



Telefoon 033 2472222
Email: wmo-adviesraad@nijkerk.eu

Postbus 1000
3860 BA Nijkerk

College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 1000
3860 BA Nijkerk

Nijkerk, 30 april 2015

Geacht college,

Betreft: het nieuwe sociale domein, 100 dagen onderweg met de Huishoudelijke Hulp.

Aanleiding

We zijn vanaf 1 januari 2015 binnen onze burgerlijke gemeente een nieuw sociaal domein binnengetroten. We staan nu met elkaar voor de uitdaging de in de verschillende beleidsplannen gestelde doelen te gaan halen. Geen geringe klus voor alle belanghebbende partijen binnen het sociaal domein, maar last but not least de zorgontvangers cq de burgers. We staan met elkaar voor een geweldige omslag.

We zijn nu ruim een kwartaal met elkaar onderweg. En omdat wij als Wmo-adviesraad mensen "een stem willen geven" hebben we rond de huishoudelijke zorg met burgers gesproken, maar ook met instellingen die van burgers signalen krijgen, zoals met Sigma, de afdeling Nijkerk van het UVV, de afdeling Nijkerk, Nijkerkerveen en Hoevelaken van de PCOB, het Diaconaal Beraad van Kerken en een aantal zorgontvangers. Ook de ervaringen van leden van de Wmo-adviesraad zijn hierin meegenomen. Onze bevindingen willen wij met u delen.

Beleidscontext

-Het **vertrekpunt** is de start van de decentralisatie. Formeel is dat 1 januari 2015, maar uit de informatie blijkt dat de burgers van Nijkerk het proces met de nodige korting op de huishoudelijke hulp, dat 1 april 2014 is gestart, niet zijn vergeten.

-HH1 wordt met ingang van 1 juli 2015 een algemene voorziening en valt niet meer onder de WMO-zorg.

-HH2 blijft met ingang van 1 juli 2015 als individuele zorg onder de WMO vallen.

De **doelen** voor het nieuwe sociaal domein zijn onder meer geformuleerd in de door gemeenteraad op 30 oktober 2014 vastgestelde verordeningen t.w.

-de Verordening jeugdhulp (2014-073/2);

-de Verordening tegenprestatie participatiewet gemeente Nijkerk 2015 (2014-073/3);

-de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2015 (2014-073/4);

Op 30 oktober 2014 is ook het bij deze verordeningen behorende **aanvullend beleidskader** voor de vernieuwing van het Sociaal Domein door de gemeenteraad vastgesteld. Speerpunten hierin zijn

volgens ons dat enerzijds de noodzakelijke zorg en anderzijds de financiële draagkracht worden gepeild en gewogen.

Een belangrijke door de politiek geformuleerde doelstelling is dat de hiervoor genoemde omslag gepaard gaat met **transparantie en een open communicatie** tussen alle partijen.

Onderstaand gaan we in op de Huishoudelijke Hulp, omdat onze informatie nu daar op gericht is.

Bestaande/lopende gevallen HH1 per 1 januari 2015

Als we nu op de lopende gevallen verder inzoomen dan stellen we vast, dat er veel onzekerheid bij de zorgontvangers is. En velen zien door de bomen het bos niet meer door de wijze waarop over de decentralisatie gecommuniceerd is dan wel over hen heen spoelt. Men mist het totaal overzicht.

Volgens de door ons ingewonnen informatie gaat het samengevat om de volgende aspecten:

-De doorgevoerde korting van rond 40% op HH1 per 1 april 2014. De aanpak maar ook de uitvoering riep en roept nog steeds vragen en irritatie op. Zo is er geen heldere klachtenprocedure als een zorgontvanger vindt dat een zorgverlener niet het afgesloten zorgplan voldoende nakomt. Hierover is onvoldoende gecommuniceerd.

Ons advies is dan ook om dit duidelijker met de zorgverleners en de zorgvragers onder de aandacht te brengen en na te gaan in hoeverre er klachten ingediend worden. Vaak is het de gemeente die er op aangekeken wordt.

-Men was als zorgontvangers nog niet eens goed van deze korting bekomen of daar volgde de mededeling, dat de HH1 vanaf 1 januari 2015 een algemene voorziening zou worden. Enerzijds is men tevreden dat er keukentafelgesprekken worden gehouden, maar anderzijds heeft dat de nodige spanningen/onzekerheden opgeleverd, omdat onvoldoende gecommuniceerd is hoe men zich daar op kon voorbereiden. Dat men o.a. adequate ondersteuning kon inroepen en dat men zelf een zorgplan mocht opstellen, dat als leidraad voor dat gesprek kon dienen.

Ons advies is dan ook om in het communicatietraject meer onder de aandacht te brengen dat clientondersteuning en het indienen van een zorgplan mogelijk is. En, omdat niet iedere zorgvrager een netwerk heeft, daarvoor dan vrijwilligers op te leiden waarop dan een beroep kan worden gedaan.

-Daarnaast werden diverse zorgontvangers onzeker over het vervallen van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg). Tijdens de keukentafelgesprekken kon men van gemeentezijde daar onvoldoende antwoord opgeven, terwijl dat voor vele zorgontvangers van belang is. Tot nu toe geeft dat nog veel onzekerheid omdat men nog steeds niet weet of men die tegemoetkoming blijft ontvangen. Ook het moeten aanmelden is niet altijd goed begrepen. Hierdoor is de kans aanwezig dat mensen tussen wal en het schip dreigen te raken.

Ons advies is om zo spoedig mogelijk duidelijkheid te geven over de tegemoetkoming en mensen te berichten of ze daarvoor in aanmerking komen.

-De keukentafelgesprekken zijn hopelijk bijna afgerond en nieuwe beschikkingen zijn of worden afgegeven.

De verslagen van deze gesprekken worden niet automatisch aan de zorgontvangers gegeven. Slechts als men daar om vraagt wordt het gegeven.

Dit geldt ook voor het advies dat op basis van dit verslag wordt uitgebracht en wat de basis voor de beslissing vormt. Dit vinden we onbegrijpelijk. Hoe moet je op deze wijze een onderbouwd bezwaarschrift maken als je niet weet waarop die beslissing wordt genomen.

De indruk is ontstaan dat voor vrijwel iedereen een algemene beschikking is opgesteld. Er staat geen motivatie in waarop het besluit is gebaseerd. Kort wordt meegedeeld dat de WMO-voorziening

huishoudelijk hulp per 1 juli 2015 wordt beëindigd en men onder de algemene voorziening gaat vallen. En als gebruik gemaakt gaat worden van de gecontracteerde zorgaanbieders dan betaalt men € 10 per uur met een maximum van 2,2 uur.

Ons advies is om de zorgvragers het verslag te sturen, hen te laten bevestigen dat het verslag een juiste weergave is van het gesprek zodat het de basis kan zijn voor een beslissing en in de beschikking een duidelijke motivering op te nemen.

-Ondertussen is landelijk het signaal afgegeven dat er ruimte is om een maximum € 5 per uur te laten betalen. Hier moet Nijkerk nog een uitspraak over doen.

Hoe lang de onder c genoemde € 10 gegarandeerd wordt is een veel gestelde vraag. Dat is velen onbekend en geeft veel onzekerheid.

-Er zijn gevallen die op het grensvlak van algemene voorziening (HH1) en individuele zorg (HH2) liggen. Onduidelijk is welke indicatiecriteria worden gehanteerd. Men moet na het keukentafelgesprek vaak wachten op de hiervoor genoemde beschikking om te weten of men wel of niet onder de algemene voorziening valt. En als men dan ook nog geen verslag heeft ontvangen dan geeft dat bij veel zorgvragers weer onzekerheid want de informatie waarop de beslissing wordt genomen ontbreekt.

De vraag is in hoeverre deze gevallen uit beeld raken of dat er nog enige nazorg is. Immers er zijn vaak wel beperkingen, maar blijkbaar volgens de gehanteerde criteria net niet voldoende om in HH2 terecht te komen.

Ons advies is om aan zorgvragers de indicatiecriteria duidelijk te maken en deze te evalueren op basis van de ervaringen.

Voor veel van de hiervoor bedoelde zorgontvangers is het onvoldoende duidelijk dat als de persoonlijke situatie verslechtert op welk moment men dan wel een beroep op individuele zorg kan doen. Ook is niet duidelijk voor hen hoe en waar opnieuw een aanvraag ingediend mag worden. Moet dat bij het WMO-loket of het gebiedsteam of is het "eens afgewezen altijd afgewezen". Dit geldt heel specifiek in gevallen waar een partner, die huishoudelijke zorg ontvangt, wegvalt en een andere hulpbehoevende partner achterblijft.

Communicatie is ook hier een belangrijk aandachtspunt. De Wmo-adviesraad heeft eerder gepleit voor een huis- aan-huis folder met alle relevante informatie.

Ons advies is ook in deze situaties zo spoedig mogelijk richting zorgvragers duidelijkheid te verschaffen en een folder op te stellen met alle mogelijk informatie.

-Voor velen is het traject van een bezwaarschrift indienen heel belastend. Men heeft, als men hier toch gebruik van wil maken, hierbij deskundige hulp nodig. Zowel bij het opstellen van het bezwaarschrift als het bijwonen van de hoorzitting van de bezwarencommissie. Vaak komt het dan op een juiste formulering aan en daar is men vaak niet toe in staat. Heel onduidelijk is of en waar voor deze ondersteuning een beroep kan worden gedaan. Men mist in Nijkerk een onafhankelijk aanspreekpunt waar men terecht kan als men door de bomen het bos niet meer ziet dan wel het gevoel heeft van het kastje naar de muur gestuurd te worden/niet serieus genomen te worden in zijn hulpvraag.

Ons advies is om invulling te geven aan ons eerdere advies om een onafhankelijk aanspreekpunt aan te stellen waar zorgvragers terecht kunnen als men zich onbegrepen voelt. Daarnaast informatie te verstrekken over mogelijke juridische ondersteuning of doorverwijzing.

Nieuwe aanvragen voor huishoudelijke zorg vanaf 1 januari 2015.

Nieuwe aanvragen worden beoordeeld door de gebiedsteams.

Over de werkwijze zijn een aantal vragen naar voren gekomen.

Op welke wijze wordt bij een zorgvraag voor huishoudelijke hulp vastgesteld dat het om een melding voor een Algemene Voorziening Huishoudelijke Hulp gaat. Is dit zondermeer het uitgangspunt als een zorgvrager zich aanmeldt of wordt dit in een voortraject al vastgesteld of pas na het keukentafelgesprek?

Is er een termijn vastgelegd waar binnen de gemeente de ontvangst van deze zorgvraag dient te bevestigen en geeft de gemeente daarbij aan welke alternatieven er zijn (Algemene Voorziening, tijdelijke voorziening HH-respijtzorg en HH2.?)

Er wordt, als men vaststelt dat er sprake is van een Algemene Voorziening, een brief verzonden en geen beschikking afgegeven. Wij hebben begrepen dat als de aanvrager het hier niet mee eens is dan moet hij/zij opnieuw een zorgvraag indienen waarop dan na de behandeling wel een voor beroep vatbare beslissing komt. Hoe wordt deze mogelijkheid gecommuniceerd? Naar onze mening moet dit terug te vinden zijn in het meldingsverslag dat aan de aanvrager ter hand wordt gesteld.

De vraag is of dat voor alle aanvragen voor een voorziening geldt. Dat is naar onze mening niet de juiste procedure. Het werpt veel drempels op en we vragen ons af of de rechtspositie van onze inwoners niet tekort wordt gedaan. We kunnen ons niet voorstellen dat na een eerste afwijzing deze daarna ongedaan wordt gemaakt.

Ons advies is om deze procedure aan te passen en van het genomen besluit direct een voor beroep vatbare beschikking af te geven zodat de zorgvrager direct weet waar men aan toe is.

Graag ontvangen we een toelichting op deze vragen.

Samenvatting

Samenvattend concludeert de Wmo-adviesraad, op grond van ingewonnen informatie bij zorgvragers en andere partijen binnen het sociaal domein, dat de informatievoorziening/communicatie dringend verbetering behoeft. Veel meer aandacht moet worden besteed aan de behoeften die zorgvragers nodig hebben. Veel gesprekken staan te veel in het kader van de noodzakelijke bezuinigingsdoelstelling waardoor teveel een procesmatige benadering is ontstaan. Dat geldt niet alleen t.a.v. huishoudelijke hulp, maar ligt breder op het terrein van het Sociaal Domein.

De Wmo-adviesraad is van mening dat met de opvolging van de hiervoor aangegeven adviezen niet langer gewacht mag worden.

Daarnaast is uit de gesprekken de indruk ontstaan dat onvoldoende het besef bestaat welke impact door alle onzekerheid dit heeft bij de zorgvragers. De Wmo-adviesraad wil daar ook uw aandacht voor vragen.

Hoogachtend

Namens de Wmo-adviesraad

E.Wulfsen, voorzitter