



Seniorenraad Emmen

Erkend adviesorgaan voor het gemeentelijk ouderenbeleid.
Opgericht in 1991.

AAN: College van Burgemeester en Wethouders

Postbus 30001
7800 RA Emmen

Secretariaat:

Postbus 1200
7801 BE Emmen
0591 676331
secretaris@seniorenraademmen.nl
www.seniorenraademmen.nl

Datum
20 augustus 2014

Ons kenmerk:
2014-08/001

Uw brief van:
09-07-2014

Behandeld door:
Bert van der Toorn

Advies op conceptverordening Wmo

Geacht college,

n.a.v. uw adviesaanvraag over de 'concept' verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Emmen 2015' dd. 09-07-2014, berichten wij u het volgende.

Wij hebben kennis genomen van uw verzoek en hebben waardering voor de wijze waarop de diverse aandachtspunten uit het beleidsplan Wmo 2015-2016 nader hun beslag hebben gekregen in deze concept verordening.

Veel van wat in de concept verordening is opgenomen, ligt in de lijn van het advies van de VNG. Toch hebben we over zowel de considerans van de verordening als over individuele artikelen nog een aantal aandachtspunten/adviezen, die we hieronder graag aan u voorleggen.

Eerder hebben wij u al geadviseerd over het Beleidsplan Wmo. Het moge duidelijk zijn dat dit advies in het verlengde daarvan is samengesteld.

Allereerst enkele algemene opmerkingen/aandachtspunten op de concept verordening:

- **Dialoog met visiedocument**

In het beleidsplan Wmo gemeente Emmen 2015-2016 wordt benadrukt dat er o.a. een dialoog dient te zijn met het visiedocument Koers en Keuzes. De lokale overheid wil een omslag maken, waarbij inwoners waar nodig gestimuleerd worden gebruik te maken van de mogelijkheden die hun omgeving biedt. Met een faciliterende overheid! Dit lijkt mooi, maar het geeft ons de indruk dat in de verordening de wensen/behoefte van de (locale) overheid een (te) sterke dominantie hebben gekregen. Wat van burgers wordt gevraagd en wat hun aan zekerheden wordt geboden zien we nauwelijks iets terug.

ADVIES:

We adviseren u meer aandacht te besteden aan het versterken van de burgerkracht en de facilitering ervan, ook omdat de gemeente dit als beleidsuitgangspunt hanteert.

- **Verwachtingen burgers**

In de preambule van de verordening wordt van burgers verwacht elkaar naar vermogen bij te staan. Dit roept de vraag op wat er gebeurt wanneer die verwachting in de praktijk niet wordt waargemaakt. Concreet: dochter- of zoonlief verkeren in de onmogelijke positie hun ouders die zorg te verlenen die redelijkerwijs van haar of hem verwacht mag worden.

AANDACHTSPUNT:

In hoeverre worden ouders daarvan (financieel) de dupe?

Wonen, Mobiliteit, Veiligheid, Zorg, Welzijn en Participatie

- **Evaluatie**

- De transparantie in beleid en de wijze waarop de gemeente grip wil houden op een goede voortgang, is een punt van voortdurende zorg.

We lezen hierbij dat binnen het consortium van deelnemende instellingen er nog weer hoofd- en onderaannemers kunnen zijn, waarbij het ons niet duidelijk is wie waar verantwoordelijk voor is. (We vernamen dat de gemeente overweegt te gaan werken met voortgangsbewaking Inzet in zicht, maar we vragen ons af of dit voldoende bijdraagt aan gerichte aansturing op proces en resultaten.)

_ Er is bovendien behoefte aan een transparante procedure voor afhandeling van klachten van burgers bij een regeling over een algemene voorziening.

ADVIES:

We adviseren u om zo spoedig mogelijk, maar in elk geval voor de eerste voorziene evaluatie (dus binnen 2 jaar) hier passende aandacht aan te schenken.

- **Ombudsfunctie**

Hoewel de noodzaak van een lokale ombudsfunctie door het college wordt omarmd, missen wij hiervan aspecten in de verordening.

ADVIES:

Wij adviseren dit onderwerp te betrekken in de verordening.

- **Communicatie**

Over het aandachtspunt 'communicatie en voorlichting' treffen we niets aan in de verordening, ondanks het belang van dit onderwerp en de toezegging van het college op dit punt in de raadsvergadering van 26 juni j.l.

ADVIES:

Wij adviseren dit onderwerp te betrekken in de verordening.

Leesgemak: Het moet ons van het hart dat de tekst van de verordening en de toelichting voor de doelgroep zelf niet prikkelt tot nieuwsgierigheid c.q. uitnodigt tot lezen. Het (wellicht) noodzakelijke juridische taalgebruik maakt de toegankelijkheid van de verordening niet laagdrempelig.

ADVIES:

We adviseren u voorafgaand aan de invoering van de verordening te zorgen voor een publieksvriendelijke informatie over zowel de verordening als de geldende beleidsregels en deze actief onder de aandacht van de doelgroep te brengen.

- **Bezwaar**

De mogelijkheid van bezwaar en/of beroep over de uitkomst van onderzoek en/of beschikking ontbreekt in de verordening.

ADVIES:

Vanuit het oogpunt van rechtszekerheid van de burger adviseren wij u hier de nodige aandacht aan te besteden.

- **Begrip werkdagen/weken/termijnen**

In de verordening en in de Wmo 2015 wordt verschillend gesproken over weken/werkdagen. Uniformering van het begrip (werk)dagen in de verordening lijkt wenselijk.

Een ander aspect is dat in de AWB, de Wmo 2015 en de Wmo verordening verschillend gesproken wordt over termijnen. In de toelichting op de verordening wordt v.w.b. termijnen de Wmo 2015 aangehaald (art.2.3.5 spreekt over 2 weken waarbinnen een beschikking moet worden afgegeven). De AWB (art. 4.5. 4e lid) spreekt over 4 weken waarbinnen besluiten om aanvragen niet te behandelen worden bekend gemaakt, terwijl er in art. 4 en 6 van de verordening ook nog wordt gesproken over termijnen.

ADVIES:

Wij adviseren u de begrippen en termijnen nog eens nader te bezien op hun juistheid.

Aanvullend hebben wij ook de verordening doorgelopen en daar waar nodig ons advies bij geplaatst. In onderstaand overzicht bieden wij u dit artikelsgewijs aan.

1. Art. 2,3 en 7 Melding hulpvraag, cliëntondersteuning en aanvraag

Naast de mogelijkheid van het indienen van een hulpvraag zoals aangegeven in art. 2, en aanvraag in art. 7 denken wij dat digitaal meer persoonsgebonden mogelijk moet kunnen zijn. Zo lijkt ons dat een digitaal persoonsdossier en ook een digitale cliëntondersteuning (helpdesk) tot de mogelijkheid moet kunnen behoren.

ADVIES:

Wij adviseren u meer digitale mogelijkheden, waaronder cliëntondersteuning, op te nemen in de verordening.

2. Art. 3 Cliëntondersteuning

Dit artikel 3 van de verordening legt de zorgplicht voor de gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning bij het college en vult dit verder niet in.

Benadrukt dient hierbij te worden dat deze cliëntondersteuning volledig onafhankelijk van de besluitvorming zal plaats vinden.

Een ander aspect is dat we inmiddels weten dat voor cliëntondersteuning een budget beschikbaar is dat voor 50 % via MEE wordt besteed (provinciale afspraak) en dat elke gemeente nog additionele diensten kan afnemen bij MEE via een raamovereenkomst en dat de 'vrijwillige cliëntondersteuning wordt versterkt op wijk en dorpsniveau en gekoppeld aan infohuzen'. 'Het consortium dient met wijk- en dorpsorganisaties in gesprek te gaan over de wijze waarop dit vorm en inhoud kan krijgen. Hiervoor wordt een nader te bepalen deel van de resterende 50% van het MEE-budget van 2013 gereserveerd. Ook andere budgetten kunnen hiervoor worden aangewend. Nadere voorstellen worden geformuleerd in het najaar van 2014.(p. 31 en 32 van de Notitie Uitvoeringsbeleid WMO en Inkoopstrategie).

ADVIES:

We adviseren u op te nemen dat:

- 1. de cliëntondersteuning volledig onafhankelijk van de besluitvorming zal plaats vinden**
- 2. het college zelf het voortouw neemt bij de nadere invulling van de cliëntondersteuning en de kwaliteitseisen waaraan deze moet voldoen en daarover separaat advies te vragen van de adviesraden.**

3. Art. 5 Onderzoek

In de aanhef spreekt dit artikel over : Het college onderzoekt **in een gesprek** tussen deskundigen en degene door of namens wie de melding is gedaan, dan wel diens vertegenwoordiger en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers en desgewenst familie, zo spoedig mogelijk **en voor zover nodig**:....

ADVIES:

Wij adviseren u dit nader te verduidelijken in die zin dat als de burger een gesprek wil, dit ook wordt gevoerd.

4. Art. 7 Aanvraag

In de toelichting op artikel 7 (betreft maatwerkvoorziening) wordt er melding van gemaakt dat binnen 2 weken na ontvangst van de aanvraag een beslissing moet worden genomen.

VRAAG:

Geldt deze termijn ook voor beslissingen m.b.t. andere voorzieningen?

5. Art.9 Maatwerkvoorzieningen.

Lid 3b: In de toelichting wordt benadrukt dat het hierbij vooral gaat om ouderen die een voorziening aanvragen. Bij het ouder worden mag van mensen gevraagd worden dat zij anticiperen op beperkingen die te maken hebben met ouderdom en daarvoor reserveren (er wordt in dit lid gesproken over 'voorzienbare voorzieningen'). We hebben er moeite mee dat in de toelichting een voorbeeld wordt genoemd voor 'ouderen' alsof voorzienbaarheid vooral op ouderen betrekking heeft. Bovendien wordt deze doelgroep verder in het model nergens genoemd.

VRAAG:

Wij zijn benieuwd naar de juridische interpretatie van het begrip 'ouderen' en hoe de gemeente deze voorzienbaarheid denkt te gaan toepassen?

Bovendien vragen wij ons af wat dit betekent voor de bezetting van het keukentafelgesprek?

ADVIES:

We adviseren u het gegeven voorbeeld weg te laten.

6. Art. 11 lid 1b: Opvang en beschermd wonen

Hier wordt gesproken over beperkte zelfredzaamheid op meerdere door het college aan te wijzen leefgebieden.

VRAAG:

Welke leefgebieden zijn dit? Vallen hier ook de ouderen onder die niet (meer) in aanmerking komen voor plaatsing in een verzorgingshuis?

Art. 11 lid 4: het college kan nadere regels stellen inzake toelating n.a.v. afspraken met andere gemeentes over wederzijdse overdracht van cliënten en inzake prioritering van doelgroepen bij de toegang tot de opvang en beschermd wonen. Zo'n tekst kan leiden tot veel onzekerheid.

VRAAG:

Waarom is deze bepaling, die kennelijk budgettair is ingegeven, in de verordening opgenomen. Bovendien vragen wij ons af of de Wmo 2015 hiertoe de ruimte geeft.

7. Art.12, lid 3, Verhuiskostenvergoeding.

VRAAG:

Worden alle kosten vergoed, of is dit afhankelijk van inkomen/vermogen van de cliënt?

VRAAG:

Hoe staat het met eventueel noodzakelijke herinrichtingskosten?

8. Art. 15, lid 1 Pgb

Het valt ons op dat de gemeente op zoek is naar grenzen van toekenning van een pgb. Uit diverse teksten ontstaat de indruk dat de gemeente liever geen pgb wil toekennen c.q. dit wil ontmoedigen, terwijl de Wmo 2015 hierover duidelijk is:

'Uitgangspunt van de wet is dat de cliënt een maatwerkvoorziening in natura krijgt. Indien gewenst door de cliënt bestaat echter de mogelijkheid van het toekennen van een persoonsgebonden budget.'

Ons inziens dient de gemeente ruimhartig om te gaan m.b.t. het toekennen van een pgb bij hulp- of zorgvragen. Het recht op een pgb wordt hierdoor benadrukt. Bovendien bereikt ons informatie dat de pgb-zorg in veel gevallen goedkoper lijkt uit te vallen.

ADVIES:

Wij adviseren u daarom artikel 15 lid 1 van de Verordening te laten beginnen met artikel 2.3.6 lid 1 waarin staat: 'Indien de cliënt dit wenst, verstrekt het college hem/haar een persoonsgebonden

budget dat de cliënt in staat stelt de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de maatwerkvoorziening behoren, van derden te betrekken. Evt. voorwaarden kunnen dan aanvullend in de verordening worden opgenomen.

Art.15, lid 2, sub b. Negatieve gevolgen.

Keuze voor een systeem van een maatwerkvoorziening i.p.v. een door de burger gewenste pgb om het voortbestaan van een systeem in stand te houden, lijkt ons strijdig met het gewenste beleid om meer verantwoordelijkheid bij de burger zelf te leggen.

ADVIES:

Wij adviseren u dit artikel nader toe te lichten, zeker waar het gaat om materiële faciliteiten zoals vervoer of meer persoonlijke ondersteuning zoals in begeleiding.

9. Art.17 Kwaliteitseisen.

Welke zijn de in de toelichting genoemde organisaties van cliënten? Wie monitort het overleg van de gemeente met deze organisaties?

Is de gemeente bovendien voornemens invulling te geven aan de zogenaamde 'kan' bepaling in artikel 17 lid 2: 'Het College kan bij nadere regeling bepalen welke verdere eisen worden gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen...'

ADVIES:

Wij adviseren het begrip kwaliteitseisen nader te definiëren.

10. Art. 18 Toezicht.

Het begrip 'toezichthoudend ambtenaar' achten wij onvoldoende uitgewerkt, evenals de wijze waarop de gemeente deze functie in de samenleving nadere bekendheid wil geven.

ADVIES:

Wij adviseren het begrip toezichthoudend ambtenaar nader te definiëren.

11. Art.20 Klachtenregeling en medezeggenschap.

Dit artikel kan leiden tot een groot aantal diverse klachtenregelingen (lid 1) en versies van metingen van de klanttevredenheid. Dat maakt het erg lastig om op gebieds- en gemeentelijk niveau een goed totaal beeld te krijgen en te komen tot vergelijkbare kwaliteitsoordelen.

Tevens missen we een klachtenregeling en de mogelijkheid tot evaluatie ervan van de inzet van gemeentelijk personeel. We zijn van mening dat dit vitale onderdeel in het totaal van het Wmo functioneren niet mag ontbreken.

ADVIES:

We adviseren dit artikel aan te passen en te komen tot één uniforme klachtenregeling en meting van cliënttevredenheid, alsmede de locatie waar klachten kunnen worden ingediend. Mocht dit op inhoudelijke gronden van specifieke dienstverlening niet (volledig) te realiseren zijn, dan adviseren we u om zo nodig een beknopt specifiek deel toe te voegen.

We adviseren tevens tot één meldingssysteem te komen naar de gemeente toe, zodat op elk moment een tussenstand kan worden gegeven en acties kunnen worden uitgevoerd en gevolgd.

12. Art.23, lid 4 Ingezetenenoverleg.

VRAAG:

Wij zijn benieuwd naar de "nadere regels" inzake uitvoering van het 2^e en 3^e lid, alsmede de borging van een transparante en onafhankelijke positie van de medezeggenschap.

13. Art.24 Evaluatie.

ADVIES:

Wij adviseren dit door een onafhankelijke commissie (bijvoorbeeld de Rekenkamer) te laten uitvoeren en de adviesraden daarbij te betrekken.

Tot zover onze reactie en advies. Wij wensen u veel succes toe bij de verwerking hiervan en zien graag het resultaat t.z.t. tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Hoogachtend,
Seniorenraad Emmen n/d

G.A.J. van der Toorn
Secretaris