

Onderzoek uitvoering Wmo
Individuele Voorzieningen
gemeente Amersfoort

Colofon

Uitgavedatum: november 2013

Auteurs: dr. Bellis van den Berg
drs. Margaux Vanoni
drs. Katrien de Vaan



Rekenkamercommissie Amersfoort

Postbus 4000
3800 EA Amersfoort

T (033) 469 43 12
F (033) 469 54 54
E rekenkamer@amersfoort.nl
I www.amersfoort.nl/rekenkamer



RegioPlan Beleidsonderzoek

Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam

T (020) 531 53 15
F (020) 626 51 99
E info@regioplan.nl
I www.regioplan.nl

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	1
1.1	Achtergrond.....	1
1.2	Doelstelling en onderzoeksvragen.....	2
1.3	Opzet van het onderzoek.....	4
1.4	Leeswijzer	7
2	Het Wmo-beleid	9
2.1	Inleiding.....	9
2.2	Doelstellingen Wmo-beleid Individuele Voorzieningen.....	9
2.3	Wijzigingen in het beleid ten opzichte van voorgaand beleid.....	10
2.4	Taken en verantwoordelijkheden gemeente Amersfoort ...	11
2.5	Uitvoeringsproces beschreven door gemeente Amersfoort.....	12
2.6	Uitvoering door het Servicebureau Gemeenten	13
2.7	Sturings- en verantwoordingsrelaties.....	16
3	De praktijk: uitvoering Wmo door SB G	19
3.1	Inleiding.....	19
3.2	Uitvoering door SB G in het kort	19
3.3	Opdracht van gemeente ten aanzien van uitvoering Wmo	20
3.4	Sturing en verantwoording	39
4	Conclusies en aanbevelingen.....	43
4.1	Inleiding.....	43
4.2	Beantwoording onderzoeksvragen	44
4.3	Doeltreffendheid en doelmatigheid van de uitvoering Wmo	50
4.4	Overkoepelende conclusies.....	55
4.5	Aanbevelingen	57
	Bijlagen.....	61
Bijlage 1	Overzicht bestudeerde documenten.....	63
Bijlage 2	Lijst met geïnterviewden.....	65
Bijlage 3	Toetsingskader.....	67
Bijlage 4	Beleidsregels uitvoering Wmo Individuele Voorzieningen....	69

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond

Op 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van kracht geworden. Het uitgangspunt van de Wmo is mensen in staat te stellen zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen en mee te doen in de samenleving. De uitvoering van de Wmo is bij gemeenten belegd, vanuit de gedachte dat dit soort zorg het beste zo dicht mogelijk bij de doelgroep kan worden georganiseerd.

De Wmo heeft in totaal negen prestatievelden. Prestatieveld zes beschrijft het onderdeel van de maatschappelijke ondersteuning dat zich richt op individuele mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem. Het gaat hier om individueel te verlenen voorzieningen, die aan de behoefte van het individu zijn aangepast. De VNG ondersteunt gemeenten bij het uitvoeren van dit prestatieveld met het project De Kanteling, waarin de werkwijze met 'het gesprek' is ontwikkeld.

Voor de uitvoering van prestatieveld zes, het verlenen van individuele voorzieningen, zijn in Amersfoort de Wmo-verordening en -beleidsregels leidend. Hierin is sinds 2012 de werkwijze met 'het gesprek' opgenomen. Daarmee komt de wens van de gemeente tot uiting om over te stappen op een werkwijze die meer vraaggestuurd is, minder regels en meer maatwerk kent.

In 2011 oriënteerde de rekenkamercommissie van de gemeente Amersfoort zich al op een onderzoek naar de uitvoering van prestatieveld zes van de Wmo, het verlenen van individuele voorzieningen. Daaruit bleek dat een onderzoek op dat moment niet opportuun was, omdat het beleid ten aanzien van het verlenen van individuele voorzieningen vanuit de Wmo en het werkproces in de uitvoering per 1 januari 2012 zouden veranderen. Inmiddels, nu ruim een jaar volgens het nieuwe beleid wordt gewerkt en de gemeente zich moet voorbereiden op de extramuralisatie van zorg en op de decentralisaties op het gebied van de Awbz, jeugdzorg en werk & inkomen, vond de rekenkamercommissie de tijd wel rijp voor een onderzoek naar dit beleidsthema.

De rekenkamercommissie van de gemeente Amersfoort heeft Regioplan gevraagd dit onderzoek naar de uitvoering van de Wmo Individuele Voorzieningen uit te voeren.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

1.2.1 Doel van het onderzoek

Met dit onderzoek beoogt de rekenkamercommissie inzicht te verkrijgen in de doelmatigheid en doeltreffendheid van de werkwijze, die sinds 1 januari 2012 wordt gebruikt bij de uitvoering van het Wmo-beleid in de gemeente Amersfoort dat is gericht op het verlenen van individuele voorzieningen.¹ Daarnaast wil de rekenkamercommissie inzicht krijgen in de sturingsmogelijkheden die er zijn voor de gemeente met betrekking tot de doelmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoering.

1.2.2 Onderzoeksvragen

De voorgaande doelstelling leidt tot de volgende centrale onderzoeksvraag: *Is de uitvoering van de Wmo Individuele Voorzieningen in Amersfoort doeltreffend en doelmatig en beschikt de gemeente Amersfoort over voldoende mogelijkheden om hierop te sturen?*

Deze centrale onderzoeksvraag is uitgewerkt in de volgende concrete onderzoeksvragen:

Doelmatigheid en doeltreffendheid

1. Welke doelstellingen heeft de gemeente Amersfoort geformuleerd voor het Wmo-beleid?
2. Hoe heeft het Servicebureau|Gemeenten (SB|G), dat dit beleid uitvoert, deze doelstellingen ingevuld?
 - a. organisatie (waaronder: positie Service|Punt);
 - b. werkwijze;
 - c. interne indicatoren voor sturing en verantwoording.
3. Acht het SB|G de Wmo goed uitvoerbaar gezien de gestelde doelen en beschikbare financiële middelen?
 - a. Welke knelpunten ervaart het SB|G en welke oplossingsrichtingen ziet het daarvoor?
4. Verloopt de uitvoering van de Wmo door het Service|Punt volgens de daarvoor vastgestelde werkwijze (vastgelegd in de verordening en de beleidsregels)?
 - a. Zo niet, waarom?
 - b. Zijn hierin verschillen waarneembaar tussen de aanvraagprocedures voor de verschillende voorzieningen?

¹ Dit onderzoek richt zich primair op de uitvoering van prestatieveld zes, het verlenen van individuele voorzieningen. Als wordt gesproken over de Wmo of de uitvoering van de Wmo, dan wordt daarmee de uitvoering van de Wmo Individuele Voorzieningen bedoeld.

5. Verschilt de uitvoering van de Wmo door het SB|G voor de gemeente Amersfoort van die voor de andere gemeenten, die de uitvoering van de Wmo bij het SB|G hebben belegd?
 - a. Zo ja, in welke zin, waarom en met welke gevolgen?
6. Leidt de uitvoering van de Wmo in Amersfoort tot een voldoende compensatie van de beperkingen van de aanvragers van Wmo-voorzieningen?
 - a. Zijn er verschillen in doeltreffendheid waarneembaar tussen verschillende subgroepen?
7. Zijn de aanvragers van Wmo-voorzieningen tevreden over het verloop van de aanvraagprocedure en over het resultaat daarvan?
 - a. Is voor hen voldoende duidelijk waar en hoe zij voorzieningen aan kunnen vragen?
 - b. Is voor hen voldoende duidelijk welke voorzieningen zij kunnen aanvragen?
 - c. Hoe beoordelen zij het contact met het Service|Punt, de aanvraag-procedure, de levertijd en de voorzieningen zelf?
 - d. Vinden zij dat zij door de geleverde voorzieningen voldoende worden gecompenseerd voor hun beperkingen? Zo nee, waarom niet?
 - e. Zijn zij bekend met de klachtenprocedure, hebben zij hier wel eens gebruik van gemaakt en zo ja, hoe hebben zij deze ervaren?

Sturing en monitoring

8. Wat is de formele relatie tussen de gemeente Amersfoort en het SB|G?
9. Hoe en met welke middelen (overlegvormen, doelstellingen, eisen ten aanzien van verantwoording) vult de gemeente deze relatie in?
10. Hoe is bij het SB|G intern de aansturing van en verantwoording door het Service|Punt voor wonen, zorg en welzijn geregeld?
11. Welke verantwoordingsinformatie ontvangt de gemeente van het SB|G over de (resultaten van) de uitvoering van het beleid?
12. Leiden de gekozen constructie, de wijze waarop deze in de praktijk wordt ingevuld en de beschikbare verantwoordingsinformatie ertoe dat de gemeente (onderscheiden naar gemeenteraad, college en ambtelijke organisatie):
 - a. Voldoende mogelijkheden heeft voor een goede aansturing van het SB|G?
 - b. Voldoende zicht heeft op de doelmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoering?
 - c. Goed is voorbereid op de actuele ontwikkelingen in de Wmo?
13. Gebruikt de gemeente deze mogelijkheden en beschikbare informatie ook in de praktijk voor het sturen op de doelmatigheid en doeltreffendheid van (de uitvoering van) het Wmo-beleid?
 - a. Inclusief financiële sturing op de uitvoering?
14. Verschilt de aansturing van het SB|G voor de gemeente Amersfoort van die door de andere gemeenten, die de uitvoering van de Wmo bij het SB|G hebben belegd?
 - a. Zo ja, in welke zin, waarom en met welke gevolgen?

1.3 Opzet van het onderzoek

1.3.1 Dataverzameling

Voor het onderzoek naar de uitvoering van de Wmo zijn verschillende bronnen geraadpleegd:

1. documenten;
2. interviews met uitvoerders, management en de ambtelijke organisatie;
3. cliënten;
4. leden van de gemeenteraad² en de Wmo-cliëntenraad.

1. Documentstudie: beleid, proces en resultaat

De eerste stap in het onderzoek bestond uit het bestuderen van beschikbare documenten. De rekenkamercommissie, de ambtelijke organisatie en het SB|G hebben informatie aangeleverd over het beleid, de uitvoering en de resultaten. Bijlage 1 bevat een overzicht van documenten die in het kader van dit onderzoek zijn aangeleverd en bestudeerd. Met deze documentstudie is inzicht verkregen in de details van het beleid en het uitvoeringsproces, in de mogelijkheden voor sturing en controle en in de resultaten van de uitvoering.

2. Interviews: uitvoering, verantwoording en sturing

Om meer zicht te krijgen op de uitvoering van de Wmo en de verantwoording en sturing zijn interviews gehouden met:

- de wethouder Financiën en de wethouder Zorg en Welzijn van de gemeente Amersfoort;
- de betrokken beleidsambtenaren van de gemeente Amersfoort;
- het management van SB|G;
- de directeur van SB|G.

Om meer zicht te krijgen op de uitvoering van de Wmo in de praktijk zijn interviews gehouden met:

- medewerkers van de FrontOffice van het ServicePunt;
- medewerkers van de BackOffice van SB|G;
- teamleiders FrontOffice en BackOffice van SB|G.

Twee onderzoekers van Regioplan zijn een dag aanwezig geweest op het ServicePunt. Op die dag zijn verschillende medewerkers van de FrontOffice en de BackOffice geïnterviewd over de uitvoering van het Wmo-beleid. Tijdens de aanwezigheid van de onderzoekers is ook een indruk verkregen van de manier waarop cliënten worden ontvangen, de sfeer et cetera. Daarnaast zijn drie kantelgesprekken bijgewoond door een onderzoeker van Regioplan.

3. Informatie cliënten

In het oorspronkelijke onderzoeksplan was een schriftelijke enquête voorgesteld onder cliënten die in 2012 contact hebben gehad met het Wmo-loket.

² Alle gemeenteraadsleden zijn uitgenodigd voor een groepsgesprek in het kader van dit onderzoek.

Deze enquête zou worden aangevuld met informatie uit een groepsgesprek met cliënten die deze enquête hebben ingevuld.

Tijdens de uitvoering van het onderzoek bleek echter dat de gemeente Amersfoort heeft deelgenomen aan het Klantonderzoek Wmo 2012 dat jaarlijks wordt uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau SGB0.³ Dit benchmarkonderzoek is uitgevoerd in de periode januari tot en met mei 2013. Voor dit onderzoek zijn alle cliënten die in 2012 contact hebben gehad met het Wmo-loket en waarvoor een aanvraag is ingediend uitgenodigd (n= 1.019). Een groot deel van deze cliënten heeft een kantelgesprek gevoerd met een medewerker van SB|G. Een deel van de cliënten heeft geen kantelgesprek gevoerd. Het gaat hier om cliënten die al bekend waren bij SB|G en die contact opnamen voor bijvoorbeeld een verlenging (HH: hulp bij het huishouden) of een herindicatie. De aanvraag van deze cliënten is wel op een gekantelde wijze beoordeeld. Cliënten die wel een kantelgesprek hebben gevoerd, maar waarvoor geen aanvraag is ingediend, zijn niet uitgenodigd voor dit onderzoek.

In totaal hebben 446 cliënten de vragenlijst ingevuld. In de vragenlijst is gevraagd naar de ervaringen van de cliënten ten aanzien van de verschillende aspecten rondom de uitvoering van de Wmo. Er is gevraagd naar de ervaringen en de tevredenheid met het gesprek dat de cliënt heeft gevoerd met de gemeente, het advies van de gemeente, de aanvraagprocedure voor een individuele voorziening en de Wmo-hulpmiddelen.

Het SGB0-onderzoek is onafhankelijk: het is een standaardonderzoek dat SGB0 jaarlijks voor vele gemeenten uitvoert⁴ en waaraan gemeenten individueel besluiten al dan niet deel te nemen. De vragenlijst ligt daardoor grotendeels vast en wordt niet (met uitzondering van eventueel extra vragen) door de deelnemende gemeenten beïnvloed. De respons onder de mensen die voor het invullen van de enquête zijn uitgenodigd was voldoende (44% en voldoende gespreid over diverse subgroepen) om te kunnen spreken van een representatief onderzoek. Uit een vergelijking van de informatie die met een schriftelijke enquête in het kader van dit onderzoek zou worden uitgevraagd met de informatie uit het SGB0-onderzoek bleek dat het SGB0-onderzoek veel informatie bevat die voor dit onderzoek van belang is. Zo bevat het SGB0-rapport informatie over de ervaringen en tevredenheid van cliënten over de uitvoering van de Wmo. Omdat daarnaast alle cliënten die in 2012 een aanvraag bij het Wmo-loket hebben ingediend destijds zijn aangeschreven, is besloten niet nogmaals een vragenlijst uit te zetten onder deze cliënten. SGB0 heeft op verzoek van Regioplan een aantal extra analyses en kruisingen gedaan. Deze informatie is verwerkt in dit rapport. In het groepsgesprek met raadsleden is besproken in hoeverre het mogelijk is dat er bij raadsleden diverse ernstige klachten bekend zijn over het functioneren van de Wmo, terwijl het SGB0-onderzoek (zoals later in dit rapport zal blijken) een beeld schetst van overwegend tevreden cliënten.

³ SGB0 is onderdeel van BMC-groep.

⁴ Over 2012 betrof het 71 gemeenten.

Daarvoor zijn twee verklaring denkbaar: de eerste is dat mensen met negatieve ervaringen niet hebben meegedaan aan het onderzoek. Ze zijn daarvoor echter wel benaderd, en een negatieve ervaring kan mensen er juist toe aanzetten deel te nemen aan een dergelijk enquête. De andere verklaring ligt in de verhouding tussen tevreden en ontevreden cliënten. Uit het SGBO-onderzoek blijkt dat een (klein) deel van de cliënten ontevreden is. Het is goed mogelijk dat juist deze cliënten zich niet gehoord voelen bij het ServicePunt en hun beklag hebben gedaan bij gemeenteraadsleden. Overigens is natuurlijk elke klacht er één te veel en is het belangrijker beter zicht te krijgen op het aandeel ontevreden cliënten en met name om de redenen voor hun ontevredenheid.

Omdat het uitzetten van een enquête onder Wmo-cliënten geen meerwaarde had voor het onderhavige onderzoek, is er in plaats daarvan voor gekozen om extra groepsgesprekken te voeren met cliënten die in 2012 contact hebben gehad met het Wmo-loket. In totaal zijn drie groepsgesprekken gevoerd met cliënten. Hiervoor zijn in totaal 150 cliënten benaderd op basis van een aselecte steekproef uit het cliëntbestand van SB|G. Achtentwintig cliënten hebben uiteindelijk deelgenomen aan één van de groepsgesprekken. In deze groepsgesprekken is ingegaan op de bekendheid met de Wmo en het ServicePunt, het kantelgesprek dat cliënten hebben gevoerd met de Wmo-consulent, de oplossing en de mate van compensatie en de klachten-procedure.

4. Groepsgesprek met gemeenteraad en Wmo-cliëntenraad

Ter afronding van de dataverzameling is een groepsgesprek gevoerd met leden van de gemeenteraad van de gemeente Amersfoort en een lid van de Wmo-cliëntenraad in de gemeente Amersfoort. In dit gesprek zijn de voorlopige bevindingen gepresenteerd. De aanwezigen kregen de gelegenheid om te reageren op deze bevindingen en vragen te stellen ter verduidelijking. Op deze wijze zijn de voorlopige bevindingen getoetst aan de ervaringen en het beeld dat de leden van de gemeenteraad en de Wmo-cliëntenraad hebben van de uitvoering van de Wmo.

Het onderzoek en de informatie die in het kader van dit onderzoek is verzameld richten zich op de uitvoering van de Wmo in het jaar 2012.

1.3.2 Analyse en rapportage

Voor de beoordeling van de doelmatigheid, de doeltreffendheid en de verantwoording en sturing is een toetsingskader opgesteld. Dit toetsingskader bevat normen voor het beleid, het proces en het resultaat van de uitvoering van de Wmo (zie bijlage 3). Dit toetsingskader is gebruikt bij de analyse van de bevindingen.

Het conceptrapport is voor technisch wederhoor aangeboden bij de diverse betrokkenen. Vervolgens is het definitieve eindrapport opgesteld.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt het beleid ten aanzien van de Wmo zoals dat is opgesteld door de gemeente Amersfoort beschreven. Ook wordt in hoofdstuk 2 ingegaan op de verantwoordings- en sturingsrelaties. Hoofdstuk 3 beschrijft de uitvoering van de Wmo door het SB|G. In hoofdstuk 4 wordt de uitvoering van de Wmo getoetst aan de normen zoals deze zijn opgesteld in het toetsingskader en wordt een antwoord gegeven op de onderzoeksvragen. Daarnaast bevat dit hoofdstuk de conclusies en aanbevelingen.

2 HET WMO-BELEID

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de doelstellingen van het Wmo-beleid, de taken en verantwoordelijkheden van de gemeente Amersfoort ten aanzien van de Wmo en het uitvoeringsproces zoals dat door de gemeente Amersfoort is beschreven in de verschillende beleidsdocumenten uiteengezet. Het gaat hier om de Verordening Wmo Individuele compenserende maatregelen 2012 en de Beleidsregels bij deze verordening. Dit hoofdstuk gaat ook in op de uitvoering van de Wmo zoals door de gemeente Amersfoort is belegd bij het Servicebureau|Gemeenten (SB|G).

2.2 Doelstellingen Wmo-beleid Individuele Voorzieningen

De algemene doelstelling van de Wmo is mensen in staat stellen tot maatschappelijke participatie en te stimuleren tot zelfredzaamheid. De wet moet ervoor zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en kunnen meedoen in de samenleving, al dan niet geholpen door vrienden, familie of bekenden. Als dat niet lukt, biedt de gemeente ondersteuning.⁵

Strategisch niveau	In de beleidsdocumenten van de gemeente Amersfoort die gaan over de Wmo Individuele Voorzieningen zijn verschillende doelstellingen ten aanzien van de Wmo beschreven. Op strategisch niveau heeft de gemeente Amersfoort het doel om mensen die dat nodig hebben te ondersteunen in hun bijdrage aan de samenleving, het bieden van hulp bij het herstellen van hun zelfredzaamheid en het zodanig uitrusten van mensen om maatschappelijk te kunnen participeren. ⁶
Tactisch niveau	Op tactisch niveau wil de gemeente Amersfoort nadruk leggen op de eigen verantwoordelijkheid van burgers, de eigen kracht en die van de omgeving van burgers, vraagverheldering en kostenbesparing. ⁷
Operationeel niveau	Op operationeel niveau heeft de gemeente Amersfoort zich tot doel gesteld om De Kanteling (onder andere door invoering kantelgesprekken) te gaan uitvoeren en de cliënten de goedkoopst-compenserende, maar passende voorziening te bieden. ³

⁵ www.invoeringwmo.nl

⁶ Beleidsregels bij de verordening Wmo individuele compenserende maatregelen.

⁷ Verordening Wmo individuele compenserende maatregelen 2012.

2.3 Wijzigingen in het beleid ten opzichte van voorgaand beleid

In 2012 is de gemeente Amersfoort gaan werken volgens De Kanteling. Dit betekent dat er met iedere cliënt die zich voor het eerst bij het Service|Punt meldt voor een Wmo-voorziening een kantelgesprek wordt gevoerd. In dit gesprek wordt besproken wat de klant echt nodig heeft en tevens gezocht naar een passende oplossing, waarbij eerst wordt gekeken wat de cliënt zelf kan. Vervolgens wordt nagegaan in hoeverre het sociale netwerk of een collectieve voorziening zoals bijvoorbeeld collectief vervoer kan worden ingezet. Pas als de 'eigen kracht', het sociaal netwerk en collectieve voorzieningen geen oplossing bieden, wordt gekeken of individuele voorzieningen nodig zijn (afpellen).

Met de invoering van De Kanteling is per 1 januari 2012 ook nieuwe Wmo-regelgeving van kracht geworden. Het gaat om de volgende wijzigingen:

- Voorzienbaarheid. Verschillende voorzieningen, in relatie tot de toename van chronische gezondheidsklachten in de levensloop die beperkingen in de mobiliteit tot gevolg hebben, worden sinds 1 januari 2012 als voorzienbaar en daarmee als algemeen gebruikelijk beschouwd. Dit betekent dat als het voor een cliënt bijvoorbeeld te voorzien is geweest dat hij of zij in de toekomst zou moeten verhuizen als gevolg van toenemende gezondheidsklachten, deze voorzieningen niet meer worden vergoed. De voorziening (verhuiskosten) wordt dan als algemeen gebruikelijk beschouwd, wat betekent dat de voorziening voor iemand zonder beperkingen ook tot het normale aanschaffingspatroon behoort. Voorzienbaarheid is van toepassing op verhuiskostenvergoeding, woning-aanpassingen tot €6.800 en trapliften. Specifieke omstandigheden van een huishouden, bijvoorbeeld de draagkracht van een huishouden of aantoonbare buurtgebondenheid (bijvoorbeeld in verband met mantelzorg) kunnen aanleiding kan zijn om hiervan af te wijken. Dit moet dan blijken uit het gesprek.
- Het betrekken van de (financiële) draagkracht bij de individuele beoordeling van een cliënt bij het verstrekken van huishoudelijke hulp categorie 1 (HH1). Hieronder vallen huishoudelijke werkzaamheden zoals het schoonmaken van het huis, wassen, drogen, vouwen en strijken, opruimen, verschoneren van bedden et cetera. Hulp bij het Huishouden categorie 1 wordt als algemeen gebruikelijk beschouwd wanneer de financiële draagkracht zodanig is dat redelijkerwijs verwacht kan worden dat de cliënt zijn/haar beperking zelf kan oplossen. Richtlijn hierbij is financiële draagkracht van een inkomen boven 1,5 keer bijstand. Bestaande indicaties blijven gelden tot de indicatie afloopt.
- Invoering van inkomensafhankelijke eigen bijdrage voor vervoersvoorzieningen, woningaanpassingen en huishoudelijke hulp.

Overgangsmaatregelen

De eigenbijdrageregeling voor vervoersvoorzieningen is ook voor bestaande cliënten ingevoerd. Bij Wmo-cliënten voor wie de bestaande situatie door de invoering van het nieuwe beleid zou veranderen, bijvoorbeeld doordat een eigen bijdrage gevraagd zou gaan worden, is een overgangstermijn van zes maanden aangehouden. Cliënten die de eigen bijdrage te hoog vonden, hebben de mogelijkheid gekregen hun vervoersvoorziening in te leveren.⁸

2.4 Taken en verantwoordelijkheden gemeente Amersfoort

Verantwoordelijkheden college	De gemeente Amersfoort heeft in het kader van de Wmo verschillende taken en verantwoordelijkheden van de gemeente beschreven. Artikel 5 van de Verordening voorzieningen Wmo Amersfoort 2012 beschrijft de verantwoordelijkheden van het college, namelijk: • Het college draagt zorg voor een gedegen onderzoek, naar aanleiding van een aanvraag, dat leidt tot een individuele afstemming van de compensatie. • Het college maakt bij het onderzoek waar mogelijk gebruik van reeds beschikbare informatie. Zij beperkt hiermee de administratieve lasten. • Het college maakt bij het onderzoek gebruik van een werkwijze welke is gebaseerd op erkende classificatiesystematieken, neergelegd in de ICF (international classification of functioning, disability and health) en/of ICD (international classification of diseases). • Het college draagt er zorg voor dat er overleg gepleegd wordt met belanghebbende(n) en/of diens ondersteuner(s), waarbij alle eerst in aanmerking te nemen voorzieningen worden beoordeeld op bruikbaarheid en toepasbaarheid. Dit gebeurt in het zo genoemde 'kantelgesprek'. • Het college stelt in nadere regels de beoordeling van voorliggende, algemeen gebruikelijke en collectieve voorzieningen vast.
Compensatieplicht	Daarnaast beschrijven de Beleidsregels bij de Verordening Wmo individuele compenserende maatregelen verschillende taken en verantwoordelijkheden die voortkomen uit de compensatieplicht (artikel 4 van de Wmo), namelijk⁹: 1. Ter compensatie van de beperkingen die een persoon ondervindt in zijn zelfredzaamheid en zijn maatschappelijke participatie, treft het college van burgemeester en wethouders voorzieningen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning die hem in staat stellen: a. een huishouden te voeren; b. zich te verplaatsen in en om de woning; c. zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel; d. medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

⁸ Monitor maatregelen minimabeleid en Wmo-beleid.

⁹ Zie §1.3 Beleidsregels bij de verordening Wmo individuele compenserende maatregelen.

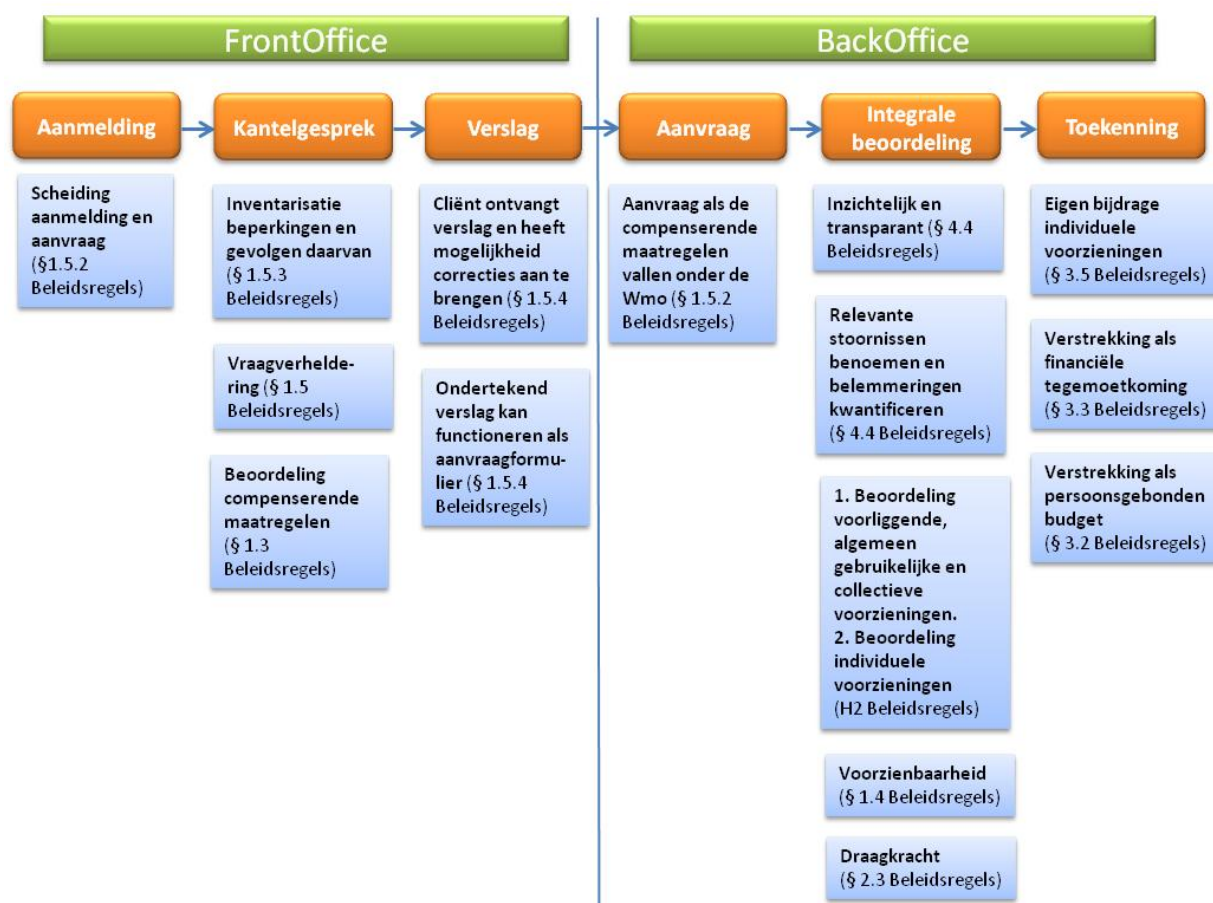
- Motiverings-
plicht
2. Bij het bepalen van de voorzieningen houdt het college van burgemeester en wethouders rekening met de persoonskenmerken en behoeften van de aanvrager van de voorzieningen, waaronder verandering van woning in verband met wijziging van leefsituatie, alsmede met de capaciteit van de aanvrager om uit een oogpunt van kosten zelf in maatregelen te voorzien.
- Ook staan in de Beleidsregels enkele taken van de gemeente beschreven die voortkomen uit de motiveringsplicht (artikel 26 van de Wmo).¹⁰
- De motiveringsplicht geeft gemeenten de opdracht om in de beschikking twee zaken vast te leggen:
1. wat er op de aangevraagde voorziening wordt besloten;
 2. in hoeverre de al of niet toegekende voorziening bijdraagt aan de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

2.5 Uitvoeringsproces beschreven door gemeente Amersfoort

Naast taken en verantwoordelijkheden staat in de Beleidsregels ook een groot deel van het uitvoeringsproces beschreven. Het uitvoeringsproces is schematisch weergegeven in figuur 2.1. In deze figuur wordt verwezen naar de verschillende paragrafen zoals deze zijn opgenomen in de Beleidsregels. De inhoud van deze beleidsregels is terug te vinden in bijlage 3.

¹⁰ zie §1.5.1 Beleidsregels bij de verordening Wmo individuele compenserende maatregelen.

Figuur 2.1 Proces uitvoering Wmo*



* De betreffende paragrafen uit de Beleidsregels zijn opgenomen in bijlage 4.

2.6 Uitvoering door het Servicebureau|Gemeenten

2.6.1 Uitvoering belegd bij het Servicebureau|Gemeenten

De gemeente Amersfoort heeft de uitvoering van de Wmo belegd bij het Servicebureau|Gemeenten (SB|G). Het SB|G is een intergemeentelijk samenwerkingsverband op grond van de Wet gemeenschappelijke regelingen. In deze gemeenschappelijke regeling participeren zeven gemeenten uit de regio (Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Soest en Woudenberg).

De belangrijkste taken van SB|G liggen in de uitvoering van de Wmo, Leefomgeving en het Besluit Woninggebonden Subsidies. De afdeling Wmo van SB|G werkt voor zes van deze zeven gemeenten, waaronder Amersfoort.¹¹ Zij doet dat op basis van afspraken met de deelnemende

¹¹ SB|G voert geen Wmo-taken uit voor de gemeente Soest.

gemeenten in de regio. Voor de gemeente Amersfoort voerde het SB|G in 2012 in het kader van de Wmo de volgende taken uit:¹²

1. Afhandeling aanvragen
2. Telefonisch spreekuur
3. Afsluiten/innemen voorzieningen
4. Jaarlijkse hercontrole vervoersvoorzieningen
5. Onderhoudsfacturen
6. Jaarlijkse controle/verantwoording/invordering PGB
7. Nazorg
8. Diensten op uurbasis
9. Service|Punt
10. Behandeling facturen HH en controle HH
11. Herverstrekking voorzieningen
12. Catalogusmodel
13. Ondersteuning bezwaarprocedures

Voor de uitvoering van de Wmo heeft SB|G doelstellingen geformuleerd. De afdeling Wmo van SB|G heeft haar doel bereikt wanneer:⁸

- De aanvragen zijn afgehandeld binnen de wettelijke termijn van 8 weken. Lukt dit niet, dan communiceert het SB|G zorgvuldig met de belanghebbende over de stand van zaken, de voortgang en de verwachte termijn van afdoening.
- Cliënten de afhandeling in het klanttevredenheidsonderzoek met gemiddeld een ruime voldoende beoordelen.

(Werk)afspraken over de uitvoering van de Wmo door het SB|G zijn vastgelegd in het een dienstverleningsstatuut (DVS).¹³ Het DVS gaat in op de (sub)producten die SB|G levert, de bekostiging, de verantwoordelijkheden van de gemeente Amersfoort en de kwaliteit van de geleverde producten. Ook gaat het document in op de controle en verantwoording en op overleg tussen SB|G en de gemeente Amersfoort. De gemeente Amersfoort is voor 2012 uitgegaan van een lumpsumbedrag voor de uitvoeringskosten op basis van de uitvoeringskosten van in 2011, met uitzondering van nieuwe producten zoals GPK, nazorg (pilot scootmobielen) en de invordering PGB.

Daarnaast zijn er ook afspraken gemaakt over het aantal te voeren kantelgesprekken en het aantal aanvragen dat moet worden beoordeeld in 2012.

Ten aanzien van de resultaten gaat het DVS kort in op de kwaliteit van de dienstverlening zoals deze moet worden geleverd door SB|G. Kwaliteit wordt in de overeenkomst gedefinieerd als het juist, volledig, tijdig, rechtmatig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht uitvoeren van de producten en bijbehorende werkprocessen. Tevens beschrijft dit document dat SB|G deze criteria bewaakt middels een systeem voor kwaliteitsborging dat bestaat uit:

¹² Jaarverslag en jaarrekening 2012, Service Bureau Gemeenten.

¹³ Dienstverleningsstatuut Wmo 2012 Servicebureau|Gemeenten en gemeente Amersfoort.

- het vastleggen en naleven van de vastgestelde werkprocessen en de systematische bewaking daarvan, opdat het proces van afhandeling van aanvragen zo optimaal mogelijk (juist, volledig, tijdig, doelmatig en cliëntgericht) verloopt;
- systematische toetsing van de kwaliteit van de afhandeling;
- systematische toetsing van de tevredenheid van de belanghebbenden met de dienstverlening door het SB|G door middel van een jaarlijks klant-tevredenheidsonderzoek.

In het DVS is niet uitgewerkt wat de gemeente Amersfoort en het SB|G verstaan onder de begrippen juist, volledig, rechtmatig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht, op welke wijze deze criteria worden gemeten of hierop wordt getoetst en welke normen hiervoor worden gehanteerd. In het DVS wordt ook niet ingegaan op de (meetbare) effecten van de uitvoering van de Wmo door SB|G.

2.6.2 Uitvoering van de Wmo door het Servicebureau|Gemeenten

De uitvoering van de Wmo Individuele Voorzieningen voor de gemeente Amersfoort vindt plaats door SB|G. SB|G heeft hiervoor in opdracht van de gemeente Amersfoort een breed Wmo-loket ingericht onder de naam ServicePunt. Dit is waar bewoners die hulp vanuit de Wmo nodig hebben concreet mee te maken krijgen. Het ServicePunt is één van de producten die het SB|G in het kader van de Wmo levert in opdracht van de gemeente Amersfoort (zie voor de andere producten paragraaf 2.6.1).

Doelstelling Wmo-loket	De gemeente Amersfoort heeft voor het brede Wmo-loket de volgende doelstelling geformuleerd: het brede Wmo-loket moet alle inwoners van Amersfoort informatie, advies en cliëntondersteuning bieden bij het vinden van de juiste hulp en voorzieningen (informeel en professioneel) op het gebied van wonen, zorg, welzijn, vervoer, geld en inkomen en vrijetijdsbesteding. Hiermee worden inwoners actief op weg geholpen om mee te kunnen doen in de samenleving. De gemeente heeft het SB G ten aanzien van de uitvoering van de Wmo voor 2012 een opdracht gegeven die bestaat uit zeventien onderdelen:¹⁴ 1. bied informatie en advies zoals omschreven bij de doelstelling; 2. indiceer zo veel mogelijk eenvoudige individuele Wmo-voorzieningen in het loket af (in plaats van in de BackOffice); 3. bied samen met de kernpartners cliëntondersteuning aan; 4. bied vaste contactpersonen; 5. introduceer nazorg voor alle cliënten; 6. regel een ruimere openstelling; 7. werk op afspraak; 8. bied een klachtenprocedure aan (schriftelijk en digitaal); 9. investeer in bekendheid en publiciteit; 10. signaleer en analyseer vraagpatronen;
------------------------	--

¹⁴ Dienstverleningsstatuut Wmo 2012 Servicebureau|Gemeenten en gemeente Amersfoort.

11. stem af en werk samen met de kernpartners met betrekking tot intakeproces, cliëntoverdracht en verwijzing;
12. volg ontwikkelingen om de kwaliteit te verbeteren;
13. regel het doen van aanvragen voor een gehandicaptenparkeerkaart bij het Wmo-loket;
14. stel een naam voor dit nieuwe loket voor (liefst geen Wmo-loket);
15. lever aan wat het bereik is geweest;
16. lever de tevredenheid van cliënten aan;
17. stel een communicatieplan op.

Daarnaast is ten behoeve van de gebruiker als eis geformuleerd:¹⁵

1. zichtbaarheid en bereikbaarheid van het loket (fysiek, telefonisch en digitaal);
2. deskundige en klantvriendelijke intake;
3. duidelijkheid voor de klant (wie heeft mijn vraag in behandeling, wanneer krijg ik antwoord?);
4. duidelijke klachtenprocedure.

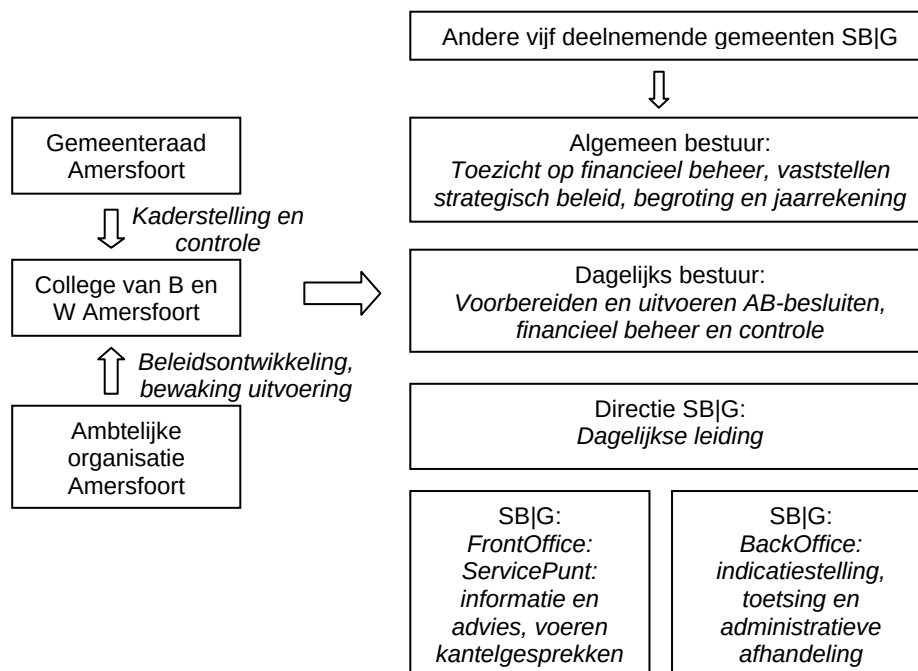
2.7 Sturings- en verantwoordingsrelaties

Het SB|G wordt bestuurd door een Algemeen Bestuur (AB) en een Dagelijks Bestuur (DB). Het Algemeen Bestuur bestaat uit zes wethouders en één burgemeester van de deelnemende gemeenten. Het Dagelijks Bestuur is een selectie hieruit van twee wethouders, onder wie de wethouder Financiën van de gemeente Amersfoort. Daarnaast is de algemeen directeur van de Kamer van Koophandel lid van het DB van SB|G. De wethouder Financiën van de gemeente Amersfoort is voorzitter van het DB. Vanuit deze rol van de wethouder heeft het college sturingsmogelijkheden ten aanzien van de uitvoering van de Wmo door SB|G.

De dagelijkse leiding van het SB|G is in handen van de directeur (tevens secretaris van het AB en DB) en zijn managementteam. Het SB|G kent een afdeling Wmo, die het Service|Punt aanstuurt.

¹⁵ Dienstverleningsstatuut Wmo 2012 Servicebureau|Gemeenten en gemeente Amersfoort.

Figuur 2.2 Partijen betrokken bij de uitvoering van de Wmo en positie SB|G



Figuur 2.2 laat de verhoudingen zien wat betreft de uitvoering van de Wmo door SB|G. De gemeente Amersfoort stelt, daarbij ondersteund door het SB|G en in overleg met de andere daarin deelnemende gemeenten, beleid op voor de uitvoering van de Wmo. De gemeenteraad stelt dit beleid vast. Het college draagt vervolgens de verantwoordelijkheid voor de uitvoering. Deze verantwoordelijkheid krijgt vorm via:

- een dienstverleningsstatuut (DVS) met het SB|G;
- de aansturing van het SB|G vanuit het AB en DB.

De gemeenschappelijke regeling dwingt de deelnemende gemeenten niet om tot een uniform Wmo-beleid te komen; verschillen in beleid tussen gemeenten komen tot uiting in de DVS die elke gemeente met het SB|G afsluit. De regeling maakt afstemming van het beleid echter wel noodzakelijk, omdat eenzelfde uitvoeringsorganisatie in staat moet zijn om het beleid voor alle gemeenten uit te kunnen voeren.

Twee wethouders van Amersfoort zijn vanuit hun functie betrokken bij de uitvoering van de Wmo door het SB|G. Het gaat om de wethouder Financiën, Mobiliteit, Sport en ICT. Deze wethouder is lid van het AB en DB van SB|G. De wethouder Zorg, Welzijn, Publieke dienstverlening en Vathorst is portefeuillehouder Wmo. Deze wethouders stemmen de beleidsinhoudelijke en financiële sturing op elkaar af in overleg dat zij met elkaar voeren, voorafgaand aan de vergaderingen van het AB van het SB|G.

De gemeenteraad heeft ingestemd met de gemeenschappelijke regeling, maar vervult bij het toezicht daarop verder geen rol. De raad blijft vrijwel uitsluitend via de begroting en het jaarverslag op de hoogte van wat er *financieel* gebeurt. *Inhoudelijk* ontvangt de raad informatie over de uitvoering van de Wmo via de vakwethouder.

3 DE PRAKTIJK: UITVOERING WMO DOOR SB|G

3.1 Inleiding

In hoofdstuk 2 is aandacht besteed aan het Wmo-beleid zoals dat is beschreven door de gemeente Amersfoort. Dit hoofdstuk beschrijft hoe de Wmo in de praktijk wordt uitgevoerd door SB|G. In paragraaf 3.2 wordt het uitvoeringsproces zoals dat is vormgegeven door SB|G in het kort beschreven. Paragraaf 3.3 gaat dieper in op de wijze waarop door SB|G uitvoering wordt gegeven aan de opdracht die de gemeente Amersfoort heeft gegeven in het kader van de Wmo. Paragraaf 3.4 gaat in op de sturing en verantwoording.

3.2 Uitvoering door SB|G in het kort

Deze paragraaf gaat in op de wijze waarop het SB|G invulling heeft gegeven aan de taken en het uitvoeringsproces zoals dat is beschreven door de gemeente Amersfoort (zie hoofdstuk 2, paragraaf 2.6.2).

Het SB|G heeft aan de Utrechtseweg in Amersfoort een Wmo-loket ingericht onder de naam het Service|Punt. Het Service|Punt is voor Amersfoorters het eerste aanspreekpunt voor vragen over wonen, zorg en welzijn. Burgers kunnen zonder afspraak bij het Service|Punt langs gaan, het Service|Punt telefonisch bereiken of een (digitaal) contactformulier invullen.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een aanmelding en een aanvraag. Na aanmelding via een (digitaal) contactformulier wordt de cliënt gebeld voor het maken van een afspraak voor een persoonlijk gesprek (kantelgesprek). Dit gesprek vindt bij voorkeur plaats bij het Service|Punt zelf. Als een cliënt niet in staat is om naar het Service|Punt toe te komen, dan wordt een afspraak gemaakt voor een huisbezoek of een telefonisch gesprek. Op basis van dit gesprek wordt besloten of een aanvraag voor een Wmo-voorziening wordt ingediend.

FrontOffice	Bij SB G is voor de uitvoering van de Wmo voor de gemeenten Amersfoort een splitsing gemaakt tussen een Front- en een BackOffice. Het kantelgesprek wordt afgenomen door Wmo-consulenten van de FrontOffice. In dit gesprek wordt uitgebreid ingegaan op de persoonlijke situatie van de cliënt. Vanuit de verschillende leefdomeinen worden de beperkingen, ervaren problemen en de eigen mogelijkheden van de cliënt besproken (eigen kracht) en geadviseerd over mogelijke oplossingen. In de gesprekken proberen de Wmo-consulenten de cliënten bewust te maken van de eigen verantwoordelijkheid (te kantelen van claimgericht denken naar zelfredzaamheid). Ook geeft de Wmo-consulent informatie over de Wmo-regelgeving zoals de eigen bijdrage en voorzienbaarheid. De kantelgesprekken leiden tot één of meerdere van de volgende
-------------	---

uitkomsten: 1) er volgt geen actie (de cliënt kan het probleem bijvoorbeeld zelf oplossen), 2) er komt een aanvraag voor een Wmo-voorziening of 3) er wordt doorverwezen naar een andere instantie.

De Wmo-consulent van de FrontOffice maakt een verslag van het kantel-gesprek. In dit verslag staat weergegeven wat de consulent met de cliënt heeft besproken en welke afspraken er zijn gemaakt. De cliënt ontvangt dit verslag en wordt gevraagd het te lezen en ondertekend terug te sturen. De cliënt heeft de mogelijkheid zaken in het verslag te corrigeren of aan te vullen. Indien van toepassing dient het ondertekende verslag als aanvraag voor de Wmo-voorziening.

BackOffice

De BackOffice neemt de aanvragen in. De aanvragen worden gesplitst in complexe en niet-complexe aanvragen. De niet-complexe aanvragen worden door de BackOffice-consulenten afgehandeld. De complexe aanvragen betreffen veelal aanvragen waarvoor een medisch advies nodig is, die door een indicatieadviseur worden afgehandeld. De indicatieadviseurs hebben veelal een achtergrond in de ergotherapie en bepalen of het nodig is om medische professionals in te schakelen om de gezondheidssituatie van de aanvrager in kaart te brengen. SB|G heeft zelf ook een arts in dienst aan wie de indicatieadviseur indien nodig advies kan vragen.

De BackOffice-consulenten verzamelen alle benodigde informatie om een beslissing te nemen; zo vragen zij medische en/of financiële informatie op bij de cliënt en voeren soms nog een aanvullend gesprek. Indien dat nodig is wordt huisbezoek afgelegd, waarbij de BackOffice-consulent en/of de ergotherapeut door het huis loopt om mobiliteitsgebreken in kaart te brengen. De ergotherapeut of de indicatieadviseur zelf geeft vaak al advies aan de cliënt over woonaanpassingen; bijvoorbeeld dat de cliënt zelf handgrepen in de douche of een drempelhulp kan aanschaffen. Vervolgens stelt de BackOffice-consulent de beschikking op. Deze beschikking wordt door een toetser gecontroleerd. Deze toetser bekijkt of wat er in de rapportage staat begrijpelijk is, of het klopt met wat de gemeente beoogt met het beleid en of het besluit juridisch correct is. Een toetser bestudeert de besluiten, maar wordt ook wel op voorhand geconsulteerd door de consulenten van de BackOffice om een besluit correct te nemen. De beschikking wordt vervolgens opgestuurd naar de cliënt.

3.3 Opdracht van gemeente ten aanzien van uitvoering Wmo

In 2012 heeft de gemeente Amersfoort aan SB|G voor de uitvoering van de Wmo een opdracht gegeven die bestond uit zeventien onderdelen (zie paragraaf 2.6.2).¹⁶ Deze onderdelen kunnen worden geclusterd in de volgende acht onderwerpen: 1) Bereikbaarheid en zichtbaarheid van het Service|Punt, 2) Het gesprek, 3) Minder aanvragen, 4) Kernpartners, 5) Nazorg, 6) Klachtenprocedure, 7) Informatie over bereik en tevredenheid, 8) Verbeteren

¹⁶ Dienstverleningsstatuut Wmo 2012 Servicebureau|Gemeenten en gemeente Amersfoort.

van de aanpak. In deze paragraaf worden deze onderwerpen besproken en wordt dieper ingegaan op de werkwijze van het SB|G en op de ervaringen van uitvoerenden en cliënten.

3.3.1 Bereikbaarheid en zichtbaarheid van het Service|Punt

Ten behoeve van cliënten die gebruikmaken van het Service|Punt heeft de gemeente de eis gesteld dat het loket zichtbaar en bereikbaar (fysiek, telefonisch en digitaal) moet zijn. Daarnaast heeft de gemeente aan SB|G de opdracht gegeven om een naam voor het nieuwe loket voor te stellen, een ruimere openstelling te regelen en te investeren in bekendheid en publiciteit (voor de volledige opdracht, zie paragraaf 2.5.2). Hieronder wordt de wijze waarop SB|G hieraan uitvoering heeft gegeven beschreven. Ook wordt hier ingegaan op aandachtspunten ten aanzien van de uitvoering door SB|G. Deze aandachtspunten zijn gebaseerd op de interviews die zijn gehouden met diverse betrokkenen, de groepsgesprekken met cliënten, het groepsgesprek met de gemeenteraad en de Wmo-clientsraad en het klantonderzoek dat is uitgevoerd door SGB|O.

Bereikbaarheid	Voor het nieuwe Wmo-loket is de naam Service Punt gekozen. Het Service Punt is ondergebracht op de Utrechtseweg 12 in Amersfoort. Van maandag tot en met vrijdag kunnen burgers zonder afspraak terecht van 9.00 - 12.00 uur. Daarnaast kan men dagelijks van 13.00 - 16.30 uur op afspraak bij het Service Punt terecht. Het Service Punt is dagelijks van 9.00 tot 17.00 telefonisch bereikbaar. Ook kunnen burgers een e-mail sturen naar het Service Punt. Het Service Punt beschikt over twee eigen invalidenparkeerplaatsen.
Aandachtspunt bereikbaarheid	De Wmo-clientsraad geeft aan dat het Service Punt soms telefonisch slecht bereikbaar is. De consultants zijn dan bijvoorbeeld in vergadering of net met lunchpauze. Cliënten moeten meerdere malen bellen om de consultant aan de lijn te krijgen.
Zichtbaarheid	In januari 2012, bij de invoering van het nieuwe Wmo-beleid, heeft de gemeente Amersfoort een Informatiekrant Zorg & Welzijn uitgebracht. Alle inwoners van de gemeente Amersfoort die de huis-aan-huisbladen (Amersfoort NU en Stad Amersfoort) ontvangen, hebben deze krant in de bus gekregen. In deze krant is het nieuwe beleid ten aanzien van de Wmo uitgelegd, en ook is 'De Kanteling' uitgelegd aan de burgers. Daarnaast is in deze krant bekendheid gegeven aan het Service Punt als eerste aanspreekpunt bij vragen over wonen, zorg en welzijn. Opvallend is echter dat in dit artikel geen contactgegevens van het Service Punt zijn opgenomen. Daarnaast heeft het Service Punt een folder ontwikkeld waarin informatie wordt gegeven over het type vragen waarvoor men terecht kan bij het Service Punt en over de werkwijze van het Service Punt, de samenwerkingspartners en de bereikbaarheid van het Service Punt. Deze folder vindt men onder andere op het Stadhuis.

Tot slot heeft het Service|Punt een eigen website. Op deze website (www.servicepuntamersfoort.nl) vinden burgers informatie over waarvoor men bij het Service|Punt terecht kan, de werkwijze van het Service|Punt, aanbieders van huishoudelijke hulp, samenwerkingspartners, het indienen van klachten en bezwaren en contactgegevens van het Service|Punt.

Aandachtspunt zichtbaarheid	De zichtbaarheid van het Service Punt lijkt beperkt te zijn. In de groeps-gesprekken die in het kader van dit onderzoek zijn gehouden, is aan de deelnemers gevraagd op welke wijze zij in contact zijn gekomen met het Service Punt en op welke wijze zij zijn geïnformeerd over de Wmo-voor-zieningen. Opvallend is dat vrijwel alle deelnemers via familie of bekenden zijn geïnformeerd over de Wmo en het Service Punt. Sommige deelnemers zijn door een zorginstelling (bijvoorbeeld het ziekenhuis) geïnformeerd over de Wmo en het Service Punt. Vrijwel geen enkele deelnemer was bekend met de folder van het Service Punt. De deelnemers gaven aan dat zij weinig informatie hebben gezien over het Service Punt. Ook geven oudere deel-nemers aan de groeps-gesprekken aan dat zij geen computer of toegang tot het internet hebben. Verschillende deelnemers gaven aan behoefte te hebben aan informatie die niet via internet wordt verstrekt.
--------------------------------	--

3.3.2 Het gesprek

Ten behoeve van de cliënten van het Service|Punt heeft de gemeente de eis gesteld van een deskundige en klantvriendelijke intake en duidelijkheid voor de cliënt. Met dit laatste bedoelt de gemeente dat het voor de cliënt duidelijk moet zijn wie zijn of haar vraag in behandeling heeft en wanneer men ant-woord krijgt. Hierbij aansluitend heeft de gemeente aan SB|G de opdracht gegeven op afspraak te werken, cliënten een vaste contactpersoon te bieden en informatie en advies te bieden (zie paragraaf 2.6.2). Op deze punten wordt hieronder nader ingegaan.

Werken op afspraak	Nadat een burger zich aan het loket of telefonisch heeft gemeld bij het Service Punt wordt er een contactformulier gemaakt. Ook kan een burger zelf een contactformulier invullen via de website van het Service Punt. De Wmo-consulenten van de FrontOffice geven aan dat met alle nieuwe cliënten ¹⁷ een afspraak wordt gemaakt voor een kantelgesprek. Met bestaande cliënten die voor een herindicatie of verlenging contact opnemen wordt meestal geen kantelgesprek gevoerd, tenzij er al lange tijd geen contact is geweest met de betreffende cliënt. Deze cliënten krijgen wel altijd een zogenaamd 'gekanteld telefoongesprek' vanuit de BackOffice. Afhankelijk van de hulpvraag en/of de datum van de vorige beschikking worden cliënten uitgenodigd voor een kantelgesprek in de FrontOffice. Er is niet vastgelegd hoe lang er geen contact moet zijn geweest. De consulenten van de FrontOffice geven aan dat het besluit om wel of geen kantelgesprek met deze cliënten te voeren mede
-----------------------	---

¹⁷ Op dit uitgangspunt zijn uitzonderingen mogelijk. Bijvoorbeeld: als iemand uit het zieken-huis wordt ontslagen en direct thuis hulp op basis van de Wmo nodig heeft, dan wordt hier direct over besloten, zonder eerst een kantelgesprek te voeren.

afhangt van de werkdruk en de capaciteit. In principe wil het SB|G meer toe het naar het voeren van kantelgesprekken met bestaande cliënten, aldus de Wmo-consulenten van SB|G.

De Wmo-consulenten van de FrontOffice geven aan dat de kantelgesprekken bij voorkeur plaatsvinden bij het Service|Punt. Als de cliënt niet naar het Service|Punt kan komen, dan gaat de consulent op huisbezoek, maar dit gebeurt bij uitzondering. Precieze percentages over het aandeel huisbezoeken in alle kantelgesprekken zijn niet beschikbaar.

Vaste contact-persoon	De afspraak voor het gesprek wordt gemaakt door de Wmo-consulent van de FrontOffice die ook het gesprek met de cliënt voert. Deze consulent neemt de cliënt op in zijn caseload, maakt na het kantelgesprek een verslag en stuurt dit op naar de cliënt. Als er nog zaken moeten worden uitgezocht, dan doet deze consulent dat en informeert de cliënt hier eventueel over (meestal telefonisch). Ook de eventuele nazorg wordt door dezelfde Wmo-consulent verleend. De Wmo-consulenten geven aan dat er sinds kort wordt gewerkt met een nieuw belsysteem. In dit systeem kunnen de consulenten op cliëntniveau goed terugvinden wat er telefonisch is besproken met de cliënt. Als de vaste contactpersoon van de cliënt niet aanwezig is, kunnen de andere consulenten goed terugvinden wat er in eerdere contacten is besproken. Dit komt volgens de consulenten van de FrontOffice de klantvriendelijkheid ten goede.
Informatie en advies	De doelstelling van het Service Punt is alle inwoners van Amersfoort informatie, advies en cliëntondersteuning te bieden bij het vinden van de juiste hulp en voorzieningen (informeel en professioneel) op het gebied van wonen, zorg, welzijn, vervoer, geld en inkomen en vrijetijdsbesteding. Hiermee worden inwoners actief op weg geholpen om mee te kunnen doen in de samenleving.
Intake	De consulenten van de FrontOffice geven aan het kantelgesprek te zien als een soort intakegesprek waarin zij de cliënt informeren over de mogelijkheden die de Wmo kan bieden en adviseren over eventuele andere oplossingen. Zij wijzen cliënten op hun eigen verantwoordelijkheid en proberen bewustzijn te creëren ten aanzien van de zelfredzaamheid. Ook geven ze informatie over de Wmo-regelgeving zoals de eigen bijdrage en voorzienbaarheid.
Kantel-gesprek	In het gesprek wordt de persoonlijke situatie van de cliënt geïnventariseerd ten aanzien van diens beperkingen en de gevolgen daarvan. De volgende zaken komen bij het gesprek aan bod: • De beperking, het chronisch psychisch probleem of het psychosociaal probleem dat de basis is van de behoefte aan compensatie. • De mogelijkheden die de cliënt ondanks dit probleem heeft. • De onmogelijkheden die de cliënt ondervindt ten aanzien van de terreinen die vallen onder de Wmo, als gevolg van het ondervonden probleem. • De resultaten die de cliënt wil bereiken op deze verschillende terreinen. • Hetgeen de cliënt zelf heeft gedaan om bestaande belemmeringen op te lossen.

- De mogelijkheden die de cliënt heeft om de resultaten via eigen oplossingen, voorliggende voorzieningen, algemene voorzieningen, algemeen gebruikelijke voorzieningen of via collectieve voorzieningen te bereiken.
- De mogelijkheden die de gemeente in principe biedt om de problemen via een individuele voorziening op te lossen.

*Persoonlijke
situatie*

Om dit in kaart te brengen, probeert de consulent een beeld te krijgen van de cliënt. Dit kan door samen met de cliënt na te gaan hoe zijn of haar dag eruit ziet. Waar loopt men tegenaan, welke problemen wil men graag oplossen, met welk doel? Wat is het te bereiken resultaat? De ervaring van de consulenten is dat de meeste mensen het niet vervelend vinden dat hun situatie zo uitvoering in kaart wordt gebracht. Ook gaat de consulent na waarvoor de cliënt de voorziening nodig heeft, of het wel de meest geschikte oplossing is en of iemand het misschien zelf kan betalen. De consulent vraagt naar de omgeving en familie. Op deze manier zoeken de Wmo-consulenten naar lijntjes om te kijken of de cliënt zelf, de familie of bijvoorbeeld burens iets zouden kunnen doen.

De consulenten van de FrontOffice geven in de interviews aan dat de meeste cliënten met wie zij spreken het niet vervelend vinden dat er diep wordt ingegaan op hun persoonlijke situatie. Daarnaast heeft het grootste deel van de cliënten met wie zij spreken begrip voor de grotere nadruk op de inzet van de eigen kracht en het sociale netwerk. Ook tijdens de groepsgesprekken met cliënten gaven verschillende cliënten aan dat zij het goed vinden dat er meer nadruk wordt gelegd op de eigen kracht en het sociale netwerk van burgers.

*Financiële
draagkracht*

De consulenten vertellen dat zij in de kantelgesprekken ook naar de financiële draagkracht van de cliënt vragen. Dit is volgens de consulenten nodig om informatie en uitleg te geven over de eigen bijdrage. Er geldt een eigen bijdrage voor hulp bij het huishouden, vervoersvoorzieningen (behalve regiotaaxi) en voor woningaanpassing. De eigen bijdrage wordt gestapeld tot een maximaal bedrag. Door te vragen naar de financiële situatie van de cliënt, kan de consulent alvast een indicatie geven van de eigen bijdrage. Volgens de consulenten wordt hiermee voorkomen dat cliënten voor verrassingen komen te staan als zij bericht krijgen over de eigen bijdrage die zij moeten betalen voor de betreffende voorziening. Ook kunnen cliënten deze eigen bijdrage meenemen in hun overweging om na het kantelgesprek al dan niet een aanvraag in te dienen voor een individuele Wmo-voorziening.

*Voorzien-
baarheid*

De Wmo-consulenten geven tevens aan dat zij tijdens de kantelgesprekken ook informatie verschaffen over de voorzienbaarheid. Zij informeren cliënten

over het feit dat er voorzienbaarheid geldt voor verhuiskosten en woonvoorzieningen tot € 6.800,- en trapliften.¹⁸ Een uitzondering zijn die gevallen die acuut zijn of als de cliënt geen financiële draagkracht heeft. Het beleid is: als iemand kan voorzien dat traplopen steeds moeilijker zal worden, dan moet hij of zij daarop anticiperen door bijvoorbeeld te gaan sparen voor een traplift.

Aandachtspunten informatie en advies Ten aanzien van de informatie en het advies dat de consultants van de FrontOffice tijdens het kantelgesprek verschaffen, kunnen verschillende aandachtspunten worden benoemd.

Vorbereiding Uit de interviews met de Wmo-consulenten en de groepsgesprekken met cliënten blijkt dat cliënten voorafgaand aan het kantelgesprek niet of nauwelijks informatie ontvangen over de aard van het gesprek en de Wmo-regelgeving. De cliënten ontvangen deze informatie aan het begin en tijdens het kantelgesprek. Tijdens de groepsgesprekken met cliënten bleek dat een aantal cliënten nogal verrast was door de aard van het gesprek. Een dergelijk uitgebreid gesprek, waarin wordt ingegaan op hun persoonlijke situatie, hadden zij niet verwacht. De Wmo-clieutenraad geeft aan dat sommige cliënten zich hierdoor overrompeld voelen en niet mondig genoeg zijn om hun werkelijke problemen en behoeften daar ter plekke te verwoorden.

Eigen kracht/ sociaal netwerk Daarnaast geven verschillende cliënten in de groepsgesprekken aan dat zij vinden dat er door de gemeente te makkelijk wordt gedacht over de inzet van hun eigen kracht of sociaal netwerk. Oplossingen in eigen kring zijn vaak al toegepast en cliënten kloppen niet voor niets aan bij de gemeente. De cliënten geven aan het lastig te vinden om een (blijvend) beroep te doen op bureu en familie. De kinderen wonen ver weg of hebben een drukke baan en een gezin, waardoor zij weinig tijd hebben voor ondersteuning van de cliënt. Vooral het laten doen van boodschappen door bureu of familie wordt door verschillende cliënten als lastig ervaren. Dit komt elke week terug en zij vinden het vervelend om steeds bureu of familie hiervoor te vragen.

Veelheid aan informatie Tijdens het kantelgesprek krijgen cliënten een grote hoeveelheid informatie over Wmo-regelgeving en moeten zij worden 'gekanteld' van claimgericht naar eigen verantwoordelijkheid. Het is de vraag of cliënten al deze informatie kunnen onthouden. Uit de groepsgesprekken met cliënten werd duidelijk dat een aantal cliënten niet op de hoogte was van de regelgeving ten aanzien van de voorzienbaarheid, terwijl zij contact hadden opgenomen met het ServicePunt in verband met een woonvoorziening en hierover in het kantelgesprek hadden gesproken met een Wmo-consulent. De betekenis van de voorzienbaarheid en de gevolgen ervan lijkt voor cliënten niet duidelijk te zijn.

¹⁸ Verschillende voorzieningen, in relatie tot de toename van chronische gezondheidsklachten in de levensloop, worden sinds 1 januari 2012 als voorzienbaar en daarmee als algemeen gebruikelijk beschouwd. Deze voorzieningen worden niet meer vergoed. Dit is van toepassing bij verhuiskostenvergoeding, woningaanpassingen tot €6.800 en trapliften. Specifieke omstandigheden van een huishouden, bijvoorbeeld de draagkracht van een huishouden of aantoonbare buurtgebondenheid (bijvoorbeeld in verband met mantelzorg) kan aanleiding kan zijn om hiervan af te wijken. Dit moet dan blijken uit het gesprek.

Zo waren verschillende cliënten die deelnamen aan een groepsgesprek nog in de veronderstelling dat zij een kleine woningaanpassing (drempelhulp, beugels) vanuit de Wmo zouden krijgen. Geen enkele cliënt was zich ervan bewust dat hij of zij zelf zou moeten sparen voor verhuiskosten, woningaanpassingen tot € 6.800,- en trapliften. Ook in de kantelgesprekken die zijn bijgewoond, kwam de voorzienbaarheid slechts zijdelings ter sprake. Het feit dat de voorzienbaarheid betekent dat cliënten vooruit moeten denken en nu alvast moeten anticiperen op de toekomst door bijvoorbeeld te gaan sparen lijkt niet duidelijk over te komen op cliënten.

Voorzienbaarheid

Ten aanzien van de voorzienbaarheid is er nog een drietal knelpunten benoemd. Ten eerste geven de Wmo-consulenten in de interviews aan dat zij nog last hebben van het oude beleid. Twee jaar geleden heeft de gemeente nog tegen haar burgers gezegd: als je iets nodig hebt dan kom je naar de gemeente, daar heb je recht op. Nu komen deze cliënten voor een woonvoorziening en nu moeten ze het zelf oplossen of zelf betalen. De consulenten moeten aan cliënten vertellen dat zij hier zelf voor (hadden) moeten sparen. Ten tweede geven sommige Wmo-consulenten aan dat het niet altijd duidelijk is voor wie de voorzienbaarheid wel en niet van toepassing is. Een uitzondering op de voorzienbaarheid zijn die gevallen die acuut zijn of cliënten die geen financiële draagkracht hebben. Dit kan in het kantelgesprek niet worden vastgesteld en dit maakt het lastig om de consequenties van voorzienbaarheid duidelijk uit te leggen aan cliënten. Ten slotte bleek tijdens de groepsgesprekken met cliënten dat de meeste cliënten het in principe geen probleem vinden om kleine woningaanpassingen zelf te betalen. Het probleem voor hen zit 'm echter meer in het aanbrengen van deze aanpassingen. Sommige ouderen kennen geen klusjesman die dat voor hen kan doen.

Financiële draagkracht

De gemeente Amersfoort beschouwt Hulp bij het Huishouden categorie 1 als algemeen gebruikelijk wanneer de financiële draagkracht zodanig is dat redelijkerwijs verwacht kan worden dat de cliënt zijn/haar beperking zelf kan oplossen. De richtlijn hierbij is financiële draagkracht van een inkomen boven 1,5 keer bijstand.¹⁹ Het bepalen of iets als algemeen gebruikelijk wordt beschouwd vindt plaats op basis van individuele toetsing. Dit betekent dat afhankelijk van individuele kenmerken, zoals bijvoorbeeld de draagkracht van een huishouden, wordt bepaald of een voorziening als algemeen gebruikelijk wordt beschouwd. De consulenten in de FrontOffice geven aan dat zij het belangrijk vinden om cliënten te informeren over de eigen bijdrage en financiële draagkracht. De consulenten vragen in de kantelgesprekken daarom ook standaard naar het inkomen van de cliënt.

In het groepsgesprek met de gemeenteraad en de Wmo-clieñtenraad is ter sprake gekomen dat het opvragen van inkomensgegevens en het betrekken van de (financiële) draagkracht bij de beoordeling niet onomstreden is.

¹⁹ Zie Beleidsregels behorend bij de verordening Wmo individuele compenserende maatregelen, paragraaf 1.4.1

Op de website www.invoeringwmo.nl²⁰ is over het betrekken van financiële draagkracht het volgende te vinden: *Het hanteren van een algemene inkomensgrens, waarboven aanvragers niet voor een Wmo-voorziening in aanmerking komen, is zonder individuele toetsing op grond van het compensatiebeginsel niet toegestaan. Dit neemt echter niet weg dat het mogelijk is om het inkomen van de aanvrager mee te wegen bij het bepalen in hoeverre hij of zij over voldoende capaciteit beschikt om zelf in maatregelen te voorzien. Het maatwerk dat de Wmo vereist, strekt zich ook uit over de manier waarop de financiële capaciteit van de aanvrager wordt betrokken om zelf in maatregelen te voorzien.*

Over het betrekken van financiële draagkracht in de gemeente Amersfoort zijn recentelijk gerechtelijke uitspraken gedaan. Stad Amersfoort schrijft in juni 2013 in een artikel: *Naar aanleiding van een bezwaarschrift uit Amersfoort oordeelde de rechtbank Midden-Nederland onlangs dat de gemeente de inzet van eigen financiële middelen niet mag meenemen in de beoordeling van de zelfredzaamheid. De rechtbank Arnhem heeft in een eerdere uitspraak aangegeven dat hier wel ruimte voor is. Omdat daarmee de jurisprudentie niet sluitend is, gaat de gemeente in hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep. In afwachting van een sluitende uitspraak blijft de gemeente aanvragen beoordelen op basis van zelfredzaamheid, inclusief de mogelijkheden om eigen financiële middelen in te zetten.*

Het is dus nog onduidelijk of de wijze waarop de gemeente Amersfoort de (financiële) draagkracht betreft bij het verstrekken van huishoudelijke hulp categorie 1 rechtmatig zal worden bevonden.

3.3.3 Minder aanvragen

De gemeente heeft het SB|G de opdracht gegeven om eenvoudige individuele Wmo-voorzieningen zo veel mogelijk in het loket (in plaats van in de BackOffice) te indiceren ofwel te zorgen voor minder aanvragen. In het kantelgesprek bespreken de Wmo-consulenten, afhankelijk van de vraag van de cliënt, eerst wat de cliënt zelf of de omgeving kan doen en als laatste bespreken ze wat de Wmo voor de cliënt kan betekenen. Zo proberen de Wmo-consulenten cliënten te activeren om 'eigen kracht' of hun sociale netwerk in te zetten en een aanvraag voor individuele Wmo-voorzieningen te voorkomen.

In het SGBO-onderzoek is aan respondenten gevraagd welke oplossing voor de cliënt door de gemeente in 2012 is geadviseerd tijdens het kantelgesprek. Uit tabel 3.1 blijkt dat de gemeente aan 35 procent van de respondenten heeft geadviseerd (ook) een beroep te doen op de eigen kracht. Aan 36 procent van de respondenten heeft de gemeente geadviseerd (ook) een beroep te doen op

²⁰ www.invoeringwmo.nl is een website van de Rijksoverheid.

het sociaal netwerk. Voor 63 procent van de cliënten heeft de gemeente geadviseerd (ook) een beroep te doen op een individuele voorziening.

Tabel 3.1 De gemeente heeft mij geadviseerd een beroep te doen op... (%)

Voorgestelde oplossing	Percentage*
Eigen kracht	35%
Sociaal netwerk (familie, vrienden, burens)	36%
Vrijwilliger	13%
Aanbod dagactiviteiten	9%
Algemene voorziening	13%
Individuele voorziening	63%
Andere zorgaanbieders	16%
Inkomensondersteuning	10%

* Er kunnen meerdere zaken zijn geadviseerd, het percentage kan daarom optellen tot meer dan 100%.

Bron: SGBO Klantonderzoek Wmo over 2012

Cijfers uit de Monitor 2012 Beleidswijzigingen minimabeleid en Wmo-beleid²¹ laten zien dat er in 2012 aanzienlijk minder aanvragen zijn ingediend vergeleken met het jaar 2011. Voor wonen, rollen (rolstoelen en scootmobielen) en vervoer zijn er in 2012 ruim 1.000 minder aanvragen ingediend. Voor huishoudelijke hulp zijn er in 2012 ruim 400 minder aanvragen ingediend. Van de aanvragen voor huishoudelijke hulp werd 33 procent minder toegekend door de BackOffice (zie tabel 3.1).

Tabel 3.2 Aanvragen en toekenningen 2011 en 2012

	2011	2012
Aanvragen wonen, rollen, vervoer	3.619	2.563
% toegekend	85%	85%
% afgewezen	8%	10%
% overig	7%	5%
Aanvragen huishoudelijke hulp	1.756	1.330
% toegekend	84%	51%
% afgewezen	9%	44%
% overig	7%	5%

Bron: Monitor 2012 Beleidswijzigingen minimabeleid en Wmo-beleid

Het aantal aanvragen (en toekenningen voor huishoudelijke hulp) is in 2012 dus gedaald ten opzichte van 2011. Daarbij is de vraag van belang of cliënten desondanks in voldoende mate zijn gecompenseerd voor hun beperking. Hierover is in beperkte mate informatie beschikbaar. In het SGBO-onderzoek is aan respondenten gevraagd in hoeverre de ondersteuning of het hulpmiddel dat wordt geboden eraan bijdraagt dat men zelfstandig kan blijven wonen en dat men kan blijven meedoen aan de maatschappij. Ruim vijftig procent van de respondenten geeft aan dat de hulp die zij ontvangen een grote bijdrage levert aan het zelfstandig kunnen blijven wonen (54%). Opvallend is dat hierbij

²¹ Deze monitor wordt uitgevoerd door de gemeente Amersfoort.

geen verschillen zijn gevonden tussen de verschillende vormen van hulp of ondersteuning die cliënten ontvangen (eigen kracht, sociaal netwerk, vrijwilliger, dagactiviteiten, algemene voorziening, individuele voorziening of andere zorgaanbieder). Daarnaast geeft veertig procent aan dat de geboden hulp een grote bijdrage levert aan het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij (zie tabel 3.3). Ook hierbij maakt het niet uit welke vorm van hulp of ondersteuning een cliënt ontvangt.

Tabel 3.3 Bijdrage hulp aan zelfstandig kunnen blijven wonen en kunnen blijven meedoen aan de maatschappij

	Percentage
Bijdrage aan zelfstandig kunnen blijven wonen	
Groot	54%
Redelijk	28%
Nauwelijks	7%
Niet	11%
Bijdrage aan kunnen blijven deelnemen aan maatschappij	
Groot	40%
Redelijk	40%
Nauwelijks	12%
Niet	8%

Bron: SGBO Klantonderzoek Wmo over 2012

Als we kijken naar de tevredenheid van cliënten met de voorgestelde oplossing, dan zien we dat het grootste deel van de respondenten in het SGBO-onderzoek (zeer) tevreden is met de oplossing die is voorgesteld door de gemeente (87%). Een klein deel van de respondenten was niet tevreden over de voorgestelde oplossing (13%). Van de cliënten waarvoor de voorgestelde oplossing bestond uit 'eigen kracht', 'sociaal netwerk' of 'vrijwilliger' geeft een groter deel aan (zeer) ontevreden te zijn met deze voorgestelde oplossing. Van de cliënten voor wie de voorgestelde oplossing bestond uit een algemene voorziening of een individuele voorziening was een aanzienlijk kleiner deel (zeer) ontevreden (zie tabel 3.4).

Ook in de groepsgesprekken bleken de cliënten over het algemeen tevreden te zijn over de geboden oplossing. Enkele cliënten waren niet tevreden over de oplossing. Dit waren vrijwel allemaal cliënten die een aanvraag hadden ingediend voor een woonvoorziening en voor wie deze niet was toegekend.

Tabel 3.4 Tevredenheid over oplossing die is voorgesteld door gemeente

Voorgestelde oplossing	Zeetevreden %	Tevreden %	(Zeet) ontevreden %
Eigen kracht	17,3	63,3	19,4
Sociaal netwerk	9,4	71,9	18,8
Vrijwilliger	12,1	63,6	24,2
Aanbod dagactiviteiten	9,1	92,7	18,2
Algemene voorziening	12,9	77,4	9,7
Individuele voorziening	26,6	65,8	7,5
Andere zorgaanbieders	25,6	59,0	15,4
<i>Totaal</i>	<i>22,9</i>	<i>64,2</i>	<i>12,9</i>

Bron: SGBOKlantonderzoek Wmo over 2012

Aandachtspunt minder aanvragen

Bij de afname van het aantal aanvragen moet echter een aantal kanttekeningen worden geplaatst. Zo is het onduidelijk of de afname van het aantal aanvragen en toekenningen (voor huishoudelijke hulp) kan worden toegeschreven aan het voeren van de kantelgesprekken. De kantelgesprekken zijn samen met voorzienbaarheid en het draagkrachtonderzoek ingevoerd. Het is daarom aannemelijk dat een flink deel van de afname van het aantal aanvragen en toekenningen kan worden verklaard door de invoering van het draagkrachtonderzoek en voorzienbaarheid. Het is onduidelijk of een deel van de afname ook kan worden verklaard door het voeren van de kantelgesprekken waarin cliënten wordt gewezen op hun eigen kracht en de inzet van het sociale netwerk. Dit causale verband kan niet uit de registraties worden afgeleid.

De geïnterviewde consultants geven zelf ook aan dat het niet duidelijk is of De Kanteling zelf leidt tot minder aanvragen. Aan de ene kant wordt in het kantelgesprek de nadruk gelegd op het zelf oplossen, maar aan de andere kant wordt er nu breed doorgevraagd. Hierdoor komen andere vragen ook naar voren in het gesprek. Er kan een andere aanvraag uit het gesprek komen dan waarvoor de cliënt kwam. Wel kan er volgens de consultants een preventieve werking van de gesprekken uitgaan. Er wordt besproken wat men kan verwachten in de komende tijd, de consultant adviseert bijvoorbeeld over voorzienbaarheid en het tijdig inschrijven bij Woonkompas om in aanmerking te komen voor een geschikte woning. De eventuele baten van deze preventie zullen pas over enige tijd zichtbaar zijn.

Het is echter de vraag of deze preventieve werking inderdaad tot uitdrukking zal komen. Informatie over de inzet van eigen kracht en voorzienbaarheid lijkt nog niet echt te beklijven bij cliënten. Zo geven cliënten in de groepsgesprekken aan niet op de hoogte te zijn van de voorzienbaarheid. Ook lijken zij niet bezig met wat de toekomst hen zal brengen. Op vragen als: wat gebeurt er als u over een tijdje niet meer goed kunt traplopen, of klussen in het huishouden

kunt doen, antwoorden de meeste cliënten die deelnamen aan de groeps-gesprekken dat ze hier nu geen hinder of problemen van ondervinden.

Ook is er een aantal aspecten in het werkproces te benoemen dat de inzet van de eigen kracht van cliënten (het kantelen) bemoeilijkt. Ten eerste neemt de Wmo-consulent van de FrontOffice die het kantelgesprek voert niet zelf de beslissing over de oplossing. Deze beslissing wordt genomen door de BackOffice. Cliënten kunnen na het kantelgesprek zelf beslissen of zij een aanvraag indienen. Dit brengt met zich mee dat tijdens het kantelgesprek nog niet duidelijk is of de cliënt in aanmerking komt voor een individuele voorziening en dat de consulent die het kantelgesprek voert niet al direct sterk aan hoeft te sturen op de inzet van eigen kracht. Een Wmo-consulent geeft aan dat zij in 'duidelijke' gevallen graag zelf zouden willen indiceren.

De onderzoekers hebben enkele kantelgesprekken bijgewoond. Deze gesprekken verliepen prettig en er was een goede sfeer. De onderzoekers hadden echter de indruk dat er in deze gesprekken niet erg veel nadruk werd gelegd op de inzet van de eigen kracht van cliënten en dat de gesprekken een vrijblijvend karakter hadden. Alhoewel deze indruk is gebaseerd op enkele bijgewoonde kantelgesprekken, kan worden verondersteld dat de sfeer en de toon in andere kantelgesprekken niet erg anders zal zijn.

Ten tweede blijkt dat cliënten weinig geïnformeerd het kantelgesprek ingaan. Om het gesprek goed en efficiënt te laten verlopen, wordt vanuit de Kanteling geadviseerd om burgers vooraf te informeren over wat ze van het gesprek kunnen verwachten. Op die manier weet de cliënt beter wat hij of zij mag verwachten van (de uitkomst van) het gesprek en kan degene alvast nadenken over de eigen inbreng die wellicht mogelijk is en welke vragen er leven. Cliënten die zich melden bij het Service|Punt worden echter vooraf niet geïnformeerd over de aard van het gesprek. Op de website van de gemeente Amersfoort is ook geen informatie te vinden over de Kanteling en het kantelgesprek en is relatief weinig informatie te vinden over de regelgeving rondom de Wmo. Zo geeft de informatiefolder van het Service|Punt geen informatie over de regelgeving rondom de Wmo (draagkracht, voorzienbaarheid et cetera). Ook bij het Service|Punt zelf en bij het maken van de afspraak voor het gesprek worden cliënten niet geïnformeerd over de aard van het gesprek. Een Wmo-consulent van de FrontOffice geeft aan dat het efficiënter zou werken als cliënten beter voorbereid het kantelgesprek in zouden gaan. De Wmo-consulenten moeten in het gesprek zowel de kanteling als de regelgeving rondom de Wmo uitleggen. Dit kost veel tijd en er is daardoor minder tijd beschikbaar om cliënten daadwerkelijk te kantelen. Ook lijkt het erop dat niet alle informatie in één keer bekijft bij cliënten.

Tot slot bestaat de Kanteling uit slechts één kantelgesprek. Naast het feit dat er in dat ene gesprek erg veel informatie op de cliënt afkomt, heeft dit nog een ander nadeel. De Wmo-consulenten vertellen dat in sommige gesprekken die zij voeren met cliënten blijkt dat een cliënt eerst nog een aantal zaken zou moeten uitzoeken voordat kan worden besloten of een aanvraag voor een

individuele voorziening van toepassing is. Zo kan het zijn dat de cliënt eerst in zijn netwerk zou kunnen nagaan of iemand kan helpen bij de oplossing van zijn of haar probleem. In de huidige opzet heeft de consulent in de FrontOffice slechts beperkte mogelijkheden om de cliënt met deze opdracht naar huis te sturen en op een later tijdstip de uitkomsten hiervan met de cliënt te bespreken. De consulent kan de cliënt deze opdracht meegeven en hier in het kader van nazorg naar vragen, maar er is geen standaard vervolgspraak waarin de uitkomsten en de consequenties daarvan worden besproken. De cliënt kan zelf beslissen alsnog een aanvraag in te dienen blijft deze opdracht vrijblijvend van aard.

Gezien de afname van het aantal aanvragen in 2012 is de vraag van belang of cliënten desondanks in voldoende mate worden gecompenseerd voor hun beperking. De resultaten van het SGB0-onderzoek laten zien dat cliënten tevreden zijn met de geboden oplossing en dat de geboden oplossing voor een groot deel van de cliënten bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en deelnemen aan de maatschappij. Toch moet ook hierbij een kanttekening worden geplaatst. Ten eerste is tevredenheid over de geboden oplossing geen geschikte maat als het gaat om compensatie voor de beperking van cliënten. Zoals de Wmo-clëntenraad aangaf is het begrijpelijk dat cliënten tevreden zijn met de voorgestelde oplossing. Cliënten zijn blij dat ze hulp krijgen en zullen niet snel ontevreden zijn over hun sociale netwerk of de inzet van een vrijwilliger. Daarnaast waren cliënten die deelnamen aan het SGB0-onderzoek vaker (zeer) ontevreden over de voorgestelde oplossing als deze bestond uit 'eigen kracht', 'sociaal netwerk' of 'vrijwilliger'.

In de groepsgesprekken is aan cliënten gevraagd in hoeverre de geboden oplossing voldoende compensatie biedt voor hun beperkingen. De meeste cliënten gaven aan dat de geboden oplossing hun beperkingen compenseert. De meeste deelnemers aan de groepsgesprekken hebben echter een individuele voorziening toegekend gekregen. Een enkele cliënt gaf aan niet de oplossing te hebben gekregen die hij of zij wenste en daardoor nog problemen te ondervinden in zijn of haar dagelijks functioneren. Ook gaven deelnemers aan de groepsgesprekken aan dat als hun probleem of de gezondheidsklachten zouden verergeren, zij niet gemakkelijk op structurele basis een beroep zouden kunnen doen op hun sociale netwerk.

Betrouwbare cijfers over voldoende compensatie en bijvoorbeeld de mate van zelfredzaamheid van cliënten zijn niet beschikbaar. Daardoor kan op dit moment geen antwoord worden gegeven op de vraag of cliënten die problemen ondervinden bij hun deelname aan het maatschappelijk verkeer daar voldoende voor worden gecompenseerd.

3.3.4 Deskundigheid, klantvriendelijkheid en duidelijkheid

Ten behoeve van de cliënten eist de gemeente dat het kantelgesprek op een klantvriendelijke en deskundige wijze plaatsvindt. Ook wil de gemeente dat het

voor de cliënt duidelijk is hoe de aanvraagprocedure eruit ziet, wie de aanvraag in behandeling heeft en wanneer de cliënt antwoord kan verwachten.

Deskundig en klantvriendelijk Om de deskundigheid te vergroten hebben de consulenten in de FrontOffice verschillende trainingen gevolgd voor het voeren van de kantelgesprekken, zoals kantelingscursussen, cursus gesprekstechnieken, jurisprudentiedag et cetera. Volgens de Wmo-consulenten wordt er veel aandacht besteed aan training. De consulenten zijn ook nu nog deels in training en daarbij ligt het accent met name op het doorvragen: wat wil de cliënt met de voorziening, kan men het eventueel anders oplossen? Ook kijken de consulenten soms met elkaar mee in gesprekken en overleggen regelmatig met elkaar over hun aanpak.

De consulenten van de FrontOffice en de BackOffice zeggen zich goed toegerust te voelen om de gesprekken te voeren met cliënten. De consulenten van de FrontOffice vinden het prettig dat er meer klantcontact is en dat zij een uitgebreid gesprek kunnen voeren met cliënten.

Uit het onderzoek dat is uitgevoerd door SGB0 blijkt dat 93 procent van de respondenten (zeer) tevreden was over de deskundigheid van de medewerkers van het Service|Punt. Daarnaast was 95 procent van de respondenten (zeer) tevreden over de wijze waarop zij zijn behandeld in het gesprek. Respondenten in het SGB0-onderzoek gaven gemiddeld een 7,3 voor het gesprek met de Wmo-consulent.

Ook in de groepsgesprekken met cliënten is gevraagd naar hoe zij het kantelgesprek hebben ervaren. De meeste deelnemers gaven aan erg tevreden te zijn over de wijze waarop het gesprek is verlopen, over de deskundigheid van de Wmo-consulent en de bejegening door de Wmo-consulenten. Verschillende deelnemers gaven expliciet aan dat zij het een bijzonder prettig gesprek hebben gevonden, dat er voldoende tijd en aandacht aan hen werd geschonken.

Aandachtspunt tevredenheid Uit het SGB0-onderzoek blijkt dat een groot deel van de respondenten tevreden is over het gesprek dat zij hebben gevoerd met de Wmo-consulent. Toch geeft 11 procent een 5 of lager voor dit gesprek. Tijdens het groepsgesprek met de gemeenteraad en de Wmo-clieutenraad werden verschillende voorbeelden aangedragen van cliënten die niet tevreden waren over het verloop van het gesprek. Zo vinden sommige cliënten het niet prettig dat er wordt gevraagd naar hun financiële situatie en voelen sommige cliënten zich overrompeld door de aard van het kantelgesprek.

Tevredenheid aanvraag Voor het SGB0 klantonderzoek zijn alle cliënten die in 2012 contact hebben gehad met het Wmo-loket én waarvoor een aanvraag is ingediend uitgenodigd. Voor 76 procent van de respondenten is de aanvraag volledig toegekend. Voor 11 procent van de respondenten is de aanvraag gedeeltelijk toegekend. Voor zes procent van de respondenten is de aanvraag afgewezen.

Voor zeven procent van de respondenten is de aanvraag ten tijde van de enquête nog in behandeling.

De respondenten gaven gemiddeld een 6,7 voor de aanvraagprocedure. Het gemiddelde rapportcijfer voor de aanvraagprocedure van respondenten met een toegekende aanvraag is een 6,8. Respondenten van wie de aanvraag is afgewezen, gaven gemiddeld een 5,4 voor de aanvraagprocedure.

Een kleine 80 procent van de respondenten in het SGB0-onderzoek is (zeer) tevreden over de wachttijd tussen de aanvraag en het daadwerkelijk verkrijgen van de hulp of de voorziening (79%). Eenentwintig procent van de respondenten in dit onderzoek geeft aan hier (zeer) ontevreden over te zijn.

Aandachtspunt aanvraag Uit de groepsgesprekken met cliënten en het uit het gesprek met de Wmo-clëntenraad blijkt dat sommige cliënten de wachttijd tussen aanvraag en het verkrijgen van de voorziening als te lang ervaren. De beslistermijn is vastgesteld op acht weken.²² Dit betekent dat cliënten acht weken moeten overbruggen en de huishoudelijke hulp of het vervoer zelf moeten regelen. Voor sommige cliënten levert dit problemen op.

Uit de informatie die het SB|G maandelijks aanlevert aan de gemeente blijkt daarnaast dat de beslistermijn niet altijd wordt gehaald. Uit de gesprekken met consulenten van de BackOffice blijkt dat deze beslistermijn van acht weken meestal, maar niet altijd, wordt gehaald. Als collega's ziek of op vakantie zijn of als er nog onvoldoende informatie beschikbaar is van de cliënt dan komt het voor dat de termijn niet wordt gehaald. Het voeren van de gesprekken en de zorgvuldige uitvoering kosten veel tijd en maken dat een beslissing binnen acht weken soms niet haalbaar is. Ook in de groepsgesprekken met cliënten en de Wmo-clëntenraad werden voorbeelden naar voren gebracht van cliënten die lange tijd moesten wachten op het besluit. Ook bij een verlenging van huishoudelijke hulp is de tijd tussen de aanvraag en het besluit soms te lang. Dit levert problemen op voor cliënten met een PGB. Zij hebben een opzegtermijn voor hun huishoudelijke hulp van een maand en moeten daarom vroegtijdig weten waar zij aan toe zijn.

Uit de verantwoordingsinformatie van SB|G blijkt dat de gemiddelde doorlooptijd van een aanvraag tot en met het besluit gemiddeld genomen minder dan acht weken is, zie tabel 3.5.

Tabel 3.5 Gemiddelde doorlooptijd van aanvraag t/m besluit, januari t/m november 2012

Aanvraag	Gemiddelde doorlooptijd
Wonen, rollen en vervoer	7 weken
Hulp bij het huishouden	6,2 weken

Bron: Verantwoordingsinformatie SB|G 2012

Toch blijkt ook dat bij een flink deel van de aanvragen voor wonen, rollen en vervoer de doorlooptijd langer is dan acht weken (ongeveer 40%). Bij

²² Verordening Wmo Individuele compenserende maatregelen 2012, H4, artikel 8.

ongeveer 25 procent van de aanvragen voor hulp in het huishouden is de doorlooptijd langer dan acht weken. Het overschrijden van de beslistermijn van acht weken lijkt bij besluiten over hulp in het huishouden samen te hangen met het aantal aanvragen dat is ingediend, zie tabel 3.6.

Tabel 3.6 Besluiten buiten beslistermijn van 8 weken

Aanvraag	Beslistermijn > 8 weken	Totaal aantal besluiten
Wonen, rollen en vervoer		
Q1 2012	43%	822
Q2 2012	38%	1333
Q3 2012	43%	2043
Q4 2012	38%	2433
Hulp bij het huishouden		
Q1 2012	9%	300
Q2 2012	18%	612
Q3 2012	32%	933
Q4 2012	29%	1108

Bron: Verantwoordingsinformatie SB|G 2012

Duidelijkheid De gemeente Amersfoort heeft het SB|G de opdracht gegeven de cliënt duidelijkheid te geven over wie zijn of haar vraag in behandeling heeft en wanneer men antwoord krijgt. Uit de interviews met de Wmo-consulenten blijkt dat de consulenten van de FrontOffice in het kantelgesprek aan de cliënt uitleggen hoe het traject eruitziet als de aanvraag wordt ingediend. Er geldt een beslistermijn van acht weken en ook deze termijn wordt gecommuniceerd. Bij een aanvraag wordt het door de cliënt ondertekende gespreksverslag als aanvraag doorgezet naar de BackOffice.

Aandachtspunt duidelijkheid In de groepsgesprekken gaven cliënten aan dat het voor hen duidelijk was dat ze een brief ontvangen waarin het besluit wordt gecommuniceerd. Over het algemeen hebben cliënten echter geen duidelijk beeld wat er verder met hun aanvraag gebeurt. Daarnaast was een veel gehoorde klacht bij de Wmo-cliëntenraad dat de brieven die cliënten van SB|G ontvangen voor hen moeilijk te begrijpen zijn. De Wmo-cliëntenraad geeft aan dat de brieven sinds maart 2013 zijn verbeterd. Dat wil zeggen dat de Wmo-regelgeving ten aanzien van de voorzienbaarheid en de stapeling van de eigen bijdrage nu duidelijker worden uitgelegd in de brief.

3.3.5 Kernpartners

De gemeente heeft het SB|G de opdracht gegeven om samen met kernpartners cliëntondersteuning aan te bieden en om af te stemmen en samen te werken met kernpartners als het gaat om het intakeproces, cliëntoverdracht en verwijzing.

In het kantelgesprek worden alle levensgebieden van de cliënt uitgevraagd. Hierbij wordt veel gesignaleerd. Als een probleem niet bij de Wmo thuishoort,

dan zoekt de consulent een geschikte oplossing voor de cliënt, adviseert hierover en verwijst indien nodig door. Het Service|Punt werkt hiervoor samen met de volgende kernpartners:

- het Klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente Amersfoort;
- Stichting Ravelijn;
- Stadsring 51;
- MEE;
- Algemeen Maatschappelijk Werk (Beweging 3.0);
- Reijer ter Burgh (ondersteuning bij psychische beperkingen).

Ook heeft MEE een toepassing gemaakt op internet, waarin de consulenten makkelijk kunnen zoeken voor de cliënt. Als een cliënt is aangemeld bij een organisatie, dan koppelt deze organisatie altijd terug aan het Service|Punt wat de stand van zaken is van de cliënt. Het komt wel eens voor dat consulenten van de FrontOffice cliënten zelf aanmelden bij één van deze organisaties. Dat gebeurt als de consulent verwacht dat ze het niet zelf zullen doen (drempel), of als de consulent verwacht dat de cliënt anders uit beeld verdwijnt.

Aandachts-
punten
kernpartners

In de interviews met de Wmo-consulenten kwam een tweetal knelpunten in de samenwerking met de kernpartners ter sprake. Ten eerste bellen de consulenten van de FrontOffice vier weken na het kantelgesprek nog één maal met de cliënt om vast te stellen wat het resultaat is van de doorverwijzing naar de kernpartner. Na vier weken is echter vaak nog geen resultaat behaald (soms als gevolg van wachtlijsten bij kernpartners). Het Service|Punt heeft echter geen capaciteit om bijvoorbeeld na een half jaar nog een keer te bellen om te monitoren of het gewenste resultaat is behaald. Om te voorkomen dat een cliënt tussen wal en schip komt, neemt de Wmo-consulent in sommige gevallen dan contact op met de cliënt, zoekt zaken uit en zorgt er dan alsnog voor dat de ondersteuning wordt ingezet die noodzakelijk is voor de cliënt. Deze nazorg is een tijdrovende taak. Er zijn met de gemeente Amersfoort echter geen concrete afspraken gemaakt over de in te zetten capaciteit op dit product. Ten tweede merken de Wmo-consulenten dat sommige medewerkers van de kernpartners nog niet zijn gekanteld. Deze medewerkers sturen cliënten naar de gemeente voor zaken die zij zelf zouden kunnen oplossen of voor zaken die niet meer worden toegekend door de gemeente.

Daarnaast geeft de Wmo-clëntenraad aan dat Stichting MEE cliënten adviseert en ondersteunt bij het aanvragen van een Wmo-voorziening. Medewerkers van Stichting MEE vullen samen met de cliënt het contactformulier in en sturen dit op naar het Service|Punt. Dit vindt de Wmo-clëntenraad een goede zaak. Er wordt vervolgens een afspraak gemaakt met de cliënt en er volgt een kantelgesprek. Sommige cliënten melden bij de Wmo-clëntenraad dat hetgeen zij samen met Stichting MEE hebben besproken in het kantelgesprek nogmaals wordt overgedaan door de Wmo-consulent. Zij zijn in de veronderstelling dat zij samen met Stichting MEE al een aanvraag hebben gedaan voor de Wmo Individuele Voorziening. Dit is echter niet het geval.

3.3.6 Nazorg

Sinds november 2012 wordt door het Service|Punt structureel nazorg geboden. Dit betekent dat de consulent de cliënt nabelt als bijvoorbeeld het verslag niet terugkomt of als uit het ondertekende verslag blijkt dat er nog iets moet worden uitgezocht. Ook kan de consulent nagaan of de cliënt inderdaad is aangemeld bij één van de kernpartners. Het komt ook voor dat er in het verslag wordt opgenomen dat de cliënt eerst zaken zelf nog gaat uitzoeken (bijvoorbeeld hulp vragen in eigen netwerk). De consulent belt dan na of dat is gelukt. De consulent kan ook een vervolgspraak maken (telefonische afspraak) in het kader van nazorg.

Aandachts-
punten
nazorg

Intern is afgesproken dat de Wmo-consulenten tijd schrijven op nazorg. Nazorg is echter geen officieel product en SB|G krijgt hiervoor niet betaald. Door wel tijd te schrijven op nazorg krijgt men zicht op hoeveel tijd er wordt besteed aan nazorg. De consulenten in de FrontOffice geven aan dat zij het prettig vinden dat zij tijd kunnen besteden aan nazorg en deze tijd nu ook kunnen schrijven. De teamleiders geven aan dat de consulenten nu wel nazorg leveren, maar dat SB|G hier eigenlijk geen uren voor heeft.

In het groepsgesprek met de gemeenteraad gaf een raadslid een voorbeeld van cliënten die niet goed in staat zijn hun eigen correspondentie te voeren. Deze cliënten ontvangen een brief van het SB|G waarin zij worden verzocht om zich bijvoorbeeld tot een arts of ergotherapeut te wenden alvorens de aanvraag verder kan worden behandeld. Volgens het raadslid onderneemt het SB|G vervolgens geen actie als cliënten dat niet doen. Het kan dan gebeuren dat een aanvraag lang stil ligt. Het raadslid vraagt zich af of het niet de taak is van het SB|G om daar achteraan te gaan en om deze cliënten daarbij meer te ondersteunen.

3.3.7 Klachtenprocedure

De gemeente Amersfoort heeft het SB|G de opdracht gegeven om een duidelijke klachtenprocedure aan te bieden (schriftelijk en digitaal). SB|G biedt een dergelijke procedure aan en maakt daarbij onderscheid tussen klachten (over de werkwijze van/bejegening door het Service|Punt, in te dienen bij de gemeente Amersfoort) en bezwaren (formele bezwaarschriften over de genomen toekenningsbesluiten, conform de Algemene wet bestuursrecht). Hier wordt naar verwezen in de brief met het besluit over de aanvraag (beschikking) die cliënten ontvangen van de BackOffice. Ook op de website van het Service|Punt worden cliënten geïnformeerd over de klachten- en bezwaarprocedure.

Klachten

In 2012 zijn in totaal negen klachten ingediend bij de gemeente Amersfoort. Eén van deze klachten had betrekking op een aanbieder van huishoudelijke hulp. Vijf klachten betroffen de dienstverlening van het SB|G waarvan twee klachten gingen over de lange beslistermijn, één klacht over de handelswijze

van een indicatiearts, één over onprettige behandeling door een Wmo-consulent en een laatste klacht betrof de verschillende verwachtingen. Daarnaast zijn er nog drie klachten direct bij het SB|G binnengekomen en aldaar afgehandeld. Het is niet bekend waar deze klachten betrekking op hadden.

Bezwaar In 2012 heeft BMC in opdracht van de gemeente Amersfoort onderzoek verricht naar de ontwikkeling van aanvragen en toekenningen van Wmo voorzieningen. Uit het rapport van BMC blijkt dat er in de eerste helft van 2012 in totaal 34 bezwaarschriften zijn ingediend, waarvan er 10 gegrond zijn verklaard. Het merendeel is ingediend vanwege de invoering van de eigen bijdrage. Het betreft hier 23 bezwaarschriften, waarvan er 7 gegrond verklaard zijn. Als cliënten ondanks de uitleg van SB|G een bezwaarschrift indienen, neemt afdeling Juridische Zaken (JZ) van de gemeente Amersfoort contact op met de cliënt om de procedure te bespreken. JZ plant een hoorzitting en wint dossierinformatie in bij SB|G. In specifieke gevallen wordt op verzoek van JZ nader medisch advies gegeven. JZ neemt vervolgens een beslissing op bezwaar. De cliënt kan hiertegen in (hoger) beroep gaan.

Aandachtspunt klachten- en bezwaar Het lijkt erop dat niet alle cliënten op de hoogte zijn van de klachten- en bezwaarprocedure. Aan de groepsgesprekken namen verschillende cliënten deel die niet tevreden waren over de afhandeling van hun vraag. De meeste van deze cliënten hadden een klacht betreffende een woonvoorziening of vervoer (rolstoel of scootmobiel). Geen van deze cliënten was ervan op de hoogte dat zij een klacht kunnen indienen. Ook gaf een deelnemer van een groepsgesprek aan dat het door een medewerker van SB|G enigszins werd afgeraden om een klacht in te dienen, omdat het weinig zinvol zou zijn en lang zou gaan duren. In het groepsgesprek met de gemeenteraad gaf een raadslid daarnaast aan dat er signalen zijn dat aan cliënten op voorhand wordt gevraagd of het om een gegronde of een ongegronde klacht gaat, terwijl men ervan uit moet kunnen gaan dat elke klacht serieus wordt behandeld.

Bezoekers van de website van het Service|Punt die een klacht willen indienen of bezwaar willen aantekenen, worden doorgelinkt naar de website van de gemeente Amersfoort. De bezoeker komt vervolgens op de homepage van de gemeente Amersfoort. Vanaf daar komt men met behulp van de zoekfunctie (trefwoorden 'klacht indienen' of 'bezwaar maken') bij de betreffende webpagina. Dit is echter vrij onduidelijk en het is daardoor niet eenvoudig om de klachten- en bezwaarprocedure te vinden op de website van de gemeente Amersfoort. Wel is het klachtenformulier op de website van de gemeente Amersfoort eenvoudig in te vullen.

De Wmo-clëntenraad wijst er daarnaast op dat cliënten met een beperking of een zorgvraag in veel gevallen niet of nauwelijks de energie hebben om door te zetten. Een hoge drempel en een ingewikkelde procedure weerhoudt hen ervan om een klacht in te dienen of bezwaar te maken.

3.3.8 Informatie over bereik en tevredenheid

De gemeente Amersfoort heeft het SB|G de opdracht gegeven informatie aan te leveren over het bereik van het Service|Punt en de tevredenheid van cliënten. Het SB|G levert maandelijks een rapportage op van het bereik (de productie) van de afdeling Wmo van het SB|G (Kritieke Prestatie Indicatoren Wmo). Hierin staat per maand weergegeven hoeveel kantelgesprekken er zijn gevoerd, hoeveel aanvragen er zijn ingediend voor welke voorziening en hoeveel besluiten er zijn genomen. Ook informeert deze rapportage over de gemiddelde doorlooptijd en het aantal aanvragen dat is toegekend en afgewezen.

In het klantonderzoek dat begin 2013 door SGBO is uitgevoerd is gevraagd naar de tevredenheid van cliënten over verschillende aspecten van de Wmo. Voor zover bekend verzamelen SB|G en het Service|Punt buiten dit onderzoek geen informatie over de tevredenheid van cliënten.

3.3.9 Verbeteren van de aanpak

De gemeente Amersfoort heeft het SB|G de opdracht gegeven om ontwikkelingen te volgen om hiermee de kwaliteit te verbeteren. Ook heeft het SB|G de opdracht gekregen om vraagpatronen te signaleren en te analyseren. In de interviews die zijn gehouden met de Wmo-consulenten en de teamleiders van het ServicePunt zijn zaken aan de orde gekomen die erop wijzen dat het SB|G actief ontwikkelingen volgt om de kwaliteit van de aanpak te verbeteren. Ook worden de Wmo-consulenten nog steeds getraind om verbeteringen aan te brengen in gesprekken die zij voeren, zoals trainingen over gesprekstechnieken. Daarnaast spreken de consulenten met elkaar over de kantelgesprekken, zodat zij van elkaar kunnen leren. In de interviews gaven de consulenten aan dat zij de trainingen en de feedback van collega's erg op prijs stellen. Tot slot is in 2012 gestart met een intensivering van de contacten tussen SB|G en Sociale Zaken. Het gaat hierbij om casusoverleggen, 'bij elkaar in de keuken kijken' en gezamenlijke trainingen.

3.4 Sturing en verantwoording

3.4.1 Verantwoordingsinformatie

De gemeente Amersfoort heeft aan SB|G de opdracht gegeven de Wmo Individuele Voorzieningen uit te voeren. Ten behoeve van de sturing en verantwoording levert het SB|G ieder kwartaal een kwartaalrapportage en een managementrapportage aan de gemeente Amersfoort (beleidsmedewerkers en college). In deze rapportage beschrijft SB|G de inhoudelijke en financiële ontwikkelingen in de uitvoering van de Wmo.

De financiële rapportage bevat:

- Een totaaloverzicht van de begroting en de uitgaven tot en met de betreffende periode. Hierbij is ook een prognose opgenomen over het hele jaar.
- Een overzicht van de uitgaven per product (HH, woonvoorzieningen, vervoersmiddelen et cetera).
- Een overzicht van de ontwikkeling in aanvragen en besluiten tot de betreffende periode.
- Een overzicht van de gemiddelde doorlooptijden tot de betreffende periode, ook in vergelijking met voorgaande jaren.
- Een overzicht van toegekende woningaanpassingen en de financiële verplichtingen hiervan.

In deze rapportage wordt eveneens ingegaan op afwijkingen tussen de begroting en de realisatie betreffende de verschillende Wmo-voorzieningen, een prognose van de financiële uitkomsten in het betreffende boekjaar. Tot slot gaat de managementrapportage in op mogelijke financiële risico's.

Zoals overeengekomen in het dienstverleningsstatuut zijn er daarnaast kritische prestatie-indicatoren (KPI's Wmo) opgesteld. Het SB|G levert maandelijks informatie aan de gemeente Amersfoort over het aantal kantelgesprekken dat is gevoerd, het aantal aanvragen dat is ingediend (uitgesplitst naar type voorziening) en het aantal besluiten dat is genomen (uitgesplitst naar type voorziening). Ook bevat deze rapportage informatie over de gemiddelde doorlooptijd en het aantal aanvragen dat is toegekend en afgewezen. Daarnaast levert het SB|G maandelijks een financiële rapportage aan de gemeente. Deze resultaten worden besproken met het management van het SB|G en de beleidsambtenaren van de gemeente Amersfoort.

In 2012 is de gemeente Amersfoort gestart met een Monitor maatregelen minima-beleid en Wmo-beleid. Deze monitor gaat in op de resultaten van de beleidswijzigingen en de financiële resultaten. Ook komen uit deze monitor aanbevelingen voort voor eventuele aanpassingen in het beleid of de uitvoering. Door in de monitor mee te tellen hoeveel mensen iets op eigen kracht of door het sociaal netwerk laten doen, kan de gemeente over een aantal jaar de verhouding tussen eigen kracht, sociaal netwerk, collectieve en individuele voorzieningen zien.

Tot slot levert het SB|G jaarlijks een jaarverslag en jaarrekening op. Hierin wordt aandacht besteed aan de uitvoering van de Wmo door het SB|G. Ook wordt er per gemeente waarvoor het SB|G werkzaam is, inzicht gegeven in de kengetallen, prestatiegegevens en de financiële uitkomsten.

Aandachtspunt De informatie over de uitvoering die de gemeente tot haar beschikking heeft, is verantwoording vooral financieel van aard. Daarnaast bevatten de rapportages meer kwalitatieve informatie over het verloop en de ervaringen met de kantelgesprekken. Het SB|G levert geen informatie over de resultaten ten aanzien van de inhoudelijke doelstellingen van de Wmo (vergroten

zelfredzaamheid, inzet eigen kracht en participatie). Dat wil zeggen dat er geen informatie beschikbaar is over het vergroten van de eigen kracht, de zelfredzaamheid en de participatie van individuele cliënten. Hierdoor is er geen inzicht in de mate waarin de doelstellingen van de Wmo (namelijk mensen in staat stellen tot maatschappelijke participatie en te stimuleren tot zelfredzaamheid) worden bereikt met de huidige werkwijze.

3.4.2 Contact tussen gemeente en SB|G

De wethouder Financiën van de gemeente Amersfoort zit zowel in het Dagelijks Bestuur als in het Algemeen Bestuur van SB|G. De wethouder Zorg en Welzijn is portefeuillehouder Wmo. De wethouders geven in het interview²³ aan dat sturing op de uitvoering door SB|G vooral gebeurt vanuit het financiële aspect, maar dat deze sturing wel altijd wordt gevoed door de inhoud. Vanuit zowel de financiële als de inhoudelijke invalshoek worden afspraken gemaakt met SB|G. Zo is het bijvoorbeeld de vraag of de nullijn haalbaar is op basis van efficiency, of dat de gemeente minder af zal moeten nemen om de nullijn te halen. Dit voedt het inhoudelijke gesprek over de Wmo met SB|G.

De gemeenteraad is niet vertegenwoordigd in het bestuur van SB|G. De raad blijft vrijwel uitsluitend op de hoogte van wat er financieel gebeurt via de begroting en het jaarverslag van SB|G. Inhoudelijk ontvangt de raad informatie over de uitvoering van de Wmo via het college. In het groepsgesprek met de gemeenteraad geeft een aantal raadsleden aan er moeite mee te hebben dat zij deze informatie via het college ontvangen. Het college heeft er volgens hen belang bij een bepaald beeld van de gang van zaken te geven. De gemeenteraad geeft in het groepsgesprek ook aan dat er weinig rondetafelgesprekken of gesprekken met cliënten over de Wmo hebben plaatsgevonden.

Tevens vindt er op regelmatige basis overleg plaats:

- Tussen de wethouder Zorg en Welzijn en de directeur van het SB|G (bestuurlijk niveau).
- Tussen beleidsambtenaren van de gemeente en de kwaliteitsadviseur van SB|G. Hierin worden financiën, doorlooptijden, beleidsmatige vragen en uitvoeringskwesties besproken.
- Casusoverleggen bedoeld om beschikkingen beter te krijgen en om de uitvoering en het beleid op actuele thema's scherp te krijgen. Aan deze overleggen nemen beleidsambtenaren van de gemeente en medewerkers van het SB|G deel.
- Casusoverleggen met Sociale Zaken, waaraan consultants Wmo en klantmanagers Sociale Zaken deelnemen. Ook worden er gezamenlijk trainingen gevolgd en worden er 'snuffelstages' gelopen.

²³ In het kader van dit onderzoek is in een dubbelinterview gesproken met de wethouder Financiën en de wethouder Zorg en Welzijn van de gemeente Amersfoort.

Tot slot probeert de gemeente zicht te houden op of klantgesprekken goed worden gevoerd, zonder zich direct met de deskundigheid en training van de Wmo-consulenten te bemoeien. Dit betekent dat de gemeente met SB|G bespreekt hoe de kantelgesprekken lopen en of SB|G de juiste bagage heeft om de kantelgesprekken te voeren. De gemeente heeft in de beleidsregels het kader voor de kantelgesprekken gegeven.

3.4.3 Interne verantwoording en sturing SB|G en Service|Punt

De Wmo-consulenten schrijven tijd op de producten van SB|G. Het SB|G heeft normtijden opgesteld voor de FrontOffice voor het kantelgesprek. Voor het organiseren van het gesprek, het gesprek zelf, de verslaglegging en het registreren staat in totaal drie uur. De Wmo-consulenten van de FrontOffice geven in de interviews aan dat deze drie uur voor een kantelgesprek bij het Service|Punt en de verslaglegging daarvan meestal volstaat. Als het kantelgesprek bij de cliënt thuis plaatsvindt, is deze drie uur te kort. Nazorg is nog geen officieel product van het SB|G. Consulenten van de FrontOffice schrijven de tijd die zij besteden aan nazorg wel, zodat inzichtelijk kan worden gemaakt hoeveel tijd de consulenten hieraan besteden.

4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

4.1 Inleiding

In dit rapport is verslag gedaan van het onderzoek dat is uitgevoerd naar de uitvoering van de Wmo Individuele Voorzieningen in de gemeente Amersfoort. Met dit onderzoek beoogt de rekenkamercommissie inzicht te verkrijgen in de doelmatigheid en doeltreffendheid van de werkwijze, die sinds 1 januari 2012 wordt gebruikt bij de uitvoering van het Wmo-beleid in de gemeente Amersfoort.

In dit onderzoek stond de volgende onderzoeksvraag centraal:

Is de uitvoering van de Wmo Individuele Voorzieningen in Amersfoort doeltreffend en doelmatig en beschikt de gemeente Amersfoort over voldoende mogelijkheden om hierop te sturen?

Deze centrale onderzoeksvraag is uitgewerkt in veertien concrete onderzoeksvragen (zie hoofdstuk 1, paragraaf 1.2.2). Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden is een documentenanalyse uitgevoerd, zijn interviews gehouden met verschillende betrokkenen van de gemeente Amersfoort en SB|G, is een nadere analyse uitgevoerd op een recent klanttevredenheids-onderzoek onder Wmo-cliënten en zijn groepsgesprekken gevoerd met cliënten, de gemeenteraad en de Wmo-cliëntenraad.

In dit hoofdstuk wordt beknopt antwoord gegeven op de verschillende onderzoeksvragen. Ook wordt in dit hoofdstuk de doeltreffendheid, de doelmatigheid en de sturing en verantwoording getoetst aan de normen zoals deze zijn opgenomen in het toetsingskader (zie bijlage 3). Tot slot bevat dit hoofdstuk de conclusies en aanbevelingen.

4.2 Beantwoording onderzoeksvragen

Onderzoeksvraag 1:

Welke doelstellingen heeft de gemeente Amersfoort geformuleerd voor het Wmo-beleid?

Antwoord:

Strategisch niveau:

- Mensen die dat nodig hebben te ondersteunen in hun bijdrage aan de samenleving;
- Het bieden van hulp bij het herstellen van hun zelfredzaamheid;
- Het dusdanig uitrusten van mensen dat zij maatschappelijk kunnen participeren.

Tactisch niveau:

Nadruk leggen op:

- Eigen verantwoordelijkheid van burgers;
- Eigen kracht en die van de omgeving van burgers;
- Vraagverheldering;
- Kostenbesparing.

Operationeel niveau:

- Invoeren van de Kanteling;
- Bieden van de goedkoopst-compenserende, maar passende voorziening.

Onderzoeksvraag 2:

Hoe heeft het SB|G, dat dit beleid uitvoert, deze doelstellingen ingevuld?

a. Organisatie

b. Werkwijze

c. Interne indicatoren voor sturing en verantwoording

Antwoord:

a. Organisatie:

- Openstelling breed Wmo-loket onder de naam Service|Punt;
- Splitsing tussen Front- en BackOffice: aanmelding en aanvraag.

b. Werkwijze:

- Voeren van kantelgesprekken door FrontOffice;
- In kantelgesprekken 'afpellen' oplossing: eigen kracht, sociaal netwerk, algemene voorziening, individuele voorziening;
- Behandeling aanvragen door BackOffice;
- Toepassen Wmo-regelgeving (draagkrachtonderzoek, voorzienbaarheid, eigen bijdrage).

c. Interne indicatoren voor sturing en verantwoording:

- De Wmo-consulenten schrijven tijd op de verschillende producten die het SB|G levert.
- Maandelijksse aanlevering KPI's (aantal kantelgesprekken, aanvragen et cetera);
- Ieder kwartaal: managementrapportage;
- Jaarlijks: jaarverslag en jaarrapportage;
- Hiermee levert het SB|G de verantwoordingsinformatie op zoals dat is afgesproken in het Dienstverleningsstatuut.

NB. In de rapportages ligt de nadruk op bereik en financiën.

Onderzoeksvraag 3:

Acht het SB|G de Wmo goed uitvoerbaar gezien de gestelde doelen en beschikbare financiële middelen?

- a. *Welke knelpunten ervaart het SB|G en welke oplossingsrichtingen ziet het daarvoor?*

Antwoord:

SB|G acht de Wmo in principe goed uitvoerbaar gezien de gestelde doelen²⁴

- Scheiding tussen aanmelding en aanvraag is uitvoerbaar.
- Kantelgesprekken lopen naar wens van Wmo-consulent en meerderheid van cliënten.
- Wmo-regelgeving wordt toegepast.
- Ten opzichte van 2011 zijn in 2012 minder aanvragen ingediend.

Knelpunten:

- Door scheiding aanmelding en aanvraag zijn kantelgesprekken vrijblijvend van aard.
- Het voeren van de kantelgesprekken en een zorgvuldige behandeling van aanvragen kosten veel tijd. Het beschikbare budget is daarvoor niet toereikend.
- Het is niet duidelijk of het betrekken van de (financiële) draagkracht bij de beoordeling van de aanvraag voor huishoudelijke hulp categorie 1 rechtmatig is.
- Er kan niet worden vastgesteld in hoeverre de kantelgesprekken bijdragen aan een afname van het aantal aanvragen.

Oplossingsrichtingen:

Voor geen van deze knelpunten zijn door het SB|G concrete oplossingsrichtingen voorgesteld. Het budget is in 2012 niet overschreden doordat het aantal aanmeldingen en aanvragen achter is gebleven bij de begroting.

Onderzoeksvraag 4:

Verloopt de uitvoering van de Wmo door het SB|G volgens de daarvoor vastgestelde werkwijze (vastgelegd in de verordening en de beleidsregels)?

- a. *Zo niet, waarom?*
b. *Zijn hierin verschillen waarneembaar tussen de aanvraagprocedures voor de verschillende voorzieningen?*

Antwoord:

- De uitvoering van de Wmo door het SB|G verloopt volgens de werkwijze zoals deze is vastgelegd in de verordening en de beleidsregels.
- Er zijn hiervoor geen verschillen waarneembaar tussen de aanvraagprocedures voor de verschillende voorzieningen.

²⁴ In het technisch wederhoor is door SB|G aangegeven dat het beleid in 2012 met regelmaat is aangepast. De gemeente Amersfoort heeft, vooral in de periode januari t/m maart, de beschikking voor huishoudelijke hulp inhoudelijk meerdere malen gewijzigd. De vraagstelling en uitleg aan de burger moesten hierdoor op een andere manier worden ingestoken. De consequentie hiervan was dat ook de werkwijze van het SB|G verschillende bijgeschaafd moest worden.

Onderzoeksvraag 5:

Verschildt de uitvoering van de Wmo door het SB|G voor de gemeente Amersfoort van die voor de andere gemeenten, die de uitvoering van de Wmo bij het SB|G hebben belegd?

a. Zo ja, in welke zin, waarom en met welke gevolgen?

Antwoord:

- Ja, het SB|G voert voor de verschillende gemeenten verschillende producten uit. Geen enkele gemeente laat alle Wmo-kerntaken uitvoeren door het SB|G. Sommige gemeenten leggen slechts enkele taken of zelfs alleen deeltaken neer bij het SB|G. Het SB|G neemt voor de ene gemeente slechts besluiten terwijl voor een andere gemeente alleen complexe (medische) onderzoeken worden gedaan. Hierdoor vormen de kerntaken geen stabiele basis voor het uitvoerende werk van SB|G.
- Het Wmo-beleid verschilt per gemeente:
De gemeente Amersfoort is de enige gemeente die de financiële draagkracht meeweegt in de beoordeling van aanvragen voor huishoudelijke hulp. Ook hanteert de gemeente Amersfoort een grensbedrag van € 6.800,- voor de voorzienbaarheid van woonvoorzieningen. Andere gemeenten hanteren een ander grensbedrag, geen grensbedrag of werken niet met voorzienbaarheid.
- Het SB|G geeft aan dat deze verschillen tussen de gemeenten de uitvoering van de Wmo complex maken.

Onderzoeksvraag 6:

Leidt de uitvoering van de Wmo in Amersfoort tot een voldoende compensatie van de beperkingen van de aanvragers van Wmo-voorzieningen?

a. Zijn er verschillen in doeltreffendheid waarneembaar tussen verschillende subgroepen?

Antwoord:

- In het SGB|O-onderzoek geeft de meerderheid van de cliënten aan dat de oplossing bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en deel kunnen nemen aan de maatschappij. Hierin is geen verschil te zien tussen mensen die een individuele voorziening hebben en mensen die een andere oplossing hebben gevonden.
- Cliënten die deelnamen aan de groepsgesprekken vinden dat de geboden oplossing voldoende compensatie biedt voor hun beperking. Het gaat hier echter om een groep van slechts 28 cliënten waarvan de meesten gebruikmaken van een individuele voorziening.
- Hoewel het antwoord van cliënten inzicht geeft in hun eigen oordeel, is hen niet gevraagd *in welke mate* de oplossing bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen en deel kunnen nemen aan de maatschappij.
- Er zijn er geen objectieve gegevens beschikbaar over de vraag of de uitvoering van de Wmo leidt tot voldoende compensatie van cliënten.

Onderzoeksvraag 7:

Zijn de aanvragers van Wmo-voorzieningen tevreden over het verloop van de aanvraagprocedure en over het resultaat daarvan?

- a. *Is voor hen voldoende duidelijk waar en hoe zij voorzieningen aan kunnen vragen?*
- b. *Is voor hen voldoende duidelijk welke voorzieningen zij kunnen aanvragen?*
- c. *Hoe beoordelen zij het contact met het Service|Punt, de aanvraag-procedure, de levertijd en de voorzieningen zelf?*
- d. *Vinden zij dat zij door de geleverde voorzieningen voldoende worden gecompenseerd voor hun beperkingen? Zo nee, waarom niet?*
- e. *Zijn zij bekend met de klachtenprocedure, hebben zij hier wel eens gebruik van gemaakt en zo ja, hoe hebben zij deze ervaren?*

Antwoord:

- Over het algemeen zijn cliënten tevreden over het verloop van de aanvraag-procedure. Sommige cliënten geven aan dat de beslistermijn te lang is.
- De meeste cliënten zijn niet goed op de hoogte van de Wmo-regelgeving (draagkrachtonderzoek en voorzienbaarheid) en zij weten daarom niet waar zij wel en niet voor in aanmerking komen.
- Over het algemeen zijn cliënten tevreden over het contact met het Service|Punt (bejegening, deskundigheid).
- Een groot deel van de cliënten is tevreden over de geboden oplossing. Dertien procent van de respondenten in het SGBO-onderzoek was niet tevreden met de geboden oplossing. De mate van tevredenheid verschilt per soort voorziening.
- Zie voor het oordeel van cliënten over de mate van compensatie het antwoord op onderzoeksvraag 6.
- Cliënten zijn over het algemeen niet bekend met de klachtenprocedure. Geen van de deelnemers aan de groepsgesprekken had gebruikgemaakt van de klachtenprocedure. In 2012 zijn in totaal slechts negen klachten ingediend.

Onderzoeksvraag 8:

Wat is de formele relatie tussen de gemeente Amersfoort en het SB|G?

Antwoord:

- Het SB|G is een uitvoeringsorganisatie en voert de Wmo uit voor de gemeente Amersfoort en vijf andere gemeenten die deelnemen aan de gemeenschappelijke regeling.
- Het SB|G wordt bestuurd door een Algemeen Bestuur (AB) en een Dagelijks Bestuur (DB).
- Het Algemeen Bestuur bestaat uit zes wethouders en één burgemeester van de deelnemende gemeenten.
- Het Dagelijks Bestuur is een selectie hieruit van twee wethouders, onder wie de wethouder Financiën van de gemeente Amersfoort.
- De formele relatie tussen de gemeente Amersfoort en het SB|G is die van opdrachtgever respectievelijk uitvoerder.

Onderzoeksvraag 9:

Hoe en met welke middelen (overlegvormen, doelstellingen, eisen t.a.v. verantwoording) vult de gemeente deze relatie in?

Antwoord:

- De gemeente Amersfoort en SB|G hebben een Dienstverleningsstatuut Wmo opgesteld en ondertekend.
- Dit statuut bevat (op hoofdlijnen) afspraken over te leveren producten, budget, kwaliteit, controle & verantwoording, en overleg & evaluatie.
- Er vindt op regelmatige basis overleg plaats tussen de gemeente en het SB|G op verschillende niveaus. Dat wil zeggen op bestuurlijk niveau, management niveau en op casusniveau (tussen beleidsambtenaren en de kwaliteitsadviseur van het SB|G).

Onderzoeksvraag 10:

Hoe is bij het SB|G intern de aansturing van en verantwoording door het Service|Punt voor wonen, zorg en welzijn geregeld?

Antwoord:

- De Wmo-consulenten in de FrontOffice worden aangestuurd door een teamleider van de FrontOffice.
- De Wmo-consulenten in de BackOffice worden aangestuurd door een teamleider van de BackOffice.
- Deze teamleiders worden aangestuurd door het hoofd van de afdeling Wmo van SB|G.
- De Wmo-consulenten in de Front- en BackOffice schrijven tijd op de verschillende producten die het SB|G levert in opdracht van de gemeente Amersfoort.
- Het management rapporteert en analyseert de verschillende registraties en KPI's en stuurt op basis daarvan de Wmo-consulenten aan.

Onderzoeksvraag 11:

Welke verantwoordingsinformatie ontvangt de gemeente van het SB|G over de (resultaten van) de uitvoering van het beleid?

Antwoord:

- SB|G levert ieder kwartaal een managementrapportage aan de gemeente Amersfoort. In deze rapportage gaat het SB|G kort in op een aantal lopende zaken ten aanzien van de uitvoering van de Wmo en de financiële ontwikkelingen.
- SB|G levert maandelijks KPI's Wmo aan de gemeente; deze bevatten informatie over het aantal kantelgesprekken, het aantal aanvragen en het aantal besluiten. Ook bevat deze rapportage informatie over de gemiddelde doorlooptijd en het aantal aanvragen dat is toegekend en afgewezen.
- SB|G levert hiermee de verantwoordingsinformatie op zoals dat is afgesproken in het Dienstverleningsstatuut.
- SB|G levert geen informatie over de resultaten ten aanzien van de inhoudelijke doelstellingen van de Wmo (in staat stellen tot maatschappelijke participatie en vergroten zelfredzaamheid). De gemeente heeft hier ook niet om gevraagd.
- De gemeente is in 2012 gestart met het uitvoeren van een monitor om zicht te krijgen op de verhouding tussen eigen kracht, sociaal netwerk, collectieve/algemene voorzieningen en individuele voorzieningen.

Onderzoeksvraag 12:

Leiden de gekozen constructie, de wijze waarop deze in de praktijk wordt ingevuld en de beschikbare verantwoordingsinformatie ertoe dat de gemeente (onderscheiden naar gemeenteraad, college en ambtelijke organisatie):

- a. Voldoende mogelijkheden heeft voor een goede aansturing van het SB|G?*
- b. Voldoende zicht heeft op de doelmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoering?*
- c. Goed is voorbereid op de actuele ontwikkelingen in de Wmo?*

Antwoord:

- Doordat er nauwelijks informatie beschikbaar is over het resultaat ten aanzien van de inhoudelijke doelstellingen van de Wmo en over de resultaten ten aanzien van de gemaakte werkafspraken, lijkt de gemeente over onvoldoende mogelijkheden te beschikken voor een goede aansturing.
- Doordat bovenstaande gegevens niet worden verzameld en geleverd, heeft de gemeente geen zicht op de doelmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoering van de Wmo.
- Op basis van het huidige onderzoek is niet te zeggen welke invloed dat heeft op de mate waarin de gemeente goed is voorbereid op de actuele ontwikkelingen in de Wmo.

Onderzoeksvraag 13:

Gebruikt de gemeente deze mogelijkheden en beschikbare informatie ook in de praktijk voor het sturen op de doelmatigheid en doeltreffendheid van (de uitvoering van) het Wmo-beleid?

- a. Inclusief financiële sturing op de uitvoering?*

Antwoord:

- De informatie over de uitvoering die de gemeente tot haar beschikking heeft, is vooral financieel van aard.
- Het is onduidelijk in welke mate de gemeente deze informatie gebruikt om de uitvoering financieel te sturen.
- Beleidsambtenaren van de gemeente hebben wel regelmatig overleg met de kwaliteitsadviseur van SB|G. Met behulp van deze overleggen probeert de gemeente zicht te houden op de uitvoering en het verloop van de kantelgesprekken.

Onderzoeksvraag 14:

Verschilt de aansturing van het SB|G door de gemeente Amersfoort van die door de andere gemeenten, die de uitvoering van de Wmo bij het SB|G hebben belegd?

- a. Zo ja, in welke zin, waarom en met welke gevolgen?*

Antwoord:

- Bij de gemeente Amersfoort zijn beleidsmedewerkers specifiek op de prestatievelden van de Wmo werkzaam. Bij de kleinere gemeenten hebben de beleidsmedewerkers een breder dossier en staan ze daardoor soms meer op afstand.
- De gemeente Amersfoort is de grootste gemeente binnen de gemeenschappelijke regeling en neemt daardoor een dominante positie in.
- Aan de gevolgen van deze verschillen is in dit onderzoek nauwelijks aandacht besteedt. Om die reden kunnen hierover geen uitspraken worden gedaan.

4.3 Doeltreffendheid en doelmatigheid van de uitvoering Wmo

Voor dit onderzoek is een toetsingskader opgesteld om de doeltreffendheid en doelmatigheid van de uitvoering van de Wmo te beoordelen. Het kader bevat normen waar een doeltreffend en doelmatig beleid, proces en resultaat aan moeten voldoen. Het bevat ook normen ten aanzien van sturing en verantwoording, aangezien een goede sturing en verantwoording van groot belang zijn voor doeltreffendheid en doelmatigheid. In de hieronder volgende subparagrafen wordt aan de hand van deze normen de doelmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoering beschreven.

4.3.1 Doeltreffendheid

Beleid *De uitwerking van de doelstelling in de Wmo-verordening en beleidsregels is in lijn met het doel van de Wmo.*

De te bereiken resultaten van de Wmo zoals deze zijn geformuleerd in de Verordening voorzieningen Wmo Amersfoort 2012 en uitgewerkt in de beleidsregels zijn in lijn met de doelstelling van de Wmo, die inhoudt mensen in staat te stellen tot maatschappelijke participatie en te stimuleren tot zelfredzaamheid.

Proces *Het vaststellen van beperkingen en daarvoor passende compenserende hulp/voorzieningen gebeurt zorgvuldig en op basis van objectieve waarneming.*

Door de splitsing in Front- en BackOffice wordt de beperking en de aanvraag van de cliënt door minimaal twee consultants bekeken; dit vergroot de objectiviteit van de waarneming. Met deze werkwijze lijkt er in voldoende mate aandacht te worden besteed aan een zorgvuldige en objectieve behandeling van de aanvraag van cliënten.

Een aandachtspunt hierbij is dat cliënten zich niet goed kunnen voorbereiden op de aard van het gesprek met de FrontOffice, omdat zij hierover voorafgaand aan het kantelgesprek weinig informatie ontvangen. Dit kan ertoe leiden dat cliënten in het gesprek overrompeld worden door de aard van de vragen en/of hun persoonlijke situatie niet goed kunnen verwoorden. Ook kan het zijn dat cliënten zich geremd voelen en bepaalde zaken niet durven te bespreken. De consultants van de FrontOffice dienen zich hier van bewust te zijn en te worden getraind om met eventuele verlegenheid, weerstand of terughoudendheid van cliënten om te kunnen gaan.

Resultaat *Inwoners die problemen ondervinden bij hun deelname aan het maatschappelijk verkeer worden daarvoor voldoende gecompenseerd.*

De gemeente beschikt niet over gegevens die inzichtelijk maken in hoeverre cliënten daadwerkelijk gecompenseerd worden door de individuele voorzieningen die in het kader van de Wmo worden toegekend, en/of de andere

oplossingen die in het kantelgesprek met de Wmo-consulent voor de door hen ervaren beperkingen worden gevonden. Hiervoor is een uitkomstmaat nodig die inzicht biedt in de mate van participatie en zelfredzaamheid van cliënten en deze wordt door de gemeente niet gebruikt.

Het onderzoek laat wel zien dat een grote meerderheid van de cliënten die een aanvraag indienen bij het SB|G (zeer) tevreden is met de voorgestelde oplossing (87%). Ongeveer de helft van de respondenten in het SGBO-onderzoek geeft aan dat de hulp die zij ontvangen een grote bijdrage levert aan het zelfstandig kunnen blijven wonen, en veertig procent stelt dat de geboden hulp een grote bijdrage levert aan het kunnen blijven meedoen aan de maatschappij. Daarmee zijn er indicaties dat inwoners door de uitvoering van de Wmo worden gecompenseerd voor de problemen die zij ondervinden bij hun deelname aan het maatschappelijk verkeer, maar de mate waarin dit gebeurt is onbekend. Eveneens kan niet worden vastgesteld of de nieuwe, gekantelde werkwijze heeft geleid tot een toename van deze compensatie.

Resultaat *Individuele Wmo-voorzieningen worden alleen gebruikt door diegenen die het echt nodig hebben.*

Met de Kanteling en de nadruk op (financiële) draagkracht wordt ernaar gestreefd individuele Wmo-voorzieningen alleen aan diegenen te verstrekken die ze echt nodig hebben. In 2012 is het aantal aanvragen en het aantal toekenningen van huishoudelijke hulp afgenomen ten opzichte van 2011. Gezien het huidige Wmo-beleid is het goed mogelijk dat voorzieningen nu in hogere mate worden toegekend aan hen die ze echt nodig hebben, d.w.z. aan cliënten die het probleem niet op eigen kracht of met behulp van het eigen netwerk kunnen oplossen of de voorziening niet zelf kunnen betalen. Het is echter niet bekend hoe de groep inwoners die voorzieningen krijgen, zich verhoudt tot inwoners die deze voorzieningen niet krijgen (of niet aanvragen door onbekendheid met het Service|Punt of het aanvraagproces). Het is dan ook niet bekend of er inwoners zijn die een voorziening wel echt nodig hebben maar deze momenteel niet krijgen.

4.3.2 Doelmatigheid

Beleid *De gehanteerde beleidsuitgangspunten zijn werkbaar.*

Belangrijke beleidsuitgangspunten die de gemeente Amersfoort hanteert zijn:

- een scheiding tussen aanmelding en aanvraag;
- aandacht voor de eigen kracht en financiële draagkracht van de cliënt;
- het uitgangspunt dat voorzieningen niet worden verstrekt wanneer de cliënt had kunnen voorzien deze op termijn nodig te hebben (en er dus voor had kunnen sparen) en/of wanneer deze als algemeen gebruikelijk kunnen worden beschouwd (iets wat iedereen voor zichzelf aanschafft).

Voor het SB|G zijn deze uitgangspunten in principe werkbaar. Er is een scheiding gemaakt tussen een Front- en BackOffice en in het kantelgesprek en de beoordeling van de aanvraag wordt aandacht besteed aan eigen kracht, (financiële) draagkracht, voorzienbaarheid en algemeen gebruikelijk geachte voorzieningen. Toch doet zich een aantal knelpunten voor:

- De gemeente spoorde haar burgers enkele jaren geleden nog aan om voor hulp aan te kloppen bij de gemeente. Dit oude beleid staat de nadruk op de inzet van eigen kracht en voorzienbaarheid in de weg. Cliënten zelf geven aan dat de gemeente soms wel erg makkelijk denkt over het (structureel) inzetten van hun 'eigen kracht' of sociale netwerk.
- De scheiding tussen aanmelding en aanvraag maakt dat tijdens het kantelgesprek nog niet bekend is of de cliënt in aanmerking komt voor een individuele voorziening. De consulent van de FrontOffice hoeft daardoor nog niet met de cliënt te zoeken naar alternatieve oplossingen in eigen kring. Dit geeft het kantelen een vrijblijvend karakter.
- Uit het onderzoek blijkt dat de consequenties van het beleid ten aanzien van de voorzienbaarheid onvoldoende aandacht krijgen in de kantelgesprekken en door cliënten ook niet goed worden begrepen. Dit hangt mogelijk deels samen met het feit dat de Wmo-consulenten zelf niet altijd goed weten voor wie de voorzienbaarheid wel en niet van toepassing is.
- Op dit moment is het nog onduidelijk of de wijze waarop de gemeente Amersfoort de (financiële) draagkracht betreft bij het verstrekken van huishoudelijke hulp categorie 1 rechtmatig zal worden bevonden door de Centrale Raad van Beroep.

Beleid

De gehanteerde beleidsuitgangspunten zijn volgens de betrokken in de uitvoering realistisch.

Ten aanzien van de haalbaarheid van de beleidsuitgangspunten zijn drie knelpunten geconstateerd:

- De financiële middelen die door de gemeente Amersfoort beschikbaar zijn gesteld om het vastgestelde beleid uit te voeren zijn niet toereikend. In 2012 is het vastgestelde budget voor de uitvoering van de Wmo door het SB|G niet overschreden. Dit komt echter doordat het aantal aanvragen achterbleef bij de begroting. Als deze gelijk zou zijn geweest aan de begroting dan zou het budget zijn overschreden.
- Ook ten aanzien van de verstrekkingen was het beschikbare budget in 2012 niet toereikend. Het budget voor hulp bij het huishouden is met een bedrag van € 892.049,- overschreden. Deze overschrijding is onder meer het gevolg van een verhoging van de tarieven en de vergrijzing. Het budget voor woonvoorzieningen is met een bedrag van € 106.409 overschreden. Ondanks deze overschrijdingen zijn er ten opzichte van 2011 kostenbesparingen gerealiseerd.
- Het Service|Punt slaagt er regelmatig (25-40% van de aanvragen) niet in om een besluit over een aanvraag binnen de vastgestelde termijn van acht

weken te nemen. De redenen hiervoor zijn een beperkte capaciteit en het feit dat een zorgvuldige behandeling van de aanvragen veel tijd kost.

Proces *Het werkproces sluit aan bij de gestelde doelen en leidt in theorie en praktijk tot realisatie van het gewenste resultaat.*

De werkwijze, waarin het kantelgesprek een belangrijke rol speelt, sluit goed aan bij de doelstelling van het Wmo-beleid om meer nadruk te leggen op de eigen verantwoordelijkheid van burgers, de eigen kracht en die van de omgeving van burgers, vraagverheldering en kostenbesparing. Het is echter onduidelijk of de gerealiseerde kostenbesparingen in 2012 (ondanks een overschrijding van het budget) worden veroorzaakt door dit werkproces. Het lijkt aannemelijk dat het lagere aantal aanvragen en verstrekkingen vooral is toe te schrijven aan de beleidswijzigingen ten aanzien van de voorzienbaarheid en het meewegen van de (financiële) draagkracht. Het is niet vast te stellen welke bijdrage het voeren van de kantelgesprekken hieraan heeft geleverd. Ook is onduidelijk of de kantelgesprekken en de eventuele verstrekkingen bijdragen aan een grotere zelfredzaamheid en participatie van cliënten.

Proces *Eventuele gebreken in het proces op papier worden in de praktijk alsnog verholpen*

Het SB|G is geen grote gebreken tegengekomen in het proces zoals dat door de gemeente Amersfoort op papier is vastgelegd. Wel geeft SB|G aan dat zij bepaalde aspecten van het werkproces in samenwerking met de gemeente Amersfoort nader zouden willen uitwerken. Zo heeft de gemeente Amersfoort aan SB|G de opdracht gegeven om voor alle cliënten nazorg te introduceren. Er is niet uitgewerkt wat de gemeente hieronder precies verstaat. Ook is er geen apart budget beschikbaar gesteld voor dit product.

Proces *Cliënten zijn tevreden over het verloop van het proces.*

Uit het onderzoek blijkt dat de cliënten over het algemeen (zeer) tevreden zijn over het verloop van het proces. Aandachtspunten zijn:

- beter voorbereiden van cliënten op de aard van het kantelgesprek;
- de tijd tussen aanmelding en het daadwerkelijk ontvangen van hulp;
- de telefonische bereikbaarheid van het Service|Punt.

Proces *Klachten worden tijdig en zorgvuldig afgehandeld*

Over de tijdigheid en zorgvuldigheid waarmee klachten worden afgehandeld, is geen informatie beschikbaar.

Resultaat *Compensatie van inwoners die problemen ondervinden, vindt plaats door middel van een optimale inzet van de middelen die de gemeente ter beschikking staan.*

Met het kantelgesprek wordt hierop ingezet, door eerst te kijken naar de eigen kracht en het sociaal netwerk van de cliënt, dan naar collectieve voorzieningen en pas als laatste naar individuele voorzieningen. Het feit dat het kantelgesprek niet resulteert in een oplossing of in een tweede gesprek, maar alleen in het besluit van de cliënt – naderhand – tot het al dan niet indienen van een aanvraag, brengt met zich mee dat mogelijk minder strak wordt gestuurd op het zo min mogelijk verstrekken van individuele voorzieningen dan mogelijk. De splitsing tussen Front- en BackOffice versterkt dit nog.

Een ander knelpunt is dat de samenwerking met de verschillende kernpartners van het ServicePunt nog niet optimaal is, waardoor het niet altijd lukt om cliënten door te verwijzen naar andere voorzieningen.

4.3.3 Sturing en verantwoording

Beleid *De gemeente en het SB|G hebben meetbare afspraken over inzet, resultaten en effecten op schrift gezet.*

In het dienstverleningsstatuut tussen gemeente en SB|G zijn de producten opgenomen die het SB|G levert in het kader van de Wmo. Daarnaast zijn er ook afspraken gemaakt over het aantal producten dat SB|G in een jaar levert. De kwaliteit van de dienstverlening is in de DVS echter niet SMART geformuleerd. Evenmin is vastgelegd hoe de kwaliteit en de effecten van de uitvoering moeten worden gemeten en verantwoord. Daarmee voldoen de gemaakte afspraken tussen de gemeente en SB|G slechts zeer gedeeltelijk aan de norm.

Beleid *De gemeenschappelijke regeling biedt de raad, het college en de ambtelijke organisatie de mogelijkheden voor sturing en controle.*

De regeling biedt een heldere structuur voor sturing en controle. Zowel de ambtelijke organisatie, het college als de gemeenteraad hebben de mogelijkheden om op de uitvoering te sturen en achteraf de resultaten te controleren. Deze mogelijkheden zijn beschreven in hoofdstuk 3.

Proces *Er is een procedure voor tussentijdse monitoring van de uitvoering, gekoppeld aan de doelstellingen en gemaakte afspraken.*

Het college en de ambtelijke organisatie hebben met het SB|G overlegvormen ontwikkeld en verantwoordingsafspraken gemaakt die hiertoe dienen en gebruiken deze mogelijkheden ook. Het onderzoek laat echter zien dat de mogelijkheden voor sturing en verantwoording deels nog onvoldoende worden benut. SMART-afspraken over te leveren resultaten en effecten ontbreken (met uitzondering van output-indicatoren). Sturings- en verantwoordingsinformatie is bovendien vooral gekoppeld aan de financiële doelstellingen van het Wmo-beleid (kostenbesparing) en niet zo zeer aan de inhoudelijke doelstellingen van het beleid. Ook wordt er in deze diverse monitoren nauwelijks

aandacht besteed aan de gemaakte afspraken ten aanzien van de verschillende producten die zijn opgenomen in het Dienstverleningsstatuut Wmo.²⁵

De gemeenteraad maakt weinig gebruik van de mogelijkheid die de raad heeft om periodiek op de hoogte gehouden te worden en om over de resultaten van de uitvoering te worden geïnformeerd.

Proces *Knelpunten in de uitvoering worden besproken met de gemeente en adequaat opgelost.*

Er vindt op regelmatige basis op ambtelijk en bestuurlijk niveau overleg plaats tussen de gemeente en SB|G over zowel financiële als inhoudelijke knelpunten. Dit heeft echter nog niet tot een adequate oplossing van alle knelpunten (zoals hierboven genoemd) geleid.

Proces *Het proces wordt zodanig geregistreerd dat controle op de uitvoering mogelijk is.*

SB|G werkt sinds kort met een nieuw registratiesysteem. Met dit systeem kan meer informatie op cliënt- en voorzieningenniveau worden vastgelegd. Ook wordt de oplossing die is voorgesteld door de Wmo-consulent geregistreerd. Hiermee is op termijn meer controle op de uitvoering mogelijk.

Ook schrijven de Wmo-consulenten van SB|G tijd op de verschillende producten die SB|G levert in opdracht van de gemeente Amersfoort. Op deze wijze kan ook daarop controle plaatsvinden.

Resultaat *De resultaten en effecten van de uitvoering worden teruggekoppeld naar de ambtelijke organisatie, het college en de raad, waarbij de inhoud is toegesneden op de rol van deze drie partijen.*

Zoals al eerder gesteld, ontvangen de ambtelijke organisatie en het college informatie over de (financiële) resultaten van de uitvoering. Informatie over de effecten, gekoppeld aan de doelstellingen van het beleid, is niet beschikbaar. De informatie die de gemeenteraad ontvangt, is in vergelijking met de informatie aan college en ambtelijke organisatie erg summier.

4.4 Overkoepelende conclusies

Dit onderzoek naar de uitvoering van de Wmo Individuele Voorzieningen laat zien dat de gemeente en het SB|G er sinds begin 2012 in zijn geslaagd om de kanteling van de Wmo vorm te geven. Er is nieuw beleid ontwikkeld en er wordt volgens een aangepast werkproces gewerkt. Zowel de consulenten van

²⁵ Waaronder de zeventien onderdelen bevattende opdracht van de gemeente Amersfoort.

de Front- en de BackOffice als de cliënten zijn in grote lijnen tevreden over het functioneren van dit proces.

Op basis van de beschikbare gegevens kunnen geen uitspraken worden gedaan over de mate waarin het Wmo-beleid in de gemeente Amersfoort bijdraagt aan het bereiken van de doelstellingen van de Wmo: het dusdanig compenseren van mensen in hun beperkingen dat zij volwaardig kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer, terwijl zij daarbij tegelijkertijd minder een beroep doen op de individuele voorzieningen die de gemeente in het kader van de Wmo verstrekt. Dit wordt veroorzaakt door een aantal gebreken in de sturing- en verantwoordingsinformatie en in de organisatie van het werkproces:

- De gemeente stuurt op *output* (resultaten) in plaats van op *outcome* (effecten). Er wordt geen informatie verzameld over de mate van zelfredzaamheid en participatie van cliënten. Hierdoor blijven deze effecten van de uitvoering onzichtbaar, voor zowel het college als voor de gemeenteraad. Dit vormt uiteindelijk (ook) een risico voor de financiële sturing op de uitvoering van het beleid.
- Het SB|G heeft onvoldoende middelen voor het bieden van structurele nazorg. Hierdoor raken cliënten uit beeld en is onduidelijk in hoeverre de problemen van cliënten daadwerkelijk zijn opgelost. Nazorg heeft bovendien een preventieve functie: wanneer een oplossing niet goed werkt of de situatie van de cliënt verslechtert, kan dit tijdig worden gesignaleerd.
- Het is onduidelijk welk deel van de Wmo-doelgroep door het SB|G wordt bereikt en waarom mensen wel of geen aanvraag indienen. Daarmee is onbekend in hoeverre de mensen die daadwerkelijk individuele voorzieningen nodig hebben, deze ook ontvangen.
- De scheiding tussen Front- en BackOffice maakt dat er onvoldoende een koppeling wordt gelegd tussen het aanspreken van mensen op hun eigen verantwoordelijkheid en het beoordelen van een aanvraag voor een individuele voorziening. Door al in het kantelgesprek (FrontOffice) een eerste oordeel of advies te kunnen geven over de voorzieningen waar iemand wel of geen beroep op kan doen (wat nu in de BackOffice gebeurt nadat een aanvraag is ingediend), kan mogelijk een meer klemmend beroep worden gedaan op de eigen verantwoordelijkheid in de fase voordat überhaupt aanvragen worden ingediend.

Dit onderzoek heeft de meerwaarde van het voeren van de kantelgesprekken niet kunnen aantonen, terwijl de gemeente hier wel hoge verwachtingen van heeft en er veel wordt geïnvesteerd in de arbeidsintensieve kantelgesprekken. Het enige goed zichtbare effect, namelijk de afname van het aantal aanvragen en de kostenbesparingen die in 2012 ten opzichte van 2011 zijn gerealiseerd, wordt waarschijnlijk vooral veroorzaakt door de introductie van (financiële) draagkracht en voorzienbaarheid: inwoners hebben eenvoudigweg minder vaak recht op een voorziening. Voor de toekomst is het belangrijk om wel goed zicht te krijgen op het effect van de kanteling. Lukt het om inwoners zelf meer verantwoordelijkheid te laten nemen en zelf een oplossing te vinden voor

de gevolgen van hun beperkingen? Alleen dan kan immers sprake zijn van een structurele vermindering van de *vraag* naar zorg, zonder dat verder in het *recht* op zorg wordt gesneden. En die vermindering van de vraag is nodig, om de decentralisatie van de Awbz kwalitatief goed en binnen het beschikbare budget door te kunnen voeren.

4.5 Aanbevelingen

Aanbevelingen ten aanzien van de inrichting van de uitvoering van het Wmo-beleid:

- De bekendheid van het ServicePunt dient verder te worden verbeterd, zodat inwoners direct aan het ServicePunt denken als zij hulp en ondersteuning nodig hebben. Daarnaast is het noodzakelijk dat inwoners tijdens kantooruren altijd iemand aan de telefoon krijgen.
- De waarde van het kantelgesprek zal toenemen wanneer:
 - a) inwoners beter worden ingelicht over de aard en de inhoud van het kantelgesprek. Hierdoor kunnen cliënten zich voorbereiden op het gesprek en kan worden voorkomen dat cliënten zich overrompeld voelen tijdens het gesprek.
 - b) het karakter van de kantelgesprekken minder vrijblijvend is. Dit kan worden gerealiseerd door het werk van de FrontOffice meer te integreren met het werk van de BackOffice. Door duidelijke gevallen al in de FrontOffice te indiceren, is het voor de cliënt direct duidelijk welke mogelijkheden de gemeente heeft om hem of haar te helpen en kan eventueel worden gezocht naar een alternatieve oplossing, zonder dat eerst (onnodig) een Wmo-aanvraagprocedure wordt doorlopen.
- Het beleid ten aanzien van 'voorzienbaarheid' dient beter te worden uitgewerkt, zodat Wmo-consulenten goed weten wanneer voorzieningen als algemeen gebruikelijk worden beschouwd, en wanneer niet. Zij zullen dan beter in staat zijn dit beleid over te brengen op cliënten. Ook dient in de kantelgesprekken meer aandacht te worden besteed aan welke consequenties voorzienbaarheid heeft voor de cliënt.
- De afstemming en samenwerking tussen het SB|G en de kernpartners kan worden verbeterd, zodat cliënten goed en effectief kunnen worden doorverwezen naar de juiste hulp.
- Maak het structureel bieden van nazorg een product van het SB|G, en zorg dat het SB|G de middelen heeft om daar ook goed vorm en inhoud aan te geven. Werk het product nazorg nader uit, zodat duidelijk is wat hieronder wordt verstaan en welke activiteiten hieronder vallen.
- Ga na of door aanpassing in het werkproces of door vergroting van de capaciteit de beslistermijn van acht weken kan worden gehaald.
- Meer bekendheid aan de klachten- en bezwaarprocedure maakt het voor cliënten eenvoudiger en laagdrempeliger om een klacht of bezwaar in te dienen. Hiermee kan worden gerealiseerd dat zoveel mogelijk klachten via

de formele weg binnenkomen en dat duidelijk wordt hoe groot de groep ontevreden cliënten is.

- Borg de hierboven aanbevolen wijzigingen in het werkproces door ze – daar waar relevant – in procesbeschrijvingen en in het DVS op te nemen.

Aanbevelingen ten aanzien van sturing en controle door het college:

- Werk de opdracht van de gemeente Amersfoort aan het SB|G in het DVS nader uit, op een dusdanige manier dat de producten die het SB|G levert, duidelijk zijn gekoppeld aan de doelstellingen van de gemeente en het effect van de uitvoering meetbaar is.
- Niet alleen het bereik, de financiën en klanttevredenheid moeten worden gemonitord. Klanttevredenheid is geen toereikende maat voor uitspraken over de effectiviteit van het beleid. Aspecten als zelfredzaamheid, participatie, de verhouding tussen de Wmo-cliënten en de Wmo-doelgroep, de mate waarin gebruik wordt gemaakt van eigen kracht en het sociale netwerk en de achtergrond van de cliënten die na een kantelgesprek afzien van een aanvraag, dienen ook te worden meegenomen. Dit zijn aspecten waarvoor maten al beschikbaar zijn en anders ontwikkeld kunnen worden. Zo werken diverse gemeenten al met de zelfredzaamheidsmatrix, kan de verhouding tussen cliënten en doelgroep worden gemeten door te laten rapporteren over achtergrondkenmerken van cliënten en dit af te zetten tegen de uitkomsten van doelgroeponderzoek, en kan over eigen kracht, sociaal netwerk en de kenmerken van niet-aanvragers nauwkeuriger worden gerapporteerd.

Aanbevelingen aan de raad:

- Spreek met het college af hoe de raad periodiek (bijvoorbeeld twee keer per jaar) geïnformeerd wordt over de resultaten en effecten van de uitvoering van de Wmo. Bewaak dat de informatie die de raad daarbij krijgt zowel financieel als inhoudelijk is, de resultaten en effecten koppelt aan de doelstellingen van de Wmo en ook daadwerkelijk inzicht biedt in het doelbereik.
- Gebruik deze informatie voor het bewaken van de haalbaarheid van de beleidsuitgangspunten.

Aanbevelingen ten aanzien van de toekomst:

- Monitor in hoeverre de inzet van eigen kracht en het sociale netwerk van cliënten inderdaad een volwaardig alternatief kan zijn voor een individuele Wmo-voorziening. Stem daar de verwachtingen ten aanzien van de toekomstige vraagontwikkeling op af, zodat een reëel beeld ontstaat op basis waarvan politieke besluiten kunnen worden genomen.

Algemene aanbevelingen aan het college:

- Rapporteer over een jaar aan de rekenkamercommissie hoe bovenstaande aanbevelingen zijn opgevolgd.²⁶
- Zet de opdrachten vanuit de raad, i.c. de door de raad overgenomen aanbevelingen uit rekenkamerrapporten, expliciet als opdrachten door aan de organisatie.
- Rapporteer binnen één kwartaal aan de raad over de aanpak of implementatie van de opdrachten.
- Het college draagt er zorg voor dat de status van en ontwikkelingen in de uitvoering van de door de raad aangenomen aanbevelingen van de rekenkamercommissie geregistreerd en geborgd worden en informeert de raad in een jaarlijkse rapportage over de stand van zaken. Deze rapportage omvat in ieder geval hoe de aanbevelingen zijn opgepakt, wat er gedaan is en of dit conform de afspraken gebeurt.²⁷

²⁶ Zoals in het overall rapport over de doorwerking van aanbevelingen uit rekenkamer-rapporten destijds is aangegeven, neemt de rekenkamercommissie voortaan een 'vangnet-aanbeveling' op. Dit gebeurt in de vorm van een verzoek van de raad aan het college om, een jaar na het onderzoek, informatie over de uitvoering van de aanbevelingen aan de rekenkamercommissie te laten verstrekken.

²⁷ Deze laatste drie aanbevelingen betreffen een herhaling van de op 9 juli jl. tijdens Het Besluit overgenomen aanbevelingen uit het overall rapport over de doorwerking van aanbevelingen uit rekenkamerrapporten, met inachtneming van het aangenomen amendement, met als doel de set van aanbevelingen voor dit onderliggende onderzoek compleet weer te geven.

BIJLAGEN

Overzicht bestudeerde documenten

BMC Onderzoek. Effecten van beleidswijzigingen op cliënten Wmo en minimaregelingen. Verslag van de casestudies (herziene versie). Oktober 2012. In opdracht van de gemeente Amersfoort.

BMC Onderzoek. Verdiepend onderzoek naar de uitgaven individuele Wmo-voorzieningen en bijgestelde prognose 2013-2016. Januari 2013. In opdracht van de gemeente Amersfoort.

BMC Onderzoek. Vraag- en uitgavenontwikkeling Wmo-voorzieningen. Rapport 2. September 2012. In opdracht van de gemeente Amersfoort.

BMC Onderzoek. Vraag en uitgavenontwikkeling Wmo-voorzieningen. Rapport 3. Mei 2013. In opdracht van de gemeente Amersfoort.

Gemeente Amersfoort. Verordening Wmo Individuele compenserende maatregelen 2012.

Gemeente Amersfoort. Beleidsregels bij de verordening Wmo individuele compenserende maatregelen.

Gemeente Amersfoort. Monitor maatregelen minimabeleid en Wmo-beleid.

Servicebureau|Gemeenten. Jaarverslag en jaarrekening 2012.

Servicebureau|Gemeenten. Dienstverleningsstatuut Wmo 2012
Servicebureau|Gemeenten en Gemeente Amersfoort.

Servicebureau|Gemeenten. 'Haal voordeel uit wat is'. Toekomstvisie van het Servicebureau|Gemeenten.

SGBO Benchmarking. Klantonderzoek Wmo over 2012 Wmo-voorzieningen. Gemeente Amersfoort.

Lijst met geïnterviewden

Face-to-face-interviews zijn gehouden met:

- De heer B. Lubbinge, wethouder Zorg, Welzijn, Publieke dienstverlening en Vathorst gemeente Amersfoort
- De heer J.C. Buijtelaar, wethouder Financiën, Mobiliteit, Sport en ICT gemeente Amersfoort
- Mevrouw J. du Pon, afdelingshoofd Maatschappelijke Ontwikkeling gemeente Amersfoort
- Mevrouw M. Zuiderwijk, beleidsadviseur gemeente Amersfoort
- De heer M. van Leur, beleidsadviseur gemeente Amersfoort
- De heer H. Toeter, directeur Servicebureau|Gemeenten (SB|G)
- De heer A. van Vugt, controller/hoofd afdeling bedrijfsvoering SB|G
- Mevrouw A. Verschuur, kwaliteitsadviseur SB|G
- Mevrouw G. Slotema, teamleider FrontOffice SB|G
- Mevrouw A. van Breugel, teamleider BackOffice SB|G
- Mevrouw A. de Jonge-Huisman, Wmo-consulent FrontOffice SB|G
- Mevrouw I. Mosk, Wmo-consulent FrontOffice SB|G
- De heer M. van Leeuwen, Wmo-consulent FrontOffice SB|G
- Mevrouw D. Landsmark-Leonora, Wmo-consulent BackOffice SB|G
- Mevrouw L. Groenhuizen, Wmo-consulent BackOffice SB|G
- Mevrouw E. Rohof, toetser BackOffice SB|G

Groepsgesprekken cliënten:

- Groepsgesprek op 13 augustus 2013: 11 deelnemers
- Groepsgesprek op 14 augustus 2013: 7 deelnemers
- Groepsgesprek op 29 augustus 2013: 10 deelnemers

Deelnemers groepsgesprek met gemeenteraad en Wmo-cliëntenraad:

- Mevrouw M. Ballast-Tatarian, gemeenteraadslid VVD
- De heer E. Hinlopen, gemeenteraadslid PvdA
- Mevrouw A. Houwing, gemeenteraadslid D66
- Mevrouw S.J. Kennedy-Doornbos, gemeenteraadslid ChristenUnie
- De heer A.M. Meijer, gemeenteraadslid SP
- Mevrouw A.J. Pongers, gemeenteraadslid CDA
- De heer E. van Vliet, gemeenteraadslid Groep Van Vliet
- Mevrouw G. van Vliet, gemeenteraadslid GroenLinks
- De heer J.F.H. Voogt, gemeenteraadslid VVD
- Mevrouw H. Mulder, Wmo-cliëntenraad

BIJLAGE 3

Toetsingskader

Hieronder is in matrixvorm een overzicht van normen opgenomen voor het beleid, het proces en het resultaat van de uitvoering van de Wmo.

	Beleid	Proces	Resultaat
<i>Doeltreffendheid</i>	Uitwerking doelstelling in Wmo-verordening en -beleidsregels is in lijn met het <u>doel van de Wmo</u> (participatie van alle burgers).	Vaststellen beperkingen en daarvoor passende compenserende hulp/voorzieningen gebeurt zorgvuldig en op basis van objectieve waarneming.	Inwoners die problemen ondervinden bij hun deelname aan het maatschappelijk verkeer worden daarvoor <u>voldoende gecompenseerd</u> (dusdanig dat zij in staat zijn tot: het kunnen voeren van een huishouden; het normale gebruik van een woning; het zich in en om de woning kunnen verplaatsen; aansluiting kunnen vinden bij regionale, bovenregionale en landelijke vervoerssystemen; het kunnen ontmoeten van andere mensen en het aangaan en onderhouden van sociale verbanden).
<i>Doelmatigheid</i>	De gehanteerde beleidsuitgangspunten zijn <u>werkbaar</u> (kunnen worden omgezet in een werkwijze die leidt tot het beoogde resultaat). De gehanteerde uitgangspunten zijn tevens volgens betrokkenen in de uitvoering <u>realistisch</u> (haalbaar in de praktijk).	Het werkproces sluit aan bij de gestelde doelen en leidt in theorie en praktijk tot realisatie van het gewenste resultaat. Eventuele gebreken in het proces op papier worden in de praktijk alsnog verholpen. Cliënten zijn tevreden over het verloop van het proces. Klachten worden tijdig en zorgvuldig behandeld.	Compensatie van inwoners die problemen ondervinden vindt plaats door middel van een – volgens beleidsmedewerkers en betrokkenen bij de uitvoering – <u>optimale</u> inzet van de middelen die de gemeente ter beschikking staan (afgestemd op de vraag en de eigen mogelijkheden van de aanvrager). Cliënten zijn van mening dat de verkregen hulp/voorzieningen binnen de mogelijkheden van de gemeente een voldoende compensatie voor hun gebreken vormen.
<i>Verantwoording en sturing</i>	De gemeente en het SB G hebben meetbare afspraken over inzet, resultaten en effecten op schrift gesteld. De gemeenschappelijke regeling biedt raad, college en ambtelijke organisatie mogelijkheden voor sturing en controle (de gemeente kan via de begroting en andere afspraken sturen; SB G is in theorie en praktijk gebonden aan de beslissingen van de gemeente en ook in staat om deze uit te voeren).	Er is een procedure voor tussentijdse monitoring van de uitvoering, gekoppeld aan de doelstellingen en gemaakte afspraken. Knelpunten in de uitvoering worden besproken met de gemeente en adequaat opgelost. Het proces wordt zodanig geregistreerd dat controle op de uitvoering mogelijk is.	De resultaten en effecten van de uitvoering worden teruggekoppeld aan de ambtelijke organisatie, het college en de raad, waarbij de inhoud is toegesneden op de rol van deze drie partijen: • De ambtelijke organisatie stuurt en controleert op tactisch niveau. Problemen in de uitvoering worden primair hier besproken en opgelost. • Raad en college opereren op strategisch niveau, waarbij de raad controleert of doelstellingen worden behaald en het college controleert of dat op doelmatige wijze gebeurt. Operationele kwesties die niet op tactisch niveau kunnen worden opgelost, pakt het college op. Deze informatie wordt door deze partijen gebruikt voor controle en – waar nodig – bijsturing.

Beleidsregels uitvoering Wmo Individuele Voorzieningen**Scheiding van aanmelding en aanvraag (§1.5.2 Beleidsregels)**

In een drietal situaties dient een aanvraag voorafgegaan te worden door het gesprek:

1. wanneer iemand zich voor het eerst meldt voor een individuele voorziening;
2. wanneer iemand zich niet voor het eerst meldt, maar wanneer er sprake is van gewijzigde omstandigheden die een nieuw gesprek rechtvaardigen; of
3. indien ofwel belanghebbende ofwel de gemeente dat gewenst vindt.

Indien een cliënt direct een aanvraag doet, zal het gesprek tijdens de aanvraagprocedure plaats kunnen vinden in de vorm van het noodzakelijke gemeentelijke onderzoek.

Inhoud van het gesprek (§ 1.5.3 Beleidsregels)

- Het gesprek is voor iedereen die voor het eerst een beroep doet op de compensatieplicht in het kader van de Wmo het begin.
- Wie door eerdere aanvragen en een eerder gesprek al bekend is, kan wellicht het gesprek overslaan. Na een gewijzigde situatie kan het van belang zijn een nieuw of een aanvullend gesprek te houden.
- In het gesprek wordt met degene die maatschappelijke ondersteuning zoekt zijn gehele situatie geïnventariseerd ten aanzien van diens beperkingen en de gevolgen daarvan. De volgende zaken komen bij het gesprek aan bod:
 - de beperking, het chronisch psychisch probleem of het psychosociaal probleem dat de basis is van de behoefte aan compensatie;
 - de mogelijkheden die de belanghebbende ondanks dit probleem heeft;
 - de onmogelijkheden die de belanghebbende ondervindt ten aanzien van de terreinen die vallen onder de Wmo, als gevolg van het ondervonden probleem of de ondervonden problemen;
 - de resultaten die belanghebbende wil bereiken op deze verschillende terreinen;
 - hetgeen belanghebbende zelf heeft gedaan om bestaande belemmeringen op te lossen;
 - de mogelijkheden die belanghebbende heeft om de resultaten via eigen oplossingen, voorliggende voorzieningen, algemene voorzieningen, algemeen gebruikelijke voorzieningen of via collectieve voorzieningen te bereiken;
 - de mogelijkheden die de gemeente in principe biedt om de problemen via een individuele voorziening op te lossen.

Maatwerk en vraagverheldering (§ 1.5 Beleidsregels)

De brede vraagverheldering is een belangrijk instrument om het compensatiebeginsel goed te kunnen toepassen. Deze heeft een drieledige functie.

1. In beeld brengen welke problemen mensen ervaren (het gesprek). Door deze problemen goed in kaart te brengen is het mogelijk om na te gaan in welke mate mensen zelf in staat zijn om de door hen ervaren problemen op te lossen.
2. Op basis van ervaren problemen mensen op weg te helpen naar voorliggende voorzieningen.
3. Als men de ervaren problemen niet zelf of met voorliggende voorzieningen kan oplossen, samen met de cliënt na te gaan welke individuele compenserende maatregel een oplossing kan bieden.

Beoordeling compenserende maatregelen (§1.3 Beleidsregels)

1. Als eerste wordt de volledige problematiek in kaart gebracht, het uitgangspunt is wat de desbetreffende persoon zelf kan. Hierbij spelen de behoeften en de persoonskenmerken van de aanvrager een rol.
2. Vervolgens wordt beoordeeld in hoeverre en beroep op voorliggende regelingen kan worden gedaan. Zo ja, dan wordt voor dat aandeel doorverwezen.
3. Daarna wordt bekeken of de ondervonden moeilijkheden binnen de sociale kring van vrienden, familie en bekenden kunnen worden verholpen.
4. Als laatste wordt beoordeeld in hoeverre verstrekking van individuele voorzieningen kan bijdragen.

De vraag waaruit de compenserende maatregelen uiteindelijk bestaan, hangt af van stap 1 t/m 4. Samengevat heeft de gemeente een compensatieplicht waarbij de individuele benadering maakt dat er van geval tot geval verschillen in compensatie kunnen optreden. Dit betekent een verschuiving van claimgericht naar zaakgericht handelen.

Het verslag (§1.5.4. Beleidsregels)

- Op basis van het gesprek maken we een verslag. Belanghebbende zal dit verslag ontvangen.
- Belanghebbende heeft de mogelijkheid in het verslag correcties en aanvullingen aan te brengen. Deze komen niet in de plaats van het oorspronkelijke verslag, maar worden aan het oorspronkelijke verslag toegevoegd.
- De belanghebbende het verslag ondertekent en het verslag is voorzien van zijn naam, adres en een dagtekening kan, als dat (mede) de uitkomst is van het gesprek, het verslag functioneren als aanvraagformulier voor een individuele aanvraag. Met die aanvraag wordt een formele procedure ingezet die gebonden is aan de regels van de Algemene wet bestuursrecht.

Scheiding aanmelding en aanvraag (§ 1.5.2 Beleidsregels)

Een aanvraag kan pas gedaan worden als op basis van een gesprek een uitgebreide inventarisatie heeft plaatsgevonden en alle mogelijke niet-individuele voorzieningen zijn beoordeeld. Dat betekent dat het duidelijk moet zijn dat er geen andere oplossingen zijn dan een individuele oplossing en dat de te bereiken resultaten en de manier waarop die resultaten bereikt kunnen worden, zijn vastgelegd en beoordeeld als vallend onder de Wmo.

Integrale beoordeling van de aanvraag (§4.4 Beleidsregels)

Wil de gemeente een aanvraag beoordelen, dan moet de beoordeling voldoen aan:

- het is inzichtelijk hoe het tot stand is gekomen;
- het is inzichtelijk en transparant;
- de relevante stoornissen worden benoemd en de belemmeringen zijn gekwantificeerd;
- er blijkt of er sprake is van een naar verwachting stationaire situatie dan wel progressief ziektebeeld;
- er blijkt welke mate van urgentie aan de orde is voor de verlening van de gevraagde voorziening;
- de selectie van voorzieningen past binnen deze verordening.

Toekennen van individuele compenserende maatregelen (H2 Beleidsregels)

- Voordat we overgaan tot het verstrekken van een individuele voorziening, beoordelen we eerst alle (wettelijk) voorliggende, algemeen gebruikelijke en collectieve voorzieningen die voor betrokkene beschikbaar zijn en in praktijk ook daadwerkelijk bruikbaar zijn. Dat wil zeggen dat we eerst kijken of via deze voorziening de te bereiken resultaten ook daadwerkelijk bereikt kunnen worden.
- Als deze voorzieningen niet leiden tot het te bereiken resultaat, zoeken we naar andere oplossingen en komen individuele voorzieningen ter beoordeling in perspectief.
- In dat geval gaan wij ten eerste na of er sprake is van aantoonbare beperkingen als vermeld in artikel 1, eerste lid, onder g, onderdeel 5 en 6 van de Wmo (mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem). De vaststelling hiervan zal op objectieve wijze plaats moeten vinden. Daarbij kan medische beoordeling een rol spelen.
- Wij kunnen zo nodig informatie opvragen bij de medische sector die de aanvrager behandelt. Als de door de aanvrager gewenste voorziening door de behandelende sector wordt afgeraden, dan zijn wij verplicht om die voorziening te weigeren. Dit geldt ook voor een aanvraag waarbij de behandeling door de AWBZ (nog) niet is aangevangen c.q. waarvan de prognose onvoldoende duidelijk is.

Voorzienbaarheid (§1.4 Beleidsregels)

- Wij beschouwen verschillende voorzieningen, in relatie tot de toename van chronische gezondheidsklachten in de levensloop, als voorzienbaar en daarmee als algemeen gebruikelijk (en worden niet meer vergoed). Dit is bijvoorbeeld van toepassing bij verhuiskostenvergoeding, woningaanpassingen tot € 6.800,- en trapliften. Specifieke omstandigheden in een huishouden, bijvoorbeeld de draagkracht van een huishouden of aantoonbare buurtgebondenheid (bijvoorbeeld in verband met mantelzorg) kan aanleiding zijn om hiervan af te wijken. Dit moet dan blijken uit het gesprek.
- Ook kunnen voorzieningen in relatie tot het inkomen als algemeen gebruikelijk worden beschouwd. Dit is van toepassing op hulp bij het huishouden categorie 1 voor mensen met een inkomen boven 1,5 keer bijstandsniveau. De gestelde grens geldt als richtlijn.
- Het bepalen of iets als algemeen gebruikelijk wordt beschouwd, vindt plaats op basis van individuele toetsing. Dit betekent dat afhankelijk van individuele kenmerken, zoals bijvoorbeeld de draagkracht van een huishouden, bepaald wordt of een voorziening als algemeen gebruikelijk wordt beschouwd.

Draagkracht (§2.3 Beleidsregels)

- We beschouwen schoonmaakdiensten in principe voor huishoudens boven 1,5 keer bijstandsniveau als algemeen gebruikelijk. De gestelde grens geldt als richtlijn.
- Het bepalen of iets als algemeen gebruikelijk wordt beschouwd, vindt plaats op basis van individuele toetsing. Dit betekent dat afhankelijk van individuele kenmerken, zoals bijvoorbeeld de draagkracht van een huishouden, bepaald wordt of een voorziening als algemeen gebruikelijk wordt beschouwd.

Eigen bijdrage individuele voorzieningen (§3.5 Beleidsregels)

- Voor alle ingediende aanvragen (voor een of meerdere individuele voorzieningen) geldt dat een eigen bijdrage wordt opgelegd (zie paragraaf 3.5 van de Beleidsregels 2013).
- Uitzonderingen hierop zijn het collectief vervoer (de reiziger betaalt immers al een eigen bijdrage per zone) en rolstoelen (wettelijk niet toegestaan).
- Bij de vaststelling van eigen bijdragen en inkomensgrenzen sluit de gemeente aan bij de Algemene Maatregel van Bestuur.
- Aan de hand van het inkomen, de gezinssamenstelling en de leeftijd wordt een maximale eigen bijdrage gerekend. Deze maximale eigen bijdrage geldt voor alle Wmo- en Awbz-voorzieningen samen. Hiermee voorkomen we cumulatie (stapeleffect).
- De eigen bijdrage voor de Wmo is voorliggend op die van de Awbz. Dat wil zeggen dat, als iemand een Awbz-voorziening en een Wmo-voorziening heeft, deze persoon eerst de eigen bijdrage voor de Wmo betaalt.

Verstreking als financiële tegemoetkoming (§3.3 Beleidsregels)

De gemeente kan een financiële tegemoetkoming verstrekken aan een cliënt. Een financiële tegemoetkoming is een tegemoetkoming in de kosten van een voorziening, die wordt afgestemd op het inkomen van de persoon. Dit bedrag is bedoeld om een individuele voorziening mee te realiseren.

- Periodieke of eenmalige vergoedingen worden verstrekt in de vorm van een financiële tegemoetkoming. De wijze van verstrekking verschilt per financiële tegemoetkoming.
- Bij de verlening van een financiële tegemoetkoming wordt de persoon de volgende verplichtingen opgelegd:
 - De persoon overlegt de gevraagde inkomensgegevens.
 - De persoon gebruikt de financiële tegemoetkoming uitsluitend voor betaling van de voorziening die in de beschikking is genoemd en de daarmee noodzakelijk verbonden kosten.
 - De persoon zorgt voor een goede en controleerbare vastlegging van ontvangsten, uitgaven en verplichtingen.
 - Betaling vindt plaats na ontvangst van factuur.
- Het college kan ook een vastgesteld bedrag beschikbaar stellen (forfaitaire vergoeding). De belanghebbende kan dit aanwenden voor een geïndiceerde voorziening.

Verstrekking als persoonsgebonden budget (PGB) (§3.2 Beleidsregels)

- De keus voor een PGB is wettelijk vastgelegd in de Wmo. Het kan alleen verstrekt worden voor individuele voorzieningen en komt in de plaats van een VIN.
- De cliënt heeft de mogelijkheid om op eigen kosten een compenserende voorziening naar keus te realiseren.
- De cliënt met een PGB heeft een aantal rechten en plichten:
 - De persoon wordt budgethouder en krijgt hiermee navenante administratieve lasten.
 - Een persoon kan terugkomen op de keuze voor een PGB zolang met het toegekende budget nog geen voorziening is aangeschaft (het budget is dus nog niet benut) en er is géén overeenkomst aangegaan met een leverancier (betalingsverplichting).
 - De PGB-houder dient op verzoek betalingsbewijzen te kunnen overhandigen, bij voorkeur door middel van bankafschriften. In het geval van contante betaling dient de PGB-houder over kwitanties te beschikken die ondertekend zijn door de PGB-houder en hulpverlener.
 - De PGB-houder dient een urenadministratie bij te houden waaruit blijkt welke hulpverlener heeft gewerkt, op welke data en voor welke uren.
 - Er dient een overeenkomst te worden afgesloten tussen de budgethouder en de hulpverlener.
 - Het PGB dient ervoor de voorzieningen zoals geïndiceerd in te kopen. Het PGB mag niet worden aangewend voor de betaling van de eigen bijdrage.
- Een PGB wordt niet verstrekt wanneer:
 - op grond van aanwijzingen die tijdens het onderzoek duidelijk zijn geworden blijkt dat de persoon problemen zal hebben bij het omgaan met een PGB;
 - uit onderzoek is gebleken dat een persoon al eerder een PGB niet in overeenstemming met het doel heeft aangewend;
 - van een persoon bekend is dat er schulden en/of schuldeisers zijn;
 - er anderszins aanleiding is te kiezen voor een andere vorm van verstrekking dan een PGB.
 - er overwegende bezwaren zijn, omdat het bijvoorbeeld kapitaalvernietiging betreft.

