

Behandeld door Emmy van Brakel
Afdeling - Maatschappelijke Ondersteuning
Telefoonnummer (0318) 538 538

Documentnummer 2019\22453
Uw brief van 19 april 2019

Wmo-forum
T.a.v. Dhr. Van Leeuwen
Middellaan 142
3904 LK Veenendaal

Datum 30 april 2019
Onderwerp Adviezen (integraal) startdocument opdracht
welzijn: Versterken sociale basis

Geachte heer Van Leeuwen,

Hartelijk dank voor het uitbrengen van een (integraal) advies op het startdocument opdracht welzijn. De adviesraden van de Overlegtafel Sociaal Domein hebben een uitvoerig advies uitgebracht. Een groot aantal adviezen zijn verwerkt in het startdocument en hebben geleid tot een aanscherping van de tekst. Daarnaast zijn er een aantal vragen gesteld, die worden hieronder beantwoord. In onderstaande reactie van het college kunt u lezen hoe deze adviezen zijn verwerkt.

Algemene opmerkingen en vragen:

1. In het startdocument wordt op meerdere plaatsen gemeld dat het beoogde resultaat vooral te behalen valt in samenwerking met andere (buiten deze aanbesteding) zorgaanbieders.

Twee opmerkingen hierover:

- a. Deze zorgaanbieders hebben reeds bestaande overeenkomsten. Hoe gaat de afstemming dan plaatsvinden als het invloed heeft op de inhoud van hun contract in termen van te behalen resultaten en/of synergie?
- b. Pleit het er niet voor om de (aanvangsdatum/jaar/duur) contractperioden van alle aanbieders in het sociaal domein gelijk te stellen om maximale synergievoordelen(w.o. Prijs en Kwaliteit) te bereiken?

Advies 1 Onderzoek of het (wettelijk) mogelijk is op basis van bestaande contracten met zorgaanbieders (aanvullende) afspraken te maken die heel concreet de beoogde resultaten en doelstellingen van Welzijn positief beïnvloeden. Hoe denkt het college erover om de contractperioden van zorgaanbieders gelijk te stellen, om hierdoor onderlinge afhankelijkheden, doelen en synergie beter (integraal) te kunnen implementeren en monitoren?

Antwoord College:

Er wordt op dit moment, in lijn met wat u voorstelt, gewerkt aan een inkoopstrategie voor het gehele Sociaal domein. Dit betreft zowel de contracten op het gebied van de Jeugdwet, Wmo als de Participatiewet. Deze contracten zijn deels lokaal, en deels regionaal afgesloten. Voor de regio zijn we afhankelijk van onze regionale partners. We kijken binnen de bestaande contracten welke ruimte er is om de afspraken zo in te richten dat de juiste prikkels ontstaan voor aanbieders van zorg en

ondersteuning om samen te werken met- of af te schalen naar lichtere vormen van zorg. Ook kijken we op welke onderdelen het nodig is om contracten aan te passen. Dit doen we, waar nodig, in overleg met de regio. De aanvangsdata van de diverse contracten zijn niet allemaal gelijk, maar dit is niet direct van invloed op de vraag welke afspraken we kunnen maken om onze doelen te bereiken.

2. Het document beschrijft heel veel. Tegelijkertijd wordt onvoldoende duidelijk gemaakt welke resultaten binnen welke tijd bereikt moeten worden. Dit kan nog beter aangescherpt worden.

Advies 2 Maak de beoogde resultaten concreet en geef aan wanneer (deel) resultaten bereikt moeten worden. Het “zweeft” nu nog teveel.

Antwoord College:

Binnen de contractperiode van de welzijnspartner moet er een toename zijn van algemene voorzieningen en een toename van het afschalen naar de sociale basis. Deze resultaten worden concreter uitgewerkt in kpi's in het inschrijfleidraad.

3. Het zou heel erg helpen en verhelderend zijn als in het document duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen:

- a. Bestaande situatie (beleid, praktijk)
- b. Oude situatie (vormen waarvan afscheid wordt genomen)
- c. Nieuwe situatie (nieuw beleid, wensen)

Advies 3 Maak onderscheid in het document tussen Bestaande situatie, Nieuwe wensen, en zorgservices waar mogelijk afscheid van zal worden genomen. Hierdoor wordt in het huidige startdocument transparanter wat nu anders is/wordt dan de huidige praktijk.

Antwoord College:

Dit advies neemt het college over. Hierbij wordt de volgende kanttekening gemaakt. Na de vaststelling van het Model Veenendaal 2020 door het college in het najaar van 2018 wordt in verschillende projecten, zoals wijkgericht werken, uniforme toegang en de nieuwe opdracht welzijn gewerkt aan de verdere concretisering van deze opdrachten. Deze drie projecten raken elkaar. Waar taken bij de welzijnsopdracht verschuiven, zullen deze een plek elders moeten krijgen. Ook op het onderdeel preventieve en algemene voorzieningen wordt in kaart gebracht waar deze het beste belegd kunnen worden. Het overzicht dat nu geboden wordt in het startdocument geeft de huidige stand weer waaraan nu gedacht wordt, deze kan mogelijk later nog verder aangevuld worden. In bijlage 2 ziet u een overzicht van de huidige taken die Veens uitvoert.

4. Het document laat vooral zien wat verwacht wordt van de (welzijn)organisaties, samenleving, vrijwilligers, mantelzorgers, culturele- en religieuze organisaties. Te weinig komt in het document de visie en de rol van de Gemeente naar voren en welke verantwoordelijkheden de Gemeente / College hierin neemt. Denk bijvoorbeeld aan het bijeenbrengen van de belangrijk(st)e organisaties die de samenleving vertegenwoordigen. Dat kan (niet alleen) ondergebracht worden bij een onderaannemer Welzijn. Hier ligt ook een belangrijke verantwoordelijkheid voor de gemeente. Maar vooral is de Visie van het College op de sociale basis van de samenleving van belang om te weten of het startdocument hierop aansluit. Deze visie wordt (ook in compacte vorm) gemist in het startdocument.

Advies 4 Maak in het document helder wat de visie van het College over “een goede sociale basis” in de samenleving is. Wat is dat in haar ogen? De adviesraden dringen er sterk op aan dat de Gemeente regieverantwoordelijkheid versterkt en zich minder in haar attitude als facilitator opstelt. Daarnaast adviseren de adviesraden het College de beoogde verbinding in de samenleving bij haar zelf te starten en/of uit te breiden door het bijeenbrengen/verbinden van de belangrijkste organen binnen de samenleving. Deze verantwoordelijkheid kan niet (in eerste instantie) op de schouders van een opdrachtnemer in de Welzijn gelegd worden.

Antwoord College:

Het Model Veenendaal 2020 geeft de uitgangspunten mee voor de opdracht welzijn. De visie van het college op “een goede sociale basis” wordt nader uitgewerkt in het integraal beleidskader Sociaal Domein. Dit document wordt naar verwachting in januari 2020 ter besluitvorming voorgelegd aan de raad, en daarvoor ter advisering aan de adviesraden.

De welzijnspartner krijgt de opdracht om samen met de partners in de sociale basis, algemene voorzieningen te organiseren (conform Model Veenendaal 2020). Het is daarom noodzakelijk om het bijeenbrengen en verbinden van partners bij de welzijnspartner te beleggen, om deze ook een sterke positie te geven. De welzijnsorganisatie moet het gesprek voeren met de diverse samenwerkingspartners (waaronder ook vrijwilligersorganisaties) om te onderzoeken hoe de samenwerking gestalte kan krijgen. Ook in de opdrachten aan andere samenwerkingspartners in het Sociaal Domein (scholen, Sportservice, CJG, GGD, enzovoorts) worden randvoorwaarden geformuleerd, zodat samenwerken met de welzijnsorganisatie niet vrijblijvendheid is. De gemeente legt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering daarmee expliciet als hoofdtaak bij de welzijnspartner: de welzijnspartner voert regie op de uitvoering van welzijnswerk in de sociale basis. De gemeente voert als opdrachtgever regie op de doelstellingen en stuurt daarmee op resultaten en maatschappelijke effecten. Conform uw advies is de regierol van de gemeente duidelijker omschreven.

5. In het document wordt gemist de paragraaf uitgangspunten. Met andere woorden: welke kaders worden als uitgangspunten genomen en waar heeft “men” rekening mee te houden. Voorbeeld: wordt de infrastructuur op het terrein van Welzijn in relatie tussen de Gemeente en aanbieder wel of niet gewijzigd?

Advies 5 Kan in het startdocument de paragraaf uitgangspunten opgenomen worden?

Antwoord College:

De uitgangspunten voor de opdracht Welzijn volgen uit de Visie Sociaal Domein 2017, dit is in de tekst verduidelijkt.

6. Het is onvoldoende duidelijk in hoeverre de nieuwe zorgaanbieder Welzijn eigen professionele medewerkers inzet versus het gebruikmaken van vrijwilligers. Dit punt is een nu veel gehoorde klacht en zou in het startdocument een prominente plaats verdienen.

Advies 6 Maak nu al duidelijk door middel van “harde” uitgangspunten wat verwacht mag worden van de aanbieder over de verhouding vrijwilliger versus professional.

Antwoord College:

Dit advies neemt het college over. Onder randvoorwaarden is in de tekst opgenomen: In de uitwerking aan de hand van kwaliteitsnormen zal per taakgebied moeten blijken hoeveel professionele inzet benodigd is (dit kan ook nog per wijk verschillen), zodanig dat kwaliteit en financiën in balans blijven.

Advies/vraag 7 Kernopdracht

1. Er wordt geschreven om iets “aantrekkelijk” te maken voor een zorgaanbieder. Deze verleidingsuitroep past niet echt in de relatie opdrachtgever / opdrachtnemer. Gewoon maar afspreken en doen.
2. Wie zijn concreet de aanbieders(groepen) waarmee dan welke scherpe afspraken moeten worden gemaakt als de contracten van de andere aanbieders reeds getekend zijn. Worden contracten dan weer opgebroken? Hoe denkt men dit te realiseren? Zie Algemene opmerkingen.
3. “Voor het behalen van het beoogd resultaat zijn de uitvoerende partijen afhankelijk van elkaar”. Twee opmerkingen:
 - a. Het pleit er meer voor om hier te noemen “verantwoordelijk met elkaar” dan “afhankelijk van elkaar”.
 - b. Wat zijn dan de beoogde resultaten? Zie algemene opmerkingen.

Antwoord College:

Vraag 1: zie hiervoor het antwoord bij advies 1.

Vraag 2: het gaat om aanbieders Wmo; jeugdwet en participatiewet. Zie verder het antwoord bij advies 1.

Vraag 3 a: dit advies neemt het college over.

Vraag 3b: de beoogde resultaten zijn opgenomen in het startdocument en worden nader uitgewerkt in de inschrijfleidraad.

Advies 8 Inleiding

(...) wordt ingezet op meer preventieve en algemene voorzieningen (...).

Wat wordt bedoeld met meer preventieve en algemene voorzieningen? Kan dit concreter worden gemaakt?

Antwoord College:

Dit advies neemt het college over. Preventieve voorzieningen zijn voorzieningen ter voorkoming van (zwaardere)zorg. Algemene voorzieningen zijn algemeen toegankelijke voorzieningen voor de inwoners van Veenendaal, hiervoor is geen indicatie nodig. Deze uitleg is in een voetnoot opgenomen. In de tekst worden voorbeelden genoemd van algemene preventieve voorzieningen.

Advies 9 vragen/opmerkingen over Doelstellingen

1. Het helpt wanneer hier onderscheid wordt gemaakt tussen bestaand en nieuw, zie Algemene opmerkingen.
2. (...) versplintering tegengaan(...). Het zou strakker neergezet kunnen worden met “voorkomen”.
3. Bij punt 2 wordt aangedrongen om door middel van preventie dure maatwerkvoorzieningen te verminderen. Uit deze tekst blijkt niet dat er legitieme “dure” maatwerkvoorziening soms noodzakelijk is.

Advies 9.1: Graag opnemen “behalve daar waar het noodzakelijk is” o.i.d.

Antwoord College:

Gekozen is voor de formulering dat alleen “waar passend” vermindering van de vraag naar maatwerkvoorzieningen een doelstelling is.

4. "Ten opzichte van de huidige opdracht zullen taken(...) vervallen". Het Wmo-forum wil met nadruk meegeven dat er cliëntsituaties zijn waarin (bijna) geen ruimte is voor zelfredzaamheid.

Advies 9.2 Dat betekent dat de beweging naar meer zelfredzaamheid altijd genomen moet worden binnen het raamwerk van de professie en niet zondermeer.

Antwoord College:

Dit advies neemt het college over. De professional is het eerste aanspreekpunt voor inwoners en maakt een professionele afweging. Wanneer er (bijna) geen zelfredzaamheid is blijft individuele begeleiding of ondersteuning nodig en is een maatwerkvoorziening (indicatie) een (tijdelijke) oplossing.

Advies 9.3 "Daarvoor is een faciliterende regierol nodig van de gemeente (...)". Misschien in bepaalde opzichten meer naar een sturende rol in het kader van de visie op de samenleving van het College en de (financiële) monitoring ervan.

Antwoord College:

Conform uw advies is de regierol van de gemeente duidelijker beschreven in de tekst.

Advies 9.4 Onvoldoende wordt in het document - in het kader van de intrinsieke samenlevingsgedachte - de nadruk gelegd op contacten met niet alleen huisartsen en onderwijsinstellingen maar ook met sport, cultuur en religieuze organisaties.

Antwoord College:

Dit advies neemt het college over. In de tekst zijn de instellingen die u noemt opgenomen. In het integraal beleidskader wordt nadere invulling gegeven aan het versterken van de sociale basis en de verbindingen die hiervoor nodig zijn met de maatschappelijke partners.

Advies 9.5 "Een bijzondere doelgroep zijn de ouderen". Het Wmo forum pleit ervoor om laagdrempelige aanspreekpunten in de wijk te organiseren.

Antwoord College:

We vragen van de welzijnspartner, in lijn met wat u voorstelt, om wijkgericht te gaan werken. Het is aan de welzijnspartner om zo goed en efficiënt mogelijk in te spelen op de behoeften van ouderen.

Advies 10 Budget

Advies 10.1 "Ten derde leert de ervaring dat bij een dergelijk grote wijziging van de opdracht (...)". Kan concreet aangegeven worden waar en wat de wijzigingen zijn? Zie algemene opmerkingen.

Antwoord College:

De lichte ondersteuning die in de huidige opdracht welzijn zit wordt ondergebracht bij de toegang (Wmo, jeugdwet en participatiewet). Bij de nieuwe opdracht welzijn ligt de focus op de regie in de sociale basis en het organiseren van algemene en preventieve voorzieningen.

Advies 11 Gunning

Advies 11.1 Kan er inzicht verschaft worden wat de weging is van de component prijs en de component kwaliteit? Als prijs bijvoorbeeld 80% weegt t.o.v. kwaliteit/resultaat 20% dan is de kleuring helder maar niet gewenst.

Antwoord College:

De opdracht wordt in de markt gezet met een maximum budget. Aanbieders kunnen hier op inschrijven. De weging prijs-kwaliteit is 10%-90%.

Advies 11.2 Kan er in het startdocument meer aandacht besteed worden aan prestatie indicatoren (Kpi's) en benoemde resultaten?

Antwoord College:

De kpi's en de te benoemen resultaten worden uitgewerkt in de inschrijfleidraad.

Advies 12 Contractperiode

Advies 12 Contractperiode is 4 jaar met de mogelijkheid om drie keer een jaar te verlengen. Het risico zit erin dat de nieuwe aanbieder significante resultaten pas in het vierde jaar laat zien en zo mogelijk pas in de verlenging. Dat pleit ervoor om al in een planning zichtbaar te maken wanneer maximaal in tijd gezien een bepaald resultaat bereikt moet worden. Dat geeft de opdrachtgever een zekerder gevoel van haalbaarheid.

Antwoord College:

In de inschrijfleidraad nemen we, in lijn met wat u voorstelt, een planning op wanneer welke resultaten zichtbaar moeten zijn. Voor aanbieders die zich inschrijven wordt hiermee helder wat de verwachtingen zijn en welke resultaten zij moeten leveren. Per jaar worden afstemmingsovereenkomsten afgesloten tussen de gemeente en de welzijnspartner waarin concrete doelen en resultaten worden beschreven.

Met een contractperiode van vier jaar beogen we de nieuwe welzijnspartner de ruimte te geven om tot resultaten te komen. Om de continuïteit in het welzijnswerk te waarborgen is de verleningsperiode aangepast met 3 maal 2 jaar. Hiermee geven we de nieuwe welzijnspartner de ruimte, bij goed functioneren, voor de komende 10 jaar uitvoering te geven aan het welzijnswerk in Veenendaal.

Specifieke vragen en opmerkingen van Jeugdbelang Veenendaal

Vraag College: Hoe kijkt u aan tegen de afbakening van de opdracht; wat valt er binnen en wat niet?

- a. Wat verwacht het College van de welzijnsorganisatie voor de doelgroep 0-18 jaar? Wat moet er binnen het budget (250.000) gerealiseerd worden?
- b. Onduidelijk is voor ons welke doelstelling en taken het college voor het welzijnswerk ziet. Met betrekking tot de jeugd. Preventie en voorlichting, onafhankelijke cliëntondersteuning en toegang tot zorg zijn nu belegd bij het CJG. Ook is er sprake van een taakverschuiving? Zo niet, welke taken zullen dan wel voor het welzijnswerk worden vervuld?

Advies 13 Jeugdbelang vraagt antwoord en/of een toelichting op de onder a en b gestelde vragen.

Antwoord College:

- a. Binnen het kernbudget van 250.000 vragen we algemene en preventieve voorzieningen te realiseren die afschalen van zorg faciliteren en opschalen voorkomt. Met het innovatiebudget stellen we professionals in staat om te innoveren. De nieuwe welzijnsorganisatie zal hiervoor nauw moeten samenwerken met het CJG.
- b. De preventieve taken en voorlichting worden ondergebracht bij het welzijnswerk. De toegang tot zorg en het bieden van ambulante ondersteuning of doorverwijzing naar specialistische

jeugdzorg blijft onderdeel van het CJG. De onafhankelijke cliëntondersteuning maakt onderdeel uit van de nieuwe opdracht welzijn. Veens biedt onafhankelijke cliëntondersteuning voor inwoners die te maken hebben met de Wmo, Wlz en participatiewet. Vanaf 2020 biedt Veens ook de onafhankelijke cliëntondersteuning voor de jeugdwet. Hiermee beogen we een scheiding aan te brengen tussen het geven van ambulante zorg en ondersteuning en onafhankelijk advies aan inwoners om de hulpvraag te verhelderen en inwoners hierin met advies bij te staan.

In het startdocument staat:

1.2. Op het terrein van de Jeugdwet

De welzijnsorganisatie organiseert preventief jongerenwerk gericht op (het versterken van) de eigen

kracht van jongeren en het ondersteunen van het zelf oplossend vermogen van mensen en hun netwerk (waar onder onderwijsinstellingen). Waar nodig verwijst het jongerenwerk door naar de toegang voor maatwerkvoorzieningen (CJG, Wmo-loket).

Naast uitvoering van het jongerenwerk bevordert de welzijnsorganisatie waar nodig een gezond opvoedklimaat met algemene voorzieningen zoals bijvoorbeeld oudercafés, relatietraining, opvoedcursussen, oriëntatie op schoolkeuze en voorlichting hoe om te gaan met echtscheiding.

Bij Doelstelling van de opdracht (p2) staat onder punt 5

5. Creëren van een kansrijke en veilige opvoedomgeving voor kinderen en jongeren door algemene preventieve voorzieningen, netwerkversterking en maatschappelijke ondersteuning

Als er inderdaad sprake is van een taakverschuiving, zien wij een groot afbreukrisico. Afstoten van activiteiten die de zelfredzaamheid niet verder vergroten: Te denken valt aan straatspeeldagen, activiteiten rondom (religieuze) feestdagen en de aanvraag van vergunningen voor Lampegietochten.

Advies 14 Wij willen meegeven dat deze activiteiten misschien niet het bevorderen van de zelfredzaamheid dienen, maar wél een rol spelen in de participatie en ontmoeting tussen kinderen en ouders in de wijk, activeren van het buitenspelen, gezondheidsbevordering etc.

Antwoord College:

Deze taken komen niet te vervallen, maar we zien dit niet als onderdeel van het welzijnswerk, waar de focus ligt op het versterken van de sociale basis. Het opdrachtgeverschap voor de door u genoemde taken wordt ondergebracht bij de nieuwe wijkteams.

Vraag College: Hoe kijkt u aan tegen de voorwaarden en risico's; kunt u deze onderschrijven of ziet u andere?

4. Financieel kader voor de opdracht

p. 8/9 "Op termijn valt wellicht een besparing door te voeren met een meer ambulant aanbod en door minder te werken vanuit vaste locaties."

Advies 14 Sluit deze uitspraak aan bij de doelstelling 'van individu naar collectief'? Als vaste locaties verdwijnen. Hoe kan dan collectieve zorg worden geboden? Ambulant werken veronderstelt maatwerk.
--

Antwoord College:

Met "een meer ambulante aanbod en door minder te werken vanuit vaste locaties" wordt bedoeld dat welzijnswerk voor activiteiten meer gebruik kan maken van bestaande voorzieningen zoals scholen, cultuurinstellingen en accommodaties van de gemeente.

Risico-inventarisatie en analyse:

Als belangrijke risico's ziet Jeugdbelang:

Afbreukrisico nieuwe aanbieder. Vertrouwen opbouwen, naamsbekendheid. Vertrouwen voor zowel cliënten maar ook samenwerkingspartners/vrijwilligers. Risico nieuwe partij, onbekendheid met Veenendaal, de identiteit, problemen en activiteiten etc. Toegang Jeugd / naamsbekendheid. Er is hard gewerkt om de naamsbekendheid van en vertrouwen in CJG op te bouwen. Als dit anders wordt, gaat dat ten koste van bereikbaarheid, vindbaarheid en vertrouwen. Niet alleen voor de cliënten, maar ook bij samenwerkingspartners/zorgaanbieders). Het kost tijd om naamsbekendheid en nieuw vertrouwen op te bouwen in geval van een nieuwe opdrachtnemer. (Dus extra kosten voor communicatie en campagnes).

Bovenstaande geldt ook als het dezelfde opdrachtnemer zou blijven maar met taakverschuiving.

Overdracht van cliëntgegevens/-dossiers van huidige aanbieder(s) naar nieuwe aanbieder opnemen in de risico-inventarisatie.

Advies 15 Hoe kijkt het College aan tegen de hierboven omschreven risico's en bedreigingen?

Antwoord College:

Het CJG blijft bestaan en blijft de toegang tot jeugdzorg en ambulante ondersteuning. Voor het vertrouwen en de vindbaarheid en bereikbaarheid van het CJG zijn er geen veranderingen. De nieuwe welzijnspartner c.q. het jongerenwerk zal nauw moeten samenwerken met het CJG. Dit is een risico die het college ook ziet en heeft benoemd in de risico-inventarisatie. Om deze reden wordt er voor gekozen een implementatietijd van zes maanden te nemen.

Vraag College: Welke aanbevelingen wilt u ons verder nog meegeven?

Toegangsfunctie tot (zwaardere) zorg.

Advies 16 Geef duidelijke criteria mee aan de opdrachtnemer over de beschikbaarheid en bereikbaarheid. Hoe wordt gegarandeerd dat de juiste zorg tijdig wordt ingezet. Huidige reactietermijn van 2 weken (zie website Veens) kan echt te lang zijn. Neem dit ook mee in de monitoring. Denk hierbij ook aan intake door professional i.p.v. vrijwilliger om juiste triage te kunnen doen.

Antwoord College:

De criteria voor beschikbaarheid en bereikbaarheid worden nader uitgewerkt in de inschrijfleidraad. Op de website van Veens staat dat bij een doorverwijzing door professionals naar Veens binnen 2 weken contact wordt opgenomen met de cliënt. De triage voor (zware) zorg ligt bij het Wmo loket en het CJG.

Vraag College: Zijn er nog zaken die u mist?

Ten aanzien van de uitvoeringsvoorwaarden:

Privacy

Advies 17 Gezien de huidige stand der techniek en het belang van informatieveiligheid zo mogelijk zelfs voldoen aan NEN 7510/ISO 27001. De NEN7510 is niet voor niets de standaard voor zorgorganisaties. Met name ook aandacht voor het veilig uitwisselen van gegevens.

Antwoord College:

De privacyrichtlijnen, waaronder veilig uitwisselen van informatie wordt nader uitgewerkt in het inschrijfleidraad.

Advies 18 Er worden in het startdocument geen eisen gesteld ten aanzien van een kwaliteitssysteem. Graag hierover iets opnemen.

Antwoord College:

De eisen aan kwaliteit en kwaliteitssystemen worden nader uitgewerkt in de inschrijfleidraad.

Advies 19 Een laatste opmerking: Er wordt in het startdocument gesproken dat de welzijnswerkers op basis van o.a. data-analyses weten waar huishoudens met (tijdelijke) problemen wonen. Graag met oog op AVG grote zorgvuldigheid hierin betrachten zowel qua formulering als in de uitvoering.

Antwoord College:

De data-analyse is altijd op buurniveau en niet op individueel niveau. Op basis van onder meer cijfers van het CBS is inzichtelijk welke problematieken zich in welke buurten voordoen. Deze informatie is relevant om te komen tot een wijk (buurt)gericht effectief preventief programma.

Specifieke vragen namens Ouderenvereniging Helpende Handen en Klankbordgroep LVB

Advies / vraag 20 over lichte individuele begeleiding:

De veranderingen die worden beoogd met lichte individuele begeleiding roepen veel vragen op. Welk probleem wordt er precies opgelost door de lichte individuele begeleiding over te hevelen naar de maatwerkvoorziening? Is het wel goedkoper en efficiënter als ook die eerste lichte zorg naar de zorgaanbieders gaat? Gaat dit helpen om zorgaanbieders te prikkelen om af te schalen naar algemene voorzieningen? En hoe zit het met de mogelijkheid van actieve ongevraagde hulpverlening bij meldingen van huiselijk geweld en zorgen geuit door buurtbewoners of andere organisaties/hulpverleners? Uit het stuk wordt niet duidelijk hoe dat in de toekomst moet gaan gebeuren.

Voordelen van de huidige situatie:

1. Welzijn krijgt door huisbezoeken in dit kader een beter inzicht in de totale situatie van de cliënt(huis/gezin/familie) en kan zodoende eerder en beter gerichte en adequate zorg (laten) verlenen, zowel door vrijwilligers als door professionals (zo nodig).
2. De huidige combinatie zorgt ervoor dat makkelijk de koppeling is te maken met voorliggende voorzieningen (cursussen en trainingen, buurthuizen, inzet vrijwilligers etc.). Dit voorkomt natuurlijk ook duurdere zorg, wat lastiger wordt als er weer een schakel tussenkomt.
3. Het is prettig voor de cliënten als ze op één laagdrempelige en rustige plek terecht kunnen met hun soms zeer individuele vragen en ideeën.
4. Huisbezoeken van de hulpverlener van Welzijn zijn voor mensen prettig, omdat ze het vaak fijn en veilig vinden om in hun eigen omgeving hun verhaal te kunnen doen. Daarnaast is het onlogisch om onafhankelijke cliëntondersteuning dat soms een intensief traject is, wel door Welzijn te laten doen en lichte individuele begeleiding niet. Er is veel vraag naar kortdurende individuele begeleiding. Dit werk zal blijven en er moet dus tijd en ruimte voor zijn. Iemand moet het doen. En als dit dan gekoppeld wordt aan de toegang naar maatwerk, is er dan niet juist het risico dat er meer in het maatwerk terecht gaat komen?

Het advies luidt dus: verander hieraan zo weinig mogelijk, bijv. voor mensen met autisme of andere beperkingen die daar grote moeite mee hebben. Probeer lichte individuele begeleiding zoveel mogelijk bij één organisatie te houden. Overheveling van Welzijn naar diverse zorgorganisaties is niet wenselijk vanuit het oogpunt van de cliënt, is minder efficiënt en levert naar verwachting geen enkel financieel voordeel op.

Antwoord College:

De individuele begeleiding gaat niet naar de diverse zorgaanbieders, maar komt te liggen bij het Wmo loket. Naast de indicatie wordt ook lichte individuele ondersteuning geboden door Wmo consultants met de daarvoor benodigde scholingsachtergrond. De Wmo consultants leggen standaard huisbezoeken af en zij ervaren ook dat dit een prettige werkwijze is voor de inwoners die een hulpvraag hebben.

Meldingen van huiselijk geweld komt niet bij de nieuwe welzijnsopdracht, maar wordt elders binnen de gemeente belegd, vooralsnog denken we deze te beleggen bij het interventieteam of Wmo loket.

Advies 21

Term cliëntondersteuning is in het stuk onduidelijk – wat is bijv. levensbrede onafhankelijke cliëntondersteuning? Onzes inziens is echte onafhankelijke cliëntondersteuning, die dus als professionele ondersteuner tegenover de Wmo-consulent alleen het belang van de cliënt in het oog houdt, niet goed mogelijk zolang het bij Veens of een andere Welzijnsorganisatie wordt ondergebracht; deze worden immers sterk door de gemeente aangestuurd wordt, zeker gezien de taakstelling om de behoefte aan maatwerkzorg te verminderen. Graag de mening van het College hierover.

Het advies luidt: Organiseer cliëntondersteuning geheel onafhankelijk van welke organisatie dan ook.

Antwoord College:

De onafhankelijke cliëntondersteuning wordt belegd bij het welzijnswerk. De wijze waarop we de onafhankelijke cliëntondersteuning gaan vormgeven wordt nader uitgewerkt in de inschrijfleidraad. Hiermee wordt een scheiding aangebracht tussen enerzijds het ondersteunen van inwoners in hun hulpvraag en het waar nodig vaststellen van een indicatie en anderzijds het adviseren hierover. De indicatiestelling is een taak van het Wmo loket. In het inschrijfleidraad wordt de onafhankelijke cliëntondersteuning nader uitgewerkt.

Advies 22

De adviesraden begrijpen dat evenementen en zaken als mantelzorgwaardering tot het particulier terrein gaan behoren. Wel vragen de adviesraden de blijvende stimulerende functie van de Gemeente!

Antwoord College:

De gemeente blijft aandacht geven aan het ondersteunen van evenementen en het verstrekken van de mantelzorgwaardering. Deze taken worden elders belegd.

Nog enkele aanvullingen vanuit Klankbordgroep LVB:

Advies 22a - Belangrijke taken om ook in de nieuwe opdracht te behouden:

Ouderen bus (mensen zouden ook afspraken moeten kunnen maken in het weekeinde) – voor een goede participatie en om eenzaamheid tegen te gaan;
Vrijwilligersfeest – geeft motivatie aan vrijwilligers om zich in te zetten;
Mantelzorgondersteuning – van groot belang daarmee door te gaan om inzet door familie of bekenden mogelijk te maken, evt. waardering liefst als rechtstreeks compliment, om inzet te stimuleren;
Buurthuiswerk – ontmoetingspunt voor onderlinge samenhang in de wijk.

Antwoord College:

Het buurthuiswerk en de ouderen-bus blijven onderdeel van het welzijnswerk, dit zien wij als goede voorbeelden van algemeen toegankelijke voorzieningen die in een behoefte voorzien.

Het is aan de nieuwe welzijnspartner om invulling te geven aan de waardering en motivering van vrijwilligers.

Het verstrekken van de mantelzorgwaardering (huidige Twinkeling) wordt elders belegd. Deze min of meer administratieve taak past niet in de nieuwe welzijnsopdracht.

Advies 22b – Belangrijke nieuwe taken, genoemd in het stuk, die echt niet gemist kunnen worden

Eenzaamheid – bestrijding hiervan is een belangrijke taak; denk aan bewustwording van anderen voor hun naaste, zorgen voor een netwerk en inzet van maatjes; eenzame mensen actief opzoeken.
Ouderen – belangrijke doelgroep; Welzijn zou moeten zorgen voor goede hulp en verzorging, gezelligheid en een goede taxivoorziening.

Antwoord College:

Eenzaamheid, armoede en aandacht voor inwoners met een (psychische) kwetsbaarheid zijn thema's die onderdeel uitmaken van de nieuwe opdracht welzijn. Deze staan beschreven in het startdocument. Ouderen wordt als specifieke doelgroep benoemd in het startdocument. Voor wat betreft het ontmoeten en versterken van het netwerk zien wij dit als een taak die de nieuwe welzijnspartner gezamenlijke met de sociale basis oppakt en uitvoering aan geeft. Goede hulp en verzorging valt niet onder het welzijnswerk, maar valt onder de Wmo, de Wlz of de zorgverzekeringswet.

Advies 22b - Algemene opmerking:

Voeg nog iets toe over regelmatige monitoring van de kosten, zodat er geen onverwachte grote overschrijdingen plaatsvinden, waarvoor vervolgens extra bezuinigingen nodig zijn.

Antwoord College:

Er is een vaststaand bedrag waarmee de opdracht in de markt wordt gezet. Van overschrijdingen op het welzijnsbudget kan hierdoor geen sprake zijn. Wel kan er een wens zijn voor meer budget, deze is dan gekoppeld aan extra opdrachten.

Specifieke vragen van de werkgroep Cliëntenkracht

De werkgroep Cliëntenkracht komt tot de volgende adviezen/ vragen / aanbevelingen:

Advies 23 Steek veel energie in preventie om ondersteuningsvraag te voorkomen.

Antwoord College:

Het voorkomen van de ondersteuningsvraag door het bieden van preventieve voorzieningen is de focus van de nieuwe opdracht voor het welzijnswerk. Het is aan de nieuwe welzijnspartner om hier samen met de sociale basis op een effectieve manier invulling aan te geven. In de contractfase monitoren we het afschalen van de ondersteuningsvraag naar algemene voorzieningen. In de inschrijfleidraad worden hier kpi's voor opgenomen.

Advies 24 Duidelijk definiëren wat welzijnswerk te bieden heeft. Deze opmerking heeft ook een relatie met de eerder gemaakte vraag wat het huidige aanbod is, wat er eventueel nieuw bijkomt en wat er eventueel gaat vervallen.

Antwoord College:

Zie antwoord bij advies 3.

Advies 25 Wat kan welzijnswerk bieden aan personen met verward gedrag en dementie buiten de organisaties die zich hier al mee bezig houden? Signalerende rol?

Antwoord College:

Het welzijnswerk heeft inderdaad een signalerende rol en heeft de regie over de samenwerking met de sociale basis en het ontwikkelen van algemene voorzieningen voor de doelgroepen. Daarnaast biedt het welzijnswerk mantelzorgondersteuning en informele respijtzorg.

Advies 26 Hoe wordt er zorg voor gedragen dat vrijwilligers en mantelzorgers zich gehoord en gezien voelen. Hier zullen afspraken voor gemaakt moeten worden zodat deze geborgd worden.

Antwoord College:

Dit is een belangrijk onderdeel van de nieuwe opdracht welzijn. Het is aan de nieuwe welzijnspartner om hier invulling aan te geven, in samenspraak met vrijwilligers en mantelzorgers. In de opdracht wordt meegenomen dat er een klankbordgroep moet komen voor vrijwilligers en mantelzorgers. De klankbordgroepen kunnen hierin meedenken.

Advies 27 Onafhankelijke cliëntondersteuning is in belang van de cliënt, gratis, deskundig integraal, kent keuzevrijheid, toegankelijk en onafhankelijk. Deze niet onder brengen bij de welzijnsorganisatie in kader van belangenverstrengeling. Zie ook advies 21.

Antwoord College:

Zie antwoord bij advies 21.

Advies 28 Aan welke budgetten wordt gedacht die overgeheveld kunnen naar de sociale basis? (zie startdocument noot 13)

Antwoord College:

Op dit moment wordt door het CJG voor de jeugdwet en de afdeling E&W, voor de participatiewet preventieve voorzieningen uitgevoerd. Zoals bijvoorbeeld trainingen en voorlichting. Deze taken gaan over naar de nieuwe welzijnsopdracht. Op dit moment zijn we de budgetten in beeld aan het brengen.

Advies 29 Financiële prikkels voor zorgaanbieders om mensen door te verwijzen naar Sociale Basis geeft dit geen perverse prikkel?

Antwoord College:

We verwachten geen perverse prikkel. Het stimuleert de samenwerking tussen de zorgaanbieders en de sociale basis en we verwachten hiermee ook de innovatie bij zorgaanbieders te stimuleren. Hiermee beogen we ook dat zorgaanbieders meer focus gaan aanbrengen op uitstroom in plaats van cliënten in zorg te houden.

Advies 30 Het inrichten van een klankbordgroep is te mager. De welzijnsorganisatie kan dan immers sturen waar wel of geen raadpleging over plaatsvindt. Denk bijvoorbeeld aan het instellen van een cliëntenraad(gebruikersraad) met de daarbij behorende adviesbevoegdheden verplicht.

Antwoord College:

We beogen dat een afvaardiging van de klankbordgroepen voor vrijwilligers en mantelzorgers deelnemen aan het Wmo forum. Hiermee wordt een adviesbevoegdheid toegevoegd. Hierin wordt wel nadrukkelijk een onderscheid gemaakt dat de klankbordgroepen meedenken over de uitvoering van het welzijnswerk op de onderdelen die vrijwilligers en mantelzorgers raken. De vertegenwoordigers in het Wmo forum hebben een rol van belangenbehartiger en hebben adviesbevoegdheid op het gemeentelijk beleid.

Advies 31 Naast de bijzondere doelgroep ouderen vinden wij ook dat er bijzondere aandacht moet zijn voor de GGZ doelgroep. Biedt mogelijkheden waarmee de GGZ doelgroep zelf initiatieven kan ontplooiën in eigen regie en budget. Zo zijn er mooie voorbeelden in het land van centra voor zelfregie en herstel. Waar niet het aanbod centraal staat, maar de mate waarin mensen zich geholpen voelen. Deze doelgroep landt niet in buurthuizen en hebben een plek nodig waar ze zich welkom voelen in wie ze zijn.

Antwoord College:

Wij delen uw mening dat mensen met een psychische kwetsbaarheid als doelgroep specifiek benoemd moet worden. Het startdocument is hierop aangepast. Het is aan de nieuwe welzijnspartner om hier nadere invulling aan te geven.

Advies 31 Wat zijn de risico's / mogelijkheden als er niet voldaan kan worden aan de opdracht of delen daarvan?

Antwoord College:

Dit risico is benoemd in de risico-inventarisatie omdat we graag vooraf met alle mogelijke risico's rekening willen houden in het kader van risicomanagement. Het beheersen van dit risico ligt voor een groot deel in het helder beschrijven van de opdracht zodat aanbieders weten waarop ze in gaan schrijven. In de beoordeling van de inschrijvingen wordt dit een belangrijke toetssteen.

Advies 32 Ook nog een aanbeveling om adviesaanvragen te laten vergezellen met onderstaande aandachtspunten zodat de achterban een goed inzicht kan verkrijgen rondom de materie.

- Achtergrond Een korte omschrijving van de huidige gang van zaken rond dit onderwerp, wat er aan voorafgegaan is en de achterliggende problemen of wensen.
- Resultaat Wat gaat er veranderen volgens het voorgenomen besluit? Het resultaat dient zo concreet mogelijk te worden weergegeven.
- Gevolgen voor cliënten/gebruikers

Welke gevolgen heeft het voorgenomen besluit voor cliënten/gebruikers?
--

Antwoord College:

1. Voor uw eerste aandachtspunt van de achtergrond, een korte omschrijving van de huidige gang van zaken, verwijzen we naar de memo 'historie welzijn', die aan de raad is aangeboden in april 2019 voor de beeldvormende avond en de consultatiebijeenkomst met de raad.
2. Resultaat, wat gaat er veranderen met het voorgenomen besluit. De activiteiten die het welzijnswerk gaat uitvoeren hebben een duidelijke relatie met Veenendalers zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren in de samenleving. Er is meer grip op de instroom en uitstroom naar zorg, waardoor kosten beheersbaar zijn. In de inschrijfleidraad worden hier kpi's voor opgenomen.
3. Gevolgen voor cliënten/gebruikers. Meer preventieve voorzieningen zodat zij minder snel zwaardere zorg nodig hebben en eigen regie kunnen houden. Meer voorzieningen in de buurten (buurtgericht werken) en het versterken van de sociale netwerken.

Specifieke adviezen / vragen / opmerkingen van de adviesraad Cliëntenraad Werk en Inkomen

De adviesaanvraag geeft aanleiding tot de volgende opmerkingen:

Allereerst een algemene opmerking:

In de opdracht lijken opnieuw een aantal uitgangspunten te worden gehanteerd, waarvan wij al eerder in ons advies in het Visiedocument Sociaal Domein (2017) hebben aangegeven die zorgelijk te vinden. Het startpunt lijkt nog altijd hetzelfde als het eindpunt: de zelfredzame burger. De schematische cirkel loopt voor ons idee nog altijd verkeerd om. Niet iedere burger is volledig zelfredzaam, niet iedere burger heeft voldoende netwerk. Belangrijker nog – niet iedere burger zal in staat zijn het niveau van zelfredzaamheid en netwerk te bereiken waar de gemeente in haar visie en startdocument vanuit gaat.

1. Welzijn burger centraal

Alle gemeenten in Nederland zijn geconfronteerd met bezuinigingen en tekorten binnen het Sociaal Domein. Een deel van de reden om in Veenendaal de werkwijze te veranderen en de opdracht voor aanbesteding aan te passen komt voort uit deze bezuinigingen. Begrijpelijk, maar de cliëntenraad plaatst hierbij wel enkele kanttekeningen.

Er moet in elk geval voorkomen worden dat het versterken van de sociale basis en vermindering van zware en dure zorg (op maat) ten koste gaat van de mensen die aangewezen zijn op de Participatiewet, het armoedebeleid en de minimaregelingen. Er is uiteraard niets mis met vroeg signaleren van problemen en preventie, maar het is niet de bedoeling dat door bezuinigingen binnen het sociaal domein allerlei regelingen voor minima sneuvelen en er als gevolg daarvan meer problematische schulden ontstaan, waardoor een beroep moet worden gedaan op de schulddienstverlening.

Momenteel neemt, binnen de populatie van mensen die onder de Participatiewet vallen, het percentage personen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt – onder andere door arbeidsbeperkingen – verhoudingsgewijs toe. Het welzijn van deze groep is niet gebaat bij experimenten, steeds veranderende uitvoering en zeker niet bij begeleiding door onvoldoende deskundige personen. Waarmee we niet willen impliceren dat alle vrijwilligers ondeskundig zouden zijn (velen zijn zelfs 'ervaringsdeskundig') maar er moet goed en periodiek worden gekeken naar de competenties van vrijwilligers.

Tot slot moet er serieus gekeken worden naar ongewenste verdringing van betaald werk door vrijwilligerswerk, een belangrijk en onwenselijk aspect waarover we in het startdocument niets terugvinden.

Advies 33

1. Zorg ervoor dat bezuinigingsmaatregelen op minima het risico op schuldenproblematiek en armoede niet vergroot.
2. Stel kwetsbare groepen niet bloot aan experimenten, veel wijzigingen in uitvoering en onvoldoende deskundige begeleiding. Zorg voor een goede, gedegen, doordachte werkwijze met bekwame begeleiding ALVORENS met deze groepen op een nieuwe manier te gaan werken.
3. Houdt mogelijke verdringing van betaald werk door vrijwilligerswerk scherp in de gaten.

Antwoord College:

1. Dit valt buiten de nieuwe opdracht voor het welzijnswerk, maar wel binnen het integraal beleidskader Sociaal Domein.
2. In de opdracht wordt meegegeven dat professionals het eerste aanspreekpunt zijn voor inwoners, en dat is zeker voor kwetsbare inwoners van belang.
3. Het uitgangspunt is dat professionals het eerste aanspreekpunt zijn, vrijwilligers ondersteunen de professionals, hiermee beogen we naast kwaliteit bieden ook verdringing te voorkomen.

2. Uitgangspunten

Om middels haalbare taakstellingen het doel van de gemeente te bereiken (duurdere maatwerkzorg vervangen door hulp vanuit de sociale basis waar dat kan), is het noodzakelijk een nulmeting te doen en de einddoelen concreet te formuleren. Dit missen we in het document. Als nulmeting en doel bekend zijn, kan middels periodieke meting worden gekeken of tussentijdse doelen zowel kwantitatief als kwalitatief gehaald gaan worden en zo niet, dan kan tijdig worden bijgestuurd. Het is verstandig deze aspecten zo SMART mogelijk te maken om de resultaten te optimaliseren.

Advies 34: Formuleer duidelijke doelen en haalbare taakstellingen. Maak deze zo SMART mogelijk.

Antwoord College:

Dit wordt nader uitgewerkt in het inschrijfleidraad.

3. Loket

In het document wordt gesteld dat er 1 'loket' moet komen waar alle signalen van de diverse organisaties en personen binnen kunnen komen. Dit loket zou een instrument van de gemeente moeten zijn en blijven; als de welzijnsorganisatie omvalt of niet voldoet, dan kan er snel een andere welzijnsorganisatie inspringen zodat voor de burger het 'gezicht naar buiten' hetzelfde blijft. Bovendien moet dit loket bemenst worden door voldoende deskundige medewerkers die een optimale communicatie met de rest van de sociale kaart en professionele zorgverleners onderhouden.

Advies 35

1. Zorg dat het loket, het eerste aanspreekpunt voor de burger, bemenst wordt door deskundige medewerkers met korte lijnen naar alle beschikbare organisaties en hulpverleners.
2. Draag er zorg voor dat het loket goed vindbaar en laagdrempelig is, zowel in overdrachtelijke als in letterlijke zin.

Antwoord College:

1. De gemeentelijke loketten (toegang) biedt ondersteuning en dienstverlening op het gebied van Wmo, jeugd en participatie. De loketten blijven bestaan, maar er wordt meer op een uniforme wijze gewerkt. Daarnaast wordt een meldpunt ingericht waar inwoners en professionals met signalen en meldingen kunnen komen. Dit is een gemeentelijk meldpunt. Voor zowel de toegang als het meldpunt geldt dat er goede samenwerkingsrelaties zijn met korte lijnen met zorgaanbieders en informele zorgorganisaties.
2. Inwoners kunnen op verschillende plekken met een vraag aankloppen. Het uitgangspunt van de gemeente is dat er geen 'wrong door' is. Dat vraagt wel dat er een goede doorverwijzing plaatsvindt met zo mogelijk een 'warme' overdracht.

4. Inventarisatie en evaluatie

Het startdocument zelf noemt al dat er een aantal hiaten zit in de huidige sociale kaart, maar het wordt nog niet duidelijk waar de betreffende hiaten zitten. Dat moet in kaart worden gebracht. Daarnaast is het van belang dat de evaluatie van de effectiviteit niet alleen op cijfermatig niveau door de gemeente wordt gedaan, maar dat eerst en vooral de ervaringen van de burgers worden opgehaald.

Advies 36

1. Onderzoek de hiaten en zorg voor invulling
2. Stel de burger en zijn ervaringen ook centraal bij de evaluatie.

Antwoord College:

1. Dit wordt een onderdeel van de nieuwe opdracht welzijn. Daarnaast brengt de gemeente na de zomer een nieuwe sociale kaart uit, waarin de informele zorg en ondersteuning is opgenomen. Hiermee wordt al voor een deel voldaan aan de opdracht om in kaart te brengen wat er al is en wat er wordt gemist.
2. Dit advies neemt het college over.

5. Relatie vrijwilliger versus Professional

(Duurdere) maatwerkzorg vervangen door hulp vanuit de sociale basis waar dat kan is een goed streven, maar dit mag niet ten koste gaan van noodzakelijke professionele zorg. Hoe de scheidslijn gaat lopen tussen professionele hulp en hulp door vrijwilligers is onduidelijk.

Laagdrempelige zorg vanuit het netwerk brengt het risico met zich mee dat de (vrijwilligers)hulp onvoldoende toegerust is om onderliggende diepgaandere problematiek te herkennen, de hulpverlening daardoor te lang blijft hangen in symptoombestrijding en de situatie escaleert naar een veel zwaardere hulpvraag dan oorspronkelijk nodig was geweest. Vooral de medewerkers binnen laagdrempelige en preventieve zorg moeten toegerust zijn om onderliggende problematiek te herkennen en zich bewust te zijn van de grenzen van het eigen kunnen.

Ook rijst de vraag hoe het 'afschalen' van hulpverlening voor mensen die al gebruik maken van dure maatwerkzorg zal worden gedaan, en door wie.

Advies 37

1. Breng duidelijkheid in de verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals
2. Zorg voor voldoende toerusting juist bij hulp door vrijwilligers en netwerk om escalatie van problematiek door niet tijdig herkennen te voorkomen.
3. Bewaak het welzijn van de mensen die nu gebruik maken van 'dure' maatwerkzorg nauwlettend tijdens onderzoek naar mogelijk 'afschalen' van de zorg.

Antwoord College:

1. Zie antwoord bij advies 33. Afhankelijk van het aantal professionals kan bepaald worden hoe de verhouding is met het aantal vrijwilligers. Dit kan niet vooraf bepaald worden.
2. Het is aan de vrijwilligersorganisaties om hier invulling aan te geven. De nieuwe welzijnspartner heeft de opdracht om te zorgen voor voldoende deskundigheidsbevordering.
3. De afweging om al dan niet af te schalen naar een algemene voorziening wordt gedaan door professionals die het welzijn van de zorgvragers bewaken.

Vragen?

Voor vragen kunt u contact opnemen met het Emmy van Brakel. Zij is op werkdagen bereikbaar van 8.30 - 17.00 uur via telefoonnummer (0318) 538 8376.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Veenendaal,

mevrouw drs. A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

de heer K.J.G. Kats
burgemeester