

Samenvatting van de adviezen op het werkdocument “integrale toegang tot het sociale domein” van WG toegang met de ambtelijke respons op deze adviezen van WG Toegang.

De werkgroep Toegang heeft 19 adviezen ontvangen op de procesbeschrijving integrale toegang tot het sociaal domein. Hieronder staan de adviesorganen die de adviezen hebben uitgebracht. Daarachter de afkorting die we in het onderstaande overzicht gebruiken.

1. Wmo adviesraad Hillegom	WAH
2. Senioren Podium Hillegom	SPH
3. Wmo adviesraad Leiden	WALE
4. Wmo adviesraad Lisse	WAL
5. Wmo adviesraad Kaag en Braassem	WKB
6. Wmo adviesraad Alphen aan den Rijn & senioren adviesraad Rijnwoude	WAR
7. WsW cliëntenraad	WCR
8. Cliëntenraad Alphen aan den Rijn	CAR
9. Cliëntenpanel Staandebij Katwijk	CSK
10. Wmo adviesraad Katwijk	WAK
11. Wmo platform Noordwijk	WPN
12. Centrale Adviesraad Wmo Voorschoten	CAW
13. Platform Gehandicaptensbeleid Voorschoten	PGV
14. Cliëntenraad SoZa Leiden	CSL
15. Wmo adviesraad Leiderdorp	WALD
16. Wmo adviesraad Teylingen	WAT
17. Wmo adviesraad Noordwijkerhout	WAN
18. Wmo adviesraad Nieuwkoop	WANK
19. Wmo raad Boskoop	WRB

Overzicht

In het onderstaande overzicht staan in de eerste kolom de adviezen. Deze zijn gegroepeerd op inhoud. In *cursief* is de reactie van de werkgroep opgenomen.

In kolom 2 staat de afkorting van het adviesorgaan dat de desbetreffende opmerking heeft gemaakt.

In de kolom ‘cluster’ vindt u de verwijzing naar de categorie waaronder uw opmerking valt.

Cluster 1	Opmerkingen over het proces.
Cluster 2	Opmerkingen over de verdere uitwerking van dit proces. Het lokaal afbakken.
Cluster 3	Verhelderingsvragen over gebruikte begrippen.
Cluster 4	Opmerkingen van algemene aard.
Cluster 5	Overige niet relevante opmerkingen.

ALGEMENE OPMERKINGEN:

Nr.	OPMERKING	GEMAAKT DOOR:	Cluster
1	<p>Waardering voor de leesbaarheid en helderheid van het stuk.</p>	Allen	4
2	<p>Waardering voor de betrokkenheid van de verschillende partijen bij de totstandkoming van het stuk en de verwerking daarvan in de gele kaders.</p>	Allen	4
3	<p>Begrippenlijst en bijlagen ontbreken (inventarisatie JSO, verslagen van de bijeenkomsten met werkexperts, aanbieders en klanten).</p> <p><i>Op moment van toezenden van het werkdocument was de begrippenlijst nog niet beschikbaar.</i></p> <p><i>De verslagen waren inderdaad ook niet toegevoegd. In het definitieve document worden begrippenlijst en bijlagen toegevoegd.</i></p>	WALE, WKB, WAK, CAW, PGV, WALD, WPN, WANK	3
4	<p>Regierol gemeente is onvoldoende uitgewerkt in het stuk. Onderlinge afstemming en overeenstemming in de driehoek gemeente, maatschappelijk middenveld en burger. Wie is bevoegd voor wat? Nader toelichten.</p> <p><i>De regierol van de gemeente is van groot belang. Bij de lokale uitwerking van het werkproces dienen de gemeenten te beschrijven hoe zij hun regierol zien. Dit wordt onder de aandacht van de gemeenten gebracht als belangrijke voorwaarde voor de lokale uitwerking.</i></p>	WAH, WPN, WKB, CAW, WAK, PGV, WANK, WAT,	2
5	<p>Betreffende ICT, privacy en veiligheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij het inrichten van de processen al duidelijkheid over ICT voorzieningen en privacy. Deze vraagstukken niet als sluitstuk oppakken. • De adviesorganen wijzen ons er op dat we ten aanzien van privacy aan Wet gebonden zijn. Dit betekent onder andere dat klanten moeten weten dat vertrouwelijke informatie, niet zonder hun toestemming gedeeld kan worden met personen van andere instellingen en organisaties. Die toestemming moet steeds gevraagd worden en niet worden verkregen door het ondertekenen van een formulier bij een intakegesprek • De adviesorganen vragen aandacht voor de 	WAH, WAR, CAR, CAW, WAN, PGV, WKB, WALD, WAT,	2 en 4

	<p>problematiek dat elke organisatie zijn eigen ICT – systeem heeft en er nog geen goede koppeling is tussen de verschillende systemen. Eveneens betreft dit ook de beveiliging van de ICT– systemen, zodat de privacy van de klant is gewaarborgd.</p> <p>De adviesorganen stellen de volgende vragen omtrent beheer en toegankelijkheid van het persoonlijk dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke informatie wordt toegankelijk voor derden en wie bepaalt dat? • Waar blijft het (fysieke / digitale) dossier? • Wie heeft er toegang tot het dossier en wie bepaalt dat? • Hoe wordt privacy gecommuniceerd aan de burger? • Hoeveel zeggenschap heeft de burger over de inhoud zijn eigen dossier? Inzien, verwijderen, wijzigen, aanvullen, vernietigen? • Hoeveel zeggenschap heeft de burger over de toegankelijkheid van het eigen dossier? • Hoeveel zeggenschap heeft de burger over het samenvoegen of linken met andere persoonlijke dossiers? • Wordt het inzien door derden van het dossier geregistreerd en wordt de burger daarvan op de hoogte gesteld? • Wordt er een protocol opgesteld over het beheer en inzage van de dossiers? <p><i>Vanzelfsprekend zijn de gemeenten gebonden aan de privacy wetgeving. Kortgeleden heeft de Commissie bescherming persoonsgegevens richtsnoeren voor de beveiling van persoonsgegevens gepubliceerd. Hierbij wordt de relatie tussen de juridische aspecten en de informatiebeveiling aan de orde gesteld.</i></p> <p><i>De Wet bescherming persoonsgegevens eist dat bedrijven en overheden die persoonsgegevens verwerken technische en organisatorische maatregelen treffen om die gegevens te beveiligen. “De beveiliging van persoonsgegevens binnen een organisatie moet gedurende de gehele levensduur van een informatiesysteem punt van aandacht zijn, van het allereerste ontwerp tot aan het onomkeerbaar wissen van het laatste backupbestand na afloop van de bewaartermijn”, aldus de CBP.</i></p> <p><i>Klanten die bij de gemeente komen moeten weten dat vertrouwelijke informatie niet zonder hun toestemming</i></p>		
--	---	--	--

	<p><i>Wij onderschrijven dat een goed uitgewerkt communicatieplan een belangrijk onderdeel is van de lokale uitwerking. De communicatie moet op verschillende wijzen plaatsvinden (bijeenkomsten, folders, pers, moderne media). Daar waar nodig moet specifieke communicatie plaatsvinden voor kwetsbare groepen. Bij de lokale uitwerking kunnen ook (de netwerken van) bestaande lokale organisaties worden benut (bijvoorbeeld informatiebladen van ouderenorganisaties).</i></p>		2
7	<p>Betreffende belangenverstrengeling en belangentegenstellingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naar onze mening dient goed te worden uitgewerkt hoe belangenverstrengeling en belangentegenstelling kan worden voorkomen. • De adviesraad adviseert zodanige maatregelen te treffen dat het belang van de klant niet geschaad kan worden doordat het belang van de organisatie van de professional in voorkomende gevallen afwijkt van, zo niet tegengesteld is aan, het belang van de klant. • Er is wel een gevaar dat de ambtenaar bij een verschil van opvatting zijn positie kan misbruiken. Hier moet je niet in beginsel van uit gaan, maar het is misschien een plan dat er een second opinie gevraagd kan worden bij verschil van mening. • Aanbieders moeten ook anders (altruïstisch?) gaan denken. Dit kan strijdig worden met hun commercieel belang. • Wij vragen ons af of de genoemde vertrouwenspersoon/contactpersoon namens de gemeente of de klant wordt aangewezen. <p><i>Hoewel 'vertrouwen' de basis van de werkwijze in het werkdocument is, erkennen wij dat er sprake kan zijn van tegengestelde belangen. Het klantbelang (welke ondersteuning is nodig), het belang van uitvoerende organisaties (hoe houd ik mijn organisatie in stand) en het overheidsbelang (naast goede zorg ook kostenbeheersing) kunnen daarbij in een onderling spanningsveld komen.</i></p> <p><i>In de handreiking voor de lokale uitwerking zal de werkgroep wijzen op het belang van een goede beschrijving van maatregelen om deze situatie te voorkomen.</i></p>	<p>WAH, WKB, CSK, WANK,</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>

8	<p>Betreffende monitoring en evaluatiemomenten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wij adviseren een uitgebreide uitwerking over hoe de monitoring plaats vindt en welke criteria worden gehanteerd • Monitoring van het proces en van de resultaten op korte en lange termijn is van belang. Enerzijds om de effectiviteit van de maatregelen te bepalen en anderzijds om te voorkomen dat een nieuwe hulpvraag ontstaat. • Er wordt in de planning uitgegaan van 3 pilots. De CAW acht het wenselijk dat er veel meer pilots uitgevoerd worden op meerdere terreinen. Ook is het wenselijk doel en opzet van de pilots van tevoren goed te definiëren zodat een objectieve toetsing mogelijk is op resultaten en evaluatie op uitvoerbaarheid in het betreffende leefgebied en mogelijkheden tot integrale toepassing op het sociale domein. In het document zijn 9 leefgebieden van het sociale domein genoemd. Goed zou zijn om 2 pilots per leefgebied te houden. • De CAW zou graag meerdere evaluatiemomenten opgenomen zien en op de hoogte gehouden worden van de uitkomsten. Eerst in de pilots en later indien dit plan definitief toegepast gaat worden. • Zoals in de procesbeschrijving al is aangegeven vergt het proces nadere uitwerking en zal het werkdocument gedurende het komende jaar verder ontwikkeld en aangepast (moeten) worden. Voor de verdere ontwikkeling en aanpassing van de procesbeschrijving zijn de ervaringen en informatie afkomstig van de drie regionale pilots die 1 januari 2013 gestart zijn van belang. <p><i>Een goede uitwerking van de wijze waarop monitoring en evaluatie plaatsvinden en de criteria die daarbij worden gehanteerd, zijn een belangrijk aandachtspunt bij de lokale uitwerking. Resultaten van de monitoring moeten worden uitgewisseld en gedeeld door klant, maatschappelijk middenveld en gemeenten om op grond van de bevindingen aanpassingen in proces en werkwijze te kunnen doen (plan-do-check-act). Ook dit punt wordt opgenomen in het werkdocument als aandachtspunt voor de verdere lokale uitwerking.</i></p>	<p>WAH, WAR, CAW, WAN, WAT</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p>

<p>9</p>	<p>Betreffende een vangnet of noodscenario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wij adviseren een vangnet te creëren voor als er onverhoopt ondanks alle afspraken iets fout gaat. Dit punt dient in de procesbeschrijving verder worden uitgewerkt. • De 1 klant-1 plan gedachte en integrale toegang lijkt de CAW een goed idee. Het is echter wel een heel ambitieus plan om op zo'n korte termijn goed uit te kunnen voeren en daarom zou het goed zijn een noodplan te hebben om op terug te kunnen vallen. Is er gedacht aan een noodscenario? De CAW ziet het huidige systeem niet als een fopsceario, dit zou goed als vangnet kunnen dienen. Het belang van de burger staat voorop. Het invoeren van dit nieuwe systeem zal niet meteen vlekkeloos kunnen verlopen en dit mag niet ten koste gaan van de burger. • Wij vragen aandacht voor een goed vangnet ten behoeve van de cliënten vanaf de start van de experimenteerfase. De cliënt mag niet de dupe worden van het feit dat dit niet goed is geregeld. Te denken valt aan mediation, bezwaarprocedures en/of de mogelijkheid tot een second opinion. <p><i>De adviesraden wijzen op het risico dat ondanks de inrichting van een integrale toegang tot het sociale domein zaken verkeerd kunnen lopen. Een oplossing zou kunnen zijn om, zolang de casestudies lopen en de gemeenten bezig zijn met de lokale uitwerking, bij problemen de mogelijkheid te bieden om terug te vallen op de bestaande systemen. De werkgroep onderkent dat de gemeenten zich in de opstartfase bewust moeten zijn van dit gevaar en zal de gemeenten wijzen op de noodzaak van een vangnet.</i></p>	<p>WAH, CAW, WAT,</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>
<p>10</p>	<p>Betreffende de vervolgpcedure.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het stuk waarover wij thans advies uitbrengen , is een procesbeschrijving van de toegang voor ondersteuning op alle leefgebieden van het sociale domein. Het streven is in het vierde kwartaal 2013 met een handreiking voor de gemeenten te komen. • Inmiddels staan echter al maatregelen op stapel voor 2013 en 2014. Er kan dus niet gewacht 	<p>WAH, WAL, WKB, CAR, WAK, CAW, WAN, WAT,</p>	<p>1</p>

	<p>worden op de afronding van dit stuk. Er moet naar onze mening een plan van aanpak worden opgesteld, waarbij als een van de uitgangspunten de huidige stand van de procesbeschrijving geldt. Dit kan betekenen dat in het plan van aanpak van de gemeente voor de gevolgen van alle regeringsmaatregelen wijzigingen moeten worden doorgevoerd, maar dat is beter dan niets doen tot de procesbeschrijving gereed is.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De vervolplanning geeft aan dat er een aantal casestudies worden uitgevoerd. Daarnaast komt er nog een themabijeenkomst met het maatschappelijk middenveld over "van indiceren naar arrangement". Tevens wordt gesteld dat het definitieve ontwerp van de procesbeschrijving in het eerste kwartaal van 2013 zal verschijnen. Gezien de casestudies en de themabijeenkomst zijn er derhalve nog wijzigingen op de procesbeschrijving te verwachten. Nergens staat echter meer iets over het betrekken hierbij van de wmo-adviesraden. De wmo-adviesraad Lisse verzoekt daarom inzage te krijgen in de uit te brengen handreiking voor de gemeenten die eind 2013 zal worden aangeboden. • Tot slot merkt de adviesraad op dat het in dit advies gaat om input op het werkdocument. Geadviseerd wordt om na verwerking van alle adviezen het definitieve concept voor een definitief advies aan de adviesraden voor te leggen. • Het is voor de Cliëntenraad van belang om juist over het einddocument een advies te geven waarin de opmerkingen al dan niet zijn verwerkt.. • Wij, de Wmo adviesraad Katwijk, willen graag in adviserende zin betrokken blijven bij de uitwerking van de nota 'Integrale toegang tot het sociale domein van Holland Rijnland zowel regionaal als lokaal. • De CAW wil graag in adviserende zin betrokken blijven bij de uitwerking van deze nota zowel regionaal als lokaal in Voorschoten • De Wmo adviesraad adviseert u de Wmo Adviesraad op de hoogte te stellen van de uitkomsten van de evaluatie van de pilots in juli 2013. • De Wmo Adviesraad wijst op het belang van een zeer grondige evaluatie van de regionale pilots, aangezien de uitkomsten daarvan van belang zijn om te komen tot een goede integrale aanpak. De Wmo Adviesraad verzoekt u de onderzoeksvragen 		<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
--	---	--	--

	<p>van de evaluatie ter advisering voor te leggen aan de Wmo Adviesraad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Wmo adviesraad adviseert u de voorstellen tot verdere ontwikkeling en aanpassing van de procesbeschrijving ter advisering voor te leggen aan de Wmo Adviesraad. • Het realiseren van de doelstelling één klant één plan zal een proces van jaren zijn. Terecht dat gekozen wordt voor een experimenteerfase. <p><i>Voor de reactie op de bovenstaande opmerkingen verwijzen wij naar de begeleidende brief.</i></p>		2
			2
			2
			2
11	<p>Overige algemene opmerkingen:</p> <p>WAH:</p> <p>1 klant 1 plan: het regeerakkoord voegt daar nog aan toe: 1 regisseur. Dit is nog niet verder doorgevoerd in het stuk. Waar mogelijk dient dit nader worden uitgewerkt.</p> <p>We adviseren een inventarisatie te maken hoe ver <u>alle</u> organisaties willen gaan in het streven naar 1 klant 1 plan 1 regisseur voordat verder wordt gegaan met dit proces.</p> <p>Wij adviseren een plan van aanpak op te stellen waarin een inventarisatie van alle toegangsdrempels wordt geregeld en oplossingen om deze drempels te slechten. We achten het daarom ook noodzakelijk dat zo spoedig mogelijk een informatieanalyse wordt gemaakt.</p> <p><i>Deze opmerkingen betreffen de regierol van de gemeenten. Onder 4 hierboven besteden we hier aandacht aan.</i></p> <p>Maatwerk is prima, maar er moet op worden gelet dat eerlijke mensen niet worden benadeeld.</p>		1
			2
			2

	<p><i>Deze is een algemene opmerking die geldt voor het gehele maatschappelijke verkeer. De opmerking heeft naar de mening van de werkgroep echter geen meerwaarde voor het werkdocument.</i></p> <p><u>WAK:</u></p> <p>Alvorens in te gaan op de diverse onderdelen van de nota willen wij benadrukken het van essentieel belang te vinden dat ook gekeken wordt naar het belang van goede preventie.</p> <p><i>Wij onderschrijven het belang van preventie om te voorkomen dat mensen in een situatie komen waarin ze ondersteuning nodig hebben. Preventie valt echter buiten de scope van dit werkdocument. Preventie dient aandacht te krijgen binnen de lokale uitwerking.</i></p> <p><u>CAW:</u></p> <p>Is de beoogde decentralisatie voor de gemeente haalbaar ?</p> <p><i>Van rijkswege <u>moeten</u> gemeenten de decentralisaties doorvoeren. Ze zullen er dus voor moeten zorgen dat het haalbaar is.</i></p> <p><i>Bij de decentralisaties gaat het niet alleen om een overdracht van taken, het gaat vooral ook om een andere manier van denken. Een dergelijke transformatie is noodzakelijk om de kwaliteit te kunnen blijven bieden bij de voorgenomen bezuinigingen. Het zal enige jaren kosten voordat deze omslag in denken voorledig heeft plaatsgevonden, maar dat is geen reden om dit niet te doen.</i></p> <p><u>WAT:</u></p> <p>Gaat een uitwerking op alle leefgebieden van het sociale domein niet ten koste van de diepgang. Breedte roept immers abstractie op.</p> <p>De huidige werkwijze en het positieve mensbeeld worden te makkelijk als fopsenario's weggezet. Deze scenario's bevatten toch ook waardevolle elementen.</p> <p><i>We erkennen dat de andere scenario's ook waardevolle elementen bevatten. Deze waren echter in verhouding tot het gekozen scenario inhoudelijk onvoldoende om verder uit te werken.</i></p> <p>De relatie generalist versus specialist vraagt extra</p>		<p>5</p> <p>1</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>1</p>
--	--	--	--

	<p>aandacht.</p> <p><i>Beide begrippen werken we verder uit in de begrippenlijst.</i></p> <p>Het keukentafelgesprek is zelf nog in de experimenteerfase en wordt nu als zwaar middelpunt neergezet in de procesbeschrijving Toegang. Ligt de lat daarmee niet te hoog?</p> <p><i>Nee, het keukentafelgesprek sluit geheel aan bij de werkwijze zoals bescheven in het werkdocument. Daaruit komen al de eerste ervaringen met de integrale werkwijze die we voorstaan. De komende jaren wordt deze werkwijze lokaal verder doorontwikkeld op basis van het regionale 'voorgebakken brood'.</i></p> <p><u>CSL:</u></p> <p>De Cliëntenraad SoZA Leiden vindt het "Een goede toegang is meer dan een brede deur en een lage drempel" te abstract om er concreet over te kunnen adviseren. Daarnaast acht de Cliëntenraad SoZA zich alleen competent op het beleidsterrein werk & inkomen.</p> <p>Wel wil de Cliëntenraad SoZA erop wijzen dat veel burgers die gebruik maken van gemeentelijke voorzieningen geen klanten of cliënten zijn. Klanten/cliënten hebben kunnen immers kiezen, zowel wat betreft aanbieder als product of dienst. Dit geldt niet voor bijvoorbeeld aanvragers en ontvangers van een bijstandsuitkering. Hun keuzevrijheid is 0,0. Er is natuurlijk ook geen sprake van gelijkwaardigheid van vrager en aanbieder.</p> <p>Bijstandsgerechtigden hebben vooral plichten en krijgen te maken met een streng regime van sancties in de vorm van boetes en strafkortingen, niet iets dat wordt geassocieerd met de relatie klant-aanbieder. Voor hen valt er in de praktijk dus niets te onderhandelen, want er geen sprake van een gelijkwaardige relatie. De gemeente besluit wat een bijstandsgerechtigde moet doen en stelt een 'plan' op, waarvan de bijstandsgerechtigde iets mag vinden, maar waarop hij/zij in de praktijk geen invloed heeft. Daarnaast zijn veel mensen niet deskundig, mondig en taalvaardig genoeg om inhoudelijk tegenwicht kunnen bieden.</p> <p>Bovendien wordt de dienstverlening van gemeenten beperkt door een gering aanbod en budgettaire</p>		<p>3</p> <p>1</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p>
--	---	--	--

	<p>beperkingen. Stroomschema's voor bijvoorbeeld woningzoekenden zijn misschien prachtig, maar er is een tekort aan betaalbare sociale huurwoningen en dus leidt zo'n schema tot niets. Er is ook een tekort aan beschikbare banen voor werkzoekenden en de dienstverlening in de bijvoorbeeld de thuiszorg wordt zeer beperkt door de te geringe financiële middelen, ook dan leidt een fraai stroomschema tot weinig of niets. Verder ligt al veel vast in gemeentelijke verordeningen, beleidsregels en interne werkinstructies, waardoor er voor de 'klant' sowieso weinig te kiezen valt.</p> <p><i>Deze aandachtspunten worden meegenomen bij de aandachtspunten voor de lokale uitwerking in hoofdstuk 4 van het werkdocument.</i></p>		4
--	---	--	---

Opmerkingen per pagina

Pag	Opmerking	Cluster
1		
2		
3	<p>CAR: Blz. 3 en 4 De Cliëntenraad heeft er bezwaar tegen gerangschikt te worden onder de aanverwanten. Het bevreemdt ons dat het portefeuillehouderoverleg Sociale Agenda geen aandacht besteed heeft aan de positie van de WWB Cliëntenraden. Ook voor de focusbijeenkomst hebben we geen uitnodiging ontvangen. De cliëntenraden WWB hebben een juridische status en een formeel adviesrecht. We komen daar aan het eind van ons advies nog op terug.</p> <p><i>Wij betreuren het dat uw raad geen uitnodiging heeft ontvangen. Het beleidsterrein werk was gelukkig wel vertegenwoordigd op de bijeenkomst. Daarbij is ook van belang om te weten dat verschillende Wmo-raden binnen Holland Rijnland ook het onderwerp werk in hun pakket hebben.</i></p> <p><i>Het formele adviesrecht waarover u spreekt, geldt overigens ten aanzien van adviesaanvragen van het eigen college, niet wat betreft van stukken van Holland Rijnland. Het is de verantwoordelijkheid van de afzonderlijk gemeenten om hun lokale adviesraden te betrekken bij de verdere lokale uitwerking van het HR</i></p>	5

	<i>werkdokument Toegang.</i>	
4	<p>Zie ook algemene opmerkingen over het ontbreken van de bijlagen.</p> <p>WPN: Op pagina 4 staat als visie: Helder en duidelijk: Eenvoud en Vertrouwen. "Een burger moet er op kunnen vertrouwen dat hij/zij de ondersteuning krijgt die echt nodig is"</p> <p>"We streven naar individueel maatwerk en dat vraagt juist om flexibiliteit, creativiteit en inlevingsvermogen en dat zijn eigenschappen die zich maar moeilijk in regels laten vastleggen"</p> <p>Dit is volgens ons de correcte basishouding die ook door de gemeente/ISD aangenomen zou moeten worden.</p> <p>Belangrijk is de goede afstemming en samenwerking tussen gemeenten, met niet te veel lokale verschillen, waar de regelgeving gelijk is.</p> <p><i>Wij onderschrijven deze opmerking. Zij sluit ook aan bij de strekking van het werkdokument.</i></p>	3
5	<p>Zie ook algemene opmerkingen over ICT, privacy en veiligheid.</p> <p>WAH: (blz. 5) Er zijn thans enkele experimenten aan de gang, zoals bijvoorbeeld de Kanteling in de Bollenstreek. Deze experimenten zijn bij uitstek ook proeftuinen voor ICT en het denken over privacy bij het weghalen van alle "schotten".</p> <p>CAR: Blz. 5 We onderschrijven het uitgangspunt om te streven naar individueel maatwerk.</p> <p>En dat vraagt om flexibiliteit, creativiteit en inlevingsvermogen en dat kan niet in regels worden vastgelegd.</p> <p><i>Wij zijn het eens met beide opmerkingen. Zij komen overeen met de strekking van het werkdokument.</i></p>	2 en 4 2
6	<p>Zie ook algemene opmerkingen over regierol gemeente.</p> <p>WAH: (blz. 6) aan de tabel die de omslag in denken en doen samenvat, ontbreekt een cruciale regel: Van "instructies volgen eigen organisatie" naar: "coördinatie over alle betrokken organisaties".</p> <p>Iemand die de vaste contactpersoon wordt voor een klant, gaat de coördinatie doen voor alle hulp, ook van andere organisaties.</p> <p><i>Dit vloeit logisch voort uit de nieuwe integrale werkwijze. Gemeenten zullen de regie en sturing hierop lokaal verder uitwerken.</i></p> <p>De (administratieve) organisatie dient hiervoor geschikt te worden gemaakt en hindernissen (denk bijvoorbeeld aan functie-omschrijvingen in de verschillende cao's en subsidieregels) moeten naar onze mening worden opgeruimd.</p> <p><i>Gemeenten hebben maar gedeeltelijk invloed op deze punten. De vaak landelijk cao's liggen buiten hun invloedssfeer. Het Rijk onderkent het belang van ontschotting inmiddels ook. Daar waar het om het verlenen van subsidie door gemeenten gaat, kan de gemeente voorwaarden stellen om de werkwijze integraal</i></p>	4 1

	<p><i>door te voeren bij de uitvoeringsorganisaties.</i></p> <p>(blz. 6) ontschotting budgetten: hoe denkt men nu het probleem op te lossen van gescheiden subsidies aan verschillende uitvoeringspartners, uitgaande van "één klant, één plan, één regisseur?</p> <p><i>Zie het vorige punt.</i></p> <p>(blz. 6) wij onderschrijven de opmerking over individueel maatwerk</p> <p>WAL: Op blz. 6 luidt de laatste zin boven het gele kader "Controle op juistheid en volledigheid van gegevens wordt zo georganiseerd dat dit de dienstverlening niet in de weg staat."</p> <p>WKB: Op blz. 6 bovenaan in het gele kader staat:</p>	2		
	<p>Ontschotting budgetten De aanbieders geven aan dat een deel van de oorzaak dat integraal werken eerder nog niet goed van de grond is gekomen, ligt in de gescheiden subsidies aan verschillende uitvoeringspartners. Eén financieel arrangement voor alle aanbieders verdient de voorkeur.</p>	5		
	<p>De adviesraad ondersteunt ook dit advies van de aanbieders, maar adviseert het beheer van het "ontschotte" budget onder te brengen bij een absoluut financieel onafhankelijke organisatie.</p> <p><i>Zie de beide punten hierboven.</i></p> <p>Op blz 6 onderaan in het schema over een omslag in denken en doen staat:</p>	2		
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%;">CONTROLE</td> <td style="width: 50%;">VERTROUWEN</td> </tr> </table>	CONTROLE	VERTROUWEN	3
CONTROLE	VERTROUWEN			
	<p>De adviesraad adviseert om dit onderdeel te verduidelijken.</p> <p><i>Dit lichten we toe in de bijlage met de begrippenlijst.</i></p>	3		
	<p>CAR: Er wordt gesproken over de ontschotting van de budgetten. Door de budgetten te ontschotten vindt er ook geen verantwoording meer plaats over de bestedingen in relatie tot de doelen waarvoor gelden beschikbaar zijn gesteld. Dat er verschillen zullen zijn tussen de gemeenten is niet te voorkomen. Ook bij de behandeling van individuele gevallen zullen er verschillen optreden.</p> <p><i>Binnen deze aanpak is er één doel: het goed inspelen op de hulpvraag van de inwoners. Het is dan minder relevant uit welk budget de bekostiging plaatsvindt. Het Rijk onderkent dat ook in haar streven steeds meer middelen ontschot ter beschikking te stellen. De bijbehorende regelgeving wat betreft de verantwoording is op dit moment ook onderwerp van gesprek op landelijk niveau..</i></p> <p><i>Mochten individuele gemeenten desalniettemin toch budgetten willen oormerken dan kan goede verantwoording plaatsvinden door het inrichten van een goed bekostigingssysteem, inclusief controlemiddelen.</i></p>	2		
	<p>Blz. 6 Van een plan per leefgebied naar een plan voor alle leefgebieden roept vragen op. We pleiten er voor om te praten over samenhangende leefgebieden die</p>	1		

	<p>voor de klant op een bepaald moment van toepassing zijn. Ook het klantsysteem wijst ons teveel in het haast automatisch betrekken van het gehele huishouden en alle zorggebieden bij elke zorgvraag. Bij de ´opmerkingen aanbieders´ plaatsen we een kanttekening.</p> <p><i>Om te kunnen bepalen wat de hulpvraag is, welke leefgebieden en wie uit de omgeving van de klant daarbij relevant zijn, is het noodzakelijk om eerst het geheel in beeld te hebben.</i></p> <p>Het uit handen geven van de zaak van een cliënt is alleen verantwoord als er bij de opdrachtverlening ook kwaliteitsvoorwaarden ten aanzien van processen (het hoe) van dienstverlening worden ingebouwd, dat is meer dan het sturen op resultaten.</p> <p><i>Dat klopt en dat zullen de gementen vanuit hun regierol gaan implementeren.</i></p> <p>Bij de opsomming van de elementen bij het uitgangspunt "de klant staat centraal" willen we nog toevoegen: – overzicht van klantenbestanden, – benodigde personele capaciteit / beschikbare capaciteit, – hoe verlopen de intakegesprekken nu (komt het verhaal van cliënt in een keer in beeld?)</p> <p><i>De eerste twee horen tot de gemeentelijke verantwoordelijkheid. Het gehele werkdocument geeft antwoord op de vraag wat de uitgangspunten zijn en hoe de gesprekken idealiter verlopen.</i></p>	<p>2</p> <p>2</p>
7	<p>Zie ook de algemene opmerkingen over het vangnet.</p> <p>WAH: (blz. 7) De klant kan nooit gelijkwaardig zijn aan de professional: hij/zij heeft informatieachterstand en vraagt niet voor niets hulp, kan ook een heel ander belang hebben. De hulpverlening kent die posities en kan die ook hanteren. De professional zal daarom moeten kunnen omgaan met tegengestelde belangen en ongelijkwaardige verhoudingen.</p> <p><i>De werkgroep is het hiermee eens.</i></p> <p>(blz. 7) de klant wil serieus genomen worden. Dit betekent dat hij ook uitleg moet krijgen over de onmogelijkheden.</p> <p><i>Dat is inderdaad van belang en het is ook onze bedoeling binnen het beschreven proces.</i></p> <p>9blz. 7) er wordt een aanbeveling gemaakt m.b.t. casuïstiek. Wordt hiermee bedoeld dat de gemeente niet weet wie haar klanten zijn?</p> <p><i>Bedoeld wordt dat aan de hand van casuïstiek/voorbeelden uit de praktijk duidelijk wordt hoe de werkwijze in de praktijk verloopt. De verschillen met de ‘oude’ werkwijze worden dan ook beter duidelijk.</i></p> <p>WALE: p. 7 Op het genoemde uitgangspunt ‘de klant centraal’, wil de Adviesraad toevoegen: ‘en heeft de regie’. De opsomming die daaronder wordt vermeld, zal aan duidelijkheid winnen als achter de steekwoorden enige uitleg wordt gegeven</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>5</p>

	<p>over waaraan gedacht kan worden. Onduidelijkheid kan namelijk leiden tot verwachtingen bij de cliënt die niet waargemaakt kunnen worden.</p> <p><i>Dit werken we uit in de begrippenlijst.</i></p> <p>WAL: Op blz. 7 staat in de een na laatste regel van de tabel "CONTROLE" tegenover "VERTROUWEN". Dit lijkt met elkaar in tegenspraak. Gezien de menselijke aard kan het o.i. niet zonder controle, dus eigenlijk zou die regel uit de tabel dienen te worden geschrapt.</p> <p><i>De uitgangspunt in het werkdocument is vertrouwen. Daarnaast moet er binnen het proces zeker aandacht worden besteed aan handhaving.</i></p> <p>Op blz. 7 bij de opmerking in het gele kader over individueel maatwerk, willen we nog opmerken dat maatwerk expliciet in de WMO wordt voorgeschreven.</p> <p><i>Inderdaad , maar dat wordt in deze integrale aanpak de werkwijze voor <u>alle</u> beleidsterreinen op het sociale domein.</i></p> <p>WKB: In de procesbeschrijving wordt (bv op blz 7 bovenaan) het belang van goede, adequate en begrijpelijke communicatie onderkend. De adviesraad adviseert om hierbij ook de hoogste aandacht te hebben voor de benodigde bekwaamheden van de klantadviseur die namens de gemeente het gesprek aangaat met de klant. Deze klantadviseurs dienen over uitstekende gespreksvaardigheden te beschikken, belangstellend te zijn en vooral over een groot empathisch vermogen te beschikken. Verder dienen zij een brede basis-kennis te hebben, te kunnen beoordelen wanneer een specialist te hulp moet komen. Om dit alles te waarborgen lijkt het de adviesraad onontkoombaar dat het huidige personeel verder opgeleid wordt en/of dat er uitbreiding van bekwame mensen komt.</p> <p><i>Hieraan wordt in het werkdocument al aandacht gegeven.</i></p> <p>WPN: op pagina 7 staat: De klant staat centraal: nadruk wordt gelegd: "het is zaak bij de verdere operationalisering de klant te blijven centraal stellen". Dit onderschrijven wij als een heel belangrijk uitgangspunt. Wij vinden het ook belangrijk dat de klant maar 1 keer zijn verhaal moet vertellen. Daarbij is echter wel van belang dat degene die het gesprek voert zich ervan vergewist dat de klant het gesprek ook echt begrepen heeft. Als de gesprekkenvoerder het idee heeft dat de klant een en ander wat minder gemakkelijk begrijpt is het van belang dat de gesprekkenvoerder de klant voorafgaand aan het gesprek attendeert op de mogelijkheid iemand anders mee te nemen. 2 Weten hierbij altijd meer dan 1.</p> <p><i>Dit maakt deel uit van de werkwijze die we in het werkdocument beschrijven.</i></p> <p>In de opsomming op pagina 7 komt de vertrouwenspersoon ter sprake. Wij bepleiten dat er een duidelijk begrippenkader wordt gebruikt. Op de ene plaats gaat het over de mantelzorger of vertrouwenspersoon die de klant erbij kan betrekken en hier gaat het over de contactpersoon of vertrouwenspersoon die het gesprek van de zijde van de gemeente voert. Beide kan niet. Daarom geven wij de</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
--	---	--

	<p>voorkeur er aan dat het begrip vertrouwenspersoon alleen gebruikt voor degene die de klant bijstaat.</p> <p><i>Dit werken we uit in de begrippenlijst.</i></p> <p>PGV: Standaardoplossingen – Individueel maatwerk (bdz. 7 tabel) mag niet leiden tot willekeur, maar mensen zullen dat zeker denken. Er moet dus goed worden uitgelegd waarom het kan gebeuren dat de ene persoon een gevraagde voorziening wel krijgt en de ander niet.</p> <p><i>Wij werken dit uit in de bijlage met de begrippenlijst.</i></p> <p>Wet- en regelgeving – Ruimte voor de professional (9bdz, 7 tabel): Theoretisch is dat heel mooi, maar ook de professional zal zich moeten houden aan wettelijke regels en de beperkingen daarvan. De klant moet dat goed en waar mogelijk in een vroeg stadium worden uitgelegd.</p> <p><i>We onderschrijven deze opmerking.</i></p> <p>WALD: Pag. 7, “De klant staat centraal”: Dat één keer het verhaal vertellen en gegevens aanleveren voldoende moet zijn betekent dat er een goed verslag opgesteld moet worden en dat dit verslag voor alle behandelaars toegankelijk moet zijn.</p> <p><i>Het is evident dat een goed verslag moet worden opgesteld. Met de opmerking betreffende de toegankelijkheid zijn we het in principe eens. De Wet bescherming persoonsgegevens dienen we daarbij wel in acht te nemen.</i></p> <p>Er wordt gesteld dat er gelijke behandeling moet zijn. Vraag is of dit steeds gehandhaafd kan worden omdat elke individuele aanvrager zijn eigen problemen heeft die een eigen oplossing vragen (dit afgezien wanneer er gebruik gemaakt kan worden van algemeen gebruikelijke voorzieningen).</p> <p><i>In de begrippenlijst werken we uit wat we in dit verband verstaan onder gelijke behandeling</i></p> <p>WANK: Waar de aanbieders op pag. 7 om meer casuïstiek vragen leidt dit bijna vanzelf tot beperkingen in het aanbod.</p> <p><i>Casuïstiek kan veel verduidelijken over het proces en het verloop daarvan. Naar de mening van de werkgroep hoeft dit niet te leiden tot beperking van het aanbod.</i></p>	3
		3
		3
		2
		3
		5
8	<p>WAH: (blz. 8) 1 klant 1 plan: het regeerakkoord voegt daar nog aan toe: 1 regisseur. Dit dient verder te worden doorgevoerd in het stuk en waar mogelijk nader te worden uitgewerkt.</p> <p><i>Zie hierboven..</i></p> <p>WKB: Op blz 8 bovenaan staat:</p>	1

	<p>1 KLANT – 1 PLAN</p> <p>Waarbij de klant een individuele persoon kan zijn maar ook een klantsysteem als partners / gehuwden / samenwonenden met of zonder kinderen. De adviesraad juicht dit voornemen toe en adviseert om in voorkomende gevallen een indicatie niet op naam, maar inderdaad op het klantsysteem af te geven. Dit voorkomt bijvoorbeeld dat er bij het overlijden van één van de partners, de ondersteuning die bestemd was voor beide partners vervalst.</p> <p><i>Deze opmerkingen onderschrijven de werkwijze in het voorliggende werkdocument.</i></p> <p>CAR: Blz. 8 Bij signalering merken we het volgende op. Er wordt van uitgegaan dat veel partijen worden gezien als signaleerders. De vraag die nog niet wordt beantwoord is waar kunnen mensen hun signalen kwijt zonder de privacy van betrokkenen te schenden. Hoe wordt de zorgvraag opgepakt, waarom, waar en wanneer vindt er een intake plaats? Voorbeeld: school merkt dat kinderen zonder ontbijt op school komen, wat doen de gemeentelijke en maatschappelijke instellingen daarmee?</p> <p><i>Gemeente werken dit verder uit in hun lokale aanpak.</i></p> <p>Schema signalering is onduidelijk. Duidelijker aangeven waar de signalen vandaan komen, waar die dan naar toe kunnen en wat de procedure is. Welke acties volgen op de melding om o.a. de betrouwbaarheid van de signalen te verifiëren, wie gaat er mee aan de slag. Er zullen verschillende lijnen zijn waarlangs de procedures verlopen. Het is noodzakelijk om middels een relatieschema de verbindingen in beeld te brengen.</p> <p><i>In algemene zin zullen we in het document meer aandacht besteden aan signalering. Waar de signalen naartoe moeten en de daaropvolgende acties maakt deel uit van de lokale uitwerking.</i></p> <p>WPN: Op pagina 8 en 9 en verder staat er behartenswaardige zinnen over 1 klant – 1 plan. De aanpak zoals hier omschreven komt volledig overeen met onze visie t.a.v. het keukentafelgesprek. Onderaan pagina 9: “Aanvullend op deze regionale basisgegevens behoudt iedere gemeente de ruimte voor lokale invulling”. Wij vragen ons af of hier niet het gevaar schuilt dat gemeente zelf invulling geeft aan dit traject zonder dat daar alle partijen (die bij dit hoofdstuk hun commentaar hebben kunnen geven) in gekend worden?</p> <p><i>Wij verwijzen naar de begeleidende brief waarin staat hoe de verhouding tussen het regionale document en de lokale uitwerking daarvan is.</i></p> <p>PGV: De klant staat centraal (bdz. 8): in het schema staan punten, die gemakkelijk op genoemde wijze geregeld kunnen worden naast punten, waarbij dat in de praktijk veel lastiger is. Bijvoorbeeld punt 2: één keer een verhaal vertellen zal soms mogelijk zijn, maar in veel gevallen niet. Ten eerste kan een intakegesprek al</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>
--	---	--

	<p>bestaan uit meerdere sessies en dat is nogmaals het geval als de klant overgaat naar een professional. Voor de klant zijn dit een heleboel gesprekken. Het is realistischer te spreken van "zo min mogelijk keren het verhaal vertellen".</p> <p><i>Wij zijn het hiermee eens en zullen de tekst in deze lijn aanpassen.</i></p> <p>punt 4: geen wachttijden/snelle afhandeling is rekbaar en onduidelijk; graag termijnen stellen.</p> <p><i>Wanneer we uitgaan van maatwerk is het stellen van termijnen niet wenselijk. Afhankelijk van de individuele situatie zullen zowel de intake, als het opstellen van het plan, als de uitwerking daarvan meer of minder tijd in beslag nemen. In alle gevallen is het streven om klanten snel, maar daarnaast ook effectief te ondersteunen bij hun hulpvraag.</i></p> <p>WANK: Ten aanzien van de signalering (pag.8) is niet duidelijk wat waarheen en wanneer wordt gemeld.</p> <p><i>Zie hierboven.</i></p>	<p>4</p> <p>2</p>
9	<p>WAH: (blz.9): Op het moment dat de burger aanklopt voor ondersteuning wordt deze burger een klant. Is dit het moment dat bij alle betrokken organisaties de klant op de wachtlijst komt en van deze lijst wordt afgevoerd als het Gesprek begint? Er mogen geen "spelletjes" rond wachtlijsten plaatsvinden.</p> <p><i>Dat spreekt voor zich.</i></p> <p>(blz.9) als er een complexe vraag is, dan moet het niet zo zijn dat toch voor bijvoorbeeld Jeugd men naar CJG wordt doorverwezen en andere problemen naar bijvoorbeeld maatschappelijk werk. Er moet een herkenbaar loket zijn met een duidelijke "route" zonder schotjes.</p> <p><i>De intake en het opstellen van een plan vindt op integrale wijze plaats, een regievoerder, een keer (of zo min mogelijk keren) hetzelfde moeten vertellen enz. Het kan altijd zo zijn dat binnen het gezamenlijk opgestelde plan professionele hulp nodig is van bijvoorbeeld het maatschappelijk werk.</i></p> <p>SPH: Op pagina 9 onder aanbieders willen we bij het laatste aandachtstreepje vermelden dat deskundigheidsbevordering noodzakelijk is voor het herkennen van signalen.</p> <p><i>Wij vullen dit aan.</i></p> <p>CAR: Blz. 9 Het lijkt ons wenselijk om naast de daarvoor aangewezen instellingen ook vertrouwenspersonen aan te stellen om de drempel voor cliënten en de signaleerders laag te houden.</p> <p><i>Dit is een mogelijkheid. Het uitgangspunt is sowieso dat gemeenten zorgen voor laagdrempeligheid en toegankelijkheid voor degenen die hulpvragen hebben. Dit geldt zowel binnen hun eigen organisatie als bij de uitvoeringpartners.</i></p>	<p>5</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p>

	<p>Wordt je bij een enkele vraag ook onmiddellijk als cliënt geregistreerd?</p> <p><i>Dat hangt af van de lokale keuzes die gemeenten maken bij de verdere uitwerking.</i></p> <p>Het voorstel is om alleen gebruik te maken van een eenduidig intakeformulier, ten behoeve regionale afstemming als het gaat om complexe gevallen. We stellen voor om in de procedure termijnen opnemen voor het voortraject, de intakeprocedure en het maken van het plan. Ook afspraken maken voor acties in de periode dat de planontwikkeling loopt.'</p> <p><i>Zie hierboven onder punt 8, laatste opmerking.</i></p> <p>De Cliëntenraad stelt voor om bij de activiteiten ook aan te geven de kwalificatie van de betrokken medewerkers.</p> <p>1e contact- voor de intake een generalist 2e contact eerste gesprek en opsteller plan – specialist 3e toetsen van drempels specialist/deskundige. 4e uitvoerder/ begeleider van het plan door specialist mede opsteller van het plan.</p> <p><i>Uitgaande van één regiehouder is dit niet relevant. Alle intakers moeten tot op een bepaald niveau gekwalificeerd zijn en daarnaast specialisten raadplegen wanneer dat nodig is.</i></p> <p>Om voor de cliënten helderheid te geven over de mogelijkheden en de voortgang is het gewenst de doorlooptijd voor de verschillende fase aan te geven, mede gebaseerd op de beschikbare, benodigde tijd van de verschillende specialisten.</p> <p><i>Zie hierboven..</i></p> <p>Op welke wijze worden de cliënten begeleid als zij angst hebben voor contacten met b.v. jeugdzorg, kindbescherming?</p> <p><i>Dit valt buiten het bestek van dit werkdocument en binnen de deskundigheid van de uitvoeringspartners.</i></p> <p>WALD: Pag. 9, "1 Klant – 1 Plan": (alineea direct onder dit opschrift): Men stelt dat niet in alle gevallen een plan wordt opgesteld. Volgens de adviesraad dient ook bij volledige zelfredzaamheid een plan te worden opgesteld, met name om de aanvrager een leidraad te geven bij de oplossing van zijn probleem. Dat plan kan ook van nut zijn bij een vervolgaanvraag (bijv. als de zelfredzaamheid afneemt).</p> <p><i>Wij zullen hierop wijzen in het werkdocument, maar het is aan de gemeenten zelf hoe zijn hun dossiervorming verder inrichten.</i></p> <p>Hoe om te gaan met klanten die het met de (hun) gang van zaken niet eens zijn vraagt nog verdere aandacht, zoals verdere uitwerking van klachtenprocedures, bemiddeling, second opinion, vertrouwenspersoon, vervangen van de contactpersoon etc. Daar moet ook vooraf duidelijkheid over zijn.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>5</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>1</p>
--	--	---

	<p>second opinion?</p> <p><i>Deze opmerkingen sluiten aan bij de beschreven werkwijze.</i></p>	
11	<p>SPH: Op pagina 11 onder opmerkingen klanten willen wij bij het tweede aandachtstreepje vermelden dat het mogelijk is naast de mantelzorger ook een familielid of een vertrouwenspersoon bij het gesprek te betrekken.</p> <p><i>Dit is al onderdeel van de beschreven werkwijze.</i></p> <p>WALE: p.11. Onderaan de bladzijde wordt gesproken van 'vorm van ondersteuning wordt aangeboden'. De Adviesraad adviseert dit te vervangen door 'vorm van ondersteuning die nodig is' en hierdoor beter aansluit op de eerdere fase op pagina 10, waar gesproken wordt over ondersteuningsbehoefte.</p> <p><i>Wij nemen deze suggestie over.</i></p> <p>WKB: Op blz 11 halverwege staat:</p> <p style="background-color: yellow; padding: 2px;">Opmerkingen werkexperts: - Regie zoveel mogelijk bij de klant.</p> <p>De adviesraad ondersteunt deze opmerking en adviseert om de mensen, die moeite hebben met het voeren van hun eigen regie, daarbij met een onafhankelijke regieondersteuner te helpen.</p> <p>CAR: Blz. 11 Waar ligt de verantwoordelijkheid voor het beheer van het plan? Als het plan geen beschikking is waaraan rechten kunnen worden ontleend dan kunnen er ook geen verplichtingen uit voort komen. Hoe gaan de gemeentelijke en maatschappelijke instellingen hier mee om?</p> <p><i>Een plan dat zowel door de klant als door de intaker of regiehouder is ondertekend, is een bindende afspraak voor alle betrokken partijen. Wij zullen dat benadrukken in de tekst van het werkdocument.</i></p> <p>WPN: Op pagina 11 gaat het onder het kopje Opstellen plan over dat het hoofddoel van het plan is om het gewone leven te herstellen. Dat gaat wat ons betreft niet altijd op. Mensen kunnen zo ziek of oud zijn dat dat niet meer mogelijk is en dat de status quo zoveel mogelijk handhaven het enige te bereiken doel kan zijn. De tekst zoals die er nu staat is voor ons veel te optimistisch.</p> <p><i>Wij passen de tekst enigszins aan op dit punt in de lijn van uw opmerking.</i></p> <p>PGV: Outreachend werken conform methodiek Welzijn Nieuwe Stijl (bdz. 11 punt 2): graag uitleggen wat dat inhoudt.</p> <p><i>Dit werken we uit in de begrippenlijst.</i></p>	<p>5</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>3</p>
12	<p>WAH: (blz.12) het plan is geen beschikking van waaruit rechten ontleend kunnen</p>	1

	<p>worden of waar bezwaar tegen gemaakt kan worden. Naar onze mening moet de ondertekening van het plan door klant en professional toch een bepaalde juridische status krijgen. Ondertekening = overeenkomst; op zijn minst hoort er volgens ons een commissie te komen waar de klant bezwaar kan maken en in die commissie moeten ook cliëntenorganisaties ruim vertegenwoordigd zijn. Daarnaast moet er een mogelijkheid zijn voor mediation.</p> <p><i>Zie hierboven..</i></p> <p>(blz.12) aanvraag voor voorzieningen dient naar onze mening zoveel mogelijk de vervanger te zijn van alle bestaande indicatieformulieren.</p> <p><i>Dat is het streven, maar wet- en regelgeving en de gemeentelijke uitwerking spelen hierbij een rol.</i></p> <p>WALE: p.12. De term ‘voorzieningen’ wordt hier genoemd. De Adviesraad begrijpt dat deze term hier mogelijk niet helemaal te vermijden is, maar pleit ervoor dan te spreken over ondersteuningsvoorzieningen om te vermijden dat bij het gebruik van deze term voornamelijk gedacht wordt aan rolstoelen, hulp bij het huishouden etc.</p> <p><i>We werken dit uit in de begrippenlijst.</i></p> <p>WKB: Op blz 12 bovenaan staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toetsingskader voor de resultaatmeting <p>De adviesraad adviseert duidelijk te maken door wie en hoe er getoetst gaat worden.</p> <p><i>Wij zullen dit nader toelichten in het werkdocument.</i></p> <p>Op blz 12 onderaan staat:</p> <p>Randvoorwaarden en opgaven in deze fase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van de toegangsdrempels bij de professional. <p>De adviesraad adviseert, om aan bovenstaande randvoorwaarde te kunnen voldoen, toe te zien op goede scholing van de professionals en goede communicatie vanuit de gemeente naar de professionals.</p> <p><i>Goede scholing is een van de randvoorwaarden voor het realiseren van deze werkwijze. Hieraan besteden we aandacht in het werkdocument.</i></p> <p>Op blz 12 onderaan staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De professional de ruimte bieden om samen met de klant tot een gedegen plan te komen waarbij de professional verschillende rollen (coach, begeleider, coördinator, vertrouwenspersoon, etc.) kan vervullen richting de klant. <p>De adviesraad vraagt zich af wie wordt hier precies bedoeld met de professional?</p> <p><i>De lichten we toe in de begrippenlijst.</i></p>	<p>1</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p>
--	---	--

	<p>CAR: Blz. 12 Bij de randvoorwaarden worden de rollen van de professional vermeld, zoals coach, begeleider, vertrouwenspersoon etc.. Worden er aan de in te zetten professionals dan ook de eisen daarvoor gesteld om dit waar te kunnen maken en ontstaan er geen rolconflicten die het geheel voor de cliënten onduidelijk maakt?</p> <p><i>Zie hierboven.</i></p> <p>WPN: Op pagina 12 wordt de verdere procedure en het handtekening zetten genoemd. Hier is van belang dat het handtekening zetten zich goed verhoudt tot het recht om bezwaar te maken. Het is belangrijk dat de klant weet dat een handtekening voor gezien wat anders is dan een handtekening voor akkoord.</p> <p><i>Zoals hierboven is aangegeve,n zullen we aanvullend aandacht besteden aan het belang van een klachten-en/of bezwaarprocedure en daarmee samenhangende onderwerpen.</i></p> <p>PGV: Opmerkingen werkexperts – opmerkingen aanbieders (bdz 12 gele kader): een professional aan de poort is duur; wij denken dat een kwalitatief goede generalist, die ook op de hoogte is van wet- en regelgeving, heel geschikt kan zijn voor het eerste gesprek.</p> <p><i>Dat is inderdaad het geval. Gemeenten kunnen hierbij echter hun eigen keuzes maken.</i></p> <p>WALD: Pag. 12, 2e alinea: Het plan moet worden gezien als een dynamisch document dat bijgesteld kan (moet) worden. Dit impliceert een regelmatige evaluatie en dus regelmatig contact, ook als de voorzieningen zijn verstrekt en worden gebruikt. Dit levert extra belasting op voor de professional. Daarbij komt ook de vraag hoeveel klanten een professional maximaal kan behandelen.</p> <p><i>Gemeenten zullen hiermee bij de inrichting van hun werkprocessen rekening houden</i></p> <p>Klanten die de eigen regie niet (meer) kunnen voeren moeten daarbij onafhankelijk van overheid en aanbieders worden geholpen.</p> <p><i>Wij onderschrijven dit. Daarom is het van belang dat ieder een vertrouwenspersoon, familielid of ander ondersteuner kan meenemen</i></p> <p>De adviesraad acht een beschikking in het kader van de AWB belangrijk voor mensen die gebruik maken van de voorzieningen. Dat sluit willekeur uit.</p> <p><i>Het verstrekken van een individuele voorziening gaat gepaard met de afgifte van een beschikking. Voor de verstrekking van algemene en collectieve voorzieningen wordt geen beschikking afgegeven.</i></p> <p>Pag. 12, laatste alinea: Keus maken over welke financieringsvorm ingezet wordt. Hierbij aan te vullen dat de keus wordt gemaakt door de klant, tenzij . . . Het is</p>	<p>2</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
--	--	--

	<p>dossier.</p> <p><i>In de begrippenlijst bespreken we wat we onder dossier verstaan. In hoeverre de klant eigenaar kan zijn van zijn eigen dossier, moet in de praktijk worden getoets op haalbaarheid.</i></p> <p>Op blz 13 in de opmerkingen van aanbieders staat:</p> <p>- Eén taal spreken. Gezamenlijke scholing van de gespreksvoerders per gemeente organiseren en niet per instelling.</p> <p>De adviesraad adviseert met nadruk deze opmerking.</p> <p><i>Dat is in lijn met de regierol van de gemeente.</i></p> <p>CAR: Blz.13 Hier wordt gesteld dat een klant geen bezwaar kan maken bij de uitvoering van onderdelen van het plan omdat hij daarvoor getekend heeft. We denken dat in elke fase van de uitvoering bezwaar moet kunnen worden gemaakt. Bij de behandeling van het bezwaar moet worden beoordeeld hoe zwaar het getekende plan moet meewegen.</p> <p><i>Het ondertekende plan als zodanig is niet vatbaar voor bezwaar en beroep. Wel adviseert de Werkgroep gemeenten om bij de lokale uitwerking een klachtenprocedure op te nemen.</i></p> <p>PGV: Gesprek(bdz. 13 1e alinea): Het lijkt ons zinvol af te spreken hoeveel klanten een casemanager tegelijkertijd onder zijn/haar hoede mag hebben om te voorkomen dat er teveel tijd gaat zitten tussen het eerste contact en de overdracht naar de professional in het vervolgtraject. Ook hier verdient het aanbeveling een termijn aan te geven.</p> <p><i>Zie hierboven..</i></p> <p>WALD: Pag. 13, gele kader: De klant zou eigenaar, houder en bewaker van zijn eigen dossier moeten zijn. Dat impliceert dat de klant dossiergegevens kan en mag aanpassen.</p> <p><i>Zie hierboven.</i></p> <p>WANK: De werkexperts (pag. 13) willen de regie zoveel mogelijk bij de klant laten. Merk op dat er mogelijk dikwijls klanten zullen zijn die dat niet willen omdat ze dan zelf –mede–verantwoordelijk worden. Sommige klanten zullen altijd iemand de schuld willen geven als het niet goed gaat</p> <p><i>Deze opmerking is niet relevant in relatie tot het werkdocument.</i></p>	<p>3 en 4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>5</p>
14	<p>WAH: (blz.14) toetsers (voor zover na overname van ons advies nog nodig...) en opsteller van het plan mogen niet nauw samenwerken in dezelfde organisatie.</p>	<p>1</p>

<p>WALE: p.11 t/m 14. Met betrekking tot opstellen van het plan en toetsing. De Adviesraad begrijpt dat als het plan nog niet is vastgesteld er ook geen mogelijkheid is tot goedkeuring en mogelijkheid tot bezwaar aantekenen door de cliënt om hierop bezwaar te maken. In de uitwerking van de procesbeschrijving (per gemeente) dient met name rond de onderwerpen ‘plan’ en ‘toetsing’ helder te zijn in welke fase de cliënt recht heeft op goedkeuring en/of een bezwaar- en klachtmogelijkheid en waar hij daarvoor terecht kan.</p>	1
<p><i>Wij zullen beter toelichten wat de juridische status van het plan is. De mogelijkheden voor bezwaar en beroep worden daarbij betrokken.</i></p>	
<p>p.14. Hier wordt genoemd dat er steeds meer gewerkt wordt via steekproefsgewijze kwaliteitstoetsen achteraf. De Adviesraad begrijpt dit gebruik en vraagt zich af wat de criteria (indicatoren) zijn waaraan deze toets moet voldoen en op welke wijze het cliëntenbelang wordt gewaarborgd bij de totstandkoming van de criteria.</p>	2
<p><i>Deze opmerking heeft betrekking op de lokale uitwerking.</i></p>	
<p>WKB: Op blz 14 staat op de 7e regel van boven: B Het bezwaar wordt ongegrond verklaard. De professional past samen met de klant het plan dusdanig aan dat het de toets wel doorstaat. Uitslag is dan alsnog positief en over naar uitvoering van het plan. De adviesraad adviseert om deze zaak nog nader te bekijken, want juist hier zou “de werkelijkheid weerbarstiger kunnen zijn” dan voorgesteld wordt.</p>	1
<p><i>Wij zullen dit punt nader bekijken. Vooruitlopend daarop: het plan gaat inderdaad uit van een ‘oplossingsgerichte’ en benaderbare klant’. Er zal echter niet altijd overeenstemming kunnen worden bereikt. Als geen overeenstemming wordt bereikt kan het plan worden voorgelegd aan bijvoorbeeld een mediator of kan een second opinion worden gevraagd.</i></p>	
<p>CAR: Blz. 14 Bij de randvoorwaarden toevoegen dat de klant gewezen moet worden op de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon, belangenbehartiger of deskundige in te schakelen. Inzet van mediation bij niet accepteren van een plan is een optie mits, beide partijen dat ook wenselijk vinden.</p>	2
<p><i>Duidelijke communicatie en verwachtingsmanagement zijn hierboven al eerder genoemd.</i></p>	5
<p>WPN: Zo staat op pagina 14 het plan: “Belangrijk in het proces is dat er een strikte scheiding is tussen de opsteller van het plan en de toetsers (op onderdelen) van het plan.” Zoals een en ander nu georganiseerd is en ook zal worden bij de uitvoering van de Wmo is het de vraag of aan deze basisseis voldaan zal worden. Immers het</p>	

	<p><i>Zie hierboven.</i></p> <p>WPN: Op pagina 15 wordt de onafhankelijke klachtencommissie genoemd. Het Wmo-platform wil graag weten aan welke samenstelling met welke functionele kwaliteiten gedacht wordt. Zo is het volgens ons van belang dat er een open, transparante werving van de leden van deze klachtencommissie plaats vindt. Het Wmo-platform stelt het bijzonder op prijs meer te horen over de instellingsprocedure en wil over het concept daarvan advies geven.</p> <p><i>In algemen zin: zie hierboven. Voor een ander deel betreft dit ook lokale invulling en uitwerking.</i></p> <p>PGV: Bespreking van het plan (bdz. 15): om geen verwachtingen te wekken die niet kunnen worden waargemaakt, moet men de klant bij het opstellen van het plan al in een vroeg stadium vertellen wat wel en niet mogelijk is op grond van wet- en regelgeving.</p> <p>Zo moet ook zo vroeg mogelijk duidelijk gemaakt worden tegen welke toegangsdrempels de klant zal aanlopen(bdz. 17). Dat voorkomt onnodige discussie en onnodig tijdverlies. Voor een deel kan dit wellicht al bij het eerste contact.</p> <p>WANK: T.a.v. Uitvoeren en resultaatmeting (pag 15) merk ik op dat duidelijke termijnen moeten zijn die worden nageleefd. Niet naleven zou tot sancties moeten leiden. Ook zou een klachtencommissie de bevoegdheid moeten hebben de gemeente te dwingen om gemaakte afspreken na te komen. Sancties!</p> <p><i>We erkennen het belang van resultaatmeting. Naleving van duidelijke termijnen staan haaks op een aanpak waarin maatwerk centraal staat.</i></p> <p><i>De klachtenmogelijkheid en daarmee samenhangende onderwerpen werken we verder uit. Zie ook hierboven.</i></p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>4</p> <p>1</p>
16	<p>WAH: (blz.16) Wij onderschrijven de stelling van werkexperts over belangenverstrengeling en belangentegenstelling. Dit moet goed worden uitgewerkt.</p> <p><i>Hieraan hebben we hierboven al aandacht besteed.</i></p> <p>Wij adviseren een uitgebreide uitwerking over hoe de monitoring plaats vindt en welke criteria worden gehanteerd.</p> <p><i>Zie hierboven.</i></p> <p>Aan de contactpersoon worden zeer hoge eisen gesteld. Als er meer maatwerk wordt geleverd, stelt dit hogere eisen aan de kennis van de professional.</p> <p>Ook de registratie van de gesprekken moet nauwkeurig en volledig zijn, omdat bij</p>	

	<p>wisseling van een professional een goede en complete overdracht moet plaatsvinden.</p> <p>Een controle hierop door een naaste collega is aan te bevelen.</p> <p><i>Zie hierboven.</i></p> <p>PGV: Eén taal spreken door alle gespreksvoerders (bdz. 16 gele kader opmerking aanbieders): en ook aandacht voor het vermijden van “vaktaal”; het gesprokene moet volstrekt duidelijk zijn voor de klant. Zo kan het woord “monitoren” (bdz. 19 2e alinea, bdz. 20 3e aandachtspunt en 4e punt bij opmerking aanbieders) vervangen worden door “bespreken” of “bekijken” of “in het oog houden” of wat er ook bedoeld wordt.</p> <p><i>Transparante communicatie en een goed klantvolgsysteem zijn randvoorwaarden om de werkwijze te laten functioneren.</i></p>	
17	<p>SPH: Op de laatste pagina onder Van proces naar uitvoering vinden wij dat de casestudie van Hillegom met de focus op volledige inzet door het maatschappelijk middenveld alleen kan slagen als er voldoende professionaliteit aanwezig is.</p> <p><i>Dit punt wordt al voldoende benadrukt in werkdocument.</i></p> <p>WAL: Op blz. 17 onder "Toetsing plan" staat als eerste aandachtspunt dat financiën een drempel kunnen vormen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat dat niet voor de WMO geldt. Er is duidelijke jurisprudentie over dat noch een inkomenstoets noch een vermogenstoets in het kader van de WMO mag worden gehanteerd. Bij de WMO is alleen een eigen bijdrage mogelijk die door het CAK wordt berekend volgens regels vastgelegd in een algemene maatregel van bestuur en waarbij wordt uitgegaan van het inkomen en het vermogen.</p> <p><i>We zullen de tekst op dit punt verduidelijken en actualiseren.</i></p> <p>Op blz. 17 kent het stukje "Indien de klant bezwaar maakt ..." slechts twee mogelijkheden. Er is daar echter een derde wettelijke mogelijkheid in het geval de klant het niet eens is met de ongegrond verklaring van zijn bezwaar om beroep aan te tekenen bij de rechter en vervolgens nog bij afwijzing door die rechter een gang naar de Centrale Raad van Beroep. Dit zijn wel zeer langdurige procedures, die soms jaren in beslag kunnen nemen, maar in spoedgevallen kan de voorzieningenrechter versneld uitspraak doen. Volledigheidshalve dient deze derde mogelijkheid niet te worden weggelaten.</p> <p>Onder aan bladzijde 17 dient daarbij tussen de woorden "bezwaar" en "ontnomen" dus nog "en de gang naar de rechter" te worden geplaatst.</p> <p>Ook het schema op de volgende bladzijde zou hiermee moeten worden uitgebreid.</p> <p><i>Zoals hierboven al is aangegeven, zullen we de teksten betreffende bezwaar en beroep en klachtenprocedures opnieuw bekijken en indien nodig aanpassen.</i></p>	

CAR: Blz. 17 vervolg planning: We gaan ervan uit dat het document na verwerking van de uiteenlopende reactie nog terug komt voor een korte adviesronde alvorens het wordt voorgelegd aan het portefeuilleoverleg Sociale Agenda na al dan niet verwerken van de opmerkingen Cliëntenraad WWB Alphen aan den Rijn Pagina 5 van 5

We zijn benieuwd naar de verwerking van alle kanttekeningen en wensen de werkgroep daarbij veel sterkte. Naar wij aannemen gaat het advies van de werkgroep naar het overleg van de portefeuillehouders en daarna via de colleges van burgemeester en wethouders naar de afzonderlijke raden om het gemeentelijk beleid vast te stellen. De Cliëntenraad gaat ervan uit dat in de laatste het geval zal zijn.

We verwijzen hierbij naar de begeleidende brief.

WPN: Op pagina 17, bij Vervolgplanning:

Van proces naar uitvoering: in deze paragraaf staat al heel duidelijk omschreven hoe het in de Bollenstreek aangepakt gaat worden.

Volgens ons zal er in Noordwijk een stevig tandje bijgezet moeten worden om ook hier grote zorgvuldigheid toe te passen. Binnen de rest van Holland Rijnland heeft er veel van weg dat daar veel zorgvuldigheid wordt toegepast. Bij het vooroverleg worden alle partijen betrokken om tot een breed gedragen voorstel te komen. In Noordwijk is het heel anders georganiseerd, blijkt in de praktijk van de Wmo. Het Wmo-platform kan wel adviseren, maar zonder opgaaf van redenen gaat het college gewoon verder met het eigen plan. Er is geen overleg over de procedure van het plan. Een en ander wordt van bovenaf opgelegd.

Deze opmerking betreft een lokale situatie.

PGV: Toetsing plan (bdz. 17 3e alinea punt B): als de klant de uitslag niet accepteert, hoe en waar kan hij dan bezwaar aantekenen? Is het voor de klant duidelijk dat de commissie die het bezwaar behandelt onafhankelijk is. Beter dus geen commissie uit eigen gemeente.

Deze opmerking wijst op het belang van goede communicatie. Daaraan hebben we hierboven al aandacht besteed.

Uitvoering van het plan (bdz. 19 1^e alinea): als zowel professional als klant de termijnen moeten bewaken, zullen die termijnen gedefinieerd moeten zijn. Hierover afspraken maken.

Zie hierboven.