



Uw brief/kenmerk: -      Ons kenmerk: 15UIT08532 ✓      Doorkiesnr.: 63 06 42      Typ./coll. AMI      Bijlagen: -

Onderwerp:  
**Reactie op themasessie Zorg**

Nijverdal, 18 mei 2015

Geachte raadsleden,

In deze brief vindt u een algemene reactie op het verslag behorend bij de Themasessie Zorg d.d. 17 maart 2015, georganiseerd door de gemeenteraad van de gemeente Hellendoorn. Indien er nog vragen zijn m.b.t. het verslag of deze reactie, kunnen deze worden gesteld tijdens de Commissie Samenlevingszaken op dinsdag 26 mei.

### Inleiding

De gemeente Hellendoorn heeft in het jaar 2014 intensief gewerkt aan beleidsontwikkeling en inrichting van het sociaal domein, om de nieuwe taken op het gebied van Jeugdhulp en Wmo per 1 januari 2015 goed op te kunnen vangen. De gemeente heeft ervoor gekozen deskundig personeel aan te nemen, met kennis van de nieuwe doelgroepen waarvoor de gemeente nu verantwoordelijk is. De gemeente werkt hierbij nauw samen met de politie, het maatschappelijk werk, zorgaanbieders, huisartsen en jeugdartsen, werkzaam in de gemeente Hellendoorn.

In de gemeente Hellendoorn krijgen cliënten per 1 januari 2015 de hulp die nodig is. Er wordt zoveel mogelijk vanuit eigen regie en eigen kracht van de cliënt gedacht.

Als er mogelijkheden zijn voor een cliënt in het voorliggend veld of in het welzijnsveld, worden deze aangeboden. Tegelijkertijd worden (on)mogelijkheden realistisch benaderd, om tot een zo goed mogelijk passend aanbod te komen. Het eigen netwerk van de cliënt wordt zoveel als mogelijk betrokken bij het vinden van een passende maatwerkvoorziening. Cliënten worden gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze cliëntondersteuning wordt in de gemeente Hellendoorn in het jaar 2015 door MEE IJsseloevers geboden.

*Onderstaand vindt u per kader een reactie op de genotuleerde punten:*

### Beleid

In 2014 zijn in de kadernota's Jeugdhulp en Wmo en de verordeningen, besluiten en beleidsregels PGB de kaders voor beleid vastgesteld in de gemeente Hellendoorn. Deze kaders zijn op integrale wijze (op inhoudelijk, juridisch, en financieel vlak) tot stand gekomen. Per 1 januari 2015 worden deze kaders gebruikt voor de uitvoering van het sociaal domein. We willen



in het jaar 2015 terughoudend zijn met het vormen van nieuw beleid; er wordt aandacht geschonken aan het zorgvuldig invoeren van de kaders tot goede inrichting van diverse processen. Er wordt aandacht geschonken aan privacy, aan het zorgvuldig bewaren van dossiers, maar ook aan specifieke beleidsvraagstukken zoals de dilemma's rondom het woonplaatsbeginsel, het grijze gebied tussen de Wlz en de Wmo (zoals: de (on)mogelijkheden m.b.t. kortdurend verblijf en het grijze gebied tussen persoonlijke verzorging in de Wmo en de Wlz). Ook wordt dit jaar aandacht geschonken aan het goed in beeld brengen van lokale zorgstructuren en goede stroomlijning van zorgvragen naar de gemeente. Tevens wordt aandacht geschonken aan de mogelijkheden en kansen die liggen in het voorliggend veld.

De huidige vormen van cliëntondersteuning worden geleverd vanuit verschillende organisaties, die zich op verschillende manieren tot de gemeente verhouden, zoals het AMW, instellingen voor informele zorg en dan vooral Stichting Vrijwillige Thuiszorg Overijssel, MEE IJsseloevers, ouderenbonden, cliëntenorganisaties, welzijnsorganisaties en dan met name Stichting De Welle, WIZ-loket en het CJG. In 2015 zullen de partijen dat vanuit hun eigen organisatie blijven doen. Voor het jaar 2015 zullen we het pakket onafhankelijke cliëntondersteuning bij MEE IJsseloevers zo vertrouwd maar tegelijkertijd ook innovatief mogelijk blijven afstemmen. Voor het jaar 2016 zullen we in het jaar 2015 de taken m.b.t. onafhankelijke cliëntondersteuning kritisch onder de loep nemen, en de mogelijkheden voor het wegzetten van deze taken opnieuw herzien en overwegen.

Voor aanvang van het jaar 2015 hebben diverse aanbieders zelf al flink geïnvesteerd in het transformatieproces, in de gemeente Hellendoorn. Deze initiatieven zijn vanuit deze organisaties zelf opgezet. Voorbeelden zijn, de samenwerking tussen Baalderborgh en Aveleijn, waar op diverse plekken in de gemeente Hellendoorn intensief wordt samengewerkt en naar innovatieve manieren van dagbesteding wordt gezocht. Ook is de samenwerking tussen het RIWB en Interact Contour noemenswaardig, ook daar is in de Kruidenwijk flink geïnvesteerd naar nieuwe manieren van dagbesteding. Zowel lokaal als in Samen14 verband wordt er verder nagedacht over transformatiemogelijkheden (in gezamenlijkheid met aanbieder en andere stakeholders). Het transformatieproces moet dus de komende periode en de komende jaren aandacht blijven krijgen. Als gemeente willen we hierin stimuleren en faciliteren. Het is van belang om in goede samenwerking te komen tot positieve veranderingen en verbeteringen in het sociaal domein.

### **Resultaatmeting**

Er is inderdaad geen eenheid binnen Twente in effectmethodieken. Wel is er in Samen14 verband gekozen voor een gelijke indicatorenset, waaruit managementinformatie wordt verkregen. Bij opzet van deze indicatorenset is gekozen voor minimale belasting van de zorgaanbieders. De informatie zal dus zoveel mogelijk uit bestaande bronnen worden gehaald. Deze organisatie ligt bij Kennispunt Twente. Het vraagstuk m.b.t. resultaatmeting staat op de agenda van Samen14; het streven is om in de (zo nabij mogelijke) toekomst te komen tot gelijke manieren van resultaatmeting.

Onze gemeente heeft voor het overgangsjaar 2015 gekozen om deel te nemen aan de pilot Menselijke Maat (10 van de 14 Twentse gemeenten nemen deel aan de pilot). Een aantal gemeenten in Twente hebben gekozen voor een ander instrument wegens capaciteitsredenen of andere redenen. Onze gemeente heeft voor dit instrument gekozen om ervaring op te doen op het gebied van resultaatmeting en omdat dit instrument een wetenschappelijke basis heeft. Het toetsen van cliënttevredenheid krijgt met dit meetinstrument veel aandacht. Met het meetinstrument Menselijke Maat wordt er op onafhankelijke wijze gemeten in welke mate de dienstverlening van invloed is op het leven van cliënten, in termen van autonomie, eigen kracht en verbondenheid (kernbegrippen uit de Wet maatschappelijke ondersteuning). Tegelijk leveren de resultaten verbeterinformatie op voor de zorgaanbieder zelf.

### **Keukentafelgesprekken en indicatiestelling**

De gemeente Hellendoorn heeft er in 2014 voor gekozen om consultants aan te stellen met kennis en deskundigheid op gebied van het nieuwe werkveld jeugdhulp/Wmo. De consultants die belast zijn met jeugdhulp/Wmo taken hebben kennis van en ervaring met de doelgroepen. Er wordt zoveel mogelijk vanuit eigen kracht geredeneerd, en nauw samengewerkt met het maatschappelijk werk. Het voorliggend veld en welzijnsveld worden zoveel als mogelijk betrokken

bij het zoeken naar een zo passend mogelijke oplossing. Tegelijkertijd wordt realistisch bekeken in hoeverre een maatwerkvoorziening noodzakelijk is.

*(Her)indicaties Huishoudelijke Hulp, Jeugdhulp en Wmo*

#### *Huishoudelijke Hulp*

Alle keukentafelgesprekken Huishoudelijke Ondersteuning kunnen ruim op tijd worden gevoerd, volgend de deadline met SCiO overeengekomen.

#### *Jeugdhulp en Wmo*

De gesprekken voormalig AWBZ en jeugdhulp, zijn lastiger te plannen, gezien de grote hoeveelheid aanvragen. Waar we niet tijdig zijn met herindicaties krijgt men een verlenging van de huidige indicatie. Hierover is goed contact met zorgaanbieders. We gaan extra capaciteit inzetten om de herindicaties goed in te kunnen plannen.

#### *Hulp voor daklozen*

Daklozen komen evenals andere cliënten terecht bij consulenten Wet Werk en Bijstand of consulenten Jeugdhulp/Wmo. De financiële stroom voor daklozen is een andere dan de financiële stroom voor Jeugdhulp/Wmo. Echter, de manier van benadering van deze cliënten is niet anders dan voor Wmo/jeugdhulp cliënten. Er wordt samen naar een zo goed mogelijk passende maatwerkoplossing gezocht.

#### *Informatie-opvraag door gemeente bij aanbieder*

In het BOT verslag wordt aangegeven, dat er weinig informatie bij de gemeente bekend is ten tijde van het keukentafelgesprek. U geeft als tip aan om bij de organisatie verslagen en dergelijke op te vragen zodat er al meer bekend is, zodat de consulent gerichter vragen kan stellen. Uit privacy-overwegingen is dit beperkt mogelijk. Wij willen ons als gemeente aan de privacy-regels houden en tegelijkertijd goed dienstverleners. Het is steeds zoeken naar de beste weg, indien gegevens echt noodzakelijk zijn, zullen onze consulenten hier, binnen de privacy-wetgeving, aandacht aan besteden.

#### *Financiën en administratie*

In Samen14 verband is gekozen voor eenzelfde systematiek van aanbesteding. Dit geldt voor zowel maatwerkvoorzieningen Jeugdhulp/Wmo als de Huishoudelijke Ondersteuning.

In het eerste kwartaal zien we in onze gemeente opstartproblemen op het gebied van administratie en facturatie. Alle gemeenten in Twente (en in het hele land) hebben hier problemen mee. Er is goed overleg op Twents niveau waarin we dat terugzien en om van elkaar te leren. Er is goed contact met zorgaanbieders om problemen zo goed en snel mogelijk op te lossen. Wanneer er problemen zijn, lost de gemeente deze samen met de betreffende partij zo snel mogelijk op.

De eerste maanden van het jaar is veel tijd en energie gestoken in het op orde krijgen van het berichtenverkeer tussen de gemeente en de zorgaanbieders. Landelijk is hiervoor het Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGK) ingericht. Het berichtenverkeer volgt een vastgesteld 'stappenplan': de gemeente stuurt een iWmo-toewijzingsbericht aan de zorgaanbieder (via het GGK), op basis waarvan de zorgaanbieder vervolgens een declaratiebericht kan insturen. De zorgaanbieder dient via het portaal van Vecozo op het GGK aan te sluiten. In eerste instantie waren er een aantal technische problemen waardoor wij (en veel andere gemeenten met ons) nog niet in staat waren om digitaal berichten te verzenden. Alle gecontracteerde aanbieders hebben daarom het tijdelijke aanbod gehad om tot het moment dat het berichtenverkeer ingericht was, facturen te mogen sturen. Diverse aanbieders hebben hiervan gebruik gemaakt.

Medio april is een start gemaakt met het verzenden van toewijzingsberichten van overgangsccliënten. Hiervoor is afstemming gezocht met een aantal aanbieders om te testen of berichten goed en volledig aankwamen. Dat bleek het geval, en inmiddels hebben nagenoeg alle aanbieders binnen de Wmo zorgtoewijzingen van de gemeente ontvangen. Daarmee zijn aanbieders dus in staat om declaraties digitaal in te zenden. Er is via e-mail updates regelmatig met zorgaanbieders gecommuniceerd over de stand van zaken rondom het berichtenverkeer en de mogelijkheid om tijdelijk via een factuur te declareren.

### **Financiële ondersteuning van vrijwilligers**

De door de gemeente gesubsidieerde welzijnsinstelling Stichting De Welle heeft het ondersteunen en waarderen van vrijwilligers als kerntaak. Beleidsspeerpunt is het duurzaam interesseren van jongeren en ouderen voor vrijwilligerswerk. Vrijwilligers kunnen via Stichting De Welle een beroep doen op professionele ondersteuning, deskundigheidsbevordering en verzekering.

### **Langer thuis wonen**

De campagne Lang zult u wonen heeft de aanzet gegeven tot bewustwording betreffende belang, verantwoordelijkheid en mogelijkheden van het geschikt maken van de woning bij een deel van de woningbezitters en bedrijfsleven. Langer thuis wonen betekent echter ook een hoger beroep op ondersteuning vanuit de Wmo of de Wlz.

De zorg in Nederland heeft nieuwe vormen aangenomen. Mensen moeten zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Dat is het doel van de Wmo, die sinds januari 2015 is ingegaan. Waar voorheen zorg onder de AWBZ viel, is het nu opgedeeld in de Wlz en de Wmo

Kwetsbare cliënten vallen vanaf 2015 onder de Wlz. Het gaat hier om mensen die de gehele dag intensieve zorg en meestal ook verblijf nodig hebben. Denk aan mensen met een verstandelijke beperking die wonen in een woonvorm of aan demente mensen die veel hulp behoeven. Deze verzekering is de opvolger van de AWBZ. Om in aanmerking te komen voor zorg binnen de Wlz, moet een cliënt zich melden bij het CIZ. Het CIZ controleert de melding en geeft aan welke zorg de cliënt nodig heeft in een indicatiebesluit. Aan de hand van dit indicatiebesluit kan de cliënt zorg ontvangen, thuis of in een instelling. Een instelling krijgt bijvoorbeeld geld a.d.h.v. de hoogte van de indicatie van de cliënt en heeft daarmee voldoende geld om begeleiding in te kunnen zetten die de cliënt nodig heeft.

Cliënten die lichtere zorg nodig hebben krijgen hun zorg vanaf 2015 gefinancierd vanuit de Wmo. Een verschil met de Wlz is, dat de Wmo door de gemeenten wordt geregeld. Het doel van de Wmo: zo lang mogelijk kunnen blijven wonen in de eigen thuissituatie. Denk aan mensen die hulp aan huis behoeven, omdat ze hun huishouden vanwege gezondheidsredenen niet meer zelf kunnen doen.

### **Eigen bijdrage**

Een cliënt betaalt een eigen bijdrage als hij/zij zorg of ondersteuning ontvangt. Thuis of tijdelijk in een instelling. De cliënt betaalt ook een eigen bijdrage als hij/zij de kosten van de ondersteuning betaalt vanuit een persoonsgebonden budget (pgb). De kosten van de zorg of ondersteuning worden betaald uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Wet langdurige zorg (Wlz). Met de eigen bijdrage betaalt de cliënt een deel van de kosten zelf.

Dit is wettelijk bepaald. De berekening van de eigen bijdrage 18+ is vastgesteld door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

### **Communicatie naar cliënt**

Eind 2014 ontvingen wij als gemeente de eerste cliëntgegevens. Op dat moment hebben wij er voor gekozen om deze cliënten zo snel mogelijk een brief te sturen met daarin informatie dat de cliënt bij ons in beeld is en hij/zij kan rekenen op goede hulp en ondersteuning. We realiseerden ons dat cliënten niet altijd in staat zijn om de brief te lezen en te begrijpen. Daarom hebben we de brieven ook naar de zorgaanbieders gestuurd, zodat de zorgaanbieder op de hoogte was van de brieven die de cliënten hebben ontvangen. Ook hebben we informatiebijeenkomsten voor cliënten georganiseerd. Deze werden echter matig bezocht. Via de website hebben we veel vragen en antwoorden geplaatst waar cliënten de eerste en belangrijkste vragen beantwoord kunnen zien. Ook is er veelvuldig in het Hellendoorn Journaal, op Facebook en via de website geplaatst dat cliënten met vragen te allen tijde het Welzijn, Inkomen en Zorg (WIZ-loket) van de gemeente kunnen bellen. Ook hebben we aan zorgaanbieders contactgegevens van onze consulenten doorgegeven, zodat zij direct contact op kunnen nemen met onze uitvoering indien dat nodig is.

De gemeente vindt het zeker positief als een zorgaanbieder pro-actief contact opneemt met een van onze consulenten als een indicatie afloopt. Dit moet echter wel gebeuren in samenspraak met de cliënt (wegens privacy-redenen). Zowel gemeente als zorgaanbieder is er verantwoordelijk voor dat een cliënt niet tussen wal en schip valt. Dit hebben we zowel in 2014 als begin 2015 ook steeds naar zorgaanbieders gecommuniceerd en met hen afgestemd.

**Netwerkmogelijkheden zorgaanbieders**

Als gemeente willen we faciliteren en stimuleren als het gaat om netwerkmogelijkheden tussen zorgaanbieders. Op regionaal niveau wordt hier aandacht aan besteed, door bijvoorbeeld Plein14 bijeenkomsten te organiseren. Lokaal zijn er momenteel twee overlegstructuren, door onze gemeente georganiseerd, waarbij zorgaanbieders met elkaar overleggen, namelijk het Zorgoverleg en het overleg Huisvesting Specifieke Doelgroepen. Ook bestaat er een lokaal huisartsenoverleg waarvan de gemeente in het Zorgoverleg terugkoppeling krijgt. Tevens zijn er in de Vroegsignalering, informatie en Adviesteams (VIA-teams) diverse partijen aangesloten. We bekijken gedurende het overgangsjaar 2015 in hoeverre we deze overlegstructuren kunnen bijstellen.

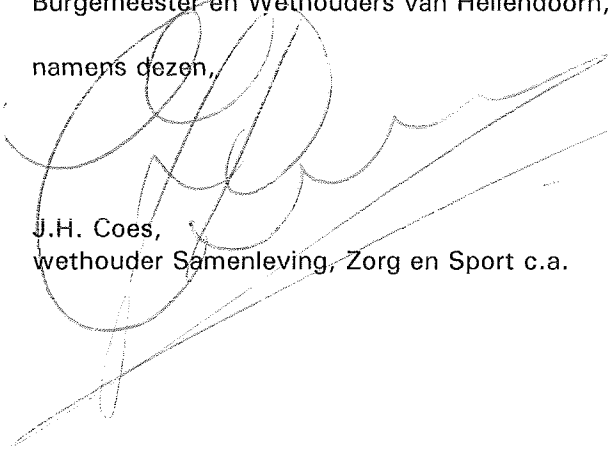
Indien u vragen heeft naar aanleiding van deze brief of naar aanleiding van het verslag behorend bij de themasessie Zorg, kunt u deze stellen tijdens de Commissie Samenlevingszaken op dinsdag 26 mei aanstaande.

Hopende u met deze informatie voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Hellendoorn,

namens dezen,



J.H. Coes,  
wethouder Samenleving, Zorg en Sport c.a.