

Brief aan de leden
T.a.v. het college en de raad

Datum
12 december 2019

Kenmerk
TISB/U201901403/
Lbr 19/106

Telefoon
070-373 8393

Bijlage(n)
1

Onderwerp

Onafhankelijke cliëntondersteuning, leveringsproblemen
Hulpmiddelen centrum en stand van zaken diverse onderwerpen
sociaal domein

Samenvatting

Onafhankelijke cliëntondersteuning heeft in de Wmo 2015 een expliciete rol gekregen. Het geeft inwoners de mogelijkheid om zich te laten bijstaan in hun interactie met de gemeente. De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten gratis onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden.

Met deze brief informeren wij u over de cliëntondersteuning in de Wmo. Onafhankelijke cliëntondersteuning moet bijdragen aan het versterken van de zelfredzaamheid, de participatie van inwoners en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke ondersteuning op het **gehele** sociaal domein en in de toeleiding naar bijvoorbeeld de Wlz. Er is cliëntondersteuning in het sociaal domein en er is cliëntondersteuning voor mensen die al een indicatie hebben voor langdurige zorg (Wlz).

Daarnaast informeren wij u ook over het Koploperproject cliëntondersteuning. Om beter en vanuit de praktijk inzicht te krijgen in de vraag naar en het aanbod van cliëntondersteuning start sinds 2017 jaarlijks een aantal gemeenten als Koploper cliëntondersteuning.

Ook komt de landelijke campagne voor de cliëntondersteuning in de Wlz die medio januari zal starten aan bod en de toolbox cliëntondersteuning die wij medio januari ter beschikking stellen aan u en u kunt gebruiken in de communicatie aanpak om de cliëntondersteuning meer bekend te maken bij uw burgers.

Verder vragen wij uw aandacht voor de problemen die het Hulpmiddelen centrum sinds een aantal maanden heeft met de levering en betaling van Wmo hulpmiddelen. Het Hulpmiddelen centrum heeft contracten met een vrij groot aantal gemeenten, verdeeld over het hele land. Zij heeft een

aandeel van ongeveer 20% van de Wmo hulpmiddelen markt. Het bedrijf levert ook hulpmiddelen op grond van de Wlz en de Zvw.

Tot slot willen wij u met deze ledenbrief informeren over de stand van zaken en de voortgang met betrekking tot diverse Wmo en jeugdhulp beleidsthema's die van belang kunnen zijn voor de gemeentelijke uitvoering. Op enkele thema's wordt uw medewerking gevraagd.

De volgende onderwerpen komen hierbij aan bod:

- PGB 2.0
- Oproep deelname pilot kader PGB-vaardigheid
- Aankondiging laatste meetronde Evaluatieonderzoek AMvB Reële Prijs Wmo 2015
- Wetsvoorstel Resultaatgericht indiceren
- Cliënt- en inwonerparticipatie en gesprekken cliëntorganisaties
- Jeugdhulp in het buitenland: Afsprakenkader buitenlands zorgaanbod.
- Communicatie met huisartsen
- VLOT

**Aan de leden****Datum**

12 december 2019

Kenmerk

TISB/U201901403/

Lbr 19/106

Telefoonnummer

070-373 8393

Bijlage(n)

1

Onderwerp

Onafhankelijke cliëntondersteuning, leveringsproblemen
Hulpmiddelen centrum en stand van zaken diverse onderwerpen
sociaal domein

Geacht college en gemeenteraad,

In deze ledenbrief informeren wij u over onafhankelijke cliëntondersteuning, leveringsproblemen bij het Hulpmiddelen centrum en de stand van zaken en de voortgang met betrekking tot diverse Wmo- en jeugdhulp-beleidsthema's die van belang zijn voor de gemeentelijke uitvoering. Op enkele thema's wordt uw medewerking gevraagd.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Onafhankelijke cliëntondersteuning heeft in de Wmo 2015 een expliciete rol gekregen. Het geeft inwoners de mogelijkheid om zich te laten bijstaan in hun interactie met de gemeente. De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten gratis onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Onafhankelijke cliëntondersteuning moet bijdragen aan het versterken van de zelfredzaamheid, de participatie van inwoners en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke ondersteuning op het **gehele** sociaal domein en in de toeleiding naar bijvoorbeeld de Wlz. Er is cliëntondersteuning in het sociaal domein en er is cliëntondersteuning voor mensen die al een indicatie hebben voor langdurige zorg (Wlz).

Cliëntondersteuners helpen inwoners bij het formuleren van de hulpvraag en denken mee over oplossingen. Bijvoorbeeld bij vraagstukken rond zorg en ondersteuning, maar ook bij vragen rond werk en inkomen, bij wonen en in het onderwijs. Vooral mensen in kwetsbare situaties en hun naasten ondervinden vaak problemen bij het regelen van passende zorg en ondersteuning en kunnen veel baat hebben bij cliëntondersteuning. Cliëntondersteuning is gratis toegankelijk voor alle inwoners van de gemeente.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12 Den Haag | Postbus 30435 | 2500 GK Den Haag

070 - 373 83 93 | info@vng.nl

Het Rijk heeft voor deze kabinetsperiode 55 miljoen euro uitgetrokken om een extra impuls te geven aan onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze extra inzet is bestemd voor cliëntondersteuning in de Wlz en cliëntondersteuning in het sociaal domein. Er zijn vier opgaven benoemd waaraan gewerkt wordt:

- Meer inzicht in hoe de vraag naar en het aanbod van cliëntondersteuning eruitziet.
- Daar waar de eerste hulp- of ondersteuningsvraag wordt gesteld, zouden de betrokken professionals de cliënt vaker kunnen wijzen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning.
- Gericht werk maken van het vergroten van de bekendheid over het recht op cliëntondersteuning bij cliënten of hun naasten.
- Cliëntorganisaties, cliëntondersteuners en hun beroepsgroep, gemeenten en zorgkantoren gaan aan de slag om de kwaliteit en deskundigheid te bevorderen, in het bijzonder om specifieke groepen nog beter te leren bedienen.

VNG en doorontwikkeling van cliëntondersteuning bij gemeenten

Door het ondersteunen van gemeenten bij de (verdere) invulling van cliëntondersteuning, geeft de VNG een extra impuls aan de doorontwikkeling van cliëntondersteuning.

De VNG werkt samen met gemeenten aan de doorontwikkeling van cliëntondersteuning met aandacht voor integraliteit en voor het gehele sociaal domein. De VNG zet in op het Koploperproject en op een communicatieaanpak voor gemeenten.

Koploperproject Cliëntondersteuning

Om beter en vanuit de praktijk inzicht te krijgen in de vraag naar en het aanbod van cliëntondersteuning start sinds 2017 jaarlijks een aantal gemeenten als Koploper cliëntondersteuning. Er zijn inmiddels in totaal 66 gemeenten die actief meedoen in het koplopertraject. Iedere koploper ontvangt voor 1 of 2 jaar budget vanuit VWS, en Movisie ondersteunt de koplopergemeenten gedurende een periode van twee jaar actief.

Het Koploperproject Cliëntondersteuning is een initiatief van de VNG, Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein, met financiering van het ministerie van VWS. In het project gaan gemeenten aan de slag om lokaal (met hun partners) de functie cliëntondersteuning te versterken. Gemeenten die koploper zijn, kiezen zelf de gewenste ontwikkelrichting, thema's en eventueel de doelgroepen die zij beter willen gaan bedienen. Koplopers treden ook in de eigen regio als ambassadeur op om cliëntondersteuning bij buurgemeenten onder de aandacht te brengen. Met het verzamelen van goede voorbeelden en ervaringen van professionals, formele en informele cliëntondersteuning en door het onderwerp meer bekendheid te geven, wordt de doorontwikkeling van cliëntondersteuning in gang gezet.

Nieuwe gemeenten kunnen zich aanmelden als Koploper cliëntondersteuning door hun voordracht voor een nieuw project in te dienen bij Movisie. In januari 2020 zal hier opnieuw landelijke aandacht voor worden gevraagd.

Communicatieaanpak gemeenten: toolbox cliëntondersteuning

De VNG werkt aan een communicatieaanpak voor gemeenten die ingezet en aangepast kan worden aan de eigen lokale situatie. In samenwerking met een communicatiebureau maakt de VNG een toolbox communicatieaanpak. Deze communicatieaanpak kan gemeenten helpen om cliëntondersteuning beter bekend en vindbaar te maken voor haar inwoners. De toolbox is medio

januari 2020 klaar en bevat een kernboodschap, een aantal verhalen en filmpjes van mensen die gebruik hebben gemaakt van cliëntondersteuning en hun cliëntondersteuners.

De toolbox wordt aan alle gemeenten aangeboden. Niet als verplichting om te gebruiken, maar als handreiking aan gemeenten om, binnen de eigen (communicatie)aanpak te gebruiken bij het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van cliëntondersteuning in hun gemeente.

Landelijke Wlz-campagne cliëntondersteuning

Vanuit ZN (Zorgverzekeraars Nederland) start begin 2020, met middelen van VWS, een landelijke campagne gericht op de cliëntondersteuning vanuit de Wlz. Deze campagne zal in beperkte mate de cliëntondersteuning in het sociaal domein raken. Het zal minimaal vragen aan gemeenten over cliëntondersteuning opleveren. Het is handig als zowel het klantcontactcentrum als andere toegangsplaatsen voor het sociaal domein, zijn voorbereid op vragen rondom cliëntondersteuning. Inwoners van alle gemeenten kunnen dus te maken krijgen met de communicatie en de landelijke campagne rondom cliëntondersteuners in de Wlz.

Kernboodschap

Voor beide domeinen wordt een kernboodschap ontwikkeld. De kernboodschap Wmo wordt nog afgestemd met een aantal gemeenten. Ook worden filmpjes gemaakt. De filmpjes zijn voorbeelden van verhalen van een cliënt met zijn cliëntondersteuner. De kernboodschap en video's zijn vanaf medio januari 2020 te vinden op de website van de VNG en worden opgenomen in de communicatietoolbox voor gemeenten.

Wat betekent de landelijke campagne cliëntondersteuning voor mijn gemeente?

Zoals al aangegeven zal vanaf half januari 2020 de landelijke campagne rondom cliëntondersteuning in de Wlz van start gaan. Inwoners van alle gemeenten zullen via diverse ingangen, bronnen en social media kennis kunnen nemen van de beschikbaarheid van cliëntondersteuning vanuit de Wlz. Mensen komen via gerichte advertenties op sociale media op de website over cliëntondersteuning. Op die website zal meer informatie staan over wat cliëntondersteuning is en wordt het onderscheid tussen cliëntondersteuning Wlz en Wmo uitgelegd.

Vervolg

De komende periode zal de VNG werken aan een toolbox die gemeenten kunnen gebruiken bij de lokale communicatieaanpak rondom dit thema. Ook zal de VNG een factsheet ontwikkelen met veelgestelde vragen. Gemeenten kunnen gebruik maken van het factsheet bij de lokale toegang (telefoon, loket, wijkteam etc.). In januari zullen wij u verder informeren over de toolbox, en hoe deze te gebruiken, het factsheet en de website van de landelijke campagne cliëntondersteuning.

Leveringsproblemen bij het Hulpmiddelen centrum

Wij vragen uw aandacht voor de problemen die het Hulpmiddelen centrum sinds een aantal maanden heeft met de levering en betaling van Wmo hulpmiddelen. Het Hulpmiddelen centrum heeft contracten met een vrij groot aantal gemeenten, verdeeld over het hele land. Zij heeft een aandeel van ongeveer 20% van de Wmo hulpmiddelen markt. Het bedrijf levert ook hulpmiddelen op grond van de Wlz en de Zvw.

Continuïteit van levering hulpmiddelen in gevaar

Op basis van signalen van gemeenten over leveringsproblemen is de VNG in gesprek gegaan met het Hulpmiddelencentrum. Uit die gesprekken is gebleken dat de continuïteit van de dienstverlening aan kwetsbare groepen mogelijk in gevaar is. Het blijkt dat cliënten vaak langere tijd moeten wachten op (cruciale onderdelen van) hulpmiddelen.

Brief van het Hulpmiddelencentrum

Bij deze ledenbrief is een brief gevoegd van het Hulpmiddelencentrum waarin het bedrijf inzicht geeft in de problemen waarmee zij kampen. In de brief roept het Hulpmiddelencentrum contractgemeenten op om gezamenlijk te blijven zoeken naar oplossingen voor de gerezen problemen.

Gemeenten zijn niet verantwoordelijk om de continuïteit van aanbieders te garanderen. De VNG heeft geen inzicht in de bedrijfsvoering van het Hulpmiddelencentrum, maar wil als koepel van alle gemeenten het Hulpmiddelencentrum in de gelegenheid stellen om hun situatie toe te lichten via het voor gemeenten bekende medium van de VNG-ledenbrief en daarmee bijdragen aan een verbetering van de huidige situatie.

Betalingsproblemen

In het belang van de kwetsbare burgers is het van belang dat de dienstverlening van het Hulpmiddelencentrum snel verbetert. Het Hulpmiddelencentrum heeft aangegeven dat gemeenten facturen soms te laat betalen. Ook is er sprake van het opschorten van betaling van facturen omdat gemeenten niet tevreden zijn over (een deel van) de leveringen. Doordat betalingen uitblijven kan het Hulpmiddelencentrum niet aan haar verplichtingen jegens haar leveranciers voldoen waardoor er verdere problemen met leveringen ontstaan. De liquiditeitsproblemen van het Hulpmiddelencentrum worden verlicht als gemeenten facturen voor reeds geleverde diensten en hulpmiddelen waarover geen verschil van mening tussen contractpartijen bestaat, zo spoedig mogelijk betalen. Voor zover er wel sprake is van een meningsverschil over een levering, zou het opschorten van de betaling van facturen beperkt kunnen worden tot dat deel van de factuur dat wordt betwist. Er kan dan dus sprake zijn van gedeeltelijke betaling voor die leveringen die wel juist hebben plaatsgevonden.

Tijdelijke oplossingen

Een aantal gemeenten spant zich in om tijdelijke oplossingen te vinden zoals zelf de hulpmiddelen rechtstreeks van de fabrikant te kopen, of vraagt andere hulpmiddelenleveranciers om de levering over te nemen. Binnen deze beperkte markt geven de andere leveranciers aan dat zij het aandeel van het Hulpmiddelencentrum niet altijd en in iedere situatie over kunnen nemen. Wel zijn zij bereid incidenteel te zoeken naar oplossingen voor de meest kwetsbare en complexe gevallen.

Gezamenlijke opdracht

Onder aanvoering van VWS zijn recentelijk een bestuurlijke tafel en een actieteam hulpmiddelen ingericht. Hieraan nemen cliëntorganisaties, VNG, ZN, Firevaned, het UWV en VWS deel. Doel is om met alle betrokken partijen te komen tot de uitvoering van een gezamenlijk actieplan gericht op verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen. Het actieplan heeft een bredere strekking dan alleen de problemen met het Hulpmiddelencentrum¹.

¹ Zie voor meer informatie de beide Kamerbrieven van respectievelijk 17 oktober en 6 november 2019 <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/10/17/kamerbrief-over-acties-verbetering-verstrekking-hulpmiddelen>

Het is mogelijk om als gemeente aan te sluiten bij het actieteam hulpmiddelen. U kunt dan contact opnemen met de VNG (mailadres Linda.Hazenkamp@VNG.nl)
Daarnaast kan VWS u ondersteuning bieden via het programma Inkoop en Aanbesteden sociaal domein. Dit programma ondersteunt gemeenten en aanbieders bij vragen over inkoop in het sociaal domein en kan gemeenten ook helpen bij vragen over bijvoorbeeld het inkopen van alternatieven. U kunt het programma bereiken via het volgende emailadres:
dienstpostbusContracteringSociaalDomein@minvws.nl

Stand van zaken PGB2.0

Op 26 september jl. ontving u een ledenbrief (19/074, met kenmerk: TIS/U201900321) over de voortgang van PGB2.0, het nieuwe pgb-systeem. In deze brief stond dat we uitgingen van een livegang van enkele voorloper gemeenten in november 2019. Hun aansluiting is uitgesteld, omdat er meer tijd nodig bleek te zijn om te voldoen aan de randvoorwaarden die vooraf zijn gesteld door alle ketenpartijen betrokken bij de invoering van PGB2.0. Zorgvuldigheid en kwaliteit staan boven snelheid.

Mede op basis van de leerervaringen met de voorlopers stelt minister De Jonge van VWS in zijn [brief aan de Kamer](#) (met kenmerk: 1585893-195369-PPGB) dat er nog additionele technische aanpassingen in de software nodig zijn om grotere aantallen verstrekkers (gemeenten en zorgkantoren) en daarmee pgb-budgethouders en zorgverleners aan te sluiten. Deze technische aanpassingen hebben impact op de kosten en op de planning van de landelijke invoering.

De VNG blijft namens gemeenten toezien op de realisatie van het programma van eisen zoals dat is vastgesteld in samenspraak met de NDSB en VWS als stelselverantwoordelijke. Als VNG hebben we aangegeven dat we de stapsgewijze invoering van PGB2.0 blijven ondersteunen, het huidige pgb-systeem is immers eindig. Randvoorwaardelijk voor de landelijke invoering is immers een goed functionerend pgb-systeem dat naast een verbetering van de dienstverlening moet bijdragen aan een rechtmatigere, minder fraudegevoelige en goedkopere uitvoering van het pgb-trekkingsrecht.

Oproep deelname pilot kader PGB-vaardigheid

Om te toetsen of iemand voldoende geschikt is om te kunnen werken met een PGB is een kader ontwikkeld. Het kader beschrijft in 10 belangrijke punten wat je moet kennen en kunnen om als zorgvrager of vertegenwoordiger goed met een pgb om te gaan. Het heeft een voorlichtend karakter voor (potentiele) budgethouders en het ondersteunt ook gemeenten in de afweging bij het keukentafel- of bewuste-keuze-gesprek. De kaders en de leidraad toetsing zijn in augustus beschikbaar gekomen voor gemeenten.

VWS overweegt het kader te verankeren in wet- en regelgeving. Hiervoor willen wij eerst evalueren of en hoe het kader en de leidraad toetsing werkt in de praktijk. Voor deze evaluatie wordt de medewerking van gemeenten gevraagd.

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/11/06/kamerbrief-over-stand-van-zaken-acties-verbetering-verstrekking-hulpmiddelen>

VNG roept u op om uw gemeente als voorloper aan te melden en deel te nemen aan de pilot waarbij het kader pgb-vaardigheid geëvalueerd gaat worden. Dit houdt in dat je als gemeente het kader (de 10 criteria en de bijbehorende vragenlijst 'leidraad toetsing') implementeert in je huidige pgb toekenningproces bij kandidaat budgethouders. Eventueel kan er ondersteuning geboden worden bij deze implementatie. Het evaluatieonderzoek vraagt verder inzet van gemeenten in de vorm van een interview met de onderzoekers. Het gaat om (afzonderlijke) interviews met beleids- en uitvoeringsmensen. M.a.w. van verschillende mensen vraagt het de tijdsinvestering van één gesprek.

Zie verder: <https://vng.nl/nieuws/gemeenten-gezocht-voor-evaluatie-kader-rgb-vaardigheid>

Derde en laatste meetrone Evaluatieonderzoek AMvB Reële Prijs Wmo 2015.

In de week van 20 januari 2020 ontvangen alle 355 gemeenten van I&O Research een uitnodiging om deel te nemen aan een online enquête over de inkoop van Wmo-maatwerkvoorzieningen. Dit is de laatste enquête die plaatsvindt in het kader van het meerjarige evaluatieonderzoek naar de gemeentelijke toepassing van de AMvB Reële prijs Wmo 2015. De VNG ondersteunt dit onderzoek en hoopt dat alle gemeenten de afrondende enquête invullen. In [dit bericht](#) leest u meer over dit onderzoek en wat het u kan opleveren.

Wetsvoorstel resultaat gericht indiceren

De minister van VWS heeft op 12 april 2019 de Tweede Kamer en gemeenten geïnformeerd over zijn voornemen de Wmo 2015 aan te passen, waarbij het resultaatgericht beschikken een plek krijgt in de Wmo 2015. Het wetsvoorstel heeft tot doel gevolg te geven aan de uitspraak van Centrale Raad van Beroep van 8 oktober 2018 over resultaatgericht beschikken en de ontstane gemeentelijke uitvoeringspraktijk van dit resultaatgericht beschikken in lijn te brengen met deze uitspraak. Tot aan de wetswijziging van de Wmo 2015 worden gemeenten overeenkomstig de motie van de leden Slootweg en Geluk-Poortvliet (CDA) geadviseerd om klachten en bezwaren af te handelen op een manier die recht doet aan de gewezen uitspraak van de hoogste bestuursrechter, om de rechtszekerheid van cliënten in de praktijk te borgen. Het wetsvoorstel resultaatgericht indiceren zal naar verwachting nog dit jaar voor consultatie op internet bekend worden gemaakt. De VNG stelt in overleg met gemeenten een reactie op.

Cliënt- en inwonerparticipatie en gesprekken cliëntorganisaties

Vanuit de doelen van de decentralisaties zijn we samen met cliëntorganisaties aan het verkennen hoe deze uitgangspunten eruitzien in de praktijk: welke imperfecties herkennen we in het stelsel en in de uitvoering. Van daaruit gaan we in gesprek over een mogelijke gezamenlijke agenda ter verbetering van de toegang tot en de uitvoeringspraktijk van de Wmo.

Verzoeken vanuit gemeenten; wat is de rol van de huisarts en wat niet?

De Landelijke Huisartsen Vereniging heeft de VNG gevraagd om de richtlijn van de KNMG inzake het verstrekken van medische verklaringen door huisartsen onder de aandacht te brengen van gemeenten. Sommige gemeenten vragen inwoners om aan hun huisarts een verklaring te vragen dat ze mantelzorg zijn of om in aanmerking te komen voor een medische urgentie. Dit is echter niet conform de richtlijnen van de KNMG waarin staat dat een behandelend arts geen geneeskundige verklaring mag geven over zijn eigen patiënt. Dergelijke verklaringen mogen alleen worden afgegeven door een onafhankelijke arts. Wanneer de gemeente in verband met het

verstrekken van een voorziening of een urgentie een medische verklaring nodig heeft van de burger, kan deze daarvoor terecht bij een door de gemeente gecontracteerde GGD-arts of een medisch adviseur (arts). Bij deze attenderen wij u graag op de richtlijn van het KNMG. [Hier leest u meer](#).

Jeugdhulp in het buitenland

Onder de Jeugdwet kunnen cliënten jeugdhulp inkopen in het buitenland. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) heeft echter geen bevoegdheden om over de grens toezicht te houden. Om toch de kwaliteit te waarborgen, is in 2017 het Afsprakenkader buitenlands zorgaanbod jeugdhulp opgesteld. Wij brengen dit kader graag nogmaals onder de aandacht. Lees meer: [Afsprakenkader buitenlands zorgaanbod](#).

VLOT voor zorg en veiligheid

In deze ledenbrief vragen wij opnieuw aandacht voor het VNG-initiatief Verbindend Landelijk OndersteuningsTeam (VLOT). Dit team bestaat uit onder andere tien regioadviseurs die vraaggericht gemeenten en ketenpartners helpen bij de ondersteuning van kwetsbare inwoners, waaronder personen met verward gedrag. Gemeenten en hun ketenpartners staan daarbij namelijk voor complexe opgaven zoals de implementatie Wet verplichte ggz, het organiseren van beschermd wonen en het realiseren van een persoonsgerichte aanpak. Kijk voor meer informatie op www.vng.nl/VLOT en neem gerust contact op als u vragen hebt.

Met vriendelijke groet,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

J. Kriens
Algemeen directeur

Bijlage 1. Brief Hulpmiddelencentrum aan gemeenten