

RAPPORTAGE – GEMEENTE ERMELO

Rekenkameronderzoek 'Toegang tot de Wmo'

Rekenkamercommissie Ermelo-Harderwijk



Inhoud

Deel 1 INLEIDING	4
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Doel- en vraagstelling	5
1.3 Aanpak en methoden	6
1.4 Leeswijzer	7
Deel 2 RAPPORTAGE VAN BEVINDINGEN	8
2 Context	9
2.1 Demografie	9
2.2 Zorggebruik	10
3 Organisatie en sturing	12
3.1 Organisatie van de Wmo	12
3.1.1 Meerinzicht	12
3.1.2 Sociaal Team	13
3.2 Doelen en sturing	13
3.2.1 Doelen	13
3.2.2 Monitoring en sturing	15
3.3 De uitvoeringspraktijk	16
3.3.1 Samenwerking	16
4 Resultaatinformatie	18
4.1 Cliëntaantallen	18
4.2 Verstrekte voorzieningen	20
4.3 Bezwaren	22
4.4 Financiële ontwikkelingen	23
5 Klantreis	24
5.1 Melding	24
5.1.1 Beoogd	24
5.1.2 Praktijk	27
5.2 Uitnodiging	30
5.2.1 Beoogd	30
5.2.2 Praktijk	31



5.3 Keukentafelgesprek	33
5.3.1 Beoogd	33
5.3.2 Praktijk	35
5.4 Gespreksverslag, zorgaanvraag en beschikking	37
5.4.1 Beoogd	37
5.4.2 Praktijk	39
5.5 Inwoner met herindicatie	44
5.5.1 Beoogd	44
5.5.2 Praktijk	44
Deel 3 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	50
6 Conclusies en aanbevelingen	51
6.1 Conclusies	51
6.2 Aanbevelingen	52
Deel 4 BESTUURLIJKE REACTIE	53
Deel 5 NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE	56



Deel 1

INLEIDING



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verantwoordelijk voor het bieden van maatschappelijke ondersteuning. Gemeenten zijn daarbij verplicht om maatwerkvoorzieningen te bieden ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie aan inwoners die hier op eigen kracht – met gebruikelijke hulp of met hulp uit hun sociale netwerk – niet of onvoldoende toe in staat zijn.

Uit een jaarlijkse inventarisatie van de rekenkamercommissie Ermelo-Harderwijk bij de raadsfracties van beide gemeenteraden, bleek er een gezamenlijke behoefte aan duidelijkheid rond de Wmo te bestaan. Raadsleden gaven aan dat zij door ingewikkelde procedures en de algehele complexiteit van de wet onvoldoende zicht en grip op de resultaten hebben. Hiertoe heeft onderzoeksbureau ZorgfocuZ in opdracht van de Rekenkamercommissie Ermelo-Harderwijk een evaluatieonderzoek uitgevoerd naar de toegang tot de Wmo in de gemeenten Ermelo en Harderwijk.

1.2 Doel- en vraagstelling

Dit onderzoek moet schetsen hoe de toegang tot de Wmo binnen de gemeenten Ermelo en Harderwijk is georganiseerd en wat de resultaten hiervan zijn. Hieruit volgt een set conclusies en aanbevelingen met als doel om gemeenteraadsleden meer inzicht en grip te bieden ten aanzien van de toegang tot de Wmo.

Ten aanzien van de bovenstaande doelstelling is door de Rekenkamercommissie de volgende centrale vraag geformuleerd:

Welke conclusies kunnen worden getrokken over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de toegang tot de Wmo en tot welke aanbevelingen leidt dit?

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden, is er een aantal deelvragen geformuleerd die zijn gekoppeld aan de thema's context, beleid, uitvoering, resultaten en sturing:

Thema 1: Context

Deelvragen

- In welke context speelt de toegang tot de Wmo zich af en wat kan daarbij geleerd worden van vergelijkbare gemeenten?

Thema 2: Beleid en kaderstelling

Deelvragen

- Wat is het wettelijk kader rondom de (toegang tot de) maatschappelijke ondersteuning waarbinnen de gemeenten moeten opereren?
- Welk Wmo-beleid hebben de gemeenten vastgesteld?

Thema 3: Uitvoering en sturing

Deelvragen

- Hoe is de toegang tot de Wmo georganiseerd in de gemeenten?
- Wat zijn de ervaringen van de klantmanagers en inwoners ten aanzien van de toegang tot de Wmo?

Thema 4: Resultaat
Deelvragen

- Wat is er bij de gemeenten bekend over de mate waarin de doelen gehaald worden?

Thema 5: Sturing
Deelvragen

- Is de gemeenteraad in de positie om op basis van monitorings- en sturingsinformatie adequaat te kunnen sturen op de kwaliteit van de toegang tot de Wmo?

1.3 Aanpak en methoden

In de uitvoering van het onderzoek is ervoor gekozen om de onderzoeksvragen te beantwoorden aan de hand van verschillende onderzoeksmethoden. Allereerst is er inzicht verkregen in de gemeentelijke context en (de uitvoering van) het Wmo-beleid aan de hand van *deskresearch*. Hierbij zijn beleidsstukken en werkafspraken bestudeerd en bevolkingscijfers geïventariseerd. Ook zijn schriftelijke en digitale communicatie getoetst aan de hand van een QuickScan. De QuickScan is een methode waarbij informatie systematisch wordt beoordeeld aan de hand van gestandaardiseerde modellen en vervolgens inzichtelijk wordt gemaakt aan de hand van grafische elementen. De modellen zijn ontwikkeld in samenwerking met de opleiding Communicatie- & Informatiewetenschappen van de Rijksuniversiteit Groningen. Bevindingen uit *deskresearch* zijn meegenomen in de verdiepende interviews met medewerkers van de beleidsafdelingen, Meerinzicht, het Sociaal Team Ermelo en de wethouders vanuit beide gemeente. Ook zijn de gemeenteraden gesproken in twee separate groepsessies. Om zicht te krijgen op de bevindingen uit *deskresearch*, interviews en sessies zijn geanalyseerd en gerapporteerd in dit document. De praktijkbeschrijving komt voort uit telefonische interviews met inwoners die de toegang in het verleden hebben doorlopen en de zogenaamde shadowingtrajecten, waarbij onderzoekers inwoners hebben gevolgd die de toegang doorliepen.

Ingezette onderzoeksmethoden

	Deskresearch + Documentstudie + Analyse feiten en cijfers + QuickScans toegankelijkheid(schriftelijk en digitaal)
	Interviews en sessies + Interview beleidsmedewerkers sociaal domein + Interview klantmanagers Meerinzicht + Interview cliëntondersteuners en klantmanager Sociaal Team + Interview teammanager klantmanagers, directie Meerinzicht en coördinator Sociaal Team Ermelo + Separate interviews wethouders + Separate raadssessies
	Cliëntperspectief + Interviews met cliënten die het aanvraagproces van hulp of ondersteuning hebben doorlopen + <i>Shadowen</i> van cliënten in het aanvraagproces
	QuickScans toegankelijkheid + QuickScan digitale toegankelijkheid + QuickScan schriftelijke toegankelijkheid
	Analyse- en rapportage + Analyse onderzoeksuitkomsten + Rapportage van bevindingen

1.4 Leeswijzer

Deze rapportage is opgedeeld in twee delen. Dit inleidende deel wordt hierna opgevolgd door Deel 2: De rapportage van bevindingen. In dit deel wordt de inhoud verdiepend toegelicht. In Hoofdstuk 2 wordt allereerst ingegaan op de demografische context en het zorggebruik binnen de gemeenten Harderwijk en Ermelo. In Hoofdstuk 3 wordt inzicht geboden in de organisatie en sturing van de Wmo. Hoofdstuk 4 gaat in op de cliëntaantallen in de praktijk en tot slot zoomt Hoofdstuk 5 in op beleid en regelgeving en de daadwerkelijke uitvoering van de toegang tot Wmo. Deze rapportage is bedoeld voor de gemeente Ermelo. Teksten die zijn bedoeld voor de gemeente Harderwijk zijn lichtgrijs gemaakt.

Deel 2

RAPPORTAGE VAN BEVINDINGEN



2 | Context

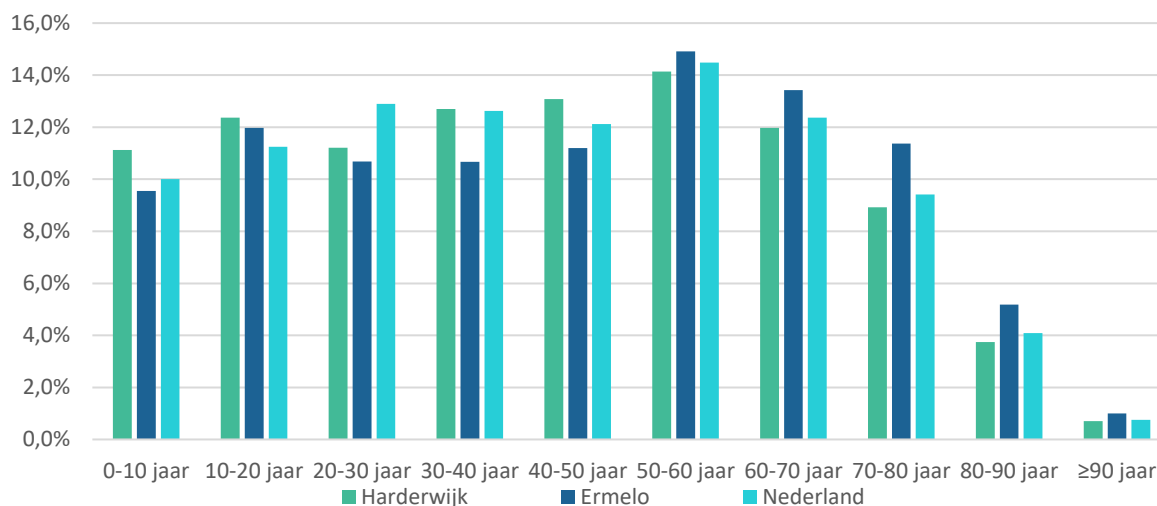
Deze contextanalyse is opgesteld om de lokale kaders waarin de onderzoeksresultaten worden verzameld en geanalyseerd te verduidelijken. Op basis van openbare data worden inzichten over de doelgroep, bevolkingssamenstelling en prognoses gegeven. Hiertoe wordt uitgeweid op de demografische kenmerken en het zorggebruik van de gemeenten Harderwijk en Ermelo. Waar mogelijk worden deze statistieken vergeleken met landelijke data.

2.1 Demografie

Tabel 1 – Inwonersaantallen¹

	Harderwijk		Ermelo		Nederland
	N	Vershil met 2022	N	Vershil met 2022	Vershil met 2022
2022	48.870	0,0%	27.270	0,0%	0%
2025	50.850	4,1%	27.490	0,8%	2,2%
2035	57.180	17,0%	28.950	6,2%	7,4%
2050	59.040	20,8%	30.710	12,6%	11,6%

In de bovenstaande tabel is te zien dat Ermelo op dit moment in omvang bijna tweemaal minder mensen omvat dan Harderwijk. De verwachte procentuele groei van de bevolking ten opzichte van 2022 is aanzienlijk groter in Harderwijk in vergelijking met Ermelo of landelijke cijfers.



Figuur 1 – Leeftijdsopbouw inwoners²

Uit Figuur 1 volgt dat de populatie in Ermelo ouder is dan de populatie uit Harderwijk. Zoals te zien is in Figuur 1 lijkt het kantelpunt voor dit verschil op te treden tussen 40-50 jaar en 50-60 jaar. De landelijke populatie bevindt zich veelal tussen beide gemeenten in.

¹ ABF Research (data uit januari 2022 of later)

2.2 Zorggebruik

Tabel 2 geeft informatie weer met betrekking tot zorggebruik buiten de Wmo. Hierbij wordt aandacht besteed aan de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz) en aan twee parameters per wet. Bij statistieken rondom de Wlz is alleen rekening gehouden met zorg in natura; PGB's zijn hier niet in meegenomen.

Tabel 2 – Zorggebruik buiten de Wmo²

			Harderwijk	Ermelo	Nederland
Zvw	<i>Totaal</i>	aantal personen/10.000 verzekerden €/verzekerde	8.844 € 2.592	8.631 € 2.660	8.700 € 2.584
	<i>Huisartsenzorg</i>	aantal personen/10.000 verzekerden €/verzekerde	7.766 € 245	7.373 € 240	7.478 € 227
	<i>Wijkverpleging</i>	aantal personen/10.000 verzekerden €/verzekerde	311 € 172	336 € 176	333 € 193
Wlz	<i>Totaal</i>	aantal personen/10.000 verzekerden €/verzekerde	186 € 1.110	533 € 5.297	189 € 1.195
	<i>Zorg thuis</i>	aantal personen/10.000 verzekerden €/verzekerde	50 € 112	56 € 109	41 € 96
	<i>Zorg in een instelling</i>	aantal personen/10.000 verzekerden €/verzekerde	118 € 910	452 € 5.049	132 € 1.023

De kosten vanuit de Wlz liggen binnen de gemeente Ermelo hoger dan binnen de gemeente Harderwijk en het landelijk gemiddelde. Deze kosten lijken vooral voort te komen uit het grote aantal personen dat zorg in een instelling ontvangt. Dit is wellicht deels te verklaren doordat de populatie in Ermelo ouder is dan de landelijke populatie en de populatie in Harderwijk (zie Tabel 2). De zorgkosten in Harderwijk lijken op de meeste onderwerpen gelijk of iets kleiner te zijn dan het landelijk gemiddelde.

In Tabel 3 wordt informatie over aantallen met betrekking tot het gebruik van de Wmo weergegeven. Figuur 2 is een grafische weergave van het verloop van het aandeel Wmo-gebruikers zoals te zien in Tabel 3.

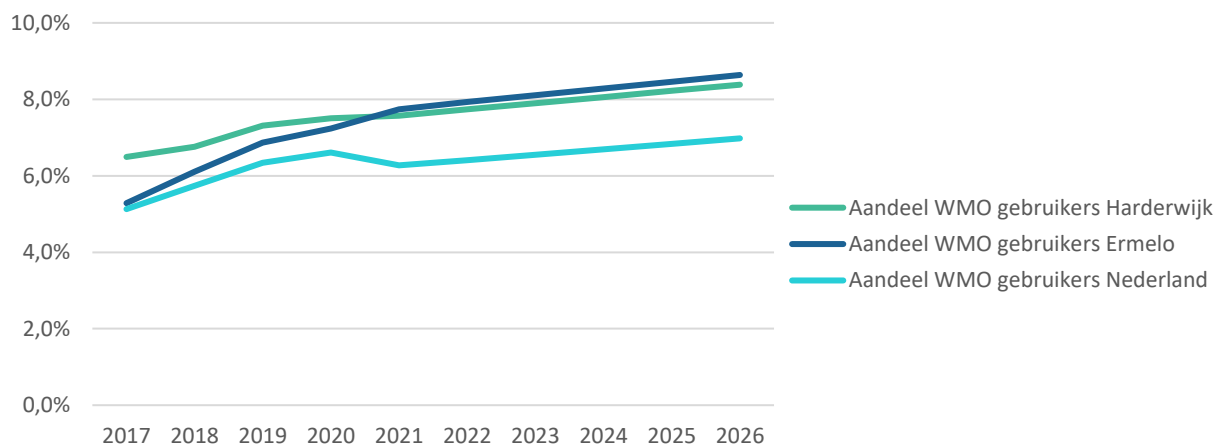
Tabel 3 - Gebruik Wmo en aandeel Wmo-gebruikers (aantallen en percentages)³

		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Wmo-gebruikers	<i>Harderwijk</i>	3.010	3.165	3.480	3.635	3.690	3.780	3.957	4.078	4.193	4.300
	<i>Ermelo</i>	1.405	1.635	1.845	1.955	2.090	2.163	2.222	2.295	2.361	2.427
Aandeel Wmo-gebruikers	<i>Harderwijk</i>	6,5%	6,8%	7,3%	7,5%	7,6%	7,7%	7,9%	8,1%	8,2%	8,4%
	<i>Ermelo</i>	5,3%	6,1%	6,9%	7,2%	7,7%	7,9%	8,1%	8,3%	8,5%	8,6%
	<i>Nederland</i>	5,1%	5,7%	6,3%	6,6%	6,3%	6,4%	6,5%	6,7%	6,8%	7,0%
Vershil Wmo-gebruikers	<i>Harderwijk</i>	-18,4%	-14,2%	-5,7%	-1,5%	0,0%	2,4%	7,2%	10,5%	13,6%	16,5%
	<i>Ermelo</i>	-32,8%	-21,8%	-11,7%	-6,5%	0,0%	3,5%	6,3%	9,8%	13,0%	16,1%
	<i>Nederland</i>	-20,1%	-10,1%	0,0%	5,0%	0,0%	2,8%	5,9%	9,1%	12,1%	15,1%

Het aandeel Wmo-gebruikers ligt in beide gemeenten boven het landelijk gemiddelde. In Ermelo, waar voorheen relatief minder Wmo-gebruikers woonden, is de afgelopen jaren een sterkere stijging waargenomen dan in Harderwijk. Het aandeel Wmo-gebruikers is inmiddels dan ook nagenoeg even groot in beide gemeenten. Mogelijk heeft dit te maken met het verschil in leeftijd van de populaties van beide gemeenten: in een oudere populatie, zoals in Ermelo, zal het aandeel Wmo-gebruikers snel groter zijn dan in een jongere populatie. Volgens de prognose zal het aandeel Wmo-gebruikers in beide gemeenten met vergelijkbare trend toenemen, waarbij niet verder wordt uitgelopen op het landelijk gemiddelde. Het aandeel Wmo-gebruikers zal naar schatting ook in Nederland in de komende jaren, onder andere door vergrijzing, blijven toenemen.

² waarstaategemeente.nl (data uit 2020)

³ Wmo-voorspelmodel (VNG; (op basis van) data uit 2017-2021)



Figuur 2 – Trends in aandeel Wmo-gebruikers

Het aantal zelfstandig wonende 70-plussers per 1.000 mensen in die doelgroep is in Harderwijk 955 en in Ermelo 913. Dit lijkt in lijn te zijn met het landelijk gemiddelde van 952 per 1.000 zelfstandig wonende 70-plussers in die doelgroep⁴. Omdat het doel van de Wmo is om mensen zo lang mogelijk zelfredzaam te houden duidt een hoger getal op een betere realisatie. In Ermelo zijn inwoners dus gemiddeld gezien ouder in vergelijking met inwoners uit Harderwijk en wonen er dus ook gemiddeld minder 70-plussers zelfstandig.

Tabel 4 geeft het gebruik van Wmo-maatwerkvoorzieningen weer. Onder 'Ondersteuning thuis' vallen onder andere dagbesteding en begeleiding, onder 'Verblijf en opvang' vallen onder andere beschermd wonen en maatschappelijke opvang en onder 'Hulpmiddelen en diensten' vallen onder andere een maatregelen met betrekking tot vervoer en woningaanpassingen.

Tabel 4 - Gebruik verschillende Wmo-maatwerkvoorzieningen⁵ (aantallen p/1000 inw.)

	Harderwijk	Ermelo	Nederland
Ondersteuning thuis*	16	17	13
Hulp bij het huishouden*	30	27	27
Verblijf en opvang*	6	-	-
Hulpmiddelen en diensten*	40	45	41
Overige maatwerk-arrangement Wmo*	-	-	12

⁴ waarstaatjegemeente.nl (CBS MSD WMO; data uit derde kwartaal 2022)

⁵ waarstaatjegemeente.nl (VNG, Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein; data uit 2^e halfjaar 2021)

3 | Organisatie en sturing

Dit hoofdstuk gaat in op hoe de Wmo binnen de gemeenten Ermelo en Harderwijk is georganiseerd en hoe zich dit in de afgelopen jaren heeft ontwikkeld. In dit hoofdstuk wordt tevens gekeken naar de sturingsmogelijkheden.

3.1 Organisatie van de Wmo

Sinds de decentralisatie van zorgtaken van het Rijk naar gemeenten in 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het faciliteren van de toegang tot maatschappelijke ondersteuning. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft als doel om de zelfredzaamheid en participatie van mensen met een lichamelijke en/of psychische beperking te ondersteunen en om mensen zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving te laten functioneren. In eerste instantie moeten mensen hun eigen netwerk aanspreken of kunnen zij gebruik maken van een algemene voorziening. Wanneer dit leidt tot onvoldoende antwoord op de hulpvraag kunnen mensen in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening.

De gedachten achter de decentralisatie in het sociaal domein zijn⁶:

- + de versnippering van het ondersteuningsaanbod tegengaan:
 - o ontschotting: integraal en samenhangend beleid;
 - o meer ruimte voor professionals;
 - o één gezin, één plan, één regisseur;
- + de omvang en de kosten van de verzorgingsstaat beperken:
 - o meer preventie;
 - o afschaling van zorg (de-medicalisering, minder specialistische zorg);
- + een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van de 'participatiesamenleving':
 - o meer eigen verantwoordelijkheid;
 - o toename van zelfredzaamheid;
 - o participeren naar vermogen;
 - o ondersteuning bieden aan personen die dit zelf niet (meer) kunnen.

3.1.1 Meerinzicht

Met ingang van 1 januari 2018 hebben de gemeenten Ermelo, Harderwijk en Zeewolde de reeds bestaande samenwerking geïntensiveerd door de uitvoering van sociaal domein over te hevelen naar de gemeenschappelijke regeling Meerinzicht. Meerinzicht is in de drie gemeenten verantwoordelijk voor taken op het gebied van zorg, jeugdhulp, leerlingenzaken, werk en inkomen.

Voor de Wmo betekent dit dat Meerinzicht verantwoordelijk is voor de toeleiding van inwoners tot hulp of ondersteuning, maar ook voor de inkoop van hulp en ondersteuning en het bijhorende contractmanagement. Een team van ongeveer 28 klantmanagers is verantwoordelijk voor de toegang tot de Wmo. Wekelijks handelen zij ongeveer 80 meldingen af. De klantmanagers werken in twee team die samen de drie gemeenten bedienen: een team Harderwijk-Zeewolde en een team Harderwijk-Ermelo. De teams zijn opgebouwd uit junior, medior en senior klantmanagers. Junioren zijn hoofdzakelijk verantwoordelijk voor inwoners van 65 jaar of ouder en minder complexe aanvragen (bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, regiotaxi, dagbesteding en scootmobielen). De medior klantmanagers zijn 'allround' opgeleid en pakken ook de meer complexe hulpvragen op. Tot slot neemt in beide teams één senior klantmanager zitting. De senior klantmanagers geven inhoudelijke coaching/ondersteuning aan de klantmanagers, screenen de binnengekomen meldingen (op urgentie) en voeren inhoudelijke regie op verschillende thema's.

⁶ De beschrijving de (landelijke) doelen van de decentralisaties is in uitgebreidere vorm te vinden in het SCP-rapport ['Overall rapportage sociaal domein 2015'](#)

Tevens vervullen ze een brugfunctie naar de brongemeenten en afdelingen binnen Meerinzicht. Ze voeren regie op en denken mee bij complexe aanvragen en leveren een bijdrage aan beleidsontwikkeling binnen de WMO. Ook kijken zij desgewenst inhoudelijk mee bij casussen van andere klantmanagers en zoeken zij verbinding met de afdeling beleid of met andere afdelingen als er in de praktijk dingen zijn waar zij tegenaan lopen.

Een teammanager geeft leiding aan de groep klantmanagers binnen Meerinzicht.

3.1.2 Sociaal Team

In Ermelo is naast Meerinzicht het Sociaal Team actief. Het Sociaal Team is een netwerkorganisatie bestaande uit verschillende zorg- en welzijnsorganisaties binnen de gemeente en vormt daarmee een eerste aanspreekpunt voor inwoners met een hulpvraag. Professionals binnen het Sociaal Team blijven in dienst van hun moederorganisatie en worden voor een deel van hun arbeidscontract 'uitgeleend' aan het Sociaal Team. Allen brengen een eigen expertise ter tafel. Deelnemende organisaties zijn MEE, Meerinzicht, Welzijn Ermelo, GGZ Centraal, ICare en ZNWV. De meerwaarde van het Sociaal Team ten opzichte van Meerinzicht komt voort uit de multidisciplinaire werkvorm en de focus, die minder ligt op de toets op rechtmatigheid, zo is aangegeven door de wethouder van de gemeente Ermelo. Lijkt er sprake te zijn van een enkelvoudige Wmo-hulpvraag dan wordt deze opgepakt door Meerinzicht.

De groep professionals wordt aangestuurd door een teamleider, in dienst van Welzijn Ermelo.

3.2 Doelen en sturing

Zoals geschetst in tabellen 5 en 6 zijn er weinig concrete beleidsdoelstellingen binnen de ambtelijke organisaties of Meerinzicht vastgesteld. Het ontbreken van concrete doelstellingen, KPI's of streefwaarden voor de Wmo heeft als gevolg dat er een gebrek aan mogelijkheid tot sturing wordt ervaren binnen alle facetten van de toegang. In deze paragraaf worden de doelen besproken die de gemeenten zichzelf hebben gesteld en de sturing die daarop plaats heeft gevonden.

3.2.1 Doelen

Ermelo

Uit de documentstudie blijkt dat er binnen de gemeente Ermelo er in 2015 een beleidsplan is vastgesteld met doelen ten aanzien van de Wmo. Vier jaar later, in 2019, is er bewust voor gekozen om geen nieuw beleidsplan voor de Wmo op te stellen, maar om toe te werken naar een integrale nota voor het sociaal domein (zie ook *Nota Sociaal Domein*), zo noemen beleidsmedewerkers. Er kan volgens hen momenteel dan ook niet gestuurd op doelen binnen de Wmo. De focus heeft gelegen op de actualisatie, met daarbij een integrale blik van de inrichting van doelen, in plaats van per wet. Daarbij is vanaf 2018 juist meer ingezet op Meetlatten en Trendrapportages. Aan de hand van concrete data en indicatoren, waaronder aantal meldingen en aantal verstrekte maatwerkvoorzieningen per product, is resultaatinformatie in de vorm van jaarrapportages opgesteld en aan college en raad aangeboden. Wel is in 2020 de *Kadernotitie Sociaal Domein Ermelo* opgesteld. Hierin wordt ten aanzien van de toegang tot het sociaal domein gesteld dat ketenregie en netwerksamenwerking cruciaal is. Weliswaar zijn als vervolg op de *Kadernotitie Sociaal Domein Ermelo* monitoringsindicatoren vastgesteld ter versterking van de toegang, maar hier zijn geen streefwaarden aan gekoppeld. Uit het gesprek met beleidsmedewerkers van de gemeente Ermelo blijkt dat voorgestelde intensivering van de inzetbare uren van medewerkers binnen het Sociaal Team die de beoogde versterking zou moeten bewerkstelligen, is geparkeerd in afwachting van de aanstaande Nota Sociaal Domein.

Tabel 5 – Beleidsdoelstellingen Ermelo

Brondocument	Doelstelling
Kadernotitie Sociaal Domein Ermelo	Professionalisering en samenwerking van het lokale ondersteuningsnetwerk
Kadernotitie Sociaal Domein Ermelo	Transformatie op inhoud en organisatie
Kadernotitie Sociaal Domein Ermelo	Versterking van de toegang van de ondersteuning en samenwerking met het lokale ondersteuningsnetwerk

Harderwijk

In Harderwijk zijn enige beleidsdoelstellingen vastgelegd in het beleidsplan *'Harderwijk zijn wij samen'*, dat gold van 2018-2021. Deze doelstellingen zijn in grote lijnen overgenomen voor de periode 2021-2023 in de overbruggingsnotitie *'Harderwijk zijn wij samen: op volle kracht'*. Waar beide documenten wel enkele algemene beleidsdoelstellingen ten aanzien van de Wmo bevatten, zijn er geen beleidsdoelstellingen ten aanzien van de toegang tot de Wmo besproken.

Tabel 6 – Beleidsdoelstellingen Harderwijk

Brondocument	Doelstelling
-	Geen van de aangeleverde documenten bevat concrete beleidsdoelstellingen ten aanzien van de toegang tot de Wmo

Meerinzicht

Voor Meerinzicht geldt tot slot evenzo dat er, afgezien van doelstellingen in de inkoopvisie en het jaarplan, geen concrete doelstellingen of KPI's zijn opgesteld. Deze bevinding is niet nieuw. In de kwaliteitsrapportages van Meerinzicht uit 2019 en 2020 en het rekenkameronderzoek naar Meerinzicht uit 2021 is dezelfde constatering gedaan.

Nota Sociaal Domein EZH

Ten tijde van schrijven (eerste kwartaal 2023) zijn de gemeenten in EZH-verband bezig met het opstellen van een integrale kaderstellende nota voor het sociaal domein. In de nota worden de doelstellingen vastgelegd. De streefwaarden worden uitgewerkt in de monitor Sociaal Domein. Hoewel de nota nog in ontwikkeling is en afronding niet voor juni 2023 wordt verwacht, zullen vier transformatieopgaven centraal staan, waaronder 'Zelfstandig thuis' en 'Op weg naar zelfredzaamheid'. Onder deze opgaven zal de Wmo geschaard worden.

Een meer geüniformeerde opdracht aan Meerinzicht vanuit de gemeenten zal tevens onderdeel van de nota zijn. In het bijzonder leidt de organisatie van de toegang tot de Wmo binnen Ermelo tot een afwijkende opdrachtstelling aan Meerinzicht. Dit vraagt in de praktijk van klantmanagers een gemeente-specifieke aanpak. Hoewel de nota er dus op gericht lijkt om beleid te stroomlijnen en de opdracht richting Meerinzicht te uniformeren, geeft de wethouder van de gemeente Ermelo aan dat daarin het gevaar schuilt dat er de ruimte voor lokale uitwerking van de toegang, de 'lokale kleur', beperkt is. Dit maakt een uniforme opdracht richting Meerinzicht volgens de wethouder van de gemeente Ermelo dan ook niet wenselijk. Vanuit de ambtelijke organisatie werd hieraan toegevoegd dat het doel van de nota een uniforme opdracht voor Meerinzicht is en dat daarnaast de wens voor een invulling van de toegang die aansluit bij de lokale context bestaat.

3.2.2 Monitoring en sturing

Beleidsmedewerkers

Ondanks dat er binnen Harderwijk een overbruggingsnotitie voor het beleidsplan uit 2018 is vastgesteld, geven beleidsmedewerkers van de gemeente aan dat zij niet het idee hebben voldoende te kunnen acteren op de huidige beleidsdoelstellingen. In het ambtelijk wederhoor merken beleidsmedewerkers van de gemeente Harderwijk op dat de oorsprong hiervan ligt in de samenwerking met Meerinzicht. Het realiseren van een verbinding tussen het voorliggende veld in Harderwijk en de uitvoering van de Wmo door Meerinzicht is een complex proces waarbij het niet altijd helder is waar de regie ligt.

De gesproken beleidsmedewerkers merken hierbij op dat, ondanks dat de wet voorschrijft periodiek door de gemeenteraad een plan vast te laten stellen met daarin beleidsvoornemens ten aanzien van de Wmo, de ruimte daarin beperkt is. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van de wet waarin geconcretiseerd is wie er recht heeft op hulp en ondersteuning, binnen welk termijn dit moet worden onderzocht en ten dele welk proces hiertoe is voorbehouden. Deze elementen zijn beschreven in de integrale verordening van Ermelo, Harderwijk en Zeewolde, welke is geactualiseerd in 2022 en bijgesteld in 2023. In het ambtelijk wederhoor wordt hieraan toegevoegd dat de samenwerking in EZM-verband maakt dat je als beleidsmedewerker gebonden bent aan een proces van uniformiteit. Dit maakt dat de ruimte voor eigen innovatie of maatwerk vanuit *couleur locale* beperkter is. Afstemming en sturing vindt met meer partijen plaats en maakt het complexer en tijdrovend, zo geven beleidsmedewerkers van Harderwijk aan.

De wethouder van de gemeente Ermelo onderschrijft dat het gebrek aan concrete doelstellingen momenteel een groot gemis is: "Je moet concreet zijn om te kunnen sturen en te kunnen controleren. Met concrete doelstellingen kun je processen volgen in de tijd en er op terugkijken."

Klantmanagers Meerinzicht

Klantmanagers binnen Meerinzicht delen het gevoel van stuurloosheid. De bron hiervan lijkt tweeledig. Enerzijds komt dit voort uit het hierboven geschetste ontbreken van concrete beleidsdoelstellingen en de connectie tussen beleid en uitvoering. Sommige beleidsregels die worden opgesteld zijn niet altijd haalbaar en getuigen van te weinig connectie tussen beleidsmakers en de uitvoeringspraktijk, aldus een klantmanager. Ter illustratie wordt genoemd dat vanuit beleid is aangedragen dat klantmanagers iedere cliënt jaarlijks moet bezoeken. Echter, klantmanagers geven aan hier absoluut geen capaciteit voor te hebben. Hoewel de verbinding tussen klantmanagers en beleid is verbeterd, bijvoorbeeld door het aansluiten van beleid bij casuïstiekoverleggen of het bijwonen van beleidsoverleggen door senior klantmanagers, noemen klantmanagers de beleidsafdelingen van beide gemeenten eilanden. Er gaat veel beleidsinformatie langs klantmanagers heen, er is geen duidelijk beeld wie waar voor verantwoordelijk is bij beleid en vaak mist de vertaalslag naar de praktijk, zo constateren klantmanagers.

De tweede bron van de ervaren stuurloosheid ligt aan ontbrekende sturing op managementniveau die klantmanagers gedurende januari 2018 tot september 2021 hebben ervaren. In deze periode was er door het ontbreken van een afdelingsmanager geen zichtbaar management. De senior klantmanagers geven aan dat zij bij afwezigheid van een afdelingsmanager veel taken naar zich toe hebben getrokken. Zij hebben zich beziggehouden met het optimaliseren van werkprocessen, verbinding zoeken met beleid en andere afdelingen, collegiale reviews, coaching en het verdelen en monitoren van de werklust. De klantmanagers geven hierbij aan dat dit over deze periode 'zo gegroeid' is, maar dat zij ten tijde van het interview deze taken nu grotendeels hebben losgelaten. Door de komst van het nieuwe management is een andere koers ingezet, met de nodige aansturing en jaarlijkse functioneringsgesprekken.

Raadsleden

Raadsleden in beide gemeenten onderschrijven het ervaren gebrek aan sturing. Zij geven aan dat er binnen het Sociaal Domein vaak over details in de uitvoering wordt gesproken en dat doelstellingen buiten beschouwing blijven.

Raadsleden van beide gemeenten geven aan onvoldoende duidelijk te hebben waar de ruimte ligt voor de gemeenteraad in een landelijk bepaalde wet (Wmo) die vorm krijgt in een regionale samenwerking. Een aantal raadsleden vraagt zich af waar de raad afspraken over kan en mag maken en welke vorm dit dient te krijgen. Een voorbeeld dat daarbij door een raadslid van de gemeente Harderwijk wordt genoemd is de totstandkoming van het inkoopbeleid van de Wmo. Achteraf bezien stellen raadsleden dat zij hierin input hadden kunnen meegeven over de resultaatinformatie die aanbieders dienen terug te leggen. Hierover hadden zij aan de voorkant beter geïnformeerd willen worden. Raadsleden reflecteren daarbij ook op hun eigen positie. Enkele raadsleden trekken de conclusie dat zij pro-actiever hadden moeten zijn. Daarbij wordt wel de afweging genoemd dat de raad voldoende ruimte wil bieden aan professionaliteit in de uitvoering, maar toch ook voldoende op de hoogte wil zijn van resultaten binnen de Wmo: "je wil niet alles vastleggen in cijfers, maar ruimte houden voor maatwerk". In het licht van de aanstaande integrale Nota Sociaal Domein constateren raadsleden van de gemeente Harderwijk dat een dialoog over doelen en meetbare indicatoren van belang is. Indicatoren die raadsleden in ieder geval terug wensen te zien zijn de ontwikkeling in het aantal meldingen, beschikkingen en herindicaties.

3.3 De uitvoeringspraktijk

Werklast

Door klantmanagers van Meerinzicht wordt een verzwaarde werklast geconstateerd. Dit ligt onder andere aan een verzwaring van de hulpvragen, maar ook aan toenemende heftigheid bij afwijzing van een hulpvraag en een nagenoeg gelijkblijvende formatie. De verzwaring van de hulpvraag wordt geduid door een beleid dat gericht is op langer en gezonder thuis wonen. Het gevolg van de toegenomen casuslast is een opgelopen wachtlijst. De casuslast van de wachtlijst kenmerkt zich door een golfbeweging. Van begin tot medio 2023 varieerde de grootte van de wachtlijst tussen 87 en 185 casussen. Deze aantallen zijn gepeild op vrijdagmiddag. De verdeling van de meldingen over de klantmanagers vindt op maandag en dinsdag plaats. De wachttijd varieerde in deze periode van 1 tot 4 weken. Ten tijde van de totstandkoming van deze rapportage (medio juni 2023) staan er in totaal 153 mensen op de wachtlijst voor de EZH-gemeenten. Hierbij wordt vermeld dat dit ten dele komt door afwezigheid in verband met vakantie en ziekte.

3.3.1 Samenwerking

Integraliteit

Een integrale kaderstellende nota past goed bij de bestuurlijke en beleidsmatige ambitie om integraal te werken binnen het sociaal domein. Inwoners zouden op één centrale plek hun hulpvraag kunnen neerleggen en geholpen worden in een passende oplossing, ongeacht het domein. Ten dele wordt al invulling gegeven aan deze wens. In de gemeente Ermelo gebeurt dit door de inzet van het integraal werkende Sociaal Team. In Hoofdstuk 5 wordt nader ingegaan op de ervaringen van inwoners met deze integrale manier van werken. Beleidsmedewerkers van de gemeente Harderwijk geven aan de inzet van cliëntondersteuning die inwoners begeleiden in het vinden van de juiste ondersteuning zorgt voor een integrale benadering. Voor de gemeente Harderwijk geldt tevens dat er overlegtafel 'Samen aan Zet' opereert waarin casuïstiek waarbij sprake is van meervoudige problematiek interdisciplinair besproken kunnen worden. Uit een evaluatie van de overlegtafel, uitgevoerd door de Wageningen Universiteit (2020), blijkt dat het aantal casussen dat besproken wordt in 2019 zich beperkt tot 55, waarvan 8 casussen door Meerinzicht.

In het kader van een integrale werkwijze geldt daarnaast voor beide gemeenten dat klantmanagers van Meerinzicht altijd een domein-overstijgende vraagverkenning doen bij inwoners domein -of levensgebieden overstijgende vraagverkenning. Naast de stappen uit het stappenplan van de Centrale Raad van Bestuur, heeft men een format met de volgende elementen: dag- en vrijetijdsbesteding, woonsituatie, werk en opleiding, huishouden, vervoer/mobiliteit, financiële situatie, gezondheid, netwerk en betrokken hulpverleners. Hierdoor kan er met een met een wet overstijgende, integrale bril naar een hulpvraag wordt gekeken.

Mogelijkheden ter bevordering van integraliteit worden voor beide gemeenten signaleerd. Zo noemen klantmanagers van Meerinzicht het van toegevoegde waarde om toenadering met het Centrum Jeugd en Gezin binnen de gemeenten te zoeken. Op de vraag of de drie gemeenten meer zouden moeten samenwerken om de toegang te verbeteren gaf de wethouder van Ermelo aan meerwaarde te zien in het vergroten van de sociale kaart binnen de gemeenten. Dit om de mogelijkheden voor doorverwijzen vergroten. Ook signaleert de wethouder kansen in het stroomlijnen van de samenwerking tussen Meerinzicht en het Sociaal Team en het takenpakket van klantmanagers binnen Meerinzicht en consultants van het Sociaal Team: “momenteel mist hierop een integrale aanpak”.

Samenwerking Sociaal Team Ermelo en Meerinzicht

Binnen de gemeente Ermelo vormen het Sociaal Team en Meerinzicht samen de toegang tot de Wmo. Bij melding van een hulpvraag maken zij een inschatting van de aard van de problematiek en plannen één of meerdere vraagverkenningsgesprekken met de inwoner in. Afhankelijk van de aard van de hulpvraag wordt bepaald wie er bij het gesprek aansluiten. Wanneer sprake lijkt te zijn van een hulpvraag waarop een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo een passend antwoord zou kunnen bieden, wordt de klantmanager Meerinzicht, die zitting neemt in het Sociaal Team, aangehaakt.

Lijkt er sprake te zijn van een enkelvoudige hulpvraag, dan wordt de hulpvraag verder opgepakt door Meerinzicht. Komt een hulpvraag binnen bij Meerinzicht, maar is er sprake van casuïstiek waarbij sprake is van meervoudige problematiek, dan kan Meerinzicht doorverwijzen naar het Sociaal Team. Toch is het binnen Meerinzicht en het Sociaal Team niet altijd duidelijk welke casussen door wie opgepakt moet worden. Deze onduidelijkheden kunnen uit meerdere zaken voortkomen. Uit de wederhoor op deze conceptrapportage wordt de toevoeging geplaatst dat er bij Meerinzicht, het KCC en het Sociaal Team soms onduidelijkheid bestaat over waar een eerste hulpvraag naartoe moet worden doorgezet. Dit komt omdat voor complexe vragen de paden tussen de verschillende organisaties nog niet altijd goed zijn gedefinieerd.

Deze samenwerking laat in de praktijk echter ruimte voor verbetering. Klantmanagers Meerinzicht geven aan dat zij geen goed beeld hebben van de bezigheden, verantwoordelijkheden en werkwijzen van het Sociaal Team. Anderzijds geeft de klantmanager die vanuit Meerinzicht zitting neemt in het Sociaal Team aan van haar collega's van Meerinzicht weinig begrip te ervaren voor de uren die zij bij het Sociaal Team spendeert. Daarbij bestaat onvrede over onderling doorverwijzen van casussen. Klantmanagers noemen dat als zij een casus met meervoudige problematiek willen overdragen aan het Sociaal Team, zij de vraag krijgen waarom dit niet door Meerinzicht zelf wordt opgepakt.

4 | Resultaatinformatie

In dit hoofdstuk is aan de hand van trendrapportages uit Ermelo en Harderwijk en kwaliteitsrapportages domein sociaal van Meerinzicht een beeld geschetst van de aantallen inwoners die Meerinzicht en het Sociaal Team Ermelo op jaarlijkse basis behandelen, uitgesplitst naar de routes zoals beschreven in Hoofdstuk 5.

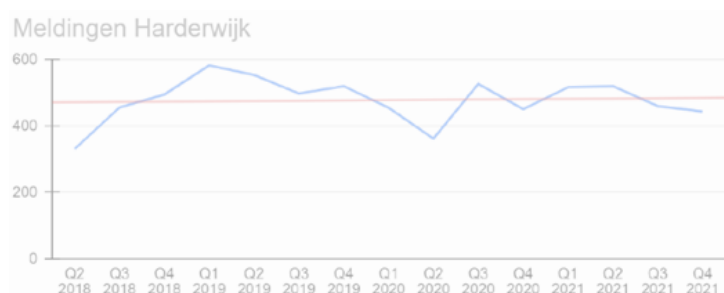
Voor de gemeenten is gekeken naar de jaarlijkse 'trendrapportages Sociaal Domein' van Ermelo en Harderwijk uit 2019 en 2020. Deze rapportages worden jaarlijks door de gemeenten opgeleverd aan hun gemeenteraden en bevatten informatie over hoe het met de desbetreffende gemeente gaat op het gebied, onder andere, van talentontwikkeling, inkomen en ondersteuning. De opbouw van de tekst en de gebruikte statistieken verschillen per trendrapportage. Hierdoor kunnen data soms niet goed over de jaren heen worden vergeleken. Beide trendrapportages zijn voor dit onderzoek aangeleverd in het kader van de documentstudie. Vanuit Meerinzicht zijn cliëntaantallen verkregen uit de jaarlijkse Kwaliteitsrapportages Sociaal Domein uit 2019 en 2020. Deze documenten worden door Meerinzicht zelf opgesteld en informeren over de kwaliteit van de toegang en bejegening en ondersteuning van inwoners. Verder zijn er ook cliëntaantallen verkregen uit de Jaarverslagen Programmagelden Sociaal Domein uit 2019, 2020 en 2021 van Meerinzicht. In deze jaarverslagen is zowel informatie over cliëntaantallen als informatie ten aanzien van de begroting en uitgaven per post van de Wmo in opgenomen. Ten behoeve van dit onderzoek deelde Meerinzicht de voorlopige cliëntaantallen van 2022. Deze zijn nog niet uitgesplitst naar voorziening en gemeente.

Informatie over cliëntaantallen van het Sociaal Team is hoofdzakelijk verkregen uit correspondentie met de manager van het Sociaal Team, trendrapportages van de gemeente Ermelo uit 2019 en 2020 en een jaarrapportage van het Leefbaarheidsteam en het Sociaal Team uit 2021. Op basis van de aangeleverde gegevens kan geen gedetailleerd beeld worden geschetst van hoe het Sociaal Team over de afgelopen jaren in kwantitatief opzicht heeft gefunctioneerd. De teamleider van het Sociaal Team gaf hiertoe aan dat het Sociaal Team zelf tot medio 2022 geen aantallen registreerde ten aanzien van, bijvoorbeeld, ondersteunde inwoners die maatwerkvoorzieningen kregen. Verder is het belangrijk om te vermelden dat de beschikbare statistieken van het Sociaal Team niet allemaal over Wmo-casussen gaan. Omdat het Sociaal Team een netwerkorganisatie is die zich focust op een multidisciplinaire aanpak is slechts een deel van de casussen (ten dele) aan de Wmo verbonden.

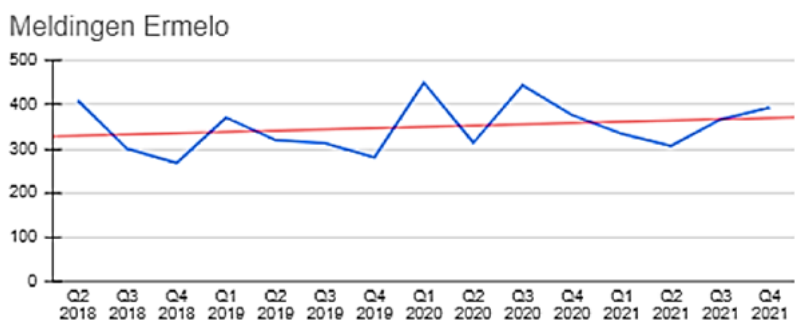
4.1 Cliëntaantallen

Meerinzicht

In de onderstaande figuren, afkomstig uit het jaarverslag van Meerinzicht uit 2021, blijkt dat het aantal Wmo-meldingen dat in Harderwijk en Ermelo bij Meerinzicht zijn gedaan toegenomen zijn in de periode 2018-2021. Het aantal Wmo-meldingen dat vanuit Ermelo bij Meerinzicht is gedaan is sterker gestegen in de periode 2018-2021 dan in Harderwijk. Dit is in lijn met de trend in het aandeel Wmo-gebruikers in Ermelo, dat sterker stijgt dan het aandeel Wmo-gebruikers in Harderwijk. Dit is ook te lezen in Hoofdstuk 2: Context.



Figuur 3 – Verloop meldingen Harderwijk bij Meerinzicht over tijd



Figuur 4 – Verloop meldingen Ermelo bij Meerinzicht over tijd

De aantallen unieke Wmo-cliënten van Meerinzicht zijn over de tijd weergegeven in Tabel 7. De jaarverslagen van Meerinzicht geven een duidelijk beeld van de cliëntaantallen die de organisatie behandelde in Ermelo en Harderwijk en van hoe de verschillende typen Wmo-voorzieningen zich over tijd hebben ontwikkeld. Over de periode 2019-2020 is een duidelijke stijging zichtbaar. Volgens de jaarverslagen sluit deze stijging aan bij het verwachte effect van de aanzuigende werking van de invoering van het abonnementstarief. De stijging lijkt niet door te zetten in de periode 2020-2022. In 2020 heeft de stijgende trend niet doorgezet doordat er een heronderzoek heeft plaatsgevonden onder hulpmiddelen. Een mogelijke verklaring hiervoor is het stopzetten van veel financiële tegemoetkomingen en regiotaxipassen zijn na twee heronderzoeken in 2022. Hierdoor zijn er in 2022 minder cliënten dan de stijgende trend zou moeten voorspellen, zo blijkt uit documenten die door Meerinzicht zijn opgesteld na verzoek van de onderzoekers.

Tabel 7 – Unieke Wmo-cliënten van Meerinzicht naar jaartal

	2019	2020	2021	2022
Harderwijk	2848	3128	3084	-
Ermelo	1928	1962	1932	-
Totaal	4776	5090	5016	5080

Meldingen bij de gemeente Harderwijk

Over de meldingen bij de gemeente Harderwijk is weinig bekend. Uit de trendrapportage van de gemeente Harderwijk uit 2019 blijkt dat het aantal inwoners met een indicatie voor een Wmo-voorziening met 15% toenam in de periode medio 2017-medio 2019. Deze percentages worden in de rapportage niet verder geduïd. De instroom was in dezelfde periode het hoogst in de groep 76-85-jarigen. De instroom van inwoners na hun 85^e was beperkt. Ruim 60% van de Wmo-cliënten uit Harderwijk was in deze periode ouder dan 65 jaar. In 2019 is het aantal Wmo-cliënten toegenomen met 6% ten opzichte van 2018.

Meldingen bij de gemeente Ermelo

Over de meldingen bij de gemeente Ermelo is ook weinig bekend. Uit de trendrapportages van de gemeente Ermelo uit 2019 en 2020 blijkt dat het percentage inwoners in Ermelo met een Wmo-voorziening tussen 2017 en 2018 met 13% is toegenomen. In 2019 nam het aantal Wmo-cliënten uit Ermelo toe met 3,5% ten opzichte van 2018. De trendrapportage uit 2019 vermeldt verder nog dat een meerderheid van de Wmo-cliënten (55%) ouder dan 65 jaar is en dat, met uitzondering van de cliënten jonger dan 25 jaar, een meerderheid van de cliënten (61%) vrouw is. Deze percentages worden in de rapportages niet verder geëxpliciteerd.

Sociaal Team

In Tabel 8 zijn cliëntaantallen weergegeven die het Sociaal Team jaarlijks behandelde. Dit zijn inwoners geweest die met een brede hulpvraag bij Sociaal Team komen. Vaak gaat het hier dus om meldingen die over meerdere wetten heen strekken. In de bronnen (jaarrapportage Leefbaarheidsteam en Sociaal Team 2021 en trendrapportages Ermelo 2019 en 2020) wordt niet voor elk jaar weergegeven welk deel van het totale aantal behandelde casussen bestaat uit lopende casussen uit het voorgaande jaar. De data laten een stijgende trend zien in het totale aantal casussen dat het Sociaal Team jaarlijks tussen 2019-2022 behandelde.

Er wordt in de rapportages geen verdere verklaring voor of toelichting bij gegeven. Na navraag bij de teamleider van het Sociaal Team is gebleken dat de grilligheid in de manier waarop gerapporteerd wordt voortkomt uit een afwezigheid van standaardprotocollen ten aanzien van rapportage ("we hebben soms laten weten hoeveel casussen er nog lopend waren uit het jaar daarvoor" en "we hebben jaarlijks, maar ook een periode per kwartaal, gerapporteerd. Afhankelijk van wat het MT wenselijk vond").

De stijgende trend lijkt overeen te komen met de toenemende vraag voor Wmo-voorzieningen, zoals besproken in Hoofdstuk 2: Context. In de jaarrapportage van het Leefbaarheidsteam en het Sociaal Team van 2021 wordt wel aangegeven dat het daadwerkelijke aantal casussen naar verwachting hoger ligt dan het vermelde aantal casussen. Dit zou kunnen komen doordat medewerkers van MEE Veluwe die zitting nemen in het Sociaal Team casussen in het registratiesysteem van MEE Veluwe hebben geregistreerd, in plaats van in het registratiesysteem van het Sociaal Team. Het is onduidelijk om hoeveel casussen dit gaat of dat dit ook in voorgaande jaren het geval was.

Tabel 8 - Aantal casussen dat jaarlijks door het Sociaal Team is behandeld

	2018	2019	2020	2021	2022
Nieuw	105	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend
Lopend	78	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend
Totaal	183	142	Niet bekend	156	165

Informatie over hoeveel meldingen er leiden tot een toegangstraject en door wie de melding is gedaan is alleen beschikbaar uit 2022. Uit contact met de teamleider van het Sociaal Team blijkt dat het Sociaal Team 342 meldingen in 2022 heeft gehad, waar in dat jaar dus 165 casussen uit naar voren zijn gekomen. Ongeveer de helft van het totaal aantal meldingen (52%) in 2022 werden rechtstreeks door inwoners gedaan, een kwart (24,8%) door inwoners met een verwijzing en een vijfde (20,6%) door professionals (bijv. huisartsen, woningcoöperaties, politie, MEE Veluwe of Welzijn Ermelo). Van de overige casussen is onbekend door wie de melding is gedaan. Omdat het Sociaal Team als doel heeft om ondersteuning te bieden bij casussen met meervoudige problematiek, volgt alleen bij deze casussen een volledig toegangstraject vanuit het Sociaal Team (zie Hoofdstuk 5). De helft van de 165 casussen betreffen een meervoudige hulpvraag. Bij casussen die niet als worden bestempeld als casus met meervoudige problematiek heeft het Sociaal Team in ieder geval een eerste vraagverheldering gedaan.

4.2 Verstreckte voorzieningen

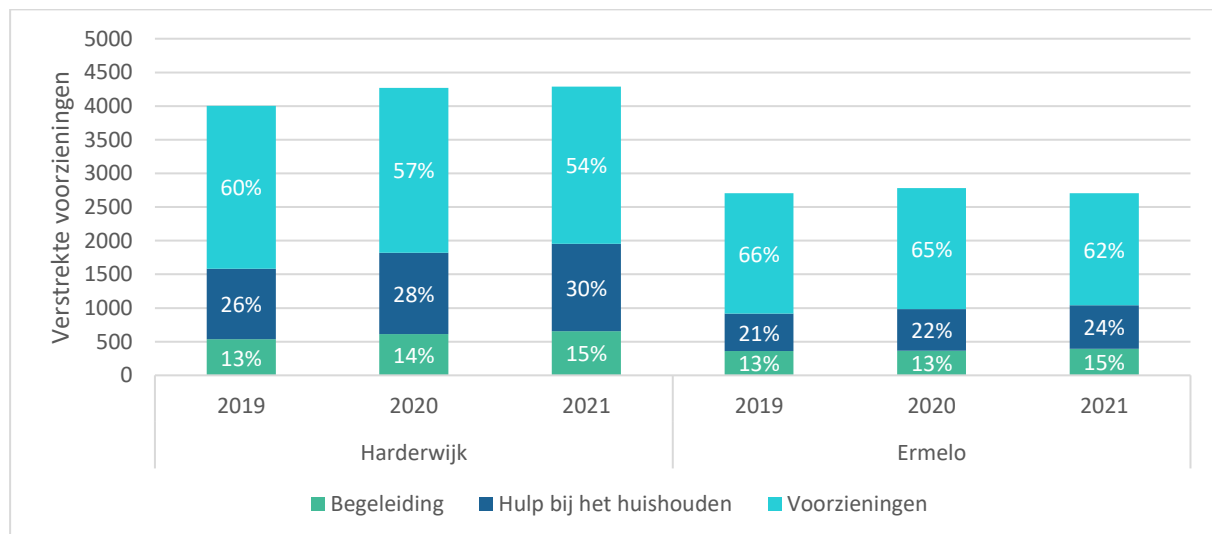
Meerinzicht

In Figuur 5 zijn de aantallen Wmo-maatwerkvoorzieningen voor inwoners uit Harderwijk en Ermelo te zien. De data zijn uitgesplitst per jaar voor beide gemeenten voor de periode 2019-2021. Op de verticale as staan de absolute getallen. De percentages geven het aandeel van een voorziening ten opzichte het totale aantal voorzieningen in dat jaar in een gemeente weer⁷. De post 'voorzieningen' bestaat uit hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoelen en scootmobielen), woningaanpassingen en vervoersvergoedingen.

Het totale aantal Wmo-maatwerkvoorzieningen dat jaarlijks in Harderwijk wordt verstrekt is hoger dan in Ermelo. Dit is te verklaren aan de hand van het verschil in populatiegrootte tussen beide gemeenten. Verder is er bij beide gemeenten over tijd toename zichtbaar bij begeleiding en hulp bij het huishouden en een relatieve afname bij voorzieningen. De toename bij de hulp bij het huishouden in beide gemeenten is te verklaren aan de hand van het effect dat de invoering van het abonnementstarief heeft gehad, door vergrijzing en doordat inwoners door de ambulantisering langer thuis wonen. De absolute daling in de totale aantallen verstrekte voorzieningen tussen 2020 en 2021 zou verklaard kunnen worden doordat er in 2020 na heronderzoeken veel voorzieningen stop zijn gezet. Tot slot zijn de totale aantallen voorzieningen beduidend hoger dan de cliëntaantallen.

⁷ De percentages zijn afgerond op hele percentages en tellen daardoor niet altijd op tot 100

Dit zou verklaard kunnen worden doordat er bij veel cliënten sprake is van meerdere voorzieningen (stapeling van maatwerkvoorzieningen). Ook lijkt de toename in het aantal meldingen niet te worden weerspiegeld in het aantal Wmo-maatwerkvoorzieningen. In de jaarverslagen van Meerinzicht wordt vermeld dat dit mogelijk te maken heeft met een toenemende inzet van algemene en voorliggende voorzieningen.



Figuur 5 - Aantal verstrekte voorzieningen vanuit Meerinzicht naar gemeente en jaartal

In tabel 9 is een vergelijking gemaakt tussen de aandelen van de verschillende voorzieningen op gemeentelijk en landelijk niveau. In de tabel is te zien dat de gemeentelijke percentages enigszins, maar niet wezenlijk afwijken van de percentages op landelijk niveau. Hierbij is het aandeel voorzieningen onder de kopjes 'begeleiding' en 'voorzieningen' groter op gemeentelijk niveau dan op landelijk niveau. Het tegenovergestelde is waar voor 'hulp bij het huishouden'. Informatie over het aantal verstrekte voorzieningen per 1000 inwoners op gemeentelijk en landelijk niveau is vinden in Tabel 4.

Tabel 9 - Aandeel verstrekte voorzieningen in vergelijking met landelijke cijfers⁸

	Harderwijk			Ermelo			Nederland		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Begeleiding	13%	14%	15%	13%	13%	15%	18%	18%	17%
Hulp bij het huishouden	26%	28%	30%	21%	22%	24%	30%	30%	33%
Voorzieningen	60%	57%	54%	66%	65%	62%	52%	52%	50%

Voorzieningen in de gemeente Harderwijk

De trendrapportages van de gemeente Harderwijk bevatten te weinig informatie om context rond percentages te schetsen. Daarnaast wordt informatie te wisselend gerapporteerd om statistieken over tijd te kunnen duiden. Wel geeft de trendrapportage van de gemeente Harderwijk aan dat de grootste toename in cliëntaantallen in 2019 zichtbaar was onder de cliënten die hulp bij het huishouden en individuele begeleiding ontvingen. Deze groep bevatte in dat jaar meer dan 10% cliënten meer dan in 2018.

Voorzieningen in de gemeente Ermelo

Ook de trendrapportages uit Ermelo bevatten te weinig informatie om een gedetailleerd beeld van (trends in) cliëntaantallen en context achter percentages te kunnen schetsen. Uit de trendrapportage van de gemeente Ermelo van 2019 blijkt dat de toename van 13% tussen 2017 en 2018 vooral zichtbaar was bij inwoners tussen de 66-85 jaar die individuele begeleiding ontvangen. Deze groep groeide met ongeveer een derde in twee jaar tijd. De stijging van het aantal Wmo-clients in 2019 was, ten opzichte van andere posten, relatief het grootst bij hulp bij het huishouden (3,5%), zo blijkt uit de trendrapportage van de gemeente Harderwijk uit 2020.

⁸ Gemeentelijke data afkomstig van Meerinzicht, landelijke data afkomstig van [waarsstaatjegemeente.nl](http://www.waarsstaatjegemeente.nl)

Sociaal Team

Er is op basis van de aangeleverde documentatie geen goed beeld te vormen van het aantal Wmo-maatwerkvoorzieningen dat het Sociaal Team over tijd heeft ingezet. Cijfers over welke typen Wmo-voorzieningen worden voorgedragen aan Meerinzicht zijn niet beschikbaar. Sinds medio 2022 is het wel mogelijk om in het registratiesysteem van het Sociaal Team bij te houden wat de uitkomst van het toegangstraject is. Zo blijkt dat er vanaf zomer 2022 tot eind december 2022 door het Sociaal Team bij 19 inwoners Wmo-maatwerkvoorzieningen zijn ingezet. Deze 19 inwoners zijn door het Sociaal Team naar Meerinzicht geleid voor een Wmo-beschikking, wat inhoudt dat hun cases zijn behandeld door de klantmanager van Meerinzicht die plaatsneemt in het Sociaal Team. Het Sociaal Team is namelijk niet bevoegd om zelf beschikkingen te geven. Alle overige inwoners maken gebruik van het eigen netwerk of van voorliggende voorzieningen. Het is niet mogelijk om het aantal casussen uit te splitsen naar het type Wmo-voorziening of de typen Wmo-voorzieningen per casus aangezien het Sociaal Team dit niet bijhoudt in de registratie.

4.3 Bezwaren

Meerinzicht

Uit de jaarverslagen van de bezwaarschriftencommissies van Harderwijk en Ermelo blijkt dat er op jaarbasis minder dan één op de twintig beschikkingen tot een bezwaartraject leiden. De aantallen per gemeente voor 2020 en 2021 zijn te zien in Tabel 10. Het percentage beschikkingen dat in 2020 en 2021 tot een bezwaar leidt is in Harderwijk respectievelijk 0,26% en 0,26% en in Ermelo respectievelijk 0,29% en 0,33%. Het percentage beschikkingen dat tot een bezwaar leidt is dus iets hoger in Ermelo. Dit percentage lijkt in Ermelo ook (licht) toe te nemen. In Harderwijk is zowel 2020 als in 2021 één bezwaar doorgestuurd naar de bestuursrechter. De uitkomst van de beroepsprocedure is hierbij niet vermeld. In Ermelo zijn er in 2020 en 2021 er geen bezwaren doorgestuurd. Er wordt uit het jaarverslag uit 2021 van de bezwaarschriftencommissie van Ermelo niet duidelijk waarom er in dat jaar meer bezwaren zijn ingetrokken dan het voorgaande jaar. Een vergelijking met landelijke cijfers is niet mogelijk omdat deze data niet op landelijk niveau beschikbaar zijn.

Tabel 10 – Afhandeling van bezwaren op Wmo-beschikkingen

	Harderwijk				Ermelo			
	2020		2021		2020		2021	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
Advies besluit herroepen	-	-	-	-	1	0,04%	1	0,04%
Advies besluit in stand laten	5	0,12%	2	0,05%	1	0,04%	2	0,07%
Advies aanpassing of aanvulling van de motivering	-	-	-	-	3	0,11%	1	0,04%
Advies niet-ontvankelijk	-	-	2	0,05%	1	0,04%	-	-
Bezwaar ingetrokken/aan tegemoet gekomen	4	0,09%	5	-	2	0,07%	5	0,18%
Open	1	0,02%	1	0,02%	-	-	-	-
Doorgestuurd	1	0,02%	1	-	-	-	-	-
Totaal	11	0,26%	11	0,26%	8	0,29%	9	0,33%

Sociaal Team

Het is op basis van de beschikbare informatie niet mogelijk om te achterhalen hoeveel cliënten van het Sociaal Team die gebruik maken van een maatwerkvoorziening een bezwaar indienen. Dergelijke bezwaren komen namelijk binnen bij Meerinzicht, omdat Meerinzicht ook de beschikking verstuurt.

4.4 Financiële ontwikkelingen

Voor cliëntaantallen zijn ook Jaarverslagen Programmagelden Domein Sociaal van Meerinzicht geraadpleegd. Financiële informatie van het Sociaal Team was niet beschikbaar.

Gemeentelijke begrotingen Meerinzicht

De gemeentelijke begrotingen van Harderwijk en Ermelo ten aanzien van de Wmo zijn weergegeven in Tabel 11. Er is een jaarlijkse stijging in het totale aantal kosten waarneembaar. In 2019 en 2020 zijn in zowel Harderwijk als Ermelo meer kosten gemaakt dan vooraf was begroot. Uit de jaarverslagen blijkt dat deze overschrijdingen vooral in 2019 te wijten waren aan Wmo-maatwerkvoorzieningen. Hierbij was de grootste overschrijding in Harderwijk bij hulp bij het huishouden (€334.000) en in Ermelo bij voorzieningen (€68.000). De overschrijding van kosten in 2020 komt in beide gemeenten door overige kosten extra kosten in het kader van covid-19. Deze kosten kwamen voor Harderwijk en Ermelo in 2020 respectievelijk neer op ongeveer €200.000 en €372.000. In 2021 waren er ook kosten door corona, maar deze hebben niet geleid tot een overschrijding van de begroting. Meerinzicht verklaart deze stijging in kosten verder deels door vergrijzing, doordat inwoners langer thuis blijven wonen en door de aanzuigende werking van het abonnementstarief dat per 1 januari 2019 is ingevoerd.

Tabel 11 - Begroting en kosten Wmo Meerinzicht naar gemeente over tijd (€x1000)

	2019			2020			2021			2022		
	Begroot	Kosten	Verschil	Begroot	Kosten	Verschil	Begroot	Kosten	Verschil	Begroot	Kosten	Verschil
Harderwijk	€ 7.140	€ 7.684	€ -544	€ 8.565	€ 8.734	€ -169	€ 9.582	€ 9.524	€ 58	€ 9.738	€ 9.718	€ 559
Ermelo	€ 4.702	€ 4.716	€ -14	€ 5.258	€ 5.408	€ -150	€ 5.540	€ 5.336	€ 204	€ 5.775	€ 5.281	€ 493
Totaal	€ 11.842	€ 12.400	€ -558	€ 13.823	€ 14.142	€ -319	€ 15.122	€ 14.860	€ 262	€ 15.513	€ 14.999	€ 1.052

5 | Klantreis

In dit hoofdstuk zijn wettelijke regelgeving, gemeentelijk beleid en de daadwerkelijke uitvoering met betrekking tot de toegang tot Wmo-voorzieningen beschreven. De beschrijvingen zijn geordend naar de stappen die een cliënt doorloopt:

- + Melding
- + Uitnodiging
- + Keukentafelgesprek
- + Gespreksverslag, zorgaanvraag en beschikking

Per beschreven stap in het proces van de toegang tot de Wmo wordt er onderscheid gemaakt tussen de beoogde situatie (wettelijke regelgeving en beleid) en de daadwerkelijke uitvoering (praktijk). De wettelijke regelgeving bestaat uit centrale regelgeving, namelijk de Wmo en de Spelregels Wmo⁹, en de lokale invulling van de Wmo inclusief aanvullende regelgeving, namelijk de integrale verordening en de gemeenschappelijke beleidsregels van de gemeenten Harderwijk, Ermelo en Zeewolde. Voor beleid is er gekeken naar beschikbare beleids- en visiedocumentatie, maar ook naar werkafspraken, protocollen en instructies. De bevindingen uit de documentanalyse zijn geduid in interviews met beleidsmedewerkers van de gemeente, Meerinzicht en het Sociaal Team. Bij de telefonische interviews is het niet altijd mogelijk om bij elke cliënt bruikbare data op te halen omdat inwoners werden gevraagd om herinneringen aan hun toegangsproces op te halen. Vaak is dit weggezaakt en zijn details niet helder meer.

5.1 Melding

De eerste stap in het proces van een Wmo-aanvraag betreft de melding. Dit is het proces waarbij inwoners hun hulpvraag kenbaar maken.

5.1.1 Beoogd

Inwoners kunnen via verschillende wegen hun hulpvraag kenbaar maken, namelijk schriftelijk (via een webformulier, per post of e-mail), telefonisch, in persoon bij een loket of via derden, zoals naasten of mantelzorgers, die de melding dan voor hen maken. De melding kan worden gedaan bij de gemeente of bij Meerinzicht. In de gemeenschappelijke beleidsregels en integrale verordening van de gemeenten Harderwijk en Ermelo is opgenomen dat de cliënt een ontvangstbevestiging van de melding krijgt. In de ontvangstbevestiging staat, conform de Wmo 2015 en de integrale verordening, ook vermeld dat de cliënt de mogelijkheid heeft om kosteloos gebruik te maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner bij het maken of afhandelen van de melding. Hierbij moet ook worden aangegeven waar de cliënt deze ondersteuning kan vinden.

Meerinzicht

Als een schriftelijke of telefonische melding bij Meerinzicht binnenkomt wordt er altijd eerst aan vraagverheldering gedaan door de medewerker van het klantcontactcentrum (KCC) van Meerinzicht of door een klantmanager. Deze klantmanager komt in beeld als de vraag inhoudelijke verdieping behoeft. In het geval van een schriftelijke melding betekent dit dat de KCC medewerker de cliënt belt voor (verdere) triage of voor het aanvullen van ontbrekende gegevens. Hiervoor is een handboek beschikbaar dat ook door de gemeentelijke klantcontactcentra wordt gebruikt. Alhoewel alle KCC's met hetzelfde handboek werken, is de verbinding met het KCC van de gemeente Harderwijk en Meerinzicht het kortst omdat een klantmanager bij Meerinzicht werkzaam is.

⁹ Juridisch onderbouwd kader dat in 2015 is opgesteld door seniorenorganisatie ANBO met als doel om de werkwijze van gemeenten ten aanzien van de Wmo doorzichtiger te maken en af te kaderen. Het document is gebaseerd op de Wmo 2015 de Algemene wet bestuursrecht, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en het VN-verdrag Handicap.

Nadat een melding binnen is gekomen moet deze intern worden doorgezet. De afdeling administratie boekt een 'frontoffice proces' met daarin de melding, welke in de werkvoorraad wordt plaatst. In dit werkproces wordt onder andere geregistreerd wanneer de melding is gedaan, in welke gemeente de melding is gedaan en welke contactgegevens bij de melding horen. De senioren en klantmanagers van de dag worden soms al voor het plaatsen getrieerd. Zo wordt er gekeken of een melding spoed heeft (bijv. een melding van een inwoner met ALS) en niet in de bak geplaatst moet worden. De meldingen worden wekelijks door de klantmanagers zelf op maandag en dinsdag verdeeld. Bij de verdeling wordt er op basis van expertise of betrokkenheid gekeken wie de melding oppakt. Bij het inboeken van het werkproces wordt automatisch per post een ontvangstbevestiging naar de cliënt gestuurd. Deze ontvangstbevestiging heeft een vast format. De cliënt wordt met deze brief geïnformeerd over dat een klantmanager binnen vier weken telefonisch contact zal opnemen om een keukentafelgesprek in te plannen, een id-controle zal plaatsvinden bij het keukentafelgesprek en dat de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning bestaat. Tot slot wordt de cliënt gewezen op de mogelijkheid tot gratis onafhankelijke cliëntondersteuning van MEE Veluwe. Hierbij wordt ook een 055-telefoonnummer en een algemeen mailadres van MEE vermeld. Het digitale systeem van Meerinzicht registreert automatisch op welke dag de melding in het systeem wordt gezet, en kenmerkt deze als de eerste dag van het onderzoek.

Beide gemeenten

De toegang tot de Wmo is in Harderwijk en Ermelo belegd bij Meerinzicht. De toegang tot maatwerk vanuit de Wmo is via het Sociaal Team ook mogelijk doordat er een klantmanager van Meerinzicht zitting neemt in het Sociaal Team. Dat wil zeggen dat Wmo-meldingen die bij één van de gemeenten wordt gedaan uiteindelijk altijd bij Meerinzicht worden afgehandeld. Meldingen die bij beide gemeenten binnenkomen worden op dezelfde manier behandeld als meldingen die op die manier bij het KCC in Harderwijk binnenkomen. Dit komt doordat alle KCCs met dezelfde werkinstructie werken. Herindicaties worden altijd direct doorgezet naar Meerinzicht. Dit blijkt uit een groepsgesprek met beleidsmedewerkers van beide gemeenten en Meerinzicht, uit een interview met de medewerker die vanuit Meerinzicht in het Sociaal Team werkt en uit een gesprek met de teamleider van het Sociaal Team. De medewerker van het Sociaal Team gaf in een interview aan het gevoel te hebben dat dit niet altijd goed gaat omdat het gevoel bestaat dat het KCC van de gemeente Ermelo te weinig casussen met meervoudige problematiek naar het Sociaal Team doorstuurt. Uit een gesprek met de teamleider van het Sociaal Team blijkt dat dit in de praktijk betekent dat inwoners van het KCC van de gemeente Ermelo de instructie krijgen om zelf contact met het Sociaal Team op te nemen.

Gemeente Ermelo

Sociaal Team

Omdat er medewerkers vanuit veel verschillende disciplines in het Sociaal Team zitting nemen focust het Sociaal Team zich op huishoudens met meervoudige problematiek. Het Sociaal Team heeft wekelijks drie spreekuren waar men langs kan komen met hulpvragen. Deze hulpvragen hoeven niet op de Wmo toegespitst te zijn. Ook is het Sociaal Team bereikbaar via telefoon en e-mail. Inwoners hebben hier dus de mogelijkheid om een melding te doen. In een gesprek met de teamleider van het Sociaal Team kwam naar voren dat hulpvragen direct worden doorgezet naar Meerinzicht als deze in eerste instantie alleen over de Wmo lijken te gaan. Dit gebeurt al dan niet samen met de inwoner, wat betekent dat een medewerker van het Sociaal Team het webformulier van Meerinzicht samen met de inwoner invult. Dit komt echter niet vaak voor. Volgens de teamleider van het Sociaal Team vindt er vaker eerst vraagverheldering plaats door het Sociaal Team.

Hulpvragen die op voorhand duiden op casuïstiek die over meerdere domeinen strekken, worden door het Sociaal Team zelf opgepakt. Casussen worden, met het oog op een integrale aanpak, gekoppeld aan twee medewerkers die samen de casus afhandelen. De medewerkers worden gekozen op basis van expertise die mogelijk bij de melding past en op basis van beschikbaarheid. Verder heeft het Sociaal Team ook Wmo-sprekuren waar inwoners met een zorgvraag terecht kunnen. Casussen die bij het Sociaal Team binnenkomen waarvan de hulpvraag op een eenvoudige Wmo-vraag duidt worden naar Meerinzicht doorgezet. In Ermelo helpt het Leefbaarheidsteam bij het faciliteren van het voorliggend veld. Dit team richt zich op samenredzaamheid en preventie in de wijk en bekleedt op die manier een signalerende rol richting de toegang tot het sociaal domein.

Gemeente Ermelo

Schriftelijke en telefonische meldingen van een hulpvraag die bij de gemeente Ermelo worden gedaan, komen binnen bij het KCC van de gemeente Ermelo. Fysieke meldingen aan de balie in het gemeentehuis worden ook gedaan bij het KCC van de gemeente Ermelo. Het KCC van de gemeente Ermelo zet meldingen die duiden op eenvoudige problematiek door naar Meerinzicht en meldingen die duiden op meervoudige problematiek naar het Sociaal Team. De teamleider van het Sociaal Team geeft hierbij aan dat het Sociaal Team geen direct contact heeft met de gemeente Ermelo. Dit betekent dat inwoners, nadat ze de gemeente hebben gebeld en hun melding passend lijkt voor het Sociaal Team, zelf contact met het Sociaal Team moeten opnemen.

Gemeente Harderwijk

Binnen de gemeente Harderwijk kunnen inwoners een melding van een hulpvraag maken bij de gemeente of Meerinzicht. Meldingen kunnen ook gedaan worden door derden, zoals welzijnsorganisaties, huisartsen, de onafhankelijk cliëntondersteuners of vanuit het sociale netwerk van de inwoner. Dit moet wel altijd gebeuren met toestemming van de inwoner. Bij de gemeente kan de melding telefonisch, schriftelijk of fysiek worden gedaan bij het KCC van de gemeente. Voor telefonische meldingen is er bij de gemeente een algemeen telefoonnummer beschikbaar. Voor schriftelijke meldingen zijn een webformulier, postadres en e-mailadres beschikbaar. Voor fysieke meldingen kan men terecht bij de balie van het gemeentehuis. Een klantmanager, die dan vanuit Meerinzicht in het gemeentehuis werkt, komt dan bij een fysieke melding aan het algemeen gemeentelijk loket. Deze klantmanager koppelt altijd binnen één dag de informatie terug aan het KCC of neemt de casus zelf over. Meldingen bij Meerinzicht kunnen telefonisch of schriftelijk bij het KCC van Meerinzicht worden gedaan via een telefoonlijn, webformulier of e-mailadres. Voor een herindicatie kan men eventueel ook terecht bij de eerder toegewezen klantmanager. Meldingen uit het voorveld, bijvoorbeeld via MEE of Zorgdat, worden altijd doorgezet naar Meerinzicht of de gemeente.

Als een schriftelijke of telefonische melding bij de gemeente Harderwijk binnenkomt doet de medewerker van het KCC de eerste vraagverheldering. Dat wil zeggen dat er wordt gekeken naar de aard van de hulpvraag (Wmo, Jeugdwet, etc.), of de hulpvraag interventie vergt, en, zo ja, op welke plek de hulpvraag dan moet worden belegd. Een melding wordt dus door het KCC van de gemeente pas doorgezet naar uitvoerende instanties als Meerinzicht als na de triage is gebleken dat de hulpvraag interventie vereist. Voor de vraagverheldering wordt gewerkt met hetzelfde handboek als waar medewerkers van de klantcontactcentra van de gemeente Ermelo en Meerinzicht mee werken. Als het de medewerker niet lukt om de hulpvraag van de inwoner goed te verhelderen wordt de vraag naar Meerinzicht doorgezet of wordt een klantmanager ingeschakeld, die vervolgens de medewerker ondersteuning biedt bij de vraagverheldering. Als een fysieke melding binnenkomt bij de gemeente Harderwijk wordt een klantmanager gevraagd om naar de balie te komen voor triage.

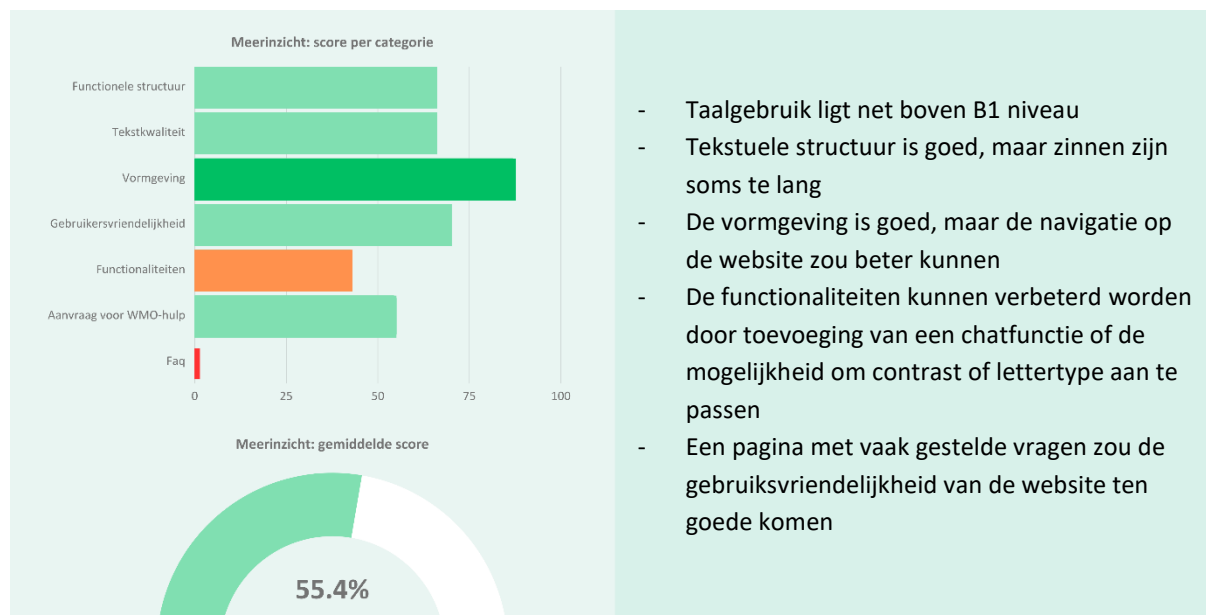


5.1.2 Praktijk

Beide gemeenten

QuickScan digitale toegankelijkheid website Meerinzicht

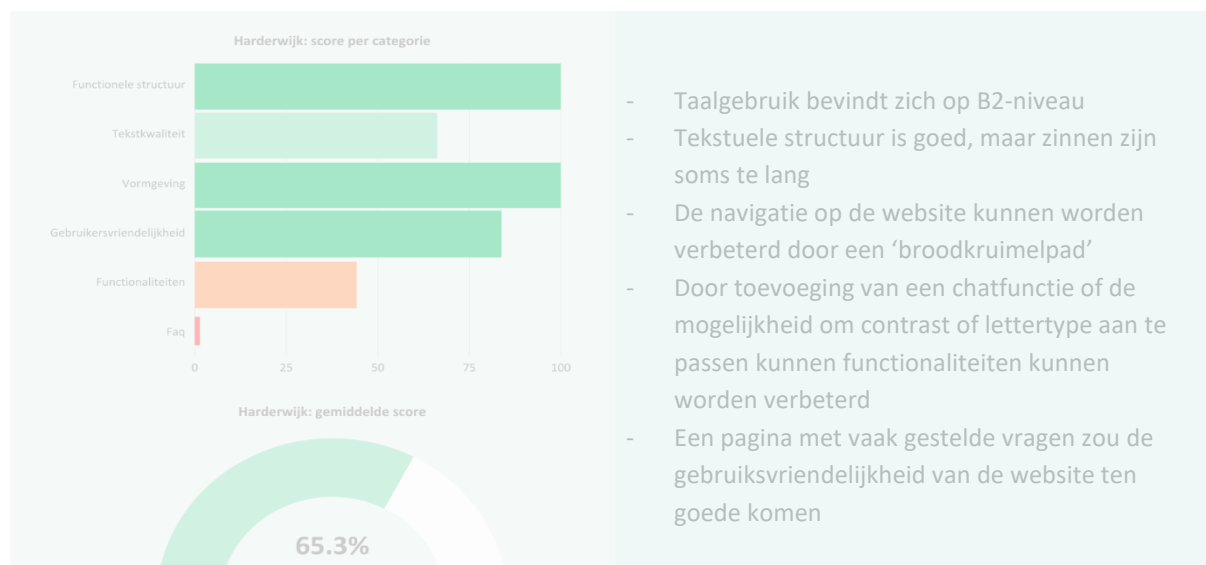
De functionele structuur, tekstkwaliteit, vormgeving, gebruiksvriendelijkheid en functionaliteiten van de website van Meerinzicht zijn geëvalueerd om de digitale toegankelijkheid van de website te beoordelen. Verder zijn er een aantal aanvullende webpagina's in het kader de aanvraag voor Wmo-hulp geëvalueerd. In Bijlage I is een nadere uitwerking van de resultaten gepresenteerd. In de onderstaande weergave zijn de resultaten van de QuickScan digitale toegankelijkheid van de webpagina van Meerinzicht samengevat weergegeven.



Gemeente Harderwijk

QuickScan digitale toegankelijkheid gemeentelijke website Harderwijk

Om de digitale toegankelijkheid van de website van de gemeente Harderwijk te beoordelen zijn elementen zoals de functionele structuur, tekstkwaliteit, vormgeving, gebruiksvriendelijkheid en functionaliteiten van de website geëvalueerd. Daarnaast zijn de webpagina's geanalyseerd die een inwoner bezoekt bij een aanvraag voor Wmo-hulp. In Bijlage I is een nadere uitwerking van de resultaten gepresenteerd. In onderstaande weergave zijn de resultaten van de QuickScan digitale toegankelijkheid van de gemeentelijke webpagina van Harderwijk samengevat weergegeven.



Cliëntervaringen

In totaal zijn er 25 telefonische interviews afgenomen met inwoners uit Harderwijk. Daarnaast hebben de onderzoekers meegelopen met vijf toegangstrajecten bij wijze van shadowing. In totaal ging dit om zes inwoners, waarvan twee inwoners als een enkel shadowingtraject zijn meegenomen omdat de inwoners getrouwd zijn en samen een melding hebben gedaan.

In de telefonische interviews gaven negen van de vijftientig inwoners aan een melding te hebben gedaan bij het KCC van de gemeente. Elf inwoners hebben hun melding direct bij Meerinzicht gedaan. Verder heeft één inwoner een melding gedaan via een privébegeleidster die de inwoner bij het huishouden hielp. Een wijkverpleegkundige heeft een melding bij de gemeente gedaan voor een andere cliënt. De overige inwoners wisten niet meer waar zij de melding hebben gedaan. Van de zes inwoners uit de shadowingtrajecten hebben vier inwoners een melding gedaan via het webformulier van Meerinzicht, heeft 1 inwoner het KCC van Meerinzicht gebeld en heeft één inwoner een melding gedaan in het gemeentehuis van Harderwijk.

Tijdens de telefonische interviews waren veel inwoners positief te spreken over hoe zij hun eerste melding konden doen. Ondanks dat inwoners geen indicatie konden geven over hoe lang zij hebben moeten wachten op een reactie op hun initiële melding, gaven bijna alle inwoners (12 van de 13) aan het idee te hebben dat zij snel te woord werden gestaan. Geschaduwde inwoners moesten tussen de twee tot acht weken wachten tot er contact met hen werd opgenomen nadat zij een melding hadden gedaan (wachtijden: 2, 3, 4, 4, 4 en 8 weken). De meeste inwoners uit de shadowingtrajecten vonden wel dat zij snel te woord werden gestaan (5 van de 6).

De meeste inwoners gaven gedurende de telefonische interviews aan de toegang snel te hebben gevonden via bekenden (bijv. kennissen of familie), hulpverleners (bijv. huisarts of POH) of via een reeds gekoppelde klantmanager. Slechts een enkeling gaf aan dat zij zelf de weg naar ondersteuning hebben uitgezocht en gevonden. Veel geschaduwde inwoners hebben hulp gehad van een mantelzorger (2 van de 6), van een zorgmedewerker (1 van de 6, hulpverlener GGZ), medewerker uit het voorveld (1 van 6, medewerker stichting de Ontmoeting). Twee inwoners hebben de melding zonder hulp gedaan, maar hadden hier in verband met een eerdere Wmo-melding al kennis over.

Ongeveer drie kwart van de inwoners gaven tijdens de telefonische interviews aan dat zij zeer positief waren over de bereikbaarheid en duidelijkheid van de (digitale) locatie van de toegangspunten (15 van de 19). In de shadowingtrajecten gold dit voor vijf van de zes inwoners. Alle telefonische gesproken inwoners waren, op een enkeling na, tevreden over hoe snel zij te woord werden gestaan en over hoe het eerste contact met de medewerker was verlopen. Eén ontevreden inwoner gaf aan dat degene voor een herindicatie kwam, maar de klantmanager waar de inwoner aan gekoppeld was niet meer werkzaam was bij Meerinzicht. Hierdoor moest de inwoner het gehele proces opnieuw doorlopen. Een andere ontevreden inwoner werd gerepresenteerd door een wijkverpleegkundige, die aangaf dat het proces 'omslachtig' voelde omdat de gemeente haar eerst doorverwees naar 'een loket', dat vervolgens aangaf dat het webformulier van Meerinzicht ingevuld moest worden. Dit gold ook voor twee inwoners uit de shadowingtrajecten, die aangaven dat het proces omslachtig aanvoelde. Deze inwoners wilden een melding bij het gemeentehuis doen waar zij een telefoonnummer kregen. Aan de telefoon werd hen vervolgens verteld dat zij het webformulier van Meerinzicht moesten invullen. Het is niet duidelijk om welk telefoonnummer dit ging.

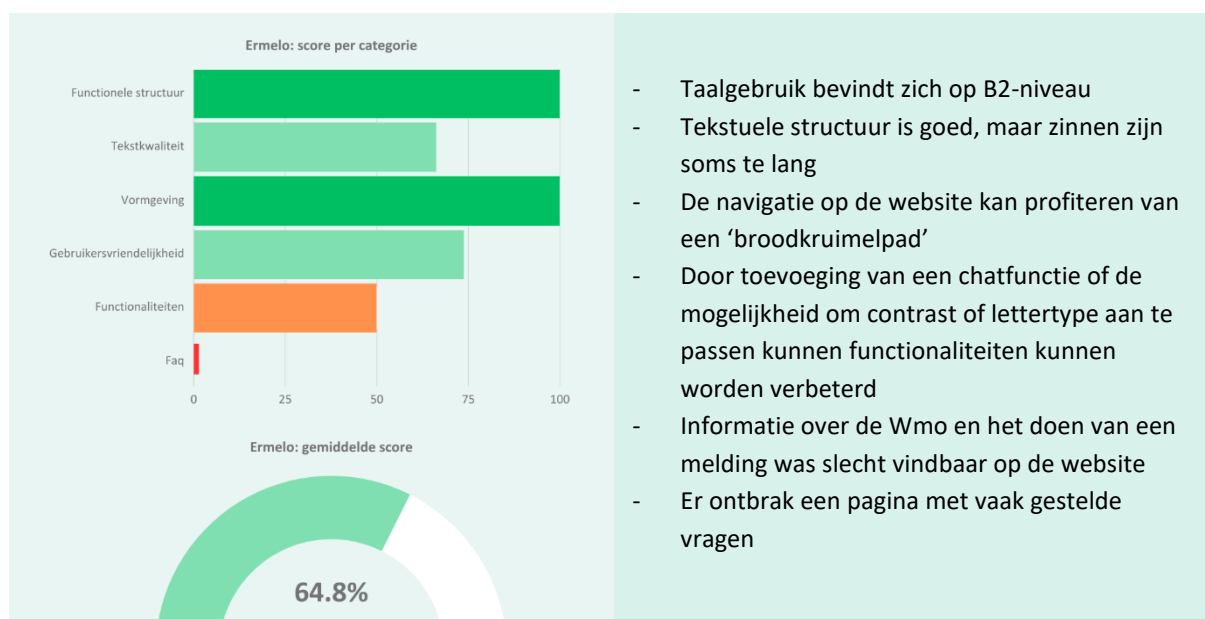
Terugkoppeling beoogde situatie

Inwoners kunnen hun melding in de gemeente Harderwijk fysiek, schriftelijk, telefonisch en digitaal maken bij de gemeente. Voor digitale meldingen worden inwoners op de website van de gemeente Harderwijk doorverwezen naar de website van Meerinzicht. Bij Meerinzicht kan men terecht met schriftelijke, telefonische en digitale meldingen. Bij het maken van een digitale melding wordt onafhankelijke cliëntondersteuning duidelijk vermeld. Alle inwoners ontvangen na het maken van een melding een ontvangstbevestiging met de vereiste informatie omtrent de termijn waarbinnen contact met de cliënt opgenomen zal worden, de id-controle bij het keukentafelgesprek en de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Toch geven inwoners in de telefonische interviews en in sommige shadowingtrajecten aan dat cliëntondersteuning vaak niet wordt gemeld bij het maken van de melding. Dit is mogelijk te verklaren doordat inwoners de ontvangstbevestiging niet goed lezen of de inhoud ervan hen niet bij is gebleven. Inwoners lijken positief over de bereikbaarheid en duidelijkheid van de toegang. Veel inwoners zijn ook positief over de snelheid waarmee zij te woord worden gestaan.

Gemeente Ermelo

QuickScan digitale toegankelijkheid gemeentelijke website Ermelo

Om de digitale toegankelijkheid van de website van de gemeente Ermelo te beoordelen is de functionele structuur, tekstkwaliteit, vormgeving, gebruiksvriendelijkheid en overige functionaliteiten van de website beoordeeld. Verder hebben de onderzoekers een aantal aanvullende webpagina's bekeken in het kader de aanvraag voor Wmo-hulp. In Bijlage I is een nadere uitwerking van de resultaten gepresenteerd. In de onderstaande weergave zijn de resultaten van de QuickScan digitale toegankelijkheid van de gemeentelijke webpagina van Ermelo samengevat weergegeven.



Cliëntervaringen

Er zijn in totaal 15 telefonische gesprekken interviews gevoerd met inwoners uit Ermelo en die shadowingtrajecten geïnitieerd, waarvan één traject via het Sociaal Team verloopt. Van de 15 inwoners die telefonisch zijn geïnterviewd hebben acht inwoners hun eerste melding bij het KCC van de gemeente gedaan, drie inwoners hebben hun melding rechtstreeks bij Meerinzicht gedaan, één cliënt heeft een melding bij het Sociaal Team gedaan en één cliënt heeft de toeleiding naar Wmo-hulp geïnitieerd via de ouderenbegeleider van de huisartsenpost. Inwoners die geen herindicatie kregen hebben de toegang gevonden via het internet, via mantelzorgers of andere bekenden. Van de geschaduwde inwoners hebben twee inwoners het webformulier van Meerinzicht ingevuld met een mantelzorger of persoonlijk begeleider en heeft één cliënt telefonisch contact opgenomen met het KCC van Meerinzicht met hulp van een medewerker van MEE Veluwe.

In de telefonische interviews gaven alle inwoners aan niet meer goed te weten hoe lang zij hebben moeten wachten voordat er contact met hen werd opgenomen nadat zij een melding hebben gedaan. Over het algemeen waren telefonisch geïnterviewde inwoners wel van mening dat zij snel te woord werden gestaan: acht van de tien inwoners waren hier positief over te spreken. Alle inwoners uit de shadowingtrajecten vonden ook dat zij snel te woord werden gestaan.

Twee derde van de telefonisch geïnterviewde inwoners (10 van de 15) gaven aan dat zij de bereikbaarheid en duidelijkheid van de locatie van de toegangspunten zeer duidelijk vonden. Eén cliënt gaf aan dit als neutraal te hebben ervaren en de overige inwoners hebben geen duidelijk antwoord op deze vraag gegeven. Alle geschaduwde inwoners vonden de toegang goed bereikbaar.

Terugkoppeling beoogde situatie

Inwoners kunnen hun melding in de gemeente Ermelo schriftelijk, telefonisch en digitaal maken bij de gemeente. Voor digitale meldingen worden inwoners op de website van de gemeente Harderwijk doorverwezen naar de website van Meerinzicht. Bij Meerinzicht kan men terecht met schriftelijke, telefonische en digitale meldingen. Inwoners kunnen hun melding ook fysiek, telefonisch en schriftelijk maken bij het Sociaal Team.

Bij het maken van een digitale melding wordt onafhankelijke cliëntondersteuning duidelijk vermeld. Alle inwoners ontvangen na het maken van een melding een ontvangstbevestiging vanuit Meerinzicht. In deze ontvangstbevestiging staat de vereiste informatie omtrent de termijn waarbinnen contact met de cliënt opgenomen zal worden, de id-controle bij het gesprek en de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Inwoners zijn veelal positief over de bereikbaarheid en duidelijkheid van de toegang. Veel inwoners zijn ook positief over de snelheid waarmee zij te woord worden gestaan.

5.2 Uitnodiging

Nadat een melding is ingediend moet de cliënt op de hoogte worden gesteld van het verdere verloop van het proces en moet de cliënt formeel worden uitgenodigd voor het keukentafelgesprek.

5.2.1 Beoogd

In de Spelregels Wmo 2015 van ANBO zijn de hieronder vermelde nastrevenswaardige kaders ten aanzien van de uitnodiging voor het keukentafelgesprek geformuleerd.

De uitnodiging voor het keukentafelgesprek wordt schriftelijk verstuurd (per brief of e-mail) en bevat, ook conform de integrale verordening van de EHZ-gemeenten, de volgende onderdelen:

- + De organisatie, respectievelijk persoon, waarmee het keukentafelgesprek zal plaatsvinden.
- + De datum en tijdstip waarop het keukentafelgesprek zal plaatsvinden.
- + De wijze waarop de cliënt het keukentafelgesprek zo nodig kan verzetten.
- + De onderwerpen die tijdens het keukentafelgesprek aan de orde zullen komen, te weten:
 - Behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt en mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren.
 - Behoeftte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt.
- + De mogelijkheid voor de mantelzorger bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn en zijn behoefte aan te kaarten.
- + De mogelijkheid voor cliënt en mantelzorger voor gratis onafhankelijke cliëntondersteuning.
- + De mogelijkheid voor de cliënt om, voordat het keukentafelgesprek plaatsvindt, een persoonlijk plan te overhandigen gedurende 7 dagen na ontvangst van de uitnodigingsbrief.

Uit de integrale verordening sociaal domein van Ermelo, Harderwijk en Zeewolde blijkt ook dat er uiterlijk binnen vijf dagen na de melding een afspraak voor een keukentafelgesprek moet worden gemaakt.

Meerinzicht

De medewerker die de melding oppakt belt de cliënt op en maakt telefonisch een afspraak voor een keukentafelgesprek. Uit het groepsgesprek met klantmanagers van Meerinzicht blijkt dat in dit gesprek ook de bijbehorende zaken van het keukentafelgesprek worden besproken, bijvoorbeeld dat er een onafhankelijk cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig kan zijn. Deze afspraak wordt vervolgens per mail bevestigd.

Klantmanagers gaven in een groepsgesprek aan dat inwoners vaak niet binnen de wettelijke termijn van vijf dagen worden gebeld om een afspraak te maken. In de realiteit worden inwoners vaak gebeld binnen een termijn van drie weken, aldus klantmanagers. Dit valt volgens hen vooral te wijten aan de bestaande werkvoorraad onder klantmanagers.

Sociaal Team

Uit een gesprek met de teamleider van het ST blijkt dat, zodra meldingen bij het ST binnenkomen en worden toegewezen aan medewerkers van het Sociaal Team, inwoners binnen een paar dagen gebeld worden door een medewerker Sociaal Team. Verdeling van de nieuwe meldingen gebeurt wekelijks op donderdag. Er is géén sprake van een schriftelijke bevestiging.

5.2.2 Praktijk

Beide gemeenten

QuickScan schriftelijke toegankelijkheid bevestiging uitnodiging Meerinzicht

Er is niet bij elke cliënt sprake geweest van een schriftelijke bevestiging van de uitnodiging voor het keukentafelgesprek. Bij de inwoners waar de uitnodiging wel schriftelijk is bevestigd, is dit in een korte mail gedaan waarin slechts de tijd en de locatie van het gesprek werden genoemd in één of twee zinnen werden benoemd. Het uitvoeren van een QuickScan was dus niet mogelijk.

Gemeente Harderwijk

Cliëntervaringen

In de praktijk blijken cliënten door Meerinzicht altijd telefonisch in plaats van schriftelijk te worden uitgenodigd. Uit de shadowingtrajecten blijkt dat sommige inwoners (3 van de 6) een bevestiging van de gemaakte afspraken per mail krijgen. Anderen hebben geen schriftelijke terugkoppeling van de uitnodiging ontvangen. De schriftelijke bevestigingen die de onderzoekers ontvingen bestonden altijd uit een eenvoudige bevestiging van de tijd en locatie van het keukentafelgesprek.

Telefonisch geïnterviewde inwoners hadden vaak moeite met herinneren hoeveel tijd er tussen de melding en uitnodiging in zat. Van de inwoners die wel een tijdsindicatie gaven, gaf niemand aan dat het 'te lang' duurde. Geschatte termijnen varieerden tussen direct na de melding tot een maand daarna. Bij de shadowingtrajecten varieerde de tijd tussen de melding en de uitnodiging van minder dan vijf dagen tot vier weken (2x <5 dagen, 2x 3 weken, 2x 4 weken).

In totaal gaven bijna alle inwoners in de telefonische interviews (14 van de 15) aan dat zij de uitnodiging duidelijk vonden. Op de vraag of men wist wat men kon verwachten van het gesprek werden wisselende antwoorden gegeven. De meeste inwoners gaven aan dat zij op voorhand niet echt verwachtingen van het gesprek te hebben (11 van de 18). Anderen hadden wel duidelijke verwachtingen van het gesprek hadden (3 van de 18). De inwoners uit de shadowingtrajecten schetsten een vergelijkbaar beeld: alle inwoners gaven aan de uitnodiging duidelijk te vinden (6 van de 6) en bijna alle inwoners gaven aan geen verwachtingen te hebben van het keukentafelgesprek (5 van de 6).

Niet alle onderwerpen die volgens de Spelregels Wmo 2015 van ANBO in de uitnodiging besproken zouden moeten worden, worden ook daadwerkelijk besproken. In de telefonische interviews gaven de meeste inwoners (13 van de 16) aan dat zij niet wisten wat een cliëntondersteuner is omdat dit niet bij de uitnodiging voor het gesprek benoemd is. Een enkeling van de telefonisch geïnterviewde inwoners gaf aan dat zij een idee hadden van wat er besproken zou worden om het keukentafelgesprek (2 van de 18).

Uit evaluaties met de geschaduwde inwoners kwam een vergelijkbaar beeld. Zo is bij een derde van de geschaduwde inwoners de onafhankelijk cliëntondersteuner genoemd en verteld hoe men het keukentafelgesprek kan verzetten (2 van de 6). Verder is bij geen van de geschaduwde inwoners is genoemd dat men een persoonlijk plan kan indienen. Daarnaast is bij twee van de vijf geschaduwde inwoners genoemd welke onderwerpen in het gesprek aan bod zouden komen. De zesde cliënt wist niet meer zeker of dit wel of niet genoemd was. Bij alle geschaduwde inwoners (6 van de 6) is bij de uitnodiging voor het keukentafelgesprek genoemd met wie dit gesprek gevoerd zou worden, op welk moment het gesprek plaats zou vinden en dat er een mantelzorger aanwezig kan zijn.

Terugkoppeling beoogde situatie

De Spelregels Wmo 2015 van ANBO dicteren dat inwoners schriftelijk en binnen vijf dagen na de melding worden uitgenodigd voor een keukentafelgesprek. In de praktijk worden inwoners van de gemeente Harderwijk altijd telefonisch uitgenodigd voor een keukentafelgesprek en wordt er niet altijd een schriftelijke terugkoppeling van de gemaakte afspraak gemaakt. De in de Spelregels Wmo 2015 van ANBO gestelde termijn van vijf dagen blijkt in de praktijk niet altijd haalbaar. Inwoners lijken vrijwel altijd binnen een maand gebeld te worden voor een afspraak. Verder is het, omdat de afspraak voor het keukentafelgesprek telefonisch wordt gedaan, moeilijk om te controleren of alle vereiste onderdelen aan bod komen. In de beschikbare schriftelijke terugkoppelingen van gemaakte afspraken komen de tijd en locatie van het keukentafelgesprek altijd aan bod. Geschaduwde en telefonisch geïnterviewde cliënten geven hierbij aan dat vaak meerdere onderdelen niet worden besproken.

Gemeente Ermelo

QuickScan schriftelijke toegankelijkheid bevestiging uitnodiging Sociaal Team

De medewerker Sociaal Team van het shadowingtraject dat bij het Sociaal Team liep heeft in een mailconversatie met de onderzoekers aangegeven dat het Sociaal Team nooit een schriftelijke bevestiging van de uitnodiging voor het gesprek geeft. Het uitvoeren van een volledige QuickScan was dus niet mogelijk.

Cliëntervaringen

In de praktijk blijken cliënten door Meerinzicht en het Sociaal Team altijd telefonisch in plaats van schriftelijk te worden uitgenodigd. Niet alle cliënten krijgen een schriftelijke terugkoppeling van de uitnodiging: één van de drie cliënten heeft een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraak gekregen. Dit was een cliënt die de melding bij Meerinzicht heeft gedaan. De schriftelijke bevestigingen die de onderzoekers ontvingen bestonden altijd uit een eenvoudige bevestiging van de tijd en locatie van het (keukentafel)gesprek.

Vanuit de cliëntinterviews zijn te weinig gegevens over inwoners uit Ermelo die zich hebben aangemeld bij het Sociaal Team. Veel inwoners hadden in de telefonische interviews moeite met herinneren hoeveel tijd er tussen de aanmelding en de uitnodiging zat. Inwoners die in de telefonische gesprekken wel een tijdsindicatie hebben gegeven gaven aan dat dit vaak één á twee weken duurde. Geen van de inwoners gaf aan een negatief sentiment over de wachttijd te hebben. Van de drie inwoners uit de shadowingtrajecten zijn twee inwoners binnen de wettelijke termijn van vijf dagen uitgenodigd voor een gesprek. De derde cliënt moest anderhalve week wachten op de uitnodiging.

Alle inwoners (13 van de 13) uit Ermelo gaven in de telefonische interviews aan de uitnodiging duidelijk te vinden. Hetzelfde gold voor alle inwoners uit de shadowingtrajecten (3 van de 3). De helft van de telefonisch geïnterviewde inwoners (7 van de 14) gaf aan iets van verwachtingen van het (keukentafel)gesprek te hebben. Hierbij werden voorbeelden gegeven als "Ik wist er van tevoren niet zoveel van. Alleen maar dat er één gesprek zou zijn" en "Ik wacht altijd af wat het wordt". Van de overige inwoners gaven zeven inwoners in telefonische interviews aan niet echt verwachtingen bij het gesprek te hebben. In de shadowingtrajecten bleek dit voor twee van de drie inwoners te gelden. Meer dan de helft van de telefonisch geïnterviewde inwoners (9 van de 15) niet wat een cliëntondersteuner is. Vijf inwoners gaven aan hier wel kennis van te hebben, één inwoner heeft de vraag niet beantwoord.

Uit evaluaties met de geschaduwde inwoners kwam ook het beeld naar voren dat niet alle onderwerpen die volgens de Spelregels Wmo 2015 van ANBO bij de uitnodiging genoemd moeten worden ook genoemd worden. Zo is bij twee van de drie van de geschaduwde inwoners de onafhankelijk cliëntondersteuner niet genoemd en gaven dezelfde inwoners aan dat er niet is besproken welke onderwerpen in het gesprek aan bod zouden komen. Ook gaven twee van de drie inwoners aan dat de mogelijkheid tot het indienen van een persoonlijk plan niet is genoemd. Bij één van de drie uitnodigingen is niet verteld hoe men het (keukentafel)gesprek kan verzetten. Verder is bij één van de drie geschaduwde inwoners genoemd dat men een persoonlijk plan kan indienen. Wel is bij alle inwoners bij de uitnodiging voor het (keukentafel)gesprek genoemd met wie dit gesprek gevoerd zou worden, op welk moment het gesprek plaats zou vinden en dat er een mantelzorger aanwezig kan zijn.

Terugkoppeling beoogde situatie

De Spelregels Wmo 2015 van ANBO dicteren dat inwoners schriftelijk en binnen vijf dagen na de melding worden uitgenodigd voor een (keukentafel)gesprek. Inwoners worden in de praktijk altijd zowel door Meerinzicht als door het Sociaal Team altijd telefonisch uitgenodigd voor een (keukentafel)gesprek. Hierbij wordt er niet altijd een schriftelijke terugkoppeling van de gemaakte afspraak gemaakt. Het Sociaal Team doet dit nooit. De in de Spelregels Wmo 2015 van ANBO gestelde termijn van vijf dagen blijkt in de praktijk niet altijd haalbaar. Inwoners lijken vrijwel altijd binnen één of twee weken gebeld te worden voor een afspraak. Verder is het, omdat de afspraak voor het (keukentafel)gesprek telefonisch wordt gedaan, moeilijk om te controleren of alle vereiste onderdelen aan bod komen. In de beschikbare schriftelijke terugkoppelingen van gemaakte afspraken vanuit Meerinzicht komen de tijd en locatie van het keukentafelgesprek altijd aan bod. Uit gesprekken met geschaduwde en telefonisch geïnterviewde inwoners blijkt dat er vaak meerdere onderdelen niet worden besproken.

5.3 Keukentafelgesprek

In navolging op de melding vindt er een persoonlijk gesprek met de cliënt plaats, het keukentafelgesprek. In het keukentafelgesprek wordt de hulpaanvraag door de klantmanager besproken met de cliënt. In dit gesprek komen de leefgebieden van de cliënt aan de orde en worden waar mogelijk problemen binnen andere domeinenesignaleerd.

5.3.1 Beoogd

Het keukentafelgesprek vindt, tenzij de situatie van de cliënt het niet toelaat of de behoefte van de cliënt al bij de gemeente bekend is, bij de cliënt thuis plaats. Dit maakt het voor de klantmanager mogelijk om de hulpvraag te plaatsen in de woonomgeving van de inwoner en eventuele problemen binnen andere domeinen te signaleren. Dit staat niet vastgelegd in werkinstructies. Wanneer het gesprek telefonisch plaats heeft gevonden en uit het gesprek is gebleken dat de cliënt toch de voorkeur had voor een gesprek in de thuissituatie, dan organiseert de gemeente een aanvullend of vervangend gesprek.

De volgende onderwerpen moeten op grond van de Wmo 2015 in het gesprek aan bod komen:

- + De behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
- + De mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp, dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen, dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk, zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren;
- + In hoeverre medische aandoeningen gevolgen hebben voor de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt;
- + De behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
- + Een persoonlijk plan van de cliënt voor zover hij dit heeft opgesteld;



- + De eigen bijdrage moet besproken worden indien een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening aan de orde komt. In het geval van een eigen bijdrage verwijst de gemeente voor de hoogte van de berekening daarvan naar de website van het CAK. Toegang tot de Wmo-zorg mag niet geweigerd worden op grond van inkomen of vermogen;
- + Indien een maatwerkvoorziening aan de orde komt, informeert de gemeente over de mogelijkheid om de maatwerkvoorziening in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb) te verstrekken, de voor- en nadelen voor de cliënt en diens eventuele mantelzorger.

De gemeente moet een eventuele mantelzorger van een inwoner betrekken bij het gesprek. Zoals hierboven vermeld, dient de gemeente in dat geval ook te onderzoeken of en hoe de mantelzorger een rol kan spelen in de oplossing van de hulpvraag van de cliënt.

In de integrale verordening van de EHZ-gemeenten zijn op basis van de Wmo 2015 ook onderwerpen opgenomen die aan bod moeten komen tijdens het onderzoek:

- + De behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de belanghebbende, waaronder mede begrepen diens godsdienstige en culturele voorkeuren;
- + Het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;
- + De mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp of algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te handhaven of te verbeteren, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
- + De mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
- + De behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger;
- + De mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening, zoals opgenomen in het beleidsplan, bedoeld in artikel 2.1.2 Wmo 2015, of door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of te voorkomen dat hij een beroep moet doen op een maatwerkvoorziening;
- + De mogelijkheden om door middel van voorliggende voorzieningen of door samen met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en andere partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, te voorzien in de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning;
- + De mogelijkheid om een maatwerkvoorziening te verstrekken;
- + De mogelijkheden om te kiezen voor de verstrekking van een pgb, waarbij de belanghebbende in begrijpelijke bewoordingen wordt ingelicht over de gevolgen van die keuze.

Het is voor het onderzoek van belang dat de gemeente inzicht krijgt in af te wegen belangen en relevante feiten om ondersteuning in te zetten. Daarom mag de gemeente op grond van de Wmo voor het onderzoek gegevens en stukken opvragen die voor het onderzoek relevant zijn. Hier zijn echter wel regels aan verbonden. Allereerst is er toestemming van de cliënt nodig voor inzage in het medisch dossier van de cliënt in kwestie. Verder mag de gemeente alleen persoonsgegevens van de cliënt verwerken die noodzakelijk zijn voor de behoefte aan ondersteuning van de cliënt. Van de mantelzorger mag de gemeente persoonsgegevens verwerken die noodzakelijk zijn om vast te stellen welke hulp hij of zij aan de cliënt biedt of kan bieden. Als tijdens het gesprek blijkt dat de gemeente niet voldoende deskundigheid bezit om een oordeel te vellen over bijvoorbeeld medische gegevens, moet deze advies in winnen bij deskundigen.



Meerinzicht

Binnen Meerinzicht is er geen vast format voor het keukentafelgesprek beschikbaar. De beschikbare werkinstructie bevat wel een aantal punten die besproken moeten worden, waaronder de aanleiding en het doel van het gesprek, de leefgebieden, wat de cliënt wil bereiken en welke mogelijke oplossingen daarvoor geboden kunnen worden. Het registratiesysteem bevat wel een format (Wmo-dossier) dat gevuld moeten worden. Voorheen was hier wel een format voor. Dit document werd ook voor het gesprek ter voorbereiding naar de cliënt gestuurd zodat deze wist wat er in het gesprek besproken ging worden. Aangezien er geen vast format voor de gesprekken meer is wordt er van klantmanagers verwacht dat zij weten welke vragen er gesteld moeten worden.

Bij bestaande inwoners, die bijvoorbeeld opteren voor een herindicatie, wordt volgens de werkinstructie de reguliere werkwijze gevolgd. Dat wil zeggen dat klantmanagers ook bij deze inwoners langskomen voor een keukentafelgesprek.

Sociaal Team

Het Sociaal Team werkt ook niet met een vast format voor het gesprek. Het registratiesysteem waar alle besproken zaken uit het gesprek in geregistreerd worden bevat wel een format. In dit format zijn bijvoorbeeld de leefgebieden en besprekpunten per leefgebied opgenomen. Gesprekken worden altijd door twee medewerkers van het Sociaal Team met bij de casus passende expertise bijgewoond. Doordat medewerkers van het Sociaal Team veel verschillende achtergronden hebben wordt er geprobeerd om de huishoudens met meervoudige problematiek zo goed mogelijk te bedienen. De klantmanager die vanuit Meerinzicht zitting neemt in het Sociaal Team is altijd betrokken bij casussen waar een Wmo-component in aanwezig is of vermoed wordt, behalve als er al een andere klantmanager bij deze inwoner betrokken is. Vaak zijn er, gezien de complexe problematiek die bij deze huishoudens speelt, meerdere gesprekken nodig om tot een duidelijke oplossing te komen.

5.3.2 Praktijk

Gemeente Harderwijk

Clïëntervaringen

Over het algemeen zijn telefonisch geïnterviewde inwoners tevreden over het keukentafelgesprek. In Harderwijk geeft slechts één van de eenentwintig telefonisch geïnterviewde inwoners aan dat het lang duurde totdat het keukentafelgesprek plaatsvond. Naar eigen zeggen heeft de cliënt ongeveer van augustus tot november gewacht. Van de overige eenentwintig inwoners uit de telefonische interviews die deze vraag hebben beantwoord hoefden drie inwoners niet te wachten, wachtten twee inwoners minder dan een week, wachtten zes inwoners tussen de één en drie weken, wachtten drie inwoners ongeveer een maand en wachtten twee inwoners langer dan een maand op een keukentafelgesprek. Vijf inwoners konden het zich niet goed herinneren. Geschaduwde inwoners moesten tussen de twee en tien weken wachten (wachttijden voor de afzonderlijke inwoners waren 2, 5, 5, 8, 10 en 10 weken). Inwoners met langere wachttijden gaven hierbij nooit aan dat ze het onprettig vonden dat zij zo lang moesten wachten. In alle gevallen waren de wachttijden ook langer dan normaal vanwege de kerstvakantie die het traject opbrak.

Bijna alle inwoners (21 van de 24) gaven in de telefonische interviews aan dat zij het keukentafelgesprek prettig vonden verlopen. Hierbij werd onder andere genoemd dat klantmanagers empathisch en aardig waren en dat inwoners zich serieus genomen voelden. De overige 3 van de 24 inwoners hadden negatieve ervaringen met het keukentafelgesprek en gaven aan dat ze zich onprettig voelden ("Ik voelde me aangevallen. Elke keer dat ik iets zei was het 'nee, nee, nee'") en dat het vooral om financiële zaken leek te draaien ("Alles draaide heel erg om bezuinigingen"). Bijna alle inwoners uit de shadowingtrajecten (5 van de 6) gaven aan dat ze het gesprek prettig vonden verlopen. Hierbij werd wel door één cliënt opgemerkt dat de klantmanager 'kortaf' was. Eén van de zes geschaduwde inwoners heeft geen duidelijk antwoord gegeven over het verloop van het gesprek omdat deze persoon het moeilijk vond om het verloop van het gesprek onder woorden te brengen.

Bijna alle telefonisch geïnterviewde inwoners (20 van de 21) gaven aan dat ze de ruimte hadden om tijdens het gesprek vragen te kunnen stellen. Ook vonden bijna alle inwoners (22 van de 23) dat alle informatie die tijdens het keukentafelgesprek werd behandeld begrijpelijk en duidelijk was. Vergelijkbare proporties inwoners hadden een positieve mening over de klantmanager (19 van de 21) en vonden ook duidelijk hoe het vervolgproces er na het keukentafelgesprek uit zou komen te zien (19 van de 21). De bovenstaande informatie gold ook voor bijna alle geschaduwde inwoners: vijf van de zes inwoners vond dat er in het gesprek voldoende ruimte was om vragen te stellen, vond de gedeelde informatie duidelijk en begrijpelijk en gaf aan het vervolgtraject duidelijk te vinden. De zesde cliënt had teveel moeite om deze vragen te beantwoorden.

Van de 23 telefonisch geïnterviewde inwoners die het zich nog herinnerden gaven zes inwoners aan dat de eigen bijdrage niet tijdens het keukentafelgesprek aan bod is gekomen. Bij de helft van de geschaduwde inwoners is dit ook niet tijdens het gesprek verteld (3 van de 6). Verder werden bij de keukentafelgesprekken van de shadowingtrajecten in elk gesprek minimaal twee en maximaal zes leefgebieden niet besproken. De twee minst besproken leefgebieden waren justitie en verslaving.

Terugkoppeling beoogde situatie

In de praktijk lijken niet alle onderwerpen in de keukentafelgesprekken aan bod te komen. Zo geven inwoners veelal aan dat de eigen bijdrage vaak niet aan bod komt in het keukentafelgesprek. Ook worden niet alle leefgebieden altijd besproken. Afwijkingen in de besproken leefgebieden zijn te wijten aan het ontbreken van een format voor het keukentafelgesprek vanuit Meerinzicht. Hierdoor is het de verantwoordelijkheid van de klantmanager om in te schatten welke leefgebieden per gesprek belangrijk worden geacht.

Gemeente Ermelo

Cliëntervaringen

Ook in Ermelo zijn telefonisch geïnterviewde inwoners over het algemeen tevreden over het (keukentafel)gesprek. Van de veertien inwoners die de vraag hebben beantwoord hadden vijf inwoners binnen twee weken een gesprek, drie inwoners binnen een maand. Drie inwoners gaven aan het niet exact meer te weten maar wel het idee te hebben dat het niet lang geduurd heeft. De overige inwoners gaven aan geen herinnering meer aan de termijn te hebben. Geschaduwde inwoner2s moesten tweeënhalve en drie weken wachten. Bij een derde cliënt, die bij het Sociaal Team de melding heeft gedaan, was de wachttijd niet geheel duidelijk omdat de cliënt zelf de datum niet meer wist en er geen verdere correspondentie met exacte data meer beschikbaar was. Dit komt omdat het Sociaal Team geen gespreksverslagen naar inwoners terugkoppelt en omdat er nog geen beschikking was omdat het traject nog loopt ten tijde van het schrijven van deze rapportage. Een ruime meerderheid (13 van de 15) van de telefonisch geïnterviewde inwoners vond het keukentafelgesprek een positieve ervaring. Van deze inwoners gaven nagenoeg alle inwoners (14 van de 15) aan dat zij het idee hadden dat er tijdens het gesprek ruimte was om vragen te stellen; 1 cliënt wist zich dit niet goed meer te herinneren. Bijna alle telefonisch geïnterviewde inwoners (13 van de 14) vonden dat de informatie die tijdens het keukentafelgesprek werd behandeld duidelijk en begrijpelijk was en hadden een positieve mening over de medewerker (14 van de 15). Alle inwoners (11 van de 11) gaven in de telefonische interviews aan dat het duidelijk was hoe het vervolgproces er na het keukentafelgesprek uit zou komen te zien. Deze informatie gold ook voor inwoners uit de shadowingtrajecten: drie van de drie inwoners gaven aan dat er in het gesprek voldoende ruimte was om vragen te stellen, dat de gedeelde informatie duidelijk en begrijpelijk was en dat het vervolgtraject duidelijk was. Eén cliënt gaf hierbij nog de opmerking dat het "een open en duidelijk gesprek" was.

De cliënt die een melding bij het Sociaal Team had gedaan vertelde dat het gesprek 'heel positief' was, omdat medewerkers ook geholpen met signaleren op andere domeinen. Zo is de cliënt warm doorverwezen naar het financieel café in Ermelo.

De eigen bijdrage kwam niet bij elke telefonisch geïnterviewde cliënt aan bod: een derde (5 van de 15) gaf aan dat de eigen bijdrage niet tijdens het (keukentafel)gesprek is besproken, een enkeling (1 van de 15) gaf aan het niet meer te weten en de overige inwoners (9 van de 15) gaven aan dat de eigen bijdrage wel is besproken. Bij twee van de drie geschaduwde inwoners is de eigen bijdrage niet besproken. In de drie (keukentafel)gesprekken bij geschaduwde inwoners zijn twee, twee en vier leefgebieden niet aan bod gekomen. Dit zijn in ieder geval justitie en verslaving.

Terugkoppeling beoogde situatie

In de praktijk lijken niet alle onderwerpen in de (keukentafel)gesprekken aan bod te komen. Inwoners geven veelal aan dat de eigen bijdrage vaak niet aan bod komt in het (keukentafel)gesprek. Ook worden niet alle leefgebieden altijd besproken. Dit zou te wijten kunnen zijn aan het feit dat er zowel vanuit Meerinzicht als vanuit het Sociaal Team geen vast format voor het gesprek beschikbaar is. Het gesprek dat werd bijgewoond vanuit het shadowingtraject dat liep bij het Sociaal Team was exemplarisch voor de beoogde werkwijze van het Sociaal Team. De cliënt koppelde naderhand terug dat het prettig was dat er breed werd signaleerd en dat de medewerkers veel inhoudelijke kennis hadden.

5.4 Gespreksverslag, zorgaanvraag en beschikking

5.4.1 Beoogd

De persoon die het gesprek voert, in dit geval dus de klantmanager, moet volgens de Spelregels Wmo 2015 van ANBO zorg dragen dat de cliënt binnen een redelijke termijn het verslag van het gesprek krijgt. Dat wil zeggen dat het gespreksverslag maximaal twee weken na het gesprek en zes weken na de melding wordt gedeeld. Als de gespreksvoerder de cliënt direct aan het eind van het keukentafelgesprek vraagt een verslag te tekenen, moet deze bij de cliënt aangeven dat hij nog twee weken bedenktijd heeft.

Het is in de Wmo 2015 vastgelegd dat het onderzoek binnen zes weken na de melding plaats moet vinden. Dit termijn is gesteld om ervoor te zorgen dat inwoners tijdig de nodige zorg ontvangen. De zes weken eindigen op het moment dat het onderzoek wordt afgerond. Afronding van het onderzoek betekent dat een toewijzing of een afwijzing van een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo of dat het onderzoek niet heeft geresulteerd in een aanvraag.

Volgens de Spelregels Wmo 2015 van ANBO moeten in het verslag tenminste de volgende zaken aan de orde komen:

- + de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
- + de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp, dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen, dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren;
- + de mogelijkheden en beperkingen van de gemeente voor ondersteuning;
- + indien tijdens het keukentafelgesprek aan de orde geweest: de mogelijkheden van ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
- + indien vooraf of tijdens het keukentafelgesprek door de cliënt een persoonlijk plan is overhandigd: de reactie van de gemeente op het persoonlijk plan;
- + indien tijdens het keukentafelgesprek de mogelijkheid van een maatwerkvoorziening aan de orde is geweest:
- + de wijze van aanvraag van een maatwerkvoorziening;
- + een geschatte indicatie van de hoogte van de eigen bijdrage dan wel de wijze waarop de cliënt deze zelf kan berekenen;
- + de mogelijkheid van verstrekking van de maatwerkvoorziening in de vorm van een persoonsgebonden budget;
- + de status van het verslag en de procedure voor de cliënt na ontvangst van het verslag, waaronder de wijze waarop de cliënt in aanmerking kan komen voor een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening.

Alle informatie moet in begrijpelijke taal worden opgeschreven, zodat de cliënt kan beoordelen of de inhoud van het verslag klopt en inzichtelijk krijgt waarop de beslissing van de gemeente wordt gebaseerd.

De consulent geeft in het onderzoeksverslag een advies voor de omvang van de professionele ondersteuning (duur, aantal uren van de dagdelen, etc.) als een maatwerkvoorziening wordt geadviseerd.

Het onderzoeksverslag is nog geen formeel besluit. De cliënt kan daarom tegen het verslag geen bezwaar indienen. De afdeling advisering van de Raad van State merkte in zijn advies¹⁰ over het wetsvoorstel Wmo 2015 daarover overigens op dat wanneer “de weergave van de uitkomsten van het onderzoek geen besluit is, maar indien de bewoordingen van de uitkomsten van het onderzoek meebrengen dat een aanvraag om een maatwerkvoorziening vrijwel zeker zal worden afgewezen, niet zeker [is] of de bedoelde weergave niet als besluit zal worden aangemerkt. Daartegen staat dan bezwaar en beroep open”.

De Spelregels Wmo 2015 van ANBO geven de volgende kaders ten aanzien van de aanvraag voor een maatwerkvoorziening:

- + Indien een aanvraag voor een maatwerkvoorziening wordt ingediend bij een bestuursorgaan of orgaan dat door het bestuursorgaan is gemandateerd dat niet bevoegd is te beslissen over de maatwerkvoorziening, stuurt deze de aanvraag door naar het bevoegde bestuursorgaan¹¹. De gemeente beslist binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag.
- + Indien de beschikking op de aanvraag maatwerkvoorziening niet binnen twee weken kan worden gegeven deelt de gemeente dit aan de cliënt mee en noemt daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien. De termijn voor het geven van een beschikking wordt voorts opgeschort gedurende de termijn waarvoor de cliënt schriftelijk met het uitstel heeft ingestemd.
- + Indien de beschikking op aanvraag voor een maatwerkvoorziening niet tijdig is gegeven en de gemeente niet tijdig over de vertraging schriftelijk heeft gecommuniceerd, is de gemeente gehouden tot een betaling van een dwangsom. De gemeente is hiertoe gehouden indien de betrokken cliënt de gemeente vooraf in gebreke gesteld heeft. De dwangsom geldt voor elke dag dat de gemeente in gebreke is gesteld maar voor ten hoogste 42 dagen.
- + De beschikking dient te berusten op een deugdelijke motivering alsmede het verslag van het gesprek. Indien het besluit afwijkt van het verslag van het gesprek dan wel een uitgebracht advies van een derde wordt de reden van de afwijking vermeld.

Na de aanvraag volgt de beschikking. Omdat dit een formeel besluit is, kan de inwoner hier bezwaar tegen maken. Over de beschikking voor een maatwerkvoorziening dicteren de Spelregels Wmo 2015 van ANBO het volgende:

- + De gemeente beslist tot vaststelling van de maatwerkvoorziening ter compensatie van de beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie van de cliënt. De aanvrager mag erop vertrouwen dat de inhoud van de beschikking in lijn is met eerder opgewekte verwachtingen, zoals in het verslag van het gesprek weergegeven.
- + Indien de inhoud van de beschikking niet in lijn is met het verslag van het gesprek, dient de gemeente dit specifiek en deugdelijk te motiveren.
- + Bij het wijzigen of intrekken van de beschikking moet een redelijke overgangstermijn in acht worden genomen.

¹⁰ TK 2013 | 14 33841, nr. 4, p.16 advies afdeling advisering RvS en nader rapport

¹¹ Bijvoorbeeld wanneer een inwoner in Ermelo die bij het Sociaal Team een melding heeft gedaan de aanvraag weer bij het Sociaal Team indient. Slechts Meerinzicht is in Harderwijk en Ermelo bevoegd om Wmo-indicaties uit te geven.

Meerinzicht

Volgens de werkinstructie van de frontoffice van Meerinzicht wordt het gespreksverslag binnen zeven werkdagen na het keukentafelgesprek door de klantmanager met de cliënt gedeeld.

Het is gemeentelijk beleid om binnen zes weken na de melding is gemaakt een 'ondersteuningsplan' naar de cliënt te sturen. Dit is een document dat zowel als gespreksverslag van het keukentafelgesprek en als zorgaanvraag (het voorstel van de gemeente om tot een oplossing voor de hulpvraag van de inwoner te komen) dienstdoet. Voorheen waren het gespreksverslag en de aanvraag aparte documenten, maar deze zijn volgens de geïnterviewde klantmanagers samengevoegd om de werkdruk onder klantmanagers te verlichten en om meer transparantie en overzicht richting de inwoner te scheppen. Verder is er in de integrale verordening opgenomen dat het gespreksverslag en de aanvraag in één document worden gebundeld omdat de manier waarop de informatie aan de inwoner wordt gepresenteerd zo overzichtelijker, transparanter en kwalitatief beter zou zijn. Van inwoners wordt verwacht dat zij het ondersteuningsplan doornemen en ondertekend retour sturen. De cliënt kan het document van op- of aanmerkingen voorzien voordat het retour gezonden wordt. Nadat het ondertekende ondersteuningsplan retour gezonden is, stelt de klantmanager de beschikking op. Cliënten krijgen vervolgens de mogelijkheid om schriftelijk of digitaal bezwaar te maken tegen de inhoud van de beschikking. Dit bezwaar wordt gemaakt bij het college van burgemeester en wethouder en dient te worden voorzien met een motivatie van de inwoner. De bezwaartermijn is zes weken, welke ingaan op de verzenddatum van de beschikking. Cliënten hebben de mogelijkheid om, als zij bezwaar maken tegen hun beschikking, een voorlopige voorziening aan te vragen. De bezwaarprocedure, het digitale en fysieke (post-)adres en de mogelijkheid tot een voorlopige voorziening zijn opgenomen in de beschikking. Voor cliënten die het eens zijn met het oordeel van de klantmanager, begint na de retourzending van het ondertekende beschikking de toeleiding naar de zorg.

Sociaal Team

Binnen het Sociaal Team zijn het gespreksverslag en de aanvraag voor een maatwerkvoorziening twee aparte documenten. Er wordt dus geen gebruik gemaakt van een ondersteuningsplan. Het gespreksverslag wordt in het registratiesysteem van het Sociaal Team gezet, maar niet met de klant gedeeld. Dit kan op aanvraag van de cliënt alsnog worden ingezien. Als uit het onderzoek is gebleken dat de hulpvraag van de cliënt vraagt om een maatwerkvoorziening, dan wordt er een aanvraag opgesteld. Dit document wordt dan gedeeld met de cliënt en met Meerinzicht. Meerinzicht, als enige speler die bevoegd is om beschikkingen uit te geven, zet vervolgens het administratieve proces in werking wat tot de beschikking en - uiteindelijk - de toeleiding naar de zorg geeft.

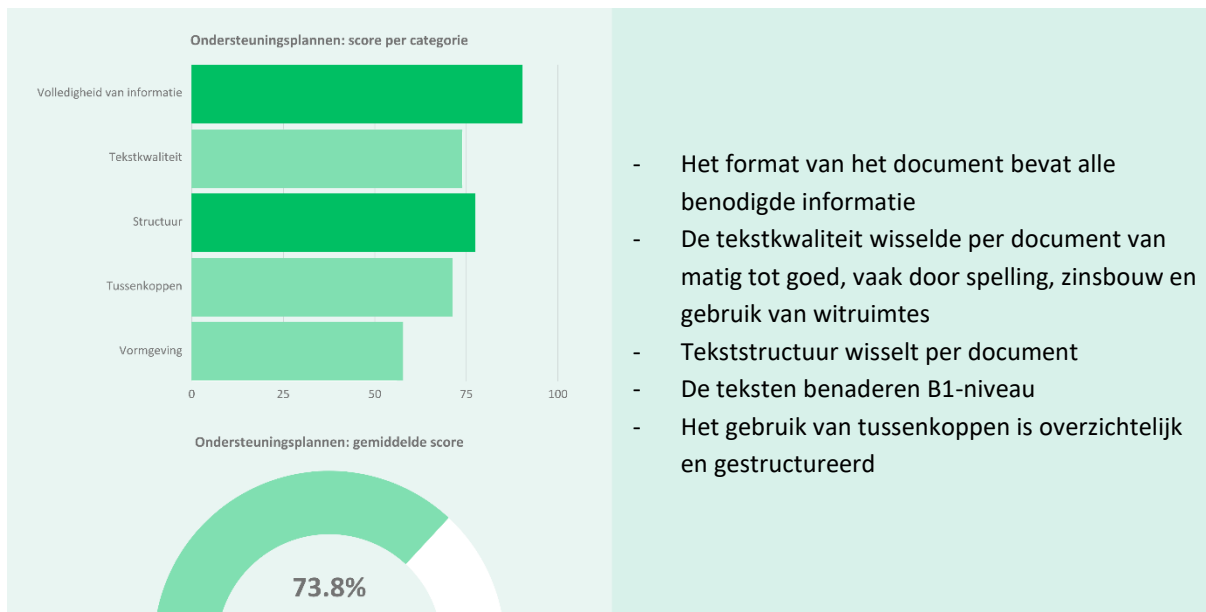
5.4.2 Praktijk

Beide gemeenten

QuickScan schriftelijke toegankelijkheid ondersteuningsplan

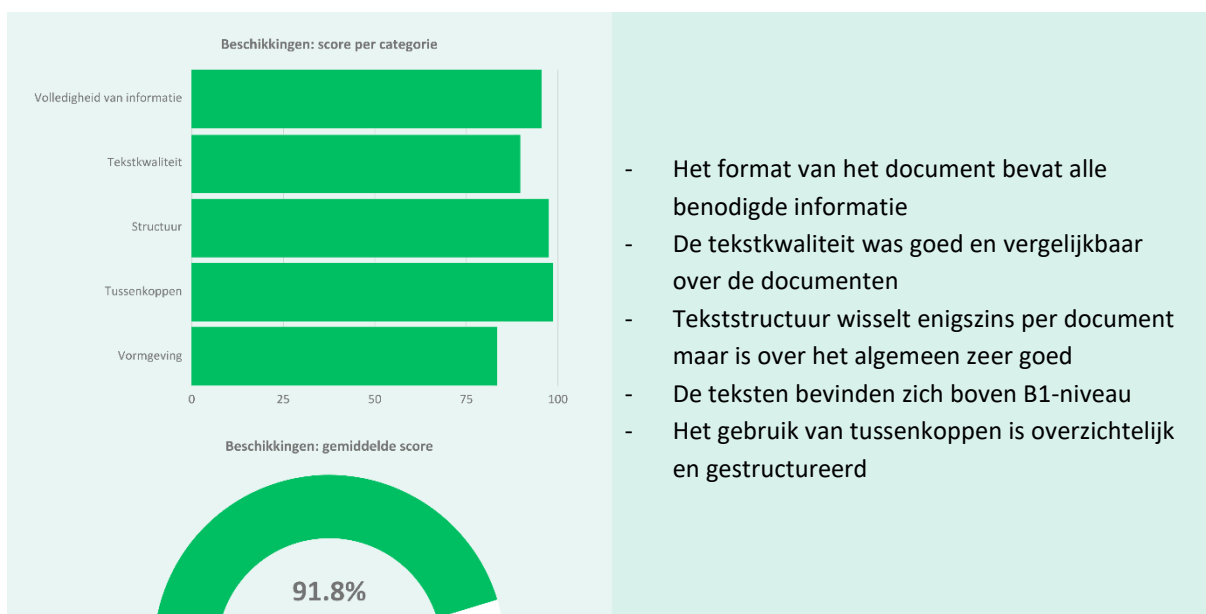
Voor de QuickScan schriftelijke toegankelijkheid van het ondersteuningsplan zijn in totaal zeven ondersteuningsplannen geanalyseerd. De resultaten van de afzonderlijke QuickScans zijn vervolgens samengevoegd.

Het Sociaal Team werkt niet met een ondersteuningsplan of met een gespreksverslag. Om deze reden ontbrak er in totaal 1 document. Het format voor de QuickScan voor het ondersteuningsplan omvatte kaders met betrekking tot de volledigheid van informatie, tekstkwaliteit, structuur en vormgeving. In Bijlage I is een nadere uitwerking van de resultaten gepresenteerd. In onderstaande weergave zijn de resultaten van de QuickScan schriftelijke toegankelijkheid ondersteuningsplan samengevat weergegeven.



QuickScan schriftelijke toegankelijkheid beschikking

Voor de QuickScan schriftelijke toegankelijkheid van de beschikking zijn in totaal drie beschikkingen afzonderlijk geanalyseerd. De resultaten zijn achteraf samengevoegd. Het format voor de QuickScan voor de beschikking omvatte kaders met betrekking tot de volledigheid van informatie, tekstkwaliteit, structuur en vormgeving. In twee beschikkingen is er besloten tot een verstrekken van een maatwerkvoorziening en bij één beschikking niet. Er ontbraken veel beschikkingen omdat er ten tijde van het schrijven van de rapportage nog veel trajecten niet waren afgerond. In Bijlage I is een nadere uitwerking van de resultaten gepresenteerd. In onderstaande weergave zijn de resultaten van de QuickScan schriftelijke toegankelijkheid beschikkingen samengevat weergegeven.



Gemeente Harderwijk

Cliëntervaringen

Terwijl de voorliggende rapportage tot stand kwam, waren twee van de zes shadowingtrajecten nog niet volledig afgerond. In de onderstaande tekst zijn dus maar data uit twee volledige shadowingtrajecten meegenomen. Bij twee shadowingtrajecten ontbreken de beschikkingen omdat de cliënten nog in afwachting zijn van de uitslag van een medische keuring en de uitkomst van een traject met een ergotherapeut. De resterende twee andere shadowingtrajecten zijn nog in afwachting van een beschikking. Het starten van deze shadowingtrajecten heeft onder andere vertraging opgelopen doordat cliënten achteraf hun toestemming introkken en omdat voorgestelde shadowingtrajecten niet zouden leiden tot de gewenste onderverdeling (naar gemeente, type hulpvraag, oude/nieuwe Wmo).

Van de dertien telefonisch geïnterviewde cliënten die de vraag hebben beantwoord gaven vier cliënten aan dat zij het ondersteuningsplan binnen een week na het gesprek ontvingen. Ongeveer de helft van de cliënten (7 van de 13) ontvingen het ondersteuningsplan in minder dan een maand en een paar cliënten (2 van de 13) gaven aan dit zich niet goed meer te herinneren. Alle cliënten uit de shadowingtrajecten (5 van de 5) ontvingen het ondersteuningsplan in minder dan zeven dagen na het gesprek. Alle cliënten gaven in de telefonische interviews aan (15 van de 15) dat de inhoud van het ondersteuningsplan duidelijk was en overeenkwam met hun verwachtingen (13 van de 13). Vrijwel alle cliënten (14 van de 15) vonden het ondersteuningsplan een goede weergave van het gesprek en gaven aan dat er geen nieuwe inhoud in het document stond (15 van de 15). Een ruime meerderheid (13 van de 15) was het eens met de inhoud van het ondersteuningsplan. Alle cliënten uit de shadowingtrajecten (5 van de 5) vonden de inhoud van het ondersteuningsplan duidelijk: drie van deze vier cliënten gaven aan dat het document overeenkwam met hun verwachtingen, vonden de inhoud duidelijk en waren het ook eens met deze inhoud. Hiervan meldden twee cliënten dat het ondersteuningsplan een juiste weergave van het gesprek was, maar dat er wel veel informatie mistte. Eén van de vijf geschaduwde cliënten gaf aan dat het ondersteuningsplan niet overeenkwam met de verwachtingen en dat degene het niet eens was met de inhoud. De cliënt gaf hierbij aan dat er informatie mistte ("in het gespreksverslag vermeld dat de eigen bijdrage besproken is, terwijl dit in het gesprek niet is besproken") en dat de informatie ongenueanceerd was opgeschreven ("de nuances waren erg weggelaten", "Het is besproken, maar ik vind [het ondersteuningsplan] soms wat te rechtlijnig").

Iets minder dan drie kwart van de telefonisch geïnterviewde cliënten (4 van de 18) kreeg de beschikking naar schatting in ongeveer twee tot vier weken binnen en iets meer dan drie kwart (5 van de 18) kreeg de beschikking binnen twee weken binnen. Een derde (6 van de 18) weet dit niet meer, alhoewel twee van deze cliënten wel aangaven het idee te hebben dat de beschikking er wel snel was. Drie van deze cliënten (3 van de 18) kregen de beschikking tegelijkertijd met hun gespreksverslag. Deze pakketjes kwamen bij één cliënt binnen een week, bij een tweede cliënt na een week en bij de derde cliënt was dit onduidelijk. Beide geschaduwde cliënten kregen de beschikking binnen de wettelijke termijn van zes weken na de melding opgestuurd.

Bijna alle cliënten uit de telefonische interviews (18 van de 19) vonden de inhoud van de beschikking duidelijk. Dit gold ook voor alle geschaduwde cliënten (2 van de 2). Alle telefonisch geïnterviewde cliënten gaven verder aan dat de beschikking overeenkwam met hun verwachtingen (18 van de 18). Ook gaven bijna al deze cliënten aan het eens te zijn met de inhoud van de beschikking (18 van de 19) en was het vervolgtraject na de beschikking helder voor nagenoeg alle telefonisch geïnterviewde cliënten (17 van de 19). Van de geschaduwde cliënten vond één cliënt dat de inhoud van de beschikking duidelijk was en dat de inhoud overeenkwam met de verwachtingen van de cliënt. Deze cliënt was het ook eens met de inhoud van de beschikking en vond het vervolgtraject helder. De andere geschaduwde cliënt vond de inhoud van de beschikking wel duidelijk, maar gaf aan dat de inhoud niet overeenkwam met de verwachtingen. De cliënt was het dan ook niet eens met de inhoud van de beschikking. In een evaluatie van het document met de onderzoekers gaf de cliënt aan de beschikking "eigenlijk best wel denigrerend" te vinden en dat de cliënt het gevoel had "op de knieën te moeten gaan" om zorg te krijgen. Het vervolgtraject na de beschikking was voor de cliënt wel helder.

Alle cliënten die de onderzoekers telefonisch hebben gesproken hebben een indicatie toegewezen gekregen. Voor een ruime meerderheid (16 van de 18) was het duidelijk hoe zij een aanvraag voor een voorziening konden indienen. Het opstarten van ondersteuning is onderhevig aan het type ondersteuning en de daarbij passende levertijd of wachttijd. Slechts één cliënt gaf aan voor zijn of haar gevoel te lang te hebben gewacht op het krijgen van ondersteuning. Vier van de vierentwintig cliënten gaven aan dat de ondersteuning niet past bij de hulpvraag, maar dit lijkt bij al deze cliënten vooral te liggen aan de wijze waarop de ondersteuning geleverd wordt, en niet aan het type ondersteuning. Tot slot gaven veertien van de tweeëntwintig cliënten aan niet zelf voor een zorgaanbieder te hebben kunnen kiezen. De overige zeven gaven aan dit wel te kunnen. Cliënten die aangaven niet zelf te hebben kunnen kiezen leken een advies vanuit Meerinzicht soms te verwarren met de afwezigheid van de mogelijkheid om zelf te kiezen ("volgens mij heb ik gewoon iemand aangewezen gekregen"). Anderen waren zeer duidelijk over dat zij niet hebben kunnen kiezen ("nee, mocht niet zelf kiezen. We wisten niet dat we een keuze hadden. Later hebben we er zelf naar gevraagd en toen waren er wel andere aanbieders mogelijk"). In de telefonische interviews wordt altijd teruggevraagd naar ervaringen van cliënten of inwoners. Resultaten zijn niet altijd even betrouwbaar omdat er tussen de zorgaanvraag en het interview veel tijd verstreken kan zijn.

Terugkoppeling beoogde situatie

Meerinzicht combineert de aanvraag voor de maatwerkvoorziening en het gespreksverslag in één document: het ondersteuningsplan. De in de Spelregels Wmo 2015 van ANBO gestelde termijn voor het opleveren van het gespreksverslag wordt in de praktijk vaak gehaald. Bij bijna alle shadowingtrajecten werd dit document altijd binnen de gestelde termijn naar de cliënt gestuurd. Het ondersteuningsplan bevat altijd alle onderdelen die volgens de Spelregels Wmo 2015 van ANBO genoemd moeten worden. Waar alle ondersteuningsplannen zijn opgesteld volgens dezelfde documentstructuur bevatten de documenten veel onderlinge verschillen in taalgebruik en stijlkeuzes. Ook wisselen de documenten sterk in kwaliteit ten aanzien van duidelijk taalgebruik. Verder wordt in het ondersteuningsplan altijd duidelijk aangegeven wat er mogelijk aan hulp wordt geadviseerd en wat er van de inwoner wordt verwacht om de hulp aan te vragen.

Ook het format van de beschikking voldoet aan de kaders zoals gesteld in de Spelregels Wmo 2015 van ANBO. Het document is overzichtelijk en gestructureerd opgebouwd en bevat de benodigde onderdelen. De termijn waarop de beschikking wordt opgeleverd is vanuit de telefonische interviews slecht te onderbouwen. Bij geschaduwde cliënten die een beschikking ontvingen werd de wettelijke termijn van 6 weken gehaald.

Gemeente Ermelo

Cliëntervaringen

Van drie shadowingtrajecten uit Ermelo lopen momenteel nog twee trajecten. Van deze twee trajecten is één cliënt in afwachting van de uitkomst van een traject met een ergotherapeut en van het andere traject zijn de onderzoekers ten tijde van het schrijven van de voorliggende rapportage nog in afwachting van een beschikking. Dit komt onder andere doordat het starten van dit onderzoekstraject vertraging heeft opgelopen doordat cliënten achteraf hun toestemming introkken en omdat voorgestelde shadowingtrajecten niet zouden leiden tot de gewenste onderverdeling (naar gemeente, type hulpvraag, oude/nieuwe Wmo).

Een derde van de cliënten (3 van de 9) hebben hun ondersteuningsplan binnen de wettelijke termijn van zeven dagen ontvangen, een derde (3 van de 9) in minder dan een maand, één cliënt in langer dan een maand en twee cliënten wisten dit niet goed meer. Twee van de twee cliënten uit de shadowingtrajecten kregen hun ondersteuningsplan ook binnen de wettelijke termijn opgestuurd. Nagenoeg alle cliënten (10 van de 11) gaven in de telefonische interviews aan dat zij de inhoud van het ondersteuningsplan duidelijk vonden. Voor bijna drie kwart van deze cliënten (7 van de 10) kwam het ondersteuningsplan overeen met de verwachtingen. Een enkeling gaf aan dat het document niet met hun verwachting overeen kwam (1 van de 10) of gaf aan geen verwachtingen van het document te hebben gehad (2 van de 10). Bijna alle telefonisch geïnterviewde cliënten vonden het ondersteuningsplan een goede weergave van het (keukentafel)gesprek (9 van de 11), waren het eens met de inhoud van het ondersteuningsplan (9 van de 10) en gaven aan dat er geen nieuwe informatie in het ondersteuningsplan was opgenomen (9 van de 9). Beide cliënten uit de shadowingtrajecten vonden de inhoud van het ondersteuningsplan duidelijk en gaven aan dat het document overeenkwam met hun verwachtingen.

Daarnaast gaven beide cliënten aan dat zij het eens waren met de inhoud van het ondersteuningsplan en dat het document geen nieuwe informatie bevatte. Van de elf telefonisch geïnterviewde cliënten die een vraag kregen over de tijdsduur van de toekenning van de beschikking gaven twee cliënten aan dat zij de beschikking binnen een week na het ondersteuningsplan ontvingen. Hiervan ontvingen twee cliënten naar eigen zeggen de beschikking in twee tot drie weken. Zeven cliënten gaven aan dit niet meer precies te weten. Van de cliënten die aangaven dit niet precies meer te weten, gaven twee cliënten aan dat het document er naar hun idee wel snel was. De geschaduwde cliënt waarvan de beschikking is gedeeld ontving dit document binnen de wettelijke termijn van zes weken na de melding. Alle cliënten (13 van de 13) gaven in de telefonische interviews aan de informatie in de beschikking duidelijk te vinden. Drie kwart hiervan (9 van de 12) gaven aan dat de beschikking overeenkwam met hun verwachtingen. Minder dan een kwart (2 van de 12) had andere verwachtingen bij de beschikking en een enkeling (1 van de 12) gaf aan vooraf geen verwachting te hebben ten aanzien van de beschikking. Ongeveer alle telefonische geïnterviewde cliënten (12 van de 13) waren het eens met de inhoud van de beschikking en gaven aan dat het vervolgtraject na de beschikking helder was (12 van de 12). De geschaduwde cliënt waarvan de beschikking is gedeeld gaf aan dat de inhoud van het document duidelijk was, dat hij het ermee eens was en dat het overeenkwam met de verwachtingen.

Bij alle gesproken cliënten zijn de indicaties toegewezen. Hierbij gaven bijna alle cliënten aan dat zij het duidelijk vonden hoe zij een aanvraag voor een voorziening konden indienen (12 van de 13) en dat de ondersteuning die zij krijgen ook past bij hun hulpvragen (14 van de 15). De cliënt die vond dat de ondersteuning niet bij de hulpvraag paste gaf aan dat het type ondersteuning goed was, alleen niet intensief genoeg. Geen enkele cliënt gaf aan dat het te lang duurde voordat de ondersteuning werd opgestart. Meer dan twee derde van de cliënten (11 van de 15) gaf aan dat zij zelf niet konden kiezen bij welke zorgaanbieder zij ondersteuning konden krijgen. Cliënten leken soms in de veronderstelling dat het advies van Meerinzicht leidend was, en dat het normaal was dat zij niet konden kiezen ("De gemeente heeft dat gedaan, dat doet de Wmo. Nee ik had niet per se zelf hoeven kiezen"). In de telefonische interviews wordt altijd teruggevraagd naar ervaringen van cliënten of inwoners. Resultaten zijn niet altijd even betrouwbaar omdat er tussen de zorgaanvraag en het interview veel tijd verstreken kan zijn.

Terugkoppeling beoogde situatie

Meerinzicht combineert het gespreksverslag en de mogelijke aanvraag voor een maatwerkvoorziening in het ondersteuningsplan. Het Sociaal Team deelt, in tegenstelling tot Meerinzicht, geen gespreksverslagen met cliënten. Dit is niet conform de Spelregels Wmo 2015 van ANBO.

De in de Spelregels Wmo 2015 van ANBO gestelde termijn voor het opleveren van het gespreksverslag lijkt in de praktijk vanuit Meerinzicht vaak gehaald te worden. Bij alle shadowingtrajecten werd dit document altijd binnen de gestelde termijn naar de cliënt gestuurd. Het ondersteuningsplan bevat altijd alle onderdelen die volgens de Spelregels Wmo 2015 van ANBO genoemd moeten worden. De ondersteuningsplannen bevatten wel veel onderlinge verschillen in taalgebruik en stijlkeuzes. De kwaliteit van de documenten ten aanzien van duidelijk taalgebruik wisselde sterk. Verder wordt in het ondersteuningsplan wel altijd duidelijk aangegeven wat er mogelijk aan hulp wordt geadviseerd en wat er van de inwoner wordt verwacht om de hulp aan te vragen.

Ook het format van de beschikking voldoet aan de kaders zoals gesteld in de Spelregels Wmo 2015 van ANBO. Het document is overzichtelijk en gestructureerd opgebouwd en bevat de benodigde onderdelen. De termijn waarop de beschikking wordt opgeleverd is vanuit de telefonische interviews slecht te onderbouwen. Bij de geschaduwde cliënt die een beschikking ontving werd de wettelijke termijn van zes weken gehaald.

5.5 Inwoner met herindicatie

5.5.1 Beoogd

Meerinzicht

Cliënten met een bestaande indicatie kunnen een aanvraag tot een herindicatie doen via alle bestaande wegen. Dat wil zeggen dat zij, net als cliënten met een nieuwe hulpvraag, hiervoor bij alle schriftelijke, telefonische en digitale toegangswegen terecht kunnen. Omdat cliënten met een herindicatie voor een voorgaande indicatie al gekoppeld zijn aan een klantmanager, kunnen zij met hun hulpvraag ook bij deze persoon terecht. Wanneer een cliënt een hulpvraag meldt bij een toegangspunt anders dan direct bij de klantmanager, wordt er bij de triagering zoveel mogelijk geprobeerd om de cliënt te koppelen aan dezelfde klantmanager als bij de voorgaande indicatie.

De klantmanager voert het daaropvolgende keukentafelgesprek ook waar mogelijk telefonisch. Dit gesprek kan altijd fysiek worden gevoerd indien de klantmanager er de aanleiding toe ziet of als de cliënt hiervoor een voorkeur uit.

Momenteel lopen er nog initiatieven om de werkdruk onder klantmanagers te verlichten. Zo wordt gekeken naar de mogelijkheid om herindicaties voor een langere tijd af te geven. Dit zou dan vooral worden gedaan bij cliënten waarbij men weet dat langdurige hulp noodzakelijk is, bijvoorbeeld bij psychische klachten. Op het moment van de totstandkoming van dit rapport is hier nog geen formele richtlijn voor, maar worden casussen met betrekking tot huishoudelijke hulp die hiervoor in aanmerking komen wel bij de wekelijkse casuïstiekoverleggen besproken. Een ander aspect dat wordt onderzocht om in de toekomst te gaan invoeren is het automatisch verlengen van enkelvoudige hulpvragen zonder tussenkomst van een klantmanager, bijvoorbeeld regiotaxipassen.

Sociaal Team

Het Sociaal Team geeft geen herindicaties af. Dit komt in eerste instantie omdat Meerinzicht de enige instantie is die in Harderwijk en Ermelo beschikkingen mag uitgeven. Als een cliënt zich dus met een herindicatie bij het Sociaal Team meldt, zal deze persoon worden doorverwezen naar Meerinzicht. Mocht blijken dat de nieuwe hulpvraag over meerdere domeinen strekt, dan pakt het Sociaal Team de vraag op. Als de herindicatie voortkomt uit een beschikking die opgesteld is door de gedetacheerde medewerker vanuit Meerinzicht, dan pakt deze de herindicatie zelf op.

5.5.2 Praktijk

Gemeente Harderwijk

Cliëntervaringen

Uit de gemeente Harderwijk zijn drie cliënten met een herindicatie telefonisch geïnterviewd. Geen van de shadowingtrajecten betrof een herindicatie. Uit de trajecten van de telefonisch geïnterviewde cliënten bleek dat alle inwoners opnieuw een maatwerkvoorziening verstrekt hebben gekregen. Alle cliënten konden voor hun herindicatie terecht bij dezelfde klantmanager. Contact met de klantmanagers voor de herindicatie heeft schriftelijk of telefonisch plaatsgevonden. Twee van de drie keukentafelgesprekken hebben bij de cliënt thuis plaatsgevonden. Het keukentafelgesprek van de derde cliënt heeft telefonisch plaatsgevonden. De telefonisch geïnterviewde cliënt waarvan het keukentafelgesprek fysiek heeft plaatsgevonden gaven niet aan waarom dit gesprek niet telefonisch is gevoerd. Geen van de cliënten heeft aangegeven dat er informatie tijdens het keukentafelgesprek herhaald moest worden. Alle drie de cliënten waren positief over het toegangsproces.

Terugkoppeling beoogde situatie

Van cliënten die een herindicatie kregen zijn weinig data beschikbaar. In de praktijk lijken cliënten voor een herindicatie gebruik te kunnen maken van de beoogde route. Zo konden alle geïnterviewde cliënten hiervoor terecht bij de klantmanager waaraan zij al eerder gekoppeld waren. Het is onduidelijk waarom keukentafelgesprekken voor herindicaties niet (zoals beoogd) altijd telefonisch met cliënten worden gevoerd. Verder beoordelen geïnterviewde cliënten het toegangsproces van hun herindicatie over het algemeen positief.

Gemeente Ermelo

Cliëntervaringen

Vanuit de gemeente Ermelo zijn vier cliënten die een herindicatie kregen telefonisch geïnterviewd. Geen van de shadowingtrajecten betrof een herindicatie. Alle telefonisch geïnterviewde cliënten gaven aan dat zij voor hun herindicatie terecht konden bij de reeds gekoppelde medewerker. Contact met de medewerkers voor de herindicatie heeft schriftelijk of telefonisch plaatsgevonden. Twee van de vier keukentafelgesprekken hebben bij de cliënt thuis plaatsgevonden. De overige twee keukentafelgesprekken hebben telefonisch plaatsgevonden. De telefonisch geïnterviewde cliënten waarvan het keukentafelgesprek fysiek heeft plaatsgevonden gaven niet aan waarom dit gesprek niet telefonisch is gevoerd. Twee van de vier cliënten waren ontevreden over het verloop van het keukentafelgesprek. Hierbij gaf één cliënt aan dat het keukentafelgesprek als onprettig werd ervaren omdat het contact met de consulent onprettig was.

De andere cliënt gaf aan dat dit kwam omdat veel informatie regelmatig herhaald moest worden omdat indicaties steeds voor een kortere periode werden afgegeven ("Ik vind het jammer dat als een indicatie drie maanden of een halfjaar duurt, dat je dan alles moet herhalen"). Bij deze cliënt werd het keukentafelgesprek wel telefonisch gevoerd.

Terugkoppeling beoogde situatie

Van cliënten die een herindicatie kregen zijn weinig data beschikbaar. Cliënten lijken in de praktijk voor een herindicatie wel gebruik te kunnen maken van de beoogde route. Alle geïnterviewde cliënten konden terecht bij de klantmanager waar zij al eerder aan gekoppeld waren. Het is niet duidelijk waarom keukentafelgesprekken voor herindicaties niet (zoals beoogd) altijd telefonisch met inwoners worden gevoerd. Inwoners die voor een herindicatie opteren geven aan dat zij het toegangsproces in algemene zin positief beoordelen. Al worden specifieke onderdelen (zoals het keukentafelgesprek of de inhoud van de beschikking) niet altijd positief beoordeeld.

Bijlage I – Resultaten QuickScans schriftelijke en digitale toegankelijkheid

QuickScans digitale toegankelijkheid

QuickScan digitale toegankelijkheid website Meerinzicht

Het taalniveau van de website bevindt zich net boven B1-niveau. De teksten lijken op B1-niveau geschreven, maar bevatten enkele woorden die niet als B1 zijn aan te merken (bijvoorbeeld 'vrijstelling' of 'regeling'). De tekstuele structuur van de website lijkt goed. Zo hanteren de teksten een actieve schrijfstijl en bevatten ze weinig bijzinnen. Wel zijn zinnen soms te lang omdat deze meer dan vijftien woorden bevatten. De vormgeving van de website scoort goed op alle punten, behalve het gebruik van iconen: het was onduidelijk wat deze iconen betekenden zonder begeleidende tekst. De gebruiksvriendelijkheid van de website was goed: navigatie, klikbaarheid (hoe duidelijk aanklikbare items zijn weergegeven) en opvouwbaarheid (in- en uitklappen van informatie) scoorden allemaal goed. Wel merkten de onderzoekers op dat er geen broodkruimelpad (een manier om inzichtelijk te maken welke stappen de gebruiker op de website heeft doorlopen) aanwezig was. Ook hebben inwoners geen manier om te zien op welke pagina zij zich op de website bevinden. Ook de functionaliteiten van de website boden nog ruimte voor verbetering. Zo bevatte de website geen chatfunctie of mogelijkheid om een WhatsApp-bericht te sturen. Daarnaast kon het contrast of de lettertypegrootte ook niet worden aangepast. Tot slot is nog gekeken naar de toegankelijkheid van informatie over het aanvragen van Wmo-hulp en de mogelijkheid tot het daadwerkelijk aanvragen van Wmo-hulp. De website vraagt duidelijk naar de hulpvraag van de gebruiker en biedt passende informatie per type hulpvraag. Het is duidelijk hoe het webformulier, waarmee de melding wordt gedaan, ingevuld moet worden. Ook wordt dit webformulier voorafgegaan door informatie over het proces dat op de melding volgt. De onderzoekers merkten wel op dat er geen FAQ (vaak gestelde vragen) op de webpagina aanwezig was.

De website van Meerinzicht scoorde goed op de QuickScan. De teksten zijn duidelijk geschreven en de website is zeer overzichtelijk opgebouwd. Er is enige ruimte voor verbetering in de functionaliteiten die de website heeft. Zo zou een chatfunctie of de mogelijkheid om het contrast of de lettertypegrootte aan te passen de website toegankelijker kunnen maken.

QuickScan digitale toegankelijkheid gemeentelijke website Harderwijk

Het taalniveau van de website bevindt zich op B2-niveau. Omdat B1-niveau gewenst is, is dit niet optimaal. De tekstuele structuur website is goed. De teksten hanteren bijvoorbeeld een actieve schrijfstijl en bevatten weinig bijzinnen. Wel bevatten zinnen soms meer dan vijftien woorden en zijn deze dus aangemerkt als 'te lang'. De vormgeving van de website scoort goed op alle punten. Zo hadden de onderzoekers geen opmerkingen op de structuur, het contrast van de website en het gebruik van witruimtes en iconen. De website scoorde met een afwezigheid van negatieve punten op het gebied van navigatie, klikbaarheid (hoe duidelijk aanklikbare items zijn weergegeven) en opvouwbaarheid (in- en uitklappen van informatie) ook goed op gebruiksvriendelijkheid. De website zou wel nog kunnen profiteren van een broodkruimelpad (een manier om inzichtelijk te maken welke stappen de gebruiker op de website heeft doorlopen). De functionaliteiten van de website boden nog ruimte voor verbetering: zo bevatte de website geen chatfunctie of manier om het contrast of de lettertypegrootte aan te passen.

Tot slot is er nog gekeken naar de toegankelijkheid van informatie over het aanvragen van Wmo-hulp. De gemeentelijke website geeft informatie over (het doen van) Wmo-aanvragen en informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning puntsgewijs en duidelijk weer. De onderzoekers merkten op dat webpagina niet duidelijk maakte wat de vervolgstappen na het doen van melding waren en dat er geen FAQ (veelgestelde vragen) op de webpagina aanwezig was.

Over het algemeen scoorde de website van de gemeente Harderwijk goed op de QuickScan. De teksten zijn duidelijk geschreven en de website is overzichtelijk opgebouwd. Er is ruimte voor verbetering in de functionaliteiten die de website heeft. Zo zou een chatfunctie of de mogelijkheid om het contrast of de lettertypegrootte aan te passen de website toegankelijker kunnen maken.

QuickScan digitale toegankelijkheid gemeentelijke website Ermelo

Het taalniveau van de website bevindt zich op B2-niveau en is daarmee niet optimaal. De tekstuele structuur van de website is goed, maar bevat ruimte voor verbetering. De teksten hanteren een actieve schrijfstijl en bevatten weinig bijzinnen. Zinnen bevatten soms meer dan vijftien woorden en zijn daarmee soms te lang. De vormgeving van de website goed op alle punten. De onderzoekers hadden geen opmerkingen op de structuur, het gebruik van witruimtes en iconen en het contrast van de website. De gebruiksvriendelijkheid website scoorde ook goed, met een positieve score op navigatie, klikbaarheid (hoe duidelijk aanklikbare items zijn weergegeven) en opvouwbaarheid (in- en uitklappen van informatie). Wel zou de website nog kunnen profiteren van een broodkruimelpad (een manier om inzichtelijk te maken welke stappen de gebruiker op de website heeft doorlopen). Ook is voor de gebruiker niet zichtbaar op welke plek op de website deze zich bevindt. De functionaliteiten van de website boden ook nog ruimte voor verbetering. Zo bevatte de website geen chatfunctie. Ook kon het contrast of de lettertypegrootte niet worden aangepast.

Tot slot is er nog gekeken naar de toegankelijkheid van informatie over het aanvragen van Wmo-hulp. Informatie over de Wmo was op de website slecht vindbaar. Zo leverde een zoekopdracht op de website met de zoekterm 'Wmo' geen bruikbare resultaten op.

De website van de gemeente Ermelo scoort op cruciale onderdelen ondermaats op de QuickScan. Voor inwoners met een Wmo-hulpvraag, is informatie over de Wmo en het doen van een Wmo-melding zeer slecht vindbaar. Inwoners lijken aangewezen te zijn op andere websites om informatie over de Wmo te krijgen en een Wmo-melding te maken. De (tekstuele) opbouw, structuur, vormgeving en gebruikersvriendelijkheid website van de gemeente Ermelo scoren wel goed op de QuickScan. Een chatfunctie of de mogelijkheid om het contrast of de lettertypegrootte aan te passen zouden de website toegankelijker kunnen maken.

QuickScans schriftelijke toegankelijkheid

QuickScan schriftelijke toegankelijkheid ondersteuningsplan

Alle aangeleverde documenten bevatten dezelfde opbouw. Het ondersteuningsplan wordt ingeleid door een brief die bestaat uit de volgende onderdelen:

- + Algemene informatie:
 - o Verzenddatum brief;
 - o Zaaknummer;
 - o Documentnummer;
 - o Kenmerk cliënt;
 - o Klantmanager;
 - o Direct telefoonnummer van de klantmanager;
 - o Onderwerp van de brief.
- + Een korte samenvatting van het voortraject;
- + De acties die vanuit de cliënt benodigd zijn;
- + De deadline voor het ondertekend retour sturen van het ondersteuningsplan;
- + Waar men met vragen terecht kan.
- + Daarop volgt het daadwerkelijke ondersteuningsplan, dat bestaat uit de volgende onderdelen:
 - o Contact- en persoonsgegevens van de cliënt
 - o Informatie omtrent de melding
 - o Datum waarop de melding gedaan is;
 - o Door wie de melding gedaan is;
 - o De reden van de melding;
 - o Datum waarop het eerste contact met de klantmanager heeft plaatsgevonden;

- Datum van het keukentafelgesprek;
- Wijze van onderzoek;
- Klantmanager die het onderzoek heeft uitgevoerd;
- Aanwezigen tijdens het keukentafelgesprek;
- Of er een id-controle heeft plaatsgevonden en of deze succesvol was.
- + Een samenvatting per leefgebied wat er in het gesprek is besproken. De leefgebieden die worden besproken en de informatie die daarbij is weergegeven verschilt sterk per document. In alle ondersteuningsplannen wordt per leefgebied besproken wat de cliënt op eigen kracht of met gebruikelijke hulp kan en wat juist niet kan;
- + De betrokken hulpverlening;
- + Doelen- en afspraken;
- + Eigen bijdrage;
- + Ruimte voor op- of aanmerkingen.

Het ondersteuningsplan scoorde goed op de QuickScan. De algemene informatie wordt duidelijk weergegeven: zo toont de brief bijvoorbeeld gelijk het doel van het document. Ook wordt goed uitgelegd wat er in de brief staat en wat van de cliënt verwacht wordt. De contactgegevens van de gemeenten en de betrokken klantmanager staan ook duidelijk weergegeven. De tekstkwaliteit wisselt van matig tot goed. Zo zijn er mogelijkheden tot verbetering in de spelling en opmaak van het document. Ook wordt er soms gebruik gemaakt van onnodig veel witruimte. Daarnaast worden er afwisselend zaken puntsgewijs en tekstueel opgesomd, wat de leesbaarheid van de tekst niet ten goede komt. Het is duidelijk dat er wordt geprobeerd om zo begrijpelijk mogelijk te schrijven. Het tekstniveau van de brief lijkt dan ook dicht bij B1-niveau te komen. Het aantal woorden in zinnen en alinea's is vaak te groot. Ook de tekstuele structuur wisselt enigszins per document. Soms wordt er per paragraaf een duidelijke aanhef en een onderwerp weergegeven en soms niet. Paragrafen worden vrijwel altijd wel goed afgesloten.

De algemene oordeel van de QuickScans op de ondersteuningsplannen is dus positief, al wisselt de kwaliteit sterk per document. De structuur van het document is duidelijk opgesteld en de klantmanagers maken gebruik van begrijpelijke taal.

QuickScan schriftelijke toegankelijkheid beschikking

Alle aangeleverde documenten bevatten dezelfde opbouw. Het document wordt ingeleid met een brief, die bestaat uit de volgende onderdelen:

- + Algemene informatie:
 - Verzenddatum brief;
 - Zaaknummer;
 - Documentnummer;
 - Kenmerk cliënt;
 - Klantmanager;
 - Direct telefoonnummer van de klantmanager;
 - Onderwerp van de brief.
- + De reden voor de melding;
- + De uitkomst van het onderzoek;
- + Waarop dit besluit is gebaseerd;
- + De redenering achter dit besluit;
- + Indien er is besloten tot het verstrekken van een maatwerkvoorziening:
 - Wat men met het besluit wil bereiken;
 - Hoe de hulp eruit zal zien;
 - De kosten van de hulp;
 - Informatie over de eigen bijdrage;

- Welke partij de zorg zal gaan leveren;
 - Of men mee wil werken aan kwaliteitsonderzoek;
 - Hoe men wijzigingen in de situatie door kan geven;
 - Hoe men bezwaar kan maken.
- + Indien er niet is besloten tot het verstrekken van een maatwerkvoorziening:
- Wat er tijdens het onderzoek is geadviseerd aan maatregelen buiten een maatwerkvoorziening;
 - Hoe men bezwaar kan maken.

De beschikking scoort redelijk goed op de QuickScan. De algemene informatie wordt overzichtelijk weergegeven. In de brief is het doel van het document gelijk zichtbaar. De contactgegevens van de gemeenten en de betrokken klantmanager staan duidelijk weergegeven. De tekstkwaliteit was uniform over de beschikbare documenten. Over het algemeen wordt er gebruik gemaakt van korte zinnen en overzichtelijke alinea's, wat de structuur van de tekst ten goede komt. Ook wordt op overzichtelijke wijze gebruik gemaakt van tussenkopjes. In de tekst wordt consistent gebruik gemaakt van juiste spelling en er zijn weinig tot geen spelfouten vindbaar. Wel is er sprake van wollig taalgebruik. Het tekstniveau van de brief zit dan ook bij benadering boven B1-niveau.

Het algemene oordeel van de QuickScans op de beschikkingen is positief, al wisselt de kwaliteit per document. De structuur van het document is zeer duidelijk en overzichtelijk opgesteld. Het taalgebruik is minder begrijpelijk dan andere correspondentie vanuit Meerinzicht.



Deel 3

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

6 | Conclusies en aanbevelingen

6.1 Conclusies

Hieronder volgen een viertal conclusies die op basis van de rapportage van bevindingen zijn getrokken. Opgemerkt moet worden dat conclusies aangaande de doelmatigheid van de toegang tot de Wmo op basis van de bevindingen uit dit onderzoek niet getrokken kunnen worden.

1. Beleidsdoelstellingen ontbreken, zijn verouderd of niet concreet en kritische prestatie-indicatoren en streefwaarden zijn niet of nauwelijks bepaald, waardoor de gemeente onvoldoende in control is

Voor beide gemeenten geldt dat actuele of concrete doelstellingen ten aanzien van de Wmo ontbreken. Ook zijn indicatoren en streefwaarden niet of slechts ten dele vastgesteld. Het gevolg hiervan is dat op bestuurlijk, beleidsmatig, uitvoerend en controlerend niveau binnen de gemeenten wordt aangegeven onvoldoende grip te hebben op de toegang tot de Wmo. Doelstellingen zijn te weinig concreet om voortgang op te bepalen en sturing aan te geven.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat de gemeenten toelevan naar de aanstaande integrale nota sociaal domein, waarin beoogd wordt om concrete doelen, indicatoren en streefwaarden een plek te geven. In het verleden zijn bewuste besluiten genomen om het formuleren van beleidsdoelstellingen uit te stellen en een plek te geven in de aanstaande nota.

2. Het team uitvoerenden is kwetsbaar, maar gelukkig wel stabiel en neemt verantwoordelijkheid

Sinds de verantwoordelijkheid voor het organiseren van de toegang tot de Wmo bij Meerinzicht is belegd lijkt er een stabiel, in termen van personele omvang en verloop, en verantwoordelijk team te zijn georganiseerd.

De vele wisselingen op managementniveau hebben er echter toe geleid dat het vastleggen en doorontwikkelen van processen slechts ten dele heeft plaatsgevonden. Processen die wel zijn vastgelegd zijn niet altijd up-to-date vanwege een gebrek aan eigenaarschap. Een structureel hoge werkdruk als gevolg van een licht stijgend aantal hulpvragen, complexere casuïstiek, een structurele wachtlijst en een stabiele formatiegrootte over tijd heeft amper ruimte voor doorontwikkeling geboden. Het ontbreken van (actuele) werkafspraken en protocollen maakt het team afhankelijk van individuen.

Bij het bovenstaande dient te worden opgemerkt dat de senior klantmanagers in de voorbije jaren veel managementtaken op zich hebben genomen en hebben geprobeerd het team zo goed als mogelijk te laten functioneren, inhoudelijk, procesmatig als op personeelsniveau. Ook moet worden vermeld dat er sinds het najaar van 2021 stabiliteit is op managementniveau waardoor er meer ruimte voor aansturing en doorontwikkeling is. Een team in ontwikkeling dus.

3. Cliënten zijn doorgaans tevreden over de toegang tot de Wmo

Uit de cliëntinterviews en shadowingtrajecten is gebleken dat cliënten doorgaans tevreden zijn over het toegangsproces. Het algemene oordeel over het gehele toegangsproces is van bijna alle gevolgde en telefonisch geïnterviewde cliënten enigszins of zeer positief. Een grote meerderheid van de cliënten gaf tijdens de shadowingtrajecten en telefonische interviews aan dat zij de toegang goed vindbaar achtten, dat de uitnodiging voor het keukentafelgesprek duidelijk was, dat het keukentafelgesprek prettig verliep en dat de gedeelde informatie duidelijk was. Ook de informatie in het ondersteuningsplan en de beschikking werd door bijna alle cliënten als duidelijk beoordeeld. De klanttevredenheid blijkt ook uit het lage percentage beschikkingen waartegen bezwaar wordt gemaakt.

4. Het toegangsproces is nog niet optimaal

Ondanks de cliënttevredenheid laat het toegangsproces op diverse punten ruimte voor verbetering zien. Door het ontbreken van standaardwerkwijzen, geven klantmanagers naar eigen inzicht invulling aan het toegangsproces. In sommige gevallen laat de uitwerking daarvan ruimte voor verbetering. Zo wordt er in sommige gevallen onvolledige informatie verstrekt doordat er, bijvoorbeeld, niet over de eigen bijdrage wordt gesproken, wordt er niet altijd op taalniveau B1 gecommuniceerd en vindt er afwijking van wettelijke voorschriften plaats, bijvoorbeeld in het uitnodigen van inwoners voor het keukentafelgesprek en het doorlopen van het toegangsproces binnen wettelijke termijn van 6 weken.

6.2 Aanbevelingen

1. Neem in het aanstaande beleidsplan concrete doelstellingen op, stel indicatoren vast en bepaal streefwaarden.

Aan de gemeenteraad

Door het vaststellen van indicatoren houdt je als gemeenteraad grip op de voortgang en kan je als raad tijdig bijsturen. Controleer in de aangekondigde nota sociaal domein of doelstellingen concreet zijn geformuleerd, of de voortgang gemeten kan worden en of er per indicator streefwaarden zijn geformuleerd. Heb daarbij oog voor de wettelijke kaders.

Aan het college

Faciliteer de gemeenteraad in het vaststellen van kaders en het monitoren van de voortgang door concrete beleidsrichtingen uit te werken en daarbij monitoringsplannen te presenteren. Heb aandacht voor sturing en management.

2. Zorg voor een structurering en uniformering in de uitvoering, houdt daarbij oog voor de rechtmatigheid

Aan het college

Door het vastleggen van de toegangsprocessen en het bepalen van werkwijzen in de uitvoering wordt afhankelijkheid van individuele klantmanagers verminderd. Het vastleggen, naleven en controleren van protocollen en werkwijzen versterkt de kwaliteit van het toegangsproces en kan onrechtmatig handelen binnen de toegang voorkomen.

Deel 4

BESTUURLIJKE REACTIE





Rekenkamercommissie Ermelo-Harderwijk
Postbus 50
3850AA Ermelo

Raadhuisplein 2
Postbus 500
3850 AM Ermelo
t 0341 56 73 21
f 085 110 8515
e gemeente@ermelo.nl
i www.ermelo.nl
NL92 BNGH 0285 0024 49

datum 22 augustus 2023
onderwerp Bestuurlijk wederhoor rekenkameronderzoek WMO
onze ref. 02330000180614
zaaknr. 02330000054249
behandeld door J.C. Snippe
telefoon direct 0341 56 73 18

Geachte leden van de rekenkamercommissie,

Wij hebben uw rapport 'Toegang tot Wmo' in goede orde ontvangen. Als college kunnen wij ons vinden in de conclusies en aanbevelingen van het rapport. Graag gaan we inhoudelijk in op de aanbevelingen en conclusies van het rapport.

Zoals in het rapport is aangegeven zijn de gemeenten sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor het bieden van maatschappelijke ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Sinds 2018 hebben de gemeenten Ermelo, Zeewolde en Harderwijk de uitvoering hiervan belegd bij onze gemeenschappelijke regeling Meerinzicht. Meerinzicht heeft de eindverantwoordelijkheid voor een verscheidenheid aan uitvoeringstaken Sociaal Domein. Gezamenlijk is de laatste jaren volop uitvoering gegeven om in de dienstverlening aan de inwoners, de mensen centraal te zetten.

De centrale onderzoeksvraag in het onderzoek luidt: *"Welke conclusies kunnen getrokken worden over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de toegang tot de Wmo en tot welke aanbevelingen dit leidt?"*. Door de opstellers van het rapport wordt opgemerkt dat er geen conclusies over de doelmatigheid van de toegang tot het Wmo kunnen worden getrokken op basis van dit onderzoek. In het rapport staan verder de volgende conclusies:

1. *Beleidsdoelstellingen ontbreken, zijn verouderd of niet concreet en kritische prestatie-indicatoren en streefwaarden zijn niet of nauwelijks bepaald, waardoor de gemeente onvoldoende in control is. Opgemerkt dient te worden dat de gemeente toeleven naar de aanstaande integrale nota sociaal domein waarin voorgaande een plek krijgt.*
2. *Het team uitvoerenden is kwetsbaar, maar gelukkig wel stabiel en neemt verantwoordelijkheid. Opgemerkt dient te worden dat het team in ontwikkeling is.*
3. *Cliënten zijn doorgaans tevreden over de toegang tot de Wmo.*
4. *Het toegangsproces is nog niet optimaal. Op diverse punten is ruimte voor verbetering.*

De genoemde conclusies van het onderzoek herkennen we. Deze sluiten aan bij de analyses en de plannen die wij als gemeente hebben in het sociaal domein.

Wat doen we al?

Er is binnen de drie gemeenten gewerkt aan een integrale nota Sociaal Domein. Hiervoor is er een onderzoek gedaan om de knelpunten duidelijk te maken. Belangrijk hierin is hoe we de ondersteuning aan onze inwoners, ondanks beperkte middelen, betaalbaar en bereikbaar kunnen houden. Binnen de nota Sociaal Domein hebben we de ambitie om dit te doen en om de toekomstige uitdagingen hierin

bijlage(n)

onderwerp Bestuurlijk wederhoor rekenkameronderzoek WMO
onze ref. 02330000180614
pagina 2 van 2

aan te gaan. De nota vormt de basis voor een uitvoeringsagenda en de opdracht richting onder andere Meerinzicht.

Samenredzaamheid en maatschappelijke opgaven staan hierin centraal. In Ermelo bouwen we vanuit een stevige basis aan deze opdracht. Hierin zetten we stappen om de ondersteuning voor kwetsbare inwoners nog beter te maken. 'De toegang', de manier waarop mensen met ondersteuningsvragen bij de gemeente geholpen worden, speelt hier een belangrijke rol in. Hiervoor zijn al ontwikkelingen in gang gezet. Zo hebben we samen met Harderwijk en Zeewolde een visieleertraject onder begeleiding van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) doorlopen. Het belangrijkste advies hieruit is om een brede toegang te ontwikkelen, voor zowel maatwerkvoorzieningen, sociale basis als preventie.

Inhoudelijke reactie aanbevelingen

In het Rekenkamerrapport zijn twee aanbevelingen aan het college gegeven. Graag geven we per aanbeveling een korte inhoudelijke reactie:

Neem in het aanstaande beleidsplan concrete doelstellingen op, stel indicatoren vast en bepaal streefwaarden.

Op dit moment is de nota Sociaal Domein voor de drie gemeenten in route voor besluitvorming. Deze ligt ter advisering bij de drie adviesraden sociaal domein. In de nota zijn strategische doelen geformuleerd, deze worden verder uitgewerkt in een uitvoeringsagenda. Om de gemeenteraden inzicht te geven ontwikkelen we een Monitor Sociaal Domein. Hiermee krijgt de raad meer zicht op de inspanningen, de voortgang en resultaten binnen het sociaal domein. In deze monitor staan ook de beleidsdoelen, indicatoren en een financiële paragraaf.

De uitvoeringsagenda wordt eind van het jaar, na de vaststelling van de nota, aangeboden aan de gemeenteraad.

Parallel daaraan wordt de monitor opgezet door Meerinzicht, in samenwerking met de drie gemeenten. De Monitor Sociaal Domein wordt begin 2024 voorgelegd aan de gemeenteraad. In de monitor worden de indicatoren benoemd, behorend bij de doelstellingen uit de Nota. Die indicatoren verwerken we in de uitvoeringsagenda in een update in het eerste kwartaal van 2024.

Zorg voor een structurering en uniformering in de uitvoering, houdt daarbij oog voor de rechtmatigheid.

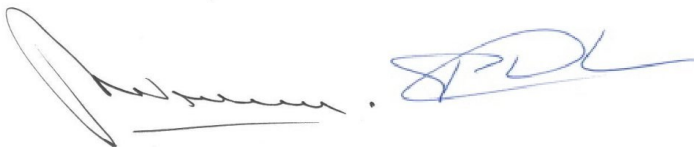
Op dit moment wordt er al op een aantal vlakken invulling gegeven aan uniformering en structurering van de uitvoering. Zo is, door middel van de Integrale Verordening Sociaal Domein, een uniforme basis voor indicatiestelling onder de Wmo vastgelegd. Ook heeft het college in februari de Beleidsregels Maatschappelijke Ondersteuning Ermelo, Harderwijk en Zeewolde (EHZ) vastgesteld.

In aanvulling hierop zetten de drie gemeenten zich in voor de verdere ontwikkeling van de toegang tot het sociaal domein. Zo is er een projectgroep met een kwartiermaker en drie lokale projectleiders aan de slag gegaan om dit verder te brengen. Hierbij kijken we naar de uitgangspunten die richting geven aan de dienstverlening, en die lokaal invulling krijgen. Dit voorstel wordt eind 2023 opgeleverd. De strategische doelen van de Nota Sociaal Domein worden uiteindelijk ook weer vertaald richting de opdracht die we als gemeente aan Meerinzicht geven. Deze opdracht wordt in de tweede helft van 2023 opgesteld. Hierbij willen we waarborgen dat gemeenten een eenduidige opdracht geven aan Meerinzicht en ook de andere partners.

Tot slot willen wij u bedanken voor het onderzoek. Wij wachten de raadsbehandeling van het rapport met belangstelling af.

Het college van burgemeester en wethouders van Ermelo,
A.M. Weststrate,
secretaris,

P.J.T. van Daalen,
burgemeester,



Deel 5

NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE



14 september 2023

Nawoord

Het College van Burgemeester en Wethouders van Ermelo heeft een bestuurlijke reactie op het onderzoeksrapport "toegang tot de wmo" geschreven. De Rekenkamercommissie dankt het College voor deze inbreng. Het is plezierig, dat het College de conclusies en aanbevelingen onderschrijft en overneemt. De Rekenkamercommissie constateert, dat het College op een constructieve wijze ingaat op de aanbevelingen. Ten aanzien van monitoring wordt opgemerkt dat monitoring goed is maar dat de doelen concreet moeten zijn en uitgewerkt moeten worden. Monitoring is alleen zinvol als er doelstellingen en streefwaarden aan gekoppeld zijn.

Tijdens het onderzoek was het College al gestart met verkenningen rond het thema sociaal domein. Inmiddels is de integrale nota Sociaal Domein als neerslag daarvan op weg naar besluitvorming in de gemeenteraad. De nadere uitwerkingen met concrete doelstellingen en streefwaarden krijgen de komende maanden vorm en gestalte.

De rekenkamercommissie gaat er vanuit dat dit onderzoek en de integrale beleidsnota elkaar versterken. De gemeenteraad kan kaderstellend en controlerend haar rol optimaliseren wanneer op termijn de aan de doelen gerelateerde resultaten beschikbaar komen.

De rekenkamercommissie ziet het als haar taak om de vinger aan de pols houden als het gaat om het behalen van doelen en het toetsbaar en meetbaar maken.

De rekenkamercommissie Ermelo - Harderwijk



Uw contactpersonen

Jesse Hulsebosch – j.hulsebosch@zorgfocuz.nl

Wiebe Dam – w.dam@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

