

---

# Uitvoeringsplan Wmo

24 juli 2014





## Inhoud

<b>INLEIDING</b>	<b>5</b>
<b>1. PREVENTIE</b>	<b>7</b>
<b>Algemene voorzieningen</b>	<b>8</b>
<b>Mantelzorgondersteuning</b>	<b>9</b>
<b>Mantelzorgcompliment</b>	<b>9</b>
<b>Vrijwilligerswerk</b>	<b>10</b>
<b>Luisterend oor</b>	<b>11</b>
<b>Klik voor hulp</b>	<b>11</b>
<b>Fraude (preventie)</b>	<b>11</b>
<b>Samenwerking en afstemming</b>	<b>12</b>
<b>2. MAATWERKVOORZIENINGEN</b>	<b>13</b>
<b>Ondersteuning thuis</b>	<b>13</b>
<b>Ondersteuning buitenshuis</b>	<b>15</b>
<b>Ondersteuning buitenshuis - kortdurend verblijf</b>	<b>17</b>
<b>Ondersteuning voor inwoners met hoge zorgkosten</b>	<b>17</b>
<b>3. OGGZ, MAATSCHAPPELIJKE OPVANG EN BESCHERMD WONEN</b>	<b>19</b>
<b>4. HANDELEN BIJ VEILIGHEIDSRISICO'S EN CRISIS</b>	<b>23</b>
<b>5. JURIDISCH KADER</b>	<b>24</b>
<b>Overgangsrecht</b>	<b>24</b>
<b>Verordening en procedureregels</b>	<b>24</b>
<b>Nadere regels</b>	<b>24</b>
<b>Onafhankelijk medisch advies</b>	<b>25</b>
<b>Eigen bijdrage</b>	<b>25</b>
<b>Persoonsgebonden budget</b>	<b>26</b>
<b>Financiële tegemoetkoming</b>	<b>29</b>

<b>Indicatieduur</b>	<b>29</b>
<b>Herziening, intrekking en terugvordering</b>	<b>29</b>
<b>Regresrecht</b>	<b>29</b>
<b>Wettelijk voorliggende voorzieningen</b>	<b>29</b>
<b>Kwaliteit</b>	<b>30</b>
<b>Privacy</b>	<b>30</b>
<b>Onafhankelijke cliëntondersteuning</b>	<b>30</b>
<b>Bezwaar, beroep en klachten</b>	<b>31</b>
<b>6. WERKWIJZE VAN DE CONSULENT</b>	<b>32</b>
<b>Het eerste contact</b>	<b>32</b>
<b>Het gesprek</b>	<b>32</b>
<b>Het ondersteuningsarrangement</b>	<b>33</b>
<b>Het plan van aanpak Wmo</b>	<b>33</b>
<b>De (Wmo)consulent</b>	<b>33</b>
<b>Servicenormen en termijnen</b>	<b>34</b>
<b>Werkprocessen</b>	<b>34</b>
<b>Monitoring en stuurinstrumenten</b>	<b>35</b>
<b>7. INKOOP EN AANBESTEDING</b>	<b>36</b>
<b>Inkoop</b>	<b>36</b>
<b>Groeimodel</b>	<b>36</b>
<b>Contractmanagement</b>	<b>36</b>
<b>8. TRANSFORMATIE</b>	<b>38</b>
<b>Stip op de horizon</b>	<b>38</b>
<b>Transformatie in 2015: herbeoordelen</b>	<b>38</b>
<b>Transformatie: voorbereiden op kennis</b>	<b>39</b>
<b>Transformatie: cultuuromslag en arbeidsmarktgevolgen</b>	<b>39</b>
<b>Innovatie en proeftuinen</b>	<b>40</b>
<b>9. COMMUNICATIE</b>	<b>42</b>
<b>Van binnen naar buiten</b>	<b>42</b>

<b>Informatiecampagne ‘Met elkaar, voor elkaar’</b>	<b>42</b>
<b>Maar ook van buiten naar binnen</b>	<b>42</b>
<b>Digitaal, maar toch ook nog papier</b>	<b>43</b>
<b>Samen met partners</b>	<b>43</b>
<b>10. VRAGEN EN ANTWOORDEN</b>	<b>44</b>
<b>Toegang, aanvragen en indicaties</b>	<b>44</b>
<b>Buurtcoach</b>	<b>44</b>
<b>Scootmobiel</b>	<b>45</b>
<b>Dagbesteding</b>	<b>45</b>
<b>Vervoer</b>	<b>45</b>
<b>Persoonsgebonden budget (PGB)</b>	<b>45</b>
<b>Mantelzorg</b>	<b>46</b>
<b>Bezwaar en beroep</b>	<b>46</b>
<b>Eigen bijdragen</b>	<b>46</b>
<b>Overgangsrecht</b>	<b>47</b>
<b>Kwaliteit</b>	<b>47</b>
<b>Kennis</b>	<b>47</b>
<b>Overig</b>	<b>47</b>

## Inleiding

Voor u ligt het uitvoeringsplan voor de Wmo 2015. In dit plan wordt uitgewerkt wat de uitgangspunten uit het beleidsplan *Met Elkaar, Voor Elkaar - De Doetinchemse Keuze* betekenen voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). We beschrijven de wettelijke taken die in de Wmo 2015 opgenomen zijn en de manier waarop wij deze taken in Doetinchem uit gaan voeren.

Ons uitgangspunt hierbij is dat iedereen die ondersteuning nodig heeft en het niet zelf kan organiseren, de benodigde ondersteuning ook krijgt. Maar om de zorg in Doetinchem efficiënt te organiseren en betaalbaar te houden, willen wij de taken van de rijksoverheid niet zomaar overnemen. Wij willen het systeem veranderen. Zo kunnen wij ook meer maatwerk bieden. Dit betekent dat de ondersteuning in 2015 anders georganiseerd kan zijn.

### Wmo 2015

Het kabinet wil de zorg dichter bij de cliënten brengen, zodat zij langer thuis kunnen blijven wonen. Ook de intensieve zorg moet op termijn zoveel mogelijk thuis plaatsvinden. Opname in een zorginstelling kan pas als het thuis echt niet langer gaat. Vanaf 2015 geldt de volgende taakverdeling:

- **Wet maatschappelijke ondersteuning (gemeenten): zorg aan huis**  
Gemeenten gaan zorgen voor de begeleiding en ondersteuning aan huis. Ook de jeugdzorg komt bij de gemeenten te liggen.
- **Zorgverzekeringswet (zorgverzekeraars): medische zorg**  
De zorgverzekeraar regelt de medische zorg, zoals verpleging, persoonlijke verzorging, extramuraal behandeling en langdurige geestelijke gezondheidszorg.
- **Wet langdurige zorg (Rijksoverheid): langdurige zorg**  
De nieuwe Wet langdurige zorg (Wlz) is de opvolger van de huidige Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Wlz is er voor de meest kwetsbare ouderen en gehandicapten in instellingen. Zij hebben permanent toezicht of 24 uur zorg in de nabijheid nodig en zullen een blijvend beroep doen op de Wlz. De Wlz is er dus alleen voor de meest zware, langdurige en intramuraal zorg.

Met de nieuwe Wmo 2015 wordt de gemeente ook verantwoordelijk voor nieuwe en zwaardere doelgroepen. De ondersteuning voor mensen met lichte beperkingen is de afgelopen jaren al onder de verantwoordelijkheid gekomen van de Wmo. Vanaf 2015 komen daar ook doelgroepen bij met matige tot ernstige beperkingen. Het kan hierbij gaan om somatische problemen of beperkingen, psychogeriatrisch, psychiatrisch, verstandelijk of zintuiglijk. Deze doelgroepen werden eerst ondersteund vanuit de AWBZ.

De Wmo 2015 heeft als hoofddoel om het voor mensen mogelijk te maken om langer thuis te kunnen blijven wonen en te participeren in de samenleving. Er zijn drie maatschappelijke doelen:

- Het bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg, het vrijwilligerswerk, en de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente;
- Het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische, psychische of psychosociale problemen, zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving;
- Het bieden van opvang (maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, beschermd wonen en verslavingszorg).

De volgende wettelijke taken zijn in de Wmo 2015 geformuleerd:

- A. de sociale samenhang, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking bevorderen, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente bevorderen, alsmede huiselijk geweld voorkomen en bestrijden;
- B. mantelzorgers en andere vrijwilligers ondersteunen;
- C. vroegtijdig vaststellen of inwoners maatschappelijke ondersteuning nodig hebben;

- D. voorkomen dat inwoners op maatschappelijke ondersteuning aangewezen zijn;
- E. algemene voorzieningen bieden aan inwoners die maatschappelijke ondersteuning nodig hebben;
- F. maatwerkvoorzieningen bieden ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie aan inwoners die daartoe zelf onvoldoende in staat zijn. Dus niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk;
- G. maatwerkvoorzieningen bieden aan personen die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Zij hebben beschermd wonen of opvang nodig in vanwege hun psychische of psychosociale problemen. Of omdat zij de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld

In de Verordening maatschappelijke ondersteuning Doetinchem 2015 beschrijven we hoe we deze nieuwe taken en de taken die al onder de Wmo vielen, gaan uitvoeren. Dit uitvoeringsplan zorgt voor een nadere toelichting en uitwerking.

# I. Preventie

Preventie is voorkomen dat er (grotere) problemen ontstaan door op tijd in te grijpen. Op tijd ingrijpen voorkomt erger, maar is ook goedkoper. Immers, het stelt professionele zorg uit of maakt het zelfs niet meer nodig.

## Hoe gaan we dat doen?

Het stimuleren van werk en onderwijs is van groot belang voor mensen om deel te nemen aan de samenleving. Werk zorgt naast een zinvolle daginvulling voor inkomsten en helpt financiële problemen voorkomen, een van de grote 'ziekmakers'. Zie voor de uitwerking het uitvoeringsplan Participatiewet, het Armoedebeleid en het uitvoeringsplan Jeugd. In dit uitvoeringsplan richten we ons vooral op preventie op het gebied van welzijn en zelfredzaamheid.

- Sociale samenhang, toegankelijkheid en leefbaarheid

De gemeente moet zorgen voor een goed woon- en leefklimaat in een samenleving die voor alle groepen toegankelijk is en waarin iedereen kan participeren. Het voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld valt hier ook onder (OGGz, beschermd wonen en maatschappelijke opvang). Deelname aan de samenleving begint met een goede fysieke toegankelijkheid voor voorzieningen. Hier bestaan binnen de gemeente Doetinchem al verschillende structuren en overlegorganen voor. Zo worden (de toegankelijkheid van) ontwerpen voor de openbare ruimte voorgelegd aan cliëntvertegenwoordigers zoals het Platform Chronisch Zieken en Gehandicapten. Ook vervoersvoorzieningen worden getoetst op een goede fysieke toegankelijkheid, denk aan het verlagen van de instap bij bushaltes en de eisen die gesteld worden aan de Regiotaxi.

- Informatie, communicatie en vaardigheden

Voorlichting maakt mensen bewust en geeft mensen handvatten om problemen aan te pakken. Bij de inkoop eisen we nadrukkelijk aandacht van zorgaanbieders voor sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl. We vragen ook meer van aanbieders in termen van het verbeteren van vaardigheden van cliënten. Daarnaast kan de gemeente ook zelf het initiatief nemen om informatie en communicatie te bevorderen, denk bijvoorbeeld aan het zelf aanbieden van budgetcoaching. Informatie zal beter dan nu gebundeld en toegankelijker gemaakt moeten worden.

- Ervaringsdeskundigen

Een van de vormen om informatie en ondersteuning laagdrempelig en toegankelijk te houden, is het stimuleren van ervaringsdeskundigen. Mensen die zelf een beperking hebben (gehad) die lotgenoten kunnen stimuleren en informeren over mogelijkheden om zich beter te redden in de samenleving.

- Verleiden tot wederkerigheid en inzet voor een ander

In het kader van voorkomen/verminderen van eenzaamheid en zinvolle daginvulling komt er meer nadruk op het ontdekken van talenten en zich inzetten voor een ander. Tijdens bijeenkomsten met managers maar ook medewerkers en vertegenwoordigers van cliëntgroepen werd heel treffend gezegd 'gun het iedereen om iets voor een ander te doen'. Dit willen we niet opleggen maar we willen wel proberen mensen te verleiden om hun talent te gebruiken om een ander te helpen. Het onderwerp zal onderdeel uitmaken van het plan van aanpak Wmo.

- Signaleringsfunctie borgen

Dit doen we door bij het inkoopproces eisen te stellen aan signaleren en doorgeven van knelpunten, wijzigingen en overbelasting van mantelzorgers. Daarnaast gaan we nazorg borgen in de werkwijze van de buurtcoach en consulent.

- Ondersteuning mantelzorgers (zie Mantelzorgondersteuning)

- Warme overdracht

Veel inwoners met beperkte zelfredzaamheid zijn al bekend bij onderwijs, consultatiebureau/jeugdgezondheidszorg, zorgaanbieders, huisarts, wijkverpleegkundige maar ook

intern bij de afdelingen werk en inkomen en Zorgplein. De pilots samenwerking met huisartsen en Menzis gaan handvatten bieden om de samenwerking beter vorm te geven. Voor alle bestaande cliënten geldt dat zij straks bekend zijn en we met hen in gesprek kunnen over een warme overdracht naar een eventueel nieuw ondersteuningsarrangement.

- De buurtcoach

De buurtcoaches ondersteunen (kwetsbare) wijkbewoners bij het aanpakken van hun problemen. De buurtcoaches zijn generalisten, zij zijn er voor iedereen en werken op alle leefgebieden. Van werk tot jeugd, van zorg tot financiën. Hun grote capaciteit is het verbinden van kennis: van gezondheid, arbeid, opvoeding, financiën, enzovoort. Problematiek wordt niet meer 'los' opgepakt, maar integraal volgens het principe | huishouden, | plan, | regisseur. Zij werken met het hele gezin en met de relevante netwerken en organisaties. Zij kennen de wijk en de wijkbewoners en zijn het aanspreekpunt in de wijk. Ze komen letterlijk achter de voordeur van inwoners. Zij nemen de vraag van de wijkbewoners als uitgangspunt, maar nemen de verantwoordelijkheid niet over. Hulpvragers blijven zoveel mogelijk eigenaar van hun probleem en van de aangedragen oplossingen. Op veel vragen weet de buurtcoach het antwoord, maar niet op alles. In dat geval kunnen zij terugvallen op hun collega's binnen het buurtcoach-teams, op kennis binnen de gemeente of de kennis van partners invliegen.

- Leren van ervaringen

Vanaf 2015 zullen we ook meer dan nu gaan ervaren wat wel en niet werkt, door nazorg te borgen in de werkwijze, maar ook door de dialoog met aanbieders. Er zijn landelijk verschillende kennisinstituten, belangenbehartigers en brancheverenigingen die ons kunnen leren wat effectieve interventies zijn die werken. En in contact met collega-gemeenten en de landelijke overheid krijgt deze uitwisseling van 'best practises' ook vorm.

- Het organiseren van een voorlichtingcampagne "Langer zelfstandig wonen"

Begin 2015 start de voorlichtingscampagne "langer zelfstandig wonen". De campagne richt zich op het verstrekken van informatie en advies over de mogelijkheden die er zijn voor aanpassingen thuis om langer zelfstandig te wonen. We maken hierbij gebruik van informatiefolders, de mogelijkheid van een woonadvies, een website en een overzicht van winkels en bedrijven waar de aanpassingen gekocht kunnen worden.

## Algemene voorzieningen

Dit zijn voorzieningen die laagdrempelig zonder indicatie toegankelijk zijn voor alle inwoners van Doetinchem. Soms zijn dit commerciële voorzieningen (denk aan winkels) maar denk ook aan de gezondheidszorg (bv huisarts), het verenigingsleven, welzijnsdiensten en andere (al dan niet door de overheid gesubsidieerde) initiatieven van inwoners en organisaties.

- Zelforganisatie en 'civil society'

Het is nauwelijks bij te houden hoeveel initiatieven en bestaande voorzieningen er al zijn. Deze zijn vaak zonder tussenkomst van de gemeente tot stand gekomen. Dit varieert van landelijke belangenbehartigers (zoals De Zonnebloem of het Kruiswerk), tot verzekeraars, zorgaanbieders die bv zelf een ontmoetingsfunctie organiseren, maar ook religieuze organisaties en burgerinitiatieven.

- Via vrijwilligers

Aanvullend geldt dat er allerlei vrijwillige initiatieven zijn die je als algemene voorziening zou kunnen beschouwen. Denk bijvoorbeeld aan maatjesprojecten, vrijwillige ouderenadviseurs en vrijwilligers financiële ondersteuning.

Vrijwillige ouderenadviseurs geven informatie, ondersteuning en advies op tal van terreinen en levensdomeinen. Ouderen kunnen bij hen terecht met vragen als: Hoe kan ik langer veilig en zelfstandig blijven wonen? Wie helpt mij met het invullen van formulieren? Heb ik recht op huur- en/of zorgtoeslag? Bij wie moet ik zijn voor kleine klusjes in en rondom het huis?



Vrijwillige financiële ondersteuners staan de inwoner bij in het traject om aan de financiële problemen te werken. En om zo de financiële redzaamheid te vergroten, zodat de kans op herhaling of terugval in het 'oude gedrag' zo klein mogelijk wordt.

Inwoners verleiden zich om in te zetten voor een ander. Dit betekent dat er straks meer voorzieningen zijn die gedeeltelijk of geheel door vrijwilligers gerund worden. Voorwaarden zijn wel continuïteit en kwaliteit. In het vrijwilligersbeleid zijn randvoorwaarden zoals deskundigheidsbevordering, waardering en een vangnet om vrijwilligers te ondersteunen, geborgd.

- Initiatieven stimuleren, bundelen en zichtbaar maken (zie Innovatie en proeftuinen)

Deze infrastructuur gaan we opnieuw inventariseren en aanvullen. Daarna willen we het aanbod beter zichtbaar en toegankelijk maken zodat er meer gebruik van gemaakt kan worden. Innovatie is nadrukkelijk aan aandachtspunt bij het inkoopproces en de begroting maakt het mogelijk om initiatieven te stimuleren.

- De 'wijkcoöperatie', burgerparticipatie, bevorderen participatie vrijwilligers en ontmoetingsplaatsen in de buurt (zie Innovatie en proeftuinen)

De wijk zal in eerste instantie het vertrekpunt worden waar initiatieven to stand komen, en waar alle lijnen bij elkaar gaan komen. Door te starten gaan we ervaren wat er waar wel of niet mogelijk is.

- Scootmobielpool

Er zal geen gemeentebrede grootschalige scootmobielpool meer komen. Dezelfde werkwijze die we nu hanteren blijft het uitgangspunt: zijn er alternatieven mogelijk? Het nieuwe contract met de hulpmiddelenleverancier per 1 juni 2014 biedt bijvoorbeeld al verschillende mooie en betaalbare oplossingen waar elke inwoner in Doetinchem gebruik van kan maken. Mocht dit niet voldoen, dan geldt het principe van maatwerk. In overleg met verzorging- en verpleeghuizen wordt gekeken of op die plek een bundeling van gebruik van scootmobielen gewenst en mogelijk is.

### Mantelzorgondersteuning

Op 22 januari 2014 heeft het college van burgemeester en wethouders de uitvoeringsagenda "mantelzorgondersteuning 2014" vast gesteld. Deze agenda biedt een overzicht van 2014 én van de verwachte taken in 2015 en 2016. De landelijk benoemde 8 basisfuncties mantelzorgondersteuning vormen de leidraad. De activiteiten richten zich onder andere op:

- (beheer) informatie en advies
- Behoud van het stedelijk steunpunt mantelzorg in afstemming met de taken en de ontwikkeling van de functie van buurtcoach en consulent
- Ontwikkelen van een monitoring en evaluatiesysteem
- Ontwikkelen van een scholingsprogramma voor mantelzorgers en professionals
- Samenwerking met Menzis
- Uitvoeren van een alternatief voor het mantelzorgcompliment
- Lotgenotencontact
- Mantelzorgondersteuning beter onder de aandacht brengen van de mantelzorger
- Borgen van de GGZ preventie

### Mantelzorgcompliment

Gemeenten worden per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het erkennen en waarderen van mantelzorgers. De uitgangspunten zullen in een concreet voorstel worden uitgewerkt. Het budget dat gemeenten krijgen, is nog niet bekend (juni 2014). In overleg met de mantelzorgers en hun vertegenwoordigers, gaan we uitvoering geven aan de volgende vorm van mantelzorgondersteuning:

- Aansluiten bij de Dag van de mantelzorger om de mantelzorger in het zonnetje te zetten;
- En/of een blijk van waardering in natura in plaats van een geldbedrag.

Uitgangspunten:

- Waardering moet blijven bestaan, keuze voor vorm goed afwegen.
- Waardering moet voor elke mantelzorger toegankelijk zijn

- Gekozen vorm moet passen binnen het budget dat vanuit het rijk wordt toegekend aan de gemeente.

### Vrijwilligerswerk

Op 3 december 2013 heeft het college van burgemeester en wethouders de uitvoeringsnotitie vrijwilligerswerk 2014-2016 vastgesteld. De uitvoeringsnotitie formuleert zeven doelen en de bijbehorende acties om die doelen te bereiken. Doelen en daarbij behorende activiteiten zijn:

Het stimuleren van vrijwilligerswerk in de breedte:

- door het promoten en waarderen van de vrijwilliger op wijkniveau te organiseren
- actief stimuleren van vrijwilligerswerk van klant en burger door de consulenten, buurtcoaches
- aansluiten bij actuele ontwikkelingen, werkbezoeken en/of PR

Benutten van de diversiteit aan potentiële vrijwilligers en vrijwilligerswerk:

- digitale vacaturebank continueren en verbeteren
- het bij elkaar brengen van vraag en aanbod onder andere door het opzetten van een digitale database met vrijwilligers die kunnen voorzien in individuele ondersteuningsvragen
- Dienstverlening vanuit “Op Maat” integreren met het meldpunt Vrijwillige Dienstverlening
- Vrijwilligersorganisaties stimuleren activiteiten te ontplooiën in de eigen wijk
- Samenwerking tussen buurtcoaches en Vrijwilligerscentrale

Vrijwilligerswerk als participatie en opstap voor bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt:

- werkafspraken maken om mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt via vrijwilligerswerk te laten participeren

Vrijwilligerswerk als vorm van daginvulling voor mensen met een beperking:

- Onderzoeken en uitproberen van mogelijkheden om vrijwilligerswerk als daginvulling in te zetten

In de zorg wordt op een verantwoorde manier een beroep gedaan op vrijwilligers:

- door de aanwezigheid van een vrijwilligersbeleid op te nemen in het programma van eisen en aanbieders die gebruik maken van ervaringsdeskundigen de voorkeur te geven boven aanbieders die dit niet doen.

Vrijwilligers worden ingezet voor de ondersteuning van mantelzorgers:

- Mantelzorgondersteuning gebeurt meer structureel dankzij de inzet van vrijwilligers via Vrijwillige Oppas en Thuiszorg.
- Het netwerk van mantelzorgers wordt aangesproken, bijvoorbeeld door het verenigingsleven in te schakelen.

Vrijwilligers vormen een verbindende factor in buurten en wijken:

- Opzetten digitale database met vrijwilligers per wijk die kunnen voorzien in individuele ondersteuningsvragen
- Sociale kaart en vacaturebank worden op wijkniveau inzichtelijk gemaakt
- Mogelijkheden voor kosteloos gebruik van accommodaties in de wijk onderzoeken.
- Faciliteiten beschikbaar stellen voor bewoners en vrijwilligersorganisaties die zich inzetten voor de wijk

Een van de pijlers van de Doetinchemse keuze is het ondersteunen van vrijwilligers en mantelzorgers. We doen dat onder andere door extra te investeren in steunpunten en het faciliteren van verklaringen van goed gedrag.

### Luisterend oor

Wij krijgen de wettelijke taak om “op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar te stellen”. Deze taak (ook wel hulp op afstand genoemd) was een provinciaal georganiseerde taak en is nieuw voor de gemeente. Het “luisterend oor” is bedoeld voor informatie en advies en/of psychosociale hulpverlening aan onze inwoners.

Sensor is een van de organisaties die deze taak uitvoert. Zij bieden 24 uur per dag en 365 dagen per jaar vanuit 24 vestigingen anonieme hulp of afstand door professioneel opgeleide vrijwilligers.

Voor 2015 en 2016 gaan wij het “luisterend oor” afnemen bij Sensor. De VNG gaat deze dienst, namens de deelnemende gemeenten, inkopen. Hiermee krijgen wij de tijd om uit te zoeken hoe wij de anonieme hulp op afstand lokaal of regionaal vorm willen geven.

### Klik voor hulp

Klik voor Hulp is een landelijke website voor online hulpverlening. De chatspreekuren en emailhulp worden uitgevoerd door deskundige hulpverleners. De hulp is gratis en anoniem. Op de site kun je een eigen account aanmaken door het invullen van een nickname (verzonnen naam) en de vier cijfers van je postcode. Aan de hand hiervan word je gekoppeld aan een hulpverlener van de organisatie in je eigen regio.

Mensen ervaren achter de computer anonimiteit waardoor ze sneller en meer durven te vertellen. Je komt sneller tot de kern van het probleem en mensen zijn gemotiveerd om er zelf iets aan te doen. Het voordeel is dat mensen in hun eigen tijd en op hun eigen tempo hun vraag kunnen stellen.

### Fraude (preventie)

Bij het voorkomen van fraude staat de voorlichting aan de inwoner centraal. Deze moet vooraf weten wat zijn of haar rechten en plichten zijn. En wat de consequenties zijn bij het overtreden van de regels. In onze aanpak van fraudepreventie maken wij gebruik van de principes van het hoogwaardig handhaven:

- Vroegtijdig informeren: hierbij is een belangrijke rol weggelegd voor de consultants en buurtcoaches. Zij informeren inwoners vroegtijdig over hun rechten en plichten.
- Vroegtijdig detecteren en afhandelen: De consultants en buurtcoaches zijn ook alert op fraudesignalen. Bij twijfels over de rechtmatigheid, organiseren zij een huisbezoek.
- Optimaliseren van de dienstverlening: Bij de inrichting van de werkprocessen kijken wij ook naar het effect van de werkprocessen op de bereidheid van inwoners om de regels na te leven.
- Daadwerkelijk sanctioneren: Wij hanteren een krachtig en consequent sanctiebeleid en een effectief opsporingsbeleid.

Deze principes worden in samenhang uitgevoerd, zo kunnen ze elkaar versterken. Er is aandacht voor bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik van maatwerkvoorzieningen.

In de verordening wordt opgenomen dat het college kan onderzoeken of maatwerkvoorzieningen gebruikt of besteed worden ten behoeve van het doel waarvoor ze verstrekt zijn. Met betrekking tot de controle kunnen nadere regels opgenomen worden met betrekking tot de controle op de besteding.

Voor wat betreft de beheersing van de risico's zijn onder andere goede voorlichting/communicatie, onderlinge samenwerking, eenduidige werkwijze, een fraudepreventiemedewerker en het PGB-trekkingsrecht belangrijke maatregelen.

Voor alle medewerkers van de gemeente Doetinchem geldt dat zij zich aan de wetten moeten houden. Zodra er fraude geconstateerd wordt moet daar op ingegrepen worden. Dit verwachten we ook van de buurtcoaches. Dit vertaalt zich er in eerste instantie in dat de buurtcoach of consultant bij (vermoedens van) fraude met de betrokken inwoner in gesprek gaat over de vraag hoe deze een

einde gaat maken aan deze situatie. De inwoner heeft de plicht dit te melden bij de betrokken instantie. Wanneer aan deze oproep geen gehoor wordt gegeven zal de consultant of buurtcoach hiervan zelf melding moeten maken. In uitzonderlijke gevallen kan een uitzondering worden gemaakt, dit wordt dan opgeschaald naar het college.

De toezichthoudende ambtenaar ziet toe op de naleving van de Wet en de kwaliteit van de geleverde diensten door aanbieders en leveranciers en onderzoekt meldingen van fraude en misbruik van maatwerkvoorzieningen.

### **Samenwerking en afstemming**

De gemeente heeft sinds jaar en dag een collectieve zorgverzekering minima (CZM) bij Menzis afgesloten. Ook wel bekend als de GemeentePolis. Vanaf 2012 hebben gemeente en Menzis de samenwerking verbreed; preventie en een wijkgerichte aanpak staan deze periode centraal.

In 2015 krijgt de wijkverpleegkundige behalve de verantwoordelijkheid voor verpleging en verzorging een aparte taak erbij, de zogenaamde schakeltaak waarin hij/zij de verantwoordelijkheid krijgt om verbindingen te leggen met het sociale domein. De gemeenten hebben de opdracht de afstemming tussen niet-specifieke taken van de wijkverpleging en de buurtcoaches goed te organiseren. In de Achterhoek sluiten we aan bij de werkagenda die Menzis met de grote steden Arnhem, Groningen, Enschede en Den Haag opstelt. Ook thema's als preventie, de rol van de eerste en tweede lijn en extramuralisering krijgen daarin de aandacht.

## 2. Maatwerkvoorzieningen

In de Wmo 2015 zijn er twee soorten voorzieningen: algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen. Een maatwerkvoorziening is de nieuwe term in de Wmo 2015 voor wat nu nog 'individuele voorziening' heet. Het is een voorziening die afgestemd is op de persoonskenmerken van de gebruiker. Er wordt een beschikking voor afgegeven, waartegen bezwaar en beroep mogelijk is. Een algemene voorziening is toegankelijk zonder diepgaand onderzoek naar de persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruiker. De voorziening kan toegankelijk zijn voor de hele bevolking of voor specifieke groepen (bv een bepaalde leeftijdscategorie). Voor een algemene voorziening wordt geen beschikking afgegeven.

### Ondersteuning thuis

Ondersteuning thuis is erop gericht is om inwoners zolang mogelijk zelfstandig thuis (en in de samenleving) te laten functioneren. We verstaan hieronder, ondersteuning bij:

- Contact, ontmoeting, sociale contacten
- Ordening in het dagelijks leven
- Hygiëne, lijf en rondom huis
- Wonen, aanpassingen en verplaatsingen
- Informatie en advies
- Welzijn, vrije tijd, geluk, zingeving
- Jeugdhulp gericht op psychiatrische of gedragsproblemen

Ondersteuning thuis in 2015 is vooral nog een combinatie van wat we nu kennen als hulp bij het huishouden en individuele begeleiding. In de praktijk zullen inwoners een of enkele vormen van ondersteuning thuis ontvangen, waarbij we waar streven naar integraliteit in dienstverlening.

Deze ondersteuning bieden we aan iedereen en niet doelgroepgericht. Uiteraard heeft elke doelgroep zijn eigen kenmerken en beperkingen, daar houden we rekening mee. Ondersteuning thuis is in essentie voor iedereen hetzelfde. Het is de ervaring en kennis van de doelgroep en problematiek die soms om andere capaciteiten van medewerkers vraagt.

#### *Doelen en resultaten*

Het algemene doel is dat mensen zolang mogelijk zelfstandig thuis wonen en zelfstandig functioneren in de samenleving. We gaan uit van mogelijkheden en niet de onmogelijkheden en zoveel mogelijk een vaste medewerker. Dit betekent dat we streven naar bevorderen, behouden of compenseren van de zelfredzaamheid

Bij ondersteuning thuis maken wij onderscheid naar vier niveaus van ondersteuning:

- a) **Ondersteuning thuis – schoon huis:** de cliënt ondersteunen bij en overnemen van de zware taken in het huishouden om vervuiling te voorkomen.
- b) **Ondersteuning thuis – overnemen:** De cliënt structureel ondersteunen bij het oplossen van problemen en/of het nemen van besluiten. De ondersteuning is gericht op het aanbrengen van structuur en voeren van de regie.
- c) **Ondersteuning thuis – coachen gericht op het huishouden:** De cliënt ondersteunen met het aanbrengen van structuur binnen het huishouden en waar nodig het overnemen van de zwaar huishoudelijke taken om ontregeling van het huishouden te voorkomen.
- d) **Ondersteuning thuis – coachen:** De cliënt coachend ondersteunen bij het aanbrengen van structuur en het voeren van de regie. De ondersteuning is gericht op het aanleren en inslijten van vaardigheden en problemen op allerlei gebieden voorkomen. De cliënt is leerbaar en de ondersteuning is in principe eindig.

#### **a) Ondersteuning thuis – schoon huis**

Deze ondersteuning is gericht op het overnemen van de zware taken van het huishouden (keuken, sanitair, vloeren), waarbij hygiëne het uitgangspunt is.

De medewerker die de ondersteuning biedt:

- Heeft kennis van en ervaring met het uitvoeren van huishoudelijke taken
- Signaleert bij veranderende omstandigheden en meldt die bij het aanspreekpunt in het gezin
- Heeft communicatieve vaardigheden
- Kan zelfstandig werken
- Kan respect opbrengen voor de cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie, seksuele geaardheid, etc.

#### **b) Ondersteuning thuis – overnemen**

Deze vorm van ondersteuning is bedoeld voor cliënten die structureel ondersteuning nodig hebben bij het oplossen van problemen en/of het nemen van besluiten en afhankelijk zijn van anderen voor structuur en regie. De ondersteuning kan zich richten op:

- Contacten, sociaal netwerk en deelname aan maatschappelijke activiteiten met als doel participatie bevorderen, sociaal netwerk versterken en vereenzaming tegengaan.
- Ontregeling van het huishouden/gezin voorkomen met als doel stabiliteit op alle levensdomeinen, overlast voorkomen, structuur bieden.
- Zinvolle daginvulling met als doel structuur en een zinvolle en gewaardeerde bijdrage aan de maatschappij leveren
- Financiële stabiliteit met als doel schulden voorkomen

De medewerker die de ondersteuning biedt:

- Geeft informatie en advies
- Biedt luisterend oor en steun in de rug
- Leert vaardigheden aan
- Oefent, slijt vaardigheden in
- Brengt structuur aan
- Houdt toezicht/regie
- Neemt (structuur) over
- Betreft sociale omgeving van de cliënt waar nodig
- Signaleert bij veranderende omstandigheden en handelt hiernaar
- Heeft aandacht voor sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl
- Kan respect opbrengen voor de cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie, seksuele geaardheid, etc.

#### **c) Ondersteuning thuis – coachen gericht op huishouden**

Deze vorm van ondersteuning is bedoeld voor cliënten die behalve ondersteuning en/of overname van de zware taken van het huishouden (denk aan keuken, sanitair, vloeren) gericht is op het aanbrengen van structuur binnen het huishouden om zo ontregeling van het huishouden/gezin te voorkomen.

De medewerker die de ondersteuning biedt:

- Kan structureren, plannen en overzicht aanbrengen
- Werkt pro- actief
- Betreft de cliënt en het netwerk
- Heeft kennis van en ervaring met het uitvoeren van huishoudelijke taken
- Signaleert bij veranderende omstandigheden en meldt die bij het aanspreekpunt in het gezin
- Heeft communicatieve vaardigheden
- Kan zelfstandig werken
- Kan respect opbrengen voor de cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie, seksuele geaardheid, etc.

Indien schoonmaken nodig is, dan gelden ook de voorwaarden van Ondersteuning thuis – schoon huis

#### **d) Ondersteuning thuis – coachen**

De ondersteuning is gericht op het aanleren van vaardigheden, het in slijten van vaardigheden en problemen op allerlei gebieden te voorkomen. De cliënt is leerbaar en de ondersteuning is in principe eindig. De ondersteuning kan zich richten op:

- Contacten, sociaal netwerk en deelname aan maatschappelijke activiteiten met als doel participatie bevorderen, sociaal netwerk versterken en vereenzaming tegengaan.
- Ontregeling van het huishouden/gezin voorkomen met als doel stabiliteit op alle levensdomeinen, overlast voorkomen, structuur bieden.
- Zinnvolle daginvulling met als doel structuur en een zinnvolle en gewaardeerde bijdrage aan de maatschappij leveren
- Financiële stabiliteit met als doel schulden voorkomen
- ADL-ondersteuning

De medewerker die de ondersteuning biedt:

- Geeft informatie en advies
- Kan kennis en vaardigheden overdragen
- Kan motiveren en stimuleren
- Signaleert bij veranderend omstandigheden en handelt hiernaar
- Heeft analytisch vermogen
- Kan reflecteren op eigen handelen en op handelen van de cliënt en daar conclusies aan verbinden en acteren
- Werkt proactief
- Betreft het netwerk
- Kan samenwerken
- Heeft aandacht voor sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl

#### *Hulp bij het huishouden*

Zoals ook in DDK3 staat verstaan we onder hygiëne, lijf en huis rondom het huidige hulp bij het huishouden, maar ook de toekomstige persoonlijke verzorging < 18 jaar en eventuele persoonlijke verzorging > 18 jaar als dat naar gemeenten zou gaan.

Vanwege de financiële korting is er minder geld beschikbaar voor hulp bij het huishouden. Vrijwel iedereen zal te maken krijgen met een versobering van de hulp bij het huishouden. Dat wil zeggen dat het nog alleen een vangnet is voor mensen die het niet meer zelf kunnen regelen en/of betalen, het alleen nog om zware taken gaat (keuken, sanitair, vloeren) en hygiëne het uitgangspunt is. Maar in tegenstelling tot nu krijgt de cliënt volledige vrijheid om met de hulp te bepalen wat er die week schoongemaakt of gedaan moet worden.

#### **Ondersteuning buitenshuis**

Daginvulling bestaat uit werk, onderwijs, vrijwilligerswerk of dagbesteding. De gemeente krijgt de verantwoordelijkheid om begeleiding groep (=dagbesteding) uit de AWBZ uit te voeren.

Dagbesteding kan zowel arbeidsmatig als niet arbeidsmatig zijn. Vanaf 2015 gaan we kijken hoe de arbeidsmatige dagbesteding op beschut werk uit de participatiewet kan aansluiten, en hoe we de hele keten van daginvulling goed kunnen organiseren (zie Innovatie en proeftuinen).

Dagbesteding is gericht op een zinnvolle daginvulling, daar waar regulier werk, onderwijs, beschut werk, individueel begeleid werk of vrijwilligerswerk geen optie is. Een zinnvolle daginvulling draagt bij aan het zelfstandig functioneren in de samenleving en bevordert waar mogelijk arbeidsritme en ethos om een zinnvolle bijdrage aan de samenleving te bieden.

Voor een ieder in de arbeidsgerechtigde leeftijd streven we naar een zo groot mogelijke component 'werk'. We willen toewerken naar een zo toegankelijk mogelijk aanbod aan dagbesteding. Dat betekent dat we per wijk gaan kijken waar de behoeften en mogelijkheden liggen om dagbesteding als algemene voorziening aan te bieden vanuit het wijknetwerk. Uiteraard moet het de gestelde doelen dienen, kwaliteit en continuïteit bieden. Niet voor iedereen is de wijk het uitgangspunt, het blijft

maatwerk, en sommige vormen van dagbesteding zullen stedelijk aangeboden blijven worden. Nieuw is dat we meer gaan stimuleren om ervaringsdeskundigen en vrijwilligers in te zetten. Dit is een proces dat we geleidelijk met het veld in 2015 gaan aanpakken.

Dagbesteding is ondersteuning bij:

- Contact, ontmoeting, sociale contacten
- Ordening in het dagelijks leven
- Welzijn, vrije tijd, geluk, zingeving
- Ontplooien van talenten
- Aanleren en onderhouden van (arbeids)vaardigheden
- het inzetten om een waardevolle bijdrage te leveren aan de samenleving

We gaan uit van de individu en zijn/haar mogelijkheden en talenten en de dagbesteding moet de cliënt waar mogelijk handvatten bieden om zich ook op andere dagen beter te kunnen redden. De ondersteuning wordt zoveel mogelijk geboden door vaste medewerkers en vindt zo dicht mogelijk bij de woonlocatie van de cliënt plaats. Er is een activiteiten aanbod waarbij er extra aandacht is voor een gezonde leefstijl, het activiteiten aanbod draagt bij aan het vergroten van het netwerk van de cliënt en cliënten worden betrokken bij het vormgeven en uitvoeren van het activiteiten aanbod

Binnen de ondersteuning thuis – dagbesteding onderscheiden we twee niveaus van ondersteuning:

- a) **Ondersteuning buitenshuis - dagbesteding – overnemen:** De cliënt structureel ondersteunen bij het oplossen van problemen en/of het nemen van besluiten. De ondersteuning is gericht op het aanbrengen van structuur en voeren van de regie.
- b) **Ondersteuning buitenshuis - dagbesteding – coachen:** De cliënt coachend ondersteunen bij het aanbrengen van structuur en het voeren van de regie. De ondersteuning is gericht op het aanleren en inslijten van vaardigheden en problemen op allerlei gebieden voorkomen. De cliënt is leerbaar en de ondersteuning is in principe eindig.

#### **a) Dagbesteding – overnemen**

Het streven is behoud/stabiliteit en voorkomen van achteruitgang of gecontroleerde achteruitgang.

De medewerker die de ondersteuning biedt:

- Geeft informatie en advies
- Biedt luisterend oor en steun in de rug
- Brengt dagstructuur aan
- Neemt (structuur) over
- Oefent, slijt vaardigheden in
- Betreft sociale omgeving van de cliënt waar nodig
- Signaleert bij veranderende omstandigheden en handelt hiernaar
- Heeft aandacht voor sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl
- Kan respect opbrengen voor de cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie, seksuele geaardheid, etc.

#### **b) Dagbesteding – coachen**

Het streven is verbetering waar mogelijk: uitstroom richting regulier werk, vrijwilligerswerk, individueel begeleid werk

De medewerker die de ondersteuning biedt:

- Kan kennis en (arbeids)vaardigheden overdragen
- Kan motiveren en stimuleren
- Signaleert bij veranderend omstandigheden en handelt hiernaar
- Heeft analytisch vermogen
- Kan reflecteren op eigen handelen en op handelen van de cliënt en daar conclusies aan verbinden en acteren
- Werkt pro-actief
- Betreft het netwerk



- Kan samenwerken
- Heeft aandacht voor sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl
- Coacht en stimuleert talenten

#### *Vervoer naar de dagbestedingslocatie*

Wanneer uit het gesprek blijkt dat de cliënt en zijn sociale omgeving geen mogelijkheid heeft om de locatie van de dagbesteding te bereiken wordt er een opslag toegekend. Aanbieders zijn vrij om samen met de cliënt vervoer te regelen dat passend en veilig is.

#### *Onderzoek naar bundeling doelgroepenvervoer*

Op dit moment is een regionaal onderzoek gaande in hoeverre specifiek doelgroepenvervoer gebundeld kan worden. Onderzoek wordt gedaan naar de combinatie van doelgroepen en om te komen tot een betere logistieke organisatie van het vervoer. De uitkomst hiervan kan mogelijk leiden tot een regionale regio- of mobiliteitscentrale. Dit is sowieso pas mogelijk vanaf 2016 in verband met lopende contracten.

### **Ondersteuning buitenshuis - kortdurend verblijf**

Bij kortdurend verblijf (AWBZ) logeert iemand maximaal 72 uur per week in een instelling. Het kan geplande etmalen betreffen en ongepland verblijf bij het plotseling wegvallen van een mantelzorger of ter ontlasting van de mantelzorgers, waarbij er binnen het eigen netwerk van de cliënt geen oplossing geboden kan worden en voorliggende voorzieningen onvoldoende zijn. Cliënten die in aanmerking komen voor Kortdurend Verblijf ontvangen langdurig ondersteuning van mantelzorgers bij het kunnen functioneren in de maatschappij. Cliënten hebben een complexe hulpvraag en kunnen niet zonder permanente ondersteuning in de maatschappij functioneren.

Kortdurend verblijf wordt onder de Wmo breder ingericht. Respijtzorg waarbij sprake is van de noodzaak tot permanent toezicht kan zowel thuis (oppas, vrijwillige thuishulp) als buitenshuis worden ingericht. De vervangende zorg kan geboden worden door mensen uit het eigen netwerk, vrijwilligers of professionele krachten, soms ook door een combinatie. De benodigde expertise verschilt per cliënt. Een deel van de respijtzorg wordt door de zorgverzekeraar vergoed in de aanvullende verzekering. Daarin werken wij verder samen met Menzis. Een deel zullen wij zelf inkopen (kortdurend verblijf “oude stijl”). Een deel subsidiëren wij.

### **Ondersteuning voor inwoners met hoge zorgkosten**

De Wtcg en de CER worden per 1 januari 2014 afgeschaft, omdat ze niet goed werken. De gevolgen van het afschaffen van de Wtcg zijn merkbaar in 2015. In 2014 wordt de vergoeding nog gewoon uitgekeerd. De gevolgen van het afschaffen van de CER zijn in 2014 al wel merkbaar. Eind 2013 hebben inwoners de laatste keer een compensatie gekregen uit de CER van het eigen risico.

De regering vindt dat gemeenten beter in staat zijn om te kijken hoe zij inwoners kunnen ondersteunen die hoge zorgkosten maken. Gemeenten krijgen de verantwoordelijkheid een maatwerkvoorziening te ontwikkelen, zodat mensen die de tegemoetkoming nodig hebben die tegemoetkoming krijgen. Daarvoor krijgen gemeenten geld, de helft van het geld dat werd uitgegeven aan de Wtcg en CER. Dat betekent dat er scherpe keuzes moeten worden gemaakt. Niet iedereen die een tegemoetkoming kreeg uit de Wtcg of de CER kan een tegemoetkoming krijgen van de gemeente.

In Doetinchem brengen we de maatwerkvoorziening onder in het armoedebeleid, zoals vastgesteld in het beleidsplan armoedebestrijding 2014-2018. Daarvoor gebruiken we de GemeentePolis<sup>1</sup> en een maatwerkvoorziening.

<sup>1</sup> Menzis hanteert zelf de naam “GarantVerzorgd”.

### *Gemeentepolis*

De GemeentePolis is de collectieve voorziening om inwoners met hoge zorgkosten te ondersteunen. De GemeentePolis is een collectieve zorgverzekering tussen de gemeente Doetinchem (en andere gemeenten uit de Achterhoek en Twente) en Menzis. De gemeente betaalt Menzis een bijdrage, waardoor inwoners een korting krijgen op de premie. Daarnaast krijgen inwoners voor verschillende kosten een extra vergoeding voor medische kosten. Bijvoorbeeld een complete bril, of vergoeding van de eigen bijdrage Wmo. De GemeentePolis wordt vanaf 2015 ook aangeboden aan inwoners met een hoger inkomen. Maar zij betalen zelf, afhankelijk van de hoogte van het inkomen, de gemeentelijke bijdrage.

### *Maatwerkvoorziening*

De GemeentePolis is niet voor iedereen een passend antwoord op de medische kosten. Soms moet er op basis van maatwerk worden gekeken of er tegemoet moet worden gekomen in de medische kosten. Bijvoorbeeld omdat de kosten niet te verzekeren zijn, of omdat inwoners niet deel kunnen nemen aan de GemeentePolis.

### 3. OGGz, maatschappelijke opvang en beschermd wonen

Doetinchem is centrumgemeente voor de OGGz, maatschappelijke opvang en beschermd wonen voor de regio Achterhoek. Bij de OGGz gaat het om beleid en de voorzieningen, die gericht zijn op de groep kwetsbare burgers in onze samenleving met een opeenstapeling van problemen op meerdere leefgebieden. Daarbij gaat het dan om combinaties van schulden, huiselijk geweld, verslaving, huisuitzetting, zelfverwaarlozing, vereenzaming, dakloosheid, woonoverlast of opvoedingsproblematiek e.d.

Bij meervoudige problematiek spelen vaak allerlei instanties en voorzieningen een rol. Het is dan essentieel dat deze goed op elkaar afgestemd ingezet worden.

De opgave en uitdaging was om voor de mensen met meervoudige problemen de keten op de verschillende niveaus goed sluitend te maken en te laten functioneren. Bij de doelgroep OGGz wordt zoveel mogelijk uitgegaan van de maatwerkgedachte. De ondersteuning moet ertoe bijdragen dat de inwoner (cliënt) binnen de eigen mogelijkheden verantwoordelijkheid neemt voor zijn of haar eigen leven.

#### Gemeentelijke kerntaken

Alle gemeenten zijn individueel verantwoordelijk voor de taken op het gebied van OGGz, maatschappelijk opvang en beschermd wonen. Lokaal is er beleid nodig op het gebied van welzijn, jeugd, opvoeding, inkomen en gezondheid om te voorkomen dat mensen afglijden. Het gaat dan om preventie en vroeginterventie. Daarnaast is er goede nazorg nodig om de situatie stabiel te houden en daarmee terugval te voorkomen.

#### Taak Centrumgemeente Doetinchem

Doetinchem heeft als centrumgemeente voor de OGGz, maatschappelijke opvang en beschermd wonen een specifieke taak.

Zij ontvangt jaarlijks een rijksbijdrage om vanuit haar regierol in regionaal aanbod te kunnen voorzien voor deze kwetsbare groep mensen afkomstig uit de eigen regio. Als kerntaken van deze rijksbijdrage worden benoemd:

- Toeleiding naar zorg en afspraken hierover, zoals bijvoorbeeld bevorderen van ketensamenwerking, afspraken over bemoeizorg.
- Bieden van preventie en ambulante voorzieningen voor verslaafden.
- Bieden van tijdelijke opvang aan feitelijk en residentiële daklozen.
- Verantwoordelijkheid voor de beschermd wonen, voor wat betreft de regie op de plaatsing van de cliënten voor deze voorziening en toekenning van het budget.

#### Landelijke Toegankelijkheid

Sinds 2011 is er landelijk overeenstemming bereikt over het principe regiobinding in de maatschappelijke opvang. Dit houdt kort gezegd in, dat daklozen die zich melden bij een opvanginstelling worden overgedragen aan gemeenten waar zij de beste kansen hebben op rehabilitatie. In het algemeen is dat de gemeente waar de persoon vandaan komt of een sociaal netwerk heeft. Gemeenten hebben zich verplicht aan een dergelijke overdracht mee te werken. Een en ander is geschreven in de Handreiking Landelijke Toegankelijkheid Maatschappelijke Opvang. Door de VNG en de Federatie Opvang is een project gestart om de uitvoering van de landelijke toegankelijkheid te verbeteren. De handreiking zal herschreven worden.

Centrumgemeente Doetinchem heeft beleidsregels opgesteld over de uitvoering van de landelijke toegankelijkheid en hierover afspraken gemaakt met IrisZorg. Onderzocht zal worden of deze beleidsregels aansluiten bij de nieuwe handreiking.

#### Voorzieningen

Doetinchem heeft als centrumgemeente het doel om het voorzieningenniveau op peil te houden voor wat betreft de dag- en nachtvoorziening, crisisopvang en de beschermde woonvoorzieningen. Daarnaast zal er de komende jaren zorgvuldig onderzocht worden, welke voorzieningen eventueel geleidelijk afgebouwd kunnen worden naar ambulante zorg.

Binnen de maatschappelijke opvang wordt ingezet op doorstroom en uitstroom uit de opvangvoorzieningen. Centraal staat een persoongerichte benadering, waarbij een individueel plan van aanpak Wmo wordt gemaakt op alle leefgebieden om te komen tot zoveel mogelijk zelfredzaamheid.

### **Afspraken met regiogemeenten**

Jaarlijks worden er afspraken gemaakt met de regiogemeenten, die zijn vastgelegd in het regionaal convenant OGGz, maatschappelijke opvang en beschermd wonen.

De afspraken houden onder andere in:

- Samenwerking op het gebied van preventieve ambulante maatschappelijke opvang en het preventieve verslavingsbeleid in de regio Achterhoek.
- Samenwerking op het gebied van beschermd wonen in de regio Achterhoek
- Afspraken over landelijke toegankelijkheid.
- Op peil houden van de voorziening voor de maatschappelijke opvang en beschermd wonen regionaal.
- Samenwerking op het gebied van de aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling, gericht op slachtoffers, plegers en getuigen van geweld (meestal kinderen)

Samenwerking is een van de belangrijkste succesfactoren van een effectieve OGGz-aanpak.

### **Toegang voor OGGz, maatschappelijke opvang en beschermd wonen**

De toegang is in alle gemeenten op gelijksoortige wijze geregeld via een team van generalisten of via buurtcoaches waar inwoners met een ondersteuningvraag terecht kunnen. Indien het om een complexe ondersteuningvraag gaat, wordt er gekeken naar een gerichte oplossing.

Voor de doelgroep dak- en thuislozen, ligt de toegang iets anders. Voor een deel van de doelgroep is niet duidelijk tot welke gemeente, wijk of generalist zij behoren. De intake zal daarom ook plaatsvinden via de Centrale Toegang van IrisZorg. Met de cliënt wordt overlegd welk traject wordt ingezet en/of er gebruik gemaakt wordt van de dag- en nachtopvang.

De toegang tot beschermd wonen kent meerdere ingangen. Bij beschermd wonen gaat het veelal om mensen met psychische of psychosociale problemen die zelf niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Het gaat om cliënten, die (op dit moment) in een intramurale beschermde woonvoorziening wonen met 24-uurs toezicht. Er is een overlap met de populatie van de maatschappelijke opvang (voormalige daklozen). Een groot gedeelte van de populatie voor beschermd wonen komt uit behandeling in een kliniek (en dus niet uit een wijk). In de regio Achterhoek gaat het om 588 unieke cliënten en is er ongeveer 26 miljoen euro beschikbaar (volgens de meicirculaire 2014). Alle gemeenten zijn verantwoordelijk voor het bieden van een maatwerkvoorziening in de vorm van beschermd wonen. Een hulpvraag kan lokaal via een generalist binnenkomen, via een huisarts of een specialist van een instelling. Er zal een afweging gemaakt worden, welk zorgtraject het beste ingezet kan worden. Er kan een beroep gedaan worden op een regionaal team van specialisten. Dit team bestaat uit een pool van deskundigen op het gebied van psychische of psychosociale expertise. Zij zullen een advies geven, welk traject het best geschikt is voor een cliënt. Zij hebben een goed overzicht van de locaties voor beschermd wonen. De deskundige kan ook vaak een voormalige behandelaar van de cliënt zijn. De administratieve afhandeling van de beschikking loopt via de back-office van de centrumgemeente.

Wij willen in de toekomst de gebruikers van beschermd wonen zoveel mogelijk laten wonen in woonwijken en zo min mogelijk in geclusterde voorzieningen.

Voor 2015 richten we ons met name op nieuwe cliënten en de cliënten van wie de indicatie afloopt. Vanwege de overgangstermijn van 5 jaar hoeft nog niet iedereen in 2015 opnieuw beoordeeld te zijn. Verwacht wordt dat een deel van de cliënten beschermd wonen over kunnen gaan naar zelfstandig wonen met ambulante begeleiding. Hierdoor kan er op termijn een bezuiniging gerealiseerd worden. PGB blijft ook binnen beschermd wonen een mogelijkheid.

Criteria voor cliënten voor beschermd wonen zijn.

- Gericht op het afwenden van een gevaar voor de cliënt of anderen.
- Iemand met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat is zich op eigen kracht te handhaven in de eigen bestaansvoorwaarden, zoals onderdak, voedsel, inkomen, sociale contacten of zorg.
- Iemand heeft veel structuur nodig of alle levenssterreinen en een sterke gestructureerde dagindeling.
- Iemand is nauwelijks in staat om sociale relaties te onderhouden of een dag in te vullen.
- Iemand die 24-uur begeleiding nodig heeft.

Landelijk wordt er gewerkt aan een screeningsinstrument GGZ. De uitkomst van het screeningsinstrument dient optimaal aan te sluiten bij de indicatiestelling van het CIZ voor de Wet Langdurige Zorg, de beschikking van de gemeente voor de Wmo en het akkoord van de zorgverzekeraar voor de Zorgverzekeringswet.

### Afspraken met de aanbieders

Voor beschermd wonen zullen afspraken worden gemaakt met zorgaanbieders, die nu die zorg leveren, door middel van subsidieafspraken. Daarnaast worden er afspraken gemaakt over kwaliteit en toekomstige ontwikkeling.

Voor de OGGz en maatschappelijke opvang gelden de afspraken met de instellingen voor maatschappelijk opvang. Met deze instellingen zullen ook afspraken gemaakt worden over kwaliteit en toekomstige ontwikkelingen.

De regiogemeenten zullen hierbij nadrukkelijk betrokken worden.

### Dagbesteding

Het hebben van daginvulling en dagstructuur blijkt voor mensen in complexe zorgsituaties essentieel. Zonder dagstructuur is het risico op terugval en probleemescalatie levensgroot.

Dit aandachtspunt moet een plaats krijgen bij de gemeentelijke uitwerkingen.

Er zijn diverse voorzieningen voor dagbesteding voor deze inwoners, bijvoorbeeld de dagopvang van IrisZorg en diverse inloopvoorzieningen (o.a. Villa Eigen Bedreivigheid, Hier)

### Preventie

Met behulp van de opgebouwde infrastructuur, voorzieningen en maatregelen is het mogelijk om aan de hand van signalen vroegtijdiger inzet te organiseren om te voorkomen dat complexe zorgsituaties escaleren en helemaal vastlopen. Extra aandacht voor preventie en het voorkomen van escalatie. Dit is in eerste instantie een taak van de generalisten, maar ook voor huisartsen, ervaringsdeskundigen enz.

### Wonen

Passende woonconcepten en beschermde woonvormen bieden de mensen met een opeenstapeling van problemen (zoals bijv. daklozen) de mogelijkheid geleidelijke stapjes te zetten op de woonladder. Het is nodig daarom te blijven inzetten op de realisatie van voldoende capaciteit van dit soort woonplekken gespreid over de gemeente en regio. Dit betekent ook passende huisvesting voor de meest kwetsbare mensen die, bij gebrek hieraan, overlast veroorzaken. Het is hierbij van belang dat goede, betaalbare woningen beschikbaar zijn. Afspraken met de woningbouwcorporaties zijn hierbij van essentieel belang. Monitoring vindt plaats in het registratiesysteem van Thuis in de Achterhoek.

### Langdurige Zorg (WLZ)

Inwoners, die langdurige zorg 24-uur nodig hebben blijven onderdeel uitmaken van zorgverzekeringswet. De komende maanden zal dit verder uitgewerkt worden en afspraken met uitvoerders van de zorgverzekeringswet gemaakt moeten worden.

### Inloopfunctie GGZ

De inloop GGZ is bedoeld voor cliënten GGZ en burgers met een beperkte zelfredzaamheid. Zij kunnen er in een veilige setting (georganiseerde) activiteiten ondernemen en zelfvertrouwen opbouwen. De deelnemers doen mee op basis van wat ze kunnen. De inloop GGZ is een breed toegankelijke, open en laagdrempelige voorziening in het gebied, waar iedereen in principe kan

binnenlopen en gebruik van kan maken. Bij de verschillende locaties voor inloop GGZ, zal wel gedifferentieerd worden naar de verschillende doelgroepen (onder meer dak- en thuislozen), verslaafden en mensen met diverse psychische problematiek.

De inloop GGZ staat in nauwe samenwerking met de wijkgerichte aanpak. In samenwerking met medewerkers van zorgaanbieders met een inloopfunctie, cliëntenorganisaties en leden van cliëntenraden zal een overleg gestart worden en worden uitgangspunten voor de inloop GGZ voor de komende jaren opgesteld. Dit is de basis waarop verdere afspraken worden gemaakt met diverse partners en de gemeenten. Tevens zal onderzocht worden op welke schaal de inloop wenselijk en noodzakelijk is.

Er zit geen korting op deze taak. Er worden diverse organisaties genoemd die een inloopvoorzieningen bieden onder andere IrisZorg, Stichting Cliënteninitiatieven Doetinchem, Villa Eigen Bedreivigheid, GGNet en Stichting Hier.

### **Huiselijk geweld en AMHK**

Hulp aan slachtoffers van huiselijk geweld vindt in principe ambulante plaats via de wijkteams of de generalisten. Indien er een ernstig incident heeft plaatsgevonden, dan worden de veiligheidsrisico's in kaart gebracht. Vanaf 2015 kunnen meldingen huiselijk geweld en kindermishandeling gemeld worden bij het nieuwe meldpunt van het Advies Meldpunt Kindermishandeling en Huiselijk Geweld (AMHK). Dit meldpunt zit fysiek in Apeldoorn, gezien de veiligheidsregio Noord-Oost Gelderland. Stimenz zal de intake en uitvoering verzorgen. Er vindt nauwe afstemming plaats met de wijkteams of generalisten. Indien terugkeer in een wijk nog niet haalbaar is en er opvang nodig is, wordt er een onderzoek welke maatwerkvoorzieningen het beste past. Hierbij moet de geheimhouding van het verblijfsadres bij het aanvragen van de beschikking in de back-office goed geborgd zijn. Vervolgens blijven de betrokken generalisten het proces goed bewaken, in samenspraak met de begeleider van de opvang.

Het bieden van voorlichting, preventie en het bestrijden van huiselijk geweld is een taak van elke gemeente. Arnhem heeft als centrumgemeente voor de vrouwenopvang hierin een bijzondere verantwoordelijkheid. In 2014 is de regiovisie Huiselijk geweld en Kindermishandeling vastgesteld. Hierbij ligt de nadruk op gerichte preventie, signalering, het verminderen van handelingsverlegenheid en nazorg. Een en ander in nauwe samenwerking met de wijkteams en generalisten. Het veiligheidsaspect verdient hoge prioriteit. Verder dient er specifieke aandacht te zijn voor oudermishandeling, eergeerelateerd geweld en slachtoffers van loverboys en mensenhandel. Centrumgemeente Doetinchem zal een uitvoeringsplan huiselijk geweld en kindermishandeling opstellen samen met de gemeenten in de regio Achterhoek.

### **Wet Meldcode**

Sinds 1 juli 2013 is de Wet meldcode van kracht. Iedere maatschappelijke instelling dient een meldcode te hanteren bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze meldcode is in feite een stappenplan dat beschrijft wat professionals moeten doen bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling. In de regio Achterhoek sluit de meldcode nauw aan bij ZorgOog Achterhoek. Alle gemeenten hebben de wettelijke taak van toezicht en handhaving in dit kader. Elke gemeente dient een of meerdere aandachtsfunctionarissen aan te wijzen. In de gemeente Doetinchem zijn twee aandachtsfunctionarissen.

### **Meldpunt Loverboys**

De regio Achterhoek heeft sinds september 2013 een meldpunt Loverboys Jeugd Prostitutie regio Achterhoek. Het meldpunt richt zich op een speciale aandacht voor slachtoffers, jeugdprostitutie en loverboys. Het hulptraject voor deze doelgroep richt zich op maat gesneden hulptrajecten en vragen om specifieke ketenaanpak. Het meldpunt is ondergebracht bij het Steunpunt Huiselijk Geweld van Moviera in Arnhem en zal vanaf 2015 onderdeel uitmaken van het nieuwe Advies en Meldpunt Kindermishandeling en Huiselijk Geweld (AMHK) in Apeldoorn.

### Wet tijdelijke huisverbod

Op 9 oktober 2008 is de Wet Tijdelijk Huisverbod ingesteld. Het huisverbod houdt in dat een pleger van huiselijk geweld in beginsel tien dagen zijn of haar woning niet meer in mag en in die periode ook geen contact mag opnemen met de partner of de kinderen. De maatregel biedt de mogelijkheid om in een noodsituatie te voorzien in een afkoelingsperiode waarbinnen de nodige hulpverlening op gang kan worden gebracht en escalatie kan worden voorkomen.

Het huisverbod kan ook worden opgelegd bij kindermishandeling of een ernstig vermoeden daarvan. Het huisverbod wordt in de vorm van een beschikking uitgereikt door de burgemeester of door de politie indien zij daartoe wordt gemandateerd.

De burgemeester kan afhankelijk van de situatie het huisverbod verlengen tot maximaal vier weken. Een uithuis geplaatste die zich niet aan het huisverbod houdt, kan maximaal twee jaar gevangenisstraf krijgen of een taakstraf. De uithuis geplaatste heeft de mogelijkheid om tegen het huisverbod in beroep te gaan bij de bestuursrechter. Elke gemeente heeft afspraken over de procedure hoe te handelen bij een huisverbod. Het Advies en Meldpunt Kindermishandeling en Huiselijk Geweld (AMHK) geeft slachtoffers en andere betrokkenen bij huiselijk geweld informatie en advies welke stappen genomen moeten worden om het geweld te doen stoppen.

## 4. Handelen bij veiligheidsrisico's en crisis

In DDK staan al verschillende instrumenten en organisaties die opereren bij crises en veiligheidsrisico's, te weten de Raad voor de Kinderbescherming, het AMHK (Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling, Veiligheidshuis/Veiligheidskamer (NOG Veiligerhuis) etcetera. Maar ook het Lokaal Zorgnetwerk. We doen er alles aan om te voorkomen 'dat het misgaat' maar mocht gebeuren, dan moeten we een leidraad of protocol hebben waarin staat hoe te handelen in een dergelijke situatie. Deze leidraad of dit protocol zal in de tweede helft van dit jaar ontworpen worden.

## 5. Juridisch kader

### Overgangsrecht

#### AWBZ

De Wmo 2015 bevat een zorgvuldige regeling van het overgangsrecht voor AWBZ cliënten. Het overgangsrecht in de Wmo 2015 geldt voor bestaande AWBZ cliënten die:

- Op 1 januari 2015 18 jaar of ouder zijn en een geldige indicatie hebben voor AWBZ-zorg;
- Per 1 januari 2015 18 jaar of ouder zijn en een indicatie hebben voor beschermd wonen.

Bij het overgangsrecht is het uitgangspunt dat cliënten met een AWBZ-indicatie die doorloopt in 2015, de rechten en plichten die uit deze indicatie voortvloeien, behoudt tot het einde van de indicatie, maar uiterlijk tot 1 januari 2016. De overgangstermijn bedraagt dus maximaal één jaar.

Cliënten die een AWBZ-indicatie hebben, maar feitelijk nog geen zorg afnemen, behouden het recht op de zorg zoals die omschreven is in de indicatie. Zij moeten de gemeente in gelegenheid stellen om, in gezamenlijk overleg, te beoordelen op welke wijze de zorg kan worden ingevuld. Cliënten die op grond van de AWBZ doventolk ontvangen, is bepaald dat er een overgangstermijn van een jaar geldt. In uitzondering op het voorgaande geldt bij cliënten die in een beschermd wonen-woonvorm wonen, een overgangstermijn van in ieder geval vijf jaar.

#### Wmo

De Wmo 2015 voorziet niet in een overgangsrecht voor cliënten aan wie op grond van de huidige Wmo een voorziening is toegekend. In de wet is wel bepaald dat beschikkingen afgegeven voor 1 januari 2015 hun rechtskracht behouden. Wanneer wij een wijziging in de beschikking willen aanbrengen, dan moet rekening worden gehouden met het Europees Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens. Bij het wijzigen van een verstrekte voorziening (= toegekend recht) kan sprake zijn van aantasting van het eigendomsrecht. Dit betekent dat een beschikking niet zomaar aangepast of ingetrokken mag worden en moet er een redelijke overgangstermijn in acht worden genomen bij een wijziging in het toegekende recht.

In de verordening zal dan ook het overgangsrecht voor de Wmo worden geregeld. Hierbij zal het bovenstaande in acht worden genomen.

#### Beschermd wonen

Voor inwoners, die per 1 januari 2015 een indicatie hebben voor beschermd wonen, geldt een overgangsregeling. Zij kunnen gebruik blijven maken van beschermd wonen gedurende een bepaalde termijn. Deze termijn is ten minste vijf jaar. Of als de lopende indicatie voor een kortere periode geldt, voor de nog resterende duur van die indicatie.

### Verordening en procedureregels

Op grond van de Wmo 2015 dient de gemeente een verordening op te stellen. De nieuwe verordening is met name gericht op het proces van melding en aanvraag en de procedure die hierbij moet worden doorlopen. Om dit proces zo transparant mogelijk te laten zijn, wordt het gehele proces van melding en aanvraag opgenomen in de verordening. Daarnaast is in de verordening opgenomen aan welke criteria een persoon moet voldoen om in aanmerking te komen voor een maatwerkvoorziening.

### Nadere regels

In de verordening is opgenomen aan welke criteria een persoon moet voldoen om in aanmerking te komen voor een maatwerkvoorziening. Voor de uitvoering van de verordening worden nadere regels opgesteld. Deze nadere regels zorgen voor een kader voor een uniforme uitvoering van de Wmo en is aanvullend op het Uitvoeringsplan Wmo.



### Onafhankelijk medisch advies

Het college bepaalt of medisch advies noodzakelijk is voor een goede beoordeling. Advies kan worden gevraagd wanneer het een eerste melding betreft, bij twijfel over de medische noodzaak of vermeende afwijzing. Ook kan een medisch advies zinvol zijn om te beoordelen of het om een progressief ziektebeeld gaat, waarbij vooruitlopend op dit proces reeds eerder ingrijpendere maatregelen getroffen dienen te worden dan op het moment van de melding nodig lijkt.

Doorslaggevend is echter dat vanaf het begin duidelijk geobjectiveerd wordt wat er medisch gezien speelt bij de betrokken aanvrager.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft enige algemene bepalingen over (externe) advisering. Onder adviseur wordt verstaan: een persoon of college, bij of krachtens wettelijk voorschrift belast met het adviseren inzake door een bestuursorgaan te nemen besluiten en niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan. De advisering zal verder altijd plaatsvinden door een onafhankelijke organisatie die niet aan de gemeente verbonden is.

Er worden niet meer gegevens opgevraagd dan noodzakelijk voor het nemen van een besluit op de aanvraag. Ten aanzien van het omgaan met de – vaak privacygevoelige – gegevens houden we rekening met de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

### Eigen bijdrage

Gemeenten mogen volgens de Wmo en binnen de kaders van de algemene maatregel van bestuur (AMvB) zelf bepalen of er een eigen bijdrage wordt opgelegd voor een maatwerkvoorziening en hoe hoog de eigen bijdrage is. In de gemeente Doetinchem wordt sinds 2011 een eigen bijdrage gevraagd voor alle individuele maatwerkvoorzieningen. Dit geldt zowel voor voorzieningen die in natura zijn verstrekt als in de vorm van een persoonsgebonden budget (PGB). Rolstoelen zijn hierbij uitgezonderd.

Vanaf 1 januari 2015 wordt de eigen bijdrage regeling uitgebreid. Ook bij verstrekkingen voor woningaanpassingen voor minderjarigen geldt dan een eigen bijdrage. De eigen bijdrage wordt dan opgelegd aan de onderhoudsplichtige ouders of degene die anders dan de ouder samen met de ouder het gezag uitoefent over de jeugdige. Eerstegraads familieleden worden hierbij dus meegenomen.

De eigen bijdrage wordt vastgesteld en geïnd door het CAK (Centraal Administratie Kantoor). Nieuw is ook dat de eigen bijdrage wordt opgelegd totdat de kostprijs van de voorziening is bereikt. Gebruikers betalen dus naar draagkracht langer mee aan de voorziening of ondersteuning waar ze gebruik van maken.

Ook voor het verblijf in een instelling voor beschermd wonen wordt een eigen bijdrage opgelegd. Dit geldt ook voor het verblijf bekostigd met een PGB. De gegevens die nodig zijn om de hoogte te bepalen van de eigen bijdrage worden door de instelling overlegd aan het CAK. Het CAK stelt de hoogte vast en int de eigen bijdrage middels een factuur aan de inwoner die gebruik maakt van het verblijf in een instelling voor beschermd wonen.

Er geldt geen eigen bijdrage voor de Jeugdwet.

#### *Eigen bijdrage maatschappelijke opvang*

Sinds vorig jaar geldt ook de eigen bijdrage regeling voor het gebruik van de maatschappelijke opvang. De instelling die de opvang verleent stelt de hoogte vast en int de eigen bijdrage. Hierover zijn afspraken gemaakt met de instelling zelf. Deze werkwijze af van de inning en vaststelling van de eigen bijdrage voor de maatwerkvoorzieningen. Dit heeft te maken met de specifieke gebruikersgroep van de voorziening en hun leefomstandigheden.

Een voorbeeld om te verduidelijken: het versturen van een factuur van het CAK naar een gebruiker van de maatschappelijke opvang die inmiddels de opvang heeft verlaten is geen garantie dat de factuur wordt betaald. De inning en de vaststelling van de eigen bijdrage gebeurt dus door de instelling waar

de maatschappelijke opvang plaatsvindt. Hiermee wordt voorkomen dat de gemeente de eigen bijdrage misloopt.

#### *Inzicht in de hoogte van de eigen bijdrage van de maatwerkvoorziening*

Tijdens het onderzoek (het gesprek) geeft de buurtcoach/consulent de inwoner inzicht in de hoogte van de eigen bijdrage die de inwoner betaalt bij een maatwerkvoorziening. De webapplicatie van het CAK met de rekenmodule kan hiervoor worden gebruikt. Met dit hulpmiddel kan een direct een inschatting gemaakt worden hoe hoog de eigen bijdrage van een maatwerkvoorziening wordt en wat de ondersteuning maandelijks “kost”.

Dit inzicht in de hoogte van de eigen bijdrage maakt onderdeel uit van het onderzoek, dus nog voordat de aanvraag is ingediend. Zo kan door de inwoner samen met de Consulent of buurtcoach een afweging gemaakt worden welke oplossing het meest geschikt en passend is voor de ondersteuningsvraag. Verder zullen folders en informatie op de website over de eigen bijdrage beschikbaar komen. Inwoners kunnen dan op ieder gewenst moment zelf een indicatie krijgen hoe hoog de eigen bijdrage van een maatwerkvoorziening wordt.

#### *Eigen bijdrage voor algemene voorzieningen*

Er wordt geen landelijke maximum gesteld aan de eigen bijdrage die gemeenten voor algemene voorzieningen vragen. Gemeenten kunnen groepen inwoners benoemen die in aanmerking komen voor een korting op de bijdrage voor algemene voorzieningen. Voor het gebruik van algemene voorzieningen wordt later bepaald of een eigen bijdrage wordt opgelegd.

### **Persoonsgebonden budget**

Het wetsvoorstel Wmo 2015 en de Jeugdwet geven de gemeente de verplichting om de mogelijkheid van een PGB te creëren. De vrijheid om te kiezen voor een PGB blijft hiermee behouden. De voorwaarden voor toekenning van een PGB en de wijze van uitbetaling veranderen door de nieuwe wettelijke regels. In Doetinchem kiezen we voor een werkwijze voor de drie decentralisaties; de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wmo. Ook het omgaan met PGB's bij volwassenen en bij jeugd willen we op dezelfde manier vormgeven. Dit lukt niet direct per 1 januari 2015 volledig, de uitvoeringsregels liggen nu nog te ver uit elkaar om tot één gezamenlijk beleid te komen.

We gaan een onderscheid maken in de hoogte van een PGB voor mantelzorgers en professionele ondersteuning. De hoogte hiervan wordt nog bepaald, en baseren we mede op het VNG advies hierin. De uitbetaling van de PGB's zijn zowel in de Wmo als de Jeugdwet vanaf 1 januari 2015 met het trekkingsrecht een verantwoordelijkheid van de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

Wij kiezen er nu voor om ook bij een PGB voor een bekende en niet wijzigende zorgvraag te werken met een indicatie van één jaar. Dit geeft ons de kans de cliënten en hun aanbieders te leren kennen. Dit is ook van belang in het kader van de nieuwe werkwijze. Per cliënt is het maatwerk. Wanneer het passend is wordt er overgestapt op een indicatie voor een langere periode.

In de Wmo worden drie voorwaarden gesteld om in aanmerking te komen voor een PGB. Een PGB wordt verstrekt wanneer:

1. De aanvrager is op eigen kracht voldoende in staat te komen tot een redelijke waardering van zijn belangen dan wel met hulp uit zijn sociale netwerk of van een curator, bewindvoerder, mentor of gemachtigde en de aan een PGB verbonden taken op een verantwoorde wijze uit te voeren. Voor de vertegenwoordiging door derden is geen PGB mogelijk.
2. De aanvrager stelt zich gemotiveerd op het standpunt dat hij de maatwerkvoorziening in de vorm van een PGB verstrekt wilt krijgen. Wanneer de aanvrager dit geargumenteed heeft aangegeven, dan is dit geen reden meer om het PGB te weigeren. De gemeente neemt uiteindelijk hierover een gemotiveerd besluit.
3. De aanvrager kan aantonen dat naar het oordeel van het college dat de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de individuele voorziening

behoren en die de aanvrager wil aanschaffen van het budget van goede kwaliteit (veilig, doeltreffend, en cliëntgericht) zijn.

#### Ad1. Bekwaamheid van de aanvrager

De aanvrager geeft duidelijk aan welke problemen hij heeft, hoe deze zijn ontstaan en welke oplossing hierbij ondersteunend zou zijn. Ook wordt verwacht dat de aanvrager de taken kan uitvoeren en op een verantwoorde wijze het PGB kan beheren. Bijvoorbeeld de aanvrager kan een zorgverlener kiezen die aan de zorgvraag voldoet maar kan deze zorgverlener in de praktijk aansturen en hiermee een contract aangaan en toetsen of het werk van voldoende kwaliteit is.

Of een aanvrager voldoet aan de vaardigheden om een PGB te beheren wordt getoetst door de consulent/ buurtcoach samen met de aanvrager. De beslissing van de gemeente is hierin leidend. Tegen het besluit kan vervolgens bezwaar worden ingediend.

#### Ad2. Motivering door de aanvrager:

De motivatie moet in ieder geval gericht zijn op het in de individuele situatie versterken van de zelfredzaamheid (regie) of tenminste waarborgen én met de argumentatie moet aangetoond worden dat de aanvrager zich heeft georiënteerd op de voorziening in natura.

Redenen zijn: de aard van hulpvraag, waarbij godsdienstige, levensbeschouwelijke of culturele overwegingen een rol kunnen spelen.

Andere voorbeelden. Als iemand is aangewezen op zorg én ondersteuning die door verschillende aanbieders wordt geboden en dat aantal met een PGB kan worden teruggebracht of de ondersteuning op beter gepaste tijden kan worden ingekocht.

Wanneer het PGB de nodige flexibiliteit biedt als iemand (deeltijd) werkt of (veel) mantelzorg ontvangt. Of als iemand gelet op zijn beperkingen is aangewezen op een aanbieder, dan wel specifieke ondersteuning, die de gemeente niet heeft gecontracteerd. Dat kan overigens ook iemand zijn uit het sociale netwerk van betrokkene.

#### Ad3. Gewaarborgde kwaliteit van de dienstverlening

In de Wmo heeft de aanvrager zelf de regie over de kwaliteit van de zorg die hij met zijn PGB contracteert. Daarmee krijgt hij de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de geleverde ondersteuning en kan hij deze zo nodig bijsturen. Hiermee kan dus vooraf getoetst worden of de veiligheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid van de ondersteuning geleverd kan worden.

De kwaliteitseisen die gelden voor de ingekochte ondersteuning in natura kunnen niet 1 op 1 toegepast worden op het PGB. Bij het beoordelen van de kwaliteit weegt mee of diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen in redelijkheid geschikt zijn voor het doel waarvoor het PGB wordt verstrekt. De aanvrager kan dit inzichtelijk maken in het plan van aanpak Wmo. In het plan van aanpak Wmo geeft de aanvrager aan:

- waar hij de ondersteuning zal inkopen
- op welke manier deze ondersteuning bijdraagt aan zijn participatie en zelfredzaamheid en
- hoe de veiligheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid van de ondersteuning is gewaarborgd
- hoe de continuïteit van de ondersteuning bij ziekte of andere uitval wordt gegarandeerd.
- extra bij ondersteuning uit sociaal netwerk: de zorgverlener motiveert in het plan van aanpak Wmo waarom de zorgverlener capabel is om de ondersteuning te bieden.

Dit plan van aanpak Wmo wordt periodiek getoetst door de buurtcoach of consulent.

#### Weigeringsgronden PGB

Het PGB wordt geweigerd wanneer:

- Blijkt dat de aanvrager onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van de juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid
- De aanvrager niet voldoet aan de aan het PGB verbonden voorwaarden

- De aanvrager het PGB niet of voor een ander doel gebruikt
- De maatwerkvoorziening een pas voor de Regiotaxi is.

Wanneer de ondersteuning uit het PGB duurder blijkt te zijn dan de hulp in natura wordt alleen het budget verstrekt ter hoogte van de prijs in natura. De extra kosten komen voor rekening van de aanvrager. Het bedrag hoger dan de prijs in natura wordt dan niet vergoed met een PGB. Dit kan worden geweigerd.

#### *Inzet PGB voor sociaal netwerk*

Tot het sociale netwerk worden personen gerekend uit de huiselijke kring en andere personen met wie iemand een sociale relatie onderhoudt. Bijvoorbeeld familieleden die niet in hetzelfde huis wonen, burens, vrienden en kennissen. Voor de gezinsleden binnen hetzelfde huishouden als de aanvrager wordt gebruik gemaakt van de bepalingen rond het protocol van gebruikelijke zorg van het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg).

Bij de inzet PGB voor sociaal netwerk moet aangetoond worden dat de ondersteuning uit het sociale netwerk de gebruikelijke hulp overstijgt, aantoonbaar doelmatig is dat leidt tot betere en effectievere ondersteuning.

*Dit is soms een grijs gebied. Het is namelijk onwenselijk om over te gaan tot betaling van hulp die anders geleverd zou worden zonder betaling uit het sociaal netwerk. Iedere situatie moet daarom apart worden beoordeeld met als doel het versterken van de regie en zelfredzaamheid. Verder maakt de Wmo onderscheid in de tarieven.*

#### *PGB-tarief*

Vanaf 1 januari 2015 stelt de gemeente zelf de hoogte van het PGB tarief vast en kan hierin ook differentiatie aanbrengen. Het PGB tarief moet in ieder geval toereikend zijn om effectieve en kwalitatieve goede zorg in te kopen en gerelateerd zijn aan de kosten van zorg in natura.

Voor het vaststellen van de tarieven PGB maken we onderscheid tussen ondersteuning die wordt geleverd door professionals en ondersteuning uit het sociale netwerk.

De hoogte van de tarieven worden vastgesteld in het Besluit Maatschappelijke Ondersteuning 2015. De VNG geeft nog een advies hierover.

Factoren die mee kunnen wegen in de berekening van de hoogte van het tarief zijn de componenten voor overheadkosten en verzekeringen.

#### *PGB hulpmiddelen*

De hoogte van het PGB voor hulpmiddelen wordt vastgesteld middels een offerte op basis van de kostprijs van de voorziening aangeschaft bij de hulpmiddelenleverancier inclusief de inkoopkorting. Een PGB voor de inkoopkorting is uitgesloten.

#### *Sociale verzekeringsbank*

Vanaf 1 januari 2015 geldt het trekkingsrecht. Het PGB-budget komt onder beheer van de sociale verzekeringsbank (SVB) en de aanvrager (budgethouder) geeft de SVB opdracht tot uitbetaling. De SVB maakt individuele afspraken met de gemeente over de uitvoering van het trekkingsrecht voor de Wmo en Jeugdwet. Deze afspraken gaan over:

- het inhoudelijke PGB beleid
- productcodering
- hanteren betaaltermijnen PGB (per 4 weken of maandelijks)
- invulling signaleringsfunctie SVB
- Red flags-situatie: met de SVB wordt afgestemd welke situaties dit zijn. Bijvoorbeeld de budgethouder besteedt herhaaldelijk het hele maandbudget ineens. Dit kan voor de buurtcoach/ consulent een reden zijn voor een extra gesprek.

- inzicht en verantwoording van de budgetten ter voorkoming van fraude en misbruik.
- inzicht en verantwoording van de budgetten.

In augustus worden de gegevens over de huidige contracten van de PGB-houders en hun hulpverleners opgevraagd. De overige contracten worden opgevraagd bij het Zorgkantoor. De consulent blijft verantwoordelijk voor de inhoudelijke toets op de contracten. De SVB toetst de contracten vanuit arbeidsrechterlijk oogpunt.

### **Financiële tegemoetkoming**

De financiële tegemoetkoming als verstrekkingvorm komt te vervallen. Hiervoor in de plaats komt een PGB als aanvulling op de eigen mogelijkheden/eigen kracht. Dit is een nieuwe variant in het ondersteuningsarrangement. Aanvullend op de eigen mogelijkheden kan tot de kostprijs van de voorziening een PGB verstrekt kan worden. Met deze constructie is een maatwerkoplossing altijd mogelijk.

### **Indicatieduur**

Voor de nieuwe indicaties geldt een proefperiode van 3 maanden. Daarna gaat de indicatie over naar een traject van 1 jaar. Maatwerk blijft mogelijk. Bij hoge uitzondering kan hiervan worden afgeweken.

Vanaf 1 januari 2015 wordt resultaatgericht ingekocht bij aanbieders. Dit betekent dat gewerkt gaat worden met een budget per aanvrager. In het plan van aanpak Wmo worden de doelen en resultaten opgesteld. Dit plan van aanpak Wmo wordt opgesteld met de aanvrager samen met de buurtcoach/consulent. Periodiek volgt een evaluatie met de buurtcoach als regisseur /consulent bij enkelvoudige ondersteuning).

### **Herziening, intrekking en terugvordering**

#### *Herziening en intrekking*

De verstrekking van voorzieningen is gebonden aan voorwaarden. Deze voorwaarden worden duidelijk in de beschikking opgenomen. Daarnaast staan in de verordening ook de voorwaarden voor een maatwerkvoorziening. Een cliënt wordt gewezen op de voorwaarden die van toepassing zijn op de aan hem toegekende maatwerkvoorziening. Mocht er sprake zijn van een ten onrechte toegekende maatwerkvoorziening, dan vergemakkelijkt een duidelijke formulering in de beschikking een eventuele beëindiging of terugvordering van de maatwerkvoorziening.

#### *Terugvordering*

De Wmo 2015 bevat geen bepalingen over de terugvordering van maatwerkvoorzieningen. De mogelijkheid tot terugvordering wordt dan ook opgenomen in de verordening. Indien er, naar later blijkt, ten onrechte een maatwerkvoorziening is verstrekt, kan het college de maatwerkvoorziening geheel of gedeeltelijk terugvorderen.

### **Regresrecht**

In de Wmo 2015 is voor gemeenten het regresrecht opgenomen. Het regresrecht houdt in dat de gemeente de bevoegdheid krijgt om de kosten van een verstrekte maatwerkvoorziening te verhalen op de aansprakelijke persoon. Bijvoorbeeld meneer A rijdt mevrouw B aan. Mevrouw B raakt hierdoor blijvend beperkt en moet een beroep doen op de Wmo. Wanneer vast wordt gesteld dat meneer A schuldig is aan het aanrijden van mevrouw B, kan de gemeente meneer A aansprakelijk stellen voor de kosten die gemaakt worden bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening aan mevrouw B.

Het regresrecht is beperkt tot het civiele plafond en wordt via de civielrechtelijke weg toegepast via het Burgerlijk Wetboek. Daarom wordt het regresrecht niet in de verordening opgenomen.

### **Wettelijk voorliggende voorzieningen**

In de huidige Wmo is opgenomen dat geen aanspraak op de Wmo kan worden gedaan, wanneer een voorziening op grond van een andere wettelijke bepaling bestaat. In de Wmo 2015 is een dergelijke bepaling niet opgenomen. Daarom wordt in de nieuwe verordening expliciet opgenomen dat geen

maatwerkvoorziening wordt verstrekt indien een voorziening op grond van een andere wettelijke bepaling bestaat. Hierbij kan gedacht worden aan een voorziening uit de Wet langdurige zorg.

### **Kwaliteit**

De kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning is vanaf 1 januari 2015 een gemeentelijke verantwoordelijkheid. In het beleidsplan DDK staat verwoord hoe aan kwaliteit wordt gewerkt in de Wmo 2015.

In de inkoopdocumenten worden deze kwaliteitseisen meegenomen. Er wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan het voldoen aan kwaliteitsnormen/systemen en relevante en gangbare CAO's. Daarbij houden we rekening met kleine organisaties, zodat zij ook in staat zijn om hieraan te kunnen voldoen.

Zorgaanbieders moeten ook aan kwaliteitseisen voldoen van zorgkantoren, keurmerken etc. Om de regeldruk te verminderen gaan we vanaf 2015 met de aanbieders kijken waar het eventueel minder kan en wel verantwoord blijft. Zie hiervoor hoofdstuk 7 *Ontwikkelen kwaliteitskader 3D*.

### **Privacy**

Bij het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens zijn de Grondwet en de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing. Bij de uitvoering van de Wmo 2015 en de verwerking van persoonsgegevens wordt voldaan aan het gestelde in voornoemde wetten. Verder is in de Wmo 2015 een aantal waarborgen<sup>2</sup> opgenomen voor een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens.

Wanneer persoonsgegevens van de cliënt danwel van een persoon uit het sociaal netwerk worden verwerkt, wordt aan betrokkene gevraagd of hiermee wordt ingestemd. De cliënt is dan altijd bewust van het feit dat zijn persoonsgegevens worden verwerkt en kan aangeven of hij hier wel of niet mee akkoord gaat.

Als door de gemeente persoonsgegevens moet worden opgevraagd bij een andere dienst, bijvoorbeeld het UWV, dan gebeurt dit via een beveiligd ICT-netwerk.

#### *Leertuin privacy en samenwerking Achterhoek*

De privacybescherming van jongere/ouder(s) blijft belangrijk, dus van belang is dat professionals een goede afweging maken over wat, wanneer en met wie zij informatie over een cliënt delen en dat zij dit (in de meeste gevallen) met hen bespreken.

In de regio Achterhoek is een Leertuin privacy en samenwerking Achterhoek gestart.

Er is al een aantal regionale presentaties en hoorcolleges heeft gegeven waarbij gemeenten en partners uit onderwijs, zorg en welzijn aanwezig waren. De Leertuin geldt niet alleen voor jeugd, maar voor 0 – 100 jaar. En voor alle domeinen: jeugd, zorg (AWBZ/Wmo), participatie, welzijn, onderwijs. Er wordt gewerkt aan een basisdocument voor samenwerking en privacy Achterhoek. Communiceren en draagvlak creëren zijn noodzakelijk voor het maken van goede afspraken over samenwerkings- en privacyafspraken, zowel met bestuurders, ambtenaren en organisaties.

### **Onafhankelijke cliëntondersteuning**

Op basis van de Wmo 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor onafhankelijke cliëntondersteuning aan alle burgers. Cliëntondersteuning wordt in de Wmo 2015 geformuleerd als het bieden van informatie, advies en algemene ondersteuning, die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie. Wanneer een inwoner zich meldt met een hulpvraag (dus bij de 'toegang' tot ondersteuning), moet hij of zij gebruik kunnen maken van cliëntondersteuning. Hiervoor kan iemand uit het sociale netwerk (familie, vrienden) ingezet worden, maar het kan ook een professionele hulpverlener zijn.

---

<sup>2</sup> Zie hoofdstuk 5 van de Wmo 2015.

Cliëntondersteuning begint bij een goede toegang, zoals verzorgd door buurtcoach en consulent. De onafhankelijkheid van de cliëntondersteuning wordt gewaarborgd door de professionele autonomie van buurtcoach en consulent. Hij kijkt dus onafhankelijk naar de vraag. Het kan zijn dat de consulent of buurtcoach en de inwoner het niet eens worden. In dat geval heeft de gemeente voor de inwoner de volgende mogelijkheden voor onafhankelijke cliëntondersteuning:

- Als de inwoner twijfelt aan de objectiviteit of onafhankelijkheid van de buurtcoach of consulent, kan de inwoner een andere buurtcoach of consulent toegewezen krijgen.
- Als er geen overeenstemming is over de gewenste ondersteuning of het arrangement, is er de mogelijkheid tot maatwerkondersteuning bij klachten, bezwaar en beroep. De inwoner kan dan gebruik maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning van Stichting MEE. De gemeente heeft met Stichting MEE Oost Gelderland reeds afspraken gemaakt over deze vorm van onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze afspraken gelden vanaf 2015.

Tevens zijn wij bezig met instellen van een onafhankelijke Ombudsfunctie. Deze Ombudsman kijkt mee bij de meest kwetsbare groepen of de uitvoering van de nieuwe taken door de gemeente zorgvuldig gebeurt. In het coalitieakkoord gaat het om een Ombudsfunctie voor de 3 decentralisaties. Wij hechten groot belang aan deze functie. Het college besluit apart over de uitwerking en het instellen er van.

## **Bezwaar, beroep en klachten**

### *Klachten*

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht is het mogelijk om een klacht in te dienen over gedragingen en handelingen van een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzame persoon. De behandeling van klachten is uitgewerkt in de Klachtenregeling gemeente Doetinchem. Een klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtbehandelaar, die een advies uit kan brengen over de klacht.

### *Bezwaar en beroep*

Tegen een besluit kan een bezwaarschrift in worden gediend. De wettelijke basis voor de behandeling van bezwaarschriften en de instelling van een adviescommissie voor bezwaarschriften is opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht en uitgewerkt in de Verordening behandeling bezwaarschriften gemeente Doetinchem 2005.

Wanneer een bezwaarschrift wordt ingediend, zal eerst een prémediationgesprek plaatsvinden. Het prémediationgesprek wordt geleid door de secretaris van de commissie voor bezwaar, in de hoedanigheid van (onafhankelijke) mediator. Doel van het prémediationgesprek is om het bezwaarschrift te verduidelijken en na te gaan of een bezwaarschrift opgelost kan worden, alvorens het bezwaarschrift wordt voorgelegd aan de commissie voor bezwaar. Op deze wijze kan een lange, officiële procedure vermeden worden.

## 6. Werkwijze van de consulent

Een groot deel van de inwoners kan zich op eigen kracht redden, of met inzet van zijn of haar sociale netwerk. Soms hebben mensen echter ondersteuning nodig. Dit hoofdstuk beschrijft de werkwijze van het vaststellen of inwoners maatschappelijke ondersteuning nodig hebben.

### Het eerste contact

Startpunt is een burger die een beperking ervaart in zijn deelname aan de maatschappij. In eerste instantie zullen veel mensen daarbij zelf een oplossing vinden, al dan niet met behulp van mensen in de eigen sociale kring (familie, vrienden, buren). Wanneer dit echter niet voldoende is zal hij op een of andere manier toegang zoeken tot professionele ondersteuning.

Het eerste contact gaat dus in ieder geval over het hebben van herkenbare plekken voor burgers om zichzelf te kunnen melden.

Elke inwoner kan zelf bepalen waar hij of zij aanklopt. De inwoner kan naar de gemeente bellen, een formulier op een goed toegankelijke website invullen, een e-mail zenden of een brief sturen. De inwoner kan met zijn of haar vraag ook naar de balies in het Zorgplein of Werkplein. In de wijk kan de inwoner terecht bij de buurtcoach. Maar ook bij de wijkverpleegkundige, de huisarts of bijvoorbeeld de kinderarts. Met deze partijen zoeken we afstemming en zorgen we ervoor dat een inwoner altijd “aan het goede loket is”.

De werkwijze van de gemeentelijke frontoffice is identiek. We noemen dit ook wel: de harmonisatie van de frontoffice. Het maakt dus niet uit of een inwoner bij het Zorgplein aanklopt of bij het Werkplein; de meldprocedure is overal hetzelfde. Het streven is dat de inwoner maar één keer het verhaal hoeft te doen, bij maar één persoon.

Als de vraag binnen is, vindt er een screening plaats. Is het een eenvoudig en enkelvoudig probleem of is er meer aan de hand? Indien sprake is van een enkelvoudige vraag, wordt binnen 48 uur telefonisch<sup>3</sup> contact gezocht met de inwoner en wordt in principe altijd een afspraak gemaakt voor het gesprek. Dit gesprek vindt uiterlijk binnen twee weken na het eerste contact plaats.

Spoedgevallen worden uiteraard met voorrang behandeld.

Is de vraag meervoudig en/of complexer, dan wordt er veelal doorgeleid naar de buurtcoach. Hierbij is er sprake van een warme overdracht en collegiale samenwerking tussen de consulenten van het Werkplein, Zorgplein en de buurtcoaches. Een buurtcoach kan ook doorgeleiden naar de consulent van Zorgplein als de vraag enkelvoudig blijkt.

### Het gesprek

Het gesprek is een gesprek dat de consulent (of buurtcoach), voert met de inwoner. Het liefst bij de inwoner thuis. Binnen het gesprek maken we een duidelijk onderscheid tussen twee onderdelen:

1. De vraagverheldering en vaststellen van het te behalen resultaat
2. Het afspreken van oplossingen; ondersteuningsarrangement vaststellen

We doen dit om te benadrukken dat het van belang is om éérs in kaart te brengen wat de ondersteuningsbehoefte en de specifieke situatie van de burger is, voordat er over oplossingen gesproken wordt.

De inwoner kan zich bij dit gesprek laten ondersteunen door anderen, bijvoorbeeld een mantelzorger of wettelijk vertegenwoordiger.

Tijdens het gesprek komt de specifieke situatie van de inwoner uitgebreid aan bod: hoe ziet zijn leven eruit, wat is precies zijn vraag en wat wil hij daarmee bereiken. Eerst wordt de vraag van de inwoner verhelderd, voordat er over maatwerk en oplossingen gesproken wordt. Het startpunt van het gesprek met de inwoner is dan ook niet meer de aanvraag voor een specifieke (individuele) voorziening, maar een “melding” van een (probleem)situatie. Deze andere insteek voorkomt dat een inwoner zijn behoefte teveel vertaalt in een standaardoplossing en dat hij teveel wordt beperkt tot het beschikbare aanbod.

---

<sup>3</sup> We werken toe naar 24 uur.



Het gesprek is een wederzijds proces. Het bepalen van de ondersteuningsbehoefte van de inwoner is niet een eenzijdige actie van de consulent. Het gesprek is een dialoog waarbij inwoner en consulent in gezamenlijkheid de situatie in kaart brengen om zo vast stellen op welke onderdelen ondersteuning nodig is om te participeren. Dit geldt ook voor de volgende stap in het traject: het zoeken naar passende oplossingen. Ook hier wordt in het gesprek de hele context waarin de inwoner zich bevindt meegenomen, en niet alleen de door hem ervaren beperking. Wat voor de ene inwoner een goede ondersteuning is bij bijvoorbeeld het voeren van een huishouden kan voor een ander juist niet handig zijn. Kortom, het gesprek is er primair voor bedoeld om te bepalen wat iemand in zijn specifieke situatie nodig heeft. Tijdens het gesprek wordt er dus samen met de inwoner een inschatting gemaakt wat hij wel kan, wat hij zelf kan regelen en waarop hij toch een specifieke ondersteuning behoeft.

Van het gesprek wordt door de buurtcoach/consulent een gespreksverslag gemaakt. Dit gespreksverslag bestaat uit een schriftelijke weergave van het gesprek en de afspraken die eruit zijn voortgekomen. Dit verslag wordt ondertekend door de inwoner. De inwoner ontvangt hiervan een afschrift.

In het gesprek kan dus blijken dat er eigenlijk geen noodzaak bestaat voor maatwerkondersteuning, maar men al geholpen is met een oplossing binnen het eigen netwerk of met verwijzing naar een algemene voorziening.

De uitkomsten van het onderzoek kan echter ook leiden tot een ondersteuningsvraag. Voor de ondersteuningsvraag wordt samen met de consulent/buurtcoach naar een passend ondersteuningsarrangement gezocht.

### Het ondersteuningsarrangement

De consulent of buurtcoach zoekt samen met de inwoner naar het ondersteuningsarrangement dat het meest aansluit op de persoonlijke situatie van de inwoner. Waar één inwoner al geholpen is met een gesprek en enkele simpele tips, heeft de andere specialistische hulp nodig. Zo ontstaat voor elke inwoner een specifiek en op zijn behoeften afgestemd ondersteuningsarrangement. Het arrangement kan bestaan uit of is een combinatie van:

1. oplossingen in de eigen kracht en/of uit het eigen netwerk
2. algemene voorzieningen
3. eventueel maatwerkvoorzieningen.

In het gesprek kan dus blijken dat er eigenlijk geen noodzaak bestaat voor maatwerkondersteuning, maar men al geholpen is met een oplossing binnen het eigen netwerk of met verwijzing naar een algemene voorziening.

### Het plan van aanpak Wmo

Wanneer de meest passende ondersteuning een maatwerkvoorziening is, dan concretiseert de aanvrager samen met de buurtcoach/consulent of aanbieder/ zorgverlener (bij een PGB) in het plan van aanpak Wmo de ondersteuningsvraag. In het plan van aanpak Wmo wordt ook omschreven op welke manier de ondersteuning bijdraagt aan de participatie en zelfredzaamheid van de inwoner en hoe de kwaliteit van de ondersteuning is gewaarborgd.

Het plan van aanpak Wmo wordt periodiek getoetst door de buurtcoach/consulent.

### De (Wmo)consulent

In Doetinchem zijn wij in 2009 al gestart met de voorbereidingen die moeten leiden tot een gekantelde werkwijze. Er zijn gekantelde beleidsregels en er is een gekantelde verordening opgesteld. Ook hebben de consulenten trainingen en opleidingen gevolgd om goede gekantelde gesprekken te kunnen voeren.

In de zomer en najaar van 2013 is een tweetal evaluatieonderzoeken uitgevoerd met betrekking tot het gekanteld denken en doen. We kunnen stellen dat onze consultants in het kantelen flinke stappen hebben gezet. Maar de ambitie van Doetinchem gaat verder. We willen doorontwikkelen.

De consultants zijn voor enkelvoudige vragen het aanspreekpunt. Zij gaan het gesprek aan met de inwoner die een hulpvraag heeft. Hij of zij is in staat om met diverse doelgroepen om te kunnen gaan en houdt rekening bij benadering in gedrag en taalgebruik met de beperkingen van de doelgroep. Samen met de inwoner zoekt de consultant een passende oplossing. Hierbij houdt hij of zij rekening met de persoonlijke situatie van de cliënt, heeft de mantelzorgers in beeld en de eventuele aspecten van overbelasting. Als de consultant signaleert dat de hulpvraag betrekking heeft op een andere taak van de gemeente, bijvoorbeeld inkomensvoorzieningen, minimabeleid, leerlingenvervoer en schulddienstverlening, dan draagt hij de cliënt 'warm' over. Dit betekent dat de cliënt niet twee keer het verhaal hoeft te doen.

Indien nodig kan de consultant (preventieve) activiteiten organiseren voor de burgers in de vorm van cursussen en trainingen. Bijvoorbeeld gericht op eigen kracht, netwerken leren vergroten en langer zelfstandig blijven wonen.

De consultant is na het gesprek of na het vaststellen van het ondersteuningsarrangement niet klaar. Hij of zij houdt vinger aan de pols. Helpt het ondersteuningsarrangement ook echt bij het probleem? Worden de gemaakte afspraken met de zorgaanbieder nagekomen? Hoe staat het met de gestelde doelen? Tijdig signaleren en tijdig ingrijpen zijn op deze manier mogelijk en hiermee voorkomen we escalatie.

Door klanttevredenheid te integreren in de werkwijze van de consultants, houden wij bij hoe cliënten de dienstverlening en de ondersteuning ervaren en wat het effect is van de ondersteuning. De verhalen van de cliënten worden meegenomen en gehoord en komen tot uitdrukking in een effectmeting.

### **Servicenormen en termijnen**

In de wet staat een termijn van 6 weken genoemd waarin het onderzoek (het gesprek) na de vraag/melding afgerond moet zijn. Dit betekent dat het proces van screening van de vraag en het gesprek zo ingericht moeten worden dat de wettelijke termijnen gehaald worden. De screening van de vraag en eventueel een afspraak voor een gesprek moeten dus direct na binnenkomst plaatsvinden. Een onderdeel van het onderzoek kan zijn het aanvragen van een medisch advies bij een onafhankelijke adviesorganisatie, om te kunnen beoordelen of een persoon in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening. Wanneer hierdoor de termijn van 6 weken niet kan worden gehaald, dan wordt dit aangegeven bij en besproken met de cliënt.

Wanneer uit het onderzoek blijkt dat een maatwerkvoorziening deel uitmaakt van het ondersteuningsarrangement dan moet deze aanvraag om een maatwerkvoorziening binnen 2 weken worden afgerond. Dit betekent dat de beschikking binnen 2 weken na ontvangst van de aanvraag moet zijn afgegeven.

Deze servicenormen die vanaf 1 januari 2015 een wettelijke basis hebben vormen een onderdeel van de dienstverleningsvisie.

De gemeentelijke frontoffice wordt ook volgens deze dienstverleningsvisie ingericht.

### **Werkprocessen**

Voor de inrichting van de nieuwe taken worden nieuwe werkprocessen beschreven. Zo zal de gewijzigde toegang tot de Wmo en jeugdzorg leiden tot nieuwe procesbeschrijvingen waaruit nieuwe werkwijzen (activiteiten) voortkomen. Deze nieuwe werkwijzen worden in een vroeg stadium gecommuniceerd zowel intern als met de buurtcoaches, ketenpartners, externe partners en inwoners.

De werkprocessen van de nieuwe taken zullen op elkaar worden afgestemd en waar mogelijk ingericht worden met KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren). Met deze vastlegging van de werkprocessen wordt de uniformiteit en kwaliteit van dienstverlening en werkwijzen gewaarborgd.

De KPI's worden ingezet om de resultaten van wat we doen te kunnen monitoren en zonodig processen bij te stellen.

De factuurprocessen zullen in de backoffice zoveel mogelijk op elkaar afgestemd worden. Dit leidt tot een vermindering van de administratieve lasten.

### Monitoring en stuurinstrumenten

We kiezen ervoor om bestaande monitoringssystemen te gebruiken met de bestaande indicatoren om de effecten van DDK te kunnen meten. De nullijn wordt vergeleken met de effecten van DDK zodat inzichtelijk wordt wat DDK, de nieuwe werkwijze, echt oplevert. De indicatorenset die we gebruiken is zoveel mogelijk gericht op outcome.

De resultaten die we meten kunnen we bekijken op wijkniveau. Zo kunnen we zien hoe de ontwikkelingen per wijk zijn, en wat de verschillen tussen de wijken zijn. De verschillende wijken zullen naar verwachting dus ook verschillende scores krijgen. De wijkprofielen geven de nulmeting aan; hierin zien we hoe de wijken er nu voor staan. Hier passen we ook de inzet (van bijvoorbeeld de buurtcoaches) op aan.

De concrete doelstellingen van DDK zijn:

- Het vergroten van de zelfredzaamheid van inwoners, huishoudens en opvoeders in Doetinchem.
  - Meer inwoners van Doetinchem achten zichzelf in staat hun leven zelf vorm te geven.
  - Meer inwoners kunnen zelfstandig in hun inkomen voorzien.
  - Meer inwoners lossen hun problemen (weer) zelf op.
- Meer inwoners, maatschappelijke organisaties en bedrijven voelen zich verantwoordelijk voor de buurt.
- De sociale cohesie in de buurt groeit.
  - Minder inwoners in Doetinchem doen een beroep op een maatwerkvoorziening.
  - Meer mensen aan het werk via reguliere werkgevers.
  - Meer jeugdigen groeien gezond en veilig op in hun vertrouwde omgeving.
  - Meer kinderen nemen deel aan het reguliere onderwijs.
  - Meer mensen wonen langer in hun vertrouwde omgeving.
- De totale (gemeentelijke) kosten van voorzieningen en ondersteuning in het sociale domein dalen.

*De effecten monitoren met behulp van de volgende punten:*

- Inzicht in de gezondheidssituatie en het welzijn van de inwoners (per wijk);
- Inzicht in de mate van participatie van de inwoners (per wijk);
- Inzicht in de mate van zelfredzaamheid (per wijk);
- De score voor sociale cohesie in de wijk/buurt;
- De mate waarin ondersteuningsvragen worden opgelost in de 0<sup>e</sup> en 1<sup>e</sup> lijn;
- Het aantal inwoners dat een beroep doet op de buurtcoach;
- Het aantal inwoners dat een beroep doet op de (door de gemeente gefinancierde) tweede lijn;
- De ontwikkeling van de kosten binnen het sociaal domein.

Niet alleen op strategische niveau maar ook op tactisch en operationeel worden indicatoren vastgesteld. Voorbeelden hiervan zijn het aantal meldingen dat niet tot een aanvraag heeft geleid, of het aantal meldingen dat via de buurtcoach binnen komt. Dit is onderdeel van de managementsturing.

## 7. Inkoop en aanbesteding

### Inkoop

Basis voor de inkoop is de regionale strategische inkoopstrategie die in juli in de colleges is vastgesteld. Uitgangspunt is samen waar kan, en maatwerk waar nodig. Doelen die gesteld zijn:

1. Elke huidige cliënt krijgt tijdens de overgangsfase een zachte landing
2. Elk huishouden krijgt één plan en één aanspreekpunt
3. De aanbieders werken proactief mee aan de overgangsfase en werken toe naar een resultaatgerichte aanpak
4. De aanbieders stemmen ondersteuning af op het totaalaanbod voor een cliënt
5. De gemeenten realiseren besparingen in overleg met en samen met aanbieders, zodat optimale zorg wordt geleverd binnen de beschikbare budgetten

Van belang is dat voor de Wmo een algemene maatregel van bestuur van toepassing is die gemeenten verplicht zich in te spannen om voor 1 oktober 2014 contracten af te sluiten. Alles is er dan ook op gericht om deze planning te halen.

Maatwerkvoorzieningen worden zoveel mogelijk regionaal ingekocht. Algemene voorzieningen maken geen deel uit van het inkoopproces. Elke gemeente organiseert zelf hoe zij deze ontwikkeling mogelijk maken.

In Doetinchem hechten we nadrukkelijk waarde in het inkoopproces aan:

- Langere termijn perspectief
- Innovatie
- Kwaliteit
- CAO's en arbeidsmarktgevolgen
- Resultaatsturing

De gemeente gaat resultaatgericht ondersteuning inkopen. Dat betekent dat er geen uren meer geïndiceerd worden, maar dat een resultaat ingekocht wordt. Tijdens het gesprek wordt samen met de cliënt gekeken naar mogelijke oplossingen en doelen die daarbij passen. Deze worden vastgelegd in een plan van aanpak Wmo en met de aanbieder wordt afgesproken dat dit de doelen zijn waar hij/zij ondersteuning bij moet bieden om tot het afgesproken resultaat te komen.

### Groeimodel

De gemeente en aanbieders hebben tijd nodig om de inrichting, stuurinstrumenten en de bekostigingsprikkel goed op te zetten. Hiervoor is een goede onderlinge samenwerking nodig om dit 'volwassen' te laten worden. Dit heeft maken met de grote complexiteit en het feit dat de gemeente en aanbieders nog veel moeten leren over de nieuwe situatie die start op 1 januari 2015. We starten daarom met een resultaatsturing door middel van een budget per cliënt. Door ervaring op te doen en te leren van elkaar (gemeenten maar ook aanbieders en inwoners) kunnen we op inhoud en kosten bijsturen en groeien naar een optimale situatie, waar tegen die tijd mogelijk een andere manier van financieren tegenover staat.

### Contractmanagement

Na het contracteren krijgen we te maken met contract- en leveranciersmanagement. Naleving van de contracten is hier onderdeel van, evenals de nazorg en evaluatie en het leveranciersmanagement. De uitdagingen met betrekking tot inkoop zijn samen te vatten als:

- Koop ik in wat ik nodig heb?
- Krijg ik wat ik overeengekomen ben?
- Betaal ik wat ik gekregen heb?
- Heb ik de beste condities die voor mij mogelijk zijn?
- Heb ik de kans op afwijkingen in de te ontvangen diensten geminimaliseerd, in ieder geval voor zover ik daar zelf invloed op heb?

De activiteiten die nodig zijn om deze vragen te beantwoorden, zijn:

- Controle van naleving van de contracten
- De nazorg en evaluatie en het leveranciersmanagement
- Controle op productie, cashflow en contractafspraken
- Beoordeling prestaties bij cliënten en gemeenten
- Informatievoorziening aan gemeenten en aanbieders
- Bijstellen van eisen en tarieven

Bij het opstellen van het werkproces is duidelijk dat er sprake moet zijn van een intensieve samenwerking tussen beleid en inkoop, maar ook in het vervolg van het werkproces (levering, managementinformatie en evaluatie van kwaliteit, kwantiteit en effect) blijft deze samenwerking belangrijk.

## 8. Transformatie

### Stip op de horizon

Ondersteuning thuis bevat op termijn alle vormen van gemeentelijke ondersteuning aan huis. Op termijn is dit dus inclusief persoonlijke verzorging aan kinderen < 18 jaar, individuele begeleiding aan kinderen < 18 jaar, en andere vormen van jeugdhulp aan huis. Op termijn is dit ook ondersteuning richting werk, voor zover dit aan huis plaatsvindt.

Mocht de landelijke overheid besluiten dat persoonlijke verzorging toch overgaat naar gemeenten, dan past dit ook binnen het concept van ondersteuning thuis.

De bedoeling is om ondersteuning thuis, waar mogelijk integraal aan te bieden. Dat betekent met zo min mogelijk verschillende organisaties en medewerkers per huishouden. Er zullen nieuwe vormen van ondersteuning gaan ontstaan door combinaties te maken. Het uitgangspunt blijft maatwerk.

Samen met organisaties zullen we gaan ontdekken wat wel en niet werkt, om te kunnen groeien naar een optimale situatie waarin we onze inwoners zo goed mogelijk kunnen ondersteunen zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis en in de samenleving kunnen functioneren.

Op termijn groeien we toe naar ondersteuning die per wijk georganiseerd is. Het uitgangspunt blijft maatwerk dus waar de wijk niet de passende oplossing is, zal dit niet dwingend worden opgelegd. Er blijft ondersteuning die ook 'stedelijk' georganiseerd zal moeten worden omdat het te specifiek is, of omdat er andere redenen zijn waarom de wijk niet passend is.

Centraal in de wijk staan de buurtcoaches, wijkregisseurs en het wijknetwerk. Van organisaties verwachten wij dat zij, waar dat nog niet gebeurd is, gaan toewerken naar het organiseren van ondersteuning per wijk. Dat betekent dat we op termijn een pool van medewerkers hebben die integraal ondersteuning bieden in een vaste wijk. Zij gaan de vaste (eventueel nieuwe) en duurzame koppeltjes vormen met hun cliënten.

### Transformatie in 2015: herbeoordelen

Indicaties van cliënten met een huidige AWBZ indicatie voor begeleiding (individueel of groep) zijn tot maximaal tot 31 december 2015 geldig, of tot zoveel eerder als de indicatie eerder afloopt. Veel Wmo-indicaties, met name voor hulp bij het huishouden lopen in 2014 of 2015 af. In de beschikkingen die de gemeente het afgelopen jaar heeft afgegeven, benoemen we het feit dat er vanaf 2015 veranderingen aankomen.

We gaan situaties per wijk opnieuw beoordelen. Dit doen we omdat we per wijk een beeld willen krijgen van de behoefte aan ondersteuning zodat we een beeld kunnen vormen van welke mogelijke algemene voorzieningen we in die wijk zouden kunnen ontwikkelen. Dit past in de aanpak van Wijkwerk Nieuwe Stijl en de gedachte van het wijknetwerk.

Het doel is om bij het herbeoordelen van situaties te komen tot een duurzame oplossing en een (eventueel nieuw) duurzaam koppel tussen cliënt en ondersteuner. Situaties worden integraal bekeken zodat we, waar mogelijk, al kunnen werken met 1 huishouden 1 plan.

Dit betekent:

- Bij alle nieuwe cliënten die zich vanaf 1 januari melden, gaat de nieuwe situatie direct in.
- Alle Wmo-clieënten houden hun indicatie tot het moment dat 'hun' wijk aan de beurt is. De indicatie zal waar nodig administratief verlengd worden tot het moment dat de wijk aan de beurt is.
- Alle AWBZ-clieënten met begeleiding en kortdurend verblijf houden hun indicatie conform het overgangsrecht.
- Bij een combinatie van Wmo en AWBZ-indicatie, geldt dat het nieuw bekijken van de situatie ingaat als de wijk aan de beurt is, of zoveel eerder als de AWBZ-indicatie eerder dan dat moment afloopt.

#### *Hoe gaan we situaties herbeoordelen?*

Ruim 3000 cliënten dienen opnieuw beoordeeld te worden. Om het behapbaar te maken, gaan we een onderscheid maken tussen enkelvoudige ondersteuning/bekende taken en nieuwe taken / meervoudige ondersteuning.

Het eerste geval gaat met name over cliënten die op dit moment vanuit de Wmo ondersteuning krijgen van de gemeente, bijvoorbeeld hulp bij het huishouden. Met deze cliënten zal de consulent (huidige klantmanagers) het gesprek aangaan.

Voor de andere situaties geldt dat het gesprek plaats zal vinden met een buurtcoach (al dan niet in combinatie met een medewerker van de midoffice/consulent).

Aan de, voor de gemeente, nieuwe cliënten zal gevraagd worden of contact opgenomen mag worden met de huidige aanbieder voor een warme overdracht. De gemeente krijgt straks namelijk alleen de hoogstnoodzakelijke informatie op cliëntniveau.

Om duidelijkheid te kunnen geven aan onze inwoners, willen we nu al een planning bekend maken wanneer welke wijk aan de beurt is om herbeoordeeld te worden. De volgorde van de wijken ziet er als volgt uit:

Wijk	Periode
Overstegen	november 2014
De Huet	januari 2015
Schoneveld	februari 2015
Gaanderen	maart 2015
Dichteren	april 2015
Wehl	mei 2015
Noord	juni 2015
Oosseld	september 2015
Centrum	oktober 2015

### Transformatie: voorbereiden op kennis

Eigenlijk geldt voor de buurtcoaches en midoffice hetzelfde verhaal over het T-profiel<sup>4</sup>. Alle medewerkers hebben een basis nodig in communicatieve vaardigheden, de Kanteling en informatie over beperkingen, ziektebeelden en vormen van ondersteuning. Aangezien niet iedereen alles kan weten, zullen er binnen de buurtcoach-teams en de midoffice specialisten zijn met kennis op een bepaald vlak, zoals bijvoorbeeld somatische beperkingen (door gebreken wegens ouderdom), psychogeriatrische beperkingen (dementie), verstandelijke beperkingen, lichamelijke beperkingen, zintuiglijke beperkingen en psychiatrische beperkingen. Dit zijn grove categorieën. Daarnaast zijn er ook vele specifieke doelgroepen/problematieken zoals NAH, licht verstandelijke beperkingen, autisme etc.

Voor buurtcoaches en de midoffice is training en opleiding nodig om kennis te verbreden en verdiepen. De exacte uitwerking daarvan laten we in het project Harmonisatie Frontoffice. Tegelijkertijd hoeven de buurtcoach en midoffice ook niet alles te weten. Zij moeten door het herkennen van beperkingen en ziektebeelden aan kunnen geven of de gewenste ondersteuning gericht is op preventie, coaching of overnemen. Daar waar meer expertise nodig is, kan deze altijd worden gevraagd aan de verschillende aanbieders. We kopen immers een heel scala aan ondersteuning in bij deze aanbieders. Zij zijn de specialisten. De samenwerking in de keten is erop gericht de kennis uit de tweede lijn steeds meer over te dragen naar de eerste lijn. Daarnaast zullen de gemeenten in de Achterhoek waarschijnlijk gebruikmaken van het Kennisplatform dat MEE aan het ontwikkelen is.

### Transformatie: cultuuromslag en arbeidsmarktgevolgen

Binnen dit thema zijn twee zaken van belang: hoe zorgen we ervoor dat de medewerkers van zorgaanbieders De Kanteling in hun DNA opnemen? En ten tweede, wat betekent de stip op de horizon voor de huidige medewerkers en functies?

<sup>4</sup> Dit is een typering voor een generalist met een specifiek aandachtsgebied/kennis. De horizontale as staat voor het generalisme, werkzaam voor alle doelgroepen en levensgebieden. De verticale as staat voor de specifieke kennisachtergrond.

Onder de stuurgroep 3D's fungeert een Kennisplatform dat wordt verbonden met het digitale platform van MEE, maar ook werkt aan training en scholing van werkers in allerlei organisaties. Samen met de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) worden trainingen ontwikkeld. Het perspectief van de inwoner wordt hier losgelaten omdat deze in het communicatieproces beter tot zijn recht komt.

Bij het inkoopproces zal het handelen door medewerkers volgens de principes van De Kanteling meegenomen worden als eis. Voor medewerkers kan de Wmo 2015 ook betekenen dat functies zullen veranderen. Niet alleen omdat de Kanteling een leidend principe wordt maar ook dat we meer toegaan naar coachende ondersteuning en waar mogelijk integrale ondersteuning. Landelijk is er geld beschikbaar voor Sectorplannen zorg en welzijn. Ook in de Achterhoek is er een dergelijk sectorplan, waar aanbieders een beroep op kunnen doen voor de transformatie. Aanvullend daarop is er in Doetinchem rekening gehouden met mogelijke extra inspanning om de arbeidsmarktgevolgen van de transitie te ondersteunen. De exacte uitwerking daarvan moet nog worden gedaan om een ieder helderheid te kunnen geven.

### **Innovatie en proeftuinen**

Op dit moment lopen er al verschillende pilots en proeftuinen. Denk bijvoorbeeld aan de Loopplank bij Wedeo en Schavenweide als centrumfunctie in de wijk Schoneveld. Bij de inkoop zal innovatie nadrukkelijk een onderwerp zijn waar we aanbieders op willen uitdagen en de ruimte in willen geven. Concrete ideeën waar we daarnaast over nadenken zijn hieronder beschreven.

#### *Proeftuin "Borstlap"*

Vanuit het Principe Achterhoekakkoord dat met ondersteuning van Hans Borstlap is gesloten n.a.v. de situatie met Sensire, is de mogelijkheid benoemd om, met ondersteuning van het ministerie van VWS, proeftuinen te ontwikkelen om de transformatie vorm te geven. In Doetinchem leeft al langer de wens om een proeftuin te ontwikkelen waar alle zorg en ondersteuning thuis deel van uitmaken. Het doel is verkennen hoe er het beste regie op al die vormen van ondersteuning kan worden gehouden. Nu zijn daar nog allerlei partijen bij betrokken, van zorgverzekering tot aanbieder, en lopen er verschillende financieringsstromen.

Dit jaar benutten we om samen met het ministerie, de zorgverzekeraar en enkele aanbieders dit idee te concretiseren, om het in 2015 te kunnen opstarten.

#### *Algemene voorzieningen: initiatieven stimuleren, bundelen en zichtbaar maken*

Op dit moment is er nog een beperkt aantal algemene voorzieningen. De markt staat echter niet stil en er zijn tal van initiatieven waar we als gemeente gebruik van kunnen maken. Sterker nog, allerlei partijen ontwikkelen ook zonder de gemeente allerlei diensten en initiatieven. Een mooi voorbeeld is het Kruiswerk, maar aanbieders ontwikkelen zelf ook ontmoetingsfuncties en combineren hun dienstverlening, ook vanuit cliëntperspectief zijn allerlei netwerken bezig met projecten en initiatieven waar we soms geen weet van hebben.

Voor 2015 zien we 3 manieren hoe we algemene voorzieningen vorm willen geven:

1. Aanbieders en de samenleving stimuleren om te innoveren.
2. Via het herbeoordelen van situaties de behoefte in de wijk uitdiepen en vanuit dat standpunt algemene voorzieningen ontwikkelen. Zie ook het stukje over transformatie, en hieronder over burgerparticipatie.
3. Bestaande initiatieven in kaart brengen zodat er beter gebruik van gemaakt kan worden.

#### *Burgerparticipatie, bevorderen participatie vrijwilligers en ontmoetingsplaatsen in buurten*

De samenwerking met de wijkbewoners, de wijknetwerken en het wijkwerk zal (nog) meer in het teken komen te staan van de transitie. De planvorming met de wijkbewoners zal gaan over de vraag wat er in de directe leefomgeving moet worden aangepakt om de veranderingen zo dicht mogelijk bij huis op te kunnen vangen. Buurtcentra, maar ook bijvoorbeeld verzorgingshuizen en de openbare ruimte zullen hierdoor nog meer dan nu herkenbare plekken worden voor de match van vraag en aanbod bij dagbesteding, activering, wederkerigheid, vrijwilligerswerk en Wmo-diensten.



*Beschut werken, arbeidsmatige dagbesteding en loonwaardig werk met begeleiding*

Vanaf 2015 gaan we kijken hoe de arbeidsmatige dagbesteding op beschut werk uit de participatiewet kan aansluiten, en hoe we de hele keten van daginvulling goed kunnen organiseren. Loonwaardig werk met individuele begeleiding is immers ook een vorm van daginvulling.

*Ontwikkelen kwaliteitskader 3D breed*

Gemeenten worden met de komst van de nieuwe Wmo verantwoordelijk voor de kwaliteit van aanbieders. De Inspectie voor de Volksgezondheid zal wat meer naar de achtergrond gepositioneerd worden. Op dit moment moeten aanbieders aan tal van kwaliteitssystemen voldoen; van het zorgkantoor, vanuit de Inspectie, het ministerie van VWS, vanuit wetten, cao's, kwaliteitskeurmerken en brancheverenigingen. Is een aanbieder werkzaam in meerdere sectoren dan gelden normen vanuit de verschillende sectoren.

Al deze systemen hebben er niet voor gezorgd dat excessen niet meer voor komen. Het is een doel op zich geworden en het kost veel tijd en geld, die deels anders besteed kan worden, aan de mensen die het nodig hebben.

Samen met de verschillende aanbieders, en waar mogelijk 3D, willen we vanaf 2015 een nieuw kwaliteitskader ontwikkelen met minder regels, meer gezond boerenverstand, maar natuurlijk wel gericht op risicobeheersing.

## 9. Communicatie

### Van binnen naar buiten

Bij de gemeente Doetinchem vinden we het belangrijk dat onze inwoners goed geïnformeerd zijn. Over hoe het bijvoorbeeld bij de gemeente werkt, hoe zaken als het gesprek gaan en hoe wij inwoners ondersteunen. Daarom stellen wij ons tot doel om deze informatie zo transparant mogelijk aan te bieden. Zowel online (via website en mogelijk zelfs via sociale media) als offline (via heldere brieven, de Zorgplein-nieuwsbrief en bijvoorbeeld de huis-aan-huiskranten). Bij onderwerpen die extra aandacht verdienen, zetten we ook extra communicatiemiddelen in. Een voorbeeld is een campagne om de gedachte achter de Kanteling beter over het voetlicht te brengen of een campagne gericht op preventie. Of om de Buurtcoaches in de wijken een herkenbaar en duidelijk gezicht te geven.

### Informatiecampagne ‘Met elkaar, voor elkaar’

In het najaar van 2014 gaat de campagne ‘Met elkaar, voor elkaar’ van start. De campagne bestaat uit een algemeen deel, gericht op de centrale boodschap van hoe wij in de gemeente Doetinchem met de nieuwe verantwoordelijkheden omgaan. Daarnaast bestaat de campagne uit activiteiten die specifiek gericht zijn op de afzonderlijke decentralisaties. Dus ook op de AWBZ/Wmo. Concrete activiteiten gericht op klanten in de AWBZ/Wmo en hun omgeving:

Wanneer	Wat
September + december 2014 September 2014	Nieuwsbrief Zorgplein (met themapagina's) Klanten ontvangen brief over de veranderingen in de AWBZ/Wmo. In de brief wordt ook verwezen naar plekken waar meer informatie te vinden is (zoals de website, etc.) en wat zij van de gemeente kunnen verwachten.
September – december 2014 Eind november 2014	Bijeenkomsten over de veranderingen (maatwerk per doelgroep) Klanten ontvangen persoonlijke mailing met wat er voor hen verandert
Zie pagina 40	Klanten ontvangen een brief zodra hun wijk aan de beurt is met de herindicaties. In de brief lezen zij wat deze herindicatie voor hen betekent.
September/oktober 2014 (onder voorbehoud)	Themapagina in de huis-aan-huiskrant. Aantal en moment afhankelijk van de heersende informatiebehoefte. Eén onderwerp is in ieder geval de uitkomst van de inkoop.

Het totale palet aan communicatieactiviteiten (inclusief de activiteiten die er vanuit het Rijk en de ministeries worden geïnitieerd) is opgenomen in een campagneplan en kalender. Bij de uitvoering van de diverse activiteiten wordt ook samenwerking gezocht met partijen uit het veld en bijvoorbeeld de Sociale Raad (zie ook onder kopje ‘samen met partners’). De gemeente Doetinchem wil actief inspelen op de landelijke activiteiten. Dit kan betekenen dat we extra pagina's in de krant gaan plaatsen, extra berichtgeving doen via FaceBook, de pers actief opzoeken, de buurtcoaches inschakelen, etc.

### Maar ook van buiten naar binnen

Daarnaast vinden wij het bij de gemeente Doetinchem belangrijk om ook de stem van de inwoner te horen. Tenslotte is de inwoner ervaringsdeskundig op heel veel terreinen. Van die kennis en ervaring willen wij zoveel mogelijk gebruik maken. Bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van nieuw beleid en bij het toetsen van bestaand beleid. Daarvoor introduceren we verschillende mogelijkheden. Zoals een burger (online) panel. En als de onderwerpen zich ervoor lenen, ook klankbordgroepen of we organiseren meepraatbijeenkomsten of stadsgesprekken. Verder bekijkt de gemeente hoe deze

burgerparticipatie op een nieuwe leest geschoeid kan worden, ook in samenspraak met de Sociale Raad. Dit wordt gemeentebreed opgepakt.

### **Digitaal, maar toch ook nog papier**

De gemeente Doetinchem is voorstander van 'papierloos' werken. Steeds meer uitingen zijn dan ook digitaal. Maar voor de doelgroep van de Wmo werkt dit niet altijd. Daarom schuwen wij het papier niet. Dus blijft de nieuwsbrief op papier verschijnen, tenzij klanten aangeven dat zij liever een digitale versie wensen. Op deze manier houden we rekening met de wensen en mogelijkheden van onze klanten.

### **Samen met partners**

Als gemeente kunnen (en hoeven) wij niet altijd zelf alles te communiceren. Bij bepaalde onderwerpen werkt het beter om op te trekken met andere partijen bij wie de te communiceren boodschap beter aansluit. Of die de doelgroep beter kan bereiken. Denk aan aanbieders als we iets willen communiceren richting hulpen, cliëntgroepen als we iets richting (of met) die groepen willen of bijvoorbeeld wijkorganisaties en buurtcoaches als we in de wijk iets willen realiseren. Anders gezegd: de gemeente zal niet altijd meer het voortouw nemen, maar ook aanhaken op bestaande initiatieven of communicatiekanalen. Wel kunnen wij in die gevallen faciliteren.

## 10. Vragen en antwoorden

### Toegang, aanvragen en indicaties

- Moet ik ondersteuning in 2015 opnieuw aanvragen?

Alle cliënten ontvangen eind dit jaar een persoonlijke brief met uitleg over veranderingen en wat u moet doen. Krijgt u eerder een brief omdat uw indicatie afloopt, dan moet u doen wat in die brief staat.

- Word ik opnieuw geïndiceerd in 2015?

In 2015 gaan wij met alle cliënten opnieuw het gesprek voeren. Dit gebeurt per wijk. Hierover krijgt u tijdig bericht. Tot die tijd houdt u in ieder geval uw hulp (hulp bij het huishouden, individuele begeleiding en dagbesteding). Houdt uw indicatie eerder op, dan voeren we op dat moment het gesprek met u.

- Waar kan ik mijn vraag stellen?

Op dezelfde plekken als nu: Zorgplein, Werkplein, Gemeentewinkel, via de buurtcoach. Ook zorgaanbieders, de huisarts en wijkverpleegkundige kunnen u doorverwijzen naar waar u moet zijn.

- Waar moeten mensen zich precies melden voor aanvraag of verlenging?

Op dezelfde plekken als nu: Zorgplein, Gemeentewinkel, via de buurtcoach en binnenkort ook via het Werkplein.

- Wat gebeurt er als ik geen indicatie krijg?

Tijdens het Gesprek kijken we met u welke oplossingen er zijn voor uw probleem. Dit kan bestaan uit, of is een combinatie van eigen oplossingen, algemene- en/of maatwerkvoorzieningen. Alleen voor maatwerkvoorzieningen is een indicatie nodig.

- Mag ik zelf keuzes maken?

Ja, samen met de buurtcoach of consulent bespreekt u uw situatie en mogelijke oplossingen. U bepaalt samen op welke onderdelen u zelf voor een oplossing kunt zorgen en op welke onderdelen u eventueel ondersteuning nodig heeft. Wanneer een indicatie nodig is, mag u zelf kiezen uit passende aanbieders.

- Hoe bepalen we welke zorgaanbieder de meest passende ondersteuning kan bieden?

Van alle aanbieders vragen we heel goed te benoemen in welke situaties, voor welke mensen en welke problematiek, zij de beste kwaliteit kunnen leveren. In veel gevallen houdt u gewoon uw huidige aanbieder. We zien erop toe dat aanbieders de kwaliteit leveren die zij beloven.

### Buurtcoach

- Wie is mijn buurtcoach?

Elk wijk heeft vanaf 1 januari 2015 zijn eigen buurtcoachteam. Zodra u zich meldt, wordt er gekeken welke buurtcoach u krijgt.

- Hoe kan ik de buurtcoach bereiken?

Via dezelfde kanalen als nu: Zorgplein, Werkplein, Gemeentewinkel, maar ook via het wijkcentrum. Aan de bekendheid van de buurtcoach gaan wij nog uitgebreid aandacht besteden.

### Hulp bij het huishouden

- Houd ik in 2015 hulp bij het huishouden?

In 2015 gaan wij met alle cliënten opnieuw het gesprek voeren. Dit gebeurt per wijk. Hierover krijgt u tijdig bericht. Tot die tijd houdt u in ieder geval uw hulp.

- Houd ik mijn hulp?

We proberen ervoor te zorgen dat de koppeltjes tussen hulp en cliënt zo veel mogelijk in stand blijven. Daar waar dat niet kan, streven we naar een nieuwe maar langdurige relatie tussen hulp en cliënt.

- Verandert het aantal uur hulp bij het huishouden?

Ja, de gemeenten krijgt vanaf 2015 veel minder geld. Daarom krijgt u in principe alleen nog maar hulp bij het huishouden voor de zware taken (keuken, sanitair, vloeren). Daar zijn minder uren voor nodig. Dit hangt natuurlijk ook af van uw persoonlijke situatie. Maatwerk blijft mogelijk. Tijdens het gesprek wordt duidelijk wat dit voor u betekent.

### Tegemoetkoming voor inwoners met hoge zorgkosten (Wtcg en CER)

- Compenseert de gemeente de Wtcg en Compensatie eigen risico (CER)?

Ja, in Doetinchem compenseren wij inwoners met hoge zorgkosten via het armoedebeleid, met de GemeentePolis en een maatwerkvoorziening.

- Wat moet ik nu doen?

Inwoners uit Doetinchem die een tegemoetkoming kregen uit de CER hebben begin juli 2014 een brief gekregen van het CAK. In de brief zijn zij geïnformeerd over de beëindiging van de regeling. Bij de brief zit een antwoordkaart. Daarop kunnen inwoners aangeven of het CAK uw gegevens mag doorgeven aan ons. Vanaf oktober 2014 stuurt het CAK brieven aan mensen die een tegemoetkoming kregen uit de Wtcg. Bij de brief zit ook een antwoordkaart. Daarop kunnen inwoners aangeven of het CAK uw gegevens mag doorgeven aan ons.

Wanneer u de antwoordkaart opstuurt naar het CAK, krijgen wij uw gegevens. Wij kunnen u dan in het najaar informeren over de wijze waarop de gemeente Doetinchem inwoners met hoge zorgkosten compenseert.

### Scootmobiel

- Houd ik mijn scootmobiel?

Ja. Als uw indicatie afloopt of uw scootmobiel vervangen moet worden gaan wij met u in gesprek. Het uitgangspunt blijft: zijn er alternatieven mogelijk? Het nieuwe contract met de hulpmiddelenleverancier per 1 juni 2014 biedt bijvoorbeeld al verschillende mooie en betaalbare oplossingen waar elke inwoner in Doetinchem gebruik van kan maken. Als er in uw buurt alternatieven mogelijk worden, dan gaan wij met u in gesprek over de mogelijkheden gebruik te maken van deze alternatieven. Voldoen deze alternatieven niet, dan is maatwerk altijd mogelijk.

### Dagbesteding

- Houd ik mijn dagbesteding?

Ja, tot het einde van de indicatie, maar uiterlijk tot 31 december 2015. Met alle cliënten gaan wij in 2015 het Gesprek voeren om samen met u te bepalen welke ondersteuning u nodig hebt. U houdt uw dagbesteding tot het einde van de indicatie of tot u instemt met nieuwe afspraken wanneer uw wijk aan de beurt is.

- Moet ik voor dagbesteding betalen?

Krijgt u een indicatie voor dagbesteding, dan betaalt u een eigen bijdrage, net als nu. De eigen bijdrage wordt via het CAK geïnd.

- Kan ik ook naar dagbesteding buiten Doetinchem of de regio Achterhoek?

U kunt sowieso naar alle aanbieders van dagbesteding met welke de gemeente contracten heeft afgesloten. We streven er wel naar dat iedereen zo dicht als mogelijk bij huis ondersteuning ontvangt. Indien u naar een andere aanbieder wilt, of verder weg dan vragen wij van u dat u in staat bent om de verantwoordelijkheid van een persoonsgebonden budget aan te kunnen.

### Vervoer

- Houd ik vervoer naar dagbesteding?

Ja, tot het einde van de indicatie, maar uiterlijk tot 31 december 2015. Met alle cliënten gaan we bekijken welke ondersteuning er nodig is. Kunt u het vervoer niet zelf of met uw omgeving regelen dan kunt u in aanmerking komen voor een toeslag voor vervoer. Deze toeslag gaat naar de aanbieder. De aanbieder is verantwoordelijk voor veilig en passend vervoer. We streven er naar dat iedereen zo dicht mogelijk bij huis ondersteuning ontvangt.

### Persoonsgebonden budget (PGB)

- Houd ik mijn PGB?

U houdt uw PGB tot het einde van de indicatie of tot uw wijk aan de beurt is. In 2015 gaan wij met alle cliënten opnieuw het gesprek voeren. Dit gebeurt per wijk. Hierover krijgt u tijdig bericht. Tot die tijd houdt u in ieder geval uw PGB. Voor cliënten met een PGB voor individuele begeleiding en dagbesteding geldt dat zij overgangsrecht hebben. Deze duurt tot maximaal 31 december 2015, of tot

het moment dat de indicatie eerder afloopt. Als we eerder met u het gesprek aangaan, bijvoorbeeld als uw wijk aan de beurt is, vragen we uw toestemming om dan al de ondersteuning te vernieuwen.

- Veranderen de voorwaarden van mijn PGB?

Ja, bij het einde van de indicatie of als u instemt met nieuwe afspraken voordat uw indicatie is afgelopen.

De grootste verandering is dat u moet motiveren waarom een PGB passend is en zorg in natura niet. U moet in staat zijn het PGB te beheren en de kwaliteit van de ondersteuning moet goed zijn. Het PGB wordt vanaf 2015 door de SVB direct uitbetaald aan degene die de ondersteuning biedt (dit heet het trekkingsrecht). Daarnaast vragen wij u om in het plan van aanpak Wmo te motiveren hoe er wordt omgegaan met vervanging bij ziekte. Degene die u ondersteunt moet aantonen dat hij/zij capabel is om u te ondersteunen.

- Blijft er keuzevrijheid tussen zorg in natura en PGB?

Ja, zie het antwoord hiervoor. De mogelijkheden worden met u besproken tijdens het gesprek.

## Mantelzorg

- Wat moet/kan ik zelf en mijn familie doen?

In het Gesprek met de buurtcoach of consulent bespreekt u mogelijke oplossingen. Misschien kunt u sommige dingen zelf of met familie oplossen. Dit hangt van uw situatie af.

- Hoe wordt dat afgesproken?

In een Plan van aanpak Wmo legt u samen met de buurtcoach of consulent vast wat het doel is dat u wilt bereiken met de ondersteuning. Een middel om dit doel te bereiken kan zijn dat uw omgeving u helpt. Is het niet mogelijk via uw omgeving, dan kan de oplossing ook een algemene voorziening of maatwerkvoorziening zijn.

- Wordt er in 2015 nog meer gevraagd van mantelzorgers?

Net zoals nu al gebruikelijk is in de Wmo, wordt in het Gesprek gekeken naar mogelijke oplossingen voor problemen, en of de omgeving van de cliënt oplossingen kan bieden. Dit is niet nieuw voor bestaande Wmo cliënten. Voor nieuwe cliënten en cliënten die vanuit de AWBZ begeleiding kregen is dit wel een nieuwe werkwijze. Het is natuurlijk niet de bedoeling dat mantelzorgers overbelast raken, daar is niemand bij gebaat.

## Bezwaar en beroep

- Waar kan ik bezwaar maken?

Bij elke beschikking ontvangt u ook een folder. Hierin staat wat u moet doen wanneer u bezwaar wilt maken.

- Kan ik een second opinion aanvragen?

Ja, u kunt altijd een nieuwe buurtcoach of consulent toegewezen krijgen. Daarnaast kan door de gemeente onafhankelijk medisch advies worden ingewonnen. Als er geen overeenstemming is over de gewenste ondersteuning kunt u (onafhankelijke) ondersteuning bij klachten, bezwaar en beroep krijgen.

## Eigen bijdragen

- Wordt er een eigen bijdrage gevraagd?

Ja, voor alle voorzieningen behalve voor rolstoelen vragen wij een eigen bijdrage. Voor kindervoorzieningen geldt dat we alleen een eigen bijdrage mogen vragen voor woningaanpassingen.

- Verandert mijn eigen bijdrage in 2015?

Ja, bij nieuwe en herindicaties verandert dit. De gemeente gaat een eigen bijdrage heffen tot de kostprijs van de voorziening. Dit kan betekenen dat uw eigen bijdrage hoger wordt, afhankelijk van uw inkomen en of u meerdere eigen bijdragen betaalt.

- Krijg ik de rekening via het CAK?

Ja.

- Hoe hoog is mijn eigen bijdrage en hoe wordt die vastgesteld?

De eigen bijdrage wordt vastgesteld door het CAK en is afhankelijk van uw inkomen en of u meerdere eigen bijdragen betaalt. Op de website van het CAK kunt u zelf of samen met de buurtcoach of consulent een proefberekening maken.

## Overgangsrecht

- Welke rechten houd ik?

Voor cliënten met een indicatie voor begeleiding, dagbesteding en/of kortdurend verblijf geldt overgangsrecht. Dit betekent dat zij hun indicatie houden tot de einddatum of tot maximaal 31 december 2015. Voor cliënten die een indicatie hebben voor beschermd wonen geldt dat hun indicatie nog vijf jaar geldig is. Voor andere cliënten geldt geen overgangsrecht.

- Verandert er iets voor mensen die nu in een verpleeg of verzorgingshuis zitten?

Alle inwoners met een indicatie tot verblijf in een verzorgings- of verpleeghuis (een zogenaamd ZZP), houden hun indicatie. Dit betekent dat de organisatie waar zij verblijven ook verantwoordelijk is de voor dagbesteding (in het ZZP) voor deze inwoners.

## Privacy

- Hoe wordt de privacy gewaarborgd?

De gemeente is gehouden aan privacy wetgeving. Dat betekent dat wij uiterst zorgvuldig met uw gegevens omgaan. Niet iedereen kan hier zo maar bij. Wanneer we persoonsgegevens van u verwerken, vragen we om uw toestemming.

## Kwaliteit

- Wie toetst de kwaliteit van de ondersteuning die ik ontvang?

De gemeente stelt kwaliteitseisen aan de ondersteuning die via de gemeente geboden wordt. Aanbieders zijn ook door Zorgkantoren, wetgeving, brancheverenigingen en kwaliteitskeurmerken gehouden aan allerlei eisen. Daarnaast wordt de ondersteuning die u ontvangt samen met u en de buurtcoach of consulent geëvalueerd. Deze nazorg, maar ook klanttevredenheidsonderzoeken maken deel uit van ons kwaliteitsbeleid. Eventuele misstanden kunt u natuurlijk altijd bij ons melden zodat we hier actie op kunnen ondernemen.

## Kennis

- Welke kennis is er bij de gemeente over ziektebeelden en problemen?

Bij de gemeente werken consulenten en buurtcoaches die onder andere werkzaam zijn geweest als maatschappelijk werker, verpleegkundige, ergotherapeut, fysiotherapeut, orthopedagoog. Daarnaast organiseren wij dat wij altijd advies kunnen vragen bij complexe situaties, bijvoorbeeld bij zware psychische problemen.

## Overig

- Waar blijven de ouderenadviseurs?

De ouderenadviseur wordt een buurtcoach die de specialisatie ouderen heeft. Als u contact opneemt met de buurtcoach, het Zorgplein, Werkplein of Gemeentewinkel wordt u doorverwezen naar de buurtcoach met de specialiteit die bij u past.

- Wat zijn de belangrijkste wijzigingen in de Wmo?

De Wmo is op veel punten gewijzigd. De belangrijkste nieuwe taken voor gemeenten zijn individuele begeleiding, groepsbegeleiding (dagbesteding), kortdurend verblijf en beschermd wonen. Daarnaast zijn er wijzigingen in het PGB, eigen bijdragen en krijgen gemeenten een flinke korting op het budget voor hulp bij het huishouden. Hoe deze nieuwe taken vorm krijgen, staat in dit uitvoeringsplan.