

Aan de Wmo-raad
T.a.v. Els Mommersteeg
Postbus 5
5340 BA OSS

Stadsbeleid Oss
Raadhuislaan 2, Oss
Telefoon 14 0412
Fax [0412] 64 26 05
E-mail gemeente@oss.nl
www.oss.nl

Postbus 5
5340 BA Oss

Wilt u bij uw reactie de
datum van deze brief en
ons kenmerk vermelden?

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Doorkiesnummer
16 juni 2014	SMO	J. Prinsenbergh	14 0412
Onderwerp			
Signaalbrief Wmo-raad maart 2014 (Pilot HH)			

Geachte Wmo-raad,

Wij hebben uw signaalbrief van maart 2014 in goede orde ontvangen. In uw brief komt u nogmaals terug op onze *Pilot Huishoudelijke Hulp* (Pilot HH). Nu de pilot daadwerkelijk van start is gegaan stromen volgens u de reacties bij de Adviesgroepen en uw Wmo-raad binnen. Deze signalen van ingezetenen van Oss wil u ons graag voorleggen.

Onderstaand beantwoorden wij de door u opgestelde vragen.

Het monitoren van de pilot

In uw brief stelt u dat *omdat het om een pilot gaat het essentieel is om het ontwikkelingsproces, de presentatie, de uitvoering en de resultaten te volgen. Tot op heden heeft de Wmo-raad daar echter nog niets over vernomen. De Wmo-raad verwacht nu snel deze essentiële gegevens te mogen ontvangen.*

De pilot is gestart op 1 april 2014. Op dit moment is het plan van aanpak van de monitoring net in *concept* gereed. Dit heeft in regionaal verband plaatsgevonden. Zodra dit plan openbaar is zullen wij u dit toezenden. Dat betekent niet dat er nu geen monitoring plaatsvindt. Inmiddels hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden met de zorgaanbieders samen en individueel om de uitvoering te monitoren. Een deel van deze gesprekken vond plaats naar aanleiding van signalen van inwoners. Het monitoren van de pilot heeft zeer grote prioriteit.

Contracten en rechtsbescherming

In uw signaalbrief stelt u verder dat *"de contracten (beschikkingen), waarin afspraken tussen de gemeente en de hulpontvanger zijn vastgelegd binnen het huidige systeem eenzijdig verbroken worden. Burgers vragen zich af of dit rechtmatig is en missen de voorlichting hierover."*

Deze opmerking is ons niet duidelijk. Net als voorheen neemt de gemeente een besluit op een verzoek van een burger en legt dit besluit vast in een beschikking. Wanneer sprake is van een beleidswijziging (zoals de Pilot HH) kan zo'n besluit er anders uitzien dan voorheen het geval was. Een beschikking is geen contract. Onze beschikkingen op het terrein van de huishoudelijke hulp zijn in die zin gewijzigd dat wij geen uren meer indiceren maar aandachtgebieden.

Vervolgens stelt u dat *"de gemeentelijke beschikking geen inzicht geeft in het **individuele** maatwerk dat geleverd moet worden. In de brief aan klanten spreekt u (de gemeente) slechts van afspraken tussen zorgaanbieder en klant. Betekent dit dat klant geen formeel bezwaar bij de eindverantwoordelijke (= gemeente) kan aantekenen tegen de beslissing van de zorgaanbieder over de omvang van de compensatie en dat er vervolgens ook geen beroep mogelijk is bij de rechtbank? Mocht dit inderdaad de bedoeling zijn, dan is dit naar het oordeel van de Wmo-raad een inperking van de rechtsbescherming van klanten"*.

Als klanten vinden dat ze niet gecompenseerd worden, kan binnen een termijn van zes weken bezwaar worden ingediend. Omdat de gemeente niet het aantal uren vaststelt maar de zorgaanbieder, is het ons inziens logisch dat eerst een klacht wordt ingediend bij de zorgaanbieder wanneer een klant zich onvoldoende gecompenseerd voelt. Deze is verplicht *samen* met de klant een ondersteuningsplan te maken. Uit dit plan moet blijken dat er voldoende gecompenseerd wordt. Komt de klant er niet uit met de zorgaanbieder dan kan hij contact opnemen met de gemeente omdat wij op grond van artikel 4 van de Wmo uiteindelijk altijd verantwoordelijk blijven dat klanten voldoende worden gecompenseerd. Het is dan de bedoeling dat wij het door zorgaanbieder en klant vastgestelde ondersteuningsplan opvragen en vervolgens in gesprek gaan met zorgaanbieder en klant om gezamenlijk te komen tot voldoende compensatie.

Deze manier van indiceren komt ook voor bij de toekenning van andere voorzieningen. Bijvoorbeeld: wij denken dat iemand voldoende gecompenseerd wordt in zijn vervoersbehoefte door een scootmobiel te verstrekken. De leverancier bepaalt welk type

scootmobiel wordt ingezet. Als achteraf blijkt iemand met deze voorziening onvoldoende gecompenseerd wordt, dan moeten wij hier alsnog voor zorgen. Bij de huishoudelijke hulp is sprake van dezelfde invalshoek. De gemeente denkt dat iemand met problemen bij het schoonhouden van zijn woning voldoende gecompenseerd wordt met hulp bij de zware huishoudelijke werkzaamheden. Mocht achteraf blijken dat iemand hiermee onvoldoende gecompenseerd wordt dan moeten spelen we hier op in.

Om de rechtsbescherming veilig te stellen hebben we recent besloten dat wij een nieuwe beschikking sturen als de klant na het doorlopen van het klachtentraject nog niet tevreden is. Daartegen staat dan de weg van bezwaar en beroep open. De opzet blijft wel zoveel mogelijk door middel van bovengenoemde klachtenprocedure op te lossen.

In de beschikking wordt geen informatie verstrekt over de klachtenprocedure, wat als een gemis wordt ervaren. Ook in de communicatiefolders wordt geen duidelijkheid gegeven over de klachtenprocedures.

De klachtenprocedure wordt wel mondeling gecommuniceerd maar inderdaad niet in de beschikking. Wij zullen dit zo spoedig mogelijk herstellen.

In uw brief stelt u dat "zowel de Raad voor de Rechtspraak als Kluwer Schulinck er op wijzen dat de scheiding van melding en aanvraag kan leiden tot een aantal knelpunten in de uitvoering in de praktijk. Men wijst op het gevaar dat deze scheiding van melding en aanvraag in de praktijk zal worden gebruikt om aanvragen te weren met als gevolg dat belanghebbenden geen gebruik kunnen maken van de rechtsbescherming uit de Algemene wet bestuursrecht". Uw raad verneemt graag hoe dit gevaar in de gemeente Oss wordt ondervangen en of klanten schriftelijk (bijv. in het gespreksverslag) op de mogelijkheid van bezwaar en beroep worden gewezen, óók als het "gesprek" leidt tot een negatief onderzoeksresultaat.

Dit is inderdaad een landelijke discussie. Medewerkers van zowel onze beleidsafdeling als de afdeling Zorg hebben een studiedag van Schulinck bijgewoond over de Wmo waarbij veel aandacht werd besteed aan de knelpunten in de nieuwe wet waarvan de scheiding van melding en aanvraag er een is. De indruk bestaat dat de wet nog op meerdere plaatsen zal worden gecorrigeerd of aangevuld. Wij verwachten geen gevaren in onze uitvoering omdat wij mensen uitdrukkelijk op bezwaar en beroep zullen wijzen. Wij zullen de Wmo-raad hierbij betrekken.

Eigen bijdrage

Met betrekking tot het instrument van de eigen bijdrage merkt u op dat *“in de folder van het Zorgplein informatie wordt verschaft over de eigen bijdrage Wmo. De eigen bijdrage voor de vervoersvoorziening en een hulpmiddel voor de woning (zoals een toiletstoel of tillift) moet betaald worden zolang de voorziening gebruikt wordt. Dit wijkt af van de Beleidsregels 2013, waarin is vastgesteld dat er nooit meer betaald kan worden via eigen bijdrage dan de aanschafwaarde plus onderhoud en verzekering van de voorziening. Ook op de website van het Zorgplein staat dat de totale bijdrage nooit hoger is dan de kosten van de voorziening. De Wmo-raad is van mening dat dit ook een redelijk uitgangspunt is”*.

De duur van de betaling van de eigen bijdrage is gewijzigd omdat de gemeente Oss de voorzieningen niet meer koopt maar huurt. Bij een voorziening die de gemeente heeft gekocht hoefde nooit meer aan eigen bijdrage betaald te worden dan de aanschafwaarde van de voorziening. Bij voorzieningen die een gemeente huurt en vervolgens in bruikleen geeft gelden andere bepalingen. Dan betaalt men een eigen bijdrage zolang men de voorziening heeft. Onze folder over de eigen bijdrage is recent aangepast. Er staat nu onder het kopje *Hoe lang betaalt u een eigen bijdrage?* een heldere opsomming.

De Wmo-raad acht het bovendien van belang dat er evenredigheid is tussen de verschillende adequate voorzieningen, bijvoorbeeld tussen scootmobiel en elektrische rolstoel. In die gevallen waarin een elektrische rolstoel minder adequaat is dan een scootmobiel, kan het toch niet zo zijn dat voor een scootmobiel een eigen bijdrage wordt gevraagd?

Deze vraag is ons niet geheel duidelijk. Mogelijk bedoelt u dat voor rolstoelen geen eigen bijdrage mag worden gevraagd en voor vervoersvoorzieningen als scoottermobielen wel. Als een elektrische rolstoel minder adequaat is dan een scootmobiel, dan wordt de scootmobiel verstrekt als meest adequate voorziening. Er wordt altijd uitgegaan van de goedkoopst compenserende voorziening en dat is de scootmobiel. Pas als daar het probleem niet mee kan worden opgelost komt de elektrische rolstoel in beeld. Het kan dus eigenlijk niet zo zijn dat een scootmobiel adequater is dan een elektrische rolstoel – een scootmobiel is voorliggend op de elektrische rolstoel. Overigens mag vanaf 2015 ook voor rolstoelvoorzieningen een eigen bijdrage worden gevraagd.

Aan klanten is geen informatie verstrekt over de mogelijkheid tot bezwaar en beroep over de eigen bijdrage.

Klanten kunnen zowel in bezwaar gaan tegen het *opleggen* van de eigen bijdrage, als tegen de *hoogte* ervan. De gemeente mág namelijk een eigen bijdrage opleggen, maar kan daar ook van afzien. Omdat de mogelijkheid tot het opleggen van eigen bijdragen in de verordening is opgenomen zal bezwaar hiertegen weinig zin hebben. Tegen de hoogte van de eigen bijdrage kan bezwaar worden ingediend bij het CAK. Het CAK heeft een eigen bezwaarprocedure welke staat vermeld in de beschikking die een klant van het CAK ontvangt bij het vaststellen van de eigen bijdrage. De afdeling Zorg heeft in haar folder over de eigen bijdrage wel staan dat het CAK de hoogte van de eigen bijdrage vaststelt met het telefoonnummer en de website, maar inderdaad niets over de mogelijkheid van bezwaar. We zullen dit aanpassen.

In dezelfde folder wordt vermeld dat voor klanten met een inkomen tot 110% van de bijstandsnorm en weinig vermogen misschien een vergoeding mogelijk is. Eerder heeft u echter schriftelijk aan de Wmo-raad meegedeeld dat in het nieuwe minimabeleid financiële middelen zijn opgenomen voor een compensatie tot 120% van de bijstandsnorm.

Dit is inderdaad onjuist. De vergoeding voor de eigen bijdrage bij de huishoudelijke hulp is meeverzekerd in onze collectieve ziektekostenverzekering (AZOSS). Om hiervan deelnemer te zijn mag het inkomen niet meer bedragen dan **120%** van het sociaal minimum. Mensen die niet collectief via AZOSS zijn verzekerd kunnen een beroep doen op de individuele bijzondere bijstand. Ook bij deze vorm van inkomensondersteuning is de grens 120%. Mensen met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum kunnen ook bijzondere bijstand aanvragen voor de eigen bijdrage die men betaald bij een vervoers- of woonvoorziening. Deze is (nog) niet in de collectieve ziektekostenverzekering opgenomen.

Vervoerspasjes

Veel ontvangen signalen betreffen het innemen van de vervoerspasjes (van het collectief vraagafhankelijk vervoer) wanneer deze minder dan 12 keer gebruikt worden. Is er rekening gehouden met het feit dat bij ziekte geen gebruik gemaakt wordt van de pasjes? Ook wordt door deze regeling het inschakelen van familie of bekenden ontmoedigd. De Wmo-raad vraagt zich af hoe dit past binnen het maatwerk-beleid van de gemeente Oss. Bovendien is het onduidelijk wanneer men weer recht heeft op een vervoerspasje.

Iedereen kan met de Regiotaxi reizen, daar is geen speciale Wmo-vervoerspas voor nodig. Als de Wmo-pas is introkken dan kan men nog wel met de pas reizen maar dan tegen het hogere OV-tarief. Als blijkt dat er toch een vervoersbehoefte bestaat waardoor men op 12 keer reizen uitkomt of uit gaan komen dan kan de pas alsnog geactiveerd worden. Wanneer inwoners van Oss minder dan 12 keer per kalenderjaar hun Wmo-pas hebben gebruikt, wordt onderzocht

wat de aard van de vervoersbewegingen is. Als de ritten bestaan uit het bezoeken van ziekenhuizen (een zogenaamde puntbestemming) dan is er geen reden tot inname. Burgers van wie de pas is ingenomen worden niet in alle gevallen gebeld, wel krijgt iedereen bij het intrekingsbesluit een folder met informatie en alternatieven. Wanneer een inwoner aangeeft dat hij langdurig ziek is geweest, waardoor reizen niet mogelijk was, is toekenning voor de duur van 1 jaar mogelijk.

Voor alle mensen die een Wmo-pas voor de regiotaxi hebben wordt na 1 jaar een heronderzoek gepland. Dit heronderzoek wordt uitgevoerd in de vorm van een dossierstudie. De afdeling Zorg vraagt het aantal ritten op bij het Servicepunt Regiotaxi en beoordeelt hoeveel ritten er gemaakt zijn en waar naar toe.

- Als mensen **geen** ritten hebben gemaakt wordt het CVV beëindigd.
- Als mensen **meer dan 12 ritten** hebben gemaakt wordt het CVV voor maximaal 5 jaar gecontinueerd. Hierover ontvangt men een beschikking met een flyer.
- Wanneer mensen **tussen de 1 en 12 ritten** hebben gemaakt vindt nader onderzoek plaats (waar reisde men heen, moer er een voorziening mee in de regiotaxi etc.). Bij bijzonderheden wordt telefonisch contact opgenomen om nader onderzoek te verrichten.

Als familie en bekenden ingeschakeld (kunnen) worden voor vervoer, is er geen vervoersprobleem dat gecompenseerd moet worden door de Wmo. Mensen geven vaak als argument dat ze 'zuinig' zijn op de taxiriten en daarom liever familie en kennissen vragen. Als mensen bellen dan leggen wij de regelgeving uit. Er is nu ook een folder ontwikkeld die hier meer informatie over geeft. Deze folder is bijna in productie.

Tot slot danken wij u voor uw advies. Wij nemen uw opmerkingen ter harte.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Oss,

De secretaris,

De burgemeester,

Drs. M.J.H. van Schaijk

Drs. W.J.L. Buijs-Glaudemans