

**Clëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning Voorst**



**Inhoud**

<b>Jaaroverzicht 2019</b> .....	1
<b>overzicht van adviezen (overwegingen) en reacties (B&amp;W) 2019</b> .....	2
Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning .....	2
Kadernota Schuldhulpverlening 2019-2022 .....	3
concept Evaluatie Nota Mantelzorg en Vrijwillige Inzet 2015 .....	5
Nota evaluatie transities sociaal domein .....	6
<b>relevante onderwerpen 2019</b> .....	7
Studiemiddag PP – PRESENTATIE Betty Stam Koepel Sociaal Domein.....	7
Reglement Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning gemeente Voorst. ....	7
Voorst onder de Loep _ update 11.2019 .....	7
advisering CMO 2019 incl. planning in relatie tot lange termijn agenda (LTA).....	7
<b>(belangrijke) discussiepunten c.q. agendapunten CMO in 2019</b> .....	8
16 januari 2019 .....	8
13 februari 2019 .....	8
20 maart 2019 .....	8
17 april 2019 .....	8
10 mei studiemiddag .....	8
12 juni 2019 .....	8
3 juli 2019 .....	8
17 september 2019.....	8
22 oktober 2019. ....	8
10 december 2019 .....	8

**Clëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning Voorst (CMO)**

Voorzitter           F.W. (Fred) van der Vegte   (06 53 97 61 13)  
Secretaris           H.G.M. (Harrie) Mulder   (06 55 83 04 47)  
Secretariaat        p/a Omloop 28, 7391 PM Twello

Website : [www.clientenraad-voorst.nl](http://www.clientenraad-voorst.nl) of CMO Voorst  
E-mail : [secretariaat@clientenraad-voorst.nl](mailto:secretariaat@clientenraad-voorst.nl)

Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning

advies	reactie B&W
<p>1. Onduidelijk is hoe en op welke basis precies regels worden aangepast. En waar is een evaluatie vastgelegd?</p> <p>2. Is het CMO advies van 13 december 2016 meegenomen.</p> <p>3. Het document lijkt een samenraapsel te zijn van beleidsregels en (meer of minder gedetailleerde) uitvoeringsregels. Waar zijn de uitvoeringsbijlages?</p> <p>4. Een aantal beleidsregels zijn moeilijk juridisch toegankelijk en toetsbaar. Gaarne een beleidsdocument op hoofdlijnen en daarnaast een toetsbare uitvoeringsrichtlijn.</p> <p>5. Er staat vooral in wat allemaal niet kan. ...positiever</p> <p>6. Een probleem voor de cliënt blijft het onderscheid tussen melding en adviesvraag. In de 'procedure' vaak emotioneel maatgevend voor het gevoel van de cliënt. Kan veel klantgerichter door uit te gaan van de (mogelijke) hulpvraag van de cliënt.</p> <p>7. Uitgaande van de hulpvraag (melding, adviesvraag) is de termijn waarop een beschikking wordt afgegeven vraagt te veel tijd; bij beroep te veel tijdsdruk.</p> <p>8. Het voorliggende document roept veel vragen in geval van voorbeelden van concrete situaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wat zijn de weigeringsgronden en welke objectieve maatstaf wordt aangelegd?</li> <li>• bij het inzetten van het sociale netwerk: wanneer overstijgt dit de 'normale' of 'gebruikelijke' hulp?</li> <li>• is er aandacht, en zo ja, hoe voor de mogelijke stapeling van kosten voor de cliënt?</li> </ul> <p>Gaarne de uitvoeringsbijlagen die bij de onderhavige beleidsregels aan de orde zijn voor te leggen ter advies.</p>	<p>1. De aanpassingen van de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning zijn gebaseerd op: gewijzigde wetgeving, de gewijzigde Verordening maatschappelijke ondersteuning 2019, de gewijzigde regionale afspraken die vastgelegd zijn in het Zorgproductenboek en de Raamovereenkomst en gesprekken met: klantmanagers Wmo, de juridisch beleidsadviseur sociaal domein en de kwaliteitsmedewerker Wmo</p> <p>Er is een evaluatie uitgevoerd doormiddel van deskresearch naar de gewijzigde wetgeving, jurisprudentie en overige relevante documenten, gesprekken met stakeholders De uitkomsten van deze evaluatieonderdelen zijn niet vastgelegd in een apart document maar zijn direct verwerkt in de beleidsregels.</p> <p>2. Voor onze reactie op uw advies van 13 december 2016 verwijzen wij u naar onze brief van 27 januari 2017. Het voorliggende document is een aanpassing van het bestaande document 'Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Voorst 2017'.</p> <p>3. De documenten worden door klantmanagers Wmo gebruikt als achtergrondinformatie en zijn daarmee interne richtlijnen. Deze richtlijnen worden ook landelijk geaccepteerd. Dergelijke protocollen zijn geen onderdeel van beleidsregels, die voor advies voorgelegd moeten worden aan de CMO. Wij zullen u de stukken ter informatie per mail opsturen.</p> <p>4. Het is zo dat de beleidsregels een juridisch kader vormen en daardoor niet altijd toegankelijke tekst zijn. Wij moeten echter rekening houden met eventuele procedures. Overigens is niet duidelijk op welke beleidsregels u doelt. Wij verzoeken u bij dit punt aan te geven welke artikelen uit de beleidsregels u moeilijk juridisch toegankelijk en toetsbaar vindt. Daarbij willen wij u al wel meegeven dat wij er voor kiezen niet alle mogelijkheden voor maatschappelijke ondersteuning strak te kaderen. Omdat dit niet in lijn is met de transformatie die de Wmo 2015 met zich mee brengt. Deze nieuwe manier van werken stelt maatwerk voor de cliënt aan de hand van een gedegen onderzoek voorop. Dit betekent dat bij iedere cliënt een andere oplossing past. Om dit mogelijk te maken hebben een aantal artikelen uit de beleidsregels een meer open karakter.</p> <p>5. Wij begrijpen uw reactie. Als het voor cliënten niet duidelijk is wat er met de beleidsregels bedoeld wordt, dan biedt de gemeente gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning aan alle inwoners. Zij kunnen inwoners helpen bij het begrijpen van de wet- en regelgeving en het doen van een aanvraag.</p> <p>6. Wij zijn het met u eens en hebben dit aangepast in de beleidsregels.</p> <p>7. De gehanteerde termijnen zijn wettelijk gestelde maxima; waar wij ons dan ook aan houden. Het is mogelijk een bezwaar in te dienen. Dit kan conform de algemene wet Bestuursrecht (artikel 6:7) binnen 6 weken na de beslissing. Als u echter in de praktijk ervaart dat de termijnen problemen opleveren voor cliënten, gaan wij hierover graag verder met u in gesprek.</p> <p>8. Wij handelen in de geest van de Wet maatschappelijke ondersteuning en geeft ondersteuning aan mensen die geen beroep kunnen doen op familie, kennissen, burens, familie of mantelzorgers. Om dit vast te kunnen stellen voeren wij gedegen onderzoek uit naar elke inwoner die een melding doet. De opmerking die geplaatst is bij punt 4 sluit hierbij aan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In het onderzoek wordt per melding bekeken of er collectieve voorzieningen zijn die voldoende ondersteuning bieden aan de hulpvrager. Als er een maatwerkvoorziening nodig is, wordt gekeken naar welke voorziening het meest passend en het goedkoopst-adequaate is. Hiervoor worden de tarieven uit de Raamovereenkomst gehanteerd. Deze kunt u nalezen op <a href="http://www.zorgregiomijov.nl">www.zorgregiomijov.nl</a></li> <li>• Dit is voor elke cliënt anders. Afhankelijk van het onderzoek wordt voor de individuele hulpvrager - en zijn omgeving - bekeken wat de mogelijkheden zijn.</li> <li>• Er is aandacht voor de stapeling van kosten: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Het CAK voorkomt stapeling voor de Wmo en Wlz.</li> <li>✓ Het abonnementstarief is ingesteld ter voorkoming van stapeling van zorgkosten.</li> <li>✓ Inwoners van de gemeente Voorst met een netto inkomen tot 125% van de bijstandsnorm komen in aanmerking voor de Collectieve Zorgverzekering van de gemeente Voorst (de Gemeentepolis). Het eigen risico van € 385 is hierin meeverzekerd. Dit voorkomt zorgmijddend gedrag. (minima regeling Voorst)</li> </ul> </li> </ul>

## Kadernota Schuldhulpverlening 2019-2022

advies	reactie B&W
<p>Bepleit dat het beleid zich met name richt op <b>leefwereld van de cliënten</b> en minder op de ‘systeemwereld’. De nadruk die u in deze Nota legt op en de wens tot preventie en vroegsignalering zijn belangrijke uitgangspunten daarbij. Waar het in de Nota o.i. aan ontbreekt is het <b>concreet maken</b> van veel van deze intenties.</p> <p>1. <b>Preventie en vroegsignalering</b> zijn o.i. de basis voor een effectief en duurzaam beleid. Dit beleid wordt landelijk ook ondersteund en het MNV speelt hierbij een belangrijke rol. De gewenste cliëntgerichte aanpak wordt op deze wijze mogelijk en vormt de basis voor de integrale aanpak die u voorstaat. Wij gaan er vanuit dat u dit goed opzet en faciliteert.</p> <p>2. <b>Experimenten</b> met nieuwe, vooral ook snellere vormen van schuldhulpverlening. Wij missen in de Nota een analyse van de mogelijkheden en uitkomsten van de diverse experimenten. Het overnemen van (kleinere) schulden wordt in hoofdstuk 6 wel impliciet genoemd, maar slechts als onderzoek, startend in najaar 2020. Dit is zonde van de tijd. Nú al kan besloten worden, eventueel als experiment, om deze mogelijkheid per ommekeer in te zetten.</p> <p>Ook andere experimenten waarbij bijvoorbeeld het bedrijfsleven participeert worden niet genoemd.</p> <p>Wij adviseren u een overzicht te maken van experimenten op het gebied van schuldhulpverlening, inclusief een analyse van de mogelijke cliëntgroepen en van de (potentiële) resultaten.</p> <p>3. Uw ambitie is om een <b>laagdrempelige schuldhulpverlening</b> tot stand te brengen.</p> <p>Laagdrempelig houdt o.i. ook in dat er snel gehandeld wordt na het ontvangen van een signaal.</p> <p>Zodra een signaal binnenkomt moet actief contact worden opgenomen. Hoe eerder hoe gemakkelijker de verdere afhandeling; het versterkt ook het zelfvertrouwen van de cliënt. De ambitie om binnen tien dagen, of bij crisis binnen drie dagen, een intake gesprek te voeren is van groot belang. Eerder pleitten wij voor een maximum termijn van 5 dagen.</p> <p>Wij adviseren u een maximumtermijn van 5 dagen na te streven en bij crisis 2 dagen.</p> <p>4. <b>Bejegening</b></p> <p>In een eerder advies hebben wij aandacht gevraagd voor de bejegening van de cliënten, omdat ons daarover minder gunstige berichten bereikten. Dit betrof zowel de persoonlijke bejegening als de in voorkomende gevallen bizarre vormen van bureaucrativering. Wij gaan er vanuit dat de door u voorgestelde werkwijze de mens centraal stelt en streeft naar herstel van zelfvertrouwen. Hulp daarbij van een onafhankelijk cliëntondersteuner, zoals u voorstelt, betekent een belangrijke wijziging van het beleid, die wij van harte ondersteunen. Ook het inzetten van de zgn. Taalmeter ondersteunen wij.</p> <p>5. In hoofdstuk 8.2 wordt gesteld dat de <b>gemeente Apeldoorn</b> een Plan van Aanpak en een beschikking opstelt na het intakegesprek. Dit lijkt ons in tegenspraak tot de regiefunctie die de gemeente zegt te willen vervullen.</p> <p>Wij adviseren u deze taken door de gemeente Voorst te laten vervullen. De regiefunctie en de samenhang met mogelijk andere aandachtspunten kunnen dan worden geborgd.</p> <p>6. <b>Hulp aan zelfstandige ondernemers en ZZP'ers</b> is op dit moment niet eenvoudig geregeld. Daarbij wordt eerst een check gedaan op de levensvatbaarheid van het bedrijf en pas daarna wordt het schuldenprobleem als persoonlijk probleem gedefinieerd. Wij adviseren u het proces aan te passen, zodanig dat de gemeente, i.c. het MNV de regie heeft en houdt. Op die wijze wordt o.i. invulling gegeven aan uw ambitie “niemand valt uit de boot” (hoofdstuk 3.3).</p>	<p><b>1. Preventie en vroegsignalering</b></p> <p>Wij delen uw opmerking over het belang van preventie en vroegsignalering. Wij waarderen het dat u aandacht vraagt voor de cliëntgerichte en integrale aanpak. Wij faciliteren deze aanpak en dragen zorg voor een goede implementatie van het integrale proces rondom schuldhulpverlening. Deze taak ligt bij de coördinator schuldhulpverlening.</p> <p><b>2. Schuldhulpverlening is landelijk een actueel thema en er zijn veel initiatieven en experimenten.</b> Ondersteunend zijn de aangekondigde wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet. In de voorliggende nota vragen wij voor de komende vier jaren het kader vaststellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• We zetten in op preventie, vroegsignalering en nazorg</li> <li>• We hebben een passend aanbod voor iedereen</li> <li>• We voeren regie op het schuldhulpverleningsproces</li> </ul> <p>Naast het opzetten van een cliëntvolgsysteem en het verder implementeren van het proces, gaan we allereerst een analyse maken van de doelgroepen in onze gemeente. Wij willen beter in kaart brengen om wie het gaat (samenstelling huishouden), wat de hoogte van de schulden is en waar de behoeften liggen. Het maken van deze analyse kost tijd. De gegevens zijn niet eenvoudig opvraagbaar. Na het maken van de analyse kijken we in de uitvoering naar passende oplossingen, die afgestemd zijn op de behoefte van de doelgroepen en onze lokale situatie. Hierbij worden resultaten van experimenten op het gebied van schuldhulpverlening meegenomen. Het kiezen van passende oplossingen vindt plaats in afstemming met onze samenwerkingspartners. De monitoring zal stapsgewijs uitgebreid worden na het opzetten van het cliëntvolgsysteem, het implementeren van het gewenste proces en het kiezen voor acties in de uitvoering. Het actieplan, dat in hoofdstuk 6 van de nota is opgenomen, is een dynamisch document. Voortschrijdend inzicht leidt tot nieuwe acties, aanpassingen in acties of prioritering.</p> <p><b>3. Laagdrempelige schuldhulpverlening</b></p> <p>Wij zijn het met u eens dat er na een melding actief contact gezocht moeten worden. Op basis van uw advies hebben wij de maximum termijnen voor een brede vraagverduidelijking aangepast naar respectievelijk 5 werkdagen en bij crisis 2 werkdagen. De nieuwe aanpak maakt dit mogelijk.</p> <p><b>4. Bejegening</b></p> <p>Een goede bejegening van inwoners is essentieel. De drempel om hulp te vragen bij schulden is hoog. Wij begrijpen uw zorg op dit punt. Grondige inventarisatie van de hulpvragen en inzet van passende ondersteuning leidt tot herstel van zelfvertrouwen en waar mogelijk tot zelfredzaamheid. Wij vinden het fijn te lezen dat u positief bent over de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning en de Taalmeter. De samenwerking met de gemeente Apeldoorn zal in 2020 niet gecontinueerd zal worden.</p> <p><b>5. De gemeente Apeldoorn</b></p> <p>Dit zal in ieder geval tot eind 2019 de werkwijze blijven. De gewenste werkwijze staat in bijlage 3 in de nota. De medewerker van het MNV maakt na de vraagverduidelijking direct een ondersteuningsplan. Daarna in voortraject specifiek de financiële situatie bekijken en op orde brengen. Dit vormt de basis voor de partij die de schuldregeling al dan niet gaat toekennen, waarna we opnieuw kijken naar het proces van besluiten en beschikken.</p> <p><b>6. Hulp aan zelfstandige ondernemers en ZZP'ers</b></p> <p>Meldingen van alle doelgroepen, ook van zelfstandig ondernemers en ZZP'ers, moeten via het MNV lopen. Na een vraagverduidelijking van het MNV kan de gemeente Apeldoorn</p>

### 7. Nazorg en gebrek aan kennis

De wet kent de verplichting tot nazorg. Goede nazorg zal preventie ten goede komen is de stelling. Wij zijn het daar mee eens, maar constateerden al in een eerder advies dat dat onvoldoende wordt gedaan.

In hoofdstuk 4.1. stelt u meer aandacht te willen besteden aan nazorg. Wij adviseren u een concreet plan voor de nazorg te maken, inclusief een uitgebreide uitvraag na afloop van het traject van schuldhulpverlening.

### 8. Monitoring en evaluatie

In de Nota wordt het beleid beschreven in de vorm van ambities. De uitwerking van deze ambities in een operationeel plan, in concrete aanpak wordt echter gemist. Wij adviseren u om de Nota te complementeren met een uitvoeringsplan

worden ingezet voor het uitvoeren van de Bbz-regeling of evt. schuldregeling. Wij hebben de beschrijving in paragraaf 4.2 aangepast.

### 7. Nazorg en gebrek aan kennis

Het uitbreiden van nazorg is als actie meegenomen in de nota. Deze uitbreiding zal nader opgepakt worden door de coördinator schuldhulpverlening en bestaat o.a. uit evaluatie van het gelopen traject. Wij willen leren van de ervaringen en door opgedane kennis direct bijsturen. Het idee is om **de evaluatie** in een persoonlijk gesprek te doen om de respons te verhogen. Naast de evaluatie komt nazorg terug als preventief middel om te voorkomen dat inwoners opnieuw in de problemen komen. Afhankelijk van het traject dat ingezet wordt kunnen hierbij meerdere samenwerkingspartners betrokken zijn.

8. In de kadernota is een actieplan opgenomen met een prioritering. Op het moment dat we een complete analyse hebben gemaakt van de doelgroepen kunnen we in 2020 concrete doelen stellen en de **monitoring** uitbreiden. Het jaar 2020 is het jaar van verder onderzoeken en implementeren. We komen er in de loop van dat jaar graag bij u op terug.

## concept Evaluatie Nota Mantelzorg en Vrijwillige Inzet 2015

advies	reactie B&W
<p>Voor het opstellen van het nieuwe beleidsplan is het van belang de geconstateerde verbeterpunten te toetsen aan de ervaringen elders in het land. Wellicht zijn er ervaringen opgedaan die ons in Voorst kunnen helpen, resp. die tot een heel nieuwe aanpak kunnen leiden.</p> <p>Monitoring en uitvragen van ervaringen, ook van maatschappelijke partners, leidt tot continue verbeterprocessen en leidt tot concrete operationele plannen van aanpak.</p> <p><b>4.1.2.: Indicator 'Mantelzorgers worden gewaardeerd ...'</b>            "Wanneer voel je je gewaardeerd? En kan de waardering ook anders dan financieel worden ingericht?": Is de mening hierover van de mantelzorgers zelf ook gevraagd?</p> <p><b>4.1.2.: Indicator 'Zo veel mogelijk partijen ...'</b>            "Er is veel keus ...": Wat zijn de keuzes? Heeft de gemeente afspraken met geselecteerde partijen of is het een vorm van blanco cheque die overall inwisselbaar is? Overigens wordt het mantelzorgcompliment zeer gewaardeerd en dient o.i. behouden te blijven.</p> <p><b>4.1.2.: Indicator 'We maken de zorgbehoefte van de mantelzorg bespreekbaar...'</b>            "Het wordt nog onvoldoende benoemd ...": Dit wordt als een belangrijk punt genoemd. Kan hier een apart punt van worden gemaakt, zodat, met hulp bijvoorbeeld van een onafhankelijk cliëntondersteuner, ook voor de mantelzorg duidelijk wordt dat we de zorgvraag met z'n allen willen aanpakken - een vorm van solidariteit met de inzet van de mantelzorg?</p> <p><b>4.1.2. : Indicator 'We bieden informatie over de combinatie werk en mantelzorg'</b>            "De combinatie werk en mantelzorg is onderbelicht gebleven in de uitvoering. ...", "... deze informatie wordt niet geboden":            Waarom wordt deze informatie niet geboden? Wellicht omdat dit nog onbekend terrein is qua ervaring? Voorstel: onderzoek wat eraan ervaringen elders is, analyseer en formuleer beleid dat recht doet aan het uitgangspunt van hulp aan de mantelzorg om diens werk mogelijk en effectief te maken, ook op langere termijn.</p> <p><b>4.1.3. : Indicator 'We organiseren respijtzorg'</b>            "Per mantelzorg en zorgvrager kan dit verschillen en daarmee de mogelijkheden voor respijtzorg": Is het mogelijk voor de gemeente om een eigen beleid te voeren? Is het mogelijk om (collectief/regionaal) als gemeenten een respijtreserve-capaciteit te organiseren?</p> <p><b>4.2. Vrijwillige Inzet</b>            De VCV is actief en doet belangrijk werk. Wat o.i. ontbreekt is een duidelijke focus op welke vormen van vrijwillige inzet wordt geworven. VCV met het sociaal domein als focus zal waarschijnlijk effectiever direct vrijwilligers kunnen werven. Daarnaast zou de VCV samenhang en ondersteuning kunnen bieden aan allerlei andere organisaties die actief zijn op het gebied van sociale samenhang en zorg binnen de gemeente.</p>	<p>Wij nemen deze opmerkingen graag ter harte en voegen er het volgende aan toe. Het nieuwe beleid zal voor een deel bestaan uit continuering van het ingezette beleid uit 2015. Uit de evaluatie blijkt dat er een goede basis is gelegd voor het ondersteunen van inwoners die mantelzorgtaken vervullen. In de fase van een nieuw beleidsplan is het van belang om 'best practices' in het land te onderzoeken, zeker op de verbeterpunten. Maar het is vooral belangrijk om aan te sluiten bij de lokale behoefte en situatie. Voorst onder de Loep heeft ook voor het nieuwe mantelzorg en vrijwillige inzet beleid bruikbare informatie opgehaald die gaat worden verwerkt in het nieuwe beleid. Wij zijn het met u eens dat het altijd moet gaan om concrete operationele plannen.</p> <p><b>4.1.2.: Indicator 'Mantelzorgers worden gewaardeerd ...'</b>            De mening van mantelzorgers is gevraagd en daaruit blijkt dat mantelzorgers zich op vele manieren gewaardeerd kunnen voelen. Zij noemden bijvoorbeeld de glimlach van hun demente moeder, de ontmoeting met andere mantelzorgers, gezien, gehoord en geholpen worden door de mantelzorgconsulent, als belangrijke vormen van waardering. De financiële waardering geeft de mantelzorgruimte om eens iets extra's te kunnen doen voor zichzelf. Extra's, waar niet altijd geld voor is. Uit de cijfers blijkt ook dat niet alle geregistreerde mantelzorgers de financiële waardering benutten. Het doel van de waardering is om mantelzorgers te versterken in hun mantelzorgtaken. Dat doel wordt deels bereikt door een financiële waardering.</p> <p><b>4.1.2.: Indicator 'Zo veel mogelijk partijen ...'</b>            Wij zijn het met u eens dat de mantelzorgwaardering behouden dient te blijven. In de gemeente Voorst voert Stichting Mens en Welzijn (Stichting M&amp;W) het mantelzorgbeleid uit. Daaronder valt ook de waardering. Stichting M&amp;W maakt met een diverse selectie aan winkels en diensten verspreid over de gemeente afspraken over de waardering, zodat er een breed aanbod is van mogelijkheden waaruit mantelzorgers kunnen kiezen. Mantelzorgers ontvangen na een keus te hebben gemaakt een cheque om bij desbetreffende winkel, dienst of voorziening te kunnen kopen wat zij willen.</p> <p><b>4.1.2.: Indicator 'We maken de zorgbehoefte van de mantelzorg bespreekbaar...'</b>            Iedere inwoner heeft recht op onafhankelijke cliëntondersteuning. De gemeente Voorst is gestart met het project koploper cliëntondersteuning en zal zeker aandacht hebben voor de bekendheid er van, ook in de situatie van de mantelzorg. De wijze waarop de zorgvraag van de mantelzorg wordt opgepakt is door deze evaluatie nog duidelijker naar voren gekomen. Het verbeterpunt is in beeld en nemen wij in het nieuwe beleid op.</p> <p><b>4.1.2. : Indicator 'We bieden informatie over de combinatie werk en mantelzorg'</b>            De prioritering van het steunpunt mantelzorg heeft de afgelopen jaren niet bij deze specifieke vraag gelegen. De combinatie werk en mantelzorg is zwaar en bedrijven worden zich langzamerhand bewust van hun taak hierin. Het vraagt om specialistische kennis over arbeidswetgeving. De voorzieningen voor mantelzorgers zijn voor iedereen toegankelijk, ook zij met een baan. Wij nemen uw opmerking ter harte en zullen onderzoeken wat het steunpunt kan betekenen voor deze speciale situatie en of extra voorzieningen nodig zijn passend bij de combinatie werk en mantelzorg.</p> <p><b>4.1.3. : Indicator 'We organiseren respijtzorg'</b>            Uit de evaluatie blijkt dat het nodig is om het thema respijtzorg op de agenda te zetten. Wij onderschrijven uw vragen over dit thema. De Wmo-regio heeft recent een werkgroep Respijtzorg gevormd en onderzoekt de situatie van de respijtzorg en de mogelijke oplossingen. De gemeente Voorst participeert in deze werkgroep. Verder werken wij ook met een lokale kerngroep aan oplossingen voor geplande respijtzorg. Het organiseren van een respijtreserve-capaciteit onderzoeken wij daarin. Maar het brengt ook financiële vraagstukken met zich mee. Op heel korte termijn is er nog geen goede oplossing beschikbaar voor alle betrokkenen.</p> <p><b>4.2. Vrijwillige Inzet</b>            De VCV is inderdaad actief en doet belangrijk werk. De taken van de VCV zijn zowel gericht op vrijwilligers rondom de informele zorg als vrijwilligers die de dorpen/kernen bruisend weten te maken en houden. Dat vraagt van de VCV om</p>

Wellicht kan in de geest van VodL (preventie-acties) hier eens over gebrainstormd worden.

zich op twee manieren in de Voorster samenleving te positioneren. Daarin is de VCV, samen met Voorst onder de Loep, zich aan het ontwikkelen

### Nota evaluatie transitie sociaal domein

advies	reactie B&W
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>De vorm van de evaluatie:</b> het niet per beleidsvoornemen te rapporteren. (gebeurt al in de vorm van meer specifieke rapportages en via de P&amp;C-cyclus). Overzicht en inzicht in ontwikkelingen kunnen o.i. hierdoor echter in het gedrang komen. Dit maakt de evaluatie tot een gemakkelijk leesbaar document waarbij op hoofdlijnen een indruk ontstaat en geconcludeerd kan worden dat het een leerproces is geweest met overwegend goede resultaten.</li><li>• <b>Inhoud van de evaluatie</b> Anderzijds bepaalt deze vorm van evaluatie dat er weinig inzicht gegeven wordt in de knelpunten die zijn opgetreden, de verbeterpunten die zijn opgemerkt en de visie van waaruit beleidsveranderingen zijn doorgevoerd. De nauwkeurigheid van de uitspraken in de nota laten soms ook te wensen over. O.i. ontbreekt het aan evaluatie van een aantal belangrijke keuzes en ontwikkelingen; huishoudelijke hulp, veilig thuis</li><li>• Participatie wordt onverwacht gedetailleerd ingegaan op additionele werkplekken bij <b>werkgevers</b> en bij de gemeente.</li><li>• U noemt ook uw inspanningen met de begeleiding van <b>statushouders</b>. Met welke partijen?</li><li>• Naar onze mening zou door het toevoegen van een aantal voor de cliënt bepalende en kritische veranderingen van inzicht, en daarmee van beleid tijdens het proces van transitie, het <b>lerend vermogen van de gemeente in haar zorgverantwoordelijkheid</b> beter naar voren zijn gekomen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Vorm van de evaluatie</b> Wij hebben aangegeven dat we bewust hebben gekozen voor een andere wijze van evalueren. Wij zijn verheugd dat u de evaluatie omschrijft als een makkelijk leesbaar document.</li><li>• <b>Inhoud van de evaluatie</b> De vorm brengt met zich mee dat we hebben gekozen voor een evaluatie op hoofdlijnen. Dit heeft tot gevolg dat de belangrijkste onderwerpen zijn aangestipt maar niet uitgebreid beschreven. We zijn ons ervan bewust dat er <b>meerdere vormen van evaluatie</b> denkbaar zijn en gaan daarover ook het gesprek aan met de gemeenteraad. U geeft aan dat er <b>geen verbeterpunten</b> zijn opgemerkt. Wij hebben dit gedaan in de vorm van aanbevelingen. U noemt een aantal inhoudelijke punten die in afgelopen jaren aan de orde zijn geweest. De meeste van deze punten zijn in afgelopen jaren in raadsstukken uitgebreid aan de orde geweest. Vandaar dat we daar nu niet meer uitgebreid op ingaan.</li><li>• Uw opmerking over de <b>werkgevers</b> hebben we heroverwogen en aangepast.</li><li>• Ter aanvulling willen we nog het volgende melden: We hebben aan de evaluatie de <b>klanttevredenheidsonderzoeken</b> op het terrein van jeugd, Wmo en participatie toegevoegd om de invalshoek vanuit de betrokkenen weer te geven. Hiermee is volgens ons een completer beeld ontstaan.</li></ul>

### Studiemiddag PP – PRESENTATIE Betty Stam Koepel Sociaal Domein

Gedurende hun leven kunnen inwoners verschillende rollen vervullen: als mantelzorger – vrijwilliger – werknemer – inwoner met een fysieke of psychische beperking – als wijkbewoner – burens – als student/leerling – etc. etc. De meeste mensen vervullen **meerdere rollen** tegelijkertijd en allerlei verschillende rollen gedurende hun leven.

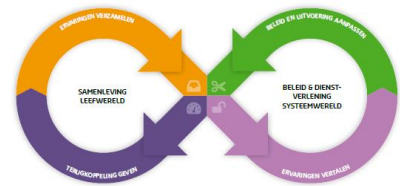
- **een gezamenlijke jaaragenda.** De adviesraad krijgt de ruimte om bepaalde beleidsthema's niet op te pakken.
- De adviesraad **reflecteert op rol en taken.** Hebben we de juiste kwaliteiten in huis?
- **Jaarlijks een evaluatie.**
- **Regionaal:** mogelijkheid openhouden om lokaal óók nog steeds over het thema te adviseren/ inbreng te hebben.

#### Doelen

- We willen **draagvlak** bij inwoners voor beleid en beslissingen
- We willen de **kwaliteit van het beleid en de uitvoering verbeteren**

**Van systeemwereld naar leefwereld: een doorlopend proces van input – bijsturen – aanpassen en monitoren van de praktijk**

- 1) Ervaringen verzamelen
- 2) Ervaringen vertalen
- 3) Beleid en uitvoering aanpassen
- 4) Terugkoppeling geven op beleidsuitvoering (evaluatie – signalen-knelpunten)
- 5) Dan weer opnieuw proces van ervaringen verzamelen etc.



#### 4 rollen adviesraad

1. Signaleren en monitoren
2. Meedenken aan de voorkant
3. Adviseren op het proces i.p.v. op de inhoud
4. Agenderen en ongevraagd adviseren (vanuit signalen uit de samenleving onderwerpen agenderen, onderzoeken samen met belanghebbenden en mensen met ervaringskennis en een ongevraagd advies uitbrengen richting gemeente) = **pro-actieve rol.**

### Reglement Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning gemeente Voorst.

Reglement treedt in werking op 1 januari 2020 en vervangt het "Reglement overlegraden gemeente Voorst" (23.07.2009): zie website!

### Vorst onder de Loep \_ update 11.2019

In de uitgewerkte doelen zit onze wens dat de Voorster gemeenschap beter op de hoogte is van de rol van de CMO; dat de mensen ons gemakkelijker weten te vinden, zonder een klachtenmeldpunt te worden.

**De CMO heeft haar doelen o.i. na november 2018 ten dele verwezenlijkt.**

1. **De Cliëntenraad signaleert**  
Inwoners moeten eenvoudig bij de Cliëntenraad Maatschappelijke Ondersteuning (CMO) kunnen melden als er iets niet goed gaat in de zorg en ondersteuning. De CMO wil vaker horen welke ervaringen mensen hebben. Zo kan de CMO problemen eerder signaleren. Ook begrijpt de CMO beter hoe de gemeente of zorgpartij deze problemen oplost. Zo kan de CMO haar rol als Cliëntenraad beter uitvoeren.
  - Het melden op zich is eenvoudig, maar gebeurt nog te weinig. Wel halen wij individueel informatie op, vanuit onze proactieve houding bij bv. Sociaal café; bevragen van contacten bij de zorgen rondom het failliete Trimenzo, maar cliënten en/of gedupeerde medewerkers komen niet uit zichzelf. Er is sprake van een drempel en/of onwetendheid. Vergroting van netwerk via bijeenkomsten VodL geeft vergroting van signalen.
2. **De Cliëntenraad informeert inwoners**  
De CMO wil inwoners meer betrekken bij de plannen en regels voor de zorg en ondersteuning in onze samenleving.
  - Informatie wordt verstrekt in begrijpelijke taal via persberichten in Voorster Nieuws; De intentie om te komen tot een redactioneel schrijven in media is niet verwezenlijkt. De website is actueel m.b.t verslag en advisering
  - Er zijn intensieve contacten/overleg met belangengroepen n.a.v. thema's o.a. ouderenzorg (december 2018) en passend onderwijs (juli 2019), PlusOV, Koepel sociaal domein, VodL etc. die zichtbaar worden in de verslagen en de uitgebrachte adviezen
  - Opmerkelijk is het gegeven dat we het laatste half jaar standaard worden uitgenodigd om proactief mee te denken in diverse brainstormsessies voor kadernota's vanuit de opgedane (in)directe ervaringen. En als zodanig worden opgenomen in de beleidsnotities. Dit heeft ook geleid tot dat de raad in toenemende mate ons bevroegd bij RTG's n.a.v. adviezen c.q. reacties.

### advisering CMO 2019 incl. planning in relatie tot lange termijn agenda (LTA)

**M.b.t. de advisering werden de volgende afspraken gemaakt:**

1. Samenwerking met RTG meer benutten (aanschuiven bij IBB voor Raad indien mogelijk)
2. Overleg met de wethouder versterken; evt. mogelijk aanwezigheid wethouder CMO bijeenkomst
3. Na advisering door CMO geeft het college z.s.m. een terugkoppeling
4. De CMO mag altijd gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan het college
5. De CMO werkt in 2019 aan verdere aanpassing c.q. invulling van protocol/reglement CMO.
6. Nieuw concept lange termijn agenda op basis van hetgeen is afgesproken (jan 2019)

## (belangrijke) discussiepunten c.q. agendapunten CMO in 2019

ZIE OOK DE MAANDELIJKSE VERSLAGEN OP DE WEBSITE

### 16 januari 2019

- ❖ PlusOV
- ❖ Schuldhulpverlening
- ❖ stand van zaken en beleidsontwikkeling regionaal plan beschermd wonen
- ❖ advisering CMO 2019 incl. planning in relatie tot lange termijn agenda
- ❖ omgevingswet
- ❖ Delta

### 13 februari 2019

- ❖ lokaal plan beschermd wonen; evaluatie en jaarwerkplan 2019-2020
- ❖ Voorst onder de Loep  
1<sup>e</sup> voortgangsrapportage en bijeenkomst 31 jan. j.l.; na de fase van #Hoe dan volgt nu de fase #Zo dus
- ❖ Koplopers; info voortgang;
- ❖ LTA

### 20 maart 2019

- ❖ PlusOV; aanbestedingsprocedure, reizigers platform
- ❖ Omgevingswet/visie
- ❖ Reglement CMO
- ❖ voortgang onafhankelijke cliëntondersteuning Koplopers; bijeenkomst
- ❖ studiemiddag 28 mei Partners in participatie

### 17 april 2019

- ❖ Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning
- ❖ studiemiddag 10 mei Partners in participatie; vervolg
- ❖ Reglement CMO; vervolg
- ❖ voortgang onafhankelijke cliëntondersteuning Koplopers; vervolg

### 10 mei studiemiddag

- ❖ Positionering CMO
- ❖ PRESENTATIE Betty Stam Koepel Sociaal Domein

### 12 juni 2019

- ❖ Kadernota Schuldhulpverlening 2019-2022
- ❖ Delta
- ❖ PlusOV
- ❖ Agenda Passend Onderwijs 3 juli a.s

### 3 juli 2019

- ❖ Passend Onderwijs
- ❖ zorgplicht
- ❖ lokale samenwerking en samenwerkingsverband
- ❖ verantwoordelijkheden gemeente
- ❖ ouderbetrokkenheid

### 17 september 2019

- ❖ Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018 en factsheet Wmo
- ❖ Mantelzorg en vrijwillige inzet
- ❖ Reglement CMO
- ❖ RTG: Kadernota schuldhulpverlening 2019-2022

### 22 oktober 2019.

- ❖ evaluatie transitie sociaal domein
- ❖ Misbruik van zorggelden
- ❖ Verordening Wmo
- ❖ PlusOV

### 10 december 2019

- ❖ Maatschappelijk opvang / beschermd wonen
- ❖ Lange Termijn Agenda CMO 2020
- ❖ Voorst onder de Loep \_ update
- ❖ Positionering CMO;PPT vervolg studiedag 28 mei 2019