

Toegan(g)kelijk

Onderzoek naar de start van De Toegang

Ombudsman sociaal domein gemeente Emmen
November 2017

Samenvatting en aanbevelingen

Per 1 januari 2017 biedt Stichting De Toegang aan inwoners van de gemeente Emmen toegang tot ondersteuning of begeleiding vanuit de Wmo. Het is nog te vroeg om te beoordelen of alle vooraf beoogde uitgangspunten worden behaald. Wel lijkt een goede samenwerking te ontstaan met uitvoerende partijen, hoofdaanemers en de gemeente. De start van De Toegang heeft niet geleid tot een substantiële toename van het aantal geregistreerde meldingen of klachten. Wel is op een aantal punten ruimte voor verbetering om de dienstverlening voor inwoners van de gemeente Emmen passender te maken.

Op grond van antwoorden op vragen, gesprekken en signalen doe ik de volgende aanbevelingen.

1. Investeer in kennis, deskundigheid en toegankelijkheid van informatie

De Toegang krijgt te maken met een breed palet aan mensen met elk hun eigen verhaal en unieke eigenschappen. Dit vraagt om een grote mate van inlevingsvermogen, ingebed in deskundigheid en ervaring. Maar het vraagt evengoed om toegankelijke informatie(systemen) en volledigheid bij dossieroverdracht. Heb hiervoor nadrukkelijk oog bij de overdracht van nog meer taken aan De Toegang.

2. Wees benaderbaar en communiceer helder

De Toegang dient bij uitstek een organisatie te zijn die dicht bij de inwoners staat, zowel in fysiek opzicht als in de manier waarop de inwoner wordt aangesproken. Draag er, waar mogelijk, zorg voor dat cliënten met eenzelfde medewerker te maken krijgen en kom afspraken na. Schrijf en publiceer in begrijpelijke taal en ga er niet vanuit dat iedereen zijn weg weet te vinden in een geletterde, laat staan digitale omgeving.

3. Maak duidelijk wat de onafhankelijkheid van De Toegang inhoudt

De Toegang wordt gepresenteerd als onafhankelijke organisatie. Maak duidelijk wat hier onder wordt verstaan. Sluit bijvoorbeeld uit dat over individuele aanvragen, over de inhoud van het onderzoek in het kader van artikel 2.3.2 Wmo 2015, wordt overlegd met gemeente of hoofdaanemers.

4. Heb de durf om langlopende indicaties te stellen

Geef cliënten, bij wie de kans op verbetering, herstel of vooruitgang minimaal is en waar een langdurig ondersteunings- of begeleidingstraject noodzakelijk is en blijft, de zekerheid van een langlopende, meerjarige indicatie/beschikking. Dat brengt rust en scheelt bureaucratie en inzet van personeel.

5. Wijs inwoners op de mogelijkheid een persoonlijk plan op te stellen

Omdat het persoonlijk plan een wezenlijk onderdeel is van het traject zoals beschreven in artikel 2.3.2 Wmo 2015, is het belangrijk dat de cliënt via de bevestigingsbrief over de geboden mogelijkheid wordt geïnformeerd. Daarbij kan het meesturen van een voorbeeld van een persoonlijk plan de cliënt behulpzaam zijn om zijn wensen en behoeften kenbaar te maken en daardoor zelf regie te nemen.

Inhoud

Samenvatting en aanbevelingen.....	2
Aanleiding en achtergrond onderzoek.....	4
Opzet en uitgangspunten onderzoek.....	5
Doel	5
Werkwijze en verantwoording.....	5
Uitvoering in de praktijk.....	6
Algemeen beeld van beginfase De Toegang.....	6
Indicatie.....	6
Communicatie en bereikbaarheid.....	7
Dossierkennis	7
Wettelijk kader.....	8
Werkwijze en verhouding tussen De Toegang en de hoofdaannemers	9
Onafhankelijkheid toegangskloket	9
Persoonlijk plan.....	10
BIJLAGE 1 – Onderzoeksvragen De Toegang.....	12
BIJLAGE 2 – Onderzoeksvragen hoofdaannemers	14

Aanleiding en achtergrond onderzoek

Vanaf 1 januari 2017 is Stichting De Toegang de plek waar inwoners van Emmen naar toe moeten met hun vraag om schoonmaakondersteuning, begeleiding en beschermd wonen. Op 1 juli zijn hier voorzieningen op het gebied van de Jeugdhulp aan toegevoegd. Op termijn (in 2018) zullen hier ook andere vormen van ondersteuning vanuit de Wmo en schuldhulpverlening aan worden toegevoegd.

Medewerkers van de gebiedsteams van De Toegang gaan in gesprek met inwoners die ondersteund of geholpen willen worden. Op basis van deze gesprekken wordt al of niet een indicatie met daarin een te behalen resultaat afgegeven. Deze indicatie vormt de basis voor een passend aanbod door een van de zorgaanbieders. Hierna geeft de gemeente Emmen een beschikking af waarin staat welke, hoeveel (in uren of geld) en hoelang deze zorg of ondersteuning wordt geboden.

In het proces van aanvraag tot toekenning van passende hulp of ondersteuning zijn dus drie verschillende organisaties betrokken: De Toegang, zorgaanbieders en de gemeente Emmen. Het is belangrijk dat verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de betrokken organisaties goed zijn vastgelegd en dat dit ook voor inwoners duidelijk is. Als het gaat om direct één-op-één contact hebben inwoners met een hulpvraag in de praktijk het eerst te maken met medewerkers van De Toegang.

De vragen die worden neergelegd bij deze medewerkers van De Toegang zijn heel divers, want zij hebben betrekking op verschillende wetten (Wmo en Jeugdwet). Ook de Emmenaren die deze vragen stellen, verschillen in leeftijd, opleidingsniveau en datzelfde geldt voor de aard van de hulp- of ondersteuningsvragen. Vaak gaat het om mensen in een kwetsbare, afhankelijke positie.

De keuze om het contact met deze inwoners te beleggen bij een onafhankelijke of onafhankelijk gepositioneerde organisatie, los van gemeente en aanbieders, is te rechtvaardigen. Maar gelet op de aard van de vragen en de achtergrond en positie van de vraagstellers is het belangrijk dat, hoewel nieuw, de organisatie van De Toegang staat. De manier van werken moet duidelijk zijn beschreven en medewerkers dienen kundig en professioneel te zijn, zodat iedere inwoner van Emmen die zich meldt met aandacht voor de individuele omstandigheden wordt benaderd en behandeld. Maar ook als aan deze voorwaarden is voldaan, zal de organisatie alsnog (en zeker in de begintijd) open moeten staan voor kritiek en suggesties om het (nog) beter te doen.

Met het oog daarop is dit rapport geschreven.

Opzet en uitgangspunten onderzoek

Doel

Doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in het verloop van de invoering van De Toegang en mogelijke knelpunten daarbij in de dienstverlening aan inwoners van de gemeente Emmen.

Werkwijze en verantwoording

Mede ten behoeve van het onderzoek is kennis genomen van de visie van de gemeente op de vormgeving en invulling van De Toegang. Deze is neergelegd in de beleidsdocumenten *Samen verder in het sociaal domein 2017 – 2021* (maart 2016) en *Startdocument Toegangsteams Emmen 2017* (RIS.7745, 18 augustus 2016).

Voor dit onderzoek zijn aan Stichting De Toegang en de vier hoofdaanemers At Home First, Promens Care, Dokter Schoonmaakorganisatie en Thalia Thuiszorg schriftelijke vragen gesteld. De schriftelijke vragen zijn als bijlagen 1 en 2 aan deze rapportage toegevoegd. Nadat de antwoorden op de schriftelijke vragen zijn ontvangen, zijn per e-mail nog een aantal aanvullende, verduidelijkende vragen gesteld en beantwoord. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met ambtenaren van de gemeente Emmen en is gesproken met (vertegenwoordigers van) een aantal aanbieders. Ook zijn meldingen van inwoners van Emmen meegenomen voor zover deze betrekking hadden op genoemde thema's. Vervolgens zijn de resultaten hiervan geanalyseerd en hiervan wordt verslag gedaan in dit rapport.

De Ombudsman sociaal domein is bij het verzamelen van informatie afhankelijk van wat hem door inwoners, de gemeente Emmen, Stichting De Toegang, hoofdaanemers en aanbieders wordt aangeleverd en heeft niet de bevoegdheid om zelf informatie(systemen) in te zien.

De termen 'inwoner' en 'cliënt' worden door elkaar gebruikt. In alle gevallen betreft het inwoners van Emmen met een hulp- of ondersteuningsvraag in het kader van de Wmo.

Naar de klachtenprocedures en klachtafhandeling is eveneens onderzoek gedaan. Hierover wordt later deze maand gerapporteerd.

Uitvoering in de praktijk

Algemeen beeld van beginfase De Toegang

Op basis van de overgedragen informatie, gesprekken met medewerkers van betrokken organisaties en inwoners wordt in het kort het volgende beeld geschetst.

In het proces voorafgaand aan de start van Stichting De Toegang is uitgebreid stilgestaan bij de positionering, werkwijze en organisatie van de nieuwe stichting en haar medewerkers. Dit is niet veranderd nadat De Toegang ook daadwerkelijk van start is gegaan met uitvoering geven aan haar taak. Er is een open houding en er vindt reflectie plaats op de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd; waar nodig en mogelijk worden werkwijze of procedures bijgesteld. In dit proces worden gemeente, aanbieders en advies- en overlegorganen betrokken. De rol die de cliënt hierin speelt, kan nog verder worden uitgewerkt.

De Toegang is een nieuwe organisatie, met een omvangrijke taak en opdracht, uit te voeren door een team van nieuwe medewerkers. Op 1 januari 2017 moest de organisatie gereed zijn om op zorgvuldige en betere wijze invulling te geven aan de dienstverlening aan inwoners van Emmen die dit nodig hebben. Dit is niet in alle gevallen gelukt. Er is weliswaar geen toename van het aantal meldingen of klachten zichtbaar, maar iedere inwoner die te lang heeft moeten wachten op ondersteuning, onvoldoende is gehoord of niet weet waar hij of zij terecht kan met een vraag is er één teveel.

Er is een aantal zaken die vanuit het perspectief van de inwoners van Emmen aandacht behoeven of waar meldingen of klachten over bekend zijn. Het betreft onder andere de lengte van indicatie (in vergelijking tot eerdere jaren), communicatie en bereikbaarheid, en dossierkennis.

Indicatie

Het is voor inwoners niet altijd helder waarop de lengte of duur van een indicatie is gebaseerd. Soms worden indicaties voor een termijn van minder dan een jaar afgegeven, ook als aannemelijk lijkt dat er in de situatie of mogelijkheden van de cliënt weinig zal verbeteren. Dit vraagt om een heldere uitleg waarom er dan toch voor een kortdurende indicatie wordt gekozen. En daarbij verdient het, wanneer mogelijk, de voorkeur om voor langere termijn indicaties te verstrekken.

Dit voorkomt ook dat wanneer iemand bezwaar maakt tegen de beschikking, de termijnen van een bezwaar- of beroepsprocedure de indicatietermijn overschrijden.

In het geval een cliënt een indicatie/beschikking krijgt voor minder dan een jaar ontstaat soms het gevoel "... alleen maar met indicaties bezig te zijn." (letterlijk citaat van een inwoner). Zeker bij mensen met een verstandelijke beperking of een aan autisme spectrum gerelateerde stoornis geldt dat zij zijn gebaat bij duidelijkheid en zo min mogelijk in onzekerheid worden gebracht over de voortgang van hun begeleiding of dagbesteding.

Communicatie en bereikbaarheid

De communicatie met medewerkers van De Toegang verliep stroef voor een aantal inwoners. In één geval werden e-mailberichten, ondanks herhaaldelijk vragen, niet beantwoord en aan terugbelverzoeken niet voldaan.

Personeelwisselingen en vakantie zijn hier mogelijk deels de reden van, maar van een organisatie met een dergelijke maatschappelijke taak en loketfunctie mag worden verwacht dat de communicatie met hen die een beroep doen op De Toegang soepel verloopt.

Waar niet direct kan worden voldaan aan de vraag of kennelijke behoefte van een inwoner, volstaat vaak al de toezegging dat de vraag of het signaal is ontvangen en dat er binnen een redelijke termijn op zal worden gereageerd. Het lijkt wellicht ten overvloede, maar toch vul ik hierbij aan dat ook dan alsnog binnen de genoemde termijn een inhoudelijke reactie moet worden gegeven.

Stichting De Toegang is aanwezig in de wijken, in de wijkcentra. Dat is goed, want dit bevordert de laagdrempeligheid.¹ Geluiden als zouden inwoners van Emmen onvoldoende op de hoogte zijn (en dus onvoldoende zijn geïnformeerd, want de inspanning hoort bij een dergelijke verandering uit te gaan van de gemeente) over de nieuwe wijze van toegang zijn gehoord maar nog niet getoetst.

Een verzoek om informatie over het aantal nieuwe aanvragen en herindicaties om dit te kunnen vergelijken met cijfers uit voorgaande jaren is nog in behandeling bij de gemeente.

Dossierkennis

Een wijziging in de uitvoeringspraktijk mag niet leiden tot het verdwijnen van kennis over de periode van voor de wijziging. Bij vervolg- of herindicaties moeten medewerkers van De Toegang niet alleen de beschikking hebben over, maar ook daadwerkelijk kennis hebben van de informatie over wat er in voorgaande jaren heeft gespeeld, wat de basis is geweest voor eerdere indicaties en beschikkingen.

Soms bestaat de indruk dat de medewerker van De Toegang die een aanvraag behandelt niet of nauwelijks op de hoogte is van informatie uit eerdere jaren.

Dit is om meerdere redenen ongewenst. Het steeds opnieuw moeten uitleggen waar de ondersteuningsbehoefte uit bestaat kan demotiverend werken en er toe leiden dat inwoners een onvoldoende compleet beeld schetsen, in de veronderstelling dat alle informatie al bekend is.

Daarnaast kan onvoldoende gebruik van bestaande kennis uit dossiers leiden tot vertraging in de procedure naar afwijzing of toekenning van de ondersteuning of tot de opbouw van een nieuw dossier. Dit leidt tot inefficiëntie en onnodige bureaucratie.

¹ In overeenstemming met de uitgangspunten en randvoorwaarden De Toegang zoals geformuleerd in *Startdocument Toegangsteams Emmen 2017*, 13.

Wettelijk kader

Artikel 2.3.2 Wmo 2015¹

1. Indien bij het college melding wordt gedaan van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning, voert het college in samenspraak met degene door of namens wie de melding is gedaan en waar mogelijk met de mantelzorger of mantelzorgers dan wel diens vertegenwoordiger, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken, een onderzoek uit overeenkomstig het tweede tot en met achtste lid. Het college bevestigt de ontvangst van de melding.
2. Voordat het onderzoek van start gaat, kan de cliënt het college een persoonlijk plan overhandigen waarin hij de omstandigheden, bedoeld in het vierde lid, onderdelen a tot en met g, beschrijft en aangeeft welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest is aangewezen. Het college brengt de cliënt van deze mogelijkheid op de hoogte en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding, bedoeld in het eerste lid, in de gelegenheid het plan te overhandigen.
3. Het college wijst de cliënt en zijn mantelzorger voor het onderzoek op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.
4. Het college onderzoekt:
 - a. de behoeften, persoonskenmerken en de voorkeuren van de cliënt;
 - b. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
 - c. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
 - d. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
 - e. de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening of door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, onderscheidenlijk de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
 - f. de mogelijkheden om door middel van samenwerking met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, te komen tot een zo goed mogelijk afgestemde dienstverlening met het oog op de behoefte aan verbetering van zijn zelfredzaamheid, zijn participatie of aan beschermd wonen of opvang;
 - g. welke bijdragen in de kosten de cliënt met toepassing van het bepaalde bij of krachtens artikel 2.1.4, verschuldigd zal zijn.
5. Indien de cliënt een persoonlijk plan als bedoeld in het tweede lid aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek als bedoeld in het vierde lid, onderdelen a tot en met g.
6. Bij het onderzoek wordt aan de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger medegedeeld welke mogelijkheden bestaan om te kiezen voor de verstrekking van een persoonsgebonden budget. De cliënt dan wel diens vertegenwoordiger wordt in begrijpelijke bewoordingen ingelicht over de gevolgen van die keuze.
7. De cliënt dan wel diens vertegenwoordiger verschaft het college de gegevens en bescheiden die voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.
8. Het college verstrekt de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger een schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek.
9. Een aanvraag als bedoeld in artikel 2.3.5 kan niet worden gedaan dan nadat het onderzoek is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet is uitgevoerd binnen de in het eerste lid genoemde termijn.

Bovenstaand artikel, in samenhang gelezen met artikel 2.3.5 Wmo 2015², vormt de basis voor het al of niet toekennen van een (maatwerk)voorziening door de gemeente. Voordat de gemeente een toekennende of afwijzende beschikking neemt, moet het traject als beschreven in dit artikel worden doorlopen. De te volgen procedure wordt aan het college van burgemeester en wethouders toegeschreven. In de praktijk zijn het sinds 1 januari 2017 De Toegang en de hoofdaanemers die daaraan uitvoering geven.

Werkwijze en verhouding tussen De Toegang en de hoofdaanemers

Op één na hebben alle hoofdaanemers en Stichting De Toegang de gestelde vragen duidelijk en uitvoerig beantwoord. Daardoor komt uit het geheel van de antwoorden een goed beeld naar voren van de wijze waarop de visie van de gemeente Emmen op de vormgeving en invulling van De Toegang in de praktijk wordt uitgeoefend. De praktische uitvoering van De Toegang komt, voor zover dit valt te overzien op basis van de verstrekte antwoorden en gesprekken, overeen met de vormgeving en invulling die de gemeente voor ogen heeft. In het kort komt die uitvoering op het volgende neer:

1. De Toegang fungeert als toegangsloket voor inwoners die een hulp- of ondersteuningsvraag hebben. In het zogenaamde keukentafelgesprek wordt in samenspraak met de cliënt de hulpvraag in kaart gebracht, wordt beoordeeld of een maatwerkvoorziening nodig is en worden in samenspraak met de cliënt concrete doelen en resultaten beschreven in het gespreksverslag. Dit leidt tot een zogenaamd arrangement dat door de cliënt wordt ondertekend.
2. Het arrangement wordt aan de desbetreffende hoofdaanemer verstrekt, die in samenspraak met de cliënt het ondersteuningsplan opstelt. In het ondersteuningsplan wordt omschreven hoe de benodigde zorg wordt geboden, welke doelen zijn gesteld, wanneer de zorg start, hoe vaak de zorg wordt verleend en wanneer de zorg eindigt.
3. Het gespreksverslag en het ondersteuningsplan worden aan de gemeente verstrekt. Deze documenten vormen de basis om een beschikking af te geven (door de gemeente Emmen).

Deze verkorte weergave van het traject vanaf de melding tot de beschikking wordt gevolgd bij zowel een eerste als bij een volgende hulp- en ondersteuningsvraag c.q. bij zowel een eerste en als bij een herindicatie.

Wel plaats ik op aantal plaatsen een kanttekening bij de (invulling van de) procedure.

Onafhankelijkheid toegangsloket

De Toegang is onafhankelijk, en medewerkers van De Toegang dienen onafhankelijk te zijn.³ Dat houdt in "... een organisatie die onafhankelijk is, niet bij de levering van maatschappelijke diensten is betrokken en bij levering van diensten in de gebieden geen

² Artikel 2.3.5 Wmo 2015 betreft de verplichting voor de gemeente om in geval van een maatwerkvoorziening een beschikking te nemen.

³ *Samen verder in het sociaal domein 2017-2012. Gemeente Emmen* (Emmen, maart 2016) 18.

financieel belang heeft.⁴ De vraag is of dit voldoende is en ook of de term onafhankelijkheid niet meer impliceert of andere verwachtingen wekt.

Naar mijn mening gaat het er bij het onderzoeken en vaststellen van de ondersteuningsbehoefte om dat dit wordt gedaan door een onafhankelijke organisatie, namelijk De Toegang. In die lijn is ook het antwoord dat vanuit De Toegang is gegeven op mijn vraag daarover.

Toch is het mij niet duidelijk of dit het geval is en hoe dit wordt geborgd. Als er gedurende het onderzoek overleg plaatsvindt tussen medewerkers van De Toegang en medewerkers van de vier hoofdaanemers dan betekent dit dat een hoofdaanemer invloed kan hebben op de inhoud van het arrangement en de uiteindelijke indicatie/beschikking. Dit strookt niet met de onafhankelijkheid van De Toegang.

Natuurlijk dient haalbaarheid in de zin van wat er inhoudelijk qua ondersteuning of begeleiding, of qua financiering mogelijk is een rol te spelen bij het opstellen van een arrangement. Het is echter de vraag of en hoe de stem van een hoofdaanemer hierin een rol mag spelen, uitgaande van de onafhankelijkheid van De Toegang.

Uitgangspunt dient mijns inziens altijd te zijn dat op individuele basis een afweging wordt gemaakt van wat nodig en noodzakelijk is. Dat er hierbij in algemene zin rekening wordt gehouden met de mogelijkheden van aanbieders is volstrekt logisch. Maar om in individuele gevallen het oordeel of de mening van een aanbieder te laten meewegen, doet in mijn ogen geen recht aan het uitgangspunt van onafhankelijkheid.

Persoonlijk plan

In de leden 2 en 5 van artikel 2.3.2 Wmo 2015 wordt de cliënt de mogelijkheid geboden om een persoonlijk plan te overhandigen, waarin hij zijn persoonlijke, gezondheids- en financiële omstandigheden beschrijft en aangeeft welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest aangewezen is. Het college informeert de cliënt over deze mogelijkheid en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding (van een behoefte aan maatschappelijke ondersteuning) in de gelegenheid het plan te overhandigen. Dit persoonlijk plan wordt door het college bij het onderzoek (als bedoeld in het vierde lid van artikel 2.3.2 Wmo 2015) betrokken, dat uiterlijk binnen zes weken na de melding dient plaats te vinden. Het onderzoek vindt onder meer plaats door middel van het zogenaamde keukentafelgesprek met de cliënt, al of niet in bijzijn van iemand die hem daarbij ondersteunt. Het persoonlijk plan maakt onderdeel uit van het keukentafelgesprek.

Omdat De Toegang de hulp- of ondersteuningsvraag van de cliënt beoordeelt, op basis waarvan wordt beslist of een maatwerkvoorziening nodig is, is het van belang dat de cliënt direct na zijn melding wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om een persoonlijk plan in te dienen. Dit doet recht aan het principe van eigen regie.

In de bevestigingsbrief van Stichting De Toegang wordt naast de melding van de datum van het (keukentafel)gesprek – dat binnen twee weken plaatsvindt – genoemd dat de cliënt een beroep kan doen op de gratis cliëntondersteuning.

De cliënt wordt niet al in de bevestigingsbrief geïnformeerd over de mogelijkheid om een persoonlijk plan in te dienen. Omdat het persoonlijk plan een wezenlijk onderdeel

⁴ Startdocument Toegangsteams Emmen 2017 (Emmen, augustus 2016) 10.

is van het traject zoals beschreven in artikel 2.3.2 Wmo 2015, vind ik het van belang dat de cliënt wel via de bevestigingsbrief over de geboden mogelijkheid wordt geïnformeerd. Ik beveel de gemeente aan hiervoor zorg te dragen. Daarbij kan het meesturen van een voorbeeld persoonlijk plan de cliënt behulpzaam zijn om zijn wensen en behoeften kenbaar te maken. Het persoonlijk plan kan de cliënt helpen zich goed voor te bereiden op het keukentafelgesprek met de medewerker van De Toegang.

BIJLAGE 1 – Onderzoeksvragen De Toegang

Algemene vragen

- a. Welke onderdelen van de Wmo 2015 vallen vanaf 1 januari 2017 onder het werkterrein van De Toegang?
- b. Wanneer komen de andere onderdelen van de Wmo 2015, de Jeugdwet en de Participatiewet te vallen onder het werkterrein van De Toegang?
- c. Welke positie heeft De Toegang ten opzichte van de gemeente Emmen en ten opzichte van de hoofdaannemers?
- d. Welke taak heeft De Toegang?
- e. Welke werkzaamheden verricht De Toegang in relatie tot een hulp- of ondersteuningsvraag?
- f. Indien deze werkzaamheden in protocollen zijn beschreven, dan verzoek ik mij deze toe te sturen.
- g. Waar eindigt de taak en werkzaamheden van De Toegang en begint die voor de hoofdaannemer?
- h. Welke van de wettelijke vereisten zoals vermeld in artikel 2.3.2 van de Wmo 2015 vallen onder De Toegang en welke onder de hoofdaannemer?

Vragen in relatie tot de taak en werkzaamheden van De Toegang

- i. Wordt in relatie tot de taak en werkzaamheden van De Toegang onderscheid gemaakt tussen de eerste en volgende hulp- of ondersteuningsvragen? Zo ja, in welke zin?
- j. Wordt in relatie tot de taak en werkzaamheden van De Toegang onderscheid gemaakt de eerste indicatie en volgende herindicaties? Zo ja, in welke zin?
- k. Wie stelt de eerste indicatie naar aanleiding van een hulp- of ondersteuningsvraag op? Wie stelt de eventueel daarna volgende herindicatie(s) op?
- l. Wie bepaalt of, wanneer en waarover een herindicatie moet plaatsvinden?
- m. Hoe wordt bij de te volgen werkwijze rekening gehouden met het principe 1 gezin – 1 plan – 1 regisseur (integrale aanpak)?
- n. Welke ervaringen zijn er intussen met de integrale aanpak?
- o. Hoe en door wie worden afspraken met cliënten vastgelegd?
- p. Hoe vindt de overdracht tussen De Toegang en de hoofdaannemer plaats?
- q. Waarover en wanneer nemen De Toegang en de hoofdaannemer werkzaamheden van elkaar over als het gaat om de afhandeling van een hulp- of ondersteuningsvraag?

Overige vragen

- r. Hoe is de rol van onafhankelijke cliëntondersteuning ingebed? Hoe en wanneer wordt de cliënt hierover geïnformeerd? Kan de cliënt te allen tijde

- beschikken over onafhankelijke cliëntondersteuning? Welke mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning worden geboden?
- s. Wordt de onafhankelijke cliëntondersteuning voortgezet als de cliënt wordt overgedragen aan de hoofdaannemer en/of onderaannemer?
 - t. Wat is de relatie tussen de onafhankelijke cliëntondersteuning en de regisseur (integrale aanpak)?
 - u. Wanneer komt de gemeente als instantie die de beschikking neemt op een aanvraag beeld? Hoe en wanneer wordt de cliënt over deze procedure geïnformeerd?
 - v. In relatie tot de (te nemen) beschikking: op welke wijze is de hoofdaannemer hierbij betrokken?
 - w. Heeft De Toegang een eigen klachtenregeling? Zo ja, dan verzoek ik u mij deze toe te sturen.
 - x. Wordt de cliënt geïnformeerd over de klachtenregeling? Wanneer en op welke wijze?
 - y. Heeft De Toegang sinds 1 januari 2017 klachten ontvangen? Zo ja, hoeveel en waarover? Hoe zijn deze klachten afgehandeld?
 - z. Tegen welke knelpunten loopt De Toegang aan?
 - aa. Welke relatie is er met de Accountmanagers Wmo en de Toezichthouder Wmo?

Indien u verder nog iets ter toelichting wilt aangeven, dan verneem ik dat graag.

BIJLAGE 2 – Onderzoeksvragen hoofdaannemers

Algemene vragen

- a. Welke positie heeft u als hoofdaannemer ten opzichte van de gemeente Emmen, De Toegang en de onderaannemers?
- b. Welke taak heeft u als hoofdaannemer?
- c. Welke werkzaamheden verricht u als hoofdaannemer in relatie tot een hulp- of ondersteuningsvraag?
- d. Indien deze werkzaamheden in protocollen zijn beschreven, dan verzoek ik mij deze toe te sturen.
- e. Waar eindigt de taak en werkzaamheden van u als hoofdaannemer en begint die voor de onderaannemer(s)?
- f. Welke van de wettelijke vereisten zoals vermeld in artikel 2.3.2 van de Wmo 2015 vallen onder u als hoofdaannemer?

Vragen in relatie tot uw taak en werkzaamheden als hoofdaannemer

- g. Wordt in relatie tot uw taak en werkzaamheden als hoofdaannemer onderscheid gemaakt tussen de eerste en volgende hulp- of ondersteuningsvragen? Zo ja, in welke zin?
- h. Wordt in relatie tot uw taak en werkzaamheden als hoofdaannemer onderscheid gemaakt de eerste indicatie en volgende herindicaties? Zo ja, in welke zin?
- i. Wie stelt de eerste indicatie naar aanleiding van een hulp- of ondersteuningsvraag op? Wie stelt de eventueel daarna volgende herindicatie(s) op?
- j. Wie bepaalt of, wanneer en waarover een herindicatie moet plaatsvinden?
- k. Hoe wordt bij de te volgen werkwijze rekening gehouden met het principe 1 gezin – 1 plan – 1 regisseur (integrale aanpak)?
- l. Welke ervaringen zijn er intussen met de integrale aanpak?
- m. Hoe en door wie worden afspraken met cliënten vastgelegd?
- n. Hoe is de rol van onafhankelijke cliëntondersteuning ingebed? Hoe en wanneer wordt de cliënt hierover geïnformeerd? Kan de cliënt te allen tijde beschikken over onafhankelijke cliëntondersteuning? Welke mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning worden geboden?
- o. Hoe vindt de overdracht tussen u als hoofdaannemer en de onderaannemer(s) plaats?
- p. Waarover en wanneer nemen De Toegang en u als hoofdaannemer werkzaamheden van elkaar over als het gaat om de afhandeling van een hulp- of ondersteuningsvraag?

Overige vragen

- q. Wordt u als hoofdaannemer geïnformeerd over de door de gemeente genomen beschikking naar aanleiding van de eerste hulpvraag of de herindicatie van een cliënt?

- r. Hoe vindt de overdracht tussen Toegang en u als hoofdaannemer plaats? Is de onafhankelijke cliëntondersteuning hierbij betrokken?
- s. Heeft u als hoofdaannemer een klachtenregeling? Zo ja, dan verzoek ik mij die toe te sturen.
- t. Wordt de cliënt geïnformeerd over de klachtenregeling? Wanneer en op welke wijze?
- u. Bij wie kan de cliënt terecht met een klacht over de onderaannemer? Door wie, wanneer en op welke wijze wordt de cliënt hierover geïnformeerd over? Wat is met betrekking tot een klacht over de onderaannemer de relatie tussen u als hoofdaannemer en de betrokken onderaannemer?
- v. Heeft u als hoofdaannemer sinds 1 januari 2017 klachten ontvangen? Zo ja, hoeveel en waarover? Hoe zijn deze klachten afgehandeld?
- w. Hebben onderaannemers, voor zover u bekend, sinds 1 januari 2017 klachten ontvangen? Zo ja, hoeveel en waarover? Hoe zijn deze klachten afgehandeld?
- x. Tegen welke knelpunten loopt u als hoofdaannemer aan? Te denken valt aan bijvoorbeeld:
 - i. Heeft de cliënt voldoende keuzemogelijkheden als het gaat om de uitvoering van de gemaakte afspraken door onderaannemers?
 - ii. Heeft de cliënt inspraak in de bepaling van die keuze?
 - iii. Wat kan de cliënt doen als hij het niet eens is met de keuze van onderaannemer?
- y. Welke relatie is er met de Accountmanagers Wmo en de Toezichthouder Wmo?

Indien u verder nog iets ter toelichting wilt aangeven, dan verneem ik dat graag.

