

## Notitie uitvoering Wmo en Jeugd Peel 6.1

### Randvoorwaarden regionale Uitvoeringsorganisatie

In de 'Intentieverklaring Peelsamenwerking Wmo, Jeugd(zorg) en Werk en Inkomen' d.d. 11 oktober 2012 is het fundament gelegd voor een gezamenlijke uitvoeringsorganisatie Peel 6.1 en hebben de colleges van de Peelgemeenten hun ambities neergelegd. Eén van de randvoorwaarden die daarbij aan de gezamenlijke uitvoeringsorganisatie is gesteld luidt als volgt:

*De regionale organisatie van de gemeentelijke taken moet eveneens meerwaarde opleveren voor de kwaliteit van de bestaande zorg binnen de afzonderlijke gemeenten. Meer in het bijzonder dienen de volgende voorwaarden ingevuld te worden:*

- *de verbinding met het lokale veld (de z.g. nuldelijn) moet goed geborgd zijn,*
- *de regionale uitvoering staat ten dienste van de lokale organisatie en het lokale welzijnsveld, omdat lokale verschillen in de uitvoering mogelijk moeten kunnen blijven,*
- *de uitvoering moet gebiedsgericht plaats vinden,*
- *de cliënten/burgers mogen geen hinder ondervinden van de regionale uitvoering van zorgtaken."*

Vervolgens is onder deze randvoorwaarden besloten om per 1 juli 2014 met een gezamenlijke uitvoeringsorganisatie te starten voor Wmo, om per 1 januari 2015 een goed lopende organisatie te hebben die voldoende is toegerust, tijdig voorbereidt en in staat om de nieuwe taken als gevolg van de decentralisatie AWBZ en de nieuwe Jeugdwet uit te voeren.

### Huidige situatie

Wij constateren dat na de opstartfase nog steeds niet voldaan wordt aan de afgesproken randvoorwaarden en dat burgers hinder ondervinden van de regionale samenwerking. Wij ontvangen vanuit burgers, organisaties, raadsleden en de Wmo-raad de volgende signalen over de uitvoering van de Wmo-taken:

- de afstand tot onze burger is groter geworden;
- de bereikbaarheid is slecht
- er is weinig verbinding met de nulde lijn;
- de communicatie zowel algemeen als individueel verloopt moeizaam;
- burgers worden van het kastje naar de muur gestuurd;
- men ervaart zeker geen afname van de bureaucratie.

Kortom het vertrouwen van onze burgers in de regionale uitvoeringsorganisatie neemt af.

Ook voor de uitvoering van de jeugdhulptaken ontvangen we signalen die ons zorgen baren. Voorop gesteld moet worden dat de toegang voor jeugdhulp via opvoedondersteuners anders georganiseerd is dan de toegang tot Wmo-voorzieningen. Over de laagdrempelige toegang, dichtbij de burger en vindplaatsen via de opvoedondersteuners ontvangen wij positieve reacties. De knelpunten die ervaren worden, zitten veel meer in de verdere route naar het verkrijgen van een individuele beschikking en vervolgens de juiste hulp en ondersteuning. Het gaat dan om de doorlooptijd van een aanvraag tot beschikking individuele voorzieningen jeugdhulp, vanaf het moment dat een ouder of opvoedondersteuner de aanvraag indient. Deze is nu op 8 weken gesteld. Via opvoedondersteuners vernemen wij dat een aanvraag langs 4 tot 5 schakels moet, voordat de beschikking de deur uitgaat (opvoedondersteuner, naar expertpool, naar consulent jeugd, naar kwaliteitsmedewerker, naar procesondersteuner). Ook komt het voor dat zorgaanbieders/hulpverleners in de startblokken staan om hulp en ondersteuning te gaan

leveren, maar niet kunnen of mogen starten omdat men in afwachting is van de definitieve beschikking.

### **Verbeteringen noodzakelijk**

Op basis van deze signalen moeten we constateren dat we een organisatie hebben ingericht waar de burger last van heeft. Bij de inrichting van het proces hebben we klaarblijkelijk onjuiste keuzes gemaakt en zijn verbeteringen noodzakelijk.

### **Schakels in het proces**

In het proces van melding/aanvraag tot het verzenden van de beschikking zijn diverse schakels ingebouwd, met name in het contact met onze burgers. Elke schakel vormt daarbij een risico. Bovendien is in dit proces voor Wmo niet duidelijk wie aanspreekpunt voor de burger is wanneer hij in dit proces vragen heeft en wie vervolgens verantwoordelijk is voor het beantwoorden van zijn of haar vraag. Voor jeugdhulp vormt de opvoedondersteuner in veel gevallen dit aanspreekpunt, maar de opvoedondersteuner heeft vervolgens nauwelijks een positie om te interveniëren in het proces van aanvraag tot beschikking.

### **Oplossing in eigen omgeving**

De verbinding met het lokale veld via een gebiedsgerichte uitvoering is nodig om in de omgeving van de burger tot een integrale oplossing voor zijn of haar vraag te komen. Wij constateren dat Wmo-consulenten ook in andere gebieden worden ingezet, onderscheid gemaakt is tussen consulenten voor oude en nieuwe Wmo-taken en per 1 april a.s. voor wat betreft de nieuwe taken vergroting van het gebied Gemert-Bakel/ Laarbeek plaatsvindt.

### **Sturingsinformatie en sociale innovatie**

Ook ontbreekt informatie (op cliëntniveau) vanuit de uitvoeringsorganisatie op basis waarvan we als gemeente tot vernieuwende oplossingen op lokaal niveau kunnen komen, met andere woorden om sociale innovatie vorm te kunnen geven. Dit geldt voor Wmo en Jeugd. Voor jeugdhulp bereiken ons signalen dat naar verwachting pas medio juli de eerste (betrouwbare) rapportages over de productie en financiële bestedingen (op cliëntniveau) gerealiseerd kunnen worden. Dit in tegenstelling tot recente berichtgeving in de managementrapportage Wmo en Jeugd van Peel 6.1.

### **Besprekpunten**

Op grond van bovenstaande willen wij graag in gesprek om met elkaar de volgende vragen te kunnen beantwoorden zodat we aan de afgesproken randvoorwaarden kunnen voldoen:

1. Hoe kunnen we organiseren dat één persoon verantwoordelijk wordt voor de vraag van een burger in het proces van vraag tot oplossing?
2. Hoe kunnen we organiseren dat integraal naar een oplossing voor een hulpvraag wordt gezocht in samenhang met het formele en informele netwerk?
3. Hoe kunnen we organiseren dat de individuele gemeenten sturingsinformatie op microniveau ontvangt ten einde sociale innovatie en de beoogde transformatie mogelijk te maken en het lokale (voorliggende) veld daadwerkelijk verstrekt wordt.

Als wethouder denk ik aan de volgende oplossingsrichtingen:

- Ik zou willen vragen om een heroverweging te doen van de inrichting van het primaire werkproces voor Wmo en Jeugd met minder schakels. Specifiek voor Wmo met vaste contactpersonen en consulenten die werken met een vaste caseload, vanuit meer decentraal werkende gebiedsteams, als generalisten zonder knip in nieuwe en oude taken en met een expertteam op de achtergrond voor specialistische vragen.
- Daarnaast vraag ik speciale aandacht voor de menselijke maat in dit proces en een goede backoffice waar administratieve zaken efficiënt worden afgehandeld.

- Ten aanzien van het vraagstuk rondom sturingsinformatie vraag ik tot slot om de beschikbare gegevens uit het systeem als ruwe data op cliëntniveau aan te leveren, zodat gemeenten op basis van specifieke lokale behoeften managementrapportages kunnen ontwikkelen.

Namens het college van Burgemeester en Wethouders,

Wethouder Jan Bevers