



**Beleidskader individuele
voorzieningen Wmo 2012-2015**

Olst-Wijhe, 12 december 2011.
doc. nr.: 11.044531

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Hoofdstuk 1 Inleiding	11
1.1 Aanleiding	11
1.2 Leeswijzer	12
Hoofdstuk 2 Kwantitatieve evaluatie	13
2.1 Inleiding	13
2.2 Cijfers	13
2.2.1 Aantal ingediende aanvragen	13
2.2.2 Aantal uren huishoudelijke verzorging	13
2.2.3 Aantal ontvangers van huishoudelijke verzorging	14
2.2.4 Verhouding huishoudelijke verzorging niveau 1 en niveau 2	14
2.2.5 Gebruik van persoonsgebonden budgetten	15
2.2.6 Ontwikkelingen woon-, rolstoel- en vervoersvoorzieningen	15
2.3 Financiën	16
2.3.1 Inleiding	16
2.3.2 Huishoudelijke verzorging	16
2.3.3 Inkoop hulpmiddelen	17
2.3.4 Grote woningaanpassingen	17
2.4 Conclusies	18
Hoofdstuk 3 Kwalitatieve evaluatie	20
3.1 Inleiding	20
3.2 Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek Wmo	20
3.2.1 Inleiding	20
3.2.2 Informatie	21
3.2.3 Contact	21
3.2.4 Huishoudelijke verzorging	21
3.2.5 Voorzieningen	22
3.2.6 Wmo Adviesraad	22
3.3 Bezwaarschriften en klachten	23
3.4 Conclusies	23
Hoofdstuk 4 Ontwikkelingen	25
4.1 Inleiding	25
4.2 Heroverwegingsmaatregelen	25
4.2.1 Huishoudelijke verzorging	25
4.2.2 Vervoersvoorzieningen	27
4.2.3 Rolstoelvoorzieningen	27
4.2.4 Woonvoorzieningen	27
4.2.5 Kosten Wmo-indicaties	28
4.3 Project De Kanteling	28
4.3.1 Inleiding	28
4.3.2 Uitgangspunten van De Kanteling	28
4.3.3 Gekantelde verordening	29
4.4 Functie begeleiding van AWBZ naar Wmo	31
4.4.1 Inleiding	31
4.4.2 Impact decentralisatie begeleiding	31
4.4.3 Plan van aanpak	32
4.5 Overheveling AWBZ-hulpmiddelen	32

Hoofdstuk 5	Algehele conclusies evaluatie	33
5.1	Inleiding	33
5.2	Algehele conclusie evaluatie individuele voorzieningen Wmo	33
Bijlage 1:	Rapportage klanttevredenheidsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Olst-Wijhe	35
Bijlage 2:	Inspraakreactie Wmo Adviesraad	58

Samenvatting

In deze samenvatting is met name geput uit de conclusies van de verschillende hoofdstukken. Voor meer informatie wordt verwezen naar de betreffende hoofdstukken.

Inleiding (Hoofdstuk 1)

Op 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van kracht geworden. Aangezien de Wmo een complexe wet is met een voor de gemeente compleet nieuw beleidsterrein, de huishoudelijke verzorging, is ervoor gekozen om het door het gemeentebestuur gevoerde beleid over het eerste jaar te evalueren. Deze evaluatienota is in december 2008 vastgesteld door de gemeenteraad. De algehele conclusie van de evaluatie van het eerste uitvoeringsjaar individuele voorzieningen Wmo is dat het door het gemeentebestuur gevoerde beleid, waaronder dus de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Olst-Wijhe, ongewijzigd kan worden voortgezet. Er zijn wel een aantal verbeteracties voorgesteld.

Bij het vaststellen van de evaluatienota is besloten om het beleid op het gebied van de individuele voorzieningen Wmo over 2 jaar weer te evalueren. Met het opstellen van de voorliggende evaluatienota wordt uitvoering gegeven aan dit besluit. Hierbij wordt opgemerkt dat bij het vaststellen van de evaluatienota geen concrete doelstellingen zijn geformuleerd. In deze nota hoeft dan ook geen toetsing plaats te vinden in hoeverre ze gerealiseerd zijn. Wel wordt bekeken of de geformuleerde verbeteracties zijn uitgevoerd en welke effecten zij hebben gehad. Deze nota heeft een sterk informeel karakter en aan de hand van de uitkomsten van de kwantitatieve en kwalitatieve evaluatie en de beschrijving van (toekomstige) ontwikkelingen wordt bekeken of het gevoerde beleid moet worden bijgesteld voor de periode 2012-2015.

De Wmo Adviesraad Olst-Wijhe is al in een vroeg stadium betrokken bij het opstellen van de nota. Er is toegelicht welke onderwerpen er in de nota besproken zouden gaan worden, waarop de leden van de Wmo Adviesraad konden aangeven welke onderwerpen zij nog misten. Vervolgens is de conceptnota begin augustus naar de Wmo Adviesraad gestuurd en in de vergadering van 21 september 2011 toegelicht en besproken. Uiteindelijk heeft dit tot een officiële reactie van de Wmo Adviesraad geleid die als bijlage 2 in de nota is opgenomen. De reactie richt zich met name op de nieuwe verordening en de daarmee gepaard gaande werkwijze die in hoofdstuk 4 wordt beschreven.

Kwantitatieve evaluatie (Hoofdstuk 2)

Er kunnen naar aanleiding van de kwantitatieve evaluatie een aantal belangrijke conclusies worden getrokken. Zo is het aantal aanvragen voor Wmo-voorzieningen in de afgelopen jaren nagenoeg gelijk gebleven. Wel schommelt, zonder duidelijke reden, de verhouding tussen het aantal aanvragen over de verschillende voorzieningen. Het aantal geleverde uren huishoudelijke verzorging is de afgelopen jaren sterk toegenomen, waarbij er een verschuiving heeft plaatsgevonden van huishoudelijke verzorging niveau 2 (de zwaardere vorm, het zogenaamde "poetswerk" én ondersteuning bij de regie van het huishouden) naar huishoudelijke verzorging niveau 1 (de lichte vorm, het zogenaamde "poetswerk"). De verschuiving lijkt zich nu te stabiliseren.

Verder is het aantal personen dat voor een PGB huishoudelijke verzorging heeft gekozen de afgelopen jaren op ongeveer hetzelfde niveau gebleven. Waar ook geen verandering in is gekomen is dat cliënten nog steeds sporadisch een PGB aanvragen voor een woon-, rolstoel- of vervoersvoorziening. Ondanks dat de Wmo-consulenten voldoende aandacht besteden aan de mogelijkheid om voor een PGB te kiezen geven cliënten vaak aan dat zij toch liever hebben dat de gemeente het levert. Daarnaast is geconcludeerd dat het aantal uitstaande woon-, rolstoel- en vervoersvoorzieningen in de afgelopen jaren redelijk constant gebleven. De enige uitzondering betreft de stijging van het aantal uitstaande scootmobielen. Door het invoeren van een eigen bijdrage en het organiseren van een scootmobielpool is de verwachting dat de toename van het aantal uitstaande scootmobielen zal afvlakken (en misschien zelfs zal dalen).

Voor wat betreft de financiën inzake de individuele Wmo-voorzieningen kan worden vastgesteld dat de kosten van huishoudelijke verzorging de afgelopen jaren enorm zijn toegenomen. De twee belangrijkste oorzaken zijn een grote toename in het aantal zorguren en dat er vanaf 2010 een grote tariefstijging heeft plaatsgevonden. De tariefstijging komt voort uit de wetswijziging Wmo en houdt in dat zorgleveranciers vanaf 2010 geen gebruik meer mogen maken van alfahulpen en de zorg door mensen in loondienst moeten laten verrichten. Het gevolg van voorgaande is dat alleen de kosten van huishoudelijke verzorging (exclusief uitvoeringskosten) al ruim meer zijn dan de Integratie-uitkering Wmo die de gemeente vanuit het rijk ontvangt, terwijl vanuit dat budget ook nog andere Wmo-kosten (zoals coördinatie voor vrijwillige thuis- en mantelzorg en de kosten van de Wmo Adviesraad) betaald moeten worden.

Op het gebied van de inkoop van Wmo-hulpmiddelen (zoals scootmobielen en rolstoelen) is aangegeven dat de gemeente de middelen vanaf 2010 niet meer huurt maar koopt. Hierdoor wordt na het afschrijven van het eenmalige investeringsbedrag vanaf 2015 een besparing gerealiseerd van € 160.000,- per jaar. Tot slot is beschreven dat er de laatste jaren vanuit het budget voor woonvoorzieningen één of hooguit twee grote woningaanpassingen moesten worden bekostigd en dat leidde niet tot een overschrijding van het budget. In 2010 moesten er echter maar liefst zes grote woningaanpassingen worden gerealiseerd waardoor het budget ruimschoots werd overschreden. Er wordt op verschillende manieren geprobeerd om de kosten van grote woningaanpassingen zo laag mogelijk te houden. Enerzijds wordt er gewerkt met het primaat van verhuizen, wat inhoudt dat er eerst wordt beoordeeld of verhuizen een adequate oplossing biedt. Pas als dit niet het geval is, wordt overgegaan tot een grote woningaanpassing. In die situatie zal dan allereerst worden bekeken of er in die specifieke situatie een herplaatsbare losse woonunit kan worden geplaatst. Het voordeel van een dergelijke unit is de herplaatsbaarheid die leidt tot een aanzienlijke kostenbesparing. Vooralsnog wordt er vanuit gegaan dat 2010 een uitzondering was, maar het feit blijft dat een piek in het aantal grote woningaanpassingen een financiële risicofactor is voor de gemeente.

Kwalitatieve evaluatie (Hoofdstuk 3)

Naar aanleiding van de uitkomsten van de kwalitatieve evaluatie, bestaande uit het klanttevredenheidsonderzoek en de gegevens over de ingediende bezwaarschriften en klachten, kan over het geheel genomen worden geconcludeerd dat de Wmo-cliënten positief tot zeer positief oordelen over de dienstverlening in het kader van de Wmo. Alle verbeteracties uit de evaluatienota uit 2008 zijn uitgevoerd met het gewenste effect. Alleen de bekendheid van de Wmo Adviesraad blijft wat achter, maar de komende jaren blijft de Adviesraad proberen om hier verbetering in aan te brengen.

Toch kan er een aantal zaken verder worden verbeterd. Het verstrekken van informatie over de mogelijkheden die er zijn op het gebied van de Wmo blijft een continu punt van aandacht. Verder is er samen met de Wmo Adviesraad voor gekozen om de brieven die de gemeente naar de klanten stuurt nog beter leesbaar te maken zodat klanten ze nog beter begrijpen. Verder worden de aanvraagformulieren korter gemaakt en wordt geen informatie meer gevraagd waar de gemeente via andere systemen al over kan beschikken (zoals informatie uit de Gemeentelijke Basisadministratie). Tevens wordt bij het aanpassen van de aanvraagformulieren rekening gehouden met de uitgangspunten van het project De Kanteling waar in hoofdstuk 4 verder op in wordt gegaan.

Tot slot is het terugbrengen van de afhandeltermijnen als verbeteractie geformuleerd. Alhoewel 75% van de ondervraagde klanten tevreden is, wordt toch geprobeerd om dit percentage verder te verhogen. De vakgroep Wmo zal de afhandeltermijnen met name proberen terug te brengen door de werkprocedures en de werkwijze zo LEAN ("slank") mogelijk te maken. In het kort houdt dit in dat de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk worden uitgevoerd. Alle vertragende factoren worden uit het proces gehaald waardoor de afhandeltermijnen worden teruggebracht. De vakgroep is hier inmiddels al mee begonnen en de eerste resultaten zijn veelbelovend. De gemiddelde afhandeltermijn bedroeg 5,5 week en is nu teruggebracht naar gemiddeld 3,5 week. Hierbij wordt opgemerkt dat de wettelijke afhandeltermijn 8 weken bedraagt.

Ontwikkelingen (Hoofdstuk 4)

Allereerst zijn de heroverwegingsmaatregelen, die onderdeel uitmaken van de Kadernota 2012-2015, kort beschreven. Achtereenvolgens worden de maatregelen op het gebied van huishoudelijke verzorging, vervoersvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen, woonvoorzieningen en de kosten van externe indicatiestelling behandeld. Het gaat te ver om in deze samenvatting gedetailleerd in te gaan op de verschillende maatregelen per onderwerp. Hiervoor wordt verwezen naar paragraaf 4.2. Wel wordt opgemerkt dat verdere uitwerking van de maatregelen door het college plaatsvindt.

Project De Kanteling

Met de komst van de Wmo hebben de gemeenten te maken gekregen met de compensatieplicht. De compensatieplicht houdt in het kort in dat gemeenten de plicht hebben om aan personen met een beperking, een chronisch psychisch of een psychosociaal probleem voorzieningen te bieden ter compensatie van hun beperkingen op het gebied van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. De compensatieplicht is vastgelegd in artikel 4 van de wet, maar de wet schrijft niet voor hoe de gemeenten die verantwoordelijkheid moeten invullen. Om de gemeenten te ondersteunen bij het geven van invulling aan de compensatieplicht, zodat gemeenten nog beter in staat zijn om de wet uit te voeren, heeft de VNG het project De Kanteling opgestart. Centraal hierbij staat een omslag van claim- en aanbodgericht werken (denken in voorzieningen en hulpmiddelen) naar vraag- en resultaatgericht werken (denken in participatie en zelfredzaamheid).

Om de gemeenten te ondersteunen om invulling te geven aan de compensatieplicht heeft de VNG samen met de CG-raad en CSO (de koepels van gehandicapten- en ouderenorganisaties) de wet geconcretiseerd in acht resultaten:

- Wonen in een schoon en leefbaar huis.
- Wonen in een voor hem/haar geschikt huis.
- Beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften.
- Beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding.
- Thuis zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren.
- Zich verplaatsen in, om en nabij het huis.
- Zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel.
- De mogelijkheid hebben om contacten te hebben met medemensen en deel te nemen aan recreatieve, maatschappelijke of religieuze activiteiten.

Het is de taak van de gemeente om aan de hand van de compensatieplicht en de acht resultaten in kaart te brengen wat de ondersteuningsbehoefte van de burger is en passende oplossingen aan te bieden of te faciliteren. In de gekantelde werkwijze kan een burger die niet zo lang kan lopen dus geen specifieke voorziening (zoals een scootmobiel) aanvragen. Hij kan melding maken dat hij problemen ervaart bij het zich lokaal verplaatsen. De Wmo-consulent zal dan bij meneer thuis langskomen en in een zogenoemd keukentafelgesprek samen met hem in kaart brengen wat de ondersteuningsbehoefte is en bekijken welke passende oplossingen er zijn. Het is van belang om hierbij nadrukkelijk aan te geven dat oplossingen kunnen worden gevonden in de eigen kracht van meneer, zijn sociale netwerk, beschikbare algemene en collectieve voorzieningen en tot slot individuele Wmo-voorzieningen. Als de conclusie is dat een individuele Wmo-voorziening (deels) de oplossing is voor het geconstateerde probleem dan leidt de melding tot een formele aanvraag en dan wordt bekeken welke specifieke individuele Wmo-voorziening wordt ingezet. Als er meerdere adequate voorzieningen zijn dan wordt er gekozen voor de goedkoopste voorziening.

De nieuwe werkwijze vraagt dus ook een kanteling bij de burger zelf. De Wmo gaat in eerste instantie uit van de eigen kracht en verantwoordelijkheid van de burger. De relatie tussen burger en gemeente wordt hiermee wederkerig. Het is dus niet langer de burger die een voorziening claimt en de gemeente die de aanvraag beoordeelt. De burger brengt samen met de gemeente in kaart wat zijn mogelijkheden en belemmeringen zijn en met welke oplossingen hij zo nodig kan worden ondersteund.

De Kanteling brengt dus een heel andere werkwijze met zich mee. Het is dan ook noodzakelijk om de verordening hierop aan te passen. Er is daarom een nieuwe Verordening voorzieningen Wmo Olst-Wijhe opgesteld waarbij de basis (zoals gebruikelijk) is gevormd door de betreffende VNG-modelverordening.

Reactie Wmo Adviesraad

De Wmo Adviesraad (zie bijlage 2) is van mening dat de positie van de mantelzorger nadrukkelijker moet worden benoemd in de Verordening. In de praktijk neemt de mantelzorger deze positie al in dus het college heeft dit verzoek van de Wmo Adviesraad ingewilligd. Verder is de Wmo Adviesraad van mening dat het gesprek gevoerd moet worden door deskundige medewerkers, bij voorkeur bij de burgers thuis en dat van het gesprek een verslag wordt gemaakt. Het college kan zich hier volledig in vinden en dat is dan ook dusdanig opgenomen in de Verordening. De Adviesraad vindt daarnaast dat het gesprek als aanvraag moet worden gezien en als zodanig ook in de Verordening moet worden opgenomen. Het college is het hier niet mee eens omdat het idee achter De Kanteling juist is om het gesprek los te zien van de aanvraagprocedure voor een individuele Wmo-voorziening met als doel om het claimgericht handelen tegen te gaan. Ieder gesprek moet dus wel tot een compenserende oplossing leiden om het gewenste resultaat te bereiken, maar niet ieder gesprek leidt dus tot een aanvraag voor een individuele Wmo-voorziening. Vandaar dat het college van mening is dat het gesprek niet automatisch als aanvraag moet worden gezien.

Verder heeft de Wmo Adviesraad nog een aantal kleinere aanbevelingen gedaan om de Verordening tekstueel aan te passen. Deze zijn bijna allemaal overgenomen door het college. Alleen voor wat betreft de te gebruiken terminologie blijft het college op het standpunt staan dat er zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de terminologie die bijna overal in het land wordt gebruikt. Voorbeelden hiervan zijn de termen gebruikelijke zorg en goedkoopst compenserend.

De naar aanleiding van de opmerkingen van de Wmo Adviesraad deels aangepaste nieuwe Verordening is separaat bijgevoegd en er wordt voorgesteld om in te stemmen met die Verordening onder gelijktijdige intrekking van de oude Verordening (Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Olst-Wijhe). De nieuwe verordening treedt op 1 januari 2012 in werking.

Beslispunt:

Vaststellen van de bijgevoegde Verordening voorzieningen Wmo Olst-Wijhe met 1 januari 2012 als ingangsdatum onder gelijktijdige intrekking van Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Olst-Wijhe.

Nadat de Verordening is vastgesteld zullen ook het Besluit en de Beleidsregels voorzieningen maatschappelijke ondersteuning dusdanig worden aangepast zodat ook in deze documenten wordt gewerkt met de uitgangspunten van De Kanteling. Mede op verzoek van de Adviesraad zelf, worden de Beleidsregels ter advisering voorgelegd aan de Wmo Adviesraad en daarna door het college vastgesteld. Na het vaststellen van deze stukken is het van belang om de nieuwe werkwijze niet alleen met de burgers, maar ook met intermediairs en andere verwijzers zorgvuldig te communiceren.

Functie begeleiding vanuit AWBZ naar Wmo

Na de overheveling van de huishoudelijke verzorging komt er met ingang van 1 januari 2013 een grote nieuwe taak voor de gemeente bij. Vanaf die datum wordt de gemeente verantwoordelijk voor de mensen die voor het eerst of opnieuw een beroep doen op begeleiding. Het doel van begeleiding is het bevorderen, het behoud of het compenseren van zelfredzaamheid van burgers met een beperking. Onder begeleiding gaan een veelvoud aan activiteiten schuil. Binnen begeleiding wordt onderscheid gemaakt tussen begeleiding individueel en begeleiding groep. Begeleiding individueel wordt ingezet voor onder andere woonbegeleiding of thuisbegeleiding. Onder begeleiding groep vallen onder andere dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking en dagopvang voor ouderen.

De functie begeleiding valt tot en met 2012 onder de AWBZ. Nieuwe cliënten moeten zich vanaf 2013 voor begeleiding bij de gemeente melden. Cliënten die al voor 1 januari 2013 een AWBZ-indicatie hebben, behouden in 2013 hun recht totdat die indicatie afloopt, dat recht eindigt uiterlijk per 1 januari 2014. Hierbij wordt opgemerkt dat niet alle begeleiding uit de AWBZ overgaat naar de gemeente. Alleen de extramurale begeleiding gaat over. Dit is inclusief het vervoer wat aan de begeleidingsactiviteiten is verbonden. De begeleiding die wordt gegeven aan mensen die intramuraal in een instelling verblijven blijft in de AWBZ. Ook de begeleiding aan zogeheten verblijfsgeïndiceerden die extramuraal wonen blijft in de AWBZ.

De doelgroepen die gebruik maken van begeleiding hebben matige tot zware beperkingen. De gemeente krijgt te maken met een grote diversiteit aan doelgroepen, die bovendien relatief onbekend voor ons zijn zoals burgers met een zintuiglijke handicap en burgers met een verstandelijke handicap.

De voorbereidingen om de decentralisatie van begeleiding in goede banen te leiden zijn inmiddels in samenwerking met regiogemeenten gestart. Als de inventarisatiefase is afgerond kan er worden begonnen met de fase van beleidsontwikkeling. Hierbij zal ook nadrukkelijk worden bekeken wat de gevolgen voor de gemeente zijn van andere ontwikkelingen binnen de AWBZ (onder andere beperking toegang AWBZ voor zwakbegaafden en beperking PGB-mogelijkheden binnen de AWBZ). De verwachting is dat in de eerste helft van 2012 deze fase is afgerond en het opgestelde beleid daarna ter vaststelling kan worden voorgelegd aan de gemeenteraad.

Overheveling AWBZ-hulpmiddelen

Tot slot is in hoofdstuk 4 nog beschreven dat vanaf 2013 de AWBZ-hulpmiddelen die kortdurend in bruikleen worden gegeven en die aan zelfredzaamheid gerelateerd zijn in de Wmo komen, terwijl de hulpmiddelen die bedoeld zijn voor een specifieke beperking in de Zorgverzekeringswet worden ondergebracht. Dit betekent dat de gemeente vanaf 2013 dus bijvoorbeeld zowel de rolstoel voor kortdurend gebruik als voor permanent gebruik levert. Tot die tijd wordt de rolstoel voor kortdurend gebruik nog geleverd vanuit de AWBZ-uitleenregeling. In 2012 wordt verder invulling gegeven aan de voorbereiding om deze nieuwe taak goed uit te kunnen voeren. Hierbij wordt nog opgemerkt dat het Ministerie heeft aangegeven dat de overheveling budgettair neutraal moet verlopen.

Algehele conclusies evaluatie (Hoofdstuk 5)

De belangrijkste conclusie van de kwantitatieve evaluatie die beschreven is in hoofdstuk 2 is dat de kosten van huishoudelijke verzorging de laatste jaren erg zijn opgelopen door zowel een toename in het aantal geleverde uren als een stijging van het uurtarief. Het gevolg is dat alleen de kosten voor huishoudelijke verzorging (exclusief uitvoeringskosten) al ruim meer zijn dan de Integratie-uitkering Wmo die de gemeente vanuit het rijk ontvangt, terwijl vanuit dat budget ook nog andere Wmo-kosten betaald moeten worden.

Verder is bij de kwantitatieve evaluatie nog aangegeven dat er bij de inkoop van Wmo-hulpmiddelen vanaf 2015 een structurele besparing van € 160.000,- per jaar wordt gerealiseerd door de middelen vanaf 2010 niet meer te huren maar te kopen. Tot slot is nog geconcludeerd dat het aantal grote woningaanpassingen in 2010 een uitzondering was, maar het feit blijft dat een piek in het aantal grote woningaanpassingen een financiële risicofactor is voor de gemeente.

In hoofdstuk 3 stond de kwalitatieve evaluatie, bestaande uit het klanttevredenheidsonderzoek en de gegevens over de ingediende bezwaarschriften en klachten centraal en in het geheel genomen kan worden geconcludeerd dat de cliënten de dienstverlening in het kader van de Wmo positief tot zeer positief beoordelen. De verbeteracties uit de evaluatienota 2008 zijn uitgevoerd en bijna allemaal met het gewenste effect. Alleen de bekendheid van de Wmo Adviesraad blijft wat achter, maar de Adviesraad blijft de komende jaren proberen om dit punt te verbeteren.

Naar aanleiding van de kwalitatieve evaluatie is in samenspraak met de Wmo Adviesraad een aantal verbeteracties geformuleerd. De komende jaren wordt geprobeerd om enerzijds de aanvraagformulieren te verkorten en anderzijds de brieven die de gemeente naar de klanten stuurt nog beter leesbaar te maken. Verder is het terugbrengen van de afhandeltermijnen als verbeteractie geformuleerd, waarbij wordt opgemerkt dat het verstrekken van informatie over de mogelijkheden die er zijn op het gebied van de Wmo een continu punt van aandacht is.

In hoofdstuk 4 zijn allereerst de heroverwegingsmaatregelen beschreven die vanaf 2012 tot kostenbesparingen moeten leiden. Daarnaast is het project De Kanteling beschreven. De VNG heeft het project opgestart om de gemeenten te ondersteunen bij het geven van invulling aan de compensatieplicht, zodat gemeenten nog beter in staat zijn om de wet uit te voeren. Centraal hierbij staat een omslag van claim- en aanbodgericht werken (denken in voorzieningen en hulpmiddelen) naar vraag- en resultaatgericht werken (denken in participatie en zelfredzaamheid). De Kanteling brengt een heel andere werkwijze met zich mee en het is dan ook noodzakelijk om de verordening hierop aan te passen. Er is daarom, met een inhoudelijke bijdrage van de Wmo Adviesraad, een nieuwe Verordening voorzieningen Wmo Olst-Wijhe opgesteld die als basis geldt voor het beleidskader individuele voorzieningen Wmo 2012-2015.

Er is verder nog ingegaan op de decentralisatie van (een groot deel van) de functie begeleiding van de AWBZ naar de Wmo waar in 2012 beleidsvoorstellen voor worden gedaan. Vanaf 2013 moeten nieuwe cliënten zich namelijk voor begeleiding bij de gemeente melden. Cliënten die al voor 1 januari 2013 een AWBZ-indicatie hebben, behouden in 2013 hun recht totdat die indicatie afloopt, dat recht eindigt uiterlijk per 1 januari 2014. Tot slot is nog beschreven dat vanaf 2013 de AWBZ-hulpmiddelen die kortdurend in bruikleen worden gegeven en die aan zelfredzaamheid gerelateerd zijn in de Wmo komen, terwijl de hulpmiddelen die bedoeld zijn voor een specifieke beperking in de Zorgverzekeringswet worden ondergebracht.

Evaluatie

Er wordt voorgesteld om het beleid op het gebied van de individuele voorzieningen Wmo in 2015 weer te evalueren. Tijdens die evaluatie kan dan tevens het eerste volledige uitvoeringsjaar van de functie begeleiding in het kader van de Wmo worden geëvalueerd.

Beslispunt:

Het beleid op het gebied van de individuele voorzieningen Wmo in 2015 weer evalueren. Tijdens die evaluatie wordt dan tevens het eerste volledige uitvoeringsjaar van de functie begeleiding in het kader van de Wmo geëvalueerd.

Naast de hiervoor beschreven evaluatie wordt de gemeenteraad ook middels de bestuursrapportages en de jaarverslagen op de hoogte gehouden van relevante ontwikkelingen binnen de Wmo.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Op 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van kracht geworden. Met inwerkingtreding van de Wmo is onder meer de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) komen te vervallen. De voormalige Wvg-voorzieningen (woon-, rolstoel- en vervoersvoorzieningen) maken namelijk vanaf 1 januari 2007 onderdeel uit van de Wmo. Daarnaast is de functie huishoudelijke verzorging vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) overgeheveld naar de Wmo. Met de komst van de Wmo is de gemeente naast de voormalige Wvg-voorzieningen dus ook verantwoordelijk geworden voor de huishoudelijke verzorging.

Evenals de Wvg is de Wmo te beschouwen als een kaderwet, die gemeenten de verplichting oplegt om door middel van een verordening binnen het landelijke wettelijke kader zelf regels te stellen omtrent de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. Het betreft hier regels met betrekking tot woon-, rolstoel- en vervoersvoorzieningen alsmede huishoudelijke verzorging. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in het vaststellen van de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Olst-Wijhe door de gemeenteraad in maart 2007. Hierbij wordt nog opgemerkt dat deze Verordening dus slechts een deel van de Wmo beoogt te regelen. De Wmo bestaat in totaal namelijk uit 9 prestatievelden en de wet reikt dus verder dan alleen de individuele voorzieningen. Het beleid op al deze prestatievelden staat beschreven in het in april 2008 door de gemeenteraad vastgestelde Beleidsplan Wmo.

Aangezien de Wmo een complexe wet is met een voor de gemeente compleet nieuw beleidsterrein, de huishoudelijke verzorging, is ervoor gekozen om het door het gemeentebestuur gevoerde beleid over het eerste jaar (dus de periode van 1 september 2007 tot 1 september 2008) te evalueren. Deze evaluatienota is in december 2008 vastgesteld door de gemeenteraad. De algehele conclusie van de evaluatie van het eerste uitvoeringsjaar individuele voorzieningen Wmo is dat het door het gemeentebestuur gevoerde beleid, waaronder dus de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Olst-Wijhe, ongewijzigd kan worden voortgezet. Er zijn wel een aantal verbeteracties voorgesteld.

Bij het vaststellen van de evaluatienota is besloten om het beleid op het gebied van de individuele voorzieningen Wmo over 2 jaar weer te evalueren. Met het opstellen van de voorliggende evaluatienota wordt uitvoering gegeven aan dit besluit. Hierbij wordt opgemerkt dat bij het vaststellen van de evaluatienota geen concrete doelstellingen zijn geformuleerd. In deze nota hoeft dan ook geen toetsing plaats te vinden in hoeverre ze gerealiseerd zijn. Wel wordt bekeken of de geformuleerde verbeteracties zijn uitgevoerd en welke effecten zij hebben gehad. Deze nota heeft een sterk informeel karakter en aan de hand van de uitkomsten van de kwantitatieve en kwalitatieve evaluatie en de beschrijving van (toekomstige) ontwikkelingen wordt bekeken of het gevoerde beleid moet worden bijgesteld.

Inspraak Wmo Adviesraad

De Wmo Adviesraad Olst-Wijhe is al in een vroeg stadium betrokken bij het opstellen van de nota. In de vergadering van 29 juni 2011 is toegelicht welke onderwerpen er in de nota besproken zouden gaan worden, waarop de leden van de Wmo Adviesraad konden aangeven welke onderwerpen zij nog misten. Vervolgens is de conceptnota in de vergadering van de Wmo Adviesraad van 21 september 2011 toegelicht en besproken. Uiteindelijk heeft dit tot een officiële reactie van de Wmo Adviesraad geleid die als bijlage 2 in de nota is opgenomen. De reactie richt zich met name op de nieuwe verordening en de daarmee gepaard gaande werkwijze die in hoofdstuk 4 wordt beschreven. In de betreffende passages wordt aangegeven wat de mening van de Wmo Adviesraad is en wat de reactie van het college hierop is.

1.2 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk worden de uitkomsten van de kwantitatieve evaluatie beschreven. Hierbij zal met name aandacht worden besteed aan de huishoudelijke verzorging omdat dit met de komst van de Wmo een nieuwe taak voor de gemeente is geworden. In hoofdstuk 3 volgt de kwalitatieve evaluatie bestaande uit de uitkomsten van het gehouden klanttevredenheidsonderzoek en de ontwikkeling van het aantal ingediende klachten en bezwaarschriften. Daarna worden in hoofdstuk 4 enkele relevante ontwikkelingen binnen de Wmo aangehaald. Achtereenvolgens worden de heroverwegingsmaatregelen, het project De Kanteling en de decentralisatie van de functie begeleiding van de AWBZ naar de Wmo beschreven. Tot slot wordt in hoofdstuk 4 de algehele conclusie van de evaluatie geformuleerd.

Hoofdstuk 2 Kwantitatieve evaluatie

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de kwantitatieve evaluatie centraal, waarbij in paragraaf 2.2 diverse cijfers worden gepresenteerd om te bekijken welke ontwikkelingen zich de laatste jaren op het gebied van de individuele Wmo-voorzieningen hebben voorgedaan. Er wordt hierbij speciale aandacht besteed aan de huishoudelijke verzorging aangezien dit met de komst van de Wmo een nieuwe taak voor de gemeente is geworden. Vervolgens wordt in paragraaf 2.3 ingegaan op de financiën binnen de Wmo, waarna in paragraaf 2.4 de conclusies van de kwantitatieve evaluatie worden beschreven.

2.2 Cijfers

In deze paragraaf wordt achtereenvolgens inzicht gegeven in het aantal ingediende aanvragen in het kader van de Wmo, het aantal uren huishoudelijke verzorging, het aantal ontvangers van huishoudelijke verzorging, de verhouding tussen huishoudelijke verzorging niveau 1 en niveau 2, het gebruik van persoonsgebonden budgetten in het kader van de Wmo en tot slot de relevante ontwikkelingen in het aantal verstrekte woon-, rolstoel- en vervoersvoorzieningen.

2.2.1 Aantal ingediende aanvragen

In deze subparagraaf wordt er aandacht besteed aan de ontwikkelingen van het aantal ingediende aanvragen in het kader van de Wmo. In tabel 2.2.1 staat het aantal aanvragen inzake de individuele Wmo-voorzieningen (woon-, rolstoel- en vervoersvoorzieningen en huishoudelijke verzorging) dat de afgelopen jaren is ingediend.

Tabel 2.2.1: Aantal ingediende aanvragen individuele Wmo-voorzieningen

Regeling	2008	2009	2010
Woonvoorziening	137	123	159
Rolstoelvoorziening	94	77	88
Vervoersvoorziening	122	161	138
Huishoudelijke verzorging	311	291	266
Totaal	664	652	651

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat het totaal aantal aanvragen over 2010 op nagenoeg hetzelfde niveau ligt als in 2009. Het aantal aanvragen voor een woonvoorziening is ten opzichte van 2009 met bijna 30% gestegen, terwijl het aantal aanvragen voor een vervoersvoorziening met bijna 17% is afgenomen. Een duidelijke reden valt hiervoor niet aan te geven, maar het maakt wel duidelijk dat de verhouding tussen het aantal aanvragen over de verschillende voorzieningen schommelt.

2.2.2 Aantal uren huishoudelijke verzorging

In tabel 2.2.2 staat het totaal aantal geleverde uren huishoudelijke verzorging vermeld.

Tabel 2.2.2: Totaal aantal uren huishoudelijke verzorging.

Jaar	Aantal zorguren
2008	51.948
2009	59.429
2010	62.482

Uit de gegevens blijkt dat het aantal geleverde uren huishoudelijke verzorging in 2010 ruim 5% is toegenomen ten opzichte van 2009. De verwachting is dat het aantal geleverde uren huishoudelijke verzorging voor 2011 op het niveau komt te liggen van 2010. In paragraaf 2.3 en in hoofdstuk 4 bij de paragraaf over de heroverwegingsmaatregelen wordt verder ingegaan op de (financiële) gevolgen.

2.2.3 Aantal ontvangers van huishoudelijke verzorging

In deze subparagraaf wordt inzicht gegeven in het aantal ontvangers van huishoudelijke verzorging in de gemeente. Hierbij wordt uitgegaan van het aantal unieke ontvangers van huishoudelijke verzorging. Aangezien niet alle personen het hele jaar huishoudelijke verzorging ontvangen, ligt het aantal unieke ontvangers hoger dan het gemiddelde aantal ontvangers per periode. Het aantal gemiddelde ontvangers ligt ongeveer 100 personen lager dan het unieke aantal ontvangers.

Tabel 2.2.3: Aantal unieke ontvangers van huishoudelijke verzorging.

Jaar	Aantal unieke ontvangers HV in het jaar
2008	438
2009	450
2010	444

Uit tabel 2.2.3 blijkt dat er de laatste jaren geen grote veranderingen zijn te zien in het aantal unieke ontvangers van huishoudelijke verzorging. Gelet op de uitkomsten van tabel 2.2.2 die in de vorige subparagraaf staat kan wel worden geconcludeerd dat het gemiddelde aantal uren huishoudelijke verzorging dat iemand per week ontvangt wat is toegenomen. Het gemiddelde aantal uren ligt inmiddels op ongeveer 3,3 uren huishoudelijke verzorging per week per klant. Het blijkt dat het met name eenpersoonshuishoudens zijn die huishoudelijke verzorging ontvangen en het betreft dan vooral personen die ouder zijn dan 65 jaar, waarbij het opvalt dat bijna de helft van de ontvangers van huishoudelijke verzorging 80 jaar of ouder is.

2.2.4 Verhouding huishoudelijke verzorging niveau 1 en niveau 2

Bij het in werking treden van de Wmo is de verwachting geuit dat het aantal mensen dat in aanmerking komt voor de lichte (en dus goedkope) vorm van huishoudelijke verzorging zeer sterk zou gaan toenemen. Het gaat hier over huishoudelijke verzorging niveau 1. Daarentegen was de verwachting dat er nog maar weinig mensen de zwaardere (en dus duurder) vorm van huishoudelijke verzorging zouden gaan krijgen als gemeenten verantwoordelijk zouden zijn voor de indicatiestelling wie er in aanmerking komt voor huishoudelijke verzorging. Hier gaat het dus om huishoudelijke verzorging niveau 2. Om te kunnen beoordelen of deze verwachting is uitgekomen, wordt in tabel 2.2.4 inzicht gegeven in de verhouding tussen het aantal geleverde uren huishoudelijke verzorging van niveau 1 (de lichte vorm, het zogenaamde "poetswerk") en niveau 2 (de zwaardere vorm, het zogenaamde "poetswerk" én ondersteuning bij de regie van het huishouden).

Tabel 2.2.4: Verhouding aantal uren huishoudelijke verzorging niveau 1 en niveau 2.

Jaar	Percentage HV 1	Percentage HV 2
2007	44	56
2008	51,1	48,9
2009	54,5	45,5
2010	54,6	45,4

Uit de tabel blijkt dat de te verwachten verschuiving inderdaad heeft plaatsgevonden, maar de verhouding tussen huishoudelijke verzorging niveau 1 en niveau 2 is de laatste twee jaren wel redelijk gestabiliseerd. De verwachting voor de komende jaren is dat hierin ook geen grote verschuivingen meer zullen plaatsvinden.

2.2.5 Gebruik van persoonsgebonden budgetten

Als iemand in aanmerking komt voor huishoudelijke verzorging dan kan de cliënt kiezen voor zorg in natura of voor een persoonsgebonden budget (PGB). Ook onder de AWBZ bestond deze mogelijkheid al voor de huishoudelijke verzorging. In tabel 2.2.5 staat het aantal unieke PGB-houders voor huishoudelijke verzorging vermeld.

Tabel 2.2.5: Aantal personen die huishoudelijke verzorging in de vorm van een PGB ontvangen.

Jaar	Aantal unieke PGB-houders
2008	76
2009	79
2010	71

Uit de tabel blijkt dat de verschuivingen redelijk beperkt blijven. Ook de ontwikkelingen in 2011 laten tot nu toe geen ander beeld zien.

Met de komst van de Wmo kunnen cliënten niet alleen bij huishoudelijke verzorging kiezen voor een PGB, maar ook als zij in aanmerking komen voor een woon-, rolstoel- of vervoersvoorziening. Alleen als het een indicatie voor collectief vervoer (Regiotaxi Salland) betreft dan bestaat deze wettelijke mogelijkheid niet, want anders wordt het collectieve systeem ernstig ondermijnd. Dit is in de wet geregeld. Ondanks dat er door de Wmo-consulenten tijdens de contacten met de cliënten voldoende aandacht aan wordt besteed, wordt er voor de woon-, rolstoel- en vervoersvoorzieningen door de cliënten slechts sporadisch een PGB aangevraagd. Hierbij speelt dat cliënten vaak aangeven dat zij liever hebben dat de gemeente het regelt, zodat zij zo min mogelijk zelf hoeven te regelen.

2.2.6 Ontwikkelingen woon-, rolstoel- en vervoersvoorzieningen

Het aantal uitstaande woon-, rolstoel- en vervoersvoorzieningen is in de afgelopen jaren redelijk constant gebleven. Er is echter één uitzondering en dat betreft de scootmobielen. De afgelopen jaren is het aantal uitstaande scootmobielen gestaag toegenomen en momenteel ligt het aantal rond de 135. Door een tweetal ontwikkelingen, die ook in hoofdstuk 4 worden beschreven, is de verwachting dat de toename van het aantal scootmobielen zal afvlakken (en misschien daalt het aantal wel). Ten eerste wordt er in 2012 een eigen bijdrage gevraagd van de gebruikers en de ervaring leert dat dit voor een aantal gebruikers reden is om hun scootmobiel in te leveren omdat zij er toch geen of zeer sporadisch gebruik van maakten. Feitelijk zouden zij dan moeten betalen voor iets waar ze geen of nauwelijks gebruik van maken. Hierbij wordt overigens opgemerkt dat de Wmo-consulenten bij dergelijke meldingen wel eerst vragen wat de reden is waarom er geen gebruik meer wordt gemaakt van de scootmobiel. Het kan namelijk ook zijn dat iemand er niet meer mee durft te rijden. Als dat het geval is dan zal worden bekeken of de klant door middel van gewenningslessen over de angst heen kan komen. Lukt dat niet, dan zal de scootmobiel alsnog worden ingenomen.

De tweede ontwikkeling op het gebied van scootmobielen is dat in 2012 wordt geprobeerd om een scootmobielpool te organiseren. Klanten die niet al te frequent gebruik willen maken van een scootmobiel (bijvoorbeeld alleen voor het één keer per week bezoeken van de markt) kunnen een beroep doen op de scootmobielpool. Deze klanten kunnen dan zelfstandig (dus zonder formeel een aanvraag in te dienen bij de gemeente en dus zonder indicatiestelling) een scootmobiel reserveren. Bijkomend voordeel voor de klanten is dat zij voor het gebruiken van een scootmobiel uit de pool geen eigen bijdrage hoeven te betalen. In de meest ideale situatie leidt het organiseren van een scootmobielpool ertoe dat het aantal formele aanvragen en daarmee individuele scootmobielverstrekkingen afneemt.

2.3 Financiën

2.3.1 Inleiding

In deze paragraaf wordt kort ingegaan op de belangrijkste financiële ontwikkelingen binnen de individuele Wmo-voorzieningen. Er wordt gestart met de ontwikkelingen van de huishoudelijke verzorging, waarna de gewijzigde inkoop van de hulpmiddelen wordt beschreven. Tot slot worden de grote woningaanpassingen behandeld.

Voordat er in subparagraaf 2.3.2 wordt ingegaan op de financiële ontwikkelingen van de huishoudelijke verzorging is het eerst nog van belang om aan te geven dat de financiële vergoeding

vanuit het rijk voor de kosten van de Wmo individuele voorzieningen is opgesplitst. De vergoeding van de kosten voor woon-, rolstoel- en vervoersvoorzieningen maakt onderdeel uit van het gemeentefonds. Het exacte bedrag wat de gemeente voor deze voorzieningen ontvangt valt daarmee niet te herleiden. Het is dan ook niet mogelijk om aan te geven of de gemeente uitkomt met het rijksbudget. In het algemeen kan alleen worden gezegd dat als de kosten voor de genoemde voorzieningen hoger zijn dan de geraamde budgetten in de begroting dat de overschrijding rechtstreeks ten laste komt van het gemeentelijk budget.

De vergoeding voor de kosten van huishoudelijke verzorging maakt daarentegen onderdeel uit van de Integratie-uitkering Wmo die de gemeente sinds de komst van de Wmo ontvangt. Van deze uitkering moet de gemeente alle nieuwe taken bekostigen die de Wmo met zich meebrengt. Veruit de grootste kostenpost is huishoudelijke verzorging (inclusief de uitvoeringskosten), maar daarnaast moeten ook de kosten voor bijvoorbeeld de coördinatie voor vrijwillige thuis- en mantelzorg en de kosten van de Wmo Adviesraad uit de Integratie-uitkering Wmo betaald worden. Ter volledigheid wordt vermeld dat de Integratie-uitkering voor 2010 € 1.681.345,- bedroeg en voor 2011 € 1.594.980,- bedraagt.

2.3.2 Huishoudelijke verzorging

In deze subparagraaf wordt inzicht gegeven in de ontwikkeling van de kosten van huishoudelijke verzorging in de afgelopen jaren.

Tabel 2.3.2: Kosten huishoudelijke verzorging in 2008, 2009 en 2010.

Jaar	Zorg in natura	PGB	Totaal
2008	908.749	255.000	1.163.749
2009	1.121.785	274.648	1.396.433
2010	1.505.578	283.367	1.788.945

De twee belangrijkste oorzaken voor de stijging van de lasten zijn een grote toename in het aantal zorguren en er heeft vanaf 2010 een grote tariefstijging (van gemiddeld ongeveer € 5,- per zorguur) plaatsgevonden. Laatstgenoemde komt voort uit de wetwijziging Wmo en houdt in het kort in dat zorgleveranciers vanaf 2010 geen gebruik meer mogen maken van alfahulpen en de zorg door mensen in loondienst moeten laten verrichten.

In de vorige subparagraaf is aangegeven dat de gemeente (onder andere) voor deze kosten de Integratie-uitkering Wmo ontvangt. Deze uitkering bedroeg voor 2010 zoals aangegeven € 1.681.345,- en er kan dus worden geconcludeerd dat alleen de kosten voor de huishoudelijke verzorging (exclusief uitvoeringskosten) over 2010 al ruim meer zijn dan de Integratie-uitkering, terwijl daar ook nog andere Wmo-kosten van betaald moeten worden.

In hoofdstuk 4 worden de heroverwegingsvoorstellen beschreven die ertoe moeten leiden dat de kosten voor huishoudelijke verzorging niet verder stijgen en hopelijk zelfs zullen dalen.

2.3.3 Inkoop hulpmiddelen

De gemeente heeft tot en met 2009 de in het kader van de Wmo noodzakelijke hulpmiddelen, zoals scootmobielen, rolstoelen en roerende woonvoorzieningen, op huurbasis afgenomen van Welzorg. Naar aanleiding van de uitkomsten van een onderzoek werd geconcludeerd dat het kopen van de betreffende hulpmiddelen op de lange termijn financieel aantrekkelijker is voor de gemeente. Er is dan ook besloten om met ingang van 1 januari 2010 de Wmo-hulpmiddelen te kopen van Welzorg. Het grote voordeel van het kopen van de hulpmiddelen is dat als er een middel wordt ingenomen omdat de klant het niet meer nodig heeft, dat het middel dan in een depot wordt geplaatst en vanuit het depot weer herverstrekt kan worden aan een andere klant. Als het eenmalige investeringsbedrag om de uitstaande middelen aan te kopen (ongeveer € 500.000,-) is afgeschreven, dan moet de keuze om de middelen te kopen vanaf 2015 leiden tot een structurele besparing van € 160.000,- per jaar.

2.3.4 Grote woningaanpassingen

De laatste jaren moest er vanuit het budget voor woonvoorzieningen één of hooguit twee grote woningaanpassingen worden bekostigd. In 2010 moesten er echter maar liefst zes grote woningaanpassingen worden gerealiseerd met een gezamenlijk bedrag van ongeveer € 300.000,-. Het gevolg was dat het budget voor woonvoorzieningen ruimschoots werd overschreden. Uiteindelijk is er in 2010 een bedrag van € 443.000,- aan woonvoorzieningen uitgegeven, terwijl een bedrag van € 214.000,- was geraamd. In 2008, 2009 en zeer waarschijnlijk ook in 2011 blijven de uitgaven aan woonvoorzieningen binnen het geraamde budget wat aangeeft dat het aantal grote woningaanpassingen in 2010 uitzonderlijk was. Er wordt dan ook niet voor gekozen om binnen de begroting een buffer te vormen om eventuele overschrijdingen op te vangen. Een piek in het aantal grote woningaanpassingen per jaar blijft echter wel een financiële risicofactor voor de gemeente.

Er wordt op verschillende manieren geprobeerd om het aantal grote woningaanpassingen zo beperkt mogelijk te houden. Als vast staat dat een grote aanpassing van de woning noodzakelijk is, dan wordt eerst beoordeeld of verhuizing naar een reeds geheel aangepaste woning, of naar een goedkoper en gemakkelijker aan te passen woning een adequate oplossing is. Voorgaande wordt het primaat van verhuizing genoemd. Het is feitelijk een vorm van uitwerking van het principe dat binnen de Wmo geldt dat wordt gekozen voor de goedkoopst-adequate oplossing.

Er zijn echter wel grenzen aan het hanteren van het primaat van de verhuizing, met name op het gebied van de woonlasten, het tijdsbestek waarbinnen een oplossing kan/moet worden gevonden en de verhouding tussen de besparing van de gemeente bij toepassing van het primaat en de eventuele negatieve (sociale en financiële) gevolgen voor de aanvrager. In alle gevallen zal een goed gemotiveerd besluit moeten worden genomen, waarin alle relevante factoren, in onderling verband, worden afgewogen. Daarbij gaat het dus om factoren die spelen aan de kant van de gemeente en aan de kant van de belanghebbende. Als op verantwoorde wijze inhoud gegeven is aan toepassing van het primaat van de verhuizing, is daarmee een adequate oplossing geboden en heeft de gemeente aan haar compensatieverplichting voldaan.

Als het primaat van verhuizing niet kan worden toegepast en er moet een aanbouw worden gerealiseerd, dan wordt allereerst bekeken of er in de specifieke situatie een herplaatsbare losse woonunit kan worden geplaatst. Het voordeel van een dergelijke unit, ten opzichte van een permanente aanbouw, is dat de unit verwijderd kan worden als de bewoner er geen gebruik meer van hoeft te maken. De unit kan dan bij een andere inwoner worden geplaatst en daarmee wordt een aanzienlijke besparing gerealiseerd. Inmiddels is er één unit door de gemeente aangekocht en geplaatst bij een gezin.

2.4 Conclusies

In dit hoofdstuk stond de kwantitatieve evaluatie van de individuele Wmo-voorzieningen centraal. Er kunnen naar aanleiding van de evaluatie een aantal belangrijke conclusies worden getrokken. Zo is het aantal aanvragen voor Wmo-voorzieningen in de afgelopen jaren nagenoeg gelijk gebleven. Wel schommelt, zonder duidelijke reden, de verhouding tussen het aantal aanvragen over de verschillende voorzieningen. Het aantal geleverde uren huishoudelijke verzorging is de afgelopen jaren sterk toegenomen, waarbij er een verschuiving heeft plaatsgevonden van huishoudelijke verzorging niveau 2 (de zwaardere vorm, het zogenaamde "poetswerk" én ondersteuning bij de regie van het huishouden) naar huishoudelijke verzorging niveau 1 (de lichte vorm, het zogenaamde "poetswerk"). De verschuiving lijkt zich nu te stabiliseren.

Verder is het aantal personen dat voor een PGB huishoudelijke verzorging heeft gekozen de afgelopen jaren op ongeveer hetzelfde niveau gebleven. Waar ook geen verandering in is gekomen is dat cliënten nog steeds sporadisch een PGB aanvragen voor een woon-, rolstoel- of vervoersvoorziening. Ondanks dat de Wmo-consulenten voldoende aandacht besteden aan de mogelijkheid om voor een PGB te kiezen geven cliënten vaak aan dat zij toch liever hebben dat de gemeente het levert. Daarnaast is geconcludeerd dat het aantal uitstaande woon-, rolstoel- en vervoersvoorzieningen in de afgelopen jaren redelijk constant gebleven. De enige uitzondering betreft de stijging van het aantal uitstaande

scootmobielen. Door het invoeren van een eigen bijdrage en het organiseren van een scootmobielpool is de verwachting dat de toename van het aantal uitstaande scootmobielen zal afvlakken (en misschien zelfs zal dalen).

Voor wat betreft de financiën inzake de individuele Wmo-voorzieningen kan worden vastgesteld dat de kosten van huishoudelijke verzorging de afgelopen jaren enorm zijn toegenomen. De twee belangrijkste oorzaken zijn een grote toename in het aantal zorguren en dat er vanaf 2010 een grote tariefstijging heeft plaatsgevonden. De tariefstijging komt voort uit de wetswijziging Wmo en houdt in dat zorgleveranciers vanaf 2010 geen gebruik meer mogen maken van alfahulpen en de zorg door mensen in loondienst moeten laten verrichten. Het gevolg van voorgaande is dat alleen de kosten van huishoudelijke verzorging (exclusief uitvoeringskosten) al ruim meer zijn dan de Integratie-uitkering Wmo die de gemeente vanuit het rijk ontvangt, terwijl vanuit dat budget ook nog andere Wmo-kosten betaald moeten worden.

Op het gebied van de inkoop van Wmo-hulpmiddelen (zoals scootmobielen en rolstoelen) is aangegeven dat de gemeente de middelen vanaf 2010 niet meer huurt maar koopt. Hierdoor wordt na het afschrijven van het eenmalige investeringsbedrag vanaf 2015 een besparing gerealiseerd van € 160.000,- per jaar. Tot slot is beschreven dat er de laatste jaren vanuit het budget voor woonvoorzieningen één of hooguit twee grote woningaanpassingen moesten worden bekostigd en dat leidde niet tot een overschrijding van het budget. In 2010 moesten er echter maar liefst zes grote woningaanpassingen worden gerealiseerd waardoor het budget ruimschoots werd overschreden. Er wordt op verschillende manieren geprobeerd om de kosten van grote woningaanpassingen zo laag mogelijk te houden. Enerzijds wordt er gewerkt met het primaat van verhuizen, wat inhoudt dat er eerst wordt beoordeeld of verhuizen een adequate oplossing biedt. Pas als dit niet het geval is, wordt overgegaan tot een grote woningaanpassing. In die situatie zal dan allereerst worden bekeken of er in die specifieke situatie een herplaatsbare losse woonunit kan worden geplaatst. Het voordeel van een dergelijke unit is de herplaatsbaarheid die leidt tot een aanzienlijke kostenbesparing. Vooral nog wordt er vanuit gegaan dat 2010 een uitzondering was, maar het feit blijft dat een piek in het aantal grote woningaanpassingen een financiële risicofactor is voor de gemeente.

Hoofdstuk 3 Kwalitatieve evaluatie

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de kwalitatieve evaluatie beschreven. In paragraaf 3.2 worden allereerst de uitkomsten van het gehouden klanttevredenheidsonderzoek onder de cliënten van de vakgroep Wmo beschreven. Hierbij wordt ook bekeken wat de effecten zijn van de verbeteracties die zijn voortgekomen uit de evaluatienota die in 2008 is vastgesteld. Het betrof de volgende verbeteracties:

- 1) Voortdurend aandacht besteden aan communicatie in het kader van de Wmo-dienstverlening op het gebied van de individuele voorzieningen.
- 2) Verminderen van onvrede over afhandelingssnelheid door :
 - a. De vakgroep Wmo altijd een vertragingbericht te laten versturen als het afhandelen van een aanvraag door omstandigheden langer duurt;
 - b. In overleg met woningcorporatie SallandWonen te bekijken in hoeverre de aanvraagprocedures en werkafspraken van met name de woonvoorzieningen dusdanig kunnen worden aangepast dat de afhandelingssnelheid toeneemt.
- 3) In het eerstvolgende klanttevredenheidsonderzoek ervoor zorgen dat cliënten de reden van hun ontevredenheid over met name de financiële tegemoetkoming voor verhuiskosten kunnen aangeven, zodat hier beter op geanticipeerd kan worden.
- 4) Er moeten meer cliënten bekend worden met de Wmo Adviesraad en haar activiteiten.

Daarna wordt in paragraaf 3.3 inzicht gegeven in het aantal ingediende klachten en bezwaarschriften door deze cliënten. Tot slot worden in paragraaf 3.4 de conclusies uit de kwalitatieve evaluatie beschreven en er wordt een aantal verbeteracties geformuleerd die samen met de Wmo Adviesraad zijn bepaald.

3.2 Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek Wmo

3.2.1 Inleiding

De gemeente is in het kader van de Wmo op grond van artikel 9 Wmo verplicht om jaarlijks een rapport te publiceren met de uitkomsten van een onderzoek naar de klanttevredenheid van de Wmo-clieënten. De gemeente moet deze gegevens naar het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) sturen. Om te kunnen voldoen aan de wettelijke verantwoording en ten behoeve van de evaluatie van de individuele voorzieningen Wmo is er onder de klanten van de vakgroep Wmo in de maanden april en mei 2010 een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Hiervoor zijn 605 klanten aangeschreven die in de periode van 1 april 2008 tot 1 april 2010 een aanvraag voor een Wmo-voorziening hebben ingediend. Het betreft dus zowel klanten die een voorziening hebben gekregen als klanten waarvan de aanvraag tot een afwijzing heeft geleid.

In totaal hebben 375 cliënten de vragenlijst ingevuld en geretourneerd wat een zeer hoge netto respons betekent van 62% (in 2009 was het percentage 53%). Voor een beknopt overzicht van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek 2010 wordt verwezen naar de samenvatting van het rapport (zie bijlage 1). In de rapportage wordt een vergelijk gemaakt met de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken die in 2008 en 2009 zijn verricht.

In de volgende subparagrafen wordt kort ingegaan op de belangrijkste uitkomsten op de verschillende onderdelen van het klanttevredenheidsonderzoek en daar waar nodig zal worden bekeken wat het effect van de verbeteracties uit de evaluatienota 2008 is geweest. De volledige rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek is als bijlage 1 bij deze nota bijgevoegd. In paragraaf 3.4 worden naar aanleiding van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek conclusies getrokken en er wordt beschreven welke verbeteracties hieruit voortvloeien.

3.2.2 Informatie

Bij de vraag over de wijze waarop de cliënten in 2010 aan informatie komen over de Wmo is net als in 2009 het aandeel cliënten dat via maatschappelijke instellingen wordt geïnformeerd het grootst. Het aantal cliënten dat telefonisch bij de gemeente informeert is verder afgenomen. Ongeveer driekwart van de cliënten heeft aangegeven dat zij voldoende door de gemeente zijn geïnformeerd over de Wmo. Het aantal cliënten dat vindt dat zij onvoldoende geïnformeerd is door de gemeente is verder afgenomen en bedraagt nu 7%. Hieruit kan geconcludeerd worden dat het uitvoeren van de verbeteractie om continu aandacht te blijven besteden aan communicatie zijn vruchten heeft afgeworpen.

Uit de beantwoording van de vraag welke informatie er nog gemist wordt, blijkt wel dat de informatiebehoefte van de cliënten zeer divers en uiteenlopend is. Dit maakt het lastig om hier een concrete oplossing voor te leveren. Het staat wel vast dat het geven van informatie over de Wmo een continu aandachtspunt blijft. In bijlage 1 van de rapportage over het klanttevredenheidsonderzoek staan de zeer diverse antwoorden die de klanten hebben gegeven op welke gebieden zij beter geïnformeerd willen worden.

3.2.3 Contact

Het merendeel van de cliënten heeft het contact met de gemeente als positief ervaren. Een enkeling heeft het contact als negatief ervaren. Hierbij werden zeer uiteenlopende redenen aangegeven. Voor wat betreft de bejegening van de cliënt door de gemeente is de uitkomst dat bijna alle cliënten zich serieus genomen voelen en dat zij met respect zijn behandeld. Het aantal cliënten dat dit niet van mening is, is in 2010 verder afgenomen.

Ruim 75% van de cliënten geeft aan dat zij de brieven van de gemeente duidelijk en goed leesbaar vinden. Voor 70% van de cliënten zijn de gebruikte aanvraagformulieren van de vakgroep Wmo duidelijk leesbaar en goed te begrijpen. Voorgaande betekent een kleine verbetering ten opzichte van een jaar eerder. Over de afhandelingstermijn van aanvragen en brieven bij de vakgroep Wmo is 75% tevreden, tegenover 64% in 2008. Uit deze score blijkt dat de uitvoering van de verbeteracties die in 2008 zijn geformuleerd om de onvrede over de afhandelingssnelheid te verminderen het gewenste effect hebben gehad.

3.2.4 Huishoudelijke verzorging

Het derde onderwerp in het klanttevredenheidsonderzoek betreft de huishoudelijke verzorging. Voor wat betreft de uitvoering van de huishoudelijke verzorging zijn bijna alle cliënten over de gevraagde onderdelen tevreden tot zeer tevreden. Ze zijn het meest tevreden over de planning van de hulp en het minst tevreden over de vervanging van de vaste hulp bij ziekte of verlof. Ten opzichte van 2009 is de ontevredenheid van de cliënten over de wisselingen van de medewerkers sterk afgenomen (22% was hierover in 2009 ontevreden tegen slechts 7% in 2010). Verder zijn alle cliënten, waar het van toepassing is, tevreden over de samenwerking tussen de hulp die de huishoudelijke verzorging uitvoert en de AWBZ-verpleeghulp.

De Wmo-clieënten geven voor hun tevredenheid over de huishoudelijke verzorging een 7,9 als gemiddeld rapportcijfer. In 2008 werd gemiddeld een 7,7 gegeven en in 2009 een 7,8.

3.2.5 Voorzieningen

Ruim 90% van de cliënten is (zeer) tevreden over de rolstoel, scootmobiel of woonvoorziening waarover zij kunnen beschikken. Hierbij vormen de tegemoetkoming in de vervoerskosten een uitzondering met 82% tevredenheid. Als er echter wordt gekeken naar de redenen voor de ontevredenheid dan betreft het deels opmerkingen over de inkomensgrens die gehanteerd wordt bij het in aanmerking komen voor het gereduceerde tarief voor de regiotaxi en deels betreft het opmerkingen over dat het bedrag wat als tegemoetkoming voor de vervoerskosten wordt verstrekt niet voldoende is.

Een klein aantal cliënten, 10, heeft een verhuiskostenvergoeding aangevraagd. Van deze cliënten waren er 7 (zeer) ontevreden over deze voorziening. Hun ontevredenheid kwam met name voort uit het gegeven dat zij de vergoeding nooit hebben gehad en soms omdat zij het bedrag wat verstrekt werd te laag vonden. Naar aanleiding van deze uitkomst zal er ook in de toekomst aandacht worden besteed aan de criteria om in aanmerking te komen voor een verhuiskostenvergoeding, zodat nog beter duidelijk wordt wanneer iemand er aanspraak op kan maken. Verder wordt nog opgemerkt dat de hoogte van de verhuiskostenvergoeding op ongeveer hetzelfde niveau ligt als bij gemeenten in de regio. Er is dus uitvoering gegeven aan de verbeteractie uit 2008, want cliënten konden aangeven wat de reden was van hun ontevredenheid.

De cliënten zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de organisatie van het collectief vervoer (de regiotaxi). Positieve uitschieter is de tevredenheid over de prijs per rit en de behulpzaamheid van de chauffeur. De wachttijden daarentegen scoren iets minder. Dit zou deels opgevangen kunnen worden door nog beter met cliënten te communiceren over welke verwachtingen zij mogen hebben bij het collectief vervoer. Dit is dan ook een aandachtspunt geweest bij de aanbestedingsprocedure om vanaf 1 juni 2010 tot een nieuw contract te komen voor het collectieve vervoer. De cliënten geven het collectief vervoer een 7,1 als gemiddeld rapportcijfer. In 2008 was dat een 7,2 en in 2009 een 7,3.

3.2.6 Wmo Adviesraad

Tot slot is er in het klanttevredenheidsonderzoek ook een aantal vragen gesteld over de Wmo Adviesraad. Ruim één op de vier cliënten (26%) heeft aangegeven wel eens van de Wmo Adviesraad gehoord te hebben, dit is iets minder dan in voorgaande jaren. Naar aanleiding van het onderzoek van vorig jaar is de Wmo Adviesraad wel gestart met activiteiten om de naamsbekendheid te vergroten (o.a. publicaties in de media en het organiseren van informatieavonden) en daar zal de Adviesraad in 2011 en 2012 mee door gaan. Er is dus uitvoering gegeven aan de verbeteractie uit 2008 om meer bekendheid te geven aan de Wmo Adviesraad, maar vooralsnog zonder het gewenste resultaat. Het blijft een punt van aandacht. Volgens alle cliënten die bekend zijn met de activiteiten van de Wmo Adviesraad, is de Adviesraad actief genoeg. Bijna 90% van deze cliënten zijn tevreden over het functioneren van de Wmo Adviesraad.

Voordat er naar aanleiding van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek conclusies worden getrokken en verbeteracties worden geformuleerd, wordt er eerst in de volgende paragraaf nog kort ingegaan op de bezwaarschriften en klachten die door de Wmo-clieënten zijn ingediend.

3.3 Bezwaarschriften en klachten

Naast de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo, die in de vorige paragraaf staan beschreven, geeft ook het aantal ingediende klachten en bezwaarschriften een indicatie voor de mate van tevredenheid van de cliënten van de vakgroep Wmo.

Hieronder wordt aangegeven hoeveel bezwaarschriften er zijn ingediend in de jaren 2008, 2009 en 2010 waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen de besluitcategorieën.

Tabel 3.3: Aantal bezwaarschriften van cliënten van de vakgroep Wmo naar besluitcategorie in 2008, 2009 en 2010

	Gegronnd	Ongegrond	Niet ontvankelijk	Ingetrokken	Totaal
2008	1	1	1	1	4
2009	0	0	0	2	2
2010	0	1	1	0	2

Uit het bovenstaande overzicht kan worden geconcludeerd dat er geen schokkende ontwikkelingen zijn waar te nemen in het aantal bezwaarschriften nadat de gemeente vanaf 2007 naast de woon-, rolstoel- en vervoersvoorzieningen ook verantwoordelijk is geworden voor de huishoudelijke verzorging. Het aantal klachten over de vakgroep Wmo is de laatste jaren nihil. De paar klachten die de laatste jaren zijn ingediend zijn informeel naar tevredenheid van de klanten afgehandeld.

3.4 Conclusies

Naar aanleiding van de uitkomsten van de kwalitatieve evaluatie, bestaande uit het klanttevredenheidsonderzoek en de gegevens over de ingediende bezwaarschriften en klachten, kan over het geheel genomen worden geconcludeerd dat de Wmo-clieënten positief tot zeer positief oordelen over de dienstverlening in het kader van de Wmo. Alle verbeteracties uit de evaluatienota uit 2008 zijn uitgevoerd met het gewenste effect. Alleen de bekendheid van de Wmo Adviesraad blijft wat achter, maar de komende jaren blijft de Adviesraad proberen om hier verbetering in aan te brengen.

Toch kan er een aantal zaken verder worden verbeterd. Zoals al aangegeven blijft het verstrekken van informatie over de mogelijkheden die er zijn op het gebied van de Wmo een continu punt van aandacht. Verder is er samen met de Wmo Adviesraad voor gekozen om de brieven die de gemeente naar de klanten stuurt nog beter leesbaar te maken zodat klanten ze nog beter begrijpen. Verder worden de aanvraagformulieren korter gemaakt en wordt geen informatie meer gevraagd waar de gemeente via andere systemen al over kan beschikken (zoals informatie uit de Gemeentelijke Basisadministratie). Tevens wordt bij het aanpassen van de aanvraagformulieren rekening gehouden met de uitgangspunten van het project De Kanteling waar in hoofdstuk 4 verder op in wordt gegaan.

Tot slot is het terugbrengen van de afhandeltermijnen als verbeteractie geformuleerd. Alhoewel 75% van de ondervraagde klanten tevreden is, wordt toch geprobeerd om dit percentage verder te verhogen. De vakgroep Wmo zal de afhandeltermijnen met name proberen terug te brengen door de werkprocedures en de werkwijze zo LEAN ("slank") mogelijk te maken. In het kort houdt dit in dat de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk worden uitgevoerd. Alle vertragende factoren worden uit het proces gehaald waardoor de afhandeltermijnen worden teruggebracht. De vakgroep is hier inmiddels al mee begonnen en de eerste resultaten zijn veelbelovend. De gemiddelde afhandeltermijn bedroeg 5,5 week en is nu teruggebracht naar gemiddeld 3,5 week. Hierbij wordt opgemerkt dat de wettelijke afhandeltermijn 8 weken bedraagt.

Hoofdstuk 4 Ontwikkelingen

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een aantal relevante ontwikkelingen binnen de Wmo beschreven. In de eerstvolgende paragraaf worden de heroverwegingsmaatregelen beschreven die vanaf 2012 worden doorgevoerd. In paragraaf 4.3 wordt ingegaan op het project De Kanteling wat een omslag betekent binnen de Wmo, waarna in paragraaf 4.4 wordt beschreven wat de gevolgen zijn van de decentralisatie van de functie begeleiding naar de Wmo. Tot slot wordt in paragraaf 4.5 de overheveling van de AWBZ-hulpmiddelen behandeld.

4.2 Heroverwegingsmaatregelen

De financiële en de daaropvolgende economische crisis heeft op mondiaal, Europees en ook nationaal niveau haar sporen achtergelaten. Een logisch gevolg hiervan is dat ook op lokaal niveau de gevolgen van deze crisis zich doen voelen. De crisis gaat uiteraard ook niet aan onze gemeente voorbij en noopt ons om het tot nu toe gevoerde beleid in heroverweging te nemen. Dit geldt ook voor het beleid op het gebied van de Wmo individuele voorzieningen. Er is een aantal maatregelen voorgesteld die tijdens de tafelsessies en verdiepingssessies met zowel individuele inwoners als belangenbehartigers zijn besproken. Het algemene oordeel was positief en het heeft dan ook niet geleid tot het aanpassen van de voorgestelde maatregelen. De maatregelen zijn onderdeel van de Kadernota 2012-2015 die uiteindelijk op 27 juni 2011 door de gemeenteraad is vastgesteld. In deze paragraaf wordt kort ingegaan op de vastgestelde maatregelen, waarbij wordt opgemerkt dat verdere uitwerking door het college plaatsvindt. Achtereenvolgens worden de maatregelen op het gebied van huishoudelijke verzorging, vervoersvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen, woonvoorzieningen en de kosten van externe indicatiestelling beschreven.

4.2.1 Huishoudelijke verzorging

In paragraaf 2.3.2 is al inzicht gegeven in de ontwikkeling van de kosten voor huishoudelijke verzorging in de afgelopen jaren. De kosten zijn de laatste jaren behoorlijk toegenomen en door het nemen van een aantal maatregelen wordt geprobeerd om de stijging van de kosten tot stilstand te brengen en wellicht te laten dalen. Het uitvoeren van de onderstaande maatregelen moet vanaf 2012 jaarlijks een besparing opleveren van € 110.000,-.

Indicatieprotocol

Allereerst wordt het indicatieprotocol dat als leidraad dient bij de beoordeling of iemand in aanmerking komt voor huishoudelijke verzorging aangescherpt. Het huidige protocol stamt uit 2006 en moet gezien de ontwikkeling van de Wmo geactualiseerd worden. Zo wordt er gelet op de uitgangspunten van onder andere het project De Kanteling (zie ook de volgende paragraaf) steeds meer gekeken of mensen zelf de noodzakelijke hulp in hun eigen omgeving kunnen regelen of dat er informele zorg kan worden ingezet. Een voorbeeld hiervan is dat er inmiddels vaak geen uren meer worden geïndiceerd voor het halen van boodschappen omdat inwoners gebruik kunnen maken van de boodschappendienst die door Stichting Welzijn Ouderen Olst-Wijhe wordt bestuurd. Het gevolg van het aanpassen van het indicatieprotocol is dat in een deel van de gevallen het niveau en/of de omvang van de zorg kan worden teruggebracht c.q. de doelgroep kan worden ingeperkt.

Service PGB

Zoals in subparagraaf 2.3.2 al is beschreven kunnen zorgaanbieders tengevolge van de wetswijziging Wmo vanaf 1 januari 2010 zorg in natura niet meer via een alfahulp of een zelfstandige leveren. Zij mogen de zorg in natura alleen nog maar leveren door mensen die zij in loondienst hebben. Eén van de gevolgen van de wetswijziging is dat de meeste alfahulpen in loondienst zijn gekomen bij de zorgaanbieders en dat het tarief voor huishoudelijke verzorging in de vorm van zorg in natura daardoor enorm is gestegen. Dit was voor veel gemeenten én zorgaanbieders aanleiding om te bekijken of er ook goedkopere alternatieven zijn voor de uitvoering van de huishoudelijke verzorging. Vanaf het begin van de Wmo kon de cliënt kiezen voor of zorg in natura (de gemeente regelt het) of voor een PGB (de cliënt regelt alles zelf). Bij het kijken naar alternatieven stond met name een

tussenvariant centraal. Een bekend voorbeeld hiervan is de alfacheque die de gemeente Tilburg heeft ontwikkeld.

Op regionaal niveau heeft Carinova een soortgelijk alternatief ontwikkeld onder de naam Service PGB. Voor de cliënt is het enige verschil met zorg in natura dat de cliënt met een Service PGB formeel de werkgever is van de hulp. In de praktijk worden alle werkgeverstaken echter door Carinova uit handen van de cliënt genomen, vandaar ook het woord Service. Zo zorgt Carinova onder andere voor de betaling van de hulpen, verantwoording van de uren aan de gemeente en Carinova regelt vervanging van de hulp bij bijvoorbeeld ziekte. Bij een reguliere PGB moet de cliënt hier zelf voor zorgen, waarbij deels ondersteuning kan worden gevraagd aan het Zorgmakelaarskantoor.

Voor de hulpen kan het ook aantrekkelijk zijn om als Service PGB-er te gaan werken. Zo kunnen de hulpen van meer faciliteiten gebruik maken dan toen zij nog als alfahulp werkten, want zij kunnen onder andere meedoen met een pensioenregeling, gebruik maken van een collectieve ziektekostenverzekering en Carinova heeft voor hen een verzuimverzekering afgesloten zodat zij onder bepaalde voorwaarden tijdens ziekte worden doorbetaald. Verder kunnen de hulpen gebruik maken van een belastingvoordeel als zij niet meer dan € 6.265,- per jaar verdienen. De hulpen kunnen zelf kiezen of zij in loondienst willen blijven of dat zij als Service PGB-er aan het werk willen.

Het voordeel van de gemeente als een cliënt gebruik maakt van een Service PGB is dat het uurtarief veel lager ligt dan het uurtarief van zorg in natura. Dit betekent overigens voor de cliënt dat hij bij een Service PGB dus ook een lagere eigen bijdrage moet betalen. Hierbij wordt opgemerkt dat de cliënt de vrijheid heeft om zelf een keuze te maken tussen zorg in natura, een Service PGB of een regulier PGB.

Aanpassen PGB-tarieven

De laatste maatregel om de stijging van de kosten van de huishoudelijke verzorging tegen te gaan betreft het aanpassen van de PGB-tarieven. Met de komst van de Wmo is er destijds voor gekozen om de AWBZ-systematiek te blijven hanteren, zodat er voor de klanten niet teveel zou wijzigen. Deze systematiek geldt nog steeds en houdt in dat er maar één PGB-tarief wordt gehanteerd ongeacht of er een indicatie is afgegeven voor huishoudelijke verzorging niveau 1 of 2. Verder wordt er ook geen onderscheid gemaakt of de ingekochte zorg wordt geleverd door een particulier (bijvoorbeeld een buurvrouw) of een medewerker die in dienst is van een zorgaanbieder. Het gevolg is dat de daadwerkelijke zorgkosten niet altijd in verhouding staan met het PGB wat iemand ontvangt. Hier wordt dus verandering in aan gebracht. Het college zal voor 2012 nieuwe PGB-tarieven vaststellen in het Besluit voorzieningen maatschappelijke ondersteuning waarbij het uitgangspunt wordt dat het PGB veel meer overeen gaat komen met de daadwerkelijke zorgkosten die iemand maakt. Tevens wordt ervoor gezorgd dat de PGB-tarieven in verhouding liggen met de tarieven die voor zorg in natura moeten worden betaald. Tot slot wordt nog opgemerkt dat het aanpassen van de tarieven ervoor kan zorgen dat een aantal klanten (veel) minder budget zullen ontvangen. Het is dus van belang dat er veel aandacht wordt besteed aan de communicatie hierover met de klanten, zodat zij tijdig en volledig geïnformeerd zijn.

4.2.2 Vervoersvoorzieningen

In deze subparagraaf worden de heroverwegingsmaatregelen op het gebied van de vervoersvoorzieningen kort beschreven. Het totale besparingsbedrag van deze maatregelen bedraagt vanaf 2012 € 22.500,- per jaar.

Invoeren eigen bijdrage

Er wordt binnen de Wmo nu alleen een eigen bijdrage opgelegd voor huishoudelijke verzorging. Rekeninghoudend met het principe dat de gebruiker betaalt wordt er met ingang van 2012 ook een eigen bijdrage in rekening gebracht voor vervoersvoorzieningen zoals voor het gebruik van een scootmobiel. In subparagraaf 2.2.6 is al beschreven dat door het invoeren van de eigen bijdrage enerzijds de baten toenemen en anderzijds is de verwachting dat de lasten wat afnemen omdat klanten die geen of sporadisch gebruik maken van de voorziening het middel gaan inleveren. Zij zullen niet willen betalen voor iets wat ze nagenoeg niet gebruiken.

Er wordt nog opgemerkt dat er een inkomensafhankelijk wettelijk maximum geldt bij de op te leggen eigen bijdrage. Als iemand al een eigen bijdrage moet betalen voor huishoudelijke verzorging dan kan het zijn dat iemand geen of minder eigen bijdrage hoeft te betalen voor het gebruik van bijvoorbeeld een scootmobiel. Tot slot wordt nog vermeld dat mensen met een minimuminkomen bijzondere bijstand kunnen aanvragen voor de kosten van de eigen bijdrage.

Organiseren van collectieve vervoersvoorzieningen

In 2012 wordt geprobeerd om een scootmobielpool te organiseren. Klanten die niet al te frequent gebruik willen maken van een scootmobiel (bijvoorbeeld alleen voor het één keer per week bezoeken van de markt) kunnen een beroep doen op de scootmobielpool. Deze klanten kunnen dan zelfstandig (dus zonder formeel een aanvraag in te dienen bij de gemeente en dus zonder indicatiestelling) een scootmobiel reserveren. Deze klanten hoeven dan overigens geen eigen bijdrage te betalen. In de meest ideale situatie leidt dit ertoe dat het aantal formele aanvragen en daarmee individuele scootmobielverstrekkingen afneemt.

Beëindiging vergoeding kosten weekendvervoer bewoners Overkempe

Bewoners van Overkempe kunnen de vervoerskosten die zij maken om in het weekend naar hun ouders te gaan 12 keer per jaar bij de gemeente declareren. Omdat het geen wettelijke taak voor de gemeente betreft en omdat de gevolgen van afschaffing beperkt zijn (mogelijkheid om met Valys te reizen en de mogelijkheid om de kosten fiscaal af te trekken) is besloten om met ingang van 2012 de declaratiemogelijkheid in te trekken. De betreffende bewoners zijn inmiddels schriftelijk op de hoogte gesteld van het besluit.

4.2.3 Rolstoelvoorzieningen

De besparingsmogelijkheden voor rolstoelvoorzieningen zijn wat beperkt aangezien er geen eigen bijdrage mag worden opgelegd. Dit is bij wet verboden. In 2012 zal wel worden bekeken of er een rolstoelpool kan worden georganiseerd. Een rolstoelpool heeft dezelfde kenmerken als een scootmobielpool (zie subparagraaf 4.2.2). De rolstoelpool moet leiden tot een besparingsbedrag van € 2.500,- per jaar.

4.2.4 Woonvoorzieningen

Net als bij de vervoersvoorzieningen (zie subparagraaf 4.2.2) wordt er met ingang van 2012 ook een eigen bijdrage opgelegd bij woonvoorzieningen. Ook hier geldt dat enerzijds de inkomsten toenemen (opbrengsten aan eigen bijdrage) en anderzijds waarschijnlijk de lasten (uitgaven aan woonvoorzieningen) afnemen omdat een aantal klanten zal afzien van de woonvoorziening als blijkt dat zij de voorziening gelet op hun inkomen (grotendeels) zelf moeten betalen. Het invoeren van een eigen bijdrage voor woonvoorzieningen moet vanaf 2012 jaarlijks een besparing opleveren van € 7.500,-.

4.2.5 Kosten Wmo-indicaties

In paragraaf 3.4 is al beschreven dat de vakgroep Wmo bezig is om de werkprocedures en de werkwijze zo LEAN ("slank") mogelijk te maken. In het kort houdt dit in dat de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk worden uitgevoerd. Alle vertragende factoren worden uit het proces gehaald waardoor de afhandeltermijnen worden teruggebracht. De vakgroep is hier inmiddels al mee begonnen en de eerste resultaten zijn veelbelovend. Naast het terugbrengen van de afhandeltermijn levert het LEAN-werken ook tijdswinst op voor de medewerkers. De vrijgekomen tijd zal door de medewerkers worden gebruikt om nog meer indicaties zelf te gaan stellen, waardoor de kosten voor de inkoop van indicatiestelling bij een extern bureau met een bedrag van € 17.600,- per jaar naar beneden kan worden teruggebracht. De medewerkers hebben inmiddels de noodzakelijke scholing gevolgd om nog meer indicaties zelf te kunnen stellen.

4.3 Project De Kanteling

4.3.1 Inleiding

Met de komst van de Wmo hebben de gemeenten te maken gekregen met de compensatieplicht. De compensatieplicht houdt in dat gemeenten de plicht hebben om aan personen met een beperking, een chronisch psychisch of een psychosociaal probleem voorzieningen te bieden ter compensatie van hun beperkingen op het gebied van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. De betreffende personen moeten in staat worden gesteld om een huishouden te voeren, zich te verplaatsen in en om de woning, zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel en medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan. De compensatieplicht is vastgelegd in artikel 4 van de wet, maar de wet schrijft niet voor hoe de gemeenten die verantwoordelijkheid moeten invullen.

Om de gemeenten te ondersteunen bij het geven van invulling aan de compensatieplicht, zodat gemeenten nog beter in staat zijn om de wet uit te voeren, heeft de VNG het project De Kanteling opgestart. Centraal hierbij staat een omslag van claim- en aanbodgericht werken (denken in voorzieningen en hulpmiddelen) naar vraag- en resultaatgericht werken (denken in participatie en zelfredzaamheid). Een dergelijke omslag vraagt om ingrijpende veranderingen, zowel in de interne organisatie als in de relatie met burgers en partnerorganisaties. In de volgende subparagraaf wordt er verder ingegaan op de uitgangspunten van De Kanteling.

4.3.2 Uitgangspunten van De Kanteling

In tegenstelling tot wat het geval was bij de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg), één van de voorgangers van de Wmo, zijn gemeenten met de komst van de Wmo niet meer gebonden aan het verstrekken van een aantal omschreven voorzieningen, maar hebben ze de vrijheid om zelf keuzes te maken over de manier waarop zij (individuele) burgers ondersteunen bij hun deelname aan de samenleving. In de vorige subparagraaf is al aangegeven dat in de wet niet staat hoe de ondersteuning eruit moet zien. Wat telt is het resultaat. Over de manier waarop het resultaat behaald wordt, gaat De Kanteling. Ook in de jurisprudentie over de Wmo komt het denken in resultaten steeds meer centraal te staan.

Om de gemeenten te ondersteunen om invulling te geven aan de compensatieplicht heeft de VNG samen met de CG-raad en CSO (de koepels van gehandicapten- en ouderenorganisaties) de wet geconcretiseerd in acht resultaten:

- Wonen in een schoon en leefbaar huis.
- Wonen in een voor hem/haar geschikt huis.
- Beschikken over goederen voor primaire levensbehoeften.
- Beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding.
- Thuis zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren.
- Zich verplaatsen in, om en nabij het huis.
- Zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel.
- De mogelijkheid hebben om contacten te hebben met medemensen en deel te nemen aan recreatieve, maatschappelijke of religieuze activiteiten.

Het is de taak van de gemeente om aan de hand van de compensatieplicht en de acht resultaten in kaart te brengen wat de ondersteuningsbehoefte van de burger is en passende oplossingen aan te bieden of te faciliteren. In de gekantelde werkwijze kan een burger die niet zo lang kan lopen dus geen specifieke voorziening zoals een scootmobiel aanvragen. Hij kan melding maken dat hij problemen ervaart bij het zich lokaal verplaatsen. De Wmo-consulent zal dan bij meneer thuis langskomen en in een zogenoemd keukentafelgesprek samen met hem in kaart brengen wat de ondersteuningsbehoefte is en bekijken welke passende oplossingen er zijn. Het is van belang om hierbij nadrukkelijk aan te geven dat oplossingen kunnen worden gevonden in de eigen kracht van meneer, zijn sociale netwerk, beschikbare algemene en collectieve voorzieningen en tot slot individuele Wmo-voorzieningen. Als de conclusie is dat een individuele Wmo-voorziening (deels) de oplossing is voor het geconstateerde probleem dan leidt de melding tot een formele aanvraag en dan wordt bekeken welke specifieke individuele Wmo-voorziening wordt ingezet. Als er meerdere adequate voorzieningen zijn dan wordt er gekozen voor de goedkoopste voorziening.

De nieuwe werkwijze vraagt dus ook een kanteling bij de burger zelf. De Wmo gaat in eerste instantie uit van de eigen kracht en verantwoordelijkheid van de burger. De relatie tussen burger en gemeente wordt hiermee wederkerig. Het is dus niet langer de burger die een voorziening claimt en de gemeente die de aanvraag beoordeelt. De burger brengt samen met de gemeente in kaart wat zijn mogelijkheden en belemmeringen zijn en met welke oplossingen hij zo nodig kan worden ondersteund.

4.3.3 Gekantelde verordening

De Kanteling brengt, zoals uit de vorige subparagrafen is gebleken, een heel andere werkwijze met zich mee. Het is dan ook noodzakelijk om de verordening hierop aan te passen. Er is daarom een nieuwe Verordening voorzieningen Wmo Olst-Wijhe opgesteld waarbij de basis (zoals gebruikelijk) is gevormd door de betreffende VNG-modelverordening.

Reactie Wmo Adviesraad

De Wmo Adviesraad (zie bijlage 2) is van mening dat de positie van de mantelzorger nadrukkelijker moet worden benoemd in de Verordening. In de praktijk neemt de mantelzorger deze positie al in dus het college heeft dit verzoek van de Wmo Adviesraad ingewilligd. Verder is de Wmo Adviesraad van mening dat het gesprek gevoerd moet worden door deskundige medewerkers, bij voorkeur bij de burgers thuis en dat van het gesprek een verslag wordt gemaakt. Het college kan zich hier volledig in vinden en dat is dan ook dusdanig opgenomen in de Verordening.

De Adviesraad vindt daarnaast dat het gesprek als aanvraag moet worden gezien en als zodanig ook in de Verordening moet worden opgenomen. Het college is het hier niet mee eens omdat het idee achter De Kanteling juist is om het gesprek los te zien van de aanvraagprocedure voor een individuele Wmo-voorziening met als doel om het claimgericht handelen tegen te gaan. Naar aanleiding van een melding volgt er een gesprek en in het gesprek wordt gekeken welke compenserende oplossingen er

zijn om het gewenste resultaat te realiseren. Als de oplossing niet gevonden kan worden bij de belanghebbende, zijn sociale netwerk, beschikbare algemene en collectieve voorzieningen dan pas leidt het gesprek tot een aanvraag voor een individuele Wmo-voorziening. Ieder gesprek moet dus wel tot een compenserende oplossing leiden om het gewenste resultaat te bereiken, maar niet ieder gesprek leidt dus tot een aanvraag voor een individuele Wmo-voorziening. Vandaar dat het college van mening is dat het gesprek niet automatisch als aanvraag moet worden gezien. Hierbij wordt nog opgemerkt dat een belanghebbende altijd een aanvraag voor een individuele Wmo-voorziening kan indienen, ook als uit het gesprek duidelijk is geworden dat de Wmo-consulent van de gemeente (of een andere vertegenwoordiger namens de gemeente) van mening is dat er bijvoorbeeld een informele compenserende oplossing is waarmee het gewenste resultaat kan worden bereikt. De aanvraag zal dan worden afgewezen, waarna de aanvrager in bezwaar kan gaan tegen de beslissing. Er wordt uiteraard altijd geprobeerd om in overleg tot een compenserende oplossing te komen waar ook de belanghebbende zich in kan vinden, maar dat zal niet altijd lukken.

Verder heeft de Wmo Adviesraad nog een aantal kleinere aanbevelingen gedaan om de Verordening tekstueel aan te passen. Deze zijn bijna allemaal overgenomen door het college. Alleen voor wat betreft de te gebruiken terminologie blijft het college op het standpunt staan dat er zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de terminologie die bijna overal in het land wordt gebruikt. Voorbeelden hiervan zijn de termen gebruikelijke zorg en goedkoopst compenserend.

De naar aanleiding van de opmerkingen van de Wmo Adviesraad deels aangepaste nieuwe Verordening is separaat bijgevoegd en er wordt voorgesteld om in te stemmen met die Verordening onder gelijktijdige intrekking van de oude Verordening (Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Olst-Wijhe). De nieuwe verordening treedt op 1 januari 2012 in werking.

Beslispunt:

Vaststellen van de bijgevoegde Verordening voorzieningen Wmo Olst-Wijhe met 1 januari 2012 als ingangsdatum onder gelijktijdige intrekking van Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Olst-Wijhe.

Nadat de Verordening is vastgesteld zullen ook het Besluit en de Beleidsregels voorzieningen maatschappelijke ondersteuning dusdanig worden aangepast zodat ook in deze documenten wordt gewerkt met de uitgangspunten van De Kanteling. Mede op verzoek van de Adviesraad zelf, worden de Beleidsregels ter advisering voorgelegd aan de Wmo Adviesraad en daarna door het college vastgesteld.

Zoals al eerder is beschreven heeft de nieuwe werkwijze gevolgen voor de burger. In plaats van een claim in te dienen, gaat het dan om het voorleggen van een probleem. Met vervolgens de nadruk op een gesprek ter verkenning van de mogelijkheden in plaats van het beoordelen van een aanvraag. Deze nieuwe wijze van benaderen zullen niet alleen de burgers goed moeten weten, maar ook alle intermediairs en verwijzers in de gemeente. Na het vaststellen van de nieuwe Verordening, het Besluit en de Beleidsregels zal de nieuwe werkwijze dan ook veelvuldig met alle betrokken partijen gecommuniceerd worden.

4.4 Functie begeleiding vanuit AWBZ naar Wmo

4.4.1 Inleiding

Na de overheveling van de huishoudelijke verzorging komt er met ingang van 1 januari 2013 een grote nieuwe taak voor de gemeente bij. Vanaf die datum wordt de gemeente verantwoordelijk voor de mensen die voor het eerst of opnieuw een beroep doen op begeleiding. Het doel van begeleiding is het bevorderen, het behoud of het compenseren van zelfredzaamheid van burgers met een beperking. Onder begeleiding gaan een veelvoud aan activiteiten schuil. Binnen begeleiding wordt onderscheid

gemaakt tussen begeleiding individueel en begeleiding groep. Begeleiding individueel wordt ingezet voor onder andere woonbegeleiding of thuisbegeleiding. Onder begeleiding groep vallen onder andere dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking en dagopvang voor ouderen.

De functie begeleiding valt tot en met 2012 onder de AWBZ. Nieuwe cliënten moeten zich vanaf 2013 voor begeleiding bij de gemeente melden. Cliënten die al voor 1 januari 2013 een AWBZ-indicatie hebben, behouden in 2013 hun recht totdat die indicatie afloopt, dat recht eindigt uiterlijk per 1 januari 2014. Hierbij wordt opgemerkt dat niet alle begeleiding uit de AWBZ overgaat naar de gemeente. Alleen de extramurale begeleiding gaat over. Dit is inclusief het vervoer wat aan de begeleidingsactiviteiten is verbonden. De begeleiding die wordt gegeven aan mensen die intramuraal in een instelling verblijven blijft in de AWBZ. Ook de begeleiding aan zogeheten verblijfsgeïndiceerden die extramuraal wonen blijft in de AWBZ.

4.4.2 Impact decentralisatie begeleiding

Om de impact van de decentralisatie van de begeleiding naar de gemeente aan te geven wordt zo eerst ingegaan op de aard van de doelgroepen die gebruik maken van begeleiding. Daarna wordt aangegeven hoeveel personen er begeleiding hebben en welke budgetten daarmee gepaard gaan.

De doelgroepen die gebruik maken van begeleiding hebben matige tot zware beperkingen. Ze verschillen sterk voor wat betreft de aard van de beperking en ook het aantal personen met een bepaalde beperking varieert. Gebruikers van begeleiding krijgen een AWBZ-indicatie op de volgende grondslagen:

- Somatische aandoening.
- Psychogeriatrische aandoening.
- Zintuiglijk gehandicapt.
- Psychiatrische aandoening.
- Lichamelijk gehandicapt.
- Verstandelijk gehandicapt.

De gemeente krijgt dus te maken met een grote diversiteit aan doelgroepen, die bovendien relatief onbekend voor ons zijn zoals burgers met een zintuiglijke handicap en burgers met een verstandelijke handicap.

Momenteel maken landelijk ongeveer 180.000 mensen gebruik van begeleiding in het kader van de AWBZ. Dit is minder dan het aantal mensen dat bij de decentralisatie huishoudelijke verzorging ontving, want dat waren er ongeveer 400.000. Bij de decentralisatie van begeleiding gaat het om een macrobudget van circa € 3 miljard. Ter vergelijking: bij de decentralisatie van huishoudelijke verzorging in 2007 ging het om een budget van ongeveer € 1,2 miljard. Er maken dus minder mensen gebruik van begeleiding dan het geval is bij huishoudelijke verzorging, maar omdat het uurtarief hoger ligt gaat met de decentralisatie van begeleiding wel een groter budget gepaard. De gemeente ontvangt naast een budget om de daadwerkelijk begeleidingskosten van te betalen ook een vergoeding voor zowel de invoerings- als de uitvoeringskosten. De exacte bedragen zijn echter nog niet bekend. Er is alleen bekend dat er een bezuinigingstaakstelling van 5% wordt gehanteerd.

4.4.3 Plan van aanpak

De voorbereidingen om de decentralisatie van begeleiding in goede banen te leiden zijn inmiddels gestart. Er wordt in samenwerking met regiogemeenten een inventarisatie gemaakt van de doelgroep begeleiding waarbij duidelijk moet worden hoeveel cliënten die begeleiding ontvangen in Olst-Wijhe wonen en of deze cliënten de begeleiding individueel of in groepsverband krijgen en hoe de feitelijke zorglevering plaatsvindt (zorg in natura of PGB). Verder moet er een inschatting worden gemaakt van de totale uren begeleiding die ingezet worden, waarna aan de hand van gemiddelde tarieven een inschatting van de totale kosten kan worden gemaakt. Als laatste onderdeel van de inventarisatiefase wordt een vergelijking met lokale bestanden uitgevoerd. Dit betreft een onderzoek naar welke

personen via verschillende regelingen (onder andere regelingen die door de vakgroepen Sociale Zaken en Wmo worden uitgevoerd) al bij de gemeente bekend zijn.

Als de inventarisatiefase is afgerond kan er worden begonnen met de fase van beleidsontwikkeling. Hierbij zal ook nadrukkelijk worden bekeken wat de gevolgen voor de gemeente zijn van andere ontwikkelingen binnen de AWBZ (onder andere beperking toegang AWBZ voor zwakbegaafden en beperking PGB-mogelijkheden binnen de AWBZ). De verwachting is dat in de eerste helft van 2012 deze fase is afgerond en het opgestelde beleid daarna ter vaststelling kan worden voorgelegd aan de gemeenteraad.

4.5 Overheveling AWBZ-hulpmiddelen

Op dit moment bestaan er, vanuit het zorgperspectief, drie verschillende hulpmiddelenregelingen: AWBZ, Zorgverzekeringswet en de Wmo. Mensen die op hulpmiddelen zijn aangewezen, hebben geregeld met deze drie regelingen en dus drie verschillende loketten te maken. Dit leidt vaak tot problemen. Meestal is niet duidelijk voor welk hulpmiddel men bij welk loket moet zijn en regelmatig moet iemand meerdere aanvraagtrajecten doorlopen waarbij steeds opnieuw een indicatie wordt gesteld. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport wil hier iets aan doen. Vanaf 2013 verdwijnt daarom de aanspraak op bruikleen verpleegartikelen uit de AWBZ. De hulpmiddelen uit deze kortdurende uitleenregeling die aan zelfredzaamheid gerelateerd zijn komen in de Wmo, terwijl de hulpmiddelen die bedoeld zijn voor een specifieke beperking in de Zorgverzekeringswet worden ondergebracht. Dit betekent dat de gemeente vanaf 2013 dus bijvoorbeeld zowel de rolstoel voor kortdurend gebruik als voor permanent gebruik levert. Tot die tijd wordt de rolstoel voor kortdurend gebruik nog geleverd vanuit de AWBZ-uitleenregeling. In 2012 wordt verder invulling gegeven aan de voorbereiding om deze nieuwe taak goed uit te kunnen voeren. Tot slot wordt nog opgemerkt dat het Ministerie heeft aangegeven dat de overheveling budgettair neutraal moet verlopen.

Hoofdstuk 5 Algehele conclusies evaluatie

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden in de volgende paragraaf de algehele conclusies getrokken van de evaluatie van de individuele voorzieningen Wmo. De conclusies van zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve evaluatie worden zeer beknopt beschreven. Voor de uitgebreide conclusies wordt verwezen naar respectievelijk paragraaf 2.4 en paragraaf 3.4. Tevens wordt nog kort ingegaan op de belangrijkste ontwikkelingen binnen de Wmo.

5.2 Algehele conclusie evaluatie individuele voorzieningen Wmo

De belangrijkste conclusie van de kwantitatieve evaluatie die beschreven is in hoofdstuk 2 is dat de kosten van huishoudelijke verzorging de laatste jaren erg zijn opgelopen door zowel een toename in het aantal geleverde uren als een stijging van het uurtarief. Het gevolg is dat alleen de kosten voor huishoudelijke verzorging (exclusief uitvoeringskosten) al ruim meer zijn dan de Integratie-uitkering Wmo die de gemeente vanuit het rijk ontvangt, terwijl vanuit dat budget ook nog andere Wmo-kosten betaald moeten worden.

Verder is bij de kwantitatieve evaluatie nog aangegeven dat er bij de inkoop van Wmo-hulpmiddelen vanaf 2015 een structurele besparing van € 160.000,- per jaar wordt gerealiseerd door de middelen vanaf 2010 niet meer te huren maar te kopen. Tot slot is nog geconcludeerd dat het aantal grote woningaanpassingen in 2010 een uitzondering was, maar het feit blijft dat een piek in het aantal grote woningaanpassingen een financiële risicofactor is voor de gemeente.

In hoofdstuk 3 stond de kwalitatieve evaluatie, bestaande uit het klanttevredenheidsonderzoek en de gegevens over de ingediende bezwaarschriften en klachten centraal en in het geheel genomen kan worden geconcludeerd dat de cliënten de dienstverlening in het kader van de Wmo positief tot zeer positief beoordelen. De verbeteracties uit de evaluatienota 2008 zijn uitgevoerd en bijna allemaal met het gewenste effect. Alleen de bekendheid van de Wmo Adviesraad blijft wat achter, maar de Adviesraad blijft de komende jaren proberen om dit punt te verbeteren.

Naar aanleiding van de kwalitatieve evaluatie is in samenspraak met de Wmo Adviesraad een aantal verbeteracties geformuleerd. De komende jaren wordt geprobeerd om enerzijds de aanvraagformulieren te verkorten en anderzijds de brieven die de gemeente naar de klanten stuurt nog beter leesbaar te maken. Verder is het terugbrengen van de afhandeltermijnen als verbeteractie geformuleerd, waarbij wordt opgemerkt dat het verstrekken van informatie over de mogelijkheden die er zijn op het gebied van de Wmo een continu punt van aandacht is.

In hoofdstuk 4 zijn allereerst de heroverwegingsmaatregelen beschreven die vanaf 2012 tot kostenbesparingen moeten leiden. Daarnaast is het project De Kanteling beschreven. De VNG heeft het project opgestart om de gemeenten te ondersteunen bij het geven van invulling aan de compensatieplicht, zodat gemeenten nog beter in staat zijn om de wet uit te voeren. Centraal hierbij staat een omslag van claim- en aanbodgericht werken (denken in voorzieningen en hulpmiddelen) naar vraag- en resultaatgericht werken (denken in participatie en zelfredzaamheid). De Kanteling brengt een heel andere werkwijze met zich mee en het is dan ook noodzakelijk om de verordening hierop aan te passen. Er is daarom, met een inhoudelijke bijdrage van de Wmo Adviesraad, een nieuwe Verordening voorzieningen Wmo Olst-Wijhe opgesteld die als basis geldt voor het beleidskader individuele voorzieningen Wmo 2012-2015.

De nieuwe Verordening is separaat bijgevoegd en er wordt voorgesteld om in te stemmen met die Verordening onder gelijktijdige intrekking van de oude Verordening (Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Olst-Wijhe). De nieuwe verordening treedt op 1 januari 2012 in werking.

Er is verder nog ingegaan op de decentralisatie van (een groot deel van) de functie begeleiding van de AWBZ naar de Wmo waar in 2012 beleidsvoorstellen voor worden gedaan. Vanaf 2013 moeten nieuwe cliënten zich namelijk voor begeleiding bij de gemeente melden. Cliënten die al voor 1 januari 2013 een AWBZ-indicatie hebben, behouden in 2013 hun recht totdat die indicatie afloopt, dat recht eindigt uiterlijk per 1 januari 2014.

Tot slot is in hoofdstuk 4 nog beschreven dat vanaf 2013 de AWBZ-hulpmiddelen die kortdurend in bruikleen worden gegeven en die aan zelfredzaamheid gerelateerd zijn in de Wmo komen, terwijl de hulpmiddelen die bedoeld zijn voor een specifieke beperking in de Zorgverzekeringswet worden ondergebracht. In 2012 wordt verder invulling gegeven aan de voorbereiding om deze nieuwe taak goed uit te kunnen voeren. Hierbij wordt nog opgemerkt dat het Ministerie heeft aangegeven dat de overheveling budgettair neutraal moet verlopen.

Evaluatie

Er wordt voorgesteld om het beleid op het gebied van de individuele voorzieningen Wmo in 2015 weer te evalueren. Tijdens die evaluatie kan dan tevens het eerste volledige uitvoeringsjaar van de functie begeleiding in het kader van de Wmo worden geëvalueerd.

Beslispunt:

Het beleid op het gebied van de individuele voorzieningen Wmo in 2015 weer evalueren. Tijdens die evaluatie wordt dan tevens het eerste volledige uitvoeringsjaar van de functie begeleiding in het kader van de Wmo geëvalueerd.

Naast de hiervoor beschreven evaluatie wordt de gemeenteraad ook middels de bestuursrapportages en de jaarverslagen op de hoogte gehouden van relevante ontwikkelingen binnen de Wmo.

**Bijlage 1: Rapportage klanttevredenheidsonderzoek
Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Olst-Wijhe**

Klanttevredenheidsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2010 Gemeente Olst-Wijhe

Olst/Wijhe,
doc. nr.: 0728-20-ALLE-SR

Juni 2010
Marieke Hottenhuis
Team Kennis en Verkenning
Gemeente Deventer

Inhoudsopgave

Samenvatting	36
1. Inleiding.....	38
2. Informatie	40
3. Contact.....	43
4. Huishoudelijke verzorging	45
5. Voorzieningen.....	47
6. De Wmo-adviesraad.....	49
7. Conclusie	50
Bijlagen	52

Samenvatting

Inleiding

In navolging van de onderzoeken uit 2008 en 2009, is in april van dit jaar een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder Wmo-cliënten in de gemeente Olst-Wijhe. De doelgroep van dit onderzoek bestond uit alle cliënten (605 in getal) die in de afgelopen twee jaar een voorziening voor gehandicapten of huishoudelijke verzorging hebben aangevraagd. In totaal hebben 375 cliënten een bruikbare vragenlijst teruggestuurd. Dit is een respons van 62%. In 2009 was de respons nog 53%.

Informatie

Eén op de drie cliënten was voor de laatste Wmo-aanvraag reeds bekend met de Wmo, 28% is doorverwezen door een arts. Maatschappelijke instellingen zijn voor cliënten de belangrijkste bron voor informatie over de Wmo (27%). Gevolgd door telefonische informatie bij de gemeente, het weekblad Huis-aan-huis en via familie, vrienden en kennissen. Bijna driekwart van de cliënten wordt door de gemeente voldoende geïnformeerd over maatschappelijke ondersteuning, twintig procent kan dit niet beoordelen en zeven procent zegt onvoldoende geïnformeerd te worden.

Contact

Een telefoontje naar de gemeente is de meest genoemde wijze waarop cliënten contact opnemen met de gemeente voor de Wmo-aanvraag (33%). Achttien procent van de mensen regelt dit via een maatschappelijke instantie. Het contact met de gemeente wordt door ruim tachtig procent van de cliënten positief ervaren, door een enkeling als negatief. De overige cliënten weten het niet. Nagenoeg iedereen voelt zich serieus genomen en respectvol behandeld door de gemeente Olst-Wijhe en geeft aan dat de sfeer tijdens de gesprekken met de gemeente goed is.

Van de cliënten met eigen ideeën over de Wmo (46%) geeft bijna iedereen aan dat er voldoende ruimte is voor deze ideeën. Van de cliënten met overige hulpvragen (48%) zegt 89% dat er voldoende aandacht is voor de hulpvragen van de cliënt.

De respondenten die wel eens een brief, beschikking of aanvraagformulier van de vakgroep Wmo van de gemeente hebben gelezen, zijn erg tevreden over de leesbaarheid en begrijpelijkheid hiervan. Circa twintig procent heeft nooit een dergelijke brief, beschikking of aanvraagformulier gelezen. Zestig procent van de cliënten laat het aanvraagformulier door iemand anders invullen. Over de afhandelingstermijn van aanvragen en brieven is driekwart tevreden, twintig procent geeft aan dit niet te kunnen beoordelen. Van de zeven procent cliënten die wel eens een klacht en/of bezwaarschrift heeft ingediend bij de vakgroep, is de meerderheid tevreden over de afhandeling ervan.

Huishoudelijke verzorging

Zeventig procent van de Wmo-cliënten ontvangt vanuit maatschappelijke ondersteuning huishoudelijke verzorging. Op een enkele persoon na, verzorgt Carinova voor alle cliënten met 'zorg in natura' de huishoudelijke verzorging. Zeventig procent van de cliënten is (zeer) tevreden over de keuzemogelijkheden tussen de verschillende organisaties, een enkeling is ontevreden.

De cliënten zijn over de gevraagde onderdelen met betrekking tot huishoudelijke verzorging tevreden tot zeer tevreden. Over de planning van de hulp is nagenoeg iedereen tevreden. Over de vervanging van de vaste hulpverlener bij ziekte of verlof is men het minst tevreden, maar nog altijd is tachtig procent hierover wel tevreden. Voor alle zes de onderdelen geldt dat relatief meer mensen tevreden zijn dan in voorgaande jaren.

Tevens zijn de cliënten die huishoudelijke verzorging ontvangen drie stellingen voorgelegd. Met de eerste stelling 'De medewerkers die de huishoudelijke verzorging uitvoeren hebben voldoende kennis en vaardigheden om de hulp bij het huishouden goed uit te voeren' is 88% het eens. Volgens 87% van de cliënten voeren de medewerkers de huishoudelijke verzorging over het algemeen snel en efficiënt uit. Met de laatste stelling 'De medewerkers die de huishoudelijke verzorging uitvoeren hebben voldoende aandacht en interesse voor mij' is 95% het eens en twee procent oneens.

Een kwart van de cliënten die via een organisatie huishoudelijke verzorging ontvangt, wordt in het huishouden ook door familie en/of kennissen ondersteund. In bijna de helft van de gevallen (46%) vindt er overleg plaats tussen de huishoudelijke verzorging en anderen die de cliënt helpen bij het huishouden. Daarnaast ontvangt een kwart van de cliënten (26%) ook AWBZ-zorg. Al deze cliënten zijn tevreden over de samenwerking tussen de huishoudelijke verzorging en de verpleeghulp.

De huishoudelijke verzorging krijgt gemiddeld een 7,9 als rapportcijfer van de Wmo-clieënten.

Voorzieningen

De ruime meerderheid van alle cliënten die een woonvoorziening ontvangen, is hier tevreden tot zeer tevreden over (96%). Ruim negentig procent van de cliënten is (zeer) tevreden over de rolstoel, en een gelijk aandeel is (zeer) tevreden over de scooter. Over de tegemoetkoming in de vervoerskosten is 82% (zeer) tevreden. Tien cliënten hebben het afgelopen jaar een verhuiskostenvergoeding ontvangen. Drie van deze cliënten zijn hierover (zeer) tevreden, zeven zijn (zeer) ontevreden. De reden dat men ontevreden is, is omdat men niets toegewezen heeft gekregen of te weinig. Over de keuzemogelijkheden tussen de verschillende voorzieningen is 85% tevreden (69%) tot zeer tevreden (16%). Meer dan de helft van de cliënten (58%) die een voorziening ontvangen vanwege een lichamelijke beperking, maakt tevens gebruik van collectief vervoer (de regiotaxi). Deze cliënten zijn (zeer) tevreden over de organisatie van het collectief vervoer. Alleen de wachttijden scoren iets minder: 83% is tevreden, tegenover circa negentig procent tevreden cliënten op de andere onderdelen. De tevredenheid over de behulpzaamheid van de chauffeur bij het in- en uitstappen springt er in positieve zin uit: een kwart van de mensen is hier zeer tevreden over.

Gemiddeld krijgt het collectief vervoer een 7,1 als rapportcijfer van de cliënten.

De Wmo-adviesraad

Eén op de vier cliënten (26%) heeft aangegeven wel eens van de Wmo-adviesraad gehoord te hebben, dit is lager dan het aandeel van 30-33% in voorgaande jaren. Iets meer dan de helft van de cliënten die wel eens gehoord hebben van de Wmo-adviesraad, is bekend met de activiteiten van deze adviesraad. Volgens alle cliënten die bekend zijn met de activiteiten van de Wmo-adviesraad, is de adviesraad actief genoeg. Bijna negentig procent van de cliënten (88%) die wel eens gehoord hebben van de Wmo-adviesraad, is tevreden over het functioneren van de raad. Tien procent kon dit niet beoordelen.

Cliënten willen net als voorgaande jaren het liefst via Huis-aan-huis worden geïnformeerd over de Wmo-adviesraad en haar activiteiten (31%), gevolgd door een folder of brochure (29%). Veertien procent van de cliënten wil graag middels een persoonlijk gesprek geïnformeerd worden. Het aandeel cliënten dat niet geïnformeerd wil worden over de Wmo-adviesraad is twaalf procent. Dit zijn echter grotendeels cliënten die niet op de hoogte zijn van het bestaan van de Wmo-adviesraad.

1. Inleiding

In het kader van de samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeenten Olst-Wijhe en Deventer heeft het team Kennis en Verkenning van de gemeente Deventer in april 2010 een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten Wmo van de gemeente Olst-Wijhe. Dit onderzoek volgt op de tevredenheidsonderzoeken die in 2008 en 2009 zijn uitgevoerd. Net als vorig jaar bestaat de doelgroep van dit onderzoek uit alle cliënten die:

1. Achttien jaar of ouder zijn; *en*
2. Niet wonende zijn in een verzorgingstehuis; *en*
3. De afgelopen twee jaar (peildatum 1-4-2008) een voorziening voor gehandicapten (natura of PGB) hebben aangevraagd of toegekend hebben gekregen; of
4. Huishoudelijke verzorging (natura of PGB) hebben aangevraagd of ontvangen (mogelijk vóór 2007 toegekend).

De doelgroep telde bij de start van het veldwerk voor het onderzoek 605 cliënten. In april van dit jaar zijn alle Wmo-clieënten die onder de doelgroep vallen benaderd met het verzoek een schriftelijke vragenlijst in te vullen. Van de aangeschreven cliënten hebben er 375 een bruikbaar ingevulde vragenlijst naar de gemeente Olst-Wijhe teruggestuurd. Dit aantal komt neer op een respons van 62%. In 2009 was de respons nog 53%.

Kenmerken respondenten

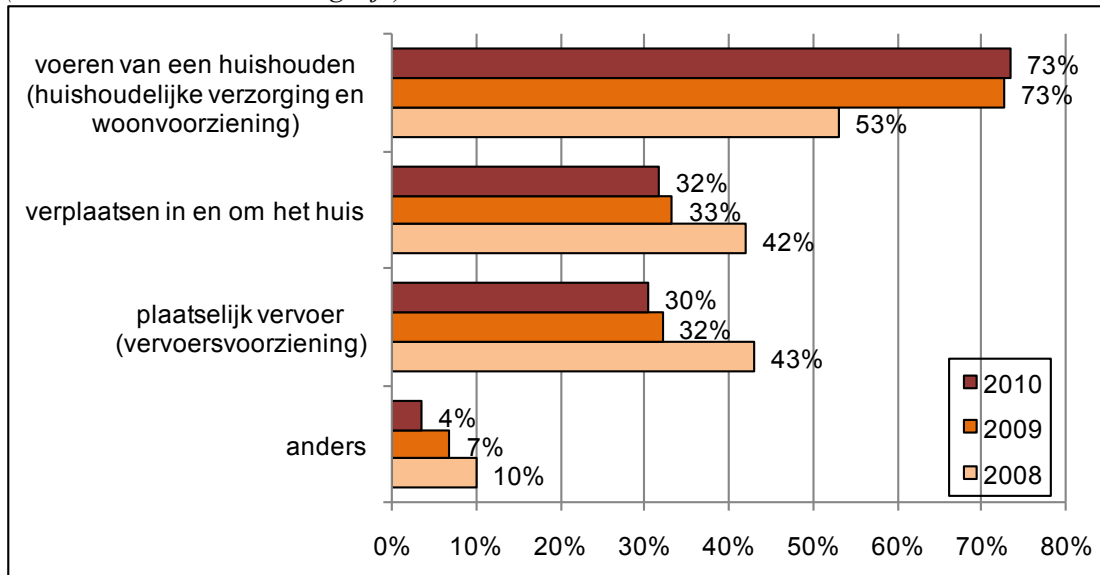
Van de respondenten is 57% ouder dan 75 jaar. De leeftijdsgroepen 18-64 en 65-75 jaar nemen elk respectievelijk 18% en 24% van de respons voor hun rekening. De respondenten wonen verspreid over het hele grondgebied van de gemeente Olst-Wijhe, met een overgrote meerderheid van 84% woonachtig in Olst-Boskamp en Wijhe-Boerhaar, zo blijkt uit tabel 1.

Tabel 1. Woonlocatie respondenten, 2008-2010

	2010	2009	2008
Olst-Boerkamp	41%	33%	39%
Wijhe-Boerhaar	43%	46%	46%
Wesepe	5%	10%	5%
Welsum	3%	3%	1%
Den Nul	1%	.	2%
Herxen	1%	1%	1%
Elshof	2%	2%	2%
Overig	3%	4%	4%

Figuur 1 op de volgende pagina laat zien voor welke beperking(en) de responsgroep een beroep op de gemeente heeft gedaan. Beperkingen bij het voeren van het huishouden zijn het meest genoemd, al dan niet in combinatie met plaatselijk vervoer en het verplaatsen in en om het huis. De samenstelling van de responsgroep naar beperking is dit jaar nagenoeg gelijk aan die in 2009.

Figuur 1. Samenstelling responsgroep naar beperking(en) cliënt, 2008-2010
(meerderde antwoorden mogelijk)



Aan de cliënten is ook gevraagd wat de uitkomst van hun laatste aanvraag voor maatschappelijke ondersteuning is geweest. De bedoeling hiervan was om te bepalen of de mate van tevredenheid van cliënten waarvan een aanvraag is toegekend, verschilt van die van cliënten waarvan de aanvraag is afgewezen. Net als voorgaande jaren telt de responsgroep echter te weinig cliënten met een afgewezen aanvraag (21 in totaal) om per onderdeel van de vragenlijst over hun mate van tevredenheid te rapporteren.

Leeswijzer

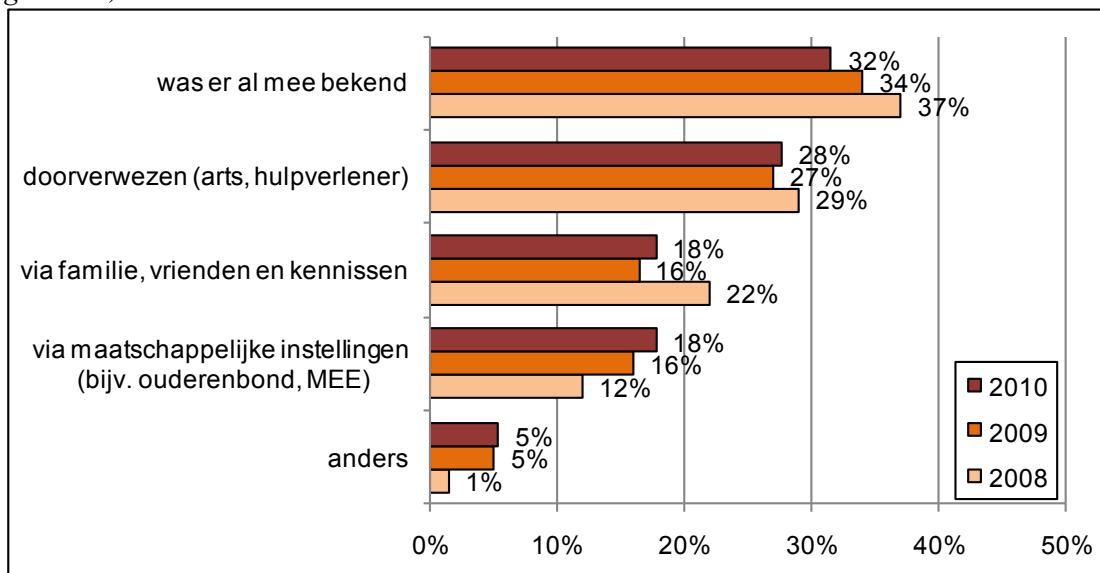
De resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2010 worden in het voorliggende rapport gepresenteerd. Hoofdstuk 2 van dit rapport laat zien hoe cliënten voor hun laatste aanvraag bij de gemeente terecht zijn gekomen, hoe ze aan informatie over maatschappelijke ondersteuning komen, of ze door de gemeente voldoende worden geïnformeerd en welke informatie over maatschappelijke ondersteuning ze missen. In hoofdstuk 3 staat het contact met de gemeente Olst-Wijhe centraal: wat zijn de ervaringen van de cliënten over hun persoonlijke contacten, en zijn bijvoorbeeld brieven, beschikkingen en aanvraagformulieren duidelijk leesbaar en te begrijpen? Hoofdstuk 4 gaat in op de tevredenheid van Wmo-cliënten over huishoudelijke verzorging, hoofdstuk 5 op de tevredenheid over voorzieningen vanwege een lichamelijke beperking. Het voorlaatste hoofdstuk 6 gaat kort in op de Wmo-raad: hebben cliënten wel eens van de raad gehoord, hoe willen ze het liefst over de Wmo-raad en diens activiteiten geïnformeerd worden en zou men zelf zitting willen nemen in de Wmo-raad? In hoofdstuk 7 staan de belangrijkste conclusies van dit onderzoek gepresenteerd.

2. Informatie

Met betrekking tot het onderwerp ‘informatie’ hebben de respondenten vragen voorgelegd gekregen over hoe ze bij hun laatste aanvraag bij de gemeente Olst-Wijhe terecht zijn gekomen, hoe ze aan informatie over maatschappelijke ondersteuning in de gemeente komen en of men vindt dat men voldoende wordt geïnformeerd door de gemeente over maatschappelijke ondersteuning.

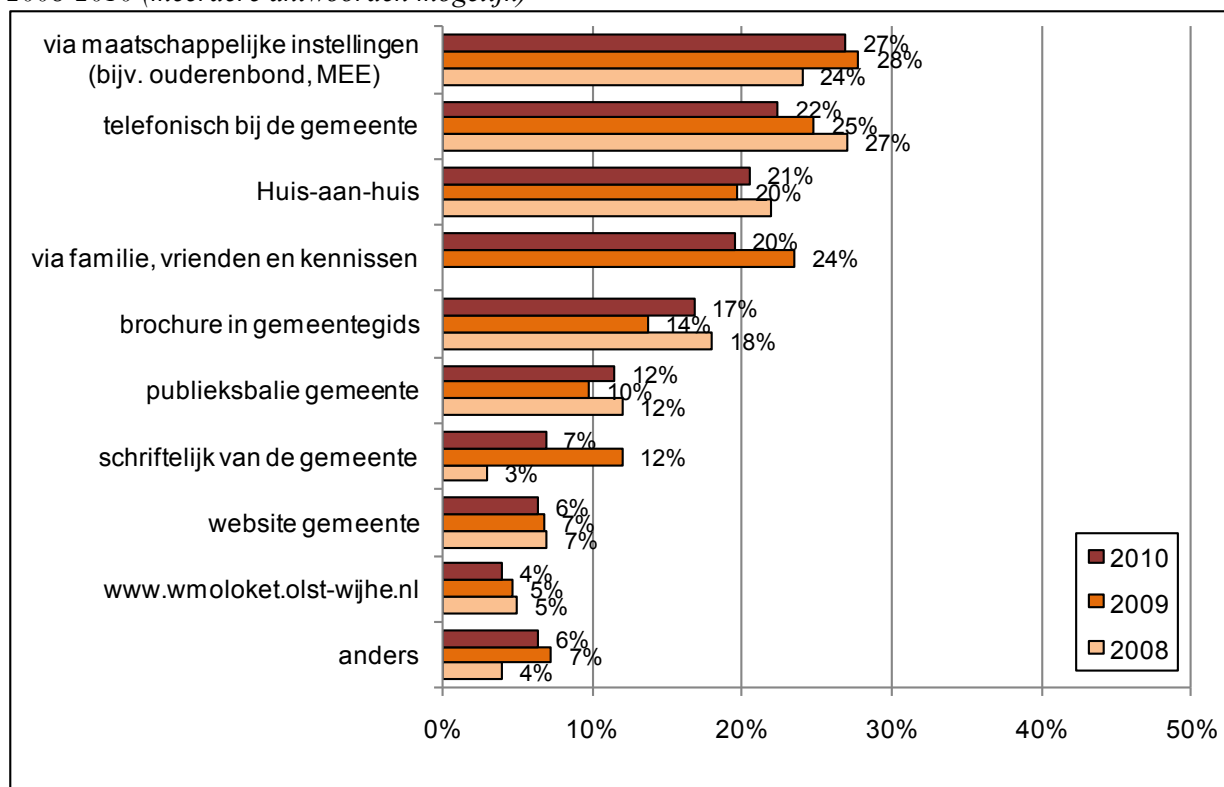
In figuur 2 is te zien dat net als vorig jaar één op de drie cliënten bij de laatste aanvraag al bekend was met de aanvraagprocedure en dat 28% is doorverwezen door een arts of hulpverlener. Achttien procent van de cliënten is via familie, vrienden of kennissen bij de gemeente terecht gekomen, een gelijk aandeel is via maatschappelijke instellingen als MEE en Carinova doorverwezen.

Figuur 2. Weg waarlangs Wmo-cliënten bij de laatste Wmo-aanvraag bij de gemeente terecht zijn gekomen, 2008-2010



Wmo-cliënten komen op verschillende manieren aan informatie over maatschappelijke ondersteuning. In figuur 3 op de volgende pagina is te zien dat 27% van de cliënten via maatschappelijke instellingen geïnformeerd wordt over maatschappelijke ondersteuning. Circa twintig procent van de cliënten vraagt telefonisch informatie op bij de gemeente, haalt de informatie uit het weekblad Huis-aan-huis en/of informeert via familie, vrienden en kennissen. Was er in 2009 nog een stijging te zien van het aandeel cliënten dat via de gemeente schriftelijk wordt geïnformeerd, dit jaar is dat aandeel weer afgenomen (7%).

Figuur 3. Wijze waarop Wmo-cliënten aan informatie over maatschappelijke ondersteuning komen, 2008-2010 (meerdere antwoorden mogelijk)



De meest genoemde antwoorden in figuur 2 en 3 zijn in tabel 2 met elkaar gecombineerd. Niet verrassend is dat cliënten die via maatschappelijke instellingen bij de gemeente terecht komen, ook voornamelijk via maatschappelijke instellingen worden geïnformeerd over maatschappelijke ondersteuning. Eenzelfde beeld is zichtbaar voor cliënten die via familie, vrienden en kennissen bij de gemeente terecht komen.

Tabel 2. Wijze waarop Wmo-cliënten aan informatie komen, naar wijze waarop zij bij de gemeente terecht komen

Wijze waarop Wmo-clieënten aan informatie komen	was er al mee bekend	Wijze waarop cliënten bij gemeente terecht komen		
		doorverwezen door arts of hulpverlener	familie, vrienden of kennissen	via maatschappelijke instellingen
maatschappelijke instelling	24%	22%	6%	68%
familie, vrienden en kennissen	21%	16%	49%	5%
telefonisch bij de gemeente	29%	27%	18%	11%
Huis-aan-huis	19%	24%	27%	14%

Op de vraag of men voldoende geïnformeerd wordt door de gemeente over maatschappelijke ondersteuning antwoordde bijna driekwart van de cliënten bevestigend. Dit is veertien procentpunt hoger dan in 2008 en nagenoeg gelijk aan het aandeel van 2009. Het aandeel cliënten dat onvoldoende geïnformeerd wordt is verder afgenomen naar zeven procent. Eén op de vijf cliënten laat zijn of haar Wmo-zaken regelen door iemand anders en kan dus geen antwoord geven op de vraag of men voldoende geïnformeerd wordt.

Tabel 3. Wordt u voldoende geïnformeerd door de gemeente Olst-Wijhe over maatschappelijke ondersteuning?, 2008-2010

	2010	2009	2008
Ja	73%	75%	59%
Nee	7%	10%	17%
Weet niet, want			
iemand anders regelt mijn Wmo-zaken	19%	12%	X
andere reden (onbekend)	1%	3%	24%

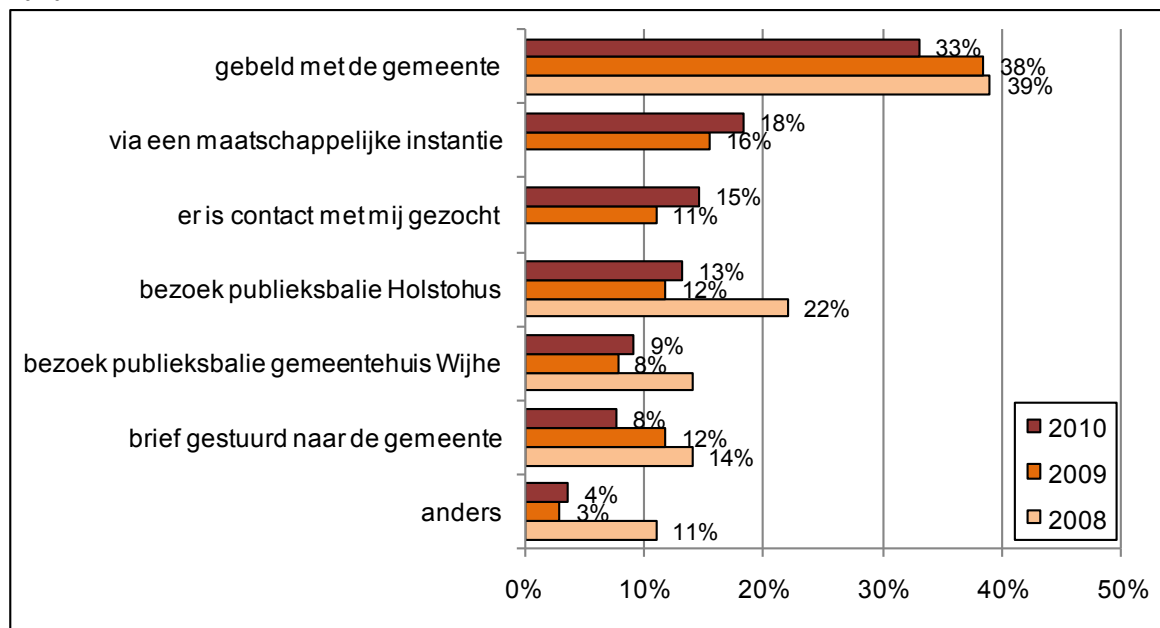
X geen antwoordmogelijkheid

De antwoorden op de vraag welke informatie men nog mist over maatschappelijke ondersteuning in de gemeente is opgenomen in bijlage 1.

3. Contact

Voor het onderdeel ‘contact’ is allereerst gevraagd op welke wijze men contact heeft opgenomen met de gemeente voor de laatste aanvraag. Eén op de drie cliënten heeft gebeld met de gemeente (figuur 4). Achttien procent heeft via een maatschappelijke instantie contact opgenomen en vijftien procent geeft aan dat er contact met de cliënt is gezocht. Circa twintig procent van de cliënten heeft één van de twee publieksbalies in de gemeente bezocht: dertien procent in het Holstohuis en negen procent in het gemeentehuis in Wijhe.

Figuur 4. Wijze waarop voor de laatste aanvraag contact is opgenomen met de gemeente, 2008-2010



Algemeen contact met de gemeente

Het aandeel cliënten dat het contact met de gemeente als positief heeft ervaren is 83% en ligt daarmee enigszins onder het niveau van 2009 (89%), maar nog altijd boven de 73% in 2008. Veertien procent geeft aan het contact niet positief, maar ook niet negatief ervaren te hebben. Een enkeling heeft het contact als negatief ervaren. Deze laatste groep cliënten kon aangeven waarom ze het laatste contact als negatief hebben ervaren. De reacties zijn opgenomen in bijlage 2.

Bejegening van de cliënt door de gemeente

Op een kleine minderheid na, voelt nagenoeg iedere cliënt zich serieus genomen door de gemeente Olst-Wijhe. Het aandeel cliënten dat zich niet serieus genomen voelt is verder afgenomen van acht procent in 2008 naar drie procent in 2010. Eenzelfde beeld is zichtbaar bij de vraag of men vindt dat men respectvol wordt behandeld door de gemeente. Het verschil met 2008 kan gedeeltelijk verklaard worden door het ontbreken van de antwoordcategorie ‘weet niet’ (tabel 4). Het aandeel cliënten dat vindt dat men bij de gemeente Olst-Wijhe voldoende ruimte krijgt om eigen ideeën en standpunten in te brengen is gelijk gebleven op 43%. In de vragenlijsten van 2009 en 2010 is de antwoordcategorie ‘weet niet’ aangepast naar ‘ik heb hier geen ervaring mee’. Ruim vijftig procent van de mensen gaf aan hier geen ervaring mee te hebben.

Tabel 4. Bejegening Wmo-cliënten door de gemeente Olst-Wijhe, 2008-2009

	<i>serieus genomen</i>			<i>respectvol behandeld</i>			<i>ruimte voor eigen ideeën</i>		
	<i>2010</i>	<i>2009</i>	<i>2008</i>	<i>2010</i>	<i>2009</i>	<i>2008</i>	<i>2010</i>	<i>2009</i>	<i>2008</i>
Ja	97%	96%	77%	98%	97%	81%	43%	42%	42%
Nee	3%	4%	8%	2%	3%	6%	3%	4%	7%
Weet niet	X	X	15%	X	X	13%	X	X	51%
Geen ervaring mee	X	X	X	X	X	X	54%	54%	X

X: geen antwoordmogelijkheid

De sfeer tijdens de gesprekken met de gemeente over maatschappelijke ondersteuning wordt over het algemeen positief ervaren. Ruim de helft van de cliënten noemde de sfeer ‘goed’, gevolgd door 37% die de sfeer als ‘vriendelijk’ typeert. ‘Respectvol’ is door zestien procent genoemd, de typering ‘zakelijk’ door twaalf procent van de cliënten. Een enkeling liet zich negatief uit (‘kortaf’, ‘onvriendelijk’) over de sfeer tijdens de gesprekken. Twaalf procent kon de sfeer niet beoordelen. Ten opzichte van 2008 en 2009 zijn er weinig verschillen waarneembaar in de beoordeling van de sfeer tijdens de gesprekken met de gemeente.

Bijna de helft van de cliënten (48%) gaf aan nooit overige hulpvragen te hebben tijdens gesprekken met de gemeente over maatschappelijke ondersteuning. In 2008 was dit veertig procent en in 2009 55%. Van de cliënten die wel eens hulpvragen hebben tijdens gesprekken met de gemeente, geeft het overgrote deel aan dat er voldoende aandacht is voor deze vragen (89%), elf procent deelt deze mening niet. Dit beeld is gelijk aan 2009.

De vakgroep Wmo

De vakgroep Wmo gaat bij de gemeente Olst-Wijhe over maatschappelijke ondersteuning. Volgens 75% van de cliënten zijn de brieven en beschikkingen van de vakgroep Wmo duidelijk leesbaar en goed te begrijpen, in 2008 lag dit op 63% en in 2009 op 71%. Twintig procent van de cliënten gaf aan nooit zelf een brief of beschikking van de vakgroep gelezen te hebben. Dit aandeel is iets lager dan in 2009.

Voor zeventig procent van de cliënten zijn de aanvraagformulieren van de vakgroep Wmo duidelijk leesbaar en goed te begrijpen (66% in 2008 en 2009). Vier procent van de cliënten deelt deze mening niet en een kwart weet het niet. De aanvraagformulieren worden door 41% van de cliënten zelf ingevuld, 42% laat dit door familie, vrienden of kennissen doen en zeventien procent laat het door iemand anders dan familie, vrienden of kennissen doen. De meeste cliënten die aangaven niet te weten of de aanvraagformulieren duidelijk en leesbaar zijn, laten deze invullen door iemand anders (87%).

Net als vorig jaar is driekwart van de cliënten tevreden over de afhandelingstermijn van aanvragen en brieven bij de vakgroep Wmo, tegenover 64% tevreden cliënten in 2008. Zes procent is niet tevreden over de afhandelingstermijn (14% in 2008, 9% in 2009) en twintig procent kan het niet beoordelen.

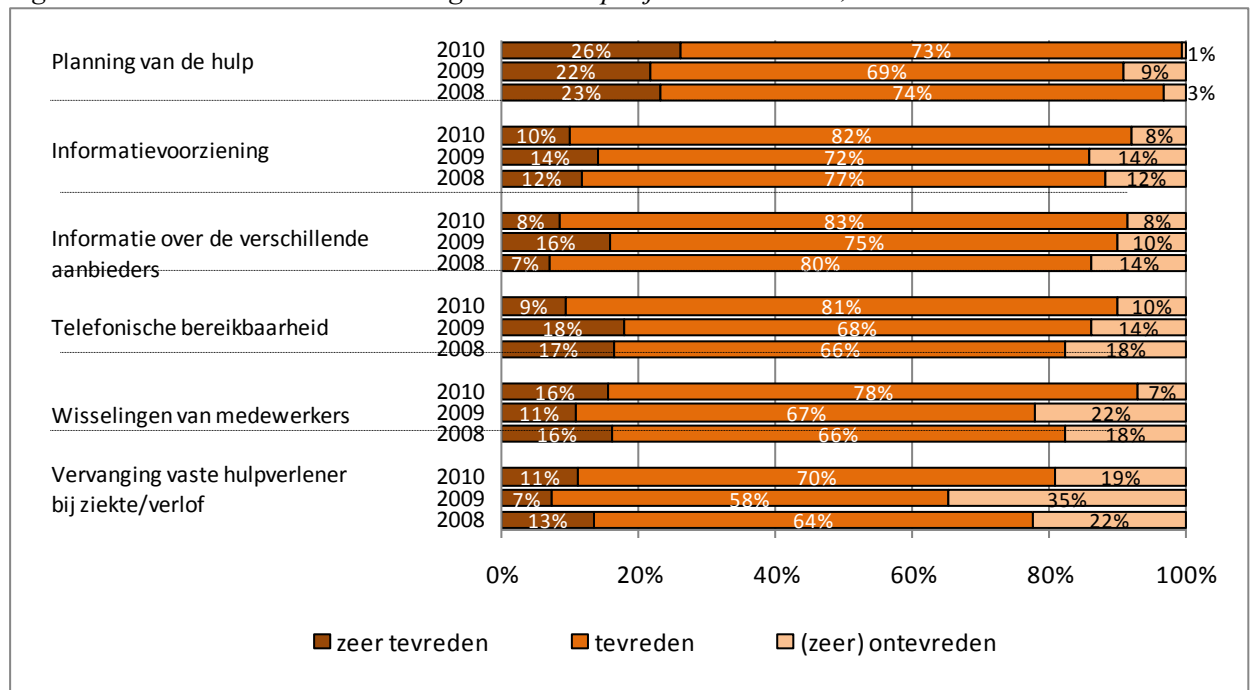
Zeven procent heeft aangegeven wel eens een klacht en/of bezwaarschrift ingediend te hebben bij de vakgroep Wmo. De meerderheid van deze cliënten is tevreden over de afhandeling van de klacht en/of bezwaarschrift. Cliënten die niet tevreden waren over de afhandeling van hun klacht of bezwaarschrift konden de reden hiervan aangeven. Een overzicht van de antwoorden is opgenomen in bijlage 3.

4. Huishoudelijke verzorging

Zeventig procent van de Wmo-cliënten ontvangt vanuit maatschappelijke ondersteuning huishoudelijke verzorging. Een kwart (26%) van deze cliënten ontvangt hiervoor een persoonsgebonden budget. Op een enkele persoon na, verzorgt Carinova voor alle cliënten met ‘zorg in natura’ de huishoudelijke verzorging. Zeventig procent van de cliënten is (zeer) tevreden over de keuzemogelijkheden tussen de verschillende organisaties, een enkeling is ontevreden. Dertien procent van de cliënten met zorg in natura heeft aangegeven de keuzemogelijkheid niet te kunnen beoordelen, omdat iemand anders voor hen de vraag heeft aangemaakt. Dertien procent heeft een andere reden gegeven waarom zij de keuzemogelijkheid niet kunnen beoordelen (zie bijlage 4).

In figuur 5 is te zien dat de cliënten over alle gevraagde onderdelen tevreden tot zeer tevreden zijn over de organisatie waarvan ze hulp in het huishouden ontvangen. Over de planning van de hulp is nagenoeg iedereen tevreden. Over de vervanging van de vaste hulpverlener bij ziekte of verlof is men het minst tevreden, maar nog altijd is tachtig procent hierover wel tevreden. Voor alle zes de onderdelen geldt dat relatief meer mensen tevreden zijn dan in voorgaande jaren. De tevredenheid is het meest toegenomen bij de ‘wisseling van medewerkers’ en ‘vervanging vaste hulpverlener bij ziekte/verlof’. In beide gevallen is de tevredenheid met vijftien procentpunt toegenomen ten opzichte van 2009.

Figuur 5. *Tevredenheid cliënt over organisatie hulp bij het huishouden, 2008-2010*



Tevens zijn de cliënten die huishoudelijke verzorging ontvangen drie stellingen voorgelegd. Met de eerste stelling ‘De medewerkers die de huishoudelijke verzorging uitvoeren hebben voldoende kennis en vaardigheden om de hulp bij het huishouden goed uit te voeren’ is 88% het eens, elf procent is het hiermee oneens. Deze uitkomsten zijn gelijk aan die van 2009, voor 2008 geldt dat tweederde van de cliënten het met deze stelling eens was en zeven procent was het oneens. De

overige 27% gaf aan deze stelling niet te kunnen beantwoorden, tegenover een enkeling in 2009 en 2010.

Volgens 87% van de cliënten voeren de medewerkers de huishoudelijke verzorging over het algemeen snel en efficiënt uit, in 2008 was dit 65% en in 2009 86%. Elf procent is het hier niet mee eens (10% in 2008; 12% in 2009) en een enkeling weet het niet. Ook bij deze stelling was er in 2008 een relatief grote groep cliënten (25%) die zich niet konden uitspreken over deze stelling.

Met de laatste stelling 'De medewerkers die de huishoudelijke verzorging uitvoeren hebben voldoende aandacht en interesse voor mij' is 95% het eens en twee procent oneens. Ook deze uitkomsten komen weer overeen met die van 2009. In 2008 was 77% het met deze stelling eens, twee procent was het oneens en twintig procent wist het niet.

Een kwart van de cliënten die via een organisatie hulp bij het huishouden ontvangen, wordt in het huishouden ook door familie en/of kennissen ondersteund. In bijna de helft van de gevallen (46%) vindt er overleg plaats tussen de huishoudelijke verzorging en anderen die de cliënt helpen bij het huishouden. Daarnaast ontvangt een kwart van de cliënten (26%) ook AWBZ-zorg. Al deze cliënten zijn tevreden over de samenwerking tussen de huishoudelijke verzorging en de verpleeghulp.

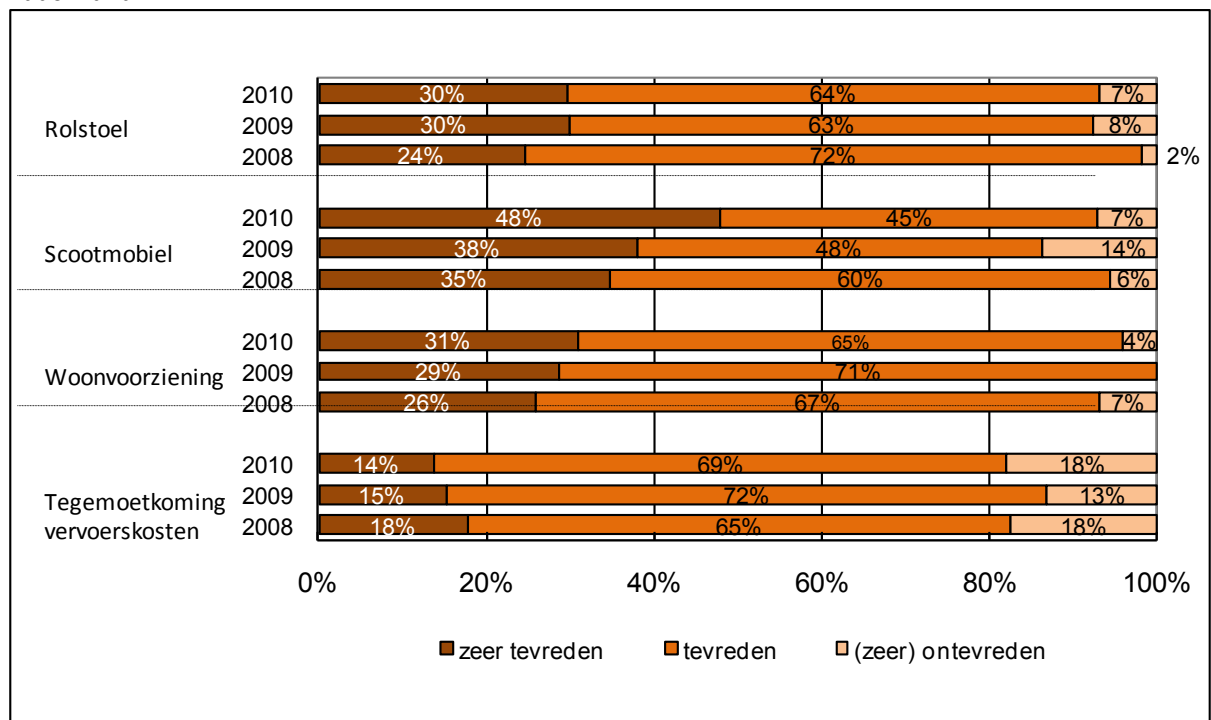
Tot slot is aan de cliënten gevraagd of ze middels een rapportcijfer kunnen aangeven hoe tevreden ze zijn over de huishoudelijke verzorging. De gegeven cijfers lopen uiteen van een 4 tot een 10, met een 7,9 als gemiddeld rapportcijfer (7,7 in 2008 en 7,8 in 2009).

5. Voorzieningen

Net als vorig jaar ontvangt ruim vijftig procent (55%) van de Wmo-cliënten een voorziening vanwege een lichamelijke beperking, in 2008 was dit 65%. Cliënten die een voorziening ontvangen vanwege een lichamelijke beperking zijn vragen gesteld over de tevredenheid van de desbetreffende voorziening.

Tevredenheid voorzieningen

Figuur 6. *Tevredenheid cliënt over voorziening(en) vanwege lichamelijke beperking, 2008-2010*



In figuur 6 is te zien dat de ruime meerderheid van alle cliënten die een woonvoorziening ontvangen hier tevreden tot zeer tevreden over is (96%). Ruim negentig procent van de cliënten is (zeer) tevreden over de rolstoel, en een gelijk aandeel is (zeer) tevreden over de scootmobiel. Over de tegemoetkoming in de vervoerskosten is 82% (zeer) tevreden. Cliënten die ontevreden zijn over de tegemoetkoming in de vervoerskosten is gevraagd waarom ze ontevreden zijn. Deze antwoorden zijn opgenomen in bijlage 5.

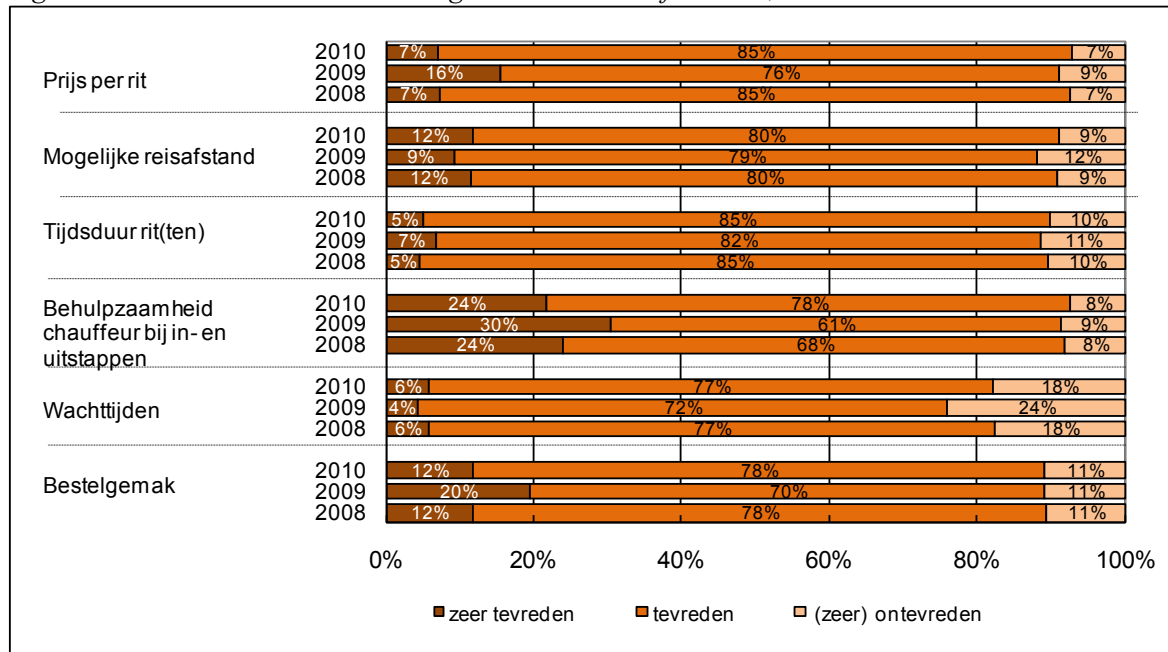
Tien cliënten hebben het afgelopen jaar een verhuiskostenvergoeding ontvangen. Drie van deze cliënten zijn hierover (zeer) tevreden, zeven zijn (zeer) ontevreden. Ook in 2009 was de meerderheid ontevreden over de verhuiskostenvergoeding. De reden voor deze ontevredenheid is opgenomen in bijlage 6.

Over de keuzemogelijkheden tussen de verschillende voorzieningen is 85% tevreden (69%) tot zeer tevreden (16%). Wederom wijkt dit amper af van de uitkomsten van 2009.

Collectief vervoer

Meer dan de helft van de cliënten (58%) die een voorziening ontvangen vanwege een lichamelijke beperking maakt tevens gebruik van collectief vervoer (de regiotaxi). Deze cliënten is gevraagd naar de tevredenheid ten aanzien van de verschillende aspecten van het collectief vervoer.

Figuur 7. Tevredenheid cliënt over organisatie collectief vervoer, 2008-2010



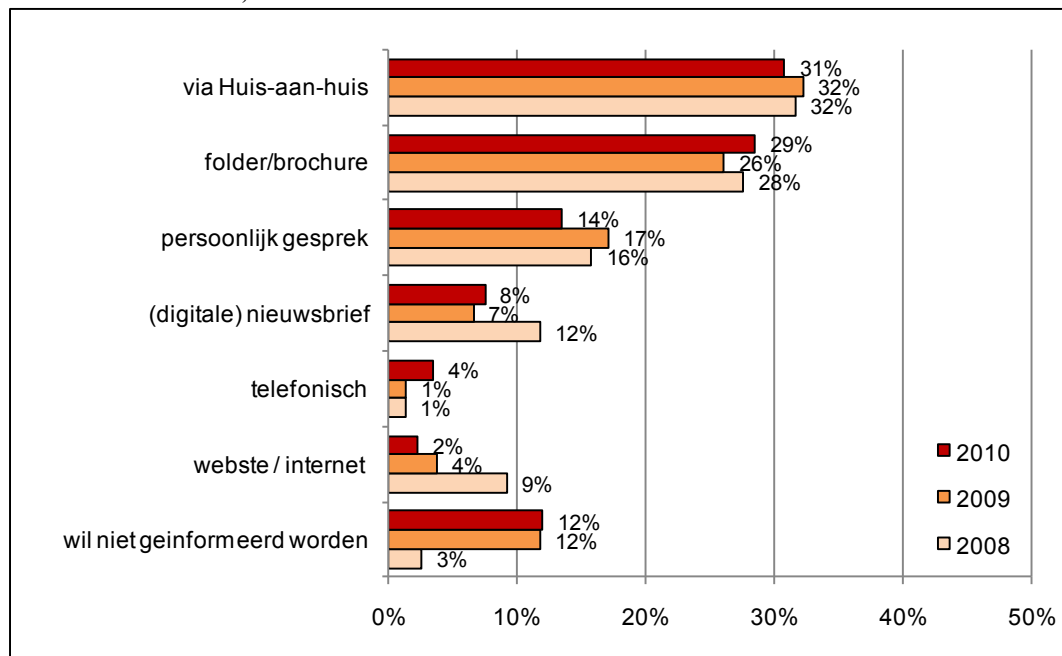
Figuur 7 laat zien dat de cliënten (zeer) tevreden zijn over de organisatie van het collectief vervoer. Alleen de wachttijden scoren iets minder: 82% is tevreden, tegenover circa negentig procent tevreden cliënten op de andere onderdelen. De tevredenheid over de behulpzaamheid van de chauffeur bij het in- en uitstappen springt er in positieve zin uit: een kwart van de mensen is hier zeer tevreden over.

Tot slot is de respondenten die gebruik maken van collectief vervoer gevraagd hun algemene tevredenheid over het collectief vervoer uit te drukken in een rapportcijfer. De gegeven cijfers lopen uiteen van een twee tot een tien. Gemiddeld krijgt het collectief vervoer een 7,1 als rapportcijfer van de cliënten, in 2008 was dit een 7,2 en in 2009 een 7,3.

6. De Wmo-adviesraad

In dit hoofdstuk staat de Wmo-adviesraad centraal, welke medio maart 2008 is geïnstalleerd. Eén op de vier cliënten (26%) heeft aangegeven wel eens van de Wmo-adviesraad (voorheen klankbordgroep Wmo) gehoord te hebben, dit is lager dan het aandeel van 30-33% in voorgaande jaren. Iets meer dan de helft van de cliënten die wel eens gehoord hebben van de Wmo-adviesraad, is bekend met de activiteiten van deze adviesraad. Volgens alle cliënten die bekend zijn met de activiteiten van de Wmo-adviesraad, is de adviesraad actief genoeg. Bijna negentig procent van de cliënten (88%) die wel eens gehoord hebben van de Wmo-adviesraad is tevreden over het functioneren van de raad. Tien procent kon dit niet beoordelen.

Figuur 8. Wijze waarop cliënten geïnformeerd willen worden over de Wmo-adviesraad en haar activiteiten, 2008-2009



Cliënten willen net als voorgaande jaren het liefst via Huis-aan-huis worden geïnformeerd over de Wmo-adviesraad en haar activiteiten (31%), gevolgd door een folder of brochure (29%). Veertien procent van de cliënten wil graag middels een persoonlijk gesprek geïnformeerd worden. Het aandeel cliënten dat niet geïnformeerd wil worden over de Wmo-adviesraad is twaalf procent. Dit zijn echter grotendeels cliënten die niet op de hoogte zijn van het bestaan van de Wmo-adviesraad.

Eén respondent heeft desgevraagd aangegeven zitting te willen nemen in de Wmo-adviesraad. Deze respondent kon rechtstreeks contact opnemen met de secretaris van de Wmo-adviesraad. Haar contactgegevens waren voor dit doel opgenomen in de vragenlijst.

7. Conclusies

Hieronder staan per hoofdstuk de belangrijkste conclusies uit het onderzoek weergegeven.

Informatie

Maatschappelijke instellingen zijn voor cliënten de belangrijkste bron van informatie over maatschappelijke ondersteuning. Over de hoeveelheid informatie die men vanuit de gemeente krijgt is 73% tevreden. Dit is nagenoeg gelijk aan vorig jaar. Het aandeel cliënten dat aangeeft onvoldoende informatie te krijgen vanuit de gemeente is in de afgelopen jaren significant gedaald tot zeven procent. De informatie die men mist betreft met name informatie over de regelingen die er zijn in het kader van de Wmo en aan welke voorwaarden men moet voldoen om in aanmerking te komen voor deze regelingen.

Contact

Het contact met de gemeente wordt door de ruime meerderheid als positief ervaren (83%), maar ligt iets onder het niveau van 2009 (89%). Een enkeling ervaart dit als negatief. Cliënten voelen zich door de gemeente respectvol behandeld en serieus genomen, de sfeer tijdens de gesprekken wordt als positief ervaren. De brieven en beschikkingen van de vakgroep Wmo zijn beter leesbaar dan in voorgaande jaren en relatief minder mensen zijn ontevreden over de afhandelingstermijn van de aanvragen en brieven.

Huishoudelijke verzorging

De tevredenheid over de huishoudelijke verzorging is het afgelopen jaar groter geworden: minstens negentig procent van de cliënten is (zeer) tevreden over de organisatie rondom huishoudelijke verzorging. Alleen de vervanging van de vaste hulpverlener bij ziekte en/of verlof scoort iets lager, maar nog altijd is het aandeel (zeer) tevreden cliënten 81%. De tevredenheid is het meest toegenomen bij de 'wisseling van medewerkers' en 'vervanging vaste hulpverlener bij ziekte/verlof'. In beide gevallen is de tevredenheid met vijftien procentpunt toegenomen ten opzichte van 2009. Bijna negentig procent van de cliënten vindt dat de huishoudelijke verzorgers voldoende kennis en vaardigheden hebben en hun werk over het algemeen snel en efficiënt uitvoeren. Daarnaast hebben deze verzorgers volgens 95% voldoende aandacht en interesse voor de cliënten. De huishoudelijke verzorging wordt gewaardeerd met gemiddeld een 7,9.

Voorzieningen

Ruim negentig procent van de cliënten is (zeer) tevreden over de woonvoorziening, scootmobiel en/of rolstoel. Over de tegemoetkoming in de vervoerskosten en de keuzemogelijkheden tussen de verschillende voorzieningen is ruim tachtig procent (zeer) tevreden. Ook het collectief vervoer kan op grote tevredenheid onder de cliënten rekenen. De wachttijden blijven een klein aandachtspuntje. De tevredenheid over het collectief vervoer wordt door de cliënten uitgedrukt met gemiddeld een 7,1.

De Wmo-adviesraad

De bekendheid van de Wmo-adviesraad is enigszins afgenomen: kende in 2008 en 2009 nog één op de drie mensen de raad, in 2010 is dit 26%. De activiteiten van de adviesraad zijn bij iets meer dan de helft van de cliënten die bekend zijn met de raad bekend. Volgens deze mensen is de adviesraad actief genoeg en 88% is tevreden over het functioneren van de raad. Men wil het liefst via Huis-aan-huis worden geïnformeerd over de Wmo-adviesraad en haar activiteiten (31%), gevolgd door een folder of brochure (29%). Het aandeel cliënten dat niet geïnformeerd wil worden over de Wmo-

adviesraad is twaalf procent. Dit zijn echter grotendeels cliënten die niet op de hoogte zijn van het bestaan van de Wmo-adviesraad.

Bijlagen

Bijlage 1

“Welke informatie mist u over maatschappelijke ondersteuning in de gemeente Olst-Wijhe?”

welke mogelijkheden er zijn inzake pgb en wmo
wat er zoal mogelijk is
wat er eigenlijk allemaal mogelijk is
wat de mogelijkheden zijn
wanneer wel en wanneer geen ondersteuning voor wie wel voor wie niet?
wanneer iemand bepaalde aantal uren krijgt. waarom niet meer?
waar je wel of geen recht op hebt
waar het eigenlijk precies voor is.
waar en hoe je vergoeding of hulp ergens aan kunt vragen en wie er voor in aanmerking komt
vergunning voor parkeerpl. rolstoel duur heel lang
veel, je moet overal zelf achter komen
persoonlijke informatie.
over parkeermogelijkheden.
nog niets (wat je niet weet mis je niet).
meer voorlichting, bv, d.m.v. gemeentegids.
toezending voor info voor ouderen.
er wordt weinig over gezegd, waar aan je voldoen moet, om ergens voor in aanmerking te komen. dat is vaak moeilijk voor ouderen. er blijft veel geld op de plank liggen, wordt er dan gezegd.
er kan al een vermelding in de informatie worden opgenomen dat wanneer de partner gezond is sowieso wordt afgewezen. Had hoop werk en frustratie gescheeld.
eigenlijk alles waar je misschien gebruik van kan maken.
alles wat te maken heeft met ouderdom en ziekte.
algemene informatie
algehele voorlichting

Bijlage 2

“Waarom heeft u het contact met de gemeente Olst-Wijhe als negatief ervaren?”

er wordt veel te simpel gedacht.
wanneer jouw geval wordt afgewezen heb ik daar geen goed gevoel bij.
er wordt niets mee gedaan, wat het probleem ook is.
ik moest de kosten zelf berekenen en als dit niet goed gebeurde dan zit je waarschijnlijk aan een hogere eigen bijdrage, dan ik kan betalen.
de behandeling was niet goed.
ze zijn te weinig op de persoonlijke omstandigheden ingegaan.
heeft te lang geduurd.
omdat ze er toch niet wat mee deden

Bijlage 3

“Waarom bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht en/of bezwaarschrift?”

men vindt wel dat ik goede aanpassingen nodig heb maar als 't erop aan komt, moet ik met weinig genoeg nemen en draai zelf voor 'n groot deel voor de kosten van aanpassingen op, zodat ik mij langer zelfstandig kan redden.
't probleem is niet opgelost,nml gehandicapte parkeerplaatsen bij de aldi.
heb het gevoel dat artsen je niet altijd goed beoordelen kijken vaak naar de buiten hoe je eruit ziet we hebben voor de 4e keer een parkeerkaart aangevraagd en iedere keer moeten we de keuringkosten van 76,50 euro betalen.
er wordt met twee maten gemeten bij aanvraag scootmobiel (s v. renken)
omdat ik het onzedelijk vond dat mijn verzoek om kostenvergoeding voor autogebruik ivm handicap van echtgenote werd afgewezen.
sinds de wmo betaal ik iplv 16.40 - 331 euro ik vind dit onterecht, mijn inkomen is, na overlijden van mijn man gedaald en het is moeilijk haalbaar.maar door een auot ongeluk kan ik niet zonder.

Bijlage 4

“Hoe tevreden bent u over de keuzemogelijkheden tussen de verschillende organisaties? Weet niet, want....”

Carinova was/is de enige ervaring
Ik heb alleen hulp van Carinova
Altijd Carinova gehad
Hebben geen ander gehad
Heb nooit andere organisatie gehad
Altijd Carinova gehad
Het liep zo
Ik weet het verschil niet
Alleen carinova komt hier
Voortzetting van hulp. Geen keuze voor andere organisatie gemaakt
Er is maar één organisatie
Geen ervaring met andere organisaties
Ik ben al geruime tijd bij Carinova
Geen ervaring mee
Ben altijd bij Carinova geweest
Geen ervaring met andere organisaties
Ik heb altijd Carinova gehad en dat bevalt goed
Was al lid van Carinova en onbekend met andere organisaties
Heb zelf geen keuze, gemeente regelt de zorg
Er zijn geen keuze mogelijkheden
Ik heb nooit contact gehad met andere organisaties
Alleen carinova gehad
Er zijn bij mij geen andere mogelijkheden bekend
Weet niet welke keuze's er zijn
Ik ben lid van Carinova dus dat is dan ook mijn keuze

Ik heb nooit een andere organisatie gehad
Alleen naar Carinova gekeken
Heb al jaren dezelfde hulp

Bijlage 5

“Waarom bent u ontevreden over uw tegemoetkoming in de vervoerskosten?”

te weinig
omdat wij nog wel eens weg gaan en hebben een km tegoed per jaar van 750 km. en hadden meer km aangevraagd en is niet toegekend en ik vind als mijn vrouw daar wel recht op heeft zij mag niet met openbaar vervoer wegens de medicijnen alleen valies hadden meer km gevraagd afgewezen.
is te gering
iedere invalide moet een regio taxi (of vergoeding) kunnen krijgen ongeacht hun inkomen.
daar ik iets boven de inkomens grens zit moet ik een hoger tarief betalen alleen na 6 uur en het weekeind heb ik wat korting. Ik vind dit niet redelijk aangezien kennissen een heel laag tarief hebben. Ik ben alleenstaand en moet ook rond komen met mijn pensioen. Vandaar wat ontevredenheid hierover.

Bijlage 6

“Waarom bent u ontevreden over uw tegemoetkoming in de verhuiskosten?”

te weinig geld. Zelf veel kosten bij moeten leggen.
omdat de artsen naar de buitenkant kijken hoe je er uit ziet
nooit gehad.
nooit gehad
nooit gehad
niets gehad.
dat ik 2007 niks heb gehad.

Bijlage 2: Inspraakreactie Wmo Adviesraad Olst-Wijhe

College van B & W
Gemeente Olst Wijhe,
t.a.v. M. Bruggeman
Postbus

Olst

Deventer, 27 september 2011

Geacht College,

Naar aanleiding van de door u opgestelde verordening inzake Verstrekking Individuele Voorzieningen heeft de Wmo Adviesraad in haar vergadering van 21 september jl. de verordening nadrukkelijk besproken. De weerslag van deze bespreking is integraal opgenomen in de meegezonden notities. Op een aantal van de gespreksonderwerpen willen we in deze brief nog eens nadrukkelijk ingaan.

Bij de Adviesraad bestaat er onduidelijkheid over verhouding tussen Verordening en de nog volgende beleidsregels. Deze beleidsregels mogen door het College zonder inspraak van de gemeenteraad worden vastgesteld. Hoewel het in het kader van het dualisme een logische taakverdeling is lijkt het de raad gewenst om over deze beleidsregels te kunnen adviseren en ter bekrachtiging daarvan in de verordening op te nemen dat de Wmo Adviesraad het College moet adviseren over deze beleidsregels.

Wij hebben de indruk dat in de tekst van de Verordening het begrip mantelzorgers is vergeten. Wij dringen er bij uw college op aan deze groep nadrukkelijk in de verordeningstekst op te nemen.

Ook willen we nog een keer nadrukkelijk onder de aandacht brengen dat de Adviesraad van mening is dat het gesprek als aanvraag wordt gezien en als zodanig ook in de verordening wordt opgenomen. Tevens dient daarbij naar onze mening ook opgenomen te worden dat het gesprek gevoerd wordt door deskundige medewerkers, bij voorkeur bij de burger thuis en dat van het gesprek een verslag wordt gemaakt. Dit heeft als voordeel dat de posities van beide partijen (gemeente – burger) direct helder wordt gemaakt en een belangrijke aanzet wordt gemaakt in het kader van de motivering t.a.v. de aan- of afwijzing.

Voor het overige kunt u de opmerkingen gemaakt in de bijlage als ingelast beschouwen.

Hopend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Namens de Wmo Adviesraad
J.H. Woldring
Voorzitter

Notities m.b.t. Verordening voorzieningen WMO Olst-Wijhe augustus 2011

Binnen de compensatieplicht worden de termen “goedkoopst adequaat” en goedkoopst compenserend” vaak door elkaar gebruikt. Oplossing ligt in de omschrijving: “meest compenserend”. Zijn er meerdere “meest compenserende” oplossingen dan mag de gemeente voor de goedkoopste variant kiezen. Dit is “goedkoopst compenserend”.

HOOFDSTUK 1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Voorstel: begripsomschrijvingen aanvullen met het begrip “zelfredzaamheid”. De gemeente heeft het begrip zelfredzaamheid in de algemene toelichting in de vorige verordening (maart 2007) als volgt omschreven: (dit is conform het advies van het Programma Versterking CliëntenPositie, VCP)

Onder zelfredzaamheid wordt in dit verband verstaan het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken. Onder normale deelname aan het maatschappelijke verkeer wordt in ieder geval verstaan het kunnen voeren van een huishouden; het normale gebruik van een woning; het zich in en om de woning kunnen verplaatsen; het zich zodanig kunnen verplaatsen dat aansluiting kan worden gevonden bij regionale, bovenregionale en landelijke vervoerssystemen; het kunnen ontmoeten van andere mensen en het aangaan en onderhouden van sociale verbanden om op die manier te kunnen deelnemen aan het lokale sociaal-maatschappelijk leven.

Achtergrond

Het zwaartepunt van de verordening ligt bij

- Het te behalen resultaat
- Het gesprek

Leidend hierbij is het resultaat

Het indicatieproces is in twee delen gesplitst:

- Het gesprek
- De aanvraag

Het gesprek waarin afspraken worden gemaakt over een maatwerkoplossing is dus de basis voor de aanvraag voor een of meerdere voorzieningen

*Het gesprek zou een tweezijdigheid moeten impliceren. Daarvan is in de verordening echter geen sprake. De nadruk ligt volledig op de compensatieplicht van de gemeente en het bieden van een maatwerkoplossing bij het compenseren van participatieproblemen. Het verdient aanbeveling om de tweezijdigheid van het gesprek te benadrukken n.l. de compensatieplicht van de gemeente en de participatie(inspannings)verplichting van inwoners. Het is dus niet: “U vraagt en wij draaien”.
Gemeente en burger zijn partners met een gezamenlijk belang.*

Artikel 1 Lid 3. Compensatieplicht

De plicht van het College aan personen met een beperking, een chronisch psychisch of psychosociaal probleem (toevoegen: **én aan mantelzorgers**) voorzieningen te bieden .etc.

De verplichting van de gemeente om een resultaat te bereiken wordt hier benadrukt. Het resultaat is de uitkomst van het gesprek en niet de aanvraag van een of meerdere voorzieningen. Voorzieningen zijn middelen om het resultaat te kunnen bereiken.

Artikel 1 lid 4. Aanmelding

Hier wordt een onderscheid gemaakt tussen

- De aanmelding
- De aanvraag

Met de aanmelding wordt bedoeld de aanmelding voor een gesprek door een inwoner van de gemeente of diens plaatsvervanger. De aanvraag volgt op het gesprek dat na de aanmelding plaatsvindt. Benadrukt wordt dat het gesprek niet vrijblijvend is. Het gesprek is immers de basis voor de aanvraag voor een individuele voorziening.

Het is van belang dat er altijd een gespreksverslag wordt gemaakt dat door zowel de gemeente als door de aanvrager wordt ondertekend. Dat verslag maakt vervolgens integraal onderdeel uit van de aanvraag. (dus geen ‘kan’ maar een ‘moet’ bepaling).

Artikel 1 lid 5. Het gesprek

De navolgende elementen zijn van belang en verdienen een plaats in de verordening.

- Meer ruimte maken voor het belichten van de tweezijdigheid van het gesprek (zie eerste tekstblok).*
- Een gesprek zou in principe altijd vooraf moeten gaan aan het indienen van een aanvraag. Het afzien van een gesprek betekent dat er geen schriftelijke overeenkomst is waarin partijen hebben getekend voor de maatwerkoplossing. Dat kan aanleiding geven tot misverstanden. Bovendien is een gemist gesprek een gemiste kans in het kader van de bevordering van de participatie van inwoners aan de lokale samenleving.*
- Gesprek vindt plaats in de thuissituatie tenzij omstandigheden dit verhinderen of belemmeren. Het gesprek zou altijd in de thuissituatie moeten plaatsvinden (het keukentafelgesprek). Een actieve dienstverlenende houding en betrokkenheid leiden tot maatwerk en verkleinen de kloof tussen overheid en inwoners.*
- Aanwezigheid mantelzorger bij het gesprek: Ja, tenzij...*
- Een mantelzorger kan ook (eigenstandig) een gesprek aanvragen voor het bespreken van zijn of haar situatie waar het gaat om het opheffen van participatiebelemmeringen.*

Artikel 1 lid 6. Aanvraag

In dit artikel wordt de weg geopend om uit doelmatigheidsoverwegingen het gesprek achterwege te laten.

Aanbevolen wordt hier zeer kritisch op te zijn. Bijvoorbeeld zou kunnen worden afgesproken dat het gesprek alleen dan niet plaatsvindt wanneer beide partijen het daarover eens zijn en de voorziening als de maatwerkoplossing zien voor het participatieprobleem.

Artikel 1 lid 7. Belanghebbende

In dit artikel wordt de positie van de mantelzorger niet benoemd.

Mantelzorgers kunnen ook voor henzelf bij de gemeente om ondersteuning vragen wanneer zij door hun mantelzorgtaken participatiebelemmeringen ondervinden.

Definitie van Belanghebbende: Belanghebbende: een persoon met een beperking, een chronisch psychisch of psychosociaal probleem (toevoegen: of een mantelzorgers) die behoefte heeft aan compensatie ten behoeve...etc.

Artikel 1 lid 8. Psychosociaal probleem

In dit artikel wordt onderbouwd waarom de term psychosociaal niet meer relevant is.

Kern is het verlies aan zelfstandigheid die belemmeringen oproept in de sociale relatie met anderen.

Te overwegen valt dit artikel te schrappen. Andere problemen en/of aandoeningen worden immers ook niet beschreven.

Artikel 1 lid 9, 10, 11, 12 en 13. Voorzieningen

Aanbeveling: eens bijlage bij de verordening met een lijst van algemene, gebruikelijke, collectieve, voorliggende en wettelijke voorzieningen waar binnen de gemeente gebruik kan worden gemaakt. Uitgebreide sociale kaart: formele én informele zorg en welzijns voorzieningen.

Artikel 1 lid 14. Individuele voorziening

Bij het toekennen van een individuele voorziening is het gespreksverslag leidend. Een individuele voorziening kan dus bestaan uit een mix van activiteiten en diensten met als doel de oplossing van de individuele participatiebelemmering(en).

Artikel 1 lid 15. Gebruikelijke zorg ondersteuning

Het is prima dat er uitsluitend wordt gesproken over de meerderjarige leden van een leefeenheid. Dat voorkomt dat jonge mantelzorgers niet extra worden aan gesproken op de taken die zij uit eigen beweging toch al wel verrichten.

Aanbevolen wordt in plaats van gebruikelijke zorg te spreken van gebruikelijke ondersteuning. In het geval van jonge mantelzorgers: monitoren van de situatie en tijdig bijsturen.

Artikel 1 lid 18. Financiële tegemoetkoming

Aanbevolen wordt de toelichting uit te breiden met condities op basis waarvan men voor een nominale dan wel inkomensafhankelijke tegemoetkoming in aanmerking komt.

Er moet aandacht zijn voor effecten van stapeling van niet ontvangen tegemoetkomingen.

Hoofdstuk 2 Resultaatgerichte compensatie:

Artikel 2 de te bereiken resultaten

Artikel 2.

Voor de hier beschreven 8 resultaatgebieden geldt een resultaatverplichting van de overheid gericht op het opheffen van participatiebelemmeringen.

Ook hier lijkt het om een eenzijdige verplichting te gaan van de overheid. Aanbevolen wordt ook hier de tweezijdigheid tot uitdrukking te brengen, dus zowel de burger als de overheid hebben beide en bij voorkeur gedeelde verantwoordelijkheid participatiebelemmeringen op te heffen.

**Aanvulling: aandacht voor de samenhang tussen de verschillende resultaatsgebieden.
(advies VCP: pagina 6)**

Advies VCP: Nevenschikking: In de modelverordening is een 'knip' aangebracht tussen enerzijds het zoeken van oplossingen in het eigen netwerk of in algemene, voorliggende en collectieve voorzieningen en anderzijds het aanvragen van een individuele voorziening. In de modelverordening staat dat alleen bij een individuele voorziening een aanvraag kan worden gedaan. Maar in de Wmo staat juist dat naar alle oplossingen gekeken moet worden. Uit alle mogelijke oplossingen wordt dan de 'meest' compenserende oplossing gekozen. Een gemeente moet bijvoorbeeld ook bij een collectieve voorziening die individualiseerbaar is (bijvoorbeeld de regiotaxi of CVV) een beschikking afgeven.

- Voorkom dat de gemeente een 'knip' in de verordening aanbrengt.
- Neem in de procedure op dat de gemeente alle oplossingen (ook de individuele voorzieningen) moet nalopen. Voorkom daarmee dat de gemeente al vooraf oplossingen buiten beschouwing laat.
- Zorg voor aansluiting bij het begrip 'goedkoopst compenserend'. De gemeente moet kiezen voor de meest compenserende oplossing. De gemeente mag alleen een goedkopere variant kiezen als er meerdere 'meest' compenserende en gelijkwaardige oplossingen zijn.

Hoofdstuk 3 Hoe te komen tot de te bereiken resultaten

Artikel 3. Scheiding aanmelding en aanvraag. (toelichting verordening)

*Verwezen wordt naar het tekstblok bij artikel 1 lid 5.
Ook wanneer wederzijds wordt afgezien van een gesprek zal in het dossier een scheiding moeten*

worden aangebracht tussen aanmelding en aanvraag. Bijvoorbeeld kan bij het achterwege blijven van een gesprek een bevestigingsbrief aan de aanvrager als gespreksverslag dienen mits in de brief wordt vastgelegd wat mondeling is afgesproken.

Lid 2:

Als de belanghebbende een mantelzorger is, wordt met de mantelzorger en zo mogelijk met de verzorgde geïnventariseerd welke belemmeringen de belanghebbende ondervindt bij de uitvoering van de mantelzorg, toevoegen: én als gevolg van de uitvoering van de mantelzorgtaken.

Artikel 4. Aanmelding voor een gesprek (toelichting verordening)

De toelichting bij dit artikel straalt een open en uitnodigende houding uit naar de potentiële aanvrager.

Het is van belang de procesgang helder te communiceren en ook termijnen te noemen voor bijvoorbeeld de afhandeling van de aanvraag en binnen welke termijn het gesprek plaatsvindt.

Artikel 5. Het gesprek (toelichting verordening)

De volgende aandachtspunten zijn af te leiden uit de toelichting

- Voorkomen claimgerichte invulling
- Mogelijkheid van uitbesteden van de gespreksvoering aan een professional
- Voorgaande functiescheiding kan ten goede komen het open en verkennende karakter van het gesprek en een **objectieve beoordeling van de aanvraag. (onafhankelijkheid van degene die het gesprek voert)**
- Hanteren van het begrippenkader van de ICF.
- Basisvoorwaarde voor het voeren van het gesprek is kennis van de voorzieningen in de meest brede zin van het woord (en ook deskundigheid van de gespreksvoerder ook m.b.t. mantelzorg(problematiek).

Het begrippenkader ICF wordt nergens uitgelegd.

Dat zal zeker een onderdeel moeten zijn van de deskundigheidsbevordering van de medewerkers.

Ook de omslag van een voorziening-gerichte communicatie naar een probleemoplossende en resultaatgerichte houding zal bijscholing noodzakelijk maken.

Aanbevolen wordt functieprofiel op te stellen waaraan medewerkers moeten (gaan) voldoen die het gesprek voeren met de aanvrager. Het is verstandig om zo spoedig mogelijk een checklist op te stellen die de medewerkers als leidraad bij het gesprek kunnen gebruiken.

Artikelsgewijs (toelichting verordening)

Uitgangspunt zou moeten zijn dat het gesprek altijd in de thuissituatie wordt gevoerd.

Belangrijk is dat in lid 2. de positie van de mantelzorger wordt erkend.

Artikel 6. Het verslag

Lid 1: Het gesprek ~~kan worden/~~ wordt afgesloten . t/m bedoeld in artikel 7 lid 3.. toevoegen: Indien n.a.v. het gesprek zowel door de betrokkene als door de mantelzorger een aanvraag wordt ingediend, dient het verslag door beiden te zijn ondertekend.

Aanbevolen wordt er geen twijfel over te laten bestaan dat er altijd een verslag moet worden gemaakt dat tweezijdig wordt ondertekend en altijd als bijlage bij de aanvraag wordt gevoegd. Het gesprek is immers het centrale en belangrijkste instrument in het kader van de gekantelde verordening en werkwijze.

HOOFDSTUK 4. DE AANVRAAG VAN EEN INDIVIDUELE VOORZIENING

Wij kunnen ons voorstellen dat uit doelmatigheidsoverwegingen het gesprekverslag tevens kan dienen als het aanvraagformulier mits beide fasen maar duidelijk herkenbaar zijn.

HOOFDSTUK 5. BEOORDELING VAN DE TE BEREIKEN RESULTATEN

Algemeen

Een uitstekend stukje tekst waaruit de geest van de verordening doorklinkt!

Artikel 9 lid 1 en 2. Een schoon en leefbaar huis (toelichting verordening)

Van belang is dat verwijzingen naar beleidsregels en het normenschema niet in het luchtledige blijven hangen. (dus waar te vinden en hoe daarover te communiceren).

Artikel 9 lid 3. Gebruikelijke zorg (beter is: gebruikelijke ondersteuning) (toelichting verordening)

De interpretatie van het begrip gebruikelijke zorg kan in de praktijk veel discussie opleveren. Redelijkheid en billijkheid zijn bij de afweging centrale begrippen.

Specifiek aandachtspunt is de werkende mantelzorg die bij toenemende taken overweegt om minder te gaan werken of zelfs te stoppen met werken. In die situatie neemt de maatschappelijke participatie af ten gunste van het verlenen van mantelzorg. Dat lijkt 'het paard achter de wagen spannen' te zijn. Uit onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau blijkt dat van de werkende mantelzorgers 7 % minder gaat werken en dat 3% stopt met werken. Uit eigen promotieonderzoek onder mantelzorgers (van de voorzitter van de Wmo Adviesraad Deventer, dhr. Henk Krajo,) van dementerenden blijken die percentages resp. 20 % en 5 % te zijn.

Artikel 10. Een geschikte woning (toelichting verordening)

Lid 3: Het bedrag van € 10.000,00 is door gemeente Olst Wijhe vastgesteld.

In de toelichting op dit artikel zijn voldoende aanknopingspunten en overwegingen te vinden die kunnen leiden tot maatwerkoplossingen.

Dit artikel levert een extra legitimatie om dak en thuislozen te ondersteunen bij het vinden of aanbieden van een geschikte woning.

Artikel 11 en 12 (toelichting verordening)

Geen specifieke aandachtspunten

Artikel 13. Het thuis kunnen zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren (toelichting verordening)

Het gaat hierbij om de vraag of de gebruikelijke zorg aan kinderen kan worden geleverd door de volwassen huisgenoten.

Artikel 14. Zich verplaatsen in en om de woning. (toelichting verordening)

Dit artikel heeft primair betrekking op het treffen van voorzieningen met als doel dat de aanvrager zich kan verplaatsen in en rondom de woning en daardoor in staat wordt gesteld zo normaal mogelijk te functioneren.

Artikel 15. Zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel. (toelichting verordening)

Lid 1

Onder lokaal verplaatsen wordt verstaan binnen de eigen woonplaats en het direct daaromheen gelegen gebied. En het moet passen in het kader van het leven van alledag. Deze bepaling zou kunnen

leiden tot het vaststellen van een actieradius bijvoorbeeld uitgedrukt in een straal van een aantal km buiten de woning. Dat lijkt niet verstandig omdat dat maatwerk in de weg zou kunnen staan.

Lid 2.

Uitgesloten zijn verplaatsingen i.v.m. betaalde arbeid en vakanties. Deze verplaatsingen kunnen ook worden beschouwd als behorende bij het leven van alledag. Wanneer geen gebruik gemaakt kan worden van voorliggende voorzieningen lijkt een compensatieplicht van de gemeente ook hier aanwezig. Bij het leven van alle dag hoort ook het regelmatig kunnen bezoeken van familie, ongeacht de afstand binnen Nederland. (zie lid 3 en 4)

Lid 3 en 4

Uitgangspunt is de vervoersbehoefte van de aanvrager.

Artikel 16. Deelname aan en het onderhouden van sociale contacten van allerlei aard

Hoewel dit artikel veel discussie kan oproepen over nut en noodzaak in het kader van gewenste maatschappelijke participatie wordt een ruimhartige benadering aanbevolen en de wensen van de aanvrager binnen redelijke grenzen te honoreren.

Lid 2: (verordening) als volgt:

A: Met het oog op...etc t/m gewenste bestemmingen. (akkoord)

Toevoegen:

B: Met het oog op de mogelijkheid om contacten te hebben met medemensen en deel te nemen aan recreatieve, maatschappelijke of religieuze activiteiten, kan voor mantelzorgers een voorziening worden getroffen t.a.v. respijtzorg.

HOOFDSTUK 6. VERSTREKKING IN NATURA, ALS PGB EN ALS FINANCIËLE TEGEMOETKOMING

Artikel 17. Mogelijke verstrekkingwijzen (toelichting verordening)

Uitgangspunt moet zijn dat de aanvrager daaruit kan kiezen.

Artikel 18. Inhoud beschikking

Spreekt voor zich

Paragraaf 3. Verstrekking als persoonsgebonden budget

Artikel 19. Overwegende bezwaren

Het is opvallend dat in dit artikel uitsluitend wordt gesproken over bezwaren voor het toekennen van een PGB. Het zou zo moeten zijn dat PGB als een reële mogelijkheid wordt aangeboden. Het PGB gaat immers uit van (het faciliteren) van zelfredzaamheid van inwoners.

Artikel 20. Inhoud beschikking

Spreekt voor zich.

Paragraaf 4. De financiële tegemoetkoming

Spreekt voor zich

Paragraaf 5. Eigen bijdrage en eigen aandeel : is niet geformuleerd door Olst Wijhe in de verordening/ toelichting.

Dit is een onderwerp van politieke besluitvorming en betreft een vorm van inkomenspolitiek vanuit een principe van rechtvaardigheid. De combinatie van nominale en inkomensafhankelijke eigen

bijdragen zien wij als de uitkomst van het politieke proces.

Lid 2 is niet opgenomen in de Verordening Olst-Wijhe. Het betreft het delegeren van het vaststellen van de bedragen van de eigen bijdragen of het eigen aandeel door het College van B&W.

HOOFDSTUK 7. PROCEDURELE BEPALINGEN

Helderheid over beslistermijnen, beperkingen, beslisregels is van groot belang. Het lijkt verstandig om de mogelijkheid van een 'second opinion' te benoemen in de voorlichting aan de inwoners.

HOOFDSTUK 8. SLOTBEPALINGEN

Een jaarlijkse evaluatie biedt mogelijkheden tijdig bij te sturen. Zeker in de eerste jaren na de invoering van de gekantelde verordening is het van belang de uitvoeringspraktijk tijdig en periodiek te evalueren.

Artikel 31: Evaluatie

Het door het gemeentebestuur gevoerde beleid wordt eenmaal per (door Olst Wijhe gesteld op) 4 jaar geëvalueerd. Indien de evaluatie daartoe aanleiding geeft, wordt het beleid vervolgens aangepast. Olst-Wijhe heeft hier de volgende alinea weggelaten:

Het College zendt hiertoe telkens... jaar na de inwerkingtreding van de verordening aan de gemeenteraad een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van de verordening in de praktijk.

In de modelverordening benoemt de VNG / Olst Wijhe de mantelzorger niet als belanghebbende. In de **toelichting** _ behorend bij de verordening - formuleert de VNG / Olst-Wijhe de mantelzorger uitdrukkelijk wél als belanghebbende (hoofdstuk 1 lid 7) . De VNG heeft hiermee gehoor gegeven aan de oproep van MEZZO om de positie van mantelzorgers serieus te nemen. Het is nu aan gemeenten om in hun eigen Verordening voorzieningen Wmo de mantelzorger als belanghebbende op te nemen. In het advies van Mezzo: pagina 9 tm 12 formuleert Mezzo een aantal **suggesties voor aanpassing van de modelbeleidsregels in het belang van mantelzorgers** (o.a. positie mantelzorgers onder de Wmo _ gebruikelijke zorg _ schoon en leefbaar huis _ mantelzorgwoning _ etc.) zoals deze door VNG zijn opgesteld. **Belangrijk: zorg dat de eigenstandige positie van mantelzorgers in de verordening wordt opgenomen.** Betrokkenheid van mantelzorgers bij de aanvraag, of indien nodig een apart gesprek met de mantelzorger, heeft een sterke preventieve kracht ter voorkoming van overbelasting.

Mogelijkheid van een afzonderlijk gesprek met mantelzorger: er zijn situaties waarin een gezamenlijk gesprek niet wenselijk of mogelijk is. Het kan voor een mantelzorger moeilijk zijn om in aanwezigheid van de verzorgde aan te geven dat de verzorging hem/haar zwaar valt of dat de mantelzorger als gevolg van deze zorgtaken (ernstige) beperkingen ervaart. Aandacht voor draaglast en draagkracht van de mantelzorger. Gespreksvoerder van de gemeente trainen in het "oog en oor" hebben voor alle (individuele) aspecten van het mantelzorgen.

VCP blz. 7

Het gesprek als aanvraag (§ 3.2)

In de modelverordening is er bewust voor gekozen om een scheiding aan te brengen tussen aanmelding en aanvraag. Het gesprek wordt gezien als een aanmelding en pas na het gesprek kan door de burger een aanvraag ingediend worden.

Het heeft grote voordelen om het gesprek binnen de aanvraagprocedure te halen. Er wordt dan namelijk meteen duidelijk wat van de gemeente en wat van de burger verwacht mag worden. De gemeente zal een zorgvuldig onderzoek moeten doen. Als dat nodig is, hoort daar (mits noodzakelijk) ook een medisch onderzoek bij. De gemeente zal het besluit ook uitgebreid moeten motiveren. Dit heet 'motiveringsplicht'.

- Laat in de verordening opnemen dat de gemeente het gesprek als aanvraag beschouwt en niet als 'aanmelding'.
- Laat in de verordening opnemen dat het gesprek gevoerd wordt door goed opgeleide, deskundige professionals.
- Laat in de verordening opnemen dat een gesprek bij voorkeur bij de mensen thuis plaatsvindt.
- Laat in de verordening opnemen dat er standaard van een gesprek een verslag wordt gemaakt.

Toelichting

In de modelverordening staat het gesprek afzonderlijk en buiten de aanvraagprocedure beschreven. Door het gesprek binnen de aanvraagprocedure te halen, valt het gesprek binnen de Wet maatschappelijk ondersteuning, de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de recente jurisprudentie. Dit betekent dat de compensatieplicht - met daarin de begrippen zelfredzaamheid, participatie en nevenschikking - meteen van kracht wordt en dat geeft meer de burger meer rechten.

Tip: in de Wmo verordening, toelichting en beleidsregels zo min mogelijk voorbeelden noemen. Hiermee wordt voorkomen dat de voorbeelden standaarden worden.

TIP:

Zorg dat in de verordening wordt opgenomen dat in elke situatie de beleidsregels (- en wijzigingen) ter advisering aan de Wmo Raad worden aangeboden.

In de Wmo-verordening kan worden opgenomen dat de Wmo-beleidsregels ter advisering aan de Wmo Adviesraad worden voorgelegd. En dat zij daarna door de gemeenteraad worden vastgesteld. Is dit niet haalbaar? Dan kan in de Wmo-verordening worden opgenomen dat de beleidsregels van kracht zijn ná advisering van de Wmo Adviesraad, het gehandicaptenplatform en de gemeenteraad.