

# Informatiekaart 5



## Aandachtspunten

**2015 is een spannend jaar. De Rijksoverheid monitort alle ontwikkelingen, op de voet gevolgd door de media en met belangstelling gadeslagen door burgers. Partijen als cliëntenorganisaties en Wmo-raden zijn kritisch op elke stap. Dat is belangrijk omdat zij de mensen vertegenwoordigen om wie het gaat: cliënten, patiënten en hun mantelzorgers.**

Wmo-raden en belangenbehartigers staan in nauw overleg met hun achterban en kunnen dus signaleren: wat gaat goed, wat kan beter? Vanwege de omvang en complexiteit van de transformatie zijn er veel aandachtspunten. Het is niet realistisch dat alles nauwlettend en kritisch wordt gevolgd. Bovendien komen niet alle aandachtspunten in elke situatie of gemeente voor. Deze informatiekaart is bedoeld om in te grasduinen. Iedereen kan zelf prioriteiten benoemen. Wmo-raden kunnen ook naar zichzelf kijken. Op deze kaart daarom tot besluit nog wat aandachtspunten voor Wmo-raden zelf.

### Inkoopbeleid en financiële middelen

Cliëntvertegenwoordigers zien een knelpunt in de positie van de cliënten met een verstandelijke beperking. De zorg en ondersteuning voor deze cliënten is vaak regionaal georganiseerd. Wordt voor deze groep voldoende begeleiding en dagbesteding ingekocht en is deze van voldoende kwaliteit? Gemeenten hebben de vrije keuze in welke zorgaanbieders zij contracteren. Er zijn signalen dat kleinere zorgaanbieders over het hoofd worden gezien. Wellicht omdat zij zichzelf niet altijd goed onder de aandacht brengen, terwijl zij zeker zo innovatief kunnen werken als de grotere organisaties.

Ook op het punt van de verdeling van het Wmo-budget hebben de zorgaanbieders wat zorgen geuit. Ze vrezen dat er minder geld overblijft voor het werk wat zij leveren, aangezien gemeenten uit dezelfde pot kunnen putten voor de gemeentelijke organisatie rond de Wmo, het gaat dan bijvoorbeeld om de aanstelling van extra Wmo-consulenten voor het Wmo-loket van de gemeente.

Veel gemeenten hebben een reservepotje voor de extra kosten die de transitie met zich mee brengt. Dat lijkt verstandig gezien de signalen dat de hoeveelheid zorg en ondersteuning door de nieuwe manier van werken in eerste instantie toeneemt (en na verloop van tijd weer daalt). Niet alle gemeenten hebben die financiële armslag en dat heeft ook gevolgen voor de aanbieders. Het krimpende budget kan de daadwerkelijke omslag van transitie naar transformatie in de weg staan.

#### **Suggesties voor Wmo-raden en belangenbehartigers:**

- Let op de criteria die de gemeente hanteert bij haar inkoopbeleid.
- Let erop dat een bepaald percentage van het budget is bestemd voor initiatieven van burgers.

## Informatiekaart 5: Aandachtspunten

### Privacy

Als een aanvraag wordt gedaan voor zorg of ondersteuning zal een medewerker van de gemeente, of van het sociale wijkteam vragen stellen over de persoonlijke situatie. Met deze persoonlijke informatie moet zorgvuldig en selectief worden omgegaan. Gemeenten moeten zich afvragen of zij alle gegevens ook daadwerkelijk altijd nodig hebben. Dat geldt al vanaf eerste contactmoment: de aanmelding via een digitaal afsprakenformulier op de website van de gemeente. Tijdens het gesprek dat daarop volgt kan de medewerker duidelijke afspraken maken over wat hij of zij opschrijft. Beide partijen kunnen die afspraken vervolgens ondertekenen. Voor enkelvoudige vragen is het bijvoorbeeld veel minder nodig om door te vragen dan bij complexe problematiek.

De gemeenten beheren cliëntgegevens. Het gaat om de indicaties die door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) zijn afgegeven. Gemeenten hebben beperkt inzage in de gegevens: ze zien dat iemand een indicatie voor de Wet langdurige zorg (Wlz) heeft, maar niet wat erin staat. De gemeente krijgt ook geen medische dossiers, maar mag iemand wel vragen of hij of zij gegevens uit het dossier met de gemeente wil delen, bijvoorbeeld om de aanvraag goed te kunnen beoordelen. De persoon kan toestemming geven de gegevens op te vragen bij de zorgaanbieder. Er zijn tools voor gemeenten om hun beleid en uitvoering privacybestendig te maken. Daarnaast wil de overheid de positie van de burger versterken door een landelijke loketfunctie te openen voor burgers als zij vinden dat onzorgvuldig met hun gegevens is omgegaan.

De behoefte aan privacy kan ook betekenen dat een inwoner liever een andere zorgverlener spreekt dan degene die hij of zij krijgt toegewezen vanuit het sociale wijkteam. Maar de behoefte aan privacy kan ook al blijken uit de drempel die er bestaat om binnen de eigen wijk om hulp te vragen. Daarmee 'bekennen' burgers immers dat zij hulp nodig hebben. De gemeente moet aandacht hebben voor de persoonlijke wensen en de keuzevrijheid van de inwoner.

#### **Suggesties voor Wmo-raden en belangenbehartigers:**

- Let erop dat er een privacyconvenant wordt gemaakt waarin gemeenten en aanbieders afspraken maken over het omgaan van gegevens van burgers.
- Let erop dat burgers ook buiten de eigen wijk zorg en ondersteuning kunnen krijgen.
- Zorg dat er voldoende keuzevrijheid is voor burgers om te kiezen voor het persoonsgebonden budget of uit meerdere aanbieders.

### Deskundigheid zorg en maatschappelijke ondersteuning en toegang

Het aanbieden van passende langdurige zorg was tot 1 januari 2015 voornamelijk een taak van het zorgkantoor. Het CIZ stelde de indicaties. Een belangrijke vraag is of gemeenten in 2015 wel voldoende kennis in huis hebben om indicaties te stellen. Gemeenten hoeven de indicaties voor de toewijsbare zorg niet zelf te doen, ze kunnen dat bijvoorbeeld bij de sociale wijkteams onderbrengen. Uiteraard moeten de medewerkers die indicaties stellen wel voldoende deskundig zijn.

Wijkverpleegkundigen moeten de brug naar het maatschappelijke domein slaan, verbinding leggen met andere leefdomeinen. Denk aan deskundigheid van medewerkers op het gebied van psychisch welbevinden, schuldsanering enz. Er is misschien aanvullende opleiding van hulpverleners nodig. Het team heeft daarnaast voldoende regie nodig om niet te worden opzijgeschoven door de instellingen die zij vertegenwoordigen. Die organisaties nemen (ook nog uit gewoonte) graag de zorg en ondersteuning van mensen met een hulpvraag over.

## Informatiekaart 5: Aandachtspunten

Gemeenten moeten er samen met zorginstellingen voor zorgen dat mensen in de toekomst ook hun eigen kracht kunnen aanspreken. Een belangrijk kenmerk van het werken met mantelzorgers en andere vrijwillige en informele ondersteuners is dat zij vanaf het begin samen met de persoon meedenken. Het is maar de vraag of het gesprek daar voldoende ruimte aan biedt. Het inschakelen van het eigen netwerk blijft door alleen een een-op-een-gesprek misschien wat vrijblijvend. Is daar voldoende aandacht voor, ook als de cliëntstroom toeneemt en onder tijdsdruk gewerkt moet worden?

Niet iedereen die in aanmerking komt voor begeleiding of dagbesteding is in staat om zelf contact op te nemen met de gemeente en die ondersteuning aan te vragen. Denk aan nieuwe doelgroepen van de Wmo, zoals mensen met een lichte verstandelijke beperking, mensen met niet aangeboren hersenletsel of specifieke groepen mensen met grote afstand tot de arbeidsmarkt. Zij zullen soms de weg niet weten of mijden instanties. Dat vraagt om een andere werkwijze.

### **Suggesties voor Wmo-raden en belangenbehartigers:**

- Signaleer als Wmo-raad en cliëntenorganisatie de ervaringen van de mensen uit de nieuwe doelgroepen met de invoering van de Wmo en kom met verbetersuggesties.
- Bevorder dat de gemeente samenwerkt met verschillende partijen in de wijk, denk ook aan vrijwilligersorganisaties.

## Burgerparticipatie en burgerinitiatief

Burgers willen zelf de regie in handen hebben en willen hun stem kunnen laten horen. Voor gemeenten is dat van grote waarde: zij moeten nadenken over hoe ze dat faciliteren. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) adviseert gemeenten om zelf het initiatief te nemen en bijeenkomsten te organiseren voor het raadplegen van professionals en burgers. Wmo-raden kunnen hierop actief aansturen door dit samen met de gemeente op te pakken. Op deze manier ontstaat inzicht in de behoeften en ideeën die de betrokkenen zelf hebben over de toegang tot zorg en ondersteuning en de wijze waarop die aansluit op de lokale situatie. Het gaat dan bijvoorbeeld om vragen over de meest geschikte locatie waar burgers heen kunnen (is dat een centraal loket of een team in de wijk), met welke vragen ze daar terecht kunnen en hoe de gemeente het beste kan ondersteunen bij zelfredzaamheid.

Burgerinitiatieven vinden ook zonder hulp van de gemeente plaats. Gemeenten kunnen hier vooral een rol spelen door ruimte te bieden. Als het nodig is kan een gemeente faciliteren of ondersteunen. Wel zal de gemeente bewust moeten zijn dat burgerinitiatieven niet altijd en overal ontstaan. Men moet realistisch zijn over het effect van initiatieven. Een valkuil kan zijn om te denken dat er bij een flink aantal initiatieven uit de samenleving voldoende sprake is van zelfredzaamheid en burgerparticipatie. Het is maar de vraag of de initiatieven die ontstaan ook de groepen burgers bereiken die dat het hardste nodig hebben. Bovendien komen initiatieven vaak van de grond door de inzet van mondige burgers. Het ondersteunen en faciliteren van initiatieven uit de samenleving kost tijd en soms ook geld. Er zijn gemeenten die bijvoorbeeld 1% van het budget daarvoor reserveren.

Onderlinge solidariteit is niet vanzelfsprekend en vraagverlegenheid en gêne vormen drempels. Ondersteuning van mantelzorgers blijft nodig, want mantelzorgers voelen zich vaak zwaar belast en weten soms niet dat ze voor ondersteuning bij de gemeente terecht kunnen.

## Informatiekaart 5: Aandachtspunten

### **Suggesties voor Wmo-raden en belangenbehartigers:**

- Bevorder dat de gemeente burgerinitiatieven mogelijk maakt.
- Ga het gesprek aan met de gemeente over de vormgeving en invulling van cliënten- en burgerparticipatie.
- Bevorder dat de gemeente burgers op zoveel mogelijk manieren informeert over de veranderingen.
- Bewaak dat de gemeente onafhankelijke cliëntondersteuning daadwerkelijk invult.

### **Transformatie naar integrale en lokale zorg – Hoe nu verder?**

In de loop van 2015 wordt duidelijk op welke punten gemeenten goed presteren, en waar ze nog een slag moeten maken. Burgers willen op verschillende manieren hun ervaringen delen. Via cliëntenorganisaties, gemeentelijke loketten en andere landelijke meldpunten komen vragen en klachten binnen. Het is nog onduidelijk in hoeverre uitwisseling tussen de meldpunten plaatsvindt. De Wmo-raad kan achterhalen welke vragen en klachten bij het gemeentelijke Wmo-loket binnenkomen en welke bij de sociale wijkteams. Maar ook: wat horen Wmo-raden zelf?

Daarnaast zal er aandacht moeten zijn voor de reguliere beleidscyclus. Bij het formuleren van het beleid hebben gemeenten punten vastgesteld waarop wordt gemonitord en geëvalueerd. Aan de hand hiervan trekken gemeenten en de andere partijen de eerste conclusies en kunnen zij extra inzetten of bijsturen waar dat nodig is. Het is een belangrijke vraag om te beantwoorden: hebben burgers straks meer regie gekregen en zijn zij zelfredzamer geworden? Op welke uitkomsten gaan de behandelaars sturen? Is dat alleen op bijvoorbeeld de vermindering van gezondheidsklachten, het terugbrengen van de kosten of ook het vergroten van de zelfredzaamheid?

### **Suggesties voor Wmo-raden en belangenbehartigers:**

- Signaleer als Wmo-raad en cliëntenorganisatie de gevolgen van de invoering van de Wmo en kom met verbeteruggesties.
- Bevorder dat de gemeente bij het monitoren van de gevolgen van de invoering van de Wmo het perspectief van de burgers nadrukkelijk meeneemt en hen erbij betreft.
- Bewaak dat de burgers bij de vormgeving van de sociale wijkteams worden betrokken.

### **Wat Wmo-raden zelf kunnen doen in het vormgeven van de transformatie**

De gemeente heeft onder de Wmo 2015 verantwoordelijkheden gekregen voor nieuwe doelgroepen. Sommige doelgroepen zijn misschien lastig te bereiken. Dat ervaren ook Wmo-raden. Deze zijn over het algemeen goed in staat om mensen met een lichamelijke beperking en ouderen te vertegenwoordigen. Minder eenvoudig is het om de belangen te behartigen van mensen met een verstandelijke beperking of een psychische aandoening. Deze groepen cliënten zijn niet altijd vertegenwoordigd in Wmo-raden. Hetzelfde geldt voor mantelzorgers. Ook zij zijn een belangrijke doelgroep en vormen een onmisbare schakel in de nieuwe Wmo. Het meenemen van hun gezichtspunt kan de Wmo-raad versterken. Het is een punt van aandacht om de eigen samenstelling eens onder de loep te nemen. Is deze evenwichtig en staat men voldoende open voor andere betrokkenen? Het werk van Wmo-raden kan daarnaast een nieuwe impuls krijgen door het leggen van contacten en het samenwerken met andere cliëntenraden binnen de gemeente en met cliëntenraden van zorginstellingen. Het netwerk van Wmo-raden is vaak heel uitgebreid. De kennis van de sociale kaart is groot. Wmo-raden zouden die contacten kunnen inzetten en zodoende kunnen helpen bij het aanjagen van burgerinitiatieven.

## Informatiekaart 5: Aandachtspunten

### Suggesties voor Wmo-raden en belangenbehartigers:

- Bevorder de discussie over cliënten en burgerparticipatie in brede zin.
- Beslis over een ontwikkeling tot een brede adviesraad sociaal domein.
- Kijk naar de samenstelling van de Wmo-raad.
- Ga het gesprek aan met de gemeenteraad over elkaars taken en verantwoordelijkheden.

### Meer weten over de transities?

Kijk voor algemene informatie op de speciale website van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ([www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl)). Het ministerie heeft samen met onder andere gemeenten, zorgverzekeraars, zorginstellingen en patiënten- en cliëntenorganisaties een website gemaakt over de hervorming van de langdurige zorg ([www.hervorminglangdurigezorg.nl](http://www.hervorminglangdurigezorg.nl)). Het ministerie heeft ook een publiekswaarsite gemaakt voor mensen die nu (langdurige) zorg gebruiken en willen weten wat er in hun individuele geval zou kunnen veranderen ([www.hoeverandertmijnzorg.nl](http://www.hoeverandertmijnzorg.nl)).

### Verder lezen

- 10+ tips voor gemeenten die echt willen kantelen:  
<https://www.linkedin.com/today/post/article/20141020081452-33680832-10-tips-voor-gemeenten-die-echt-willen-kantelen-in-het-sociale-domein>
- De grootste misverstanden over de Wmo 2015:  
[www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/brochures/2014/07/09/misverstanden-over-de-wmo-2015.html](http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/brochures/2014/07/09/misverstanden-over-de-wmo-2015.html)
- Gebruiksaanwijzing voor gemeenten over de ondersteuning van mantelzorgers:  
[www.mezzo.nl/mezzomodel/img/Gebruiksaanwijzing\\_gemeenten.pdf](http://www.mezzo.nl/mezzomodel/img/Gebruiksaanwijzing_gemeenten.pdf)
- Programma van de toekomst: ondersteunt gemeenten bij de drie transities in het sociale domein:  
<http://gemeentenvandetoekomst.nl>
- Transitiebureau Wmo (2012). *Decentralisatie betekent transitie & transformatie. Nieuwe verantwoordelijkheden, rollen en opgaven in maatschappelijke ondersteuning*. Boekje voor gemeenten over nieuwe verantwoordelijkheden, rollen en opgaven in maatschappelijke ondersteuning:  
[www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/120038-01%20Boekje%20decentralisatie\\_DEF\\_LR2.pdf](http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/files/120038-01%20Boekje%20decentralisatie_DEF_LR2.pdf)
- Van der Lans, J. en De Boer, N. (2013). *Essay Burgerkracht in de wijk*:  
[www.josvdlans.nl/publicaties/2013-10-10\\_Burgerkracht\\_in\\_de\\_wijk\\_essay\\_NicodeBoer-JosvanderLans.pdf](http://www.josvdlans.nl/publicaties/2013-10-10_Burgerkracht_in_de_wijk_essay_NicodeBoer-JosvanderLans.pdf)
- Vilans heeft diverse zelfredzaamheidsinstrumenten die behulpzaam kunnen zijn bij het monitoren en evalueren van het ingezette beleid:  
[www.vilans.nl/over-vilans-nieuwsoverzicht-zelfredzaamheid-meten.html](http://www.vilans.nl/over-vilans-nieuwsoverzicht-zelfredzaamheid-meten.html)

## Informatiekaart 5: Aandachtspunten

### Aandacht voor iedereen

Het programma Aandacht voor iedereen is opgezet om Wmo-raden en belangenbehartigers te informeren over de transitie AWBZ-Wmo zodat zij hun adviesrol beter kunnen vervullen als de gemeenten hun beleid ontwikkelen. Dit kennisdossier is samengesteld door Barbara de Groen en Inge Redeker (Vilans) in samenwerking met Mieke van der Veer (Salire - content en onderzoek) en Henk Beltman (Aandacht voor iedereen).

#### **Aandacht voor iedereen**

Postbus 1038, 3500 BA Utrecht, T 030 291 6622

[secretariaattransitie1@iederin.nl](mailto:secretariaattransitie1@iederin.nl), [www.aandachtvooriedereen.nl](http://www.aandachtvooriedereen.nl)