

Reactie op het ontvangen advies van de MAA over de geactualiseerde beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Albrandswaard 2021

Bijlage bij antwoordbrief aan MAA betreffende het advies over de geactualiseerde beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Albrandswaard 2021

In onderstaande tabel leest u in de tweede kolom de ontvangen opmerkingen van het MBR. In de derde kolom is de reactie van het college weergegeven.

nr.	advies/opmerking MAA	reactie/antwoord college
1.	In punt 2.2 wordt aangegeven, dat de bewoners op verschillende manieren hun hulpvraag kunnen melden. Een inwoner, die zelf op zoek gaat naar een oplossing komt niet in beeld bij de gemeente en zal geen aanvraag bij de gemeente indienen. Is de gemeente zich van dit gegeven bewust ? De Adviesraad adviseert ervoor zorg te dragen, dat de aanvraag-op welke wijze dan ook- via één aanmeldingsadres verloopt. Dat zorgt voor duidelijkheid en de schriftelijke bevestiging komt dan ook van hetzelfde adres.	Wij sturen juist op het melden op 1 punt. Echter willen wij ook dienstverlenend zijn voor inwoners die per abuis op de verkeerde plek of -manier een melding doen. Deze zetten wij dan zelf intern door. Echter moet dit wel vastgelegd zijn. Daarom staat dit op deze manier in de beleidsregels opgenomen.
2.	In punt 2.6 adviseert de Adviesraad het woord “goedkoopst adequate” (5e regel) vervangen door: “best voorhanden”. Indien de laatste alinea van toepassing is, zou men kunnen overgaan tot het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuning (zie punt 3.9).	Het bieden van de goedkoopst adequate voorziening is een wettelijke taak van de gemeente en is ook zodanig in de wet maatschappelijke ondersteuning beschreven. Deze regelgeving is op de Wmo 2015 gebaseerd, daarom hanteren wij de zelfde definities, dit om verwarring te voorkomen.
3.	In punt 2.7 staat dat van het gesprek een schriftelijk verslag wordt gemaakt, dat leidend is, omdat het de weergave van het gesprek is. Dat is natuurlijk de interpretatie, zoals de ambtenaar het ziet. Het verslag is ook een weergave van de hulpvraag van de cliënt en deze moet de mogelijkheid hebben correcties en aanvullingen aan te brengen. De opmerkingen van de cliënt worden bijgevoegd vindt de Adviesraad onvoldoende De Adviesraad adviseert de opmerkingen van de cliënt uit het gesprek mee te nemen in het verslag. Anders wekt het immers de indruk, dat er met de opmerkingen niets wordt gedaan.	De hulpvraag van de cliënt staat centraal, aanvullingen en correcties worden in het dossier opgeslagen en indien nodig meegenomen in de aanvraag en besluit fase (b). Cliënt kan namelijk, tegen het advies van de klantmanager Wmo in, een aanvraag indienen (conform 2.8). Bij een afwijzing ligt de route bezwaar en beroep open.

4.	<p>In punt 2.9 over de beschikking adviseert de Adviesraad de hele beschikking in eenvoudig Nederlands op te stellen, want voor de cliënt moet deze goed te begrijpen zijn. In oktober 2019 heeft staatssecretaris Knops van Binnenlandse Zaken opgeroepen en ook maatregelen aangekondigd, dat overheidscorrespondentie duidelijk moet zijn. Ook gemeenten moeten hier echt beter hun best voor gaan doen. Eventueel kunnen zij daarbij ondersteuning vragen van een Direct Duidelijk Brigade, die hiervoor speciaal in het leven is.</p>	<p>Wij zijn het met u eens. Precies daarom loopt op dit moment een project om de format beschikkingen te herschrijven naar gewone taal.</p>
5.	<p>In punt 3.4 wordt naar mening van de Adviesraad door de gemeente vaak te gemakkelijk gewezen op eigen kracht en netwerk. Veel ouderen moeten langer thuis blijven wonen en daardoor is de kracht van het eigen netwerk vaak beduidend minder geworden. Maar ook bij een aanvraag met een partner die nog werkt, raakt het netwerk en de partner vaak overbelast en moet er breder worden gekeken. De Adviesraad zou graag meer informatie hebben over aantallen en een evaluatie van dit proces.</p>	<p>uit de vraag blijkt niet goed welke specifieke informatie gewenst is. Voor informatie over het Sociaal Domein verwijzen wij graag naar Waarstaatjegemeente.nl of naar de reguliere p&C cyclus waarin informatie met de gemeenteraad wordt gedeeld.</p>
6.	<p>In punt 3.5 over de voorzienbaarheid wordt van de inwoners gevraagd of zij zelf voldoende inspanning hebben gedaan om problemen zelf op te lossen, zo niet, dan wordt ondersteuning geweigerd. Het geeft de indruk alsof de inwoner, die een aanvraag doet, zich bewust in deze situatie heeft gemanoeuvreed. Dit is geen juiste benadering. (Hierbij is het afwijzen van een voorziening als een traplift een voorbeeld, omdat de WMO manager van mening is dat de persoon in kwestie reeds had moeten verhuizen naar een gelijkvloerse woning. Dit is niet de strekking van de WMO) De Adviesraad adviseert de gemeente ruim voldoende ondersteuning te geven aan inwoners, die er om welke reden dan ook, niet in slagen zelf hun problemen op te lossen.</p>	<p>Wij zijn het met u eens. Dit is ook de taak en het doel van de gemeente. Het kan helaas voorkomen dat in individuele gevallen onbedoeld afwijkende besluiten worden genomen. In deze gevallen kan de cliënt een klacht indienen of in bezwaar en beroep gaan tegen het genomen besluit.</p>
7.	<p>In punt 3.6 stelt de klantmanager de eigen mogelijkheden-eigen kracht van het netwerk van de cliënt vast. Het accepteren van de ondersteuning van het eigen netwerk kan nooit een verplichting zijn, maar moet een zoektocht zijn naar de mogelijkheden. Het lijkt erop dat de gemeente voorbij gaat aan een steeds meer groeiende eenzaamheid, waarbij cliënten misschien helemaal geen netwerk meer hebben. De Adviesraad adviseert : Indien de cliënt hulp uit het sociale netwerk weigert, wordt in overleg met de cliënt naar een oplossing gezocht zonder dwang van de klantmanager.</p>	<p>Indien hulp uit het netwerk niet mogelijk is (eventueel door weigering van de cliënt) én er is sprake van een ondersteuningsbehoefte moet de gemeente een voorziening treffen die past bij deze ondersteuningsbehoefte.</p>
8.	<p>In punt 3.9 wordt de cliëntenondersteuning genoemd. In de praktijk blijkt nog steeds, dat cliënten hier niet van op de hoogte zijn. Verder vinden wij de rol van de cliëntenondersteuning is niet duidelijk omschreven. De cliëntenondersteuning kan worden ingeschakeld zodra de inwoner contact opneemt met de gemeente om een beroep te doen op de WMO. De rol van een cliëntenondersteuning is het</p>	<p>Het is juist dat de rol van cliëntenondersteuning het ondersteunen van de cliënt tijdens de procedure met de gemeente is.</p>

	<p>ondersteunen van de client tijdens de procedure met de gemeente. De tekst in dit artikel suggereert dat de cliëntenondersteuning een vangnet is om gebruik van de WMO te kunnen voorkomen of beperken. Lijkt ons een onjuiste stelling.</p> <p>De Adviesraad adviseert dit item in de correspondentie naar de cliënten een duidelijk plaats te geven, liefst op de eerste pagina van de correspondentie.</p>	<p>Graag nemen wij uw advies mee bij het opstellen van de verordening en beleidsregels 2022.</p>
9.	<p>In punt 4.1 in de laatste alinea wordt aangegeven dat Pgb bij regiovervoer niet mogelijk is. Geldt dit ook voor leerlingenvervoer? In het overleg met de ouders(juni 2017) kwam al naar voren dat zij de mogelijkheid willen hebben om als alternatief voor het leerlingenvervoer het vervoer zelf te regelen met een aantal ouders onderling. Hier zou dan een vergoeding tegenover moeten staan.</p> <p>De Adviesraad adviseert met de ouders van het leerlingenvervoer hierover in gesprek te gaan.</p>	<p>In 2022 zal het vervoer opnieuw worden aanbesteed. Gesprekken met de doelgroep kunnen onderdeel zijn van dit proces. Wie kan namelijk beter aangeven wat goed gaat en wat beter kan dan de doelgroep zelf?</p>
10.	<p>In punt 4.3 staan de voorwaarden tot verstrekking van een Pgb.</p> <p>Onder punt a wordt gesproken over de budgethouder en alle voorwaarden, waaraan deze persoon moet voldoen.</p> <p>Daar staat ook vermeld, dat in geen geval de zorgverlener of een persoon woonachtig op het adres van de zorgverlener de budgethouder kan zijn.</p> <p>De budgethouder zou niet voldoende afstand kunnen nemen en kritisch zijn beheerstaken kunnen vervullen.</p> <p>De Adviesraad is hierover zeer verbaasd, omdat hiermee zou worden gesteld dat partner, kinderen of huisgenoot naast zorgverlener geen budgethouder zouden kunnen zijn. Wij vinden dat dit artikel onvoldoende is uitgewerkt.</p> <p>De Adviesraad adviseert dit in uw voorstel aan te passen, omdat het ons niet correct lijkt.</p>	<p>In artikel 4.3 a. Wordt juist aangegeven dat echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt (...), zijn ouder, meerderjarig kind, broer of zus budget houder kan zijn.</p> <p>Graag nemen wij uw advies mee bij het opstellen van de verordening en beleidsregels 2022.</p>
11.	<p>In punt 6.6 staat vermeld dat de klantmanager beoordeelt of de in te zetten ondersteuning voldoet aan de gestelde doelen. Het door hem opgestelde budgetplan maakt onderdeel uit van het onderzoek om te beslissen of men in aanmerking komt voor het Pgb.</p> <p>Hierin wordt ook gesteld, dat de opvang locatie waar de cliënt de zorg ontvangt nooit de bestemming van woonhuis kan hebben.</p> <p>Dit impliceert dan ook dat individuele begeleiding niet thuis kan plaatsvinden.</p> <p>De Adviesraad adviseert in het concept voorstel een artikel op te nemen, waarin staat dat individuele begeleiding thuis ook tot de opties behoort.</p>	<p>Dit betreft dagbesteding niet individuele begeleiding, er wordt immers gesproken over 'opvanglocatie'.</p>
12.	<p>Ten aanzien van punt 7.1 adviseert de Adviesraad naar de mantelzorgers duidelijk te maken, dat er de mogelijkheid van respijtzorg is. Veel mantelzorgers gaan maar door zonder op zichzelf te letten, waardoor ze het risico lopen zelf overwerk te raken. Vooral ondersteuning vanuit de SWA is van groot belang.</p>	<p>Wij zijn het met u eens.</p>

13.	<p>Ten aanzien van punt 8.2 – primaat verhuizen – merkt de Adviesraad op, dat er binnen de gemeente Albrandswaard weinig of geen mogelijkheid is om te verhuizen. De woningmarkt is dusdanig, dat de cliënten wordt gevraagd te verhuizen naar één van de omliggende gemeenten. De Adviesraad adviseert de gemeente nu eindelijk eens werk te maken van het bouwen van betaalbare woningen, waar ouderen – binnen de gemeente – naar toe zouden kunnen verhuizen.</p>	<p>Bij het toepassen van het primaat van verhuizen wordt rekening gehouden met de beschikbaarheid van woningen (punt 1). Hoe kan iemand immers verhuizen zonder dat woningen beschikbaar zijn?</p>
14.	<p>In punt 8.15 staat een opsomming over hulpmiddelen voor normaal gebruik in een woning. Daarin wordt gesteld, dat een aantal van deze hulpmiddelen niet voor hergebruik in aanmerking komen. De Adviesraad is van mening, een aantal van deze middelen heel goed hergebruikt kunnen worden. Soms is één van de hulpmiddelen slecht kortdurend in gebruik geweest en is hergebruik een goede optie.</p>	<p>Dit is opgenomen i.v.m. Hygiëne-overwegingen.</p>
15.	<p>Bij hoofdstuk 9 over de vervoersvoorzieningen moet de Adviesraad nogmaals verwijzen naar het uitgebrachte brief over de wijziging van het WMO vervoer van 17 augustus 2020 en het advies van 18 oktober 2020. Hierover hebben wij helaas tot op heden geen enkele reactie ontvangen. Wij hechten er grote waarde aan, dat het vervoer voor deze categorie gebruikers goed is geregeld.</p>	<p>Wij zullen het ontvangen advies nogmaals onder de aandacht brengen bij de collega die over dit onderwerp gaat.</p>
16.	<p>De Adviesraad is er zich van bewust, dat het uiterst ingewikkeld is om wetten en regels naar behoren uit te voeren. Toch kunnen wij ons niet aan de indruk onttrekken dat er in een aantal gevallen in de relatie gemeente – cliënt toch wat wrijving ontstaat. De Adviesraad adviseert in een dergelijke situatie niet het uiterste gelijk te zoeken, maar voortijds met cliënt tot een bevredigende oplossing te komen. Een mediator zou in zo'n situatie veel kunnen doen en dan is het niet nodig de zaak tot voor de rechter uit te vechten. In dit kader bezien zou het de gemeente sieren naar haar burgers wat klantvriendelijker over te komen. De indruk bestaat bij veel inwoners nog steeds uit het “de gemeente heeft toch altijd gelijk”. Een open uitstraling naar de burgers zal dit ongetwijfeld voorkomen.</p>	<p>Wij zijn het met u eens. Daarom is hiervoor ook aandacht bij het cliënt ervaringsonderzoek aandacht voor bejegening en samen zoeken naar oplossingen. Gelukkig kwam uit het onderzoek over 2019 een redelijk goede score op deze punten naar voren: 87% van de respondenten voelde zich serieus genomen en 80% zocht samen naar oplossingen.</p>
17.	<p>Dan is er nog het “klanttevredenheidsonderzoek”, dat aan de cliënten wordt toegestuurd na afronding. -voorbeeld in de bijlage- De enquête bestaat uit twee delen : toegang tot het wijkteam en uw ervaring met WMO. Bij bestudering van de vragen blijkt, dat een aantal vragen niets te maken heeft met de verstrekte voorziening, dan wel geen raakvlak hebben met de geboden diensten.</p>	<p>Uw constatering is correct. Per abuis is door onze opdrachtnemer ook de vragenlijst over het wijkteam naar Wmo-clieënten verzonden. Dit had zich moeten beperken tot de vragenlijst ‘Uw ervaring met de Wmo’. Deze fout is inmiddels hersteld.</p>

<p>Wij adviseren de enquête nieuw leven in te blazen en deze dusdanig samen te stellen, dat de cliënt de juiste- niet beide vragenlijsten- voor hem of haar bedoelde vragen krijgt en niet wordt geconfronteerd met een lijst algemene vragen.</p>	
--	--