

Onderwerp Reacties op tussenevaluatie Kanteling Wmo		Steller M. Claassen	Paraaf
Besproken met portefeuillehouder Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Aan te kruisen door het afdelingshoofd	Portefeuillehouder Wethouder Sperber Gezien (paraaf)	Datum voorstel 1 augustus 2013	
Akkoord afdelingshoofd		Openbaar Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>	Vertrouwelijk <input type="checkbox"/>

Toelichting op het onderwerp

In deze nota worden de reacties besproken van de KBO's Goirle en Riel en het Platform gehandicapten Goirle en Riel op de tussenevaluatie kanteling Wmo.

Datum vergadering**Agendanummer****Voorgesteld besluit**

- Het college neemt kennis van de reacties van de KBO's en het Platform gehandicapten.
- De reacties worden aangeboden aan de commissie Welzijn.
- Het onderzoeksrapport door middel van bijgaand raadsvoorstel samen met de reactie van het Platform Gehandicapten en de KBO's ter informatie aan te bieden aan de Commissie Welzijn.

	<i>akkoord</i>	<i>bespreken</i>	<i>akkoord</i>	<i>bespreken</i>	<i>vragen/opmerkingen</i>
Mevrouw M.G. Rijsdorp					
J.A.M. Verhoeven					
J.J.W.M. Sperber					
Th. van der Heijden					
J. van Groenendaal					
Ing. J.M. Tromp					

Besluit college

Datum: <input type="checkbox"/> Conform voorstel	Datum: <input type="checkbox"/> Aangehouden	Datum: <input type="checkbox"/> In afwijking

Paraaf secretaris

Bladnummer 2	Agendanummer
------------------------	---------------------

Onderwerp	Reacties op tussenevaluatie Kanteling Wmo
------------------	--

Verslag

--

Bijlagen

Aantal mee te kopiëren bijlagen	1
Omschrijving mee te kopiëren bijlagen	Raadsvoorstel
Stukken ter inzage; niet mee te kopiëren	<ul style="list-style-type: none"> - Reacties op het tussenonderzoek Kanteling Wmo van de KBO Goirle, de KBO Riel en het Platform gehandicapten Goirle en Riel. - B&w besluit van 7 mei 2013

Overleg Afdeling

Afdeling	Overleg gevoerd met (Naam invullen van de betreffende ambtenaar)	Standpunt van de betreffende afdeling: (Aan te kruisen door de steller)	
		Akkoord	Niet-akkoord (Zie Nota)
BDO			
ONT			
VVH			
MD		x	
RB			
OND			

Persbericht	<input type="checkbox"/> ja, conceptpersbericht is bijgevoegd <input checked="" type="checkbox"/> nee
--------------------	--

Aan presidium aanbieden t.b.v. behandeling in: <ul style="list-style-type: none"> • Commissie Welzijn

Kopie aan:

Bladnummer 3	Agendanummer
------------------------	---------------------

Onderwerp

Reacties op tussenevaluatie Kanteling Wmo

Samenvatting

De reacties van de KBO Goirle, de KBO Riel en het Platform gehandicapten Goirle en Riel op het rapport tussenevaluatie kanteling Wmo zijn in deze nota weergegeven en voorzien van een reactie daarop door het college.

1. Inleiding / Probleemschets

Deze nota is een vervolg op het b&w besluit van 7 mei 2013. Via die nota heeft het college kennis genomen van de resultaten en aanbevelingen uit de tussenevaluatie van het gekantelde Wmo-beleid.

Begin 2013 is een onderzoek gehouden door onderzoeksbureau SGB0 onder een 35-tal cliënten dat zich in 2012 gemeld heeft bij 't Loket met een vraag in het kader van maatschappelijke ondersteuning. Ook zijn medewerkers van 't Loket betrokken in het onderzoek. Het onderzoek is beperkt van omvang maar is gehouden in de vorm van diepte-interviews. Er is een rapport uitgebracht met de bevindingen van het onderzoek. Dit rapport geeft een inhoudelijk beeld van de wijze waarop de gekantelde uitvoering van de Wmo, die sinds 2012 is ingevoerd, door klanten en medewerkers wordt ervaren. Tevens geeft het rapport aandachtspunten en aanbevelingen ter verbetering. Het rapport is voorgelegd aan verschillende convenantpartners voor een reactie.

In deze nota worden de reacties weergegeven op de bevindingen van de dit jaar gehouden tussenevaluatie over de kanteling van de Wmo. De KBO Goirle, de KBO Riel en het Platform gehandicapten Goirle en Riel zijn gevraagd om hun reactie op het onderzoek.

2. Nadere toelichting (relevante (beleids)voorschriften / alternatieven met voor-/nadelen en risico's)

Nvt

3. Personele-/organisatorische consequenties

Nvt

4. Consequenties Middelen; Financiën (incl. dekking) / Facilitair

Nvt

5. Toekomstvisie

Nvt

6. (Fatale) termijnen

Uiterlijk besluitvoering door het college op 13 augustus 2013

Aanbieden aan de commissie Welzijn op 27 augustus 2013

7. Communicatie en participatie/inspraak

Hieronder worden de reacties weergegeven en van commentaar voorzien in cursieve letters.

Bladnummer 4	Agendanummer
------------------------	---------------------

Reactie van de KBO Goirle

Op 20 mei 2013 is de reactie van de KBO Goirle binnen gekomen. De KBO Goirle geeft een reactie op hoofdpunten. Hieronder wordt het inhoudelijke deel van de reactie per onderdeel besproken:

'De in het onderzoeksrapport vermelde reacties zijn voor ons herkenbaar. In gesprekken met senioren ervaren onze Vrijwillige Ouderenadviseurs (VOA's) dat 't Loket een bekend begrip wordt en dat cliënten nog erg vraaggericht zijn. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat, zoals het onderzoek ook aangeeft, de meeste betrokkenen (29 van de 35 respondenten) zelf al stappen hebben ondernomen om hun problemen op te lossen. Met andere woorden : met handelt al redelijk in lijn met de kantelingsgedachte, zonder dit expliciet als zodanig te herkennen of te benoemen.'

Voor een deel van de cliënten is het (nog)min of meer vanzelfsprekend om eerst na te gaan hoe problemen in eigen kring kunnen worden opgelost. Bij hen zal de gekantelde werkwijze dan ook het gemakkelijkst aanslaan. Toch kunnen ook deze cliënten nog geholpen worden met oplossingen waar zij nog niet aan gedacht hadden of nog geen weet van hadden.

'Ook de indruk dat de klanten nauwelijks op de hoogte zijn van de gekantelde werkwijze kunnen we onderschrijven. Ons inziens is dan ook van groot belang dat blijvend geïnvesteerd wordt in de communicatie met de doelgroep. Het vooraf beschikken over doel en werkwijze in het "keukentafelgesprek" draagt zorg voor een goed gesprek en het in overleg ontwikkelen van duurzame oplossingen.'

Deze conclusie hebben wij ter harte genomen en hier is meteen aan gewerkt. Cliënten die zich melden bij 't Loket krijgen voortaan eerst een brief en folder met informatie over de werkwijze bij 't Loket. Zo is men beter voorbereid op wat men kan verwachten .

'Ook informatieoverdracht aan onze VOA's is en blijft van groot belang om het gedachtegoed mede uit te kunnen blijven dragen.'

Er hebben inmiddels verschillende voorlichtingsbijeenkomsten plaatsgevonden voor ouderenadviseurs met als onderwerp de gekantelde Wmo en de nieuwe manier van werken. Wij gaan graag nogmaals met de ouderenadviseurs in gesprek om te kijken waar zaken verbeterd kunnen worden. Ook gaan we graag in op een uitnodiging voor informatie als zij daar behoefte aan hebben.

'Dat de klanten over het algemeen tevreden zijn over het "keukentafelgesprek" én met de bereikte oplossing, is een bevredigend resultaat. Wij hopen dan ook dat, ook in financieel moeilijke tijden, dit kan worden gecontinueerd.'

De methodiek van de keukentafelgesprekken wordt verder ontwikkeld en verbeterd, met als doel te komen tot een goede dienstverlening tegen zo laag mogelijke kosten. We staan nu nog aan het begin van een breed

Bladnummer 5	Agendanummer
------------------------	---------------------

maatschappelijk kantelingsproces. De ontwikkelingen in de wetgeving en in de uitvoering bij 't Loket en bij de gemeente worden hierop aangepast.

'In dit verband is het te overwegen om het verlenen van nazorg structureel in het werkproces op te nemen, dit om blijvende klanttevredenheid te bereiken.

Nazorg is een taak die nu nog niet bij 't Loket is weggelegd. In het kader van de toekomstige ontwikkeling van 't Loket wordt hierover nagedacht. Als vanuit 't Loket nazorg moet worden geleverd, zal hiervoor extra tijd moeten worden ingeroosterd.

Dat in het kader van de kwaliteit van de dienstverlening een goede communicatie tussen 't Loket en de backoffice een voorwaarde is, is evident.
Verbeteringen op dit terrein zijn dan ook gewenst.'

Voor structurele communicatie op cliëntniveau is vereist dat de systemen van de gemeente en 't Loket aan elkaar gekoppeld zijn. Dit is momenteel technisch nog niet mogelijk. Hier wordt wel aan gewerkt. Het is inderdaad wenselijk dat de loketmedewerkers in het systeem kunnen zien wat er met een aanvraag bij de gemeente gebeurd is. Aandachtspunt is wel dat de privacy van de klant gewaarborgd blijft.

Reactie van de KBO Riel

Op 22 mei 2013 is de reactie van de KBO Riel binnen gekomen. Hieronder wordt per onderdeel de reactie besproken.

COMMENTAAR OP KTO RAPPORT

'Pagina 1 HET ONDERZOEK: Opm minder tel. en meer bij mensen thuis?'

We hebben gekozen voor de opzet van een aantal telefonische interviews met vooraf geselecteerde klanten. Door het stellen van de juiste vragen kan op deze wijze veel informatie verkregen worden, waarbij tegelijkertijd de kosten beperkt blijven. Er is daarnaast gekozen voor een beperkt aantal persoonlijke interviews om nog meer informatie te kunnen verkrijgen. Deze interviews zijn zeer arbeidsintensief en het is voor het verkrijgen van een goed algemeen beeld niet noodzakelijk dat meer klanten thuis bezocht worden. Bovendien kan het voor cliënten belastend zijn. Zoals reeds in de aanloop van het onderzoek is aangegeven hebben we bewust gekozen voor een beperkt diepteonderzoek en niet voor een grote enquête onder honderden gebruikers van voorzieningen. We wilden met de diepteinterviews meer achtergrondinformatie en persoonlijke ervaringen van klanten verzamelen.

'Pagina 3 SAMENWERKING"COMMUNICATIE ZOU BETER NAGELEefd KUNNEN WORDEN"
Betekent dit dat bestaande afspraken niet nagekomen worden of is er te weinig geregeld?'

De communicatie is op zich goed, maar zou meer structureel moeten worden door het koppelen van elkaars systemen. De loketmedewerkers zouden dan kunnen zien wat er met een aanvraag bij de gemeente gebeurd is. Als een klant zich dan later opnieuw meldt is die informatie voorhanden. Tot nu toe is het technisch nog niet mogelijk de systemen RIS en GWS te koppelen. Daarbij moet ook de privacy van klanten gewaarborgd zijn. Voor intervisie van loketmedewerkers onderling ontbreekt nu nog vaak de tijd. In de planning zal hiervoor meer ruimte moeten worden gecreëerd.

'Pagina27 "WIJ WETEN NIET ALTIJD WAT ER MET EEN AANVRAAG GEBEURT"

Bladnummer 6	Agendanummer
------------------------	---------------------

Dit moet niet kunnen!!!!'

Zie de opmerking bij het vorige punt.

'Pagina 28 "SAMEN WERKING'

Dit zou als eerste en vanzelf sprekend goed geregeld moeten zijn.'

Zie de opmerking bij het vorige punt.

'Pag 30 "CLIENTEN ZIJN NAUWELIJKS OP DE HOOGTE ENZ."

Er is wel veel info gegeven maar te weinig opgenomen door de doelgroep.'

De Kanteling is een proces van jaren. We staan nog maar aan het begin daarvan. Het is niet te verwachten dat cliënten al meteen op de hoogte zijn van alle veranderingen, nadat men tientallen jaren gewend is geweest aan de verzorgingsstaat. Er is nog veel nodig om de maatschappij te kantelen, te beginnen met de wetgeving zelf. We zijn ons ervan bewust dat we de boodschap van de gekantelde werkwijze van de Wmo continu moeten blijven uitdragen en herhalen in alle mogelijk media en natuurlijk in de persoonlijke communicatie bij 't Loket. Hiermee is al een begin gemaakt door aan klanten die zich melden een brief te sturen met een informatiefolder, om hen te informeren over wat zij kunnen verwachten. Er hebben inmiddels verschillende voorlichtingsbijeenkomsten plaatsgevonden voor algemeen geïnteresseerden en ouderenadviseurs met als onderwerp de gekantelde Wmo en de nieuwe manier van werken. Wij gaan graag nogmaals met de ouderenadviseurs in gesprek om te kijken waar zaken verbeterd kunnen worden. Ook gaan we graag in op een uitnodiging voor informatie als zij daar behoefte aan hebben.

'Pagina 31 Punt 4 terugkoppeling is VEREIST.'

Zie de opmerking bij het punt van pag. 3. Zolang de systemen niet aan elkaar gekoppeld zijn is het in de praktijk moeilijk uitvoerbaar om van alle aanvragen een terugkoppeling te geven aan 't Loket. Hier wordt aan gewerkt.

'Pagina 32 punt 5 Afspraken moeten helder en duidelijk zijn.'

De Wmo is een wet die geen vastomlijnde regels en richtlijnen kent. Geen enkele aanvraag kan op een zwart-witte wijze worden afgedaan. Er bestaan geen stroomschema's over wanneer iets wel of niet toe te kennen, cliënten kunnen geen rechten claimen op bepaalde voorzieningen. Alles is maatwerk, binnen de kaders van de wet, de verordening en de jurisprudentie. Het is begrijpelijk dat loketmedewerkers het makkelijk zouden vinden om met vaste lijstjes te werken. Dit staat echter haaks op het karakter van de Wmo en zal dan ook niet gebeuren. Dit maakt het werk echter moeilijker omdat er veel kennis vereist is voor een goede uitvoering. Het is een leerproces en daar wordt voortdurend in geïnvesteerd.

De KBO Riel heeft bij de tekst van het raadsvoorstel van 18 juni, behorend bij het b&w besluit van 7 mei, ook nog opmerkingen gemaakt en vragen gesteld. De volgende opmerkingen zijn gemaakt:
Op pagina 3: 'Info wordt door de doelgroep te weinig gelezen.' Dit is een conclusie van de KBO Riel. We zetten in op meerdere vormen van informatie en communicatie, zodat de informatie niet alleen afhangt van lezen.
Overigens komt er steeds meer informatie in allerlei media, niet alleen van de gemeente. Het gedachtegoed van de kanteling begint inmiddels op allerlei manieren door te dringen bij de mensen.

Bladnummer 7	Agendanummer
------------------------	---------------------

Op pagina 4: 'Hoeveel procent is dat van de klanten van dit jaar?': *Deze vraag is n.a.v. het gegeven dat we 35 klanten hebben geïnterviewd voor het onderzoek. Het is ongeveer 3 % van alle Wmo klanten, maar het percentage is niet van doorslaggevend belang in dit onderzoek. We hebben immers gekozen voor kwalitatieve diepteinterviews en niet voor een groot kwantitatief onderzoek naar de tevredenheid over voorzieningen.*

Op pagina 4: 'Intervisie, wat houdt dat in?': *Dit heeft te maken met collegiaal overleg over de aanpak van casussen en coaching in gesprekstechniek.*

' Dit zou toch vanzelfsprekend moeten zijn': *Deze opmerking is gemaakt bij de aanbeveling te streven naar duidelijkheid in de samenwerking met de back-office van de gemeente. In de huidige werkwijze en structuur van 't Loket is dat nog niet zo eenvoudig te organiseren. Uiteraard wordt hier naar gestreefd.*

Op pagina 6: De eigen bijdrage geldt voor 36 maanden, 'wat is de achtergrond hiervan?': *Eigenlijk zou er moeten staan 39 periodes van 4 weken (dat komt overeen met 36 maanden). Dit is door de gemeenteraad bepaald bij het vaststellen van de Wmo-verordening 2012. Het sluit aan bij wettelijke bepalingen.*

Reactie van het Platform gehandicapten Goirle en Riel

Op 30 juli 2013 is de reactie van het Platform gehandicapten binnen gekomen. De reactie wordt hierna per onderdeel besproken:

1. 'Het onderzoek is verricht onder een hele kleine groep personen. Niet alle doelgroepen en prestatievelen zijn aan bod gekomen. Het onderzoek kan gezien worden als een eerste globale peiling maar is geenszins een representatief onderzoek.'

We zijn het eens met dit punt en dat was ook precies de bedoeling van het onderzoek. Het was nooit de bedoeling om nu een uitgebreide evaluatie van de effecten van het hele Wmo-beleid te houden. Dat komt over drie jaar pas.

2. 'Grote aandacht dient besteed te worden aan de bezetting van het loket en de scholing van de medewerkers van het loket. Met name verdient het de voorkeur om de groep parttimers zoveel mogelijk te beperken. De scholing kan dan beter op peil gehouden worden, is minder kostbaar en het beleid zal uniformer uitgevoerd worden. Er dienen toetsingsnormen voor de loketmedewerkers opgesteld te worden aan de hand waarvan zij een zo goed mogelijke eerste inschatting van de problematiek kunnen maken en voor juiste doorgeleiding kunnen zorgen.'

We zijn ons hiervan bewust. Dit is een onderwerp waar nadrukkelijk aandacht aan besteed wordt bij het ontwerpen van een nieuwe visie over de toegang tot de Wmo bij 't Loket in het kader van de transities.

3. 'Wanneer er sprake is van een individuele hulpvraag waaraan van gemeentewege gehoor gegeven moet worden (de compensatieplicht) is lastig vast te stellen en gaandeweg zal er een duidelijk kader vastgesteld moeten worden wanneer er sprake zou kunnen zijn van een individuele hulpvraag.'

Dit is een van de grote uitdagingen waar de Wmo ons voor stelt. Individueel maatwerk houdt per definitie in dat niet iedereen hetzelfde krijgt. Je kunt daarom niet bij voorbaat in regels vastleggen wie wanneer iets krijgt en wie niet. Daarom is een zorgvuldig onderzoek en goede motivering in de besluitvorming zo belangrijk. Uiteindelijk kan de rechter toetsen of de gemeente in redelijkheid aan de in de wet gestelde compensatieplicht heeft voldaan. Uiteindelijk wordt in de jurisprudentie een standaard bepaald van wat als ondergrens van de compensatieplicht geldt.

Bladnummer 8	Agendanummer
------------------------	---------------------

4. 'De vraag wanneer en tot hoever voor hulp een beroep gedaan kan worden op ieders individuele netwerk is zeer lastig te beantwoorden. Wat is ieders eigen kracht en wanneer wordt de belasting te zwaar?'

Om dit vast te stellen is het gesprek met de klant juist belangrijk. Daarbij is het zoeken naar mogelijkheden en creatieve oplossingen een uitdaging. Vaak blijkt er meer mogelijk dan in eerste instantie gedacht. Tegelijk moet de gemeente oog houden voor een mogelijke overbelasting van mantelzorgers. Het gaat om het vinden van het juiste evenwicht. Als er iets verandert in de situatie kan de klant altijd opnieuw het gesprek met 't Loket aangaan.

5. 'Er wordt al veel in eigen kring opgelost.'

Het is goed dit te kunnen constateren, maar het is geen reden om tevreden achterover te leunen. Je kunt nooit zeggen dat het daarmee klaar is.

'Onze conclusie is dat het onderzoek als eerste peiling kan gelden maar dat daaruit geenszins duidelijke conclusies getrokken kunnen worden die beslissend zijn voor de komende beleidsvorming in het kader van de kanteling. Er is al hard gewerkt, een goede start gemaakt maar er valt nog veel te doen op het gebied van voorlichting, scholing, toetsing en beleidsvorming.'

We kunnen ons grotendeels vinden in deze conclusie en er wordt inderdaad steeds gewerkt aan verdere verbetering van de werkwijze van 't Loket. Toch vinden we dat er, ondanks de beperkte omvang van het onderzoek, al wel bepaalde conclusies getrokken mogen worden. Deze conclusies zijn hierboven benoemd.

8. Voorgesteld besluit

- a. Het college neemt kennis van de reacties van de KBO's en het Platform gehandicapten.
- b. De reacties worden aangeboden aan de commissie Welzijn.
- c. Het onderzoeksrapport door middel van bijgaand raadsvoorstel samen met de reactie van het Platform Gehandicapten en de KBO's ter informatie aan te bieden aan de Commissie Welzijn.