

**Reactienota Advies Adviesraad Sociaal Domein
t.a.v. verordening maatschappelijke ondersteuning De Bilt 2025.**

17-12-2024

Vraag/ Advies Adviesraad	Reactie College
<p>Wij merken op dat deze verordening de relatie tussen gemeente en inwoner juridisch afdekt. Met name de definities zijn nu helder omschreven. Het uitgangspunt van een verordening is juridisch. De verbinding met de praktijk is van groot belang. Hoe gaat de gemeente over de verordening communiceren en de werking monitoren? De uitvoerende taken zijn immers uitbesteed aan MENS. Op welke manier controleert de gemeente of datgene wat in de verordening staat in de praktijk ook zo wordt uitgevoerd?</p>	<p>De verordening wordt ook altijd afgestemd met MENS om te zorgen dat hij uitvoerbaar is. Het is voor de medewerkers van MENS van groot belang de verordening te kennen. Zij voeren hem uit maar informeren ook de inwoners hier over. Dan uiteraard in normale taal.</p> <p>Voor de monitoring en controle bestaan verschillende manieren. Er is veel informeel overleg en ook de wethouder spreekt met regelmaat met de consultants. Daarnaast zijn er formele gesprekken over de uitvoering van de taken van MENS.</p> <p>Als inwoners niet eens zijn met een beschikking of bejegening dan bereikt dit ons altijd via de weg van het bezwaar of een klacht.</p>
<p>In de gehele verordening lezen we niet terug hoe de onafhankelijke cliënt ondersteuner (OCO) een rol heeft. Inwoners met een hulpvraag zijn niet altijd in staat dit traject alleen te doorlopen en daarvoor is een OCO van wezenlijk belang. Niet iedereen heeft immers een familie of mantelzorg voorhanden. Hetzelfde voor de deskundigen, bijv. ergotherapeut. Hoe kan die een bijdrage leveren aan het oplossen van de hulpvraag?</p>	<p>Een aantal zaken moeten in de verordening geregeld worden en zijn de verantwoordelijkheid van de raad. Veel zaken mogen door het college geregeld worden en worden beschreven in de beleidsregels of de nadere regels. Een uitgebreidere beschrijving van de rol van de onafhankelijke cliënt ondersteuner vindt u daarin.</p> <p>Daarnaast zijn we bezig met een nieuwe inkoop voor de OCO. Op de <i>uitgangspunten en kwaliteitseisen Onafhankelijke Cliëntondersteuning</i> heeft u een advies uitgebracht en onze reactie ontvangen. We gaan ervanuit dat, door betere afspraken te maken, de dienstverlening verbetert en de bekendheid omhooggaat.</p>

	Vraag/ Advies Adviesraad	Reactie College
1	<p>Zorg voor een goede communicatie over deze verordening naar alle inwoners van de gemeente. Geef daarbij aandacht aan de rol van uitvoeringsorganisatie MENS en van de leverancier van hulpmiddelen/diensten. Geef informatie over het proces van de aanvraag in de tijd en wie welke verantwoordelijkheid heeft. Een heldere beschrijving op de website van de gemeente is ook noodzakelijk.</p>	<p>Omdat de verordening juridisch van aard is wordt hierover niet proactief gecommuniceerd. Hij wordt uiteraard wel gepubliceerd op overheid.nl.</p> <p>Relevante informatie staat op de website van De Bilt en op die van MENS. Die gaat in met name over waar men terecht kan. Dat is ook de eerste behoefte van inwoners.</p> <p>Bij een melding en ter voorbereiding op het huisbezoek stuurt MENS een brief. Daar staat veel info in. Onder andere waar men op kan rekenen maar ook informatie over de OCO. Deze brief wordt verbeterd waar nodig. De laatste versie is als bijlage bijgevoegd.</p>
2	<p>Geef aan wat de rol is van OCO en van deskundigen. Geef ook aan waar de cliënt op kan rekenen bij het doen van een hulpvraag.</p>	<p>De rol van de OCO wordt verduidelijkt in de beleidsregels. Naar aanleiding van uw advies hebben we artikel 4 over advisering aangepast. Nu is duidelijker wat de rol is van deze deskundigen. Zie ook de hiervoor genoemde brief die MENS stuurt naar aanleiding van de melding.</p>
3	<p>In art. 6.4 wordt gesproken over cliënten die verhuizen naar de gemeente De Bilt. In het verleden is steeds gezegd dat de beschikking van de oude gemeente wordt overgenomen. Zo staat dit ook vermeld in de voortgangsrapportage van de uitvoeringsnota Wonen-Zorg. Wat nu in de nieuwe verordening is opgenomen is hiermee in tegenspraak. Als het nemen van een nieuw besluit standaard beleid is moet dit duidelijker worden gecommuniceerd. Nieuwe inwoners moeten dit beleid bij hun besluit tot verhuizen naar onze gemeente kunnen meenemen.</p>	<p>Hier strijden de juridische en de normale wereld met elkaar. Ons uitgangspunt is om de inwoner geen onnodige indicatieprocessen door te laten lopen. Zo staat het ook in het Programma Wonen & Zorg. Daarnaast willen wij graag onze nieuwe inwoner wegwijs maken in hun nieuwe gemeente. Een huisbezoek met daarbij een inventarisatie van de benodigde zorg en de (in onze specifieke gemeente) oplossingen is een service die we graag verlenen. Ook is het goed om hier een beschikking voor af te geven. Een inwoner kan daar immers zijn rechten aan ontlene. In de meeste gevallen houdt een inwoner dan zijn voorziening.</p> <p>De verordening geeft een escape indien er een onuitvoerbaar claim neergelegd wordt.</p> <p>We begrijpen dat deze stukken (Programma Wonen & Zorg & de verordening) tegenstrijdig lijken. We bezinnen ons er nog op hoe we dit duidelijker kunnen maken. Overigens is de verordening een zogenoemde hogere wetgeving en gaat daarmee voor op het Programma Wonen & Zorg.</p>

	Vraag/ Advies Adviesraad	Reactie College
4	<p>In art. 8.4 wordt gesproken over de goedkoopst adequate tijdige voorziening. Dit kan resulteren in een onbruikbare voorziening voor de cliënt als goedkoop vòòr adequaat gaat. Wij adviseren adequaat als doorslaggevend criterium in de afweging op te nemen.</p>	<p><i>Goedkoopst adequate tijdige</i> is een en/en/en criteria. Wat het wil zeggen is dat; de voorziening adequaat moet zijn <i>en</i> tijdig leverbaar <i>en</i>, als er dan nog keus over blijft, kiezen we de goedkoopste. Bijvoorbeeld de scootmobiel. Die zijn er in vele soorten, verschillende merken, luxe en sobere uitvoeringen. Te vergelijken met de verschillende auto's die er zijn. Ze zijn niet allemaal adequaat. Maar veel zijn dat wel. Van de soorten die adequaat zijn en tijdig beschikbaar, kiezen we de goedkoopste.</p>
5	<p>In art. 14.4c wordt alleen gesproken over de gehuwde cliënt, wij adviseren ook het geregistreerd partnerschap hierbij mee te nemen.</p>	<p>Dit is geregeld in de Wet zelf. Artikel 1.1.2 van de WMO. We kiezen er in deze verordening voor om zaken die al in de wet geregeld zijn hier niet te herhalen. Herhalen van bovenliggende wetgeving werkt fouten en onduidelijkheden in de hand.</p>
6	<p>In art. 16 wordt beschreven dat de aanbieder moet zorgen voor een goede kwaliteit. Wij missen de verantwoordelijkheid van de gemeente om dit te toetsen. Periodieke overleggen met de aanbieder gaat voor een overleg met de cliënt. Wij adviseren de mening van de cliënt in dit proces door een onafhankelijke instantie te laten controleren. Immers de cliënt is afhankelijk van de aanbieder en zal op een onderzoek van de aanbieder minder onafhankelijk reageren. Art. 19 bevat een klachtenregeling die bij de ASD niet bekend is.</p>	<p>Die verantwoordelijkheid hebben we zeker en wordt ook geregeld in de wet. Wij laten dit kwaliteitsonderzoek uitvoeren door de GGD. Zij bevragen daarbij ook cliënten. Afgelopen jaar is als gevolg daarvan bij een instelling een cliëntstop ingesteld. Daarnaast voeren wij ook jaarlijks het cliëntervaringsonderzoek uit.</p> <p><i>Artikel 19 (nieuw) Meldingsregeling calamiteiten en geweld</i> wordt bij ons ook uitgevoerd door de GGD.</p> <p><i>Artikel 19. (Nieuw) Klachtregeling</i> vindt u op https://www.debilt.nl/bestuur-en-organisatie/wet-en-regelgeving/klacht</p>
7	<p>In art. 21 wordt gesproken over de Adviesraad voor cliëntparticipatie in het Sociaal Domein. De Adviesraad Sociaal Domein (ASD) is geen vertegenwoordigende maar een -op grond van kennis en/of ervaring- Adviesraad zonder ruggespraak. De perceptie dat wij in directe zin de ingezetenen van De Bilt vertegenwoordigen is dus onjuist</p>	<p>Wat u hier aangeeft klopt helemaal. Het artikel is hierop aangepast.</p>



Wat kunt u verwachten van het Sociaal Team?

U heeft een vraag voor ondersteuning in het kader van de WMO, Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Graag informeren wij u over de procedure en wat u kunt verwachten.

Wij komen bij u op huisbezoek

Tijdens dit huisbezoek bespreken we uw vraag. Als u nieuwe of aanvullende vragen heeft, kunt u deze ook stellen. Wij informeren, denken met u mee en adviseren over welke mogelijkheden er zijn. Samen gaan we op zoek naar oplossingen die het beste passen bij uw situatie. Daarbij kijken we in de eerste plaats naar wat u zelf kunt doen en welke hulp er is in uw eigen netwerk van familie, vrienden of buren. Daarnaast kijken we ook naar de mogelijke inzet van vrijwilligers en, indien nodig, professionele en/of specifieke ondersteuning. Daarover maken we samen afspraken. De afspraken komen in een verslag.

Nodig gerust iemand uit tijdens het gesprek

Uw partner, een familielid, vriend(in), of iemand anders van wie u dat prettig vindt, mag aanwezig zijn bij dit gesprek. U kunt diegene(n) zelf uitnodigen. Dit kan bijvoorbeeld ook een hulpverlener zijn waar u al contact mee heeft. Ook kunt u gebruik maken van professionele onafhankelijke cliëntondersteuning. Het Sociaal Team kan u daarover informeren. Of u kunt direct contact opnemen met MEE, Utrecht Gooi & Vecht op telefoonnummer: 030 264 22 22. Benoem daar dat het gaat om onafhankelijke cliëntondersteuning in het kader van de WMO.

U kunt u op het huisbezoek voorbereiden

Het is belangrijk dat de medewerker tijdens het gesprek bij u thuis een volledig beeld van uw vraag en uw situatie krijgt. Op die manier kunnen wij de best passende zorg inzetten. Het is daarom belangrijk dat u zich voorbereidt op dit gesprek. U kunt vooraf belangrijke informatie verzamelen (dit is niet verplicht), zoals over eventuele beperkingen, gestelde prognoses, informatie over mogelijke hulp van naasten en/of andere oplossingen. De informatie wordt gebruikt om tot een goed ondersteuningsplan te komen.

Is er een mantelzorger betrokken?

Dan kijken wij ook mee hoe het gaat met de mantelzorger. Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis zorgen.

Soms maken wij gebruik van specialistische deskundigheid

Soms zal het voor een medewerker Sociaal Team niet mogelijk zijn om zelf een goede inschatting te maken welke ondersteuning nodig is, bijvoorbeeld vanwege complexe ziektes of aandoeningen. Is dat het geval dan zal de medewerker een beroep doen op specialistische deskundigheid van bijvoorbeeld een arts om tot een passend ondersteuningsplan te kunnen komen.



U ontvangt een verslag en/of brief na het huisbezoek

In het verslag of de brief staan de afspraken die met u zijn gemaakt. In het verslag wordt ook uw persoonlijke situatie beschreven. Soms zijn meerdere gesprekken nodig om tot een passende oplossing te komen. Dan ontvangt u het verslag nadat het laatste gesprek heeft plaatsgevonden. Wilt u geen verslag ontvangen? Geef dat dan aan.

Soms is er een maatwerkvoorziening nodig

Het Sociaal Team besluit of er een maatwerkvoorziening nodig is. Dit kan bijvoorbeeld een aanpassing aan uw woning zijn, huishoudelijke hulp, begeleiding, dagbesteding of een Regiotaxipas. We informeren u hoe dit in zijn werk gaat.

Wilt u een PGB (persoonsgebonden budget) verlengen?

Geef dit dan aan bij uw aanmelding bij het Sociaal Team. Wij sturen u dan een leeg 'Budgetplan' en een 'Informatiebrief PGB' toe. In het Budgetplan beschrijft u het doel, de inhoud en de termijn van de benodigde ondersteuning. Wij vinden het prettig om een ingevuld Budgetplan te ontvangen voor het gesprek. Dit is niet verplicht, maar het zorgt er wel voor dat het proces wat sneller verloopt. Komt u er niet uit? Een medewerker van het Sociaal Team denkt graag met u mee.

Voor een maatwerkvoorziening betaalt u soms een eigen bijdrage

De eigen bijdrage is wettelijk vastgesteld op maximaal € 20,60 per maand. De eigen bijdrage wordt door het CAK berekend. U kunt de hoogte van uw eigen bijdrage berekenen via www.hetcak.nl.

Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens

Voor onze dienstverlening registreren wij persoonsgegevens. Op die manier kunnen wij u goed helpen. Uiteraard gaan we daar zorgvuldig mee om. We werken volgens een privacyreglement. U kunt dit vinden op onze website op www.mensdichtbij.nl.

Heeft u een klacht?

Laat het ons weten. We komen er graag samen uit. U kunt ons bereiken op werkdagen op 030-7271557. U vindt het klachtenreglement op onze website www.mensdichtbij.nl.

Heeft u nog vragen?

Stel ze gerust. Dit kan tijdens het gesprek of telefonisch. U kunt het Sociaal Team op de volgende manieren bereiken:

T: 030-7271557, op werkdagen tussen 09:00 en 13:00 uur

E: sociaalteam@mensdichtbij.nl

I: www.mensdichtbij.nl

P: Sociaal Team, Henrica van Erpweg 2g, 3732 BG De Bilt