



Leiden, 24 september 2015

Geacht College,

Hierbij ontvangt u van de Adviesraad WMO Leiden het ongevraagde advies 'Evaluatie over het eerste halfjaar 2015 uitvoering nieuwe Wmo en de Jeugdwet'.

In deze evaluatie zijn tenminste vier thema's die op korte termijn extra aandacht van het college vragen:

1. Tal van aanbieders hebben sinds 01/01/2015 nauwelijks nieuwe cliënten aangemeld gekregen via de sociale wijkteams (SWT's) en de jeugd en gezinsteams (JGT's). Het lijkt ons onwaarschijnlijk dat mensen met een hulpvraag, bijvoorbeeld licht dementerenden, ineens naar volle tevredenheid worden opgevangen in eigen kring.
2. De wettelijk vastgelegde en in de gemeentelijke verordening opgenomen kosteloze en onafhankelijke cliëntondersteuning, functioneert onvoldoende. Doordat de MEE cliëntondersteuners deel uitmaken van de wijkteams, ingezet worden als 'generalistische wijkteamwerkers' en cliënten bovendien niet proactief geïnformeerd worden over deze gratis ondersteuning, geeft het college onvoldoende invulling aan de gemeentelijke verordening.
3. Ondanks dat de sociale wijkteams veel werk verzetten en er geïnvesteerd wordt in deskundigheidsbevordering van de teams, schiet de kennis van wijkteammedewerkers op specifieke deelterreinen tekort. Kwetsbare cliënten dreigen hierdoor niet tijdig de benodigde hulp en ondersteuning te krijgen.
4. De gecompliceerdheid die de invoering van de Jeugdwet en nieuwe Wmo met zich meebrengt, vraagt om een uitstekende samenwerking en afstemming tussen gemeenten, aanbieders, cliënten en andere betrokkenen. Hiervoor is als basis vertrouwen en ruimhartig gebruik maken van elkaars praktijkkennis en -ervaring een vereiste. Op alle onderdelen is hiervan nog onvoldoende sprake. In de contacten met alle betrokken partijen is de omslag in denken en doen, de zogenaamde transformatie, nog niet te herkennen. Denken vanuit de vraag van de cliënt betekent ontschotten binnen de gemeente en niet denken vanuit regelgeving.

De Adviesraad heeft vanzelfsprekend niet met alle aanbieders en cliëntenraden kunnen spreken. Echter door de keuze van de gesprekspartners, geven de gesprekken wel een representatief beeld van de situatie.

De voorzitter van de Adviesraad,

Jelke Dijkstra



**Betreft: Ongevraagd advies evaluatie Wmo 2015 en Jeugdwet, eerste halfjaar 2015.**  
**Uitgebracht d.d. 24 september 2015 door de Adviesraad WMO Leiden.**

## **1. Inleiding**

Op 1 januari 2015 zijn de nieuwe Wmo en Jeugdwet van kracht geworden. De Adviesraad heeft door middel van o.a. interviews met (zorg)organisaties en cliënten(raden) een eerste indruk gekregen van de gevolgen van deze invoering. De Adviesraad heeft in de maanden juni – september 2015 met zestien organisaties gesproken. Tijdens deze interviews werd duidelijk dat de invoering van deze twee wetten met het operatief worden van een aantal nieuwe wijkteams tezamen, een grote impact heeft. We hebben zowel (beperkt) positieve signalen ontvangen, als van aanbieders en cliënten gehoord waarover ze zich zorgen maken. Sommige signalen waren dusdanig alarmerend dat de Adviesraad het nodig vindt versneld een ongevraagd advies uit te brengen.

## **2. Onderwerpen**

### **2.1 Jeugd en gezinsteams/Sociale wijkteams: kennis en vaardigheden, registratiesystemen**

- Kennis over verschillende doelgroepen en met name de doelgroepen mensen met een verstandelijke beperking, mensen met (lichte)dementie en mensen uit de GGZ, is op dit moment nog niet bij alle werkers aanwezig in de teams. Deskundigheid in de teams dreigt zelfs te verdwijnen met het werken volgens het model van de ‘T-shaped professional’, door het verdwijnen van het contact met de moederorganisatie. Hierdoor wordt problematiek niet herkend en mensen met een hulpvraag worden niet adequaat geholpen, bijv. lichte dementie. Jongeren vanaf 16 jaar voelen zich onvoldoende serieus genomen als gesprekspartner. Een aantal aanbieders, ook die waarvan personeel naar de SWT's en JGT's is gedetacheerd, komt met dit signaal.
- Cliënten met een vergelijkbare vraag worden door onduidelijkheid over en onbekendheid met indicatie-criteria door het ene wijkteam in de ene categorie ingedeeld en door het andere wijkteam in een andere categorie. Vragen hierover door een aanbieder aan de gemeente worden niet beantwoord.
- De ervaring is dat cliënten bij een herbeoordeling/herindicatie lager worden geïndiceerd; aanbieders kunnen hierdoor niet altijd adequate hulp en ondersteuning bieden. In een aantal gevallen hebben cliënten (en familie) geen zin in de rompslomp van een bezwarenprocedure en berusten in de nieuwe situatie. De indruk bestaat bij een enkele aanbieder dat het bezuinigingsargument teveel een rol speelt bij de herbeoordelingsgesprekken.
- Maar ook het tegenovergestelde doet zich voor: mensen worden te snel naar bijvoorbeeld specialistische jeugdzorg doorverwezen. De problematiek wordt niet goed ingeschat en men kent de aanwezige ‘lichtere’ vormen van ondersteuning, bijvoorbeeld de mogelijkheden van passend onderwijs, onvoldoende.
- Tot 01/01/2015 hadden veel aanbieders een outreachende taak in hun pakket om bepaalde cliënten te kunnen bereiken. Voor sommige doelgroepen, zoals jeugd bestond de helft van de werkzaamheden van de aanbieder uit het opsporen en in beeld krijgen van de jongeren die in de knel zitten. Medewerkers van SWT's en de JGT's lijken daar noch de tijd, noch de deskundigheid voor te hebben. Dit betekent dat deze cliënten niet in beeld zijn en niet de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.
- De Adviesraad heeft het signaal gekregen dat sinds de invoering van de nieuwe Wmo en de Jeugdwet en het operatief worden van de teams over de hele stad, het aantal individuele aanvragen bij fondsen is teruggelopen. Het lijkt ons onwaarschijnlijk dat de financiële noden van Leidenaren per 1 januari 2015 geleidigd zijn. Oorzaak lijkt hier

ook weer te liggen in onvoldoende kennis van de doelgroepen en onvoldoende inzicht in de sociale kaart.

- De gemeente heeft, tegen het advies van de AR in, om pragmatische redenen ervoor gekozen een aantal keukentafelgesprekken telefonisch te voeren. Dit heeft ertoe geleid, volgens melding van een aanbieder, dat tenminste in een enkel geval telefonische gesprekken zijn gevoerd met (licht) dementerende cliënten.
- Wijkteams staan onder tijdsdruk in verband met het tijdig afwikkelen van herindicaties/herbeoordelingen. Ruimte voor discussie over innovatie m.b.t. bijvoorbeeld de begeleiding van cliënten door de wijkmedewerkers zelf, is er nauwelijks. Ook hebben zij nauwelijks tijd voor één van de belangrijke doelen van de nieuwe Wmo, nl. ontwikkelen en stimuleren van activiteiten in de wijk gericht op vroegsignalering en preventie. Dit melden de organisaties die personeel hebben gedetacheerd bij de wijkteams.
- Registratiesystemen zijn nog niet op orde. Jeugd en Gezinsteams en Sociale wijkteams werken met twee verschillende registratiesystemen, waardoor het principe van | Gezin | Plan onder spanning staat.

**Advies:** Investeer op de meest korte termijn nog meer in de deskundigheid en kennis van teamleden van de JGT's en de SWT's. Benut daarbij de ervaringskennis van aanbieders en cliënten. De bereidheid van hen daarvoor is uitgesproken.

**Advies:** Maak tijd vrij voor discussie over de inhoud van het eigen SWT-JGT-werk, de verbinding tussen deze teams en de manier waarop hier, 'anders' kan worden gewerkt.

**Advies:** Zet tijdig de bij advies 1 genoemde specialistische kennis en ervaring in om maatwerk te kunnen bieden ten aanzien van de benodigde zorg en ondersteuning.

**Advies:** Maak een kwantitatieve analyse: 1. Breng in beeld welk percentage van de nieuwe indicatiestellingen tot een verlaging van de indicatie heeft geleid en 2. Maak een overzicht van de redenen waarom tot een lagere indicatiestelling is besloten, met name in situaties waarbij in principe geen sprake kan zijn van een verbeterd perspectief door bijv. een progressieve ziekte/aandoening.

**Advies:** Investeer in persoonlijke gesprekken waarbij cliënt, mantelzorger en/of cliënt-ondersteuner feitelijk aanwezig zijn. Leg beter onderbouwd uit, dan tot nu gebeurt, op basis van welke argumenten de indicatie lager wordt vastgesteld.

**Advies:** Investeer in eenduidige registratiesystemen

## 2.2 Jeugd en gezinsteams/Sociale wijkteams: laagdrempeligheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid

- Potentiële cliënten, waaronder ook mantelzorgers, weten de weg naar de SWT's en JGT's nog niet te vinden. Dit hoort de Adviesraad van aanbieders en organisaties. De Adviesraad maakt zich hierover grote zorgen, want hoe later mensen de hulp krijgen die ze nodig hebben, des te ernstiger wordt vaak de problematiek waarmee ze worstelen.
- Jeugd vanaf 16 jaar is niet geneigd om naar het JGT te gaan. Zij koppelen dit aan het consultatiebureau dat voor baby's, peuters en kleuters is. De openingstijden (veelal onder schooltijd) lijken deze opvatting te staven. Zoals hierboven beschreven voelen ze zich daarnaast ook niet serieus genomen als gesprekspartner bij het JGT.
- Mensen vinden het lastig om met gevoelige persoonlijke informatie naar SWT of JGT te gaan. Het houdt zowel jongeren als ouders tegen om in hun eigen wijk naar zo'n team te gaan. Bovendien willen (oudere) jongeren vaak niet dat hun ouders onmiddellijk van hun problemen op de hoogte worden gesteld. De | Gezin | Plan-aanpak spreekt daarom niet veel jongeren aan.
- Een probleem van andere orde is de personele samenstelling van de teams, waarin bepaalde groepen ondervertegenwoordigd zijn. Aandacht voor (culturele) diversiteit in de personeelssamenstelling, waarin een zekere afspiegeling van de wijk kan worden nagestreefd, kan zeker drempelverlagend werken. Daarnaast kunnen

ervaringsdeskundigen, zowel jongeren als ouders, als 'ambassadeurs' worden ingezet om de drempel om hulp te vragen te verlagen.

- De telefonische bereikbaarheid van de wijkteams, de aanmelding van nieuwe cliënten, verloopt via het centrale nummer van de gemeente 14071, met een aantal voorgeprogrammeerde doorkies menu's. Voor burgers in een kwetsbare positie is dat soms een onoverkomelijke hindernis, als bijvoorbeeld het beltegoed op is of men de weg kwijtraakt in de menu's.

**Advies:** Breng de omvang van de problematiek in kaart en doe onderzoek naar de redenen waarom de toestroom zo laag is.

**Advies:** Geef meer bekendheid aan de locaties, openingstijden en werkwijze van de teams. Onderzoek of andere openingstijden andere doelgroepen aantrekken.

**Advies:** Geef bij op jongeren gerichte voorlichting aan dat het mogelijk is om in een andere wijk bij een JGT aan te kloppen.

**Advies:** Probeer aansluiting te vinden bij de leefwereld van de cliënten door ervaringsdeskundigen van diverse pluimage bij de teams te betrekken.

**Advies:** Bezie in overleg met aanbieders met ervaring in deze aanpak (bijv. jongerenwerkers en preventiewerkers verslavingszorg) hoe tot een meer 'outreaching' manier van werken kan worden gekomen om (jongere) cliënten te bereiken.

**Advies:** Investeer in laagdrempelige telefonische toegankelijkheid, waarbij het gebruik van antwoordapparaten zoveel mogelijk moet worden vermeden.

### 2.3 Cliëntondersteuning

- Een essentieel onderdeel van de Wmo is het recht op gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning. In brieven aan cliënten wordt deze gratis hulp door de gemeente echter niet proactief gecommuniceerd, maar als uitzondering aangeboden. Cliënten kennen de mogelijkheid dus vaak ook niet; ze weten niet dat ze recht hebben op deze ondersteuning. Er wordt vanuit gegaan dat cliënten assertief zijn. Burgers in een kwetsbare positie zijn dat veelal niet.
- Over de inzet van de MEE gelden en daarmee de MEE medewerker op het terrein van cliënt-ondersteuning zijn landelijk en in Leiden afspraken gemaakt in het kader van de Wmo. Dat zou o.a. betekenen dat medewerkers van MEE de cliënt ondersteunen bij het (keukentafel) gesprek, in plaats van het gesprek te voeren, zoals het nu gebeurt.
- De gemeente heeft, tegen het advies van de Adviesraad in, ervoor gekozen de MEE cliëntondersteuners als generalistische medewerkers in de wijkteams in te zetten voor intake, huisbezoek en gesprekken: formatie uitbreiding. Op deze wijze is er geen sprake van onafhankelijkheid en is er geen tijd beschikbaar voor het ondersteunen van cliënten.
- Op zich verrichten medewerkers van MEE goed werk, maar daarmee is bijvoorbeeld de tot 1 januari 2015 door MEE geboden cliëntondersteuning en doorverwijzing voor mensen met o.a. een verstandelijke beperking en een autisme spectrum stoornis komen te vervallen. Het op deze doelgroepen gerichte cursusaanbod ter versterking van eigen kracht en het vergroten van de (zelf)redzaamheid is daarmee tevens komen te vervallen. Goede cliëntondersteuning blijft ook na afronding van de gesprekken voor herindicatie/beoordeling geboden.
- De Adviesraad vraagt zich af of het klopt dat een deel van de MEE formatie in het kader van de Wmo momenteel structureel wordt ingezet in de jeugd en gezinsteams?

**Advies:** Geef de MEE cliëntondersteuners de positie zoals deze in de wet is bedoeld: onafhankelijk en alleen voor cliëntondersteuning. Communiceer klip en klaar in elk contact, vooral het eerste, met cliënten dat ze recht hebben op deze gratis onafhankelijke ondersteuning.

**Advies:** Overweeg een beperkt deel van het geormerkte MEE budget te reserveren voor formatie om taken/ondersteuning op gemeente-breed niveau uit te kunnen voeren.

#### 2.4 18-/18+

De Adviesraad heeft gesignaleerd dat de problematiek van de groep jongeren die 18 jaar worden of net zijn geworden niet adequaat wordt opgepakt in de uitvoering van het beleid. Schotten tussen de budgetten, te kort schietende kennis van de doelgroep, onvoldoende verbinding en samenwerking tussen de JGT's en de SWT's maken dat deze jongeren tussen wal en schip vallen. Ten aanzien van deze (landelijke) problematiek heeft recent een aantal landelijke belangenbehartigende organisaties een brandbrief naar wethouders in Nederland gestuurd. De Adviesraad onderschrijft de inhoud van deze brief.

**Advies:** Breng de complexiteit van de problematiek van deze jongeren in beeld door nader onderzoek te verrichten.

**Advies:** Laat het geld de jongere volgen, zodat zijn hulpverlening zonder zorgen door kan gaan, ook als de magische grens van 18 jaar is gepasseerd.

#### 2.5 Nieuwe cliënten na 01/01/2015

Collectief krijgt de Adviesraad van aanbieders te horen dat de instroom van nieuwe cliënten geheel of grotendeels tot stilstand is gekomen. OCD's (ontmoetingscentra voor dementie) constateren bijvoorbeeld dat er vanaf 1 januari 2015 nauwelijks nieuwe cliënten binnenkomen, terwijl de afgelopen jaren het aantal aanmeldingen juist toenam. Dezelfde situatie doet zich voor bij voorzieningen met GGZ en (L)VG cliënten. Dit kan slechts voor een heel klein deel worden verklaard door het feit dat de SWT's en JGT's zelf een deel van de begeleiding op zich hebben genomen. Er zijn geen andere aanbieders die deze cliënten hebben opgenomen. Zeer waarschijnlijk zitten deze cliënten zonder hulp thuis of lopen in de stad rond. Ze zijn in ieder geval niet in beeld. Het feit dat de maatschappelijke nachtopvang in tegenstelling tot alle andere vormen van ondersteuning en hulpverlening juist meer cliënten binnenkrijgt, laat zien dat deze mensen ook niet in het sociale netwerk worden opgevangen.

**Advies:** Breng op korte termijn samen met aanbieders in kaart hoe het komt dat het aantal aanmeldingen van nieuwe cliënten stopt; zoek uit waar ze zijn.

#### 2.6 Het herkennen van (licht) dementerenden

Zoals hierboven beschreven worden er nauwelijks nieuwe cliënten aangemeld bij de ontmoetingscentra voor dementie en bestaande cliënten (voor 01/01/2015) krijgen na een gesprek opvallend vaak een lagere indicatie, terwijl dementie in principe niet 'minder', problematischer wordt met de tijd. De oorzaak hiervan is waarschijnlijk gelegen in het vervallen per 01/01/2015 van de bestaande structuur met een centraal coördinatiepunt. De meeste SWT-medewerkers hebben een beperkte deskundigheid/ervaring op dit gebied en herkennen de problematiek niet altijd. Casemanagers dementie hebben geen vaste plek gekregen in de SWT's en de wijkverpleegkundigen (die kennis op dit deelterrein hebben) gaan vaak niet mee op huisbezoek. Een geheel ander argument is dat de potentiële cliënt wellicht de weg niet weet te vinden naar de SWT's.

**Conclusie:** sinds januari 2015 is het onduidelijk of (licht) dementerenden de ondersteuning en zorg krijgen die ze nodig hebben.

**Advies:** Breng op de meest korte termijn samen met de aanbieders de problematiek van de 'verdwenen groep (licht) dementerenden' in kaart.

#### 2.7 Ontmoetingscentra dementie (OCD's) en hun cliënten

- Er komen eerste signalen binnen dat cliënten er steeds vaker onverzorgd uitzien (vieze en stinkende kleding; vieze nagels; ongekamd; ongewassen) en niet hebben

ontbeten bij binnenkomst op het OCD. De dagbesteding zorgt noodgedwongen voor ontbijt.

- Cliënten en familie/mantelzorgers wijzen de mindere uren 'zorg' (algemeen), maar ook het kleinere aantal uren huishoudelijke hulp als oorzaak aan. In contact met huisartsen kwam het signaal dat hierop lijkt: bij huisbezoek treft men meer vervuiling van het huis en onverzorgde patiënten aan.

**Advies:** Inventariseer en analyseer samen met aanbieders de signalen m.b.t. onverzorgd zijn en vervuiling van het huis en kom met voorstellen om dit probleem op te lossen.

## 2.8 Vervoer

- Cliënten die afhankelijk zijn van vervoer om naar dagbesteding, sociale of ontmoetingsactiviteiten te gaan, dreigen in de nabije toekomst te worden geconfronteerd met vervoersproblemen. Het toegekende gemeentelijke budget voor de kosten van vervoer is ten opzichte van de feitelijke kosten te laag. Dit terwijl soms al (deels) gebruik wordt gemaakt van vrijwilligers. Aanbieders melden dat het vervoer aan het eind van dit jaar, maar zeker volgend jaar spaak gaat lopen. Cliënten dreigen daardoor thuis komen te zitten.
- De huidige formele schotten tussen de verschillende vervoersbudgetten belemmeren creatieve oplossingen, waardoor cliënten beperkt worden in hun participatie. Het regiotaxibudget mag bijvoorbeeld niet ingezet worden voor dagbestedingsactiviteiten.
- Recente gemeentelijke besluitvorming met betrekking tot uitbreiding van de parkeerregulering in de schilwijken maakt het vervoer naar/van de dagbesteding niet eenvoudiger.

**Advies:** Intensiveer het overleg met de aanbieders over de knelpunten in dit thema.

**Advies:** Zorg dat er één budget vervoer komt dat ingezet kan worden voor participatiedoelinden, dag- en vrijetijdsbesteding, onderhouden van sociale contacten e.d.

## 2.9 Eigen bijdrage

- De eigen bijdrage van cliënten is in veel situaties hoger dan in 2014 en voorgaande jaren.
- De meeste aanbieders bezinnen zich op het niet (langer gratis) verstrekken van maaltijden bij de dagbesteding of hebben de stap al gezet de kostprijs in rekening te brengen bij cliënten.
- Het is van groot belang dat cliënten die voor hun welzijn afhankelijk zijn van deelname aan dagbestedingsprojecten daar tenminste enkele keren per week een warme, gezonde maaltijd kunnen eten. Voor cliënten ontstaat de situatie: minder zorg en extra kosten.
- Cliënten dreigen bovenop de hogere eigen bijdrage te maken te krijgen met bijdragen voor maaltijden en extra activiteiten waarbij bijvoorbeeld vervoer noodzakelijk is. De Adviesraad heeft signalen gekregen dat er cliënten zijn die om deze reden afzien van begeleiding, dagbesteding, en/of zorg: dat is een ongewenste situatie.

**Advies:** Breng de cumulatie van de verhoogde 'eigen bijdrage' en de extra bijdragen/deelnemersbijdragen die nu worden gevraagd in beeld en kom op basis van die inventarisatie met passende voorstellen.

## 2.10 Privacy

- Gemeenten willen (te) veel persoonlijke informatie van de cliënt weten. Het is onduidelijk wat er met deze gegevens gebeurt. Dit heeft een belemmerend effect op de cliënt: Hij schroomt contact te leggen met het SWT/ JGT omdat hij bang is dat persoonlijke/gevoelige info op straat komt te liggen.

- Aanbieders geven aan dat voor de facturering bij de gemeente zowel persoonlijke als medische/zorg gegevens verstrekt dienen te worden.

De Adviesraad vraagt zich af of het verzamelen van deze gegevens echt nodig is voor het kunnen voeren van bijvoorbeeld een eerste gesprek en of deze werkwijze niet in strijd is met bestaande wet en regelgeving op dit gebied. Graag verwijzen wij ook naar ons uitgebrachte ongevraagde advies over privacy d.d. 27-06-2014.

**Advies:** Vraag niet meer gegevens dan strikt noodzakelijk is voor het kunnen helpen van mensen.

## 2.11 Corporaties

- Met de invoering van de nieuwe woningwet per 1 juli 2015 zijn de verhoudingen tussen gemeenten, corporaties en huurders ingrijpend veranderd. Corporaties concentreren zich (mede door landelijke bezuinigingen) meer op hun kerntaak: het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen voor de daartoe aangewezen doelgroep.
- Anderzijds zien zij dagelijks de problematiek van ouderen, Wmo-cliënten, kwetsbare burgers en mensen met een beperking.
- Corporaties houden meer dan vroeger bij nieuwbouw en groot onderhoud op voorhand rekening met de specifieke wensen van de hiervoor genoemde groepen. Het is een kwestie van 'aftasten' wat de corporaties voor hun rekening nemen, wat cliënten zelf doen en wat de gemeente doet.

**Advies:** Neem nog meer dan tot nu toe het initiatief om met corporaties tot duidelijke afspraken te komen over elkaars rol.

**Advies:** Creëer de ruimte/de mogelijkheden om tot nieuwe woonconcepten te komen.

## 2.12 Administratieve rompslomp en stapeling bijdragen

Cliënten ervaren een grotere administratieve last. De papieren rompslomp en ingewikkelde regelingen maken dat cliënten en/of hun mantelzorgers eerder afhaken en geen beroep meer willen doen op zorg en ondersteuning. Daarbij kennen cliënten mogelijke (kwijscheldings) regelingen onvoldoende. Voorbeelden:

- Door het vervallen van de Wtcg (Wet chronisch zieken en gehandicapten) korting van 33% zijn de eigen bijdragen die worden berekend door het Centraal Administratie Kantoor hoger geworden. Mensen weten niet dat ze een beroep kunnen doen op de bijzondere bijstand voor het aanvragen van een tegemoetkoming in deze kosten.
- Als resultaat van de bestuurlijke aanbesteding oordelen de aanbieders dat zij niet/nauwelijks uitkomen met de toegekende bedragen voor de dagbesteding, zie de kopjes Eigen bijdrage en Vervoer hierboven. Vervoer en maaltijdvoorziening staan daardoor onder druk. Cliënten dreigen te worden geconfronteerd met een stapeling van verschillende eigen bijdragen/deelnemersbijdragen waardoor ze ervoor 'moeten' kiezen minder te gaan participeren.

**Advies:** zorg dat het (declaratie-, facturering- en aanvraag-) systeem niet onnodig ingewikkeld is en denk (proactief) mee met de cliënt.

**Advies:** Informeer over en biedt cliënten hulp met het treffen van betalingsregelingen, aanvragen van bijzondere bijstand, minimabeleid e.d. Waarbij geïnventariseerd kan worden of cliënten op andere gebieden m.b.t. het betalen van rekeningen en het maandelijks rondkomen hulp of ondersteuning nodig hebben.

## 2.13 CAK (Centraal Administratie Kantoor)

Een enkele aanbieder geeft aan dat er grote administratieve problemen zijn met het CAK. De lijsten met namen van cliënten van de eigen organisatie blijken grote verschillen te vertonen

met de lijsten van cliënten die de gemeente aangeleverd heeft gekregen. Daardoor heeft het CAK tot nu toe niet of nauwelijks aan cliënten rekeningen voor het betalen van de eigen bijdrage gestuurd. Er zijn dus grote, niet aan cliënten te verwijten achterstanden in facturering en dus in betaling. Straks dreigen cliënten in één keer grote bedragen alsnog te moeten gaan betalen. De desbetreffende aanbieders hebben hun cliënten wel op de hoogte gebracht van de situatie.

**Advies:** Neem in de gemeentelijke informatie naar cliënten en hun mantelzorgers dit zorgpunt mee. Laat ook SWT's deze informatie z.s.m. met cliënten delen. Meld dat in principe gespreid betaald kan worden.

#### 2.14 Samenwerking

Gemeente, aanbieders en cliënten hebben elkaar hard nodig om tot een voor cliënten passende en betaalbare hulp, ondersteuning en zorg te komen. Dat vraagt over en weer vertrouwen en ruimte voor inbreng van kennis en ervaring uit de praktijk. Het overleg bestuurlijk aanbesteden had wel die intentie, maar heeft in de ogen van veel aanbieders (en de Adviesraad zelf) door tijdsdruk te weinig invulling gekregen. Dat geldt ook voor de discussie over de door de gemeente toegekende 'vergoedingen'. Een enkele aanbieder heeft er op basis van die discussie voor gekozen het aanbod in Leiden te beperken. Overigens is er ook sprake van waardering voor de inzet van de gemeente om 'de klus te klaren' en de bereidheid procedures te vereenvoudigen.

In het ene overleg afgegeven signalen met betrekking tot problemen, leken in de rest van de ambtelijke organisatie niet echt door te komen. Vaak werden meldingen zonder discussie 'afgedaan' met de woorden: 'dat nemen we mee'. Vaak moest daardoor op teveel plekken het hele verhaal nogmaals verteld worden en niet altijd met resultaat (zie bijv. de huidige situatie van licht dementerenden).

Eén van de aanbieders heeft de moeite genomen (na een heel traject van gesprekken met gemeente en SWT's zonder een echt resultaat) om een vijftal pregnante knelpunten op papier te zetten. Ook dat heeft tot voor kort niet tot enige duidelijkheid geleid, zelfs niet ten aanzien van een niet goed verlopende aanvraagprocedure voor spoedaanvragen.

**Advies:** Nu de tijdsdruk een stuk minder is: neem samen de tijd; ga uit van vertrouwen en gun elkaar de ruimte; neem niet altijd als gemeente de regie in deze discussies.

**Advies:** Ambtelijk kan nog veel worden geleerd van de ervaringen in het veld. Zorg dat afspraken/problemen breder in de organisatie bekend zijn.

#### 2.15 Bekostiging/bevoorschotting

Niet direct een punt dat vanuit cliëntperspectief door de Adviesraad aan de orde moet worden gesteld. Toch doen we het. Begin juni jl. was er ondanks de nodige kritiek van de zijde van de (zorg)aanbieders nog nauwelijks of niet bevoorschot door de gemeente. Bijna altijd gaat het om meningsverschillen ten aanzien van uitdraaien met daarop namen van cliënten. Geen overeenstemming betekent (helemaal) geen bevoorschotting. Het wordt door sommige aanbieders ervaren als een overleg op basis van wantrouwen. Het lijkt op de landelijke discussie over de persoonsgebonden budgetten die desbetreffende staatssecretaris uiteindelijk grote problemen heeft opgeleverd en hierna de keuze is gemaakt om te gaan bevoorschotten. Ook nu is deze problematiek nog niet overal opgelost.

Dit gekoppeld aan het feit dat veel instellingen per één januari 2015 te maken hebben met een drastische vermindering van het aantal cliënten dat zich aanmeldt (terwijl ze er naar alle waarschijnlijkheid wel moeten zijn), dreigt de situatie te ontstaan dat eind van het jaar de conclusie wordt getrokken dat de gemeente ruim uitkomt met het budget voor uitvoering van de Wmo en Jeugdwet, terwijl cliënten niet de hulp en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.



Een gevolg van de zeer terughoudende opstelling van de gemeente is dat aanbieders noodgedwongen de formatie van professionals moeten laten krimpen. Aanbieders geven aan dat cliënten van deze problematiek tot nu toe geen last hebben gehad. Op iets langere termijn zal dit echter de continuïteit van de zorg en ondersteuning aan cliënten in gevaar brengen.

**Advies:** Overweeg het voorbeeld van de staatssecretaris te volgen inzake bevoorschotting van budgetten. Bevoorschot op basis van vertrouwen een deel van de kosten en reken later in alle rust af.

#### 2.16 Positieve ontwikkelingen

In alle hectiek van de uitvoering is het onvermijdelijk dat in de gesprekken de 'zorgen' in hoge mate de boventoon voerden. Toch zijn hier en daar positieve ontwikkelingen geschetst. Een korte selectie:

- In de huidige werkgroepen onder de paraplu van bestuurlijk aanbesteden is veel meer ruimte voor discussie en inbreng vanuit de dagelijkse praktijk van de aanbieders, waarbij men met gekorte budgetten op een andere manier de benodigde hulp en ondersteuning probeert te organiseren.
- De gemeente denkt actief mee om procedures te vereenvoudigen en bureaucratie te verminderen.
- De noodzaak tot bezuinigen heeft concurrerende aanbieders er toe gebracht met elkaar in discussie te gaan, met soms verrassende uitkomsten.
- Gesprekken over jeugd hadden een duidelijk positievere toonzetting dan de 'Wmo'-gesprekken.
- Er zijn ambtenaren die doelbewust gebruik maken van het aanbod van aanbieders om te putten uit hun kennis en ervaring.
- Casemanagers dementie die eerst nauwelijks gehoor kregen bij SWT's melden recent dat er meer 'oor' is voor hun inbreng.
- Tot 2015 vonden er één op één begeleidingsgesprekken plaats. Door de bezuiniging zijn projecten met groepsgesprekken gestart die soms positieve resultaten opleveren.

### 3. **Tot slot**

Er waren hoge verwachtingen van de overgang naar de nieuwe Wmo en Jeugdwet, het operationeel worden van de sociale wijkteams en de jeugd en gezinsteam. De Adviesraad beseft echter dat de eerste zes maanden van 2015 gekenmerkt werden door het starten van nieuwe teams, het investeren in teamvorming, het inwerken in nieuwe procedures, het investeren in deskundigheidsbevordering en door spoedproductie met allerlei deadlines (herindicaties en herbeoordelingen). Uit de evaluaties van de teams blijkt dat ook. Dat gaat onvermijdelijk ten koste van de dienstverlening. Er is hard gewerkt en daar is bij de Adviesraad grote waardering voor. De Adviesraad verwacht dat in de tweede helft van 2015 en in 2016 meer aandacht kan worden gegeven aan vroegsignalering, preventieve taken, zelf begeleidende taken uitvoeren (vooral de SWT's), vernieuwing van werkprocessen en de uitwerking van de aanbevelingen in dit advies. Daar is wellicht ook tijdelijk extra formatie of inhuur voor nodig. Want hoe onvermijdelijk de problemen bij de start ook zijn, dit dient niet ten koste te gaan van de hulp en ondersteuning aan cliënten en dat lijkt nu in een aantal gevallen wel de situatie te zijn geweest.

## **Bijlage I :    Overzicht van organisaties waarmee gesproken is**

1. Stichting Gemiva-SVG, locatie Leiden, mensen met een lichamelijke, verstandelijke of meervoudige handicap
2. Stichting Cardea, jeugdzorg en opvoedhulp regio Leiden en Zuid-Holland noord
3. Stichting Topaz, locatie Leiden, wonen en zorg
4. Stichting ActiVite, Leidse regio, welzijn, wonen en zorg
5. Stichting Curium-LUMC, academisch centrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie
6. Stichting Portaal Leiden, woningcorporatie
7. Stichting de Binnenvest, maatschappelijke opvang en hulpverlening Leiden, Katwijk en Alphen a/d Rijn.
8. Stichting Libertas Leiden, buurt en opbouwwerk, zorg en ondersteuning
9. Stichting Ipse de Brugge, zorg voor verstandelijk en meervoudig gehandicapten regio Zuid-Holland
10. Stichting Radius, welzijn ouderen en mensen met een functiebeperking
11. Stichting MEE Zuid-Holland noord, regio Leiden
12. Stichting Kwadraad locatie Leiden, maatschappelijk werk
13. Leidse Vereniging van Mantelzorgers
14. Algemene Nederlandse Bond van Ouderen, afdeling Leiden
15. ExposeYour, informatie en adviescentrum voor en door jongeren
16. Stichting Urgente Noden Leiden

## **Bijlage 2:    Overzicht van de adviezen**

1.    Jeugd en gezinsteams/Sociale wijkteams: kennis en vaardigheden, registratiesystemen  
**Advies:** Investeer op de meest korte termijn nog meer in de deskundigheid en kennis van teamleden van de JGT's en de SWT's. Benut daarbij de ervaringskennis van aanbieders en cliënten. De bereidheid van hen daarvoor is uitgesproken.  
**Advies:** Maak tijd vrij voor discussie over de inhoud van het eigen SWT-JGT-werk, de verbinding tussen deze teams en de manier waarop hier, 'anders' kan worden gewerkt.  
**Advies:** Zet tijdig de bij advies 1 genoemde specialistische kennis en ervaring in om maatwerk te kunnen bieden ten aanzien van de benodigde zorg en ondersteuning.  
**Advies:** Maak een kwantitatieve analyse: 1. Breng in beeld welk percentage van de nieuwe indicatiestellingen tot een verlaging van de indicatie heeft geleid en 2. Maak een overzicht van de redenen waarom tot een lagere indicatiestelling is besloten, met name in situaties waarbij in principe geen sprake kan zijn van een verbeterd perspectief door bijv. een progressieve ziekte/aandoening.  
**Advies:** Investeer in persoonlijke gesprekken waarbij cliënt, mantelzorger en/of cliënt-ondersteuner feitelijk aanwezig zijn. Leg beter onderbouwd uit, dan tot nu gebeurt, op basis van welke argumenten de indicatie lager wordt vastgesteld.  
**Advies:** Investeer in eenduidige registratiesystemen.
  
2.    Jeugd en gezinsteams/Sociale wijkteams: laagdrempeligheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid  
**Advies:** Breng de omvang van de problematiek in kaart en doe onderzoek naar de redenen waarom de toestroom zo laag is.  
**Advies:** Geef meer bekendheid aan de locaties, openingstijden en werkwijze van de teams. Onderzoek of andere openingstijden andere doelgroepen aantrekken.  
**Advies:** Geef bij op jongeren gerichte voorlichting aan dat het mogelijk is om in een andere wijk bij een JGT aan te kloppen.  
**Advies:** Probeer aansluiting te vinden bij de leefwereld van de cliënten door ervaringsdeskundigen van diverse pluimage bij de teams te betrekken.  
**Advies:** Bezie in overleg met aanbieders met ervaring in deze aanpak (bijv. jongerenwerkers en preventiewerkers verslavingszorg) hoe tot een meer 'outreaching' manier van werken kan worden gekomen om (jongere) cliënten te bereiken.  
**Advies:** Investeer in laagdrempelige telefonische toegankelijkheid, waarbij het gebruik van antwoordapparaten zoveel mogelijk moet worden vermeden.
  
3.    Cliëntondersteuning  
**Advies:** Geef de MEE cliëntondersteuners de positie zoals deze in de wet is bedoeld: onafhankelijk en alleen voor cliëntondersteuning. Communiceer klip en klaar in elk contact, vooral het eerste, met cliënten dat ze recht hebben op deze gratis onafhankelijke ondersteuning.  
**Advies:** Overweeg een beperkt deel van het geormerkte MEE budget te reserveren voor formatie om taken/ondersteuning op gemeente-breed niveau uit te kunnen voeren.
  
4.    18-/18+  
**Advies:** Breng de complexiteit van de problematiek van deze jongeren in beeld door nader onderzoek te verrichten.  
**Advies:** Laat het geld de jongere volgen, zodat zijn hulpverlening zonder zorgen door kan gaan, ook als de magische grens van 18 jaar is gepasseerd.
  
5.    Nieuwe cliënten na 01/01/2015  
**Advies:** Breng op korte termijn samen met aanbieders in kaart hoe het komt dat het aantal aanmeldingen van nieuwe cliënten stukt; zoek uit waar ze zijn.

6. Het herkennen van (licht) dementerenden  
**Advies:** Breng op de meest korte termijn samen met de aanbieders de problematiek van de 'verdwenen groep (licht) dementerenden' in kaart.
7. Ontmoetingscentra dementie (OCD's) en hun cliënten  
**Advies:** Inventariseer en analyseer samen met aanbieders de signalen m.b.t. onverzorgd zijn van cliënten en vervuiling van het huis en kom met voorstellen om dit probleem op te lossen.
8. Vervoer  
**Advies:** Intensiveer het overleg met de aanbieders over de knelpunten in dit thema.  
**Advies:** Zorg dat er één budget vervoer komt dat ingezet kan worden voor participatiedoelinden, dag- en vrijetijdsbesteding, onderhouden van sociale contacten e.d.
9. Eigen bijdrage  
**Advies:** breng de cumulatie van de verhoogde 'eigen bijdrage' en de extra bijdragen/deelnemersbijdragen die nu worden gevraagd in beeld en kom op basis van die inventarisatie met passende voorstellen.
10. Privacy  
**Advies:** Vraag niet meer gegevens dan strikt noodzakelijk is voor het kunnen helpen van mensen.
11. Corporaties  
**Advies:** Neem nog meer dan tot nu toe het initiatief om met corporaties tot duidelijke afspraken te komen over elkaars rol.  
**Advies:** Creëer de ruimte/de mogelijkheden om tot nieuwe woonconcepten te komen.
12. Administratieve rompslomp en stapeling bijdragen  
**Advies:** zorg dat het (declaratie-, facturering- en aanvraag-) systeem niet onnodig ingewikkeld is en denk (proactief) mee met de cliënt.  
**Advies:** Informeer over en biedt cliënten hulp met het treffen van betalingsregelingen, aanvragen van bijzondere bijstand, minimabeleid e.d. Waarbij geïnventariseerd kan worden of cliënten op andere gebieden m.b.t. het betalen van rekeningen en het maandelijks rondkomen hulp of ondersteuning nodig hebben.
13. CAK(Centraal Administratie Kantoor)  
**Advies:** neem in de gemeentelijke informatie naar cliënten en hun mantelzorgers dit zorgpunt mee. Laat ook SWT's deze informatie z.s.m. met cliënten delen. Zorg dat in principe gespreid betaald kan worden.
14. Samenwerking  
**Advies:** nu de tijdsdruk een stuk minder is: neem samen de tijd; ga uit van vertrouwen en gun elkaar de ruimte; neem niet altijd als gemeente de regie in deze discussies. Ambtelijk kan nog veel worden geleerd van de ervaringen in het veld.  
**Advies:** Zorg dat afspraken/problemen breder in de organisatie bekend zijn
15. Bekostiging/bevoorschotting  
**Advies:** Overweeg het voorbeeld van de staatssecretaris te volgen inzake bevoorschotting van budgetten. Bevoorschot op basis van vertrouwen een deel van de kosten en reken later in alle rust af.