

## Pre-advies Beleidsplan Sociaal Domein Etten-Leur en Deelplan Wmo 2015 (advies 2014-05.)

Aan:  
Het College van Burgemeester en Wethouders  
Etten-Leur.

Etten-Leur, 23 augustus 2014.

Geacht College,

### **01. Vooraf.**

In uw brief d.d. 14 juli 2014 vraagt u ons om advies over het Beleidsplan Wmo 2015 en de Verordeningen Wmo en Jeugd 2015.

Evenals de eerder gevolgde procedures waarin u ons om advies heeft gevraagd, kijkt ook deze procedure af van wat gebruikelijk en wenselijk is.

Ons grootste bezwaar is dat wij, gezien de vakantieperiode juli - augustus qua tijdsbestek, nauwelijks in de gelegenheid zijn geweest het advies inhoudelijk op een verantwoorde wijze voor te bereiden en intern overleg met het AB te organiseren

*Advies 01.: Om een goed adviestraject te kunnen uitvoeren inzake het Wmo - Beleidsplan en de daaraan verbonden Verordening Wmo is een adviesaanvraag richting de (vrijwillige) leden van de Wmo-adviesraad in de periode juli – augustus onzorgvuldig en zal in de toekomst in genoemde periode niet meer in behandeling worden genomen.*

In dit stadium beschouwen wij onze reactie dan ook uitsluitend als een **pre**advies. Nadat u de nota voor behandeling heeft verzonden richting de gemeenteraad, zullen wij - zo nodig - een formeel vervolgvadvis op- en vaststellen.

### **02. Inleiding.**

Het Concept Beleidsplan Sociaal Domein Etten-Leur bevat de kaders en uitgangspunten waarmee de gemeente Etten-Leur uitvoering wil geven aan de taken die in de landelijke wetgeving Wmo 2015 voor de gemeente zijn geformuleerd. Naar onze mening betreft het hier een nota op hoofdlijnen waarin het beleidskader wordt geschetst voor de gemeentelijke organisatie en haar partners in de zorg. Het risico daarbij is dat men vaak niet anders kan dan instemmen met de algemeen geformuleerde uitgangspunten, maar bij de uitwerking nog grote vraagtekens plaatst. Veel doelstellingen worden slechts in algemene termen gesteld en uitwerking ervan naar de toekomst verwezen. De nota is in hoofdzaak een verzameldocument bestaande uit weergave van het komend beleid betreffende de drie decentralisatietransities met verwijzingen naar eerdere gemeentelijke nota's en beleidsplannen zoals de Transitie AWBZ "Goed bezig"; Transitie Jeugdzorg; Nota Wijksericeteams etc.... (zie pag. 5)

Alles bepalend in de beschreven beleidsontwikkeling lijkt dat er vooral moet worden ingezet op het voorkomen van hoge kosten door de verschillende risico's te schetsen (pag. 19 ev.). Wij zijn van mening dat de juiste zorg tegen minimale kosten voor de cliënt ("de kwetsbare burger") het uitgangspunt moet zijn.

De beleidsnota is, zeker voor iemand die minder ingevoerd is in de achterliggende materie, niet makkelijk te lezen en bevat vooral een opsomming van veel - reeds bekende - feiten, ontwikkelingen (vertaling van de 3 decentralisaties van het Rijk naar de gemeente) en voornemens.

Daarnaast is de nota voor een belangrijk deel het resultaat van **regionaal overleg** met de 6 samenwerkende gemeenten hetgeen de mogelijkheid van lokale inspraak en beïnvloeding moeilijker maakt en het specifiek Etten-Leurse Wmo-beleid (Etten-Leur...Wmo-proof !) minder herkenbaar tot zijn recht laat komen.

Wij missen een verder uitgewerkte, integrale visie van het college op de inrichting en het functioneren van het Sociaal Domein in Etten-Leur in de komende beleidsperiode, gebaseerd op het vastgestelde coalitieakkoord 2014 -2018. Dit zou naar onze mening het overkoepelende vertrekpunt van deze beleidsnota moeten zijn.

Wij zien het in dit stadium als onze taak om de beleidsnota en de daaruit voortvloeiende verordeningen vooral te beschouwen en te beoordelen vanuit de positie van de kwetsbare burger van Etten-Leur en wij verzoeken het college om ons als adviesraad daarom te betrekken bij de verdere opstelling van de toegezegde uitvoeringsnota's en de communicatieplannen.

*Advies 02: Voeg als college aan het beleidsplan de overkoepelende Wmo-visie toe plus een bijlage met een logisch opgebouwd overzicht / matrix van komende, in het Beleidsplan Sociaal Domein Etten-Leur aangekondigde, maatregelen, uitvoeringsnota's en communicatieplannen ("Wmo-spoorboekje").*

### **03. (Pre-)Advies Wmo-adviesraad inzake het Beleidsplan Sociaal Domein en het Deelplan Wmo.**

Onderstaand treft u ons preadvies aan, hierin staan onze vragen, opmerkingen en adviezen.

#### **Gezien het gestelde onder 01. beperken wij ons in eerste instantie tot de hoofdzaken:**

- 1. Algemeen gedeelte.**
- 2. Deelplan Wmo.**

Opmerking: waar het gaat over de **transitie Jeugdzorg** merken wij op, dat het nog maar de vraag is of de Wmo-adviesraad daarover ook advies dient te geven. De nieuwe Wet op de Jeugdzorg is een andere wet dan de Wmo en is daar ook niet mee verbonden. Daarom is het niet vanzelfsprekend dat de Wmo-adviesraad de adviserende partij is in deze en wij onthouden ons daarom van een advies betreffende het deelplan Jeugd en de bijhorende Verordening Jeugd. Het deelplan Participatie is in eerste instantie onderwerp tot advies door de Cliëntenraad Sociale zaken en met Platform minima.

#### **a. Van oud naar een nieuw Wmo-beleidsplan.**

Het Wmo-beleidsplan 2012-2015 "Op eigen kracht" wordt door dit nieuwe beleidsplan met een jaar (2015) "overschreven". Wij missen een duidelijke evaluatie van het Wmo-beleidsplan over de periode 2012-2014 met daarin de resultaten van de hierin aangekondigde beleidsvoornemens.

Bij al onze eerder uitgebrachte adviezen hebben wij aangedrongen op het formuleren van meetbare doelstellingen en resultaten. Toch constateren wij dat ook in deze beleidsnota de beleidsvoornemens wederom niet SMART geformuleerd zijn. Wij gaan ervan uit dat de aangekondigde uitwerkingsnota's concreter zullen zijn. Dit verhoogt de helderheid en geeft de gemeenteraad en adviesraden meer gelegenheid tot controle en evaluatie.

*Advies 03: Geef in een duidelijke evaluatie van het Wmo-beleidsplan 2012-2014 "Op eigen kracht" de resultaten en nog niet afgeronde zaken weer als input voor het Wmo - Beleidsplan 2015. Formuleer de doelstellingen en acties in de uitvoeringsnota's gebaseerd op het Beleidsplan Sociaal domein 2015 in SMART -termen waardoor monitoring kan plaatsvinden.*

**b. Communicatie.**

Citaat: "*Communicatie is van essentieel belang om de transitie en transformatie te doen slagen*" (pag.5)

De Wmo-adviesraad ondersteunt het voornemen om een goede Wmo - communicatiestrategie (helder-tijdig-eigentijds-effectief, op specifieke doelgroepen gericht) toe te passen. Etten-Leur heeft **in de afgelopen beleidsperiode nog te vaak steken laten vallen op het gebied van een goede communicatie inzake het Wmo-beleidssterrein.** Van belang is in het bijzonder hoe en wanneer de gemeente de belangenorganisaties en de cliënt- en patiëntenraden daadwerkelijk gaat betrekken bij informatie, participatie, advisering en uitwerking.

*Advies 04: Wij adviseren om in het toegezegde Wmo-communicatieplan expliciet aandacht te besteden aan de wijze waarop de gemeente burgers en belangenorganisaties betreft bij de totstandkoming en uitvoering van het Wmo-beleid. Geef daarbij aan hoe de verschillende initiatieven zich ten opzichte van elkaar zullen verhouden (gemeenteraad, Wmo-adviesraad, overige adviesraden; wijkraad, ad hoc burgerinitiatieven etc.).*

**c. Leidende principes voor de drie decentralisaties: Eigen kracht; Eigen regie en "Een gezin - een plan-een regisseur". pag.7 en 29 – 32.**

De Wmo-adviesraad bracht een paar jaar geleden een kritisch advies uit over het gemeentelijke beleidsplan inzake schuldhulpverlening. Die kritische beoordeling betrof onder meer het normatieve karakter van het beleidsuitgangspunt van : "de zelfredzaamheid, de eigen kracht en eigen regie van onze burgers" Ook het daarbij destijds voorgestelde model van hulpverlening werd toen van kritische kanttekeningen voorzien door onze adviesraad. In dit concept beleidsplan Sociaal Domein komen deze uitgangspunten weer terug. Citaat: "wij gaan uit van de eigen kracht van onze burgers, wij zetten in op zelfredzaamheid van onze burgers en op hun zelf oplossend vermogen " Deze "geloofsbelijdenis" wordt hier herhaald als beleidsuitgangspunt.

Tijdens een openbare bijeenkomst voorafgaand aan de gemeenteraadsverkiezingen, georganiseerd door de plaatselijke kerken is onder meer dit uitgangspunt bediscussieerd. De titel van deze bijeenkomst luidde immers: "U redt het zeker wel ? " Over deze zelfredzaamheid werd door de inleider ingebracht dat deze zelfredzaamheid niet zozeer uitgangspunt of aannahme is, maar veeleer doelstelling of streefrichting dient te zijn van beleid. Met andere woorden: het gemeentelijk beleid en dat van burgerinitiatieven zou gericht moeten zijn op het bereiken en bevorderen van zelfredzaamheid , maar ook van gezamenlijke solidariteit (soms aangeduid als saam redzaamheid ) Deze kritische houding ten aanzien van de "mantra" van de zelfredzaamheid kan worden vertaald als de noodzaak van een wijze van vrijwilligers-hulpverlening en gemeentelijke dienstverlening/facilitering die gericht zou moeten zijn op verhogen van de assertiviteit van onze burgers " m.a.w. een integrale benadering van burgers. Integraal kan worden gezien als permanente aandacht voor de meervoudigheid en samenhang van sociale problematieken (niet alleen financieel – materieel of fysiek maar ook mentaal, relationeel of sociaal - cultureel). Die gerichtheid heeft niet alleen gevolgen voor het gemeentelijk beleid met het alom genoemde "maatwerk" in de dienstverlening of facilitering op het gebied van zorg en welzijn, maar ook voor de zo gewenste en bestaande vrijwilligers initiatieven of professionele organisaties op dit gebied . Het is immers niet denkbeeldig dat bepaalde vrijwilligersinitiatieven een zekere liefdadigheidshouding dan wel een afhankelijkheidshouding bij burgers in standhouden of versterken. Te denken valt o.a. aan de Voedselbank.

Kwetsbare mensen/burgers zijn niet louter ontvangers van hulp en medeleven, (die zich met goede redenen slachtoffer voelen en weten van deze economie en samenleving ), maar ook veerkrachtige en creatieve mensen die onderling en wederkerig bijdragen aan " horizontale" solidariteit" Dit soort sociale wederkerigheid lijkt in de plaats te komen van de " verticale solidariteit : d.w.z. van bovenaf zoals we die gewend zijn vanuit de Nederlandse verzorgingsstaat. Om binnen het taalveld van redzaamheid te blijven: er samen naar streven zichzelf te redden door anderen te redden... en ... red hen die geen verweer hebben ... Dit kan door vanuit de lokale overheid en vanuit burgerinitiatieven " horizontale solidariteit" en sociale weerbaarheid planmatig , methodisch en faciliterend te bevorderen ...

Ook in dit verband: op pag. 4 wordt gesteld: "Burgers met een hulpvraag weten zich gesteund en verzekerd van hulp door hun sociale netwerk.."

*Advies 05: Vul de zin op pag.4 "Burgers met een hulpvraag.....netwerk." aan met .. "en waar noodzakelijk waar het netwerk onvoldoende dekkend is met aanvulling van professionals"  
Bij het kopje "Bij de professionals" (pag.4) dit aanvullen met: "De zorgvrager is met zijn netwerk leidend en de professionele zorg is aansluitend op de informele zorg (vanuit mantelzorg of het sociale netwerk)"*

Vervolgens:

*Advies 06: Ontwikkel een visie en actieplan "Vergroten en versterken van Etten-Leurse Burgerkracht" en zet middelen uit de professionele zorg (Wmo en Jeugdwet) in voor preventie en het versterken van deze burgerkracht en burgerinitiatieven ter bevordering van horizontale solidariteit. Stimuleer het verrichten van vrijwilligerswerk; ook door de mensen die nu gebruikmaken van AWBZ - dagbesteding*

**d. De transformatieopgave: de regierol van de gemeente. - pag. 7-8.**

De regierol van de gemeente in het complexe en omvangrijke decentralisatieproces zoals genoemd op pag.7-8 is wat verborgen en onvoldoende concreet uitgewerkt in het beleidsplan opgenomen.

*Advies 07: Besteed een afzonderlijke paragraaf aan de - nieuwe - regierol van de gemeente in het decentralisatieproces en versterk de sturende rol van de gemeente op nader te omschrijven inhouden, doelen, effecten en sanctiemogelijkheden. We adviseren in deze paragraaf uit te werken hoe de gemeente naar de betrokken instellingen, de burgers en de gemeenteraad haar regierol gaat invullen en hoe zij deze rol gaat monitoren en evalueren. Daartoe is het gewenst deze rol verder uit te werken in beoogde effecten, ook in relatie tot de zorgplicht.*

Uit het beleidsplan leiden we af dat het college veel wezenlijke zaken, die de kwaliteit van de dienstverlening en de betrokkenheid van de burgers raken, via contracten mandateert aan professionele instellingen. Daarbij maken we ons zorgen over een te sterke mandatering naar onder meer de bekende 'hoofdaanemers', waarbij de gemeentelijke verantwoordelijkheid buiten beeld komt.

*Advies 08: De gemeente hecht veel waarde aan wat de samenleving zelf kan ("eigen kracht") en wil; wij onderschrijven dit principe. Graag zien wij een overzicht van wat de samenleving in Etten-Leur zelf al kan en wil op dit moment en vernemen wij van het college hoe zij wil "aansluiten bij wat onder bewoners leeft." Ons ontbreekt een duidelijk beeld daarvan, terwijl het essentieel lijkt voor onder meer de afstemming van formele en informele zorg. Zie ook: advies 06 (visie en actieplan)*

De positie van **kwetsbare burger**, die afhankelijk is van Wmo-voorzieningen en middelen is in het beleidsplan naar onze mening nog te summier uitgewerkt. Juist voor deze groep wordt de nieuwe Wmo-structuur en de daaruit voortvloeiende uitvoeringsmaatregelen vanaf 2015 van (dagelijks) belang.

In meer algemene zin missen wij in het beleidsplan het voornemen voor een "Beroeps- en klachtenregeling uitvoering Wmo". Ook hierbij zien we een sterke regierol voor de gemeente. Nu lezen we in het plan dat "elke inschrijver een klachtenregeling moet hanteren". We verzoeken het college te bevorderen dat er met één uniforme klachtenregeling wordt gewerkt, waarbij de gemeente toeziet op kwaliteit van inhoud en uitvoering en daarbij zo nodig actief bijstuurt.

Daarnaast adviseren wij u te overwegen een gemeentelijke functie "Vertrouwenspersoon op het gebied van de Wmo" in te stellen. Deze functionaris kan onafhankelijk opereren en zo nodig de belangen van burgers die een beroep moeten doen op Wmo-voorzieningen behartigen en staat daarbij los van de gemeente en de professionele zorgaanbieders. Over aard en inhoud van deze functie treden wij graag met u in overleg.

*Advies 09: Wij adviseren om in een extra hoofdstuk op te nemen:*

- a. hoe en met welke middelen de positie van de kwetsbare burger wordt beschermd.  
Wij denken hier onder meer aan de mogelijkheden voor bezwaar en beroep.
- b. een uitwerking te geven van de rechten en plichten van kwetsbare burgers.
- c. de aanstelling te overwegen van een onafhankelijke Wmo-vertrouwenspersoon ter versterking van de kwetsbare burger.

**a. Overleg huisartsen intensiveren - pag. 17.**

De **positie van de huisarts** wordt benoemd, maar de tekst op pagina 17 is nog wel heel erg open. We willen er op wijzen dat de huisarts met name voor ouderen een zeer belangrijke spelfunctie vervult. Wij hechten er zeer aan dat de toegankelijkheid en het functioneren van de huisartsen niet onder druk komt te staan van brede organisatorische belangen los van de primaire zorg.

*Advies 10: Vul het beleidsplan aan met de beoogde effecten van een nauwere samenwerking met de huisarts en wat de inzet van het college zal zijn om dat te bereiken.*

**b. Stimuleren van eigen kracht d.m.v. eigen website - pag. 33.**

Het realiseren van een digitale basisstructuur middels een interactieve website gekoppeld aan de lokale sociale kaart is een goed initiatief, passend bij deze tijd. Echter, niet alle burgers in Etten-Leur zijn in dit opzicht nog op gelijke wijze benaderbaar en te informeren.

*Advies 11: Aandacht dient te worden gegeven aan het feit dat er veel ouderen zijn die niet de ervaring, kennis en middelen hebben om digitale informatie tot zich te nemen. Zorg voor het realiseren van een laagdrempelige bereikbaar- en beschikbaarheid van de informatie- en adviesfunctie voor alle burgers. Ondersteun en informeer burgers, die digitaal moeite hebben zich te oriënteren en te informeren, op een andere, meer persoonsgerichte wijze.*

**c. Positie en Ondersteuning mantelzorgers. - pag. 37-38.**

De Wmo-adviesraad heeft waardering voor de expliciete aandacht voor de ondersteuning van de mantelzorgers en vrijwilligers. Wij vinden het van belang dat de aandacht zich niet alleen richt op de individuele zorgvrager, maar ook op zijn/haar directe omgeving, in voldoende evenwicht met en aandacht voor de cliënt zelf.

*Advies 12: Een belangrijk principeel punt vormt de vraag of mantelzorg door de gemeente kan worden afgedwongen zonder instemming van de zorgvrager of bereidheid van de betrokken mantelzorger. Dit geldt vooral voor de inzet van vrijwilligers. In het ondersteuningsplan dient te worden opgenomen op welke wijze de mantelzorger kan worden geholpen, door de medewerkers van Wmo-loket en wijkteams, in overleg met de mantelzorger(s) zelf en in de contracten met de zorgaanbieders op te nemen dat zij mantelzorgers moeten ondersteunen. De Wmo-adviesraad hecht er voorts waarde aan dat in het beleidsplan een aantal punten worden meegenomen:*

- a. een classificatie van de intensiteit van de mantelzorg;
- b. een beschrijving en analyse van de doelgroep (de nodige kennis, het inzicht, het fysieke en psychische vermogen onvoorbereid de rol van mantelzorger te vervullen);
- c. de situatie van de werkende mantelzorger.

**De positie van de mantelzorgers in het ondersteuningsproces dient te worden versterkt en de samenwerking tussen de mantelzorgers en de professionele aanbieders dient te worden bevorderd.** Zorgen voor een andere persoon kan bij intensieve zorg lichamelijk en emotioneel belastend zijn. Door deze belasting kan de psychische en fysieke gezondheid van de mantelzorger achteruitgaan, waardoor de kans groot is dat de mantelzorger zelf in het zorgcircuit terecht komt. Nu de financiering van het zorgsysteem steeds problematischer wordt, is het des te meer nodig te investeren in de verlichting van de taken van de intensieve mantelzorger. Onderzoek (Jacobs e.a., 2004) toont aan dat de oudere, vrouwelijke en intensieve mantelzorger de hoogste graad van

belasting ervaart door het verlenen van zorg. Deze groep verdient extra aandacht. Daarbij opgemerkt dat mantelzorgers ook vaak vrijwilligers zijn en familieleden. Vroeger waren er grote gezinnen en bleef menig in hetzelfde dorp of dezelfde stad wonen. Voor de ouders was er dan hulp van de eigen kinderen. Menig keer woonde de ouders in bij een van hun kinderen. Die situatie is echter drastisch gewijzigd. Gezinnen zijn tegenwoordig klein en men woont vaak ver uit elkaar.

Hulpverlening door familie is dan geen vanzelfsprekendheid meer! Diegene die dan nog het dichtst bij de ouders woont wordt dan vaak benaderd. Dat is dan geen gezonde balans en vormt soms een bron van frictie. Het wordt nog een hele opgave om voldoende vrijwilligers (ook als mantelzorgers) te verkrijgen. Hier ligt ook een educatieve taak voor de scholen en de kerken.

*Advies 13. Wij nemen integraal de belangrijke adviezen inzake mantelzorg zoals gegeven door Mezzo over. (zie: bijlage 1 van ons advies Concept Verordening Wmo 2015 - advies 2014-06.)*

**d. Sociale wijkteams: onzichtbaarheid; meer regie en implementatieplan. pag. 14-16.**

Het is voor de Wmo-adviesraad nog (steeds) de vraag hoe samenhangend het maatwerk via de sociale wijkteams nu eigenlijk geregeld is, zeker vanuit het oogpunt van de zorgvrager. Het gevaar van eilandvorming is nog steeds zeer reëel. Er is sprake van vele professionals: (pag. 15.) wijkteams (met onder meer gedetacheerde medewerkers), een Wmo-loket EIZ, een stuurgroep; een coördinator, wijkteamleden; JOOP; RIA; CEES, de wijkverpleegkundige, de huisarts; de praktijkondersteuner etc. etc. Samenwerking van al deze disciplines eist een hoge mate van structuur in taken, verantwoordelijkheden en besluitvorming. Hopelijk verdrinkt de burger niet in dit netwerk, op zoek naar het juiste aanspreekpunt ..... Citaat: "een inwoner hoeft maar een keer een signaal af te geven.." (pag. 14). Wij zijn benieuwd of Wie, wanneer en hoe dit signaal vervolgens oppakt.....

Daarnaast wordt een beroep gedaan op de 0e lijn: zoals de scholen, buurt- en sportverenigingen en andere maatschappelijke organisaties. Ieder met zijn eigen verantwoordelijkheden, doelstellingen en competenties. Voor alle functionarissen worden nog competentieprofielen ontwikkeld; wij zijn benieuwd daarnaar.

Wij zijn het eens met de constatering op pag.14: "De onzichtbaarheid en de behoefte aan meer regie van de huidige sociale wijkteams.....noodzaken ons de huidige sociale wijkteams door te ontwikkelen."

*Advies 14: Wij zijn al met al bezorgd of de garanties voor effectieve samenwerking in de "nieuwe sociale wijkteams", zoals deze in het beleidsplan worden benoemd, ook in de praktijk zullen werken. Voor de zorgvrager geldt daarbij maar één ding, hoe krijg ik de benodigde ondersteuning. De achterliggende organisatie, inclusief de onderlinge verhoudingen en competenties, mag daarbij geen rol spelen; laat staan een belemmering zijn in de benodigde ondersteuning. De Wmo-adviesraad wordt graag in kennis gesteld van het implementatieplan "nieuwe structuur wijkteams" waarin de samenwerking van de vele disciplines helder wordt uiteen gezet. Tevens adviseren wij hierin heldere cliëntgerichte, stappen aan te geven om de "wijkteam – gedachte in de woonservicegebieden" bij de burger in Etten-Leur meer (her-)kenbaar; concreet (Waar – Wie – Wanneer – Hoe ?) en effectief gecommuniceerd te krijgen en te laten bekijken.*

**e. Huiselijk geweld en kindermishandeling. - pag. 43**

Gemeenten zijn verplicht een bovenlokaal Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK) in te richten dat moet leiden tot een betere samenhang tussen de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling (één gezin, één plan)".

*Advies 15: Regel op korte termijn en op een eenduidige wijze (bij voorkeur op eenzelfde wijze als voor de regionale Jeugdzorg) de bestuurlijke vormgeving van het AMHK en de rollen voor de gemeenteraad en adviesorganen als de Wmo-adviesraad. Dit geldt voor alle regionaal te organiseren Wmo-taken.*

**f. Langer thuis blijven wonen.**

Er wordt in de nota wel wat al te stellig uitgegaan van de vooronderstelling “dat mensen zolang mogelijk - op eigen kracht - thuis willen wonen” (p. 32). Er zijn ook mensen die om uiteenlopende redenen liever beschermd en/of in groepsverband willen wonen en dat zal altijd zo blijven. Voor deze groep kunnen (fiscale) voorzieningen worden getroffen. Maar ook voor zorginstellingen is dit van belang.

*Advies 16: Neem beleidsmaatregelen op voor mensen die, in de te voorziene toekomst, wèl graag beschermd willen wonen, ook al hebben/krijgen zij daar geen indicatie voor.*

**g. Wmo-ondersteuning: het basisproces. - pag.33 e.v.**

In de beleidstekst wordt uitgegaan van een goede balans tussen de eigen verantwoordelijkheid en die van de gemeente. Hoe de balans wordt ervaren zal vaak uiteen lopen, afhankelijk van wat de betrokkene “ zelf kan, op basis van de eigen kracht en graag wil”.

*Advies 17: Basisvoorzieningen dienen “vrij toegankelijk te zijn maar niet altijd gratis”. Graag zien wij hier een nadere toelichting !*

**h. Het Keukentafelgesprek. - pag.34 – 36.**

*Advies 18: Wij verwijzen hierbij integraal naar het advies van Mezzo over visie, uitgangspunten en tips over de uitvoering inzake het keukentafelgesprek. De gemeente dient bij de toewijzing van de uitvoering van deze gesprekken streng te controleren of genoemde visie, uitgangspunten en tips door de uitvoerende instantie cq. medewerkers worden gedeeld en gehanteerd. (zie : Bijlage 1 en 2.pag. 12 e.v.)*

**i. Cliëntondersteuning - pag.36.**

In het algemeen vragen wij aandacht het vele gebruik van “ambtelijke jargon” in de beleidsnota: woorden zoals het “keukentafelgesprek”, “de kanteling”, “competentieprofiel”; “katalysatorrol”; “welzijn nieuwe stijl” implementie” etc. etc. worden veel gebruikt. Citaat: “Door in te zetten op een integrale en gekantelde wijze van vraagverheldering en arrangeren is de oplossing van de vraag passend voor de inwoner” (p.36)  
Van belang is eenduidige, heldere formuleringen te gebruiken zodat ook geen interpretatieverschillen ontstaan. Dergelijke verschillen van interpretatie zijn er met name tussen verschillende partijen, zoals tussen gemeenten, zorgaanbieders, Wmo-raden en burgers.

*Advies 19: Advies: gebruik eenduidig, begrijpelijk - dus zoveel mogelijk in niet-ambtelijk jargon - Nederlands.*

Het is zoals gesteld belangrijk cliënten in de gelegenheid te stellen zich te laten bijstaan door een onafhankelijke (externe) ondersteuner.

*Advies 20: Een paar vragen: “Wat kan en mag de cliënt en/of zijn/haar mantelzorger van de cliëntondersteuner verwachten? En hoe verhoudt zich deze functionaris tot bijvoorbeeld de wijkcoach, de wijkverpleegkundige en de huisarts ? Hoe onafhankelijk is onafhankelijk? En hoe en door wie wordt deze ondersteuner bekostigd ?”Graag een duidelijke toelichting opnemen.*

*Advies 21: Maak in de uitwerking zowel procedureel, inhoudelijk als communicatief een helder profiel van de beoogd onafhankelijk (externe) ondersteuner (welke deskundigheid, taken, verantwoordelijkheden en beslissingen worden aan deze functionaris toegekend en welke niet?) en geef inzicht in de wijze van aanname en benoeming.*

**j. Mantelzorg - pag.37.**

*Advies 22: Wij verwijzen hiervoor integraal naar ons advies 2014-06 inzake de Concept Verordening Wmo 2015 (advies Mezzo – pag. 12 ev.)*

**k. Toekennen maatwerkvoorziening- pag.39.**

*Advies 23: maak in de uitwerking voor de zorgvrager op duidelijke en simpele wijze helder bij wie en waar hij/zij moet zijn voor het op te stellen ondersteuningsplan en het (al of niet) toekennen van een maatwerkvoorziening en welke rollen de diverse spelers hebben.*

**l. Inkoop maatwerkvoorzieningen en kwaliteitseisen - pag. 39-43**

*Advies 24: Weeg bij de kwaliteitsmeting de beoogde doelen mee en de hierop van invloed zijnde omgevingsfactoren.*

**m. De wijze van sturing en monitoring speelt hierbij inderdaad een grote rol pag.40**

*Advies 25: Wees als opdrachtgever helder en duidelijk in de formulering van de gestelde eisen en geef aan hoe en wanneer de raad en de cliëntenorganisaties en adviesraden wordt geïnformeerd.*

**n. Wmo- maatwerkvoorzieningen - pag. 41**

Het uitgangspunt van Wmo maatwerkvoorzieningen is op zich goed. Het is een goed streven de opgelegde kortingen van het Rijk (30%) te verzachten middels besparingen. Door velen wordt puur het doorvoeren van een bezuiniging immers als dé achterliggende agenda beschouwd, met daarbij als argument dat de gemeente dicht bij de cliënt staat en de zorg goedkoper kan worden georganiseerd met maatwerk. Vervolgens moet de gemeente op onderdelen een (Europese) aanbesteding doen (al of niet in regionaal verband) waarbij de prijs vaak een allesbepalende rol speelt. Immers de overheid legt op dat er bezuinigd moet worden.

*Advies 26: Belangrijk aandachtspunt: het risico is groot dat uiteindelijk het echte maatwerk er vanuit het oogpunt van de cliënt onvoldoende afkomt omdat de huishoudelijke zorg gegund wordt aan een zorgverlenende instantie die zich vanuit efficiëntie en kostenbesparing aan vaste en weinig klantvriendelijke protocollen (moet) houdt.(zie: recent voorbeeld aanbesteding gemeente Urk: halvering uitgaven thuiszorg !)*

*Advies 27: Wij pleiten voor een duidelijk, transparant Wmo - aanbestedingstraject. Gunning van een aanbestedingstraject aan welzijns- of gezondheidsinstelling met bestuurder(s) die meer verdienen dan de "Balkenende-norm" dient per definitie te worden afgewezen. Wij adviseren de raad dit principe als opdracht aan het college op voorhand bij een aanbesteding (ook in geval van meerdere gemeenten) als voorwaarde mee te geven en op de naleving ervan secuur toe te zien.*

**o. Overgangsrecht voor bestaande cliënten - pag. 44**

Met alle overgangsccliënten met een indicatie voor extramurale begeleiding moet in 2015 een overgangsgesprek worden gevoerd gericht op de herziening van het ondersteuningsplan uiterlijk per 1 januari 2016. (de z.g. "zachte landing...!"- pag.44) . Welk doel heeft de gemeente met deze gesprekken, de belangen kunnen immers tegengesteld zijn. Is het bijvoorbeeld de bedoeling de cliënt te voorzien van informatie over de transitie of is het vooral om een lagere indicatie te bewerkstelligen (en dus te kunnen bezuinigen).



*Advies 28: Communiceer - om geen verkeerde verwachtingen te wekken - zorgvuldig over het doel en de inhoud van de overgangsgesprekken met de huidige cliënten.*

Om de overgang ("zacht..") goed en verantwoord te laten verlopen is het wenselijk dat de overgangsccliënten dezelfde zorgaanbieder en hulpverlener behouden. De zittende hulpverlener, die de cliënt goed kent, kan dan de overgang zorgvuldig begeleiden en versnippering in de maatregelen voorkomen en kan snel en zorgvuldig worden gecommuniceerd.

*Advies 29: Laat de overgangsccliënten tot en met 2016 dezelfde zorgaanbieder behouden en vervolgens in één keer naar de mogelijk nieuwe situatie overgaan.*

#### **04. Slotopmerkingen.**

Zoals gesteld is dit een preadvies. Wij behouden het recht om nog in een nader advies verder inhoudelijk te reageren als de definitieve beleidsnota voor ligt.

Wij sluiten af met een aantal **aanvullende adviezen op specifieke onderdelen.**

- a. De teksten in het Beleidsplan Sociaal Domein Etten-Leur kunnen scherper aansluiten op de wettekst en er kan meer een vaste structuur worden gehanteerd bij het opstellen van het Wmo - beleidsplan, waardoor ook meer inzichtelijk is of het WMO –beleidsplan dekkend is voor de wettelijke taken en bepalingen. Zo'n structuur zou kunnen zijn: het citeren van de wettekst; het constateren daarbij wat de gemeente als uitvloeisel van die wettekst behoort te doen en tenslotte het vermelden van de betreffende beleidsvoornemens. Daarbij had goed aangesloten kunnen worden bij de Modelverordening. Door zo te werken is eenvoudiger na te gaan of het Beleidsplan ook dekkend is vergeleken met de nieuwe Wmo-wet en of het beleid correct is verwoord. (Advies 30)
- b. Belangrijk is een goede samenhang tussen het beleidsplan en de Verordening Wmo. In het beleidsplan wordt het beleid op hoofdlijnen neergelegd, in de verordening wordt dit nader uitgewerkt in regels die inwoners inzicht geven in hun rechten en plichten. Niet alle onderwerpen die in het beleidsplan moeten worden beschreven, hoeven in de verordening te worden opgenomen. Wij constateren dat genoemde samenhang moeilijk valt te constateren en adviseren hieraan meer aandacht te besteden bv. in een separaat overzicht (Advies 31.)
- c. De Wmo-wet laat deels eigen beleid toe. Graag horen we hoe het College daarmee omgaat. Wij adviseren dat hier specifiek beleid op gemaakt wordt. Wij vinden dit zeer wettelijk omdat dit bijna alle Wmo-gebieden betreft rond kwetsbare burgers. (Advies 32.)
- d. Het belang van tussentijdse evaluatie We adviseren om naast de jaarlijkse verplichting tot verslaglegging aan het Rijk in het tweede overgangsjaar een Wmo-brede evaluatie uit te voeren en de uitkomsten daarvan te betrekken tot bijstelling van beleid vanaf 2017. (Advies 33.)
- e. Leesbaarheid en toegankelijkheid van de teksten. Geadviseerd wordt met name voor ouderen een bijlage toe te voegen met een toelichting op begrippen en afkortingen. Toelichting wordt gevraagd door de geconsulteerde ouderenbonden op begrippen als: transitie en transformatie; intramurale dagbesteding; integraal; respijtzorg; implementatieplan; monitoring; informele zorg; extramurale indicatie etc. (Advies 34.)

- f. Het beleidsplan In de nota wordt geen aandacht besteed aan het probleem van wachtlijsten en de beheersing daarvan. Met de transities kunnen deze nog langer worden. Advies: voeg in de beleidsnota een visie op wachtlijstproblematiek toe en de manier waarop deze teruggedrongen c.q. beperkt gaat worden.(Advies 35.)
- g. Wij zijn het eens dat de decentralisatie van Jeugdzorg; Participatiewet en AWBZ-Wmo naar de gemeente een enorme uitdaging is. Het is een risicovolle, gevoelige operatie gericht op kwetsbare burgers. (p.22) Wij vernemen graag op termijn de voortgang en verdere invulling van de nu gemaakte risico-inventarisatie met de bijhorende beheersmaatregelen (Advies 36.)
- h. Het financieel kader.(p.19 -22). Op pag. 19 wordt gesteld dat "Na drie jaar.....zullen de - sociale domein - middelen hoogstwaarschijnlijk worden toegevoegd aan de algemene uitkering gemeentefonds en zijn de middelen volledig vrij besteedbaar..." Wij zijn zeer bezorgd over deze omschrijving. Te vaak verdwijnen niet-geormerkte middelen naar beleidsterreinen waarvoor deze niet zijn bedoeld (vgl. onderhoud schoolgebouwen). Wij verwachten een expliciete uitspraak en garantie van de gemeenteraad dat de huidige - geormerkte - Wmo - middelen voor het Sociale Domein ook in de toekomst voor deze taakstelling zullen worden ingezet en dat het college in de toekomstige kadernota's, begrotingen en jaarrekeningen daarvoor - Wmo-proof ! - openbare verantwoording aan de raad zal afleggen. (Advies 37.)
- i. In het kader van de nieuwe Wmo-financiering en het gevormde samenwerkingsverband met 6 gemeenten waarin Etten-Leur participeert vragen wij om aan te geven hoe de financieringafspraken zijn in geval van een bovenregionale indicering van een cliënt. (een gemeente waar een cliënt niet woont draagt wel zijn kosten, maar ontvangt geen vergoeding) Is er een solidariteitsafpraak tussen de betreffende gemeenten van kracht en/of zijn er afspraken gemaakt rond de (her-)verdeling en toerekening van budgetten en uitgaven. (Advies 38.)
- j. De invoering van de 3 transities per 1 januari 2015 door de gemeente is een ingrijpend proces, zeker voor de ambtelijke organisatie. Op pag.21-22 wordt aangegeven dat € 500.000 (!) gereserveerd is voor dit implementatieproces met name voor de tijdelijke uitbreiding van formatie. ICT; professionalisering etc. Graag krijgen wij een nadere onderbouwing van dit budget ! (Advies 39.)
- k. Er vindt vanaf 2015 een forse korting plaats op de hulp bij het huishouden.(pag.45) Huidige en toekomstige cliënten maken zich grote zorgen over de continuering en uitvoering van deze diensten. Aangegeven wordt dat gezocht wordt naar een andere invulling en vernieuwing van HBH vanaf 2016. Wij adviseren betrokkenen in een zo vroeg mogelijk stadium hierover te informeren en bij aanbesteding van deze diensten nauwlettend toe te zien dat de Cao VVT wordt gehanteerd en gerespecteerd.(Advies 40.)
- l. De uitvoering van dit beleidsplan vraagt van burgers een belangrijke cultuurverandering om in denken en gedrag naar een participatie-samenleving te groeien. Maar niets is juist moeilijker dan dat! Een cultuurverandering vraagt veel tijd. Onze maatschappij is erg individualistisch en dat zal dan toch moeten veranderen. Het is goed als daar juist in scholen en kerken echt aandacht aan wordt besteed. Op basis- en middelbare scholen bijvoorbeeld door middel van diverse projecten. In het beleidsplan zouden in dit verband ook de mogelijkheden van scholen en kerken genoemd dienen te worden; deze ontbreken nu. (Advies 41.)

Tot slot wensen wij het college, gemeenteraad en de medewerkers van afdeling Samenleving alle succes, wijsheid en inventiviteit toe om het ingrijpende decentralisatieproces per 2015 actief in goede banen te leiden waarbij de positie van de kwetsbare burger in Etten-Leur en het “Wmo-proof streven” de centrale doelstellingen kunnen blijven.

Wij zullen als Wmo-adviesraad hierop vanuit onze taak en verantwoordelijkheid namens onze achterban nauwlettend, positief kritisch en actief meedenkend toe blijven zien.

Namens de Wmo-adviesraad Etten-Leur,

Elma Groen, voorzitter

Jan Hupkes, secretaris

Etten-Leur, 23 augustus 2014.

## **Bijlage 1: Het keukentafelgesprek, visie en uitgangspunten (advies Mezzo)**

### **Het keukentafelgesprek in de praktijk**

#### **Inleiding**

Gemeenten krijgen een steeds grotere taak in de ondersteuning van burgers bij zelfredzaamheid en participatie, vooral daar waar burgers er zelf of met behulp van hun sociale omgeving niet uitkomen. Burgers kunnen overeenkomstig de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, kortweg Wmo, in aanmerking komen voor ondersteuning. Bij een verzoek voor maatwerkondersteuning heeft de gemeente een onderzoeksplicht. Onderdeel van dit onderzoek is wat de aanvrager zelf kan doen, al dan niet met behulp van mantelzorg en vrijwilligers. Mezzo heeft bedongen dat de onderzoeksplicht ook behelst dat de mantelzorger kan aangeven welke ondersteuning nodig is om mantelzorg te kunnen bieden, waarbij mantelzorg niet kan worden gezien als voorliggende voorziening.

De gemeente bepaalt zelf bij gemeentelijke verordening op welke manier uitvoering wordt gegeven aan deze onderzoeksplicht. In de praktijk zullen veel gemeenten hiertoe een gesprek aangaan met diegene die een beroep wil doen op (maatwerk)ondersteuning. Dit gesprek wordt wel "het keukentafelgesprek" genoemd. Dit keukentafelgesprek is van grote betekenis voor de hulpvrager<sup>1</sup> en zijn mantelzorger(s). Immers hier wordt de basis gelegd voor de ondersteuning die geboden wordt. 1) In deze notitie wordt gekozen voor de term hulpvrager, hierbij in acht nemende dat de betreffende hulpbehoevende hier niet altijd actief om vraagt.

In deze notitie worden de visie en uitgangspunten van Mezzo ten aanzien van het keukentafelgesprek verwoord. Dit vanuit het perspectief van de mantelzorger. Deze notitie is bedoeld voor belangenbehartigers, mantelzorg en gemeenten om hun eigen positie ten aanzien van het keukentafelgesprek nader te bepalen. **De Wmo-adviesraad Etten-Leur onderschrijft deze visie.**

#### **Visie**

##### ***Op eigen wijze zorgen***

Het huidige regeringsbeleid is er op gericht dat burgers zoveel mogelijk zelf de verantwoordelijkheid dragen voor de zorg en ondersteuning voor elkaar. Daar waar dat niet lukt, biedt de overheid ondersteuning. Mezzo vindt het legitiem dat aan mensen de vraag wordt gesteld of zij kunnen bijdragen in de zorg en ondersteuning voor elkaar. Deze verantwoordelijkheid nemen burgers in de praktijk ook al. In Nederland verlenen al ruim 2,6 miljoen mensen langdurig of intensief hulp aan mensen die ondersteuning nodig hebben. Dat doen zij onbetaald, veelal uit liefde en betrokkenheid voor degene voor wie zij zorgen. Uitgangspunt van Mezzo is dat mensen de zorg op eigen wijze kunnen doen en de zorg kunnen combineren met een betaalde baan, opleiding of bijvoorbeeld vrijwilligerswerk. Dit betekent ook dat mantelzorg niet verplicht of afgedwongen kan worden.

##### ***Maatwerk***

Op eigen wijze zorgen vraagt om maatwerk. Immers elke hulpvraag en elke persoon is anders. Het bieden van maatwerk is een grote uitdaging. In de afgelopen jaren zijn we

gewend om in systemen te denken, met protocollen te werken en te komen met kant en klare oplossingen en zorgpakketten. Bij maatwerk ligt de focus op het resultaat. De ene burger zal namelijk in dezelfde situatie een andere ondersteuning nodig hebben en ontvangen dan de andere burger om hetzelfde resultaat te bereiken.

### **Indicatie**

Aan de ondersteuning en zorg die aan burgers wordt geboden gaat een (zorg)indicatie vooraf. Een indicatie is noodzakelijk om schaarse middelen rechtvaardig te verdelen onder diegenen die deze hulp het hardst nodig hebben. Een indicatie kan echter ook de hiervoor beschreven maatwerkoplossingen in de weg staan, vooral daar waar de indicatie bestaat uit vast omschreven toetsingscriteria, protocollen en beslisbomen. Een goede indicatie, die ruimte biedt voor maatwerkoplossingen, bestaat in de visie van Mezzo uit een open dialoog tussen betrokken partijen; te weten de hulpvrager, betrokken mantelzorgers en de gemeente (of vertegenwoordigende partij). Het kenmerk van een dialoog is dat partijen, bewust van ieders rol en verantwoordelijkheid, als gelijkwaardige partners het gesprek aangaan 2), waarbij eerst de (zorg)situatie in beeld wordt gebracht en pas daarna de mogelijke vraagstelling en oplossingrichtingen aan de orde komen. De uitdaging is daarbij te kijken naar het totaalplaatje; ieders positie en rol, verwachtingen, vraag en mogelijke bijdrage aan de oplossing.

2) In voorkomende gevallen kan het wenselijk zijn dat er (eerst) afzonderlijke gesprekken plaatsvinden met de betrokkenen, bijvoorbeeld daar waar de mantelzorg zich niet goed durft te uiten in het bijzijn van de hulpvrager.

### **Uitgangspunten**

De uitdaging is balans vinden tussen afspraken die houvast geven aan hulpvragers, mantelzorgers en de gemeenten en de vrijheid die nodig is om écht maatwerkafspraken te maken!

#### **1. De hulpvrager en de mantelzorg staan centraal**

In veel gemeentelijke nota's wordt gesteld dat de hulpvrager en zijn omgeving centraal moeten staan. Dit betekent dat de formele zorg moet aansluiten op de informele zorg en niet andersom. Bij de inzet van deze formele zorg moet rekening gehouden worden met de mogelijke ondersteuning van de mantelzorg.

Een hulpvrager en mantelzorg hebben vaak zelf goed zicht op wat werkt en wat niet. Waar mogelijk houdt de hulpvrager zelf de regie over het zorgplan. Er wordt gesproken met de hulpvrager en de mantelzorg, niet over de hulpvrager en de mantelzorg. In deze gesprekken is de mantelzorg een gelijkwaardige gesprekspartner en niet een afgeleide van de hulpvrager. Er wordt dan ook niet enkel gesproken over de inzet van de mantelzorg, maar de mantelzorg wordt vanuit een breder perspectief benaderd, zoals werk, inkomen en vrijetijdsbesteding.

#### **2. Evenwicht tussen flexibele inzet van formele zorg en houvast voor de hulpvrager en mantelzorg**

De hulpvraag van zowel de hulpvrager als de mantelzorg is dynamisch. Het ziektebeeld kan veranderen, maar ook de grenzen van mantelzorg zijn niet statisch. Om aan te kunnen sluiten bij de zorgvraag zal de formele zorginzet, binnen een bepaalde bandbreedte, flexibel moeten zijn. Toch zullen er heldere afspraken gemaakt moeten worden, zodat de hulpvrager en de mantelzorg wel kunnen rekenen op de formele zorg. Dit geldt tevens voor de ondersteuning expliciet voor de mantelzorg. Er zal rekening gehouden moeten worden met het leven van de mantelzorg, waarin de mantelzorg het ene moment meer ondersteuning behoeft dan het andere moment. Om op deze manier te kunnen werken, zal de gespreksvoerder naast de

kennis en expertise omtrent de hulpvraag van de hulpvrager, ook kennis en expertise moeten bezitten omtrent de vraag en ondersteuning van de mantelzorger.

### **3. Eenduidige, heldere afspraken**

Afspraken omtrent de inzet van formele zorg en informele zorg worden goed vastgelegd. Er blijft 1 aanspreekpunt waar zowel de hulpvrager als de mantelzorger met vragen terecht kunnen, maar die ook aangesproken kan worden wanneer afspraken niet worden nagekomen.

### **4. Mandaat bij gespreksvoerder**

De gespreksvoerder is onafhankelijk en heeft het mandaat om snel ondersteuning in te zetten. Het gaat hierbij ook om ondersteuning van de mantelzorger. Alleen op deze wijze kan snel geanticipeerd worden op de hulpvraag en kan ook daadwerkelijk maatwerk worden geleverd. Dit vergt bepaalde competenties van de gespreksvoerder waar afspraken over moeten worden gemaakt.

### **5. Integrale vraagverheldering**

Pas wanneer alle domeinen aan bod zijn gekomen, ook van de mantelzorger, kan worden bepaald welke formele zorg aansluit bij de zorgvraag van de hulpvrager en de mogelijkheden van de mantelzorger. Het gaat dan bijvoorbeeld om werk en inkomen, beperkingen van de mantelzorger, maar ook om sociale activiteiten en eigen tijd van de mantelzorger. Dit wordt tevens benadrukt in een brief van staatssecretaris Van Rijn: "Nu worden de vraag van een mantelzorger en de vraag van de cliënt vaak als twee naast elkaar staande vragen benaderd, terwijl de situatie van de cliënt en de mantelzorger meestal onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Door integraal te kijken naar de cliënt en zijn sociale netwerk kan maatwerk worden geleverd voor het hele systeem.

<sup>3</sup> Staatssecretaris Van Rijn, *Versterken, verlichten, verbinden*, 20 juli 2013.

### **6. Keuzevrijheid is gewaarborgd**

Hulpvragers en de mantelzorger moeten binnen de mogelijkheden keuzevrijheid hebben in de hulp die ze ontvangen. Bij de inzet van zorg zal rekening moeten worden gehouden met persoonlijke voorkeur en kleine doelgroepen. Tevens moet het mogelijk zijn voor inwoners om buiten de inkoopcontracten om te kiezen voor professionals en organisaties.

### **7. Signalen worden tijdig opgevangen**

Escalatie van problemen moet voorkomen worden door het vroegtijdig signaleren van behoeften en ondersteuningsvragen van de hulpvragers en de mantelzorger. Dit betekent dat iedereen in de sociale omgeving weet waar signalen in een sfeer van openheid en goed vertrouwen worden ontvangen. Vervolgens moet hier adequaat op worden ingespeeld. Door het vroegtijdig aanbieden van passende ondersteuning kan het gebruik van intensieve ondersteuningsvormen afnemen. Adequaat reageren op signalen betekent ook handelen in gevallen waarbij de hulpvragers en de mantelzorger niet zelf om hulp vragen, maar er wel problemen worden gesignaleerd. Daar moet de professional op af, en het liefst zo snel mogelijk, om erger te voorkomen.

De signaleringsfunctie stopt niet bij het keukentafelgesprek. Er worden evaluatiemomenten gepland.

#### *Informeel hulpvragers en mantelzorger over rechten, plichten en mogelijkheden*

Gemeenten stellen dat de regie bij de hulpvrager en zijn omgeving moet liggen. Om deze rol op te kunnen vervullen, moet zowel de hulpvragers als de mantelzorger kennis hebben met betrekking tot die rol. In het keukentafelgesprek moet een indicatie worden gemaakt van wat er nodig is om de regierol te vervullen. Dit kan informatie of een training zijn, maar ook andere vormen van ondersteuning.

Daarnaast moet de mantelzorger, als belanghebbende, een rol krijgen in de procedure van bezwaar en beroep en hierover worden geïnformeerd.

**8. Oog voor dagelijks leven mantelzorgers**

Er zit een verschil in het kunnen verlenen van mantelzorg en het moeten verlenen van mantelzorg. In een keukentafelgesprek wordt rekening gehouden met het dagelijks leven van de mantelzorger. Extra aandacht wordt besteed aan de ontwikkeling van jonge mantelzorgers die nog veel tijd moeten investeren in fysieke, cognitieve en sociale ontwikkeling.

Als vanzelfsprekend wordt de vrije tijd van alle mantelzorgers gewaarborgd.

**9. Privacy van de hulpvragers en de mantelzorger wordt gewaarborgd**

Er zit een spanningsveld tussen enerzijds een zorgvuldige gegevensuitwisseling in het kader van samenhang, integraliteit, een warme overdracht en anderzijds de bestaande strikte privacywetgeving.

De hoofdregel van de Wet bescherming persoonsgegevens luidt dat iedereen het recht heeft om te weten wat er waar over hem/haar vast ligt en wat er tussen wie wordt uitgewisseld. Dit geldt zowel voor de hulpvrager als de mantelzorger.

**10. Mantelzorgers worden betrokken bij participatie**

Nu gemeenten veel verantwoordelijkheid leggen bij mantelzorgers zal gewaarborgd moeten worden dat deze mantelzorgers ook een stem hebben in de beleidsvorming. Dit kan in de verordeningen omtrent Wmo-raden, cliënt- en participatieraden etc. worden gewaarborgd.

**Bijlage 2: Het keukentafelgesprek in de praktijk**  
**(advies Mezzo.; onderschreven door de Wmo-adviesraad Etten-Leur.)**

**10 adviezen voor gespreksvoerders.**

1. **Laat je eigen referentiekader los** en verplaats je in de persoon en de situatie van de aanvrager en zijn mantelzorger.
2. **Werk geen vragenlijstje af, maar laat de aanvrager en de mantelzorger vertellen, laat ze hun verhaal doen.** Volg hun verhaal en stel open vragen. Als je denkt dat je begrepen hebt waar het de aanvrager om gaat, check dan of je hem of haar goed begrepen hebt: Heb ik het goed begrepen dat...
3. **Betrek de mantelzorger bij het gesprek.** Dit gaat de staatssecretaris wettelijk regelen. Vraag welke hulp de mantelzorger geeft, en wat dat voor hem of haar betekent. Hoe is het bijvoorbeeld voor hem om te zien dat de partner achteruit gaat?
4. **Bied de mantelzorger zo nodig steun aan.** Mantelzorgers doen soms al veel. Besef dat mantelzorgers eerder afgeremd moeten worden om overbelasting te voorkomen dan er een tandje bijdoen. Vraag wat gedaan kan worden om de taak van de mantelzorger te verlichten, wat hij of zij nodig heeft om het vol te kunnen houden?
5. **Betrek familieleden en andere betrokkenen bij het gesprek.** Breng in kaart welke hulp familieleden, vrienden, burens, kennissen, vrijwilligers en professionals bieden.
6. **Bedenk dat mensen het vaak moeilijk vinden om hulp te vragen (vraagverlegenheid) en om hulp aan te bieden (handelingsverlegenheid).** Je kunt als gespreksvoerder de drempel verlagen door met begrip voor de verlegenheid de ondersteuningsvraag te benoemen en een concreet voorstel te doen wie met hem of haar contact op kan nemen.
7. **Benoem de eigen kracht van de aanvrager en zijn sociale netwerk.** Laat blijken dat je ziet wat ze voor elkaar over hebben, wat ze voor elkaar betekenen en wat het van hen vraagt. Laat eerst de eigen kracht zien, alvorens er een appel op te doen.
8. **Zorg ervoor dat een aanvrager en zijn mantelzorger zich begrepen voelen.** Realiseer je dat begrip al een deel is van de oplossing. Heb dus niet alleen aandacht voor de beperking(en) die de aanvrager ervaart, maar ook voor de betekenis van die beperking(en). Een beperking betekent altijd verlies. Ga ook in op de interpretatie van het verlies. Zo'n interpretatie klopt soms niet. Iemand kan bijvoorbeeld zijn tuin niet meer onderhouden en denkt dat hij of zij daarom moet verhuizen.
9. **Bied de mantelzorger zo nodig een apart gesprek aan.** Als je merkt dat een mantelzorger in het bijzijn van de hulpvrager niet veel zegt of ontwijkende antwoorden geeft, dan is hij misschien bang om de hulpvrager te kwetsen. Je kunt als gespreksvoerder uit jezelf zeggen dat je nog een apart gesprek wilt met de mantelzorger.
10. **Zorg voor maatwerk.** Als je de vraag achter de vraag in de kaart hebt gebracht, en gekeken hebt welke oplossingen mantelzorgers en andere informele zorgers (gaan) bieden, welke hulpvragen blijven er dan nog over? Zorg ervoor dat het uiteindelijke antwoord op de vraag naar ondersteuning maatwerk is.



Advies 2014-05;

aldus vastgesteld door het AB van de Wmo-adviesraad te Etten-Leur,

23 augustus 2014,

w.g.

Elma Groen, voorzitter

Jan Hupkes, secretaris