De Rekenkamer neemt een onafhankelijke positie in binnen de gemeente Nijmegen.

Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
BM60
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Jelly Smink
j.smink@nijmegen.nl
T 024 – 329 23 38

Ons kenmerk
BM60/15// E19.003765

Gemeenteraad van Nijmegen

In afschrift: fracties, college

Datum 16 december 2019
Betreft Rekenkamerrapport: Toegang tot Wmo

Geachte leden van de raad,

Hierbij ontvangt u het rapport naar aanleiding van het Rekenkameronderzoek naar de toegang tot de Wmo vanuit cliëntperspectief. Het rapport bestaat uit twee delen: een hoofdrapport en een bijlagenboek.

In onderling overleg stellen de griffie, de klankbordgroep uit uw raad voor dit onderzoek en de Rekenkamer nog een raadsvoorstel op bij dit rapport. U ontvangt dit naar verwachting in de tweede helft van januari 2020.

De data voor de raadsbehandeling zijn nog niet bekend, maar het proces zal er naar verwachting als volgt uitzien:

1. Toelichting op het rapport door de Rekenkamer tijdens een inspraakronde op de Politieke Avond
2. Bespreking van het rapport in de gespreksronde op de daaropvolgende Politieke Avond
3. Besluitvorming naar aanleiding van het rapport in de besluitenronde op de daaropvolgende Politieke Avond

Wanneer u vragen heeft naar aanleiding van deze brief, dan kunt u contact opnemen met mevrouw J. Smink, de secretaris van de Rekenkamer via j.smink@nijmegen.nl of 024 – 3292338.

Met vriendelijke groet,

G. Backus
Voorzitter Gemeentelijke Rekenkamer Nijmegen

J. Smink
Secretaris Gemeentelijke Rekenkamer Nijmegen

Rekenkamer Nijmegen
De Rekenkamer neemt een onafhankelijke positie
in binnen de gemeente Nijmegen

Nijmegen



HOOFDRAPPORT

Toegang tot de Wmo

Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief

December 2019

COLOFON

De Rekenkamer heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente. Haar doel is de gemeenteraad een extra handvat te bieden zijn controlerende taak uit te voeren. Daartoe voert zij onderzoek uit op het gebied van:

- Doeltreffendheid:
  Bij dit type onderzoek wordt nagegaan of de gewenste resultaten daadwerkelijk worden bereikt
- Doelmatigheid
  Bij dergelijk onderzoek gaan we na of de gewenste resultaten worden bereikt met zo weinig mogelijk middelen (personeel, geld)
- Rechtmatigheid:
  Bij onderzoek op dit terrein staat de vraag centraal of de uitvoering plaatsvindt volgens geldende wetten en regels.

Bij de uitvoering van haar onderzoeken kijkt de Rekenkamer altijd terug (wat is besloten, wat is gedaan), met als nadrukkelijk doel daarvan te kunnen leren voor de toekomst.

De wijze waarop de Rekenkamer haar onderzoeken (en overige werkzaamheden) uitvoert is vastgelegd in de Notitie Werkwijze.

Samenstelling:

de heer G. Backus (voorzitter)

Mevrouw C. Baarda (lid)

mevrouw B. Cornielje (lid)

De Rekenkamer wordt ambtelijk ondersteund door mevrouw J. Smink (secretaris / onderzoeker).

Bij de uitvoering van het onderzoek naar de toegang tot de Wmo is de Rekenkamer ondersteund door onderzoekers van ZorgfocuZ uit Groningen.

Contact:

Post:	Postbus 9105 6500 HG NIJMEGEN
Telefoon:	024 – 329 2338
E-mail:	rekenkamer@nijmegen.nl
Website:	www.nijmegen.nl
Twitter:	@rekenkamer024

INHOUDSOPGAVE

	Samenvatting		
1	Inleiding		1
	1.1	Aanleiding voor het onderzoek	1
	1.2	Doel- en vraagstelling van het onderzoek	1
	1.3	Toetsingskader van het onderzoek	2
	1.4	Aanpak van het onderzoek	2
	1.5	Leeswijzer	4
2	Toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo		5
	2.1	Context van het Rekenkameronderzoek	5
	2.2	Organisatie van de toegang tot de Wmo in Nijmegen	6
3	Conclusies		9
4	Aanbevelingen		24
5	Bestuurlijke reacties		29
	5.1	Reactie van het college van Burgemeester en Wethouders	29
	5.2	Reactie van het bestuur van Sterker Sociaal Werk	32
	5.3	Reactie van het bestuur van Bindkracht 10	34
6	Nawoord Rekenkamer		38

Bij dit rapport hoor een bijlagenboek. Daarin zijn opgenomen:

Bijlage 1	Aanpak en verloop van het onderzoek
Bijlage 2	Beleid en regels voor toegang tot Wmo-voorzieningen
Bijlage 3	Toetsingskader
Bijlage 4	Toegang tot Wmo: de praktijk
Bijlage 5	Cijfers van aanmelding tot en met geleverde zorg
Bijlage 6	Cijfers rond de Stips
Bijlage 7	Resultaten enquêtes Stips
Bijlage 8	Behouden en veranderen volgens betrokkenen in het veld
Bijlage 9	Organisatievormen wijkteams
Bijlage 10	Verklaring van gebruikte afkortingen

SAMENVATTING

De Rekenkamer heeft onderzoek gedaan naar de toegang tot de Wmo vanuit cliëntperspectief.

Het **doel** van dit onderzoek is inzicht te bieden in de wijze waarop bewoners met een (hulp)vraag in Nijmegen toegang hebben tot voorzieningen op grond van de Wmo en waar nodig aanbevelingen te doen om die toegang vanuit *cliëntperspectief* effectiever en efficiënter te maken.

De **centrale onderzoeksvraag** is:
Hoe is de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo in de gemeente Nijmegen geregeld, hoe wordt deze toegang door cliënten ervaren en in hoeverre voldoet de toegang aan de wettelijke en beleidsmatige uitgangspunten?

Om deze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende onderzoeksmethoden gehanteerd:

- bestuderen van (beleids)stukken;
- verzamelen en analyseren van cijfers;
- verzamelen van cliëntervaringen;
- interviews met betrokkenen van de gemeente, Bindkracht10 en Sterker;
- bijeenkomst met betrokkenen uit het veld.

Op basis van het onderzoek, **concludeert** de Rekenkamer dat:

1. De *organisatie* van de toegang tot Wmo-voorzieningen in Nijmegen in *opzet* goed is vormgegeven, maar bij inwoners beperkt bekend is. Ook lopen de Stips en de Sociaal Wijkteams bij de uitvoering van hun werk tegen hun grenzen aan, waardoor de toegang tot voorzieningen onder druk staat.
2. Cliënten tevreden zijn over het contact met de Stips en de Sociaal Wijkteams. In het *proces* rond hun (hulp)vraag doet zich echter een aantal knelpunten voor, waar zowel de cliënten als de (medewerkers van de) Stips en de Sociaal Wijkteams tegenaan lopen.
   De belangrijkste knelpunten vanuit cliëntperspectief bestaan op het gebied van:
   - de privacy bij de Stips;
   - de informatievoorziening vanuit de gemeente;
   - de wachttijden;
   - het melden van een hulpvraag;
   - het keukentafelgesprek;
   - het onderzoeksverslag.
3. De gemeente bij het sturen op het Wmo-proces te weinig aandacht heeft voor het cliëntperspectief, waardoor de rechtszekerheid van cliënten onvoldoende gewaarborgd is en er geen zekerheid is dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden.

De conclusies zijn toegelicht in hoofdstuk 3 van dit rapport.

Om de toegang tot Wmo voorzieningen vanuit cliëntperspectief effectiever en efficiënter te maken, doet de Rekenkamer de volgende **aanbevelingen** aan de gemeenteraad:

1. Zorg, in voorbereiding op de besluitvorming over de brede basisteams Volwassenen, voor antwoord op een aantal belangrijke vragen die betrekking hebben op de organisatie en uitvoering door die brede basisteams.
2. Geef het college opdracht zijn verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wmo te versterken door ook toezicht te houden en (bij) te sturen op basis van informatie over de (knelpunten in de) uitvoering.
3. Geef het college opdracht de in dit onderzoek geconstateerde knelpunten in het proces op te lossen, door daarover afspraken te maken met Sterker en Bindkracht10 en ook binnen de eigen organisatie een aantal zaken te verbeteren.

De aanbevelingen zijn toegelicht en nader geconcretiseerd in hoofdstuk 4 van dit rapport.

1. INLEIDING

1.1 AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK

De aanleiding voor dit onderzoek naar de toegang tot de Wmo is het rapport 'Sturen op zorg' dat de Rekenkamer in 2017 heeft uitgebracht. In dit onderzoek bleek dat er nog veel 'witte vlekken' waren op het gebied van zorg en welzijn in Nijmegen. Naar aanleiding hiervan heeft de Rekenkamer met een klankbordgroep van de gemeenteraad afgesproken om in de raadsperiode vanaf maart 2018, een verdiepend onderzoek uit te voeren op het gebied van zorg en welzijn. Rond de zomer 2018 heeft de Rekenkamer bij zowel de raadsfracties als de inwoners van Nijmegen navraag gedaan naar wat men onderzocht zou willen hebben. In de reacties sprongen onderwerpen die raakvlakken hadden met de toegang tot de Wmo eruit. De Rekenkamer heeft tevens gekozen voor de Wmo als onderwerp, omdat het belang ervan groot is; duizenden inwoners maken gebruik van voorzieningen op grond van de Wmo. Bovendien betreffen de uitgaven voor welzijn, wijkontwikkeling en zorg bijna 25% van de totale gemeentelijke uitgaven.[1]

Op het moment dat voorliggend rapport vrijwel afgerond was, heeft het college van Burgemeester en Wethouders een voorstel aan de raad gedaan over de 'stelselherziening' in het sociaal domein. Bij het formuleren van de aanbevelingen naar aanleiding van ons onderzoek (hoofdstuk 4), hebben wij rekening gehouden met dat raadsvoorstel.

1.2 DOEL- EN VRAAGSTELLING VAN HET ONDERZOEK

Het doel van dit onderzoek is inzicht te bieden in de wijze waarop bewoners met een (hulp)vraag in Nijmegen toegang hebben tot voorzieningen op grond van de Wmo en waar nodig aanbevelingen te doen om die toegang vanuit *cliëntperspectief* effectiever en efficiënter te maken. Bij het cliëntperspectief gaat het om zaken zoals vindbaarheid en laagdrempeligheid van degene die kan helpen bij de (hulp)vraag, duidelijkheid van informatie, wachttijden, bejegening en rechtszekerheid. In het onderzoek hebben wij dus niet gekeken naar zaken zoals de ontwikkeling van de kosten van de toegang tot de Wmo, de beschikbare of benodigde formatie voor de uitvoering of de kwaliteit van de geleverde zorg.

De **centrale onderzoeksvraag** is:
Hoe is de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo in de gemeente Nijmegen geregeld, hoe wordt deze toegang door cliënten ervaren en in hoeverre voldoet de toegang aan de wettelijke en beleidsmatige uitgangspunten?

[1] Hierbij gaat het om het totale bedrag voor het programma Welzijn, wijkontwikkeling en zorg uit de begroting 2020; wij zijn niet nagegaan welk bedrag specifiek voor het organiseren van de toegang tot de Wmo nodig is.

1.3 TOETSINGSKADER VAN HET ONDERZOEK

Voor het toetsingskader voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Algemene normen van behoorlijk overheidshandelen;
- Wettelijke normen / Spelregels Wmo 2015:
  - Wmo 2015 en bijbehorende Memorie van Toelichting;
  - Spelregels Wmo 2015 van de ANBO;[2]
- Gemeentelijke normen:
  - Beleidsplan Wmo 2015 – 2018 Veur Mekäör – zorg en welzijn dichtbij;[3]
  - Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp gemeente Nijmegen 2019;
  - Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2019.

Een concept van het toetsingskader is bij de start van het onderzoek besproken met de ambtelijke contactpersonen voor dit onderzoek. Naar aanleiding hiervan zijn enkele verduidelijkingen in het toetsingskader aangebracht. In bijlage 2 is een toelichting gegeven op het toetsingskader; in bijlage 3 is het toetsingskader zelf opgenomen.

1.4 AANPAK VAN HET ONDERZOEK

Eind januari 2019 heeft de Rekenkamer de gemeenteraad, het college en de contactpersonen voor dit onderzoek binnen de gemeente, Sterker Sociaal Werk en Bindkracht10 op de hoogte gesteld van de start van het onderzoek. Zij ontvingen een brief met de hoofdpunten van het onderzoek. Het onderzoek is vervolgens mondeling toegelicht aan betrokkenen binnen de genoemde organisaties en aan de klankbordgroep uit de raad. Ook tijdens het onderzoek is op gezette momenten contact met hen geweest over de stand van zaken, de planning en de bevindingen op hoofdlijnen op dat moment.

Om de centrale onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn verschillende onderzoeksmethoden gehanteerd[4]:

Bestuderen van (beleids)stukken

Door het bestuderen van (beleids)stukken hebben wij ons een beeld gevormd van de wijze waarop de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo is geregeld en hoe die zich in de loop der jaren heeft ontwikkeld. We hebben stukken bestudeerd met betrekking tot (de doorontwikkeling van) het beleid, de opdrachten aan de organisaties die het beleid voor de gemeente Nijmegen uitvoeren (Bindkracht10 en Sterker) en eerder uitgevoerd onderzoek.

---

[2] De ANBO heeft in het stuk Spelregels Wmo 2015 normen bij elkaar gebracht (naast wettelijke eisen ook jurisprudentie) als aanzet voor een landelijke kwaliteitsstandaard. Deze spelregels worden onder meer door de VNG gebruikt in de opleidingen voor Wmo-consulenten.

[3] Dit plan fungeert nog steeds als beleidskader.

[4] In deze paragraaf geven wij een beknopte toelichting op de aanpak van het onderzoek. In bijlage 1 zijn de verschillende onderzoekstappen en –methoden uitgebreider beschreven.

Verzamelen en analyseren van cijfers

De Rekenkamer heeft cijfers verzameld bij de gemeente, Bindkracht10 en Sterker. Daarnaast hebben wij cijfers verzameld uit eerder uitgevoerde onderzoeken. Het gaat hierbij zowel om cijfers met betrekking tot aantallen meldingen, gestelde vragen, afgegeven indicaties en dergelijke, als om ervaringen van cliënten. Wij hebben de cijfers geanalyseerd en daarmee onder meer ontwikkelingen in de tijd in beeld gebracht.

Verzamelen van cliënten-ervaringen

Parallel aan het bestuderen van (beleids)stukken en verzamelen en analyseren van cijfers, hebben wij zelf ervaringen van cliënten opgehaald. Dat hebben we gedaan via:

- Enquêtes bij bezoekers (69), vrijwilligers (27) en werkbegeleiders (9) van de Stips;
- Interviews bij cliënten (10) die een aanvraag in het kader van de Wmo hebben gedaan en waarbij het proces is afgerond;
- Het volgen van cliënten (10) die een aanvraag in het kader van de Wmo hebben gedaan en waarbij het proces juist is gestart; met deze cliënten is op verschillende momenten tijdens het proces telefonisch contact geweest en er is een onderzoeker aanwezig geweest bij het keukentafelgesprek;[5]
- Analyse van onderzoeksverslagen (20).

Dit deel van het onderzoek is kwalitatief. Hierbij is het uitgangspunt niet representativiteit, maar het voeren van zoveel gesprekken dat extra gesprekken geen nieuwe inzichten meer opleveren. Omdat het in dit onderzoek gaat om een afgebakend proces (de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo) en niet om het ophalen van een breed beeld over zorg en welzijn, kon volstaan worden met een relatief beperkt aantal gesprekken met cliënten. Hetzelfde geldt voor de enquêtes bij de Stips om een beeld te krijgen van de ervaringen van bezoekers, vrijwilligers en werkbegeleiders. De gesprekken en enquêtes zijn niet de enige bron geweest, waarop de Rekenkamer haar uiteindelijke oordeel heeft gebaseerd. De uitkomsten uit de enquêtes en gesprekken met cliënten zijn teruggelegd bij de betrokkenen bij het proces binnen en buiten de gemeente én naast de bevindingen uit andere bronnen gelegd (zie toelichting op andere onderzoekstappen (of bijlage 1) voor een uitgebreidere toelichting).

Interviews met betrokkenen van de gemeente, Bindkracht10 en Sterker

Op diverse momenten in het onderzoek hebben wij (groeps)interviews gevoerd met medewerkers die direct contact hebben met cliënten én andere sleutelfiguren. Het ging om de portefeuillehouders herziening Wmo-stelsel en welzijn en zorg, ambtelijk betrokkenen en betrokkenen van Bindkracht10 en Sterker. Van alle gesprekken is een verslag op hoofdlijnen gemaakt, dat voor verificatie is teruggelegd.

[5] De doorlooptijd van het onderzoek is voor een belangrijk deel bepaald door de tijd dat de gevolgde cliënten wachtten op hun keukentafelgesprek. De gevolgde cliënten hebben zich tussen begin maart en 10 mei 2019 gemeld. Het laatste bijgewoonde keukentafelgesprek vond plaats op 27 augustus 2019. Voor details wordt verwezen naar bijlage 1.

Bijeenkomst met betrokkenen uit het veld

Als één van de laatste stappen in het onderzoek hebben wij een bijeenkomst georganiseerd voor betrokkenen uit het veld. Uitgenodigd waren onder meer betrokkenen van de Stips en Sociaal Wijkteams, onafhankelijke cliëntondersteuners, collectieve belangenbehartigers van verschillende organisaties en vertegenwoordigers van adviescommissies van het college. De leden van de klankbordgroep uit de raad hebben wij daarnaast als toehoorder uitgenodigd, evenals vier ambtenaren van de gemeente. In de bijeenkomst is in deelgroepen gesproken aan de hand van stellingen. Op deze manier heeft de Rekenkamer bevindingen getoetst en verbeterpunten opgehaald.

Rapportage

Op basis van de bestudeerde (beleids)stukken en cijfers, de verzamelde cliëntervaringen en de informatie uit de interviews en de bijeenkomst met betrokkenen uit het veld, hebben wij de bevindingen op een rij gezet. Deze zijn voor een toets op de feiten voorgelegd aan de contactpersonen voor dit onderzoek bij Bindkracht10, Sterker en de gemeente. Zij hebben ons gewezen op een aantal feitelijke onjuistheden en omissies. Deze hebben wij verwerkt. Alle bevindingen zijn opgenomen in het bijlagenboek dat bij dit rapport hoort. De bevindingen hebben wij afgezet tegen het toetsingskader en op basis daarvan heeft de Rekenkamer conclusies getrokken en aanbevelingen geformuleerd. We hebben daarbij niet alleen naar de letter van de wet of een regel gekeken, maar ook naar de geest daarvan. Het college en de besturen van Bindkracht10 en Sterker zijn door ons in de gelegenheid gesteld te reageren op de conclusies en aanbevelingen. Zij hebben daarvan gebruik gemaakt. Nadat de Rekenkamer hun reacties heeft voorzien van een nawoord, is het rapport aan de raad aangeboden en daarmee openbaar gemaakt.

De Rekenkamer is bij de uitvoering van het onderzoek ondersteund door onderzoekers van ZorgfocuZ uit Groningen.

1.5 LEESWIJZER

Voorliggend rapport vervolgt na dit hoofdstuk, met een korte schets van de context van het Rekenkameronderzoek en de organisatie van de toegang tot de Wmo in Nijmegen (hoofdstuk 2), de conclusies (hoofdstuk 3) en aanbevelingen (hoofdstuk 4) uit het onderzoek. De reactie van het college en de besturen van Sterker Sociaal Werk en Bindkracht10 op de conclusies en aanbevelingen zijn opgenomen in hoofdstuk 5. Deze reacties zijn in hoofdstuk 6 voorzien van een nawoord van de Rekenkamer.

Bij dit rapport hoort een bijlagenboek. In de bijlagen is meer gedetailleerde informatie opgenomen. Het gaat om een nadere toelichting op de aanpak van het onderzoek (bijlage 1), het toetsingskader (bijlage 2 en 3), de ervaringen van cliënten (bijlage 4 en 7), cijfers en achtergrondinformatie (bijlage 5 en 6), de reacties van betrokkenen uit het veld op de vraag ‘houden zoals het is / trots op - veranderen’ (bijlage 8), organisatiemodellen voor wijkteams (bijlage 9) en een verklaring van gebruikte afkortingen (bijlage 10).

2. TOEGANG TOT ONDERSTEUNING VANUIT DE WMO

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor zorg aan langdurig zieken en ouderen, jeugdzorg en werk en inkomen. De basis hiervoor wordt gevormd door de (nieuwe) Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet. In dit onderzoek gaat het om de toegang tot Wmo-voorzieningen; hoe is die georganiseerd, hoe wordt die door cliënten ervaren en in hoeverre wordt voldaan aan de wettelijke en beleidsmatige eisen.

2.1 CONTEXT VAN HET REKENKAMERONDERZOEK

De bedoeling van de Wmo is om de zelfredzaamheid en participatie van mensen met lichamelijke en/of psychische beperkingen 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 ondersteuning kunnen mensen in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening. De overeenkomstige gedachten achter de decentralisaties in het sociale domein zijn[6]:

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

Het in de praktijk brengen van de decentralisatie van de verschillende wetten was om meerdere reden complex. Zo was er tot kort voor 1 januari 2015 op onderdelen nog onzekerheid over de taken en verantwoordelijkheden die gemeenten zouden krijgen en hadden gemeenten niet of nauwelijks inzicht in 'hun' cliëntenbestand. Daarbij kwam dat gemeenten geen ervaring hadden op het gebied van de Jeugdwet en de taken die per 1 januari 2015 aan de Wmo werden toegevoegd. In deze situatie moest de gemeente, samen met partijen waarvoor de constellatie waarin (samen)gewerkt moest worden ook nieuw was, de continuïteit van zorg voor cliënten garanderen en het toe leiden naar zorg voor nieuwe cliënten in goede banen leiden.

---

6 De beschrijving van de (landelijke) doelen van de decentralisaties is in uitgebreidere vorm te vinden in het SCP-rapport Overall rapportage sociaal domein 2015, Rondom de transitie (mei 2016).

2.2 ORGANISATIE VAN DE TOEGANG TOT DE WMO IN NIJMEGEN

In het Wmo-beleidsplan 2012 – 2015 is in Nijmegen de basis gelegd voor de organisatiestructuur om invulling te geven aan de decentralisaties. Het beleidsplan is in de daarop volgende jaren meer concreet uitgewerkt; onder meer op basis van de eerste ervaringen die werden opgedaan in de stadsdelen waar met (onderdelen van) de nieuwe structuur werd geëxperimenteerd. In de beleidsnota Wmo en Jeugd (Veur Mekäör) 2015 – 2018 is de 'basisinfrastructuur voor zorg en welzijn' nog eens bevestigd.

In deze paragraaf geven we een beknopte toelichting op de organisatie van de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo in Nijmegen.[7] In bijlage 9 is een overzicht opgenomen van mogelijke organisatievormen van wijkteams. Het gaat om modellen uit het rapport 'Organisatievormen en positionering van (wijk)teams – Overwegingen en ervaringen van gemeenten in beeld' dat in 2017 is opgesteld in het kader van het landelijke programma 'Integraal werken in de wijk'[8].

Wanneer een inwoner een (hulp)vraag heeft, meldt hij zich bij de gemeente of bij een organisatie die door de gemeente is aangewezen voor het afhandelen van hulpvragen. Afhankelijk van de aard van de (hulp)vraag gaat een Nijmegenaar naar een Stip of een Sociaal Wijkteam. In elk stadsdeel (10) is een Stip[9] en een Sociaal Wijkteam gevestigd. Met het oog op een heldere structuur voor informatie, advies en ondersteuning op wijkniveau, is er voor gekozen de Stips en Sociaal Wijkteams per stadsdeel steeds in hetzelfde gebouw te vestigen. Het doel van het vormen van de Stips was om het versnipperde informatie- en adviesaanbod te stroomlijnen, het vormgeven van de één-loket- gedachte en het zorgen voor een goede aansluiting tussen informatie en advies (kortdurend) en de Sociaal Wijkteams (zo dicht mogelijk op elkaar). De Stips vormen binnen de wijk het eerste aanspreekpunt voor inwoners met een (hulp)vraag en zijn daarmee dan ook voorliggend aan de Sociaal Wijkteams. In de Sociaal Wijkteams werken professionals met verschillende achtergronden. De consulenten van de Sociaal Wijkteams leiden inwoners toe naar zorg en hulp vanuit de Wmo en Jeugdwet, en bieden waar mogelijk zelf ondersteuning of hulp. De organisatie van de Stips en de Sociaal Wijkteams heeft de gemeente via een subsidiebeschikking bij respectievelijk Bindkracht10 en Sterker Sociaal Werk (verder: Sterker) neergelegd.
Inmiddels hebben duizenden inwoners contact gehad met de Stips en de Sociaal Wijkteams en zijn zij door hen (op weg) geholpen met hun (hulp)vraag. De uitgaven voor het totale begrotingsprogramma 'welzijn, wijkontwikkeling en zorg' bedraagt bijna 25% van de totale gemeentelijke uitgaven in de begroting 2020.

---

7 Voor een uitgebreid overzicht van de doelen, uitgangspunten en randvoorwaarden bij de start van de Stips en Sociaal Wijkteams verwijzen wij naar bijlage 7 uit het Rekenkamerrapport Sturen op zorg.

8 In het landelijke programma 'Integraal werken in de wijk' bundelen Movisie, het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, het Nederlands Jeugdinstituut, Vilans en de Werkplaatsen Sociaal Domein de krachten om samen met professionals en beleidsmakers kennis en expertise over integraal werken te ontwikkelen en toegankelijk te maken.

9 Naast de Stips per stadsdeel is er sinds oktober 2018 ook een jongeren-Stip. In bijlage 6 is uitgebreid ingegaan op de Stips per stadsdeel en de jongeren-Stip.

De Stips zijn een plek voor informatie, maar ook voor ontmoeting en activering.

De Stips zijn ontstaan door diverse gesubsidieerde organisaties op het gebied van informatie en advies bij elkaar te brengen. De Stips zijn er 'voor en door' bewoners; dat is ook de reden dat er gewerkt wordt met vrijwilligers. De vrijwilligers worden ondersteund door professionals van Bindkracht10. Daarnaast zijn de vier gemeentelijke Publieksvoorlichters werkzaam in de Stips.[10] Zij vormen de schakel tussen de inwoners en de gemeentelijke organisatie. Daartoe voorzien zij de Stips van informatie van de gemeente en geven zij advies over gemeentelijke regelingen op het gebied van zorg en inkomen. De openingstijden van de Stips verschillen van 3 tot 8 dagdelen. De locaties en openingstijden zijn bepaald in overleg met wijkbewoners en professionals werkzaam in de wijk. Hierbij was de eis van de gemeente dat een Stip minimaal 3 dagdelen geopend moet zijn, en de XL Stips (Dukenburg en Oud West) minimaal 5 dagdelen. In de loop der jaren zijn de openingstijden van enkele Stips aangepast. In bijlage 6 is een overzicht opgenomen van de locaties van de Stips en de dagdelen dat ze geopend zijn. Tijdens de openingstijden van een Stip kunnen inwoners binnenlopen met hun vraag; het is niet nodig vooraf een afspraak te maken (maar dat kan wel). Daarnaast is er de Stiplijn; hier kunnen inwoners hun vragen telefonisch voorleggen. De Stiplijn handelt ook vragen af die inwoners via e-mail stellen. Behalve dat de Stips vragen van inwoners beantwoorden, helpen zij inwoners onder andere (op weg) bij het invullen van formulieren, het leggen van contact met instanties of het bieden van een luisterend oor. Wanneer een inwoner met een (hulp)vraag bij de Stip komt die bij het Sociaal Wijkteam thuis hoort, kan de vrijwilliger van de Stip hiervoor geen melding doen bij het Sociaal Wijkteam. De inwoner moet dat zelf doen, waarbij een vrijwilliger natuurlijk wel kan helpen.

De Stips hebben ook een functie in ontmoeting en verbinding, zowel op de locatie van de Stip zelf als in de wijk. Het onderdeel ontmoeting maakt geen onderdeel uit van ons onderzoek.

De Sociaal Wijkteams zijn er voor het toe leiden van inwoners naar zorg en hulp vanuit de Wmo en Jeugdwet én het waar mogelijk zelf bieden van ondersteuning of hulp.

Uitgaande van het principe één huishouden, één plan is er gekozen voor één toegangspoort tot zorg en ondersteuning. De Sociaal Wijkteams zijn daarin de spil. Idee hierachter was: minder bureaucratie en minder differentiatie in de hulp en dienstverlening. In de Sociaal Wijkteams zijn consulenten werkzaam met verschillende achtergronden. Zij handelen vragen af die passen bij hun specialisme: Jeugd, Wmo-nieuw of Wmo-klassiek[11]. Inwoners kunnen zich telefonisch of met een ingevuld webformulier melden bij het Sociaal Wijkteam. De Sociaal Wijkteams kennen geen fysiek

---

10 De Publieksvoorlichters zijn in dienst van de gemeente Nijmegen, maar werkzaam bij de Stips.

11 Bij Wmo-klassiek gaat het om ondersteuningsvormen die voor de decentralisatie in 2015 al onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vielen. Concreet betreft het: hulp bij het huishouden en hulpmiddelen (rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, overige hulpmiddelen).
Bij Wmo-nieuw gaat het om ondersteuningsvormen die vanaf 2015 onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Het gaat dan concreet om ondersteuningsvormen die vallen onder Wmo-ondersteuning (bijvoorbeeld begeleiding, dagbesteding, persoonlijke verzorging en vervoersdiensten voor dagbesteding) en Wmo-verblijf (bijvoorbeeld opvang, crisisopvang en begeleiding rondom opvang).

loket. De melding wordt opgenomen door het Team Centrale Aanmelding (TCA)[12]: deze handelt de melding waar mogelijk zelf af; als dit niet kan stuurt het TCA deze door naar het Sociaal Wijkteam in de wijk waar de cliënt woont. De consulenten van de Sociaal Wijkteams onderzoeken daarop wat de hulpvraag en de daarbij passende oplossing is. Zij doen dit door in gesprek te gaan met de inwoner, het zogenaamde keukentafelgesprek. Zo nodig doen zij aanvullend onderzoek. Hun bevindingen leggen zij vast in een onderzoeksverslag dat gedeeld wordt met de inwoner. Deze kan daar op reageren; zo nodig wordt het verslag naar aanleiding daarvan aangepast. Zo mogelijk wordt na afloop van het gesprek al een aanvraagformulier ingevuld en door de inwoner ondertekend. Dit aanvraagformulier heeft in het primaire proces verder geen functie. De gemeente geeft de beschikking af op basis van het 'productbestelformulier' dat de consulent van het Sociaal Wijkteam aan de gemeente stuurt. De inwoner heeft de mogelijkheid bezwaar te maken tegen het besluit van de gemeente.
Resultaat van het onderzoek door de consulent kan ook zijn dat de inwoner niet in aanmerking komt voor een Wmo-maatwerkvoorziening. Dat is het geval wanneer de oplossing voor de hulpvraag gevonden kan worden in een algemene voorziening (bijvoorbeeld een maaltijdservice of activiteiten in een wijkcentrum), in de eigen omgeving (door bijvoorbeeld inzet van de mantelzorger) of door kortdurende hulp vanuit het Sociaal Wijkteam zelf. De consulent van het Sociaal Wijkteam geeft dit aan in het verslag voor de cliënt en het advies aan de gemeente. Voor het gebruik van een algemene voorziening hoeft de inwoner geen aanvraag in te dienen; hij kan hier direct gebruik van maken. Ondanks een negatief advies, kan een inwoner ervoor kiezen om toch een aanvraag voor een Wmo-maatwerkvoorziening in te dienen.

Stelselherziening

Op het moment dat voorliggend rapport vrijwel afgerond was, heeft het college van Burgemeester en Wethouders een voorstel aan de raad gedaan over de 'stelselherziening' in het sociaal domein.[13] Het college stelt voor om te gaan werken met 'brede basisteams' en daarbij onderscheid te maken tussen Jeugd & Gezin en Volwassenen. Aan de raad is voorgesteld in te stemmen met een breed basisteam Jeugd & Gezin per 2021 en daarvoor een aanbestedingsprocedure te starten. Voorgesteld is de vorming van een breed basisteam voor Volwassenen te temporiseren. Bij het formuleren van de aanbevelingen naar aanleiding van ons onderzoek hebben wij rekening gehouden met het raadsvoorstel. Wij hebben geen rekening kunnen houden met de raadsbehandeling daarover. Die was namelijk aan de orde in de cyclus van de Politieke Avond van december 2019. In die periode lag ons rapport voor bestuurlijk hoor- en wederhoor bij het college en de besturen van Sterker en Bindkracht10.[14]

---

12 TCA is het Team Centrale Aanmelding van Sterker. Inwoners met een hulpvraag dienen zich telefonisch of via een webformulier te melden bij het TCA. Een nadere toelichting is opgenomen in bijlage 4.

13 Collegebesluit 3.3 'Doorontwikkeling toegang en ambulante hulpverlening voor Volwassenen en Jeugd en Gezin' dd. 19 november 2019.

14 Het college en de besturen van Sterker en Bindkracht10 zijn door ons in de periode van 27 november tot en met 11 december 2019 in de gelegenheid gesteld te reageren op de conclusies en aanbevelingen in voorliggend rapport.

3. CONCLUSIES

De Rekenkamer trekt op basis van het onderzoek drie hoofdconclusies over de toegang tot de Wmo vanuit cliëntperspectief. Deze conclusies zijn in dit hoofdstuk onderbouwd met een analyse van de bevindingen uit de bijlagen en aangevuld met informatie uit de gevoerde gesprekken en de bijeenkomst met betrokkenen uit het veld.

De Rekenkamer concludeert dat:

1. De *organisatie* van de toegang tot Wmo-voorzieningen in Nijmegen in *opzet* goed is vormgegeven, maar bij inwoners beperkt bekend is. Ook lopen de Stips en de Sociaal Wijkteams bij de uitvoering van hun werk tegen hun grenzen aan, waardoor de toegang tot voorzieningen onder druk staat.
2. Cliënten tevreden zijn over het contact met de Stips en de Sociaal Wijkteams. In het *proces* rond hun (hulp)vraag doet zich echter een aantal knelpunten voor, waar zowel de cliënten als de (medewerkers van de) Stips en de Sociaal Wijkteams tegenaan lopen.
3. De gemeente bij het sturen op het Wmo-proces te weinig aandacht heeft voor het cliëntperspectief, waardoor de rechtszekerheid van cliënten onvoldoende gewaarborgd is en er geen zekerheid is dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden.

Conclusie 1: De *organisatie* van de toegang tot Wmo-voorzieningen in Nijmegen is in *opzet* goed vormgegeven, maar is bij inwoners beperkt bekend. Ook lopen de Stips en de Sociaal Wijkteams bij de uitvoering van hun werk tegen hun grenzen aan, waardoor de toegang tot voorzieningen onder druk staat.

Opzet organisatie toegang tot de Wmo goed

In de huidige opzet kunnen inwoners van Nijmegen in de 'basisinfrastructuur voor zorg en welzijn' goed en snel geholpen worden. De Stips zijn – per stadsdeel - de centrale plek in de gemeente voor het beantwoorden van (hulp)vragen van welke aard dan ook, het bieden van een luisterend oor, het bieden van hulp bij het invullen van formulieren, of het doorverwijzen van inwoners naar de juiste instantie. De Sociaal Wijkteams zijn – ook per stadsdeel - de centrale plek voor het toeleiden van inwoners naar zorg en hulp en het waar mogelijk zelf bieden van hulp. Doordat de Stips en de Sociaal Wijkteams zowel inhoudelijk als fysiek nauw op elkaar aansluiten, is het bovendien mogelijk informatie en ervaringen uit te wisselen en cliënten aan elkaar over te dragen. Zo kan voorkomen worden dat Stips mensen te lang bij zich houden en Sociaal Wijkteams worden belast met relatief eenvoudige vragen.

Organisatie toegang tot de Wmo beperkt bekend

Bij inwoners van Nijmegen is de organisatiestructuur voor zorg en welzijn maar beperkt bekend.

Iets meer dan de helft van de inwoners heeft nog nooit van de Stips gehoord, circa driekwart weet niet waar de Stip in zijn wijk gevestigd is (Burgerpeiling 2017 en 2019, zie tabel 1 in bijlage 7). De door ons geënquêteerde bezoekers zijn in de meeste gevallen door anderen (bekenden, professionals van andere organisaties) gewezen op de Stip.

Ook de Sociaal Wijkteams zijn nog relatief onbekend. Hoewel de bekendheid tussen 2017 en 2019 iets is toegenomen, is nog geen kwart van de inwoners redelijk op de hoogte van wat een Sociaal Wijkteam is (Burgerpeiling 2017 en 2019, zie tabel 1 bijlage 5). De meeste van de door de Rekenkamer geïnterviewde en gevolgde cliënten[15] zijn door anderen op het Sociaal Wijkteam gewezen. Van de cliënten die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen, is 65% het eens met de stelling 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag', zo blijkt uit het Cliëntervaringsonderzoek[16] (zie figuur 2 in bijlage 5). Dit is de op één na laagste score van de 247 gemeenten die over 2018 een Cliëntervaringsonderzoek hebben uitgevoerd. Het landelijk gemiddelde ligt op 76% bekendheid. De hoogste scores zijn te zien bij de gemeenten Steenbergen (90%) en Appingedam, Purmerend en Veldhoven (alle drie 87%). Hoe cliënten wisten waar zij moesten zijn, is in de Cliëntervaringsonderzoeken niet gevraagd.

Dat een inwoner de Stips en de Sociaal Wijkteams niet kent, hoeft geen probleem te zijn zolang hij of zij[17] geen (hulp)vraag heeft. Op het moment dat hij wel een (hulp)vraag heeft en deze niet zelf of met zijn netwerk kan oplossen, is het van belang dat hij zich zo snel mogelijk bij een Stip of Sociaal Wijkteam meldt. Dat deze organisaties bestaan, wat zij doen en wat het verschil is tussen beide, is echter moeilijk te achterhalen.
Op de website van de gemeente Nijmegen is zeer beperkt informatie opgenomen over de Sociaal Wijkteams (zie figuur 7 in bijlage 4). De informatie op de website van de Sociaal Wijkteams (Sterker) zelf is ook beperkt. Over de Stips is op de website van de gemeente Nijmegen helemaal geen algemene informatie opgenomen. Zoeken met 'Stip' op www.nijmegen.nl levert op de eerste pagina met zoekresultaten een lijst Nieuwsbrieven Werk en Inkomen op, waarin de volgende tekst staat: 'Komt u er niet uit? Ga voor hulp naar een Stip bij u in de buurt. In elke wijk in Nijmegen zit een Stip waar u informatie en advies kunt krijgen. Kijk op www.stipnijmegen.nl'. Op de website van de Stips zelf is wel uitgelegd wat zij doen, waar de Stips gevestigd zijn en wanneer die

15 Voor de leesbaarheid schrijven we de door de Rekenkamer geïnterviewde en/of gevolgde cliënten. De cliënten zijn namens ons geïnterviewd en gevolgd door onderzoekers van ZorgfocuZ (zie bijlage 1).

16 Gemeenten zijn verplicht elk jaar een Cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Een aantal vragen is voorgeschreven; gemeenten zijn vrij extra vragen toe te voegen. Voor het Cliëntervaringsonderzoek worden alleen cliënten bevraagd die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Cliënten die geen voorziening hebben ontvangen of zijn doorverwezen naar een algemene voorziening, worden niet bevraagd.

17 Voor de leesbaarheid verder: hij.

geopend zijn. Door onze gesprekspartners van Bindkracht10 is aangegeven dat daarnaast veel gedaan wordt om de bekendheid van de Stips te vergroten (zie bijlage 7).
In de gevoerde gesprekken en de bijeenkomst met betrokkenen uit het veld is aangegeven dat niet alleen inwoners, maar ook diverse professionals niet precies weten waarvoor je naar de Stips gaat en waarvoor je bij het Sociaal Wijkteam moet zijn. Ook de cijfers wijzen in die richting: minimaal 39% van de vragen gesteld bij het TCA kan direct worden afgehandeld en hoeft niet te worden doorgezet naar het Sociaal Wijkteam (zie figuur 3 in bijlage 5). Deze vragen hadden ook (deels) door de Stips beantwoord kunnen worden. Van de doorverwijzingen die de Stips doen (circa 20% van het totaal aantal vragen), betreft zo'n 30% een doorverwijzing naar het Sociaal Wijkteam (zie tabel 9 in bijlage 6). Voor zover een inwoner niet de hulp van de Stip nodig had bij het doen van de melding, hadden inwoners zich ook rechtstreeks bij het TCA of via het webformulier kunnen melden. In één van de gevoerde gesprekken met Bindkracht10 werd aangegeven dat bij navraag bleek dat veel klachten over de Stips, klachten over de wachttijden bij de Sociaal Wijkteams bleken te zijn.

Behalve dat de Stips en de Sociaal Wijkteams niet eenvoudig te vinden zijn, lukt het hen tot nu toe ook niet goed de doelgroep te vinden. De ontmoetingsfunctie op de locaties van de Stips, het (mede) organiseren van ontmoeting in de wijk en het *outreachend* werken bij zowel de Stips als de Sociaal Wijkteams komt nog onvoldoende uit de verf. Zowel vanuit de Stips als vanuit de Sociaal Wijkteams is aangegeven dat het vanuit de uitgangspunten van het gemeentelijk beleid zoals preventie en het ontwikkelen van een collectief aanbod, wel belangrijk is hier invulling aan te geven. Men zou hier graag meer tijd aan willen besteden dan in de praktijk mogelijk is. Deze punten werden ook al genoemd in de Evaluatie SWT's, Stips en I&A-lijn dat in februari 2017 door het college ter informatie aan de raad werden aangeboden.[18]

Stips lopen tegen grenzen aan

Zowel bij de Stips, als bij de Sociaal Wijkteams is sprake van een groeiend aantal (hulp)vragen. Dit leidt (vooral bij de Sociaal Wijkteams) tot wachttijden voor cliënten en werkdruk voor medewerkers. De wachtlijsten bij de Sociaal Wijkteams leiden op hun beurt tot extra (hulp)vragen bij de Stips. Zo komt het voor dat cliënten in de tijd dat zij wachten op hun keukentafelgesprek wekelijks bij de Stip langs komen. Het luisterend oor dat daar geboden wordt, houdt hen op de been. De wachtlijsten bij de Sociaal Wijkteams leiden er ook toe dat de Sociaal Wijkteams en de Stips aan een deel van hun taken niet of maar beperkt toekomen. Het gaat hierbij echter juist om taken die de kern vormen van de decentralisaties.

Bij de Stips gaat het om het al genoemde (mede) organiseren van ontmoeting en het preventief en *outreachend* werken. Maar het gaat bij de Stips ook om de indirecte taken van de werkbegeleiders (zoals het trainen van vrijwilligers, of het verbeteren van in – en externe processen). De beschikbare uren voor werkbegeleiding lopen inmiddels namelijk bijna één op één met de openingstijden van de Stips. Op die momenten moeten de werkbegeleiders beschikbaar zijn voor

[18] Dit onderzoek is uitgevoerd door BMC-advies, voor de leesbaarheid schrijven wij in voorkomende gevallen verder: het BMC onderzoek 2017.

vrijwilligers om hen waar nodig te helpen met het beantwoorden van vragen of de beantwoording van complexe vragen van hen over te nemen. In de gevoerde gesprekken is aangegeven dat dit steeds meer van hun tijd vraagt, omdat meer en meer vrijwilligers een 'rugzakje' hebben én door toename van het aantal complexe vragen (qua inhoud en gedrag). Mede hierdoor komen ook de gemeentelijke Publieksvoorlichters vaak niet toe aan hun hoofdtaak: het voorzien van de Stips van informatie en het geven van advies over gemeentelijke regelingen op het gebied van zorg en inkomen. In plaats daarvan springen zij regelmatig bij om inwoners te woord te staan en (op weg) te helpen. Dit geldt ook voor de coördinatoren van de Stips. Wanneer de trend van het toenemende aantal vragen doorzet (door grotere bekendheid van de Stips, door nog meer digitale processen en/of door nog meer afschaling van zorg) kan dit niet in alle stadsdelen opgevangen worden binnen de huidige constellatie, zo werd in de gevoerde gesprekken aangegeven. Bij kleine Stips is er nog ruimte, maar de grenzen bij de andere Stips zijn bereikt. Behalve met de capaciteit van de werkbegeleiders heeft dit ook te maken met de beschikbaarheid van voldoende (gekwalificeerde) vrijwilligers en de huisvesting van de Stips. De borging van continuïteit en kwaliteit van de informatie en adviesfunctie van de Stips staat hiermee onder druk. Om de (vrijwilligers van de) Stips te ontlasten, zijn aan elke Stip financieel experts toegevoegd. In de Stips Dukenburg en Oud West wordt – ook ter ontlasting van de consulenten van de Sociaal Wijkteams - geëxperimenteerd met maatschappelijk werkers bij de Stips. Dilemma bij deze oplossingen is dat het uitgangspunt van de Stips is dat zij er 'voor en door' bewoners zijn. Alle betrokkenen zien het werken met vrijwilligers als een groot goed, zowel voor de inwoners als de vrijwilligers zelf. Over de mate waarin het toenemend aantal (complexe) vragen door vrijwilligers (die steeds vaker een 'rugzakje' hebben) kan worden opgepakt, verschillen de meningen. Waar de één vindt dat sprake is van (continue) aandachtspunten, ziet de ander dat de grenzen bereikt zijn.

Belemmerend voor de (verdere) invulling van de functie van ontmoeting en verbinding door de Stips is ook de huisvesting en het vinden (en vasthouden) van voldoende (gekwalificeerde) vrijwilligers voor deze taak, zo is aangegeven in de gesprekken. Op de huidige locaties is geen of onvoldoende ruimte om invulling te geven aan de Stip als fysieke ontmoetingsplek in de wijk, ook al is dit in het huisvestingsplan voor iedere Stip voorzien. Voor het (mede) organiseren van ontmoeting en verbinding in de wijk, is een ander type vrijwilliger nodig dan voor de informatie en adviesfunctie. De gemeente heeft in het kader van de lopende subsidiebeschikking nu aan Bindkracht10 gevraagd om onderzoek te doen naar kwetsbare punten bij Stips, en daarbij gebruik te maken van de uitkomsten uit dit Rekenkameronderzoek.

Sociaal Wijkteams lopen ook tegen grenzen aan

Door de wachtlijsten komen de consulenten van de Sociaal Wijkteams nauwelijks toe aan het inzetten van het voorliggend veld, preventie en het zelf geven van ondersteuning of hulp aan de cliënt. Naar eigen zeggen van betrokkenen van Sterker was het bij de start van de Sociaal Wijkteams de bedoeling dat zij bij 80% van de meldingen zelf lichte hulp zouden geven; in de overige 20% zouden zij toe leiden naar hulp of zorg. In de praktijk liggen de verhoudingen omgekeerd (zie figuur 23 in bijlage 5).

Het zelf bieden van hulp en ondersteuning kost te veel tijd, waardoor andere cliënten nog langer zouden moeten wachten. De Sociaal Wijkteams zijn hierdoor volgens meerdere betrokkenen die wij hebben gesproken, verworden tot een indicatie-orgaan. Ook komen de consulenten niet toe aan het bieden van nazorg. Door de werkdruk wordt er meestal voor gekozen een dossier af te sluiten, zodat de verantwoordelijkheid voor de cliënt bij de zorgaanbieder ligt. Tenzij er specifieke afspraken zijn gemaakt, komt de cliënt bij het Sociaal Wijkteam weer in beeld als deze een herindicatie nodig heeft. De herindicaties – die in opdracht van de gemeente sinds het voorjaar van 2017 door de Sociaal Wijkteams worden uitgevoerd - maken een substantieel deel uit van het aantal meldingen (zie figuren 8 tot en met 11 in bijlage 5) en zijn één van de oorzaken van de wachtlijsten.

Bij de Sociaal Wijkteams zijn al diverse malen maatregelen genomen om de wachttijden terug te dringen. Bijvoorbeeld het uitbreiden van de capaciteit (soms tijdelijk specifiek gericht op het wegwerken van wachtlijsten, soms structureel) en het efficiënter inrichten van werkprocessen. Dit heeft tot nu toe onvoldoende (structureel) resultaat opgeleverd: de wachtlijsten bestaan nog steeds en de wachttijden zijn in 2019 zelfs weer verder opgelopen.

Samenwerking tussen Stips en Sociaal Wijkteams staat onder druk

Ook de samenwerking tussen de Stips en de Sociaal Wijkteams staat door de wachtlijsten onder druk. In diverse enquêtes en gevoerde gesprekken is aangegeven dat de contacten tussen de Sociaal Wijkteams en de Stips in de loop van de tijd – door de drukte bij de Sociaal Wijkteams – steeds minder zijn geworden. Dit is een probleem genoemd, omdat als een inwoner eenmaal binnen is (bij de Stip) het van grote meerwaarde is als deze direct overgedragen kan worden aan het Sociaal Wijkteam. Nu leidt het er ook toe, zo werd aangegeven, dat de Stip mensen langer bij zich houdt dan zou moeten. Ook in het BMC onderzoek uit 2017 werden deze punten naar voren gebracht. Daarbij werd ook de vraag opgeworpen of vrijwilligers bij de Stips de signalen en vragen voor de Sociaal Wijkteams voldoende herkennen. Als oplossing hiervoor was er voor gekozen een consulent van het Sociaal Wijkteam te laten deelnemen aan het werkoverleg in de Stips; door drukte bij de Sociaal Wijkteams is men daar echter weer mee gestopt. In het verlengde hiervan is in enkele gevoerde gesprekken aangegeven dat er sprake is van een vicieuze cirkel. Omdat er onvoldoende tijd is om te overleggen over de samenwerking en hoe casussen van de Sociaal Wijkteams met behulp van de Stips afgeschaald kunnen worden, blijft de werkdruk bij de Sociaal Wijkteams hoog. Wel is aangegeven dat op de meeste locaties inmiddels weer afspraken zijn gemaakt over de beschikbaarheid van consulenten van het betreffende Sociaal Wijkteams voor het beantwoorden van vragen van vrijwilligers van de betreffende Stip.

Stelselherziening

De gemeente zoekt de oplossing voor onder meer het verkorten van de wachttijden nu in een stelselherziening en een aantal ‘kortetermijnmaatregelen’. Op 19 november 2019 heeft het college van Burgemeester en Wethouders voorstellen aan de raad gedaan voor de stelselherziening. Het college stelt voor om te gaan werken met ‘brede basisteams’ en daarbij onderscheid te maken tussen Jeugd & Gezin en Volwassenen.

Aan de raad is voorgesteld in te stemmen met een breed basisteam Jeugd & Gezin per 2021 en daarvoor een aanbestedingsprocedure te starten. Voorgesteld is de vorming van een breed basisteam voor Volwassenen te temporiseren. Ook op 19 november 2019 besloot het college tot de 'kortetermijnmaatregelen'. De kortetermijnmaatregelen betreffen het verkorte van de aanvraagprocedures of het ambtshalve verlengen van een (af)lopende indicatie. De maatregelen gelden voor specifieke doelgroepen. Om dat die maatregelen tot hogere zorgkosten kunnen leiden, is de looptijd begrensd tot 31 december 2020. De raad is hierover met een brief geïnformeerd.

Conclusie 2: Cliënten zijn tevreden over het contact met de Stips en de Sociaal Wijkteams. In het *proces* rond hun (hulp)vraag doet zich echter een aantal knelpunten voor, waar zowel de cliënten met een (hulp)vraag als de (medewerkers van de) Stips en de Sociaal Wijkteams tegenaan lopen.

Cliënten tevreden over contact

Cliënten zijn tevreden over het contact met Stips en Sociaal Wijkteams rond hun (hulp)vraag. De meeste cliënten vinden de toegang laagdrempelig, geven aan dat de vrijwilligers bij de Stips aardig en behulpzaam zijn, dat zij bij het TCA netjes geholpen zijn en dat de consulenten bij de Sociaal Wijkteams vriendelijk en deskundig zijn. Ook uit de Cliëntervaringsonderzoeken Wmo komt naar voren dat respondenten vinden dat de consulenten hen serieus namen: in 2018 was dit 83%, in 2017 82%. Dit komt overeen met de bevindingen in gemeenten van vergelijkbare grootte (84%).

Knelpunten in het proces

In het proces rond de (hulp)vraag van cliënten doet zich echter ook een aantal knelpunten voor. Een deel van die knelpunten wordt in de praktijk door cliënten en (medewerkers van de) Stips en de Sociaal Wijkteams ervaren. Er zijn ook knelpunten die zij niet ervaren, maar die het gevolg zijn van het feit dat op onderdelen niet voldaan wordt aan de wettelijke en/of beleidsmatige eisen. Daarnaast ziet de Rekenkamer ook nog enkele tekortkomingen in het proces. De belangrijkste knelpunten vanuit *cliëntperspectief*, bestaan op het gebied van:

- de privacy bij de Stips;
- de informatievoorziening vanuit de gemeente;
- de wachttijden;
- het melden van een hulpvraag;
- het keukentafelgesprek;
- het onderzoeksverslag.

Deze knelpunten zijn hierna toegelicht. Meer informatie is te vinden in de bijlagen 4 en 7.
Naast de knelpunten vanuit cliëntperspectief zien wij ook een knelpunt bij de werkwijze voor het afgeven van de beschikking. Daar gaan we hierna ook op in.

Gebrek aan privacy bij de Stips

De Stips hebben geen of onvoldoende spreekkamers, waardoor een inwoner met een (hulp)vraag deze moet stellen in een open ruimte, zonder privacy. Overigens is dit probleem ook al in 2017

benoemd in het rapport naar aanleiding van het onderzoek bij de Stips door de Hogeschool Arnhem Nijmegen.

Informatievoorziening vanuit de gemeente onvoldoende

Een fors deel van de vragen waarmee inwoners bij de Stips komen, is het gevolg van brieven van de gemeente of (ontbrekende) informatie op www.nijmegen.nl (zie ook hiervoor). Informatie is niet duidelijk en/of alleen digitaal beschikbaar. Verder zijn regelingen en processen ingewikkeld genoemd. De vrijwilligers en werkbegeleiders bij de Stips lopen er vervolgens tegenaan dat informatie vanuit de gemeente vaak niet, laat of gefragmenteerd met de Stips gedeeld wordt, terwijl op de website wel naar de Stips verwezen wordt voor hulp. De vrijwilligers kunnen inwoners hierdoor niet altijd goed helpen. Ook de gemeentelijke Publieksvoorlichters die werkzaam zijn in de Stips, lopen er tegen aan dat zij niet, laat of gefragmenteerd geïnformeerd worden vanuit de gemeente en bij het ontwerp van regelingen vaak niet worden betrokken. Zij kunnen hierdoor onvoldoende invulling geven aan hun taak om de vrijwilligers van de Stips voor te bereiden op de beantwoording van vragen op het gebied van zorg en inkomen. Zij hebben hier tegenover gesteld dat wanneer informatie wel beschikbaar is, deze door de vrijwilligers niet altijd gebruikt wordt. Binnen de gemeente is de verantwoordelijkheid voor juiste, volledige en tijdige informatie voor de Stips niet belegd. De uitwisseling van informatie tussen Stips en gemeente is hierdoor te veel afhankelijk van de persoonlijke netwerken binnen de gemeentelijke organisatie van de Publieksvoorlichters en de toegang die zij hebben tot de gemeentelijke systemen. In de door ons gevoerde gesprekken is aangegeven dat in 2018 pogingen zijn ondernomen om tot verbetering van de informatievoorziening te komen, maar dat die tot nu toe niets hebben opgeleverd.

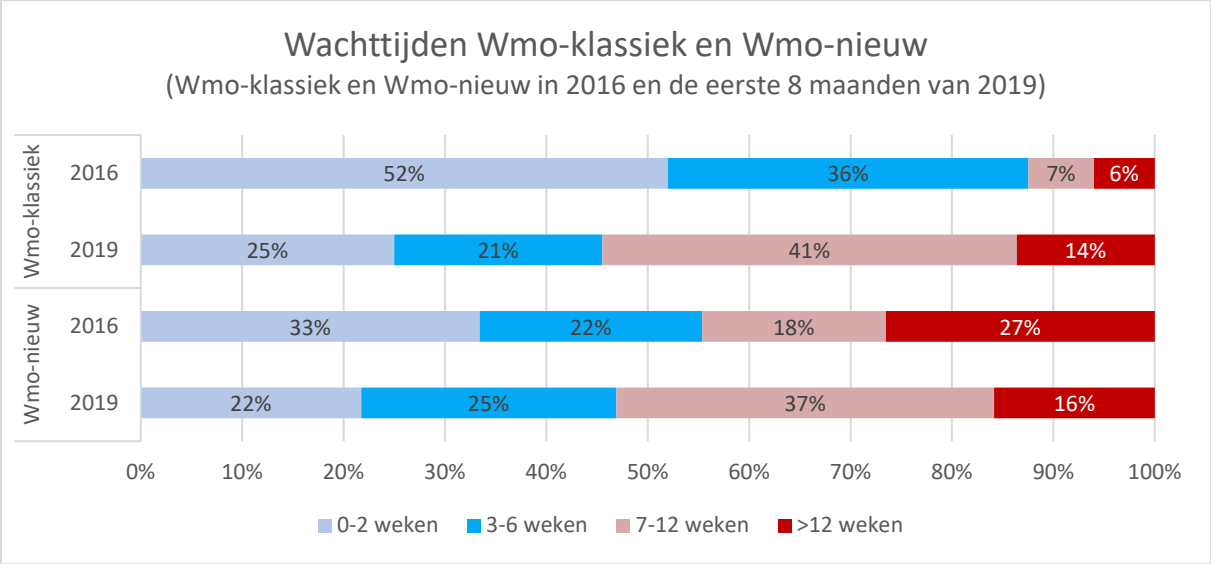
Wachttijden te lang

Voordat een (hulp)vraag is opgelost, doen zich op verschillende momenten wachttijden voor:

- Bij de Stips en de Stiplijn op momenten dat het (erg) druk is.
- Tussen het moment dat een inwoner zich meldt en de ontvangstbevestiging.
  Dit varieerde bij de door ons gevolgde cliënten van enkele dagen tot zes weken.
- Tussen het moment van melding en de uitnodiging voor het keukentafelgesprek.
  In de eerste acht maanden van 2019 vonden deze keukentafelgesprekken voor minder dan de helft van de cliënten met een 'Wmo-vraag' binnen de wettelijke termijn van zes weken plaats (op dit punt wordt hierna uitgebreider ingegaan).
- Tussen het moment dat de beschikking wordt afgegeven en de zorg daadwerkelijk start.
  Over deze wachttijden zijn geen betrouwbare cijfers voor de Wmo beschikbaar. Wel is bekend dat in 66% van het totaal aantal aanvragen (dus Wmo en Jeugd samen) de zorg al start voordat een beschikking is afgegeven.[19]

[19] Bij dit cijfer is toegelicht dat dit voor Jeugd een gebruikelijke werkwijze is. Zorgaanbieders dienen op grond van het regionaal administratieprotocol wel binnen 20 werkdagen te melden dat de zorgverlening gestart is. Voor Wmo was het aanvankelijk zo dat dit alleen bij uitzondering mogelijk was, alleen voor die gevallen waarin de start van de zorg direct nodig was en na goedkeuring van de teamleider van het Sociaal Wijkteam. Nu lijkt dit eerder regel dan uitzondering.

In de eerste acht maanden van 2019 vonden de keukentafelgesprekken voor minder dan de helft van de cliënten met een 'Wmo-vraag' binnen de wettelijke termijn van zes weken plaats. Voor aanmeldingen voor Wmo-nieuw is in 47% van de gevallen binnen zes weken een keukentafelgesprek gevoerd; voor aanmeldingen voor Wmo-klassiek in 46% van de gevallen (zie figuur 1). [20] Figuur 1 laat ook zien dat de wachttijd tot het keukentafelgesprek in de loop van de tijd is toegenomen. In 2016 vond voor Wmo-klassiek nog 88% van de keukentafelgesprekken binnen zes weken na de melding plaats, dat is een verschil van 43 procentpunt ten opzichte van 2019. Voor Wmo-nieuw is de stijging van de wachttijd minder sterk. In 2016 vond het keukentafelgesprek in 55% van de gevallen binnen zes weken plaats, ten opzichte van 2019 is dat een verschil van 9 procentpunt. Uit de registratie van de Sociaal Wijkteams blijkt dat de reden voor lange wachttijden (meer dan 4 weken) in 90% van de gevallen de werkdruk / wachtlijst is.



Figuur 1: *De wachttijd tussen de datum van aanmelding en datum van het eerste keukentafelgesprek (Bron: Cijferrapportage Sterker 2016 en Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019).*

Behalve de herindicaties zijn in de gesprekken die wij voerden binnen Sterker ook de volgende punten genoemd als oorzaken van het in stand blijven van de wachtlijsten: een toenemend aantal aanvragen[21], een toenemend aantal spoedgevallen[22], extra vragen vanuit de gemeente, onvoldoende samenwerking tussen de Stips en Sociaal Wijkteams en onderbezetting bij de Sociaal Wijkteams.

[20] In bijlage 5, figuren 14 t/m 16 en tabel 2 is gedetailleerde cijfermatige informatie te vinden over de wachttijden.

[21] Het aantal aanvragen neemt volgens onze gesprekspartners bij Sterker toe door autonome ontwikkelingen, maar ook door onvoldoende samenwerking met het voorliggend veld, afschaling van zorg elders in de keten (bijvoorbeeld thuis revalideren) en extra vragen vanuit de gemeente.

[22] Het aantal spoedgevallen neemt volgens onze gesprekspartners bij Sterker toe door afschaling elders in de keten en een toename van het aantal overbelaste mantelzorgers.

Dit laatste werd onder meer onderbouwd aan de hand van de vergelijking in het Koersdocument dat in het kader van de gemeentelijke begroting 2020 is opgesteld. Daaruit komt naar voren dat de gemeente Nijmegen gemiddeld minder uitgeeft aan de Sociaal Wijkteams dan de gemeenten die in de vergelijking zijn betrokken. Ook werd genoemd dat de huidige werkwijze voor Wmo-klassiek meer tijd kost.

Met betrekking tot de drukte bij de Stips werd genoemd dat veel herhaalbezoeken voorkomen zouden kunnen worden, wanneer de vrijwilligers van de Stips een inwoner rechtstreeks bij de Sociaal Wijkteams zouden kunnen melden en wanneer er tijdens de openingstijden van de Stips (weer) een consulent van een Sociaal Wijkteam zou meedraaien (of beschikbaar zou zijn).

Een consequentie van de lange wachttijden is volgens betrokkenen van de Stips en Sociaal Wijkteams onder meer dat de situatie van de cliënt gewijzigd is (veelal verslechterd), ten opzichte van het moment dat de melding werd gedaan.

Knelpunten rond het melden van een hulpvraag

Inwoners kunnen hun hulpvraag op drie manieren melden bij de Sociaal Wijkteams: telefonisch (op werkdagen tussen 9.00 en 12.00 uur) of via een digitaal of schriftelijk ingevuld formulier (te downloaden vanaf de website van Sterker). Er is in Nijmegen geen fysiek loket om zich te melden met een hulpvraag. Het doen van een melding is hiermee niet – zoals in de verordening is vastgelegd - volledig vormvrij. De ervaring van de Stips is, dat het doen van een telefonische of schriftelijke melding niet voor iedereen geschikt is. Vrijwilligers van een Stip kunnen een inwoner niet aanmelden; zij kunnen wel helpen bij het doen van de melding door te ondersteunen bij het telefoongesprek of het invullen van het webformulier. Knelpunt is dat het TCA alleen ’s ochtends telefonisch bereikbaar is. Wanneer een inwoner ’s middags bij de Stip komt en liever belt dan mailt en daarbij geholpen willen worden, dan moet deze terug komen op een moment dat de Stip geopend én het TCA telefonisch bereikbaar is.

Knelpunten rond het keukentafelgesprek

Om zich goed te kunnen voorbereiden op het keukentafelgesprek, is het de bedoeling dat cliënten bij de schriftelijke ontvangstbevestiging van hun melding een folder met aanvullende informatie ontvangen, met daarin onder meer een toelichting op het proces en de rechten en plichten van de cliënt. Uit ons onderzoek blijkt dat cliënten de ontvangstbevestiging en folder niet altijd ontvangen. De helft ontving wel een ontvangstbevestiging per mail of telefonisch, maar geen van de cliënten ontving een brief met de folder met aanvullende informatie.
Wanneer een melding na zes tot acht weken nog niet in behandeling is genomen, zouden cliënten met een ‘wachttijdbrief’ hierover geïnformeerd moeten worden. Wij hebben niet kunnen vaststellen of deze brief is verstuurd aan de door ons geïnterviewde en gevolgde cliënten die langer dan zes tot acht weken op het keukentafelgesprek moesten wachten.[23]

[23] Waarom wij dit niet hebben kunnen vaststellen is toegelicht in bijlage 4 onder ‘wachttijd tot uitnodiging’.

Ook voor de uitnodiging voor het keukentafelgesprek bestaat een standaard uitnodigingsbrief. De consulenten die wij spraken, gaven aan dat zij cliënten met name telefonisch uitnodigen. De cliënten hebben aangegeven dat zij bij de uitnodiging (of al bij de ontvangstbevestiging), graag extra informatie hadden ontvangen over de onafhankelijke cliëntondersteuning. Verder is door de cliënten aangegeven dat zij niet wisten wat te kunnen verwachten van het keukentafelgesprek. Dit zeggen de gevolgde cliënten echter niet erg te vinden; zij laten het gesprek over zich heen komen.

In het kader van het onderzoek voor een Wmo-voorziening dient een persoonlijk gesprek[24] met de cliënt gevoerd te worden, tenzij feiten en omstandigheden omtrent de situatie van de cliënt en diens behoefte aan ondersteuning voldoende bekend zijn bij de gemeente. Uit de cijfers van de Sociaal Wijkteams over de eerste acht maanden van 2019 blijkt dat dit niet altijd gebeurt (voor Wmo-klassiek in 51% van de gevallen niet, voor Wmo-nieuw in 34% van de gevallen niet). Dit kan slechts gedeeltelijk verklaard worden uit het feit dat er bij de Wmo sprake is van veel herindicaties en de situatie van de cliënt dus bekend is. Waarom er in andere gevallen geen persoonlijk gesprek is gevoerd, is niet duidelijk geworden in ons onderzoek.

Het kan zijn dat de consulent aanvullende (medische) informatie nodig heeft om een advies voor het al dan niet toewijzen van een maatwerkvoorziening te onderbouwen. In dat geval moet de consulent hiervoor toestemming van de cliënt vragen. Uit de dossiercontroles van Sterker blijkt echter dat toestemmingsformulieren niet (altijd) volledig worden ingevuld. Bij één van de gevolgde cliënten is het medische dossier bovendien niet veilig gedeeld, het is namelijk onversleuteld en via een onbeveiligde mail aan de consulent gestuurd (zie casus 6 in bijlage 4).

Knelpunten rond het onderzoeksverslag

Degene die namens de gemeente het keukentafelgesprek voert dient er zorg voor te dragen dat de cliënt binnen twee weken een verslag van het gesprek ontvangt, het zogenaamde onderzoeksverslag. De cliënt kan zo teruglezen wat er in het keukentafelgesprek is besproken en heeft de gemaakte afspraken zwart-op-wit. Daarnaast geeft het de cliënt de mogelijkheid om iemand in zijn omgeving de besproken zaken in het keukentafelgesprek te laten lezen. Dit is belangrijk, omdat de gemeente bij de beslissing voor het toekennen of afwijzen van de gevraagde voorziening het advies van de consulent volgt en in de beschikking verwijst naar het onderzoeksverslag. Ons onderzoek en de dossiercontrole door Sterker, maken duidelijk dat cliënten lang niet altijd een verslag van het gesprek ontvangen. De geïnterviewde en gevolgde cliënten die wel een onderzoeksverslag ontvingen, ontvingen dit binnen twee weken.

Om in het keukentafelgesprek alle relevante zaken aan bod te laten komen, dient de consulent gebruik te maken van de Easycare en Sonestra-methode. In de door de Rekenkamer geanalyseerde onderzoeksverslagen (die een goede weergave van het gesprek moeten zijn) ontbreken in veel gevallen onderdelen. Verder variëren de verslagen van zeer beknopt tot zeer uitgebreid. Dit is niet altijd te verklaren door de situatie van de cliënt. Het verschilt hoe uitgebreid

[24] Met een persoonlijk gesprek wordt een *face-to-face* gesprek bedoeld dat – met het oog op het beoordelen van de situatie van de cliënt - bij voorkeur bij de cliënt thuis plaatsvindt.

leefgebieden in verschillende verslagen zijn beschreven, ook ontbreken vaak concrete doelen waaraan de cliënt wil werken, is het niet altijd duidelijk of mogelijkheden van algemene voorzieningen of het eigen netwerk zijn verkend en is niet altijd duidelijk in hoeverre casusregie van toepassing is en waar deze dan belegd is. Daarnaast wordt lang niet altijd duidelijk of besproken is wat de behoefte aan ondersteuning van de mantelzorger is en dat de cliënt een eigen bijdrage moet betalen.

Knelpunt werkwijze afgeven beschikking

Naast de knelpunten vanuit cliëntperspectief zien wij ook een knelpunt in de werkwijze bij het afgeven van de beschikking. In tegenstelling tot wat in de Verordening staat, geeft de gemeente geen beschikking af op basis van een ondertekend aanvraagformulier of onderzoeksverslag, maar op basis van een door de consulent van het Sociaal Wijkteam ingevuld 'productbestelformulier'. De gemeente controleert niet op de aanwezigheid van een (ondertekend) aanvraagformulier. De aanvraagformulieren worden door de administratief medewerkers van de Sociaal Wijkteams in 'bulken' aan de gemeente toegestuurd; deze worden daar ook als bulk gearchiveerd. Het aanvraagformulier wordt niet opgenomen in het dossier per cliënt.

Conclusie 3: Bij het sturen op het Wmo-proces heeft de gemeente onvoldoende aandacht voor het cliëntperspectief, waardoor onvoldoende geborgd is dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden, en ook de rechtszekerheid van cliënten onvoldoende geborgd is.

Onvoldoende aandacht voor cliëntperspectief

De gemeente heeft de uitvoering van haar wettelijke taken rond het organiseren van de toegang tot Wmo-voorzieningen uit handen gegeven aan Sterker en Bindkracht10. De gemeente blijft echter verantwoordelijk voor het functioneren van de organisatiestructuur voor zorg en welzijn als geheel. De Rekenkamer realiseert zich dat het daarbij zoeken is naar een balans tussen het geven van vertrouwen en het voeren van regie. De gemeente kan niet op de stoel van medewerkers en het management van Sterker en Bindkracht10 gaan zitten. Tegelijkertijd moet hij zorgen voor werkbare kaders, toezicht houden op de uitvoering en waar nodig bijsturen. De Rekenkamer concludeert dat de gemeente dat laatste tot nu toe vooral heeft gedaan vanuit financieel en juridisch oogpunt, en te weinig vanuit cliëntperspectief. Hierdoor hebben cliënten (nog steeds) te maken met bepaalde knelpunten (zie conclusie 2). Ook is niet gewaarborgd dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden en de rechtszekerheid van cliënten geborgd is. Op grond van de bestudeerde stukken en gevoerde gesprekken ziet de Rekenkamer hiervoor twee mogelijke verklaringen.

De eerste is de situatie rond de decentralisaties in de afgelopen jaren. De gemeente kreeg er een grote (nieuwe) taak bij, er was weinig tijd voor een goede voorbereiding en al snel ontstonden lange wachtlijsten en financiële overschrijdingen. Dit maakte dat aanvankelijk de prioriteit gelegd werd bij het waarborgen van zorgcontinuïteit. Daarna lag de prioriteit bij het terugdringen van de

wachtlijsten, de uitgaven aan zorg en het verbeteren van de stuurinformatie daarvoor. Dat is echter vijf jaar na de start van de decentralisaties nog steeds zo.

Gegeven de startsituatie rond de decentralisaties en de complexe[25] relatie tussen de gemeente en de uitvoerende partijen, vindt de Rekenkamer die prioriteitsstelling in de beginperiode legitiem. Echter, ook al is de waardering van cliënten voor het contact met de Stips en Sociaal Wijkteams hoog, het cliëntperspectief had al eerder een plek in de bijsturing moeten krijgen. Naast hun waardering zijn er immers ook andere aspecten van belang voor cliënten.

Bij het verbeteren van de stuurinformatie was en is er vooral aandacht voor kwantitatieve gegevens. Bij de start in 2015 waren er bij de gemeente nauwelijks (betrouwbare) gegevens beschikbaar om te kunnen (bij)sturen. Het was sturen in de mist, zoals één van onze gesprekspartners het noemde. Inmiddels is het 'kwantitatieve' inzicht van de gemeente in het proces van aanmelding tot en met beschikking behoorlijk toegenomen (zie de gepresenteerde cijfers in bijlage 5). Punt van aandacht hierbij is nog wel dat die gegevens in verschillende systemen deels door Sterker en deels door de gemeente worden bijgehouden. Binnen de gemeente zijn de cliëntgebonden gegevens rond zorg op grond van de Wmo én Jeugdwet inmiddels voor een belangrijk deel bij elkaar gebracht in één 'dashboard'. Dit dashboard is medio september beschikbaar gekomen voor medewerkers binnen de gemeente. Het dashboard wordt de komende tijd verder doorontwikkeld. Dit is belangrijk om op een eenvoudiger wijze meer specifieke analyses te kunnen maken. In het kader van ons onderzoek was het bijvoorbeeld niet (goed) mogelijk (betrouwbaar) inzicht te krijgen in de reden van de beëindiging van een indicatie en de doorlooptijd tussen het afgeven van een beschikking en de levering van zorg. Het is ook belangrijk met het oog op het voornemen meer beschikkingsvrij te indiceren. Er is dan immers bij de gemeente niet meer bekend wie welke zorg krijgt. Zonder afspraken te maken over te registreren data bestaat het risico dat de gemeente dan opnieuw moet 'sturen in de mist'.

Het kwantitatieve inzicht van de gemeente in wat er bij de Stips gebeurt, is nog niet verbeterd ten opzichte van de situatie zoals wij die aantroffen in het onderzoek Sturen op Zorg in 2017. Gegevens die bij de Stips inmiddels wel beschikbaar zijn, worden door de gemeente maar beperkt uitgevraagd. De informatie die de gemeente wel ontvangt wordt niet geanalyseerd. Informatie zoals wij die in het kader van dit onderzoek in bijlage 6 op een rij hebben gezet, was er daardoor nog niet binnen de gemeente. De gemeente heeft hiervoor als verklaring gegeven dat de prioriteit bij de verbetering van de informatievoorziening lag bij die zaken, waar het meeste geld in omgaat.

De tweede mogelijke verklaring die de Rekenkamer ziet, is dat de gemeente zich (te) terughoudend opstelt als het gaat om de bijsturing van de uitvoering door de Stips en de Sociaal Wijkteams. Wij doelen hierbij nadrukkelijk niet op de sturing op werkzaamheden voor individuele cliënten; daar geeft de gemeente terecht het vertrouwen aan de werkers en het management van Sterker en Bindkracht10.

[25] De gemeente en met name Sterker hebben op basis van de gemeentelijke subsidie een opdrachtgever – opdrachtnemerrelatie, in de praktijk zijn zij ook samenwerkingspartners.

Waar de gemeente in de afgelopen jaren de kwantitatieve informatie sterk heeft verbeterd, is het systematisch verzamelen van kwalitatieve informatie achter gebleven. Het meeste wordt opgehaald in gesprekken met het management van Sterker. In het verleden heeft de gemeente op verzoek van Sterker onder meer richtlijnen opgesteld met betrekking tot de kwaliteit van zorgverlening, het aanbod van begeleiding door zorgverleners en de voorwaarden voor pgb's. De gemeente verwacht op dit soort punten (meer) initiatief van Sterker, zo werd door betrokken ambtenaren aangegeven. De Rekenkamer vindt dat de gemeente vanuit de verantwoordelijkheid voor het functioneren van het systeem, juist zelf meer initiatief moet nemen. Dat geldt niet alleen voor het verzamelen van kwalitatieve informatie, maar ook voor het - waar nodig - aanpassen van processen naar aanleiding daarvan. Op basis van de informatie over het verloop van het proces die wel beschikbaar is, gebeurt dat nu nog te weinig.

Gevolg hiervan is dat al eerder geconstateerde knelpunten ook weer in ons onderzoek naar voren komen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de beperkte bekendheid van de Stips en de Sociaal Wijkteams, het gebrek aan privacy bij de Stips, het beperkte gebruik van formats door de consulenten van de Sociaal Wijkteams en het lang niet altijd versturen van het onderzoeksverslag aan cliënten. Het maakt ook dat bijvoorbeeld de knelpunten rond de samenwerking tussen de Stips en de Sociaal Wijkteams en de wijze waarop de gemeente de Stips van informatie voorziet, tot nu toe onvoldoende aandacht heeft gekregen.

Geen zekerheid gelijke behandeling

In de uitvoering is sprake van een aantal werkwijzen dat maakt dat er geen zekerheid is dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden.

Binnen de Sociaal Wijkteams zijn diverse formats beschikbaar. Een functie van formats is dat gelijke gevallen gelijk behandeld kunnen worden; formats bieden duidelijkheid voor cliënten en consulenten en formats vergroten de efficiency. De beschikbare formats worden in de praktijk niet altijd gebruikt. Dit geldt voor standaardbrieven, het toesturen van de folder met informatie over het proces en de rechten en plichten voor cliënten en de methoden voor het voeren van het keukentafelgesprek. Tot maart 2019 werd (zelfs binnen de tien Sociaal Wijkteams) gebruik gemaakt van verschillende formats voor het onderzoeksverslag. Inmiddels is sprake van één format. Bij de cliënten die wij hebben gevolgd die een onderzoeksverslag ontvingen, is gebruik gemaakt van dit format. In de gevoerde gesprekken hebben enkele consulenten aangegeven op onderdelen behoefte te hebben aan meer kaders, en dat zij daarbij ook initiatief van de gemeente verwachten. Dit helpt hen bij het maken van keuzes en het uitleggen daarvan aan cliënten. Als goed voorbeeld uit het verleden zijn de gewijzigde regels rond pgb's[26] genoemd.
Voor alle Stips zijn er enkele basisdocumenten waar vrijwilligers voor de beantwoording van vragen op terug kunnen vallen. Verder wisselt het per Stip welk extra naslagmateriaal beschikbaar is. De betrokkenen bij de Stips verschillen van mening of dit (samen met de nabesprekingen na afloop

[26] pgb: persoonsgebonden budget.

van een dagdeel dat de Stip open was[27]) voldoende is, of dat er meer uniformiteit nodig is. De betrokkenen zijn het er wel over eens dat met de 'nieuwe' website van de gemeente Nijmegen een belangrijke bron van (uniforme) informatie is weggevallen. Dit is een knelpunt genoemd, omdat veel vragen bij de Stips betrekking hebben op zaken die met de gemeente te maken hebben.

In perioden dat het erg druk is bij de Sociaal Wijkteams zijn de consulenten niet of moeilijk bereikbaar voor de vrijwilligers van de Stips. Aangegeven is dat 'de deur dan letterlijk dicht zit'. Overigens zijn op de meeste locaties nu afspraken gemaakt tussen Stips en Sociaal Wijkteams die de samenwerking voor beide partijen – gegeven de drukte – werkbaarder maken. Een aantal gesprekspartners is van mening dat de samenwerking (of zelfs het hele systeem) te veel leunt op persoonlijke netwerken.

Rechtszekerheid onvoldoende gewaarborgd

Cliënten zijn weliswaar tevreden over hun contact met de Sociaal Wijkteams, maar worden onvoldoende geïnformeerd over hun rechten en plichten. Informatie hierover is moeilijk te vinden. Een folder die hierover beschikbaar is, worden lang niet altijd aan cliënten toegestuurd als zij zich melden met hun hulpvraag of wordt uitgenodigd voor het keukentafelgesprek. Tenzij cliënten zich op een andere manier geïnformeerd hebben, weten zij niet dat zij recht hebben op een onafhankelijke cliëntondersteuner, een eigen plan mogen indienen, dat zij een onderzoeksverslag ontvangen, dat zij altijd een aanvraag kunnen indienen (ook als de consulent tot de conclusie komt dat de cliënt geen maatwerkvoorziening nodig heeft) en dat zij bezwaar kunnen maken tegen het besluit van de gemeente naar aanleiding van hun aanvraag.

Uit ons onderzoek en het dossieronderzoek van Sterker blijkt dat het meer dan eens voorkomt dat cliënten geen onderzoeksverslag ontvangen. Bij conclusie 2 lichtten wij al toe wat het belang van zo'n verslag is voor de cliënt: hij heeft afspraken zwart op wit en kan deze laten lezen door bekenden. Het verslag is van belang met het oog op de rechtszekerheid van de cliënt. De gemeente baseert namelijk haar besluit over het toe- of afwijzen van de gevraagde voorziening op het advies van de consulent. Daarvoor is het van belang dat de cliënt gebruik heeft kunnen maken van zijn recht aan te geven of zaken in het verslag ontbreken of onjuist zijn weergegeven. In de praktijk kan hier overigens geen invulling aan gegeven worden, omdat het aanvraagformulier al bij de afronding van het keukentafelgesprek wordt ondertekend en de consulent direct daarop een zogenaamde productbestelling bij de gemeente plaatst.
Verder geldt dat een cliënt bezwaar kan maken tegen het besluit van de gemeente (beschikking). Daarvoor heeft de cliënt het onderzoeksverslag nodig. Overigens stelde de Raad van State in zijn advies bij het voorstel voor de Wmo dat in bepaalde gevallen bezwaar gemaakt kan worden op basis van het onderzoeksverslag (zie bijlage 2). Dit is in het bijzonder van belang voor de rechtszekerheid van cliënten waarvoor de consulent adviseert geen of een algemene voorziening toe te kennen, of waarvoor zorg beschikkingsvrij vanuit het Sociaal Wijkteam wordt gegeven.

[27] Zie voor een toelichting op de nabespreking bijlage 7.

In het beleidsplan Veur Mekäör is vastgelegd dat de adviezen van de consulenten op een aanvraag voor de gemeente leidend zijn voor het besluit; de gemeente toetst deze niet inhoudelijk. De beschikking wordt afgegeven op basis van de zogenaamde productbestelling van de consulent van het Sociaal Wijkteam.[28] Door deze werkwijze kan de consulent al toezeggingen aan de cliënt doen in het keukentafelgesprek, maar evenzo aangeven dat het aanvragen van een maatwerkvoorziening weinig kans van slagen heeft. Alleen in het geval afgeweken wordt van de kaders legt een consulent een situatie voor aan een collega. Dit maakt dat veruit de meeste cliënten afhankelijk zijn van één consulent. Voor de gemeente betekent deze werkwijze dat het geen beeld heeft van de (juridische) kwaliteit van de onderbouwing van de adviezen. Pas nadat bij diverse bezwaarprocedures bleek dat de onderbouwing (in het onderzoeksverslag) onvoldoende was of zelfs het onderzoeksverslag (met onderbouwing) ontbrak, is in 2016 besloten om Sterker één keer per jaar een dossieronderzoek uit te laten voeren. Uit deze controles moet blijken of de inhoud van de dossiers voldoet aan de daaraan gestelde eisen, zo nodig worden verbetermaatregelen genomen. Voorbeeld van zo'n verbetermaatregel is de aanpassing van het format voor het onderzoeksverslag. Tot maart 2019 werd (zelfs binnen de tien Sociaal Wijkteams) gebruik gemaakt van verschillende formats; nu is er nog maar één format.

[28] De aanvraagformulieren die door de cliënten na afloop van het keukentafelgesprek worden ondertekend spelen geen rol in het primaire proces. Deze worden door de administratief medewerker van het Sociaal Wijkteam in 'bulken' aan Bureau Documentaire Informatievoorziening van de gemeente gestuurd. Deze archiveert de aanvraagformulieren als ontvangen 'bulk'; de aanvraagformulieren worden niet toegevoegd aan het dossier per cliënt. De *back-office* van de gemeente – het organisatie-onderdeel dat de beschikkingen afgeeft - krijgt de aanvragen per cliënt dus niet te zien.

4. AANBEVELINGEN

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de zorg aan langdurig zieken en ouderen, jeugdzorg en werk en inkomen. We zijn nu vijf (turbulente) jaren verder en staan aan de vooravond van een stelselherziening in het sociaal domein, die onder meer moet leiden tot brede basisteams voor Volwassenen. Op basis van de conclusies doet de Rekenkamer de volgende aanbevelingen om de toegang tot Wmo voorzieningen vanuit cliëntperspectief effectiever en efficiënter te maken.

De Rekenkamer beveelt de gemeenteraad aan:

1. In de voorbereiding op de besluitvorming over de brede basisteams Volwassenen antwoord te krijgen op een aantal belangrijke vragen die betrekking hebben op de organisatie en uitvoering door die brede basisteams.
2. Het college opdracht te geven zijn verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wmo te versterken door ook toezicht te houden en (bij) te sturen op basis van informatie over de (knelpunten in de) uitvoering.
3. Het college opdracht te geven de in dit onderzoek geconstateerde knelpunten in het proces op te lossen, door daarover afspraken te maken met Sterker en Bindkracht10 en ook binnen de eigen organisatie een aantal zaken te verbeteren.

Wij lichten deze aanbevelingen hierna toe.

Aanbeveling 1: Zorg, in voorbereiding op de besluitvorming over de brede basisteams Volwassenen, voor antwoord op een aantal belangrijke vragen die betrekking hebben op de organisatie en uitvoering door die brede basisteams.

In het kader van de stelselherziening sociaal domein heeft het college aan de raad voorgesteld te gaan werken met ‘brede basisteams’ en daarbij onderscheid te maken tussen Jeugd & Gezin en Volwassenen. Aan de raad is verzocht in te stemmen met de brede basisteams Jeugd & Gezin per 2021 en daarvoor een aanbestedingsprocedure te starten. Verzocht is ook de vorming van de brede basisteams Volwassenen te temporiseren.

De Rekenkamer beveelt de gemeenteraad aan om in de voorbereiding op de besluitvorming over de brede basisteams Volwassenen antwoord te krijgen op tenminste de volgende vragen.

a. Hoe wordt ervoor gezorgd dat de nieuwe organisatiestructuur voor zorg en welzijn bij inwoners en professionals in het veld van zorg en welzijn bekend wordt?
b. Hoe wordt ervoor gezorgd dat werkers in de nieuwe organisatiestructuur inwoners weten te vinden?

c. Hoe wordt het uitgangspunt één gezin, één plan, één regisseur geborgd bij de splitsing van Jeugd & Gezin en Volwassenen?
d. Hoe wordt voorkomen dat wachtlijsten blijven bestaan of opnieuw gaan ontstaan?
e. Hoe wordt - gegeven het feit dat ruim 50% van de Wmo-aanvragen een aanvraag voor een Wmo-klassiek maatwerkvoorziening betreft[29] - voorkomen dat de brede basisteams Volwassenen onvoldoende tijd hebben om (lichte) hulp en ondersteuning te bieden en er opnieuw indicatie-organen ontstaan?
f. Hoe wordt bij beschikkingsvrij indiceren:
    i. Gewaarborgd dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden?
    ii. De rechtszekerheid van cliënten geborgd?
    iii. Omgegaan met de eigen bijdrage van cliënten?
g. Waar ligt (bij de Stips) de juiste balans tussen het uitgangspunt 'voor en door bewoners' en:
    iv. De inzet van professionals?
    v. Uniformiteit bij de invulling van de informatie en adviesfunctie?

Spoorboekje

De Rekenkamer acht het verder van belang dat de gemeenteraad voor de voorbereiding op de besluitvorming over de brede basisteams Volwassenen een 'spoorboekje' van het college ontvangt, waarin is aangegeven op welke momenten (medewerkers van) betrokken partijen, (vertegenwoordigers van) cliënten en de gemeenteraad betrokken worden en wat er dan van hen verwacht wordt.

Aanbeveling 2: Geef het college opdracht zijn verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wmo te versterken door ook toezicht te houden en (bij) te sturen op basis van informatie over de (knelpunten in de) uitvoering.

De gemeente heeft de uitvoering van haar wettelijke taken rond het organiseren van de toegang tot Wmo-voorzieningen uit handen gegeven aan Sterker en Bindkracht10 (en vanaf 2021 aan een organisatie die de brede basisteams gaat organiseren). De gemeente blijft echter verantwoordelijk voor het functioneren van de organisatiestructuur voor zorg en welzijn als geheel. Om die verantwoordelijkheid waar te kunnen maken, is het nodig:

a. Heldere afspraken te maken over de verantwoordelijkheden, functies en taken van betrokken partijen (inclusief de gemeente zelf) ten aanzien van de (uitvoering van de) Wmo.
   Hierdoor wordt niet alleen voor alle partijen duidelijk waar verantwoordelijkheden beginnen en eindigen, maar kan de gemeente ook haar toezichthoudende rol beter waarmaken. Op basis van de bevindingen uit het onderzoek 'Sturing externe relaties' door de afdeling Stadscontrol

[29] Wmo-klassiek maatwerkvoorzieningen betreffen zaken zoals rolstoelen, woningaanpassingen en huishoudelijke hulp.

worden binnenkort afspraken gemaakt over een gemeentebrede aanpak hiervoor. De Rekenkamer adviseert hier gebruik van te maken.

b. Het dashboard met cliëntgebonden data verder door te ontwikkelen.
Het dashboard biedt inmiddels een schat aan informatie die het mogelijk maakt gericht bij te sturen. Om nog betere en ook andere analyses te kunnen maken is het van belang dat het dashboard verder door ontwikkeld wordt.

c. Voordat beschikkingsvrij geïndiceerd gaat worden te bepalen welke gegevens van de cliënten die zo geholpen worden nodig zijn om te kunnen bijsturen.
Dit is belangrijk, om te voorkomen dat de gemeente opnieuw in een situatie van 'sturen in de mist' terecht zou komen, omdat geen of onvoldoende gegevens bekend zijn van cliënten.

d. Periodiek informatie te verzamelen over de uitvoering van (de toegang tot) de Wmo.
Dit is nodig om eventuele knelpunten in de uitvoering te signaleren en op basis daarvan de uitvoering bij te sturen. Wij bevelen aan daartoe:
   i. Het jaarlijkse dossieronderzoek door Sterker te benutten als bron voor verdiepend onderzoek naar eventuele knelpunten in de uitvoering.
   Als uit het dossieronderzoek bijvoorbeeld blijkt dat onderzoeksverslagen veelal ontbreken, is het nuttig om nader te onderzoeken of deze wel bestaan en aan de cliënt gestuurd zijn.
   ii. In het verplichte Cliëntervaringsonderzoek ook cliënten mee te nemen die naar aanleiding van hun melding zijn verwezen naar een algemene voorziening of die geen voorziening hebben ontvangen.
   De Rekenkamer en de adviescommissie JMG hebben dit al eerder geadviseerd. Wij komen er nu op terug, omdat het voornemen is veel meer beschikkingsvrij te indiceren (en dus minder toe te leiden naar maatwerkvoorzieningen).
   iii. Vaker kwalitatief onderzoek te doen onder cliënten.
   Kwalitatief onderzoek levert meer informatie op over het verloop van het proces in de praktijk (en hoe cliënten dat ervaren), dan kwantitatief onderzoek. Het kan daarmee ook beter inzicht geven in het effect van verbetermaatregelen.

Aanbeveling 3: Geef het college opdracht de in dit onderzoek geconstateerde knelpunten in het proces op te lossen, door daarover afspraken te maken met Sterker en Bindkracht10 en ook binnen de eigen organisatie een aantal zaken te verbeteren.

Afspraken met Sterker en Bindkracht10

Een deel van de knelpunten benoemd in de conclusies vraagt om oplossingen door Sterker en/of Bindkracht10 (of de organisatie die de brede basisteams gaat organiseren, als het realiseren van de oplossingen meer tijd vraagt). Daarbij is het zaak dat de gemeente vanuit zijn verantwoordelijkheid voor het functioneren van de organisatiestructuur voor zorg en welzijn als

geheel, er voor zorgt dat zij daarvoor de mogelijkheid hebben en dat dit ook daadwerkelijk gebeurt. Dit betekent niet dat de gemeente op de stoel van de consulent moet gaan zitten, of op die van de manager van de uitvoerende organisatie. Het betekent wel dat de gemeente periodiek onderzoek moet (laten) doen naar het verloop van het proces en in gesprekken met de betrokken organisaties structureel aandacht moet hebben voor de bevindingen daaruit. Dit met het oog op het steeds kunnen waarborgen van de rechtszekerheid en gelijke behandeling van cliënten.

Verbeteringen in de eigen organisatie

De wachtlijsten bij de Sociaal Wijkteams leiden tot diverse knelpunten (zie conclusie 1 en 2). Wij zien een aantal mogelijkheden waarmee de gemeente met relatief eenvoudige maatregelen in de eigen organisatie de Stips en Sociaal Wijkteams kan ontlasten. Het gaat dan in elk geval om:

a. Het verbeteren van de informatie op de gemeentelijke website.
   Goede informatie op de website draagt eraan bij dat inwoners weten waar ze met welke vraag moeten zijn, of – zo nodig met hulp van een vrijwilliger van de Stip - direct antwoord vinden op hun vraag. Waar het specifiek gaat om de Wmo, laten de websites van andere gemeenten zien dat het veel duidelijker kan. Enkele voorbeelden hiervan zijn de websites van (uitvoerende organisaties in) Apeldoorn, Enschede, Groningen, Haarlem, Leeuwarden, Utrecht en Tilburg.

b. Het geven van kaders aan consulenten van de Sociaal Wijkteams.
   De consulenten van de Sociaal Wijkteams hebben aangegeven op onderdelen behoefte te hebben aan meer kaders van de gemeente (wat mag wel en wat mag niet). Dit geeft hen houvast in (keukentafel)gesprekken met de cliënten en scheelt hen tijd, omdat zaken niet uitgezocht hoeven worden. Om dit te kunnen doen is een goede wisselwerking over het verloop van het proces tussen de gemeente en Sterker nodig.

c. Het verlengen van de looptijd van indicaties.
   De herindicaties maken een substantieel deel uit van het aantal meldingen dat binnenkomt bij de Sociaal Wijkteams. Wanneer indicaties met een langere looptijd worden afgegeven, zijn minder vaak herindicaties nodig. De Rekenkamer beveelt aan op basis van een analyse van het databestand met gegevens van cliënten na te gaan voor welke groepen de looptijd van de indicatie verlengd zou kunnen worden. Te denken valt aan cliënten met een chronische of progressieve ziekte, hulp bij het huishouden voor 75+ of cliënten waarvan duidelijk is dat hun zelfredzaamheid niet verder toe zal nemen.

d. Het toepassen van de uitgangspunten voor duidelijke communicatie door de overheid.
   Bij de Stips komen veel mensen die informatie van de gemeente niet begrijpen. Op 8 juli 2019 heeft de gemeente Nijmegen de ‘Direct Duidelijk Deal’ ondertekend. Dit is onderdeel van de landelijke campagne Direct Duidelijk voor duidelijke communicatie door de overheid. Binnen de gemeente Nijmegen worden bestaande brieven, folders en dergelijke herschreven, zodat ze voor de meeste mensen te begrijpen zijn. Het is de bedoeling dat al het informatiemateriaal gericht aan inwoners, direct in duidelijke taal wordt geschreven. De gemeente kan de Stips ontlasten door, bij de prioriteitsstelling voor het (her)schrijven van brieven, folders en de

informatie op de gemeentelijke website, rekening te houden met de onderwerpen waarover bij de Stips de meeste vragen worden gesteld. De Rekenkamer stelt voor vrijwilligers (en klanten) van de Stips hierbij als klankbord te gebruiken.

e. Het bij één afdeling binnen de gemeente leggen van de verantwoordelijkheid voor het tijdig delen van juiste en volledige gemeentelijke informatie met de Stips.
f. Het steviger inzetten van de Publieksvoorlichters als *linking pin* tussen de gemeente en de Stips.

   Behalve dat de gemeente de Stips met het doorvoeren van de verbeterpunten e en f kunnen ontlasten, zijn deze ook een belangrijke voorwaarde voor een goede invulling van de hiervoor genoemde verbeterpunten a en d.

5. BESTUURLIJKE REACTIES

De Rekenkamer heeft het college van Burgemeester en Wethouders en de besturen van Sterker Sociaal Werk en Bindkracht10 in de gelegenheid gesteld te reageren op de conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek. Deze reacties zijn opgenomen in het vervolg van dit hoofdstuk.

5.1 REACTIE COLLEGE VAN HET BURGEMEESTER EN WETHOUDERS

In deze paragraaf is de reactie van het college van Burgemeester en Wethouder op de conclusies en aanbevelingen opgenomen.

Geachte heer Backus,

Met belangstelling hebben wij kennisgenomen van uw rapport over de toegang tot ondersteuning Wmo en graag maken we gebruik van de geboden gelegenheid tot het geven van een reactie.

Als eerste willen we aangeven, dat wij in grote lijn de door u beschreven situatie ten aanzien van de toegang tot de Wmo herkennen. Ook wij zien dat de opzet van de toegang tot de Wmo goed is vormgegeven, maar dat deze niet optimaal werkt in de praktijk en hebben, zoals u ook aangeeft, ingezet op een verdere doorontwikkeling. Wij zien uw rapport dan ook als spiegel en advies om deze doorontwikkeling te ondersteunen.

Onze inzet bij deze doorontwikkeling is primair gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning en verminderen van formele processtappen, om daarmee beter tegemoet te kunnen komen aan de vraag en ondersteuningsbehoefte van inwoners van Nijmegen. Wij verwachten daarbij tevens een besparing van proceskosten en bureaucratie te realiseren, zodat de uitgaven voor de Wmo op den duur binnen de beschikbare budgetten komen en er meer ruimte komt voor de beoogde transformatie en vernieuwing. Het voorstel hiertoe hebben we zeer onlangs aan de gemeenteraad aangeboden. Indien het voorstel wordt overgenomen, verwachten wij belangrijke stappen te kunnen zetten, om in die situaties dat nog wel een maatwerkvoorziening geëigend of gewenst is, dit ook juridisch zorgvuldig te doen. Nu ontbreekt daarvoor veelal de tijd en wordt, ons inziens begrijpelijk, in de praktijk voorrang gegeven aan het leveren van ondersteuning aan inwoners. Uw opmerkingen dat het dossier, op juridische gronden, op orde dient te zijn, is correct. Gezien tevens uw constatering dat inwoners tevreden zijn over de verleende ondersteuning, menen wij dat deze praktische keuze, op dit moment te billijken valt. Onze beoogde doorontwikkeling gaat verder in deze richting: **zoveel mogelijk inwoners ondersteuning op maat bieden via een algemene voorziening, met zo min mogelijk bureaucratische rompslomp.**

Graag willen wij ingaan op de hoofdconclusies die u trekt en een aantal concrete constateringen die u doet. Dat doen wij analoog aan de drie hoofdconclusies in uw rapport.

Als eerste concludeert u dat de organisatie van de toegang tot Wmo-voorzieningen in Nijmegen in opzet goed is vormgegeven, maar bij inwoners beperkt bekend is. Ook constateert u dat de Stips en de Sociaal Wijkteams bij de uitvoering van hun werk tegen hun grenzen aanlopen, waardoor de toegang tot voorzieningen onder druk staat. Ten tweede concludeert u dat cliënten (liever spreken wij over inwoners) tevreden zijn over het contact met de Stips en de Sociaal Wijkteams. En ook hier constateert u dat in het proces rond hun (hulp)vraag zich een aantal knelpunten voordoet, waar zowel de cliënten als de (medewerkers van de) Stips en de Sociaal Wijkteams tegenaan lopen.

U merkt op dat zowel Stips als sociale wijkteams tegen grenzen aanlopen door het groeiend aantal hulpvragen met als gevolg werkdruk en wachtlijsten. Mede daardoor komen zij onvoldoende toe aan outreachend en preventief werken wat de kern vormt van de decentralisaties.

Deze conclusies delen wij en zijn, zoals al aangegeven, mede reden tot de door ons voorgestane doorontwikkeling. Uw rapport geeft daaraan dus extra inhoudelijke ondersteuning.
Bij de opzet van het systeem van toegang naar voorzieningen is nadrukkelijk een onderscheid gehanteerd. Stips: vrije inloop met alle vragen. SWT toegankelijk op afspraak, meestal via doorverwijzing. Dat betekent dat bekendheid van Stips meer van belang is voor burgers en de toegang via SWT vooral bekend moet zijn onder professionals. Dit onderscheid is in uw rapport niet terug te lezen. Natuurlijk onderschrijven we uw conclusie dat Stips meer bekend moet worden, hetgeen we komend jaar extra aandacht zullen geven, zeker ook via het internet. Eveneens zullen we de informatieverstrekking van de gemeente aan de Stips verbeteren. U geeft aan dat de afstemming tussen de medewerkers van de Stips en de sociale wijkteams beter kan. Ook dit pakken wij op, waarbij we de Stips als informatie- en adviespunt van en door vrijwilligers belangrijk vinden en dit ook ons vertrekpunt zal blijven. Maar de professionele ondersteuning van de Stips en de doorgeleiding van ondersteunings- en hulpvragen naar de sociale wijkteams kan en moet beter.
De opmerking dat Nijmegen minder geld aan wijkteams uitgeeft dan referentiegemeenten is strikt genomen feitelijk correct. Echter een benchmark op dit punt is complex en daardoor zijn wijkteams lastig met elkaar te vergelijken. Gaat het bijvoorbeeld om wijkteams waar vooral mensen in zitten, die onderzoek doen en beschikkingen afgeven, of om wijkteams waar zorgformatie aan is toegevoegd? Voeren deze wijkteams zelf veel zorg uit of niet, welke taken zijn er allemaal belegd. In de vergelijking van referentiegemeenten zijn sec de uitgaven voor de teams met elkaar vergeleken, zonder screening van taken. Dat leidt ons inziens altijd tot een scheef beeld.

Uw derde hoofdconclusie, dat wij bij het sturen op het Wmo-proces te weinig aandacht hebben voor het cliëntperspectief, waardoor de rechtszekerheid van cliënten onvoldoende is gewaarborgd en er geen zekerheid is dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden, delen wij echter niet. Net zomin als uw conclusie dat het cliëntperspectief geen plek had in de bijsturing. De vraag van de inwoner heeft juist altijd centraal gestaan in onze benadering en die van beide uitvoeringsorganisaties. Wij noemen ter duiding een aantal grote maatregelen:

- Inzet van het team toegang, een aantal beleidsambtenaren die zorgen voor verbinding en oplossingen voor complexe en afwijkende zorgvragen en afhandeling van klachten;
- De tweede aanbesteding in 2018 waarin expliciet is geselecteerd op kwaliteit;
- Operationele procesmatige verbeteringen door inzet van een zogenaamd ‘lean’-team, om werkdruk en wachttijden te verminderen;
- Training casemanagement voor alle professionals in Nijmegen;
- Wachtlijstteam en extra subsidies om wachttijden en wachtlijst te verkorten.
- Extra inzet bij één van de Stips XL (Titus Brandsma) omdat daar de drukte te groot werd.

Daarnaast hebben we samen met Sterker ingezet op het Team Centrale Aanmelding om zo één centraal punt te organiseren waar inwoners en verwijzers of andere professionals terecht kunnen om de sociale wijkteams te bereiken. We hebben samen met Sterker en Bindkracht10 toegewerkt naar stadsdeelagenda’s om zo het collectieve en welzijnsaanbod dat voorliggend is, goed te kunnen richten naar de vragen van inwoners die bij Stips en Wijkteams binnen komen.

U interpreteert cliëntperspectief ons inziens in uw rapport te eenzijdig in termen van rechtszekerheid, terwijl ieder mens verschillend is en wij van mening zijn dat we het cliëntperspectief het beste bedienen als we oog hebben voor deze verschillen. Overigens is de landelijke wetgeving ook gebaseerd op maatwerk. Dit komt met name tot uitdrukking in artikel 2.3.2 van de Wmo 2015. Hierin staat dat het college om te bepalen of een maatwerkvoorziening nodig is ‘de behoeften, persoonskenmerken en de voorkeuren van de cliënt’ moet onderzoeken en vervolgens ook wat er op ‘eigen kracht’ mogelijk is, wat het sociaal netwerk kan betekenen en in hoeverre gebruik kan worden gemaakt van algemene voorzieningen. De rechter toetst vervolgens of dit persoonlijke onderzoek zorgvuldig is uitgevoerd en onderbouwd.

Wij constateren met u dat de kwaliteit van de onderzoeksverslagen op dit punt niet consistent is en verwachten dat het helpt als we de totstandkoming van de onderzoeksverslagen beter faciliteren met formats zoals u aanbeveelt. Dit is inmiddels ook al deels geïmplementeerd door een gestandaardiseerd onderzoeksverslag, dat volledig wordt ondersteund door het registratiesysteem van de sociale wijkteams. Uw constatering dat de inwoner tijdig het onderzoeksverslag dient te ontvangen, onderschrijven wij eveneens en wij zullen daar nadrukkelijker op toezien. Het is reeds lang onze wens dat de inwoner ook meer regie krijgt door implementatie van het zogenaamde 'burgerportaal' in het registratiesysteem van de sociale wijkteams. Ook daarop zullen wij strakker aansturen en bij invoering van de beoogde brede basisteams vereisen.

U constateert dat inwoners vooraf onvoldoende worden geïnformeerd over hun rechten.
In reactie daarop willen wij benadrukken dat wij ervoor hebben gekozen om bij de uitvoering van de toeleidende taken in het kader van de Wmo, zoveel mogelijk aan te sluiten bij de ondersteuningsvraag en niet te anticiperen op een zorgclaim. Deze benadering is landelijk destijds onder de aandacht gebracht met de term 'kanteling'.
De Wmo kent in deze een inhoudelijke spanning tussen de geest van de wet (kanteling) en de letter die uitgaat van een claimbeoordeling. Wij benaderen dit dilemma inmiddels zo, dat mocht een inwoner het niet eens zijn met de conclusies van het sociaal wijkteam, hij altijd in de gelegenheid wordt gesteld om dienaangaande te handelen: hetzij door bezwaar te maken tegen een beschikking, ook een beschikking om niet toe te kennen, hetzij door zelf een plan in te dienen, hetzij door zich in een vervolggesprek te laten bijstaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner. De informatie daarover wordt hem dan gegeven.
Maar nogmaals: primair starten wij het 'keukentafelgesprek' vanuit een houding van ondersteuning en niet vanuit een houding van claimbeoordeling.
Wij hebben ondervonden dat de huidige werkwijze en jurisprudentie ons steeds meer dwingt in een kader van beoordelen en ook daarom stellen wij een wijziging voor in de doorontwikkeling naar basiszorg als algemene voorziening en daarmee meer beschikkingsvrij werken. Deze doorontwikkeling naar brede basisteams betekent feitelijk dus ook, dat wij meer invulling willen geven aan het kantelingsgericht werken.

Tenslotte willen wij nog kort reageren op uw aanbevelingen die wij overigens zeer ter harte nemen. Zoals al in het begin van deze brief aangegeven, zien wij uw rapport als advies. Het heeft ons wel enigszins bevreemd dat u zo uitvoerig ingaat op de beoogde doorontwikkeling. Niettemin doet u een aantal ter zake doende aanbeveling die wij in voldoende mate denken te beantwoorden in het betreffende raadsvoorstel, maar nogmaals: in de kern willen we meer ondersteunen en minder juridiseren.
Bij uw tweede aanbeveling aangaande het versterken van onze systeemverantwoordelijkheid spreekt u bij punt c op pagina 26 van 'beschikkingsvrij indiceren', een contradictio in terminis. Wij nemen dan ook aan dat u hier beschikkingsvrij werken bedoelt. Ter zake kunnen we u geruststellen omdat we in de proef al gaan werken met een specifieke productcode waardoor wij inwoners in beeld houden. Ook zijn we de monitoring aan het inrichten in de proef met de brede basisteams.
Nogmaals, voor het overige nemen wij uw aanbevelingen over en zullen deze zo mogelijk reeds volgend jaar trachten te effectueren en voor het overige meenemen in de doorontwikkeling.

Wij hopen dat u onze opmerkingen meeneemt in uw eindrapport en zien deze met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

drs. H.M.F. Bruls
Burgemeester

5.2 REACTIE VAN HET BESTUUR VAN STERKER SOCIAAL WERK

In deze paragraaf is de reactie van de bestuurder van Sterker Sociaal Werk op de conclusies en aanbevelingen opgenomen.

Geachte leden van de Rekenkamer,

Hartelijk dank voor het toezenden van het Rekenkamerrapport naar aanleiding van het onderzoek naar de toegang tot ondersteuning op grond van de Wmo. Sterker, om meer precies te zijn de Sociale Wijkteams Nijmegen (SWTs), bieden ondersteuning in de zin van de Wmo en fungeren als toegangspoort voor Wmo-maatwerkvoorzieningen[30]. Sterker heeft in het onderzoek bijgedragen doordat cliënten/casussen en onderzoeksverslagen zijn aangedragen – en interviews hebben plaatsgevonden met Wmo-consulenten, gebiedsregisseurs en management. Conform uw verzoek hebben wij kennisgenomen van het onderzoeksrapport en geven wij hierop een reactie middels deze brief.

Graag wil ik mijn waardering uitspreken voor het uitgebreide en gedegen onderzoek dat u gedaan heeft. In algehele zin herkennen we veel van de resultaten en conclusies, en onderschrijven we de aanbevelingen uit het rapport. Ik zal hierna op een drietal onderdelen uit het rapport inhoudelijk reageren.

Verantwoordelijkheden, functies en taken

De Rekenkamer concludeert (conclusie 1) dat de opzet van de Wmo-toegang goed is, maar Stips en SWTs in praktijk tegen hun grenzen oplopen, waardoor de toegang onder druk staat. Helaas moet ook ik constateren dat werkdruk en wachtlijsten ervoor zorgen dat we niet voldoende kunnen doen wat we voor ogen hebben: preventief, collectief en outreachend werken komen maar beperkt van de grond. Dit is frustrerend, omdat dit juist essentiële ingrediënten zijn om de transformatie te laten slagen. Onder meer op dit punt sluit ik me daarom aan bij aanbeveling 2a om heldere afspraken te maken tussen gemeenten en Sterker over verantwoordelijkheden, functies en taken.

Een relevant aspect hierin vind ik het dilemma tussen investeren in de transformatie versus het terugdringen van de wachttijden. Met de huidige instroom en formatie zijn de wijkteams helaas niet in staat om de wachttijden naar een wenselijk niveau terug te brengen[31]. In overleg met de gemeente hebben we gekozen om enkele kortetermijnmaatregelen te nemen, waar u in uw rapportage ook naar verwijst. Hoewel we deze maatregelen ondersteunen, kan dit ook leiden tot een toename van het aantal indicaties en een stijging van de zorgkosten. De afgelopen twee jaar hebben we juist (met succes) ingezet om de zorgkosten terug te dringen. Ook met de deelname van de SWTs aan tal van overlegvormen in de Nijmeegse wijken[32] ervaren we het dilemma tussen de inhoudelijke

---

30 Voor wat betreft de scope van dit onderzoek. De SWTs bieden dit eveneens op gebied van Jeugd. Ook biedt Sterker beschikkingsvrije ondersteuning in de vorm van o.a. vrijwilligersprojecten, welzijnswerk, maatschappelijk werk en sociaal werk.

31 Sterker en gemeente hebben gezamenlijk een formatiemodel ontwikkeld waarmee berekend kan worden welke formatie nodig is. De afgelopen jaren is de formatie telkens onder het benodigde niveau geweest. Zie ook de bijlage *Tijdlijn sociale wijkteams*.

32 Dit is een voorbeeld van wat op pagina 16 van het rapport 'extra vragen vanuit de gemeente' wordt genoemd als een van de oorzaken van het in stand blijven van de wachtlijsten.

toegevoegde waarde die SWT-deelname daar heeft (passend bij de transformatiedoelen) versus de te hoge wachttijden die we wensen terug te dringen. Heldere afspraken over verantwoordelijkheden, functies en taken (aanbeveling 2a) gaan wat mij betreft ook over prioritering daarvan – omdat medewerkers van de SWTs nu het gevoel kunnen krijgen dat ze het nooit goed kunnen doen – inzet op het een gaat ten koste van het ander, terwijl beiden van belang worden geacht.

Informatievoorziening
De Rekenkamer concludeert (conclusie 1) ook dat de bekendheid van o.a. de SWTs beperkt is. Als Sterker zullen we naar aanleiding van dit rapport bekijken op welke manier we de informatie op de SWT-website kunnen verbeteren (aanbeveling 3a).

Tijdens het werkproces rondom de hulpvraag van een bewoner worden een aantal knelpunten genoemd met betrekking tot informatievoorziening (conclusie 2). Het gaat daarbij onder meer om het verstrekken van folders en het (tijdig) versturen van brieven of uitnodigingen. Ik onderschrijf het belang dat cliënten goed geïnformeerd worden over hun rechten en plichten. We zullen als Sterker daarom onderzoeken hoe we ervoor kunnen zorgen dat deze knelpunten kunnen worden opgelost. Een concrete maatregel die we recent al hebben genomen is het herzien van de folder over rechten en plichten (met informatie over onder meer onafhankelijke cliëntondersteuning) en het opnieuw onder de aandacht brengen van deze folder (en het versturen ervan) bij collega's in de SWTs.

Kaders en richtlijnen
Een aantal maal komt in de rapportage het belang van de (juridische) kwaliteit van dossiervorming aan de orde. Daarbij wordt ook de behoefte van de SWTs/consulenten aan kaders genoemd. Ik herken deze behoefte en ondersteun van harte de betreffende aanbeveling (3b) om consulenten meer houvast te geven.

Ik wil er echter ook bij opmerken dat we moeten waken om alles dicht te timmeren in protocollen, checklists of richtlijnen. Sociaal werk is een vak waarbij een professionele attitude en een bepaalde autonomie nodig zijn om dit goed uit te kunnen voeren. Dat kan soms op gespannen voet staan met (juridische) regels. Ik bedoel niet het belang van protocollen of regels te decimeren – die zijn er immers niet voor niets. Maar het uiteindelijke doel van sociaal werkers is om zo goed mogelijke hulp en ondersteuning aan bewoners te bieden. En daarbij maatwerk te bieden. Het onderzoeken van een hulpvraag en zo nodig toeleiden naar een maatwerkvoorziening vraagt om een professionele houding, kennis en kunde – dat is niet altijd in checklists of kaders te vatten, al kunnen die wel ondersteunend zijn. Ik wil aandacht vragen voor de balans hierin en pleiten voor professionele ruimte waarin professionals kunnen doen wat nodig is. Dat sluit aan bij het gemeentelijke interventieplan fase 4[33] en bij wat hoogleraar Jan Willem Duyvendak eerder constateerde in diverse

[33] Citaat uit het genoemde plan, pagina 18: "Een dilemma in de praktijk is het ruimte willen geven vanuit gemeente en beleid, en aan de andere kant de behoefte aan duidelijke kaders en regels bij professionals vanwege de dilemma's waar men in de uitvoering tegenaan loopt. We sturen erop niet te snel in de regelreflex te schieten, door een verordening en beleidsregels zoveel mogelijk op hoofdlijnen te hanteren. Voor het overige mogen de professionals eigen afwegingen maken".

onderzoeken en het boek 'de verhuizing van de verzorgingsstaat'[34]. Hoe meer rechtmatigheid je afdwingt in het werkproces, hoe meer administratieve verantwoordelijkheden en bureaucratie dit met zich meebrengt.

Tot slot
In het rapport is nog een feitelijke onjuistheid opgenomen: op pagina 23 staat dat Sterker in 2018 is begonnen met dossieronderzoek. Dit is niet juist: we zijn hier al in 2016 mee gestart.

Nogmaals dank voor het uitgebreide onderzoek en de rapportage. Ik ben benieuwd naar de reactie van College en Gemeenteraad. Als het gaat om verbetermaatregelen of andere genoemde aandachtspunten, is Sterker van harte bereid om hieraan bij te dragen.

Mede namens Tanja Banken, manager sociaal werk en tevens contactpersoon binnen Sterker voor het Rekenkameronderzoek,

Met vriendelijke groet,

Arie de Vries
Bestuurder Sterker sociaal werk

5.3 REACTIE VAN HET BESTUUR VAN BINDKRACHT10

In deze paragraaf is de reactie van de bestuurder van Bindkracht10 op de conclusies en aanbevelingen opgenomen.

Als eerste wil ik graag mijn waardering uitspreken voor de gedegenheid en zorgvuldigheid waarmee u het onderzoek heeft uitgevoerd. De focus die u in uw onderzoek heeft aangebracht namelijk hoe deze toegang door bewoners ervaren wordt en in hoeverre deze toegang vindbaar en laagdrempelig is, vinden ook wij heel erg belangrijk.

Voordat ik mijn reactie geef op de conclusies en aanbevelingen 2 algemene opmerkingen vooraf:

- In uw verslag gebruikt u veelal de term "cliënten". In ons werk gebruiken wij de term " bewoners". Door de term cliënten te gebruiken positioneer je de bewoner op voorhand te veel in de rol van zorgvrager. Dat sluit niet aan op onze rol die we als Stip in het voorveld hebben.
- Bij een aantal onderdelen in de tekst worden conclusies geformuleerd die betrekking hebben op zowel de SWT's als de Stips. Het is niet altijd helder op welk onderdeel deze dan betrekking hebben. Natuurlijk zijn de SWT's en de Stips beide voorzieningen die een rol hebben in de toegang tot de Wmo maar wel verschillende rollen. De knelpunten en aanbevelingen komen naar onze mening beter tot zijn recht als ze preciezer geadresseerd worden.

[34] Citaat uit het genoemde boek, pagina 240: "Dat de decentralisaties zonder grote rampen verlopen, is in hoge mate te danken aan de inzet en toewijding én aan het stille verzet van deze professionals, die ondanks alles blijven proberen om mensen met problemen en hulpvragen zo goed mogelijk te helpen. En daar vaak wonderwel in slagen – op andere manieren dan op grond van verantwoordingen en beleidsrapportages vermoed kan worden. Zij blijven zelf nadenken en zelf zoeken naar creatieve oplossingen."

Conclusie 1
De *organisatie* van de toegang tot Wmo-voorzieningen in Nijmegen is in *opzet* goed vormgegeven, maar is bij inwoners beperkt bekend . Ook lopen de Stips en de Sociaal Wijktema bij de uitvoering van hun werk tegen hun grenzen aan, waardoor de toegang tot voorzieningen onder druk staat.

Uit uw onderzoek blijkt dat de Stips bij ca. 50 % van de Nijmeegse bewoners bekend is. De Stip als voorziening bestaat nu iets langer dan 5 jaar. Natuurlijk delen wij uw mening dat de bekendheid en de vindbaarheid groter moet worden, maar 50% bekendheid onder de Nijmeegse bevolking na zo'n relatief korte periode is naar onze overtuiging zeker geen slecht resultaat.
Uiteraard blijven wij ook de komende tijd werk maken van het vergroten van de bekendheid van de Stip o.a. door communicatie en informatievoorziening in wijkbladen en de Brug.

Uit de bereikcijfers blijkt dat steeds meer mensen de Stips weten te vinden. Dat is positief maar leidt er ook toe dat de druk op de Stips qua formatie werkbegeleiding en ook wat betreft de huisvestingsmogelijkheden in de wijkcentra groter wordt. Op die twee punten ontstaan er grenzen voor de Stip. In uw rapportage geeft u aan dat er bij de Stips sprake kan zijn van wachttijden: dat geldt niet voor alle Stips, wel voor de drukke Stips. Wachttijden betekenen bij die betreffende Stips dat bewoners niet direct te woord kunnen worden gestaan maar dat ze bijvoorbeeld een half uur moeten wachten. Wel kunnen zij altijd dezelfde dag met iemand spreken. Dit is dus wezenlijk anders dan de wachtlijsten bij de SWT's.

Als gevolg van de lange wachtlijsten bij de SWT's (meer dan 6-7 maanden), komen bewoners soms eerdere malen per week terug bij de Stip. Dit om zo de wachtlijst te overbruggen en te voorkomen dat de problemen gedurende die wachttijd verergeren. Als gevolg daarvan wordt hiermee relatief veel tijd bij de Stips in beslag genomen met weer als gevolg dat er andere werkzaamheden (b.v. ontmoeting) minder kunnen worden opgepakt. Anderzijds stagneert als gevolg van de wachtlijsten ook de gerichte doorverwijzing vanuit SWT naar de Stip (en andere nuldelijns activiteiten) waarmee de gewenste beweging naar de voorkant en collectieve activiteiten (afschaling) te beperkt plaatsvindt. Hiermee wordt een ongewenste situatie in stand gehouden.
Wij zijn er van overtuigd dat door de beoogde stelselwijziging in het sociale domein deze vicieuze cirkel doorbroken kan worden.

In uw rapportage geeft u aan dat de functie ontmoeting geen onderdeel heeft uitgemaakt van uw onderzoek. Ondanks dat doet u hierover op blz. 11 van het onderzoek wel uitspraken. Ik zou graag zien waar u deze uitspraken hierover op baseert.

Conclusie 2
Cliënten zijn tevreden over het contact met de Stips en de Sociaal Wijkteams. In het *proces* rond hun (hulp)vraag doet zich echter een aantal knelpunten voor, waar zowel de cliënten met een (hulp)vraag als de (medewerkerkers van de) Stips en de Sociaal Wijkteams tegenaan lopen.

Onder de kop " Knelpunten in het proces" somt u 6 knelpunten op. De eerste 2 hebben betrekking op Stips en de overige slaan op de procesgang van de SWT's.
Zoals ik eerder aangaf betekenen wachttijden bij de Stips niet dat mensen dagen of weken moeten wachten; ze worden altijd dezelfde dag te woord gestaan.

Wat betreft het punt met betrekking tot de informatievoorziening door de gemeente Nijmegen zelf: Wij kunnen natuurlijk het belang van juiste, volledige en tijdige informatie die verstrekt wordt door de gemeente alleen maar onderstrepen. We willen daar graag nog een 4e kwaliteitseis aan toe voegen namelijk dat deze informatie ook op B1 niveau beschikbaar wordt gesteld.
We vinden het belangrijk dat de kwaliteit van deze informatiestroom verbeterd gaat worden. Hierin investeren gaat ongetwijfeld leiden tot minder vragen hierover bij de Stip. Daarnaast zal het ook zeker bijdragen aan de imagoverbetering van de gemeente bij niet alleen Stip bezoekers maar alle bewoners.
Bij dit onderdeel wordt tenslotte ook de grote afstand tussen SWT en Stip benoemd. Voor een deel wordt deze gevoelde afstand veroorzaakt door de druk die het systeem/structuur veroorzaakt. Maar er is ook sprake van een cultuurverschil dat ten grondslag ligt aan deze afstand; de inzet door vrijwilligers wordt door professionals bij de SWT's nog te weinig op waarde geschat en een aantal SWT professionals staat nog te veel met hun rug naar de vrijwilligers.

Conclusie 3
Bij het sturen op het Wmo-proces heeft de gemeente onvoldoende aandacht voor het cliëntperspectief, waardoor onvoldoende geborgd is dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden, en ook de rechtszekerheid van cliënten onvoldoende geborgd is.

In het verleden is de bandbreedte van en de kaders voor de werkzaamheden door de Stip I & A vrijwilligers heel precies beschreven. Dit juist om rechtsongelijkheid te voorkomen en eenduidigheid te borgen.
Wat betreft de ontmoetingsfunctie is er wel degelijk sprake van "couleur locale": activiteiten worden afgestemd op wensen en behoefte van het betreffende stadsdeel en verschillen dan ook per stadsdeel.
We vinden het spijtig dat de informatie vanuit de Stips die we op basis van onze registratie (aantallen, onderwerp vragen, op stadsdeelniveau) aanleveren (nog) onvoldoende wordt gebruikt door de gemeente. Het geeft ons inziens belangwekkende informatie en inzicht wat er op stadsdeelniveau speelt. We vermoeden dat o.a. als gevolg van de focus vanuit de gemeente op de wachtlijstproblematiek bij SWT, hiervoor minder aandacht is geweest. Graag maken we daarover afspraken hoe we dit in de toekomst gaan doen.

Aanbeveling 1
Zorg in de voorbereiding op de besluitvorming over de brede Basisteams Volwassenen voor antwoord op een aantal belangrijke vragen die betrekking hebben op de organisatie en uitvoering door die brede basisteams.

We zijn het van harte eens met uw aanbeveling dat de opdracht voor de brede basisteams een oplossing moet gaan bieden voor de vraagstukken die er nu zijn ten aanzien van organisatie en uitvoering.
Daarnaast willen we uitdrukkelijk aangeven dat ook de manier waarop de verbinding tussen de sociale basis en de brede basisteams vorm krijgt, heel helder moet worden aangegeven. Daar zit namelijk een belangrijke voorwaarde om te kunnen afschalen.
Wat betreft de uniformiteit binnen de Stips: van meet af aan hebben we veel aandacht besteed aan de bandbreedte en kaders voor het werken bij de Stip. We zullen kijken of dit kader bijgesteld moet worden.
Ten aanzien van de vraag "Waar ligt (bij de Stips) de juiste balans tussen het uitgangspunt "voor en doorbewoners" en de inzet van professionals" willen we aangeven dat dit een gespreksonderwerp is dat we met regelmaat met vrijwilligers bespreken. Het is belangrijk dat zij daar ook de grenzen in aan kunnen geven.

Aanbeveling 2 en 3:
Geef het college opdracht zijn verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wmo te versterken door ook toezicht te houden en (bij) te sturen op basis van informatie over de (knelpunten in de) uitvoering.

Geef het college opdracht de in dit onderzoek geconstateerde knelpunten in het proces op te lossen, door daarover afspraken te maken met Sterker en Bindkracht10 en ook binnen de eigen organisatie een aantal zaken te verbeteren.

Heel graag maken wij concrete afspraken met de gemeente op welke wijze en op welke termijn wij de problemen met betrekking tot de huisvesting van de Stips in de wijkcentra en het capaciteitsvraagstuk met betrekking tot werkbegeleiding als gevolg van de toename van het aantal vragen én de verruiming van de openingstijden, op kunnen gaan lossen. Wij zullen daartoe een heldere analyse maken zodat op basis daarvan de oplossingen bepaald kunnen worden.

6. NAWOORD REKENKAMER

De Rekenkamer is verheugd over de positieve reacties op het rapport van het College en de besturen van Bindkracht10 en Sterker en de door hen aangekondigde acties rond de uitvoering van de aanbevelingen. De Rekenkamer waardeert het dat zowel Bindkracht10 als Sterker aangeven daarover concrete afspraken te willen maken met het College.

In conclusie 3 stellen wij dat de gemeente bij het sturen op het Wmo-proces te weinig oog heeft voor het cliëntperspectief, met als gevolg een risico voor de rechtszekerheid van cliënten[35]. Het College geeft aan deze conclusie niet met ons te delen en dat we cliëntperspectief té eenzijdig in termen van rechtszekerheid interpreteren. Dit terwijl ieder mens verschillend is en daarom het cliëntperspectief het beste wordt bediend door oog te hebben voor deze verschillen. Wij geven in dit nawoord daarom een nadere toelichting op de begrippen cliëntperspectief en rechtszekerheid zoals we deze in ons onderzoek hebben gebruikt.

Het uitgangspunt van ons onderzoek is de Nijmegenaar die een (hulp)vraag heeft. Wij zijn nagegaan hoe die Nijmegenaar de toegang tot de Wmo - van melding tot en met beschikking - in de praktijk ervaart. Bij het cliëntperspectief gaat het dan om zaken zoals vindbaarheid van degene die kan helpen bij de (hulp)vraag, duidelijkheid en volledigheid van informatie en bejegening. Het gaat hierbij ook over de rechtszekerheid van individuele cliënten en in hoeverre zij hiervan op de hoogte zijn. In het proces van de toegang tot de Wmo betekent dit, dat in elk geval elke cliënt een ontvangstbevestiging van zijn melding krijgt, elke cliënt informatie ontvangt over zijn rechten (bijvoorbeeld het recht op een gratis cliëntondersteuner, het indienen van een klacht of het maken van bezwaar) en elke cliënt een onderzoeksverslag ontvangt. Het is aan de Sociaal Wijkteams om in de dagelijkse praktijk, met behulp van de daarvoor beschikbare formats, steeds invulling te geven aan deze zaken. Het is aan het College erop toe te zien dat dit gebeurt. Bij zaken in het proces zoals bejegening en duidelijkheid van informatie is - zoals ook uit ons onderzoek blijkt - zeker aan de orde dat mensen dit verschillend kunnen ervaren. Echter, voor rechtszekerheid geldt in onze ogen het gelijkheidsbeginsel; er kan dan geen sprake zijn van maatwerk. Maatwerk is wél aan de orde bij het in kaart brengen van de hulpvraag, het bepalen van de wijze waarop daar het beste mee omgegaan kan worden en het zo nodig leveren van de benodigde zorg. Hierbij onderschrijven wij het belang van het geven van vertrouwen aan de professionals. Dat doet de gemeente ook. Bij het leveren van maatwerk kunnen kaders en checklists ondersteunend zijn. Hierbij is het van belang steeds te zoeken naar de balans tussen het geven van ruimte aan de professionals en het bieden van kaders.

[35] Het College en Bindkracht10 geven aan dat zij in plaats van de term cliënt bij voorkeur de term inwoner, respectievelijk bewoner gebruiken. In het rapport heeft de Rekenkamer ervoor gekozen de term cliënt te gebruiken, vanaf het moment dat een inwoner zich meldt bij het Sociaal Wijkteam. In alle ander gevallen gebruiken wij de termen inwoner, bewoner of bezoeker.

Voor de zorgvuldigheid lichten wij tot slot nog twee punten toe:

1. Bindkracht10 vraagt zich af waar de uitspraken op blz. 11 over de functie ontmoeting op gebaseerd zijn. Wij hebben deze gebaseerd op de uitkomsten van de enquêtes uitgevoerd onder bezoekers, vrijwilligers en werkbegeleiders van de Stips en de gevoerde gesprekken met betrokkenen binnen de Stips en de gemeente naar aanleiding daarvan. De resultaten hiervan zijn opgenomen in bijlage 7.
2. Sterker geeft aan dat zij, in plaats van in 2018, al in 2016 is gestart met dossieronderzoek. Wij hebben dit aangepast in het rapport.

Rekenkamer Nijmegen
De Rekenkamer neemt een onafhankelijke positie
in binnen de gemeente Nijmegen

Nijmegen



BIJLAGENBOEK

Toegang tot de Wmo

Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief

December 2019

COLOFON

De Rekenkamer heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente. Haar doel is de gemeenteraad een extra handvat te bieden zijn controlerende taak uit te voeren. Daartoe voert zij onderzoek uit op het gebied van:

- Doeltreffendheid:
  Bij dit type onderzoek wordt nagegaan of de gewenste resultaten daadwerkelijk worden bereikt
- Doelmatigheid
  Bij dergelijk onderzoek gaan we na of de gewenste resultaten worden bereikt met zo weinig mogelijk middelen (personeel, geld)
- Rechtmatigheid:
  Bij onderzoek op dit terrein staat de vraag centraal of de uitvoering plaatsvindt volgens geldende wetten en regels.

Bij de uitvoering van haar onderzoeken kijkt de Rekenkamer altijd terug (wat is besloten, wat is gedaan), met als nadrukkelijk doel daarvan te kunnen leren voor de toekomst.

De wijze waarop de Rekenkamer haar onderzoeken (en overige werkzaamheden) uitvoert is vastgelegd in de Notitie Werkwijze.

Samenstelling:

de heer G. Backus (voorzitter)

Mevrouw C. Baarda (lid)

mevrouw B. Cornielje (lid)

De Rekenkamer wordt ambtelijk ondersteund door mevrouw J. Smink (secretaris / onderzoeker).

Bij de uitvoering van het onderzoek naar de toegang tot de Wmo is de Rekenkamer ondersteund door onderzoekers van ZorgfocuZ uit Groningen.

Contact:

Post:	Postbus 9105 6500 HG NIJMEGEN
Telefoon:	024 – 329 2338
E-mail:	rekenkamer@nijmegen.nl
Website:	www.nijmegen.nl
Twitter:	@rekenkamer024

INHOUDSOPGAVE

Bijlage 1	Aanpak en verloop van het onderzoek
Bijlage 2	Beleid en regels voor toegang tot Wmo-voorzieningen
Bijlage 3	Toetsingskader
Bijlage 4	Toegang tot de Wmo: de praktijk
Bijlage 5	Cijfers van aanmelding tot en met geleverde zorg
Bijlage 6	Cijfers rond de Stips
Bijlage 7	Resultaten enquêtes Stips
Bijlage 8	Behouden en veranderen volgens betrokkenen in het veld
Bijlage 9	Organisatievormen wijkteams
Bijlage 10	Verklaring van gebruikte afkortingen

BIJLAGE 1: AANPAK EN VERLOOP VAN HET ONDERZOEK

In deze bijlage is de aanpak en het verloop van het onderzoek toegelicht.

AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK

De aanleiding voor dit onderzoek naar de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo is het rapport 'Sturen op zorg' dat de Rekenkamer in 2017 heeft uitgebracht. In dit onderzoek bleek dat er nog veel 'witte vlekken' waren op het gebied van zorg en welzijn in Nijmegen. Naar aanleiding hiervan heeft de Rekenkamer met een klankbordgroep uit de gemeenteraad afgesproken om in de raadsperiode vanaf maart 2018, een verdiepend onderzoek uit te voeren op het gebied van zorg en welzijn. Rond de zomer van 2018 heeft de Rekenkamer bij zowel de raadsfracties, als de inwoners van Nijmegen navraag gedaan naar wat men onderzocht zou willen hebben. In de reacties sprongen onderwerpen die raakvlakken hadden met de toegang tot de Wmo eruit. De Rekenkamer heeft tevens gekozen voor de Wmo als onderwerp, omdat het belang ervan groot is; duizenden inwoners maken gebruik van voorzieningen op grond van de Wmo. Bovendien betreffen de uitgaven voor welzijn, wijkontwikkeling en zorg bijna 25% van de totale gemeentelijke uitgaven.[1]

Op het moment dat voorliggend rapport vrijwel afgerond was, heeft het College van Burgemeester en Wethouders een voorstel aan de raad gedaan over de 'stelselherziening' in het sociaal domein. Bij het formuleren van de aanbevelingen naar aanleiding van ons onderzoek (hoofdstuk 4 in het hoofdrapport), hebben wij rekening gehouden met dat raadsvoorstel.

DOEL- EN VRAAGSTELLING VAN HET ONDERZOEK

Het doel van dit onderzoek is inzicht te bieden in de wijze waarop bewoners met een (hulp)vraag in Nijmegen toegang hebben tot voorzieningen op grond van de Wmo en waar nodig aanbevelingen te doen om die toegang vanuit *cliëntperspectief* effectiever en efficiënter te maken. Bij het cliëntperspectief gaat het om zaken zoals vindbaarheid en laagdrempeligheid van degene die kan helpen bij de (hulp)vraag, duidelijkheid van informatie, wachttijden, bejegening en rechtszekerheid. In het onderzoek hebben wij dus niet gekeken naar zaken zoals de ontwikkeling van de kosten van de toegang tot de Wmo, de beschikbare of benodigde formatie voor de uitvoering of de kwaliteit van de geleverde zorg.

De **centrale onderzoeksvraag** is:
Hoe is de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo in de gemeente Nijmegen geregeld, hoe wordt deze toegang door cliënten ervaren en in hoeverre voldoet de toegang aan de wettelijke en beleidsmatige uitgangspunten?

[1] Hierbij gaat het om het totale bedrag voor het programma Welzijn, wijkontwikkeling en zorg uit de begroting 2020; wij zijn niet nagegaan welk bedrag specifiek voor het organiseren van de toegang tot de Wmo nodig is.

TOETSINGSKADER VAN HET ONDERZOEK

Voor het toetsingskader voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Algemene normen van behoorlijk overheidshandelen;
- Wettelijke normen / Spelregels Wmo 2015:
  - Wmo 2015 en bijbehorende Memorie van Toelichting;
  - Spelregels Wmo 2015 van de ANBO;[2]
- Gemeentelijke normen:
  - Beleidsplan Wmo 2015 – 2018 Veur Mekäör – zorg en welzijn dichtbij;[3]
  - Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp gemeente Nijmegen 2019;
  - Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2019.

Een concept van het toetsingskader is bij de start van het onderzoek besproken met de ambtelijke contactpersonen voor dit onderzoek. Naar aanleiding hiervan zijn enkele verduidelijkingen in het toetsingskader aangebracht. In bijlage 2 is een toelichting gegeven op het toetsingskader; in bijlage 3 is het toetsingskader zelf opgenomen.

AANPAK VAN HET ONDERZOEK

De Rekenkamer heeft onderzoekers van ZorgfocuZ uit Groningen ingehuurd om haar te ondersteunen bij de uitvoering van het onderzoek.

Eind januari 2019 heeft de Rekenkamer de gemeenteraad, het college en de contactpersonen voor dit onderzoek binnen de gemeente, Sterker Sociaal Werk (verder: Sterker) en Bindkracht10 op de hoogte gesteld van de start van het onderzoek. Zij ontvingen een brief met de hoofdpunten van het onderzoek. Het onderzoek is vervolgens mondeling toegelicht aan betrokkenen binnen de gemeente, Sterker en Bindkracht10 en aan de klankbordgroep uit de raad. Ook tijdens het onderzoek is op gezette momenten contact met hen geweest over de stand van zaken, de planning en de bevindingen op hoofdlijnen op dat moment.

Om de centrale onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn verschillende onderzoeksmethoden gehanteerd:

Bestuderen van (beleids)stukken

Door het bestuderen van (beleids)stukken hebben wij ons een beeld gevormd van de wijze waarop de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo is geregeld en hoe die zich in de loop der jaren heeft ontwikkeld. We hebben stukken bestudeerd met betrekking tot (de doorontwikkeling van) het beleid, de opdrachten aan de organisaties die de toegang tot de Wmo voor de gemeente Nijmegen uitvoeren (Bindkracht10 en Sterker) en eerder uitgevoerd onderzoek.

---

[2] De ANBO heeft in het stuk Spelregels Wmo 2015 normen bij elkaar gebracht (naast wettelijke eisen ook jurisprudentie) als aanzet voor een landelijke kwaliteitsstandaard. Deze spelregels worden onder meer door de VNG gebruikt in de opleidingen voor Wmo-consulenten.

[3] Dit plan fungeert nog steeds als beleidskader.

Verzamelen en analyseren van cijfers

De Rekenkamer heeft cijfers verzameld bij de gemeente, Bindkracht10 en Sterker. Daarnaast hebben wij cijfers verzameld uit eerder uitgevoerde onderzoeken. Het gaat hierbij zowel om cijfers met betrekking tot aantallen meldingen, gestelde vragen, afgegeven indicaties en dergelijke, als om ervaringen van cliënten. Wij hebben deze cijfers geanalyseerd en daarmee onder meer ontwikkelingen in de tijd in beeld gebracht.

Verzamelen cliënten-ervaringen

Parallel aan het bestuderen van (beleids)stukken en verzamelen en analyseren van cijfers, hebben wij zelf ervaringen van cliënten opgehaald. Dat hebben we gedaan via:

- enquêtes bij bezoekers, vrijwilligers en werkbegeleiders van de Stips;
- interviews bij cliënten (10) die een aanvraag in het kader van de Wmo hebben gedaan en waarbij het proces is afgerond;
- het volgen van cliënten (10) die een aanvraag in het kader van de Wmo hebben gedaan;
- analyse van onderzoeksverslagen.

De verschillende methoden zijn hierna toegelicht.

Enquêtes bij bezoekers (69), vrijwilligers (27) en werkbegeleiders (9) van de Stips

Bij alle Stips (met uitzondering van de Jongeren Stip) is in februari en maart 2019 een trainee van de gemeente Nijmegen één dagdeel aanwezig geweest.[4] Op het eerste dagdeel zijn bezoekers en vrijwilligers geënquêteerd, op het tweede dagdeel bezoekers en werkbegeleiders.

Op het tweede dagdeel heeft de trainee tevens de nabespreking bijgewoond die plaatsvindt na afloop van elk dagdeel (of dag) dat een Stip geopend is. De trainee heeft beschreven wie aanwezig waren, wat aan de orde kwam en hoe de nabespreking verliep. Ook hun observaties van het hele dagdeel dat zij aanwezig waren hebben zij beschreven.

Het was de bedoeling dat de trainees op het dagdeel dat zij bij een Stip aanwezig waren, zowel enquêtes zouden afnemen bij inwoners die met een vraag kwamen, als bij inwoners die kwamen voor ontmoeting. Echter, op de 20 dagdelen dat enquêtes zijn afgenomen, kwam niemand voor ontmoeting, alle inwoners kwamen met een vraag. Daarop hebben wij ervoor gekozen enquêtes af te nemen bij inwoners die een activiteit bezochten die specifiek met het oog op ontmoeting door de Stips georganiseerd worden. Het ging om een bijeenkomst voor migrantenvrouwen, een taalcafé, soepie doen (samen soep eten) en een koffie-ochtend.

[4] Op 1 oktober 2019 is een nieuwe Stip geopend. Sindsdien zijn er elf Stips (zie bijlage 6).

Interviews bij cliënten (10) die een aanvraag in het kader van de Wmo hebben gedaan en waarbij het proces is afgerond

De onderzoekers van ZorgfocuZ hebben in maart 2019 tien cliënten geïnterviewd waarvan het hele proces van melding tot en met ontvangen van zorg afgerond was. Met het interview is het verloop van het proces in beeld gebracht en wat de cliënten hiervan vonden.

Met het oog op de privacy, heeft de *back-office* van de gemeente Nijmegen de cliënten geselecteerd en benaderd met de vraag of ze mee zouden willen werken aan het Rekenkameronderzoek. Alleen de namen en telefoonnummers van de cliënten zijn doorgegeven aan de onderzoekers van ZorgfocuZ. Om een goede dwarsdoorsnede van recente ervaringen te krijgen hadden wij gevraagd dat de groep te interviewen cliënten voldeed aan de volgende voorwaarden:

- proces in december 2018 of januari 2019 afgerond;
- één cliënt uit elk stadsdeel;
- aandacht voor een evenwichtige verdeling Wmo-klassiek en Wmo-nieuw[5], leeftijd, geslacht en achtergrond.

De cliënten die geïnterviewd zijn, ontvingen op het moment dat zij geïnterviewd werden de volgende vormen van ondersteuning:

- hulp bij huishouding (5 cliënten);
- individuele begeleiding (3 cliënten);
- hulpmiddelen (2 cliënten); waaronder een scootmobiel, traplift en rollator.

Het volgen van cliënten (10) die een aanvraag in het kader van de Wmo hebben gedaan

De onderzoekers van ZorgfocuZ hebben tien cliënten gevolgd vanaf het moment dat zij zich gemeld hebben tot en met het moment dat zorg geleverd werd. Op verschillende momenten in het proces is er telefonisch contact geweest over het verloop van het proces tot dan toe en wat de cliënt hiervan vond. Bij het keukentafelgesprek is een onderzoeker van ZorgfocuZ aanwezig geweest. De onderzoeker heeft het verloop van het gesprek geobserveerd en na afloop met de cliënt geëvalueerd.

[5] Bij Wmo-klassiek gaat het om ondersteuningsvormen die voor de decentralisatie in 2015 al onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vielen. Concreet betreft het: hulp bij huishouden en hulpmiddelen (rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, overige hulpmiddelen).
Bij Wmo-nieuw gaat het om ondersteuningsvormen die vanaf 2015 onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Het gaat dan concreet om ondersteuningsvormen die vallen onder Wmo-Ondersteuning (bijvoorbeeld begeleiding, dagbesteding, persoonlijke verzorging en vervoersdiensten voor dagbesteding) en Wmo-Verblijf (bijvoorbeeld opvang, crisisopvang en begeleiding rondom opvang).

Met het oog op de privacy, heeft het Team Centrale Aanmelding (TCA)[6] van Sterker de cliënten geselecteerd. Bij hun aanmelding werd gevraagd of ze mee zouden willen werken aan het Rekenkameronderzoek. Alleen de namen en telefoonnummers van de cliënten zijn doorgegeven aan de onderzoekers van ZorgfocuZ. Voorafgaand aan het keukentafelgesprek hebben de onderzoeker van ZorgfocuZ en de cliënt een privacyverklaring getekend, waarin afspraken zijn gemaakt over de omgang met gegevens en dat de cliënt te allen tijde het recht heeft om zich terug te trekken uit het onderzoek.
Om een goede dwarsdoorsnede van ervaringen te krijgen hadden wij gevraagd dat de groep te volgen cliënten voldeed aan de volgende voorwaarden:

- één cliënt uit elk stadsdeel;
- aandacht voor een evenwichtige verdeling Wmo-klassiek en Wmo-nieuw, leeftijd, geslacht en achtergrond.

Na een toelichting op dit specifieke deel van het onderzoek aan betrokkenen bij Sterker is afgesproken dat vanaf 22 februari 2019 namen en telefoonnummers aan ZorgfocuZ aangeleverd zouden kunnen worden. Door een managementwissel bij Sterker heeft ZorgfocuZ op 1 april 2019 namen van negen cliënten ontvangen. Het ging om meldingen die gedaan zijn tussen begin maart en begin april 2019. Medio mei ontving ZorgfocuZ de naam van de 10e cliënt. Toen bleek ook dat één van de cliënten die eerder had aangegeven mee te willen werken, was overleden. Voor deze cliënt is een andere cliënt bereid gevonden mee te werken aan het onderzoek. Uiteindelijk zijn cliënten gevolgd met de volgende hulpvragen:

- individuele begeleiding (4 cliënten);
- hulp bij huishouden (3 cliënten);
- aangepaste woning (1 cliënt);
- rolstoel (1 cliënt);
- taxipas (1 cliënt).

De doorlooptijd van het onderzoek is voor een belangrijk deel bepaald door de tijd dat de gevolgde cliënten wachtten op hun keukentafelgesprek. Het eerste bijgewoonde keukentafelgesprek vond plaats op 26 april 2109, het laatste op 27 augustus 2019.

Analyse van onderzoeksverslagen

Samen met de onderzoekers van ZorgfocuZ hebben wij 20 onderzoeksverslagen geanalyseerd. Aan de hand van de aan een onderzoeksverslag te stellen eisen is nagegaan of de verslagen compleet zijn. Tevens is gekeken naar de kwaliteit en leesbaarheid van het verslag.
Met het oog op de privacy zijn de onderzoeksverslagen geselecteerd door Sterker en door hen geanonimiseerd. De onderzoeksverslagen zijn aselect gekozen uit alle verslagen die in 2018 zijn opgesteld. Conform afspraak ontvingen wij met het oog op een goede dwarsdoorsnede twee

[6] TCA is het Team Centrale Aanmelding van Sterker. Inwoners met een hulpvraag dienen zich telefonisch of via een webformulier te melden bij het TCA. Een nadere toelichting is opgenomen in bijlage 4.

verslagen van elk Sociaal Wijkteam, waarvan één voor een aanvraag Wmo-nieuw en één voor een aanvraag Wmo-klassiek.

Het verzamelen van cliëntervaringen betreft kwalitatief onderzoek. Hierbij is het uitgangspunt niet representativiteit, maar het voeren van zoveel gesprekken dat extra gesprekken geen nieuwe inzichten meer opleveren. Omdat het in dit onderzoek gaat om een afgebakend proces (de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo) en niet om het ophalen van een breed beeld over zorg en welzijn, kon volstaan worden met een relatief beperkt aantal gesprekken met cliënten. Hetzelfde geldt voor de enquêtes bij de Stips om een beeld te krijgen van de ervaringen van bezoekers, vrijwilligers en werkbegeleiders.
De gesprekken en enquêtes zijn niet de enige bron geweest, waarop de Rekenkamer haar uiteindelijke oordeel heeft gebaseerd. De uitkomsten uit de enquêtes en gesprekken met cliënten zijn teruggelegd bij de betrokkenen bij het proces binnen en buiten de gemeente (zie stap hierna) én ook naast de bevindingen uit andere bronnen gelegd.

Interviews met betrokkenen van de gemeente, Bindkracht10 en Sterker
Op diverse momenten in het onderzoek hebben wij (groeps)interviews gevoerd met medewerkers die direct contact hebben met cliënten én andere sleutelfiguren. Wij hebben de volgende gesprekken gevoerd:

- Na afronding van de analyse van de enquêteresultaten bij de Stips met:
  - drie Stip-coördinatoren, hierbij is gekozen voor coördinatoren van Stips die qua aantallen gestelde vragen in verschillende grootteklassen vallen;
  - drie Publieksvoorlichters: de Publieksvoorlichters zijn in dienst van de gemeente Nijmegen, maar werkzaam bij de Stips. De vierde Publieksvoorlichter kon niet bij het gesprek aanwezig zijn, maar heeft inbreng geleverd via het verslag van het gesprek;
  - manager Bindkracht10 verantwoordelijk voor Stips en Communities en programmaontwikkelaar Stips en Communities Bindkracht10;
  - twee medewerkers van de gemeente Nijmegen: adviseur beleidsontwikkeling met onder meer portefeuille Stips en teammanager preventie (die voorheen Stips in portefeuille had);
  - wethouder Zorg en Welzijn en Projectwethouder herziening Wmo-stelsel.

  Deze gesprekken vonden in juni en juli 2019 plaats.
- Na afronding van de (eerste) analyse van de cliëntervaringen:
  - drie consulenten Wmo-nieuw Sociaal Wijkteams;
  - twee consulenten Wmo-klassiek Sociaal Wijkteams (in dienst van gemeente, werkzaam bij Sociaal Wijkteams);
  - twee gebiedsregisseurs van Sterker;
  - manager Sterker onder andere verantwoordelijk voor de Sociaal Wijkteams.

  Deze gesprekken vonden in september 2019 plaats.

- Na de bijeenkomst met betrokkenen uit het veld (zie stap hierna)
  - verantwoordelijk directeur en afdelingshoofd gemeente Nijmegen;
  - gemeentelijke programmamanager 'Sociale Stad Blijven' en accountmanager Sterker.

  Deze gesprekken vonden in november 2019 plaats.
  De wethouder Zorg en Welzijn die wij in deze fase ook hadden uitgenodigd voor een gesprek, heeft aangegeven dat in deze fase niet nodig te vinden.

Van alle gesprekken is een verslag op hoofdlijnen gemaakt, dat voor verificatie is teruggelegd.

Bijeenkomst met betrokkenen uit het veld

Als één van de laatste stappen in het onderzoek hebben wij op 25 oktober 2019 een bijeenkomst georganiseerd voor betrokkenen uit het veld. Op deze manier heeft de Rekenkamer bevindingen getoetst en mogelijke verbeterpunten voor de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo opgehaald. In de bijeenkomst is in deelgroepen gesproken aan de hand van stellingen. De deelgroepen zijn door de Rekenkamer zo ingedeeld dat sprake was van een evenwichtige verdeling van betrokkenen van de verschillende organisaties. De deelgroepen hebben elk gesproken over een deel van de stappen uit het proces dat een cliënt doorloopt als hij een aanvraag voor een Wmo-voorziening doet.

Groep 1: Melding en gesprek
Groep 2: Gesprek en verslag
Groep 3: Verslag, aanvraag en beslissing en nazorg

In de deelgroepen zijn ook zaken aan de orde geweest die betrekking hebben op andere stappen uit het proces. De reacties op de stellingen zijn verwerkt in een verslag op hoofdlijnen, dat toegestuurd is aan alle deelnemers aan de bijeenkomst. Aan het eind van de gesprekken in deelgroepen is aan de deelnemers gevraagd om schriftelijk te reageren op de vraag:
Als ik wethouder zorg en welzijn van de gemeente Nijmegen zou zijn, zou ik:

- Trots zijn op: …
- Veranderen: …

De reacties zijn opgenomen in het verslag op hoofdlijnen, en ook in bijlage 8 van dit rapport.

Aan de bijeenkomst hebben deelgenomen:

- van de Stips: 2 vrijwilligers, 3 werkbegeleiders, 3 coördinatoren en 1 manager;
- van de Sociaal Wijkteams: 1 gebiedsregisseur, 1 consulent en 1 manager;
- 2 leden van de Adviescommissie Jeugd-, Maatschappelijke Opvang- en Gehandicaptenbeleid;
- 2 leden van de Seniorenraad;
- 1 lid van de Adviescommissie LHBT[7]-beleid;
- 1 lid van Kleurrijk Samenleven Nijmegen;

[7] LHBT: Lesbische, Homoseksuele, Biseksuele en Transgender personen

- 3 cliëntondersteuners van MEE Gelderse Poort;
- 3 cliëntondersteuners / collectieve belangenbehartigers van De Kentering;
- 3 vertegenwoordigers van het Zelfregiecentrum;
- 1 lid van het Regionaal Platform Ervaringskennis.

Als toehoorder waren aanwezig: projectmanagers (2), raadsgriffier en raadsleden en fractievolgers (5) van de gemeente Nijmegen.

Rapportage

Op basis van de bestudeerde (beleids)stukken en cijfers, de verzamelde cliëntervaringen en de informatie uit de interviews en de bijeenkomst met betrokkenen uit het veld, hebben wij de bevindingen op een rij gezet. Deze zijn voor een toets op de feiten voorgelegd aan de contactpersonen voor dit onderzoek bij Bindkracht10, Sterker en de gemeente.[8] Zij hebben ons gewezen op een aantal feitelijke onjuistheden en omissies. Deze hebben wij verwerkt. Alle bevindingen zijn opgenomen in het bijlagenboek dat bij dit rapport hoort. De bevindingen hebben wij afgezet tegen het toetsingskader en op basis daarvan heeft de Rekenkamer conclusies getrokken en aanbevelingen geformuleerd. We hebben daarbij niet alleen naar de letter van de wet of een regel gekeken, maar ook naar de geest daarvan. Het college en de besturen van Bindkracht10 en Sterker zijn door ons in de gelegenheid gesteld te reageren op de conclusies en aanbevelingen.[9] Zij hebben daarvan gebruik gemaakt. Nadat de Rekenkamer hun reacties heeft voorzien van een nawoord, is het rapport aan de raad aangeboden en daarmee openbaar gemaakt.

[8] De periode van ambtelijk hoor- en wederhoor liep van 30 oktober tot en met 13 november 2019.

[9] De periode van bestuurlijk hoor- en wederhoor liep van 27 november tot en met 11 december 2019.

BIJLAGE 2: BELEID EN REGELS VOOR TOEGANG WMO-VOORZIENINGEN

In deze bijlage zijn beleid en regelgeving met betrekking tot de toegang tot Wmo-voorzieningen beschreven. De beschrijvingen zijn geordend naar de stappen die een cliënt doorloopt:

- Melding blz. 2
- Uitnodiging blz. 3
- Keukentafelgesprek blz. 4
- Onderzoeksverslag blz. 6
- Aanvraag blz. 7
- Beslissing blz. 8

Alle eisen die hieruit voortvloeien zijn samengevoegd in een toetsingskader. Dit toetsingskader is aangevuld met algemene normen voor behoorlijk overheidshandelen, jurisprudentie en algemeen geaccepteerde spelregels. Het toetsingskader is gebruikt bij het beoordelen van de invulling van de toegang tot Wmo-voorzieningen in de praktijk. Het toetsingskader is te vinden in bijlage 3.

Voorafgaand aan de beschrijving van beleid en regelgeving per stap in het proces van melding tot en met besluit, is een korte beschrijving van algemene beleidsuitgangspunten rond de toegang tot Wmo-voorzieningen opgenomen.

BELEIDSUITGANGPUNTEN ROND TOEGANG TOT WMO-VOORZIENINGEN

De bedoeling van de Wmo is om de zelfredzaamheid en participatie van mensen met lichamelijke en/of psychische beperkingen 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 ondersteuning kunnen mensen in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening. De overeenkomstige gedachten achter de decentralisaties in het sociale domein zijn[1]:

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

Bij de uitvoering van zorg en welzijn werkt de gemeente Nijmegen vanuit het principe 'zo dichtbij mogelijk', aan een wijkgericht basismodel voor kortdurende ondersteuning en voor de coördinatie daarvan. Instrumenten hiervoor zijn de Stips, de Sociaal Wijkteams en de Regieteams. Het fundament voor deze basisstructuur is al gelegd in het Wmo-beleidsplan 2012 – 2015. Deze is de daarop volgende jaren meer concreet uitgewerkt in specifieke plannen voor de inrichting van de Stips en de Sociaal Wijkteams.[2] In de regionale beleidsnota AWBZ/Jeugdzorg 'Kracht door verbinding' (2013) en het beleidsplan Wmo en Jeugd 'Veur Mekäör – zorg en welzijn dichtbij' (2014) is de basisstructuur bestaande uit Stips, Sociaal Wijkteams en Regieteams nog eens bevestigd.

De Stips zijn er 'voor en door' bewoners; dat is ook de reden dat er gewerkt wordt met vrijwilligers. De vrijwilligers worden ondersteund door professionals van Bindkracht10. Daarnaast zijn de vier gemeentelijke Publieksvoorlichters werkzaam in de Stips.[3] Zij vormen de schakel tussen de inwoners en de gemeentelijke organisatie. Daartoe voorzien zij de Stips van informatie van de gemeente en geven zij advies over gemeentelijke regelingen op het gebied van zorg en inkomen.

---

1 De beschrijving van de (landelijke) doelen van de decentralisaties is in uitgebreidere vorm te vinden in het SCP-rapport Overall rapportage sociaal domein 2015, Rondom de transitie (mei 2016).

2 In bijlage 3 van het Rekenkamerrapport Sturen op zorg (2017) is dit uitgebreid uitgewerkt.

3 De Publieksvoorlichters zijn in dienst van de gemeente Nijmegen, maar werkzaam bij de Stips.

De Stips vormen binnen de wijk het eerste aanspreekpunt voor inwoners met een (hulp)vraag en zijn daarmee dan ook voorliggend aan de Sociaal Wijkteams. De Stips en Sociaal Wijkteams werken nauw samen en zijn (zoveel mogelijk) op dezelfde plek gehuisvest. In de Sociaal Wijkteams werken professionals met verschillende achtergronden samen. Het Sociaal Wijkteam richt zich vooral op een lichte problematiek. In het Wmo-beleidsplan (2012) werd daarover al gezegd: 'De Sociaal Wijkteams voorkomen zoveel mogelijk dat zwaardere zorg nodig is en krijgen op de eerste plaats een makelaarsfunctie: naar het eigen netwerk, naar vrijwilligers, naar (wijk)voorzieningen en –activiteiten en als laatste naar gespecialiseerde professionals. Maar ze verlenen ook zelf diensten en hulp. De sociaal werkers in deze teams zorgen voor korte lijnen en snelle antwoorden'. Het signaleren van en ingrijpen in multiprobleemsituaties is een taak voor het Regieteam. De Sociaal Wijkteams dragen zwaardere problematiek over aan de Regieteams.

BELEID EN REGELS VOOR DE TOEGANG TOT WMO-VOORZIENINGEN

Hierna volgen de beschrijvingen van beleid en regels voor toegang tot Wmo-voorzieningen per stap die een cliënt doorloopt.





MELDING

De eerste stap in het proces van een Wmo-aanvraag betreft de melding. De gemeente Nijmegen heeft in haar verordening vastgelegd dat de melding vormvrij is. Dat houdt in dat een melding schriftelijk, mondeling of telefonisch gedaan kan worden. De gemeente Nijmegen heeft de processtappen melding, uitnodiging, gesprek, verslag en aanvraag bij het Sociaal Wijkteam belegd. Een melding moet dus bij het Sociaal Wijkteam worden gedaan.



Melding | Uit-nodiging | Gesprek | Verslag | Aanvraag | Beslissing

UITNODIGING VAN DE CLIËNT VOOR HET KEUKENTAFELGESPREK

Na de melding dienen inwoners op de hoogte te worden gesteld van het verdere verloop van het proces en uitgenodigd te worden voor het keukentafelgesprek.

In de Wmo is vastgelegd dat het onderzoek binnen 6 weken na melding plaats moet vinden. De achtergrond hiervan is dat cliënten binnen een afgebakende termijn hulp kunnen ontvangen. Onderdelen van het onderzoek zijn onder andere een onderzoek naar de persoonlijke situatie en behoeften (vaak in de vorm van een keukentafelgesprek) en de verslaglegging daarvan. Om het onderzoek binnen 6 weken te kunnen afronden is het van belang dat cliënten tijdig een uitnodiging voor het keukentafelgesprek ontvangen. Zij moeten daarin goed geïnformeerd worden over wat er tijdens het keukentafelgesprek aan de orde komt, zodat zij in de gelegenheid worden gesteld zich voor te bereiden op het keukentafelgesprek.

De uitnodiging wordt schriftelijk gedaan (per brief of e-mail) en bevat 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.
    - Behoefte 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.



Melding | Uit-nodiging | **Gesprek** | Verslag | Aanvraag | Beslissing

HET KEUKENTAFELGESPREK

In reactie op een melding vindt een onderzoek plaats. Het onderzoek dient uitgevoerd te worden in de vorm van een persoonlijk gesprek (in de praktijk meestal keukentafelgesprek genoemd), tenzij feiten en omstandigheden omtrent de situatie van de cliënt en diens behoefte aan ondersteuning bij de gemeente bekend zijn (bijvoorbeeld uit eerder onderzoek), of de cliënt aangeeft hier geen behoefte aan te hebben.

In de verordening Wmo en Jeugdhulp onderschrijft de gemeente dat het gesprek zo mogelijk bij de cliënt thuis plaats vindt. Als voorbeeld wordt genoemd dat als woningaanpassingen nodig zijn, het zeker essentieel is om de thuissituatie te beoordelen en doeltreffende oplossingen te vinden.

Voor het in kaart brengen van de behoeften van een cliënt per leefgebied heeft de gemeente in haar beleidsregels vastgelegd dat er gebruik wordt gemaakt van een checklist (de Easycarevragenlijst). Aan deze checklist kunnen per leefgebied acties gekoppeld worden en komt de zelfredzaamheid per leefgebied aan bod. In de beleidsregels geeft de gemeente aan dat het de bedoeling is dat de consulent flexibel met de vragenlijst omgaat: in aansluiting op de situatie van de cliënt wordt bepaald welke leefgebieden in het gesprek aan bod komen en in welke volgorde.

De gemeente streeft in het bieden van maatschappelijk ondersteuning naar een zo groot mogelijke zelfregie en zelfredzaamheid van de zorgvrager. Tijdens het keukentafelgesprek kijkt de consulent van het Sociaal Wijkteam samen met de cliënt hoe zij het sociale netwerk van de zorgvrager (en eventuele mantelzorger) kunnen activeren om (een deel) van de zorgbehoefte op zich te nemen. In haar Verordening heeft de gemeente opgenomen dat voor het bepalen van de bijdrage uit het sociaal netwerk gebruik gemaakt wordt van 'sociale netwerkstrategieën' (Sonestra): "*Bij Sonestra worden mensen met hun netwerk ondersteund om zelf hun oplossingen te bepalen en op te nemen in 'mijn plan', waarin aangegeven wordt wie wat doet. De cliënt maakt zijn eigen keuzes, samen met zijn naasten/mensen die hij/zij vertrouwt. De professional ondersteunt in dit proces. (…) De professional vraagt naar de feitelijke situatie, wat wensen en ideeën zijn (gewenste situatie), wat goed gaat en werkt, wat niet of onvoldoende werkt en hoe om te gaan met zorgen en vragen: de*

aanpak en de rol van het gezin/netwerk en professionals. Aan het plan dat hieruit komt worden doelen gekoppeld per (relevant) leefgebied".[4]

In de Wmo is vastgelegd dat de gemeente ook de mantelzorger dient te betrekken bij het onderzoek. Indien de cliënt dat toestaat, kunnen mantelzorgers ook bij het keukentafelgesprek aanwezig zijn. De gemeente dient de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger in kaart te brengen, maar dient ook te onderzoeken in hoeverre de mantelzorger een rol kan spelen in de ondersteuning van de cliënt.

Naast mantelzorgers kunnen cliënten bijgestaan worden door een gratis, professionele, onafhankelijke cliëntondersteuner. Cliëntondersteuning houdt in dat cliënten recht hebben op gratis ondersteuning bij het voorbereiden en voeren van het keukentafelgesprek met informatie, advies en algemene ondersteuning. De gemeente dient op grond van de Wmo de inwoner vóór de start van het keukentafelgesprek op de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning te wijzen.

Op grond van de wet moeten in het keukentafelgesprek in ieder geval de volgende onderwerpen 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;
- 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;
- indien een algemene voorziening[5] of een maatwerkvoorziening aan de orde komt: de eigen bijdrage. 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.

---

4 In raadsvoorstel Begrotingswijziging: aanvullen formatie Sociaal Wijkteams 2017 – 2018 (59/2017) dat op 28 juni 2017 in de raad aan de orde was, is onder meer opgenomen dat in de huidige praktijk de instrumenten binnen Sonestra niet bij alle casussen volledig worden ingezet, maar dat bewoners benaderd worden met de attitude vanuit de Sonestra en dat onderzoek naar de toepassingsmogelijkheden in de praktijk gedaan zal worden. In de Verordening zijn echter geen aanpassingen gedaan. In het kader van ambtelijk hoor- en wederhoor is vanuit Sterker aangegeven dat de consulenten door de wachtlijst en werkdruk nooit zijn toegekomen aan een volledige inzet van Sonestra.

5 Voor sommige algemene voorzieningen wordt ook een eigen bijdrage (niet via het CAK) gevraagd. Zoals bijvoorbeeld voor een boodschappendienst.

Voor het onderzoek is het van belang dat de gemeente tijdig inzicht krijgt in de nodige relevante feiten en de af te wegen belangen om ondersteuning in te zetten. De gemeente mag voor het onderzoek gegevens en stukken opvragen die voor het onderzoek op grond van de Wmo relevant zijn. Dit mag de gemeente echter niet zomaar doen. Voor inzage in het medisch dossier van een cliënt is toestemming van de cliënt zelf nodig. De gemeente mag enkel persoonsgegevens van de cliënt verwerken die noodzakelijk zijn voor diens behoefte aan ondersteuning. 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.





HET ONDERZOEKSVERSLAG

Degene die namens de gemeente het keukentafelgesprek gevoerd heeft, dient een onderzoeksverslag te maken. Het verslag biedt de cliënt de mogelijkheid om de inhoud van het onderzoek na te lezen, te controleren en eventueel aan te vullen. Dit verslag dient binnen een redelijke termijn (maximaal 2 weken na het keukentafelgesprek, in ieder geval uiterlijk 6 weken na de melding) toegestuurd te worden aan de cliënt. 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.

In het verslag komen de volgende punten aan de orde:

- 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.

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

Het onderzoeksverslag betreft dus een weergave van de uitkomsten van het onderzoek. Dit 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 advies 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".*[6]





INDIENEN VAN EEN AANVRAAG VOOR EEN MAATWERKVOORZIENING

De cliënt kan er, ongeacht de uitkomst van het onderzoek, vervolgens voor kiezen om een aanvraag voor een maatwerkvoorziening in te dienen. Dit kan door het schriftelijk of elektronisch indienen van een aanvraagformulier. De gemeente Nijmegen heeft in haar verordening vastgelegd dat een ondertekend onderzoeksverslag ook kan worden aangemerkt als aanvraag van een voorziening, indien de cliënt dat op het verslag heeft aangegeven.

De gemeente geeft de beschikking af, maar het voorwerk (melding, onderzoek/onderzoeksverslag en de aanvraag) wordt gedaan door het Sociaal Wijkteam. Bij dit voorwerk hoort ook een advies voor het al dan niet verstrekken van een maatwerkvoorziening. De gemeente heeft ervoor gekozen het ondertekende onderzoeksverslag of aanvraagformulier als bindend advies te beschouwen.

[6] TK 2013/14 33841, nr. 4, p.16 advies afdeling advisering RvS en nader rapport.



Melding | Uit-nodiging | Gesprek | Verslag | Aanvraag | Beslissing

DE BESLISSING

De gemeente neemt aan de hand van de ingediende aanvraag en het bijbehorend advies van de consulent een besluit. Dit besluit wordt in een beschikking richting de cliënt gecommuniceerd.

De gemeente dient binnen 2 weken na het indienen van een aanvraag een besluit te nemen. Als de gemeente niet binnen 2 weken na het indienen van de aanvraag van een maatwerkvoorziening een besluit kan nemen, deelt de gemeente dit aan de cliënt mee en noemt daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de cliënt het besluit ontvangt. Als de beschikking niet tijdig is gegeven en de gemeente niet tijdig over de vertraging schriftelijk heeft gecommuniceerd, moet de gemeente een dwangsom aan de cliënt betalen. De cliënt dient de gemeente daarvoor eerst in gebreke te stellen, de gemeente heeft dan nog twee weken om alsnog een besluit te nemen, alvorens een dwangsom uitbetaald dient te worden.

De afgegeven beschikking dient aan de volgende eisen te voldoen:

- De beschikking moet gebaseerd zijn op een deugdelijke motivering op basis van het onderzoeksverslag. Indien het besluit afwijkt van het onderzoeksverslag dan wel een uitgebracht advies van een derde, moet de reden van de afwijking worden vermeld. Dit geldt ook wanneer de inhoud van de beschikking niet in lijn is met het verslag van het gesprek.
- De cliënt moet er op kunnen vertrouwen dat de inhoud van de beschikking in lijn is met eerder gewekte verwachtingen, zoals toezeggingen gedaan in het gesprek en/of in het onderzoeksverslag.

Wanneer een cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, dan is de gemeente verplicht om deze te informeren over de mogelijkheden en consequenties van de keuze voor een persoonsgebonden budget (pgb).

In spoedeisende gevallen beslist de gemeente direct na een melding voor een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomsten van het onderzoek. Dit wordt gedaan om te voorkomen dat de situatie van de cliënt ernstiger wordt.

BIJLAGE 3: TOETSINGSKADER

In deze bijlage zijn de eisen die voortvloeien uit beleid en regelgeving met betrekking tot de toegang tot Wmo-voorzieningen, zoals beschreven in bijlage 2, samengevoegd tot een toetsingskader. Dit toetsingskader is aangevuld met algemene normen voor behoorlijk overheidshandelen, jurisprudentie en algemeen geaccepteerde spelregels. Het toetsingskader is gebruikt bij het beoordelen van de invulling van de toegang tot Wmo-voorzieningen in de praktijk.



Het toetsingskader is geordend naar de stappen die een cliënt doorloopt en wordt voorafgegaan door een aantal algemene normen:

- Algemeen blz. 1
- Melding blz. 1
- Uitnodiging blz. 2
- Gesprek blz. 3
- Verslag blz. 6
- Aanvraag blz. 8
- Beslissing blz. 8

Per stap is achtereenvolgens steeds opgenomen:

- Algemene normen van behoorlijk overheidshandelen
  Onder de algemene normen van behoorlijk overheidshandelen zijn de meer ongeschreven regels opgenomen waaraan de toegang moet voldoen. Deze algemene normen zijn afgeleid uit de Algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Het gaat dan bijvoorbeeld om ‘De informatie die de cliënt ontvangt is niet tegenstrijdig’. Deze normen zijn niet uitputtend te operationaliseren en zijn daarom in meer algemene bewoordingen opgesteld.

- Wettelijke normen / Spelregels Wmo 2015
  Voor de wettelijke normen in dit toetsingskader is gebruik gemaakt van verschillende rechtsbronnen. De belangrijkste daarvan zijn de Wmo 2015 zelf en de bijbehorende Memorie van toelichting. Ook zijn onder deze kop normen die volgen uit jurisprudentie en de 'Spelregels Wmo 2015' van de ANBO. De ANBO heeft in dit stuk normen bij elkaar gebracht als aanzet voor een landelijke kwaliteitsstandaard voor de toegang tot de Wmo. De spelregels worden onder meer door de VNG gebruikt in de opleidingen voor Wmo-consulenten.

- Gemeentelijke normen
  De gemeentelijke normen in dit toetsingskader volgens concreet uit
  - Beleidsplan Wmo en Jeugd 2015-2018 Veur Mekäör – zorg en welzijn dichtbij;
  - Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp gemeente Nijmegen 2019;
  - Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2019.

  In deze documenten heeft de gemeente in aanvulling op de wettelijke normen accenten gelegd voor de toegang tot Wmo-voorzieningen.

ALGEMEEN

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- Het aanspreekpunt (consulenten) is goed bereikbaar en geeft voldoende ruimte voor vragen.
- De informatie die door de gemeente wordt verstrekt gedurende het gehele traject is niet tegenstrijdig.
- Voor cliënten is de route voor de aanvraag van een voorziening zo efficiënt mogelijk ingericht.
- De gemeente is transparant, objectief en onbevooroordeeld in de aanvraag naar een voorziening.

Gemeentelijke normen

- Kwetsbare groepen die geen aanspraak kunnen maken op hun sociale omgeving worden ontzien.
- Er is een heldere wijkgerichte structuur voor informatie en advies voor alle doelgroepen.
- Het streven is dat individuele ondersteuning steeds meer wordt omgezet naar collectieve oplossingen (collectief boven individueel).
- Uitvoering wordt zo lokaal, zo licht en zo dichtbij mogelijk geboden. Door het versterken van de nulde- en eerstelijnsondersteuning wordt een basisinfrastructuur gevormd.
- Preventie vóór curatie.





MELDING

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- Het is voor de cliënt duidelijk waar men zich moet melden met een hulpvraag.
- De toegang is goed bereikbaar (fysiek en telefonisch).
- De toegang is laagdrempelig.
- Na aanmelding is het voor de cliënt helder wat er gaat gebeuren.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- Een hulpvraag kan door of namens een cliënt vormvrij bij het college worden gemeld.
- Het college bevestigt de ontvangst van een melding.
- Het college maakt zo spoedig mogelijk een afspraak voor een keukentafelgesprek.

Gemeentelijke normen

- Cliënten met een hulpvraag kunnen zich melden bij het Sociaal Wijkteam.



Melding | Uit-nodiging | Gesprek | Verslag | Aanvraag | Beslissing

UITNODIGING VOOR HET KEUKENTAFELGESPREK

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- De uitnodiging is begrijpelijk voor de cliënt.
- Na de uitnodiging is het voor de cliënt duidelijk wat men kan verwachten tijdens het keukentafelgesprek.
- Aan de hand van de uitnodiging kan de cliënt zich voorbereiden op het keukentafelgesprek.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- De gemeente nodigt na een melding van de cliënt deze binnen twee weken uit voor een keukentafelgesprek;
- De uitnodiging wordt schriftelijk gedaan (per brief of email) en bevat 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.
        - behoefte 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 onderzoek van start gaat, een persoonlijk plan te overhandigen gedurende 7 dagen na ontvangst van de uitnodigingsbrief.

Gemeentelijke normen

Er zijn geen aanvullende gemeentelijke normen geformuleerd voor de uitnodiging voor het keukentafelgesprek.



Melding | Uit-nodiging | Gesprek | Verslag | Aanvraag | Beslissing

HET KEUKENTAFELGESPREK

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- Wanneer besloten wordt om het keukentafelgesprek niet thuis bij de cliënt te voeren, is de gemeente transparant over dit besluit en deze keuze.
- Tijdens het keukentafelgesprek worden er nog geen toezeggingen gedaan over de toekenning van voorzieningen, tenzij de gespreksvoerder volledig mandaat heeft om een voorziening toe te kennen.
- Er is de mogelijkheid gedurende het keukentafelgesprek vragen te stellen door de cliënt.
- De informatie die gedurende het keukentafelgesprek wordt verteld, is begrijpelijk voor de cliënt.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- De gemeente voert binnen 6 weken na melding van een cliënt een onderzoek op grond van de Wmo uit.
- Het keukentafelgesprek ten behoeve van het onderzoek op grond van de Wmo bestaat uit een persoonlijk gesprek *(face-to-face)*, tenzij feiten en omstandigheden omtrent de situatie van de cliënt en diens behoefte aan ondersteuning genoegzaam bij de gemeente bekend zijn (zoals uit eerder onderzoek).
- Indien het keukentafelgesprek de vorm van telefonisch contact heeft en hieruit blijkt dat de cliënt de voorkeur heeft voor een gesprek in de thuissituatie, organiseert de gemeente een aanvullend of vervangend gesprek in de thuissituatie.
- Indien de gemeente de vereiste deskundigheid niet bezit, wint deze advies in bij ter zake deskundigen.
- In het keukentafelgesprek komt aan de orde in hoeverre de medische aandoening gevolgen heeft voor de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.

- In het keukentafelgesprek tussen de vertegenwoordiger van de gemeente en de cliënt komen de volgende elementen, aan de orde:
    - de 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;
    - de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
    - een persoonlijk plan van de cliënt voor zover hij dit heeft opgesteld;
    - indien een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening aan de orde komt: de eigen bijdrage.
- Het onderzoek dient objectief plaats te vinden en mag niet tot een impliciet of expliciet vooropgezette uitkomst leiden.
- De gemeente mag na de melding de cliënt niet doorverwijzen naar een algemene voorziening zonder onderzoek op grond van de Wmo.
- Indien en voor zover een algemene voorziening aan de orde komt, informeert de gemeente of de cliënt een eigen bijdrage verschuldigd is en of er mogelijkheden zijn voor financiële tegemoetkoming.
- Indien en voor zover de aanvraag van een maatwerkvoorziening op grond van de Wmo aan de orde komt informeert de gemeente de cliënt of hij in geval van toewijzing van de maatwerkvoorziening een eigen bijdrage verschuldigd is en zo ja, wijst de cliënt:
    - op de website van het CAK[1] voor berekening van de eigen bijdrage;
    - een cliëntondersteuner, (cliënt)organisatie of formulierenbrigade die kan helpen de eigen bijdrage te berekenen.
- Indien en voor zover de aanvraag van een maatwerkvoorziening op grond van de Wmo aan de orde komt, informeert de gemeente de cliënt over de mogelijkheid de maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb[2] te verstrekken, de voor- en nadelen voor de cliënt en diens eventuele mantelzorger en de voorwaarden.
- De gemeente vraagt tijdens het keukentafelgesprek gegevens en bescheiden op die voor het onderzoek op grond van de Wmo relevant zijn en waarover de cliënt redelijkerwijs de beschikking kan krijgen. De gemeente mag alleen die gegevens vragen die relevant zijn voor de vraag om ondersteuning door de gemeente. Voor inzage in het medisch dossier van de cliënt is toestemming van de cliënt nodig.
- De gemeente mag slechts die persoonsgegevens van de cliënt verwerken die noodzakelijk zijn voor diens behoefte aan ondersteuning, alsmede persoonsgegevens van diens echtgenoot, ouders, inwonende kinderen en andere huisgenoten. De gemeente mag daarnaast ook persoonsgegevens van de mantelzorger van de cliënt verwerken die noodzakelijk zijn om vast te stellen welke hulp deze aan de cliënt biedt of kan bieden, voor zover deze zijn verkregen van de mantelzorger of van de cliënt. De gemeente mag tenslotte persoonsgegevens van andere personen in het sociale netwerk van de cliënt verwerken, om vast te stellen welke hulp deze

---

1 CAK is oorspronkelijk de afkorting voor Centraal Administratie Kantoor.

2 pgb: persoonsgebonden budget.

aan de cliënt bieden of kunnen bieden voor zover deze zijn verkregen van betrokkene of van de cliënt.

- De gemeente mag toegang tot de Wmo niet weigeren op grond van het inkomen of vermogen van de cliënt. De cliënt hoeft geen gegevens over zijn/haar inkomen te geven, in dat geval wijst de gemeente op de rekenhulp, te vinden op www.hetcak.nl.
- Indien tijdens het keukentafelgesprek een maatwerkvoorziening aan de orde komt, gaat de gemeente mogelijke onbedoelde neveneffecten na en informeert de cliënt hier tijdig over.
- Degene die het keukentafelgesprek voert, mag de cliënt niet dringend een procedure, voorziening of dienst adviseren, wetende dat - de motieven en beweegredenen van de cliënt kennende - dit advies niet strookt met diens belang.
- Tijdens het keukentafelgesprek geeft degene die namens de gemeente het gesprek voert aan de cliënt duidelijke en begrijpelijke informatie over de status van het onderzoek en de vervolgprocedure, waaronder wanneer de cliënt het onderzoeksverslag ontvangt en op welke wijze hij hierop kan reageren.

Gemeentelijke normen

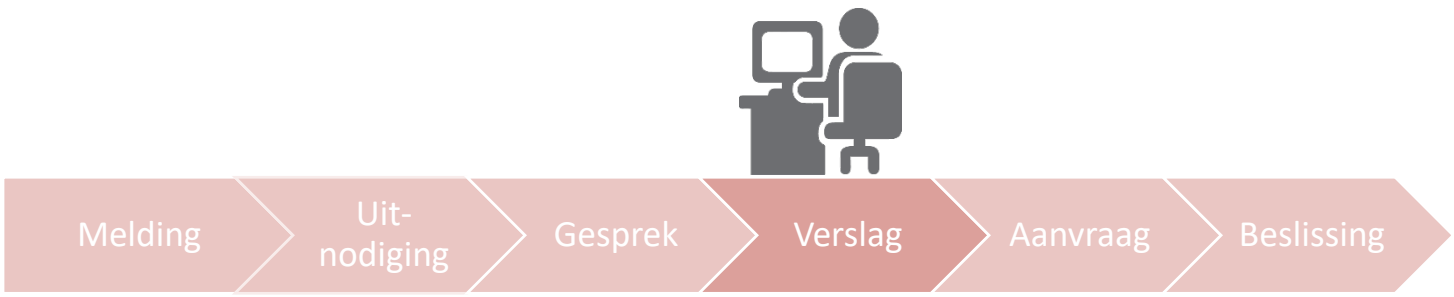
- Voor het in kaart brengen van de behoeften van de hulpvrager wordt gebruik gemaakt van een integrale lijst (Easycarevragenlijst) met alle leefgebieden, die gebruikt wordt als hulpmiddel en checklist. Hieraan kunnen acties gekoppeld worden en deze helpt in het bepalen van zelfredzaamheid per leefgebied.
- Voor het bepalen van de eigen kracht en de bijdrage van het netwerk maken de consulenten van de Sociaal Wijkteams gebruik van de sociale netwerkstrategieën Sonestra[3].
- Samen met de cliënt wordt 'mijn plan[4]' opgesteld waarin de cliënt samen met zijn naasten/mensen die hij/zij vertrouwt keuzes maakt.
- De professional vraagt naar de feitelijke situatie, wat wensen en ideeën zijn (gewenste situatie), wat goed gaat en werkt, wat niet of onvoldoende werkt en hoe om te gaan met zorgen en vragen: de aanpak en de rol van het gezin/netwerk en professionals. Aan het plan dat hieruit komt worden doelen gekoppeld per (relevant) leefgebied.
- Bij het bepalen van de maatwerkvoorziening kan consultatie en advies worden ingeschakeld van de, via de gemeente gecontracteerde, zorgaanbieders of huisartsen.

---

[3] In raadsvoorstel Begrotingswijziging: aanvullen formatie Sociaal Wijkteams 2017 – 2018 (59/2017) dat op 28 juni 2017 in de raad aan de orde was, is onder meer opgenomen dat in de huidige praktijk de instrumenten binnen Sonestra niet bij alle casussen volledig worden ingezet, maar dat bewoners benaderd worden met de attitude vanuit de Sonestra en dat onderzoek naar de toepassingsmogelijkheden in de praktijk gedaan zal worden. In de Verordening zijn echter geen aanpassingen gedaan. In het kader van ambtelijk hoor- en wederhoor is vanuit Sterker aangegeven dat de consulenten door de wachtlijst en werkdruk nooit zijn toegekomen aan een volledige inzet van Sonestra.

[4] Ambtelijk is toegelicht dat 'mijn plan' ook het onderzoeksverslag kan zijn.

- Gedurende het keukentafelgesprek wordt als aanvulling op wettelijke normen bepaald:
  - het gewenste resultaat van de ondersteuning;
  - 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, maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, een oplossing voor de hulpvraag te vinden.
  - de wijze waarop een mogelijk toe te kennen maatwerkvoorziening wordt afgestemd op andere voorzieningen op deze domeinen;
  - de mogelijkheden om met een maatwerkvoorziening een oplossing voor de hulpvraag te vinden.
- Voor de bepaling van de omvang van de professionele ondersteuning (duur, aantal uren/dagdelen, etc.) wordt gekeken naar de activiteiten die in het onderzoeksverslag zijn gekoppeld aan de doelen. Hierbij wordt ingeschat hoeveel tijd deze activiteiten wekelijks of dagelijks kosten. Is er ondersteuning noodzakelijk in het kader van Hulp bij het huishouden (HH), dan geldt dat het aantal dagdelen/uren/minuten niet langer worden vastgesteld, maar dat wordt gekeken of de cliënt recht heeft op de maatwerkvoorziening HH (de 'wat-vraag'). In dat geval wordt het resultaat 'een schoon en leefbaar huis' toegekend. De samenstelling, omvang en frequentie van de werkzaamheden wordt vervolgens vastgelegd in een plan van aanpak, dat door de cliënt en de zorgaanbieder gezamenlijk wordt opgesteld en ondertekend (de 'hoe-vraag').



HET ONDERZOEKSVERSLAG

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- Het verslag is een juiste weergave van het keukentafelgesprek.
- Het verslag is begrijpelijk voor de cliënt.
- In het verslag staat geen nieuwe informatie, die niet in het gesprek aan de orde is geweest.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- Degene die het keukentafelgesprek voert, draagt er zorg voor dat de cliënt binnen een redelijke termijn (maximaal 2 weken, in ieder geval 6 weken na de melding) over een verslag van het gesprek beschikt.

- Indien degene die namens de gemeente het keukentafelgesprek voert aan de cliënt vraagt om direct aan het einde van het gesprek een verslag / verslagsformulier te tekenen, geeft deze bij de cliënt aan dat hij hiervoor twee weken bedenktijd heeft.
- In het verslag komen de volgende punten aan de orde:
    - de 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;
    - 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 pgb.
- de status van het verslag en de procedure voor de cliënt ná ontvangst van het verslag, waaronder de wijze waarop de cliënt in aanmerking kan komen voor een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening;
- de cliënt kan tegen het verslag geen bezwaarschrift indienen. De inhoud van het verslag wordt wel meegenomen in de beoordeling van een aanvraag van een maatwerkvoorziening.

Gemeentelijke normen

- Opmerkingen of latere aanvullingen van de cliënt worden aan het schriftelijk verslag toegevoegd en maken daar deel van uit.
- Het onderzoeksverslag inclusief het ondersteuningsplan[5] worden in principe als bindend beschouwd. De beschikking wordt afgegeven door de gemeente, maar de inhoudelijke beoordeling ligt bij het Sociaal Wijkteam.
- De samenstelling, omvang en frequentie van de maatwerkvoorziening wordt vastgelegd in een onderzoeksplan.

[5] Ambtelijk is toegelicht dat met het onderzoeksverslag en het ondersteuningsplan hetzelfde document bedoeld wordt.



Melding | Uit-nodiging | Gesprek | Verslag | **Aanvraag** | Beslissing

DE AANVRAAG

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- Indien een aanvraag voor een maatwerkvoorziening wordt ingediend bij een bestuursorgaan of orgaan dat door de gemeente is gemandateerd en niet bevoegd is te beslissen over de maatwerkvoorziening, stuurt deze de aanvraag door aan de gemeente. De gemeente beslist binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag.

Gemeentelijke normen

- Een cliënt of zijn gemachtigde of zijn vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening schriftelijk of elektronisch indienen bij het college.
- Het college kan een ondertekend onderzoeksverslag als aanvraag aanmerken als de cliënt dat op het verslag heeft aangegeven.



Melding | Uit-nodiging | Gesprek | Verslag | Aanvraag | **Beslissing**

DE BESLISSING

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- De beschikking is begrijpelijk voor de cliënt.
- Indien van toepassing: het is voor de cliënt duidelijk waar hij/zij bezwaar kan aantekenen.
- Het is voor de cliënt helder wat nu het vervolg is.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- 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 beschikking dient te berusten op een deugdelijke motivering alsmede het verslag van het keukentafelgesprek. 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.
- 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 keukentafelgesprek weergegeven.
- Indien de inhoud van de beschikking niet in lijn is met het verslag van het keukentafelgesprek, dient de gemeente dit specifiek en deugdelijk te motiveren.
- De gemeente beslist in spoedeisende gevallen na een melding onverwijld tot een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomsten van het onderzoek.

Gemeentelijke normen

- Het college kan weigeren om een maatwerkvoorziening te verstrekken vanwege de aanwezigheid van gebruikelijke hulp wanneer degene die geacht wordt de gebruikelijke hulp te verlenen een huisgenoot is op wie een onderhoudsplicht rust.
- In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt in ieder geval aangegeven of deze als voorziening in natura of als pgb wordt verstrekt en wordt tevens aangegeven hoe bezwaar kan worden gemaakt tegen de beschikking.
- Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
    - welke de te verstrekken voorziening is en wat het beoogde resultaat daarvan is;
    - wat de ingangsdatum en duur van de verstrekking is;
    - hoe de voorziening wordt verstrekt, en
    - indien van toepassing, welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn;
- Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
    - voor welk resultaat het pgb kan worden aangewend;
    - welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
    - wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen;
    - wat de duur is van de verstrekking waarvoor het pgb is bedoeld;
    - de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb;
- Als sprake is van een te betalen bijdrage in de kosten wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd.

BIJLAGE 4: TOEGANG TOT DE WMO: DE PRAKTIJK

In deze bijlage is beschreven hoe de toegang tot Wmo-voorzieningen in de gemeente Nijmegen in de praktijk verloopt. De beschrijvingen zijn geordend naar de stappen die een cliënt doorloopt:



- Melding blz. 2
- Uitnodiging blz. 11
- Gesprek blz. 15
- Verslag blz. 23
- Aanvraag blz. 26
- Beslissing blz. 28

De beschrijvingen van de praktijk zijn gebaseerd op[1]:

- Het verloop van het proces van tien cliënten die telefonisch geïnterviewd zijn;
- Het verloop van het proces van tien cliënten die namens de Rekenkamer gevolgd zijn;
- De analyse van 20 onderzoeksverslagen;
- Gesprekken met zorgprofessionals van Sterker Sociaal Werk (verder: Sterker);
- Cijferrapportages van Sterker over 2016, 2017, 2018 en januari tot en met augustus 2019;
- Gegevens uit het dashboard sociaal domein van de gemeente Nijmegen;
- Rapportages Cliëntervaringsonderzoeken 2017 en 2018[2];
- Rapportages dossiercontroles 2018 en 2019 van Sterker.

Voor de leesbaarheid is in de bronvermelding van de cijfers aangegeven op welke periode de cijfers betrekking hebben.

Voorafgaand aan de beschrijvingen per stap is een korte beschrijving gegeven van het verloop van het proces in het algemeen. Ook is een toelichting gegeven op het onderscheid dat de gemeente maakt naar Wmo-klassiek en Wmo-nieuw.

---

1 In bijlage 1 (Aanpak en verloop van het onderzoek) is een uitgebreide toelichting gegeven op de wijze waarop bevindingen zijn verzameld.

2 Het gaat hier om de Cliëntervaringsonderzoeken die de gemeente verplicht is uit te voeren; in de gemeente Nijmegen worden onderzoek en rapportage gedaan door bureau Onderzoek en Statistiek.

INFORMATIE VOORAF

Verloop van het proces in het algemeen

In algemene zin ziet de aanvraag van een Wmo-voorziening er als volgt uit. Een inwoner met een hulpvraag meldt zich aan bij de gemeente (in de praktijk in Nijmegen bij het Sociaal Wijkteam die in opdracht van de gemeente Nijmegen de meldingen in behandeling neemt). Een consulent van het Sociaal Wijkteam start een onderzoek om na te gaan of de inwoner in aanmerking komt voor een Wmo-maatwerkvoorziening. Een onderdeel van het onderzoek is vrijwel altijd een gesprek met de inwoner (in de praktijk wordt dit het keukentafelgesprek genoemd). Voor dit gesprek wordt de inwoner uitgenodigd. Na het gesprek wordt een verslag gemaakt, dat wordt gedeeld met de inwoner. De inwoner krijgt de mogelijkheid te reageren op het verslag. Vervolgens vraagt de inwoner de Wmo-maatwerkvoorziening aan bij de gemeente. De gemeente besluit op basis van het onderzoeksverslag de Wmo-maatwerkvoorziening toe te kennen of af te wijzen. Hierop kan een inwoner vervolgens bezwaar maken. In de praktijk in Nijmegen maakt de gemeente de beschikking op basis van de zogenaamde productbestelling door de consulent van het Sociaal Wijkteam.

Resultaat van het onderzoek door de consulent kan ook zijn dat de inwoner niet in aanmerking komt voor een Wmo-maatwerkvoorziening. Dat is het geval wanneer de oplossing voor de hulpvraag gevonden kan worden in een algemene voorziening (bijvoorbeeld een maaltijdservice of activiteiten in een wijkcentrum) of in de eigen omgeving (door bijvoorbeeld inzet van de mantelzorger). De consulent van het Sociaal Wijkteam geeft dit aan in het verslag voor de inwoner en het advies aan de gemeente. Voor het gebruik van een algemene voorziening hoeft de inwoner geen aanvraag in te dienen; hij kan hier direct gebruik van maken. Ondanks een negatief advies, kan een inwoner ervoor kiezen om toch een aanvraag voor een Wmo-maatwerkvoorziening in te dienen.

Onderscheid Wmo-klassiek en Wmo-nieuw

De gemeente Nijmegen maakt bij de Wmo-maatwerkvoorzieningen onderscheid tussen maatwerkvoorzieningen Wmo-klassiek en Wmo-nieuw. Bij Wmo-klassiek gaat het om ondersteuningsvormen die voor de decentralisatie in 2015 ook al onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vielen. Concreet betreft het: hulp bij huishouden en hulpmiddelen (rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, overige hulpmiddelen). Maatwerkvoorzieningen Wmo-nieuw zijn ondersteuningsvormen die vanaf 2015 onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Het gaat dan om ondersteuningsvormen die vallen onder Wmo-ondersteuning en Wmo-verblijf. Voorbeelden van een Wmo-ondersteuning zijn begeleiding, dagbesteding, persoonlijke verzorging en vervoersdiensten voor dagbesteding. Opvang, crisisopvang en begeleiding rondom opvang vallen onder Wmo-verblijf. De consulenten die bij de Sociaal Wijkteams werkzaam zijn, zijn ook verdeeld naar Wmo-nieuw en Wmo-klassiek. De consulenten pakken dus specifiek de Wmo-nieuw dan wel Wmo-klassiek aanvragen op. De cijfers in deze rapportage worden, waar dat relevant en mogelijk is, voor Wmo-klassiek en Wmo-nieuw afzonderlijk gepresenteerd.

De cliënten die namens de Rekenkamer[1]zijn geïnterviewd en gevolgd deden deels een aanvraag voor Wmo-klassiek (6 gevolgde cliënten, 7 geïnterviewde cliënten) en deels voor Wmo-nieuw (4 gevolgde cliënten en 3 geïnterviewde cliënten).





MELDING

De eerste stap in het proces van een Wmo-aanvraag betreft de melding. Indien een inwoner een (hulp)vraag heeft, kan hij/zij[2] zich melden bij de gemeente of een door de gemeente hiervoor gemandateerde organisatie.

Toegang

In de gemeente Nijmegen zijn twee organisaties relevant als het gaat om de toegang tot de Wmo. Het gaat om Bindkracht10, die onder meer de Stips verzorgt en Sterker Sociaal Werk (verder: Sterker) waar onder andere de Sociaal Wijkteams onderdeel van uitmaken. De Stip is de plek voor informatie, advies en ontmoeting in de wijk.[3] Bij de Stips kunnen geen Wmo-meldingen ingediend worden. Voor vragen over zorg of het indienen van een (Wmo-)melding kunnen inwoners bij het Sociaal Wijkteam terecht.

Op het moment dat een inwoner bij een Stip met een hulpvraag komt die niet met algemene voorzieningen kan worden opgelost, verwijst de Stip de inwoner door naar het Sociaal Wijkteam. De Stips kunnen de hulpvraag van de inwoner niet doorsturen naar het Sociaal Wijkteam; de inwoner moet zich zélf aanmelden bij het Sociaal Wijkteam en zijn verhaal doen. Indien de cliënt dit graag wil, kan de medewerker van de Stip samen met de inwoner de melding bij het Sociaal Wijkteam doen.

Twee door de Rekenkamer gevolgde cliënten zijn in eerste instantie met hun hulpvraag naar een Stip gegaan. Eén van deze cliënten is vervolgens met hulp van een medewerker van de Stip aangemeld bij het Sociaal Wijkteam. De andere cliënt heeft eerst een uitgebreide mail gestuurd naar de Stip en heeft een korte mail terug ontvangen dat de cliënt bij het Sociaal Wijkteam moet

---

1 Voor de leesbaarheid wordt hierna niet meer steeds 'namens de Rekenkamer' geschreven, maar ook 'door de Rekenkamer' en 'door ons' of 'de gevolgde of geïnterviewde cliënten'.

2 Voor de leesbaarheid verder: hij.

3 Bijlage 6 en 7 gaan uitgebreid in op (het werk van) de Stips.

zijn. Deze cliënt vond het vervelend dat er geen warme overdracht is tussen de Stip en het Sociaal Wijkteam (zie casus 1 op bladzijde 7).

Indienen van een melding

Alle meldingen moeten worden gedaan bij het 'Team Centrale Aanmelding' (vanaf hier: TCA). Het TCA is onderdeel van Sterker en kan worden gezien als de toegangspoort tot het Sociaal Wijkteam. Naast inwoners zelf, kunnen professionals namens een cliënt (indien de cliënt daar toestemming voor heeft gegeven) een melding doen. De meldingen kunnen als volgt bij het TCA gedaan worden:

- Telefonisch: bereikbaar maandag t/m vrijdag van 09.00-12.00;
- Per e-mail of met het digitale contactformulier op de website van Sterker;
- Via het aanmeldformulier keukentafelgesprek: dit formulier is te downloaden op de website van Sterker en kan na invullen per e-mail of post worden teruggestuurd.

Het is niet mogelijk om op een fysieke plek (bijvoorbeeld een loket of een locatie in de wijk) een melding in te dienen.

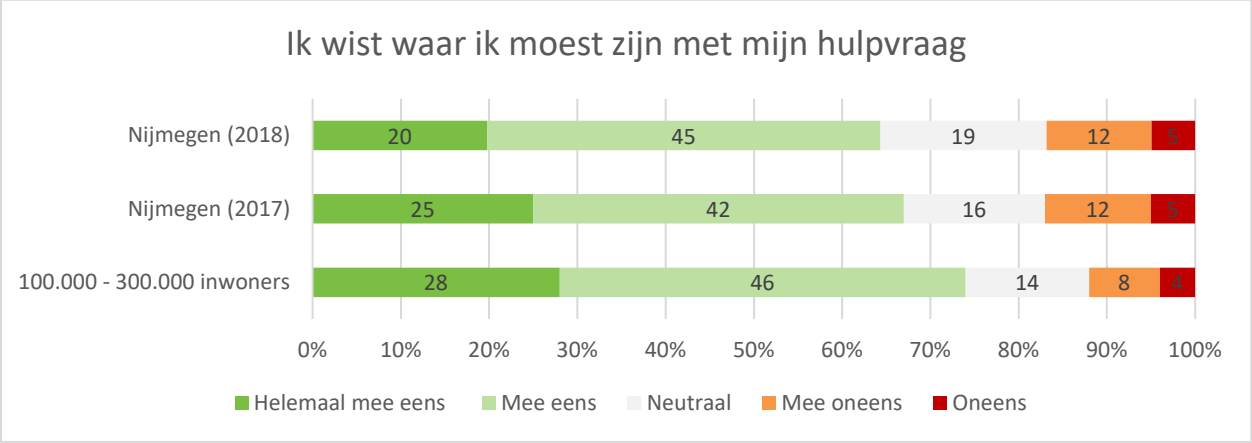
De medewerkers van het TCA verkennen eerst of een hulpvraag direct beantwoord of opgelost kan worden. Wanneer dat niet het geval is, wordt de melding van de cliënt doorgestuurd naar het Sociaal Wijkteam in de wijk waar de cliënt woont. Indien een inwoner de melding digitaal heeft gedaan, neemt het TCA telefonisch contact op met de inwoner, zodat een eerste verkenning van de hulpvraag en het doorsturen naar het juiste Wijkteam mogelijk is. Een keer per week screenen één à twee consulenten in elk Sociaal Wijkteam de binnengekomen meldingen; vervolgens worden deze in het teamoverleg verdeeld onder de consulenten.

Uit de Burgerpeilingen 2017 en 2019 komt naar voren dat nog geen kwart van de inwoners redelijk op de hoogte is van wat een Sociaal Wijkteam is (zie tabel 1 in bijlage 5). Uit het Cliëntervaringsonderzoek[4] over 2017 en 2018 komt naar voren dat zo'n 65% van de respondenten wist waar zij met hun hulpvraag terecht konden (zie figuur 1). Dit is de één na laagste score van de 247 gemeenten die over 2018 een Cliëntervaringsonderzoek hebben uitgevoerd. De score is lager dan het voorgaande jaar. De score is ook lager dan de score in gemeenten van vergelijkbare grootte (100.000-300.000 inwoners)[5]; daar geeft respectievelijk 67% en 74% aan te weten waar men met een hulpvraag terecht kon.

---

[4] Gemeenten zijn verplicht elk jaar een Cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Voor de Cliëntervaringsonderzoeken worden cliënten geënquêteerd die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Cliënten die naar een algemene voorziening zijn verwezen of waarvan de aanvraag is afgewezen worden niet bevraagd. Het Cliëntervaringsonderzoek wordt uitgebracht in het jaar volgend op het jaar waarop het betrekking heeft. Het Cliëntervaringsonderzoek 2018 is aan de raad aangeboden op 3 december 2019.

[5] Voor de vergelijking is gebruik gemaakt van de cijfers die landelijk worden aangeleverd en gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl. De percentages wijken af van de gemeentelijke rapportage over het Cliëntervaringsonderzoek, doordat in de gemeentelijke rapportage de uitkomsten worden gewogen naar soort ondersteuning en de antwoordcategorie 'niet van toepassing' ook wordt meegenomen in de berekening.

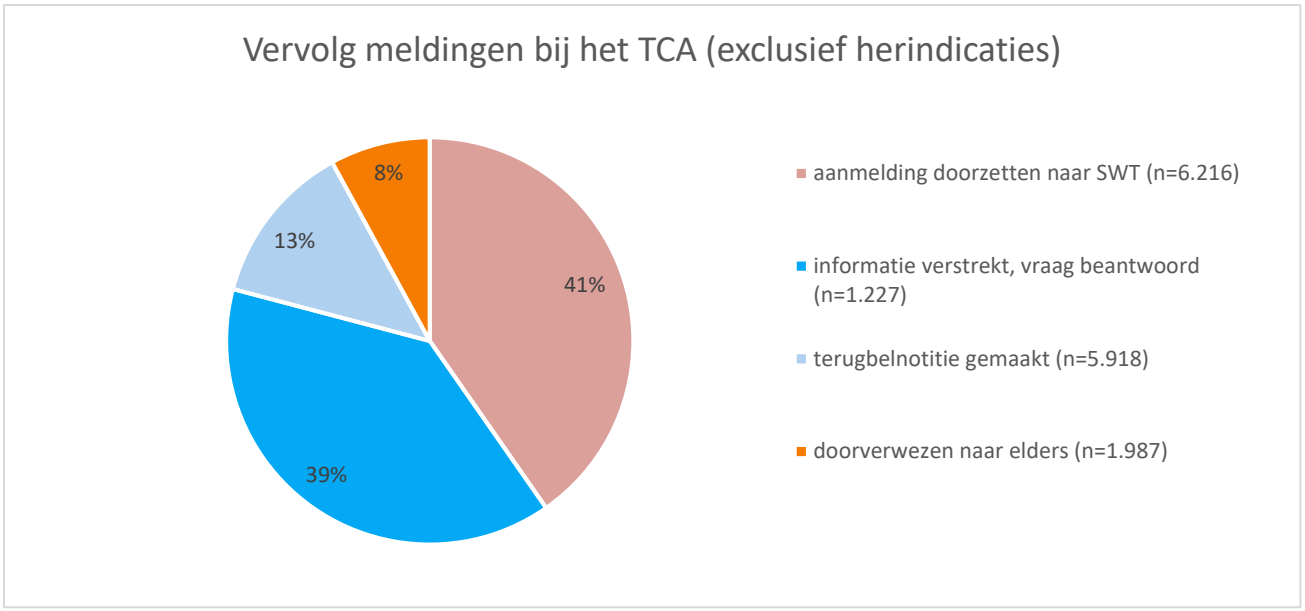


Figuur 1: *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (Bronnen: Cliëntervaringsonderzoeken 2017 en 2018 en waarstaatjegemeente.nl)*

De meeste van de namens ons gevolgde en geïnterviewde cliënten zijn door een ander doorverwezen naar het Sociaal Wijkteam; bijvoorbeeld door een naaste, huisarts, zorgverzekeraar of psycholoog. Andere manieren waarop gevolgde en geïnterviewde cliënten met hun hulpvraag bij het Sociaal Wijkteam zijn gekomen, zijn via de Stips, de gemeente (telefonisch of de website), of men was al bekend met het Sociaal Wijkteam door een eerdere Wmo-aanvraag.

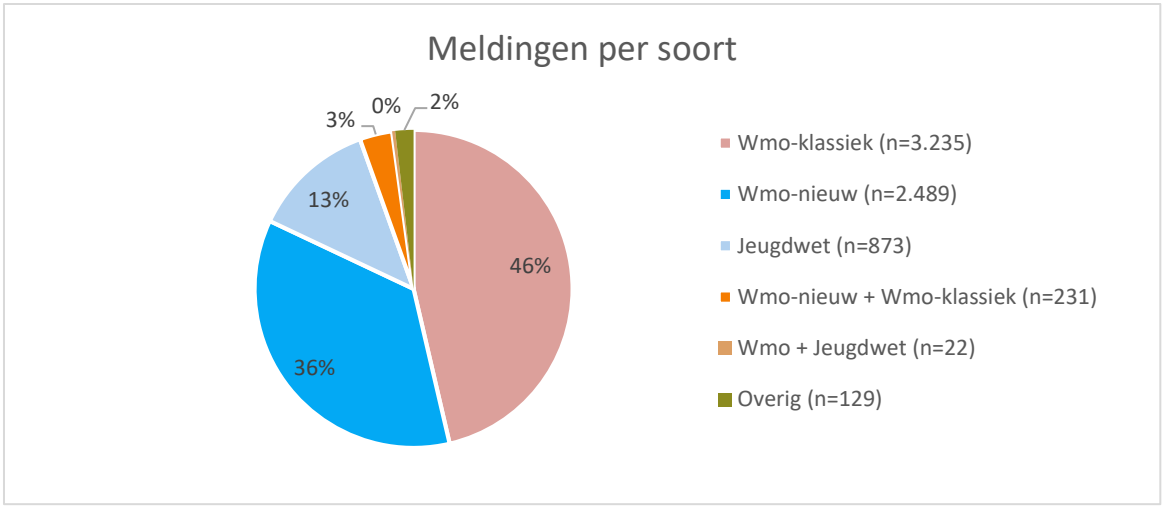
In de eerste acht maanden van 2019 is 41% van de meldingen die bij het TCA binnenkwamen, doorgezet naar het Sociaal Wijkteam. 39% van de meldingen wordt direct door het TCA opgepakt door het verstrekken van informatie of het beantwoorden van vragen. Van 13% wordt een terugbelnotitie[6] gemaakt en de overige 8% van de meldingen wordt doorverwezen naar elders (bijvoorbeeld huisarts of een andere (zorg)instelling) (zie figuur 2). In een toelichting op de cijfers is door Sterker aangegeven dat het mogelijk is dat het percentage meldingen dat direct door het TCA is beantwoord iets hoger ligt. Zaken die direct worden opgelost door het TCA, en dus niet worden doorgezet naar het Sociaal Wijkteam, worden namelijk niet altijd geregistreerd.

[6] Een terugbelnotitie heeft altijd verband met een lopende aanmelding bij een Sociaal Wijkteam. Wanneer een cliënt vragen heeft en bijvoorbeeld de professional niet kan bereiken, dan kan de cliënt bellen met het TCA. Het TCA maakt dan een terugbelnotitie aan, koppelt deze aan een lopend dossier en de gekoppelde professional krijgt vervolgens een e-mail dat er een nieuwe melding gekoppeld is; in dit geval een terugbelnotitie.



Figuur 2: Vervolg meldingen bij het TCA (exclusief herindicaties) (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)[7] [8]

Van de 6.797 meldingen die in de eerste acht maanden van 2019 bij het TCA zijn binnengekomen, heeft 85% betrekking op een Wmo-aanvraag (zie figuur 3). Van alle Wmo-meldingen, heeft 46% betrekking op Wmo-klassiek en 36% op Wmo-nieuw. In 3% van de gevallen betreft het een combinatie van Wmo-klassiek en Wmo-nieuw.



Figuur 3: Aanmelding per soort (Bron: Cijferrapportage Sterker januari t/m augustus 2019)[9]

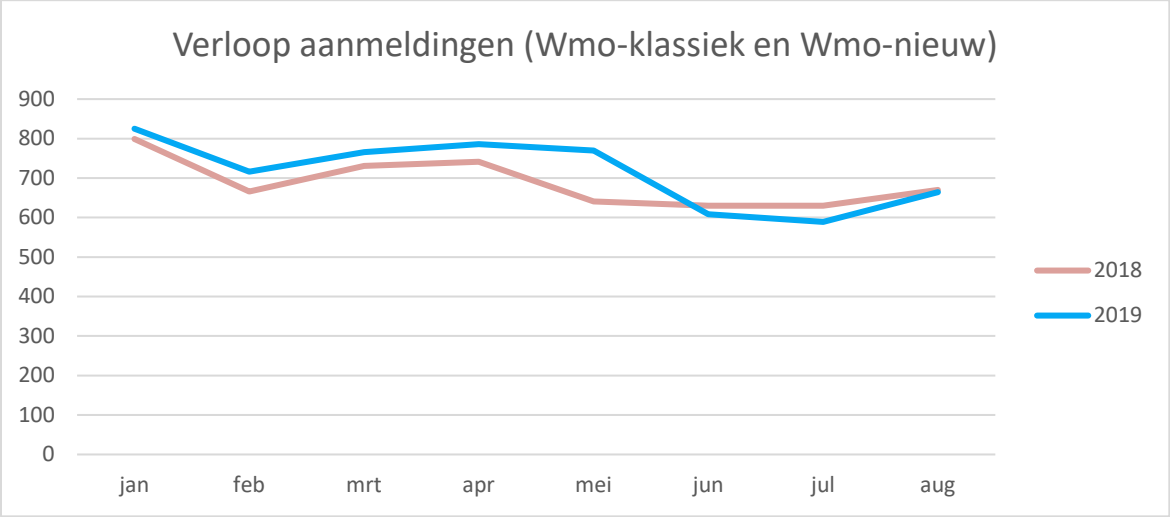
---

7 Aanmeldingen voor herindicatie (verzoek voortzetting voorziening) worden op een andere wijze geregistreerd en zijn daarom niet meegenomen in deze figuur.

8 Voor de leesbaarheid is er hier en in de volgende figuren voor gekozen dat de bron tevens aangeeft op welke periode de cijfers betrekking hebben.

9 Overige: alle aanmeldingen die wel geregistreerd zijn, maar waarvan het (nog) niet helder is of deze onder de Wmo of Jeugdwet vallen.

In figuur 4 is het verloop van het aantal Wmo-aanmeldingen voor 2018 en 2019 (tot en met augustus) weergegeven. Omdat tot en met 2017 nog niet betrouwbaar onderscheid is gemaakt tussen Jeugd en Wmo, is enkel het verloop van het aantal meldingen vanaf 2018 weer te geven. Op het totaal van deze maanden is een toename in aanmeldingen voor Wmo-klassiek en Wmo-nieuw te zien van 4%. Er zijn wel gegevens over het verloop van het totaal aantal meldingen (dus inclusief Jeugdhulp) vanaf 2016. Deze cijfers zijn opgenomen in bijlage 5. Daaruit blijkt dat het totaal aantal aanvragen tussen 2016 en 2018 met 30% is gestegen.



Figuur 4: *Verloop aanmeldingen Wmo-klassiek en Wmo-nieuw (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)*

De door de ons gevolgde en geïnterviewde cliënten hebben op verschillende wijze melding gemaakt van hun hulpvraag. De meeste cliënten hebben dit telefonisch gedaan, via het contactformulier of per mail. Bij een paar cliënten deed een zorgprofessional de melding namens de cliënt, of maakte de medewerker van een Stip de melding. In dit laatste geval deed de cliënt haar verhaal bij een Stip-medewerker, die vervolgens namens de cliënt de melding bij het TCA maakte. Over het algemeen zijn zowel de gevolgde als geïnterviewde cliënten tevreden over het eerste contact dat zij hebben gehad over hun hulpvraag. Zij geven aan netjes te zijn geholpen door het TCA. Bijna alle gevolgde en geïnterviewde cliënten vinden de toegang en het eerste contact dat zij hadden over hun hulpvraag laagdrempelig. Een enkele cliënt was minder tevreden over de laagdrempeligheid van de toegang, zie casus 1.

Casus 1 – Onduidelijkheid bij Wmo-melding
Mevrouw is recentelijk gediagnosticeerd met een vorm van autismespectrumstoornis (vanaf hier: ASS). In het dagelijks leven loopt mevrouw geregeld tegen problemen aan die gerelateerd zijn aan ASS wat zich soms uit in paniekaanvallen. Om hiermee om te kunnen gaan wil mevrouw begeleiding vanuit de Wmo aanvragen. Daarop is mevrouw online op zoek gegaan naar informatie hierover. Mevrouw kan op de website van de gemeente Nijmegen weinig informatie vinden over begeleiding vanuit de Wmo. Ze wordt op www.nijmegen.nl doorverwezen naar de website van Sterker. Ook op deze website vindt mevrouw weinig informatie over de mogelijkheid voor het aanvragen van begeleiding, bovendien wordt haar niet duidelijk of de website van de Sterker betrouwbaar is. Aangezien mevrouw voorzichtig is met het delen van persoonlijke gegevens, besluit ze om haar hulpvraag niet achter te laten op de website van Sterker. Daarop besluit mevrouw verder te zoeken, waarna ze op de website van de Stips uitkomt. Mevrouw stuurt de Stips een uitgebreide mail met haar hulpvraag en haar behoefte aan begeleiding. Mevrouw ontvangt al vrij snel een korte mail terug dat zij niet bij de Stips, maar bij het Sociaal Wijkteam moet zijn. Mevrouw heeft het gevoel gekregen van het kastje naar de muur te zijn gestuurd en had graag een 'warmere overdracht' gehad vanuit de Stips naar het Sociaal Wijkteam. Daarnaast geeft mevrouw aan behoefte te hebben aan meer en duidelijkere online informatie over de mogelijkheden voor begeleiding en aan duidelijkere informatie over de relatie tussen Sterker en de gemeente Nijmegen.

Spoed

Indien het TCA inschat dat er sprake is van spoed, wordt de melding met 'spoed' gelabeld en doorgestuurd naar het Sociaal Wijkteam. Sinds 1 oktober 2019 wordt gewerkt met een afwegingskader, waarmee bepaald kan worden of sprake is van spoed en de betreffende cliënt voorrang dient te krijgen. Dit wordt in eerste instantie door de medewerkers van het TCA ingeschat. Nadat het TCA de melding (met spoedlabel) heeft doorgezet naar het desbetreffende Wijkteam, wordt binnen het Wijkteam beoordeeld of het daadwerkelijk een spoedgeval betreft. Er zijn nog geen betrouwbare gegevens over het aantal spoedgevallen in de afgelopen periode. Eind oktober is vanuit Sterker aangegeven dat dit sinds 'zeer kort' wel geregistreerd wordt.

Bij één van de gevolgde cliënten betrof de melding een spoedaanvraag. Binnen vier weken na de melding is het keukentafelgesprek met de cliënt gevoerd, waarna persoonlijke begeleiding en financiële begeleiding in gang zijn gezet. Op het moment van melding dreigde de cliënt uit zijn woning te worden gezet, de snelheid waarmee de hulpvraag is opgepakt, is volgens cliënt heel goed geweest. Mede door het snel handelen van het Wijkteam kon de cliënt in zijn woning blijven.

Herindicaties

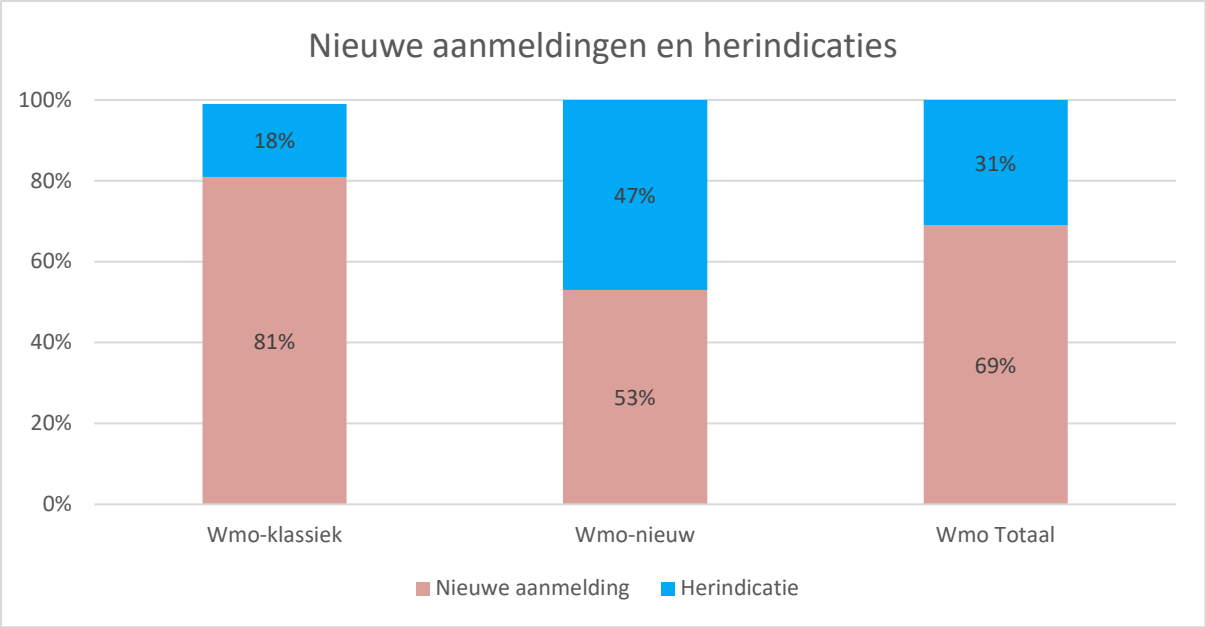
Ongeveer drie maanden voor het aflopen van een indicatie, ontvangen cliënten van de gemeente Nijmegen een brief waarin wordt aangegeven dat de beschikking afloopt en dat er een nieuwe aanmelding gedaan moet worden als het voortzetten van de voorziening wenselijk is. In de gevoerde gesprekken is over deze brief opgemerkt dat deze voor diverse cliënten niet duidelijk is en tot verwarring of zelfs onrust leidt. Dit geldt zeker voor cliënten die meerdere indicaties met verschillende looptijden hebben. Zij krijgen voor elke indicatie zo'n brief.

Acht weken voor de datum van het aflopen van de indicatie moet de aanvraag voor herindicatie door de cliënt zijn ingediend. Door de wachtlijsten lukt het niet altijd om voor die tijd al een keukentafelgesprek te voeren op grond waarvan bepaald kan worden of verlenging van de indicatie aan de orde is. In de praktijk komt het voor dat een herindicatie administratief wordt verlengd (zodat de hulp kan worden voortgezet) en het gesprek later plaatsvindt. In de door de Rekenkamer geanalyseerde onderzoeksverslagen was sprake van zo'n situatie (zie casus 2).

Casus 2 – Herindicatie

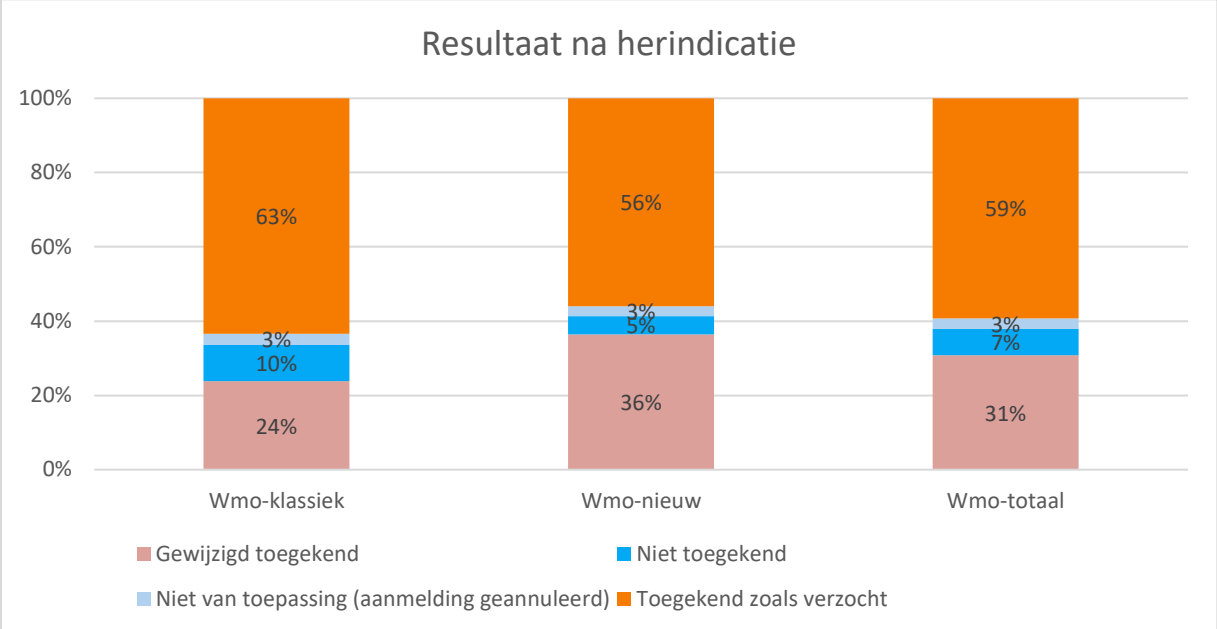
Mevrouw heeft een ernstig psychiatrische aandoening met als hoofddiagnose 'bipolaire stoornis, bijkomend paniekstoornis en pleinvrees'. Eén keer in de twee weken heeft mevrouw gesprekken met een psychiater en een psychiatrisch verpleegkundige over haar psychisch functioneren en beter leren omgaan met emoties. Dit wordt vergoed vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Daarnaast ontvangt mevrouw vanuit de Wmo specialistische begeleiding op het gebied van omgaan met emoties en om te helpen met het aanbrengen van structuur en overzicht in dagelijkse activiteiten. Die Wmo-indicaties eindigen op 30 juni 2018, en mevrouw doet begin april (ruim elf weken voor het aflopen van de indicaties) een melding voor herindicatie. Daarbij geeft de begeleider aan: 'Bij cliënte is een signalerende functie, snel kunnen schakelen en kennis van psychopathologie erg van belang aangezien ze snel over kan gaan naar een crisis wanneer dit niet tijdig wordt gesignaleerd of hier iets niet tijdig mee gedaan wordt'. Uiteindelijk vindt het gesprek met het Sociaal Wijkteam medio oktober 2018 plaats. Dat is ruim een half jaar na de melding en ruim 3 maanden na afloop van de indicatie. Op basis van het gesprek concludeert de consulent dat verlenging van de indicatie van toepassing is om voldoende zelfredzaam te zijn en in staat te zijn tot participeren. De herindicatie wordt verlengd met terugwerkende kracht vanaf 1 juli 2018 tot en met medio oktober 2019. Uit het onderzoeksverslag is niet op te maken of de cliënt van juli 2018 (het moment waarop de indicatie formeel af is gelopen) en oktober 2018 (het moment waarop de herindicatie is afgegeven) hulp heeft ontvangen. Navraag heeft opgeleverd dat dit bij dergelijke zware diagnoses in de praktijk vrijwel altijd het geval is.

In de periode januari tot en met augustus 2019 betreft van alle Wmo-gerelateerde meldingen 31% een herindicatie (zie figuur 5). In het geval van aanmeldingen met betrekking tot Wmo-nieuw is in bijna de helft van de meldingen sprake van een herindicatie; bij Wmo-klassiek is dat in 18% van de indicaties het geval.



Figuur 5: *Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)*

Van de Wmo-herindicaties die in 2019 (tot en met augustus) zijn behandeld is 59% toegekend zoals verzocht; 31% is gewijzigd toegekend en 7% is niet toegekend. Van 3% van de herindicaties is de aanmelding geannuleerd.



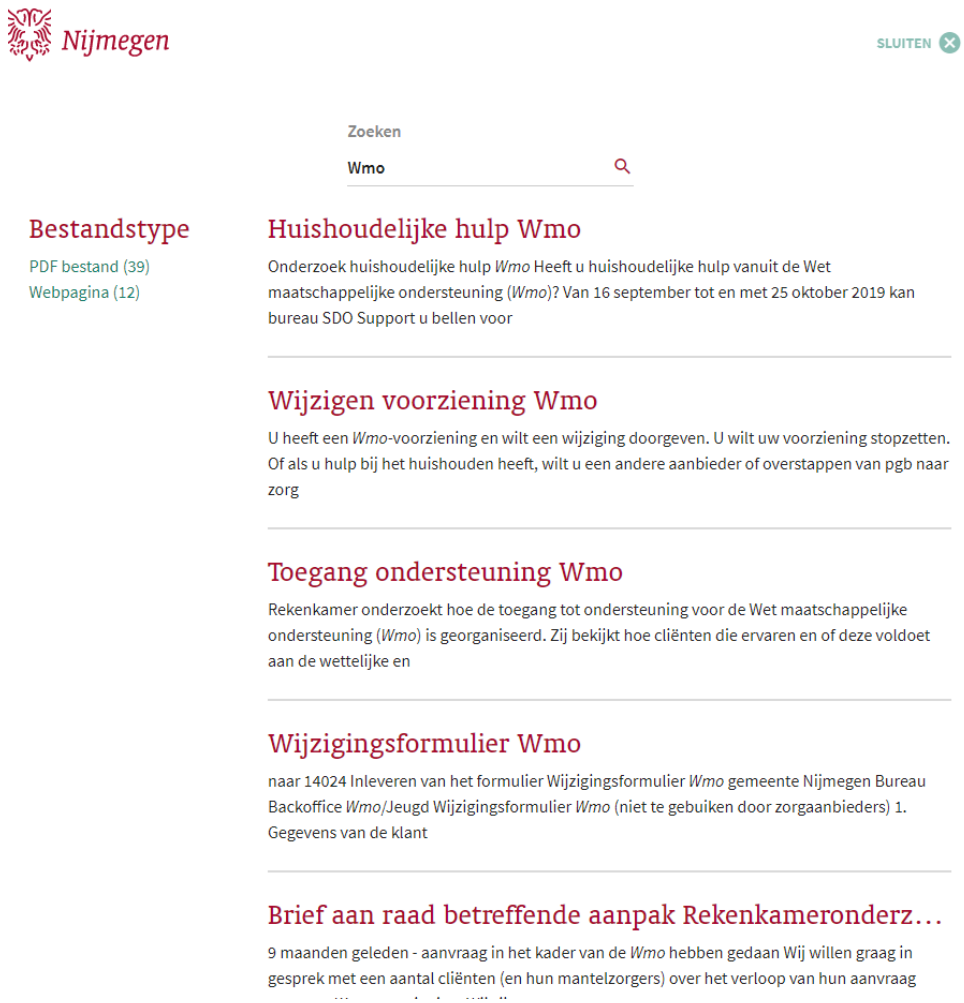
Figuur 6: *Resultaat na herindicatie (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)*

Digitale informatievoorziening

De twee belangrijkste plekken waarop inwoners informatie kunnen vinden over (de toegang tot) Wmo-voorzieningen zijn de websites van de gemeente Nijmegen en die van Sterker. Een aantal

van de door de Rekenkamer gevolgde en geïnterviewde cliënten heeft eerst informatie op het internet opgezocht over hulp en ondersteuning.

De Rekenkamer is nagegaan wat te vinden is op de websites van de gemeente en Sterker. Op de website van de gemeente Nijmegen wordt enkel benoemd dat inwoners een gesprek met het Sociaal Wijkteam kunnen aanvragen indien men zorg of hulp nodig heeft. Voor meer informatie wordt verwezen naar de website van het Sociaal Wijkteam (Sterker). Op de website van zowel Sterker als die van de gemeente wordt nauwelijks informatie gegeven over de Wmo. Zo wordt op beide websites geen informatie gegeven over welke voorzieningen onder de Wmo vallen, hoe het hele proces van de aanvraag voor Wmo-hulp er uit ziet, dat gebruik gemaakt kan worden van een onafhankelijke cliëntondersteuner of dat er een eigen bijdrage wordt gevraagd. Wanneer op de website van de gemeente Nijmegen gezocht wordt met 'Wmo' resulteert dit in informatie over het doorgeven van een wijzigen voor een Wmo-voorziening, een (oud) onderzoek naar huishoudelijke hulp waarover inwoners gebeld kunnen worden en in een aankondiging van het voor u liggend onderzoek, zie ook screenshot in figuur 7.



Figuur 7: Screenshot zoekopdracht 'Wmo' op www.nijmegen.nl



Melding | Uit-nodiging | Gesprek | Verslag | Aanvraag | Beslissing

UITNODIGING

Na de melding dienen cliënten op de hoogte te worden gesteld van het verdere verloop van het proces en uitgenodigd te worden voor het keukentafelgesprek.

Schriftelijke bevestiging

Nadat de melding door het TCA is doorgezet naar het relevante Wijkteam, stuurt de administratief medewerker van het Wijkteam een ontvangstbevestiging naar de cliënt. Het Sociaal Wijkteam heeft een standaard ontvangstbevestiging opgesteld die in principe door elk Wijkteam per post wordt opgestuurd naar de cliënt. Met deze bevestiging wordt de cliënt geïnformeerd dat het Wijkteam de melding heeft ontvangen en dat een medewerker telefonisch contact zal opnemen. In de brief staat geen tijdsindicatie van het verwachte aantal weken tot er contact wordt gezocht met de cliënt. Het argument hiervoor is dat dit per wijk en per casus kan verschillen.

Ongeveer de helft van de door ons gevolgde en geïnterviewde cliënten heeft een ontvangstbevestiging gekregen van het Wijkteam. Zij ontvingen de bevestiging per mail of telefonisch. Geen van de gevolgde cliënten heeft de hiervoor beschreven brief ontvangen. De tijd die tussen het doen van de melding en het ontvangen van de bevestiging zat, verschilde van een aantal dagen tot zes weken. Cliënten zien een aantal verbeterpunten voor de ontvangstbevestiging. Allereerst geven ze de voorkeur aan een schriftelijke bevestiging (mail of post). Daarnaast hebben twee cliënten aangegeven informatie te missen over hoe het vervolg eruit zou komen te zien. Bijna alle cliënten geven aan alleen te weten dat ze moeten wachten op de uitnodiging, maar dat zij een indicatie missen van de wachttijd tot die uitnodiging.

Informatiefolder

Met de schriftelijke ontvangstbevestiging wordt in principe een folder meegestuurd waarin extra informatie staat over het Sociaal Wijkteam en het proces van een Wmo-aanvraag. De folder geeft daarnaast uitleg over wat een keukentafelgesprek is, hoe men ondersteund kan worden tijdens het gesprek en wat de rechten en plichten van een cliënt zijn. In de folder wordt de cliënt ook gewezen op de mogelijkheid om een klacht of bezwaar in te dienen, indien men het niet eens is met de uiteindelijke beslissing over de zorg/ondersteuning. De informatiefolder wordt ook op de pagina over het Sociaal Wijkteam Nijmegen op Sterker.nl aangeboden. Deze is echter niet eenvoudig

vindbaar op de website. Bezoekers kunnen de folder downloaden via een link: 'informatie over rechten (en plichten)'.

Eén van de gevolgde cliënten herinnert zich nog dat de folder met de ontvangstbevestiging is meegestuurd en heeft deze gelezen. Deze cliënt is tijdens het gesprek door de consulent nog gevraagd of de informatiefolder is aangekomen. Een andere gevolgde cliënt wist zich te herinneren géén folder te hebben ontvangen; hij/zij had voorafgaand aan het keukentafelgesprek graag informatie ontvangen over zijn/haar rechten en plichten. Over het bestaan van de folder is de Rekenkamer geïnformeerd nadat alle interviews met cliënten al hadden plaatsgevonden en al diverse gevolgde cliënten waren gesproken. Daardoor kon maar in een beperkt aantal gevallen expliciet gevraagd worden naar ontvangst van de folder.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Cliënten kunnen bij een Wmo-aanvraag gratis een onafhankelijke cliëntondersteuner inschakelen die kan helpen bij het voorbereiden en het voeren van het keukentafelgesprek. In de gemeente Nijmegen kunnen cliënten voor een onafhankelijke cliëntondersteuner onder meer terecht bij het Zelfregiecentrum, de Kentering en MEE Gelderse Poort. Cliënten worden in de informatiefolder, die in principe bij de ontvangstbevestiging wordt meegestuurd, op de mogelijkheid voor cliëntondersteuning gewezen.



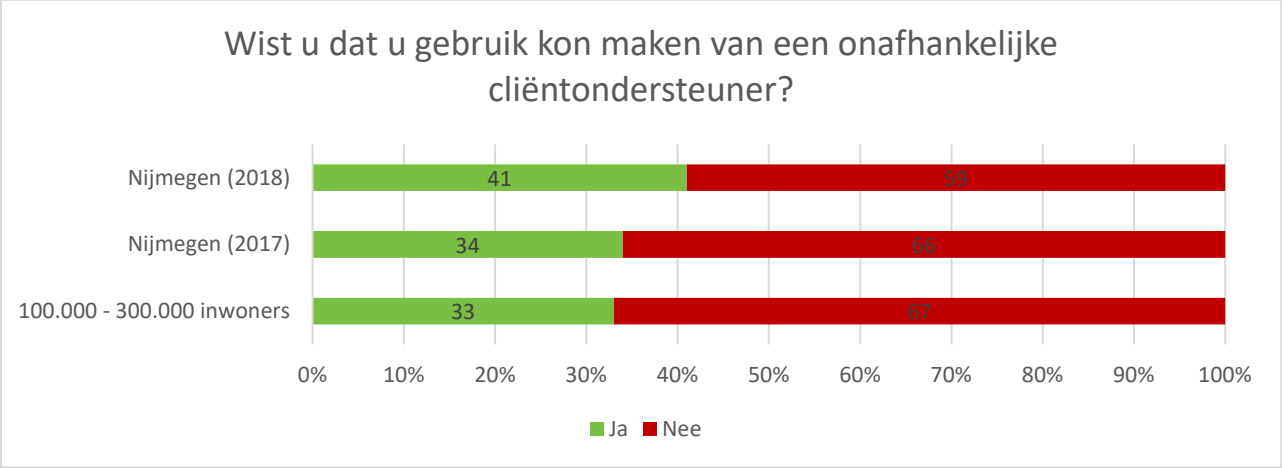
Ondersteuning bij het gesprek?

Het is prettig om iemand te vragen die u vertrouwt en die uw situatie goed kent, om aanwezig te zijn bij het keukentafel-gesprek. Bijvoorbeeld een goede kennis, familielid of mantelzorger. Deze persoon kan u ook helpen bij de vervolgstappen die u wilt zetten. U kunt daarnaast ook kosteloos gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, bijvoorbeeld via het Zelfregiecentrum (voor mensen met een Ggz-achtergrond: ondersteuning@dekentering.info T. (024) 324 99 75) en voor andere vragen bij MEE Gelderse Poort: info@meegeldersepoort.nl, T. (088) 633 00 00.

Figuur 8: Passage uit informatiefolder voor inwoners

Daarnaast geeft de website van Sterker onder 'Over ons', aan bij welke organisaties cliënten een beroep kunnen doen op een onafhankelijke cliëntondersteuner. Die informatie is niet opgenomen op de pagina die speciaal over het Sociaal Wijkteam Nijmegen gaat. Op de website van de gemeente Nijmegen is geen informatie beschikbaar over cliëntondersteuning.

De mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner is bekend bij 41% van de cliënten die een maatwerkvoorziening ontvingen. Dit is meer dan in 2017 en in gemeenten van vergelijkbare grootte (respectievelijk 34 en 33%).



Figuur 9: *Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?*
(Bronnen: Cliëntervaringsonderzoeken 2017 en 2018, Waarstaajegemeente.nl)

De meeste cliënten die door ons zijn gevolgd of geïnterviewd, waren niet bekend met de mogelijkheid een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen. Bijna alle gevolgde en geïnterviewde cliënten gaven aan hier ook geen behoefte aan te hebben. Eén van de gevolgde cliënten kan zich wel voorstellen dat de ondersteuning van een onafhankelijke persoon nuttig kan zijn voor mensen die minder mondig zijn en die minder kennis hebben over een Wmo-aanvraag en mogelijkheden van ondersteuning. Eén geïnterviewde cliënt die niet bekend was met de mogelijkheid van een cliëntondersteuner, had hier achteraf wel graag gebruik van willen maken. Dit is volgens deze cliënt dan ook het grootste verbeterpunt: er moet vooraf door het Wijkteam expliciet gevraagd worden of de cliënt gebruik wil maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Uitnodiging

Het Sociaal Wijkteam heeft een standaard uitnodigingbrief voor het keukentafelgesprek opgesteld. Deze brief bevat de volgende onderdelen: datum en tijd gesprek, locatie en wijze van verzetten bij verhindering. Uit de gesprekken met consulenten van het Sociaal Wijkteam blijkt dat zij cliënten met name telefonisch uitnodigen voor het keukentafelgesprek. Hierbij wordt, voor zover mogelijk, contact opgenomen met de cliënt zelf. Onderwerpen die in de telefonische uitnodiging aan bod komen zijn: het maken van de afspraak zelf (datum, tijd), de locatie van het keukentafelgesprek, de mogelijkheid om een bekende bij het keukentafelgesprek aanwezig te laten zijn en of men nog vragen heeft.

Beide hiervoor beschreven wijzen van uitnodigen voor het keukentafelgesprek kwamen voor bij de door ons geïnterviewde en gevolgde cliënten. De helft van de gevolgde en geïnterviewde cliënten is telefonisch uitgenodigd en de anderen ontvingen de uitnodiging per post. Zowel de telefonische als

schriftelijke uitnodigingen vinden de cliënten duidelijk. Cliënten die telefonisch zijn uitgenodigd gaven aan geen behoefte te hebben aan een schriftelijke uitnodiging. Wel missen cliënten ook hier informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuner. Verder is aangegeven dat men niet wist wat te kunnen verwachten van het keukentafelgesprek. Dit zeggen de cliënten echter niet erg te vinden. Zij laten het gesprek over zich heen komen en geven aan geen behoefte te hebben aan een uitgebreide voorbereiding op het gesprek.

Wachttijd tot de uitnodiging

Twee van de tien door de Rekenkamer gevolgde cliënten ontvingen binnen twee weken na hun melding de uitnodiging voor het keukentafelgesprek. Voor zeven van de tien cliënten duurde dit langer, namelijk tussen de 2,5 week tot 3,5 maand. Twee van de gevolgde cliënten bij wie de wachttijd na melding langer was dan twee weken, hebben tussentijds contact gehad met het Sociaal Wijkteam. Eén van deze cliënten heeft tien weken na de melding zelf contact opgenomen met het Sociaal Wijkteam om te horen of het keukentafelgesprek al ingepland was. De andere gevolgde cliënt is drie weken na de melding gebeld door het Wijkteam met de mededeling dat de wachttijd tot uitnodiging nog minimaal twee maanden zou gaan duren. Deze cliënt vindt het fijn dat het Wijkteam telefonisch contact heeft opgenomen om hem/haar van de wachttijd op de hoogte te stellen. Het is volgens deze cliënt vervelend dat de wachttijd zo lang is, maar tegelijkertijd heeft de cliënt begrip voor de situatie. De gevolgde en geïnterviewde cliënten vinden de wachttijd tot de uitnodiging voor het keukentafelgesprek lang.

Uit de gesprekken met medewerkers van het Sociaal Wijkteam blijkt dat er door de Wijkteams een brief wordt gestuurd indien een melding na zes tot acht weken nog niet is behandeld door het Wijkteam. In deze ‘wachttijdbrief’ wordt de cliënt ingelicht dat de melding nog niet in behandeling is genomen in verband met de wachtlijsten. In de brief wordt geen indicatie gegeven van de verwachte datum (of het aantal weken) waarop de melding wel in behandeling zal worden genomen. De gesprekken met de medewerkers van het Sociaal Wijkteam vonden na de gesprekken met de cliënten plaats, hierdoor is in de gesprekken met de cliënten niet expliciet gevraagd of men zo’n wachtlijstbrief had ontvangen. Geen van de cliënten heeft het echter uit zichzelf genoemd.



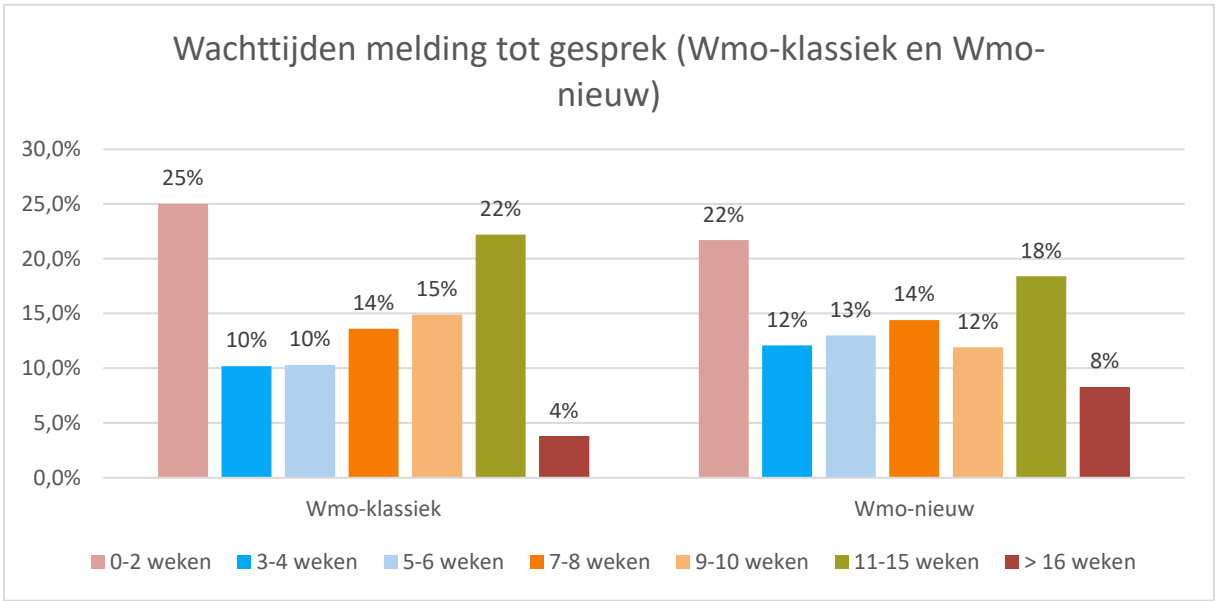
Melding | Uit-nodiging | Gesprek | Verslag | Aanvraag | Beslissing

HET KEUKENTAFELGESPREK

Het keukentafelgesprek heeft als doel dat de gemeente duidelijk krijgt wat de behoefte van de cliënt is, wat de cliënt of mantelzorger zelf nog kan en waar de gemeente kan ondersteunen.

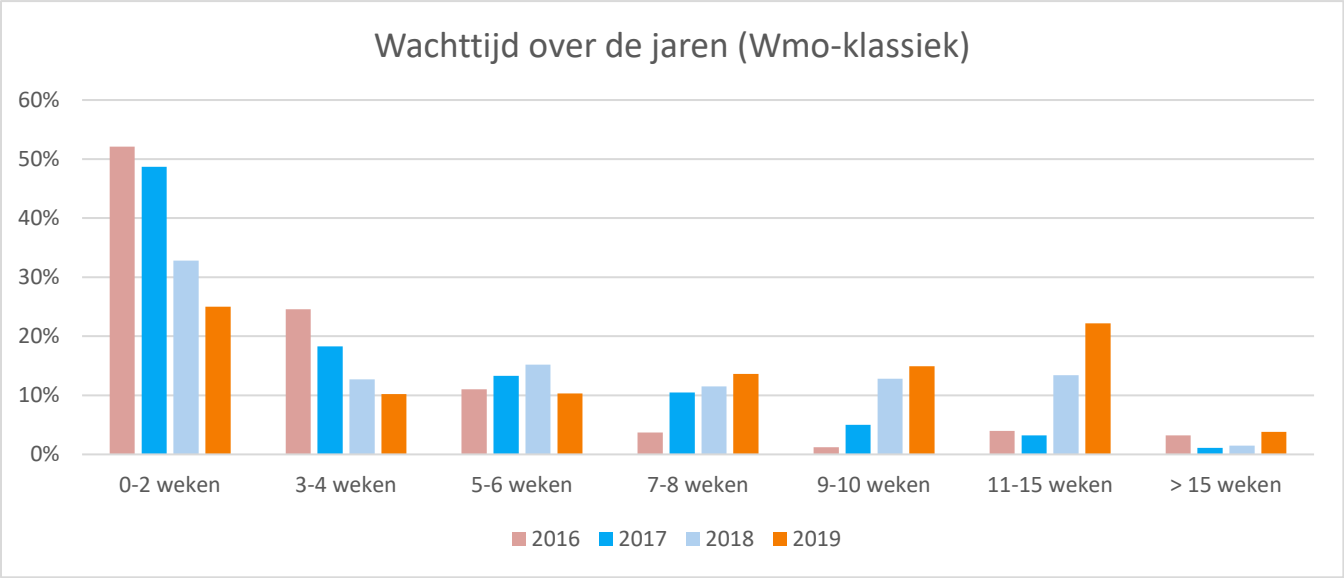
Wachttijd tot keukentafelgesprek

De wachttijd tussen het indienen van een melding en het voeren van het keukentafelgesprek, wordt door het Sociaal Wijkteam geregistreerd. In figuur 10 is te zien dat bij Wmo-klassiek en Wmo-nieuw bij respectievelijk 25% en 22% binnen twee weken na de melding een gesprek plaatsvindt. In de Wmo 2015 is vastgelegd dat het gehele onderzoek (en daarmee dus ook het keukentafelgesprek) binnen zes weken na melding uitgevoerd moet zijn. Voor Wmo-klassiek en Wmo-nieuw geldt dat in de periode januari tot en met augustus 2019 respectievelijk in 45% en 46% van de gevallen binnen zes weken na de melding een keukentafelgesprek is gevoerd.



Figuur 10: De wachttijd tussen de datum van aanmelding en datum van het eerste (keuken)tafelgesprek (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)

Figuur 11 geeft het verloop van de wachttijd van aanmelding tot keukentafelgesprek sinds 2016 weer. Daarin is te zien dat in 2016 het keukentafelgesprek voor Wmo-klassiek nog in 88% van de gevallen binnen zes weken plaatsvond. Ten opzichte van 2019 is dat dus 43 procentpunt meer.

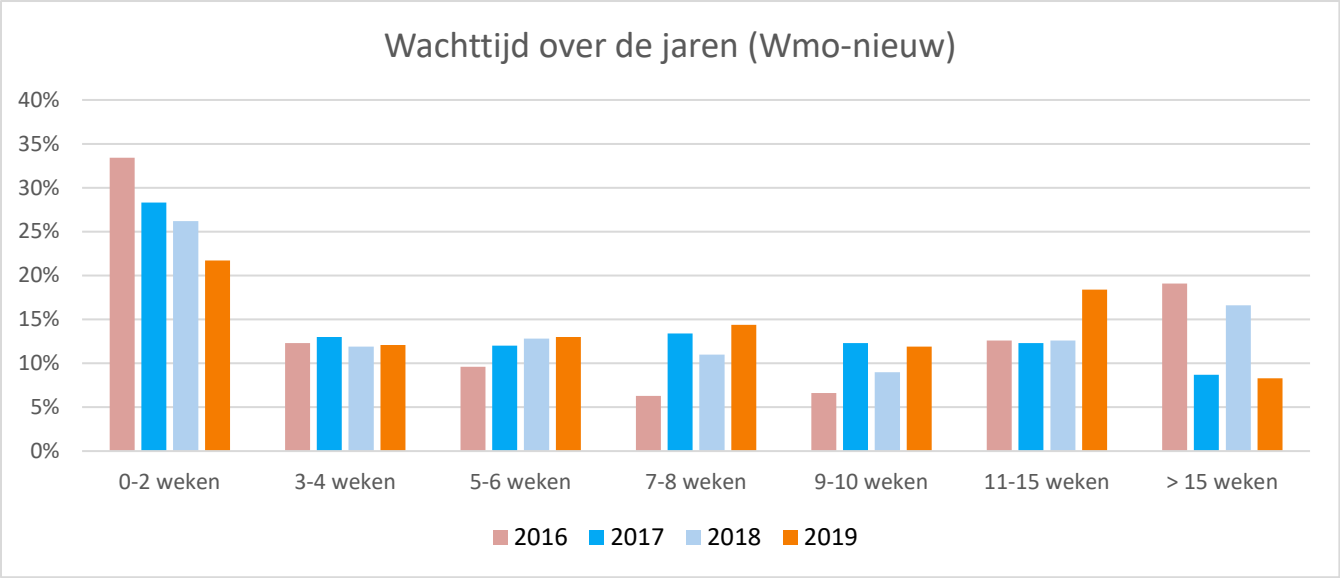


Figuur 11: *Wachttijd over de jaren (Wmo-klassiek)* *(Bron: Cijferrapportages Sterker, 2016, 2017, 2018 en januari tot en met augustus 2019)*

De stijging van de wachttijd is bij Wmo-nieuw minder sterk. Figuur 12 laat zien dat in 55% van de gevallen in 2016 het keukentafelgesprek binnen zes weken plaatsvond. Ten opzichte van 2019 is dat 9 procentpunt meer.

Een belangrijke reden voor de stijging van de wachttijden is dat in opdracht van de gemeente de herindicaties sinds begin 2017 door Sterker worden uitgevoerd in plaats van door de zorgverlener.

Het is niet mogelijk om de verandering in wachttijden te relateren aan mogelijke veranderingen in de aantallen meldingen voor Wmo, omdat deze pas vanaf 2018 afzonderlijk van de meldingen voor Jeugd worden geregistreerd.



Figuur 12: Wachttijd over de jaren (Wmo-nieuw) (Bron: Cijferrapportages Sterker, 2016, 2017, 2018 en januari tot en met augustus 2019)

Het Sociaal Wijkteam houdt ook de reden bij van een lange wachttijd zodra deze langer is dan 4 weken. In 90% van de gevallen is de opgegeven reden werkdruk/wachtlijst. In 4% van de gevallen is aangegeven dat een keukentafelgesprek niet eerder nodig was[10], in 3% van de gevallen werd nog gewacht op informatie en in 2% van de gevallen was de bewoner niet eerder beschikbaar.

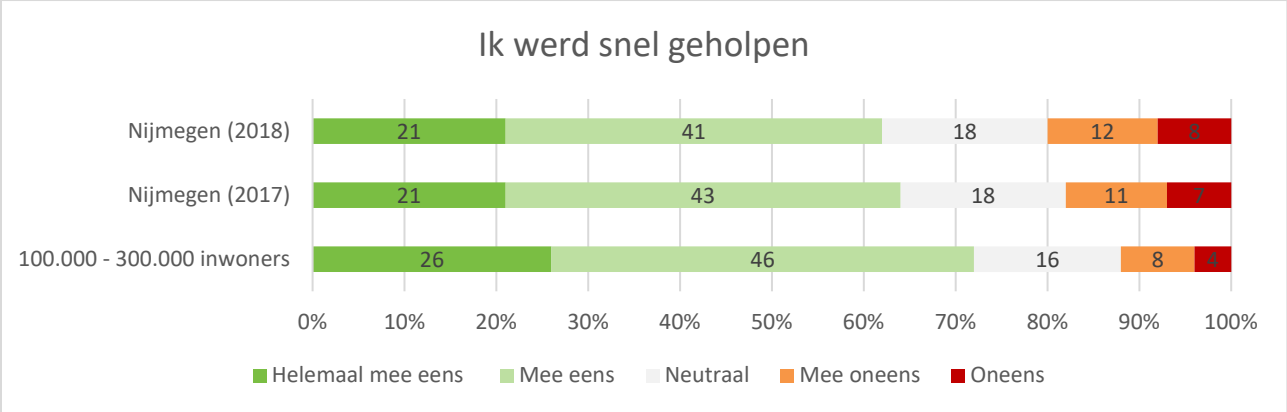
Het keukentafelgesprek is bij een minderheid (drie) van de *gevolgde* cliënten binnen de wettelijke termijn van zes weken na melding gevoerd. De meeste bijgewoonde gesprekken zijn na de termijn van zes weken gepland. De verschillen in wachttijd waren groot. In twee gevallen was de wachttijd tot het gesprek zeven weken. Voor de overige gesprekken geldt dat deze tussen de tien weken tot vier maanden na de melding plaatsvonden. De cliënten die door ons *geïnterviewd* zijn, hebben bijna allemaal binnen zes weken na melding een keukentafelgesprek gehad.

De gevolgde cliënten vonden de wachttijd tot het gesprek lang. Na uitleg van de consulent, dat urgente vragen sneller worden opgepakt, hadden de gevolgde cliënten waarbij de hulpvraag minder urgent is hier begrip voor. De cliënt bij wie de melding een spoedgeval was, is erg tevreden over de snelle behandeling (4 weken) van de hulpvraag. Eén van de geïnterviewde cliënten vond het wachten tot het gesprek (zes weken) erg moeilijk, omdat de hulp volgens de cliënt dringend nodig was. Het Sociaal Wijkteam was op de hoogte van de situatie, het is echter niet bekend of deze melding daar ook als spoed is gecategoriseerd. Hieronder wordt die casus toegelicht.

[10] Dit is vooral van toepassing op cliënten die zich vroegtijdig melden voor een herindicatie, waardoor actie nog niet nodig is. Het is, in mindere mate, ook van toepassing op cliënten die zelf aangeven dat een gesprek nog niet nodig is.

Casus 3 - Wachttijd tot keukentafelgesprek
In deze casus is de melding bij het Sociaal Wijkteam door naasten van de cliënt gedaan. Mensen in de directe omgeving van mevrouw zagen dat de problematiek erg groot werd. Zij maakten zich ongerust en hebben daarom het Wijkteam ingeschakeld. De cliënt vindt het prettig dat mensen in haar omgeving de melding hebben gedaan. Mevrouw kampt met psychische problemen en was op dat moment zelf niet in staat om hulp te vragen. Bij de melding en bij het tussentijdse contact dat mevrouw zelf nog heeft gehad met het Sociaal Wijkteam, heeft zij aan het Wijkteam aangegeven dat er acuut hulp nodig was. Desondanks kreeg mevrouw te horen dat het nog wel acht weken kon gaan duren voordat er een gesprek zou zijn. Volgens mevrouw liet haar situatie het niet toe dat zij acht weken moest wachten op een gesprek; er was hulp nodig in de tussentijd. Het Wijkteam heeft haar verteld dat zij op de hoogte waren van de acute situatie, maar dat zij niets voor haar konden doen op dat moment. Volgens de cliënt waren de weken tot het gesprek voor haar moeilijk vol te houden; het was een kwestie van doorzetten. Uiteindelijk heeft mevrouw iets eerder dan haar was aangegeven een gesprek gehad; zes weken na de melding.

Ongeveer 62% van de respondenten geeft in het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 aan snel te zijn geholpen, in 2017 was dat 64%. Dit is voor beide jaren lager in vergelijking met gemeenten van vergelijkbare grootte (72%). Twintig procent van de respondenten geeft in het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 aan (helemaal) niet snel te zijn geholpen. Dit percentage is hoger dan in de gemeenten van vergelijkbare grootte; daar gaat het om 12%.

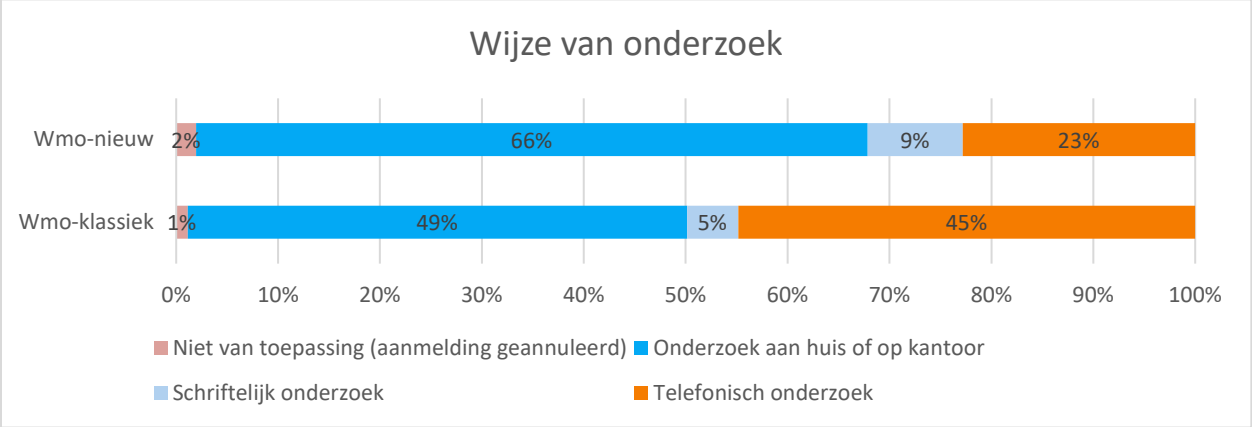


Figuur 13: *Ik werd snel geholpen (Bronnen: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017 en 2018 en waarstaatjegemeente.nl)*

Locatie keukentafelgesprek

Het keukentafelgesprek kan op verschillende locaties worden gevoerd. Volgens de consulenten hangt dit af van wat de cliënt zelf prettig vindt; behalve bij de cliënt thuis kan dit zijn op het kantoor van het Sociaal Wijkteam of de begeleider van de cliënt of zelfs op een openbare plek. Volgens consulenten is het prettig als het keukentafelgesprek bij de cliënt thuis plaatsvindt, omdat zij dan uit de leefomgeving van de cliënt al veel informatie kunnen ophalen die betrekking kan hebben tot de hulpvraag. In figuur 14 staat een overzicht van de wijze waarop het onderzoek heeft

plaatsgevonden. In het geval van Wmo-nieuw trajecten wordt in twee derde van de situaties het onderzoek door een persoonlijk gesprek bij iemand thuis of op kantoor van het Sociaal Wijkteam uitgevoerd.[11] In bijna een kwart van de gevallen gebeurt dat telefonisch. In het geval van Wmo-klassiek ligt het percentage waarbij het onderzoek *face-to-face* wordt uitgevoerd lager. Minder dan de helft van de onderzoeken bij Wmo-klassiek gebeurt *face-to-face* en ongeveer 45% gebeurt telefonisch.



Figuur 14: Wijze van onderzoek (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)

Bij herindicaties ligt het percentage waarbij een persoonlijk gesprek plaatsvindt lager: 60% van de Wmo-nieuw herindicaties vindt op basis van een persoonlijk gesprek plaats, dat is 40% bij herindicaties voor Wmo-klassiek. Bij nieuwe meldingen wordt het onderzoek in respectievelijk 71% (Wmo-nieuw) en 51% (Wmo-klassiek) van de gevallen persoonlijk (op kantoor of bij de cliënt thuis) uitgevoerd.

Uit de analyse van de onderzoeksverslagen komt naar voren dat de meeste van de onderzochte keukentafelgesprekken bij de cliënt thuis zijn gehouden. De keukentafelgesprekken die zijn bijgewoond, zijn alle tien bij de cliënt thuis gevoerd. Bij de geïnterviewde cliënten was dit bij iets meer dan de helft zo. De gevolgde en geïnterviewde cliënten hebben het prettig genoemd dat het keukentafelgesprek kon plaatsvinden in hun eigen omgeving. Een enkele cliënt geeft aan het spannend te vinden dat het keukentafelgesprek bij hem/haar thuis wordt gehouden.

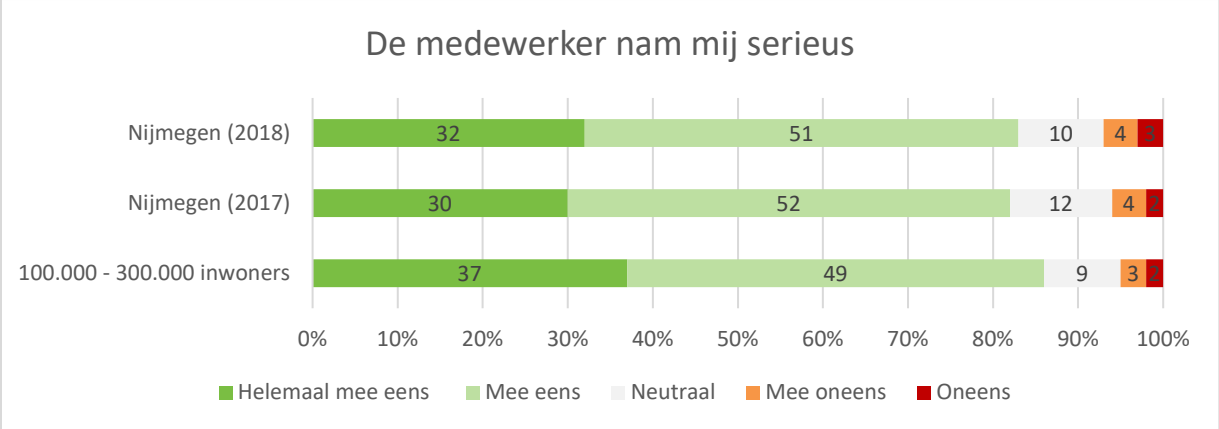
Naast de consulent en de cliënt kan een partner, mantelzorger of cliëntondersteuner bij het keukentafelgesprek aanwezig zijn. Uit de analyse van de onderzoeksverslagen komt naar voren dat in alle gevallen waar genoteerd is wie er bij het keukentafelgesprek aanwezig waren (zestien van de twintig gevallen), de cliënt zelf aanwezig was bij het keukentafelgesprek. In zeven gevallen was er ook een mantelzorger aanwezig, in vijf gevallen een begeleider en in één geval was naast de

[11] De meeste *face-to-face* gesprekken vinden plaats bij de cliënt thuis; exacte cijfers over de verdeling bij de cliënt thuis/op kantoor van het Sociaal Wijkteam zijn niet beschikbaar.

begeleider nog een andere professional aanwezig. Bij de door ons gevolgde cliënten hebben zeven van hen het gesprek alleen met de consulent gevoerd, bij drie van de gevolgde cliënten was de partner van de cliënt bij het keukentafelgesprek aanwezig. Ook de meeste geïnterviewde cliënten hebben het keukentafelgesprek alleen met de consulent gevoerd. Een paar hadden ondersteuning van een dochter, een contactpersoon bij de Stip of een zorgprofessional.

Bejegening

Over het algemeen zijn de gevolgde en geïnterviewde cliënten tevreden over de bejegening van de consulenten. De consulenten worden omschreven als vriendelijk en deskundig. Ook uit de Cliëntervaringsonderzoeken Wmo komt naar voren dat respondenten vinden dat de medewerker hen serieus nam: in 2018 was dit 83%, in 2017 82%. Dit komt overeen met de bevindingen in gemeenten van vergelijkbare grootte (86%).



Figuur 15: De medewerker nam mij serieus (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken 2017, 2018 en waarstaatjegemeente.nl)

Voorafgaand aan het keukentafelgesprek zijn meerdere cliënten gespannen; zij hebben ons aangegeven het gevoel te hebben dat er veel van het gesprek afhangt. De sfeer tijdens het keukentafelgesprek is volgens de gevolgde en geïnterviewde cliënten ontspannen. De consulenten nemen daarnaast voldoende tijd voor het gesprek. Alle gevolgde cliënten geven aan dat zij voldoende ruimte krijgen om vragen te stellen tijdens het keukentafelgesprek. Aan alle gevolgde cliënten is aan het einde van het keukentafelgesprek expliciet gevraagd of zij nog vragen hebben.

Gevolgde en geïnterviewde cliënten geven verder aan dat de consulent in het keukentafelgesprek veel doorvroeg. De consulent hebben ons aangegeven dat ze daarmee de situatie van de cliënt goed in beeld krijgen. Een paar cliënten merkten op dat de consulent érg veel vroeg en doorvroeg. Zo geeft een gevolgde cliënt tijdens het keukentafelgesprek meerdere malen aan dat de consulent wel op een rechercheur lijkt. Deze cliënt heeft samen met zijn/haar begeleider een melding gedaan voor hulp bij het huishouden. De cliënt vindt het opvallend dat er zoveel wordt doorgevraagd op de verslavingsproblematiek waarvoor hij/zij al begeleiding ontvangt.

Consulenten van het Sociaal Wijkteam geven aan dat een consulent niet té veel informatie kan opvragen; dit wordt gedaan om de brede hulpvraag in kaart te kunnen brengen. De informatie is noodzakelijk om een advies te kunnen geven. Het is aan de consulent zelf om aan te voelen en te signaleren wat te veel gevraagd is.

Gespreksonderwerpen

Het Sociaal Wijkteam beschikt over een format voor het onderzoeksverslag.[12] Dit format vormt het kader voor het gesprek. In het format komen onder andere de verschillende leefgebieden aan bod. Het verschilt in de praktijk of en in hoeverre de consulent het format daadwerkelijk gebruikt tijdens het gesprek. In twee van de tien bijgewoonde gesprekken volgt een consulent (het ging hier om dezelfde consulent) nadrukkelijk de opzet van het verslag voor de gespreksvoering. In het kader hieronder staat de casus uitgewerkt.

Casus 4 - Gespreksvoering met laptop

Voorafgaand aan het keukentafelgesprek vraagt de consulent aan de cliënt of ze haar laptop mag gebruiken tijdens het gesprek, zodat ze het gespreksverslag direct kan uitwerken. De cliënt vindt dit geen enkel probleem. De consulent werkt het gesprekskader af en typt na elke vraag een samenvatting van wat gezegd is. Dit leest ze vervolgens voor aan de cliënt en de cliënt corrigeert waar nodig. Volgens de consulent is deze manier van werken prettig en efficiënt, ze hoeft immers achteraf niet meer na te gaan wat er gezegd is. Ook de cliënt waardeert deze aanpak. De cliënt ervaart het gesprek als zeer gestructureerd en wist direct wat er in het verslag staat. De cliënt geeft ook aan de laptop niet storend te vinden.

Bij alle bijgewoonde keukentafelgesprekken is de consulent op de hoogte van gegevens uit het vooronderzoek. Dit zijn gegevens die al bekend zijn over de cliënt; bijvoorbeeld Wmo-ondersteuning die de cliënt al ontvangt en de gegevens van de huidige melding. De gespreksonderwerpen die aan bod komen tijdens de keukentafelgesprekken verschillen per cliënt. Een aantal zaken wordt door elke consulent besproken. Zo worden de behoeften, voorkeuren en kenmerken van de cliënt in alle bijgewoonde keukentafelgesprekken besproken. Aan alle cliënten wordt gevraagd hoe zij de ondersteuning voor zich zien, wat men zelf nog kan, waar behoefte aan is en van wie zij ondersteuning willen ontvangen. Daarnaast brengen consulenten in alle bijgewoonde keukentafelgesprekken in kaart in hoeverre medische aandoeningen gevolgen hebben voor de participatie en zelfredzaamheid van de cliënt. Ook de (relevante) leefgebieden worden door de consulenten in kaart gebracht en besproken. Zoals eerder gezegd, vond een enkele cliënt dit te uitvoerig.

[12] Onder 'Het onderzoeksverslag' wordt hier uitgebreid op ingegaan.

Bij twee van de bijgewoonde gesprekken komt de behoefte aan ondersteuning van de mantelzorger aan bod. Bij de andere gevolgde cliënten is hier niet naar gevraagd. Uit de geanalyseerde onderzoeksverslagen is niet altijd op te maken in hoeverre de behoefte aan mantelzorgondersteuning in het onderzoek aan bod is gekomen. Bij de meeste onderzoeksverslagen is expliciet aangegeven dat het niet van toepassing is, in een enkel onderzoeksverslag is aangegeven dat het niet besproken is. Bij één van de geïnterviewde cliënten speelt mantelzorg wel een rol bij de hulpvraag, maar is de behoefte aan ondersteuning niet aan bod gekomen (zie casus 5).

Casus 5 - Behoefte aan mantelzorg
De melding die door de cliënt is gedaan betreft hulp bij het huishouden. Deze cliënt heeft een progressieve ziekte en zoekt hulp omdat de partner van de cliënt de taken thuis naast de mantelzorg niet meer alleen aan kan. Met de cliënt is een telefonisch (keukentafel)gesprek afgenomen waarin de hulpvraag en de situatie van de cliënt is besproken. In dit keukentafelgesprek is niet gevraagd naar de gezinssituatie en in hoeverre de partner en andere gezinsleden ondersteuning nodig hebben, terwijl dit volgens de cliënt juist de aanleiding is geweest om de (Wmo-) melding te doen.

Het netwerk van de cliënt komt niet in alle keukentafelgesprekken volledig aan bod; er wordt bijvoorbeeld wel gevraagd naar de sociale omgeving van de cliënt, maar niet doorgevraagd in hoeverre het netwerk ingezet kan worden bij de hulpvraag. Tot slot is niet in alle keukentafelgesprekken gesproken over de doelen die de cliënt wil behalen; dit komt ook niet in alle onderzoeksverslagen terug. Volgens consulenten van het Sociaal Wijkteam is het niet altijd mogelijk om bij het eerste keukentafelgesprek al te praten over de doelen die de cliënt wil en kan behalen met de ondersteuning. Bij de complexere hulpvragen is vaak een tweede keukentafelgesprek noodzakelijk.

Eigen bijdrage

De eigen bijdrage is in de meeste bijgewoonde keukentafelgesprekken besproken. De informatie die cliënten tijdens het gesprek krijgen over de eigen bijdrage vinden zij duidelijk. Een enkeling heeft naast de mondelinge toelichting van de consulent extra schriftelijke informatie gekregen. In drie van tien gevallen is de eigen bijdrage niet besproken. Van één van deze drie cliënten is tijdens het gesprek al bekend dat hij/zij een bewindvoerder heeft. De consulent noemt kort dat financiële zaken omtrent de ondersteuning met de bewindvoerder worden geregeld. De andere cliënten die geen uitleg over de eigen bijdrage hebben gekregen, hebben hier wel behoefte aan. Uit drie interviews met cliënten blijkt dat de eigen bijdrage is besproken. Eén geïnterviewde cliënt, met wie de eigen bijdrage niet is besproken, heeft hierdoor het gevoel informatie te missen. Uit de geanalyseerde onderzoeksverslagen is niet goed op te maken in hoeverre de eigen bijdrage tijdens het gesprek is besproken. In de onderzoeksverslagen is in de meeste gevallen ‘ja’ aangevinkt bij de vraag ‘eigen bijdrage van toepassing en besproken’. Omdat dit geen eenduidige vraag is, is onduidelijk of de eigen bijdrage van toepassing is en zo ja of dat met de cliënt besproken is.

Gegevensuitwisseling

In zeven gevolgde trajecten is het volgens de consulent relevant voor het onderzoek om het medische dossier of extra informatie bij andere professionals op te vragen. Alle zeven cliënten hebben hiervoor toestemming gegeven door een formulier te ondertekenen. Eén van de gevolgde cliënten is tijdens het gesprek gevraagd om zijn/haar dossier van een medisch onderzoek te mailen naar de consulent. Uit de dossiercontrole die Sterker zelf heeft uitgevoerd op 30 dossiers, blijkt dat in 8 van de 24 dossiers waarin het van toepassing is, het toestemmingsformulier gegevensuitwisseling niet aanwezig was. Hierbij is het niet altijd duidelijk of dat noodzakelijk is, bijvoorbeeld omdat uit het dossier niet duidelijk is op te maken of er gegevens zijn uitgewisseld. Daarnaast blijkt dat in een aantal dossiers waarin geen formulier zit, wel aantoonbaar informatie is gedeeld. In een aantal gevallen waarin wel een formulier aanwezig is, is deze onvolledig ingevuld (bijvoorbeeld einddatum of doel niet ingevuld). Uit het dossieronderzoek is niet op te maken om hoeveel gevallen het gaat.

Casus 6 - Medisch dossier per mail
Cliënt is onlangs gediagnosticeerd voor een vorm van een autismespectrumstoornis. Tijdens het gesprek vraagt de consulent de cliënt naar haar dossier, waarin ook de diagnosestelling staat. Het dossier bevat naast de diagnose ook gespreksverslagen, observaties en de voorgeschiedenis van de cliënt. De cliënt geeft aan voorzichtig te zijn met het delen van medische informatie. De consulent stelt de cliënt gerust met de toelichting dat ze het dossier niet zal opslaan in het systeem, zodat verder niemand inzage heeft in het dossier. Wel vraagt ze om het dossier per mail te versturen. De cliënt heeft uiteindelijk het dossier (niet versleuteld en via onbeveiligde mail) gemaild naar de consulent.





HET ONDERZOEKSVERSLAG

De consulent maakt een verslag van het onderzoek; hier is de verslaglegging van het keukentafelgesprek onderdeel van. Het onderzoeksverslag dient daarmee onder andere een juiste en volledige weergave te zijn van het keukentafelgesprek. De cliënt kan zo teruglezen wat er in het keukentafelgesprek besproken is en heeft zwart-op-wit de gemaakte afspraken staan. Daarnaast geeft het de cliënt de mogelijkheid om iemand in zijn/haar omgeving de besproken zaken in het keukentafelgesprek te laten lezen. Sinds maart 2019 gebruiken de Sociaal Wijkteams in Nijmegen een vernieuwd format voor verslaglegging van het onderzoek. Dit onderzoeksverslag wordt tussen de zorgaanbieder en de cliënt als startpunt genomen voor de ondersteuning. Het format bevat de volgende onderdelen:

- Algemene gegevens van de cliënt (waaronder cliëntgegevens, huisarts, wettelijk vertegenwoordiger, contactpersoon)
- Samenstelling gezin/leefeenheid
- Reden van aanmelding
- Aanwezige voorzieningen, hulp en/of zorg
- Hulpverlening in het verleden
- Persoonlijk situatie van de cliënt:
  - Lichamelijk welzijn
  - Psychisch welzijn
  - Leef-en gezinssituatie, kind en opvoeding
  - Sociale contacten
  - Huisvesting
  - Persoonlijke verzorging
  - Huishouden
  - Mobiliteit
  - Vervoer
  - (Genoten) onderwijs, werk/dagbesteding, vrijetijd
  - Communicatie
  - Financiële situatie en administratie
  - Verslaving
  - Cultuurspecifieke informatie en levensovertuiging
  - Overige relevante informatie
- Bevindingen Sociaal Wijkteam, en/of ingeschakelde beroepskrachten
- Doelen
- Afweging met betrekking tot de doelen
- Conclusie over maatwerkvoorziening
- En, indien advies is om toe te kennen, geadviseerde maatwerkvoorziening (waaronder vorm, duur, omvang en financieringsvorm)
- Eigen bijdrage (van toepassing en/of besproken)
- Casusregie
- Vervolgafspraken, onderzoeksactiviteiten
- Reactie inwoner op uitkomst van het onderzoek
- Contactgegevens bij vragen/opmerkingen

Bij de afsluiting van de dataverzameling voor dit onderzoek (medio september 2019) hebben drie van de tien gevolgde cliënten het onderzoeksverslag ontvangen. Voor vier van de gevolgde cliënten is vast te stellen dat zij geen onderzoeksverslag hebben ontvangen (zie voor een voorbeeld casus 8). Van één van de gevolgde cliënten hebben wij, met voorafgaande toestemming van de cliënt, wel het onderzoeksverslag ontvangen, maar geeft desbetreffende cliënt expliciet aan zelf het verslag niet te hebben ontvangen. Van de geïnterviewde cliënten hebben er zeven een verslag ontvangen; dit was steeds binnen twee weken na het keukentafelgesprek. Twee cliënten hebben geen verslag ontvangen. Bij één cliënt is dit niet vast te stellen, omdat hij/zij dit zich niet meer kon herinneren. Uit de dossiercontrole van Sterker blijkt ook dat onderzoeksverslagen niet altijd zijn gedeeld met de cliënt.

De gevolgde en geïnterviewde cliënten die wel een onderzoeksverslag hebben ontvangen, vinden het ontvangen verslag goed leesbaar en een juiste weergave van het gesprek. Eén van de geïnterviewde cliënten heeft aanpassingen gedaan op het onderzoeksverslag, dit is vervolgens naar zijn/haar zeggen goed verwerkt door de consulent.

Inhoud onderzoeksverslagen

Twintig onderzoeksverslagen van Wmo-aanvragen die in 2018 plaatsvonden zijn geanalyseerd voor het onderzoek. In 2018 gebruikte het Sociaal Wijkteam nog niet het vernieuwde format zoals hiervoor is beschreven. Dit blijkt ook uit de wijze waarop de geanalyseerde onderzoeksverslagen zijn opgebouwd. Deze variëren van zeer beknopt tot zeer uitgebreid. Dit is niet altijd te verklaren door de situatie van de cliënt. Bij alle gevolgde cliënten die een onderzoeksverslag hebben ontvangen, is gebruik gemaakt van het nieuwe format voor het onderzoeksverslag.

In de geanalyseerde verslagen uit 2018 is de situatie van cliënten (op verschillende leefgebieden) zeer verschillend ingevuld. Het varieert van helemaal geen beschrijving van leefgebieden, maar enkel een korte algemene beschrijving van de situatie tot een uitgebreide beschrijving per leefgebied (zie casus 7).

Casus 7 - Behoefte aan ondersteuning breed uitgevraagd
Meneer doet een melding voor het aanvragen van een rolstoel en daarmee ook een rolstoelgeschikte woning. Uit het onderzoeksverslag blijkt dat tijdens het gesprek breed is gevraagd naar de behoeften van meneer voor ondersteuning. Meneer blijkt moeite te hebben met communiceren, is net gescheiden en blijkt mede door deze scheiding (beginnende) schulden te hebben. Meneer heeft uiteindelijk een maatwerkvoorziening ontvangen voor een rolstoel. Daarnaast is samen met meneer verkend wat de mogelijkheden zijn om zijn financiële situatie te verbeteren. Zo is meneer gewezen op het financieel spreekuur en op mogelijkheden om bijzondere bijstand aan te vragen.

In het onderzoeksverslag dienen ook doelen of 'gewenst resultaat' beschreven te worden. Bij zeven van de 20 geanalyseerde verslagen is (deels) beschreven aan welke doelen de cliënt zou willen werken. In één geval is dit niet van toepassing en in twaalf gevallen zijn de doelen niet in het onderzoeksverslag opgenomen.

In het onderzoeksverslag wordt, na het in kaart brengen van de behoeften/doelen van de cliënt en de situatie op de verschillende leefgebieden, een conclusie beschreven. In de conclusie wordt afgewogen in hoeverre de behoeften/doelen van de cliënt kunnen worden vervuld op basis van eigen kracht, in het eigen netwerk (bijvoorbeeld mantelzorg), met algemene voorzieningen, via andere wetgeving (bijvoorbeeld Zvw[13] of Wlz[14]) of dat inzet van een maatwerkvoorziening

[13] Zvw: Zorgverzekeringswet.

[14] Wlz: Wet langdurige zorg.

noodzakelijk wordt geacht. Alle geanalyseerde onderzoeksverslagen bevatten een conclusie met daarin een advies van de consulent over de inzet van een algemene voorziening of het verstrekken van een maatwerkvoorziening. Doordat het onderzoeksverslag niet altijd volledig is ingevuld, is niet direct op te maken in hoeverre algemene voorzieningen of de inzet van mantelzorg kunnen bijdragen aan de doelen/behoeften van de cliënt. Ook uit de dossiercontroles uit zowel 2018 als 2019 van Sterker zelf, blijkt dat niet altijd de mogelijkheden van algemene voorzieningen zijn verkend.

In het geval dat er meerdere zorgverleners betrokken zijn bij een cliënt, moeten er afspraken gemaakt worden bij welke partij de regie ligt (casusregie). Uit zowel de analyse van de Rekenkamer als die van Sterker blijkt dat niet altijd is vastgelegd bij welke partij de casusregie is belegd. In de meeste gevallen lijkt casusregie niet relevant, omdat er niet meerdere hulpverleners bij een cliënt betrokken zijn. In een enkel geval was er wel sprake van een situatie waarbij casusregie voor de hand zou liggen. Volgens de analyse van Sterker kan dit te maken hebben met het niet vastleggen van het feit dat Sterker zelf casusregisseur is en/of het niet kunnen komen tot afspraken over casusregie met derden.

In de meeste gevallen zijn er geen afspraken vastgelegd over monitoring of evaluatie. Het komt nauwelijks voor dat er is vastgelegd dat er een (tussen-)evaluatie plaatsvindt. Dit blijkt uit zowel de analyse van de Rekenkamer als de analyse van Sterker.





INDIENEN AANVRAAG

Om een aanvraag te kunnen indienen, dient de cliënt of de consulent namens de cliënt, een aanvraagformulier in te vullen en te ondertekenen. Op het aanvraagformulier moet de cliënt zijn/haar NAW[15]-gegevens invullen en aangeven om welke voorziening het gaat. Het aanvraagformulier moet vervolgens door de cliënt naar het Sociaal Wijkteam gestuurd worden. Omdat in de praktijk bleek dat cliënten wel eens vergeten het aanvraagformulier na het gesprek in te vullen, te ondertekenen en op te sturen, vragen de meeste consulenten tijdens het gesprek aan de cliënt alvast om het formulier in te vullen en te ondertekenen. De consulent neemt het aanvraagformulier dan direct mee.

[15] NAW: Naam, Adres, Woonplaats.

Het Sociaal Wijkteam vult vervolgens een ‘productbestelformulier’ in en verstuurt dit naar de gemeente. Dat formulier wordt door de gemeente verwerkt op cliëntniveau. De gemeente verstrekt, op basis van het ingevulde product bestelformulier, vervolgens de beschikking. Het aanvraagformulier wordt door het Sociaal Wijkteam in ‘bulk’ verstuurd naar de gemeente. Dit formulier wordt door de gemeente niet gekoppeld aan de cliënt, maar als ‘bulk’ gearchiveerd.

Omdat de gemeente geen inhoudelijke toets meer doet op de aanvraag, kan de consulent in het gesprek al een toezegging doen dat een voorziening verstrekt kan worden. In de bijgewoonde keukentafelgesprekken is door de consulent bij vier cliënten al tijdens het gesprek een toezegging gedaan voor de voorziening. Bij drie gevolgde cliënten spreekt de consulent de verwachting uit dat er een Wmo-maatwerkvoorziening wordt toegekend, maar zegt dit nog niet expliciet toe. Het ‘4-ogen-principe’ (een collega consulent kijkt ook naar de aanvraag en onderbouwing van het advies) wordt alleen toegepast als wordt afgeweken van de kaders. Dit komt echter bijna niet voor, aldus de gesproken consulenten. Uit het dossieronderzoek van Sterker uit 2019 komt naar voren dat in zes van de 30 gecontroleerde dossiers sprake was van collegiale toetsing, in twaalf gevallen was dat niet bekend en in twaalf andere gevallen was het niet van toepassing. Dit is vergelijkbaar met het beeld uit het dossieronderzoek dat Sterker in 2018 heeft uitgevoerd.

Er zijn ook situaties waarbij het aanvraagformulier nog niet in het keukentafelgesprek wordt ingevuld, bijvoorbeeld wanneer de consulent nog wil overleggen met collega’s of nog zaken moet uitzoeken. In dergelijke gevallen wordt een aanvraagformulier later naar de cliënt opgestuurd, waarna de cliënt het formulier kan invullen en retourneren. Uit het dossieronderzoek van Sterker blijkt dat in een aantal gevallen een aanvraagformulier is verstuurd naar de cliënt, maar dat niet duidelijk is of het aanvraagformulier retour is gekomen. Het is ook onduidelijk of dit in de praktijk gecontroleerd is.

Het kan zijn dat tijdens het keukentafelgesprek de consulent al inschat dat een cliënt geen Wmo-maatwerkvoorziening zal krijgen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als de oplossing in de omgeving (door bijvoorbeeld mantelzorg) of door een algemene voorziening gevonden kan worden. In een dergelijk geval geeft de consulent een negatief advies af om een maatwerkvoorziening te verstrekken. Consulenten geven aan dat er desondanks wel een onderzoeksverslag wordt gemaakt en wordt verstuurd aan cliënten. Zoals beschreven onder ‘onderzoeksverslag’ gebeurt dit in de praktijk niet altijd. Cliënten worden dan geïnformeerd dat zij, ondanks een negatief advies, wel een aanvraag kunnen indienen. Het ingevulde aanvraagformulier dat het Sociaal Wijkteam ontvangt, verstuurt het Sociaal Wijkteam dan samen met het advies van de consulent om geen maatwerkvoorziening toe te kennen naar de gemeente. De gemeente stuurt vervolgens een beschikking waarin de afwijzing van de gevraagde voorziening kenbaar wordt gemaakt aan de cliënt. In één van de gevolgde trajecten hoort de cliënt tijdens het keukentafelgesprek dat de voorziening niet zal worden toegekend (zie casus 8).

Bij zes van gevolgde cliënten is het aanvraagformulier aan het einde van het keukentafelgesprek ondertekend. Twee gevolgde cliënten hebben geen aanvraagformulier ingevuld en ondertekend, maar hebben wel een beschikking voor een maatwerkvoorziening ontvangen. Uit de

dossiercontroles die Sterker in 2018 en in 2019 heeft uitgevoerd, blijkt ook dat niet in alle gecontroleerde dossiers een aanvraagformulier aanwezig is en dat wel aanwezige aanvraagformulieren niet altijd ondertekend zijn, terwijl cliënten wel een beschikking hebben ontvangen. Dit komt doordat de gemeente haar beschikkingen afgeeft op basis van het zogenaamde productbestelformulier. Er wordt door de gemeente dus niet nagegaan of er daadwerkelijk een aanvraagformulier verstuurd dan wel ondertekend is.

Casus 8 – Keuze opstellen onderzoeksverslag
Mevrouw heeft gezondheidsklachten en doet samen met haar man melding om een aangepaste woning te kunnen krijgen. Op basis van het keukentafelgesprek concludeert de consulent dat er in het verleden reeds woningaanpassingen zijn gedaan en het echtpaar over mogelijkheden beschikt om zelf een geschikte woning te bemachtigen. De consulent besluit om (vooralsnog) geen indicatiestelling af te geven. De consulent legt aan het einde van het keukentafelgesprek aan het echtpaar de keuze voor of zij een onderzoeksverslag van (onder andere) het keukentafelgesprek willen ontvangen. De consulent vermeldt daarbij dat er gezien de uitkomst van het onderzoek niet veel van waarde in zal staan voor het echtpaar. Het echtpaar stemt er mee in dat er geen onderzoeksverslag wordt opgesteld. Het echtpaar wordt niet verteld dat zij ondanks een negatief advies, alsnog een aanvraag kunnen doen en de mogelijkheid hebben om bezwaar te maken op de afwijzing. In eerste instantie is het echtpaar het niet eens met het negatieve advies. De consulent bespreekt vervolgens samen met het echtpaar uitvoerig hoe de hulpvraag opgelost kan worden, zonder dat er een maatwerkvoorziening wordt ingezet. Na het gesprek heeft het echtpaar voldoende handvatten om vooruit te kunnen; zij hebben geen behoefte om formeel bezwaar te maken.





DE BESLISSING

Op de ingediende aanvraag voor een maatwerkvoorziening volgt een beslissing (een beschikking). De consulenten van het Sociaal Wijkteam geven een advies aan de gemeente Nijmegen. Deze adviezen zijn voor de gemeente leidend en worden niet meer inhoudelijk getoetst. Het advies van de consulenten wordt bij de gemeente kenbaar gemaakt met het zogenaamde productbestelformulier. Zodra het formulier door het Sociaal Wijkteam naar de gemeente is verstuurd, kan er formeel een voorziening worden toegekend of afgewezen. De door de Rekenkamer gevolgde cliënten die een beschikking hebben ontvangen, ontvingen deze binnen anderhalf tot vijf weken na het keukentafelgesprek. Na het afgeven van de beschikking kan de hulp verstrekt worden. Afhankelijk van de wachttijden bij de leverancier of zorginstelling, kan het nog enige tijd duren voordat de hulp daadwerkelijk geleverd wordt. De geïnterviewde en gevolgde

cliënten zijn over het algemeen tevreden over de snelheid waarmee zij de beschikking ontvingen; in een aantal gevallen is de hulp of ondersteuning al gestart en voelt de beschikking enkel als een formaliteit.

Toekenning

De cliënt wordt door een beschikking van de gemeente op de hoogte gesteld van het toekennen van een voorziening. In de beschikking staat vermeld dat de gemeente de aanvraag voor een voorziening heeft ontvangen met daaronder het besluit dat de gemeente genomen heeft. De beschikking (brief) bestaat in totaal uit drie pagina's. Op de eerste pagina staat het besluit en informatie over de voorzieningen: startdatum zorg, einddatum zorg, vorm, hoeveel zorg, de kosten (in hoeverre een eigen bijdrage verschuldigd is) en de naam van de zorgaanbieder. Voor de gemaakte afspraken met de cliënt wordt verwezen naar het onderzoeksverslag of behandelplan (dat in het bezit is van de cliënt zelf). Onderaan de eerste pagina wordt de cliënt gewezen op de termijn van acht weken waarbinnen een herindicatie aangevraagd kan worden, als de zorg ook na de einddatum nog nodig is. In de beschikking staan daarnaast:

- de voorwaarden (dat cliënt wijzigingen die van invloed kunnen zijn op het gebruik van de voorziening dient door te geven);
- waar de cliënt met vragen over het besluit terecht kan;
- informatie over de eigen bijdrage;
- waar de cliënt bezwaar kan maken.

Afwijzing

De cliënt wordt door de gemeente schriftelijk op de hoogte gebracht van een afwijzing van de aanvraag. Zoals eerder beschreven volgt de gemeente *inhoudelijk* het advies van de consulent. Dit advies is – zolang geen extra zaken uitgezocht hoeven worden – bij het keukentafelgesprek al kenbaar gemaakt aan de cliënt. Op basis van de formele afwijzing van de aanvraag door de gemeente kan een cliënt bezwaar maken.

Bezwaar en klachten

Bezwaar maken kan alleen op basis van een beschikking. Cliënten kunnen geen bezwaar maken op het keukentafelgesprek of het onderzoeksverslag, daarover kunnen zij wel een klacht indienen. De afdeling advisering van de Raad van State merkte in zijn advies over het wetsvoorstel Wmo 2015 daarover overigens al op dat "*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".*[16]

In 2018 heeft de gemeente in totaal 154 bezwaren over een Wmo aanvraag ontvangen. De meeste (70) betroffen een aanvraag voor huishoudelijke hulp. Van de bezwaren die de gemeente in 2018

[16] TK 2013/14 33841, nr. 4, p.16 advies afdeling advisering RvS en nader rapport.

heeft afgerond, zijn uiteindelijk vier gegrond verklaard. In de eerste helft van 2019 heeft de gemeente 53 bezwaren met betrekking tot de Wmo binnengekregen; hiervan gaat een derde over huishoudelijke hulp.

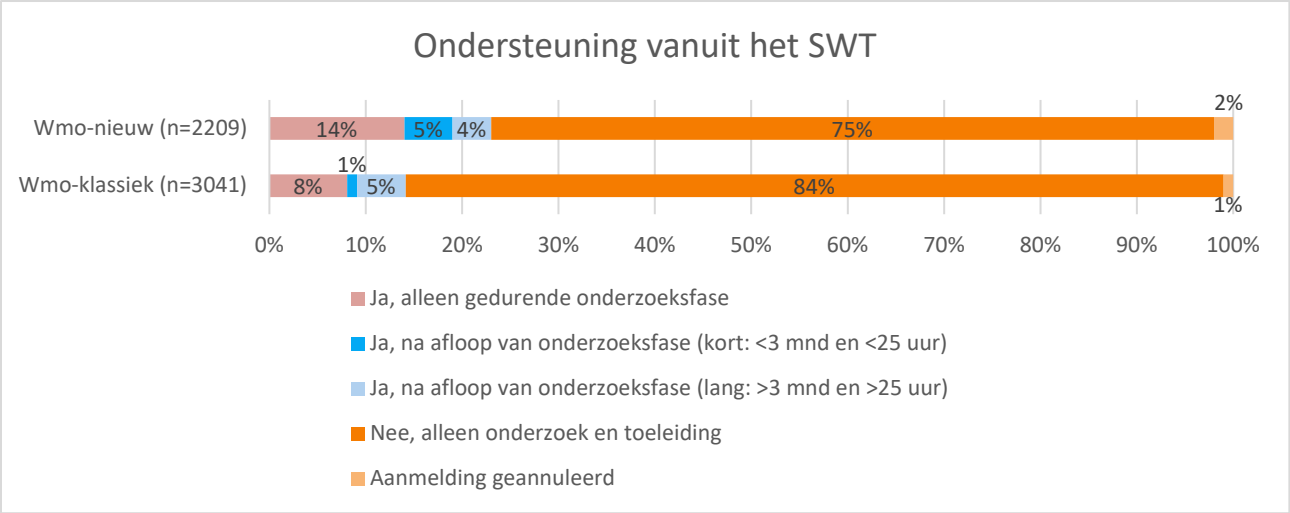
Indien een cliënt een klacht heeft, is de eerste stap om dit samen met de consulent of medewerker op te lossen of eventueel met een leidinggevende. In het geval dat dit niet tot een oplossing leidt, kan een cliënt naar de klachtencommissie stappen. Uit een analyse van Sterker blijkt dat in 2018 16 klachten zijn ingediend die betrekking hadden op een Sociaal Wijkteam in Nijmegen, daarvan hadden 8 betrekking op een Wmo-traject; bij de overige 8 klachten was het vanuit de klachtenregistratie niet duidelijk waarop de klacht betrekking had. Het grootste deel van de klachten met betrekking tot Wmo zijn na bemiddeling door de leidinggevende niet officieel ingediend bij de klachtencommissie. In totaal zijn in 2018 2 klachten ingediend bij de klachtencommissie.

AFSLUITING EN NAZORG

Een traject eindigt voor een consulent op het moment dat de zorgaanbieder de zorg moet gaan leveren. Volgens consulenten van het Sociaal Wijkteam is het belangrijk dat het dossier van de cliënt bij hen wordt afgesloten, zodat de verantwoordelijkheid voor zorg bij de zorgaanbieder komt te liggen. Er wordt door het Sociaal Wijkteam vervolgens niet standaard nazorg geboden. Dit gebeurt alleen bij uitzonderingen, bijvoorbeeld wanneer problemen worden voorzien of nazorg expliciet is afgesproken met de cliënt. Volgens consulenten van het Sociaal Wijkteam zou het voor maatwerkvoorzieningen relevant zijn om structureel met de cliënt een evaluatie te doen. Dit is op dit moment niet mogelijk in verband met de werkdruk. Nu wordt enkel bij een aanvraag voor een herindicatie opnieuw gekeken naar de situatie van de cliënt, waarna geadviseerd wordt de indicatie voor een nieuwe periode af te geven, of dat er op- of afgeschaald moet worden.

Ondersteuning door de Sociaal Wijkteams

Volgens de medewerkers van het Sociaal Wijkteam die de Rekenkamer sprak, was de initiële bedoeling dat de meerderheid van de meldingen die bij hen binnenkomen door het Wijkteam zelf zou worden opgepakt door het bieden van ondersteuning. Voor de overige meldingen zou een maatwerkvoorziening nodig zijn, zo was de inschatting. De realiteit is volgens de zorgprofessionals het tegenovergestelde; naar aanleiding van de meeste aanvragen wordt een maatwerkvoorziening verstrekt, door de werkdruk en wachttijden hebben de consulenten van de Wijkteams te weinig tijd om zelf (veel) ondersteuning te bieden. De consulenten zouden dat wel kunnen; voordat zij werkzaam waren in het Wijkteam deden zij dat ook.



Figuur 16: Ondersteuning vanuit het SWT (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)

De grafiek ondersteunt het beeld dat de zorgprofessionals van het Sociaal Wijkteam schetsen; in zo'n 80% van de gevallen is het Sociaal Wijkteam alleen betrokken bij onderzoek en toeleiding en levert het zelf geen ondersteuning.

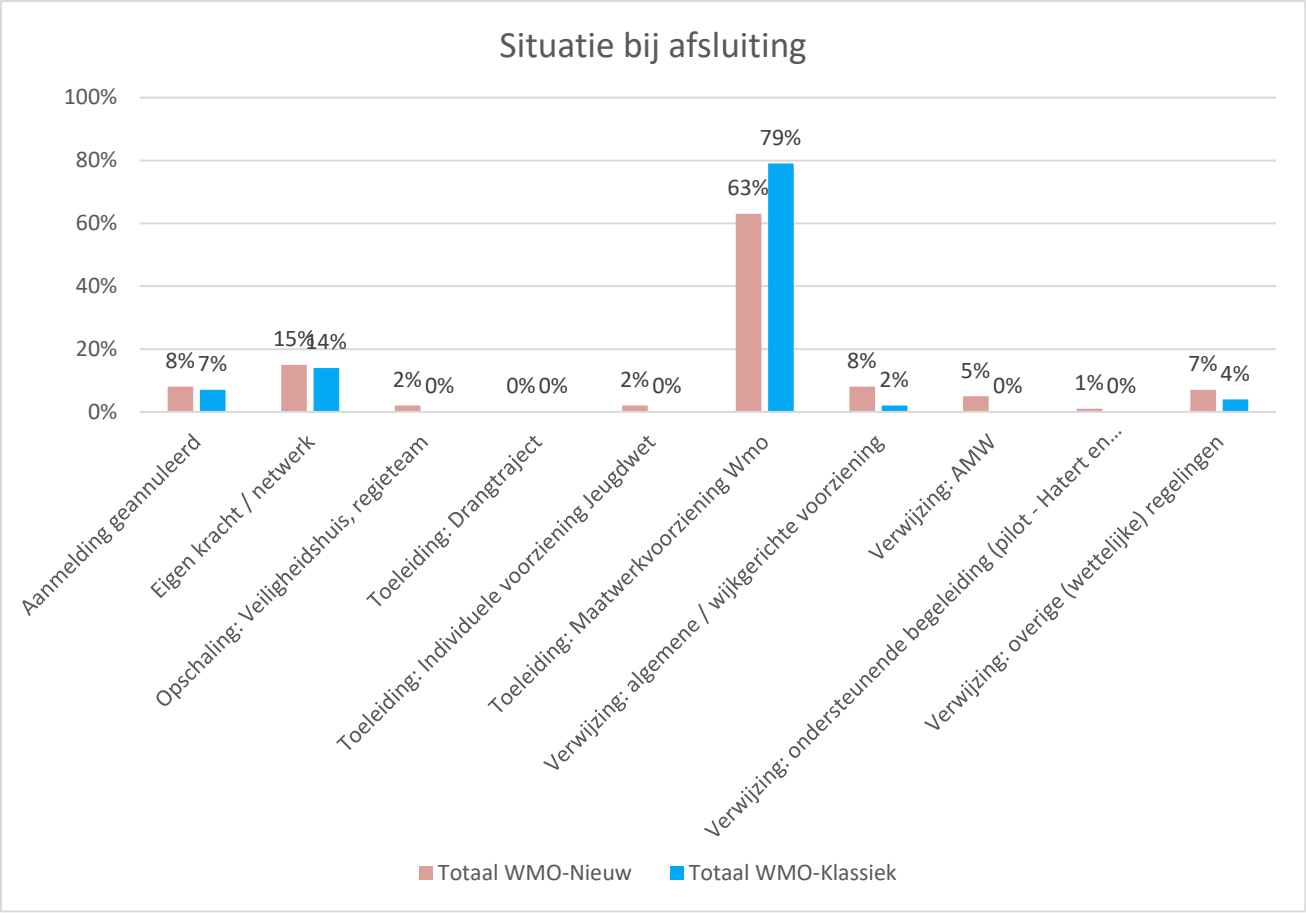
Situatie bij afsluiting

Het grootste gedeelte van de meldingen resulteert in de toeleiding tot een maatwerkvoorziening: 63% bij Wmo-nieuw en 79% bij Wmo-klassiek. In 14% (Wmo-nieuw) en 15% (Wmo-klassiek) van de gevallen wordt de oplossing gevonden in eigen kracht of het netwerk van de cliënt (figuur 17).

Wachttijden bij zorgaanbieders

Over vier van de gevolgde cliënten is het mogelijk iets te zeggen over de wachttijden bij de zorgaanbieder. Twee cliënten die een aanvraag voor hulp bij het huishouden hebben gedaan, hebben binnen een maand na het keukentafelgesprek ondersteuning ontvangen. Zij noemden dit snel genoeg. Bij de twee cliënten ging het om een aanvraag voor begeleiding. Zij hebben de wachttijd als lang ervaren.

Eén van deze gevolgde cliënten kreeg vijf weken na het keukentafelgesprek van de zorgaanbieder te horen dat hulp niet eerder dan over twaalf weken opgestart kon worden in verband met personeelstekort. De wachttijd voor deze cliënt tussen keukentafelgesprek (cliënt heeft geen beschikking ontvangen) en start hulp is daarmee zeventien weken (de wachttijd tussen melding en keukentafelgesprek was vier weken). Deze cliënt had tijdens de wachttijd graag een tijdelijke oplossing aangeboden gekregen door het Wijkteam.



Figuur 27: *Situatie bij afsluiting (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019) (percentage telt op tot >100%, omdat er meerdere situaties op één casus van toepassing kunnen zijn)*

Bij een andere gevolgde cliënt, bleek tijdens het keukentafelgesprek (medio mei 2019) dat de cliënt, in verband met wachttijden bij de zorgaanbieder, pas in oktober 2019 bij de zorgaanbieder terecht kan. De consulent heeft daarop met de cliënt afgesproken dat de beschikking (voor één jaar zorg) pas wordt afgegeven op het moment dat bekend is wanneer de zorg daadwerkelijk gestart kan worden. In augustus 2019 is de cliënt geïnformeerd dat er toch nog een plek is vrijgekomen bij de aanbieder en de zorg gestart kan worden. De beschikking is daarop één dag voor de start van de hulp verstrekt. De wachttijd van het keukentafelgesprek tot start van de hulp is voor deze cliënt uiteindelijk dertien weken (de wachttijd tussen melding en keukentafelgesprek was voor deze cliënt 10 weken).

Ook één van de geïnterviewde cliënten had een soortgelijke ervaring. De wachttijd tussen het keukentafelgesprek en de start van de hulp was voor deze cliënt met een progressieve ziekte acht weken. Ook hier was de reden voor de lange wachttijd tekort aan personeel bij de zorgaanbieder. Het Wijkteam had volgens de cliënt meer ondersteuning kunnen bieden bij het kiezen van de juiste aanbieder voor hulp bij huishouden.

Drie andere geïnterviewde cliënten herinnerden zich dat zij na de beschikking de voorziening snel hebben ontvangen; tussen de één tot drie weken.

Over de wachttijd tussen het moment dat de beschikking wordt afgegeven en de zorg daadwerkelijk start, zijn geen betrouwbare cijfers voor de Wmo beschikbaar. Wel is bekend dat in 66%[17] van het totaal aantal aanvragen (dus Wmo en Jeugd samen) de zorg al start voordat een beschikking is afgegeven.

17 Bij dit cijfer is toegelicht dat dit voor Jeugd een gebruikelijke werkwijze is. Zorgaanbieders dienen op grond van het regionaal administratieprotocol wel binnen 20 werkdagen te melden dat de zorgverlening gestart is. Voor Wmo was het aanvankelijk zo dat dit alleen bij uitzondering mogelijk was, alleen voor die gevallen waarin de start van de zorg direct nodig was en na goedkeuring van de teamleider van het Sociaal Wijkteam. Nu lijkt dit eerder regel dan uitzondering.

BIJLAGE 5: CIJFERS VAN AANMELDING TOT EN MET GELEVERDE ZORG

In deze bijlage zijn cijfers bij elkaar gebracht met betrekking tot de verschillende stappen in het proces dat een cliënt doorloopt. Achtereenvolgens gaat het om cijfers met betrekking tot:

Melding	blz. 1
Uitnodiging	blz. 11
Keukentafelgesprek	blz. 12
Afsluiting en nazorg	blz. 18
Wmo maatwerkvoorzieningen	blz. 20

Voor de leesbaarheid is in de bronvermelding van de cijfers aangegeven op welke periode de cijfers betrekking hebben.

MELDING

De volgende cijfers rond de melding zijn achtereenvolgens weergegeven:

- Tabel 1: Bekendheid met het Sociaal Wijkteam
- Figuur 1: Leeftijdsverdeling cliënten
- Figuur 2: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
- Figuur 3: Vervolg meldingen bij TCA exclusief herindicaties
- Figuur 4: Aanmelding per soort
- Figuur 5: Ontwikkeling aantal aanmeldingen over de jaren
- Figuur 6: Verloop aanmeldingen Wmo-klassiek en Wmo-nieuw
- Figuur 7: Aanmeldingen per soort en Wijkteam
- Figuur 8: Verhouding nieuwe aanmeldingen en herindicaties
- Figuur 9: Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Wmo-klassiek + Wmo-nieuw)
- Figuur 10: Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Wmo-klassiek)
- Figuur 11: Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Wmo-nieuw)
- Figuur 12: Resultaat na herindicatie

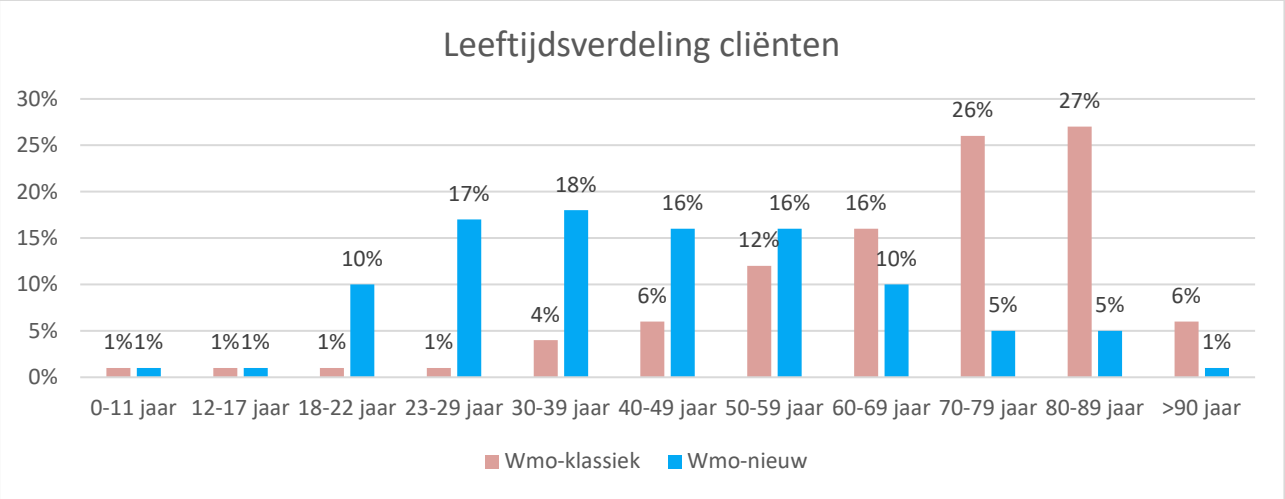
In de Burgerpeiling zijn zowel in 2017 als in 2019 vragen gesteld over de bekendheid van de Sociaal Wijkteams. Daaruit komt naar voren dat de bekendheid van de Sociaal Wijkteams wat is toegenomen, maar dat nog geen kwart van de inwoners redelijk op de hoogte is van wat het Sociaal Wijkteam is. De gegevens zijn beschikbaar voor Nijmegen als geheel en voor de stadsdelen Deze zijn in tabel 1 gepresenteerd. Voor een overzicht in één oogopslag is met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners het meest en het minst bekend zijn met het Sociaal Wijkteam. De gepresenteerde cijfers betreffen percentages; voor de leesbaarheid zijn deze volgens de gebruikelijke regels afgerond.

Tabel 1: Bekendheid met het Sociaal Wijkteam (percentage mee eens) (Bron: Burgerpeilingen gemeente Nijmegen 2017 en 2019)

	BURGERPEILING 2017									**BURGERPEILING 2019**								
	NIJMEGEN ALS GEHEEL																	
Redelijk op de hoogte van wat SWT is	18%									23%								
Van gehoord, weet er niet veel vanaf	28%									29%								
Heb er niet van gehoord	54%									48%								
	STADSDELEN[1] (cijfers betreffen %)																	
	C	**D**	**L**	**M**	**NW**	**N**	**O**	**OW**	**Z**	**C**	**D**	**L**	**M**	**NW**	**N**	**O**	**OW**	**Z**
Redelijk op de hoogte van wat SWT is	12	20	17	17	17	22	17	23	18	17	24	25	22	27	23	21	23	22
Van gehoord, weet er niet veel vanaf	25	27	34	32	29	25	27	26	28	25	31	31	32	28	33	24	31	33
Heb er niet van gehoord	63	53	49	51	54	53	56	51	54	58	45	44	46	45	44	55	46	45

[1] C = Centrum, D = Dukenburg, L = Lindenholt, M = Midden, NW = Nieuw West, N = Noord, O = Oost, OW = Oud West, Z = Zuid.
Voor een overzicht in één oogopslag is met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners de Stip het meest en het minst bekend zijn met het Sociaal Wijkteam.

In figuur 1 is de leeftijdsverdeling van de cliënten die een Wmo-melding deden gepresenteerd.[2] Daarbij is onderscheid gemaakt naar Wmo-nieuw en Wmo-klassiek[3]. Te zien is dat het beroep op Wmo-klassiek voorzieningen met de leeftijd toeneemt en op jongere leeftijd vooral hulp vanuit Wmo-nieuw aan de orde is.

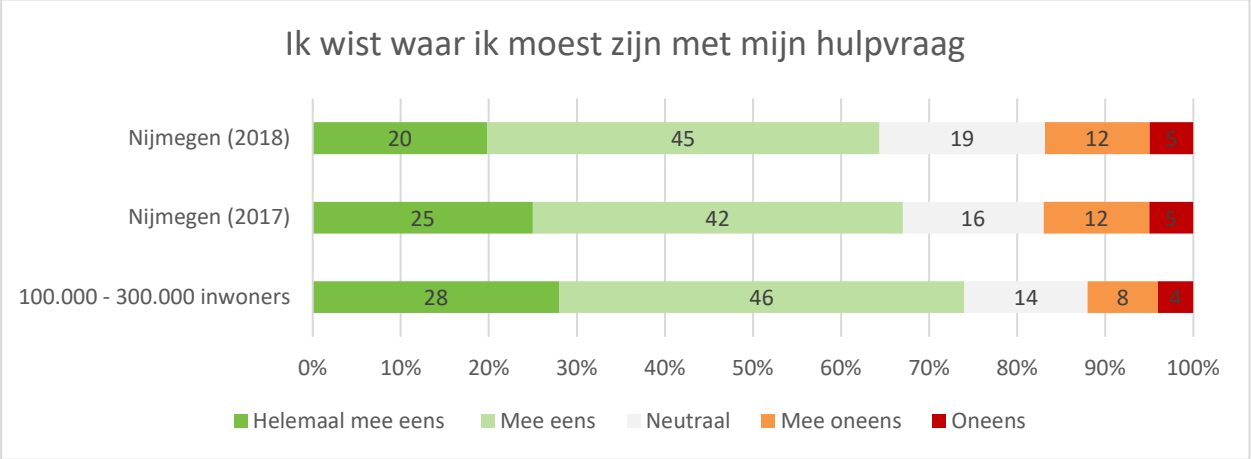


Figuur 1: Leeftijdsverdeling cliënten (Bron: Cijferrapportage Sterker jan. tot en met aug. 2019)

[2] Voor de leesbaarheid is er hier en in de volgende figuren voor gekozen dat de bron tevens aangeeft op welke periode de cijfers betrekking hebben.

[3] Bij Wmo-klassiek gaat het om ondersteuningsvormen die voor de decentralisatie in 2015 al onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vielen. Concreet betreft het: hulp bij huishouden en hulpmiddelen (rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, overige hulpmiddelen).
Bij Wmo-nieuw gaat het om ondersteuningsvormen die vanaf 2015 onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Het gaat dan concreet om ondersteuningsvormen die vallen onder Wmo-ondersteuning (bijvoorbeeld begeleiding, dagbesteding, persoonlijke verzorging en vervoersdiensten voor dagbesteding) en Wmo-verblijf (bijvoorbeeld opvang, crisisopvang en begeleiding rondom opvang).

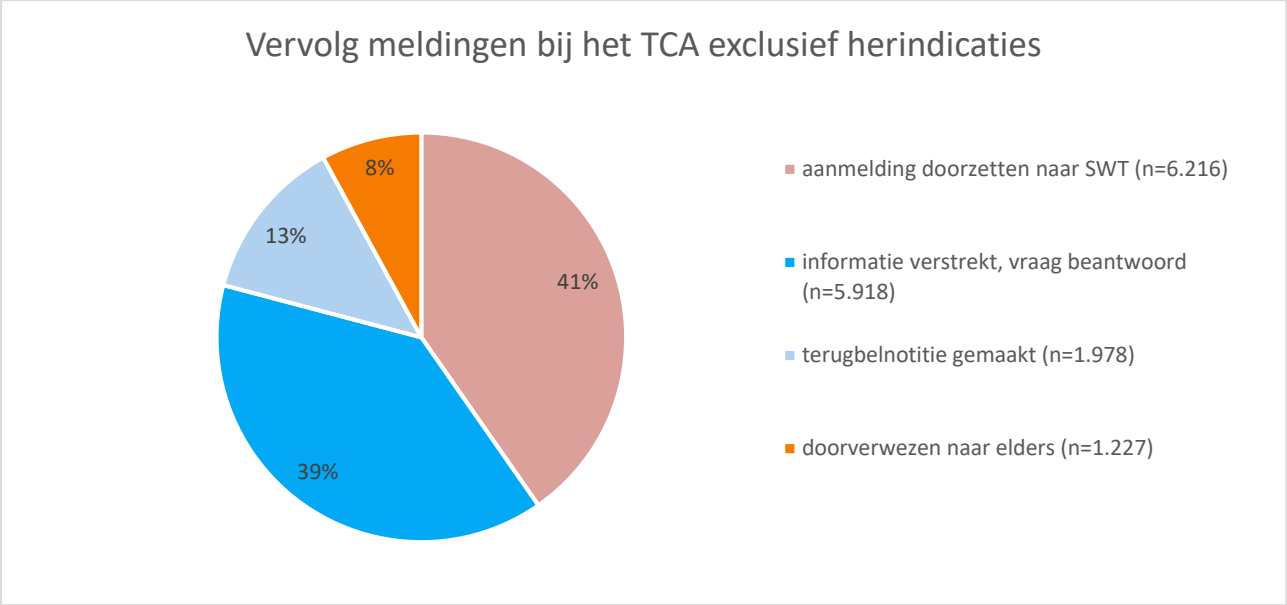
In figuur 2 is te zien in hoeverre cliënten die een maatwerkvoorziening kregen[4], wisten waar zij met hun hulpvraag moesten zijn. Ruim de helft van de cliënten wist dit. Dit is de één na laagste score van de 247 gemeenten die over 2018 een Cliëntervaringsonderzoek hebben uitgevoerd. Het landelijk gemiddelde ligt op 76% bekendheid; voor gemeenten van vergelijkbare grootte ligt het gemiddeld op 74%. De hoogste scores zijn te zien bij de gemeenten Steenbergen (90%) en Appingedam, Purmerend en Veldhoven (alle drie 87%).



Figuur 2: *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (Bronnen: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017 en 2018 en waarstaatjegemeente.nl)*

[4] Gemeenten zijn verplicht elk jaar een Cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Een aantal vragen is voorgeschreven; gemeenten zijn vrij extra vragen toe te voegen. Voor het Cliëntervaringsonderzoek worden alleen cliënten bevraagd die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Cliënten die geen voorziening hebben ontvangen of zijn doorverwezen naar een algemene voorziening, worden niet bevraagd.

Figuur 3 laat zien welk vervolg door Team Centrale Aanmelding (TCA)[5] is gegeven aan de meldingen van nieuwe hulpvragen (dus niet voor meldingen voor herindicaties). De meeste aanmeldingen worden doorgezet naar het Sociaal Wijkteam in de wijk waarin de melder woont. In bijna even veel gevallen kan het TCA door het zelf verstrekken van informatie de vraag van de inwoner beantwoorden.



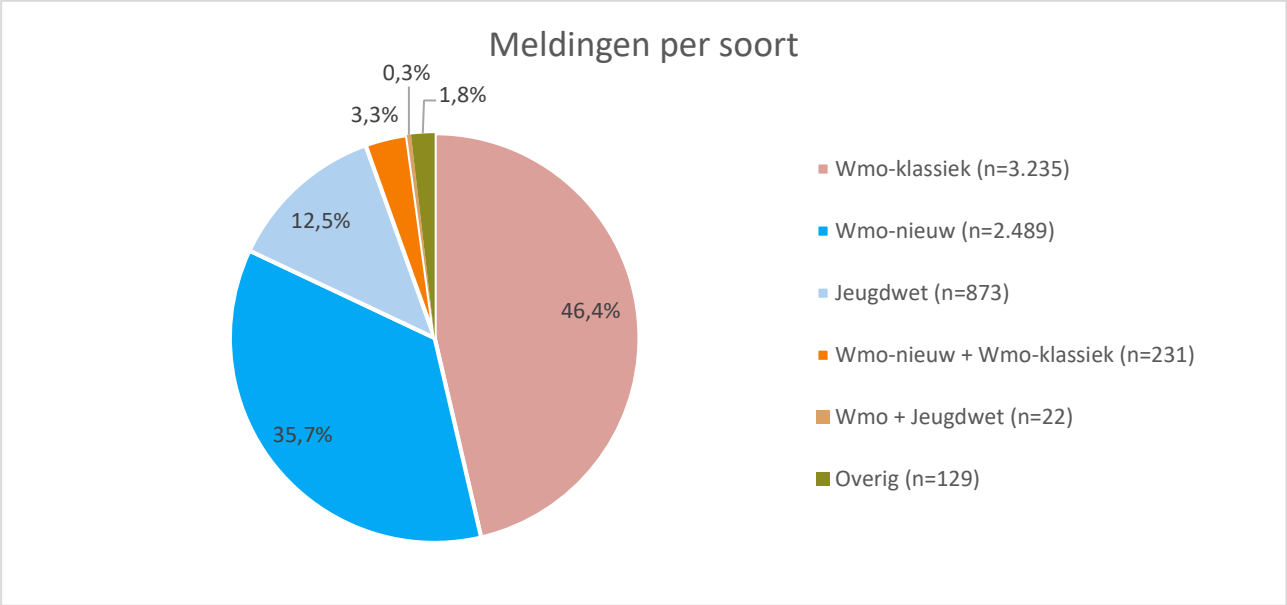
Figuur 3: Vervolg meldingen bij het TCA exclusief herindicaties (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)

Toelichting op rubrieken:

- De optie 'terugbelnotitie gemaakt' heeft altijd verband met een lopende aanmelding bij het Sociaal Wijkteam. Wanneer een cliënt vragen heeft en bijvoorbeeld de professional niet kan bereiken, dan kan de cliënt het centrale nummer bellen. Het TCA maakt dan een terugbelnotitie aan, koppelt deze aan een lopend dossier. De gekoppelde professional krijgt dan een e-mail dat er een nieuwe melding is, in dit geval een terugbelnotitie.
- De optie 'doorverwezen naar elders' houdt in dat de cliënt bij het TCA aan het verkeerde adres is en wordt doorverwezen naar een andere instantie of bijvoorbeeld de huisarts.

[5] TCA is het Team Centrale Aanmelding van Sterker. Inwoners met een hulpvraag dienen zich telefonisch of via een webformulier te melden bij het TCA. Een uitgebreide toelichting is opgenomen in bijlage 4.

In figuur 4 zijn de binnengekomen meldingen in de eerste acht maanden van 2019 naar soort gepresenteerd. De meeste meldingen hebben betrekking op Wmo-klassiek (46,4%), gevolgd door Wmo-nieuw (35,7%) en Jeugd (12,5%).

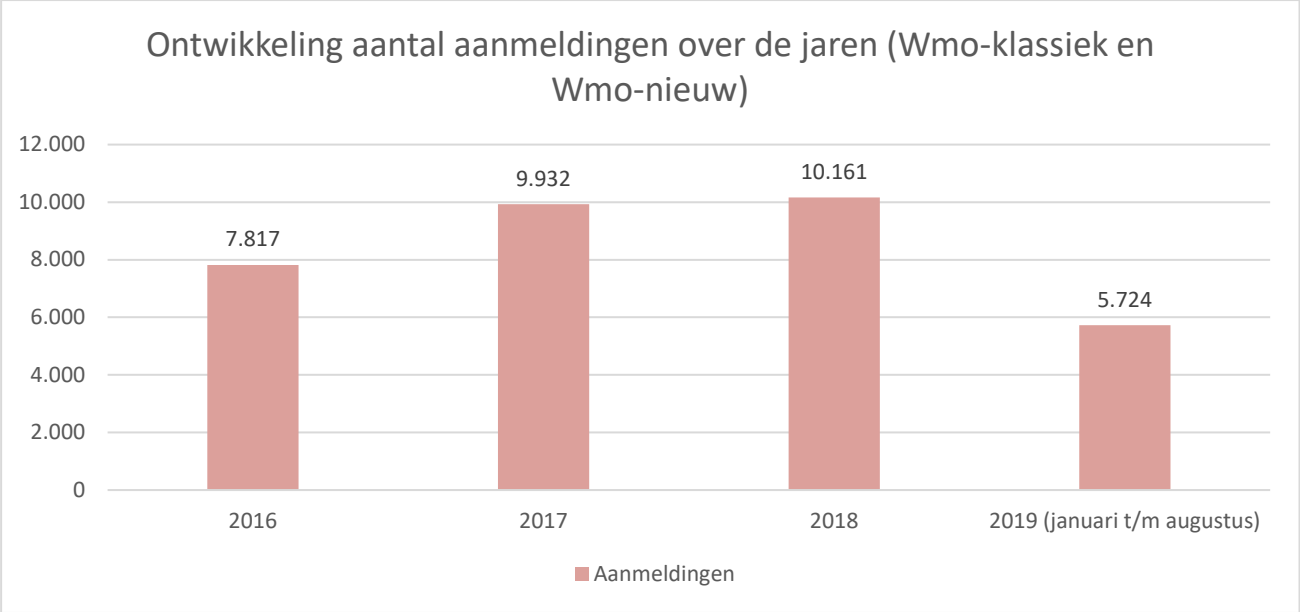


Figuur 4: Aanmelding per soort (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)

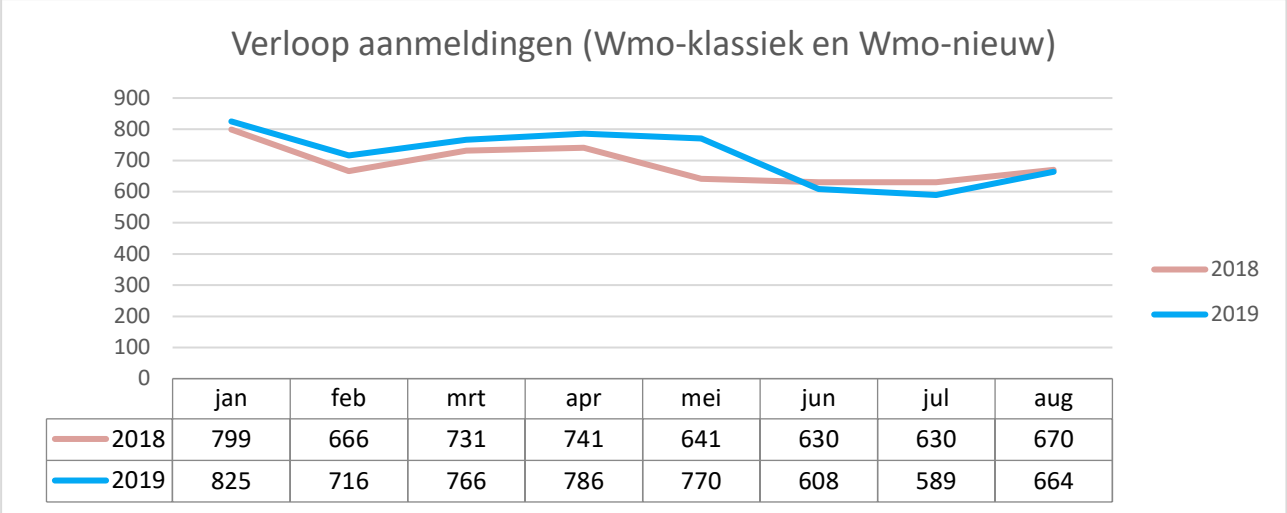
Toelichting op rubrieken:

- Bij Wmo + Jeugdwet heeft een cliënt een hulpvraag op het gebied van Wmo én op het gebied van Jeugd.
- Bij Wmo-nieuw + Wmo-klassiek heeft een cliënt hulpvragen voor beide Wmo-soorten.
- Onder de optie 'overig' vallen meldingen die wel geregistreerd zijn, maar waarvan het (nog) niet helder is of deze onder de Wmo of Jeugdwet vallen.

In figuur 5 is te zien hoe de aanmeldingen voor Wmo-klassiek, Wmo-nieuw en Jeugdwet *in totaliteit* zich sinds 2016 hebben ontwikkeld. In figuur 6 is te zien hoe de ontwikkeling van de aanmeldingen Wmo-klassiek en Wmo-nieuw *afzonderlijk* zich sinds 2018 ontwikkeld hebben. Voor 2016 en 2017 zijn die afzonderlijke gegevens niet beschikbaar, omdat toen in de registratie van de aanmeldingen nog geen betrouwbaar onderscheid naar soort hulpvraag werd gemaakt. De aanmeldingen (van Wmo-nieuw en Wmo-klassiek) gedaan in de eerste acht maanden van 2019 laten een toename zien van 4% ten opzichte van de aanmeldingen in de eerste acht maanden van 2018.



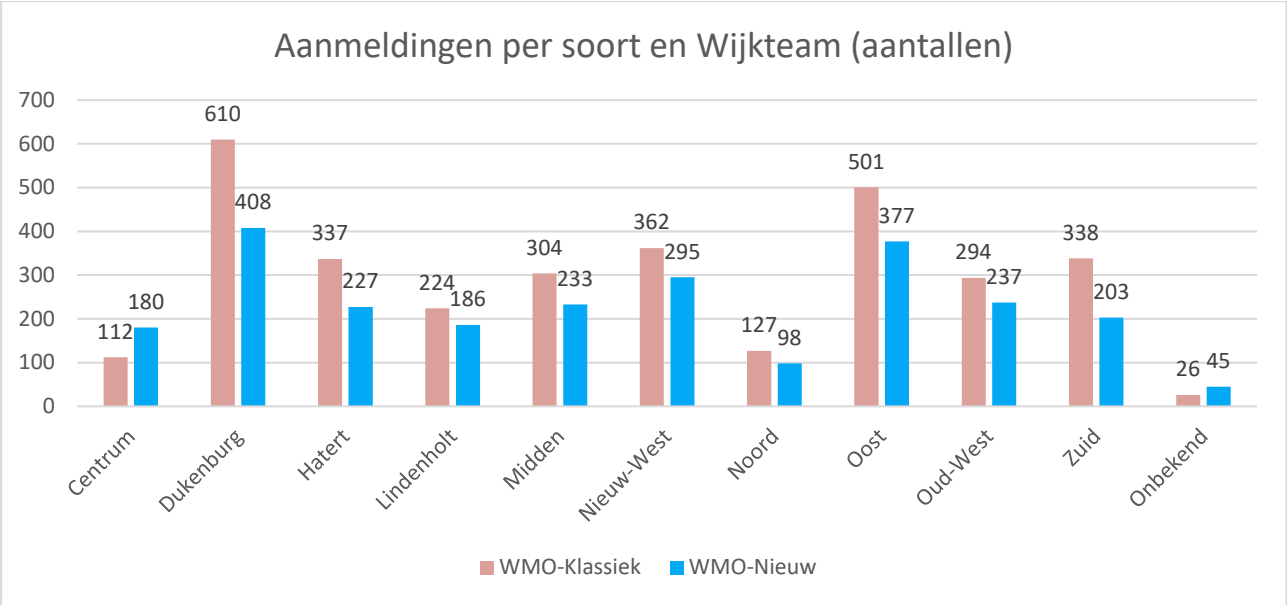
Figuur 5: *Ontwikkeling aantal aanmeldingen over de jaren, cijfers betreffen alle meldingen, dus inclusief meldingen die gerelateerd zijn aan de Jeugdwet (Bron: Cijferrapportages Sterker 2016, 2017, 2018 en januari tot en met augustus 2019)*



	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
2018	799	666	731	741	641	630	630	670
2019	825	716	766	786	770	608	589	664

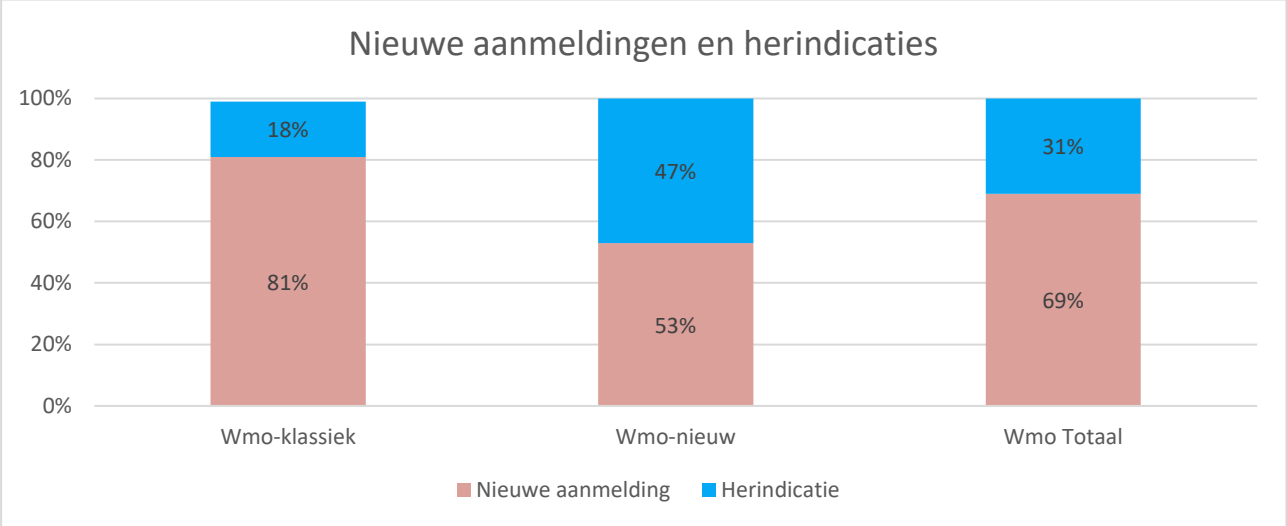
Figuur 6: *Verloop aanmeldingen Wmo-klassiek en Wmo-nieuw (Bron: Cijferrapportages Sterker 2018 en januari tot en met augustus 2019)*

In figuur 7 zijn de aanmeldingen, onderscheiden naar Wmo-nieuw en Wmo-klassiek, per Sociaal Wijkteam in beeld gebracht. Het gaat om de aanmeldingen in de eerste acht maanden van 2019. De meeste aanmeldingen worden gedaan in Dukenburg en Oost; de minste in Noord en Centrum.



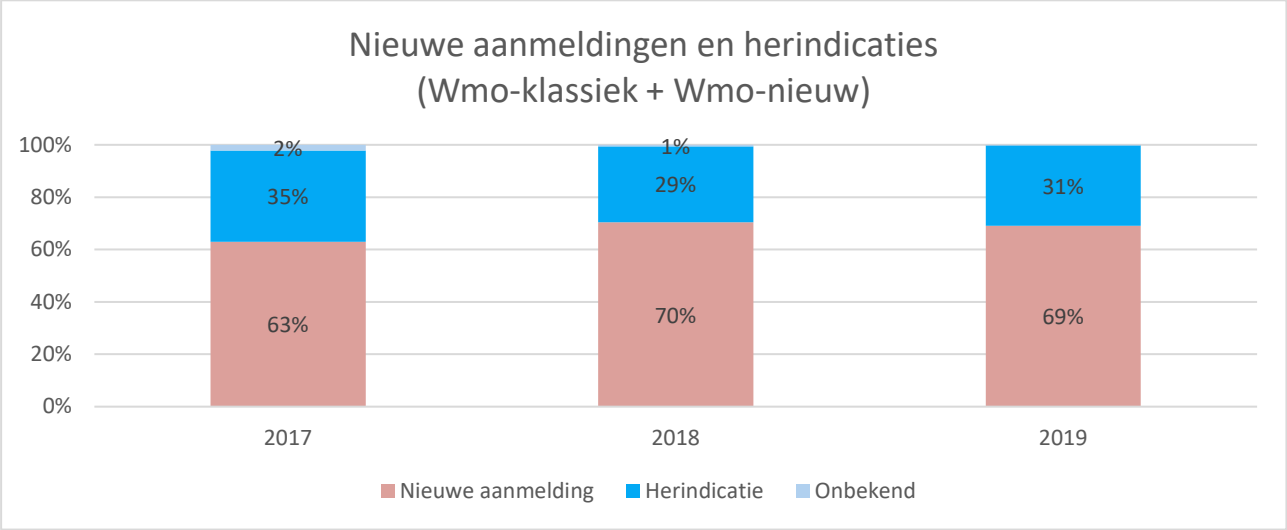
Figuur 7: *Aanmeldingen per soort en Wijkteam (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)*

Figuur 8 laat, onderscheiden naar Wmo-nieuw, Wmo-klassiek en Wmo-totaal, zien hoe de verhouding tussen de nieuwe hulpvragen en de vragen om herindicatie in de eerste acht maanden van 2019 ligt.

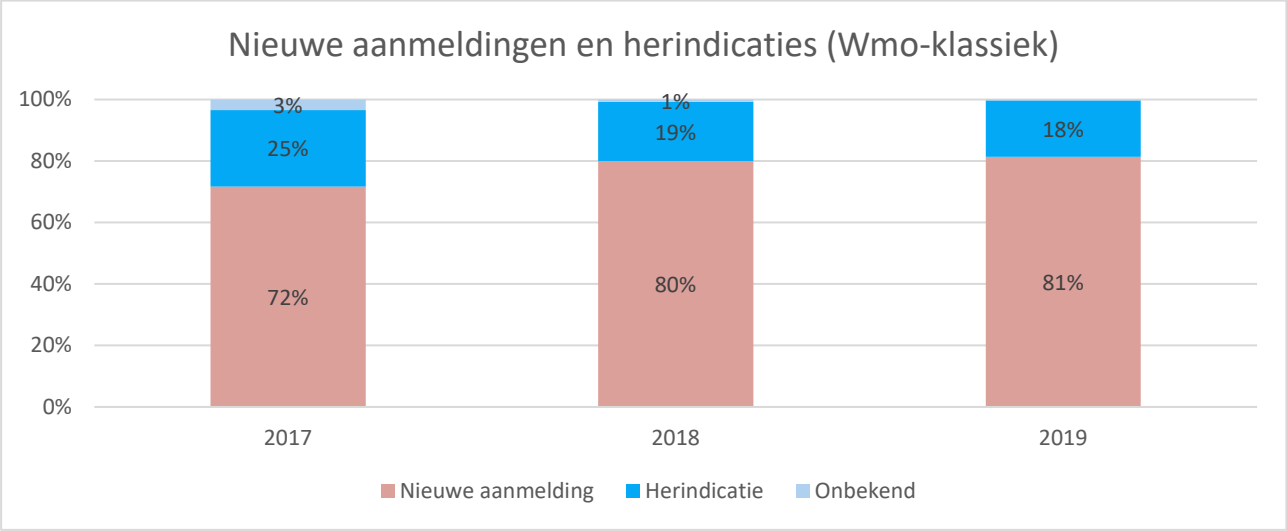


Figuur 8: *Verhouding nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)*

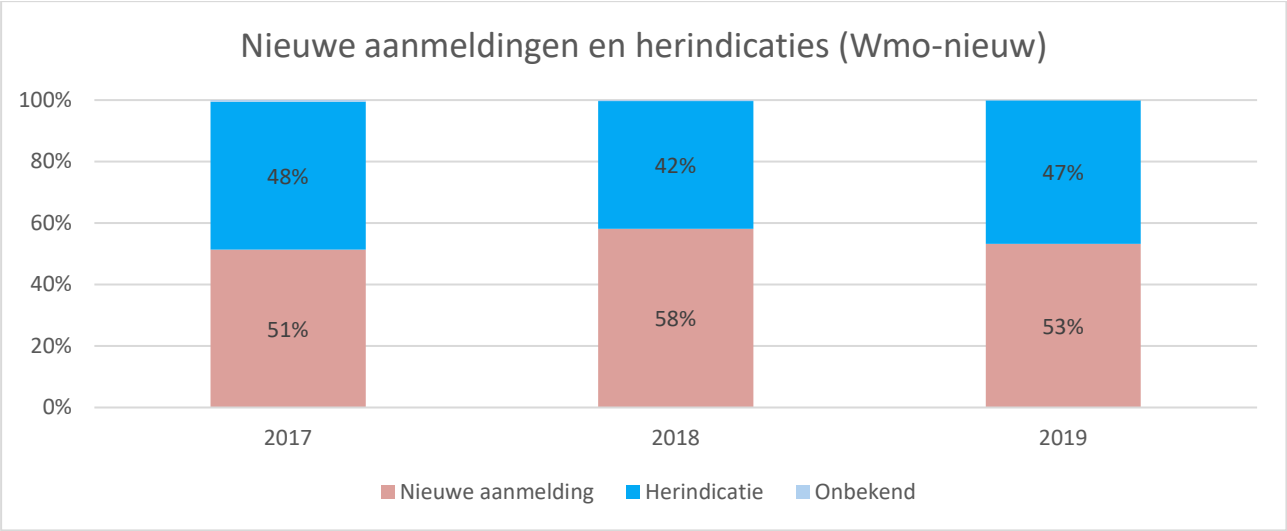
In figuur 9, 10 en 11 is respectievelijk voor de aanmeldingen Wmo-totaal, Wmo-klassiek en Wmo-nieuw ook aangegeven hoe de verhoudingen tussen nieuwe aanmeldingen en herindicaties in de jaren daarvoor lagen. In de eerste 8 maanden van 2019 heeft 31% van de meldingen betrekking op een herindicatie. Meldingen met betrekking tot Wmo-nieuw betreffen relatief vaak (47%) herindicaties. Als we kijken naar het verloop in de tijd (figuur 9, 10 en 11), is te zien dat het percentage herindicaties wat betreft Wmo-klassiek iets afneemt. Het percentage herindicaties Wmo-nieuw is, na een afname in 2018, weer iets toegenomen in 2019.



Figuur 9: *Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Wmo-klassiek + Wmo-nieuw) (Bron: Cijferrapportages Sterker 2017, 2018, januari tot en met augustus 2019)*

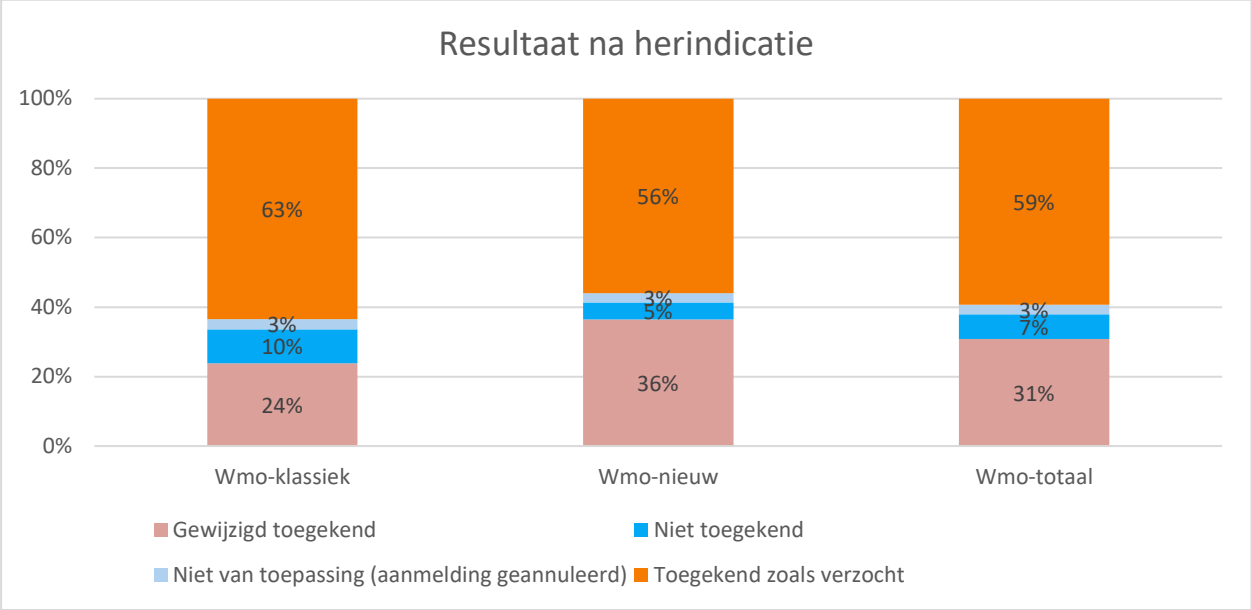


Figuur 10: *Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Wmo-klassiek) (Bron: Cijferrapportages Sterker 2017, 2018, januari tot en met augustus 2019)*



Figuur 11: *Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Wmo-nieuw)* *(Bron: Cijferrapportages Sterker 2017, 2018, januari tot en met augustus 2019)*

In figuur 12 is te zien wat het resultaat was na herindicatie. In de eerste acht maanden van 2019 is rond de 60% van de herindicaties toegekend zoals verzocht en dus ongewijzigd verlengd.



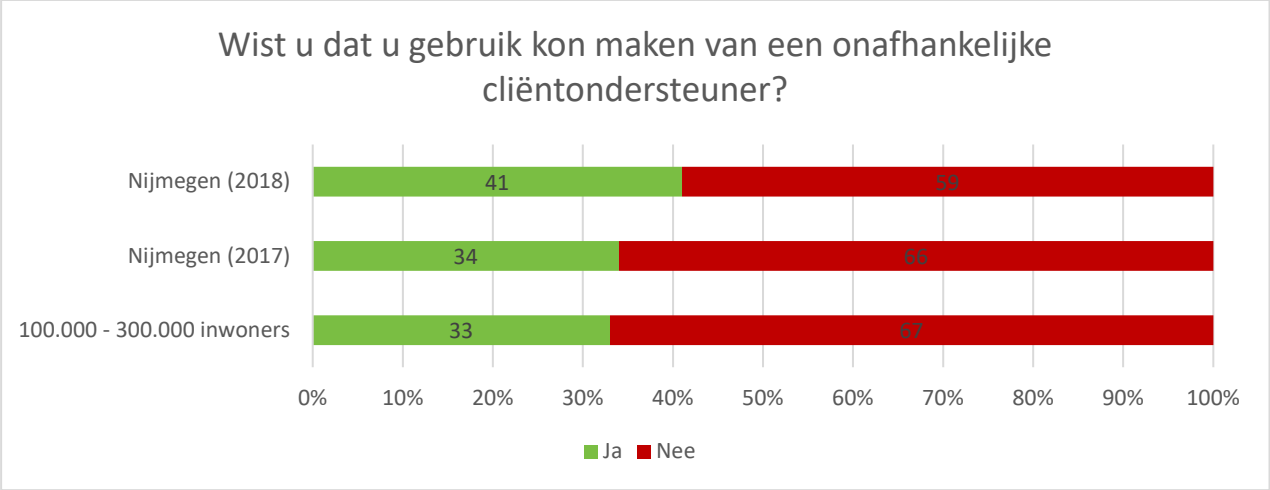
Figuur 12: *Resultaat na herindicatie* *(Bron: Cijferrapportage Sterker jan. tot en met aug. 2019)*

DE UITNODIGING

De volgende cijfers rond de uitnodiging zijn weergegeven:

- Figuur 13: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

In figuur 13 is aangegeven of cliënten die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen, wisten of zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Uit het meest recente Cliëntervaringsonderzoek (2018) blijkt dat 41% van de cliënten dat wist; dat is meer dan in de gemeentegroep 100.00 – 300.000 inwoners. Daar ligt het percentage op 33%.



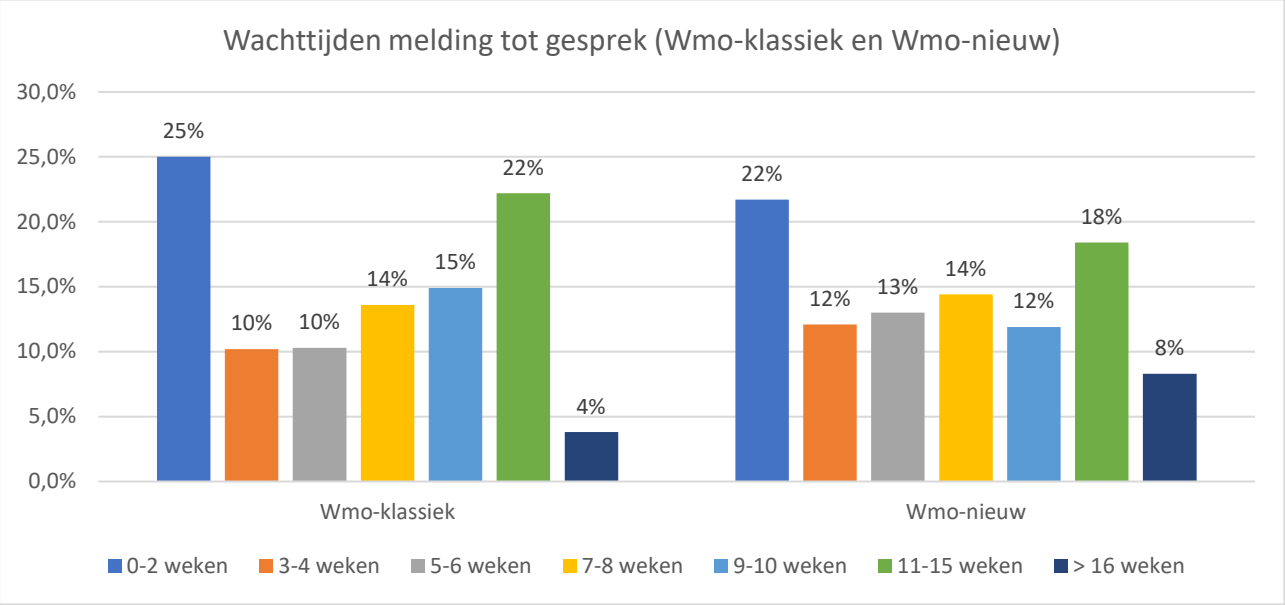
Figuur 13: *Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017 en 2018, Waarstaatjegemeente.nl)*

HET KEUKENTAFELGESPREK

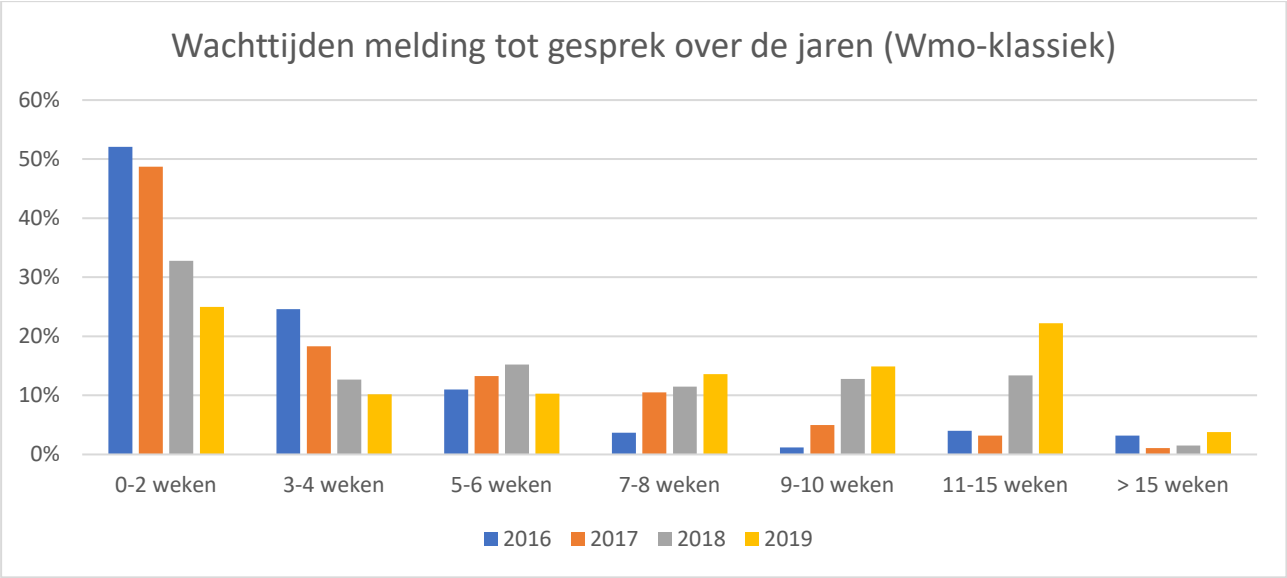
De volgende cijfers rond het keukentafelgesprek zijn achtereenvolgens weergegeven:

- Figuur 14: Wachttijd tussen de datum van aanmelding en datum van het eerste (keuken)tafelgesprek
- Figuur 15: Wachttijd over de jaren (Wmo-klassiek)
- Figuur 16: Wachttijd over de jaren (Wmo-nieuw)
- Tabel 2: Wachttijd van melding tot het eerste keukentafelgesprek
- Figuur 17: Reden lange wachttijd
- Figuur 18: Ik werd snel geholpen
- Figuur 19: De medewerker nam mij serieus
- Figuur 20: Wijze van onderzoek
- Figuur 21: Wijze van onderzoek bij nieuwe aanmeldingen
- Figuur 22: Wijze van onderzoek bij herindicaties

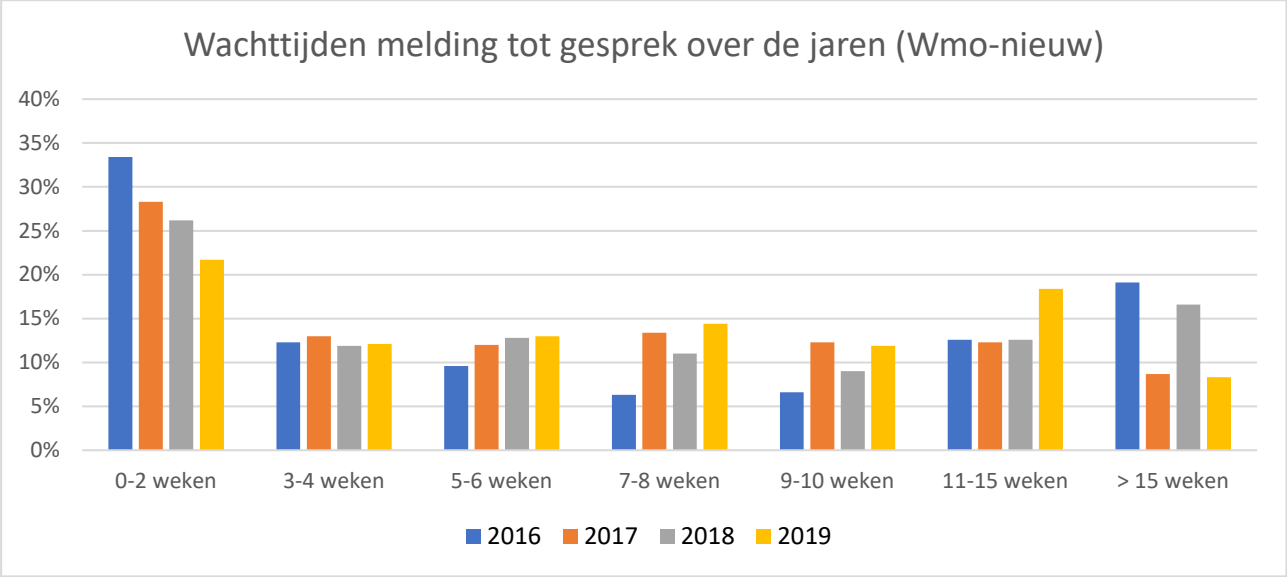
In figuur 14 is te zien hoe lang de wachttijd was van cliënten die een Wmo-klassiek of Wmo-nieuw melding hadden gedaan, totdat met hen het (keuken)tafelgesprek werd gevoerd. Het gaat hierbij om de wachttijden in de eerste acht maanden van 2019, zowel voor nieuwe aanvragen als voor herindicaties. In figuur 15 en 16 is te zien hoe deze wachttijden sinds 2016 zich hebben ontwikkeld. In tabel 1 is een nog gedetailleerder overzicht gegeven. Met name het aantal cliënten waarmee binnen één tot twee weken een keukentafelgesprek is gevoerd is afgenomen. Bij steeds minder cliënten vond het keukentafelgesprek binnen de wettelijke termijn van 6 weken plaats.



Figuur 14: De wachttijd tussen de datum van aanmelding en datum van het eerste (keuken)tafelgesprek (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)



Figuur 15: *Wachttijd over de jaren (Wmo-klassiek) (Bron: Cijferrapportages Sterker 2016, 2017, 2018 en januari tot en met augustus 2019)*

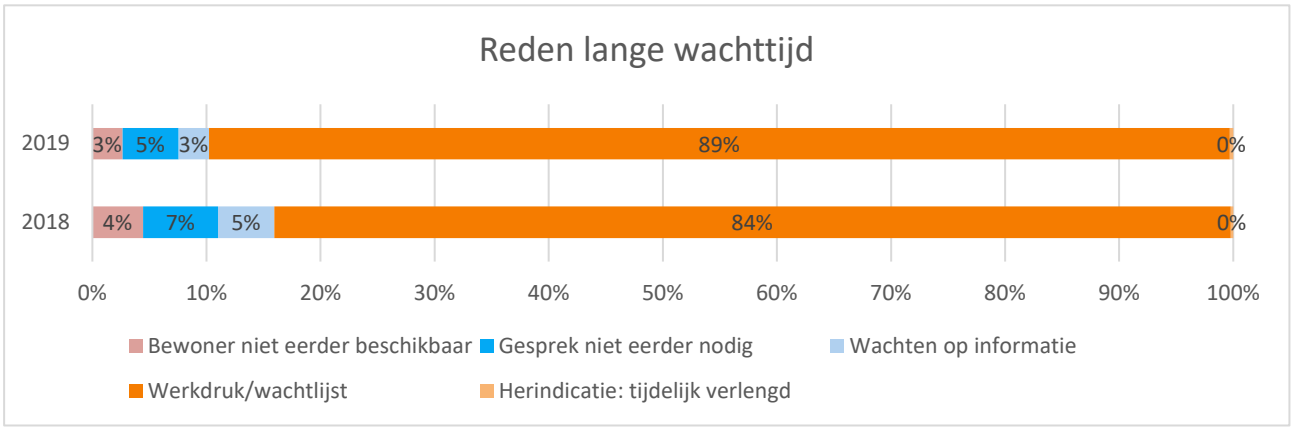


Figuur 16: *Wachttijd over de jaren (Wmo-nieuw) (Bron: Cijferrapportages Sterker 2016, 2017, 2018 en januari tot en met augustus 2019)*

Tabel 2: *Wachttijd van melding tot het eerste keukentafelgesprek (Bronnen: Cijferrapportages Sterker, 2016, 2017, 2018, januari tot en met augustus 2019)*

	2016		2017		2018		2019	
	Wmo-klassiek	**Wmo-nieuw**	**Wmo-klassiek**	**Wmo-nieuw**	**Wmo-klassiek**	**Wmo-nieuw**	**Wmo-klassiek**	**Wmo-nieuw**
< 1 week	25%	18%	25%	13%	16%	12%	11%	11%
1 week	12%	9%	13%	8%	9%	8%	8%	6%
2 weken	16%	6%	11%	8%	7%	7%	6%	5%
3 weken	14%	6%	11%	6%	6%	6%	6%	7%
4 weken	11%	7%	8%	7%	7%	6%	5%	6%
5 weken	5%	5%	7%	5%	8%	7%	5%	7%
6 weken	6%	5%	7%	7%	8%	6%	6%	6%
7 weken	3%	3%	6%	7%	6%	6%	7%	7%
8 weken	1%	4%	4%	7%	5%	5%	7%	7%
9 weken	1%	3%	3%	7%	6%	5%	7%	7%
10 weken	0%	3%	2%	5%	6%	4%	8%	5%
11 weken	1%	4%	1%	4%	5%	4%	7%	6%
12 weken	0%	2%	1%	3%	4%	3%	6%	5%
13 weken	0%	2%	1%	3%	3%	2%	5%	4%
14 weken	1%	3%	0%	2%	2%	3%	3%	2%
15 – 20 wkn	2%	9%	1%	6%	2%	8%	5%	6%
20 - 25 wkn	1%	6%	0%	2%	0%	7%	1%	3%
≥ 25 weken	1%	7%	0%	2%	0%	4%	0%	1%

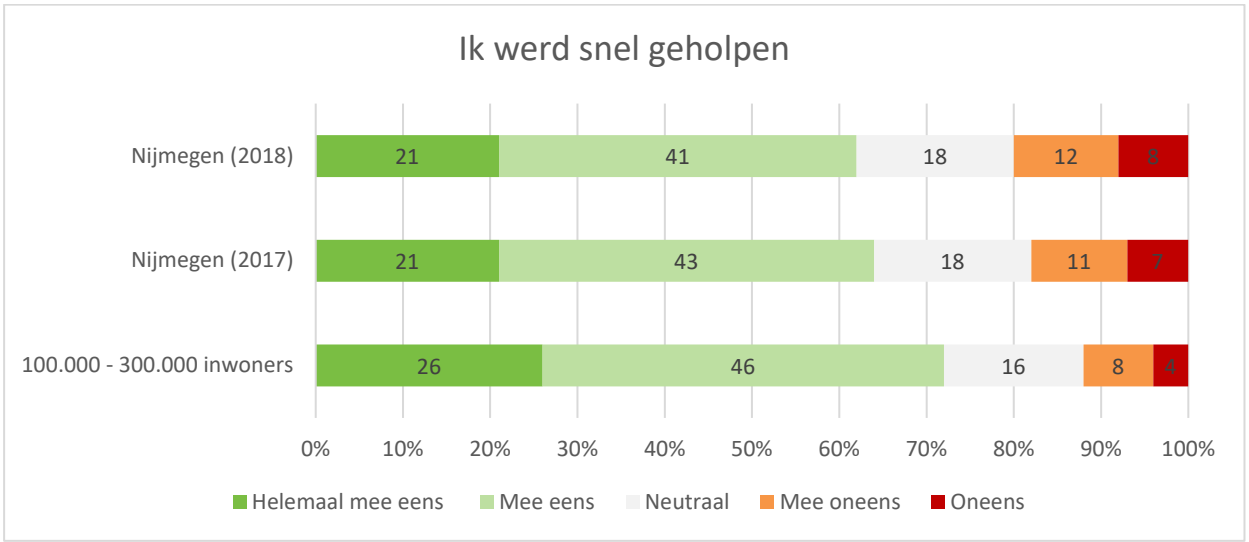
Wanneer de wachttijd voor cliënten oploopt tot boven 4 weken, wordt sinds 2018 geregistreerd wat de reden daarvan is. In figuur 17 is het resultaat hiervan aangegeven. In het overgrote deel van de gevallen is de reden de werkdruk/wachtlijst (84, respectievelijk 89%).



Figuur 17: Reden lange wachttijd (Bron: Cijferrapportages Sterker 2018, jan. tot en met aug. 2019)

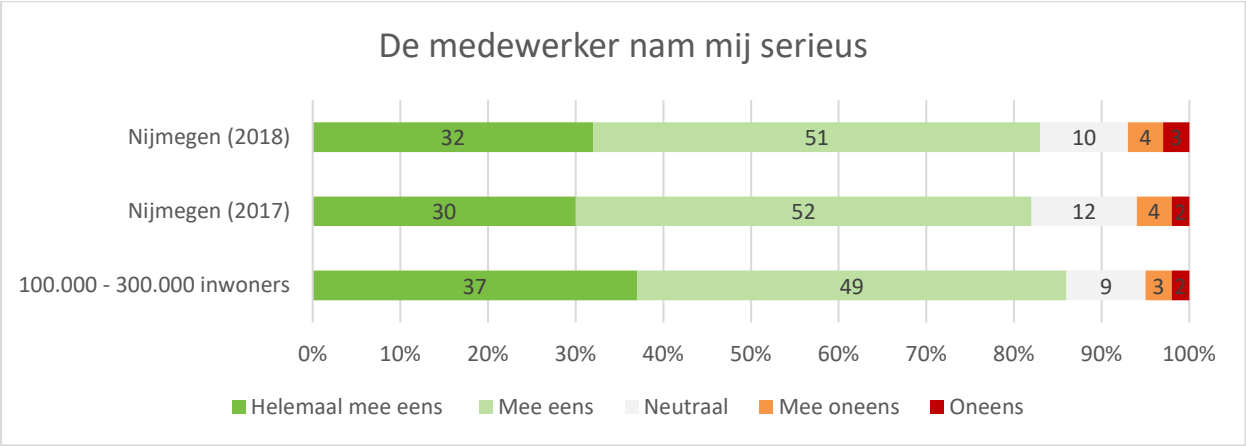
Toelichting op rubrieken figuur 17:
De optie 'gesprek niet eerder nodig' is vooral van toepassing op cliënten die zich vroeg melden voor een herindicatie, waardoor actie nog niet nodig is. Het kan ook op verzoek van een cliënt of een inschatting van de professional zelf zijn.

In figuur 18 is aangegeven hoe cliënten die een maatwerkvoorziening kregen, zelf beoordelen hoe snel ze geholpen zijn. Ruim de helft is het (helemaal) eens met de stelling 'ik werd snel geholpen'. De percentages liggen in Nijmegen lager dan in gemeenten uit dezelfde groep.



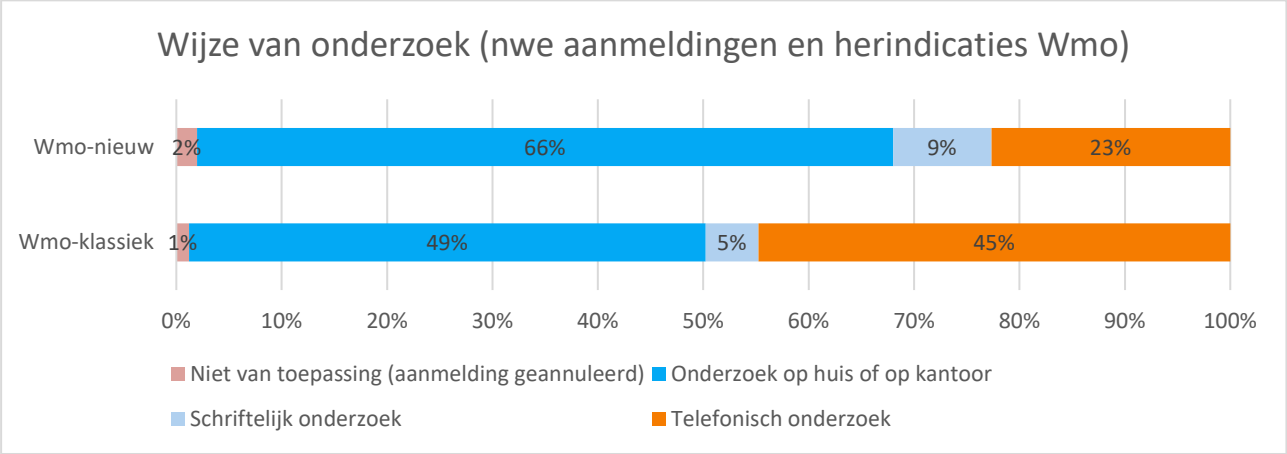
Figuur 18: Ik werd snel geholpen (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017 en 2018 en waarstaatjegemeente.nl)

In figuur 19 is de reactie van cliënten die een maatwerkvoorziening kregen op de stelling 'De medewerker nam mij serieus' opgenomen. Ruim 80% van de cliënten is het daar (helemaal) mee eens. Dat is iets minder dan in vergelijkbare gemeenten.



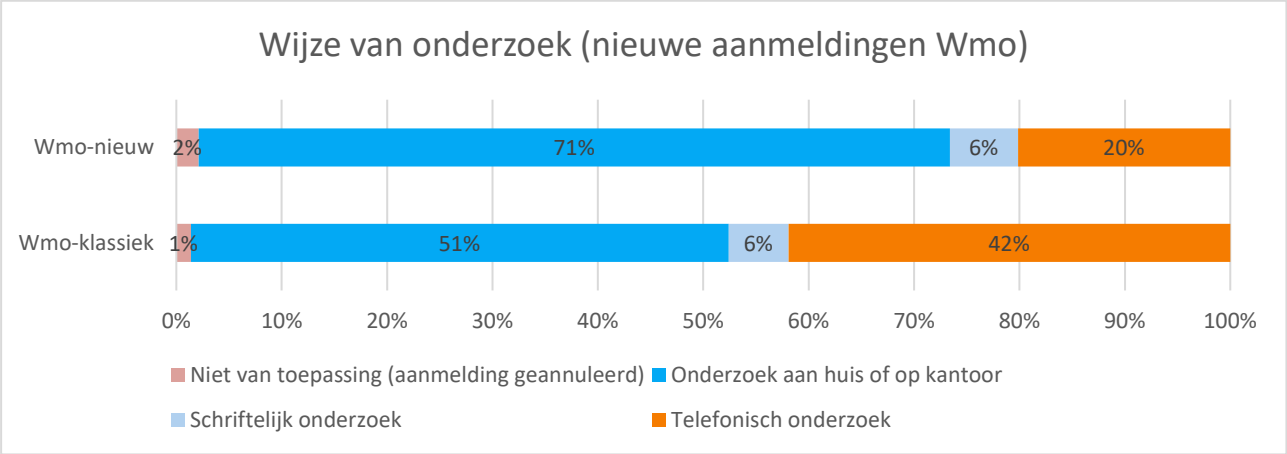
Figuur 19: *De medewerker nam mij serieus (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017 en 2018 en waarstaatjegemeente.nl)*

In figuur 20 is te zien hoe invulling is gegeven aan het verplichte onderzoek naar aanleiding van een Wmo-hulpvraag van een inwoner (nieuwe aanvragen en herindicaties samen). De meeste onderzoeken hebben thuis of op kantoor van het Sociaal Wijkteam plaatsgevonden (keukentafelgesprek). Bij aanvragen voor Wmo-nieuw voorzieningen is dit in twee derde van de gevallen zo. Bij Wmo-klassiek aanvragen gaat het om net iets minder dan de helft. In de door de Rekenkamer gevoerde gesprekken met consulenten is overigens aangegeven dat de meeste onderzoeken bij de cliënt thuis plaats vinden (en niet of nauwelijks op het kantoor van het Sociaal Wijkteam). Bij de namens de Rekenkamer geïnterviewde en gevolgde cliënten was dat ook zo.

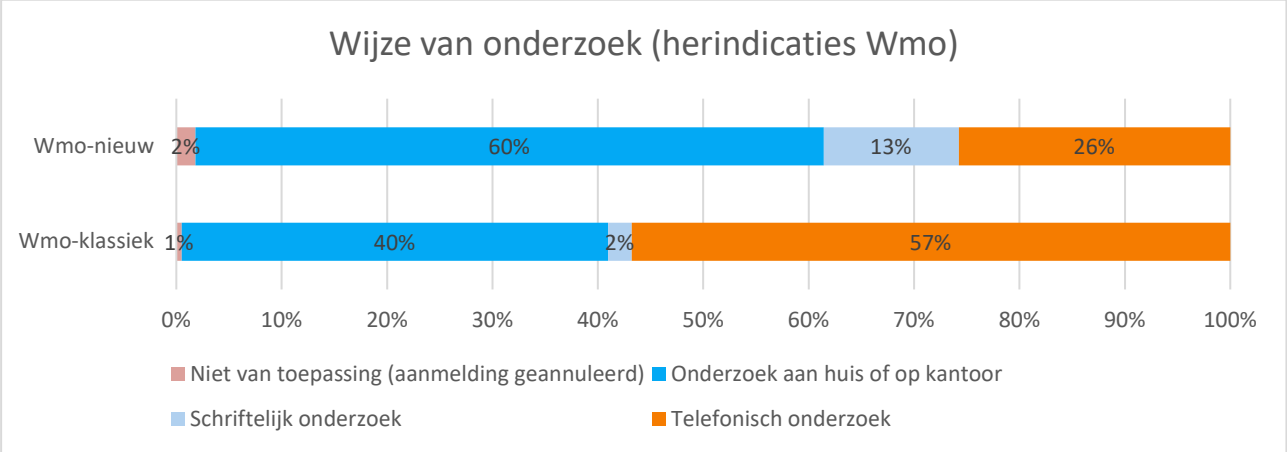


Figuur 20: *Wijze van onderzoek bij nieuwe aanmeldingen en herindicaties Wmo (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)*

In figuur 21 en 22 is de wijze van onderzoek onderscheiden naar nieuwe aanmeldingen en herindicaties. Te zien is dat bij de meeste nieuwe aanmeldingen een keukentafelgesprek bij de cliënt thuis (of op het kantoor van het Sociaal Wijkteam) wordt gevoerd. Bij herindicaties voor Wmo-nieuw is dat ook zo. Het onderzoek voor de herindicaties voor Wmo-klassiek wordt in ruim de helft van de gevallen telefonisch uitgevoerd.



Figuur 21: *Wijze van onderzoek bij nieuwe aanmeldingen Wmo (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)*



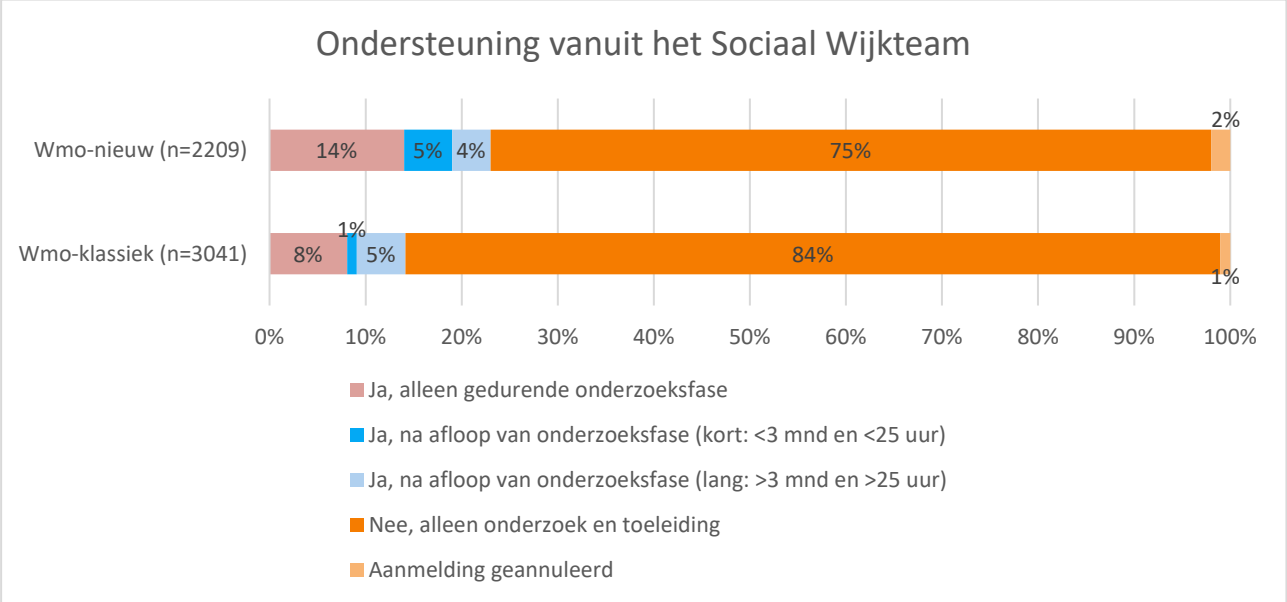
Figuur 22: *Wijze van onderzoek bij herindicaties Wmo (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)*

AFSLUITING EN NAZORG

De volgende cijfers rond de afsluiting en nazorg van een melding zijn achtereenvolgens weergegeven:

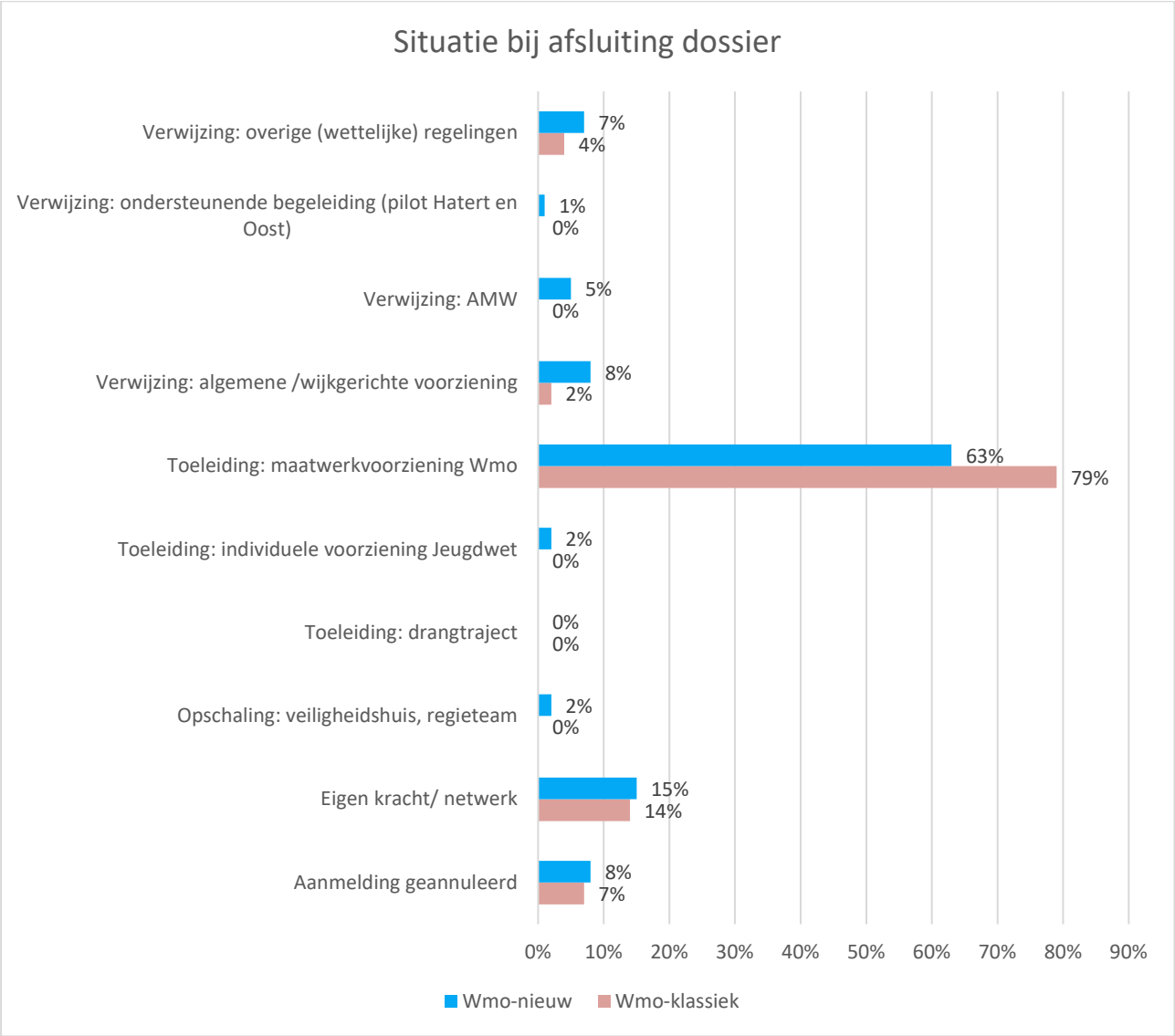
- Figuur 23: Ondersteuning vanuit het Sociaal Wijktema
- Figuur 24: Situatie bij afsluiting

In figuur 23 is aangegeven of en zo ja, in welke fase vanuit het Sociaal Wijkteam ondersteuning is gegeven aan de cliënt. Te zien is dat dit nauwelijks gebeurt. Als het gebeurt is dat vooral in de onderzoeksfase.



Figuur 23: Ondersteuning vanuit het Sociaal Wijkteam (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)

Figuur 24 laat zien wat de situatie was op het moment dat het dossier van de cliënt voor de melding werd afgesloten. In de meeste gevallen kregen de cliënten een maatwerkvoorziening. Bij Wmo klassiek gaat het om 79% van de cliënten, bij Wmo nieuw om 63%.



Figuur 24: Situatie bij afsluiting dossier (Bron: Cijferrapportage Sterker jan. tot en met aug. 2019)

Toelichting op figuur 24:
De percentages tellen op tot boven de 100%, omdat er meerdere situaties op een casus van toepassing kunnen zijn.

MAATWERKVOORZIENINGEN

De volgende cijfers rond de afgegeven maatwerkvoorzieningen zijn weergegeven:

- Tabel 3: Cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening per 10.000 inwoners
- Tabel 4: Cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening in Nijmegen
- Figuur 255: Stand indicatiebesluiten naar zorgvorm, per kwartaal
- Tabel 5: Combinaties zorgsoorten Wmo
- Figuur 266: Lengte indicaties per zorgsoort

In tabel 3 is te zien hoeveel inwoners per 10.000 inwoners een maatwerkvoorziening Wmo hadden. Hierbij is een vergelijking gemaakt tussen Nijmegen en de groep gemeenten met 100.000 – 300.000 inwoners. Het totaal aantal Wmo maatwerkvoorzieningen is in Nijmegen hoger dan in gemeenten van vergelijkbare grootte. Dit wordt veroorzaakt door het hogere aantal maatwerkvoorzieningen bij Hulp bij het huishouden en Verblijf; bij Hulpmiddelen en diensten is het aantal maatwerkvoorzieningen in Nijmegen lager.

Tabel 3: Cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening per 10.000 inwoners (Bron: Waarstaatjegemeente.nl)

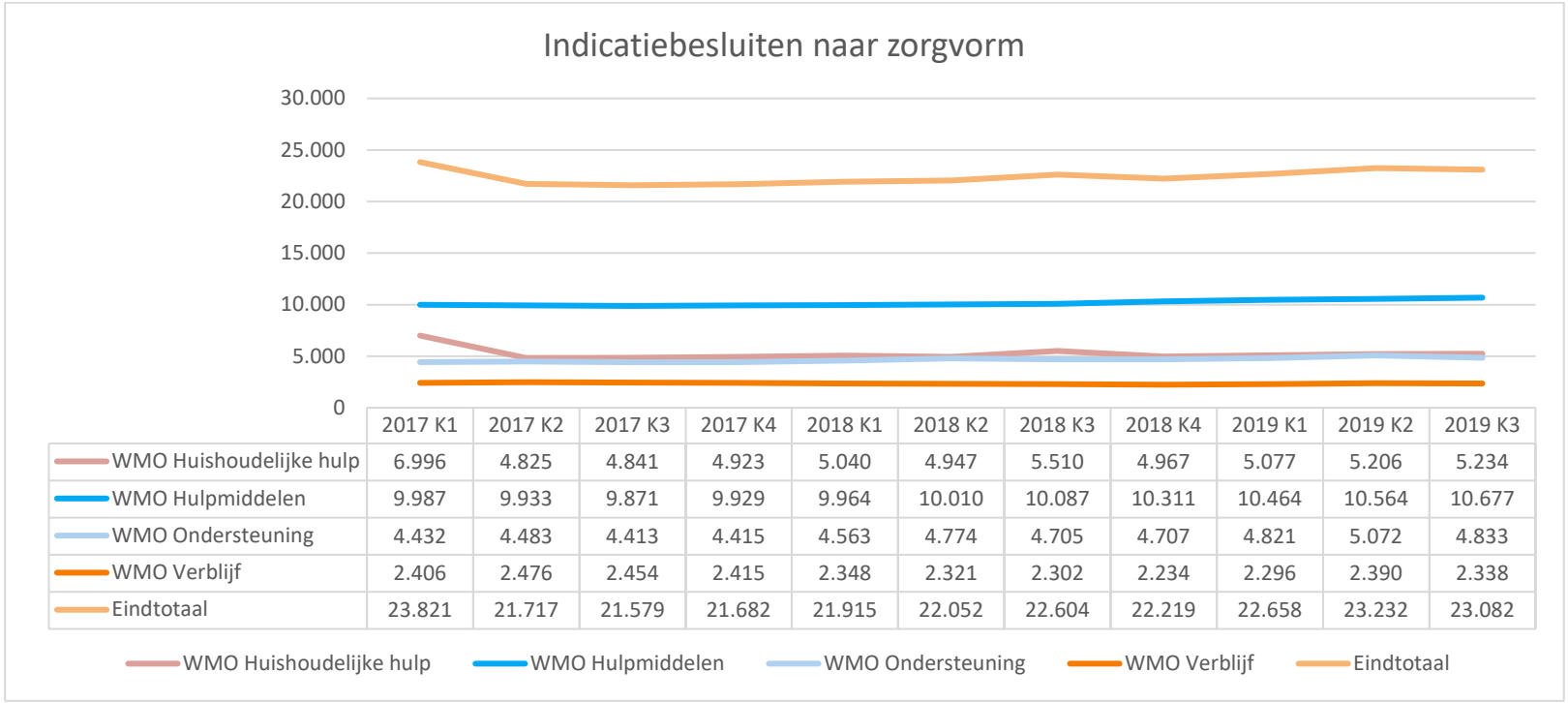
	Voorzieningen WMO (totaal)		**Ondersteuning thuis**		**Hulp bij het huishouden**		**Verblijf en opvang**		**Hulpmiddelen en diensten**	
	Nijmegen	**100.000 - 300.000 inwoners**	**Nijmegen**	**100.000 - 300.000 inwoners**	**Nijmegen**	**100.000 - 300.000 inwoners**	**Nijmegen**	**100.000 - 300.000 inwoners**	**Nijmegen**	**100.000 - 300.000 inwoners**
eerste halfjaar 2016	65	57	19	14	26	22	10	5	28	34
tweede halfjaar 2016	66	59	19	15	26	21	10	5	30	37
eerste halfjaar 2017	66	61	19	16	26	20	10	6	30	40
tweede halfjaar 2017	66	62	18	16	25	20	10	6	31	39
eerste halfjaar 2018	66	64	18	17	25	21	10	6	30	40
tweede halfjaar 2018	66	65	18	18	26	22	10	6	31	41

In tabel 4 is het aantal cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening in Nijmegen weergegeven. In de tweede helft van 2018 ontvingen in totaal 11.690 inwoners een Wmo-maatwerkvoorziening. Sinds 2016 is een toename te zien van het aantal inwoners met een Wmo-maatwerkvoorzieningen: van 11.095 in de eerste helft van 2016 naar 11.690 in de tweede helft van 2018.

Tabel 4: Cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening in Nijmegen (Bron: Waarstaatjegemeente.nl)

	2016		**2017**		**2018**	
	1e halfjaar	**2e halfjaar**	**1e halfjaar**	**2e halfjaar**	**1e halfjaar**	**2e halfjaar**
Voorzieningen WMO (totaal)	11.095	11.350	11.470	11.475	11.535	11.690
Ondersteuning thuis	3.215	3.300	3.245	3.210	3.230	3.220
Hulp bij het huishouden	4.445	4.465	4.515	4.345	4.470	4.545
Verblijf en opvang	1.740	1.760	1.795	1.780	1.840	1.805
Hulpmiddelen en diensten	4.860	5.090	5.220	5.320	5.285	5.450

In grafiek 25 is het verloop van het aantal indicatiebesluiten weergegeven. Over het totaal is er een daling van 9% te zien van kwartaal 1 van 2017 naar kwartaal 2 van 2017. Dit wordt voornamelijk verklaard door een sterke daling (32%) van het aantal afgegeven indicaties voor huishoudelijke hulp. Vanaf kwartaal 2 2017 stijgt het aantal indicatiebesluiten van 21.171 naar 23.082 in kwartaal 3 van 2019. Dat is een stijging van 6%. De stijging van kwartaal 2 van 2017 naar kwartaal 3 van 2019 is te zien voor alle voorzieningen, met uitzondering van verblijf. Voor verblijf is een daling van 6% te zien ten opzichte van kwartaal 2 van 2017.



	2017 K1	2017 K2	2017 K3	2017 K4	2018 K1	2018 K2	2018 K3	2018 K4	2019 K1	2019 K2	2019 K3
WMO Huishoudelijke hulp	6.996	4.825	4.841	4.923	5.040	4.947	5.510	4.967	5.077	5.206	5.234
WMO Hulpmiddelen	9.987	9.933	9.871	9.929	9.964	10.010	10.087	10.311	10.464	10.564	10.677
WMO Ondersteuning	4.432	4.483	4.413	4.415	4.563	4.774	4.705	4.707	4.821	5.072	4.833
WMO Verblijf	2.406	2.476	2.454	2.415	2.348	2.321	2.302	2.234	2.296	2.390	2.338
Eindtotaal	23.821	21.717	21.579	21.682	21.915	22.052	22.604	22.219	22.658	23.232	23.082

Figuur 25: Stand indicatiebesluiten naar zorgvorm, per kwartaal (Cijfers afkomstig uit registratiesysteem van de gemeente Nijmegen)

Tabel 5: Combinaties zorgsoorten Wmo (Cijfers afkomstig uit registratiesysteem van de gemeente Nijmegen)

Aantal zorgsoorten	Combinaties van zorgsoorten	januari 2017		juli 2017		januari 2018		juli 2018		januari 2019		juli 2019	
1	**WMO Huishoudelijke hulp**	1907	20,7%	1849	19,9%	1861	20,0%	1863	19,9%	1872	19,6%	1968	20,0%
	WMO Hulpmiddelen	2783	30,2%	2826	30,5%	2841	30,6%	2927	31,2%	3035	31,8%	3058	31,1%
	WMO Ondersteuning	2115	23,0%	2188	23,6%	2135	23,0%	2112	22,5%	2111	22,1%	2108	21,5%
2	**WMO Huishoudelijke hulp en WMO Hulpmiddelen**	1660	18,0%	1657	17,9%	1691	18,2%	1693	18,1%	1741	18,2%	1851	18,8%
	WMO Huishoudelijke hulp en WMO Ondersteuning	314	3,4%	318	3,4%	317	3,4%	321	3,4%	333	3,5%	362	3,7%
	WMO Hulpmiddelen en WMO Ondersteuning	136	1,5%	139	1,5%	137	1,5%	137	1,5%	128	1,3%	138	1,4%
3	**Indicaties in alle drie de zorgsoorten**	298	3,2%	300	3,2%	311	3,3%	319	3,4%	331	3,5%	339	3,5%
Totaal cliënten		9213	100,0%	9277	100,0%	9293	100,0%	9372	100,0%	9551	100,0%	9824	100,0%

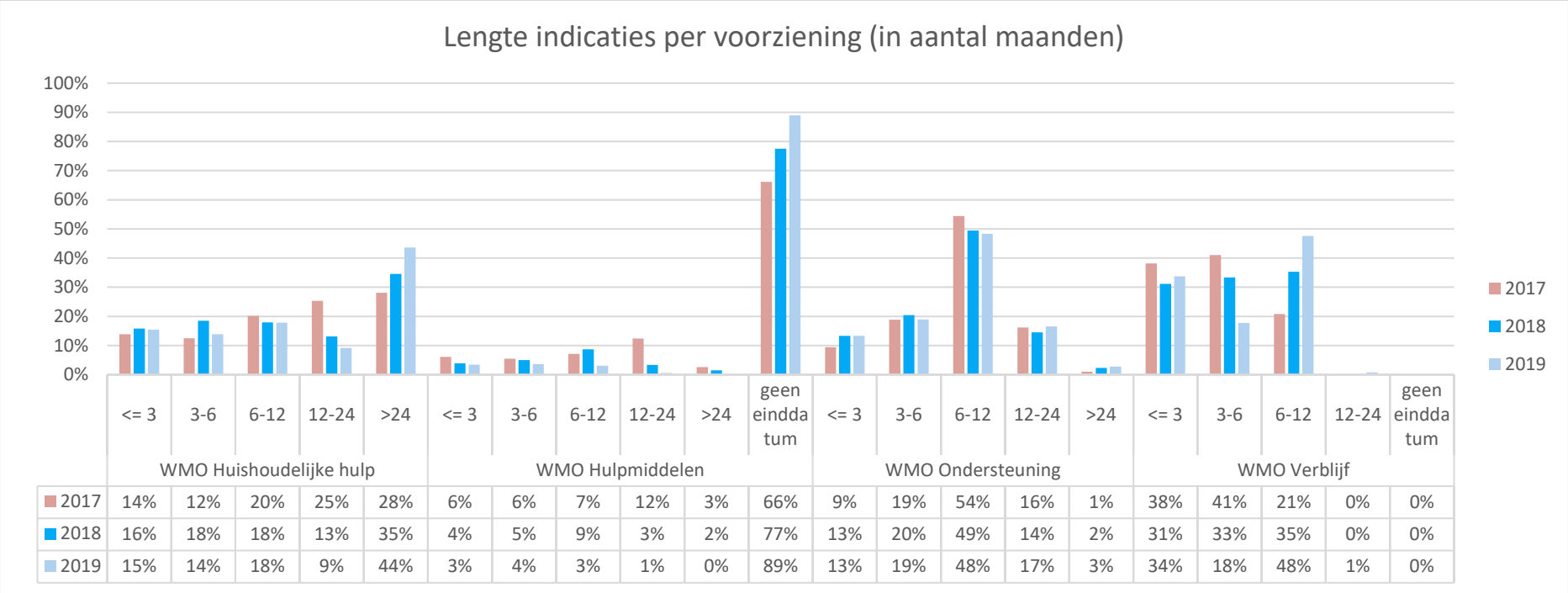
In tabel 5 is voor twee ijkmomenten per jaar aangegeven hoeveel cliënten gebruik maakten van één, twee of drie maatwerkvoorzieningen Wmo. De cijfers zijn als volgt te lezen, drie voorbeelden voor januari 2017:

- 1907 cliënten hadden alleen een indicatie voor Huishoudelijke hulp;
- 1660 cliënten hadden een indicatie voor zowel Huishoudelijke hulp als Wmo Hulpmiddelen
- 298 cliënten hadden een indicatie voor Huishoudelijke hulp, Hulpmiddelen én Ondersteuning.

Toelichting zorgsoorten in tabel 5:

- Wmo hulpmiddelen bestaat uit productcategorieën: Overige hulpmiddelen, rolstoelen, vervoervoorzieningen, woonvoorzieningen
- Wmo ondersteuning bestaat uit productcategorieën: Begeleiding, kortdurend verblijf, overige maatwerk voorzieningen, Wmo Dagbesteding, Wmo persoonlijke verzorging en Wmo vervoerdiensten dagbesteding
- Wmo huishoudelijke hulp bestaat uit productcategorieën: hulp bij het huishouden.

In figuur 26 is aangegeven wat de lengte van de afgegeven beschikkingen is geweest in de jaren 2017, 2018 en 2019. Deze cijfers zijn uitgesplitst per zorgvorm. Zo is bij huishoudelijke hulp te zien dat er in de periode 2017 tot en met 2019 relatief meer indicaties met een looptijd van langer dan 2 jaar zijn afgegeven: in 2017 had 28% van de afgegeven indicaties een looptijd van langer dan 2 jaar, in 2018 was dat 35% van de afgegeven indicaties en in 2019 is dat 44% van de afgegeven indicaties.



	WMO Huishoudelijke hulp					WMO Hulpmiddelen						WMO Ondersteuning					WMO Verblijf				
	<= 3	3-6	6-12	12-24	>24	<= 3	3-6	6-12	12-24	>24	geen einddatum	<= 3	3-6	6-12	12-24	>24	<= 3	3-6	6-12	12-24	geen einddatum
2017	14%	12%	20%	25%	28%	6%	6%	7%	12%	3%	66%	9%	19%	54%	16%	1%	38%	41%	21%	0%	0%
2018	16%	18%	18%	13%	35%	4%	5%	9%	3%	2%	77%	13%	20%	49%	14%	2%	31%	33%	35%	0%	0%
2019	15%	14%	18%	9%	44%	3%	4%	3%	1%	0%	89%	13%	19%	48%	17%	3%	34%	18%	48%	1%	0%

Figuur 26: Lengte indicaties per zorgsoort (Cijfers afkomstig uit registratiesysteem van de gemeente Nijmegen)

Toelichting:

- Het jaartal staat voor het jaar waarin de beschikking is afgegeven (de startdatum zorg)
- Het percentage in figuur 26 betreft het percentage van het totaal aantal afgegeven beschikkingen van dat jaar. Als voorbeeld: In 2017 is 14% van de huishoudelijke hulp indicaties voor minder dan drie maanden afgegeven.

BIJLAGE 6: CIJFERS ROND DE STIPS

In deze bijlage zijn basisgegevens rond de Stips op een rij gezet en bewerkt tot informatie. Voorafgaand aan die overzichten is een korte toelichting opgenomen op wat de Stips doen en wat hun plek is in de keten van zorg en welzijn.

Het gaat achtereenvolgens om:

- **Overzichten per Stip van 2015 t/m de *eerste helft* van 2019 met daarin (per jaar)** (vanaf blz 2):
  - de wijken waarvoor de Stip werkt en de locatie van de Stip
  - de dagdelen dat de Stip open is
  - het aantal vrijwilligers dat werkzaam is bij de Stip
    Het gaat hier om het aantal vrijwilligers voor het geven van informatie en advies. Wanneer er binnen een Stip ook vrijwilligers zijn voor het organiseren van ontmoeting (wijkactiviteiten (bijvoorbeeld soepie doen en koffie-ochtenden) of maatjesproject)) dan is dit in een voetnoot aangegeven. In de praktijk helpen ook vrijwilligers voor informatie en advies mee met het organiseren van activiteiten. De cijfers over het aantal vrijwilligers zijn vanaf 2019 volledig betrouwbaar, omdat vanaf dat moment de vrijwilligerscontracten op orde waren. De cijfers van voorgaande jaren zijn door Bindkracht10 aangeleverd op basis van een combinatie van informatie uit de registraties per Stip en vrijwilligerscontracten.
  - het aantal bezoekers
    Het gaat hierbij om het aantal bezoeken dat aan een Stip gebracht is, niet om het aantal unieke bezoekers aan een Stip (dat wordt niet bijgehouden).
  - het gemiddeld aantal bezoekers per dagdeel
    Het gemiddeld aantal bezoekers per dagdeel is door de Rekenkamer berekend door het totaal aantal bezoekers te delen door het aantal dagdelen dat de Stip in het betreffende jaar geopend was. Daarbij is rekening gehouden met de (gedeeltelijke) sluiting van de Stips in de zomerperiode en rond kerst en oud en nieuw[1]. Het gaat hier nadrukkelijk om gemiddelden; in de praktijk is sprake van pieken en dalen. Jaarlijks ligt er in elk geval een piek in het voorjaar en ontstaan er regelmatig ook pieken na verzending van bepaalde brieven door de gemeente of andere instanties. In het voorjaar van 2019 gold dit bijvoorbeeld voor de brief van de gemeente over de Meedoenregeling.

[1] Stip Dukenburg is het gehele jaar geopend met uitzondering van officiële feestdagen (7)); er is gerekend met een effectieve openingstijd van 51 weken.
Stip Oud West is met uitzondering van de Vierdaagseweek en de officiële feestdagen het gehele jaar geopend; er is gerekend met een effectieve openingstijd van 50 weken.
De overige Stips zijn 45 weken per jaar geopend.
Voor het eerste half jaar van 2019 is bij alle Stips gerekend met 25 weken opening.
De gepresenteerde gemiddelden per dagdeel zijn afgerond volgens de gebruikelijke regels.

- Het gemiddeld aantal gestelde vragen per dagdeel
  Het gemiddeld aantal gestelde vragen per dagdeel is door de Rekenkamer berekend door het totaal aantal gestelde vragen te delen door het aantal dagdelen dat de Stip in het betreffende jaar geopend was. Net als bij het gemiddeld aantal bezoekers is rekening gehouden met de (gedeeltelijke) sluiting van de Stips in de zomerperiode en rond kerst en oud en nieuw; en gaat het ook hier nadrukkelijk om gemiddelden.
- Het gemiddeld aantal gestelde vragen per bezoeker
- Het gemiddeld aantal gestelde vragen per bezoeker is door de Rekenkamer berekend door het totaal aantal gestelde vragen te delen door het totaal aantal bezoekers in het betreffende jaar.

- **Samenvattende overzichten van bovenstaande gegevens per Stip** (vanaf blz. 12):
  In deze overzichten zijn de gegevens uit voorgaande tabellen geordend naar:
  - Aantal bezoekers en aantal gestelde vragen in absolute aantallen ingedeeld naar categorieën;
  - Gemiddeld aantal bezoekers en gemiddeld aantal gestelde vragen per dagdeel ingedeeld naar categorieën.
- **Een totaal overzicht waarin de gegevens per Stip bij elkaar gebracht zijn** (blz. 16)
  Voor een totaal-overzicht zijn de gegevens per Stip bij elkaar opgeteld en samengebracht in één tabel.
- **Een overzicht van het aantal gestelde vragen bij de Stiplijn** (blz. 17)
- **Een overzicht van de aard van de gestelde vragen** (vanaf blz. 18)
- **Een top 5 per jaar van de onderwerpen waarover de meest vragen zijn gesteld** (blz. 21)
- **Een overzicht van de soort acties die de Stips naar aanleiding van de gestelde vragen hebben uitgevoerd** (blz. 22)

Het vullen van de overzichten bleek niet mogelijk met behulp van informatie uit de diverse (tussentijdse) verantwoordingsdocumenten. Gegevens die in het ene document nog zijn opgenomen, komen in een volgend document niet meer voor of zijn daarin op een andere manier gepresenteerd. Dit leverde een groot aantal 'open cellen' op in de overzichten. De benodigde gegevens voor het completeren van de overzichten (aantal vrijwilligers, aard van de vragen, acties naar aanleiding van vragen, gegevens 2019, …) bleken bij navraag niet beschikbaar binnen de gemeente. De gemeente heeft die (zo) ook niet uitgevraagd bij Bindkracht10. De meeste informatie is wel beschikbaar binnen Bindkracht10. Op basis van enkele overleggen met betrokken van Bindkracht10 zijn de overzichten uiteindelijk zo volledig mogelijk gemaakt. De Rekenkamer heeft op een aantal onderdelen van gegevens informatie gemaakt. Het gaat dan onder andere om het opstellen van reeksen van gegevens, zodat ontwikkelingen zichtbaar worden; maar bijvoorbeeld ook om het berekenen van het gemiddeld aantal bezoekers en vragen per dagdeel per Stip.

KORTE TOELICHTING VOORAF OP DE STIPS

- De Stips zijn onderdeel van de basisinfrastructuur zorg en welzijn in Nijmegen. Naast de Stips bestaat die uit de Sociaal Wijkteams en Regieteams. De Stips zijn er 'voor en door' bewoners; dat is ook de reden dat er gewerkt wordt met vrijwilligers. De vrijwilligers worden ondersteund door professionals van Bindkracht10. Daarnaast zijn de vier gemeentelijke Publieksvoorlichters werkzaam in de Stips.[1] Zij vormen de schakel tussen de inwoners en de gemeentelijke organisatie. Daartoe voorzien zij de Stips van informatie van de gemeente en geven zij advies over gemeentelijke regelingen op het gebied van zorg en inkomen.

- De Stips zijn niet alleen een plek voor informatie, maar ook voor ontmoeting en activering. De Stips sluiten zowel inhoudelijk als fysiek nauw aan bij de Sociaal Wijkteams, zodat er op wijkniveau een heldere structuur voor informatie, advies en ondersteuning is. De Stips vormen binnen de wijk het eerste aanspreekpunt voor inwoners met een (hulp)vraag en zijn daarmee dan ook voorliggend aan de Sociaal Wijkteams. In de Sociaal Wijkteams werken professionals met verschillende achtergronden. Het Sociaal Wijkteam richt zich vooral op een lichte problematiek. Het signaleren van en ingrijpen in multiprobleemsituaties is een taak voor het regieteam. De Sociaal Wijkteams dragen zwaardere problematiek over aan de regieteams.

- Bij de instelling van de Stips heeft de gemeente de stadsdelen aangewezen waar een Stip (en Sociaal Wijkteam) moest komen. De stadsdelen zijn zo gekozen, dat een Stip en Sociaal Wijkteam ongeveer 15.000 mensen kunnen bedienen. Voor de specifieke locaties is een aantal aandachtspunten meegegeven, zoals een laagdrempelige locatie, bij voorkeur in een multifunctioneel gebouw waar ook een Sociaal Wijkteam gevestigd is of kan worden. Samen met bewoners (die via een oproep geworven zijn), medewerkers van de wijkwinkel (indien aanwezig) en soms ook de gemeentelijke wijkmanager, is in elk stadsdeel gezocht naar een locatie voor de Stip. De openingstijden van de Stips zijn historisch gegroeid. Bij de start zijn deze mede met bewoners bepaald. De eis van de gemeente bij de start was dat een Stip minimaal 3 dagdelen per week geopend moet zijn, en de XL Stips (Dukenburg en Oud West) minimaal 5 dagdelen.

- De gemeente verstrekt subsidie aan Bindkracht10 voor realisatie en doorontwikkeling van de Stips. De informatie- en adviesfunctie is de hoofdtaak van de Stips; in de basis wordt deze in alle stadsdelen hetzelfde ingevuld. Kern is dat vragen beantwoord worden door vrijwilligers en dat zij altijd een beroep kunnen doen op professionals van Bindkracht10. De wijze waarop een Stip invulling geeft aan de functie ontmoeten en verbinden is vrijer. Het is de bedoeling dat ingespeeld wordt op de behoeften in het betreffende stadsdeel en rekening gehouden wordt met de (vrijwilligers)organisaties die zich in het stadsdeel al richten op ontmoeten en verbinden.

[1] De Publieksvoorlichters zijn in dienst van de gemeente Nijmegen, maar werkzaam bij de Stips.

OVERZICHTEN PER STIP VAN 2015 TOT EN MET DE EERSTE HELFT VAN 2019

Stip Centrum (voor de wijken Centrum en Benedenstad), gevestigd in Buurtcentrum 't Oude Weeshuis.					
	2015[2]	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Dagdelen open	3	3	3	3	*3*
Aantal vrijwilligers[3]	11	12	11	11	*8*
Aantal bezoekers	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X	338	393	583	*398*
• **Gemidd. per dagdeel**	X	3	3	4	*5*
Aantal vragen	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	244	416	529	725	*469*
• **Gemidd. per dagdeel**	2	3	4	5	*6*
• **Gemidd. per bezoeker**	X	1	1	1	*1*

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Centrum 0 en 3.

[2] Geopend in juni 2015.

[3] In 2017, 2018 en 2019 waren er naast de vrijwilligers voor informatie en advies ook nog vrijwilligers voor andere zaken. Aangegeven is dat het in 2017 en 2018 ging om 6 vrijwilligers, en in de eerste helft van 2019 om twaalf: 8 maatjes en 4 ontmoetingsvrijwilligers. Van deze laatste 4 werken er ook 3 als vrijwilliger informatie en advies.

Stip Dukenburg (voor de wijken Aldenhof, Lankforst, Malvert, Meijhorst, Staddijk, Tolhuis, Vogelzang, Weezenhof en Zwanenveld), gevestigd in Wijkcentrum Dukenburg.					
	2015	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Dagdelen open	5	5	5	5	*5*
Aantal vrijwilligers[4]	13	13	17	26	*20*
Aantal bezoekers	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X	2.440	2.466	3.569	*2.151*
• **Gemidd. per dagdeel**	X	10	10	14	*17*
Aantal vragen	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	2.229	2.686	2.602	3.836	*2.416*
• **Gemidd. per dagdeel**	9	11	10	15	*19*
• **Gemidd. per bezoeker**	X	1	1	1	*1*

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Dukenburg 12 en 16.

[4] Aangegeven is dat per ontmoetingsactiviteit wordt gekeken wie van de vrijwilligers wil aansluiten en wat bij degene past. Vanuit de huidige informatie en advies vrijwilligers zijn er in de eerste helft van 2019 8 vrijwilligers die ook bij hebben gedragen aan ontmoetingsactiviteiten. Daarnaast zijn er 3 maatjes.

Stip Lindenholt (voor de wijken 't Acker, 't Broek, Bijsterhuizen, De Kamp, Kerkenbos, Neerbosch-West, en Westkanaaldijk), gevestigd in Open wijkschool InterAcker.					
	2015	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Dagdelen open	2	2	3	3	*3*
Aantal vrijwilligers[5]	8	6	9	9	*7*
Aantal bezoekers	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X	371	504	713	*514*
• **Gemidd. per dagdeel**	X	4	4	5	*7*
Aantal vragen	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	312	462	602	893	*709*
• **Gemidd. per dagdeel**	3	5	4	7	*9*
• **Gemidd. per bezoeker**	X	1	1	1	*1*

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Lindenholt 10 en 12.

[5] In de eerste helft van 2019 waren er 4 vrijwilligers die naast informatie en advies ook ontmoeting en verbinding doen.

Stip Midden (voor de wijken Nijeveld, Hazenkamp, Sint Anna, Goffert en Heijendaal), gevestigd in Voorzieningenhart 't Hert.					
	2015	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Dagdelen open	3	3	3	4[6]	*3*
Aantal vrijwilligers[7]	11	12	10	10	*13*
Aantal bezoekers	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X[8]	935	1.096	1.558	*846*
• **Gemidd. per dagdeel**	X	7	8	9	*11*
Aantal vragen	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X	1.139	1.365	1.978	*1.188*
• **Gemidd. per dagdeel**	X	8	10	11	*16*
• **Gemidd. per bezoeker**	X	1	1	1	*1*

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Midden 13 en 15.

6 Naast de openingstijden van de Stip zelf, stond er in 2017 en 2018 in Kolping één dagdeel een 'pipo-wagen' waar bewoners terecht konden met hun vragen rond de renovatie van de buurt. Deze extra inloop is op verzoek van de gemeente georganiseerd. In 2019 is gestopt met deze extra inloop, vanwege het geringe aantal bezoekers (als gevolg van de afronding van de renovatie). Bewoners van de Kolping kunnen nog wel een afspraak maken, een vrijwilliger van de Stip komt dan bij de bewoner langs om vragen te beantwoorden. Omdat Bindkracht10 het aantal vragen gesteld in de pipo-wagen niet uit het totaal aantal vragen kan filteren, is in de berekening van het aantal bezoekers en vragen per dag gerekend met het extra dagdeel dat bewoners bij de pipo-wagen terecht konden.

7 In de eerste helft van 2019 waren er 3 vaste vrijwilligers ontmoeting, 2 daarvan doen ook informatie en advies. Alle vrijwilligers van Stip Midden leveren bijdragen aan ontmoetingsactiviteiten; 6 vrijwilligers zetten zich hier actief voor in.

8 Voortgangsrapportage Stip 2015: schatting is maandelijks zo'n 40 bezoekers, de registratie is niet volledig. Een deel van de contacten is niet vastgelegd.

Stip Nieuw West (voor de wijken Heseveld, Hees en Neerbosch-Oost), gevestigd in Winkelcentrum De Notenhout.					
	2015	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Dagdelen open[9]	4	4	4	4	*4*
Aantal vrijwilligers[10]	43	32	27	28	*21*
Aantal bezoekers	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X	1.433	1.870	2.055	*1.255*
• **Gemidd. per dagdeel**	X	8	10	11	*13*
Aantal vragen	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	1.734[11]	1.457	2.164	2.641	*1.588*
• **Gemidd. per dagdeel**	10	8	12	15	*16*
• **Gemidd. per bezoeker**	X	1	1	1	*1*

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Nieuw West 11 en 10.

9 In 2015 en 2016 was de Stip ook nog 5 dagdelen geopend voor ontmoeting.

10 In de eerste helft van 2019 waren er 3 vrijwilligers voor ontmoeting, waarvan er 2 ook informatie en advies doen.

11 Voortgangsrapportage Stips 2015: Stip Nieuw West heeft in 2015 op een andere wijze geregistreerd dan de andere Stips (vanwege de omslag van OpMaat naar een Stip); de cijfers zijn niet vergelijkbaar.

Stip Noord (voor de wijken Oosterhout, Ressen en Lent), gevestigd in Multifunctioneel centrum Thermion.					
	2015	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Dagdelen open	X	4	3	4[12]	*3*
Aantal vrijwilligers	X	10	11	10	*8*
Aantal bezoekers	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X	179	352	423	*314*
• **Gemidd. per dagdeel**	X	1	3	2	4
Aantal vragen	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X	211	438	534	*408*
• **Gemidd. per dagdeel**	X	1	3	3	*5*
• **Gemidd. per bezoeker**	X	1	1	1	*1*

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Noord 3 en 0.

[12] Naast de openingstijden van de Stip zelf was er in 2018 ook nog één dagdeel een spreekuur in Oosterhout. Dit spreekuur is in 2019 gesloten, vanwege het geringe aantal bezoekers.

Stip Oost (voor de wijken Altrade, Bottendaal, Galgenveld, Groenewoud, Hengstdal, Hunnerberg, Kwakkenberg en Ooyse Schependom), gevestigd in de voormalige bibliotheek in de Elzenstraat.					
	2015	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Dagdelen open	X	3	3	3	*3*
Aantal vrijwilligers[13]	X	17	15	17	*20*
Aantal bezoekers	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X	845	844	939	*575*
• **Gemidd. per dagdeel**	X	6	6	7	*8*
Aantal vragen	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X	946	932	1.053	*626*
• **Gemidd. per dagdeel**	X	7	7	8	*8*
• **Gemidd. per bezoeker**	X	1	1	1	*1*

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Oost 8 en 14.

[13] Naast de vrijwilligers voor informatie en advies is er sinds de start van Stip Oost ook nog een groep van circa 10 vrijwilligers voor specifiek ontmoeting. Daarnaast zijn er nog vrijwilligers als maatje en vrijwilligers die combinaties doen (ontmoeting en maatje, ontmoeting en informatie en advies en dergelijke). In de eerste helft van 2019 ging het om 17 vrijwilligers die een rol vervullen rond ontmoetingsactiviteiten.

Stip Oud West (voor de wijken Wolfskuil en Waterkwartier), gevestigd in Wijkcentrum Titus Brandsma.					
	2015	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Dagdelen open	9	9	9	8	*8*
Aantal vrijwilligers[14]	20	24	28	21	*23*
Aantal bezoekers	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X	4.796	5.256	5.387	*2.865*
• **Gemidd. per dagdeel**	X	11	12	12	*13*
Aantal vragen	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	3.940	5.432	6.026	6.127	*3.203*
• **Gemidd. per dagdeel**	9	12	13	15	*16*
• **Gemidd. per bezoeker**	X	1	1	1	*1*

Het aantal bezoekers op beide dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Oud West 20.

[14] In de eerste helft van 2019 waren er 4 vrijwilligers die naast informatie en advies ook ontmoeting en verbinding doen.

Stip Zuid (voor de wijken Hatert, Hatertse Hei, Grootstal en Brakkenstein)[15]					
	2015	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Dagdelen open	4	4	4	4	*4*
Aantal vrijwilligers	13	15	14	12	*17*
Aantal bezoekers	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X	2.165	2.058	2.775	*1.705*
• **Gemidd. per dagdeel**	X	12	11	15	*17*
Aantal vragen	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	1.587	2.556	2.602	3.520	*2.243*
• **Gemidd. per dagdeel**	9	14	14	20	*22*
• **Gemidd. per bezoeker**	X	1	1	1	*1*

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes werden afgenomen betrof bij Stip Zuid 22 en 11.

[15] Op 1 oktober 2019 is een nieuwe Stip in Nijmegen Zuid geopend in verband met de pilot brede basisteams in Grootstal, Hatertse Hei en Brakkenstein. Vanaf dat moment is sprake van Stip Hatert voor bewoners van Hatert (deze blijft gevestigd in Hart van Hatert). Voor de bewoners van Grootstal, Hatertse Hei en Brakkenstein is er een nieuwe Stip geopend in Wijkcentrum De Schakel; deze houdt echter de naam Stip Zuid. De locaties en namen van de Stips zijn nu gelijk aan die van de Sociaal Wijkteams.

Jongeren-Stip:

- Sinds oktober 2018 geopend in Jimmy's.

- 2 dagdelen per week geopend

• Aantal vrijwilligers:	Kwartaal 4 2018:	18 (10 jongeren en 8 studenten)	1e helft 2019:	12
• Aantal bezoekers	Kwartaal 4 2018:	22	1e helft 2019:	130
• Gemidd. aantal bezoekers per dagdeel	Kwartaal 4 2018:	2	1e helft 2019:	3
• Aantal vragen	Kwartaal 4 2018:	34	1e helft 2019:	213
• Gemidd. aantal vragen per dagdeel:	Kwartaal 4 2018:	3	1e helft 2019:	4
• Gemidd. aantal vragen per bezoeker:	Kwartaal 4 2018:	2	1e helft 2019:	2

Bij de Jongeren-Stip zijn geen enquêtes afgenomen.

SAMENVATTENDE OVERZICHTTEN VAN DE GEGEVENS PER STIP

Bij alle Stips is sprake van een groei in het aantal bezoekers en gestelde vragen. De verschillen in aantal bezoekers en gestelde vragen tussen de Stips zijn groot:

- Stip Oud West kent sinds de start veruit de meeste bezoekers: oplopend van 4.796 in 2016 naar 5.387 in 2018 (en 2.865 in de 1e helft van 2019);
- De Stip die hierbij het dichts in de buurt komt is Stip Dukenburg met 2.440 bezoekers in 2016 en 3.569 in 2018 (en 2.151 in de 1e helft van 2019);
- Bij Stip Noord ligt het aantal bezoekers het laagst: oplopend van 179 in 2016 naar 423 in 2018 (en 314 in de 1e helft van 2019).

Het aantal gestelde vragen laat hetzelfde beeld zien:

- Stip Oud West: oplopend van 3.940 in 2015 naar 6.127 in 2018 (en 3.203 in de 1e helft van 2019);
- Stip Dukenburg: oplopend van 2.229 in 2015 naar 3.836 in 2018 (en 2.416 in de 1e helft van 2019);
- Stip Noord: oplopend van 211 in 2016 naar 534 in 2018 (en 408 in de 1e helft van 2019).

In de volgende tabellen is het aantal bezoekers en het aantal gestelde vragen in absolute aantallen ingedeeld naar drie categorieën: minder dan 1.000, 1.000 – 3.000 en meer dan 3.000. De exacte aantallen bezoekers per Stip zijn terug te vinden in de tabellen per Stip op de vorige bladzijden.

Tabel 1: Aantal bezoekers aan de Stips

Aantal bezoekers aan de Stips					
	2015	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Minder dan 1.000	X	Centrum, Lindenholt, Midden, Noord, Oost	Centrum, Lindenholt Noord, Oost	Centrum, Lindenholt Noord, Oost	*Centrum, Lindenholt Midden, Noord, Oost*
1.000 – 3.000	X	Dukenburg, Nieuw West, Zuid	Dukenburg, Midden, Nieuw West, Zuid	Midden, Nieuw West, Zuid	*Dukenburg, Nieuw West, Zuid*
Meer dan 3.000	X	Oud West	Oud West	Dukenburg, Oud West	*Oud West*

Tabel 2: Aantal gestelde vragen bij de Stips

Aantal vragen gesteld bij de Stips					
Minder dan 1.000	Centrum, Lindenholt	Centrum, Lindenholt, Noord, Oost	Centrum, Lindenholt, Noord, Oost	Centrum, Lindenholt, Noord	*Centrum, Lindenholt, Noord, Oost*
1.000 – 3.000	Dukenburg, Nieuw West, Zuid	Dukenburg, Midden, Nieuw West, Zuid	Dukenburg, Midden, Nieuw West, Zuid	Midden, Nieuw West, Oost	*Dukenburg, Midden, Nieuw West, Zuid*
Meer dan 3.000	Oud West	Oud West	Oud West	Dukenburg, Oud West, Zuid	*Oud West*

Wanneer gekeken wordt naar het aantal bezoekers en vragen per dagdeel dat een Stip geopend is, zijn de verschillen tussen de Stips minder groot. Gemiddeld per dagdeel bezien is Stip Noord ook de Stip waar de minste bezoekers komen en de minste vragen worden gesteld. Stip Zuid is de Stip met gemiddeld per dagdeel de meeste bezoekers en de meeste gestelde vragen. Bij de Stips Dukenburg en Nieuw West is de grootste toename van bezoekers en gestelde vragen te zien. In de tabellen 3 en 4 is het gemiddeld aantal bezoekers per dagdeel en het gemiddeld aantal gestelde vragen per dagdeel ingedeeld naar drie categorieën: minder dan 5, 5 tot en met 10 en meer dan 10.

Tabel 3: Gemiddeld aantal bezoekers per dagdeel aan de Stips

Gemiddeld aantal bezoekers per dagdeel aan de Stips									
	2015	**2016**		**2017**		**2018**		***1e helft 2019***	
Minder dan 5	X	Lindenholt	4	Lindenholt	4	Centrum	4	*Noord*	*4*
		Centrum	3	Centrum	3	Noord	2		
		Noord	1	Noord	3				
5 tot en met 10	X	Dukenburg	10	Dukenburg	10	Midden	9	*Oost*	*8*
		Nieuw West	8	Nieuw West	10	Oost	7	*Lindenholt*	*7*
		Midden	7	Midden	8	Lindenholt	5	*Centrum*	*5*
		West Oost	6	Oost	6				
Meer dan 10	X	Zuid	12	Oud West	12	Zuid	15	*Dukenburg*	*17*
		Oud West	11	Zuid	11	Dukenburg	14	*Zuid*	*17*
						Oud West	12	*Nieuw West*	*13*
						Nieuw West	11	*Oud West*	*13*
								Midden	*11*

Tabel 4: Gemiddeld aantal vragen per dagdeel gesteld aan de Stips

Gemiddeld aantal vragen per dagdeel gesteld bij de Stips										
	2015		**2016**		**2017**		**2018**		***1e helft 2019***	
Minder dan 5	Lindenholt	3	Centrum	3	Centrum	4	Noord	3	*X*	
	Centrum	2	Noord	1	Lindenholt	4				
					Noord	3				
5 tot en met 10	Nieuw West	10	Midden	8	Dukenburg	10	Oost	8	*Lindenholt*	*9*
	Dukenburg	9	Nieuw West	8	Midden	10	Lindenholt	7	*Oost*	*8*
	Oud West	9	Oost	7	Oost	7	Centrum	5	*Centrum*	*6*
	Zuid	9	Lindenholt	5					*Noord*	*6*
Meer dan 10	X		Zuid	14	Zuid	14	Zuid	20	*Zuid*	*22*
			Oud West	12	Oud West	13	Dukenburg	15	*Dukenburg*	*19*
			Dukenburg	11	Nieuw West	12	Nieuw West	15	*Midden*	*16*
							Oud West	15	*Nieuw West*	*16*
							Midden	11	*Oud West*	*16*

TOTAALOVERZICHT WAARIN DE GEGEVENS PER STIP BIJ ELKAAR ZIJN GEBRACHT

In onderstaande tabel 5 zijn voor een totaal-overzicht de gegevens per Stip uit de voorgaande tabellen bij elkaar opgeteld.

Tabel 5: Totaal-overzicht gegevens Stips

Totaal overzicht gegevens Stips					
	2015	**2016**	**2017**	**2018**[16]	***1e helft 2019***
Dagdelen open	30	37	37	38	*38*
Aantal vrijwilligers[17]	119	135	142	144	*149*
Aantal bezoekers	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X	13.502	14.839	18.024	*10.753*
• **Gemidd. per dagdeel**[18]	X	7	7	9	*10*
Aantal vragen	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
• **Totaal**	X	15.306[19]	17.260	21.341	*13.063*
• **Gemidd. per dagdeel**[20]	X	7	9	11	*12*
• **Gemidd. per bezoeker**	X	1	1	1	*1*

16 Exclusief de Jongeren-Stip, en inclusief de extra openingstijden in Midden en Noord voor specifieke spreekuren in respectievelijk Kolping en Oosterhout (zie voetnoten 6 en 12).

17 Zonder de vrijwilligers voor ontmoeting die bij sommige Stips werkzaam zijn.

18 Het aantal bezoekers per dagdeel is berekend door de gemiddelden per Stip bij elkaar op te tellen en te delen door het aantal Stips (t/m 2018 9, vanaf 2019 10). Voor 2015 zijn onvoldoende cijfers beschikbaar voor het maken van een (zinvolle) berekening.

19 Van één vraag is niet bekend bij welke Stip deze gesteld is. Deze is wel meegenomen in dit totaal.

20 Het aantal vragen per dagdeel is berekend door de gemiddelden per Stip bij elkaar op te tellen en te delen door het aantal Stips (t/m 2018 9, vanaf 2019 10). De beschikbare cijfers voor 2015 zijn niet geschikt voor het maken van deze berekening.

OVERZICHT VAN DE VRAGEN GESTELD BIJ DE STIPLIJN

Naast de 'inloop-Stips' is er ook nog de Stiplijn. Inwoners, professionals en vrijwilligers werkzaam bij een Stip kunnen hun vragen hier telefonisch of via de mail stellen. De Stiplijn is 's ochtends op werkdagen bereikbaar (5 dagdelen per week; 51 weken per jaar); dan worden ook de vragen beantwoord die via e-mail gesteld zijn. Als het erg druk is aan de telefoon, worden de via e-mail gestelde vragen 's middags beantwoord. De Stiplijn bestaat sinds medio 2018. Voor die tijd was er de Informatie en Advieslijn (I&A-lijn). Deze was sinds februari 2014 op werkdagen bereikbaar (tien dagdelen per week). Medio 2018 is de I&A lijn gesplitst in de Stiplijn en het TCA (Team Centrale Aanmelding). De Stiplijn is voor het beantwoorden van vragen die bij de Stips thuis horen (en wordt verzorgd door Bindkracht10). Het TCA is er voor aanmeldingen voor het Sociaal Wijkteam (en wordt verzorgd door Sterker). Ook het TCA is 's ochtends op werkdagen bereikbaar (5 dagdelen). Hieronder is een overzicht gegeven van het aantal vragen (naar type vragensteller) dat via de Stiplijn is gesteld in de tweede helft van 2018 en de eerste helft van 2019.

Tabel 6: Vragen gesteld bij de Stiplijn

	Vragen gesteld bij de Stiplijn	
	2e helft 2018	***1e helft 2019***
Dagdelen open	5	*5*
Aantal vragen	**1.616**	***1.437***
• **Per telefoon**	Niet geregistreerd	*974*
• **Per email**	Niet geregistreerd	*335*
• **In persoon**[21]	Niet geregistreerd	*128*
Vragen per dagdeel	**12**	***11***
• **Per telefoon**	Niet geregistreerd	***8***
• **Per email**	Niet geregistreerd	***3***
• **In persoon**	Niet geregistreerd	***1***

[21] Bij de categorie 'in persoon' gaat het om vragen van vrijwilligers of professionals die werkzaam zijn bij een Stip.

OVERZICHT VAN DE AARD VAN DE GESTELDE VRAGEN BIJ DE STIPS

In tabel 7 is een overzicht opgenomen van de gestelde vragen naar onderwerp. De registratierubrieken zijn sinds de opening van de Stips drie keer gewijzigd: in 2016, in 2018 en in 2019. Wanneer een rubriek in een bepaald jaar niet gebruikt werd, is dit aangegeven met een X. Vanaf 2019 wordt een overzicht gebruikt waarin per rubriek is aangegeven wat hier onder valt. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat de vrijwilligers de behandelde vragen eenduidig registreren.

Tabel 7: Aantal vragen gesteld bij de Stips naar onderwerp

Aantal vragen gesteld bij de Stips naar onderwerp[22]					
Onderwerp	**2014 t/m mei 2015[23]**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Regelingen	2.660	X	X	X	*X*
Financiën	1.857	X	X	X	*X*
Financiële regelingen en voorz.	X	6.938	8.157	X	*X*
Minimaregelingen	X	X	X	X	*1.183*
Belastingen	X	1.767	1.509	2.534	*1.793*
Zorg	662	1.446	1.131	X	*X*
Wonen	480	1.378	1.381	1.814	*886*
Vrijetijdsbesteding	203	X	X	X	*X*
Vrijetijdsbesteding, werk en onderwijs	X	1.473	1.103	X	*X*
Vreemdelingenzaken	179	540	663	1. 236	*645*

[22] Voor 2018 en de 1e helft van 2019 *inclusief* de vragen gesteld bij de Stiplijn. De totalen zijn hierdoor hoger dan in het totaal-overzicht van de gegevens per Stip.

[23] Bron: antwoorden van het college dd. 23 juni op schriftelijke vragen vanuit de raad rond de Stips. De registraties van de Stips Dukenburg en Midden waren niet volledig. Stip Nieuw West registreerde niet in het Stip-systeem waardoor de vragen die daar in 2014 t/m mei 2015 gesteld zijn in dit overzicht ontbreken.

Aantal vragen gesteld bij de Stips naar onderwerp[22]					
Onderwerp	**2014 t/m mei 2015[23]**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Geestelijke gezondheid	149	157	167	X	*X*
Lichamelijke gezondheid	61	241	178	X	*X*
Opvoeding	59	63	46	115	*63*
Mantelzorg	32	X	X	X	*X*
Ontmoeting	24	133	216	X	*X*
Seksualiteit	2	X	X	X	*X*
Juridisch	X	648	563	694	*415*
Schulden	X	361	370	841	*591*
Leefbaarheid in de wijk	X	160	125	109	*126*
Brief lezen	X	X	1.626	X	*X*
Consumentenzaken	X	X	X	4.121	*3.052*
Discriminatie en pesten	X	X	X	11	*9*
Drank, drugs en verslaving	X	X	X	14	*19*
Inkomen	X	X	X	6.392	*3.024*
Liefde, relatie en seksualiteit	X	X	X	180	*86*
Onderwijs	X	X	X	702	*360*
Ontmoeting en vrije tijd	X	X	X	587	*339*

Aantal vragen gesteld bij de Stips naar onderwerp[22]					
Onderwerp	**2014 t/m mei 2015[23]**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Werk	X	X	X	347	*219*
Ziekte en zorg	X	X	X	3.260	*1.690*
Anders	1.395	X	X	X	*X*
Onbekend	X	1	25	0	*X*
TOTAAL	**7.763**	**15.306**	**17.260**	**22.957**	***14.500***

TOP 5 MEEST GESTELDE VRAGEN

In onderstaande tabel heeft de Rekenkamer per jaar de top 5 van meest gestelde vragen weergegeven. Hoewel deze top-5's door wijzigingen in de registratierubrieken (zie tabel 7) niet één op één te vergelijken zijn, worden (bijna) elk jaar de meeste – en steeds meer - vragen gesteld over zaken met betrekking tot financiën, zorg en wonen. Zaken die maar in één jaar in de top-5 voorkomen zijn: anders (2014 t/m mei 2015), vrijetijdsbesteding, werk en onderwijs (2016), brief lezen (2017) en consumentenzaken (2018). Vragen over vreemdelingenzaken komen niet in de top 5 voor, maar laten in de loop der jaren een flinke stijging zien (van 179 vragen in 2014 t/m mei 2015 naar 1.236 in 2018 (en 645 in de eerste helft van 2019)).

Tabel 8: Top 5 meest gestelde vragen bij de Stips per jaar

2014 t/m mei 2015	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Regelingen (2.660)	Fin. Regel. en voorz. (6.938)	Fin. Regel. en voorz. (8.157)	Inkomen (6.392)	*Consumentenzaken (3.052)*
Financiën (1.857)	Belastingen (1.767)	Brief lezen (1.626)	Consumentenzaken (4.121)	*Inkomen (3.024)*
Anders (1.395)	Vrijetsb./werk/onderw. (1.473)	Belastingen (1.509)	Ziekte en zorg (3.260)	*Belastingen (1.793)*
Zorg (662)	Zorg (1.446)	Wonen (1.381)	Belastingen (2.534)	*Ziekte en zorg (1.690)*
Wonen (480)	Wonen (1.378)	Zorg (1.131)	Wonen (1.814)	*Minimaregelingen (1.183)*

OVERZICHT VAN DE SOORT ACTIES DIE DE STIPS NAAR AANLEIDING VAN DE GESTELDE VRAGEN HEBBEN UITGEVOERD

In de volgende tabel is een overzicht opgenomen van de soort acties die door de Stips zijn uitgevoerd naar aanleiding van de gestelde vragen. Na de tabel is toegelicht wat bedoeld wordt met de acties leun- en steuncontacten, signalering en collectieve actie. De tabel maakt duidelijk dat het grootste deel van de vragen direct door de Stips afgehandeld worden. Van de vragen die doorverwezen worden, worden er steeds meer – tot 30% in de eerste helft van 2019 – doorverwezen naar de Sociaal Wijkteams.

Tabel 9: Soort acties door de Stips naar aanleiding van de gestelde vragen

Soort acties door de Stips naar aanleiding van de gestelde vragen[24]					
Soort actie Stips	**2014 t/m mei 2015[25]**	**2016**	**2017**	**2018**	***1e helft 2019***
Direct afgehandelde vragen	X (81%)	9.637 (77%)	12.184 (84%)	16.331 (79%)	*10.506 (80%)*
Doorverwezen vragen	X (19%)	2.797 (23%)	2.369 (16%)	4.247 (21%)	*2.582 (20%)*
• *Waarvan naar swt[26]*	*267 (15%)[27]*	*665 (22%)*	*610 (26%)*	*1.120 (26%)*	*774 (30%)*
Leun- en steuncontacten	X	2.718	2.533	2.183	*1.390*
Signalering	X	103	151	166	*16*
Collectieve actie	X	51	19	30	*6*
TOTAAL[28]	**X**	**15.306**	**17.256**	**22.957**	***14.500***

[24] Voor 2018 en de 1e helft van 2019 *inclusief* de vragen gesteld bij de Stiplijn. De totalen zijn hierdoor hoger dan in het totaal-overzicht van de gegevens per Stip.

[25] De percentrages zijn afkomstig uit 1) Voortgangsrapportage Stips 2015 en 2) Antwoorden van het college dd. 23 juni 2016 op schriftelijke vragen vanuit de raad rond de Stips. Daaruit bleek onder meer dat de registraties van de stips Dukenburg en Midden niet volledig waren en Stip Nieuw West niet in het Stip-systeem registreerde, waardoor deze in dit overzicht ontbreken. Voor 2015 zijn alleen cijfers voor de eerste drie kwartalen beschikbaar. Vanwege deze beperkingen, heeft de Rekenkamer er voor gekozen deze percentages als indicatie te beschouwen en op basis daarvan geen berekening te maken van de absolute aantallen.

[26] swt: Sociaal Wijkteam.

[27] Toelichting door Bindkracht10: over 2014 hoefden de Stips niet te registreren (hoe vaak inwoners werden doorverwezen naar het Sociaal Wijkteam); voor 2015 zijn alleen cijfers van de eerste drie kwartalen beschikbaar. In de eerste drie kwartalen van 2015 verwezen de Stips 267 keer door naar het Sociaal Wijkteam.

[28] In het TOTAAL zijn niet de doorverwezen vragen naar het Sociaal Wijkteam opgenomen, die maken immers onderdeel uit van het totaal aantal doorverwezen vragen.

Toelichting soort acties:

- Leun- en steuncontacten: tijdelijke of langer durende ondersteuning bij het invullen van formulieren of het leggen van contacten. Of contact waarbij de bewoner vaker behoefte heeft aan een luisterend oor. Bij die laatste groep gaat het ook om cliënten die bij het Sociaal Wijkteam op de wachtlijst staan, en die tijd alleen doorkomen door bijvoorbeeld wekelijks een gesprek te voeren met een Stip-vrijwilliger.
- Signalering**:** Signalering van knelpunten en behoeftes in de wijken op basis van signalen die binnen komen bij de Stip en eventueel ook vertaling naar acties op deze signalen (bijv. over brief Meedoen-regeling, dat deze voor veel bewoners te ingewikkeld is).
- Collectieve actie: Collectieve aanpak of actie op basis van signalen.

BIJLAGE 7: RESULTATEN ENQUÊTES STIPS

Om een beeld te krijgen van hoe de Stips worden ervaren zijn enquêtes afgenomen bij de Stips. Bij alle Stips, met uitzondering van de Jongeren-Stip, zijn op twee dagdelen enquêtes afgenomen onder bezoekers. Ook de vrijwilligers en werkbegeleiders[1] zijn geënquêteerd (respectievelijk op het eerste en tweede dagdeel dat enquêtes werden afgenomen). De enquêtes zijn afgenomen door trainees van de gemeente Nijmegen. Zij hebben de dagdelen dat zij aanwezig waren om enquêtes af te nemen ook geobserveerd hoe het er bij de Stip aan toegaat en daarover gerapporteerd. Meer specifiek hebben zij dat ook gedaan bij de nabesprekingen[2].

In totaal zijn 69 enquêtes afgenomen onder bezoekers die met een vraag kwamen. Niet alle bezoekers die op een dagdeel kwamen zijn geënquêteerd, omdat: er steeds maar één enquêteur aanwezig was en omdat een deel van de bezoekers het Nederlands onvoldoende machtig is. Het was de bedoeling dat bezoekers te enquêteren die met een vraag kwamen én bezoekers die kwamen voor ontmoeting (de 2e functie van de Stips). Op de dagdelen dat de trainees aanwezig waren, waren er echter geen bezoekers die voor ontmoeting kwamen. Daarop is er voor gekozen enquêtes af te nemen bij enkele specifieke activiteiten die voor ontmoeting georganiseerd worden door de Stips (een uitgebreidere toelichting is opgenomen in bijlage 1). Alle werkbegeleiders zijn geënquêteerd, beide medewerkers van de Stiplijn[3] zijn geënquêteerd en 27 vrijwilligers.

Mede naar aanleiding van de enquêteresultaten zijn gesprekken gevoerd met:

- Gezamenlijk gesprek met de manager van Bindkracht10 verantwoordelijk voor Stips en Communities en de programma-ontwikkelaar Stips en Communities van Bindkracht10;
- Stip-coördinatoren (3): er is gesproken met de coördinatoren van Stips uit drie grootteklassen voor wat betreft het aantal gestelde vragen (groot – midden – klein);

---

1 Werkbegeleiders zijn professionals van Bindkracht10 die ondersteuning bieden aan de vrijwilligers, maar ook zorgdragen voor de kwaliteit van de dienstverlening door de vrijwilligers en bijdragen aan ontwikkeling en uitvoering van processen binnen de Stips.

2 Nabespreking: Na afloop van elk(e) dag(deel) dat een Stip geopend is, vindt een nabespreking plaats. Onder leiding van de coördinator van de stip bespreken de vrijwilligers en werkbegeleider de vragen die die dag zijn gesteld en hoe die zijn beantwoord. Daarnaast komen soms ook andere (praktische) zaken aan de orde.

3 Bij de Stiplijn kunnen inwoners hun vragen telefonisch of via e-mail stellen.

- Publieksvoorlichters gemeenten Nijmegen (3)[4]. De Publieksvoorlichters zijn in dienst bij de gemeente Nijmegen, maar werkzaam bij de Stips. Zij vormen de schakel tussen inwoners en de gemeente. In die hoedanigheid zorgen zij er onder meer voor dat informatie van de gemeente op een hanteerbare manier beschikbaar is voor de vrijwilligers, zodat zij vragen van inwoners kunnen beantwoorden;
- Medewerkers van de gemeente Nijmegen (2): adviseur beleidsontwikkeling met onder meer portefeuille Stips en teammanager preventie (die voorheen de Stips in portefeuille had);
- Wethouders gemeente Nijmegen (2): projectwethouder Herziening Wmo stelsel en wethouder met portefeuille welzijn en zorg.

[4] De vierde Publieksvoorlichter kon niet bij het gesprek aanwezig zijn, maar heeft inbreng geleverd in het verslag van het gesprek.

KORTE TOELICHTING VOORAF OP DE STIPS

- De Stips zijn onderdeel van de basisinfrastructuur zorg en welzijn in Nijmegen. Naast de Stips bestaat die uit de Sociaal Wijkteams en Regieteams. De Stips zijn er 'voor en door' bewoners; dat is ook de reden dat er gewerkt wordt met vrijwilligers. De vrijwilligers worden ondersteund door professionals van Bindkracht10. Daarnaast zijn de vier gemeentelijke Publieksvoorlichters werkzaam in de Stips.[1] Zij vormen de schakel tussen de inwoners en de gemeentelijke organisatie. Daartoe voorzien zij de Stips van informatie van de gemeente en geven zij advies over gemeentelijke regelingen op het gebied van zorg en inkomen.

- De Stips zijn niet alleen een plek voor informatie, maar ook voor ontmoeting en activering. De Stips sluiten zowel inhoudelijk als fysiek nauw aan bij de Sociaal Wijkteams, zodat er op wijkniveau een heldere structuur voor informatie, advies en ondersteuning is. De Stips vormen binnen de wijk het eerste aanspreekpunt voor inwoners met een (hulp)vraag en zijn daarmee dan ook voorliggend aan de Sociaal Wijkteams. In de Sociaal Wijkteams werken professionals met verschillende achtergronden. Het Sociaal Wijkteam richt zich vooral op een lichte problematiek. Het signaleren van en ingrijpen in multiprobleemsituaties is een taak voor het regieteam. De Sociaal Wijkteams dragen zwaardere problematiek over aan de regieteams.

- Bij de instelling van de Stips heeft de gemeente de stadsdelen aangewezen waar een Stip (en Sociaal Wijkteam) moest komen. De stadsdelen zijn zo gekozen, dat een Stip en Sociaal Wijkteam ongeveer 15.000 mensen kunnen bedienen. Voor de specifieke locaties is een aantal aandachtspunten meegegeven, zoals een laagdrempelige locatie, bij voorkeur in een multifunctioneel gebouw waar ook een Sociaal Wijkteam gevestigd is of kan worden. Samen met bewoners (die via een oproep geworven zijn), medewerkers van de wijkwinkel (indien aanwezig) en soms ook de gemeentelijke wijkmanager, is in elk stadsdeel gezocht naar een locatie voor de Stip. De openingstijden van de Stips zijn historisch gegroeid. Bij de start zijn deze mede met bewoners bepaald. De eis van de gemeente bij de start was dat een Stip minimaal 3 dagdelen per week geopend moet zijn, en de XL Stips (Dukenburg en Oud West) minimaal 5 dagdelen.

- De gemeente verstrekt subsidie aan Bindkracht10 voor realisatie en doorontwikkeling van de Stips. De informatie- en adviesfunctie is de hoofdtaak van de Stips; in de basis wordt deze in alle stadsdelen hetzelfde ingevuld. Kern is dat vragen beantwoord worden door vrijwilligers en dat zij altijd een beroep kunnen doen op professionals van Bindkracht10. De wijze waarop een Stip invulling geeft aan de functie ontmoeten en verbinden is vrijer. Het is de bedoeling dat ingespeeld wordt op de behoeften in het betreffende stadsdeel en rekening gehouden wordt met de (vrijwilligers)organisaties die zich in het stadsdeel al richten op ontmoeten en verbinden.

---

[1] De Publieksvoorlichters zijn in dienst van de gemeente Nijmegen, maar werkzaam bij de Stips.

Bekendheid Stips

Uit de enquêtes die zijn afgenomen bij bezoekers komt naar voren dat de meeste bezoekers door anderen zijn gewezen op het bestaan van de Stip; zij hebben dit gehoord van bekenden (37) of een andere organisatie (11), zoals de gemeente, een lerares op school of het werkbedrijf. Anderen hebben er over gelezen (wijkkrant, website, social media) (11) of de Stip gewoon gezien (10).

In de Burgerpeiling zijn zowel in 2017 als in 2019 vragen gesteld over de bekendheid van de Stips. Daaruit komt naar voren dat de bekendheid van de Stips tussen 2017 en 2019 licht is toegenomen, maar ruim de helft van de inwoners niet van de Stips gehoord heeft. Deze en meer gegevens zijn beschikbaar voor Nijmegen als geheel en voor de stadsdelen. Deze zijn in de tabel 1 gepresenteerd. Voor een overzicht in één oogopslag is met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners de Stip het meest en het minst bekend zijn met de Stip. De gepresenteerde cijfers betreffen percentages; voor de leesbaarheid zijn deze volgens de gebruikelijke regels afgerond. Hierdoor kan het voorkomen dat de optelling van de antwoorden op de verschillende vragen geen 100% is.

Uit de toelichtingen die vrijwilligers en werkbegeleiders in hun enquêtes hebben gegeven, is een aantal zaken genoemd dat raakt aan de (on)bekendheid van de Stips:

- voordat bewoners bij de Stip terecht komen zijn ze vaak al meermaals van het kastje naar de muur gestuurd;
- bewoners worden meer dan eens door andere instanties doorverwezen naar de Stips, terwijl ze eigenlijk ergens anders zouden moeten zijn. Vaak gaat het om mensen die bij het Sociaal Wijkteam moeten zijn. Dat mensen naar de Stip worden verwezen, heeft er volgens hen ook mee te maken dat de Sociaal Wijkteams geen open inloop kennen en de Stips wel. Vanuit de Stips worden bewoners dan naar de juiste instantie doorverwezen, en zo nodig geholpen met het leggen van contact met die instantie.

In de gesprekken die de Rekenkamer naar aanleiding van de enquêteresultaten binnen Bindkracht10 heeft gevoerd, is aangegeven dat de Stips op de volgende manieren werken aan hun bekendheid:

- altijd een advertentie in het wijkblad; bij tijd en wijle wordt daar een verhaal, interview, een terugkoppeling over een activiteit of een oproep aan toegevoegd;
- altijd aanwezig bij wijkfeesten en –markten;
- regelmatig aansluiten bij bewonersoverleggen;
- regelmatig berichten op social media;
- specifieke acties in de wijk op basis van kennis en ervaringen het gebied (gevoed door vragen die bij de Stip worden gesteld, de doelgroep en ontwikkelingen in het gebied (bijvoorbeeld met mobiele acties of voorlichting bij grootschalige renovatie in een buurt met kwetsbare bewoners)).

In één van de gesprekken die binnen de gemeente naar aanleiding van de enquêteresultaten is gevoerd, is aanvullend aangegeven dat inwoners die 75 jaar worden - als ze daar behoefte aan hebben - worden bezocht. In die gesprekken worden zij behalve op regelingen waar zij gebruik van kunnen maken, ook gewezen op het bestaan van de Stip en wat die voor hen kan betekenen.

Grotere bekendheid van de Stips en wat de Stips voor bewoners kunnen doen is belangrijk genoemd. Vanuit de Stips is wel opgemerkt dat de grenzen van huisvesting, beschikbaarheid van werkbegeleiders en vrijwilligers bij de meeste Stips in zicht komen. Aangegeven is dat het – binnen de huidige constellatie en randvoorwaarden – alleen binnen de 'kleine' Stips Lindenholt, Noord en Oost nog mogelijk is extra vragen op te vangen. Bij andere Stips kan dit alleen als de openingstijden worden verruimd, er meer uren werkbegeleiding ingezet kunnen worden en er meer ruimte beschikbaar is.

In de gevoerde gesprekken werd ook aangegeven dat het werken met spreekuren buiten de Stips niet goed werkt. Gebleken is dat de loop er pas in komt als een Stip minimaal drie dagdelen per week geopend is. Mobiele acties en voorlichtingen over de Stips werken beter, zo werd aangegeven.

Tabel 1: Bekendheid van de Stips (Bron: Burgerpeilingen 2017 en 2019 gemeente Nijmegen)

	Burgerpeiling 2017									**Burgerpeiling 2019**								
	NIJMEGEN ALS GEHEEL																	
Redelijk op de hoogte van wat Stip is	19%									23%								
Van gehoord, weet er niet veel vanaf	25%									23%								
Heb er niet van gehoord	56%									54%								
Weet waar Stip voor de wijk waar men woont gevestigd is	25%									28%								
	STADSDELEN[2] (cijfers betreffen %)																	
	C	**D**	**L**	**M**	**NW**	**N**	**O**	**OW**	**Z**	**C**	**D**	**L**	**M**	**NW**	**N**	**O**	**OW**	**Z**
Redelijk op de hoogte van wat Stip is	12	23	19	14	18	18	17	22	21	16	29	27	20	29	21	21	22	27
Van gehoord, weet er niet veel vanaf	19	25	23	20	33	20	26	29	29	18	24	24	22	29	17	21	21	26
Heb er niet van gehoord	69	52	58	66	48	62	57	49	50	66	47	49	58	42	62	58	57	47
Weet waar Stip voor de wijk waar men woont gevestigd is	12	29	22	16	29	26	29	27	26	18	37	28	19	37	23	27	24	31

[2] C = Centrum, D = Dukenburg, L = Lindenholt, M = Midden, NW = Nieuw West, N = Noord, O = Oost, OW = Oud West, Z = Zuid.
Voor een overzicht in één oogopslag is met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners de Stip het meest en het minst bekend zijn met de Stip.

Frequentie bezoek

De meeste geënquêteerde bezoekers komen enkele keren tot zeer frequent naar de Stip. De grootste groep bezocht de Stip al vaker dan zes keer (ruim de helft). Dit varieert van enkele keren per jaar tot in één geval één keer per week en dat al vijf jaar lang. In een ander geval komt een inwoner in elk geval elk jaar voor 'de belastingen'. De observatie van de trainees[3] is dat veel bezoekers vaak komen. De meeste mensen bezoeken altijd dezelfde Stip (70%), een aantal van de geënquêteerde bezoekers gaat ook wel eens naar een andere Stip (30%). Vanwege openingstijden, kennis en kunde van vrijwilligers die in de ene Stip beter (of anders, bijvoorbeeld taal) zou zijn dan de andere, kiezen bezoekers ervoor naar Stips buiten hun eigen wijk te gaan. In de gevoerde gesprekken is hieraan toegevoegd dat een deel van de bezoekers naar een Stip in een andere wijk gaat, omdat ze geen bekenden bij de Stip willen tegenkomen. Daarnaast lieten de enquêtes zien dat er weinig mensen voor het eerst de Stip bezoeken (iets meer dan 5%).

In de Burgerpeiling zijn zowel in 2017 als in 2019 vragen gesteld over het aantal keren dat mensen de Stips bezoeken.[4] De gegevens zijn beschikbaar voor Nijmegen als geheel en voor de stadsdelen. Deze zijn in tabel 2 gepresenteerd. Voor een overzicht in één oogopslag is met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners de Stip het vaakst en het minst vaak hebben bezocht. De gepresenteerde cijfers betreffen percentages; voor de leesbaarheid zijn deze volgens de gebruikelijke regels afgerond. Hierdoor kan het voorkomen dat de optelling niet op 100% uitkomt.

Of mensen voor het eerst of (veel) vaker komen, wordt door de Stips niet geregistreerd. In de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten is wisselend gereageerd op het beeld dat er weinig nieuwe mensen komen; niet iedereen herkent dit. Over de frequentie van de bezoeken aan de Stips is toegelicht dat het vaak voorkomt dat mensen rond een bepaalde vraag vaker de Stip bezoeken (een vraag is dan niet in één keer af te handelen), of jaarlijks met dezelfde vraag terugkomen (dit gebeurt veel in het voorjaar als administratieve zaken uit het afgelopen jaar afgehandeld moeten worden). Bezoeker die frequent komen zijn inwoners die niet digitaal vaardig en/of laaggeletterd zijn, een taalbarrière hebben en/of kwetsbaar zijn vanuit een beperking of benodigde zorg. Daarnaast zijn er de zogenaamde leun- en steuncontacten. Hierbij wordt tijdelijk of langer durende ondersteuning gegeven bij het invullen van formulieren of het leggen van contacten. Daarnaast kan het bij leun- en steuncontacten ook gaan om contacten waarbij een bewoner vaker behoefte heeft aan een luisterend oor. Als specifiek voorbeeld hiervan zijn mensen genoemd die op de wachtlijst staan bij het Sociaal Wijkteam.

[3] Zie bijlage 1 voor een toelichting.

[4] Gevraagd is naar bezoek in de afgelopen 2 jaar.

Door de geënquêteerde werkbegeleiders is aangegeven dat zij regelmatig in gesprek gaan met vrijwilligers (in het algemeen of naar aanleiding van specifieke casussen) over de 'principes van grensbewaking, kanteling en de vraag achter de vraag'. Concreet houdt dit in dat vrijwilligers er op worden gewezen dat zij geen zaken overnemen van inwoners, maar dat zij hen op weg helpen, nagaan of de inwoner door mensen in zijn omgeving geholpen kan worden of hem doorverwijzen naar een andere instantie. Voor het in beeld krijgen van de vraag achter de vraag worden vrijwilligers getraind, zo geven de werkbegeleiders aan. Hier tegenover is gesteld dat de Stips door de gemeente zijn neergezet als laagdrempelige functie; het is dan niet altijd aan de orde om inwoners te vragen wat zij zelf al hebben gedaan; of uitgebreid door te vragen. Het is van belang en noodzakelijk genoemd eerst een vertrouwensband op te bouwen. Verder is aangegeven dat niet alle vrijwilligers in staat zijn dergelijke gesprekken te voeren, en ook dat diverse vrijwilligers sterk gericht zijn op helpen en zaken voor mensen blijven doen. In alle gevoerde gesprekken is ook aangegeven dat er altijd een groep zal blijven die het alleen niet, maar met hulp van de Stip wel redt. Aangegeven is dat die groep altijd welkom is bij de Stip.

In één van de gesprekken (groepsgesprek) die gevoerd is naar aanleiding van de enquêteresultaten is ingeschat dat in 60 – 70% van de gevallen, inwoners niet doorverwezen worden door de Stips, omdat de betreffende instanties wachtlijsten kennen[5]. Hun inschatting is verder dat in 20 – 40% niet wordt doorverwezen, omdat de vrijwilliger onvoldoende inziet dat dit zou moeten gebeuren. Specifiek werd in dat gesprek nog gewezen op het punt dat Team Centrale Aanmelding (TCA)[6] alleen 's ochtends telefonisch bereikbaar is. Wanneer een inwoner 's middags bij de Stip komt en liever belt dan mailt en daarbij geholpen willen worden, dan moet deze terug komen op een moment dat de Stip geopend én het TCA telefonisch bereikbaar is.

[5] In ambtelijk hoor- en wederhoor is aangegeven dat inwoners waarvan de vraag niet door de Stip beantwoord kan worden, worden doorverwezen. Een wachtlijst is geen reden om niet door te verwijzen of contact op te nemen. Daaraan werd toegevoegd dat dit waar mogelijk bijna altijd 'warm' gebeurt door samen te bellen, een formulier in te vullen of een mail te sturen naar de betreffende instantie. Ook wordt wel in overleg met de inwoner naar een alternatief gekeken (om de wachttijd te overbruggen).

[6] Inwoners met een hulpvraag moeten zich melden bij het Team Centrale Aanmelding (TCA). Het TCA beantwoordt de hulpvraag, of sluist deze door naar het Sociaal Wijkteam voor het stadsdeel waarin de cliënt woont. Het TCA wordt in opdracht van de gemeente Nijmegen verzorgd door Sterker Sociaal Werk.

Tabel 2: Contact met de Stips (Bron: Burgerpeilingen 2017 en 2019 gemeente Nijmegen)

	Burgerpeiling 2017									**Burgerpeiling 2019**								
	NIJMEGEN ALS GEHEEL																	
Contact gehad met Stip	8%									8%								
Waarvan één keer	5%									5%								
Waarvan twee keer of vaker	3%									3%								
	STADSDELEN[7] (cijfers betreffen %)																	
	C	**D**	**L**	**M**	**NW**	**N**	**O**	**OW**	**Z**	**C**	**D**	**L**	**M**	**NW**	**N**	**O**	**OW**	**Z**
Contact gehad met Stip	6	13	8	6	6	5	8	11	7	6	13	7	7	10	5	9	7	8
• **Waarvan één keer**	4	8	5	4	3	4	5	6	4	4	7	5	3	6	4	6	5	5
• **Waarvan twee keer of vaker**	2	5	2	1	3	1	4	5	3	2	6	2	4	4	1	3	2	3

[7] C = Centrum, D = Dukenburg, L = Lindenholt, M = Midden, NW = Nieuw West, N = Noord, O = Oost, OW = Oud West, Z = Zuid.
Voor een overzicht in één oogopslag is met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners de Stip het vaakst en het minst vaak hebben bezocht.

Reden bezoek Stip

De Stips zijn een plek voor informatie, maar ook voor ontmoeting en activering. Het was de bedoeling dat de trainees op het dagdeel dat zij bij een Stip aanwezig waren, zowel enquêtes zouden afnemen bij inwoners die met een vraag kwamen, als bij inwoners die kwamen voor ontmoeting. Echter, op de 20 dagdelen dat enquêtes zijn afgenomen, kwam niemand voor ontmoeting, alle inwoners kwamen met een vraag. Daarop hebben wij ervoor gekozen enquêtes af te nemen bij inwoners die een activiteit bezochten die specifiek met het oog op ontmoeting door de Stips georganiseerd worden. Het ging om een bijeenkomst voor migrantenvrouwen, een taalcafé, soepie doen (samen soep eten) en een koffie-ochtend.

Bezoekers met een vraag

Aan bezoekers die met een vraag kwamen, is in de enquête niet gevraagd waarover zij een vraag hadden. Om inzicht te krijgen in de aard van de vragen die bij de Stips gesteld worden, is gebruik gemaakt van de cijfers uit de Burgerpeiling 2017 en 2019 en het registratiesysteem van de Stips. In de Burgerpeilingen 2017 en 2019 is gevraagd waarvoor inwoners contact hebben gehad met de Stip. De antwoorden per stadsdeel en (clusters van) aandachtsgebieden komen redelijk overeen. Een aantal zaken springt eruit. Ruim meer dan gemiddeld scoren:

Reden voor contact Stip	**Burgerpeiling 2017**[8]	**Burgerpeiling 2019**[9]
1. Hulp bij invullen formulieren voor de gemeente	• Dukenburg [S] • Hatert [A] • Meijhorst, Zwanenveld, Malvert, Aldenhof en Tolhuis 52 – 78 [A]	• Dukenburg (Malvert, Meijhorst)
2. Hulp bij invullen formulieren voor belasting	• Dukenburg [S] • Zuid [S] • Hatert [A] • Meijhorst, Zwanenveld, Malvert, Aldenhof en Tolhuis 52 – 78 [A]	• Dukenburg (Meijhorst)
3. Vragen over hulp voor mezelf of mijn partner	• Meijhorst, Zwanenveld, Malvert, Aldenhof en Tolhuis 52 – 78 [A]	• Dukenburg (Lankforst, Zwanenveld)
4. Vragen voor hulp voor andere mensen	• Oud West [S]	• Dukenburg (Malvert, Tolhuis, Meijhorst)
5. Vragen voor hulp voor mijn kinderen	• Voorstenkamp, Gildenkamp, Zellersacker, Leuvensbroek [A]	• Meijhorst

[8] Stadsdelen zijn aangeduid met [S], Clusters van aandachtsgebieden met [A].

[9] In 2019 is niet gemeten voor clusters van aandachtsgebieden.

In de volgende tabel is per jaar de top 5 van meest gestelde vragen weergegeven (voor een meer gedetailleerd overzicht wordt verwezen naar bijlage 6). Hoewel deze top-5's door wijzigingen in de registratierubrieken (zie bijlage 6 voor een toelichting) niet één op één te vergelijken zijn, worden (bijna) elk jaar de meeste – en steeds meer - vragen gesteld over zaken met betrekking tot financiën, zorg en wonen. In de door de trainees bijgewoonde nabesprekingen in het voorjaar 2019 kwamen ook de onderwerpen financiën en belastingen veelvuldig aan de orde.

Tot 5 onderwerpen waarover de meeste vragen zijn gesteld bij de Stips (Bron: registratiesysteem Stips)	
2014 t/m mei 2015	Regelingen (2.660) Financiën (1.857) Anders (1.395) Zorg (662) Wonen (480)
2016	Financiële regelingen en voorzieningen (6.938) Belastingen (1.767) Vrijetijdsbesteding / werk / onderwijs (1.473) Zorg (1.446) Wonen (1.378)
2017	Financiële regelingen en voorzieningen (8.157) Brief lezen (1.626) Belastingen (1.509) Wonen (1.381) Zorg (1.131)
2018	Inkomen (6.392) Consumentenzaken (4.121) Ziekte en zorg (3.260) Belastingen (2.534) Wonen (1.814)
1e helft 2019	*Consumentenzaken (3.052)* *Inkomen (3.024)* *Belastingen (1.793)* *Ziekte en zorg (1.690)* *Minimaregelingen (1.183)*

Bezoekers voor ontmoeting

Het aantal ingevulde enquêtes voor inwoners die voor ontmoeting kwamen is beperkt (zie bijlage 1), maar de indrukken die deze opleveren komen overeen met het beeld van bezoekers die met een vraag komen:

- de meeste bezoekers hebben van het bestaan van de activiteit gehoord van andere mensen;
- de activiteit wordt frequent bezocht (de meeste bezoekers komen elke week sinds de activiteit georganiseerd wordt);
- er komen weinig nieuwe bezoekers;
- de bezoekers zijn (zeer) tevreden over activiteit die ze bezoeken;
- de bezoekers hebben veel waardering voor de vrijwilligers, die alle tijd nemen.

Specifieke punten die naar voren zijn gebracht zijn:

- de reden dat bezoekers naar de activiteit komen is dat ze andere mensen willen ontmoeten / (inmiddels) bekenden ook naar deze activiteit gaan;
- iedereen heeft nieuwe mensen ontmoet door deel te nemen aan de activiteit;
- bezoekers van de bijeenkomst migrantenvrouwen en het taalcafé hebben aangegeven behoefte te hebben aan meer en andere activiteiten: niet alleen praten, maar ook dingen doen. Die activiteiten worden nu wel elders georganiseerd, maar dat vinden de meesten te ver weg. Zij hebben als enige de frequentie, verscheidenheid, afwisseling van type activiteiten in hun wijk (zeer) slecht genoemd.[10]
- De bezoekers van soepie doen en de koffie-ochtend gaan ook naar andere activiteiten in het wijkcentrum (kaarten, knutselen, samen eten). Zij vinden de frequentie, verscheidenheid en afwisseling naar type activiteiten in hun wijk zeer goed. Zij beoordelen de activiteiten die zij bezoeken als zeer goed. Ook hebben zij bij die andere activiteiten nieuwe mensen ontmoet.

Complexiteit vragen

De vragen die bij de Stips gesteld worden, worden beantwoord door een vrijwilliger. Als dat nodig is kan de werkbegeleider ondersteunen, of bij complexe vragen de beantwoording op zich nemen. Uit de antwoorden op de vragen uit de enquête is op te maken dat er grote verschillen zijn tussen de vrijwilligers. Ongeveer de helft van de vrijwilligers gaf aan dat ze alle vragen van bewoners zelfstandig konden beantwoorden. Een bijna even grote groep heeft bij één vraag een beroep gedaan op de werkbegeleider. Enkele vrijwilligers hebben voor meer vragen hulp gevraagd van de werkbegeleider. Een vrijwilliger heeft geen enkele vraag zelfstandig kunnen beantwoorden. Toegelicht is dit verklaard kan worden uit de achtergrond en ervaring van vrijwilligers. Ook is opgemerkt dat de complexiteit van vragen toeneemt. Aangegeven is dat het daarbij gaat om inhoudelijke complexiteit, maar ook om complexer gedrag van bezoekers. Dit leidt er toe dat vaker de inzet van de werkbegeleider (of Stip-coördinator) nodig is bij het beantwoorden van vragen. De

[10] In ambtelijk hoor- en wederhoor is aangegeven dat dit signaal al is opgepakt en de Stip samen met de vrouwen een traject heeft opgezet rondom persoonlijke ontwikkeling en zelfstandigheid.

toenemende complexiteit van vragen wordt onder andere toegeschreven aan de afschaling van zorg en de toenemende digitalisering.

Doorverwijzen

Op de dagen dat de enquêtes zijn afgenomen, moest voor iets minder dan de helft van de vragen worden doorverwezen naar een andere instantie (over een heel jaar genomen ligt het aantal doorverwezen vragen rond de 20%, zie bijlage 6). Het ging op de dagen dat de enquêtes zijn afgenomen met name over (complexe) vragen over wonen, ziekte en zorg en belastingen. Het meeste werd doorverwezen naar Bindkracht10 en het Sociaal Wijkteam. Verder werd doorverwezen naar de gemeente Nijmegen, de sociaal raadslieden (Rekenkamer: onderdeel van de gemeente Nijmegen), het UWV en de Voedselbank.

Tijdsbesteding beantwoorden vragen

In de enquêtes is aan de vrijwilligers, werkbegeleiders en medewerkers van de Stiplijn gevraagd hoeveel tijd het beantwoorden van eenvoudige en complexe vragen kost. Uit de antwoorden komt naar voren dat voor het beantwoorden van een eenvoudige vraag 10 minuten tot een kwartier nodig is. Een complexe vraag kost de vrijwilligers en werkbegeleiders een half uur tot een uur. Bij zowel de eenvoudige als complexe vragen zijn er uitschieters naar boven (anderhalf tot twee uur) en beneden (minder dan 5 minuten). De complexe vragen die bij de Stiplijn worden gesteld kosten minder tijd: 10 tot 15 minuten. De trainees die zijn ingezet bij het afnemen van de enquêtes hebben teruggekoppeld dat de vrijwilligers ‘de tijd nemen om vragen te beantwoorden en proberen iedereen te helpen’.

Waardering voor wijze waarop bezoekers geholpen zijn

In de enquêtes hebben wij gevraagd naar de waardering voor de wijze waarop bezoekers geholpen zijn. Op een enkele uitzondering na geven de geënquêteerde bezoekers hiervoor de waardering (zeer) goed (zowel op de dag dat de enquête werd afgenomen, als ook voor eerdere bezoeken). Uit de toelichtingen komt naar voren dat bezoekers vinden dat ze goed worden geholpen met hun vraag en de medewerkers waarderen (vriendelijk, aardig, geduldig, kan mijn verhaal kwijt, luisteren goed, leggen alles goed uit, spreken de taal).
Dit beeld sluit aan op het oordeel van de meeste van de geënquêteerde werkbegeleiders. Zij geven aan dat de samenstelling van het team vrijwilligers in hun Stip uitstekend tot goed aansluit op de vraag die er in die Stip is. Een werkbegeleider heeft die aansluiting redelijk genoemd.

Ook in de Burgerpeilingen (BP) en Cliëntervaringsonderzoeken Wmo (CEO)[11] is gevraagd naar de tevredenheid over het contact met de Stips en de ontvangen informatie. Daaruit kwam naar voren dat:

Percentage tevreden over ontvangen informatie of advies van de Stips (BP) / Percentage tevreden over contact met de Stips (CEO)				
BP 2016	**CEO 2017**	**CEO 2017**	**BP 2018**	**CEO 2019**
66%	65%	77%	75%	68%

Uit de Burgerpeilingen 2017 en 2019 zijn ook meer gedetailleerde gegevens beschikbaar over de (on)tevredenheid van bezoekers over de ontvangen informatie of advies van de Stips. Deze zijn gepresenteerd in tabel 3. Voor een overzicht in één oogopslag is voor 2017 met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners de Stip het meest en het minst tevreden zijn over de verstrekte informatie of advies door de Stip. Het aantal respondenten per stadsdeel in de Burgerpeiling 2019 laat niet toe hier conclusies over te trekken. De gepresenteerde cijfers betreffen percentages.

11 Gemeenten zijn verplicht elk jaar een Cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Voor de Cliëntervaringsonderzoeken worden cliënten geënquêteerd die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Cliënten die naar een algemene voorziening zijn verwezen of waarvan de aanvraag is afgewezen worden niet bevraagd. Het Cliëntervaringsonderzoek wordt uitgebracht in het jaar volgend op het jaar waarop het betrekking heeft. Het Cliëntervaringsonderzoek 2018 is aan de raad aangeboden op 3 december 2019.

Tabel 3: Mate van tevredenheid over ontvangen informatie of advies van de Stips (Bron: Burgerpeilingen 2017 en 2019 gemeente Nijmegen)

	Burgerpeiling 2017									**Burgerpeiling 2019**								
	NIJMEGEN ALS GEHEEL																	
Tevreden over info / advies	65									68								
Neutraal over info / advies	29									24								
Ontevreden over info / advies	7									8								
	STADSDELEN[12]																	
	C	**D**	**L**	**M**	**NW**	**N**	**O**	**OW**	**Z**	**C**	**D**	**L**	**M**	**NW**	**N**	**O**	**OW**	**Z**
Tevreden over info / advies	62	63	60	68	74	48	58	67	80	72	79	56	67	79	48	59	73	67
Neutraal over info / advies	38	24	36	30	26	29	32	33	20	6	15	40	27	21	20	35	16	27
Ontevreden over info / advies	0	13	4	2	0	23	10	0	0	22	6	4	6	0	32	6	11	6

[12] C = Centrum, D = Dukenburg, L = Lindenholt, M = Midden, NW = Nieuw West, N = Noord, O = Oost, OW = Oud West, Z = Zuid.
De aantallen respondenten per stadsdeel in de Burgerpeiling 2019 laten niet toe dat conclusies worden getrokken over de stadsdelen waar bewoners het meest of minst tevreden zijn over de ontvangen informatie of advies.

Waardering taken vrijwilligers

Wij hebben ook de vrijwilligers gevraagd naar hoe zij hun werk waarderen. Bijna alle vrijwilligers vinden hun werk (zeer) prettig. Informatie en advies geven worden als leukst beschouwd qua taken, daarna het geven van kortdurende ondersteuning en signalering en doorverwijzing. Het contact met de klant en het team op de Stip zijn hiervoor het meest bepalend. Enkele vrijwilligers gaven aan dat ze er wel taken bij willen doen: schuldhulpverlening en het (mee) organiseren van activiteiten voor ontmoeting, zijn het meest genoemd. Daarnaast zijn genoemd het uitvoeren van tevredenheidsonderzoek onder bezoekers en vrijwilligers en het opzetten van een informatiebank voor de Stips.

Genoemde verbeterpunten

In de enquêtes was de slotvraag zowel voor de bezoekers, als voor de vrijwilligers en werkbegeleiders of en zo ja, wat ze graag anders zouden willen zien bij de Stip. In onderstaande tabel is aangegeven wat de meest genoemde verbeterpunten zijn en door wie (grijs gemarkeerde cellen). Het gaat hier om de antwoorden van alle respondenten samen, niet alle verbeterpunten zijn bij alle Stips even vaak genoemd. Onder de tabel is een toelichting gegeven op de genoemde verbeterpunten; die overigens niet alleen betrekking hebben op de Stips zelf. Die toelichtingen van de respondenten zijn aangevuld met de observaties van de trainees en/of toelichtingen en verklaringen opgehaald in de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de resultaten uit de enquêtes.

Genoemde verbeterpunten:	**Bezoekers**[13]	**Vrijwilligers**	**Werkbegeleiders**
Wachttijden			
Privacy			
Huisvesting			
Taal			
Doorverwijzingen naar de Stips			
Meer preventief en outreachend werken			
Wachttijden bij Sociaal Wijkteams			
Samenwerking met Sociaal Wijkteams			
Informatievoorziening vanuit gemeente			
Digitale beschikbaarheid informatie			

[13] Bezoekers noemden daarnaast ook nog een enkele keer: verruimen openingstijden, verbeteren (of voorkomen) doorverwijzingen naar andere instanties, verbeteren samenwerking met 'publiekszaken' van de gemeente en het opnemen van alle verstrekte informatie in één klantdossier.

Genoemde verbeterpunten:	Bezoekers[13]	Vrijwilligers	Werkbegeleiders
ICT voorzieningen Stips			
Zaken rond vrijwilligers			
Bekendheid en imago Stips			

Wachttijden

Bij veel Stips is aangegeven dat het regelmatig (erg) druk is. Van de geënquêteerde bezoekers kon op de dag dat de enquête werd afgenomen iets minder dan een kwart niet gelijk geholpen worden. De wachttijden varieerden van 5 tot 45 minuten en alles daar tussen in. Een kleine helft van de geënquêteerde vrijwilligers vindt het (erg) druk bij hun Stip (in het algemeen, maar ook op de dag dat de enquête is afgenomen). De meeste vrijwilligers noemen de drukte 'gemiddeld'. Als belangrijkste oorzaken van de drukte zijn onderbezetting en taalbarrière genoemd (zie verder onder taal en vrijwilligers).

De medewerkers van de Stiplijn, noemen het gemiddeld tot druk aan de Stiplijn. Zij geven aan dat de drukte pieken en dalen kent. Pieken worden veroorzaakt doordat inwoners vaker bellen over formulieren die op dat moment door de gemeente of andere instanties zijn verstuurd. Dalen zijn er met name in de vakantieperiodes. In deze rustigere periodes zoeken de medewerkers zaken uit die zijn blijven liggen; bijvoorbeeld over zaken waarover vaker wordt gebeld. Dit proberen zij terug te koppelen naar de gemeentelijk organisatie, zodat de gemeente op de hoogte is van de vragen die inwoners hebben en daar rekening mee kunnen houden bij het opstellen van regelingen en voorzieningen en de communicatie daarover.

Privacy

Genoemd is dat er een gebrek aan privacy is bij de Stips: de vragen moeten worden gesteld en beantwoord in open ruimtes; er zijn geen of onvoldoende spreekkamers. Als er wel spreekkamers zijn wordt hier niet of nauwelijks gebruik van gemaakt. Toegelicht is dat dit om meerdere reden niet gebeurt. Zo komt het voor dat spreekkamers elders in het gebouw zitten, of niet in het zicht vanuit de Stip. In die gevallen zou er geen zicht op het gesprek zijn door de andere Stip-medewerkers en is het ook lastig de werkbegeleider om hulp te vragen. Een andere reden is dat men wil voorkomen dat andere bezoekers merken dat er iets aan de hand is als een gesprek naar verloop van tijd wordt verplaatst naar een spreekkamer. In hun observaties hebben de trainees het gebrek aan privacy ook meermaals benoemd. In alle gevoerde gesprekken naar aanleiding van de resultaten uit de enquêtes is bevestigd dat gebrek aan privacy een probleem is. De huisvesting van de Stips is daarbij als belemmering voor het oplossen van het probleem genoemd.

Huisvesting

Als 'huisvesting' door bezoekers nader geconcretiseerd werd, werd het gekoppeld aan het gebrek aan privacy. Door de werkbegeleiders is daarnaast specifiek gewezen op de uitstraling van het gebouw, het praktisch gebruik en het welzijn van de medewerkers van de Stips. In hun observaties noemen de trainees dat de huisvesting belemmerend is voor het waarborgen van de privacy, en ook dat er verschillen zijn in de sfeer in de Stip. In de ene Stip is de wachtruimte ingericht als een huiskamer (wat leidt tot gesprekjes tussen de wachtenden), in de andere als een typische wachtkamer (met bijbehorende sfeer).[14]

In de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten is aanvullend opgemerkt dat het invullen van ontmoeting op de locatie van de Stip en tijdens de openingstijden van de Stip op meerdere plaatsen mede door de huisvesting lastig te realiseren is. Hier is of onvoldoende (flexibele) ruimte voor, of de regels op de locatie zijn beperkend. Het wordt nog steeds wenselijk gevonden hier invulling aan te geven, omdat blijkt dat op plekken waar hier wel invulling aan wordt gegeven, meer mogelijkheden, initiatieven en reuring ontstaat. Stip Oost werd als voorbeeld genoemd. Ons werd aangegeven dat de gemeente en Bindkracht10 in gesprek zijn over de huisvesting van de Stips.

Taal

Veel bezoekers van de Stips zijn het Nederlands niet of onvoldoende machtig; zij hebben er behoefte aan in hun eigen taal (of in het Engels) geholpen te worden. Een aantal bezoekers weet inmiddels op welk dagdeel een vrijwilliger aanwezig is die hun taal spreekt; zij komen dan specifiek op dat moment naar de Stip. Uit de terugkoppeling van de trainees komt naar voren dat het bij taalproblemen niet alleen gaat om het niet (goed) beheersen van het Nederlands, maar ook om laaggeletterdheid. Dit is bevestigd in de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten. Informatie van de gemeente (en andere instanties) is voor laaggeletterden (die het Nederlands niet of onvoldoende machtig zijn) vaak te ingewikkeld. In 2017 hanteerden de Stips in hun registratie de rubriek 'brief lezen'; het lezen van een brief voor een inwoner stond toen op plaats 2 in de top 5 van meest gestelde vragen. In de jaren daarvoor en daarna is dit niet meer specifiek geregistreerd, en is alleen vastgelegd over welk onderwerp de vraag ging.

Doorverwijzing naar de Stips

Volgens de vrijwilligers en werkbegeleiders worden bewoners meer dan eens door andere instanties doorverwezen naar de Stips, terwijl ze daar niet thuis horen. Vaak gaat het om mensen die bij het Sociaal Wijkteam moeten zijn. Dat mensen bij de Stip uitkomen, heeft er volgens de vrijwilligers en werkbegeleiders onder andere mee te maken dat de Sociaal Wijkteams geen open inloop kennen en de Stips wel. Ook werd aangegeven dat bewoners voordat ze bij de Stip terecht komen vaak al meermaals van het kastje naar de muur zijn gestuurd. Dit sluit aan op opmerkingen die door enkele geënquêteerde bewoners zijn gemaakt (zie voetnoot 13).

---

[14] In ambtelijk hoor- en wederhoor is aangegeven dat in het huisvestingsplan voor de Stips is voorzien dat wachtkamers worden omgevormd tot een soort huiskamers.

In de gevoerde gesprekken en uit de observaties van de trainees is het beschreven beeld bevestigd, maar is ook aangegeven dat de gemeente en andere (zorg)instanties voor vragen (op hun website) direct doorverwijzen naar de Stips. Als concreet voorbeeld is in diverse enquêtes en gesprekken de gemeentelijke Meedoenregeling[15] genoemd. Dit punt was ook meermaals in de nabesprekingen die de trainees hebben bijgewoond aan de orde. De informatie op de website van de gemeente is zeer beknopt genoemd, en voor vragen wordt direct verwezen naar de Stip. Dit leidt tot veel vragen bij de Stips, ook al omdat een aanvraag alleen digitaal gedaan kan worden, daarvoor een uniek e-mail adres nodig is en gebruik gemaakt moet worden van een QR-code. Veel gezinnen in de doelgroep hebben geen, of maar één mail-adres.

Meer preventief en outreachend werken

Enkele werkbegeleiders hebben als verbeterpunt genoemd vanuit de Stips meer preventief en outreachend te werken. Zij hebben dit niet nader toegelicht.

Wachttijden bij de Sociaal Wijkteams

Onder dit punt is aangegeven dat het vervelend is dat wanneer inwoners de stap naar de Stip hebben gezet, maar zij bij het Sociaal Wijkteam moeten zijn, dan vaak lang gewacht moet worden voordat zij geholpen kunnen worden. In de gevoerde gesprekken is dit bevestigd en is daaraan toegevoegd dat dit er meer dan eens toe leidt dat de problematiek van de cliënt tijdens de wachttijd toeneemt, en ook dat cliënten tijdens de wachttijd nog vaak terug komen bij de Stip (waar de cliënt eigenlijk niet thuis hoort). Wachtlijsten bij de Sociaal Wijkteams en herhaalbezoeken bij de Stips zouden voor een belangrijk deel voorkomen kunnen worden, als vrijwilligers van de Stips een inwoner rechtstreeks bij het Sociaal Wijkteam zouden kunnen aanmelden én wanneer er tijdens de openingstijden van de Stips een consulent van het Sociaal Wijkteam zou mee draaien (of beschikbaar zou zijn). Op die manier zo veel afgevangen kunnen worden, zo werd in één van de gevoerde groepsgesprekken aangeven.

Samenwerking met Sociaal Wijkteams

Door een aantal vrijwilligers en werkbegeleiders is genoemd dat de samenwerking met de Sociaal Wijkteams verbetering behoeft. In het bijzonder is genoemd de bereikbaarheid van de Sociaal Wijkteams voor de Stips (als de wachtlijsten bij de Sociaal Wijkteams groot zijn). In de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten is dit bevestigd, maar werd ook aangegeven dat in de meeste stadsdelen inmiddels mechanismen zijn bedacht hoe samen te werken (en handelen), als de wachtlijsten bij de Sociaal Wijkteams weer oplopen. Ook werd genoemd dat financieel experts aan de Stips zijn toegevoegd en geëxperimenteerd wordt met het dichtbij de Stip organiseren van algemeen maatschappelijk werk bij de Stips Dukenburg en Oud West. Dit is positief genoemd. Een aantal gesprekspartners oordeelt dat het systeem te veel op persoonlijke netwerken en afspraken leunt. Verder is in de gevoerde gesprekken aangegeven dat er nog te

[15] Een aanvraag voor de Meedoenregeling kon gedaan worden tot 1 oktober 2019 (en kan weer gedaan worden vanaf 3 januari 2020).

weinig overleg is tussen de Stips, TCA en de Sociaal Wijkteams over hoe casussen van een Sociaal Wijkteam afgeschaald kunnen worden, met korte interventies niet bij een Sociaal Wijkteam terecht hoeven te komen of om in de wachttijd al zaken op te laten pakken door de Stips. Toegelicht werd dat sprake is van een vicieuze cirkel: door de werkdruk wordt niet of onvoldoende samen opgetrokken, maar de werkdruk blijft hoog doordat er niet samen systematisch naar het terugbrengen van de werkdruk wordt gezocht en gehandeld. Aangegeven is dat hierbij ook meespeelt dat de Sociaal Wijkteams worden afgerekend op caseload en niet op cliënten die via een andere oplossing geholpen zijn en daardoor niet bij het Sociaal Wijkteam terecht komen.
Een aantal gesprekspartners is van mening dat de gemeente meer zou moeten doen om de samenwerking tussen de Stips en de Sociaal Wijkteams te verbeteren. In de gesprekken die wij binnen de gemeenten voerden werd hierover aangegeven dat de gemeente geen directe sturing geeft aan die samenwerking en dat Sterker en Bindkracht10 er samen uit moeten komen.

Informatievoorziening vanuit de gemeente (en andere instanties)
Uit de enquêtes en observaties van de nabesprekingen door de trainees komt naar voren dat informatie vanuit de gemeente vaak niet, laat of gefragmenteerd komt en de informatie op de website van de gemeente ook beperkt is (zie daarvoor verder onder digitale beschikbaarheid van informatie). In de nabesprekingen die de trainees hebben bijgewoond is dit ook aan de orde gekomen. Daar werd dit gekoppeld aan de (te) ingewikkelde regelingen en processen van de gemeente (en andere instanties). In de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten is het beeld over de informatievoorziening vanuit de gemeente bevestigd. Daar is nog aan toegevoegd dat pogingen om dit te verbeteren op niets zijn uitgelopen. Volgens onze gesprekspartners, omdat de verantwoordelijkheid voor de verbetering van de informatievoorziening binnen de gemeente niet belegd is. Hiertegenover is gesteld dat wanneer de informatie wel beschikbaar is, vrijwilligers daar niet altijd gebruik van maken. In het verlengde van dit punt werd aangegeven dat het steeds moeilijker wordt (gemaakt) om zaken te regelen en er daardoor meer mensen buiten de boot zullen gaan vallen (en een beroep op de Stips gaan doen).

Digitale beschikbaarheid van informatie
Onder de digitale beschikbaarheid van informatie zijn drie verschillende zaken genoemd:

1. Informatie voor bewoners is alleen digitaal beschikbaar
   Steeds meer informatie van de gemeente en andere instanties is alleen digitaal beschikbaar. Of het is alleen mogelijk iets digitaal te regelen. Dit leidt tot veel vragen en verzoeken om hulp bij het invullen van webformulieren of het versturen / beantwoorden van e-mails bij de Stips van mensen die het Nederlands niet machtig zijn, laaggeletterd zijn en/of niet digitaal vaardig zijn (en geen e-mail adres hebben). Dit punt was ook meermaals aan de orde in de nabesprekingen die de trainees hebben bijgewoond. In de gevoerde gesprekken is opgemerkt dat de toenemende digitalisering (en de afschaling van zorg) maakt dat een grotere groep mensen niet meer zelf redzaam is; zij redden het alleen als zij blijvend hulp krijgen van de Stip.
2. Digitaal beschikbare informatie is niet volledig
   Hierbij zijn vooral veel opmerkingen gemaakt over de website van de gemeente Nijmegen. Over de ‘nieuwe’ website is gezegd dat deze niet faciliterend is en leidt tot veel extra aanloop

bij de Stips: het is moeilijker zoeken op de site, de zoekmachine geeft vaak geen relevante hits en informatie die op de site staat is zo beknopt dat de inwoner daar niet mee geholpen is (en de vrijwilliger de inwoner zonder extra kennis niet verder kan helpen). Op de website wordt voor vragen vaak direct verwezen naar de Stips (terwijl die in het geval van nieuwe regelingen daarover lang niet altijd tijdig en volledig geïnformeerd zijn). Ook in de gesprekken met het management van Bindkracht10, de Stip-coördinatoren en de publieksvoorlichters is dit zo benoemd.

3. Informatie voor de vrijwilligers is niet digitaal beschikbaar
   Een aantal vrijwilligers en werkbegeleiders heeft genoemd dat de informatie die vrijwilligers nodig hebben voor het beantwoorden van vragen niet digitaal beschikbaar is. In één van de gevoerde groepsgesprekken is aangegeven dat er met het oog op de te leveren kwaliteit aan inwoners meer gezamenlijke kaders en uniformiteit nodig is bij de Stips. Daarbij werd ook gedoeld op de informatie waarop teruggevallen kan worden voor het beantwoorden van vragen, en het aansturen van de vrijwilligers op het gebruik daarvan.

ICT voorzieningen binnen de Stips

Zowel vrijwilligers als werkbegeleiders hebben genoemd dat de ICT-faciliteiten binnen de Stips onder de maat zijn. Meer concreet is enkele keren genoemd dat de internetverbindingen traag zijn.

Zaken rond vrijwilligers

Rond de vrijwilligers is in de enquêtes een aantal zaken genoemd waarop verbetering nodig is:

- Complexiteit vragen voor vrijwilligers
  Aangegeven is dat een toenemend aantal vragen complex is; door de inhoud, door het gedrag van de inwoner of een combinatie daarvan. De toenemende complexiteit van vragen wordt onder andere toegeschreven aan de afschaling van zorg en de toenemende digitalisering. Een aantal gesprekspartners gaf aan dat veel vrijwilligers onvoldoende zijn toegerust om complexe vragen te beantwoorden[16]; anderen wierpen de vraag op of vrijwilligers dit aankunnen, maar ook of van vrijwilligers verwacht mag worden dat zij daarmee om kunnen gaan. Toegelicht is dat een combinatie van factoren speelt die het moeilijk maken voor vrijwilligers: regelingen van instanties (ook de gemeente) zijn erg ingewikkeld en/of alleen digitaal beschikbaar, vrijwilligers zijn onvoldoende in staat om door te vragen en/of het geheel te overzien en bij de Sociaal Wijkteams is sprake van lange wachtlijsten. Door dat laatste blijven mensen terugkomen bij de Stips, waarbij het regelmatig voorkomt dat problemen – die niet bij een Stip thuishoren – verergeren. Vanuit betrokkenheid laten vrijwilligers zo'n cliënt dan niet los, zo werd in gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten aangegeven.

[16] In ambtelijk hoor- en wederhoor is toegelicht dat vrijwilligers complexe vragen niet te hoeven kunnen beantwoorden. Het is vooral van belang dat zij in voorkomende gevallen ondersteuning aan de werkbegeleider vragen.

- Trainingen
  Het geven van (meer) trainingen aan vrijwilligers is om twee reden belangrijk genoemd: ondersteuning en waardering van vrijwilligers en bieden van kwaliteit bij de beantwoording van vragen. Dat laatste is sowieso belangrijk genoemd, maar zeker gezien de ontwikkeling van enerzijds het vrijwilligersbestand en anderzijds de toenemende complexiteit van vragen die bij de Stips worden gesteld. Aangegeven is dat er bij de start van de Stips veel hoger opgeleide vrijwilligers waren die of geen baan hadden of gepensioneerd waren. Onder andere door het aantrekken van de economie zijn er steeds meer vrijwilligers zonder (relevante) werkervaring of met een 'rugzakje'.
- Werven extra vrijwilligers
  Door diverse werkbegeleiders, maar ook in de nabesprekingen die de trainees hebben bijgewoond en in de gevoerde gesprekken is aangegeven dat het nodig is extra vrijwilligers te werven. Aangegeven is dat er soms onderbezetting bij de Stips is, bijvoorbeeld bij ziekte.
- Waardering van vrijwilligers
  Door een aantal vrijwilligers en werkbegeleiders is genoemd dat het goed zou zijn als de vrijwilligers ook enige financiële waardering zouden krijgen voor het werk dat zij doen.

Bekendheid en imago Stips

Volgens een aantal werkbegeleiders is de bekendheid van de Stips nog onvoldoende; ook bij doelgroepen waarvoor de Stip het nodige zou kunnen betekenen (dit blijkt ook uit de resultaten uit de enquêtes en andere onderzoeken (zie ook hiervoor)). Zij pleiten ervoor (nog) actiever bekendheid te geven aan de Stips. Ook in één van de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten is aangegeven dat meer aan de bekendheid gedaan zou moeten worden. In dat gesprek werd dit onderbouwd met de opmerking dat als er nieuwe mensen naar de Stip komen, zij vaak te laat komen (hun probleem is dan al fors). Zij zijn vaak door buren of bekenden op het bestaan van de Stip gewezen; zelf hadden zij geen weet van het bestaan van de Stip.

Enkele geënquêteerde vrijwilligers en werkbegeleiders hebben aangegeven dat het imago van de Stips is dat je daar alleen naar toe gaat als je problemen hebt. Diverse inwoners willen daarom liever niet bij de Stip gezien worden en gaan daarom naar een Stip in een ander stadsdeel. Als verbeterpunt is genoemd de Stip neutraler neer te zetten. In de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de uitkomsten uit de enquêtes is opgemerkt dat het imago van de Stips verschilt per stadsdeel, en dat dit soms moeilijk te verklaren is. Als voorbeeld werd genoemd dat de Stip Lindenholt in een gebouw (met andere functies) gehuisvest is dat ideaal lijkt, maar het hier lang geduurd heeft voordat bewoners naar de Stip kwamen. De Stip werd vooral gezien als plek om naar toe te gaan als je financiële problemen hebt. In Oud-West speelt dit helemaal niet, zo werd aangegeven.
Ook de bezoekers die aanwezig waren bij een activiteit die specifiek voor ontmoeting georganiseerd was, gaven als verbeterpunt aan om meer mensen attent te maken op of uit te nodigen voor die activiteit.

BIJLAGE 8: BEHOUDEN EN VERANDEREN VOLGENS BETROKKEN IN HET VELD

In de gevoerde gesprekken en in de bijeenkomst met het veld is aan betrokkenen gevraagd wat zij zouden willen behouden en wat zij zouden willen veranderen rond de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo. In de enquêtes die zijn afgenomen bij bezoekers, vrijwilligers en werkbegeleiders van de Stips is gevraagd – nadat eerst vragen zijn gesteld over hoe de respondenten de Stips waarderen en wat zij dan waarderen – wat zij graag anders zouden willen zien bij de Stip.
In deze bijlage is bij elkaar gebracht wat die vragen hebben opgeleverd.

Resultaten uit de enquêtes blz. 1
Resultaten uit de gevoerde gesprekken blz. 2
Resultaten uit de bijeenkomst met het veld blz. 6

RESULTATEN UIT DE ENQUÊTES

In de enquêtes die zijn afgenomen bij de Stips spraken de bewoners **veel waardering** uit voor het werk van de vrijwilligers. Op een enkele uitzondering na geven de geënquêteerde bezoekers hiervoor de waardering (zeer) goed (zowel op de dag dat de enquête werd afgenomen, als ook voor eerdere bezoeken). Uit de toelichtingen komt naar voren dat bezoekers vinden dat ze goed worden geholpen met hun vraag en de medewerkers waarderen (vriendelijk, aardig, geduldig, kan mijn verhaal kwijt, luisteren goed, leggen alles goed uit, spreken de taal). Ook de bezoekers van activiteiten voor ontmoeting hebben veel waardering voor de vrijwilligers, die alle tijd nemen.
De vrijwilligers gaven in hun enquêtes breed aan hun werk te waarderen.

In de enquêtes was de slotvraag zowel voor de bezoekers als voor de vrijwilligers en werkbegeleiders of en zo ja, wat ze graag anders zouden willen zien bij de Stip. Hieronder zijn de meest genoemde **verbeterpunten** aangegeven:

- Wachttijden bij de Stips
- Privacy
- Huisvesting
- Taal
- Doorverwijzingen naar de Stips
- Meer preventief en *outreachend* werken
- Wachttijden bij de Sociaal Wijkteams
- Samenwerking tussen de Stips en de Sociaal Wijkteams
- Informatievoorziening vanuit de gemeente
- Digitale beschikbaarheid van informatie
- ICT voorzieningen bij de Stips
- Zaken rond vrijwilligers
- Bekendheid en imago van de Stips

In bijlage 7 is een toelichting gegeven op de genoemde verbeterpunten.

RESULTATEN UIT DE GEVOERDE GESPREKKEN

Aan het einde van de gevoerde gesprekken met de betrokkenen bij de Stips en de Sociaal Wijkteams is gevraagd wat de gesprekspartner(s) zouden willen houden zoals het is, en wat ze zouden willen veranderen[1]. De antwoorden zijn hierna opgenomen.

Houden zoals het is bij de Stips

- Wijkgericht werken (2x) / opgebouwde expertise in de wijken
- Minimaal drie dagdelen per week open
- Een toegangspoort voor allerlei vragen
- Verschillende functies van de Stip behouden: informatie en advies, ontmoeting en signalering
- Mix van vrijwilligers en beroepskrachten (2x); aanvulling van professionals op thema's waar dat nodig is (financieel experts, mantelzorgconsulent, belastingspreekuur, spreekuur Uit Elkaar)

- Voor en door bewoners, niet alleen omdat het goedkoper is, maar vooral ook vanwege de bejegening van bewoners (de tijd nemen, luisteren naar het hele verhaal, …)

- Veel meer dan een loketfunctie voor bewoners
- Het 'sociale gebeuren'
- Laagdrempelig en toegankelijk voor bewoners

- Vindplaats voor talenten en bewoners die ook andere dingen kunnen en willen doen
- Betekenis van Stips voor vrijwilligers, het is meer dan alleen vrijwilligerswerk

- Verbinding tussen gewone leven (leefwereld) en systeemwereld

- Ontmoeting aanjagen of faciliteren op basis van signalen of vragen, in samenhang met of aanvullend op het opbouwwerk

- Signalerende functie richting gemeente en partners
- Betrokkenheid medewerkers (Stip-coördinatoren, werkbegeleiders, vrijwilligers)

[1] Bij de Stips gaat het om de groepsgesprekken met 3 Stipcoördinatoren, 4 Publieksvoorlichters en de manager van Bindkracht10 verantwoordelijk voor Stips en Communities en de programma-ontwikkelaar Stips en Communities van Bindkracht10. Bij de Sociaal Wijkteams gaat het om (groeps)gesprekken met 3 consulenten Wmo-nieuw, 2 consulenten Wmo-klassiek, 2 gebiedsregisseurs en de manager van Sterker onder meer verantwoordelijk voor de Sociaal Wijkteams.

Houden zoals het is bij de Sociaal Wijkteams

- Wijkgericht werken / opgebouwde expertise in de wijken (3x): heeft voordelen voor consulenten én cliënten

- Commitment naar de cliënten
- Bereidheid van consulenten om hard te werken

- Samenwerking tussen consulenten voor Wmo-nieuw, Wmo-klassiek en Wmo-Jeugd
- Samenwerking met consulenten met dezelfde expertise

- Overleg blijven voeren met onder andere wijkverpleegkundige, opbouwwerker en Stip-coördinator (ook al zitten die niet (meer) in het Sociaal Wijkteam)

- Kwaliteit van de medewerkers, die is heel goed

- De ondersteuning van de Sociaal Wijkteams met richtlijnen en dergelijke vanuit Sterker centraal

- De ontwikkeling naar beschikkingsvrij werken

- Klanttevredenheid, die is ondanks de wachtlijsten hoog (2x)

- Waardering en zorg voor medewerkers door Sterker

Veranderen bij de Stips

- Huisvesting (2x), meer specifiek:
  - knelpunt privacy oplossen
  - geschikte ruimtes
  - meer mogelijkheden voor ontmoeting
  - toekomstbestendig

- Meer werkbegeleiding (2x)
- Borgen van kwaliteit en continuïteit
- Eerder doorverwijzen; Stips houden mensen (te) lang bij zich

- Partners dichterbij halen (zonder dat zij het werk van de vrijwilligers overnemen)
- Komen tot een mix van vrijwilligers en professionals
- Meer uniformiteit en meer investeringen in generalisten

- Doorgroeimogelijkheden voor krachtige vrijwilligers ontwikkelen en mogelijk maken te specialiseren in een specifieke taak of expertise

- Van Stip leer-werkplek maken (om meer te kunnen bieden aan vrijwilligers, een opstap / startplek naar betaald werk en uren om mensen daarbij te begeleiden)

- Versterken van de signalerende functie én informatie daaruit terug te leggen bij de gemeente

- Operationele aansturing van de Publieksvoorlichters vanuit de gemeentelijke organisatie

- Website van de gemeente (is nu niet faciliterend)
- Brieven van de gemeente (moeten duidelijker, Stip moet tijdig geïnformeerd worden dat brief uitgaat of informatie wijzigt)

Veranderen bij de Sociaal Wijkteams

- Wachttijden voor cliënten terugdringen (3x).

- Werkdruk verminderen (3x):

- Hierbij is ook aangegeven dat de vitaliteit van medewerkers in het geding is en het verloop van medewerkers door de werkdruk hoog is.

- Toegangspoort sterker neerzetten (zoals bij aanvang bedoeld): noodgedwongen wordt nu vooral geïndiceerd in plaats van preventief gewerkt en zelf hulp geboden.

- De toegankelijkheid van zorg verbeteren

- Werkwijze herindicaties aanpassen:
  - in een aparte poule binnen laten komen
  - Ontwikkeling cliënt in plaats van einddatum indicatie leidend laten zijn

- Behoefte aan duidelijkere kaders vanuit gemeente (of scholing hierin).
  Toelichting: bij die zaken die 'in principe' mogelijk zijn is het voor de consulenten moeilijk hard te maken waarom zij in het ene geval zo'n voorziening adviseren en in het andere geval niet.

- Stabiliteit: er zijn sinds het ontstaan van de Sociaal Wijkteams te veel veranderingen en vragen die naast het eigenlijke werk opgepakt moeten worden en die niet direct bij het Sociaal Wijkteam thuishoren.
- Stoppen met voortdurende veranderingen, voortdurende uitvraag vanuit gemeente om informatie (wie wil naar bijeenkomst x, wie naar bijeenkomst y), zonder daarvan een terugkoppeling te krijgen. Er is behoefte aan rust is de organisatie, zodat het werk 'gewoon gedaan kan worden'.

RESULTATEN UIT DE BIJEENKOMST MET HET VELD

Op 25 oktober 2019 heeft de Rekenkamer in het kader van het onderzoek een bijeenkomst georganiseerd met betrokkenen uit het veld. Aan de bijeenkomst hebben deelgenomen:

- van de Stips: 2 vrijwilligers, 3 werkbegeleiders, 3 coördinatoren en 1 manager
- van de Sociaal Wijkteams: 1 gebiedsregisseur, 1 consulent en 1 manager
- 2 leden van de Adviescommissie JMG
- 2 leden van de Seniorenraad
- 1 lid van de Adviescommissie LHBT
- 1 lid van Kleurrijk Samenleven Nijmegen
- 3 cliëntondersteuners van MEE Gelderse Poort
- 3 cliëntondersteuners / collectieve belangenbehartigers van De Kentering
- 3 vertegenwoordigers van het Zelfregiecentrum
- voorzitter Regionaal Platform Ervaringskennis

Als toehoorder waren aanwezig: projectmanagers (2), raadsgriffier en raadsleden en fractievolgers (5) van de gemeente Nijmegen.

Ter afsluiting van de bijeenkomst is de deelnemers gevraagd om schriftelijk te reageren op de vraag:

Als ik wethouder zorg en welzijn van de gemeente Nijmegen zou zijn, zou ik:

- Trots zijn op: …
- Veranderen: …

De reacties zijn hierna opgenomen (gecategoriseerd door Rekenkamer):

ALS IK WETHOUDER ZORG EN WELZIJN VAN DE GEMEENTE NIJMEGEN WAS, ZOU IK TROTS ZIJN OP:

Algemeen

- Dat er mogelijkheden zijn en budget om Wmo in te zetten (2x).
- Dat alle bewoners zorg kunnen ontvangen.
- Dat er maatwerk mogelijk is.

Beleid en uitvoering

- Dat de zorg in Nijmegen zo goed geregeld is.
- Dat er veel moeite wordt gedaan om personen die in achterstandsituaties verkeren uit die situatie te halen en mogelijkheden te scheppen voor die achter gebleven doelgroepen.

- De Stips. Dat er in elke wijk een (laagdrempelig) info&adviespunt is waar inwoners binnen kunnen lopen met hun vragen, waar iemand de tijd en aandacht heeft voor die vragen of het verhaal. En waar door vrijwilligers (in samenwerking met professionals) de juiste info&advies wordt gegeven zodat inwoners verder kunnen (8x).

- Dat sociaal werkers het besluit nemen of er wel/niet een maatwerkvoorziening komt. Dus dat niet de gemeente hierover besluit, dat toont vertrouwen in de hulpverlening.
- De intentie om ervaringskennis en -deskundigheid mee te wegen in besluitvorming.
- Dat er in het algemeen redelijk goed wordt geïndiceerd en de problemen in kaart worden gebracht.

- De aandacht die er is voor de diversiteit van 'voorliggend aanbod' van kleinere organisaties, waardoor mensen mogelijk minder gebruik maken van de Wmo.
- De praktische kennis over verschillende vormen van diversiteit die binnen organisaties en netwerken is opgedaan.

- De korte lijnen tussen de betrokken organisaties en de netwerken die zijn opgebouwd.

- De afhandeling van klachten.

Betrokkenheid personeel Sociaal Wijkteams en Stips, ambtenaren en bestuurders

- Het is een werkveld waar hard gewerkt wordt.
- De gedreven werkers.
- De kwaliteit van de medewerkers.

- De gemeente, Stips, Sociaal Wijkteams en het hele zorgwerkveld.
- Het feit dat welzijn en zorg elkaar steeds beter kent in de wijken.

- Betrokkenheid van de vrijwilligers bij de Stip en de beroepskrachten bij de Sociaal Wijkteams ondanks de werkdruk (3x).

- De professionaliteit van de medewerkers van de Sociaal Wijkteams.
- Dat de mensen van Sterker, ondanks de hoge druk, zorgen voor de burger.

- Trots op de vrijwilligers van de Stips (2x).
- De Stips in Nijmegen en met name de vrijwilligers en dat ze laagdrempelig zijn voor de bewoners.
- Zoveel inwoners die zich als vrijwilliger inzetten bij de Sips.

- De grote bestuurlijke betrokkenheid bij de Wmo / het sociaal domein
- De grote betrokkenheid van het maatschappelijk middenveld bij welzijn.
- Nijmegen is landelijk een zeer sociale partner. Het zit in onze aard te mopperen en te kijken waar het niet goed gaat. Ik heb ontdekt dat niet alleen de zorgverleners maar ook de ambtenaren echt hun best doen. Dat is hartverwarmend.

Cliënten

- De tevredenheid van de cliënten.

Wachtlijsten

- De wachtlijsten, omdat het betekent dat mensen de Sociaal Wijkteams weten te vinden.

ALS IK WETHOUDER ZORG EN WELZIJN VAN DE GEMEENTE NIJMEGEN WAS, ZOU IK VERANDEREN:

Beleid en uitvoering

- De Sociaal Wijkteams omvormen naar brede basisteams die zowel beschikkingsvrij hulp / begeleiding kunnen verlenen, als kunnen indiceren voor maatvoorzieningen (3x).
- Omvormen van Sociaal Wijkteams naar brede basisteams onder een aantal voorwaarden:
  - Garanderen rechtsbescherming inwoners (eenvoudige indicatiestelling);
  - Behouden opgebouwde kennis en expertise bij betrokken partijen in de 1e en 2e lijn;
  - Centraal stellen ondersteuningsvraag inwoner in plaats van betaalbaarheid (2x);
  - Een goede financiële onderbouwing.
- Wijze van indiceren wijzigen; de werkers op de vloer de hulp laten bieden (meer 1e lijn) (2x)
- Eerst de proef beschikkingsvrij afwachten en de resultaten analyseren en evalueren voordat stelselwijzigingen worden ingevoerd.

- Differentiëren indicaties: sommige levenslang, soms kortdurend, wel evaluatie, stoppen herindicatie als gewoonte.
- Onderzoeken welke aanvragen administratief kunnen worden afgehandeld. Een keukentafelprocedure kost 5 - 15 uur à € 50,--. Suggestie zou kunnen zijn om aanvragen onder bijvoorbeeld € 500 administratief af te handelen.

- Het systeem volledig en helder inrichten waarbij onafhankelijke cliëntondersteuning, klachtenregelingen en een Nijmeegse ombudsman toegankelijk zijn voor de burgers.

- Achterstanden tijdig wegwerken.

- Bij de Stips senioren als groep herkenbaar positioneren.

- Als er brieven naar de inwoners gaan waarin staat dat ze onafhankelijke cliëntondersteuning bij MEE kunnen vragen, ook MEE hiervan op de hoogte brengen. MEE wordt regelmatig verrast dat die brieven (weer) zijn opgestuurd.

- Praktische kennis komt nu niet terug in procedures: niet in procedures voor cliëntrelaties en niet in procedures voor inkoop / subsidierelatie.

- Meer vertrouwen tonen dat mensen het goede doen, minder rapporten, cijfertjes enz.
- Minder bureaucratie
- Doorbreken bureaucratie : meer doelgericht werken, minder volgen van procedures, *out of the box* denken.

Organisatie van de toegang

- Verbeteren telefonische bereikbaarheid Sociaal Wijkteams.

- Vereenvoudigen toegang van inwoners tot voorzieningen.

- Laagdrempelig maatschappelijk werk in de wijk organiseren.
- Versterken algemeen maatschappelijk werk: eerst een aantal gesprekken voeren en dan pas kijken wat ingezet moet worden; soms zal blijken dat inzet van zorg niet meer nodig is.

- Toestroom naar de Sociaal Wijkteams verminderen door versterken van de Stips.
- Sociaal Wijkteams ontlasten door verminderen van herindicaties (indicaties voor langere tijd afgeven en meer begeleiding van het traject: is probleem op de juiste wijze opgelost, wordt probleem goed aangepakt).

- De poort tot zorg en welzijn breder maken (en daarvoor meer formatie inzetten).

- Meer duidelijkheid geven over wat de Stips doen en wat de Sociaal Wijkteams doen (2x).
- Realiseren één-loketgedachte.

- De Stips en Sociaal Wijkteams tot één organisatie samenvoegen.
- Betere / nauwere samenwerking Stips – Sociaal Wijkteams (3x).
- Eenduidige frontoffice met verschillende disciplines in backoffice met optimale bereikbaarheid (fysiek en bekendheid) (2x).

- De lijntjes korter maken tussen de hulpverlenende instanties.
- Ga werken vanuit een consortium.

Werkdruk / wachtlijsten

- Hoge werkdruk naar beneden.
- Wachtlijsten moeten minder (4x).

Communicatie

- Schriftelijke informatie naar inwoners zo duidelijk en simpel mogelijk.
- Aandacht hebben voor de vraag gestuurde kant van laaggeletterdheid.

Keukentafelgesprek

- Betere communicatie vanuit de Sociaal Wijkteams.
- Open communicatie met de vraagsteller, de route en de mogelijkheden uitleggen.
- Luisteren naar de juiste signalen.
- Begrijpelijke, tijdige, betrouwbare en complete informatie vooraf geven.
- Inzetten op deskundigheid van gespreksvoerders (kennis, omgaan met emoties, open mind).
- Transparantie over proces en procedure na intake.

- Organiseren van een eenvoudige manier om van een dossier voor de gemeente een verslag voor de cliënt te maken.

- Inhoud leidend laten zijn en niet de vorm en de regels: maatwerk.

Personeel

- Geschoolde ervaringsdeskundigen een dienstverband aanbieden in het toegangsapparaat van de Wmo.

- Verbetering kan al ontstaan door het Wmo-veld / zorgveld aantrekkelijker te maken om in te werken.

- De vrijwilligers beter ondersteunen door wijkverpleegkundigen en orthopedagogen tot de voegen aan de Sociaal Wijkteams.
- De vrijwilligers van de Stips meer begeleiding bieden (ondersteuning door werkbegeleiders). Door drukte bij de Stips komen zij daar nu niet / nauwelijks aan toe (3x). Daarnaast kunnen de vrijwilligers met extra uren werkbegeleiding getraind / gecoacht worden bij complexe vragen (complex gedrag / complexe inhoud) die steeds meer binnen komen bij de Stips.
- De vrijwilligers van de Stips een leerwerktraject aanbieden zodat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen en waar mogelijk naar werk kunnen uitstromen (2x). Zo'n leerwerktraject kan ook voorkomen dat vrijwilligers vertrekken, omdat ze te weinig begeleiding krijgen.
- Niet alles door vrijwilligers laten oplossen
- Vrijwilligers een vergoeding verstrekken voor de diensten die zij leveren.

Financiën

- Meer middelen voor de Sociaal Wijkteams en de Stips (2x).
- Meer financiën voor de werkbegeleiding bij de Stips.
- Meer middelen om de Stips toekomstbestendig te maken.
- Niet alles een geldkwestie laten zijn.

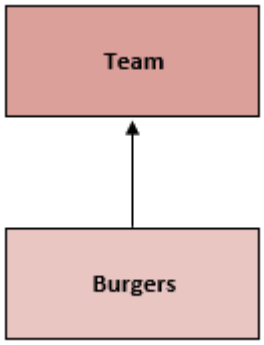
BIJLAGE 9: ORGANISATIEVORMEN WIJKTEAMS

'Integraal werken in de Wijk' is een landelijk programma waarin Movisie, het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, het Nederlands Jeugdinstituut, Vilans en de Werkplaatsen Sociaal Domein de krachten bundelen om samen met professionals en beleidsmakers kennis en expertise over integraal werken te ontwikkelen en toegankelijk te maken. In hun rapport 'Organisatievormen en positionering van (wijk)teams – Overwegingen en ervaringen van gemeenten in beeld' uit 2017 hebben zij wijkteams op twee manieren gecategoriseerd: naar organisatieniveau en naar positionering. In deze bijlage zijn de verschillende organisatievormen weergegeven die in dit rapport worden gepresenteerd. De tekst is letterlijk overgenomen uit het rapport.

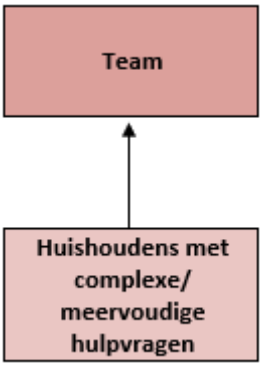
CATEGORISATIE OP ORGANISATIENIVEAU

De keuze voor een organisatie- of inrichtingsvorm baseert de gemeente op de breedte en de intensiteit van de vragen waarop de teams in de gemeente zich richten. Teams kunnen de problematiek in de wijk of buurt heel breed benaderen, en alle hulpvragen van alle inwoners verwelkomen, maar bijvoorbeeld ook kiezen alleen complexe hulpvragen of alleen vragen van specifieke doelgroepen. Grofweg zijn er vier modellen te onderscheiden: model A1, A2, B, C. Model A is een breed integraal team, dat zoveel mogelijk hulpvragen, ook specialistische, oppakt. Zo nodig vliegt het team kennis van specialisten van buiten in. De doelgroep omvat iedereen van 0 tot 100 jaar. Binnen dit model zijn twee varianten denkbaar:

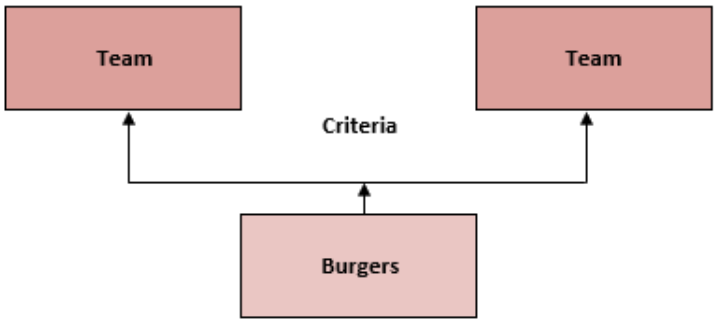
Model A1 voor alle hulpvragen van enkelvoudige tot meervoudige problematiek.



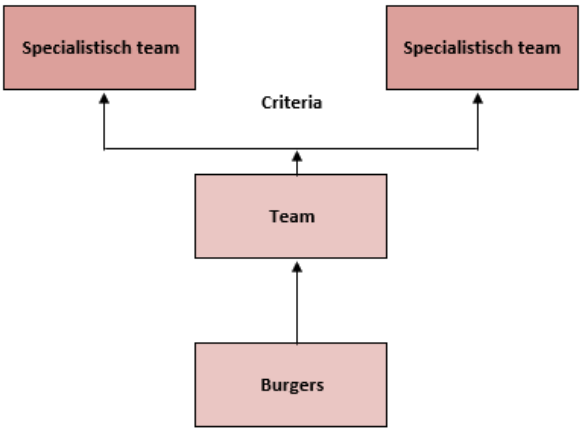
Model A2 uitsluitend voor complexe of meervoudige hulpvragen.



Model B zijn domein- of doelgroep-specifieke teams. Meerdere teams functioneren naast elkaar op afgebakende domeinen of voor specifieke doelgroepen. Heldere werkafspraken voorkomen overlap. Soms werken de teams als voorpost.



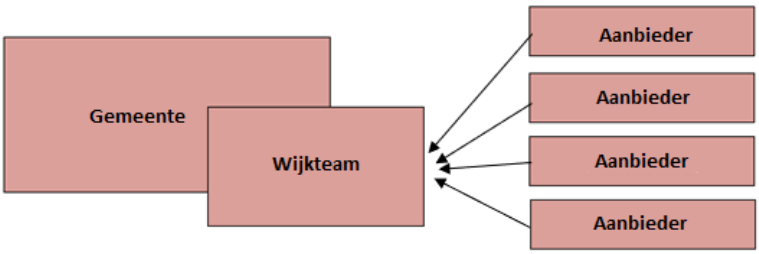
Model C is een generalistisch team dat functioneert als voorpost voor de daarachterliggende, meer gespecialiseerde teams. Het generalistische team kan verwijzen naar een van de specialistische teams. Er zijn meerdere teams, maar voor de burger is er maar één toegang.



CATEGORISATIE OP BASIS VAN POSITIONERING

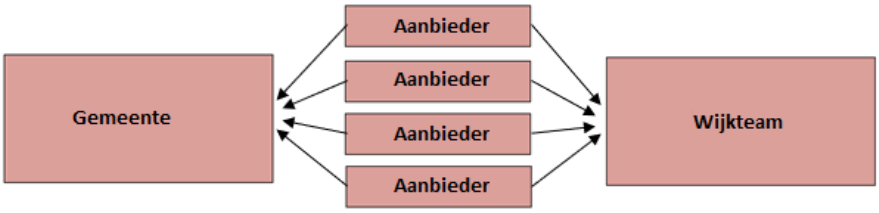
De tweede manier om (wijk)teams te categoriseren is op basis van hun positionering. Grofweg zijn er daarbij vier modellen te onderscheiden.

In **Model 1** neemt de gemeente het (wijk)team in eigen beheer. Het team is dan gepositioneerd binnen de gemeente.

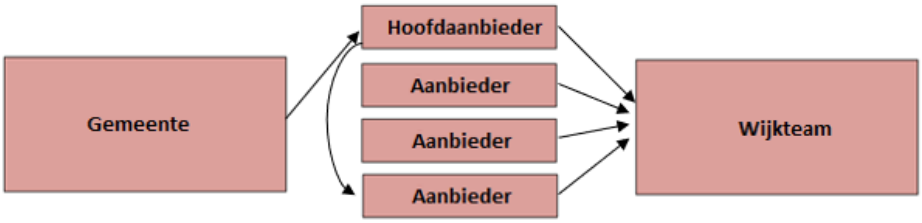


De gemeente kan het (wijk)team ook uitbesteden aan een of meer aanbieders of een speciaal opgerichte rechtspersoon. In dat geval zijn er drie varianten mogelijk: model 2, 3 of 4.

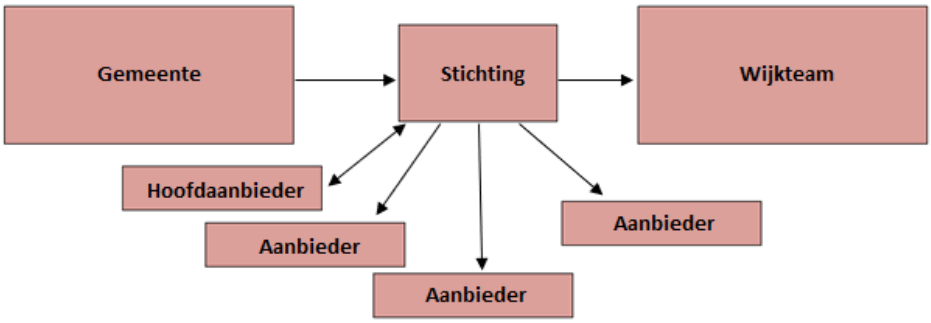
Model 2 is een samenwerking tussen de verschillende aanbieders. Er is dan een subsidie- of inkooprelatie tussen de gemeente en aanbieders met rechten en plichten.



In **Model 3** geeft de gemeente één hoofdaanbieder de opdracht een multidisciplinair (wijk)team op te zetten en daarbij andere aanbieders te betrekken.



In **Model 4** ten slotte richt de gemeente een rechtspersoon op. Deze rechtspersoon heeft als taak om een multidisciplinair team op te zetten, te coördineren en aan te sturen.
Bron: Organisatievormen en positionering van (wijk)teams. *Overwegingen en ervaringen van gemeenten in beeld.* Integraal werken in de wijk. 2017.



BIJLAGE 10: VERKLARING VAN GEBRUIKTE AFKORTINGEN

In deze bijlage is een verklaring opgenomen van de afkoringen die in het rapport zijn gebruikt.

Adviescommissie JMG-beleid	Adviescommissie Jeugd-, Maatschappelijke Opvang- en Gehandicaptenbeleid
Adviescommissie LHBT-beleid	Adviescommissie Lesbische, Homoseksuele, Biseksuele en Transgender personen
BP	Burgerpeiling
CEO	Cliëntervaringsonderzoek
HH	Huishoudelijke Hulp
NAW	Naam, Adres, Woonplaats
pgb	persoonsgebonden budget
SCP	Sociaal en Cultureel Planbureau
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
SWT	Sociaal Wijkteam
TCA	Team Centrale Aanmelding (onderdeel van Sterker Sociaal Werk)
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
ZvwW	Zorgverzekeringswet