



Versie: 28-11-2013, 1.2

## Reacties op Uitvoeringsdocument Sociaal Domein 'Met Kop en schouders'.

### Inleiding:

Nadat de colleges van de gemeenten Den Helder, Hollands Kroon, Schagen en Texel het uitvoeringsdocument Sociaal Domein hebben vastgesteld is het, conform de daarvoor geldende regels voor inspraak, voor advies voorgelegd aan de Wmo-adviesraden en cliëntenraden Werk en Inkomen, voor zover bij ieder gemeente van toepassing. Dit betreft de formele inspraak. Bij de tot stand koming van het document zijn de overige instellingen en organisaties betrokken geweest. Er hebben individuele gesprekken en plenaire bijeenkomsten met instellingen plaatsgevonden.

In deze notitie sta ik stil bij de adviezen / opmerkingen die in het kader van de formele inspraak zijn ontvangen. In de brieven die zijn ontvangen worden ook enkele vragen om uitleg gesteld. Deze vragen komen niet terug in deze notitie maar worden rechtstreeks beantwoord.

Eerst vindt u onder 'Reacties' alle geleverde input aan. Daarna vindt aan de hand van enkele thema's het antwoord op de reacties.

De reacties op het uitvoeringsdocument zijn over het algemeen positief. De uitwerking van de visie wordt gedeeld door de adviserende instanties. Er is steun voor het model van de sociale wijkteams met ondersteuning van een Regionaal Administratie en Kenniscentrum. Wel worden er diverse zorgen geuit, zijn er diverse vragen ter verduidelijking en wordt geconstateerd dat er nog onduidelijkheden zijn. De zorgen, bijvoorbeeld over het weer aan het werk komen van gedeeltelijk arbeidsongeschikten en gescheiden moeders met een achterstand tot de arbeidsmarkt, kunnen worden gedeeld. Echter, het uitvoeringsdocument noch het nog uit te brengen inrichtingsplan bieden handvatten om deze zorgen weg te nemen.

### Reacties:

#### Cliëntenraad ISD/WSW Panel Kop van Noord-Holland

- Financiële paragraaf wordt gemist
- Risico's zijn niet in beeld gebracht
- Er moet gebruik gemaakt worden van ervaringen met integraal werken, zoals bijvoorbeeld bij de ISD
- Kwaliteit medewerkers belangrijke voorwaarde voor het slagen
- Aandachtspunten huisvesting:
  - o Privacy
  - o Bereikbaarheid
  - o Veiligheid
- Aandachtspunten dienstverlening:

- Handhaven kwaliteitsniveau
- Vaste consulent per cliënt
- Begeleiding cliënten (bijv. bij gebruik computers)
- Communicatie tussen wijkteams en AKC dient optimaal te zijn
- Bezetting wijkteam moet voldoende zijn
- Waarborgen rechtsbescherming en klachtenrecht
- Vrijwilligers:
  - Deskundigheid vrijwilligers
  - Vrijwilligheid vrijwilligers?
  - Match tussen klant en vrijwilliger
  - Geen dwang vanuit wijkteam
  - Geen verdringing beroepskrachten
  - Senioren (65+) niet tot vrijwilligerswerk verplichten
  - Kwaliteit waarborgen
- Rechtstreeks beroep op instellingen moet mogelijk zijn, is zelfredzaam
- Gemeenten zo veel als mogelijk gelijk beleid
- Wie houdt toezicht op kwaliteit wijkteams?
- Handhaving, re-integratie, opleggen boete, rechtmatigheidsonderzoeken, terugvordering zijn taken die niet in het wijkteam thuishoren
- Kan cliënt zelf kiezen voor een hulpverlenende instelling?
- Evaluatie wijkteams reeds in 2016
- Wijkscan inzetten als permanente bron voor samenstelling wijkteams

### Advies werkgroep transitie AWBZ-WMO Den Helder

- Huidige groep zorgontvangers moeten zorg blijven ontvangen
- Huidige groep zorgontvangers niet belasten met vraaggesprekken
- Preventie krijgt nog onvoldoende aandacht
- Wijkteam dient onafhankelijk te zijn t.o.v. instellingen
- Betrek Wmo platform bij profielschets van wijkteamleden
- Wijkteam dient laagdrempelig en belangeloos te zijn
- Er is zorg omtrent vormgeving, locatie, bezetting en kunde van/binnen AKC
- Wat is het beleid m.b.t. de groep huidige ontvangers AWBZ-voorzieningen in relatie tot de aangekondigde korting op het budget
- Wat is het effect op de inwoners van het lokaal danwel regionaal aanbesteden van diensten?
- Welke procedure wordt gevolgd t.a.v. het vullen van de wijkteams?
- Waar worden de wijkteams gehuisvest?
- Hoe werkt het wijkteam samen met instellingen en vrijwilligersorganisaties?
- Privacy is een aandachtspunt

### Wmo-adviesraad Hollands Kroon

- Zorgpunt betreft mensen die niet zelf de weg weten te vinden naar wijkteam danwel zorg
- Naast uitgangspunt 'Zelfredzaamheid' dient 'Kwaliteit van leven' een uitgangspunt te zijn

- Bij intake het sociale netwerk van een persoon in kaart brengen
- Biedt mantelzorgers/vrijwilligers ondersteuning, opleidingen en respijtzorg aan
- Vrijwilligerswerk mag geen verplichting zijn
- Nauwe samenwerking tussen wijkteams, huisartsen en vrijwilligersorganisaties
- Wijkteam als fysieke ontmoetingsplek
- Zet ervaringsdeskundigen in bij het opleiden van medewerkers wijkteam
- Het individuele ondersteunings- en zorgplan dient uitgangspunt voor intake te zijn
- Korte beroepsprocedure (bijvoorbeeld 2nd opinion)
- Persoonsgebonden budget dient mogelijkheid te zijn bij individuele voorzieningen
- Snel helderheid over gevolgen bezuinigingen voor dagbesteding
- Overgangsregeling bestaande uit handhaven bestaande voorziening en pas op later moment herindiceren
- Betrek inwoners, dorpsraden, cliëntenraden etc. bij de verdere uitwerking van plannen
- Ontwikkel competenties medewerkers wijkteam: empathie, omgang met kwetsbare groepen

### Wmo-adviesraad Texel

- Bezorgd dat er weinig sprake van lokale invloed op inrichtingsplan zal zijn
- Wil intensief worden betrokken bij opstelling inrichtingsplan
- Medewerkers wijkteam moeten voldoende expertise hebben om complexe problematiek te herkennen
- Bezorgd dat kostenoverwegingen alsnog leiden tot dichttimmeren zorg
- Stelselmatige evaluatie is van belang
- Effecten van beleid voor inwoners betrekken bij evaluatie
- Prudent omgaan met inzet vrijwilligers en uitkeringsgerechtigden
- Ook mensen met beperking zijn vaak in staat en bereid vrijwilligerswerk te doen
- Vrijwilligerswerk mag geen verplichting zijn
- Professionele deskundigheid op het gebied van communicatie is noodzakelijk
- Inlevingsvermogen moet onderdeel zijn van competenties medewerkers wijkteams
- AKC zo sober mogelijk inrichten. Omvang en kosten beperken
- Als lokaal iets mis gaat moet duidelijk zijn waar de verantwoordelijkheid. Wijkteam kan zich niet achter RAKC verschuilen
- Van gesprekken door het wijkteam met inwoners wordt een verslag gemaakt. Na 2 maanden evalueren of oplossing nog voldoet
- Heeft Texel al een visie op het betrekken van inwoners bij beleid Participatiewet en Jeugdwet?
- Digitale toegang voldoet niet voor iedereen. Duidelijk communiceren dat ook op andere manieren contact gelegd kan worden.
- Klachtenprocedure dient laagdrempelig te zijn
- Goede communicatie over mogelijkheden rechtsbescherming en klachtenprocedures
- 'Sociaal Wijkteam' veranderen in 'Sociaal Team'
- Het wijkteam komt in de plaats van het Wmo team en vormt dus geen nieuwe laag
- Wijkteam zou moeten bestaan uit vaste kern en flexibele schil

- Competenties medewerkers wijkteam vast leggen en het functioneren hieraan regelmatig toetsen
- Extra aandacht voor kwetsbare groepen
- Praktijkondersteuners huisartsen, GGZ en activiteitenbegeleiders passen wellicht goed in wijkteams
- Medewerkers wijkteams moeten voldoende toegerust zijn om met alle burgers met beperkingen een gesprek te kunnen voeren en hen verder te helpen
- Hoe wordt het wijkteam aangestuurd en geëvalueerd?
- Huisvesting wijkteam dient laagdrempeligheid te bevorderen

### Wmo Adviesraad Schagen

- Wil graag meedenken in het vervolgproces
- Goede communicatie binnen de verschillende lagen van hulpverlening is voorwaardelijk
- Mantelzorger is serieuze gesprekspartner voor wijkteam
- Taak van het wijkteam zou ook moeten zijn het verzorgen van coördinatie en communicatie tussen de diverse lagen van dienstverlening
- Privacy voorschriften moeten in acht genomen worden (artikel 8 EVRM, artikel 8 Handvest Europese Unie en de Wet bescherming persoonsgegevens)
- Voorkomen moet worden dat vrijwilligers afhaken. Daarbij moet gedacht worden aan opleiding en ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers. Verder moet gewaakt worden voor het overvragen en overbelasten van mantelzorgers
- Houd rekening met mensen die voor hun hulpvraag niet van het internet gebruik kunnen maken. Wat is het alternatief voor de internetloze hulpvragers?
- Budgetten binnen sociaal domein mogen niet gebruikt worden voor doelen buiten het sociaal domein

### Clëntenadviesraad WWB, Den Helder

- Bezorgdheid over 40+ groep in verband met onderdeel 'Werk & Inkomen', gedeeltelijk arbeidsongeschikten met arbeidsverleden, gescheiden moeders/huisvrouwen die v.w.b. arbeidsmarkt stil hebben gestaan. Wat is het perspectief voor deze groep?
- Maatschappelijk gezien mag ervaring niet verloren gaan
- Eventueel investeren in bijscholing
- Te verwachten is dat personen die vanuit wederkerigheid i.h.k.v. een uitkering vrijwilligerswerk verrichten, ontevreden zijn omdat zij in de uitkering blijven en niet vooruit gaan

### Overige opmerkingen die langs andere weg dan formele inspraak zijn ontvangen

- Aandacht voor uniforme registratie en facturatie door contractpartners
- Aandacht voor rol wijkverpleegkundige in het leggen van de verbinding tussen het sociale – en zorgdomein
- Aandacht voor het snel en laagdrempelig bieden van hulp achter de voordeur van zeer kwetsbaren, bijvoorbeeld bij zeer ernstige psychiatrische problematiek

- Niet iedereen is in staat via de digitale snelweg zijn/haar weg te vinden.
- Maak gebruik van expertise en ervaring instellingen
- Uitgangspunten van regionale samenwerking en lokale autonomie kunnen met elkaar op gespannen voet komen te staan.
- Aanpak huiselijk geweld komt niet terug in uitvoeringsnota
- Zijn wijkteams in staat indicering voor complexe gevallen uit te voeren? Hoe wordt geborgd dat in de wijkteams voldoende expertise aanwezig is?

=====

## Antwoord

### Locatie, samenstelling wijkteams en RAKC

Wie komen er in de wijkteams? Waar komt het RAKC? Wat zijn de competenties waaraan de medewerkers van, met name de wijkteams moeten voldoen? Wie houdt toezicht op de wijkteams? Wie komen er precies in de wijkteams? Hoe is de verdeling van taken tussen de wijkteams en het RAKC? Et cetera.

Veel vragen betroffen dit thema. Dit zijn terechte vragen waar op dit moment nog geen antwoord op gegeven kan worden. Deze vragen vormen onderdeel van het in voorbereiding zijnde inrichtingsplan. De ambtelijke projectorganisatie is nu druk bezig de besluitvorming over al deze punten voor te bereiden. De ingebrachte vragen en opmerkingen worden betrokken bij deze voorbereiding.

Wat al wel bekend is, is dat de wijkteams onderdeel van de afzonderlijke gemeenten gaan uitmaken. Iedere gemeente beschikt per 1-1-2015 over eigen wijkteams, houdt daar dus ook zelf toezicht op. Het RAKC wordt ondergebracht bij een van de vier gemeenten. De andere drie gemeenten nemen hiervan diensten af en betalen daarvoor.

De wijkteams staan in het centrum van de dienstverlening binnen het sociaal domein. Zij zijn als het ware de spin in het web. Vanuit de taak voor de procesregie coördineren zijn de communicatie en het proces rond een hulpvraag.

### Vrijwilligers, wederkerigheid

Vrijwilligers vormen een belangrijk schakel in het welslagen van de transitie. Zij helpen mensen uit hun omgeving langer zelfstandig te blijven functioneren. Daarnaast vormen vrijwilligers een belangrijke bron van informatie voor de wijkteams. Immers, zij weten wat er speelt en kunnen het wijkteam attenderen op mogelijke probleemsituaties. Belangrijke voorwaarde is dat vrijwilligerswerk ook werkelijk vrijwillig is. Er kan geen sprake zijn van dwang. De rol van het wijkteam zal zijn het koppelen van vraag en aanbod en het organiseren van ondersteuning van vrijwilligers. Bekend is dat er reeds diverse organisaties actief zijn in het ondersteunen van vrijwilligers. De mogelijkheid deze



een plek in de wijkteams te geven wordt onderzocht. Voorkomen dient te worden dat vrijwilligers, waaronder ook de mantelzorgers door overbelasting uitvallen. Vrijwilligers en mantelzorgers worden ondersteund. Dat kan bijvoorbeeld door het ontlasten bij andere taken of door het aanbieden van een gerichte cursus, uiteraard voor zover daar behoefte aan bestaat en bijdraagt aan het welzijn van de vrijwilliger danwel mantelzorgers. Vrijwilligers en mantelzorgers weten als geen ander wat zij nodig hebben om hun belangeloze inzet te blijven leveren. Het is derhalve zaak goed naar hen te luisteren en hen te betrekken bij ondersteuningsplannen.

Wederkerigheid heeft met name betrekking op mensen die tijdelijk inkomensondersteuning ontvangen. Onder bepaalde voorwaarden mag van hen verwacht worden dat zij een tegenprestatie leveren. Wat deze voorwaarden exact zijn is nog niet bekend.

### Kwaliteit dienstverlening, toegankelijkheid

Het integreren van taakvelden waardoor iemand in principe slechts een maal zijn verhaal hoeft te doen en de medewerkers in staat is over meerdere terreinen acties in gang te zetten, komt ten goede aan de dienstverlening. De toegang tot de dienstverlening wordt aangeboden via een website, telefoon of persoonlijk contact. Hierbij wordt zo veel als mogelijk gezamenlijk opgetrokken. Met name het persoonlijk contact is echter een gemeentelijke aangelegenheid. Dit kan dus per gemeente verschillen. De suggestie te investeren in het 'opleiden' van inwoners die (nog) niet in staat zijn de digitale snelweg te bewandelen nemen wij mee in onze overwegingen.

Er is heel veel expertise aanwezig bij de diverse instellingen en organisaties die zijn gesproken. Deze expertise heeft dan betrekking op het verlenen van ondersteuning, het helder krijgen van gestelde vragen, het coördineren van vrijwilligers et cetera. Veel van de vragen die nog bij instanties als Bureau Jeugdzorg terecht komen, komen per 1-1-2015 binnen bij de gemeentes. Een mogelijkheid is bijvoorbeeld om medewerkers van Bureau Jeugdzorg in te zetten ten behoeve van Jeugdzorg in onze regio. Deze afweging is onderdeel van het inrichtingsplan danwel volgt bij de concretisering van de werving en selectie van medewerkers voor de wijkteams en het RAKC.

De consulenten Wmo hebben nu, voor het goed kunnen behandelen van aanvragen behoefte aan specialistische adviezen. Voor een deel hebben zij daarvoor zelf de expertise, voor een deel wordt dat nu uitbesteed. Dat zal met de wijkteams niet anders zijn. Afhankelijk van de hoeveelheid vragen die in een gebied naar voren komen beschikt het wijkteam zelf over een medewerker die een specifieke vraag kan beoordelen, kan de vraag worden neergelegd naar een medewerker uit de flexpool van het RAKC of moet de expertise extern worden ingekocht. Het wijkteam is er straks voor verantwoordelijk dat zorgvuldig wordt omgegaan met vragen van inwoners. Kennis van eigen beperkingen is daarbij een belangrijke voorwaarde.

Tegelijk met het overdragen van bevoegdheden naar de gemeenten wordt een aanzienlijke korting toegepast. Voor een deel wordt dat (op termijn) opgevangen door efficiency voordelen en inzet op preventie. Er zullen echter ook keuzes gemaakt moeten worden ten aanzien van te leveren zorg. Daarbij valt niet uit te sluiten dat mensen die nu zorg of ondersteuning ontvangen per 1-1-2015



minder of zelfs helemaal geen zorg meer ontvangen. Uiteraard nemen wij daarbij de nodige zorgvuldigheid in acht.

Reeds in het gezamenlijke visiedocument is benadrukt dat er voor gezorgd moet worden dat iedereen die dat nodig heeft een beroep kan doen op de gemeentelijke dienstverlening. Overigens geldt dat natuurlijk niet enkel voor het sociaal domein. Dat betekent dat gezorgd moet worden dat de wijkteams voor iedereen toegankelijk zijn. Dat kan ook inhouden dat een medewerker iemand die niet zelf vervoerd kan worden of via de website zijn vraag kan stellen, thuis bezoekt. Bij een wijkteam moet vooral niet alleen aan stenen worden gedacht. Gemeenten kunnen er voor kiezen over te gaan tot mobiele teams.

### Rechtsbescherming, Klachtenbehandeling, Privacy

De wet bepaalt in welke gevallen iemand die het niet eens is met een beslissing een bezwaarschrift in kan dienen. Hetzelfde kan worden gezegd voor het indienen van een klacht. Idealiter wordt echter de formele rechtsgang voorkomen en wordt samen met de vraagsteller naar een oplossing gezocht.

Door zaken te verbinden en goed te luisteren en te kijken naar wat er in een wijk speelt, kunnen de wijkteam zo adequaat mogelijk handelen. Dat daarmee de privacy onder druk kan komen te staan is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Regels omtrent bescherming van de privacy worden uiteraard in acht genomen.

### Lokaal wat kan

Uitgangspunt is steeds geweest dat de vier gemeenten zo veel als mogelijk samen optrekken. Dat maakt het mogelijk schaalvoordelen te halen die anders niet mogelijk zouden zijn. Dit uitgangspunt laat onverlet dat daar waar lokaal maatwerk mogelijk is daar gebruik van gemaakt gaat worden. Iedere gemeente heeft straks haar eigen wijkteams en kan daar dus zelf keuzes in maken. Wanneer een gemeente eigen beleid uitgevoerd wil hebben, dan kan dat. Voor wat betreft de ondersteuning door het RAKC kan dat betekenen dat daarvoor een meerprijs betaald dient te worden. Dit werkt nu ook bij de ISD Kop van Noord-Holland zo.

### Financiën

Algemeen bekend is dat de transities gepaard met een overdracht van geld. Voor het geld dat overkomt worden de gemeenten geacht het werk uit te voeren. Gegeven de kortingen die daarbij worden verwerkt is het niet opportuun te veronderstellen dat delen van het budget voor andere doeleinden dan voor het sociaal domein worden benut.

### Overig

Veel van de ingebrachte punten zijn van groot belang. Echter dit zijn punten die niet zo zeer betrekking hebben op het uitvoeringsdocument maar op het nog voor te leggen inrichtingsplan. Al deze punten nemen wij bij de voorbereidingen op het inrichtingsplan.

Zowel het visiedocument als het uitvoeringsdocument zijn tot stand gekomen door input van instellingen, vrijwilligersorganisaties, inwoners, en belangenorganisaties. Ook bij de verdere uitwerking wordt op onderdelen gebruik gemaakt van de input van derden.