



Presentatie Beleidsplan Wet maatschappelijke ondersteuning 9 oktober 2014



Inhoud presentatie



- Beleidsplan Wmo 2015: samen met de stad
- Versterken civil society, vrijwilligers en mantelzorgers
- Wat staat er in de Wmo 2015 en wat zijn de nieuwe taken?
- Persoonsgebonden budget (PGB)
- Aanbesteding ondersteuning
- Verlenging contracten huishoudelijke hulp



Samen met de stad



- Totstandkoming beleidsplan in samenspraak met stad gebeurd
- 3 werkbijeenkomsten met partijen uit de stad in 2012 en 2013
- 3 onafhankelijke expertgroepen met externe partijen
- 40 gesprekken in stad met burgers



Versterken civil society



- Uitgangspunt is dat in Den Haag zorg aan meest kwetsbaren blijft gewaarborgd.
- We willen mensen stimuleren meer eigen verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen situatie,
- Als dat niet lukt, dan inzet van professionele ondersteuning.
- Van groot belang bij deze verandering is het versterken van de civil society.

Vrijwilligers en mantelzorgers



Gemeente Den Haag

- Afgelopen jaren is al veel gedaan om vrijwilligers(organisaties) en mantelzorgers te ondersteunen.
- Deze inzet intensiveren we, gericht op de nieuwe taken als gevolg van de decentralisaties:
 - Ambitie: komende vier jaar 5.000 extra vrijwilligers
 - Versterken en vergroten capaciteit van de vrijwilligersorganisaties, welzijns- en zorginstellingen die met vrijwilligers werken De Vrijwilligersschool: centraal aanbod van opleidingen voor (potentiële) vrijwilligers
 - Ondersteunen 12 organisaties in de Jeugdzorg bij het vergroten van het aantal vrijwilligers;
 - Ondersteunen instellingen bij activering van WWB-ers;
 - Uitbreiding bijeenkomsten lotgenoten
 - Vergroten toegankelijkheid respijtvorzieningen
 - Waardering mantelzorgers



Wmo 2015



1. Algemene voorzieningen

- Voor iedereen toegankelijk, zonder beoordeling
- Sturing gemeente via subsidie
- In de 13 servicepunten XL in de wijkcentra worden burgers geholpen om de juiste Algemene voorziening te vinden

2. Maatwerkvoorzieningen

- Alleen toegankelijk na beoordeling
- Huidige taken Wmo: Hulp bij huishouden, Voorzieningen gehandicapten etc.
- Nieuwe taken Wmo: beschermd wonen en begeleiding (in Den Haag noemen we dit Ondersteuning)



Wmo: Haagse cijfers

Taak	Budgetkorting Rijk	Budget 2015	Aantal burgers in Den Haag (±)
AWBZ → Wmo:			
-Begeleiding	11% (2015), 16% (2016) 25% (2017)	63 mln	5.300***
-Begeleiding gekoppeld aan instellingen voor Maatsch. Opvang	11% (2015), 16% (2016) 25% (2017)	5,4 mln	1.000 (instroom per jaar)
-Beschermd wonen	--	68 mln	1.700
Hulp bij huishouden*	32% (2015)** 40% (2016)	28 mln in 2015	12.000

* Coalitieakkoord: verzachting bezuiniging hulp bij huishouden (14 miljoen incidenteel, 8 miljoen structureel).

** Nog niet verwerkt: extra middelen Rijk (landelijk 75 + 40 mln). Den Haag heeft aanvraag (8,4 mln 2015 en 2016) ingediend.

*** Circa 6.500 burgers hebben momenteel een indicatie voor begeleiding. Tussen 5.000 en 5.300 burgers verzilveren die ook daadwerkelijk in een voorziening.



Nieuwe taken Wmo2015



1. Beschermd wonen (1)

- Onderdak en begeleiding, bedoeld voor mensen met een psychiatrische aandoening die niet zelfstandig kunnen wonen.
- Tot 2020 overgangsrecht: cliënt behoudt het recht op beschermd wonen en de bijbehorende ondersteuning.
- Verzorgingsregio: Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wassenaar en Zoetermeer.
- Aantallen: ca. 2100 regionaal, ca. 1700 Den Haag



Nieuwe taken Wmo2015



1. Beschermd wonen (2)

- Beschikbaar budget : € 68 miljoen. Komt zonder korting over.
- 2015: financiering via subsidie aan bestaande aanbieders
- Toegang regionaal georganiseerd, zorgaanbieder doet screening
- Regionaal convenant om zaken goed af te stemmen (o.a. toegang, cliëntondersteuning, spreiding locaties)



Nieuwe taken Wmo 2015



2. Maatwerkvoorziening ondersteuning (voorheen begeleiding)

Bestaat uit:

- Begeleiding:
 - Dagbesteding en groepsbegeleiding
 - Individuele begeleiding
 - Financieel administratieve begeleiding
- Persoonlijke verzorging (Hulp bij Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen)
- Kortdurend verblijf (logeervoorziening)
- Vervoer naar en van dagbesteding



PGB Wmo 2015



Gemeente kiest voor het 'Solide PGB'

- Cliënt of zijn omgeving moet in staat zijn PGB te beheren
- Cliënt moet gemotiveerd aangeven dat hij het PGB wenst
- Zorg dient van goede kwaliteit te zijn

Proces:

1. Cliënt maakt een budgetplan ten behoeve van PGB aanvraag
2. Op basis van het beschikkingsbesluit sluit cliënt zorgcontract af met zijn zorgverlener(s) en stuurt deze naar de SVB
3. SVB verzorgt arbeidsrechtelijke toets, gemeente verzorgt zorginhoudelijke toets
4. Na accordering stort gemeente PGB bedrag bij de SVB
5. Cliënt kan aan eind van maand de uren declareren bij de SVB

Uitgangspunten aanbesteding ondersteuning



Gemeente Den Haag

- Continuïteit van zorg ‘burger volgt aanbieder’ (zachte landing) en behoudt zijn rechten, toch al kanteling
- Raamovereenkomst voor 1 jaar + optie van 1 jaar
- Ingewikkelde urenindicatie en prijzensystematiek omgezet naar 2 arrangementen: herstel en chronisch voor drie doelgroepen met voor iedere doelgroep één gemiddeld tarief per 4 weken
- Ieder arrangement is maatwerk en afgestemd op de persoonlijke, reële behoefte van een bepaalde cliënt
- ‘High trust and high penalty: veel ruimte voor aanbieders
- Aanbieder mede verantwoordelijk voor gemeentelijke doelstellingen Wmo 2015



Uitkomst aanbesteding Ondersteuning



- 40 zorgaanbieders gecontracteerd, als een van de eerste gemeenten contracten rond
- 1 oktober 2014 zijn de contracten gesloten
- Zorgcontinuïteit is gegarandeerd
- 1 oktober 2014 tot 1 januari 2015 gelegenheid voor implementatie
- 1 januari 2015 ingang contracten.



Huishoudelijke hulp



- Coalitieakkoord: extra middelen om de hulp bij het huishouden in stand en op peil te houden.
- Contracten huidige aanbieders HH verlengd tot 1-1-2017
- Per 2017 ontwikkelen we een nieuw model (wijkgericht, samenwerking met Welzijn, koppeling tussen HH en maatwerkvoorziening ondersteuning)
- Het ministerie van VWS heeft 75 mln. ter beschikking gesteld voor een huishoudelijke hulp toelage voor de jaren 2015 & 2016. Daarnaast is bij Prinsjesdag 40 mln. extra ter beschikking gesteld voor 2015.
- Als de aanvraag wordt gehonoreerd willen we deze gelden inzetten voor het bieden van HH aan mantelzorgers.



Presentatie Samenhangende aanpak 3 decentralisaties 9 oktober 2014



Inhoud presentatie



- De drie decentralisaties: een majeure operatie
- Dienstverleningsmodel voor de drie decentralisaties
- Verder noodzakelijk...
 - Voorkomen dat burgers tussen wal en schip vallen
 - Goede afspraken met zorgverzekeraars
 - Waarborgen van de privacy
 - Betrouwbare ICT
 - Risicosturing en -beheersing
 - Heldere communicatie



1. De drie decentralisaties



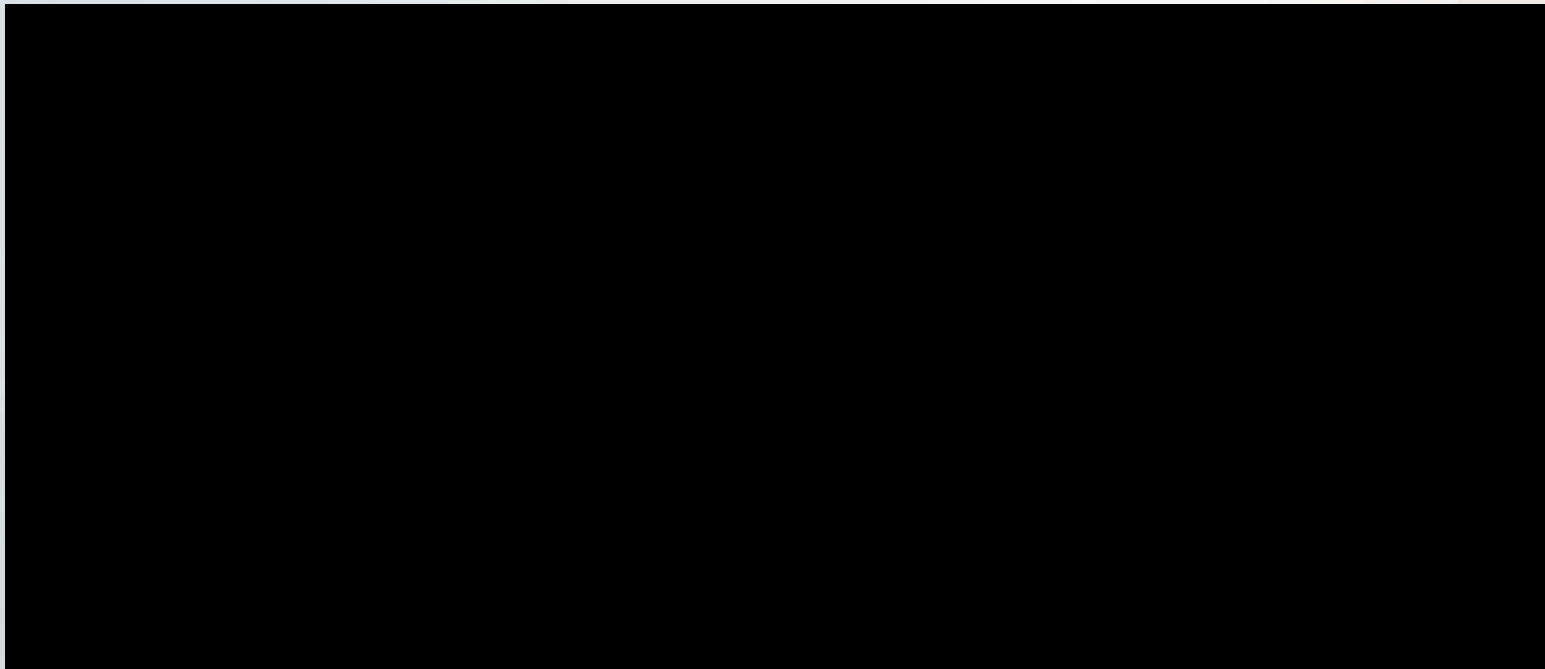
- Majeure, meerjarige operatie:
 - Prioriteit: continuïteit van de zorg in 2015.
 - per 1-1-2015 invoering van veel nieuwe wettelijke taken
 - lange termijn (2015-2018): mindshift (van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat') in samenleving, zorginstellingen en gemeente.
- Veel onzekerheden en risico's:
 - vooral over de 'P' (budgetten) en de 'Q' (aantallen burgers die beroep op zorg/ondersteuning gaan doen)
 - daardoor vooraf niet alles te voorspellen of 'dicht te regelen'.
- Per 1 januari 2015 staan de noodzakelijke processen ('must haves'). Dan gaat het echte werk pas beginnen. In jaren daarna nog veel evalueren, leren, bijstellen, doorontwikkelen en innoveren.



2. Animatie toegang tot ondersteuning



- <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Vragen-over-werk-zorg-en-jeugd.htm>





Toegang per 1-1-2015



- www.denhaag.nl
- Sociaal domein bereikbaar via 14070
- 20 servicepunten
 - Hulp bij praktische gebruik van DenHaag.nl
 - 13 Servicepunten (XL) bieden uitgebreide dienstverlening, advies en informatie aan en toeleiding naar algemene voorzieningen. Bijvoorbeeld aanwezig in een Servicepunt XL:
 - Burenhulpcentrale
 - Inlooppunt Centrum voor Ouderen
 - Vrijwilligersvacaturebank – denhaagdoet.nl
 - Vervoer/boodschappenadvies
 - Mantelzorgadvies
- Professionals



Via www.denhaag.nl advies op maat



- Door het invullen van de online vragenlijst, kan de gemeente een advies op maat geven.
- Advies:
 - geeft een inschatting van de zelfredzaamheid en de eigen mogelijkheden
 - de klantsituatie in combinatie met de hulpvraag wordt gekoppeld aan het juist aanbod (eigen netwerk, algemene voorziening, maatwerkvoorziening)
- Eventuele maatwerkvoorzieningen kunnen direct online worden aangevraagd.



Sociale Wijkzorgteams



- Doelgroep
 - Volwassen burgers met problemen op meerdere leefgebieden die onvoldoende zelf regie hebben. Toegang alleen via professionals
 - Volwassen burgers die een maatwerkvoorziening Ondersteuning nodig hebben. Toegang via www.denhaag.nl
- Sociale Wijkzorgteam:
 - voert persoonlijk gesprek met burger en eventueel cliëntondersteuner/familie
 - maakt gezamenlijke analyse en plan van aanpak.
 - zet de benodigde acties in gang en monitoren de uitvoering
- Teams bestaat uit specialisten die breed kijken. Afkomstig uit zorg, welzijn en gemeente



Sociale Wijkzorgteams



- Problematiek in de wijk bepaalt aantal en samenstelling teams (bv 7 in stadsdeel Escamp, 1 in stadsdeel Leidschenveen-Ypenburg).
- Per 1 januari 2015: 11 teams operationeel
- Per 1 januari 2016: maximaal 27 teams operationeel



3. Verder noodzakelijk...



- Om de invoering van de nieuwe taken goed te laten verlopen is op een aantal gebieden extra inzet nodig:
 - Voorkomen dat burgers tussen wal en schip vallen
 - Goede afspraken met zorgverzekeraars
 - Waarborgen van de privacy
 - Betrouwbare ICT
 - Risicosturing en –beheersing
 - Heldere communicatie



Burgers tussen wal en schip



- Door de decentralisaties kan het zijn dat burgers niet de hulp krijgen die ze nodig hebben
- We ontwikkelen noodscenario's voor deze situaties
- Een aantal functionarissen, heeft doorzettingsmacht om acuut ondersteuning voor individuele klanten te regelen.
- We kijken altijd wat de achterliggende reden is van de acute situatie. Zo nodig passen we beleid en dienstverlening aan.



Convenanten met Zorgverzekeraars



- We zijn met de drie grote zorgverzekeraars in Den Haag, CZ, Menzis, VGZ in gesprek.
- Afspraken met zorgverzekeraars zijn van groot belang
- Onderscheid in afspraken voor korte termijn (2015) en afspraken voor lange termijn
- Per 1-12-2014 willen we convenanten hebben afgesloten met concrete afspraken over oa.
 - Wijkverpleegkundige
 - Preventie
 - Verbinding met de huisartsen
 - Opleiding en training

ICT



- Vanaf 1 januari 2015 werken de Sociale Wijkzorgteams en de nieuwe Wmo-maatwerkvoorziening Ondersteuning met geautomatiseerde (extern toegankelijke & beveiligde) systemen.
- Jeugdhulp voert haar proces uit in de huidige applicatie.
- De overige WMO en Participatie processen worden ondersteund door (aanpassingen aan) bestaande systemen
- Voor bijna alle 3D processen zijn dashboards met indicatoren beschikbaar met daaronder liggende rapportages.
- Alle ondersteunende ICT-systemen zijn ingericht op privacybescherming.
- We doen continu beveiligingsonderzoeken en monitoring



Privacy



- We doen een Privacy Impact Assessment op de nieuwe processen, incl. ondersteunende ICT-systemen
- Privacykader is bestaande wet- en regelgeving (Wet bescherming persoonsgegevens, Wmo, Jeugdwet, Participatiewet)
- We hebben afspraken gemaakt met ketenpartners over gegevensuitwisseling en privacybescherming (van belang voor Jeugdteams en Sociale Wijkzorgteams)
- Professionals in Jeugdteams en Sociale Wijkzorgteams zijn opgeleid en getraind om goed om te gaan met privacybescherming
- Er wordt altijd toestemming gevraagd aan burgers om gegevens uit te wisselen Burgers hebben recht op inzage dossier en correctie.
- NRC (onderzoek) en VNG/KING scharen Den Haag onder voorhoede op gebied van privacy en de decentralisaties.



Risicosturing en -beheersing

- Prioriteit bij sturing en beheersing van risico's op korte termijn (2015).
- Methodische aanpak om risico's in kaart te brengen:
 - Risico's koppelen aan doelen korte en lange termijn
 - Eerste versie risicokaart Wmo gereed.
 - Jeugd en Participatiewet volgen in oktober/november.
 - Op basis van ervaringen in praktijk periodiek herijken van risico's en beheersmaatregelen
- Risicosturing en -beheersing voorkomt niet dat de risico's zich gaan voordoen!



Uitgangspunten communicatie

- **Complexe materie:** dus zo persoonlijk/direct mogelijk (als dat kan), ruimte voor discussie en dialoog
- **Klantbeleving** is het uitgangspunt: focus op concrete gevallen en het eindresultaat
- **Herhaling** is de sleutel: zowel in- als extern
- Afstemming met **stadspartners is cruciaal:** intermediair die de boodschap (aan klanten) vertelt
- **Netwerk** onderhouden: met regio (Keerpunt), H10 en via VNG



Aanpak: vier hoofdlijnen



Communicatie langs **vier** lijnen

- **Huidige en nieuwe klanten** (primaire doelgroep: directe communicatie): brieven WMO, Stadskrant, website, infobijeenkomsten ism partners
- **Partners** in de stad en de regio (secundair): externe nieuwsbrief, website, netwerkbijeenkomst 16 oktober
- **De Haagse burgers:** campagne Stadsbetrokkenheid (Stadskrant, website, free publicity e.d.)
- De **interne organisatie** van de gemeente Den Haag (sessies, Werknet, nieuwsbrief, blogs)