

Beantwoording informatieve vragen

Monitoring 3- Decentralisaties Q1 2016



Onderstaand de beantwoording van informatieve vragen zoals wij deze ontvangen hebben van:

Senioren Partij Maastricht

Datum binnenkomst: 26-06-2016

Vraag 1: Enkele vragen en opmerkingen over het voorliggende stuk bij de "Inleiding" op pag. 3 : cliënttevredenheid, (ik gaf het in mijn inleiding al aan.)
- mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning is onvoldoende bekend
- slechts 15 meldingen "bel Cindy" hoe kan dit, is er nog steeds te weinig voorlichting/informatie beschikbaar ? en wat wordt hieraan gedaan ?

Antwoord: Onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning kan worden onderverdeeld in cliëntondersteuning bij het keukentafelgesprek en sociale activering.

We weten dat veel mensen bij het keukentafelgesprek zelf iemand meenemen (familielid, buurvrouw enz.) en daar tevreden over zijn. Of er een relatie bestaat tussen de behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning, en de bekendheid met deze ondersteuning dient nader te worden onderzocht. Er is wel behoefte aan een vorm van cliëntondersteuning in de zin van sociale activering. Mensen vinden voor deze ondersteuning hun weg via de wijkservicepunten, de sociale teams of via bijvoorbeeld organisaties als MEE, Trajekt en Steunpunt Mantelzorg.

'Bel Cindy'

De gemeente beschikt over verschillende kanalen waar burgers met hun vragen of opmerkingen naar toe kunnen. Een kanaal is dat van bezwaar en beroep. Burgers kunnen tegen een besluit van de gemeente bezwaar aantekenen. Daarnaast kunnen ze bij het Wmo loket terecht voor informatie en advies en bijvoorbeeld een Wmo aanvraag. Het kanaal van 'bel Cindy' is specifiek bedoeld voor het melden van systeemfouten bij het uitvoeren van de nieuwe taken in het Sociaal Domein. Als burgers ergens tegenaan lopen waarvan men denkt dat het beter of anders zou kunnen dan kan dit worden gemeld via 'bel Cindy'. Deze mogelijkheid is nog niet zo lang beschikbaar, de 15 meldingen hebben betrekking op een vrij korte periode.

Vraag 2: De mogelijkheden om dagbesteding (deels) algemeen toegankelijk te maken worden onderzocht ? welke mogelijkheden worden hier bedoelt ?(zie ook pag.18, 5e punt)

Antwoord: Het gaat om de mogelijkheden om de dagbesteding/groepsbegeleiding zonder gemeentelijke indicatie toegankelijk te maken. De dagbesteding kan daardoor een grotere rol spelen in de maatschappelijke ondersteuning dan thans het geval is. In ons toekomstbeeld is dagbesteding de plek waar groepbegeleiding (trajecten gericht op verandering), dagstructuur, zingeving, laagdrempelige respijtzorg en ontmoeting samenkomen.

Vraag 3: Klachtenrapportage van de aanbieders :
jeugd : meeste klachten hebben betrekking op niet zorg gerelateerde randvoorwaarden zoals telefonische bereikbaarheid en klachten over "eten en drinken"
Zijn deze klachten relevant ? en indien ja, hoe worden ze dan opgelost ?
zie ook pag. 9 (46% klachten over niet zorggerelateerde randvoorwaarden)

Antwoord: Er is bij de aanbieders opgevraagd aan te geven welke maatregelen zij getroffen hebben om deze klachten op te lossen.

17 klachten hadden betrekking op de telefonische bereikbaarheid van een aanbieder. De aanbieder heeft hierop actie ondernomen door een nieuwe administratieve medewerker aan te nemen. Eenzelfde maatregel is getroffen door een andere

aanbieder. De aanleiding hiervoor was een klacht over het niet tijdig ontvangen van een verslag.

Andere klachten hadden betrekking op:

- het ontbreken van een WIFI-verbinding. Die klacht is inmiddels door de aanbieder opgelost;
- het inzagerecht in het dossier. De aanbieder gaat op basis hiervan ervoor zorgen dat de betrokken medewerkers de hiervoor opgestelde procedure strikter naleven;
- het eten en drinken. Er is door de aanbieder een project opgestart waarbij er afspraken zijn gemaakt om dit te verbeteren;
- het ontvangen van een factuur: het bedrag is door de aanbieder aan de cliënt terugbetaald.

Vraag 4: Bij WMO hebben de meeste klachten betrekking op bejegening van de cliënt door de medewerker (12 van de 56 klachten !) ernstig !! zijn dit klachten over administratieve of persoonlijke behandeling en hoe wordt dit aangepakt ? (zie ook pag. 11. 22% klachten over bejegening)

Antwoord: Iedere klacht moet ernstig genomen worden. Er zijn tot en met het 1^e kwartaal van 2016 bijna 1.500 arrangementen voor de Wmo in Maastricht.

Het gaat in totaal om 36 gegronde klachten. Het zijn er inderdaad 56 als we de 18 ongegronde klachten, en de 2 klachten ingediend bij de klachtencommissie, hierbij optellen. 8 klachten (22% van 36) hebben betrekking op de bejegening van de cliënt. Dit zijn klachten over de persoonlijke behandeling.

Bij 5 van de 8 klachten hebben er individuele gesprekken plaatsgevonden tussen de cliënt en betrokken medewerker. Die gesprekken hebben het probleem uit de wereld geholpen. Bij 3 klachten is er door de aanbieders voor gezorgd dat de betrokken medewerkers zijn overgeplaatst waarbij ze zijn toegewezen aan een andere cliënt.

Vraag 5: Bij 88% van de nieuwkomers zijn administratieve tekortkomingen geconstateerd. welke verklaring is hiervoor ?

Antwoord: Nieuwkomers willen graag zo snel als mogelijk een contract met de gemeenten afsluiten. Het lijkt erop dat ze daarbij niet altijd beseffen wat er allemaal administratief geregeld moet worden. Er moeten namelijk tijdig verschillende documenten worden aangeleverd (samenwerkingsovereenkomst, dienstverleningsovereenkomst, Verklaring Omtrent Gedrag, klachtenreglement, inschrijving Kamer van Koophandel).

De focus ligt, begrijpelijkerwijs, op het verlenen van kwalitatief goede zorg. Alleen moet de verantwoording, de registratie en de administratie van die zorg niet vergeten worden. Het verlenen van kwalitatief goede zorg is nog geen garantie voor een goede back office.

Vraag 6: Er is een conceptprocedure voor gemeenten opgesteld hoe te handelen bij tekortkomingen. welke procedure wordt er dan gevolgd ?

Antwoord: Voor Jeugdhulp wordt de procedure gevolgd zoals vastgelegd in het Escalatiemodel Jeugdhulp Zuid-Limburg (zie bijlage). We onderzoeken de toepasbaarheid van dit model voor de Wmo.

**Vraag 7: Keuringskosten van een invalidenparkeerplaats worden in 2016 bij wijze van "pilot" vergoed uit voormalige Wtcg/Cer gelden
a) wat wordt hier precies bedoeld ? Wtcg-vergoeding is toch afgeschaft, maar wordt door gemeente gecompenseerd
b) worden deze ook vergoed bij een eventuele afwijzing en wat gebeurt met de administratieve kosten bij een afwijzing ?**

Antwoord: Gemeenten hebben een budget gekregen voor het vergoeden van aantoonbare

meerkosten voor chronisch zieken en gehandicapten. De keuringskosten voor een invalidenparkeerkaart zijn een voorbeeld van dit soort kosten. Met het wegnemen van deze kosten bereiken we de doelstelling waarvoor het budget beschikbaar is zonder dat dit gepaard gaat met onnodige administratieve lasten.

Vraag 8: Mantelzorg attentie
Wat wordt hiermee bedoeld, is dit een andere attentie dan het "mantelzorgcompliment" van € 200,-- ?

Antwoord: Dit is inderdaad een andere regeling. In 2015 konden mensen het mantelzorgcompliment van € 200 voor de mantelzorger aanvragen. Daarnaast hebben we via bedrijven de actie attentie voor een attentie uitgezet. Medewerkers konden mantelzorgende medewerkers nomineren voor € 25. Deze actie was gericht op het stimuleren van bedrijven om aandacht te hebben voor mantelzorgende medewerkers.

Vraag 9: WMO innovatieplan : individuele bestedingsruimte voor begeleiding van € 650,-- per persoon. moet er nog verantwoording worden afgelegd over de besteding van deze € 650,-- of kan dit bedrag naar keuze willekeurig worden besteed ?

Antwoord: De innovatieregeling Wmo 2015 was beschikbaar voor cliënten met een langdurige indicatie voor (professionele) begeleiding. De bestedingsruimte had betrekking op de doelstellingen van de Wet maatschappelijke ondersteuning (bevorderen zelfredzaamheid en participatie in de samenleving). Daarmee werd veel ruimte geboden. Verantwoording van de besteding vindt plaats via de begeleidende zorgaanbieder. De evaluatie van de innovatieregeling wordt uitgevoerd in de zomer.

Vraag 10: Uit de financiële overzichten van Jeugdhulp en WMO blijkt dat ZIN veel duurder is dan PGB. wat is hier de verklaring voor ?

Het betreft hier een verschuiving van PGB naar ZIN.

Op dit moment zijn er met ruim 180 zorgaanbieders (excl. vrijgevestigden) Zorg in Natura(ZiN) contracten afgesloten. In de periode voor 2015 kwam het voor dat zorgverzekeraars maar met enkele aanbieders contracten afsloten voor ZiN. De overige aanbieders leverden dan zorg via Persoonsgebonden Budget (PGB).

Omdat we via het bestuurlijk aanbesteden met ruim 180 partijen afspraken gemaakt hebben, wordt het aandeel van de PGB in de totale financiering kleiner.