Agendavoorstel

Overleg Gehandicaptenraad Ridderkerk, gemeente Ridderkerk.
Datum: 27 februari 11.00 uur – 12.00 uur
Locatie: Gemeentehuis Ridderkerk

Aanwezig: Mevr. A. Ouwens (GRR)
De Heer W. de Ridder (GRR)
De Heer A. van de Ent (GRR)
Mevr. A. Aslan (gemeente Ridderkerk)
De heer A. Breedveld (gemeente Ridderkerk)
De heer P. van der Sluijs (gemeente Ridderkerk)
De heer M. de Weger (KplusV)

1. Opening
2. Mededelingen
3. Vaststellen agenda
4. Bespreking gemaakte afspraken (zie bijlage)
5. Vervolgafspraken
6. W.v.t.t.k.

Bijlage agendapunt 4

Afspraken gemeente Ridderkerk en GehandicaptenRaad Ridderkerk (GRR)

In de afgelopen periode heeft overleg plaatsgevonden tussen de gemeente en de GRR.
Dit overleg heeft geleid tot de formulering van een aantal aandachtspunten. Vervolgens zijn deze aandachtspunten vertaald in een aantal (algemene) afspraken. Voor de volledigheid zijn de aandachtpunten in deze bijlage herhaald weergeven.

De afspraken zijn in deze bijlage vastgelegd. Het is de bedoeling deze afspraken op 27 februari vast te stellen en van tijd tot tijd te evalueren en waar nodig bij te stellen.

Aandachtspunt 1 (14 november 2013)
Vastgesteld moet worden of beoordelingsaspecten om tot een afweging en indicatiestelling te komen, volledig zijn. Dit is primair een verantwoordelijkheid van de gemeente, maar het is verstandig deze aspecten volledig met elkaar te delen.

Afspraak
Afspraak is dat de GRR en de gemeente delen met elkaar (over en weer) alle relevante documenten (verordeningen, verstrekkingenboek, interne werkprocedures e.d.) die van belang zijn voor de uitvoering van werkzaamheden van zowel de gemeente als de GRR.
Deze documenten hoeven nog niet te zijn vastgesteld, zodat er ruimte is voor advies en dialoog. Daarmee worden "reparaties achteraf" voorkomen en worden zienswijzen proactief gedeeld. Iedere partij heeft en behoudt hierin de eigen verantwoordelijkheid.

Aandachtspunt 2 (14 november 2013)
Het is de vraag of er criteria zijn op basis waarvan de Wmo-consulent een besluit neemt, om een aanvullend (extern) advies deskundigenadvies te vragen. De heer Breedveld geeft aan dat er richtlijnen zijn en zal deze in het belang van de transparantie ter beschikking stellen. Op deze wijze kan in geval van belangenbehartiging de dialoog tussen de GRR, cliënt en de gemeente makkelijker op basis van de criteria worden gevoerd. Er ontstaat meer begrip en mogelijk aanpassing/interpretatie van zienswijzen.

Afspraak 2
Medio februari worden door de BAR-gemeenten de nieuwe werkprocessen in het kader van de Wmo-verstrekkingen afgerond. In deze herijking worden ook de bevindingen van de GRR uit de recente gesprekken meegenomen. De gemeente zal deze werkprocessen aan de GRR ter beschikking stellen en nader bespreken.

Ter bevordering van een adequate taakopvatting en taakuitvoering blijft de aanpak niet beperkt tot een theoretische beschrijving, maar worden alle betrokken medewerkers van de gemeente (individueel) gecoacht. Bovendien worden bijeenkomsten georganiseerd voor de belanghebbenden en worden er gerichte publicaties opgesteld. Dit alles om aan maximale transparantie en begrip te werken voor alle betrokkenen; de gemeente zet in op verdere professionalisering in haar dienstverlening naar de burgers. Er kan altijd wat mis gaan, maar er wordt dan in ieder geval op een goede wijze over gesproken om het werkproces te verbeteren. De wet, de maatschappij zijn permanent in beweging. De GRR en de gemeente dienen met een positieve insteek deze veranderingen blijvend bespreekbaar te maken.

Afspraak is dat met de GRR een structureel (operationeel) overleg wordt ingericht om in gesprek te blijven over "wat gaat goed?, en wat kan beter?" Het initiatief voor het plannen van de afspraken ligt bij Mevrouw Aslan.

Aandachtspunt 3 (14 november 2013)
Voorstel is om voor de aanvragers van een voorziening, waarvan redelijkerwijs is te voorzien/ kan worden verwacht dat een afwijzing van een aanvraag niet zomaar wordt begrepen, een procedure op te stellen over de wijze waarop de "lastige boodschap" het beste kan worden overgedragen. Zonder nu uit te gaan van de gedachte dat alle afwijzingen mondeling worden toegelicht is het van belang hier wel een zienswijze op te ontwikkelen.
Het is te verwachten dat, indien hier meer aandacht aan wordt besteed, er meer begrip ontstaat voor de motivatie van afwijzing en "bezwaar- en beroep" kan worden teruggedrongen.

Afspraak 3
In de beschrijving van de werkprocessen en de persoonlijke coaching van de medewerkers wordt extra aandacht gegeven aan de motivatieplicht van de gemeente. De GRR biedt aan om te blijven adviseren vanuit hun expertise van de doelgroep en de wijze waarop sommige boodschappen het beste kan worden overgebracht. De gemeente (mevr. Alsan) geeft aan met de GRR in een nader te bepalen structureel overleg, hierover blijvend in gesprek te blijven. Ook hier geldt dat verbeteringen uitsluitend tot stand komen indien er verbinding in de samenwerking tussen de GRR en de gemeente tot stand komt.

Aandachtspunt 4 (14 november)
Ook al zijn de behandeltermijnen en procedures van ondersteuningsaanvragen in de Algemene wet bestuursrecht vastgelegd, gaat het er vooral om in een kennisgeving de vertraging te motiveren. Bovendien is het belangrijk dat wordt aangegeven wanneer er wel een besluit kan worden verwacht. Een kleine moeite creëert een groot begrip, is daarbij de gedachte.

Afspraak 4
De gemeente zal er alles aan doen om de behandeltermijnen binnen de regelgeving af te wikkelen. Voor de medewerkers Bezwaar, Beroep & Kwaliteit, wordt de werkcapaciteit uitgebreid. Bovendien behoren deze medewerkers tot dezelfde afdeling waardoor de onderlinge afstemming zal verbeteren.
De procesgang van een aanvraag van een voorziening door de burger raakt een drietal afdelingen, te weten Afd. Toegang (Domein Publiek), Afd. Verstrekkingen (Domein Maatschappij) en Afd. Ondersteuning (Domein Maatschappij). De afdelingsmanagers hebben wekelijks afstemmingoverleg om de processen goed op elkaar aan te laten sluiten. Mevrouw Aslan zegt toe voor de GRR inzichtelijk te maken welke afdelingen, medewerkers en leidinggevenden betrokken zijn bij de verschillende activiteiten in de procesgang.

Op deze wijze wordt het ook voor de GRR duidelijk waar verantwoordelijkheden liggen. Bovendien wordt een kennismakingsoverleg gepland tussen de GRR en de manager verantwoordelijk voor de afdeling Verstrekkingen.

Aandachtspunt 5 (14 november)
Het is ten aanzien van de cliënten door de GRR worden behartigd voor de gemeente niet duidelijk op welke gronden de GRR de keuze maakt om deze burgers al dan niet bij te staan. Het inzicht in het protocol van de GRR kan zeer helpen om gezamenlijk vast te stellen of en op welke wijze wellicht de werkprocessen voor de behandeling van aanvragen, bezwaar en beroep kunnen worden geoptimaliseerd.
Mevrouw Ouwens geeft aan dat dit protocol op 21 november in het bestuur van de GRR wordt vastgesteld. Nadien wordt het protocol door de GRR aan de gemeente ter beschikking gesteld ten behoeve van de procesoptimalisatie (het traject waar we nu mee bezig zijn).

Afspraak 5
Het Uitvoeringsprotocol van de GRR is inmiddels (28 november 2013) aan de gemeente overhandigd en wordt nader in relatie tot afspraak 2 met de gemeente besproken/afgestemd Ook wordt dan ingezoomd op de voorbeeldbrieven van de gemeente met betrekking tot de toe- en afwijzing van aangevraagde verstrekkingen. Doel van bestreken en afstemming staat ook hier in het licht van communiceren over en weer en verbeteringen realiseren om onnodige procedures te voorkomen.

Aandachtspunt 6 (14 november)
De GRR geeft het dilemma aan dat bezwaar en beroepsprocedures van cliënten (behartigd door de GGR) soms verder reiken dan de beoordelingskaders van het vastgesteld Wmo-beleid binnen de gemeente. Feitelijk is de situatie dat de GRR op onderdelen van mening is dat de kaders van het locale Wmo-beleid niet altijd (naar de mening van de GRR) lijken te voldoen aan de wet.
Het recent geïnstalleerde Wmo burgerplatform (voorheen Wmo adviesraad) is feitelijk het orgaan waarin in dialoog met de gemeente de kaders worden bepaald met inachtneming van de wet. Nu de GRR daar nu (nog) niet in is vertegenwoordigd, kan de situatie ontstaan waarin de GRR een andere koers wil varen dan de binnen het Wmo-Burgerplatform gestelde kaders. Daarmee ontstaan mogelijk ongewenste situaties. Hier moeten we gezamenlijke een oplossing voor zoeken.

Afspraak 6
Naar alle waarschijnlijkheid wordt het VN-Verdrag betreffende de rechten van de mensen met een handicap in 2014 van kracht. De belangenorganisatie "Ieder (in)", een samengaan van de CG-raad en platform VG, probeert samen met locale belangenorganisaties dit verdrag ook te verankeren in locaal beleid. Afspraak is dat de gemeente Ridderkerk in haar beleid het programma Agenda 22 van de VN voor mensen met een functiebeperking wil verankeren.

Nu de GRR niet actief deelneemt aan het Wmo-Burgerplatform moet voorkomen worden dat relevante kennis en expertise van de GRR niet wordt meegewogen in de advisering van het Wmo-Burgerplatform aan de gemeente.
Afspraak is dat de GRR zich aan het Wmo-Burgerplatform bekend maakt en haar deskundigheid en expertise ter beschikking stelt. De GRR stuurt hiertoe een brief. Vooralsnog ziet de GRR voor zichzelf geen zelfstandige deelname aan het Wmo-Burgerplatform, mede als gevolg van het ontbreken van de beschikbare menscapaciteit (zelforganiserend vermogen verdient aandacht).
Mevrouw Aslan en de GRR blijven de komende maanden in contact om de wijze van adviseren onder de aandacht te brengen bij het Wmo-Burgerplatform om te voorkomen dat achteraf

onnodig opnieuw "reparaties" plaatsvinden. Bovendien dienen nadere werkafspraken te worden gemaakt over de wijze waarop de GRR (concept)voorstellen krijgt van de gemeente om ook adequaat haar adviesrol richting het Wmo-Burgerplatform kan invullen. Dit wordt ook in het werkoverleg tussen Mevrouw Aslan en de GRR nader bezien.

Aandachtspunt 7 (28 november)
Zodra het Uitvoeringsprotocol formeel is vastgesteld door het bestuur van de GRR, is het wenselijk dit protocol ter beschikking te stellen aan de gemeente, inclusief de medewerkers van de Wijzerplaats.

Afspraak 7
Zie afspraak 5

Aandachtspunt 8 en aandachtspunt 9 (28 november)

Aandachtspunt 8
Het is verstandig te zoeken naar een weg (een constructie) waarin de belangenbehartigers (vrijwilligers en professionele organisaties (incl. huisartsen)) zich verbinden en kennis en informatie delen. Op deze wijze wordt beter samengewerkt en de cliënt minder belast met verschillende zienswijzen van belangenbehartigers.

Aandachtspunt 9
Het is verstandig dat de GRR in haar communicatie richting de gemeente aangeeft wat de "aanvraaggeschiedenis" van een cliënt is, zeker als deze aanvraag is gestrand of op een verkeerde wijze door professionele organisaties is opgepakt. Deze kennis kan leiden tot betere afspraken (procesmatig / inhoudelijk) tussen de gemeente en de professionele organisatie (ook in de werkrelatie tussen deze organisatie en de GRR)
(aandachtspunt 9 moet worden bezien in relatie tot aandachtspunt 8)

Afspraak
Er zijn verschillende belangenorganisaties waar de gemeente en de belangenorganisaties onderling zelf mee te maken heeft, zoals de GRR, Zorgbelang, MEE, Karaat. De gemeente heeft met allen een bepaalde relatie. Borging van de dienstverlening van deze organisaties is van belang en daardoor is voor de gemeente goed inzicht nodig in de geleverde dienstverlening.
Afspraak is dat de GRR bijhoudt door welke organisatie de cliënten zijn doorverwezen naar de GRR. Zo wordt inzichtelijk waarom en hoeveel cliënten door professionele partners worden doorverwezen. Deze informatie is voor de gemeente van belang om de dienstverlening van haar partners af te blijven stemmen.
Afspraak is dat de gemeente onderzoekt op welke wijze overleg plaats kan vinden tussen de belangenorganisaties onderling. Dit overleg dient om de dienstverlening beter op elkaar af te stemmen om te voorkomen dat cliënten onnodig worden doorverwezen dan wel werkprocessen beter kunnen worden afgestemd. De gemeente (mevrouw Aslan) neemt het initiatief in deze.

Aandachtspunt 10 (28 november)

Vanuit de TG-commissie wordt aangegeven dat de onderlinge communicatie met betrekking tot informatieoverdracht binnen bepaalde dossiers aandacht behoeft. Dit wordt in eerste instantie binnen de TG-commissie met de gemeente besproken.

Afspraak
Afspraak is dat de TG-commissie het initiatief neemt en dit aandachtspunt met de gemeente bespreekt.

Aandachtspunt 11 (28 november)

De huidige Wmo-formulieren sluiten niet goed meer aan op de hedendaagse praktijk. De formulieren moeten worden aangepast.

Afspraak
De GRR heeft een voorbeeld aangedragen om te illustreren waar verbeteringen mogelijk zijn in de Wmo-formulieren. Afspraak is dat dit voorbeeld in wordt gebracht in de onderlinge gesprekken tussen de gemeente en de GRR ter verbetering van de werkprocessen.

Aandachtspunt 12
Bij de situatie waarin een formeel bezwaarprocedure dreigt, is het wenselijk om hieraan voorafgaand een overleg te plannen om de definitieve standpunten met elkaar te delen en deze discussie niet op voorhand via de commissie bezwaar en beroep "te beslechten".
Dit voorkomt niet alleen veel werk en vertraging, maar er ontstaat een dialoog over de juiste zaken (bijvoorbeeld nieuwe feiten). Deze dialoog voorkomt nieuwe bezwaren door betere inzichten en begrip van beide kanten.

Afspraak
Als gevolg van de toename van de capaciteit binnen de afdeling Bezwaar, Beroep & Kwaliteit, en de herijking van de werkprocessen, heeft de gemeente vertouwen in een verbetering van de situatie. Dit neemt niet weg dat er een inleerfase bestaat en dat voortdurend overleg nodig is om de goede voornemens ook in de praktijk te brengen.
Afspraak is dat in het overleg tussen de GRR en de gemeente, het vraagstuk betreffende aandachtspunt 12 permanent wordt geagendeerd om naar verbeteringen te zoeken en het werkproces zo in te richten dat bewaar- en beroepsprocedures kunnen worden verkomen.

Zelforganiserend vermogen GRR (30 januari 2014)

Afspraak
De GRR geeft aan dat het zelforganiserend vermogen vast onderwerp van de bestuursagenda is, en dat gestreefd wordt naar versterking van de capaciteit. Bovendien wordt focus aangebracht in de werkzaamheden (wat doen we wel, en wat doen we niet). Afspraak is dat de GRR functieprofielen opstelt om extra ondersteuning te kunnen werven en dat zij deze de gemeente ter beschikking stelt.
Afspraak is tevens dat de gemeente haar mogelijkheden benut om mee te helpen werven, mede vanuit haar netwerk in het kader van de Wwb. Afspraak is dat de GRR zelf ook inzet in

versterking van de werkorganisatie, mede door een strenge screening van mogelijke kandidaten door het bestuur.
De GRR heeft er overigens vertrouwen in dat een nieuwe werkrelatie met de Gemeente, de herijking van de werkprocessen en overleg/afstemming met de overige belangenorganisaties, op termijn tot verlaging van de werkdruk kan leiden.

Relatie Wmo-Burgerplatform (30 januari 2014)

Afspraak
Zie ook afspraak 6
Het is van groot belang voor de burger en de gemeente dat de kennis en expertise van de GRR inzake de belangen van mensen met een handicap beschikbaar blijft. Ondank dat de GRR niet actief deelneemt aan het Wmo-Burgerplatform moet de komende maanden worden bezien hoe de kennis en expertise op een goede wijze kan worden verbonden aan de vraagstukken die in de gemeente spelen en ter adviseren aan het Wmo-Burgerplatform wordt voorgelegd. De weergegeven Afspraak 6 biedt hiervoor een eerste start, in het werkoverleg tussen Mevrouw Aslan en de GRR worden deze stelselmatig geëvalueerd.

Resumé: Verankering van de onderlinge samenwerking
De GRR heeft in haar "Notitie bestuurswerkgroep Overleggen gemeente" aan dat:
(1) de in het rapport van KplusV weergegeven aanbevelingen (Statutaire doelstelling GRR, Faciliteiten GRR, Gedragregels werkprocesafspraken) alsmede
(2) een aantal belangrijke ontwikkelingen (Nieuwe Wmo, De samenwerking in BAR-verband, de gemeenteraadverkiezingen, de ratificatie VN Verdrag Gehandicapten),
van invloed is op de toekomstige samenwerking.
De GRR geeft aan dat de overleggen in de afgelopen periode met de gemeente vertrouwen geven voor een goed vervolg. Dit vervolg zou vorm moeten krijgen door samen voldoende prioriteit te geven aan de vraagstukken die er liggen, zowel inhoudelijk als de wijze waarop van theorie in de praktijk moet worden gebracht. Het jaar 2014 is een belangrijk jaar om daar gezamenlijk invulling aan te geven.

Voorgesteld wordt de gemaakte afspraken te bevestigen in het overleg op 27 februari met Wethouder P. van der Sluijs en af te spreken op welke wijze evaluatie van de gemaakte afspraken kan worden ingericht.
Naast het in praktijk brengen van de afspraken is het versterken van het zelforganiserend vermogen in relatie tot de gewenste faciliteiten de komende maanden onderwerp van onderling overleg. Dit kan dan uiteindelijk ook leiden tot een herziening van de subsidieafspraken tussen de gemeente en de GRR.

Opgesteld door
Marco de Weger
21 februari 2014