



Haarlem

Merijn Snoek, Gemeente Haarlem
Waarnemend wethouder Welzijn & Volksgezondheid

Gert-Jan Bluijs, Gemeente Zandvoort
Wethouder Welzijn, Cultuur. Sport en Financiën

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de:
de Commissie Samenleving Haarlem en Zandvoort
Participatieraad
Adviesraad sociaal domein Zandvoort

Datum 22 februari 2016
Contactpersoon G. Nijland
email gnijland@haarlem.nl
Kenmerk 2014 / 459068
Doorkiesnummer 023-5113216
Bijlage 1; rapportage 'Klantbeleving : Toegang tot ondersteuning'
Onderwerp Cliënttevredenheidsonderzoek Wmo maatwerkvoorzieningen in 2015

Geachte leden van de Commissie Samenleving en de Participatieraad/ adviesraad sociaal domein van de gemeenten Haarlem en Zandvoort,

Met deze brief informeren wij u als portefeuillehouders Wmo over de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek "Wmo maatwerkvoorzieningen" (hierna : KTO).

Het betreft een kwalitatief onderzoek naar de eerste ervaringen van cliënten met de toegang tot ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. De uitvoeringsorganisaties van Haarlem en Zandvoort werken hierin samen. Het jaar 2015 is aangemerkt als overgangsjaar, waarbij inwoners zijn meegenomen in de veranderingen.

In de brief van 7 september 2015 bent u geïnformeerd over de aard en de opzet van het onderzoek.

1. Aanleiding

In het kader van de Wmo zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Dit jaar heeft een kwalitatief onderzoek plaatsgevonden naar ervaringen van klanten met de toegang tot ondersteuning na 1 januari 2015.

Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd middels rondetafelgesprekken. Met deze onderzoeksmethodiek kunnen achterliggende motivaties en achtergronden van cliënten beter uitgevraagd worden dan middels een schriftelijke enquête.

Het jaar 2015 was een jaar met veel nieuwe werkwijzen binnen de Wmo. Er is sprake van een nadrukkelijk(-er) appel op eigen kracht en op mogelijke ondersteuning vanuit het netwerk van cliënten en/of voorzieningen in de basisinfrastructuur. In het proces van toegang tot een maatwerkvoorziening is er nu sprake van een scheiding tussen de melding en het onderzoek enerzijds en het doen van een aanvraag anderzijds. Ook hebben de gemeenten gekozen voor een pilot met gedifferentieerde toegang: meldingen kunnen niet alleen bij de gemeente, maar ook



Haarlem

bij een aantal aanbieders worden gedaan en onderzocht, zoals Heliomare, RIBW K/AM, Parnassia, Leger des Heils, de Hartekamp Groep en Zorgbalans.

Daarnaast is door de overheveling van taken vanuit de voormalige AWBZ naar de Wmo voor de gemeenten sprake van nieuwe maatwerkvoorzieningen waarvoor zij verantwoordelijk zijn geworden, zoals beschermd wonen en begeleiding (individueel en in groepsverband).

Dit gaf aanleiding om het KTO over 2015 met een kwalitatieve methode vorm te geven.

2. Resultaten

Zoals is aangegeven door het onderzoeksbureau zijn de resultaten niet generaliseerbaar naar de totale populatie van burgers die ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen in Haarlem en Zandvoort. De resultaten kunnen dan ook niet weergegeven worden in percentages van de totale populatie en er kan geen cijfermatige duiding gegeven worden aan de uitkomsten. De uitkomsten geven wel een beeld van de ervaringen met de huidige werkwijze van een deel van de cliëntenpopulatie.

Hoewel de resultaten niet generaliseerbaar zijn, nemen we de inbreng van de respondenten ter harte ! Het gaat immers om een beeld van de eerste ervaringen met de Wmo 2015.

Daar waar gesproken wordt over respondenten of inwoners betreft het Haarlemse en Zandvoortse inwoners. Daar waar Haarlemse en Zandvoortse inwoners van elkaar verschillen in de ervaren dienstverlening, wordt dit expliciet genoemd.

Een algemene conclusie is dat de gemeenten de toegang op orde hebben. Er worden echter ook verbeterpunten geconstateerd. Waar mogelijk geven wij hiervoor al actiepunten aan. Ook in onze transformatienota hebben wij concrete stappen aangekondigd die hieraan tegemoet komen. In de komende periode gaan wij ook nog verder in gesprek met stakeholders om de resultaten goed te bekijken en om, waar aan de orde, nieuwe aanvullende acties te ondernemen. Als wethouders blijven wij de ontwikkelingen nauwgezet volgen.

Daarnaast laten wij op korte termijn een breed kwantitatief cliëntervaringsonderzoek (ceo) uitvoeren. Dit wordt een representatief onderzoek, mede op basis van de landelijk vastgestelde modelvragenlijst van de VNG. Waar relevant en mogelijk splitsen we de resultaten uit naar de afzonderlijke aanbieders. Gelet op de resultaten van het kwalitatieve onderzoek leggen we in dit kwantitatieve onderzoek de focus op de huishoudelijke ondersteuning, de begeleiding en het beschermd wonen. Met de organisatie die dit onderzoek gaat uitvoeren wordt gekeken op welke wijze de resultaten van het kwalitatieve onderzoek in de vraagstelling zijn verwerkt of dat er nog relevante vragen toegevoegd moeten worden. We overwegen om in het najaar van 2016 nog een cliëntervaringsonderzoek te doen.

De uitvoeringsorganisatie zal naar aanleiding van de uitkomsten waar nodig en mogelijk op zo kort mogelijke termijn aanpassingen in de werkwijze aanbrengen



Haarlem

Hieronder worden de resultaten samengevat en waar relevant geven wij aan welke verbeteracties worden ingezet.

a. Basisinfrastructuur

Deelnemers aan de rondetafelgesprekken gaven aan grotendeels onbekend te zijn met de algemene voorzieningen uit de basisinfrastructuur. De respondenten die wel bekend zijn met de mogelijkheden geven deels aan geen gebruik te maken van de basisinfrastructuur omdat ze zich niet herkennen in de doelgroep en/of hier geen behoefte aan te hebben.

Om bekendheid met de algemene voorzieningen te vergroten wordt op dit moment een digitale sociale kaart ontwikkeld die in het tweede kwartaal van 2016 actief wordt. Deze digitale sociale kaart helpt zowel professionals als cliënten om passende ondersteuning te vinden. Daarnaast organiseren we in 2016 een informatiemarkt over het aanbod in de basisinfrastructuur voor casemanagers en andere professionals in de frontlinie.

Met het Transformatieprogramma Sociaal Domein (Innoveren en ontzorgen, reg.nr. 2015/168421) stimuleert de gemeente met een innovatieregeling partijen in het veld om nieuw, passend aanbod te ontwikkelen. De commissie Samenleving van de gemeente Haarlem is recent geïnformeerd over de resultaten van de innovatieregeling over de afgelopen periode.

De transformatie van het sociaal domein is een proces van jaren: er is niet alleen sprake van een systeemverandering, maar ook van een cultuuromslag, die alle partijen (inwoners, organisaties, professionals én de overheid) moeten gaan maken.

b. Mantelzorgers

Veel respondenten geven aan dat ze mantelzorg ontvangen of ook zelf mantelzorger zijn. Hulp uit de omgeving is vaak al gezocht en benut. De melding wordt dan ook gezien als het sluitstuk van de ondersteuningsbehoefte. Respondenten geven aan niet afhankelijk te willen zijn van de gemeente.

De gemeente besteedt bij de gesprekken met de inwoners gericht aandacht aan de mantelzorgers en wijst hen op de mogelijkheden binnen de basisinfrastructuur (waaronder Tandem). Sinds 2015 hebben de gemeenten Haarlem en Zandvoort veel geïnvesteerd in mantelzorg ondersteuning. Structureel zijn er meer middelen beschikbaar voor mantelzorgondersteuning dan in de jaren ervoor. Vanuit de Wmo bieden de gemeenten verschillende vormen van ondersteuning om de mantelzorger te ontlasten, zoals respijtzorg (bijvoorbeeld dag- of logeeropvang) en de inzet van een aanvullende maatwerkvoorziening zoals huishoudelijke ondersteuning op basis van de huishoudelijke hulp toelage.

Daarnaast hebben de gemeenten alle inwoners aangeschreven met een brief om zich in te schrijven als mantelzorger bij Tandem. Op deze wijze kan Tandem de inwoners blijvend ondersteunen. Door deze actie is het aantal bij Tandem bekende mantelzorgers in de gemeenten meer dan verdubbeld.

Respondenten gaven desondanks aan onvoldoende bekend te zijn met de mogelijkheden voor ondersteuning. Middels een werkinstructie zullen wij dit nogmaals onder de aandacht van de casemanagers brengen. Ook kan de nieuwe sociale kaart hier een belangrijke rol in spelen.



Haarlem

c. Clientondersteuning

Respondenten zijn onvoldoende op de hoogte van de mogelijkheden voor cliëntondersteuning. Eén inwoner gaf aan gebruik te hebben gemaakt van de ondersteuning van MEE. Veel respondenten gaven aan gebruik gemaakt te hebben van cliëntondersteuning als ze van deze mogelijkheid op de hoogte waren geweest. Burgers ervaren de verschillende regelingen als complex en kunnen hier zelfstandig moeilijk hun weg in vinden. Dit levert voor mensen emotionele ballast en stress op. De gemeenten subsidiëren verschillende organisaties die diverse vormen van cliëntondersteuning bieden, zoals MEE, Kontext en andere partners. De mogelijkheden van deze organisaties om inwoners te ondersteunen zullen in de komende periode beter bekend gemaakt worden, onder meer via de website en de gesprekken die met inwoners worden gevoerd. Daarnaast gaat de gemeente na, in samenwerking met de Participatieraad, of het geheel aan cliëntondersteuning in de gemeenten op dit moment adequaat is ingevuld.

d. Melding : bereikbaarheid gemeente

Respondenten geven aan dat ze de telefonische bereikbaarheid van de gemeente beperkt vinden.

Naar onze mening is deze voldoende. Voor het doen van een eerste melding is de gemeente telefonisch bereikbaar tussen 8.30-16.30 uur. Voor vragen over een lopend onderzoek zijn de casemanagers telefonisch bereikbaar tussen 9.00 en 10.00 uur. We hebben de service uitgebreid door de openingstijden te verruimen en bij spoed direct te reageren. Het is ook mogelijk om langs digitale weg met de gemeente te communiceren (via email en website). Dit wordt gestimuleerd voor mensen die voldoende digivaardig zijn. Uiteraard blijft de gemeente telefonisch bereikbaar voor mensen die onvoldoende digivaardig zijn.

e. Het onderzoek / het gesprek

Respondenten geven allemaal aan een huisbezoek en een breed gesprek op prijs te stellen. Hierbij wordt door de respondenten de kanttekening gemaakt dat zij van te voren beter op de hoogte gebracht willen worden van de inhoud van een gesprek in de thuissituatie.

De flyer “Samen zoeken naar een oplossing” is hiervoor bedoeld en wordt voorafgaand aan een huisbezoek aan de inwoner toegezonden. Wij bekijken of deze moet worden aangepast om inwoners beter voor te bereiden op het gesprek.

Respondenten die zich melden voor de maatwerkvoorziening begeleiding geven aan tegen het gesprek van de gemeente op te zien. Ze ervaren het als moeilijk om hun persoonlijke verhaal aan een medewerker van de gemeente te moeten vertellen. Medische kennis vinden de respondenten van belang. De gemeente heeft voor medische en/of complexe psychische problematiek een onafhankelijke medisch adviseur gecontracteerd. Dit blijkt niet bij alle respondenten bekend. Wij hebben aandacht voor een betere communicatie daarover in het gesprek.

Respondenten geven aan positief te zijn over de gesprekken met de gemeente. De gesprekken met de aanbieders voor huishoudelijke ondersteuning zijn als minder positief ervaren. Zandvoortse respondenten zijn hier negatiever over dan Haarlemse respondenten. Wij voeren periodiek overleg hierover met de aanbieders. In het nieuwe cliëntervaringsonderzoek zullen wij hier ook aandacht aan schenken.



Haarlem

f. Aanvraag

Respondenten geven aan een vast aanspreekpunt bij de gemeente op prijs te stellen. Ook zijn sommige cliënten teleurgesteld dat zij na het gesprek enkele weken moesten wachten voor de uitkomst duidelijk is.

De procedure is dat na melding van een ondersteuningsvraag een onderzoek wordt gedaan (waaronder het gesprek). Een verslag van dit onderzoek wordt ter aanvulling en ondertekening naar de aanvrager verzonden. Als uit het onderzoek een maatwerkvoorziening als nodige ondersteuning naar voren komt en de aanvrager stemt daarmee in, dan wordt het ondertekende verslag als aanvraag beschouwd. Wettelijk is vastgesteld dat de periode van onderzoek naar de ondersteuningsbehoefte (waaronder het gesprek) zes weken mag duren en de periode van afhandeling van de aanvraag twee weken.

In de gesprekken wordt zoveel als mogelijk aangegeven op welke termijn duidelijkheid verwacht kan worden.

g. Maatwerkvoorzieningen

Zodra vaststaat dat de eigen kracht, de mogelijkheden van het netwerk en mogelijkheden in de basisinfrastructuur tekort schieten, is een maatwerkvoorziening aan de orde. Dit is een voorziening die via de gemeente wordt verstrekt in natura of via een persoonsgebonden budget. Een aantal specifieke maatwerkvoorzieningen en bijzonderheden werden aangehaald door de respondenten.

maatwerkvoorziening OV taxi

Verscheidene respondenten hebben de beschikking over de OV-taxi. Het aantal toegekende zones (350) wordt als beperking ervaren bij het uitvoeren van hobby's en bij het verlenen van mantelzorg. Respondenten verzoeken hier om meer maatwerk, zodat er beter geparticipeerd kan worden.

Het aantal zones van 350 is een minimum. Als in de praktijk blijkt dat in een situatie meer nodig is, wordt maatwerk geboden. Als uit onderzoek blijkt dat een voorliggende voorziening op het gebied van vervoer – bijvoorbeeld het reguliere OV - mogelijk is, dan kan de burger daarvan gebruik maken.

maatwerkvoorziening Huishoudelijke Ondersteuning

Bij de invoering van de nieuwe Wmo heeft de raad gekozen voor behoud van de lichtste vorm van huishoudelijke ondersteuning in versoberde vorm. De gemeente zet huishoudelijke ondersteuning als maatwerkvoorziening in voor zover dit op eigen kracht en met de inzet van de sociale omgeving niet meer lukt. Bij een deel van de bestaande cliënten leidde deze versobering tot weerstand. Ook in dit cliëntervaringsonderzoek vindt een deel van de respondenten het nieuwe aanbod te weinig en geeft aan dat zij de korting op deze ondersteuning niet kunnen opvangen met hun omgeving.

De werkwijze is dat met iedere inwoner een ondersteuningsplan wordt opgesteld. Als op basis van dit plan het huis niet schoon en leefbaar is, dan is de werkwijze dat de burger opnieuw in gesprek gaat met de aanbieder.

In het eerstvolgende cliënttevredenheidsonderzoek zullen wij de huishoudelijke ondersteuning nader onderzoeken. Daarnaast worden in de beantwoording van het initiatiefvoorstel van het CDA diverse dilemma's rond huishoudelijke ondersteuning aangegeven. Hier volgt zo spoedig mogelijk antwoord op, dat in de



Haarlem

vergaderingen van de commissies Samenleving wordt behandeld, gelijktijdig met de resultaten van het voorliggende klanttevredenheidsonderzoek.

maatwerk en flexibiliteit

Respondenten vinden dat er niet goed wordt geluisterd naar hun specifieke behoeften. Zij ervaren dat er nog veel wordt terug gevallen op bekende kaders en dat er onvoldoende wordt gekeken naar alternatieven. Vaak hebben burgers al een passende oplossing in hun hoofd, maar krijgen zij van de gemeente een ander voorstel.

Binnen de kaders van de Wmo 2015 moeten de gemeente en de aanbieders inderdaad maatwerk bieden, passend binnen de specifieke situatie, en waar mogelijk moeten daarbij de voorkeuren van de aanvrager betrokken worden. Waar dat aan de orde is, moet voor de burger duidelijk zijn waarom wordt afgeweken van de oplossing die de burger zelf inbrengt. In werkinstructies zullen wij dit benadrukken.

h. De eigen bijdrage en de financiële situatie van cliënten

Respondenten geven aan dat eigen bijdrage soms reden is om af te zien van een maatwerkvoorziening. Deze eigen bijdrage is afhankelijk van het inkomen en het vermogen van de inwoner en bedraagt nooit meer dan de kostprijs van een voorziening.

In lijn met de geest van de wet wordt met de eigen bijdrage een deel van de financiële verantwoordelijkheid van de ondersteuning bij de burger gelegd. Voor mensen met een minimum inkomen is er de regeling Tegemoetkoming eigen bijdrage Wmo. Op grond van deze gemeentelijke regeling kan op aanvraag 90 % van de eigen bijdrage in het kader van de Wmo gecompenseerd worden. Voor een gehandicaptenparkeerkaart kan kwijtschelding van de leges aangevraagd worden. Zowel de eigen bijdrage als de mogelijkheid voor een tegemoetkoming in de kosten daarvan worden tijdens de aanvraagprocedure door de casemanagers en de aanbieders met de burger te worden besproken. Wij benadrukken dit nogmaals in werkinstructie aan de casemanagers en aanbieders¹ zodat voor burgers beter duidelijk wordt wat de systematiek van de eigen bijdrage precies inhoudt. Via de rekentool van het CAK kan de inwoner vervolgens zelf berekenen wat de uiteindelijke hoogte is van de eigen bijdrage. Deze is afhankelijk van zowel het inkomen als het vermogen van de burger. Dat zijn gegevens waarover de gemeente niet beschikt.

i. De voorgestelde oplossingen

De voorgestelde oplossingen worden door 40 % van de respondenten als passend ervaren. De 35 % respondenten die aangeeft dat de oplossing gedeeltelijk passend is, betreft met name mensen met huishoudelijke ondersteuning of mensen die zowel een toekenning als een afwijzing kregen. De 25 % van de respondenten die de oplossing niet passend vindt en/of tekort vindt schieten, bestaat met name uit respondenten met een afwijzing voor een maatwerkvoorziening en respondenten die zelf een andere maatwerkvoorziening in gedachten hadden. Hierbij moet worden aangetekend dat de gemeenten weliswaar de opdracht hebben om resultaten te boeken bij inwoners die onvoldoende zelfredzaam zijn en/of onvoldoende in staat

¹ Hier worden de eerder –bij de aanleiding – genoemde aanbieders bedoeld die onderzoek doen in het kader van melding en onderzoek.



Haarlem

zijn om maatschappelijk te participeren, maar deze ondersteuning dient wel efficiënt - dat wil zeggen op de goedkoopst adequate wijze- gerealiseerd te worden. Dit wettelijke uitgangspunt staat soms op gespannen voet met het maatwerk dat inwoners voor ogen hebben.

In 2016 worden de uitvoeringsregels en het uitvoeringsbesluit opnieuw tegen het licht gehouden en wordt gekeken waar aanpassingen nodig zijn en gemaakt kunnen worden, om meer maatwerk en flexibiliteit mogelijk te maken. Hierbij betrekken wij ook de brief van VWS van 1 december 2015 over "Aandachtspunten en actuele ontwikkelingen bij de Wmo 2015". Deze brief is als bijlage bijgevoegd.

j. Nazorg: indienen van klachten en bezwaren

Het is voor mensen niet altijd duidelijk waar zij met een klacht of vraag terecht kunnen en soms voelen zij zich van het kastje naar de muur gestuurd. Dit speelde met name bij de huishoudelijke ondersteuning. Met de aanbieders is hiervoor inmiddels een passende procedure afgesproken.

Respondenten geven ook aan dat zij persoonlijk contact en een gesprek over de klacht op prijs stellen. Een klacht over kwaliteit van dienstverlening hoort thuis bij de aanbieder en kan worden ingediend conform de daar geldende klachtenprocedure. Bezwaar tegen een besluit van de gemeente kan schriftelijk bij de gemeente worden ingediend.

Weinig respondenten hebben bij onvrede gebruik gemaakt van de klachten- of bezwaarprocedure. Respondenten geven aan dat zij denken dat het niets zal uithalen of dat dit gevolgen zal hebben voor hun voorziening. Dit is een onjuiste aanname: klachten en bezwaren zijn voor de gemeente belangrijke signalen dat er zaken niet in orde kunnen zijn. Wij onderzoeken hoe we dit, en de mogelijke cliëntondersteuning daarbij, beter onder de aandacht van bewoners kunnen brengen.

3. Tot slot

Zoals aangekondigd hebben we op dit moment een kwantitatief cliëntervaringsonderzoek (ceo) in voorbereiding. In juli 2016 verwachten wij hiervan de resultaten. Wij overwegen om ook in het najaar een dergelijk onderzoek uit te voeren.

Op deze manier willen wij de effecten van het nieuwe beleid voor de inwoners van Haarlem en Zandvoort nauwgezet volgen. Een bijkomend voordeel van deze onderzoeken is ook de landelijke vergelijkbaarheid met een groot aantal gemeenten.

Uiteraard stellen u op de hoogte van de uitkomsten van deze onderzoeken en van eventuele aanvullende actiepunten.

Met vriendelijke groet,

Merijn Snoek
wethouder Haarlem

Gert-Jan Bluijs
wethouder Zandvoort

Klantbeleving Toegang tot ondersteuning

Haarlem en Zandvoort

BMC | onderzoek

November 2015
Hinke Stallen
Anouk Olsthoorn
Andrew Britt
Projectnummer: 170283
Correspondentienummer: Wmo-1011-4670



INHOUD

	0	
INLEIDING	1	
	Situatie Haarlem en Zandvoort	2
	Leeswijzer	2
HOOFDSTUK 1	ONDERZOEKSOPZET	3
	1.1 Kwalitatief onderzoek	3
	1.2 Generaliseren	3
	1.3 Opzet	3
	1.4 Respondenten	4
HOOFDSTUK 2	SITUATIE VAN DE CLIËNT	5
	2.1 Achtergrond van de respondenten	5
	2.2 Gebruik voorzieningen	5
	2.3 Gebruik mantelzorg en vrijwilligers	6
	2.4 Aanvraaggericht of probleemgericht	6
	2.5 Begeleiding, een nieuwe doelgroep	7
	2.6 Handelen voorafgaand aan het contact met de Wmo	7
HOOFDSTUK 3	DE MELDING	9
	3.1 Werkwijze Haarlem en Zandvoort	9
	3.2 Het eerste contact	10
	3.3 Het huisbezoek	10
	3.4 Ervaringen met het gesprek	13
HOOFDSTUK 4	DE VOORGESTELDE OPLOSSINGEN	18
	4.1 De oplossing	18
	4.2 Tevredenheid oplossing	23
	4.3 Emotionele ballast bij gebrek aan passende oplossing	23
	4.4 Effect van de oplossing	23
HOOFDSTUK 5	KLACHTEN EN BEZWAREN	25
HOOFDSTUK 6	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	27
<i>BIJLAGE 1 TOPICLIST</i>		32

Inleiding

Per 1 januari 2015 is de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) van kracht. In de nieuwe Wmo is de gemeente verantwoordelijk voor de ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang.

Tevens hebben gemeenten er sinds begin dit jaar nieuwe taken bij gekregen als gevolg van de decentralisatie van de AWBZ-begeleiding en de jeugdzorg en de invoering van de Participatiewet. Daarmee is een breed sociaal domein tot stand gekomen waarvan de Wmo deel uitmaakt. De uitgangspunten die voor een groot deel al gangbaar waren in de Wmo zijn nu ook van toepassing op het hele sociale domein.

Uitgangspunten Wmo en het sociaal domein

De decentralisaties hebben een aantal uitgangspunten gemeen:

- Bescheidener rol voor de overheid in het sociaal domein.
- Burgers moeten meer verantwoordelijkheid nemen voor zichzelf en voor elkaar.
- Minder specialistische zorg en ondersteuning (vervanging tweedelijnszorg door algemene voorzieningen en oplossingen vanuit de eigen kracht of het netwerk van de cliënt).
- Toegang en aanbod worden laagdrempelig, dicht bij huis en in de buurt georganiseerd.
- Door de laagdrempelige voorziening in de buurt verwacht men problemen eerder te signaleren en in een eerder stadium aan te pakken, zodat cumulatie en verergering van problemen worden voorkomen.

Zo is de rol van de gemeentelijke overheid in de maatschappelijke ondersteuning aan het veranderen. Bijvoorbeeld door de vervanging van de compensatieplicht door de resultaatverplichting. Lag eerst het accent op het compenseren van de beperking, nu gaat het erom dat iemand bereikt wat hij wil, zoals een activiteit ondernemen of andere mensen ontmoeten.

Die bescheidener rol van de gemeentelijke overheid zien we ook terug in wat 'het gekanteld werken' wordt genoemd. Een burger die voorheen met een probleem bij de gemeente kwam, kreeg een gesprek en dikwijls een voorziening. Een burger die nu met een probleem bij de gemeente komt, krijgt een 'keukentafelgesprek' waarin burger en Wmo-consulent gezamenlijk bespreken wat het probleem is en op welke manieren dat probleem opgelost kan worden. Daarbij wordt meer dan voorheen gekeken naar de mogelijkheden van de burger zelf, zijn eigen sociale omgeving, burens en vrienden, naar algemene voorzieningen en pas in laatste instantie naar Wmo-maatwerkvoorzieningen. Ook kunnen er combinaties van verschillende soorten oplossingen toereikend zijn om tot het gewenste resultaat te komen.

Belang van toegang

Het contact met de gemeente en het breed inventariserende gesprek zijn belangrijk voor de burger met een hulpvraag die toegang zoekt tot ondersteuning. Dan gaat

het om de behoeften maar ook om de mogelijkheden die de burger zelf heeft om het probleem of de vraag op te lossen. Daarnaast wordt gekeken wat de mogelijkheden van de mantelzorger en de sociale omgeving zijn en of in de behoefte voorzien kan worden door een algemene voorziening dan wel dat een maatwerkvoorziening nodig is.

De cliënt heeft tijdens het inventariserende gesprek (onderzoek) recht op (gratis) cliëntondersteuning en de gemeente is verplicht om de cliënt een schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek te verstrekken.

Het verloop van het gesprek is erg belangrijk voor burger en gemeente. De gemeente dient een goed beeld van de situatie te krijgen en de burger moet meegenomen worden in het bedenken van eventuele alternatieve oplossingen.

Situatie Haarlem en Zandvoort

In november 2014 hebben de gemeenten Haarlem en Zandvoort besloten om een ambtelijke samenwerking aan te gaan op diverse terreinen met als oogmerk verregaande regionale samenwerking en optimalisatie van dienstverlening. Sinds 1 januari 2015 werken de gemeenten Haarlem en Zandvoort daarom samen inzake de uitvoering van taken op het gebied van sociale zaken, maatschappelijke ondersteuning en jeugd¹. In de praktijk betekent dat, dat de ambtelijke taken van Zandvoort zijn overgeheveld naar Haarlem. Wel blijft in de nieuwe situatie het Loket Zandvoort functioneren binnen de centrale hal van het gemeentehuis in Zandvoort. In de gemeente Haarlem kunnen burgers met hun melding terecht bij Loket Haarlem². Loket Haarlem geeft informatie en advies aan burgers over regelingen en voorzieningen op het gebied van wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën. Binnen de gemeenten loopt ook een pilot voor gedifferentieerde toegang, waarbij uitvoerende organisaties het keukentafelgesprek voeren.

De toegang tot het sociaal domein voor inwoners van Haarlem en Zandvoort bijzondere aandacht. De gemeenten hebben behoefte aan een beeld van de ervaringen van burgers met deze werkwijze, met als doel te leren van deze ervaringen en zo nodig aanpassingen te doen in het werkproces. De gemeente heeft BMC Onderzoek de opdracht gegeven om dit te onderzoeken.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt de onderzoeksopzet beschreven. Hoofdstuk 2 gaat over de cliënten; wie zijn zij en wat is hun situatie die ertoe heeft geleid dat zij contact hebben opgenomen met de gemeente. Hoofdstuk 3 gaat nader in op de toegang tot de ondersteuning en de ervaringen van het keukentafelgesprek. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de voorgestelde oplossingen. De klachten- en bezwarenprocedure komt aan bod in hoofdstuk 5 en tot slot worden de conclusies en enkele aanbevelingen beschreven in hoofdstuk 6.

¹ http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Historie/Zandvoort/354698/354698_1.html

² Loket Haarlem is een samenwerkingsverband van de Bibliotheek Zuid Kennemerland, DOCK Haarlem, Gemeente Haarlem, Stichting Haarlem Effect, Kontext, MEE Noordwest-Holland, Net-Werk Vrijwilligershulp Zuid-Kennemerland, Sint Jacob, Tandem, Zorgbalans en Zorggroep Reinalda.

Hoofdstuk 1

Onderzoeksopzet

1.1 Kwalitatief onderzoek

De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van burgers met de toegang tot ondersteuning. Kwalitatief onderzoek is hierbij een geschikte onderzoeksmethode aangezien de informatieverzameling open en flexibel is zodat er ruimte is voor onderwerpen die een cliënt zelf nog graag wil aankaarten. Dit betekent dat er geen sterke voorstructurering is, zoals in een schriftelijke enquête, waarbij kwantitatieve analyses gedaan worden op de verkregen data. Het gaat er in dit onderzoek niet om wat waar is of niet, maar hoe de doelgroep bepaalde gebeurtenissen ervaart.

1.2 Generaliseren

De gegevens uit kwalitatieve onderzoeken zijn door de geringe steekproef niet te generaliseren naar de gehele groep of andere groepen. De resultaten van dit onderzoek gelden dus niet voor de gehele doelgroep van cliënten die zich bij de gemeente hebben gemeld met een (aan)vraag. De uitkomsten geven wel een goed beeld van de ervaringen met de werkwijze die de gemeente hanteert.

1.3 Opzet

In overleg met de Participatieraad is er gekozen voor rondetafelgesprekken. Bij deze rondetafelgesprekken gaat het vooral om het achterhalen van persoonlijke motieven en ervaringen en het kunnen leggen van verbanden. De uitkomsten van rondetafelgesprekken zijn gebaseerd op een beperkt aantal waarnemingen. Het gaat bij dit soort onderzoek niet om *hoeveel* mensen iets vinden maar *waarom* mensen iets vinden.

Een voordeel van de methode ‘rondetafelgesprek’ is dat de deelnemers op elkaar reageren en ervaringen uitwisselen.

Daarbij moet er wel voor gezorgd worden dat iedereen aan bod komt en men elkaar de ruimte geeft om zijn of haar verhaal te doen.

Er is gebruikgemaakt van een semigestructureerde vragenlijst die is vastgesteld door BMC Onderzoek in samenspraak met de gemeente. Specifieke punten hierin zijn:

- de melding;
- het (keukentafel)gesprek;
- de voorgestelde oplossing en de mate waarin deze oplossing bijdraagt aan zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie;
- de ervaringen van klanten met het indienen van klachten of bezwaren.

Alle onderwerpen (voor zover van toepassing) zijn aan bod gekomen en vormen de basis van de hoofdstukken in deze rapportage. Afhankelijk van de mate van relevantie zijn sommige topics meer of minder uitgediept. Dit kon ook per rondetafelgesprek verschillen. Daarnaast was er in de groepsgesprekken ruimte

voor onderwerpen die respondenten zelf aandroegen. De topiclist die bij de gesprekken is gebruikt, vindt u in bijlage 1.

1.4 Respondenten

Omdat 'toegang' een zeer belangrijk onderwerp is in dit onderzoek heeft de gemeente mensen uitgenodigd die sinds 1 januari 2015 een vraag (melding) hebben gedaan bij de gemeente of in enkele gevallen bij een zorgaanbieder.

De gemeente heeft onder 600 cliënten met een maatwerkvoorziening en cliënten zonder maatwerkvoorziening een willekeurige steekproef getrokken. Deze cliënten zijn per brief benaderd en uitgenodigd voor de rondetafelgesprekken om hun ervaringen te delen. De aangeschreven cliënten konden hierbij zelf aangeven of zij wilden deelnemen of niet.

In totaal hebben 52 genodigden deelgenomen aan het rondetafelgesprek. Het betrof 39 cliënten en 13 betrokkenen, zoals een partner, kind, familielid, vriend of kennis. In enkele situaties waren de betrokken ook cliënt. Eén cliënt (die niet bij het groepsgesprek aanwezig kon zijn) heeft een individueel interview afgegeven. Gezien de diversiteit en om te zorgen voor meer cohesie gedurende de rondetafelgesprekken zijn de deelnemers verdeeld in verschillende groepen. Deze verdeling zag er als volgt uit:

- Eén sessie met Haarlemmers en Zandvoorters die na melding en/of melding met gesprekken, *geen* maatwerkvoorziening op basis van Wmo 2015 toegekend hebben gekregen.
- Drie sessies met Haarlemmers die na melding en/of melding met gesprekken, *wel* een maatwerkvoorziening op basis van Wmo 2015 toegekend hebben gekregen.
- Twee sessies met Zandvoorters die na melding en/of melding met gesprekken, *wel* een maatwerkvoorziening op basis van Wmo 2015 toegekend hebben gekregen.

In de week van 5 tot 9 oktober hebben er zes rondetafelgesprekken plaatsgevonden. De vier sessies in Haarlem hebben plaatsgevonden in het Van der Valk hotel. De twee sessies in Zandvoort hebben plaatsgevonden in de Blauwe Tram.

Hoofdstuk 2

Situatie van de cliënt

In dit hoofdstuk beschrijven wij wie de cliënten zijn die contact hebben opgenomen met het Wmo-loket van de gemeente. Wat zijn hun achtergrondgegevens, wat was de aanleiding om contact op te nemen en hebben zij wel of niet zelf geprobeerd om het probleem op te lossen alvorens ze contact opnamen met de gemeente?

2.1 Achtergrond van de respondenten

Zoals aangegeven hebben in totaal 39 cliënten en 13 betrokkenen aan het rondetafelgesprek deelgenomen. Eén cliënt heeft een individueel interview afgegeven. Er is gesproken met 37 vrouwen en 16 mannen. De leeftijd varieert sterk; de jongste cliënt is 20 jaar en de oudste 91 jaar. Twaalf cliënten zijn 76 jaar of ouder.

2.2 Gebruik voorzieningen

Het doel van de Wmo is om door middel van ondersteuning zelfredzaamheid en participatie te bereiken. Passende ondersteuning moet hieraan bijdragen. De ervaring leert dat cliënten ook geregeld terugkomen bij de Wmo en/of ook andere vormen van ondersteuning ontvangen. Zodoende is respondenten gevraagd in hoeverre zij al gebruikmaken van verschillende vormen van ondersteuning en voorzieningen.

Algemene voorzieningen

Een meerderheid van de cliënten geeft aan geen gebruik te maken van algemene lokale voorzieningen, zoals BUUV of DOCK. Het project BUUV is bij ongeveer een derde van de cliënten bekend, maar slechts één van de respondenten maakt gebruik van de diensten van BUUV. Eén andere cliënt gaat iedere maandag eten bij DOCK. De belangrijkste reden dat zij geen gebruikmaken van algemene voorzieningen is dat zij er niet mee bekend zijn, hier geen behoefte aan hebben of zich niet herkennen in de doelgroep waar de voorziening voor is opgezet.

“Ik vind het geen prettig idee dat mijn burens mij helpen, dat komt te dichtbij. Daarom ga ik iedere week bij DOCK eten.”

Individuele voorzieningen

Vrijwel alle cliënten namen contact op met de gemeente in verband met het verkrijgen van een individuele voorziening. De meest voorkomende voorziening waarvoor cliënten contact opnamen is hulp bij het huishouden, namelijk in 13 van de 55 gevallen. Ook zijn er cliënten met een herindicatie, in dit geval hebben de aanbieders contact opgenomen met de cliënt. Verder hebben elf cliënten contact opgenomen voor een rolstoel of scootmobiel, twee cliënten voor een parkeerkaart, vijf cliënten in verband met een traplift of andere huisaanpassingen, zes cliënten voor het gebruikmaken van of het voortzetten van begeleiding en tien cliënten in verband met een collectieve vervoersvoorziening. Sommige cliënten hebben contact opgenomen in verband met meerdere individuele voorzieningen. Het feit dat mensen hiervoor contact hebben opgenomen met de gemeente, wil niet per definitie zeggen

dat zij de voorziening ook toegewezen hebben gekregen. Hoofdstuk 4 gaat over de voorgestelde oplossing.

Tabel 1 Cliënten namen contact op in verband met³

	Aantal
Huishoudelijke hulp	13
Rolstoel/scootmobiel	11
Herindicatie huishoudelijke hulp	8
Parkeerkaart	2
Traplift/huisaanpassingen	6
Begeleiding	5
Collectief vervoer	10
Totaal	55

2.3 Gebruik mantelzorg en vrijwilligers

Een aanzienlijk deel van de cliënten krijgt hulp van een mantelzorger. De mantelzorger kan een vaste partner zijn die dagelijks voor de cliënt zorgt, maar het kan ook een familielid of buurman/buurvrouw zijn die op regelmatige basis meer dan gebruikelijke zorg verleent. De verleende zorg verschilt sterk in intensiteit. Ondanks dat de meeste cliënten een beperking hebben, is een niet te verwaarlozen deel van hen zelf ook mantelzorger!

2.4 Aanvraaggericht of probleemgericht

In hoeverre respondenten een concrete voorziening in gedachten hebben of dat zij nog zoekende zijn naar een passende oplossing voor het probleem verschilt nogal. Voorheen konden cliënten voornamelijk bij de Wmo terecht voor het aanvragen van een voorziening. Nu worden eerst andere oplossingen geïnventariseerd. Hierbij is het belangrijk met welke uitgangssituatie de cliënten de gemeente tegemoet treden.

Uit de interviews bleek dat de meeste respondenten al een oplossing in gedachten hadden voordat zij hiervoor een melding deden bij de Wmo. Hierdoor kan men soms voor verrassingen komen te staan wanneer naar een andere oplossing wordt gezocht tijdens het huisbezoek. Voorbeelden hiervan zijn de inzet van het eigen netwerk of minder uren van een bepaalde voorziening dan de cliënt in gedachten had.

De volgende vrouw was nog zoekende naar een passende oplossing en meldde zich met een probleem bij de gemeente: *“De burens maakten mij erop attent dat ik iets ging doen aan mijn ondersteuning, omdat ik onzeker loop.”*

Een andere cliënt meldde zich bij de gemeente met een bepaalde oplossing in gedachten: *“Ik deed een aanvraag voor een traplift, maar die is afgewezen.”*

³ Cliënten van beschermd wonen maken geen onderdeel uit van het onderzoek.

2.5 Begeleiding, een nieuwe doelgroep

Sinds 1 januari is er een groep mensen met andersoortige hulpvragen bij gekomen die een beroep op de gemeente doen. Dat zijn cliënten van alle leeftijden met een chronische aandoening of beperking voor wie de zorg voorheen via het zorgkantoor geregeld werd. Dikwijls zijn het cliënten met een psychiatrische aandoening en/of een verstandelijke beperking. Bovendien raakt door de decentralisatie van de Jeugdzorg ook een grote groep jonge cliënten en hun ouders aangewezen op ondersteuning door de gemeente.

De nieuwe doelgroepen hebben geregeld meerdere beperkingen en zijn vaak minder vertrouwd met 'de gemeentelijke benadering'. Nu krijgen ze te maken met een geheel andere benadering: niet langer is er sprake van een 'recht op zorg' (wel in het overgangsjaar of tot einde indicatie). Bovendien komt er veel meer nadruk te liggen op 'wat mensen nog wel zelf kunnen doen' of op 'wat de partner of familie kan doen'. Wij hebben in totaal vijf cliënten gesproken die een vorm van begeleiding ontvingen, twee van hen zijn moeders van jonge kinderen met gedragsproblemen waarvan de kinderen begeleiding ontvangen. Eén van de cliënten die wij spraken had ook begeleiding vanuit een pgb.

2.6 Handelen voorafgaand aan het contact met de Wmo

Voor cliënten die de Wmo aanvraaggericht benaderen geldt niet per definitie dat de principes van de Kanteling niet zijn toegepast. Voor respondenten die zelf al veel hebben ondernomen betekent dit vaak dat zij al hulp van hun omgeving hebben gevraagd of andere stappen hebben ondernomen om zelf hun probleem op te lossen. Tevens zijn er respondenten wiens situatie verder verslechterde, waardoor hulp uit het netwerk niet langer voldoende is of niet meer structureel houdbaar is geworden. Ook zijn er cliënten voor wie de hulpvraag te complex is om dit door een mantelzorger te laten uitvoeren. Voor deze cliënten is de aangevraagde voorziening het sluitstuk van hun hulpvraag. Eigenlijk heeft deze groep de gekantelde werkwijze als vanzelfsprekend zelf toegepast.

Het merendeel van de cliënten geeft aan dat ze al stappen hadden ondernomen voordat zij contact zochten met de Wmo. Zij hebben hulp ingeschakeld van familieleden. Een aanzienlijk deel van de cliënten maakt aanvullend gebruik van een eigen gevonden oplossing.

“Wat ik zelf kan doen, wil ik ook zelf doen. Ik probeer het huis te stofzuigen vanaf mijn rollator.”

“Van mijn spaargeld betaal ik een particuliere hulp. Ik heb overwogen om naar de Wmo te stappen voor huishoudelijke hulp, maar ik heb het idee dat ze tegen me zeggen dat ik eerst mijn spaargeld op moet maken.”

Ook zoeken mensen zelf oplossingen om hun benodigde materiaal aan te schaffen, wanneer het niet vergoed wordt.

“Ik heb 1,5 jaar moeten wachten op een scootmobiel. Daarom heb ik mijn douchestoel, rollator en scootmobiel zelf via Marktplaats gekocht.”

Hoofdstuk 3

De melding

3.1 Werkwijze Haarlem en Zandvoort

In dit hoofdstuk gaan wij in op hoe de geïnterviewde cliënten het contact met de gemeente hebben ervaren en vervolgens het keukentafelgesprek met de consulent. Met welke vraag heeft de cliënt zich gemeld? Via welk kanaal heeft de cliënt zich gemeld? Wat was de reactie op de melding?

Cliënten kunnen een melding doen bij de gemeente of het sociaal wijkteam. Ook is er sprake van een pilot voor een gedifferentieerd toegangsmodel. Dit houdt in dat cliënten die zich melden met een vraag voor ondersteuning dat niet alleen bij de gemeente kunnen doen maar dit ook kunnen bij de aan de pilot deelnemende aanbieders.

De uitgangspunten bij dit gedifferentieerd toegangsmodel zijn:

- de toegang zo dicht mogelijk bij de burger organiseren;
- met zo min mogelijk schakels of loketten voor de burger;
- keuzevrijheid voor de burger;
- op basis van vertrouwen in de professionaliteit van de zorgaanbieders.

De vier aanbieders die deelnemen aan de pilot zijn Zorgbalans, Heliomare, RIBW/Kam en de Hartekampgroep. Deze aanbieders voeren dan het keukentafelgesprek uit. Samen met deze aanbieders ontwikkelen Zandvoort en Haarlem een kwaliteitskader op basis van een brede vraagverheldering. Uitgangspunten van de vraagverheldering zijn: eigen kracht, inzet sociaal netwerk, gebruik basisinfrastructuur, et cetera. Eigenlijk de uitgangspunten zoals de gemeenten deze ook kennen van de gekantelde werkwijze.

Indien mogelijk wordt er in dit onderzoek inzicht gegeven in de tevredenheid van de cliënten over deze pilot. Dit zal echter alleen zijn op basis van de ervaring die een cliënt met één en in dat geval niet nader te noemen aanbieder heeft. Het beoordelen van het effect van de gehele pilot valt buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

Nadat de melding is ontvangen, neemt een medewerker van de afdeling Wmo telefonisch contact met de cliënt op. Tijdens het telefoongesprek wordt de inschatting gemaakt of een huisbezoek moet plaatsvinden of niet. Meestal vindt er na de telefonische melding een gesprek thuis plaats door een consulent van de gemeente. Om mensen voor te bereiden op dit zogenaamde keukentafelgesprek is de folder “Samen zoeken naar een oplossing” samengesteld.

De cliënt heeft tijdens het gesprek recht op onafhankelijke cliëntondersteuning via MEE of PlusPunt. Ook mag de cliënt iemand uitnodigen bij het gesprek. Dat kan bijvoorbeeld een mantelzorger of een begeleider zijn.

3.2 Het eerste contact

De meeste cliënten hebben zelf contact opgenomen met de gemeente. Uitzonderingen hierop waren cliënten waar het om een herindicatie ging of gesprekken rondom het verlengen van de begeleiding. De meeste cliënten, 21 in totaal, hebben thuis een gesprek gehad met een consulent van de gemeente. Ook zijn er tien cliënten die thuis een gesprek hebben gehad met de aanbieder. Er zijn acht cliënten die alleen telefonisch contact hebben gehad. Eén cliënt geeft aan dat het gesprek heeft plaatsgevonden bij de balie van de gemeente. De verdeling is weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 2 Wijze van contact

	Aantal
Gesprek thuis door de gemeente	21
Gesprek thuis door aanbieder	10
Geen gesprek thuis: telefonische afhandeling	8
Gesprek aan balie van loket	1

Ook waren er deelnemers die in de afgelopen jaren zeer veelvuldig contact hebben gehad met de Wmo.

Tijdens de rondetafelgesprekken hebben meerdere cliënten zich negatief uitgesproken over de telefonische bereikbaarheid. De Wmo is op een dag beperkt bereikbaar en ook gedurende deze tijden lukte het niet altijd om telefonisch contact te krijgen. Ook werden in sommige gevallen terugbelverzoeken volgens de cliënten niet nagekomen.

“Als je tussen 9 en 10 belt, krijg je een bandje te horen dat je tussen 9 en 10 moet bellen.”

3.3 Het huisbezoek

Zoals gezegd is een deel van de gesprekken door de gemeente gevoerd en een deel door aanbieders. Waar mogelijk geven wij dit onderscheid in de bevindingen weer. Cliënten zijn gevraagd naar de verwachtingen van het gesprek, of zij in staat waren om een goed beeld van de situatie te geven en of zij tevreden waren met het gesprek als geheel.

De cliënten die alleen telefonisch contact hebben gehad met de gemeente hadden het op prijs gesteld als er een huisbezoek had plaatsgevonden. Zij hadden graag gezien dat er iemand bij hen thuis langskwam om de situatie te bespreken.

“Ik vind het wel moeilijk om via de telefoon aan te geven wat er scheelt. Ik had liever een gesprek thuis gehad. Ik had ook wel verwacht dat ze thuis langs zouden komen.”

“Het toont wel interesse als de gemeente langskomt. Misschien kunnen ze assertiever vragen of mensen er prijs op stellen?”

Verwachtingen van het gesprek

Voor het kunnen toepassen van de gekantelde werkwijze is het zinvol als cliënten ook de juiste verwachtingen hebben van de werkwijze en wat de mogelijkheden zijn. Bij het toepassen van de gekantelde werkwijze streeft de gemeente naar een oplossing op maat. Dit kan betekenen dat cliënten met soortgelijke problematiek met uiteenlopende oplossingen geholpen kunnen zijn, afhankelijk van hun persoonlijke situatie. Dit vraagt om een nieuwe werkwijze van consultants, maar ook om een cultuurverandering bij cliënten. Bijpassende verwachtingen ondersteunen de gekantelde werkwijze aangezien er meer van cliënten zelf gevraagd wordt.

Een deel van de respondenten had geen duidelijk beeld van wat zij van het gesprek thuis over de Wmo konden verwachten. Cliënten lieten het gesprek op zich afkomen en hadden er nog geen beeld bij. Andere cliënten dachten dat het gesprek enkel over de voorziening zou gaan of zagen het gesprek als een administratieve afhandeling in verband met bijvoorbeeld een verlenging. Een enkeling had wel verwachtingen bij het gesprek en ging er strategisch mee om.

“Ik was voor het gesprek strategisch in mijn rolstoel gaan zitten. Dan word je serieuzer genomen.”

“Het huisbezoek was gewoon gezellig, meer kan ik er niet over zeggen. Er is ook gesproken over de situatie in mijn gezin en de ziekte van mijn man.”

Verwachtingen van de begeleidingscliënten

Voor begeleidingscliënten is het eerste contact met de gemeente nieuw. We hebben vijf cliënten gesproken die in verband met begeleiding contact hebben gehad met de Wmo van de gemeente.

Opvallend was de mate van spanning die twee van de vijf cliënten bij het keukentafelgesprek ervaren. De spanning had te maken met het geven van openheid over de eigen situatie aan iemand die ze niet kennen.

“Het huisbezoek was anders dan ik gewend ben. Het is niet leuk om je verhaal te delen met iemand die je nog nooit gezien hebt. Ik was opgelucht toen ze weg was.”

Mensen die huishoudelijke hulp ontvangen, lijken minder moeite te hebben om hun persoonlijke verhaal te delen dan mensen die voor complexere problematiek contact zoeken met de Wmo.

Aanwezigen bij het gesprek

Om de cliënt te ondersteunen, de situatie goed toe te lichten, maar ook om de mogelijkheden van het netwerk bij de oplossing te bespreken, is het zinvol om een bekende van de cliënt uit te nodigen bij het gesprek. Indien van toepassing kan dan ook de mantelzorgsituatie besproken worden. Bij een meerderheid van de cliënten was er een bekende of hulpverlener aanwezig bij het gesprek. Bij de cliënten die begeleiding ontvangen was de begeleider aanwezig bij het gesprek. De cliënten hebben dit als waardevol en ondersteunend ervaren.

“Mijn zoon was bij het gesprek aanwezig. Ik probeer wel dingen te volgen, maar het is lastig. Dit zijn lastige gesprekken.”

Geen van de cliënten kan zich voor de geest halen dat de mantelzorgsituatie tijdens het keukentafelgesprek besproken is. Dit is jammer, omdat mantelzorgers baat kunnen hebben bij ondersteuning en er in enkele gevallen sprake was van (ernstige) overbelasting. Op de vraag of mantelzorgers wel eens gehoord hebben van mantelzorgondersteuning antwoorden de meesten ontkennend. Een enkeling merkt op wel eens van Tandem gehoord te hebben, maar daar verder geen gebruik van te maken. Met name voor partners die intensieve zorg verlenen, kan mantelzorgondersteuning een welkome verlichting van de dagelijkse activiteiten bieden.

“Ik krijg geen begeleiding en in het Reinaldahuis, waar mijn man woont, kunnen ze geen mensen missen. Ik ben dood en doodmoe. Het is overbelasting. En daarom moet ik zelf ook zoveel naar de artsen.”

Mantelzorgers beschouwen het meestal als een vanzelfsprekendheid dat zij zorg voor hun partner of kind verlenen. Zij zetten hun eigen behoeften opzij om hun partner of kind te ondersteunen.

“Ik ben 76 en ik ben met plezier mantelzorger, maar het is wel zwaar. Ik doe het hele huishouden, opruimen, bedden opmaken en stofzuigen. Mijn afleiding is tv kijken of muziek luisteren.”

Cliëntondersteuning

Op de vraag of de cliënt contact heeft gehad met een cliëntondersteuner antwoordt het overgrote deel van de cliënten dat ze geen contact hebben gehad. Slechts één cliënt heeft bij het keukentafelgesprek ondersteuning gehad van een consulent van MEE. Op de vraag of ze er van op de hoogte zijn dat deze vorm van ondersteuning bestaat, antwoordt één cliënt dat ze via MEE wel eens van cliëntondersteuning gehoord heeft. Nagenoeg alle geïnterviewde cliënten zijn hiervan dus onvoldoende op de hoogte.

Nadat is uitgelegd wat cliëntondersteuning is, geeft een aantal cliënten aan dat zij wel gebruik hadden willen maken van cliëntondersteuning. Aan de andere kant, wisten de meeste cliënten niet wat ze van het gesprek moesten verwachten. Zodoende konden zij pas achteraf inzien wat de meerwaarde van cliëntondersteuning zou zijn geweest.

“Ik ben moegestreden door het uitzoeken van alle regelingen. Als er iemand naast je staat kan je wel weer verder met het vragen naar waar je recht op hebt.”

3.4 Ervaringen met het gesprek

In deze paragraaf beschrijven wij de ervaringen van de cliënten met het keukentafelgesprek. Uit de gesprekken blijkt een groot verschil te zitten in de ervaring van mensen die een gesprek hadden met iemand van de gemeente en mensen die een gesprek hadden met de aanbieder. Sommige respondenten wisten niet of zij een gesprek hadden met een aanbieder of met de gemeente. In dat geval hebben we het onderscheid niet opgenomen in onderstaande analyse.

Over het algemeen positief over gesprek gemeente

Mensen vinden het prettig als de gemeente zelf langskomt om de situatie met de cliënt te bespreken. Persoonlijk contact in een keukentafelgesprek heeft de voorkeur boven telefonisch contact, omdat het volgens hen de beste manier is om te laten zien wat de probleemsituatie is.

“Het heeft mij verbaasd dat het contact alleen via de telefoon is gegaan. Om te zien dat ik slecht loop, moet je me toch in levenden lijve kunnen zien?”

Wel geven mensen aan dat zij het moeilijk vinden om hun persoonlijke verhaal te moeten bespreken met iemand die ze niet kennen. Dat geldt met name voor begeleidingscliënten met complexe problematiek, zoals een moeder die over een gehandicapt zoontje moet praten of een jonge cliënte die over haar ziekte spreekt.

“Je bent op dat moment afhankelijk en je moet erop vertrouwen dat je op dat moment je eigen verhaal kunt overbrengen.”

“Er is iemand langsgesproken die mij totaal niet kent. En die geen kennis heeft van wat ik heb. Diegene ziet mij één keer. Dat is totaal niet passend.”

Oudere cliënten die al langer gebruikmaken van huishoudelijke hulp en een herindicatie hebben aangevraagd, begrijpen niet goed waarom zij hun verhaal opnieuw moeten vertellen. Ook is het voor deze oudere cliënten soms moeilijk te volgen wat er in het gesprek besproken wordt.

“Het komt ambtelijk over, ik vind de ambtelijke taal niet te begrijpen. Mijn zoon moet vaak de brief uit komen leggen, want de brieven zijn niet te begrijpen.”

“Als een gesprek belangrijk is, is mijn zoon er soms bij.”

Een vaak gehoorde opmerking is het ervaren gebrek aan flexibiliteit bij de consulent van de gemeente. Dit kan gaan over de voorgestelde oplossing (zie volgende hoofdstuk), maar ook over de mate van meedenken *tijdens* het keukentafelgesprek.

“De consulent deed alles volgens het boekje, ze dacht niet met mij mee. Achter elke cliënt zit een ander verhaal en elke hulpvraag heeft een andere insteek. Op een gegeven moment ging ze meedenken en stelde ze meer gerichte vragen.”

Cliënten zijn unaniem positief over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de consulent van de gemeente.

“Het was een hele aardige mevrouw, ze luisterde goed en liet me uitpraten.”

Wel zijn veel cliënten na het keukentafelgesprek bang dat zij daarmee niet de gewenste passende oplossing krijgen. Dit heeft waarschijnlijk niet te maken met de verwachtingen die de consulent wekt, maar is vermoedelijk meer een algemene angst die cliënten hebben. Cliënten volgen het nieuws en zijn zich ervan bewust dat gemeenten moeten bezuinigen. Zij zijn daarom vaak bang dat deze bezuinigingen negatieve gevolgen hebben voor hun persoonlijke situatie.

“Het gesprek vond ik wel goed gaan. Alleen ben ik nu bang voor de uitkomst. Op mij kwam het over dat het eerst ‘ja, nee en amen’ is en dat het dan achteraf allemaal anders blijkt te zijn. Dan hoor ik liever meteen dat ik ergens geen aanspraak op maak.”

Minder positieve ervaringen met gesprekken aanbieders huishoudelijke hulp

Ook zijn er cliënten die een gesprek hebben gehad met de aanbieders. Het kan hierbij gaan om een nieuwe aanvraag voor huishoudelijke hulp maar ook om een gesprek in verband met een herindicatie. Uit de rondetafelgesprekken blijkt dat respondenten over de gesprekken met aanbieders minder positief zijn dan over de gesprekken met de gemeente. Opvallend is dat met name de cliënten uit Zandvoort die wij spraken negatieve ervaringen met aanbieders hebben. Tijdens het huisbezoek bekijkt de aanbieder de staat van het huis en beoordeelt wat er nodig is om tot een schoon en leefbaar huis te komen. Sommige cliënten ervoeren dit als een bedreigende situatie.

Drie cliënten vermelden dat zij na afloop van het gesprek met de aanbieder ervoeren dat zij een handtekening moesten zetten voor de tijdens het gesprek gemaakte afspraken terwijl zij het hiermee oneens waren. Enkele cliënten ervoeren dat zij anders geen hulp meer zouden krijgen.

“Ik wilde eigenlijk niet tekenen, maar ik heb het onder protest toch gedaan.”

Voorkeur voor vast aanspreekpunt

Alle cliënten, of ze nu een gesprek via de gemeente of via de aanbieder gehad hebben, hebben behoefte aan een vast aanspreekpunt. Zij willen ook worden ingelicht over de vervanger, bijvoorbeeld wanneer de consulent een andere baan heeft of als zij met zwangerschapsverlof gaat. Dit is een aandachtspunt voor de gemeente.

Twijfel over (medische) kennis van de consulent

In drie van de zes rondetafelgesprekken zijn er cliënten die opmerkten dat ze het vreemd vonden dat de Wmo-consulent geen medische kennis had. Mensen ervaren dit als vervelend, omdat ze het idee hebben dat ze beoordeeld worden door iemand zonder de juiste kennis, wat er toe kan leiden dat er in hun beleving niet passende

oplossingen worden voorgesteld. De inschatting dat iemand huishoudelijke hulp nodig heeft, is in hun ervaring makkelijker te maken dan wanneer het specifiekere hulpmiddelen betreft.

“Hoe kan iemand nu tijdens een momentopname inschatten of ik het collectief vervoer nodig heb of niet.”

“Het keukentafelgesprek over de scooter was een vreselijk gesprek. De consulenten waren met z'n tweeën en zaten voornamelijk met elkaar te babbelen. Ze behandelden mij alsof ik niet goed was.”

Breed gesprek...

Ongeveer een derde van de cliënten vertelt dat er in het gesprek ook andere zaken, die niet direct met de melding te maken hebben, aan de orde zijn gekomen in het keukentafelgesprek. Alle cliënten waarderen het als een consulent een luisterend oor biedt en breder kijkt dan alleen de aanvraag die is ingediend.

“We hebben ook gesproken over mijn gezin en de ziekte van mijn man. En dat ik met mijn rug niet veel meer kan. Ik heb zeker mijn situatie goed over kunnen brengen.”

Ook waarderen cliënten het als de consulent meedenkend is en hen wijst op eventuele andere voorzieningen waar zij aanspraak op zouden kunnen maken. Veel mensen zijn namelijk niet op de hoogte van de mogelijkheden van de Wmo, maar hebben eventueel wel baat bij andere typen ondersteuning. Deze mensen worden het beste op de hoogte gebracht in een persoonlijk gesprek met de consulent.

“Ik was twee keer gevallen in de bus, dus ik durfde niet meer met de bus. Toen ik telefonisch contact zocht met de gemeente deed de consulent de suggestie om een taxipasje aan te vragen.”

...Of een gericht gesprek

Een meerderheid van de cliënten heeft juist een gesprek gehad, dat voornamelijk gericht was op de aanvraag die de cliënt gedaan had. Wanneer er een mantelzorg bij het gesprek aanwezig was, werd er ook niet gevraagd naar de situatie van de mantelzorg.

Een mantelzorg vertelt: *“Het gesprek was gericht op de scooter en ging eigenlijk niet over het hoe het met mij als mantelzorg ging. Dat is niet erg want ik vind mijn vrouw belangrijker dan mijzelf.”*

Hoewel veel mantelzorgers de zorg voor hun naaste als een gegeven beschouwen, hebben sommige mantelzorgers de neiging zichzelf weg te cijferen. Zij hebben geen tijd om te reflecteren op de eigen situatie of om tot rust te komen, omdat ze belast zijn met zorgtaken. Mantelzorgers zullen dus niet snel uit zichzelf aangeven dat zij het zwaar vinden of overbelast dreigen te raken. Bovendien zijn veel mantelzorgers zich niet bewust van het feit dat ze mantelzorgondersteuning kunnen aanvragen.

Daarom is het belangrijk dat een consulent van de gemeente in het keukentafelgesprek ook de situatie van de mantelzorger bespreekt. Geen van de respondenten gaf aan dat dat ook gebeurd is. Het is een aandachtspunt voor de gemeente om, wanneer er bij het keukentafelgesprek een mantelzorger aanwezig is, de mantelzorger te bevragen op zijn ervaringen met de zorgtaken en daarnaast de mantelzorger te wijzen op de vormen van ondersteuning waar hij/zij een beroep op kan doen.

Eigen mogelijkheden of mogelijkheden van het netwerk worden besproken

Wanneer tijdens de rondetafelgesprekken gevraagd wordt of de eigen kracht en de inzet van het eigen sociaal netwerk in het gesprek aan bod is gekomen, antwoordt het merendeel van de cliënten instemmend. Een deel van de cliënten heeft daar moeite mee, omdat zij geen eigen netwerk hebben om op terug te vallen.

“Ik kreeg een brief van de gemeente over een ‘beroep doen op elkaar’. Dat voelt vervelend en blijft hangen. Je hebt het gevoel dat je gedwongen wordt om hulp te zoeken, maar ik kon er niets mee, omdat er niets is.”

Nazorg is minimaal

Twee cliënten zijn na afloop van het keukentafelgesprek gebeld door de gemeente. Hoewel het voor de mensen niet duidelijk was waarom zij precies zijn nagebeld, konden zij deze vorm van nazorg erg waarderen.

Anderen vinden juist dat de nazorg tekort is geschoten. Dit kwam duidelijk naar voren in het verhaal van een moeder, die voor haar kind een binnenfiets had gekregen zodat hij zijn benen kan trainen. De fiets die ze kregen was te groot en te zwaar en is daarom weggehaald. Vervolgens heeft ze geen bericht gehad van de gemeente of de aanbieder over wanneer een nieuwe fiets geleverd zou worden. Zij had verwacht dat er vanuit de gemeente of aanbieder een bericht hierover zou komen. Inmiddels zijn ze een paar maanden verder en heeft de zoon nog steeds geen geschikte fiets.

“Vanaf april kan mijn zoon dus niet trainen. Hij moet dit doen van de fysiotherapeut. Het is geen luxe dat ik vraag.”

Tijdspad tussen gesprek en oplossing kan lang zijn

Sommige cliënten hadden verwacht dat ze na het gesprek snel geholpen zouden worden. Zij waren teleurgesteld dat zij enkele weken moesten wachten. Ook hebben we van twee cliënten vernomen dat zij ervoeren dat zij boos moesten worden om de gemeente te bewegen iets voor hen te doen. Deze cliënten hebben uiteindelijk gekregen waar ze om vroegen, alleen hadden zij liever niet gewild dat zij boos moesten worden om dat gedaan te krijgen. Het is een aandachtspunt voor de gemeente om snel uitsluitel te geven over de voorziening die iemand krijgt toegewezen of in elk geval duidelijk te communiceren wanneer iemand de beslissing kan verwachten. Niet alle cliënten zijn in staat of assertief genoeg om bij de gemeente navraag te doen en om boos te worden als ze niet krijgen wat hen is toegezegd.

"Mijn verwachting van het gesprek was dat ik meteen geholpen zou worden en dat er meteen iets ging gebeuren."

"Het duurt zo lang. Nu weet ik wel dat ik niet de enige ben waar ze mee bezig zijn. Alle begrip. Maar ik had eerder hulp moeten hebben."

"Na het huisbezoek duurde het lang voordat er actie ondernomen werd. Nadat ik boos gebeld had, gebeurde er wel wat en had ik binnen twee weken mijn taxipasje."

Hoofdstuk 4

De voorgestelde oplossingen

Dit hoofdstuk gaat in op de oplossingen die zijn voorgesteld en opgevolgd en hoe respondenten deze oplossing beoordelen. Bij het toepassen van de gekantelde werkwijze zijn de mogelijkheden van de cliënt zelf het vertrekpunt om passende ondersteuning te vinden. Het eigen netwerk speelt hierbij een belangrijke rol. Algemene, collectieve en individuele voorzieningen kunnen de ondersteuning complementeren met als resultaat dat cliënten kunnen participeren in de maatschappij of langer thuis kunnen blijven wonen.

4.1 De oplossing

In hoofdstuk 2 staat weergegeven welke oplossingen mensen hebben gevraagd. Er kunnen meerdere oplossingen geadviseerd zijn of een combinatie van verschillende vormen oplossingen voor één hulpvraag.

Tabel 3 Getroffen oplossingen

		Aantal
Individuele voorziening		
	Huishoudelijke hulp	11
	Rolstoel/scootmobiel	11
	Herindicatie huishoudelijke hulp vermindering	7
	Herindicatie huishoudelijke hulp vermeerdering	1
	Parkeerkaart	2
	Traplift/huisaanpassingen	4
	Begeleiding	4
	Collectief vervoer	8
	Totaal	48
Overige Algemene voorzieningen		3
Eigenkracht oplossing/afwijzing		6

Passende oplossing, gedeeltelijk passende oplossing of niet passende oplossing

Cliënten is gevraagd in hoeverre ze de oplossing passend vonden voor hun ondersteuningsvraag.

Tabel 4 Er is een passende oplossing gevonden

	Aantal
Ja	16
Gedeeltelijk	13
Nee	11

Van de 40 gesproken cliënten geven zestien cliënten aan dat er een passende oplossing is getroffen. Dit betreft mensen die tevreden zijn met de hulp die ze hebben ontvangen, het gaat vaak om toekenning van voldoende uren huishoudelijke hulp of collectief vervoer. Van dertien cliënten kan geconcludeerd worden dat de

oplossing gedeeltelijk passend is. Dit betreft vaak mensen die meerdere voorzieningen hebben aangevraagd, maar waarbij slechts één voorziening is toegekend. Denk bijvoorbeeld aan mensen die wel huishoudelijke hulp hebben ontvangen, maar geen traplift. Hierbij kan ook gedacht worden aan mensen die naar hun ervaring te weinig huishoudelijke hulp hebben gekregen. De mate waarin een oplossing als gedeeltelijk passend werd ervaren kende verschillende gradaties, van nauwelijks passend tot redelijk passend.

Tot slot zijn er elf cliënten die de oplossing in zijn geheel niet als passend ervaren. Dit zijn bijvoorbeeld mensen met te weinig kilometers voor collectief vervoer of mensen waarbij een oplossing is aangedragen, die niet aansluit bij de mogelijkheden van de cliënt. Het kan hierbij ook gaan om volgens de cliënt krappe indicaties voor huishoudelijke hulp of het toekennen van een scootmobiel terwijl dit (soms achteraf) niet altijd een passende oplossing bleek. Dit betreft bijvoorbeeld een cliënt waarbij een scootmobiel werd aangeraden terwijl zij niet durft te rijden op een scootmobiel.

Ook cliënten met een afwijzing behoren tot deze groep. Enkelen van hen hebben een poging gedaan om na de afwijzing zelfstandig op zoek te gaan naar een oplossing, bijvoorbeeld door zelf tweedehands hulpmiddelen aan te schaffen of particuliere hulp in te schakelen. Dit ging soms moeizaam en soms niet. Hierbij was geen opvolging of nazorg vanuit de betrokken consulent. Andere cliënten die met een afwijzing te maken hebben gehad hebben het hierbij gelaten en hebben zelf geen verdere actie ondernomen. Ondanks dat dit soms wel noodzakelijk was of werd aangeraden door de consulent.

De oplossing voor collectief vervoer is volgens cliënten niet altijd toereikend

Vier cliënten met een taxipas ervaren dat het aantal kilometers dat zij vergoed krijgen niet afdoende is. Eén persoon vertelde ons dat zij haar kilometers gebruikte om mantelzorg aan haar ouders te verlenen, een andere cliënt vertelde dat hij zijn hobby niet kan beoefenen wegens gebrek aan kilometers. Ook spraken we een echtpaar dat allebei een pasje had voor de Biosbus. Deze oplossing was niet volledig passend, want het betekende dat zij gezamenlijk hun kilometers consumeerden. Zij hadden liever gezien dat de vrouw als begeleider van de man van de Biosbus gebruik kon maken. Dan was de oplossing in hun ogen pas echt effectief geweest en hadden zij hierdoor meer kunnen meedoen in de maatschappij.

Cliënten met een herindicatie vinden dit vaak niet een passende oplossing

Cliënten die te maken hebben gehad met een herindicatie voor de uren van de huishoudelijke hulp hebben de mindering in uren min of meer over zich heen laten komen. Geen van de cliënten heeft de gekorte uren zelf of met hun netwerk kunnen compenseren, wat betekent dat er ook daadwerkelijk minder schoongemaakt wordt. De geïnterviewde cliënten hebben in die zin genoeg genomen met minder huishoudelijke hulp, hetgeen in één concreet geval heeft geleid tot vervuiling, stress en schaamte. Ook gaven cliënten aan dat met name de hulp harder moet werken om met minder tijd toch zoveel mogelijk gedaan te krijgen.

“Ik ben van 8 uur naar 3 uur huishoudelijke hulp gegaan (...) dingen stapelen zich op. Ik heb dat nooit eerder gehad en ben er niet beter op geworden. De hulp zegt dat hij het niet meer bij kan houden.”

Gebrek aan flexibiliteit in passendheid oplossing

Twee cliënten spraken uit dat ze aan de kant van de gemeente flexibiliteit missen waar het gaat om het vinden van een passende oplossing. Andere aanwezigen bij het rondetafelgesprek reageerden hier instemmend op. Cliënten hebben de indruk dat de gemeente nog voornamelijk denkt binnen kaders van de Wmo en dat ze nog niet genoeg oog hebben voor andere oplossingen die wel aansluiten bij de probleemsituatie.

Zo hebben we gesproken met een jonge vrouw die door rugproblemen niet goed in een rolstoel kan zitten. Zij heeft op eigen initiatief een proefrit gemaakt op een Segway. Deze Segway sloot perfect aan bij de situatie van de vrouw, omdat zij kan blijven staan en tegelijkertijd mobiel is. Hierdoor zou zij niet langer volledig afhankelijk zijn van haar moeder voor haar vervoer. De vrouw heeft verklaringen van medische professionals verzameld, waarin zij pleiten voor een Segway voor het ziektebeeld van de jonge vrouw. Na het keukentafelgesprek met de gemeente, werd door de Wmo-consulent echter een elektrische rolstoel geadviseerd. Een Segway was niet mogelijk. De elektrische rolstoel is geen passende oplossing, dus is de vrouw voor haar mobiliteit nog altijd afhankelijk van haar moeder.

“Het is erg moeilijk dat mijn moeder mij moet brengen en altijd in de buurt moet blijven. Ik baal er erg van en mijn sociale leven lijdt eronder.”

Over de verklaringen die zij verzameld had bij medische professionals: *“Het werd zo makkelijk afgedaan, terwijl ik zoveel moeite heb gedaan om de verklaringen rond te krijgen.”*

Een ander voorbeeld waarbij de gemeente weinig flexibel is, is het voorbeeld van een oudere mevrouw die graag een driewieler als vervoersmiddel wilde. Er was een onderzoek geweest en de driewieler werd aangevraagd. Vervolgens werd het verzoek afgewezen. Wel kon de vrouw een scootmobiel krijgen. De vrouw durft echter niet op een scootmobiel te rijden uit angst om te vallen, dus de voorgestelde oplossing van de gemeente is niet passend.

Wat opvalt aan bovenstaande voorbeelden is dat de cliënten van tevoren al goed hebben nagedacht over welk type oplossing het beste bij hen past. Zij ervaren de gemeente als erg inflexibel op het moment dat een niet-passende oplossing wel mogelijk is en de passende oplossing niet mogelijk is. Deze cliënten kregen niet het gevoel dat de consulent echt met hen meedacht over alternatieve oplossingen.

“Het was fijn geweest om samen naar een oplossing te zoeken. Maar dat is beslist niet het geval geweest. Ze hadden kaders waar ze zich aan moesten houden en ik heb haar daarna ook niet meer gezien of gesproken.”

Een meerderheid van de cliënten had al stappen ondernomen alvorens zij de gemeente benaderden.

‘Eigen kracht oplossingen’

Uit meerdere kantelingsonderzoeken van BMC Onderzoek uit voorgaande jaren blijkt dat een keukentafelgesprek, waarin breder wordt gekeken naar de situatie van de cliënt en de eigen verantwoordelijkheid voorop staat, nog niet vaak leidt tot alternatieve oplossingen. Veelal wordt nog steeds een individuele voorziening verstrekt. Eigen kracht oplossingen die wel genoemd worden betreffen vaak het zelf aanschaffen van hulpmiddelen of het inzetten van het eigen netwerk.

De toekenning van een individuele voorziening wil niet zeggen dat er geen andere oplossingen in de eigen kracht of met het sociaal netwerk getroffen zijn door cliënten zelf. Zoals al eerder beschreven hebben cliënten vaak, voorafgaand aan het contact, zelf al oplossingen geprobeerd te treffen op eigen kracht of met behulp van het sociale netwerk. De toekenning van de individuele voorziening kan dan beschouwd worden als een aanvulling op een reeds bestaande oplossing van cliënten zelf.

Ook in de gemeenten Haarlem en Zandvoort zijn er nauwelijks enkel en alleen ‘eigen kracht oplossingen’ voorgesteld (zonder dat er andere vormen van ondersteuning zijn toegekend). Twee respondenten zijn geweest op het zelf aanschaffen of organiseren van ondersteuning. Zij hebben dit ervaren als een afwijzing en zijn bang niet in staat te zijn om zelf ondersteuning te organiseren. Het uiteindelijk succesvol tot stand brengen van deze eigen kracht oplossing is dan ook niet gelukt.

“Ik ben nu ruim een jaar bezig om iemand te krijgen die samen met mij dingen wil ondernemen. Ik ben alleenstaand en ben aan het vereenzamen. Daar ben ik tot op heden mee bezig en het duurt zo lang. Ik ga van het kastje naar de muur. Niemand gevonden die die dingen met mij wil ondernemen.”

Ook zijn er cliënten die aankopen hebben gedaan of diensten afnemen ter ondersteuning van hun hulpvraag. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het afnemen van particuliere huishoudelijke hulp. Twee respondenten hebben bijvoorbeeld zelf particuliere hulp ingekocht. In één geval gaat het om een ouder echtpaar dat uit onvrede met de huishoudelijke hulp uit de Wmo, hun eigen spaargeld hebben aangesproken om particuliere hulp in te kopen. Zij hadden deze financiële ruimte. Voor mensen die niet over voldoende eigen financiële middelen beschikken, was dit niet mogelijk geweest.

In het andere geval betreft het een oudere dame die overwogen heeft huishoudelijke hulp uit de Wmo aan te vragen, maar dat niet gedaan heeft. Zij zegt: “Ik heb het niet aangevraagd, omdat ik het idee heb dat ze zullen zeggen: “Maak eerst je spaargeld maar op.”

Hier kan de gemeente in haar communicatie een rol in spelen. Je wilt in wezen dat deze mensen indien mogelijk zelf gewoon een particuliere hulp inhuren, of anderzijds dat zij begrijpen dat huishoudelijke hulp aanvragen niet hetzelfde is als de bijstand en dat ondersteuning mogelijk is, maar dat het CAK wel eventueel een hoge eigen bijdrage zal vragen.

Daarnaast zijn er mensen die zelf een oplossing vinden door het zelf aanschaffen van hulpmiddelen zoals een scootmobiel.

“Ik heb niet veel geld, maar ik heb mijn douchestoel, rollator en scootmobiel zelf gefinancierd en via Marktplaats gekocht.”

Ook zijn er cliënten die hun netwerk verder bevragen ter ondersteuning, zoals een dochter die wekelijks komt schoonmaken en koken. Over het algemeen vinden mensen het vervelend om deze afhankelijkheidsrelatie te moeten hebben met een naaste.

Eveneens zijn er individuele voorzieningen toegekend voor een beperkte tijd. Hiermee ondersteunt de voorziening de situatie tijdelijk. Bijvoorbeeld de toekenning van huishoudelijke hulp of collectief vervoer voor een half jaar. Dit leidde veelal niet tot onvrede.

“Ik heb in maart een nieuwe nier gehad en toen heb ik 6 maanden huishoudelijke hulp gehad voor 1,5 uur in de week. Ik vind het niet erg dat het gestopt is, want ik kan het weer zelf.”

Mogelijk negatieve financiële gevolgen van de oplossing

Tijdens de rondetafelgesprekken lieten verschillende cliënten weten dat ze negatieve financiële gevolgen ondervonden door de voorziening. Dit varieerde van mensen die opmerken dat een bepaalde voorziening ‘aan de prijs’ is, tot mensen die als gevolg van hun financiële problemen niet kunnen participeren in de maatschappij.

Bij de eerste groep cliënten behoort bijvoorbeeld de vrouw die opmerkte dat zij € 150 moet betalen voor een parkeerkaart. Zij begrijpt niet waarom dat zoveel geld kost. Of neem de respondent die verbaasd is dat ze altijd een 0900-nummer moet bellen als zij de taxi belt. Eén telefoontje kost al gauw € 2 en dat vindt zij erg duur. Ook zijn er cliënten die lang in afwachting zijn totdat zij op de hoogte zijn van de te betalen eigen bijdrage van de toegekende voorziening. Dit kan zorgen voor onverwachte hoge kosten en onzekerheid. Ook hier kan de gemeente over communiceren. Zo heeft het CAK hiervoor een online rekenmodule. De consulent kan mensen hierop attent maken. Dit zodat de consulent ook zelf geen verkeerde verwachtingen wekt en dat mensen zelf alvast een indruk kunnen krijgen van hoe hoog de toekomstige eigen bijdrage wordt.

Tot de tweede categorie behoren mensen die als gevolg van hoge zorgkosten, niet alleen de eigen bijdrage Wmo, maar door het totaal aan zorgkosten, teruggevallen zijn op AOW of bijstandsniveau. Twee oudere vrouwen vertellen dat zij financiële

steun krijgen van hun kinderen of dat vrienden hun eten betalen. Andere cliënten verzinnen zelf oplossingen om geld te besparen.

“Ik heb geen geld om te stoken, dus in de winter zit ik binnen met jassen aan. De kachel kan ik niet meer op bezuinigen, dus ga je op eten bezuinigen. Ik zeg dan dat ik geen zin heb in dingen, maar eigenlijk kan ik het gewoon niet betalen.”

De financiële gevolgen hebben voor mensen een verdergaande impact dan alleen het financiële aspect: Naast de schaamte voor de eigen armoede speelt ook de stress of je deze maand wel kunt rondkomen een rol. Tegelijkertijd hebben cliënten zich uitgesproken over de alternatieve oplossingen die zij treffen om met het geldgebrek om te gaan, maar deze alternatieve oplossingen kunnen negatieve gevolgen hebben voor de eigen gezondheid. Denk hierbij aan het voorbeeld dat hierboven genoemd is van de vrouw die haar stookkosten niet kan betalen. Maar het kan ook gaan om het niet in staat zijn tot het kopen van medicijnen of gezond voedsel of het uitstellen van medische zorg. Deze mensen zouden wellicht aanspraak kunnen maken op andere gemeentelijke voorzieningen voor minima. In de gesprekken bleek echter dat veel mensen daar niet van op de hoogte zijn.

4.2 Tevredenheid oplossing

De mate waarin de cliënt de oplossing als “passend” ervaart is van zeer sterke invloed op de tevredenheid met de oplossing.

Tabel 5 Mate van tevredenheid

	Aantal
Tevreden	16
Gedeeltelijk tevreden	13
Niet tevreden	11

4.3 Emotionele ballast bij gebrek aan passende oplossing

In vrijwel alle gesprekken benoemen enkele cliënten de moeite die zij hebben met het vinden van hun weg naar de juiste passende oplossingen. Het niet weten bij wie ze terecht moeten, de onzekerheid over hoe lang de huidige indicatie standhoudt en het lange wachten totdat de oplossing praktisch wordt, levert mensen gevoelens van stress op. Een deel van hen lijdt hier zichtbaar onder, een ander deel heeft dit aanvaard.

“Ziek zijn is onbetaalbaar en dat is mentaal gewoon zwaar. De paar leuke dingen die je deed moet je nu laten. En dan is het nog afwachten wat er in 2016 gaat gebeuren.”

“Dat je bij de gemeente tegen muren oploopt, levert emotionele ballast op. De trots die je als mens hebt, is weg.”

4.4 Effect van de oplossing

Mee kunnen blijven doen aan de maatschappij is een belangrijk doel van de Wmo.

Uit de interviews blijkt duidelijk dat een voorgestelde oplossing op één domein ook positieve invloed kan hebben op een ander domein. Een oplossing ter verbetering van de mobiliteit van een persoon draagt ook bij aan de mogelijkheid om andere mensen te ontmoeten en deel te nemen aan het maatschappelijk en sociale leven.

“Het is geweldig met de taxipas. Anders kwam ik nergens. Ik kan nu naar mijn kinderen toe, naar de kapper of naar de pedicure.”

Anderzijds kan het ook zijn dat cliënten de oplossing niet als passend ervaren, waardoor mensen belemmerd worden in hun participeren in de maatschappij. Voor een aantal mensen die we gesproken hebben is het niet langer mogelijk om hun hobby te beoefenen, omdat zij daarvoor afhankelijk zijn van collectief vervoer. In sommige gevallen hebben zij onvoldoende kilometers tot hun beschikking of hebben zij deze kilometers nodig om hun medische bezoeken te volbrengen.

“Biljarten is mijn enige verzetje. Ik wil daar graag naartoe, maar daar heb ik een OV-taxi voor nodig. Alleen kost het bezoek aan de diabetesarts ook zones en daar heb ik niet genoeg aan. Ik ben uiteindelijk gestopt met de biljartcompetitie, omdat ik te weinig zones heb.”

Uitgangspunt van de Wmo is dat mensen in staat blijven om te participeren in de maatschappij. De gemeente heeft in dit voorbeeld een voorziening afgegeven, die ook veel gebruikt wordt, maar tegelijkertijd voldoet het minder dan het zou kunnen. Het is belangrijk om als gemeente en cliënt in gesprek met elkaar te gaan hierover. Dit zodat de gemeente ook een vollediger beeld krijgt van in hoeverre de ondersteuning ook echt voldoet. Hier ligt natuurlijk een verantwoordelijkheid van de cliënt. Tegelijkertijd is het goed om als gemeente bewust te zijn van het feit dat veel mensen dit zelf niet zullen melden. Nazorg is hier een mogelijke oplossing voor.

Hoofdstuk 5

Klachten en bezwaren

Tot slot is cliënten gevraagd naar de klachten- en bezwarenprocedure.

Op de vraag of cliënten weten waar ze een klacht moeten indienen, reageren de meesten ontkennend. Zij twifelen of zij hiervoor aan het adres van de gemeente of aan het adres van de aanbieder moeten zijn. Wanneer zij hun ongenoegen uiten over een probleem voelen zij zich van het kastje naar de muur gestuurd. Benadrukken dat mensen niet weten of ze bij de aanbieder of de gemeente moeten zijn. Dit kan de gemeente namelijk goed oplossen! De gemeente kan mensen actief wijzen op hoe het moet, et cetera.

“Ik had 8 uur per week huishoudelijke hulp, dat gaat nu in stappen terug naar 3 uur per week. Het is met de botte bij gegaan. De gemeente geeft nul op rekest, want ik moet hiervoor bij de aanbieder zijn.”

Mensen weten ook niet altijd waar zij terechtkunnen met welke vraag of welk probleem. Tegelijkertijd vinden veel mensen het moeilijk om een ‘klacht’ ergens in te dienen. Wat je wilt voorkomen is dat iemand die deze ‘klacht’ bij de verkeerde organisatie indient en hierdoor vervolgens niet meer doorzet om het bij de juiste organisatie te melden.

Van alle mensen die we gesproken hebben, heeft één echtpaar een officiële klacht ingediend. Zij waren ontevreden over de wijze waarop deze klacht is afgehandeld. De essentie van hun klacht wordt naar hun gevoel niet begrepen, waardoor zij teleurgesteld zijn dat deze ongegrond is verklaard.

“Onze klacht is afgewezen; het ging over het samen reizen en of ik begeleider van mijn man kon zijn. Het gaat de gemeente niet om wat er aan de hand is maar over in welke categorie je valt. We kregen een heel juridisch antwoord.”

Een andere cliënt vertelt dat zij een klacht had ingediend, omdat haar huishoudelijke hulp was aangepast van 4 uur naar 1 uur. Bij haar is de casemanager langsgesproken om de klacht te bespreken. Het is onduidelijk hoe mevrouw dit ervaren heeft. Wel heeft deze vrouw uiteindelijk voor een andere oplossing gekozen, namelijk een pgb.

Twee cliënten hebben geen officiële klacht ingediend, maar zij hebben contact opgenomen met de Wmo om te bespreken dat ze het niet eens waren over de gang van zaken. Een mantelzorger vertelt dat hij contact heeft opgenomen met de gemeente, omdat de Thuiszorg⁴ steeds op verschillende tijden langskwam. Nu heeft hij in overleg met de thuiszorghulp afgesproken dat de hulp iedere keer in een

⁴ Dit betreft de thuiszorg, die niet onder de Wmo valt. Het is hier echter wel genoemd om aan te geven dat in dialoog een oplossing gevonden kan worden.

schriftje schrijft als zij geweest is en daarin eveneens vermeldt hoe het met zijn vader gaat. Dit is een voorbeeld van een cliënt die geen officiële klacht heeft ingediend, maar wiens probleem verholpen is door met de medewerkers van de aanbiedende partij de dialoog aan te gaan.

“Ik hoop dat ik met mijn eigen stem dingen in beweging kan zetten. Ik wil problemen persoonlijk en in interactie oplossen.”

“Ik geloof niet in het indienen van een klacht. Mijn probleempje is niet groot genoeg om de wereld te bewegen.”

Tegelijkertijd zijn sommige mensen cynisch over het indienen van een klacht, omdat ze denken dat het niet zal worden opgepakt. Een andere veel gehoorde reden waarom mensen geen klacht indienen, is omdat ze niet klagerig willen overkomen. Tot slot zeggen enkelen dat ze bang zijn dat een klacht gevolgen kan hebben voor hun voorziening.

“Ik heb overwogen een klacht in te dienen, maar ik durf niet goed. Je bent dan een zeurpiet. En het kan zich ook tegen je keren, dat je represailles krijgt op een ander gebied.”

“Ik heb overwogen om een klacht in te dienen, maar ik was te moe.”

Het komt voor dat mensen geen klacht of bezwaar indienen, maar zelf een oplossing zoeken in plaats van dat ze met de gemeente in gesprek gaan over hun gevoel van onbehagen. Het gevolg kan zijn dat ze zichzelf tekortdoen of dat ze hun gezondheidsproblemen verergeren.

De gemeente kan duidelijker uitdragen dat burgers met hen in gesprek kunnen gaan wanneer er sprake is van onbehagen, of de gemeente kan duidelijker communiceren dat het indienen van een klacht geen gevolgen heeft voor de voorziening.

Hoofdstuk 6

Conclusies en aanbevelingen

Over het algemeen lijken de gemeenten Haarlem/Zandvoort de procedure rondom Wmo-aanvragen goed op orde te hebben. Er zijn echter een aantal verbeterpunten die uit de gesprekken met de cliënten naar voren komen.

Geen van de mensen die wij gesproken hebben, wil afhankelijk zijn van de gemeente. Zij hebben stuk voor stuk eerst geprobeerd zelf een probleem op te lossen, door zelf met alle moeite het huis schoon te maken of door het eigen netwerk te raadplegen. Voor deze mensen is de Wmo een noodoplossing, waar zij liever niet naar hadden gegrepen.

Met dit in het achterhoofd hebben we hieronder de belangrijkste aanbevelingen voor de gemeente op een rij gezet.

De gemeente hanteert een nieuwe werkwijze en dient hierover zowel voor- als achteraf duidelijk te communiceren naar de cliënten

Het keukentafelgesprek is een belangrijk moment in de aanvraag van een Wmo-voorziening. Voor de meeste cliënten was het echter onduidelijk wat ze van tevoren van het gesprek konden verwachten. Goede communicatie en daarbij passende verwachtingen kunnen de gekantelde werkwijze ondersteunen. Het is belangrijk dat mensen (ondersteunings)vragen durven stellen aan de gemeente en daarom is het als gemeente belangrijk te investeren in een brede communicatie over de veranderingen, doelstellingen en werkwijze van de Wmo. De gemeente kan hiervoor aansluiting zoeken bij aanverwante maatschappelijke partners. Ook cliënten die een huisbezoek krijgen kunnen vooraf geïnformeerd worden over de werkwijze van de Wmo en de strekking en doelstelling van het gesprek.

De gemeente levert gewoonlijk geen nazorg en monitort niet hoe de voorziening bevalt. Echter, de meeste cliënten zijn niet assertief genoeg om zelf contact op te nemen met de gemeente als ze vragen hebben of als ze niet tevreden zijn over de uitvoering van hun oplossing. Het kan daarom ondersteunend zijn om als gemeente *outreaching* te werk te gaan door zelf het contact met de cliënten te onderhouden, hen te vragen of ze alles begrepen hebben, te vragen hoe het met de voorziening gaat, hen te wijzen op mogelijke andere (collectieve) voorzieningen. Een vast aanspreekpunt zou in dezen zeer wenselijk zijn.

Cliënten hebben behoefte aan een vast en goed bereikbaar aanspreekpunt

Aansluitend op de vorige conclusie, is het van belang dat cliënten ook weten bij wie en op welke wijze zij terechtkunnen bij de gemeente. Uit de gesprekken blijkt dat cliënten het moeilijk vinden om hun verhaal steeds aan een nieuw iemand te moeten vertellen. Dit viel met name op bij cliënten met begeleiding.⁵ Het betreft hierbij vaak complexe problematiek, waarbij soms ook schaamte komt kijken. Enkele cliënten vroegen zich ook af of er wel voldoende expertise was bij de consulenten om de

⁵ Uit meerdere onderzoeken van BMC Onderzoek onder cliënten die begeleiding ontvangen blijkt dat deze cliënten grotere drempels ervaren bij het delen van hun persoonlijke verhaal tijdens het huisbezoek.

situatie juist te beoordelen.

Een vast aanspreekpunt versterkt de relatie tussen de cliënt en de consulent en mensen hoeven hun verhaal niet steeds te herhalen.

Cliënt en consulent bouwen een vertrouwensband op en de consulent leert de situatie van de cliënt kennen. Hierbij heeft de consulent meer zicht op wat de cliënt al heeft ondernomen en wat diens netwerk wel of niet (meer) kan doen. Zo kan de gemeente ook beter zicht houden op dreigende overbelasting van mantelzorgers. Ook zijn er cliënten voor wie de oplossing niet langer toereikend is of juist inmiddels overbodig, maar door gebrek aan contact met de gemeente komt er niet altijd verandering in de situatie. Een vast aanspreekpunt zou ervoor zorgen dat de consulent de mensen kan 'volgen'; wanneer het beter of slechter met iemand gaat, kan de ondersteuning daarop worden aangepast. De gemeente kan hierin tegemoetkomen door mensen een vast aanspreekpunt toe te wijzen en veranderingen bijtijds naar cliënten te communiceren.

Tot slot, ervaren cliënten de telefonische bereikbaarheid van het Wmo-loket momenteel als erg beperkt. Wij raden de gemeente aan na te denken over slimme oplossingen om de telefonische bereikbaarheid te vergroten.

De gemeente moet opereren binnen de kaders van wet- en regelgeving, maar cliënten verwachten een zekere mate van flexibiliteit en een persoonlijke benadering om te komen tot een geschikte oplossing

Gekanteld werken betekent voor de gemeente dat er een andere procedure wordt gevolgd en ook dat het contact met de cliënten volgens andere uitgangspunten verloopt. Er wordt niet meer gedacht vanuit het verstrekken van voorzieningen maar vanuit de vraag en hoe een probleem opgelost kan worden. De meeste respondenten waren in zeer beperkte mate voorbereid op het keukentafelgesprek en hadden weinig verwachtingen van het gesprek. Tegelijkertijd waren er respondenten die voorafgaand aan het keukentafelgesprek al een passende oplossing in het hoofd hadden. Deze oplossing werd echter afgewezen en een andere, soms niet passende, oplossing werd wel aangeboden.

Het uitgangspunt van de Wmo is dat een passende oplossing bijdraagt aan de participatie in de maatschappij. Wanneer een cliënt hiervoor een oplossing nodig heeft, die in eerste instantie niet logischerwijs binnen de Wmo past, dan zou de gemeente moeten onderzoeken of deze oplossing wel mogelijk gemaakt kan worden. Door 'out of the box' te denken, sluit de gemeente aan bij de behoeften van de cliënt en voelen cliënten zich meer persoonlijk benaderd.

Weinig cliënten hebben bij onvrede gebruik gemaakt van de klachten of bezwaren procedure. Een toegankelijke procedure, waarvan cliënten ook op de hoogte moeten zijn, is ondersteunend aan het proces. Zeker wanneer grote veranderingen in aanspraken plaatsvinden kunnen klachten en bezwaren ook nodig zijn om juridische kaders vast te stellen binnen een nog grijs gebied van mogelijkheden. Duidelijke communicatie over de mogelijkheden van klachten en bezwaren procedure richting cliënten is essentieel.

Creëer ruimte om te experimenteren met de gekantelde werkwijze

De gemeenten Haarlem en Zandvoort zijn goed bezig met het toepassen van de gekantelde werkwijze. Een grote meerderheid van de cliënten heeft aangegeven dat er tijdens de gesprekken is gewezen op oplossingen in de eigen kracht of binnen hun netwerk. Het vinden van een passende oplossing vraagt hierbij ook om flexibiliteit en creativiteit. Het gezamenlijk zoeken van een oplossing en in het oog houden of een passende oplossing is getroffen. Het is een ‘*trial and error*-proces’ waar de gemeente de ruimte moet nemen om uit te proberen wat lukt en wat niet lukt. Daarbij hoort ook een proces naar zoeken wat kan en niet kan. Het is positief dat de gemeenten Haarlem en Zandvoort hier zo actief mee aan de slag zijn. Dat vraagt ook om ruimte voor consultants om hun netwerk met maatschappelijke partners of sleutelfiguren in de buurt uit te breiden. Om creatieve oplossingen te vinden. Om te signaleren waar in een buurt behoefte aan is en om cliënten waar nodig op te volgen. Er is tijd en ruimte nodig om hiermee te experimenteren en dit te bestendigen.

Huisbezoeken worden op prijs gesteld, maar houd als gemeente goed toezicht op de huisbezoeken van aanbieders

Over het algemeen zijn de geïnterviewde cliënten positief over het gesprek met de consultant van de gemeente. Het is hen goed bevallen dat er iemand thuis kwam om de situatie te bespreken. Ten opzichte van landelijke onderzoeken lijkt het dat de gemeente Haarlem en Zandvoort vaker dan andere gemeenten een gesprek bij cliënten thuis voert.⁶

Cliënten zijn zeer positief over de bejegening van de consultant. Een meerderheid van de cliënten vindt dat er voldoende ruimte was om de persoonlijke situatie goed toe te lichten. De meeste cliënten hebben een gesprek thuis gehad. Cliënten die alleen een telefonisch gesprek hadden, vonden dat zij hierdoor onvoldoende mogelijkheden hadden om hun eigen situatie toe te lichten. Het nadeel van een telefonisch consult is dat achter soms ogenschijnlijk eenvoudige problematiek, complexere problematiek schuil kan gaan, die in een telefoongesprek niet aan bod komt. Wat duidelijk naar voren kwam was dat de mantelzorgsituatie, zowel in de telefonische gesprekken als de gesprekken thuis, nauwelijks aan bod kwam. Ook andere levensdomeinen zijn vaak minimaal besproken. Het lijkt erop dat de mantelzorgsituatie en andere levensdomeinen minder vaak ter sprake komen tijdens de gesprekken dan bij andere gemeenten.⁷

Het merendeel van de gesproken cliënten dat een huisbezoek door een aanbieder van huishoudelijke hulp heeft gehad, is hier niet tevreden over. Mensen hadden het gevoel dat de aanbieder zo min mogelijk uren wilde afgeven en een aantal cliënten waren niet te spreken over het ‘contract’ dat zij aan het einde van het huisbezoek moesten ondertekenen. De ontevredenheid over deze huisbezoeken kan voor de gemeente een lastig dilemma opleveren. Voor de gemeente is het uitbesteden van

⁶ Uit de effectmeting Wmo van BMC Onderzoek in 2015 onder 25 gemeenten met meer dan 10.000 respondenten blijkt dat 53% van de cliënten een bezoek thuis krijgt.

⁷ Uit de klantonderzoeken Wmo van BMC Onderzoek in 2015 blijkt dat overige levensdomeinen in 46% van de gesprekken besproken worden.

de huisbezoeken huishoudelijke hulp een manier om de expertise neer te leggen bij de aanbiedende partij en om kosten en capaciteit binnen de eigen organisatie te besparen. Tegelijkertijd kan er van het uitbesteden van huisbezoeken ook een grotere afstand tot het aanvraagproces ontstaan waardoor er minder grip is op kwaliteit, naleving van de opgelegde beleidskaders en klanttevredenheid. Daarom is het als gemeente cruciaal om goed toezicht te houden op de wijze waarop de aanbieders hun taken uitvoeren en om een goede samenwerking aan te gaan. Niet alleen op hoofdlijnen, maar ook op de werkwijze naar de individuele cliënt toe.

Cliënten kunnen tot op zekere hoogte gebruikmaken van mantelzorgers uit het eigen netwerk, maar deze mantelzorgers verdienen ook aandacht

Een deel van de cliënten die we gesproken hebben, heeft een mantelzorger. De relatie van de mantelzorger tot de cliënt varieert, het kan een partner zijn, maar ook een vriend of buurvrouw. Ook varieert intensiteit van de zorg.

Een deel van de cliënten heeft de keukentafelgesprekken gevoerd met een partner, familielid of bekende erbij. De aanwezigheid van deze bekende bij het gesprek levert een completer plaatje op van de situatie. Grijp als gemeente de gelegenheid aan om te bekijken of de mantelzorger mogelijk ondersteuning nodig heeft of waar er nog mogelijkheden zijn voor ondersteuning vanuit het netwerk. Uit de interviews komt naar voren dat mantelzorg en de belasting van de mantelzorger in beperkte mate onderwerp van gesprek zijn geweest in het keukentafelgesprek.

Wat verder opvalt, is dat de cliënt soms zelf ook mantelzorger is en dat de voorziening in dat geval kan bijdragen aan de ontlasting van de mantelzorgtaken. De gemeente kan meer nadruk leggen op het actief uitnodigen van bekenden bij het gesprek. Het gesprek kan, indien nodig, meteen dienen voor het informeren van mantelzorgers over vormen van ondersteuning, zoals Tandem, lotgenotencontact of respijtzorg. Anderzijds kunnen de mogelijkheden van het netwerk makkelijker worden geïnventariseerd wanneer iemand uit het netwerk bij het gesprek aanwezig is.

De gemeente biedt collectieve voorzieningen om de eigen kracht te versterken of de cliënt te ondersteunen in het aanvraagproces, maar cliënten zijn nog onbekend met deze voorzieningen

De gemeenten Haarlem en Zandvoort bieden verschillende voorzieningen om mensen die door psychische of fysieke problemen niet kunnen participeren toch mee te laten doen aan de maatschappij. Denk hierbij aan initiatieven als BUUV of DOCK, maar ook activiteiten, maatschappelijk werk, mantelzorgondersteuning en vrijwilligers(werk).

Dergelijke initiatieven kunnen bijdragen aan het in stand houden of het bekrachtigen van een netwerk en halen mensen uit mogelijk uit een isolement. Echter, de meeste cliënten zijn nog niet op de hoogte van het bestaan van deze voorzieningen. Een nauwere samenwerking tussen maatschappelijke initiatieven en de consulenten van de gemeente zou een goed vertrekpunt zijn voor het vinden van passende, laagdrempelige oplossingen, waar nodig ondersteund met individuele of algemene voorzieningen. De gemeente kan investeren in het actief leggen van verbindingen

tussen maatschappelijke initiatieven en de cliënten en dit vervolgens bestendigen door te zorgen voor een warme overdracht tussen beide.

Daarnaast is het overgrote deel van de aanwezige cliënten niet bekend met cliëntondersteuning.⁸ Cliënten die hulp krijgen van een naaste hebben misschien geen cliëntondersteuning nodig. Maar uit de gesprekken blijkt dat een deel van de cliënten het gesprek met de consulent alleen heeft gevoerd. Deze cliënten geven nu aan dat zij interesse hadden gehad in een cliëntondersteuner als zij hiervan op de hoogte waren geweest.

De gemeente moet de cliënten nog beter informeren over het bestaan van cliëntondersteuning, bij voorkeur via meerdere kanalen. Bijvoorbeeld bij het gesprek van de eerste melding en daarna met een informatiefolder. Probleem is wel dat vaak juist de mensen die cliëntondersteuning het hardst nodig hebben, vaak slecht die folders lezen. De gemeente kan de cliëntondersteuner misschien ook een meer begrijpelijke term kunnen geven, zoals 'gesprekspartner vragen'.

Opvallend voor de gemeente Zandvoort en Haarlem was dat er soms toch ook onvrede heerste onder cliënten met een toegekende voorziening. De oplossing was niet altijd passend in het oog van de cliënt. Dat roept een discussie op, namelijk wanneer is een oplossing *voldoende* passend? Het uitgangspunt hierbij blijft hierbij de in de Wmo vastgelegde kaders met als doelstelling te kunnen blijven participeren in de maatschappij en langer zelfstandig thuis te kunnen wonen. Verder vormgeving van deze doelstelling is ook een lokaal en politiek vraagstuk.

Tot slot, is voor alle cliënten die we gesproken hebben de Wmo het sluitstuk van de hulpvraag. Alle cliënten hebben hun probleem in eerste instantie zoveel mogelijk zelf proberen op te lossen. Zij zoeken mogelijkheden in het eigen netwerk, schaffen zelf de benodigde hulp aan of nemen genoeg met minder. Veelal, als het niet langer gaat, doen zij een beroep op de gemeente. Als gemeente is het belangrijk tegemoet te komen door duidelijk te communiceren over wat wel en niet mogelijk is en zoveel mogelijk met mensen 'mee te denken' over de oplossing voor het probleem. Op dat moment is de gemeente een gesprekspartner voor de cliënten en kunnen cliënten in staat gesteld worden om mee te doen in de maatschappij.

⁸ Uit de Effectmeting Wmo uit 2015 van BMC Onderzoek onder 25 gemeenten met meer dan 10.000 respondenten blijkt dat 59% van de cliënten niet bekend is met cliëntondersteuning.

Bijlage 1

Topiclist

**Sessie Melders waarvan melding soms tot (keuken)tafelgesprek heeft geleid.
Niet tot aanvraag maatwerkvoorziening/of tot afgekeurde aanvraag**

De Melding

1. Met welke vraag of met welk probleem heeft u zich gemeld? Bij gemeente? Of elders? (doorvragen of de cliënt een 'probleem' heeft gemeld of een aanvraag heeft ingediend).
2. Waar/via welk kanaal heeft de melding plaatsgevonden (centraal telefoonnummer, balie, sociaal wijkteam, et cetera)?
3. Bent u bij de melding geweest op de gratis onafhankelijke cliëntondersteuning?
4. Korte schets situatie cliënt:
Wat is de woonsituatie van de cliënt (o.a. samenstelling huishouden)?
Maakt de cliënt al gebruik van algemene/collectieve voorzieningen van de gemeente? Zijn deze aanwezig in de buurt van de cliënt? (bijv. maaltijdvoorzieningen, eettafelafspraken in de buurt, sociale alarmering, collectieve uitleen van scootmobielen, boodschappenservice, klussenhulp, vervoer van deur tot deur, hulp bij administratie, informele zorg door vrijwilligers, bezoek voor gezelligheid of gezelschap houden bij uitje, etc.)
5. Wat heeft u er zelf aan gedaan om uw vraag of probleem op te lossen voordat u naar de gemeente bent gegaan? (bijv. hulp gevraagd aan familie of vrienden, hulp gevraagd aan burens, hulp gevraagd van vrijwilliger(s), gebruikgemaakt van een algemene voorziening zoals klussendienst, maaltijdservice, openbaar vervoer, et cetera)
Bij meerdere problemen of vragen, per probleem of vraag uitvragen.
6. Is er iemand in de omgeving die de melder helpt (mantelzorger of vrijwilliger)?
Waarbij krijgt de cliënt hulp?

Reactie melding

7. Wat was de reactie op de melding van de burger?
8. Heeft de melder advies gekregen? Doorverwezen naar een (andere) instantie?
Et cetera.
9. Hoe heeft u dit ervaren? In hoeverre was dat advies voldoende?
10. Heeft melder het gevoel dat hij/zij is geholpen?
11. Is hij/zij geïnformeerd (over nieuwe mogelijkheden)? Op welke wijze? met een schriftelijk verslag?
12. Of heeft melder de ervaring dat hij/zij is afgescheept?

Het (keukentafel)gesprek

1. Wie waren bij het gesprek aanwezig (cliënt alleen of met iemand anders)?
2. Wist u van tevoren wat u van het gesprek kon verwachten?
3. Wat waren uw verwachtingen van het gesprek?
4. Vindt u dat u voldoende de gelegenheid heeft gekregen een goed beeld van uw situatie te geven?
5. Zijn ook andere onderwerpen in het gesprek aan bod gekomen (dus naast de vraag/probleem waar u het gesprek voor kreeg)?
6. Wat vindt u ervan dat in het gesprek gevraagd wordt om familie of uw netwerk te betrekken bij het zoeken naar een oplossing voor uw probleem?
7. Hoe tevreden bent u over het gesprek als geheel?
8. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de persoon met wie u het gesprek had?
9. Hoe tevreden bent u over de tijd die voor u genomen werd tijdens het gesprek? Met name de tijd in relatie tot uw feitelijke hulpvraag.

Voorgestelde oplossing (niet zijnde een maatwerkvoorziening)

1. Welke oplossing(en) is (zijn) er uit dit gesprek naar voren gekomen (eigen kracht/omgeving, algemene/collectieve voorziening)?
2. Is er in de voorgestelde oplossing voldoende rekening gehouden met uw persoonlijke omstandigheden?
3. In hoeverre bent u tevreden over de voorgestelde oplossing?
4. Waarom bent u (zeer) ontevreden over de voorgestelde oplossing? Is er hierbij ook voldoende rekening gehouden met de door u eventueel zelf voorgestelde oplossing?
5. Had u verwacht dat aan u een andere oplossing zou worden voorgesteld?

Mate waarin oplossing bijdraagt aan zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

6. Is uw probleem met deze oplossing verminderd? Kunt u dit toelichten?

Klachten/bezwaren

1. Heeft persoon ervaring met klachten in te dienen en/of bezwaar aan te tekenen?
2. Ooit overwogen of behoefte gevoeld om klachten in te dienen en/of bezwaar aan te tekenen?
3. Waarom wel / waarom niet gedaan?

Sessies melders met gesprek en (individuele) voorziening

De melding (heel Kort)

1. Met welke vraag of met welk probleem heeft u zich bij de gemeente gemeld? (doorvragen of de cliënt een 'probleem' heeft gemeld of een aanvraag heeft ingediend).
2. Korte schets situatie cliënt:
3. Is er iemand in de omgeving die de melder helpt (mantelzorger of vrijwilliger)? Waarbij krijgt de cliënt hulp?

Het (keukentafel)gesprek

1. Wie waren bij het gesprek aanwezig (cliënt alleen of met iemand anders)?
2. Wat waren uw verwachtingen van het gesprek?
3. Vindt u dat u voldoende de gelegenheid heeft gekregen een goed beeld van uw situatie te geven?
4. Zijn ook andere onderwerpen in het gesprek aan bod gekomen? (Dus naast de vraag/probleem waar u het gesprek voor kreeg?)
5. Wat vindt u ervan dat in het gesprek gevraagd wordt om familie of uw netwerk te betrekken bij het zoeken naar een oplossing voor uw probleem?
6. Hoe tevreden bent u over het gesprek als geheel?
7. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de persoon met wie u het gesprek had?
8. Hoe tevreden bent u over de tijd die voor u genomen werd tijdens het gesprek? Met name de tijd in relatie tot uw feitelijke hulpvraag.

Voorgestelde oplossing

1. Welke oplossing(en) is (zijn) er uit dit gesprek naar voren gekomen? (eigen kracht/omgeving, algemene/collectieve voorziening en/of een individuele voorziening?)
2. Is er in de voorgestelde oplossing voldoende rekening gehouden met uw persoonlijke omstandigheden? Heeft u zelf oplossingen voorgesteld?
3. In hoeverre bent u tevreden/ontevreden over de voorgestelde oplossing?
4. Waarom bent u (zeer) ontevreden over de voorgestelde oplossing?
5. Had u verwacht dat aan u een andere oplossing zou worden voorgesteld? (Kwaliteitsaspect hier navragen)
6. Zijn er mensen die particuliere huishoudelijk hulp inhuren? Hebben de mensen die dat als 'oplossing' hebben gekregen zelf ook overwogen om particuliere hulp in te kopen?

Mate waarin oplossing bijdraagt aan zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

7. Is uw probleem met deze oplossing verminderd? Kunt u dit toelichten?
8. Specifiek (maar niet alleen) ingaan op huishoudelijke ondersteuning

Klachten/bezwaren

1. Heeft persoon ervaring met klachten in te dienen en/of bezwaar aan te tekenen?
2. Ooit overwogen of behoefte gevoeld om klachten in te dienen en/of bezwaar aan te tekenen?
3. Waarom wel/waarom niet gedaan?



BMC | onderzoek

TELEFOON

070 - 310 3800

E-MAIL

info@bmconderzoek.nl

WEBSITE

www.bmconderzoek.nl



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

College van Burgemeester en Wethouders

**Directie Maatschappelijke
Ondersteuning**
Parnassusplein 5
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen bij
SecretariaatDMO@minvws.nl

Kenmerk
880380-144957B-DMO
*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de
datum en het kenmerk van
deze brief.*

Datum 1 december 2015
Betreft Aandachtspunten en actuele ontwikkelingen Wmo 2015

Geacht college,

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) wordt nu elf maanden door u uitgevoerd. De uitvoeringspraktijk laat diversiteit zien. Dit is - binnen de kaders van de wet - ook zo beoogd; een grote mate van beleidsruimte voor gemeenten om zoveel mogelijk maatwerk te bieden in lokaal beleid en de uitvoering daarvan.

In mijn laatste kwartaalbrief (van 21 september jl.) heb ik u over een aantal belangrijke landelijke ontwikkelingen geïnformeerd. Met deze brief wil ik u, gelet op recente ontwikkelingen en door mij aan de Tweede Kamer gedane toezeggingen, aandacht vragen voor een aantal uitvoeringsthema's.

Concreet betreft het de volgende onderwerpen:

1. Categorieel uitsluiten van voorzieningen van de Wmo 2015;
2. Belang van ondersteuning op maat;
3. Financiële positie mantelzorger;
4. Wmo-werkplaatsen;
5. Inning eigen bijdragen Wmo 2015/stapelfacturen;
6. Aanbevelingen van cliëntenorganisaties over informele zorg en het gesprek met de burger over zorg en ondersteuning.

1. Categorieel uitsluiten van voorzieningen van de Wmo 2015

De Wmo 2015 biedt u weliswaar een grote mate van beleidsvrijheid, maar omvat ook de nodige waarborgen voor een zorgvuldig uitvoeringsproces. Zo verlangt de wet van u dat u, na een melding door een ingezetene, een zorgvuldig onderzoek uitvoert naar de kenmerken van de persoon en diens situatie. Als op basis daarvan blijkt dat ondersteuning in die concrete situatie nodig is in de zelfredzaamheid en participatie van betrokkene, dan moet deze georganiseerd worden. Daar waar deze ondersteuning niet zelf of met behulp van de omgeving of door gebruik te maken van een algemene voorziening kan worden georganiseerd, dient de gemeente een maatwerkvoorziening te verstrekken overeenkomstig artikel 2.3.5, derde lid van de Wmo 2015. De Wmo 2015 schrijft hierbij, gelet op het beoogde maatwerk in individuele situaties, bewust niet voor welke (typen) voorzieningen hiervoor moeten worden ingezet.

Dat de Wmo 2015 geen limitatieve opsomming geeft van ondersteuningsvormen die kunnen worden aangeboden om te voorzien in een passende bijdrage aan de ondersteuning in de behoefte aan zelfredzaamheid en participatie van een cliënt in een individuele situatie, maakt niet dat u bepaalde diensten, hulpmiddelen of andere maatregelen volledig op voorhand kan uitsluiten van de Wmo 2015. Cliënten, hun situaties en daarmee hun ondersteuningsbehoeften, verschillen, de ondersteuning dient daar rekening mee te houden en dient daar op afgestemd te zijn. Ook dient rekening te worden gehouden met een (eventueel) door de cliënt overlegd zorgplan. Zoals ik in eerdere brieven¹ aan u heb geschreven is het strijdig met de Wmo 2015 om in uw verordening of beleidsregels vooraf, categoriaal bepaalde typen ondersteuning uit te sluiten als bijdrage aan iemands zelfredzaamheid, zoals hulp bij het huishouden, zonder daarbij een zorgvuldig onderzoek te doen naar de ondersteuningsvraag en de manier waarop daarin op een voor de betreffende cliënt passende wijze kan worden voorzien.

**Directie Maatschappelijke
Ondersteuning**

Kenmerk
143954-DMO

Mij bereiken signalen van gemeenten die in hun lagere regelgeving schoonmaakhulp aanmerken als een algemeen gebruikelijke voorziening, of die in de praktische uitvoering van de Wmo 2015 dit criterium materieel gebruiken. Het verlenen van schoonmaakhulp wordt op deze wijze categoriaal buiten de werkingssfeer van de Wmo 2015 geplaatst. Met het aanmerken van deze voorziening als algemeen gebruikelijk wordt geen recht gedaan aan het individuele onderzoek zoals dat door de Wmo 2015 wordt voorgeschreven. Deze handelwijze sluit evenmin aan bij de ontwikkelde jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep onder de oude Wmo over algemene gebruikelijke voorzieningen². Ook in die jurisprudentie wordt iedere keer een individuele toets ten grondslag gelegd aan de vraag of in een individueel geval de voorziening daadwerkelijk beschikbaar en passend is. Het past dan ook niet om in gemeentelijke regelgeving een absoluut criterium te hanteren als afwijzingsgrond voor schoonmaakhulp. Daarmee wordt geen maatwerk geleverd in die gevallen waarin iemand problemen heeft met zijn zelfredzaamheid. Een relatief criterium is wel mogelijk, een beleidsuitgangspunt waarbij in elke individuele situatie door u onderzocht dient te worden of een voorziening gelet op iemands zelfredzaamheid en participatie geboden is. In het verlengde hiervan is het niet de bedoeling dat gemeenten een inkomenstoets hanteren voor de vraag of iemand al dan niet toegang tot een Wmo voorziening wordt geboden. Het inzetten van de bijzondere bijstand voor deze voorzieningen die ten onrechte vooraf, categoriaal zijn uitgesloten van de Wmo 2015, vindt dan ook geen steun in de wetgeving.

2. Ondersteuning op maat

Een ander aspect waarvoor ik uw aandacht wil vragen is het recente onderzoek naar de omvang en aard van zorgmijding³ waarin het belang wordt onderstreept van ondersteuning op maat via het gemeentelijk loket. Gemeenten hebben met het afschaffen van de Wtcg en de CER aanvullend budget ontvangen (2014 € 45 miljoen oplopend tot € 268 miljoen structureel vanaf 2017) om burgers op maat te ondersteunen, waaronder burgers met een chronische ziekte en/of beperking en daarmee samenhangende meerkosten.

¹ De brieven over de uitvoering van de Wmo 2015 aan wethouders Wmo van 22 december 2014, 9 april 2015 en 21 september 2015.

² Zie bijvoorbeeld CRvB 14 juli 2010, ECLI:NL:CRVB:2010:BN1265 en CRvB 31 oktober 2012, ECLI:NL:CRVB:2012:/BY2147

³ Brief van de minister van VWS aan de Tweede Kamer, omvang en aard van zorgmijding, 28 oktober 2015

Artikel 2.1.7. Wmo 2015 kan hierbij uitkomst bieden. Dit artikel biedt een aanvullende mogelijkheid, naast het bestaande gemeentelijke instrumentarium, om personen met een chronische ziekte en/of beperking te ondersteunen. Bij verordening kan worden bepaald, òf en zo ja, in welke gevallen en in welke mate u een financiële tegemoetkoming kan verstrekken. U bent daarbij vrij in het stellen van criteria, zodat ook in deze gevallen tot maatwerk gekomen kan worden. Daarbij bent u niet verplicht eisen of grenzen te stellen met betrekking tot de financiële draagkracht van betreffende personen.

**Directie Maatschappelijke
Ondersteuning**

Kenmerk
143954-DMO

Graag vestig ik uw aandacht op de uitkomsten van het uitgevoerde onderzoek. Dit onderzoek wijst uit dat de aan het onderzoek deelnemende gemeenten hun verantwoordelijkheid hebben genomen om tot het door de wetgever beoogde financiële maatwerk (in beleid en uitvoering) te komen.

3. Financiële positie mantelzorger

Het verlenen van mantelzorg is vaak geen keuze; het overkomt je vanuit de zorg voor naasten. Ik vind dat mantelzorgers daarin niet onnodig moeten worden belemmerd, maar juist waar nodig en mogelijk moeten worden ondersteund. U heeft als gemeente mogelijkheden om met integraal maatwerk zorg en ondersteuning te bieden aan niet alleen de cliënt, maar ook aan de mantelzorger. In dat verband wil ik u wijzen op [onderzoek](#) van Mezzo, waaraan circa 500 mantelzorgers hebben deelgenomen⁴. Het signaal dat op basis daarvan wordt afgegeven is dat mantelzorgers te maken kunnen hebben met extra kosten. Financiële problematiek kan worden ervaren als last bovenop de zorg die zij al voor hun naaste hebben. Ik vraag u daarom met name tijdens het onderzoek naar ondersteuning aandacht te hebben voor eventuele knelpunten in het besteedbaar inkomen van zowel de cliënt als de mantelzorger en zo nodig en waar mogelijk maatregelen te nemen.

4. Wmo-werkplaatsen

Met de [voortgangsrapportage Hervorming langdurige zorg](#) van 25 juni 2015 heb ik de Kamer geïnformeerd over de voortgang van de vernieuwing van de kennisinfrastructuur in het sociaal domein. De brief gaat niet alleen in op de landelijke, maar ook op de regionale kennisinfrastructuur. De Wmo-werkplaatsen, bij veel gemeenten al bekend, zijn door de wisselwerking tussen onderzoek, onderwijs en praktijk een succesvolle formule om kennis te ontwikkelen, toe te passen en te implementeren. De Wmo-werkplaatsen hebben hun focus op kennisvragen uit de lokale praktijk die steeds meer sociaal domeinbrede vraagstukken betreffen. Om de verbreding en consolidering van de Wmo-werkplaatsen te faciliteren heb ik, na overleg met de VNG, besloten de subsidiëring van de 14 werkplaatsen (het gaat daarbij om een bedrag van € 2,6 mln. op jaarbasis) voor de periode 2016 – 2018 voort te zetten.

Het doel is te komen tot de omvorming van de huidige Wmo-werkplaatsen tot een goed functionerend en vraag gestuurd regionaal kennisnetwerk sociaal domein, waarin gewerkt wordt op basis van een door de betrokken partijen – gemeenten, instellingen, hogescholen en cliëntorganisaties - gedragen meerjarige kennisagenda. Daarbij is een stevige betrokkenheid van gemeenten essentieel. Ik heb dat verankerd in een brief van 8 oktober 2015 aan de werkplaatsen, waarbij als voorwaarde voor subsidie is opgenomen dat een gemeente in de regio medetrekker is van de werkplaats. Ik stuur u hierbij een afschrift van deze brief

⁴ <https://www.mezzo.nl/artikel/mantelzorgers-gaan-ver-ook-financieel>

en reken op uw commitment om gezamenlijk invulling te geven aan de doorontwikkeling van de werkplaatsen.

**Directie Maatschappelijke
Ondersteuning**

5. Inning eigen bijdragen Wmo 2015 / stapelfacturen

Kenmerk
143954-DMO

Graag vraag ik ook uw aandacht voor de signalen die ik ontvang dat de aanlevering van gegevens aan het CAK, door gemeenten en/of aanbieders, nog niet overal goed verloopt. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Vertraging in de aanlevering en/of niet correct aanleveren bij het CAK kan ertoe leiden dat cliënten pas zeer laat een hoge factuur krijgen, over meerdere perioden. Dit is voor cliënten zeer vervelend en zorgt voor veel onzekerheid. Met het CAK en de VNG/KING wordt gezamenlijk aan oplossingen gewerkt. Zo neemt het CAK contact op met gemeenten die in het systeem van het CAK bovengemiddeld veel uitval hebben of waarvoor het CAK een groot aantal stapelfacturen verstuurt. VNG/KING ontwikkelt een dashboard, in het kader van het programma ISD (informatievoorziening sociaal domein). Dit dashboard zal inzicht opleveren in onder andere het berichtenverkeer tussen gemeenten en aanbieders. Bij opvallende patronen kunnen gemeenten gericht worden benaderd en kan ondersteuning worden aangeboden vanuit het accountmanagement ISD.

Ik verzoek u om na te gaan of in uw gemeente het proces op orde is; wordt er door uw gemeente en aanbieders regulier aangeleverd aan het CAK? Meer specifiek wil ik u ook vragen om na te gaan of er in uw gemeente sprake is van een achterstand in de aanlevering van gegevens en indien nodig zorg te dragen voor een spoedige aanlevering van deze gegevens.

Als er in uw gemeente (en al dan niet met de aanbieders) een probleem is betreffende de aanlevering, wil ik u dringend vragen het CAK hierover te informeren (via het CAK relatiebeheer voor gemeenten via het telefoonnummer 088-7115005). Op basis van uw informatie kan het CAK inschatten waar nog aanleverings- of verwerkingsproblemen (en vervolgens stapelfacturen) te verwachten zijn. Het CAK kan ook helpen met het oplossen van eventuele problemen in de aanlevering.

Mocht er in uw gemeente inderdaad sprake zijn van vertraging, een probleem en daardoor van stapelfacturen, dan is het belangrijk om cliënten hierover direct te informeren. Bij het informeren van de cliënten werkt het CAK graag met u samen. Zij kunnen u onder andere voorzien van voorbeeldbrieven.

Naast deze acties voor de korte termijn overleg ik met VNG/KING en het CAK, voor de iets langere termijn, waar de werkprocessen in de eigen bijdrageketen kunnen worden geoptimaliseerd, zodat problemen voor cliënten kunnen worden voorkomen en de uitvoering voor gemeenten kan worden vereenvoudigd.

6. Aanbevelingen van cliëntenorganisaties over informele zorg en het gesprek met de burger over zorg en ondersteuning.

In september 2015 heeft het programma Aandacht voor Iedereen – een driejarig gezamenlijk programma van een groot aantal cliëntenorganisaties⁵ - voor de vierde keer de digitale raadpleging 'Zorg naar gemeenten' gehouden. De raadpleging was bedoeld voor mensen die vrijwillig en onbetaald hulp en ondersteuning bieden én mensen die sinds 2015 voor hun zorg en ondersteuning

⁵ CSO, Ieder(in), Koepel Wmo-raden, LPGGz, Mezzo, NPCF, Oogvereniging, Per Saldo en Zorgbelang Nederland.

terecht kunnen bij hun eigen gemeente. De onderwerpen waren deze keer informele zorg en het gesprek van de gemeente met de burger over zijn zorg en ondersteuning. Ik breng graag de aanbevelingen die de cliëntenorganisaties doen onder uw aandacht door middel van bijgevoegde [factsheet](#) van de cliëntenorganisaties.

**Directie Maatschappelijke
Ondersteuning**

Kenmerk
143954-DMO

Tot slot

Ik wil u oproepen voornoemde punten zoveel mogelijk in acht te nemen en voor zover nodig uw lokale beleid en uitvoeringspraktijk hierop aan te passen. De komende periode blijf ik als vanzelfsprekend voor u onverminderd aanspreekbaar op de belemmeringen die u ervaart in de uitvoering van de wet en de bijdrage die ik vanuit mijn verantwoordelijk kan leveren om deze weg te nemen.

Daarnaast ben ik altijd benieuwd naar lokale voorbeelden van de *Nieuwe Praktijk*, voorbeelden waar u trots op bent. Graag hoor ik uw ervaringen de komende periode tijdens bijeenkomsten en werkbezoeken in het land. U kunt ook altijd via wethouders@minvws.nl contact met mijzelf en mijn medewerkers opnemen.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

drs. M.J. van Rijn