

Aan de gemeenteraad

Datum : 5 december 2017

Zaaknummer : 201391

Contactpersoon : Sella Meijs

Telefoonnummer : 026-3774931

Onderwerp: Beschikkingen Sociale Wijkteams en afdoening
motie 17M53

Geachte voorzitter en leden,

Wij stellen u voor kennis te nemen van de uitwerking, gemaakte keuzes en gevolgen naar aanleiding van uw motie Beschikkingsrecht (17M53).

Inleiding

Op 25 september van dit jaar hebt u bovengenoemde motie aangenomen. Het dictum hiervan luidt: "Per 1 januari 2018 een beschikking af te geven op iedere aanvraag voor een maatwerkvoorziening volgens de WMO en de Jeugdwet." Deze motie gaan we vanaf 1 januari 2018 uitvoeren. Dit betekent dat wijkcoaches altijd een beschikking afgeven op alle aanvragen voor maatwerkvoorzieningen volgens WMO en Jeugdwet. Dat vraagt om een systeemwijziging, waarvoor tijd nodig is. Hieronder informeren wij u over de huidige situatie m.b.t. beschikkingen, de diverse acties die we in gang hebben gezet, de aangepaste en aan te passen werkwijze en de risico's en gevolgen van de nieuwe manier van werken. Ook gaan we in op de communicatie en de extra kosten die gepaard gaan met de nieuwe werkwijze. De huidige werkwijze gaat uit van maatwerk, de nieuwe leidt tot een standaardisering. Hiermee brengen we een omkering teweeg, die om zorgvuldige communicatie vraagt en waarvoor diverse systeemadaptaties nodig zijn.

Huidige werkwijze beschikkingen Sociale Wijkteams

De huidige werkwijze gaat uit van maatwerk. Afspraken over ondersteuning worden vastgelegd in Mijn/Ons Plan. De coach en/of de inwoner vermeldt hierin wat de vraag en behoefte zijn, welke afspraken zijn gemaakt en wat nodig is om de inwoner verder te helpen/ondersteunen. Als een inwoner dit wenst, krijgt hij hiervan een beschikking. Op deze manier wordt de best passende vorm van ondersteuning ingezet volgens het adagium: 'Doen wat nodig is.'

Op dit moment worden altijd beschikkingen gestuurd: bij volledige en/of gedeeltelijke afwijzingen, bij toewijzingen schuldienstverlening (stabilisatie door Rijnstad en/of schuldbemiddeling/-regeling door PLANgroep) en bij andere toewijzingen als de inwoner daarvan een beschikking wenst. De coach is zich er goed van bewust wanneer wel en geen beschikking moet worden verstuurd. Met deze werkwijze worden jaarlijks ruim 8.000 beschikkingen afgegeven. De kosten hiervoor bedragen circa: €100.000.



Datum: 5 december 2017
Zaaknummer: 201391
Pagina: 2

Aangepaste werkwijze

De uitvoering van uw motie leidt tot diverse aanpassingen: zowel qua werkwijze en communicatie als ten aanzien van het systeem.

Bij toewijzing van een maatwerk- of een specialistische voorziening door de wijkcoaches krijgen alle Arnhemse inwoners met ingang van 1 januari 2018 standaard een beschikking. Dit betekent dat de coach in het systeem aangeeft dat een beschikking moet worden afgegeven. Inwoners ontvangen vervolgens een standaard- niet-gepersonaliseerde brief, dit om de administratieve lasten voor de wijkcoaches te beperken. .

De belangrijkste wijzigingen op een rij:

- Als het wijkteam zorg toekent en inzet, gaat via het systeem automatisch een signaal naar de backoffice (in dit geval Zorglokaal). Zorglokaal zorgt voor verzending van de beschikking.
- Zorglokaal voert per 1 januari 2018 meer backofficetaken uit: voor hulpmiddelen en woningaanpassingen verzorgen zij de administratieve afhandeling en het facturatieproces. Ook voor deze producten versturen zij dan de beschikkingen.
- Beschikkingen worden standaard in enkelvoud per post verstuurd naar het adres waarop de betreffende inwoner staat ingeschreven. Dit geldt dus ook voor kinderen van gescheiden ouders, van wie beide ouders de ouderlijke macht hebben of inwoners met een postbeslag.

Inwoners die in het kader van de Jeugdwet een specialistische voorziening ontvangen na verwijzing door een zogeheten geautoriseerde verwijzer (denk aan gecertificeerde instellingen, huisarts, specialist) krijgen, evenals in de huidige situatie, **geen** beschikking. De gemeente (i.c. Sociale Wijkteams) heeft in deze zorgtoewijzing immers geen rol.

Randvoorwaarden en aanpassingen

- Het systeem wordt standaard zo ingericht dat het aanmaken en versturen zo geautomatiseerd mogelijk kan. Hiervoor zijn diverse aanpassingen nodig die extra kosten met zich meebrengen, deze komen voor rekening van de gemeente.
- Er moet een mogelijkheid blijven voor een toets door de wijkcoach om te voorkomen dat ongewenst beschikkingen worden verstuurd (maatwerk). Denk aan: 16-jarigen of ouders die zorg ontvangen zonder medeweten en toestemming van (andere) ouder(s), mensen met een geheim adres, bijvoorbeeld pleegkinderen en vrouwen die te maken hebben met huiselijk geweld. Dit vraagt om extra alertheid van de coach (met risico op fouten).
- De Sociale Wijkteams hebben meer formatie nodig om het extra werk te kunnen uitvoeren als gevolg van deze nieuwe werkwijze (zie hieronder de verwachte financiële consequenties).
- Voor eind 2018 evalueren we deze werkwijze in samenspraak met de Sociale Wijkteams, WMO-Adviesraad en Jeugdadviesraad. Indien nodig en/of gewenst sturen we bij en passen we aan.

Risico's

- Standaardiseren brengt risico's met zich mee. Zo ontvangen inwoners bij stopzetten van de zorg, eerder dan geplande datum (of bij overlijden de achtergebleven partner) een beschikking 'einde zorg'. Dit kan leiden tot pijnlijke en onwenselijke situaties en communicatie.



Datum: 5 december 2017
Zaaknummer: 201391
Pagina: 3

- Het sturen van de beschikking met de huidige standaard tekst kan leiden tot extra vragen/contacten. Niet bij alle inwoners zal immers het doel en de reden van de beschikking duidelijk zijn.

Verwachte financiële consequenties 2018 en dekking

Verwachting is dat als gevolg van de nieuwe werkwijze 12.500 extra beschikkingen moeten worden afgegeven vanaf 2018. Per beschikking bedragen de kosten € 12,-, wat leidt tot extra uitgaven van € 150.000. Samen met de overige taken als gevolg van de nieuwe werkwijze zoals hierboven vermeld is de huidige inschatting van alle verwachte financiële effecten van de uitvoering van uw motie als volgt:

Omschrijving extra kosten 2018	Financiële consequentie
Extra benodigde formatie Stichting Wijkteams i.v.m. extra werkzaamheden	€ 50.000
Kosten extra te verzenden beschikkingen	€ 150.000
Systeemaanpassingen	PM
Aanpassing communicatie-uitingen	PM
Afhandeling extra vragen	PM
Totaal	€ 200.000

Het college vindt het niet wenselijk de extra benodigde € 200.000 te dekken uit de formatie van de wijkteams. Het is waarschijnlijk dat deze in de toekomst juist uitbreiding behoeft. Voor het jaar 2018 kiezen wij voor eenmalige dekking uit het noodfonds sociaal domein. Voor de jaren 2019 en verder nemen wij een taakstelling op van € 200.000 structureel op het gebied van maatschappelijke opvang en beschermd wonen, waarmee de kosten van beschikkingen gedekt worden. Deze taakstelling zal in de komende begroting concreet zijn ingevuld.

Over de daadwerkelijke financiële effecten voor 2018 informeren wij u in de Turaps. Op basis van de evaluatie voor eind 2018 bezien we wat de beste werkwijze en invulling zijn. De financiële vertaling (lees onttrekking aan de BR Noodfonds 2018) wordt in het eerstvolgende verzamelbesluit verwerkt.

Communicatie

Tot nu toe is hierover vooral gecommuniceerd met de Stichting Sociale Wijkteams en de Adviesraad. Voor communicatie naar de inwoners doen we een groot beroep op de individuele wijkcoaches tijdens de gesprekken die zij voeren met de inwoners. We zorgen dat zij over voldoende informatie beschikken. De wijkteams zullen de teksten van huidige folders en de website moeten aanpassen en folders opnieuw moeten laten drukken.

We gebruiken de eerste drie kwartalen van 2018 om op deze manier te gaan werken en te bezien wat goed werkt en op welk terrein aanpassingen nodig zijn en/of wat eventuele consequenties zijn, die nu (nog) niet in beeld zijn. We informeren u hierover voor het einde van 2018.

Wij beschouwen de motie 'Beschikkingsrecht' 17M53 hiermee als afgedaan.

