

Memo

Aan: de gemeenteraad van Leusden
Van: het college van burgemeester en wethouders
Datum: 7 november 2014
Betreft: Sociaal Domein - Monitoring
- Ombudsfunctie

Geachte raadsleden,

Tijdens de informatieronde van 30 oktober is u een memorandum toegezegd over monitoring, van specifiek nieuwe taken, in het Sociaal Domein. Via deze memo brengen wij u op de hoogte van de stand van zaken voor wat betreft de inrichting van de monitoring tot op heden. Daarnaast willen wij ingaan op uw vragen omtrent een specifieke ombudsfunctie in het kader van het Sociaal Domein.

Monitoring

Het college heeft aangegeven dat het monitoringssysteem de komende tijd wordt ontwikkeld. Dat zal worden gedaan in samenspraak met de raad. Daarbij is het van belang om met zo weinig mogelijk gegevens zoveel mogelijk te weten. We moeten er voor oppassen om veel middelen te steken in monitoringssystemen, want dit gaat ten koste van de inzet van de zorg. Het college wil komen tot een kwaliteitssysteem waarbij het 'tellen' en 'vertellen' een plek krijgt.

We starten met een basisset in samenwerking met de regiogemeenten. Deze is opgebouwd uit twee delen:

- 1) de wijze waarop de uitvoeringsorganisatie namens de regiogemeenten controles wil uitvoeren en een instructie voor de zorgaanbieder en de accountant van de zorgaanbieder.
- 2) AO/IC procesbeschrijving t.b.v. een weergave van generieke bevindingen én specifieke bevindingen per gemeente.

Ad 1) Hierin wordt een zogenaamd controleprotocol uitgewerkt. In het controleprotocol staat vermeld hoe de verantwoording van de zorgaanbieder moet worden ingericht en welke werkzaamheden de accountant van de zorgaanbieder in ieder geval moet verrichten, zodat de regio Amersfoort, en dus ook de gemeente Leusden, zekerheid krijgt over de getrouwheid en rechtmatigheid van de bestedingen. Het controleprotocol is getoetst aan de Schrijfwijzer accountantsprotocollen van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants.

Regiogemeenten ontvangen één keer per maand een dashboard met stuurinformatie als wachtlijsten, budgetuitputting, en risico's op regioniveau. Indien nodig kan, op basis van deze informatie, besloten worden de regionaal afgesloten contracten aan te passen. Gastheergemeente Amersfoort levert vervolgens per kwartaal op basis van informatie van de zorgaanbieders sturingsinformatie op gemeenteniveau.

Ad 2) Bij de inrichting van het systeem Mens Centraal is op hoofdlijnen de toegang en toekenning van zorg beschreven. Het Basis Team en Sociaal Team zijn zelf verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de uitgezette acties of voorgestelde zorg of ondersteuning.

De werkwijze van de teams wordt door de uitvoeringsorganisatie achteraf, risicogericht steekproefsgewijs gemonitord op het programma Mens Centraal. Er wordt gecontroleerd of de persoonlijke plannen administratief in orde en volledig zijn en of genomen besluiten en beschikkingen rechtmatig genomen en uitgevoerd zijn. Dit wordt gerapporteerd aan de gemeente waar kan worden besloten tot het laten uitvoeren van verbeteracties dan wel zo nodig tot directe bijsturing.

Aangezien een groot deel van de werkzaamheden binnen het sociaal domein nieuw is, moet nog een inventarisatie gemaakt worden van werkzaamheden die zijn vastgelegd in bijv. handboeken, trainingen, formulieren en systemen. Het normen- en toetsingskader zal deels landelijk zijn (wetgeving), deels eigen beleid vastgelegd in verordeningen en/of beleidsregels (bijv. eigen bijdrage), deels eigen afspraken die we maken (inkoopcontract, subsidies, zorgtoekenning etc.).

We willen graag met de raad afspraken maken hoe we de raad gaan rapporteren op het werk van het basis- en sociaalteam.

De regiogemeenten hebben afgesproken om minimaal twee specifieke audits uit te voeren :

- Privacy audit: omdat we met privacy gevoelige informatie werken binnen het sociaal domein, willen we een audit laten uitvoeren naar het gebruik van privacy gevoelige informatie. In ieder geval in het kader van de Jeugdtaken, vraagt dit om aandacht.
- EDP audit (Electronic Data Processing): in 2015 werken we met nieuwe systemen als Mens Centraal en de Zorgadministratie naast het bestaande systeem van de SB|G. Een EDP audit naar deze nieuwe systemen vormt een goede nulmeting over het gebruik, beveiliging en het beheer van de systemen.

Ombudsfunctie

In de informatieronde van 30 oktober is geïnformeerd naar de mogelijkheden van het inrichten van een ombudsfunctie in het kader van het Sociaal Domein.

Het college is van mening dat institutionalisering van een ombudsfunctie geen aanvulling is op reeds bestaande (klachten-)regelingen.

Op dit moment kunnen belanghebbenden bij verschillende organisaties en op verschillende manieren terecht voor klachten of bezwaren. Zo zijn er volgens wettelijke verplichtingen klachtenprocedures bij de gemeente, Larikslaan2 en bij zorgaanbieders én de regionale klachtencommissie Jeugdzorg. Daarnaast bestaan er de formelere bezwaar en beroepsprocedures tegen besluiten van het college.

Als laatste is er dan nog het wekelijks inlooppreekuur van de wethouders. Ook daar kunnen inwoners, laagdrempelig terecht met hun eventuele bezwaren en klachten.

Vaak zal het gaan om een klacht over het probleembenadering en bejegening. In beide gevallen staat voorop dat het streven moet zijn dat eventuele misstanden, gemaakte fouten of een verschil van mening in eerste instantie in goed overleg met de cliënt opgelost worden. De coördinator van het Basis Team of Sociaal Team zal daarvoor bij meldingen hoor en wederhoor toepassen en oplossingsgericht acteren.

Mede naar aanleiding van een oproep van de Wmo-adviesraad wordt momenteel wél onderzocht in welke mate en in welke vorm een zogenaamd Rescue- team kan ondersteunen bij hiaten in signalering in acute situaties. In eerste instantie richt zich dat op het functioneren van het SAVE-team (de SAVE-aanpak) maar mogelijk kan dat worden uitgebreid.