

College van Burgemeester & Wethouders  
Postbus 9029  
6800 EL Arnhem

Arnhem, 8 november 2019

Onderwerp: Gevraagd advies over Wmo beleidsregels en richtlijnen

Geacht College,

#### **ALGEMEEN**

Enkele maanden geleden heeft het college van Burgemeester en Wethouders in het reguliere overleg met de Adviesraden aangekondigd dat de bestaande Wmo-beleidsregels en richtlijnen worden aangepast. In goed overleg is een tijdpad afgesproken waarin voldoende tijd gereserveerd was voor nadere toelichting en het opstellen van een advies door de Adviesraad Wmo. In het afgesproken traject ontstond enige vertraging doordat de wijkteams meer tijd nodig hadden dan beoogd. De Adviesraad Wmo heeft het bijzonder gewaardeerd dat de afgesproken tijdspanne voor het lezen, informatie vragen en een definitief advies geven niet is bekort, maar dat de einddatum waarop het advies moest worden ingeleverd is opgeschoven. Het uitvoerige pakket is in een gesprek met wethouder R. van der Zee besproken en daarin zijn onduidelijkheden toegelicht. In onderstaand advies gaan wij nader in op de algemene standpunten en algemene kaders van de beleidsregels. In de bijlage staan onze vragen, opmerkingen en adviezen met betrekking tot de specifieke richtlijnen. Voor het huidige advies is input ontvangen van de Alzheimer Stichting, APCG en Bijzonder in Arnhem.

#### **MAATWERK**

Eind 2018 heeft de Adviesraad Wmo een advies in de vorm van een brochure met de titel: 'Maak werk van Maatwerk' aan het college aangeboden. Een aantal van deze punten zouden wij explicieter in de beleidsregels en richtlijnen willen terug zien.

##### 1) KENNISNIVEAU

In de nu voorliggende beleidsregels wordt o.i. te weinig aandacht besteed aan de wijze waarop de gemeente Arnhem het kennisniveau van de wijkcoaches gaat borgen.

In veel gevallen - naar onze indruk vooral bij eenduidige hulpvragen - is men tevreden over het kennisniveau, wat ook blijkt uit de goede score bij het klanttevredenheidsonderzoek. Echter, het is belangrijk om er rekening mee te houden dat dit cijfer een gemiddelde is. Wij krijgen te veel signalen

binnen waaruit blijkt dat bij meer complexe casussen het kennisniveau van de wijkcoaches regelmatig als onvoldoende wordt beoordeeld en waarbij de wijkcoaches niet altijd in staat zijn de gehele context in kaart te brengen.

We krijgen regelmatig de signalen dat een coach (als generalist – begrijpelijk) geen kennis van de materie heeft en dat het – daardoor – te lang duurt voordat een expert wordt ingeschakeld.

## 2) INFORMATIEVOORZIENING / COMMUNICATIE

De informatievoorziening is nog niet optimaal: mogelijk kan de nieuw te ontwikkelen website daarin de noodzakelijke verbetering brengen. Daarnaast vinden wij dat er kritisch gekeken moet worden naar de communicatie met de inwoner en met name naar het gebruik van Mijn Plan Ons Plan. Dat wordt nu wisselend gebruikt en werkt niet altijd naar behoren; ook zijn niet alle inwoners in staat een dergelijk plan te maken.

## 3) BEREIKBAARHEID

Als Adviesraad Wmo ontvangen we negatieve signalen over de bereikbaarheid van de wijkcoach zelf. In dat kader herhalen wij ons advies: overweeg het werken met een ‘front-office’ namens de coaches dat telefonisch altijd bereikbaar is en aangeeft wanneer de coach beschikbaar is.

Maak in elk geval duidelijke afspraken met de inwoner over hóe (mail/app/tel) en wanneer er gecommuniceerd wordt. Onze ervaring is dat er nu van beide kanten onjuiste verwachtingen bestaan.

## 4) VERTROUWEN

Een ander advies dat wij in onze brochure hebben gegeven, is werken vanuit vertrouwen. Het overgrote deel van de inwoners en aanbieders is wel te vertrouwen. De beleidsregels en richtlijnen moeten op deze groep worden gericht.

Dit uitgangspunt in combinatie met bovenstaande punten zullen leiden tot toename van het vertrouwen. Dat is essentieel voor een goede relatie, maar op dit moment helaas niet altijd wederzijds aanwezig.

*Reactie gemeente: Ten aanzien van punten 1 en 2 is relevant dat momenteel een voorlichtingscampagne wordt voorbereid gericht op alle wijkcoaches. Via deze voorlichting wordt informatie verstrekt over de nieuwe beleidsregels en bijvoorbeeld het gebruik van Mijn Plan Ons Plan en het voeren van een keukentafelgesprek. Ook in de DVO met de sociale wijkteams zal de noodzaak worden benadrukt dat wijkcoaches over de juiste kennis en competenties beschikken. Het verbeteren van de bereikbaarheid heeft aandacht van de sociale wijkteams. De beleidsregels gaan uit van vertrouwen, zowel richting de inwoners als richting de wijkcoaches. Dit is ook een reden dat niet alles wordt "dichtgeregeld", maar juist veel ruimte blijft voor wijkcoaches om vanuit een professionele aanpak zelf situaties in te schatten en daarin keuzes te maken en dus maatwerk te leveren. In de bijlage wordt dit bij een aantal adviezen ook toegelicht.*

## **ALGEMEEN AFWEGINGSKADER BELEIDSREGELS EN RICHTLIJNEN**

In de inleiding van beleidsregels zou nadrukkelijker aangegeven moeten worden wat visie is van de gemeente Arnhem. Welke richting wil de gemeente Arnhem op (het maken van de beweging naar voren). Algemene uitgangspunten zoals: inclusie (evt. met een verwijzing naar het VN verdrag)

hardheidsclausule, maatwerk staat voorop, het inzetten van activering naar draagkracht zodat mensen wij een onderdeel worden van de samenleving, missen wij in het algemene kader.

*Reactie gemeente: Overgenomen. In de raadsbrief die wordt verzonden met de Wmo-beleidsregels en in de DienstverleningsOvereenkomst/DVO met de Sociale wijkteams zal deze visie worden opgenomen. We verduidelijken dat de beleidsregels aansluiten op de Arnhemse visie op de transformatie van zorg. De beleidsregels zelf lenen zich hier niet voor, omdat dit meer uitvoeringsregels zijn.*

Daarnaast zal duidelijker moeten worden wat de samenhang is tussen de diverse hoofdstukken. Wij adviseren daarom een leeswijzer toe te voegen.

*Reactie gemeente: Een inhoudsopgave zullen wij toevoegen.*

In de beleidsregels is gepoogd een ‘handvat’ te vinden voor de invulling van “dat wat nodig / noodzakelijk is”. Daarbij worden – terecht – geen strikte regels voorgeschreven. De Adviesraad Wmo wil nadrukkelijk vermelden daarmee zeer tevreden te zijn: maatwerk is het uitgangspunt en richtlijnen zijn daarmee in strijd. Wel doemt een ander gevaar op: een aantal termen is vaag / subjectief: “duurzame oplossing, individuele weging, beschikken over financiële middelen, zeer korte levensverwachting”. Deze ‘vaktermen’ kunnen in de praktijk zeer verschillend worden geïnterpreteerd.

De Adviesraad Wmo adviseert een intern te raadplegen databank van besluiten aan te leggen zodat duidelijk wordt in welke situatie welk besluit genomen is en men zodoende van elkaar kan leren. Daarmee wordt tegemoet gekomen aan de wens van de coaches (meer mogelijkheden tot uniformiteit) zonder dat het uitgangspunt (maatwerk) gevaar loopt.

*Reactie gemeente: Dit advies zullen wij afstemmen met de sociale wijkteams.*

## **SAMENHANG**

De beleidsregels en richtlijnen vormen gezamenlijk een fors pakket. Op enkele plaatsen wordt verwezen naar onderliggende documenten. De Adviesraad Wmo adviseert – als bijlagen – voor alle terreinen de betreffende en relevante stukken toe te voegen of te verwijzen naar de betreffende stukken zoals: verordening, inkoopregels en productomschrijving.

Inmiddels is een (groot) aantal coaches ‘nieuw’: voor hen is het prettig werkbaar als alle relevante documenten bij elkaar staan en eenvoudig te vinden zijn.

*Reactie gemeente: Alle relevante documenten zullen toegankelijk worden gemaakt via een digitale Kennisbank.*

Uiteraard zijn wij graag bereid, indien hieraan uwerzijds behoefte bestaat, een (mondelinge) toelichting te geven op bovenstaand advies en de adviezen in de bijlage met betrekking tot de specifieke beleidsregels.



Met vriendelijke groet,  
namens de leden van de Adviesraden Wmo,

Martin Knoop, voorzitter Adviesraad Wmo