

11.7.2016 593.2016  
ove awk

Stichting Zorgbelang Overijssel  
Lupinestraat 9  
7552 HJ HENGELO

<b>Uw brief/kenmerk:</b>	<b>Ons kenmerk:</b> IN/16/005855	<b>Inlichtingen bij:</b> W. Jonker	<b>Doorkiesnummer:</b> (0529) 43 89 36
<b>Onderwerp:</b> Aandachtspuntenbrief ouderenparticipatie en mantelzorg		<b>Zaaknummer:</b> Z/16/003475	<b>Datum:</b> 7 juli 2016

VERZONDEN - 8 JULI 2016

Geachte heer Wilhelm,

Bedankt voor uw de brieven met aandachtspunten. Fijn dat de werkgroepen het initiatief hebben genomen om ons te adviseren. We waarderen de inzet van deze mensen erg! We willen u graag een inhoudelijke reactie geven. De reactie op de verschillende brieven hebben wij zoals aangegeven, gebundeld. Bepaalde onderwerpen in uw brieven hebben overlap, waardoor het duidelijker wordt ze in één reactie te beantwoorden. De verwijzing naar de brieven vindt u in de tekst.

### Brief ouderenparticipatie en mantelzorg

#### Mantelzorg

- We zijn ons er van bewust dat het voor mantelzorgers niet altijd helder is welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn. In oktober 2015 heeft de gemeenteraad ingestemd met het nieuwe mantelzorgbeleid. Hierin wordt dit punt eveneens aangehaald en wordt beschreven welke oplossing we er voor gaan inzetten, namelijk een brede communicatie campagne. Deze zal op verschillende manieren en voor verschillende doelgroepen continu worden gevoerd. Hierin worden onder andere de ondersteuningsmogelijkheden onder de aandacht gebracht. Er is nog niet gestart met de communicatie campagne. Deze wordt dit jaar (2016) ontwikkeld en gestart.
- De mantelzorgcoach is één van de beschreven punten in het nieuwe mantelzorgbeleid. De mantelzorgcoach wordt dit jaar geworven en start per 1 januari 2017.
- In uw brief over de huishoudelijke hulp vraagt u aandacht voor het sociale netwerk van mantelzorgers en het leveren van het maatwerk dat daarbij past. Dit is een punt waar we aandacht voor hebben. In ons mantelzorgbeleid is dit punt specifiek opgenomen. Op dit moment werken wij aan het leveren van maatwerk, passend bij de situatie. Dit is een omslag in het denken van de medewerkers van de gemeente. Daarnaast vragen we ook van inwoners en (semi)professionele organisaties om te proberen deze omslag te maken.

#### Ombudscommissie

Het is jammer dat er onbekendheid is over de ombudscommissie. De ombudscommissie is een adviesorgaan van de gemeenteraad. Zij werkt onafhankelijk van de gemeente. In eerste aanleg is de

Raadhuisstraat 1  
Postbus 35, 7720 AA Dalfsen  
T (0529) 48 83 88  
F (0529) 48 82 22  
E gemeente@dalfsen.nl  
I www.dalfsen.nl

ombudscommissie zelf verantwoordelijk voor haar bekendheid. De commissie heeft hiertoe ook activiteiten ontplooid. Zij worden gesteund door een ondersteuningsorganisatie. Het college c.q. de ambtelijke organisatie heeft met name in de opstartfase ondersteuning geboden bij de publiciteit. Bijvoorbeeld door een persbericht en het plaatsen van berichten op de website en andere media. Als we aansluiten bij een overleg van de ombudscommissie, zullen we aandacht vragen voor hun publiciteit.

#### *Vervoer*

De Regiotaxi kent een Wmo-deel en een OV-deel. Het Wmo-deel is alleen beschikbaar voor mensen die hiervoor een indicatie hebben (de zgn. Wmo-pashouders). Het OV-deel is voor alle inwoners beschikbaar. Het Wmo-deel blijft bestaan zodat voor de Wmo-pashouders niets verandert. De (toekomstige) gebruikers van het OV-deel zullen dus vanaf 2017 moeten omzien naar een alternatief. Momenteel wordt het vervoer van de Regiotaxi aanbesteed. Zodra de aanbesteding is afgerond zal de provincie Overijssel meer publiciteit geven aan de veranderingen.

#### *Langer zelfstandig blijven wonen*

Als gemeente zijn we sinds 2014 actief bezig met bewustwording onder ouderen. Dit doen we aan de hand van de campagne 'Lang zult u wonen'. Een erg succesvolle campagne waarbij er veel ondernemers, inwoners en professionals bereikt zijn. Deze campagne loopt inmiddels bijna ten einde. Dit komt omdat de activiteiten die uitgevoerd worden in het kader van deze campagne dusdanig succesvol zijn dat ze opgenomen zijn in de reguliere werkzaamheden van de ondernemers en professionals. Voorbeeld: de welzijnsinstanties hebben vrijwilligers die bij mensen op huisbezoek komen als ze daarom vragen. Deze vrijwilligers helpen met het kijken naar de woning om deze geschikt te maken voor de toekomst. De vrijwilligers houden daarnaast presentaties samen met de ouderenbonden.

### **Brief huishoudelijke hulp**

#### *Communicatie*

U heeft een heel aantal punten doorgegeven voor verbetering van de communicatie rondom de huishoudelijke hulp. Uw aandachtspunten worden meegenomen in de nota continuering beleid Hulp bij het Huishouden 2017-2018 (nog in ontwikkeling). Deze nota bestaat uit een evaluatie van het beleid Hulp bij het Huishouden 2015-2016 en de vaststelling van de criteria aanbesteding Hulp bij het Huishouden 2017 en 2018. Bij de evaluatie is de Participatieraad betrokken. Uit de evaluatie zijn criteria naar voren gekomen om te gebruiken voor de nieuwe aanbesteding Hulp bij het Huishouden, waaronder voorwaarden om de communicatie tussen inwoners, zorgaanbieders en gemeente te verbeteren. Zo dient de zorgaanbieder voor zowel de algemene voorziening als de maatwerkvoorziening een werkplan te maken, waarin het afgesproken resultaat duidelijk is vermeld. Afspraken worden op deze manier vastgelegd om onduidelijkheid te voorkomen.

Via SamenDoeninDalfsen kunnen inwoners van informatie worden voorzien, wanneer zij vragen hebben over de Hulp bij het Huishouden. Op de site is ook informatie te vinden welke zorg onder de gemeente valt (Wmo) en welke zorg onder de Zorgverzekeringswet.

De vervangende hulp in de vakantietijd wordt besproken met zorgaanbieders. Er moet oog zijn voor de vervangende hulp in vakantietijd. Zorgaanbieders moeten borgen dat deze medewerkers goed ingewerkt en begeleid worden.

#### *Financiën*

U geeft aan dat de bekostiging van de Hulp bij het Huishouden niet meer gaat naar inkomen. Voor de maatwerkvoorziening is dit echter nog wel het geval. Via het CAK wordt een eigen bijdrage in rekening gebracht bij de cliënt. Voor de algemene voorziening betalen inwoners een eigen bijdrage aan de zorgaanbieder. Het klopt dat deze niet meer wordt berekend naar inkomen, maar voor iedereen even hoog is. Inwoners met een inkomen onder de 110% van het sociaal minimum komen in aanmerking voor een

financiële tegemoetkoming. De Hulp bij het Huishouden is resultaatgericht. De gemeente Dalfsen betaalt mee aan dit resultaat, waardoor de kosten relatief laag blijven voor inwoners die gebruik maken van de algemene voorziening. Daarnaast werken we in Dalfsen volgens de Code verantwoordelijk marktgedrag thuisondersteuning, waardoor zorgaanbieders ook goede arbeidsvoorwaarden kunnen bieden aan hun medewerkers.

Voor inwoners die gebruik maken van de algemene voorziening is direct inzichtelijk welke kosten dit met zich meebrengt. Voor de maatwerkvoorziening is dit inkomensafhankelijk. In het eerste gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt, dient de zorgaanbieder dit te communiceren met de cliënt.

Wanneer inwoners meer uren willen inkopen, dan nodig zijn om het resultaat vast te stellen, komen zij niet in aanmerking voor het gereduceerde tarief. Met het welzijnswerk wordt het gesprek aangegaan of zij hierin nog een rol kunnen spelen, door bijvoorbeeld de inzet van vrijwilligers wanneer inwoners niet beschikken over een eigen sociaal netwerk.

#### *Mantelzorg en het sociale netwerk*

Uit de gesprekken die de Participatieraad heeft gevoerd met inwoners is aangegeven dat mantelzorgers erg veel druk voelen. Er moet voor gewaakt worden dat er geen overbelaste mantelzorgers komen. In afstemming met het 'Vrijwilligers- en mantelzorgbeleid 2016-2020' van de gemeente Dalfsen wordt de positie van de mantelzorger versterkt. Indien er zich belemmeringen voordoen voor de mantelzorger, die ondersteuning biedt bij de Hulp bij het Huishouden van een inwoner, bekijkt de gemeente haar eigen procedures om te zien hoe zij hierin tegemoet kan komen.

De gemeente gaat in gesprek met het welzijnswerk of zij ook een rol kunnen spelen in de maatschappelijke signaleringsfunctie bij het wegvallen van de hulp bij het huishouden, wanneer dit niet op eigen kracht, door het sociale netwerk of met behulp van voorliggende voorzieningen wordt ingevuld. In de periode 2016 tot en met 2018 zullen daartoe gesprekken gevoerd worden met diverse partijen op het gebied van zorg en welzijn, onder andere op het gebied van mantelzorgondersteuning en de maatschappelijke signaleringsfunctie.

#### **Brief statushouders**

Zoals u al in uw mail van 7 juni aangeeft, is er over dit onderwerp al met u gesproken. Met dit in ons achterhoofd willen we u onze reactie op uw brief over de statushoudersproblematiek geven. We staan als gemeente positief tegenover uw voorstel om de participatieraad te betrekken. U stelt voor om avonden te organiseren waarin u statushouders spreekt en het lijkt ons goed om af te stemmen met de andere partners op dit gebied. Onder leiding van de gemeente zijn reeds werkgroepen opgestart, waar de Participatieraad ook zitting heeft. Hier kunt u nader afstemmen en onderzoeken welke activiteiten er op welke termijn mogelijk zijn. Daarmee kan de informatievoorziening omtrent dit onderwerp op een positieve en interactieve manier versterkt worden.

#### **Brief Jeugd**

##### *Communicatie*

We zijn het met u eens dat de website van de gemeente Dalfsen onduidelijk kan zijn. De vele informatie en het klikken kan voor verwarring zorgen. Hierom is besloten een nieuwe website te lanceren die gemakkelijker in gebruik is [www.samendoenindalfsen.nl](http://www.samendoenindalfsen.nl). Deze is speciaal ingericht voor het sociaal domein. Hierop vinden inwoners alle informatie die ze nodig hebben wanneer ze een probleem ondervinden, inclusief de gegevens van de toegang bij de gemeente. Deze is zoals u zelf al schrijft sinds enige tijd samen gevoegd. Hierdoor proberen we de inwoners beter van dienst te zijn. Tegelijk willen we u graag oproepen om ook kritisch naar deze website te blijven kijken en te laten weten wanneer u iets tegenkomt wat beter zou kunnen.

U schrijft dat het belangrijk is dat we de inwoners informeren over het samengaan van het SKT en het CJG. Tegenwoordig hebben we 'Samen Doen in Dalfsen'. Met de komst van 'Samen Doen' komt er een einde aan het Wmo Loket Dalfsen en aan het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Het CJG is vervallen en is gedeeltelijk opgegaan in de Sociale Kern Teams van de gemeente Dalfsen. Het CJG was een label voor verschillende soorten jeugdhulp zoals het maatschappelijk werk en het consultatiebureau. We noemen het geen CJG meer maar jeugdhulp. De Sociale Kern Teams zijn alleen toegankelijk voor professionals. In de Sociale Kern Teams worden situaties besproken waarbij meerdere problemen spelen binnen één gezin of bij één persoon. Inwoners kunnen terecht bij de huidige ingangen waar men nu ook met hun probleem naartoe gaan. Denk hierbij aan de medewerkers van Samen Doen in Dalfsen, de huisarts, de fysiotherapeut, het spreekuur van de maatschappelijk werker of de wijkverpleging, het consultatiebureau. Deze organisaties hebben rechtstreeks contact met het Sociaal Kern Team. Meer informatie over het SKT vindt u op [www.samendoenindalfsen.nl](http://www.samendoenindalfsen.nl).

Uw advies rondom het wegnemen van onzekerheid bij ouders nemen we ter harte. We proberen dit uiteraard te doen, maar zoals u aangeeft, het kan altijd beter. Daarnaast zien we dat we iets aan verwachtingsmanagement onder budgethouders zouden kunnen doen. Ten tijde van de overgang van de zorg van de rijksoverheid naar de gemeente was er erg veel onrust onder sommige ouders. We zijn ons er van bewust dat we deze niet weg hebben kunnen nemen. Echter, we zijn wel van mening dat we als gemeente veel eraan gedaan hebben om dit te doen, door onder andere bijeenkomsten te organiseren en een persoonlijke brief te sturen aan de cliënten.

U schrijft dat ouders te weinig op de hoogte zijn dat ze zelf een gezinsondersteuningsplan op kunnen stellen. We zijn dat met u eens. Het gebeurt nu in sommige gevallen dat er ouders op deze mogelijkheid gewezen wordt. We vinden het wenselijk dat dit breder bekend wordt bij ouders die een probleem ervaren. We denken dit te gaan doen door deze mogelijkheid te benoemen wanneer een ouder zich meldt bij een toegang en er een keukentafelgesprek is. Zodat tijdens het keukentafel gesprek het eventuele ondersteuningsplan van de ouders zelf meegenomen wordt.

De klanttevredenheid zal jaarlijks wordt jaarlijks gemeten doormiddel van een vragenlijst die ouders ontvangen. Dit is een vragenlijst met vaststaande vragen die we vanuit het Rijk krijgen. De klanttevredenheid in het algemeen heeft onze aandacht. We vinden het belangrijk om te weten wat de inwoners die zorg ontvangen hier van vinden. In de toekomst is een wens vanuit de gemeente om met de participatieraad te spreken over dit onderwerp. We zouden graag willen verkennen welke rol de participatieraad hierin eventueel kan spelen.

Tot slot nog uw opmerking over de trajectregisseur. Een ingewikkeld punt. Voor niet alle ouders is de trajectregisseur belangrijk. Denk bijvoorbeeld aan kinderen met een lichte vorm van zorg. Deze ouders hebben een aanspreekpunt binnen de gemeente. Vaak weten de ouders niet dat er een aanspreekpunt is omdat ze die nog niet nodig hebben. Op het moment dat een traject stagneert weten de meeste ouders dit aanspreekpunt te vinden. Hiermee verandert de inhoudelijk rol van de consulent van aanspreekpunt in een trajectregisseur.

#### *Persoonsgebonden budget*

We willen opmerken dat we als gemeente geen ontmoedigingsbeleid hanteren als het gaat om de inzet van de PGB. PGB is een financieringsinstrument wanneer de zorg in natura gefinancierde voorzieningen geen oplossing biedt voor het probleem van een cliënt. Het beleid dat we hanteren is dat alle ouders een aanbod krijgen in zorg in natura. Sommige ouders kunnen hier geen geschikte ondersteuning vinden. Als ze dit beargumenteren, kunnen ze een PGB ontvangen.

U vraagt ons om te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om ouders te ondersteunen bij PGB's. Na aanleiding van de avond die jullie georganiseerd hebben met de ouders zijn we voornemens om naar

(bestaande) ondersteuningsmogelijkheden te gaan kijken. Dit willen we meenemen bij het ontwikkelen van het nieuwe PGB beleid.

#### *Aangepast vervoer*

De zorgen rondom vervoer zijn bij ons bekend. We merken dat de consultants niet altijd weten hoe we hier mee omgaan. We willen de consultants van extra informatie voorzien zodat ze ouders beter kunnen voorlichten. De zorgaanbieders zijn verantwoordelijk voor het vervoer van en naar de dagbesteding en andere vormen van zorg. Ook kennen we voor jeugdigen die bijvoorbeeld liggend vervoerd moeten worden, dit als gemeente extra toe. Tot slot is er het leerlingenvervoer. In bepaalde gevallen vindt dit plaats via het aangepaste vervoer. In uitzonderlijke gevallen volstaat het aanbod niet. In die gevallen hebben we als gemeente een passende oplossing gevonden met zorgaanbieder of taxi vervoerder.

Wij gaan ervan uit uw vragen en aandachtspunten in voldoende mate beantwoord te hebben met deze brief en blijven graag in contact met u over de manier waarop gemeente en Participatieraad de samenleving in Dalfsen blijvend kunnen versterken.

#### **Heeft u vragen?**

Heeft u vragen? Neemt u dan contact op met W. Jonker door te bellen met (0529) 43 89 36 of een e-mail te sturen naar [w.jonker@dalfsen.nl](mailto:w.jonker@dalfsen.nl).

Namens het college van burgemeester en wethouders,

Met vriendelijke groet,



J.A.M. Derksen

Manager eenheid maatschappelijke ondersteuning