

2^e Rapportage Ombudscommissie Sociaal Domein Dalfsen

1^e halfjaar 2016

Algemeen

De Ombudscommissie Sociaal Domein is in februari 2015 ingesteld en bestaat uit 3 personen.

De leden zijn begin 2015 door het college gevraagd om op persoonlijke titel en vanuit hun betrokkenheid bij de samenleving zitting te nemen in de Ombudscommissie Sociaal Domein. In het instellingsbesluit staan de bevoegdheden en werkwijze beschreven.

De Ombudscommissie bestaat uit de heer F.G. van Cuijk (voorzitter) en de dames P.G.K. Batterink en M.H. Tempelman-Mulder. Mw. G. Vrielink (Zorgbelang Overijssel) verzorgt de ondersteuning.

De Ombudscommissie is er ten behoeve van een goede invoering van de decentralisaties in het sociale domein (3D). Bij deze commissie kan een ieder, die voorzieningen van de gemeente of haar partners ontvangt, klachten, meldingen of signalen inbrengen over eventuele misstanden of suggesties ter verbetering doen. De commissie richt zich op problemen die zich voordoen bij de implementatie van de drie decentralisaties in het sociaal domein. Het betreft de Participatiewet, de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. De Ombudscommissie is voor een periode van twee jaar ingesteld.

Werkwijze

De Ombudscommissie Sociaal Domein heeft een eigen telefoonnummer, dat bereikbaar is van maandag tot vrijdag van 9.00-17.00 uur. Daarnaast kunnen burgers de Ombudscommissie bereiken via ombudscommissiesociaaldomein@dalfsen.nl. Bij een melding wordt zo spoedig mogelijk (zo mogelijk dezelfde dag) telefonisch contact opgenomen voor nadere toelichting. Soms wordt de burger gevraagd meer achtergrond informatie te geven.

De Ombudscommissie heeft tot augustus 2016 vijf keer vergaderd.

Meldingen

Het eerste halfjaar van 2016 zijn er **zeven** nieuwe meldingen geweest. Naar aanleiding van deze meldingen is gesproken met deze burgers en is navraag gedaan bij de gemeente. Eén melding uit 2016 heeft nog een uitgebreid vervolg gehad.

Bij vier meldingen hebben burgers of hun vertegenwoordigers melding gemaakt over de hoogte van de indicatie voor dagbesteding. Bij drie meldingen ging het over PGB en was het budget te laag (bijna gehalveerd). Bij één melding ging het over zorg in natura en bleek het aantal dagdelen sterk ingekrompen. Deze burgers waren tevreden over het verloop van het keukentafelgesprek, maar nadien erg verrast over de uitkomst van de hoogte van de indicatie.

Eén melding kwam van een zorgaanbieder, die zich geconfronteerd zag met een veel lager tarief voor dagbesteding. Aan deze zorgaanbieder heeft de Ombudscommissie uitleg gevraagd over contracteer afspraken en declaratiemogelijkheden.

Aan de hand van deze 5 meldingen omtrent dagbesteding zijn de volgende vragen gesteld aan de afdeling MO:

- hoe zijn PGB tarieven vastgesteld voor dagbesteding
- Wordt er rekening gehouden/ geïndiceerd voor een bepaalde groepsgrootte en hoe wordt de zorgzwaarte vastgesteld
- Hoe wordt de resultaatverplichting vastgesteld en gecommuniceerd met de zorgaanbieder en met de burger
- Welke afspraken zijn met zorgaanbieders gemaakt en is dat het resultaat van de inkoopafel?

De Ombudscommissie heeft uitgebreid antwoord ontvangen op deze vragen en kreeg zo inzicht in de werkwijze van de Wmo-consulenten en ook in de (tarief)afspraken met zorgaanbieders.

De betreffende burgers hebben opnieuw een keukentafelgesprek gehad en hun zorgzwaarte is naar tevredenheid vastgesteld. Ook is het gesprek gestart met zorgaanbieders van dagbesteding over groepsgrootte en zorgzwaarte en de tarieven daarvoor.

Naar aanleiding van de melding uit 2015 is het beleid voor een tegemoetkoming voor chronisch zieken tegen het licht gehouden. Het blijkt dat de gelden die overgeheveld zijn van het rijk naar de gemeente wat, betreft de voormalig WTCG en CER, in de gemeente Dalfsen volledig vallen onder het armoede beleid. Burgers kunnen hier aanspraak op maken als ze ouder zijn dan 18 jaar. Er is geen rekening gehouden met de mogelijkheid dat ouders kinderen hebben met een beperking en/of chronische ziekte. De Ombudscommissie heeft de gemeente geadviseerd om hiervoor nieuwe beleidsregels op te stellen.

Naar aanleiding van gesprekken die door de Ombudscommissie met een burger en een gemeente functionaris gevoerd zijn bleken ook andere onderwerpen naar voren te komen waar burgers vragen over hebben:

- de hoogte van de eigen bijdrage van leerlingen vervoer en waarom deze zo verschilt van omliggende gemeenten
- waarom ouders jaarlijks een nieuw aanvraag moeten doen voor leerlingen vervoer, terwijl hun kind op het speciaal onderwijs blijft.

De Ombudscommissie is op de hoogte gesteld over het indienen van een bezwaarschrift over huishoudelijke verzorging. Er was ontevredenheid over de verlaging van het aantal uren huishoudelijke ondersteuning en over de communicatie door de zorgaanbieder naar deze burger. Deze melding is doorgegeven aan de afdeling MO. Over deze melding ontvingen we het bericht dat de Wmo consulenten uitgebreid gesproken hebben met de betreffende burgers en dat ze tevreden waren over het resultaat, maar ook over de communicatie daarin vanuit de gemeente.

De laatste melding ging over het niet goed doorverwijzen door een Wmo-consulent. Mevrouw had om bemiddeling gevraagd bij een klacht over de zorgaanbieder. Ze is doorverwezen voor clientondersteuning naar Zorgbelang. Zorgbelang verzorgt geen clientondersteuning voor de gemeente Dalfsen. Bij deze melding is deze burger niet goed gehoord en verkeerd doorverwezen. Na bemiddeling en uitleg is er een afspraak gemaakt voor een keukentafelgesprek met het SKT, waar alle vragen op meerdere levensgebieden aan de orde zouden komen.

Alle meldingen zijn steeds besproken met de afdeling MO en zijn getoetst aan het beleid. De Ombudscommissie is blij te constateren dat het overleg met beleids- en uitvoerende

medewerkers van de gemeente over meldingen steeds beter verloopt. De afspraken die hierover gemaakt zijn met het hoofd van de afdeling MO zijn duidelijk en constructief. Gezamenlijk wordt met de burger naar een oplossing gezocht.

Contacten

De Ombudscommissie heeft in een overleg met consultants (Wmo, jeugd en participatiewet) die de keukentafelgesprekken voeren vertelt over haar taak en werkwijze. De consultants hebben uitgebreid toelichting gegeven op hun werkzaamheden.

Ook is uitgebreid gesproken met een begeleider van de RIBW, wat de transitie voor cliënten en voor de organisatie betekent. De overgang van AWBZ naar Wmo is voor de cliënten die ambulante begeleiding en dagbesteding hebben vrij soepel verlopen. De samenwerking van de RIBW met de consultants wordt als prettig ervaren. Bij vragen en/of problemen weet men elkaar snel te vinden en tot een oplossing te komen.

Wel maakt men zich zorgen over:

- de consequenties van de participatiewet voor hun cliënten
- het vervolg van begeleiding als een cliënt gaat/moet verhuizen naar een andere gemeente
- de uren vermindering van huishoudelijke ondersteuning.

Aanbevelingen

Naar aanleiding van de meldingen van dit eerste halfjaar kan de Ombudscommissie de volgende aanbevelingen doen.

- Burgers weten nog onvoldoende dat ze aanspraak kunnen maken op onafhankelijke clientondersteuning. Ook is niet duidelijk hoe dit binnen de gemeente geregeld is. U zou dit duidelijker op de website moeten vermelden en burgers actief informeren. Dat kan door in elke brief aan burgers die een aanvraag doen hierop te wijzen. Ook consultants zou goed geïnformeerd moeten zijn hoe en wanneer ze burgers moeten wijzen op onafhankelijke clientondersteuning.
- Het mantelzorgcompliment en het ondersteuningsaanbod is nog niet bij alle mantelzorgers bekend. Ga meer op zoek naar plekken waar mantelzorgers te vinden zijn, bijvoorbeeld bij instellingen en scholen voor speciaal onderwijs.
- Maak voor dagbesteding duidelijke regels voor groepsgrootte en zorgzwaarte en daarbij behorende tarieven.

De Ombudscommissie Sociaal Domein is gaarne bereid haar bevindingen mondeling toe te lichten.

September 2016

Frans van Cuijk, voorzitter



Reactie namens college op de aanbevelingen van de Ombudscommissie Sociaal Domein Dalfsen.

Meldingen en aanbevelingen

Met ingang van 1 februari 2015 is de 'Ombudscommissie sociaal domein Dalfsen' ingesteld. In 2015 zijn 8 meldingen bij de ombudscommissie binnengekomen. Hierover heeft zij in februari 2016 advies uitgebracht. Inmiddels hebben wij de tweede rapportage van de ombudscommissie ontvangen, waarin wordt gerapporteerd over de eerste helft van 2016. Hierbij geven wij onze reactie op de tweede rapportage van de ombudscommissie.

De ombudscommissie heeft in de eerste helft van 2016 7 meldingen ontvangen. Deze meldingen zijn door de ombudscommissie onderzocht en hebben geleid tot de volgende aanbevelingen:

- 1. Burgers weten nog onvoldoende dat ze aanspraak kunnen maken op onafhankelijke cliëntondersteuning. Ook is niet duidelijk hoe dit binnen de gemeente geregeld is. U zou dit duidelijker op de website moeten vermelden en burgers actief informeren. Dat kan door in elke brief aan burgers die een aanvraag doen hierop te wijzen. Ook consulenten zouden goed geïnformeerd moeten zijn hoe en wanneer ze burgers moeten wijzen op onafhankelijke cliëntondersteuning.*
- 2. Het mantelzorgcompliment en het ondersteuningsaanbod is nog niet bij alle mantelzorgers bekend. Ga meer op zoek naar plekken waar mantelzorgers te vinden zijn, bijvoorbeeld bij instellingen en scholen voor speciaal onderwijs.*
- 3. Maak voor dagbesteding duidelijke regels voor groepsgrootte en zorgzwaarte en daarbij behorende tarieven.*

Reactie van het college naar aanleiding van de aanbevelingen

1. Wij herkennen ons in het punt dat wordt omschreven in de eerste aanbeveling. Wij hebben de onafhankelijke cliëntondersteuning onder de aandacht gebracht bij de consulenten en hen de benodigde informatie gegeven. Daarnaast wordt ons meldingsformulier aangepast waarbij ook de informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuning op het meldingsformulier wordt geplaatst. Ook wordt onze website aangepast, waarbij nadrukkelijk aandacht zal zijn voor de onafhankelijke cliënt ondersteuning. Ten slotte wordt er een nieuwe folder gemaakt over 'Samen doen in Dalfsen'. Ook hierin wordt de onafhankelijke cliëntondersteuning onder de aandacht gebracht.
2. Op 26 oktober 2015 heeft de gemeenteraad het vrijwilligers- en mantelzorgbeleid gemeente Dalfsen 2016 – 2020 vastgesteld. In dit beleidsplan is uitdrukkelijk de doelstelling opgenomen om de mantelzorgers beter in beeld te krijgen en hen de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben. Het in beeld krijgen van de mantelzorgers kan enerzijds door de mantelzorgers 'op te zoeken'. Dit gebeurt nu deels door de consulenten die keukentafelgesprekken voeren. Tijdens deze gesprekken is tevens aandacht voor de mantelzorgers(s). Daarnaast wordt door de welzijnsorganisatie een mantelzorgcoach aangenomen die met name de opdracht heeft om de mantelzorgers die ondersteuning nodig hebben beter in beeld te krijgen. Naast het zelf 'opzoeken' van mantelzorgers is het van belang dat mantelzorgers bekend zijn met de ondersteuning die wordt geboden voor mantelzorgers, zodat zij zich uit eigen beweging kunnen melden. Er zal gelet hierop een PR campagne worden gestart, om bekendheid te geven aan de voorzieningen die er zijn voor mantelzorgers.
3. De laatste aanbeveling van de ombudscommissie nemen wij ook ter harte en heeft onze aandacht. Op dit moment vinden gesprekken plaats met de zorgaanbieders over de nieuwe contracten inzake begeleiding. Tijdens deze besprekingen (inkooptafels) wordt dit punt nadrukkelijk besproken, zodat over de regels voor groepsgrootte en zorgzwaarte en de daarbij horende tarieven geen onduidelijkheid meer bestaat. Naar verwachting zullen deze nieuwe contracten in het tweede kwartaal van 2017 van kracht worden.

