

Bijlagen bij het beleidsplan Zorg voor Jeugd Walcheren



BIJLAGE 1

Afkortingenlijst

AMHK	Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling
AMK	Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
CBS	Centraal bureau voor de statistiek
FNB	Familienetwerkberaad
GGZ	Geestelijke gezondheidszorg
GI	Gecertificeerde instelling
IB	Intern begeleider
JGZ	Jeugdgezondheidszorg
GGW	Gezinsgerieker werker
MBO	Middelbaar beroepsonderwijs
OOGO	Op Overeenstemming Gericht Overleg
OTS	Onder Toezicht Stelling
PO	Primair onderwijs
RBL	Regionaal Bureau Leerlingzaken
REA	Regionaal Educatieve Agenda
REC	Regionale Expertise Centra van clusters speciaal onderwijs
RMC	Regionaal Meld- en Coördinatiepunt voortijdig schoolverlaters
SHG	Steunpunt Huiselijk Geweld
SMW	Schoolmaatschappelijk werk
SVB	Sociale Verzekering Bank
SWV	Samenwerkingsverband van scholen voor passend onderwijs
VIR	Verwijsindex Risicjongeren
VISD	Verkenning Informatievoorziening Sociaal Domein
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VWS	Volksgesondheid, Welzijn en Sport (ministerie van)
VenJ	Veiligheid en Justitie (ministerie van)
VO	Voortgezet onderwijs
VVE	Voor- en vroegschoolse educatie
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wpg	Wet publieke gezondheid
ZAT	Zorg Advies Team
Zvw	Zorgverzekeringswet

BIJLAGE 2

Landelijke focuslijst 2014

1. *Zorgcontinuïteit* is geregeld en er blijft een *passend en dekkend aanbod*; benodigde zorg is ingekocht; er zijn afspraken met bovenregionale aanbieders.
2. *Toegang is op orde*: gemeenten hebben een laagdrempelige, herkenbare, integrale toegang voor jeugd georganiseerd voor signalering, vragen om informatie en verzoeken om hulp. Er wordt snel gereageerd of doorverwezen. Zowel deskundigheid als mandaten van de professionals zijn geregeld. Hiertoe behoort ook *crisiszorg*: van zorgmelding tot 24-uurs opvang.
3. De gemeente is aangesloten op het *gedwongen kader* door
 - a. afspraken met de Raad voor de Kinderbescherming,
 - b. afspraken met gecertificeerde instellingen en
 - c. de koppeling met CORV. Werkprocessen moeten hierop worden ingericht.
4. Er is *regionaal ingekocht*; er zijn afspraken over regionale samenwerking en de regionale inkooporganisatie staat en functioneert.
5. *Interne processen bij de gemeente functioneren*: van beleid tot uitvoering is de jeugdhulp verankerd in de organisatie en er is voldoende capaciteit en kennis beschikbaar.
6. Er is een werkwijze voor *gegevensuitwisseling* en *privacy* tussen de verschillende ketenpartners.
7. De gemeente heeft in beeld wat het *jeugdhulpgebruik* is in de eigen gemeente.
8. De gemeente heeft duidelijkheid over de *huidige budgetten en aantallen voor de jeugd-AWBZ*, en specifiek het deel *PGB* daarin.
9. Het *AMHK* is ingericht.
10. *Beleidsplan en verordening* zijn op 31 oktober 2014 goedgekeurd door de raad.

Bron: Spoorboekje implementatie transitie jeugdzorg, 4^e versie maart 2014, Transitiebureau Jeugd

BIJLAGE 3

Vastgestelde documenten Zeeuwse gemeenten in het kader van de Task Force Jeugd

- Uitgangspuntennota voor de transitie jeugdzorg in Zeeland Juni 2012
- 'Een nieuwe opzet van de Zeeuwse zorg voor jeugd',
Functioneel Ontwerp Transitie Jeugdzorg Juni 2013
- Zeeuws transitiearrangement Jeugd Oktober 2013
- Addendum transitiearrangement November 2013
- Notitie positionering toekomsttaken BJZ Zeeland Februari 2014
- Zeeuws kader Jeugdstelsel Februari 2014
- Notitie Veilig opvoeden en opgroeien in Zeeland Juli 2014
- Contractering Gecertificeerde instelling Zeeland. Juli 2014
- Samenwerkingsprotocol Jeugdhulp en het gedwongen kader Juli 2014
- Werkwijze drang en dwang in de Zeeuwse zorg voor jeugd Juli 2014
- Inkoopdocument regio Zeeland Juli 2014
- Inkoop en contractering jeugdhulp: gemeentelijke budgetten Juli 2014
- Handreiking beleidsplan jeugd Zeeuwse gemeenten Augustus 2014

Deze documenten zijn beschikbaar via verschillende kanalen. Om hiervan kennis te nemen kunt u ook contact opnemen met Walcheren voor Elkaar (*verwijzing*).

BIJLAGE 4

Benadering op Walcheren van aanbod aan zorg voor jeugd

Het aanbod wordt als volgt geordend:

1. er zijn 4 hoofdgroepen met subcategorieën:

1. ambulans (kan geleverd worden vanuit daghulp)
 - o pedagogische thuisbegeleiding
 - o begeleiding bij zelfstandig wonen
 - o training naar zelfstandig wonen
 - o omgangsbegeleiding
 - o crisis
2. daghulp
 - o dagbesteding (behalen van doelen leidt niet tot uitstroom)
 - o dagbegeleiding (behalen van doelen leidt tot uitstroom)
 - o 2-6 jaar
 - o 6-12 jaar
 - o BSO+
 - o daghulp niet schoolgaande jeugd
3. residentieel
 - o gezinshuizen
 - o residentiële groepen
 - o specialistische residentiële groepen
 - o Amares en Ithaka
 - o gesloten jeugdzorg (in Zeeland: Jutzt deel Vliethoeve)
 - o Foyer de Jeunesse
 - o crisis
4. pleegzorg
 - o pleegzorg
 - o pleegzorg plus
 - o crisispleegzorg

2. per aanbod wordt onderscheid gemaakt in doelgroepen:

- a) medisch gerelateerd
- b) lichamelijk gerelateerd
- c) psychisch gerelateerd
- d) gedrag gerelateerd (inclusief verslavings gerelateerd en justitieel gerelateerd)
- e) intelligentie gerelateerd

aanbod en doelgroepen worden in een matrix gezet. Aanbieders wordt gevraagd om zichzelf toe te delen in de matrix. Zo ontstaat inzicht in het aanbod, zowel voor gemeenten, voorliggend veld als inwoners. Alle denkbare combinaties van doelgroepen zijn mogelijk. Specificatie naar zwaarte is mogelijk.

3. per aanbod per doelgroep wordt aangekruist wie in geval van crisis kan leveren.

Bron: Opbrengst gemeentelijke wensen voor de Zeeuwse contractering jeugdzorg, juni 2014

BIJLAGE 5

Ontwikkelagenda in Ondersteuningsplannen Samenwerkingsverbanden onderwijs

Het onderwijs op Walcheren is als gevolg van de Wet passend onderwijs georganiseerd in vier samenwerkingsverbanden (SWV). Dit zijn:

In het primair onderwijs (PO):

- SWV Kind op 1 (regulier PO),
- SWV Berséba (reformatorisch PO).

In het voortgezet onderwijs (VO):

- SWV Passend Voortgezet Onderwijs Walcheren,
- Reformatorisch SWV Voortgezet onderwijs, regio Zeeland (Calvijn College).

In 2013 zijn door de Walcherse gemeenten twee conferenties georganiseerd, onder de titel "Zorg op school". Deze conferenties waren gericht op professionals uit het onderwijs en instellingen voor zorg voor de jeugd, met als doel de eerste stappen te zetten in het proces om te komen tot verdergaande samenwerking. Daarna is in 2014 de omslag gemaakt van oriënterende bijeenkomsten naar concreet vormgeven en het maken van afspraken/procedures, meer maatwerk naar de te onderscheiden doelgroepen in zowel onderwijs als zorg voor jeugd. Dit gebeurt in zgn. werkateliers.

Ontwikkelagenda

Bij het OOGO over de Ondersteuningsplannen van de verschillende SWV-en zijn de volgende ontwikkelpunten afgesproken:

SWV Kind op 1 (regulier PO):

- afstemming loket onderwijs met Walchers model: trajecten zorg op school en zorg in gezin worden in elkaar gevlochten. Bij bepaling onderwijsarrangement moet duidelijk zijn wat in gezin speelt.
- afstemming loket met routeteam: hoe signaleert school als er meer in gezin is en hoe koppelt zij dit naar routeteam?
- vormgeven samenwerking met RBL.
- afstemming rondom beleid SWV huisvesting.

SWV Berséba (reformatorisch PO):

- praktische afspraken tussen ondersteuningsteam /loket van school en het Walchers model (routeteam/schoolondersteuningsteam, rol van scholen in familienetwerkberaad, koppeling gebiedsteams en ondersteuningsstructuur scholen).
- procesafspraken maken over leerplicht en thuiszitters: hoe informeren we elkaar?
- afspraken over leerlingenvoer in relatie tot arrangementen (bv. wat als leerling voor aantal dagdelen naar andere school moet?)

SWV Passend Voortgezet Onderwijs Walcheren:

- d.m.v. de resultaten pilot worden de zorg op school en zorg in gezin in elkaar gevlochten.
- deelname Porthos aan onderwijsloket: gekeken moet worden of dit logisch is en hoe dit zich verhoudt tot de routeteams. Koppelen onderwijsloket aan Walcheren voor elkaar/ineenvlechten zorg op school/zorg in gezin. Uitwerken van ieders rol hierin.
- in de loop van 2014 overleg over totale huisvesting vo. Vo vraagt Walcherse benadering en flexibele opstelling gemeenten.
- leerlingenvoer: overleg over vervoer als leerling voor aantal dagdelen naar andere school/bovenschoolse voorz. moet.

Reformatorisch SWV Voortgezet onderwijs, regio Zeeland:

- verbinding tussen zorg op school en Porthos. Trajecten zorg op school en zorg in gezin moeten op elkaar afgestemd worden. Bij bepaling onderwijsarrangement moet duidelijk zijn wat in gezin speelt.
- rol en financiering van maatschappelijk werk van de Vluchtheuvel.
- leerlingenvoer: overleg over de gemeentelijke modelverordening (al dan niet vergoeden kosten openbaar vervoer voor VO) en over vormgeven van reisondersteuning in het openbaar vervoer.

BIJLAGE 6

Landelijke dataset aan te leveren beleidsinformatie jeugdhulpaanbieders en GI's.

Jeugdhulpaanbieders

- BSN
- geboortejaar
- geslacht
- postcode
- culturele achtergrond
- type ingezette jeugdhulp
- startdatum jeugdhulp
- einddatum jeugdhulp
- verwijzer
- wijze van afsluiten jeugdhulp

Gecertificeerde instellingen

- BSN
- geboortejaar
- geslacht
- postcode
- culturele achtergrond
- type maatregel
- startdatum maatregel
- einddatum maatregel
- datum eerste contact
- datum uitspraak
- reden beëindiging maatregel
- inzet erkende interventie ja/nee

Deze informatie wordt per jeugdige opgevraagd. De ministeries van VWS en VenJ maken afspraken met de VNG en het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) over het gebruiksvriendelijk weergeven van de CBS-statistieken op www.waarstaatjegemeente.nl. Uiteindelijk komt op deze site beleidsinformatie beschikbaar voor het hele sociale domein, dus voor werk, zorg en jeugd

BIJLAGE 7

Kwaliteitseisen Jeugdwet

Aan gemeenten worden in de Jeugdwet de volgende kwaliteitseisen gesteld:

- het benoemen van gewenste resultaten en outcomecriteria in het beleidsplan
- het toepassen van de norm voor verantwoorde werktoedeling als de gemeente werkgever is en voor de toegang
- het toepassen van de norm voor verantwoorde werktoedeling bij jeugdhulpaanbieders, uitvoerders van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering (bijv. eisen bij inkoop)
- het gelden van een kwaliteitscriterium – naast prijs – bij aanbesteding
- het doen van een cliëntvervalsingsonderzoek

Aan alle jeugdhulpaanbieders, het AMHK en de gecertificeerde instellingen worden in de Jeugdwet de volgende kwaliteitseisen gesteld. De controle hierop ligt overigens bij de Inspectie.

- het bieden van verantwoorde hulp
- gebruik van de norm voor verantwoorde werktoedeling
- gebruik van een hulpverleningsplan (niet voor AMHK)
- hanteren van een kwaliteitssysteem
- een verklaring omtrent het gedrag (VOG) voor alle medewerkers van een jeugdhulpaanbieder, uitvoerders van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering.
- hebben van een verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (niet voor AMHK)
- hebben een meldplicht bij calamiteit en geweld
- de verplichting een vertrouwenspersoon gelegenheid te geven zijn taak uit te oefenen
- er is een klachtenregeling
- er is een cliëntenraad of pleegouderraad (voor pleegzorgaanbieders)
- geven verplicht gelegenheid aan een vertrouwenspersoon zijn taak uit te oefenen
- er moet verslag worden gelegd over de kwaliteit, het klachtrecht en de medezeggenschap

Op basis van het “Wetsvoorstel Professionalisering in de Jeugdzorg” worden jeugdzorginstellingen verplicht worden om met geregistreerde jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers te werken. Doorlopende bij- en nascholing is een voorwaarde voor jeugdzorgprofessionals om geregistreerd te blijven. Ook verbinden zij zich aan een beroepscode. Als sluitstuk van de jeugdzorgprofessionalisering komt er tuchtrecht. Beroepsmatig handelen kan daarmee door de eigen beroepsgroep worden getoetst.

Ook voor medewerkers van de gemeente werkzaam in de toegangsfunctie geldt de norm voor verantwoorde werktoedeling. Er is een overgangsregime in 2015. Vanaf 2016 dienen alle werkers te zijn geregistreerd in het BIG-register of het Kwaliteitsregister Jeugd.

BIJLAGE 8

Beschrijving vertrouwenswerk

De wettelijke verplichting om een onafhankelijk vertrouwenspersoon ter beschikking te stellen aan jeugdigen is een belangrijk instrument om hun rechten te waarborgen (voor zover die onder de Jeugdwet vallen).

Vertrouwenspersonen zijn professionals die cliënten ondersteunen als zij vragen of klachten hebben over bejegening, communicatie, procedures, besluiten en onveiligheid. De cliënten zijn vaak in hoge mate afhankelijk van zorg, uit huisgeplaatst en kwetsbaar. De vertrouwenspersoon heeft tot taak de jeugdige te ondersteunen, maar doet dat nooit op eigen initiatief; er ligt altijd een vraag van een cliënt aan ten grondslag. Vertrouwenswerk kan voorkomen dat een klacht escaleert tot een conflict dat juridisch wordt uitgespeeld.

Naast de primaire ondersteunende taak hebben vertrouwenspersonen ook afgeleide taken, zoals het geven van algemene voorlichting en het signaleren van structurele tekortkomingen en misstanden. Het vertrouwenswerk heeft in die zin ook betekenis voor de algehele kwaliteit van hulp en ondersteuning. Specifieke signalen worden zo nodig doorgeleid naar de inspectie; geanonimiseerde informatie kan beschikbaar komen voor gemeenten, zorginstelling en cliëntorganisaties.

BIJLAGE 9

Samenvattende opbrengst interviews cliënten, april 2014

- meer betrokkenheid jongeren bij beslissingen over henzelf
- zorgvuldigheid en goede communicatie bij crisisplaatsingen
- suggestie: jeugdraad voor beleid
- inzet van ervaren hulpverleners
- minder verplaatsingen door beter/langer zoeken naar betere oplossing
- wachttijden zijn soms te lang.
- ondersteuning vanuit school wordt als matig ervaren

- vroegtijdige analyse en contacten tussen verschillende instanties kan nodeloos traject voorkomen

- deskundigheid en persoonlijke benadering belangrijkste voorwaarde voor een goede hulpverlener.
- het PGB is een waardevol instrument

- ernstige probleemjongere niet in groepen maar individueel begeleiden
- ernstige probleemjongere niet steeds doorschuiven naar andere instelling
- prikkel andere talenten van jongere

- er zijn ook goede ervaringen. Positieve aandachtspunten: eigenschappen medewerkers (houding, belangstelling, positief gericht) en zorgvuldigheid (rond privacy, informatie-uitwisseling).
- toegangstraject via basisvoorziening loopt soepel

- cliënten moeten zelf de regie kunnen voeren.
- duidelijk moet zijn waar men heen kan met vragen.
- er wordt door professionals/instanties niet integraal gewerkt.
- een klik met professionals én betrokkenheid van professionals zijn erg belangrijk.

- het PGB is een waardevol/onmisbaar instrument
- logeervoorziening voor zwaarbelaste ouders en cliënten is een groot goed

BIJLAGE 10

Groepsbijeenkomst cliëntvertegenwoordigers, mei 2014



Walcheren voor Elkaar

Bijeenkomst met vertegenwoordigers van cliënten in de jeugdzorg

20 mei 2014 stadhuis Vlissingen

Walcheren voor Elkaar heeft deze bijeenkomst georganiseerd om te luisteren naar burgers met ervaringen in de jeugdzorg. Het doel van de Walcherse gemeenten is het nieuwe systeem goed te organiseren. Er wordt gewerkt aan een beleidsplan Zorg voor jeugd en een Verordening Jeugdhulp en de gemeenten willen cliënten en hun vertegenwoordigers hierbij betrekken. Aanwezig zijn vertegenwoordigers van cliëntenraden van Bureau jeugdzorg, Juvent en Emergis, vertegenwoordigers namens de 3 Walcherse Wmo-raden, vertegenwoordigers namens het Klaverblad en enkele ouders van een kind in zorg. Genodigde jongeren zijn niet aanwezig. Er wordt een verslag van de bijeenkomst geschreven dat aan een ieder wordt voorgelegd.

1. Toegang naar hulp

- Veel zorg moeten de ouders/verzorgers zelf verzorgen of uitzoeken. Dat is voor sommigen een echt zoektocht. Huisarts en consultatiebureau bieden hierbij soms onvoldoende steun.
- Er wordt door zorg- en hulpverleners vaak niet goed geluisterd naar ouders en enkel vanuit methodiek geredeneerd. Dit geldt ook voor scholen.
- In het primair onderwijs worden problemen vaak herkend, maar ouders bevinden zich soms nog in de ontkenningfase. Het onderwijs maakt soms te veel tempo terwijl ouders hier nog niet klaar voor zijn.
- Stichting MEE biedt goede ondersteuning en begeleiding. Zij namen een ouder veel werk uit handen en vormen een deskundig aanspreekpunt.
- Wanneer het kind op het voortgezet onderwijs zit hebben de ouders vaak al van alles geprobeerd. Het is belangrijk dat zorginstellingen niet pretenderen dat zij DE oplossing hebben. Zorginstellingen moeten beter luisteren en leren doorvragen. Als de aanpak niet succesvol blijkt dan moeten zij het loslaten.
- Vroeg signaleren is van groot belang. Voordat een jongere bijvoorbeeld de fout in gaat.
- ZAT's praten vaak over jongeren en gezinnen in plaats van met deze mensen. Dit resulteert soms in verkeerde acties. Dit is op scholen vaak persoonsafhankelijk.
- De gemeenten willen dit aankaarten en aanpakken in samenwerking met de ouders de ZAT's en Porthos.
- Alle betrokkenen bekijken de problematiek met een "eigen bril".
- Zorgverleners moeten vraaggericht gaan werken i.p.v. aanbodgericht.
- Hulpaanbod niet alleen voor kind, maar ook voor ouder.
- Hulp aan huis i.p.v. uithuisplaatsing wordt ervaren als een verbetering.

- Ouders en verzorgers moeten met respect worden behandeld en vooroordelen worden vermeden.
- Aandacht voor waarheidsvinding. De verhalen van ouder en zorgverlener verschillen soms. Breng dit samen in bijvoorbeeld een netwerkberaad.
- Lastig is dat je sommige dingen niet goed van de buitenkant ziet (vergeleken bijvoorbeeld met een kind met syndroom van Down). Daarom is het gesprek met de ouders zo belangrijk.
- Eigen kennis is van groot belang. Zeeland is klein en er is maar een beperkt aantal zorgaanbieders. Dat maakt ouders afhankelijk van individuen.
- Deze afhankelijkheid van het individu en de bureaucratie bij zorginstellingen is een zorg.
- Pleidooi is te investeren in het eerste intakegesprek. Neem hier de tijd voor en bouw een band met de cliënt op.
- Het is belangrijk om in de periode 0-4 jaar tijdig te kunnen optreden. Consultatiebureaus moeten worden gefaciliteerd om vroege herkenning te stimuleren.

2. Hulpaanbod

- Er is onvoldoende hulp voor autisme stoornissen in Zeeland. Partijen met expertise van Jeugdzorg en GGZ hebben samen een plan, maar er is onvoldoende budget voor. En er worden geen knopen doorgehakt. Kan Walcheren voor Elkaar hierbij helpen?
- Dit moet Zeeuws worden aangepakt. De 13 Zeeuwse gemeenten maken afspraken en vormen o.a. 1 inkooporganisatie.
- Door de veranderingen staan veel zorginstellingen onder druk. Dit vormt een grote zorg voor de ouders. Voorbeeld is het mogelijk verdwijnen van logeerhuizen.
- Dit is een spanningsveld tussen gemeenten en zorginstellingen.
- De kwaliteit van zorginstellingen moet worden getoetst op resultaat. De aanpak van problematiek verschilt vaak.
- De gemeente moet ook kijken naar zorgaanbod buiten de Provincie. Kan het geld dat daar heen gaat niet worden benut in Zeeland.
- Zorginstellingen moeten cliënten wanneer zij uit residentiële behandeling komen niet meteen weer loslaten. Op het moment dat het beter gaat staan de jongeren vaak meer open voor hulp of therapie. Je kunt ze dan verder versterken. Er kan worden gevarieerd met de intensiteit van de behandeling. Die keuzes zouden organisaties zelf moeten maken.
- In overleg met ouder en kind kan er preventief aanbod worden geboden. Een goed voorbeeld hiervan is de aanpak van de reclassering.
- Voor de groep verstandelijk gehandicapten zijn er zorgen dat organisaties 'de stekker' er uit halen, bijvoorbeeld naschoolse opvang en de logeerhuizen. Er zijn ook veel zorgen over de wijzigingen voor het PGB. Nu is er maatwerk mogelijk en als dit in de toekomst verandert dan lijden de kinderen hieronder.

3. Privacy

- Privacy is momenteel redelijk gewaarborgd. Maar het blijft mensenwerk.

- Vanaf 1 januari 2015 gaat de nieuwe werkwijze met gebiedsteams /1 gezin 1 plan in en wijzigt de toegankelijkheid van de gegevens. Wie kan waarbij ? Betrek de cliënt hierbij.
- Er moet extra aandacht zijn voor die situaties in kleine kernen. Privacy kan een extra drempel voor de hulpvraag worden.
- Overigens kennen professionals een geheimhoudingsplicht.
- Tegelijkertijd zoeken gemeenten naar een goede manier om informatie te delen om calamiteiten te voorkomen. Een mogelijkheid is het systeem Mens Centraal waar de gemeente Goes aan werkt. Hier kun je vinden dat er iets speelt (niet wat) en kan contact gelegd worden naar een contactpersoon.
- Suggestie is ook het dossier in beheer bij 1 persoon te brengen.

Werk cliëntenraden

- Wat is er voor cliëntenraden nodig om hun werk goed te kunnen blijven doen? En welke verbeterpunten zijn er?
- Bij Juvent wordt hier veel aandacht aan besteed. O.a. in de vorm van een Cliëntenraad ondersteuner.
- De ondersteuner maakt de leden van de cliëntenraad bekend met regels. Deze ondersteuner is een betaalde kracht en de toekomst van deze functie is gelet op de wetwijzigingen en bezuinigingen onduidelijk.
- Privacy vormt soms een obstakel.
- De hulpverleners dragen uit dat er een cliëntenraad is en ook wordt er gewerkt met folders.
- Het Zeeuws Platform Cliënten Jeugdzorg (ZPCJ) is ook een belangrijke bron van informatie, daar worden geanonimiseerde gevallen besproken.
- *Toevoeging: van belang is de borging van de onafhankelijke vertrouwenspersoon.*
- Veel beleid is afhankelijk van regels en middelen van het Rijk.
- Suggestie is er vertegenwoordiging vanuit de cliëntenraden te borgen in de Wmo-adviesraden.
- De Wmo-adviesraden zoeken daarin ook. Zij proberen breed gedragen advies te geven, maar missen nog de link naar cliëntenraden en met burgers.
- Ook is netwerken belangrijk. De Task Force Jeugd Zeeland is aanspreekpunt. Een voorbeeld waar contacten met cliëntenraden zijn gelegd is de "Utrechtse methode".
- Er zijn 3 partijen: de gemeente, de zorgaanbieder en de klant. Hoe krijgen klanten meer rol in de "trialoog".
- Cliëntenraden zijn altijd gebonden aan organisaties en de informatie stroom is vaak beperkt.
- Er moet een constructie worden bedacht waarmee signalen uit de cliëntenraden de gemeente bereiken.
- Er zijn altijd mogelijkheden voor inspraak bij gemeentelijke besluitvorming.
- De Wmo-adviesraad heeft als doel breed gedragen adviezen te geven. Hierin moeten de cliëntenraden ook een rol krijgen.
- Bijeenkomsten zoals deze zijn ook goede informatie momenten.
- Suggestie is om een paar keer per jaar dit contact te hebben.

4. Klachten

- Alle grotere instellingen kennen klachtenprocedures. De klachtenprocedure kost veel energie. Hulp van een externe biedt vaak uitkomst. Bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon.
- De procedure bestaat meestal uit een serie gesprekken gericht op het vinden van een oplossing. Als dat niet lukt wordt de ombudsman ingeschakeld.
- Cliënten zijn afhankelijk van de zorgverlening en durven daarom vaak niet te klagen en wachten te lang. Pas als een dossier wordt afgesloten worden de klachten bespreekbaar.
- Stelling is dat inzet op goede communicatie veel belangrijker is dan inzet op procedure.
- De regie die gemeenten over instellingen krijgen kan dienen als een pressiemiddel.
- Er moet echter ook een procedure zijn voor de gemeentelijke dienstverlening en hulp.
- Verbreding van de inzet van de vertrouwenspersoon is hier ook wenselijk
- De protocollen moeten transparanter. In de verslaglegging staan zaken uit het verleden centraal, oproep is meer uit te gaan van de huidige omstandigheden. Dossiers kunnen lang blijven achtervolgen en mensen maken zich zorgen over de privacy.

5. Ideeën

- Aandachtspunt is de afstemming van de hulp die onder de gemeente komt te vallen en de hulp onder de Wet langdurige zorg (WLZ), de samenloop van voorzieningen.
- Zorg en hulp ontschotten. Bijvoorbeeld niet puur op IQ indiceren.