

# Wethoudersbrief

Retouradres: Postbus 9100, 2300 PC Leiden

Wmo-adviesraad  
T.a.v. Jelke Dijkstra  
Oude Rijn 44b/c  
2312 HG Leiden

Gemeente Leiden  
Bezoekadres Stadhuis  
Stadhuisplein 1  
Postadres Postbus 9100  
2300 PC Leiden  
Telefoon 14071  
E-Mail [b.binkhorst@leiden.nl](mailto:b.binkhorst@leiden.nl)

Datum 25-09-2015  
Ons kenmerk  
Onderwerp Beantwoording ongevraagd Advies o.b.v. gesprekken  
met zorgaanbieders over de evaluatie van de uitvoering  
nieuwe Wmo en Jeugdwet.

Contactpersoon Beau Louise Binkhorst  
Doorkiesnummer 071-516 7846

Geachte leden van de Wmo-adviesraad,

Op 24 september 2015 heeft u uw ongevraagde advies aangeboden aan het College van B&W. Dit advies schrijft u naar aanleiding van een aantal gesprekken met verschillende zorgaanbieders over de evaluatie over het eerste half jaar van de uitvoering van de nieuwe Wmo en de Jeugdwet. Via deze brief wil ik mijn dank uitspreken voor uw bevindingen en advies. Wij kijken ernaar uit om het advies mondeling met u te bespreken op 12 oktober aanstaande.

De transformatie van het sociaal domein vraagt van de gehele stad veel tijd en energie. Ik vind het mooi om te zien hoe mensen met een enorme betrokkenheid aan de slag zijn: inwoners, vrijwilligers en professionals. Ook uw inbreng waardeer ik zeer. De veranderingen kunnen bij inwoners ook tot zorgen of ontevredenheid leiden. We blijven daarom voortdurend in gesprek met inwoners en organisaties om te leren en verbeterlagen te maken.

In de bijlage vindt u onze reactie op de hoofdlijnen van uw brief. Ik en mijn ambtenaren blijven hierover graag het dialoog aangaan met inwoners en met de partners in de stad: in bilaterale gesprekken, tijdens de Week van de Transformatie, in werkgroepen (zoals bijvoorbeeld die van 1 september over de samenwerking met de wijkteams) en ook aan de Fysieke Overlegtafel van het bestuurlijk contracteren. We nodigen u uit om daaraan deel te blijven nemen, zoals nu ook al de praktijk is.

Datum 25 september 2015

Gemeente Leiden

Kenmerk

Pagina 2 / 8

Het college van burgemeester en wethouders  
namens dezen,

Hoogachtend,

drs. (l.) Irene Baard  
teammanager Beleid Maatschappelijke Ontwikkeling  
gemeente Leiden

Bijlage: Reactie op het advies "Evaluatie over het eerste half jaar van de uitvoering van de nieuwe Wmo en de Jeugdwet".

## 1. JGT's & SWT's

### *Kennis en deskundigheid*

We doen op dit moment veel aan scholing en deskundigheidsbevordering, onder andere op het herkennen van dementie. Daarnaast brengen de verschillende werkers in de teams hun eigen expertise in, bijvoorbeeld MEE over mensen met LVB. De werkers zullen verder door ervaring op te doen in de praktijk hun kennis en vaardigheden vergroten. Tijdens de bijeenkomst op 1 september, waar de AR ook aanwezig was, is tevens afgesproken om meer gebruik te maken van de expertise van de aanbieders. De wens is voorts om de inschatting van de huisartsen en bijvoorbeeld coöperaties en politie meer te betrekken bij de analyse over een bepaalde cliënt. In de JGT's zitten zowel medewerkers van de GGZ, onder andere Curium en GGZ-Rivierduinen, kinderen en Jeugd als medewerkers van de LVB sector, o.a. MEE en Gemiva. Op het moment dat een casus om hun expertise vraagt dan worden zij case manager.

De sociale wijkteams zijn opgesteld met de achterliggende gedachte wijkgericht te werken en om idealiter op de hoogte te zijn van alles wat er zich binnen een wijk afspeelt. Door de drukte dit jaar en alle nieuwe overgenomen taken, alsook de grote hoeveelheid herbeoordelingen, is deze taak helaas iets naar de achtergrond verdwenen en was er simpelweg minder tijd over voor vroegsignalering en preventie. In de doorontwikkeling van de wijkteams wordt dit zeker wel meegenomen, o.a. door het intensiveren van de samenwerking met Meldpunt Z&O, het vergaren/delen van kennis door middel van scholing, en de consultatiemogelijkheid bij tweede lijns instellingen. Voor de Jeugdteams geldt dat de JGT'ers geen bulk herbeoordelingen hebben.

### *Indicaties*

Alle cliënten waarvoor iets ging veranderen, zijn fysiek gesproken. Alleen cliënten waarbij we ervan uitgingen dat de maatwerkvoorziening zou blijven, zijn telefonisch benaderd. Wanneer klanten van deze laatst genoemde groep aangaven toch een fysiek gesprek te willen, dan is dit in vele gevallen alsnog geregeld.<sup>1</sup> Wij realiseren ons dat het in enkele gevallen niet is goed gegaan. Achteraf zijn deze situaties hersteld en heeft er alsnog een gesprek plaatsgevonden. In oktober informeren we de gemeenteraad (en ook uw Raad) over de ervaringen rondom de herbeoordeling hulp bij het huishouden.

Volgens onze gegevens zijn de herbeoordelingen over het algemeen niet veel lager dan de reeds geleverde zorg. De geleverde zorg week wel regelmatig naar beneden af van de originele CIZ indicatie. Er wordt niet met een bezuinigingspet op naar cliënten gekeken, maar samen met de cliënt naar wat er nodig is en wat er mogelijk in eigen kracht opgelost kan worden.

Voor de jeugdteams geldt dat de JGT'er samen met de cliënt op zoek gaat naar de oplossing. Veelal eerst bij de gecontracteerde instellingen, maar moet de vraag buiten de regio of anders opgelost worden, dan is dit ook mogelijk via een PGB.

---

<sup>1</sup> voor de JGT's is dit niet van toepassing.

Tijdens de bijeenkomst van 1 september zijn afspraken gemaakt over de afstemming tussen sociaal werker, de klant en de aanbieder. Door de wijkcoaches werd de suggestie gedaan om bij twijfel over de duur van een indicatie of over de indicatie zelf altijd contact op te nemen met het betreffende team.

Voor de Jeugdteams geldt dat de JGT'er in samenspraak met het gezin/ouder/ jongeren bepaalt wat de hulpvraag is en bijbehorende oplossing. Er is geen sprake van lagere indicatie. Ook blijkt niet uit de cijfers dat er te snel wordt doorverwezen naar de specialistische jeugdzorg.

Tot slot realiseren we ons dat we met elkaar nog steeds in een lerende fase verkeren en dat onderlinge afstemming noodzakelijk is en ook blijft.

### *Bereikbaarheid*

We zoeken naar een ICT toepassing die de uitwisseling nog verder optimaliseert. Door aan alle cliënten de juiste doorkieskeuze aan te geven, wordt getracht deze hindernis zoveel mogelijk te verkleinen. Het Informatiepunt SWT is via deze weg wel iedere werkdag bereikbaar. Wij realiseren ons dat het telefonische keuzemenu voor bepaalde doelgroepen een belemmering kan zijn. We denken na mogelijkheden over andere mogelijkheden.

De Jeugdteams zijn direct bereikbaar en niet via een centraal gemeentelijk nummer. Alhoewel cliënten via die ingang wel doorgezet kunnen worden naar de juiste wijk.

## **2. Cliëntondersteuning**

### *Communicatie*

De communicatie over de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning door een medewerker van MEE gebeurt op dit moment nog niet voldoende actief. Als een cliënt er om vraagt, kan een medewerker uit een ander team als ondersteuner voor de inwoner bij de gesprekken gehaald worden. Dit is ook opgenomen in het startformulier.<sup>2</sup> De communicatie over de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning heeft onze aandacht. We werken momenteel aan het feit dat het attenderen van cliënten hierop nog geen onderdeel uitmaakt van de standaardwerkwijze. Dit zetten we op korte termijn recht, o.a. door het duidelijker op de website te vermelden.<sup>3</sup>

### *Vertrouwenspersoon*

Op verzoek van de Leidse gemeenteraad is vanaf begin augustus onafhankelijk vertrouwenswerk voor het sociaal domein van start gegaan. Drie vertrouwenspersonen verzorgen wekelijks een inloopsprekbeurt in Leiden, als ook bieden zij op maandag t/m vrijdag eind van de middag de mogelijkheid van mail of chatcontact. Inwoners kunnen bij deze vertrouwenspersonen terecht met vragen over de dienstverlening van Werk & Inkomen, Jeugdhulp of Zorg (Wmo), maar ook als zij niet tevreden zijn over het contact, de samenwerking of de geleverde dienst. De vertrouwenspersonen kunnen ook helpen bij het schrijven van klachtbrieven en meegaan naar gesprekken over klachten bij de betreffende instanties of de klachtenambtenaar.

---

<sup>2</sup> Inmiddels zijn er ook flyers gedrukt.

<sup>3</sup> de vertrouwenspersoon staat hier overigens wel al uitgebreid aangegeven.

Er is veel aandacht besteed aan de communicatie over de onafhankelijk vertrouwenspersoon. Er zijn persberichten uitgegaan, in 2 specials van de stadskrant is er aandacht aan besteed, aan de Adviesraden is verzocht de informatie met de achterban te delen, en aan de Wijkteams is gevraagd inwoners/cliënten op deze onafhankelijke ondersteuningsmogelijkheid te wijzen. Bovendien is de informatie over de vertrouwenspersonen goed vindbaar op de website van de gemeente geplaatst.

### *Professionaliteit*

Zowel in de Sociale Wijkteams als in de Jeugd & Gezinsteam werken professionals van MEE vanuit hun expertise als onafhankelijk cliëntondersteuner en specifieke ervaring met de doelgroep licht verstandelijk beperkten, autistisch spectrum stoornis (ASS) en niet aangeboren hersenletsel (NAH). In de Sociale Wijkteams draait de MEE-medewerker inderdaad mee als generalist, waarmee de rol van onafhankelijk cliëntondersteuner in het gedrang kan komen. Om toch deze rol vanuit MEE te kunnen vervullen kan – zoals in het voorgaande antwoord al vermeld - eventueel een tweede medewerker (bijv. uit een ander Sociaal Wijkteam) aansluiten in de rol van onafhankelijk adviseur, en komt er in de gesprekken met inwoners aandacht voor het attenderen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. In de Jeugd en Gezinsteam hebben alle hulpverleners een specialisme, en bepaalt de inhoud van de casus wie de regie op zich neemt.

Recentelijk zijn er met de regiogemeenten in Holland Rijnland gesprekken gevoerd over de wijze waarop MEE regionaal een onafhankelijk cliëntondersteuner op een andere positie zou kunnen neerzetten, teneinde zo – los van de wijkteams – die rol daadwerkelijk onafhankelijk in te kunnen vullen. Op korte termijn worden hierover nadere afspraken verwacht en wordt een dergelijke regionale inzet mogelijk geëffectueerd.

We streven er echter naar dat onafhankelijke cliëntondersteuning zo min mogelijk nodig is. We gaan immers met de cliënt in gesprek en proberen samen tot een samen gedragen oplossing te komen. Professionals in de wijkteams hebben ook oog voor de minder assertieve cliënten; het is niet een gesprek waarbij men tegenover elkaar zit, maar juist naast elkaar.

## **2. Doelgroep 18-/18+**

Wij delen de urgentie van de problematiek waarmee deze groep kwetsbare jongeren te maken hebben. Inmiddels is een handreiking 18-/18+ gemaakt die de samenwerking tussen SWT's en JGT's moet verbeteren. Daarnaast wordt op dit moment in Leiden intern alsook op regionaal niveau gewerkt aan een analyse van de belangrijkste bottlenecks in het systeem: bestaande wettelijke kaders, criteria en al dan niet landelijk vastgestelde regelingen worden in kaart gebracht. Tevens wordt het gesprek aangegaan met stadspartners met de vraag waar zij tegenaan lopen. Op basis hiervan worden oplossingen geformuleerd. Een van de doelen die we ons hierbij hebben gesteld, is dat de vraag of hulpbehoefte van de jongeren leidend moet zijn en niet het systeem. Een doorlopende lijn van zorg of ondersteuning is hierbij dan ook zeker een belangrijk aandachtspunt.

### 3. Nieuwe cliënten na 01-01-2015

Tijdens de bijeenkomst op 1 september is afgesproken dat we een analyse uitvoeren over de instroom bij aanbieders en de manier waarop die verspreid is over de verschillende aanbieders. Bij de analyse zullen we ook proberen in beeld te brengen wat de mogelijke oorzaak is van de verandering in instroom. Vooruitlopend daarop is een aantal acties ingezet, zoals het herkennen van beginnende dementie opnemen in het scholingsprogramma.

### 4. Vervoer

#### *Gemeentelijk niveau*

Er vinden op dit moment op verschillende niveaus gesprekken plaats over vervoer. Vanuit de gemeente Leiden is met een aantal aanbieders van het bestuurlijk contracteren een werkgroep gestart over de verbinding tussen vervoer en dagbesteding waarbij we met aanbieders zoeken naar oplossingen en vernieuwing rondom vervoer. Hierbij wordt gekeken naar locaties en de groepen die op die locatie begeleiding hebben.

#### *Holland-Rijnland*

Daarnaast bestaat ook een werkgroep vervoer in Holland Rijnland. In deze werkgroep werken beleidsmedewerkers uit verschillende gemeentes en verschillende aandachtgebieden, waaronder WMO en jeugd aan mogelijke oplossingen in het vervoer. Ook hier wordt gekeken naar de mogelijkheden van het bundelen van vervoersstromen en het anders organiseren van locaties waar inwoners hun dagbesteding of activiteiten volgen. Het opzetten van een centraal mobiliteitsbureau behoort ook tot een van de mogelijkheden.

De contractperiode voor de regiotaaxi loopt af per 1 januari 2017. De informatie uit de eerdergenoemde werkgroepen, waaronder ook het advies om verschillende budgetten voor vervoer samen te voegen zal actief gebruikt worden bij de opzet van de aanbesteding voor 2017 en zal ook de inhoud van het bestek voor de nieuwe aanbesteding vervoer bepalen.

### 5. Eigen bijdrage & CAK

#### *Eigen bijdrage*

Het klopt dat de eigen bijdrage voor de ondersteuning die cliënten ontvangen, hoger kan uitvallen dan in voorgaande jaren. En ook dat zorgaanbieders een financiële bijdrage voor de maaltijd kunnen vragen. Dat laatste vinden we overigens reëel omdat cliënten op dat moment thuis de kosten van een (warme) maaltijd uitsparen. Omdat het vragen van een bijdrage aan de maaltijd voor cliënten nieuw is, hebben we aanbieders gevraagd om in 2015 gematigd met deze mogelijkheid om te gaan. Voor 2016 hebben we hiervoor een maximumbedrag van € 5 per maaltijd voorgesteld.

Mocht de (hogere) eigen bijdrage voor cliënten reden zijn om van de voor hen noodzakelijke ondersteuning af te zien en/of een gezonde maaltijd over te slaan, dan delen wij uw zorg daarover. In onze gesprekken met aanbieders aan de overlegtafel zullen wij hier aandacht voor hebben en - indien nodig - bezien welke passende maatregelen mogelijk zijn.

### *CAK aanlevering*

Begin dit jaar was het voor aanbieders moeilijk om gegevens aan te leveren aan het CAK omdat de bestanden niet klopten met de gegevens die bekend waren bij de gemeenten. Dit is enige tijd geleden opgelost door op cliënt niveau de indicaties op grond van beschikkingen en de daadwerkelijk geleverde zorg door te nemen, wat van ons allen veel tijd heeft gevergd. Dat op dit moment het aanleveren aan het CAK door de aanbieders nog steeds vastloopt, is iets wat wij niet begrijpen. Het is meerdere malen onderwerp van gesprek geweest aan de overlegtafel. Daarbij gaf een enkele aanbieder aan dat computersystemen niet goed werkten, waardoor urenopgave aan het CAK niet mogelijk was. Inmiddels lijkt ook dat probleem opgelost te zijn. We wijzen aanbieders er steeds op om tijdig gegevens aan te leveren, om te voorkomen dat cliënten een gestapelde en daardoor veel hogere rekening ontvangen. Om cliënten hiervoor te waarschuwen, hebben wij onlangs in de stadskrant een oproep geplaatst. Omdat wij als gemeente geen zicht hebben op welke cliënten het betreft, is een gerichte brief sturen geen optie.

## **6. Privacy**

Wij werken aan een nieuw privacy protocol Wmo, waarin wij uw advies d.d. 27-06-2014 meenemen alsook de ervaringen van de sociaal werkers vanuit de praktijk. Het streven is om het protocol voor het einde van dit jaar af te ronden.

## **7. Corporaties**

In de op 24 juni 2015 ondertekende Prestatieafspraken tussen de vijf Leidse corporaties en de gemeente Leiden is opgenomen dat partijen nader beleid maken over wonen en zorg en huisvesting van ouderen gaan monitoren. Daarbij is in de werkagenda voor het ambtelijk Leids Platform Wonen opgenomen dat er gezamenlijk beleid wordt opgesteld waarbij de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de partijen en verantwoordelijkheidsverdeling tussen partijen worden geconcretiseerd. Verder onderzoeken partijen op welke manier ouderen die naar een meer geschikte woning willen verhuizen, effectief kunnen worden ondersteund, bijvoorbeeld door het instellen van een seniorenmakelaar.

## **8. Zorgen rondom administratie & bevoorschotting**

### *Administratie*

Efficiëntie en duidelijkheid voor de burger staan altijd voorop bij het ontwikkelen van werkprocessen. We hebben getracht inwoners zo goed mogelijk te informeren over de veranderingen. Leiden kiest daarbij voor een zorgvuldige aanpak. We realiseren ons dat we een verbetering in de diverse communicaties naar de burger kunnen slaan. Uw adviezen daarbij zijn waardevol. Aan de overlegtafel zijn de verschillende tarieven met de aanbieders besproken. Voor het volgend jaar zullen deze opnieuw onder de loep worden genomen.

### *Voorschot*

De gemeente en ook aanbieders zijn gebaat bij een administratie die op orde is voordat gefactureerd wordt. Dit omdat een goede administratie dubbel werk en fouten voorkomt. Begin dit jaar is door de gemeente een werkwijze opgesteld om aanbieders tegemoet te komen met een voorschotbetaling.

Veel aanbieders hebben met in het eerste kwartaal aangegeven (nog) geen gebruik te willen maken van deel-facturen of voorschotfacturen. Aanbieders die aangegeven hebben een voorschot op de betaling nodig te hebben, zijn tot nu toe door de gemeente met een voorschot tegemoet gekomen. Wij begrijpen uit uw verhaal dat een aantal aanbieders niet op de hoogte zijn/waren van deze optie.