

Reactie op het advies van de Sociale Raad Tilburg op de verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Tilburg 2018

Algemeen

Wij hebben op 31 augustus 2018 het advies van de Sociale raad Tilburg (SRT) ontvangen over de verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Tilburg 2018. Voorafgaand aan het uitkomen van dit advies heeft een constructief gesprek plaatsgevonden tussen de gemeente en de Sociale Raad. Wij nemen de adviezen van de Sociale Raad mee bij de ontwikkeling van ons beleid.

Wat betreft de concrete advisering volgt hieronder onze reactie;

1. **Advies:** De Sociale Raad Tilburg blijft zich verbazen over de procedure betreffende adviesaanvragen. Wij hebben officieel 6 weken de tijd gekregen om advies uit te brengen over deze conceptverordening. Daarbij wordt evenwel geen rekening gehouden met het gegeven dat deze weken precies in de zomervakantie vallen. Begin april is bij de Sociale Raad Tilburg aangekondigd dat wij op 24 juli de conceptverordening Maatschappelijke Ondersteuning gemeente Tilburg 2018 zouden ontvangen. Wij hebben direct aangegeven dat dat gezien de vakantieperiode een probleem is. Diverse leden en medewerkers zijn met vakantie waardoor een gezamenlijk overleg niet mogelijk is. Hetzelfde geldt voor contacten met burgers en organisaties in de stad. De Sociale Raad verzoekt u om adviesaanvragen een formele plaats in de procedure te geven.

Reactie: Voor volgend jaar spreken we af (reeds met de Sociale Raad besproken) dat we eerder in het schrijfproces van de verordening een conceptversie aanleveren en later pas de definitieve versie.

2. **Advies:** In artikel 1.f wordt cliëntondersteuning omschreven als onafhankelijke cliëntondersteuning. In de verordening wordt daarna een aantal keren de term cliëntondersteuning gebruikt zonder de toevoeging "onafhankelijk". Wij adviseren wel steeds te spreken over onafhankelijke cliëntondersteuning omdat dat ook steeds bedoeld wordt.

Reactie: Conform het advies is aan artikel 2.1 lid 4 en in de toelichting op dit artikel het woord onafhankelijk toegevoegd.

3. **Advies:** In artikel 3.2 "Waardering voor mantelzorgers" geeft u aan dat het college elk jaar zorgt voor een blijk van waardering voor mantelzorgers. Als Sociale Raad Tilburg vinden wij het belangrijk dat het college zijn waardering uitspreekt naar mantelzorgers voor hun inzet en werk. Wij vinden het betreffende artikel erg kort en het verwijst alleen naar een blijk van waardering. Graag zien wij hier ook opgenomen (of een verwijzing ernaar) op welke wijze de gemeente Tilburg vorm geeft aan haar beleid "mantelzorg"

Reactie: In de beleidsregels is opgenomen op welke wijze de waardering voor de mantelzorger is ingevuld. Hieronder de tekst uit de beleidsregels:

Mantelzorgcompliment

In artikel 3.2 van de Verordening is opgenomen dat het college nadere regels stelt waaruit de jaarlijkse blijk van waardering voor de mantelzorgers van cliënten in de gemeente Tilburg bestaat.

Wat zijn mantelzorgers?

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig voor iemand zorgen met wie zij een emotionele band hebben. Hun hulpbehoevende kind, ouder of partner bijvoorbeeld. Ze doen dat onbetaald.

Wij vinden de waardering en erkenning van mantelzorgers in onze gemeente belangrijk. We hebben hiervoor een eigen aanpak ontwikkeld. De gemeente Tilburg ondersteunt mantelzorgers op meerdere terreinen door onder andere:

- De Toegang die bij de integrale vraaganalyse zowel de zorgvrager als mantelzorger betreft (één gezin, één plan, één regisseur)
- Toegang tot de algemene voorziening Hulp aan Huis, ook als er mantelzorg beschikbaar is
- Intensieve ondersteuning (individuele begeleiding, groepsactiviteiten eventueel met vervoer, kortdurend verblijf) voor de zorgvrager
- Vervangende zorg (respijtzorg) in huis of buitenshuis, zowel door professionals als zorgvrijwilligers
- Het ondersteunen van professionals die met mantelzorgsituaties te maken hebben
- Begeleiding van gezinnen in mantelzorgsituaties door mantelzorgconsulenten
- Subsidiering van activiteiten gericht op ontmoeting en lotgenotencontact tussen mantelzorgers
- Subsidiering van een jaarlijkse activiteit rond de Dag van de Mantelzorg

Naast deze ondersteuning willen we mantelzorgers waarderen en erkennen. Als sinds 2009 geven wij via Loket Z inwoners die mantelzorger zijn een mantelzorgwaardebon.

Vanaf 1 januari 2015 is de Toegang de ingang voor burgers die ondersteuning nodig hebben. Vanaf 2015 kunnen alle Toegangsprofessionals inwoners die mantelzorger zijn een mantelzorgwaarde bon geven. Zij zullen daarnaast bij de integrale vraaganalyse zowel de zorgvrager als de mantelzorger betrekken. Zij zijn (mede)zorgverlener, maar hebben soms ook zelf zorg nodig. De Toegangsprofessional kijkt daarom zowel naar de behoeften van de zorgvrager, maar ook naar de behoeften van de mantelzorger.

De Toegangsprofessionals kunnen meerdere mantelzorgwaardebonnen uitreiken, afhankelijk van de mantelzorgsituatie. Een mantelzorger kan éénmaal per jaar een mantelzorgwaardebon krijgen.

4. Advies: Diverse keren komen wij in deze verordening tegen dat het college nadere regels op zal stellen over de uitvoering van het desbetreffende onderdeel. Wij kennen het doel, de noodzaak en het belang van een verordening. Waar het uiteindelijk natuurlijk echt om gaat, is hoe het beleid bij de burgers komt. Hoe deze verordening vertaald wordt naar uitvoeringsregels is dan ook voor de Sociale Raad Tilburg een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast willen we graag weten hoe burgers deze uitvoering ervaren. Wordt het in de dagelijkse praktijk van hulp vragen en hulp zoeken duidelijk welke rechten en plichten burgers hebben? Weten zij hoe en waar zij hulp en ondersteuning kunnen krijgen? Zijn zij goed geïnformeerd over de verantwoordelijkheid van de gemeente in deze? Verhalen van mensen en ervaringen die zij hebben, zijn een belangrijke informatiebron. De Sociale Raad Tilburg wil daarom graag in een vroeg stadium betrokken worden. Wij hebben voldoende tijd nodig om informatie in de stad op te halen zodat wij die kunnen inbrengen bij adviezen en besprekingen over beleid, verordeningen en beleidsregels.

Reactie: Tijdens de bespreking van de verordening is afgesproken dat ook het concept Besluit en de concept beleidsregels tijdig naar de Sociale Raad worden gestuurd zodat eventuele adviezen nog meegenomen kunnen worden in deze uitvoeringsregels.

5. Advies: Leden van de Sociale Raad Tilburg horen van burgers dat gesprekken om hulp of ondersteuning aan te vragen soms telefonisch worden afgehandeld. Tijdens de toelichting op de verordening begrepen wij dat dat niet de bedoeling is. Bij elke nieuwe vraag moet er

een gesprek tussen aanvrager en medewerker van de Toegang plaatsvinden. Daarom willen wij u hier op attenderen en u vragen te zorgen dat elke nieuwe aanvrager ook daadwerkelijk in gesprek, het bekende keukentafelgesprek, kan gaan met een medewerker van de Toegang.

Reactie: Bij elke nieuwe aanvraag vindt er een gesprek plaats met de cliënt. Het uitgangspunt hierbij is bij de cliënt thuis. Incidenteel kan het gesprek ook op locatie plaatsvinden. Mogelijk zijn enkele herindicaties telefonisch uitgevoerd vanwege de drukte. Dit is zeker niet het uitgangspunt en daar is nu ook extra aandacht voor.

6. **Advies:** De overheid wil dat de burgers steeds meer zelf doen, meer taken en verantwoordelijkheden op zich nemen. Uit reacties van burgers zelf blijkt dat zij dat wel graag willen maar dat dat niet altijd zo makkelijk is. Onderzoeken, bijvoorbeeld "Weten is nog geen doen" van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid bevestigen dat nog eens. Daarom is het van belang om de positie van de burger te versterken door onafhankelijke cliëntondersteuning, een stedelijk meldpunt, aandacht voor laagdrempeligheid van voorzieningen. Heldere communicatie en inzetten van diverse middelen (zowel mondeling als schriftelijk als digitaal) is nodig zodat de juiste informatie beschikbaar is. Wij adviseren aandacht te hebben voor de positie van de burger en ondersteuning en informatie stevig weg te zetten in de stad. Als Sociale Raad Tilburg willen wij graag meedenken op welke wijze dit verder vorm kan krijgen.

Reactie: Wij onderschrijven het belang van de inzet van heldere communicatie en andere middelen om de positie van de burger te versterken. MEE heeft de opdracht om dat te organiseren via onafhankelijke cliëntondersteuning, zowel via professionals als vrijwilligers én het actief wijzen van burgers dat ze vrienden, kennissen, familie mee kunnen nemen naar een gesprek. MEE (in samenwerking met Zorgbelang) organiseert dit op ieder wijkteam zodat professionals ook makkelijk de onafhankelijke cliëntondersteuning kunnen aanbieden aan burgers. In het najaar informeren we de Sociale Raad over de stand van zaken.

7. **Advies:** Steeds weer merken wij het belang van duidelijke en open communicatie. Regelmatig horen wij dat bepaalde informatie niet aanwezig is bij inwoners. Dit betreft regelgeving, maar ook bijvoorbeeld het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. De Sociale Raad wil vanuit deze ervaringen het belang van communicatie weer onder de aandacht brengen. Wij adviseren hier stevig in te investeren zodat burgers beter op de hoogte zijn en ook weten waar zij hulp en ondersteuning kunnen vragen.

Reactie: Wij onderschrijven het belang van duidelijke en open communicatie. De cliëntfolder hebben we recent ge-update en hierin is extra aandacht voor de toegang tot onafhankelijke cliëntondersteuning.

8. **Advies:** Via een aantal kanalen ontvangen wij berichten over de procedure met betrekking tot hulpmiddelen en de organisaties die deze verstrekken.

Mensen even signalen af betreffende:

- Levertijd van hulpmiddelen

De levertijd van hulpmiddelen is soms erg lang. Mensen begrijpen dat een hulpmiddel dat op maat gemaakt moet worden meer tijd vraagt dan een standaard hulpmiddel. Wij hebben echter ook een aantal verhalen gehoord waarbij hulpmiddelen zo laag geleverd werden dat de situatie in de tussenliggende tijd zodanig veranderd (verbeterd of verslechterd) is dat het aangepaste hulpmiddel eigenlijk niet meer nodig is.

- kwaliteit

De kwaliteit van hulpmiddelen is soms niet in orde. Concreet betekent dit dat het hulpmiddel niet of onvoldoende functioneert. Het resultaat is dat de burger wel een hulpmiddel heeft ontvangen maar feitelijk (nog) niet de ondersteuning heeft ontvangen die hij of zij nodig heeft.

- communicatie en informatie

Aanvragers en hulpmiddelen ontvangen niet altijd de juiste informatie. Ook worden zij niet altijd geïnformeerd over andere en soms betere mogelijkheden.

De combinatie van klachten betreffende levertijd en/of kwaliteit en communicatie maakt dat er iets anders nodig is naast een bezwaar- en klachtenprocedure van de organisatie.

Aangezien leveranciers hier niet altijd snel en adequaat op reageren, is het zinvol dat de gemeente hier ook verantwoordelijkheid in neemt zodat noodzakelijke hulp en ondersteuning voor inwoners tijdig ter beschikking komt.

De Sociale Raad Tilburg adviseert procedures zodanig in te richten dat dit soort ervaringen snel en makkelijk doorgeven kunnen worden aan de gemeente.

Reactie: De signalen zijn besproken met de leverancier van de hulpmiddelen.

De levertijd van hulpmiddelen die op maat gemaakt moeten worden is altijd wat langer. Het op maat maken van hulpmiddelen kost wat meer tijd. Wij herkennen niet het beeld dat de levertijd van deze voorzieningen dusdanig lang op zich laten wachten dat de voorziening niet meer nodig is.

Er is tijdelijk landelijk een probleem geweest bij de levering van scootermobielen. De levertijd was hierdoor tijdelijk twee weken in plaats van 5 werkdagen. De levertijden zijn nu weer conform de contractafspraken. Vanzelfsprekend hebben deze signalen onze aandacht en zullen dit onderdeel blijven in de periodieke gesprekken met de aanbieder.

Cliënten worden overigens tijdens elk gesprek geïnformeerd over de keuze tussen Zorg in Natura en een persoonsgebonden budget. Het is voor de cliënt in de meeste gevallen mogelijk om te kiezen voor een persoonsgebonden budget. Het is dan mogelijk om zelf een leverancier te kiezen voor levering of aanpassing van een hulpmiddel.

9. **Advies:** De Sociale Raad Tilburg heeft al eerder aandacht gevraagd voor de signaleringsfunctie van alfahulpen. Zie bijvoorbeeld ons advies "Aanbesteding Hulp aan Huis 2017", dd 13 mei 2016. Zij horen en zien veel, zij komen immers bij inwoners over de vloer en vaak ontstaat er een (vertrouwens)band. Uit de praktijk blijkt dat niet alle alfahulpen deze signaleringsfunctie helder hebben. Zij weten niet dat het van hen verwacht wordt en weten ook niet wat ze moeten doen als ze iets zorgelijks waarnemen. De Sociale raad Tilburg vraagt aandacht voor deze signaleringsfunctie en adviseert alfahulpen hierin scholing en ondersteuning aan te bieden.

Reactie: Begin 2017 hebben wij een enquête afgenomen onder alfahulpen. Daaruit blijkt dat 78% van de alfahulpen weet dat als zij zich zorgen maken over een klant, zij dit kunnen doorgeven aan de contactpersoon van de klant. De alfahulp en de klant vullen bij aanvang van het dienstverband deze contactpersoon in op een SOS formulier. Verder weet 83% van de alfahulpen dat als zij zich zorgen maken over een klant, dat zij dit ook kunnen doorgeven aan 18K. Dit kan ook als er geen contactpersoon is. De uitkomsten van de enquête zijn met

de alfahulpen gedeeld. Daarbij zijn belangrijke zaken, zoals het doorgeven van signalen, nog een keer op een rijtje gezet.

10. **Advies:** De wetten WMO, WLZ en ZVW bestrijken samen het terrein van de zorg. Elke wet heeft zijn eigen werkgebied en regels. Het is voor ons duidelijk dat het niet mogelijk is scherpe lijnen te trekken waar de ene wet ophoudt en waar de andere begint. Er zijn nieuwe schotten opgezet en nieuwe schemergebieden ontstaan. Dat is voor hen die hier gebruik van moeten maken vaak lastig. Men weet niet altijd welke vraag, welke zorg onder welke wet valt. Daarnaast merken wij dat mensen elkaar ook adviezen geven waar het vaak gaat over waar men wel en waar men niet een eigen bijdrage moet betalen.

De Sociale Raad Tilburg wil deze informatie aan u meegeven. Zij adviseert u om in voorkomende situaties alert te zijn op onduidelijkheden die kunnen ontstaan in deze schemergebieden. Aandacht voor eventuele eigen bijdragen, de financiële mogelijkheden van mensen en de keuze voor zorg die men nodig heeft, is daarbij een belangrijk gesprekstema. Daarnaast is duidelijke communicatie hierover van belang zodat mensen de financiële consequenties goed in beeld hebben.

Reactie: Bij elk gesprek wordt gekeken naar de hulpvraag van de cliënt. Daarbij wordt beoordeeld of dit een hulpvraag is die past binnen de Wmo2015 of dat er een andere wet van toepassing is (WLZ of Zorgverzekeringswet). Voor veel hulpvragen is duidelijk onder welke regeling die vallen maar in enkele gevallen is dit minder duidelijk. De Toegangsprofessional informeert de cliënt zo goed mogelijk over het verschil tussen deze regeling en zal waar nodig de cliënt doorverwijzen naar het aanspreekpunt van de meest passende regeling.

11. **Advies:** De gemeente heeft de mogelijkheid de hoogte van de eigen bijdrage voor voorzieningen zelf vast te stellen. Ze kan zelfs de keuze maken geen eigen bijdrage te berekenen.

De Sociale Raad Tilburg adviseert een onderzoek in te stellen naar de eigen bijdrage en in ieder geval verbinding te leggen met het armoedebeleid.

Reactie: In juli 2016 heeft de raad het college opgeroepen om onderzoek te doen naar de consequenties van het verlagen van de eigen bijdrage in de WMO, en hierbij niet alleen te kijken naar de financiële consequenties maar ook te kijken naar de maatschappelijke opbrengst, zoals het voorkomen van het mijden van zorg. Intussen zijn er diverse, met name landelijke, ontwikkelingen geweest betreffende de eigen bijdrage die van invloed zijn hierop:

1. Met ingang van 1 januari 2017 is een grote landelijke wijziging in gegaan namelijk het verlagen van de eigen bijdrage voor meerpersoonshuishoudens die niet AOW gerechtigd zijn. Deze groep gaat pas een eigen bijdrage betalen vanaf een inkomen € 35.000,-. Deze aanpassing is een maatregel vanuit het rijk geweest op de vele signalen die men kreeg over de problemen die ontstaan waren door de hoogte van de eigen bijdrage bij deze doelgroep.

Het aantal inwoners dat moet betalen en hier moeite mee heeft fors is gedaald. De financiële consequentie van deze maatregel voor Tilburg bedraagt op jaarbasis ruim € 600.000, minder inkomsten voor de gemeente Tilburg vanuit de eigen bijdrage.

2. In het eigen bijdrage beleid gaan wij ons nog meer focussen op maatwerk en de mogelijkheden van tegemoetkomingen voor minima. Tevens is dit bij de aanpak van

schulden een punt van aandacht. Hiermee willen we voorkomen dat juist deze mensen de noodzakelijke zorg mijden.

- De groep burgers met een inkomen tot 130% kan hun eigen bijdrage op twee manieren terug ontvangen (op basis van maatwerk):
- als zij deelnemen aan de Collectieve zorgverzekering minima (wel afhankelijk welk pakket ze hebben gekozen);
- via een aanvraag voor bijzondere bijstand.

Via het Schuldenoffensief 2018 onderzoeken we nog meerdere mogelijkheden voor intensivering van het maatwerk voor minima, waaronder het voorstel om de eigen bijdrage voor alle gebruikers van WMO voorzieningen met een inkomen tot 130% geen eigen bijdrage meer op te laten leggen door het CAK. Hiermee regelen we de ontlasting op een directe manier en voorkomen we extra regeldruk voor deze groep inwoners.