

Sociale Raad Tilburg
Spoorlaan 444
5038 CH Tilburg

Gemeente Tilburg
College van burgemeester en wethouders
Tav. wethouder mevr. M. Hendrickx
Postbus 90155
5000 LH Tilburg

Tilburg, 22 september 2022
Betreft: Advies "Verordening Wmo gemeente Tilburg 2023"
Kenmerk: 22/027

Geachte wethouder Hendrickx,

Hierbij ontvangt u van de Sociale Raad Tilburg (SRT) het door u gevraagde advies over de "Verordening Wmo gemeente Tilburg 2023".

Algemeen

Door de nieuwe inkoop en de andere inrichting van de zorg voor inwoners per 1 januari 2023 zijn er de nodige gevolgen voor de verordening Wmo gemeente Tilburg 2023. In dit advies zullen we ingaan op deze veranderingen en de gevolgen hiervan voor inwoners. Aangezien een aantal wijzigingen ook gelden voor de verordening Jeugd gemeente Tilburg 2023 zullen sommige onderdelen van beide adviezen hetzelfde zijn.

Zorg en hulpverlening: van gemeente naar zorgorganisaties

Dit jaar, in 2022, wordt er volgens het nieuwe inkoopmodel jeugdzorg, hulp, ondersteuning en zorg ingekocht. In januari 2023 moet er gewerkt worden volgens de nieuwe inrichting van de zorg en hulpverlening. Het doel is te komen tot een overzichtelijker zorgaanbod, meer samenwerking tussen organisaties en beheersing van de kosten. Dit alles moet leiden tot goede zorg en snellere procedures. Deze nieuwe inrichting van de zorg biedt kansen om de huidige problemen beter aan te pakken. Er zijn echter ook risico's. Taken die nu bij de gemeente liggen, gaan met de ingang van 1 januari 2023 naar de twee samenwerkingsverbanden die jeugdzorg en Wmo-zorg gaan leveren. Wat betreft zorgvragen op het terrein van Wmo: deze zullen opgepakt worden door het "Consortium". Het Consortium is een samenwerkingsverband van zorgaanbieders die in de regio Hart van Brabant zorg en hulp bieden op het terrein van Wmo.

Deze zorgorganisaties worden verantwoordelijk voor alle administratieve taken, verdeling budget en kwaliteitseisen en -controle. Hier worden geen extra middelen voor verstrekt. Dit betekent dat van het totale bedrag dat zij ontvangen er een groter deel naar overhead en administratieve processen zal gaan en er dus minder budget voor zorg beschikbaar is.

De SRT vindt dit zorgelijk en adviseert daarom het volgende:

- zorg voor een realistisch budget voor de zorgaanbieders waarbij extra budget gegeven wordt om de extra taken wat betreft administratie, toezicht en controle uit te kunnen voeren.
- geef aan zorgaanbieders de ruimte om zelf te zoeken naar efficiëntere vormen van verslaglegging en verantwoording. En vertrouw daarbij op deze professionals en zorgorganisaties.

Bureaucratie

Er zijn veel verhalen over allerlei regelingen, verslagen, verantwoordingen en tijdschrijven die door professionals als lastig, tijdrovend en overbodig worden beschouwd. Het verminderen van bureaucratie is een veelgehoorde wens en streven. Dit blijkt echter ook lastig te realiseren te zijn. Er is volgens ons nog wel een mooie en effectieve slag te slaan bij de verantwoording van zorgprofessionals. We horen nog steeds verhalen over de vele formulieren die ingevuld moeten worden en gedetailleerde verantwoordingen die ingediend moeten worden. Voor de goede orde: het is terecht dat professionals moeten verantwoorden wat zij doen en welke middelen zij inzetten. Er is echter tijdwinst en dus meer tijd voor zorg te behalen als er meer gewerkt wordt vanuit vertrouwen in professionals en minder papieren verantwoording gevraagd wordt. Het is nuttig om samen met professionals na te gaan welke verantwoording zinvol is en wat ervaren wordt als teveel en te gedetailleerd. Er is al vaak onderzoek naar gedaan en veel professionals hebben zich hier over uitgesproken. Deze kennis kan gebruikt worden om snel slagen te maken. De SRT adviseert dan ook om het gesprek hierover te starten en zo snel mogelijk concrete stappen te zetten.

Takenpakket Toegangsmedewerker

In de mondelinge toelichting op de Verordening Wmo gemeente Tilburg 2023 is aangegeven dat de functie van Toegangsmedewerker een andere invulling krijgt. De Toegang wordt de T-splitsing waar het eerste gesprek en onderzoek plaatsvindt. Op basis hiervan wordt besloten of een inwoner naar de sociale basis wordt verwezen en/of dat professionele hulp nodig is. Dan wordt iemand doorgestuurd naar zorgaanbieders die samenwerken in de Combinatie (jeugd) of in het Consortium (Wmo). Indicatiestelling wordt een taak van het Consortium. Het Consortium participeert in het opstellen van een Plan van Aanpak. Zij bepalen de aard en omvang van de individuele voorzieningen. Toegangsmedewerkers gaan in sommige situaties lichte ondersteuning bieden en worden verantwoordelijk voor de coördinatie in complexe zorgvragen waarbij gewerkt wordt vanuit het principe “1 gezin, 1 plan, 1 coördinator”. Sinds de decentralisatie in 2015 is het streven om zo te werken maar in de praktijk bleek het moeizaam om dit daadwerkelijk uit te voeren. In 2021 is het werken vanuit “1 gezin, 1 plan, 1 coördinator” nieuw leven ingeblazen. Daarnaast wordt de Toegangsmedewerker dus het scharnierpunt met de sociale basis en wordt er nog nadrukkelijker dan nu bekeken wat de mogelijkheden zijn binnen het eigen netwerk en in de wijk. Kortom, de Toegangsmedewerker gaat wat anders, iets nieuws, doen. De aanstaande veranderingen zullen in de startfase ongetwijfeld onduidelijkheden en dilemma's met zich meebrengen voor toegangsmedewerkers, voor professionals in het veld en niet in de laatste plaats voor inwoners. De SRT adviseert om te zorgen dat toegangsmedewerkers voldoende werktijd krijgen voor die gesprekken die zij moeten gaan voeren zodat zij ook het ‘goede gesprek’ kunnen voeren waarin zowel inwoner als medewerker tot haar/zijn recht komt. Dit betekent dus (veel) meer tijd voor het voeren van gesprekken en ruimte om invulling te geven aan die nieuwe functie. De SRT wil hier ook nog een zorg met u delen. We horen van diverse personen en organisaties dat netwerken momenteel overvraagd worden. Er wordt snel en veel verwezen naar familie om iets te regelen, als er een tolk nodig is moet men daar zelf voor zorgen, er wordt vanuit gegaan dat kinderen zorgtaken op zich nemen ook al wonen ze ver weg of hebben ze zelf een druk leven. De SRT vraagt uw aandacht voor een zorgvuldige en realistische inschatting van wat het gezin en familie zelf op kan vangen.

Tussen wal en schip: juiste zorg geleverd

- *Inwoners in beeld houden*

De SRT vraagt zich af hoe gevolgd en gecontroleerd wordt of de juiste oplossing geboden is en/of de juiste zorg is geleverd. De Toegangsmedewerker besluit op basis van een gesprek of iemand naar de sociale basis verwezen wordt, naar een zorgaanbieder of naar het Consortium. Onze vraag richt zich met name op inwoners die naar de sociale basis verwezen worden. Wat is er geregeld voor inwoners die onjuist beoordeeld zijn en dus niet de juiste zorg ontvangen? De verwachting en de hoop is dat zij zich opnieuw melden en dat hun situatie opnieuw bekeken wordt met mogelijk een andere uitkomst. De praktijk laat echter zien dat velen niet opnieuw aankloppen en het dus moeten doen zonder de zorg en hulp die zij nodig hebben. Zij verdwijnen met hun zorgvraag uit beeld. Tevens is er een groot risico dat problematiek verergert met alle gevolgen van dien.

De SRT vraagt hier aandacht voor en hoort graag hoe de gemeente deze inwoners in beeld wil houden en hoe gezorgd wordt dat zij na een onjuiste inschatting opnieuw hun zorgvraag stellen.

- *Op en neer tussen Toegang en sociale basis*

Een specifiek punt van zorg en waar wij dus ook aandacht voor vragen is het volgende. De Toegang verwijst naar de sociale basis. De sociale basis geeft aan dat zij niet de deskundigheid hebben om dit op te pakken en zij verwijzen terug naar de Toegang. De Toegang blijft echter vinden dat de sociale basis de juiste plaats is voor deze vraag. De inwoner is hier het slachtoffer van. Deze wordt op en neer gestuurd met het risico dat ondertussen problemen verergeren en heeft geen middel om dit te doorbreken. Zelfs ondersteunende professionals geven aan dat zij hierin vastlopen.

De SRT adviseert een duidelijke route en oplossing te formuleren zodat inwoners en professionals dit kunnen doorbreken en er sneller een oplossing geboden wordt. Dit is winst wat betreft frustratie maar ook tijdswinst voor zowel toegangsmedewerkers als inwoners als ondersteunende professionals.

Wijkgericht werken in zes gebieden

De Sociale Raad Tilburg onderstreept het belang van wijkgericht werken. Hierdoor is voor inwoners hulp, zorg en ondersteuning letterlijk dichtbij en is de drempel minder hoog om een hulpvraag te stellen. Tilburg gaat wat betreft het bieden van zorg en ondersteuning werken met zes gebieden en gezien de grootte van Tilburg zullen deze een aanzienlijke omvang hebben. Meerdere wijken en buurten worden dus samengevoegd in een gebied. Hierdoor zal het voor inwoners nog steeds voelen als “ver weg”.

Als SRT hebben we daar een aantal vragen bij.

- Hoe wordt er voor gezorgd dat binnen een gebied het voor inwoners overzichtelijk is en dichtbij voelt?
- Hoe wordt er binnen een gebied gezorgd voor korte lijnen tussen aanbieders van zorg, sociale basis en andere betrokken organisaties? Het is van belang dat inwoners en professionals en professionals onderling binnen de gebieden elkaar kennen en weten te vinden. De vraag is of deze omvang dat nog mogelijk maakt.
- Met name als de Toegang wil verwijzen naar de sociale basis, zullen Toegangsmedewerkers de wijk en de mogelijkheden in de directe omgeving van inwoners goed moeten kennen. Is dit mogelijk met de schaalgrootte van deze zes gebieden?
- Is de Toegang en zijn de zorgorganisaties voor inwoners te vinden in de wijk? Is er een fysieke plek waar inwoners aan kunnen kloppen? Dat is immers nog steeds de meest laagdrempelige toegang tot ondersteuning en zorg.

Plan van Aanpak wordt beschikking

Het is goed om te horen dat er uitdrukkelijk aandacht is voor het terugbrengen van de bureaucratie. Dus het is prima dat onnodige stappen uit het proces gehaald worden en dat het plan van aanpak en de beschikking in elkaar worden geschoven.

De SRT vindt het wel van belang dat voor inwoners duidelijk is dat het plan van aanpak fungeert als beschikking en zij dus bezwaar kunnen maken. Wij adviseren dan ook om standaard bij elk plan van aanpak op te nemen dat mensen bezwaar kunnen maken.

Handtekening plan van aanpak/beschikking

De bedoeling is dat inwoner en zorgverlener samen een plan van aanpak opstellen. Dat zal ook vaak zo gebeuren maar er zijn ook situaties waarin dat niet het geval is. En dan is de vraag wat de status van de handtekening is. Tekent een inwoner voor akkoord of voor gezien? En als een inwoner het niet eens is met (een gedeelte van) het plan van aanpak, wat zijn dan de gevolgen als deze persoon niet tekent? Wordt dan de hulpverlening of zorg die nodig is gestart of moet er eerst voor akkoord getekend worden?

De SRT adviseert duidelijkheid te bieden over de betekenis van de handtekening.

Tevens adviseert de SRT om aan te geven hoe gehandeld moet worden als inwoner en zorgverlener het niet eens zijn.

Tot slot moet aangegeven worden dat, ondanks het verschil van mening, er toch zorg beschikbaar gesteld wordt. Als zorg pas geleverd wordt nadat er een handtekening voor akkoord gezet is, betekent

dit dat in situaties waarin snel zorg nodig is, een inwoner geen reële mogelijkheid meer heeft om een andere mening te hebben.

Formele en informele zorg

De SRT wil hier nogmaals zijn zorg uitspreken over de regeling met betrekking tot formele en informele zorg. Een familielid tot de derde graad kan geen formele zorg verlenen. En het is niet meer toegestaan dat een vertegenwoordiger ook formele zorgverlener is. Wat wij in de praktijk soms zien is dat professionals juist vanuit de band en het vertrouwen dat er is familieleden juist heel goed kunnen helpen. Precies dit is erg waardevol en enorm helpend voor de inwoners die hulp en ondersteuning nodig heeft en het moeilijk dit zelf te regelen.

De SRT weet dat dit vorig jaar is vastgesteld en vastgelegd in de verordening Wmo gemeente Tilburg 2022. Aangezien wij zien welke gevolgen deze regelgeving kan hebben voor inwoners willen wij dit hier graag onder uw aandacht brengen.

Regiovervoer

In de verordening zijn ook een aantal aanpassingen met betrekking tot het regiovervoer opgenomen. Reizigersoverleg Brabant heeft hier in maart 2022 advies over uitgebracht. Gezien de korte termijn waarbinnen de SRT zijn advies uit moest brengen, is het ons niet gelukt om hierover nog in gesprek te gaan met personen en organisaties die ons hadden kunnen informeren over hun ervaringen en zienswijzen.

Tot slot

Deze verordening zal verder uitgewerkt worden in beleidsregels. De SRT wil graag meedenken over de concrete uitvoering van deze verordening.

Met vriendelijke groet,
namens de Sociale Raad Tilburg,



Dion van den Berg,
Voorzitter Sociale Raad Tilburg.