

Rekenkamer Nijmegen

De Rekenkamer neemt een onafhankelijke positie
in binnen de gemeente Nijmegen



Nijmegen



NAZORGONDERZOEK 2020: BRIEF MET BIJLAGEN

Toegang tot de Wmo

Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief

Februari 2021

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 nazorgonderzoek 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

Brief aan de gemeenteraad

Vervolgvel:

Aanpak nazorgonderzoek 2020	1
Bevindingen uit nazorgonderzoek 2020	3
Proces dat cliënten doorlopen	3
Cijfers van melding tot en met geleverde zorg	4
Informatie op de gemeentelijke website	6
Conclusies	8
Aanbevelingen	10

Reactie college	13
------------------------	----

Nawoord Rekenkamer	18
---------------------------	----

Bijlagen bij de brief aan de gemeenteraad:

Bijlage 1	Aanpak nazorgonderzoek Toegang tot de Wmo 2020
Bijlage 2	Bevindingen uit interviews en analyse verslagen keukentafelgesprekken
Bijlage 3	Rapport naar aanleiding van dossiercontrole Sterker 2019, dd. 6 april 2020
Bijlage 4	Geactualiseerde cijfers proces van aanmelding tot en met geleverde zorg
Bijlage 5	Beschikbaarheid, vindbaarheid en duidelijkheid informatie op website
Bijlage 6	Initiatief raadsvoorstel rekenkamerrapport 'Toegang tot de Wmo'

Gemeenteraad van de gemeente Nijmegen

In afschrift: fracties, college

Datum 23 februari 2021
Betreft Nazorgonderzoek Toegang tot de Wmo 2020

Geachte leden van de gemeenteraad,

In december 2019 heeft de rekenkamer de bevindingen, conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek [Toegang tot de Wmo](#) aan de raad gerapporteerd. De raad heeft alle aanbevelingen uit het rekenkamerrapport overgenomen (raadsbesluit 4 maart 2020).¹

Het rekenkameronderzoek naar de toegang tot de Wmo was een onderzoek vanuit cliëntperspectief. Onderzocht is of cliënten de behandeling krijgen die ze zouden moeten krijgen op grond van de wet en het gemeentelijk beleid. Uit het onderzoek bleek onder meer dat zich in het proces rond de (hulp)vraag van cliënten een aantal knelpunten voordoet (conclusie 2) en dat de gemeente bij het sturen op het Wmo-proces op onderdelen onvoldoende aandacht heeft voor het cliëntperspectief (conclusie 3). Na overleg met de auditcommissie heeft de rekenkamer besloten de komende jaren nazorgonderzoek te doen naar verbeteringen die naar aanleiding van het raadsbesluit zijn en worden doorgevoerd. Doel van dit nazorgonderzoek is om de raad inzicht te geven in de voortgang van het verbetertraject en hem waar nodig aanbevelingen te geven.

Aanpak nazorgonderzoek 2020

Dit nazorgonderzoek 2020 richt zich op het verkrijgen van inzicht in de verbeteringen in de informatievoorziening aan inwoners en de gemeenteraad en bestaat uit de volgende onderdelen:

¹ Het raadsvoorstel is opgenomen in bijlage 6 bij deze brief en op de [webpagina](#) betreffende het rekenkameronderzoek naar de toegang tot de Wmo. Op de webpagina staat ook het woordelijk verslag van de behandeling van het rekenkamerrapport 2019 in de Gespreksronde van de Politieke Avond van 12 februari 2020.

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

BM60/02/E21.000440

1. Interviewen cliënten over het verloop van het proces van melding tot en met (afwijzing van) het leveren van hulp;
2. Analyseren verslagen van keukentafelgesprekken van deze cliënten;
3. Bestuderen rapportage ‘Dossiercontrole 2019’ van Sterker;

Door het interviewen van cliënten en het analyseren van de verslagen van hun keukentafelgesprekken hebben wij inzicht vergaard in het proces dat cliënten doorlopen. Wij hebben deze afgezet tegen de verbeterpunten die volgden uit ons onderzoek 2019 en die naar aanleiding van de dossiercontrole 2019 door Sterker.

4. Actualiseren van cijfers rond het proces van melding tot en met het leveren van hulp; Wij hebben de cijfers uit [bijlage 5](#) van het rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo uit 2019 geactualiseerd tot en met het derde kwartaal 2020.

5. Onderzoeken van beschikbaarheid, vindbaarheid en duidelijkheid van informatie die van belang is voor de toegang tot de Wmo op de website van de gemeente Nijmegen. Wij hebben de website in zijn algemeenheid doorlopen op de beschikbaarheid, vindbaarheid en helderheid van informatie, maar ook aan de hand van een aantal zoektermen.

Een uitgebreidere toelichting op de aanpak van dit nazorgonderzoek is opgenomen in bijlage 1.

Wij hebben de gegevensverzameling voor dit nazorgonderzoek in de tweede week van november 2020 afgerond. Vervolgens hebben wij de gegevens geanalyseerd en verwerkt in voorliggende brief en bijlagen. Wij hebben deze vastgesteld in de vergadering van de rekenkamer van 11 december 2020. In verband met het kerstreces hebben wij ervoor gekozen het college in het kader van hoor- en wederhoor in de periode van 6 januari tot en met 4 februari 2021 in de gelegenheid te stellen te reageren op de conclusies en aanbevelingen uit dit nazorgonderzoek. De reactie van het college hebben wij integraal opgenomen in de rapportage en voorzien van een nawoord van onze kant.

Bij de uitvoering van dit nazorgonderzoek zijn wij net als in 2019 ondersteund door onderzoekers van ZorgfocuZ uit Groningen.²

² Voor de volledigheid merken wij op dat deels dezelfde onderzoekers van ZorgfocuZ in 2020 in opdracht van de gemeente Nijmegen ook de dataverzameling (schriftelijke en online enquête) voor het Cliëntervaringsonderzoek 2020 (over het jaar 2019) hebben uitgevoerd. Wij hebben besproken of dit de onafhankelijkheid van de onderzoekers, en daarmee onze onafhankelijke rol, in de weg staat. Wij hebben geconcludeerd dat dit niet het geval is, omdat het Cliëntervaringsonderzoek wordt uitgevoerd volgens een landelijk vastgestelde aanpak én de verzamelde data ook door medewerkers van de gemeente zelf zijn geanalyseerd en verwerkt in een rapport.

Bevindingen uit nazorgonderzoek 2020

Naar aanleiding van het *rekenkameronderzoek 2019* naar de toegang tot de Wmo hebben wij inhoudelijke oordelen gegeven naar aanleiding van onze bevindingen. In dit *nazorgonderzoek* doen wij dat niet, wij beperken ons hier tot een oordeel over de invulling van het verbetertraject voor de onderdelen die wij onderzocht hebben en de daarmee bereikte resultaten.

In deze brief presenteren wij onze bevindingen op hoofdlijnen, trekken wij conclusies en doen wij aanbevelingen. In de bijlagen zijn de opzet van het onderzoek, achtergrondinformatie en meer gedetailleerde bevindingen opgenomen.

- Bijlage 1: Aanpak nazorgonderzoek Toegang tot de Wmo 2020
- Bijlage 2: Bevindingen uit interviews en analyse verslagen keukentafelgesprekken
- Bijlage 3: Rapport naar aanleiding van dossiercontrole Sterker 2019, dd. 6 april 2020
- Bijlage 4: Geactualiseerde cijfers proces van aanmelding tot en met geleverde zorg
- Bijlage 5: Beschikbaarheid, vindbaarheid en duidelijkheid informatie op website
- Bijlage 6: Initiatief raadsvoorstel Rekenkamerrapport 'Toegang tot de Wmo'

Plan van Aanpak verbetertraject

Voordat wij ingaan op de bevindingen uit dit nazorgonderzoek merken wij het volgende op. Een van de opdrachten van de raad aan het college naar aanleiding van het rekenkamerrapport 2019 was, om in een Plan van Aanpak aan te geven hoe het de sturing op de uitvoering van de toegang tot de Wmo gaat versterken, conform de aanbevelingen 2 (knelpunten proces hulpvraag) en 3 (cliëntperspectief) uit het rapport. Onderdeel van die opdracht was ook dat de gemeenteraad twee keer per jaar door het college geïnformeerd wilde worden over de gezette stappen. Naar aanleiding van de discussie in de Gespreksronde over het aantal keren dat per jaar de gemeenteraad geïnformeerd zou moeten worden over de voortgang, zei de portefeuillehouder: ' (...). Dus ik zou u willen vragen: laten we het dan houden op twee keer per jaar een rapportage sturen over de stand van zaken en niet het plan van aanpak nog weer hoe we bezig zijn met de aanbevelingen van dit rapport, want de aanbevelingen van dit rapport zijn allemaal onderschrijvend aan de route die we zijn ingegaan'. De raad heeft het raadsvoorstel op 4 maart 2020 echter ongewijzigd vastgesteld. Op het moment dat wij deze brief aan de raad stuurden, had het college het Plan van Aanpak niet aan de raad aangeboden. Wel stuurde het college één brief met voortgangsinformatie.³ Wij stellen ook vast dat de raad tot nu toe geen (zichtbare) navraag heeft gedaan naar het Plan van Aanpak en de tweede voortgangsbrief.

Proces dat cliënten doorlopen

Met het interviewen van cliënten en het analyseren van de onderzoeksverslagen (waar het verslag van het keukentafelgesprek onderdeel van uit maakt) hebben wij in dit nazorgonderzoek inzicht vergaard in het proces dat cliënten doorlopen. De uitkomsten

³ Informatiebrief 'Voortgang aanbevelingen rekenkamer Toegang tot de Wmo' dd. 31 maart 2020. Deze [brief](#) hebben wij opgenomen op de webpagina betreffende het rekenkameronderzoek Toegang tot de Wmo.

komen voor een belangrijk deel overeen met die uit ons onderzoek uit 2019 en de dossiercontrole 2019 door Sterker⁴. Uit dit nazorgonderzoek blijkt het volgende:

- Cliënten zijn tevreden over het contact met het Sociaal Wijkteam en TCA bij het melden van hun (hulp)vraag. Zij geven aan de toegang als laagdrempelig te ervaren en noemen medewerkers onder andere vriendelijk, deskundig en behulpzaam.
- Cliënten zijn voorafgaand aan het keukentafelgesprek niet altijd geïnformeerd over het verloop van het proces en hun rechten en plichten. Dit komt doordat:
 - niet alle cliënten bij de ontvangstbevestiging van hun melding de folder met informatie over het verloop van het proces en hun rechten en plichten ontvangen;
 - cliënten ook bij de uitnodiging voor het keukentafelgesprek niet altijd geïnformeerd zijn over de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, het (belang van het) laten aansluiten van een mantelzorger bij het gesprek of de mogelijkheid voor het indienen van een persoonlijk plan. In het rapport ‘Dossiercontrole 2019’ door Sterker was juist die mondelinge toelichting als verbeterpunt genoemd, ‘omdat niet verondersteld moet worden dat het voor alle cliënten haalbaar is [de informatie uit de folder] te begrijpen of (...) te overzien’
- Cliënten hebben niet altijd een uitnodiging voor het keukentafelgesprek ontvangen. Dit is anders dan in ons onderzoek 2019. Toen ontving de helft van de cliënten een schriftelijke uitnodiging, de andere helft een telefonische. In dit nazorgonderzoek was het zo dat op het moment dat de consulent contact met de cliënt opnam, direct het – telefonische – keukentafelgesprek werd gevoerd. Dat de keukentafelgesprekken telefonisch werden gevoerd, was het gevolg van de corona-maatregelen.
- Cliënten zijn positief over de bejegening van de consulenten;
- Cliënten hebben er begrip voor dat de keukentafelgesprekken in tijden van corona telefonisch plaatsvinden;
- Niet van alle keukentafelgesprekken is een verslag gemaakt;
- Voor de onderzoeksverslagen zijn verschillende formats gebruikt;
- Niet alle onderzoeksverslagen zijn volledig;
- Niet alle cliënten hebben het onderzoeksverslag ontvangen;
- Geen van de cliënten heeft een aanvraagformulier ontvangen, laat staan ondertekend. Dit is anders dan in ons onderzoek uit 2019. Toen hebben de meeste cliënten na afloop van het keukentafelgesprek een ingevuld aanvraagformulier ondertekend. Omdat de keukentafelgesprekken in 2020 telefonisch plaatsvonden was dit niet mogelijk. De cliënten is daarop echter geen aanvraagformulier toegestuurd.

Cijfers van melding tot en met geleverde zorg

Onderdeel van het rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo 2019 was een bijlage met cijfers⁵ betreffende de stappen die een cliënt doorloopt van aanmelding tot en met geleverde zorg. De meeste van de gepresenteerde cijfers waren afkomstig uit

⁴ Het rekenkameronderzoek 2019 had betrekking op trajecten uit 2018 en de eerste helft 2019, de dossiercontrole door Sterker had betrekking op trajecten uit heel 2019.

⁵ Het betreft bijlage 5 uit het [Bijlagenboek](#) bij het rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo 2019.

cijferrapportages van Sterker. Daarnaast presenteerden wij cijfers uit het Cliëntervaringsonderzoek 2019 en uit het gemeentelijke registratiesysteem.

Voor wat betreft de informatievoorziening heeft de raad in het initiatiefraadsvoorstel een aantal concrete wensen geuit. In de brief 'Voortgang aanbevelingen rekenkamer Toegang tot de Wmo' dd. 31 maart 2020, heeft het college rond de informatievoorziening aan de raad aangekondigd de kwartaalrapportages die worden opgesteld door Sterker aan de raad te sturen; evenals de rapportage naar aanleiding van de jaarlijkse dossiercontrole door Sterker. Op de concrete wensen van de raad uit het initiatiefraadsvoorstel gaat het college in die Voortgangsbrief niet in.

In het kader van dit nazorgonderzoek hebben wij de cijfers van melding tot en met geleverde zorg aangevuld tot en met het derde kwartaal 2020. Voor de cijfers uit het Cliëntervaringsonderzoek 2020⁶ hebben wij de resultaten in Nijmegen naast die van andere gemeenten gezet. Deze cijfers zijn opgenomen in bijlage 4 bij deze brief.

De cijfers in bijlage 4 zijn niet allemaal nieuw voor de raad. In de loop van 2020 presenteerde het college drie voortgangsrapportages over het sociaal domein aan de raad.⁷ In het kader van dit nazorgonderzoek zijn wij nagegaan welke *cijfers* met betrekking tot het proces van melding tot en met (afwijzing van) hulp hierin zijn opgenomen. Het ging om:

- Ontwikkeling aantal aanmeldingen (cijfers van 2016 tot en met 2^e kwartaal 2020)
- Gemiddelde wachttijden tussen melding en keukentafelgesprek per Sociaal Wijkteam (cijfers over 3^e en 4^e kwartaal 2019 en 1^e en 2^e kwartaal 2020)
- Gemiddelde wachttijden tussen melding en keukentafelgesprek per werksoort (Wmo-nieuw, Wmo-klassiek en Jeugd) (cijfers voor 1^e en 2^e kwartaal 2020).

Daarnaast presenteerde het college in die voortgangsrapportages enkele cijfers die niet (zo specifiek) in onze rapportages zijn opgenomen:

- Aantal unieke cliënten begeleiding Wmo (cijfers over 2018, 2019 en 1^e en 2^e kwartaal 2020);
- Maandelijks ontwikkeling aantal unieke cliënten in proefgebieden brede basisteams (cijfers over 2019 en 1^e en 2^e kwartaal 2020);
- Ontwikkeling cliënten huishoudelijke hulp en taxivervoer 2018 – 2019.

Op het moment dat de rekenkamer de rapportage naar aanleiding van dit nazorgonderzoek aan de raad stuurde, had de raad geen van de kwartaalrapportages

⁶ Het Cliëntervaringsonderzoek 2020 betreft de cijfers over 2019 en is op 24 november 2020 door het college aan de raad aangeboden.

⁷ Het gaat om de volgende voortgangsrapportages:

- Voortgangsrapportage Interventieplan Sociale Stad 4^e kwartaal 2019 (14 april 2020 aangeboden aan de raad);
- Voortgangsrapportage Interventieplan Sociale Stad 1^e en 2^e kwartaal 2020 (8 september 2020 aangeboden aan de raad);
- Tussentijds verslag tijdelijke maatregelen wachttijden Wmo en Jeugdwet (8 september 2020 aangeboden aan de raad).

ontvangen die door Sterker worden opgesteld. Hoewel diverse fracties het bij de behandeling van het rekenkamerrapport 2019 belangrijk hebben genoemd (een of enkele keren per jaar, daarover verschilden de fracties van mening) voortgangsinformatie te ontvangen, is door de raad tot op heden geen (zichtbare) navraag gedaan naar de door het college toegezegde kwartaalcijfers en rapportage dossieronderzoek van Sterker. Mogelijk speelt hierbij een rol dat deze toezeggingen niet zijn opgenomen in het overzicht met toezeggingen. Navraag naar het ontbreken van deze toezegging in het overzicht, leverde op dat toezegging over zaken die één of meerdere keren per jaar moeten plaatsvinden (zoals voortgangsrapportages) niet worden opgenomen in het overzicht met toezeggingen. Wel heeft de raad bij de behandeling van het raadsvoorstel Brede Basis Teams Volwassenen meer in zijn algemeenheid aandacht gevraagd voor monitoring, zodat de raad zo nodig tijdig kan (bij)sturen⁸.

Ook had het college op het moment dat de rekenkamer de rapportage naar aanleiding van dit nazorgonderzoek aan de raad stuurde, niet aan de raad gerapporteerd over de specifieke ontwikkelingen waar de raad om had gevraagd, te weten:

- de redenen voor beëindiging van een indicatie;
- de wijze waarop de overgang van jeugd naar volwassenen (18-23 jaar) verloopt;
- informatie over de aard en het aantal ingediende klachten bij de Sociaal Wijkteams (brede basisteams), de Stips en de gemeente en de afhandeling daarvan (gegrond versus ongegrond);
- uitschieters en de duur van wachttijden naast de gemiddelde wachttijd.

Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat ambtelijk geen invulling is gegeven aan de medio dit jaar gemaakte werkafspraken voor het nakomen van toezeggingen en uitvoering van raadsbesluiten naar aanleiding van rekenkamerrapporten.⁹ Het daarin genoemde 'totaaloverzicht van toezeggingen en raadsbesluiten' met daaraan gekoppeld verantwoordelijke afdelingshoofden en een planning is niet opgesteld. Hierop is ook niet gemonitord. Overigens heeft de raad ook geen navraag gedaan naar het uitblijven van de cijfers waar hij in het raadsvoorstel specifiek om gevraagd had.

Informatie op de gemeentelijke website

Naar aanleiding van de geconstateerde tekortkomingen was één van de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo (2019) de informatie op de gemeentelijke website te verbeteren. Met het vaststellen van het initiatiefraadsvoorstel Rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo op 4 maart 2020, heeft de raad deze aanbeveling overgenomen.

⁸ De raad deed dit met de [motie 'Niet meten is niet weten'](#) in de Besluitronde van de Politieke Avond op 8 juli 2020.

⁹ Op 8 juli 2020 heeft het Gemeentelijk Managementteam de 'Werkwijze samenwerking rekenkamer Nijmegen en ambtelijke organisatie' vastgesteld. Deze werkafspraken zijn toegevoegd aan de Notitie Werkwijze Rekenkamer en zijn opgenomen op de [webpagina's van de Rekenkamer](#). In hoofdstuk 4 zijn specifieke afspraken vastgelegd over het nakomen van toezeggingen en uitvoering van raadsbesluiten naar aanleiding van rekenkamerrapporten.

In de toelichting op de beslispunten stond hierover: 'De klankbordgroep vindt het vanuit het door de Rekenkamer genoemde cliëntperspectief belangrijk dat het college toeziet op het verbeteren en toegankelijk maken van de informatie en communicatie. Dat geldt voor zowel de gemeentelijke website, als voor de website van de Sociaal Wijkteams (en de brede basisteams) en brieven en folders die cliënten ontvangen'.

Ook in de Gespreksronde waarin het rekenkamerrapport werd behandeld, is vanuit de raad het belang van goede informatie op de website onderstreept. Daarbij werd aangegeven daarmee niet te wachten tot de Brede Basis Teams van start gaan. De portefeuillehouder was het daarmee eens. In bijlage 5 bij deze brief hebben wij de wensen van de raad en toezeggingen van het college uitgebreider geciteerd.

In het kader van dit nazorgonderzoek hebben wij onderzocht welke informatie die van belang is voor de toegang tot de Wmo op de gemeentelijke website te vinden is, en in hoeverre sprake is van een verbetering ten opzichte van vorig jaar. Wij hebben dit gedaan door:

- de website in het algemeen door te lopen op informatie die van belang is voor de toegang tot de Wmo;
- op twee momenten¹⁰ te zoeken naar informatie aan de hand van diverse zoektermen;
- de volledigheid en duidelijkheid van de gevonden informatie te beoordelen.

Uitgangspunt daarbij zijn de volgende algemene normen voor behoorlijk overheidshandelen die wij ook hanteerden in het rapport Toegang tot de Wmo 2019:

- het is voor de cliënt duidelijk waar hij zich moet melden met een hulpvraag;
- na aanmelding is voor de cliënt helder wat er gaat gebeuren.

De resultaten zijn gedetailleerd beschreven in bijlage 5 bij deze brief.

Uit dit nazorgonderzoek is gebleken dat de website niet gewijzigd is ten opzichte van vorig jaar.¹¹ Nog steeds wordt enkel benoemd dat inwoners een gesprek met het Sociaal Wijkteam kunnen aanvragen indien zij zorg of hulp nodig hebben. Belangrijke informatie rond de toegang tot de Wmo die ontbreekt, is:

- Een algemene toelichting op de Wmo, Sociaal Wijkteams en Stips;
- Een overzicht van (veel gestelde) hulpvragen en voorzieningen;
- Hoe en waar een hulpvraag gemeld kan worden;
- Hoe het proces verloopt nadat een hulpvraag is gemeld;
- Hoe er om wordt gegaan met de privacy van een cliënt;
- Hoe een cliënt zich kan voorbereiden op een keukentafelgesprek;
- Dat de mantelzorger van de cliënt bij het keukentafelgesprek aanwezig mag zijn;
- Dat een cliënt gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner;
- Dat een cliënt het recht heeft op het indienen van een persoonlijk plan;
- Dat een cliënt een verslag krijgt van het keukentafelgesprek;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij ontevreden is of klachten heeft;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij het niet eens is met een genomen beslissing.

¹⁰ Wij hebben de website op 12 juni en 29 september 2020 doorzocht met een reeks zoektermen; deze zijn – samen met de zoekresultaten – opgenomen in bijlage 5.

¹¹ Ook op het moment van verzending van deze brief aan het college voor hoor- en wederhoor was dat nog niet het geval.

Een deel van deze informatie is overigens wel opgenomen in de informatiefolder van Sterker en op de website van Sterker. Die informatiefolder wordt echter niet altijd aan cliënten toegestuurd en op de website van Sterker is die folder niet eenvoudig te vinden.

Conclusies

De rekenkamer trekt op basis van dit nazorgonderzoek drie conclusies over invulling van het verbetertraject en de daarmee gerealiseerde verbetering van de informatievoorziening aan inwoners en de gemeenteraad:

1. De informatievoorziening aan inwoners is onvoldoende verbeterd;
2. De informatievoorziening aan de raad voldoet niet aan het raadsbesluit en de toezeggingen door het college;
3. Het verbetertraject vraagt meer sturing door het college en een steviger invulling van de controlerende rol door de raad.

Hierna geven wij een toelichting op deze conclusies.

Conclusie 1: de informatievoorziening aan inwoners is onvoldoende verbeterd

Inwoners dienen voorafgaand aan en tijdens het proces dat zij met hun hulpvraag doorlopen goed geïnformeerd te worden over het proces dat ze gaan doorlopen en hun rechten en plichten tijdens dit proces. De coronacrisis heeft gevolgen gehad voor dat proces. Zo hebben veel gesprekken telefonisch moeten plaatsvinden. Het is positief te waarderen dat, ondanks de beperkingen, de gesprekken plaats hebben kunnen vinden. Het telefonisch voeren van gesprekken heeft echter ook gevolgen voor onder andere de uitnodiging voor het keukentafelgesprek (vindt bij telefonische keukentafelgesprekken niet altijd plaats) en de mogelijkheid om iemand bij het gesprek aan te laten sluiten. Zolang de corona-maatregelen het voeren van fysieke gesprekken beperkt, is het des te belangrijker dat cliënten goed worden geïnformeerd over het verloop van het proces en hun rechten en plichten én dat na het gesprek een volledig verslag van het gesprek wordt gedeeld met de cliënt. Uit dit nazorgonderzoek blijkt echter dat de informatievoorziening aan cliënten in de verschillende fasen van hun hulpvraag nog steeds onvoldoende is:

- De informatie op www.nijmegen.nl is niet aangepast na het uitkomen van het rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo 2019. Vanaf de website van de gemeente wordt weliswaar verwezen naar de website van Sterker, maar die link is moeilijk te vinden. Hoewel de website van Sterker verbeterd is, ontbreekt hier ook nog veel informatie. Voor inwoners betekent dit dat nog steeds moeilijk is te achterhalen dat de Sociaal Wijkteams bestaan, wat zij doen, met welke hulpvragen een inwoner bij een Sociaal Wijkteam terecht kan en wat de rechten en plichten van een inwoner zijn.
- De **informatiefolder** met een toelichting op het verloop van het proces en de rechten en plichten van cliënten is in het najaar van 2019 verbeterd, maar niet alle cliënten ontvangen die folder. Ook wordt de informatie uit de folder over de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner en het indienen van een eigen plan niet met alle cliënten mondeling gedeeld. Dit was in het rapport dossiercontrole Sterker 2019 juist een verbeterpunt genoemd, omdat niet verondersteld mag worden dat deze informatie voor alle cliënten te begrijpen of te overzien is. Effect van het niet toesturen van de folder en/of mondeling informeren van cliënten is, dat cliënten zich niet goed kunnen voorbereiden op het keukentafelgesprek, niet weten dat ze iemand mogen laten aansluiten bij het gesprek

(bijvoorbeeld de mantelzorger) of dat ze zich kunnen laten ondersteunen door een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit effect is in 2020 nog eens versterkt doordat als gevolg van de corona-maatregelen veel keukentafelgesprekken telefonisch hebben plaatsgevonden.

- De geconstateerde knelpunten rond de **onderzoeksverslagen** uit het rekenkameronderzoek 2019 en de dossiercontrole Sterker 2019 zijn nog niet opgelost. Zo wordt nog steeds niet van elk keukentafelgesprek een verslag gemaakt. Verder wordt weer gebruik gemaakt van verschillende formats en worden formats nog steeds niet altijd volledig ingevuld. Hierdoor ontvangen niet alle cliënten een verslag en niet alle cliënten die een verslag ontvangen, ontvangen een volledig verslag. De consequentie hiervan is dat de cliënt niet kan teruglezen wat er besproken is en daar niet op kan reageren. Voor de cliënt is het van belang de gemaakte afspraken zwart op wit te hebben, voor zich zelf, maar ook om de mogelijkheid te hebben om iemand in zijn omgeving te laten lezen wat er besproken is. 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.

Conclusie 2: De informatievoorziening aan de raad voldoet niet aan het besluit van de raad en de toezeggingen door het college

In 2020 heeft de gemeenteraad voor wat betreft het verloop van het proces van melding tot (afwijzing van) zorg, enkele cijfers van het college ontvangen. Deze cijfers hadden betrekking op het 4^e kwartaal van 2019 en de eerste twee kwartalen van 2020. Op 24 november 2020 ontving de raad het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020, met daarin de cijfers over 2019.

Afgezet tegen de door de rekenkamer in 2019 gepresenteerde cijfers, het raadsbesluit naar aanleiding van het rekenkamerrapport en de toezegging van het college in de brief dd. 31 maart 2020, had de raad meer informatie vanuit het college mogen verwachten. Zo zijn de door het college toegezegde kwartaalrapportages van Sterker niet met de raad gedeeld. Datzelfde geldt voor het rapport dossiercontrole Sterker 2019. Ook rapporteerde het college niet aan de raad over de specifieke zaken waar hij in het raadsvoorstel om gevraagd had. Het effect hiervan is dat de raad onvoldoende (actueel) zicht heeft op de stand van zaken en ontwikkelingen rond het verloop van het proces van melding tot (afwijzing van) zorg.

Conclusie 3: Het verbetertraject vraagt meer sturing door het college en een steviger invulling van de controlerende rol door de raad

In dit nazorgonderzoek heeft de rekenkamer de voortgang onderzocht van enkele onderdelen van het door de raad vastgestelde verbetertraject naar aanleiding van het rekenkameronderzoek Toegang tot de Wmo 2019. Voor deze onderdelen geldt dat er niet of nauwelijks invulling aan is gegeven is, danwel dat de verbeteringen nog niet het gewenste effect hebben. Het college geeft onvoldoende sturing aan het verbetertraject:

- Het door de raad gevraagde Plan van Aanpak met een uitwerking van het verbetertraject is door het college niet opgesteld. De portefeuillehouder heeft bij de behandeling van het raadsvoorstel aangegeven dit Plan van Aanpak niet nodig te

vinden. De raad besloot op 4 maart 2020 echter conform voorstel en daarmee dat hij dit Plan van Aanpak wil ontvangen.

- Aan het besluit van de raad om twee keer per jaar voortgangsinformatie te ontvangen over de gezette stappen inzake het verbetertraject heeft het college beperkt invulling gegeven. De raad heeft alleen op 31 maart 2020 een brief van het college ontvangen met daarin een toelichting op de stand van zaken en ontwikkelingen van een aantal aanbevelingen uit het rekenkamerrapport 2019.
- De toezeggingen die door het college zijn gedaan in de informatiebrief dd. 31 maart 2020 zijn niet vastgelegd in het overzicht toezeggingen. De reden hiervoor is dat toezeggingen die één of meerdere keren per jaar moeten plaatsvinden (zoals voortgangsrapportages) niet worden opgenomen in het overzicht met toezeggingen.
- Verder is ambtelijk geen invulling gegeven aan de medio dit jaar gemaakte werkafspraken voor het nakomen van toezeggingen en de uitvoering van raadsbesluiten naar aanleiding van rekenkamerrapporten. Het daarin genoemde 'totaaloverzicht van toezeggingen en raadsbesluiten' met daaraan gekoppeld verantwoordelijke afdelingshoofden en een planning is niet opgesteld. Hierop is ook niet gemonitord.

Behalve dat het college te weinig stuurt op het verbetertraject, geeft de raad in het verbetertraject te weinig invulling aan zijn controlerende rol. Zo heeft de raad het college niet (zichtbaar) aangesproken toen hij het Plan van Aanpak, de voortgangsinformatie over de gezette stappen en gevraagde en toegezegde cijfers niet ontving.

Aanbevelingen

Op basis van de conclusies uit dit nazorgonderzoek doen wij de volgende aanbevelingen aan de gemeenteraad:

Voor het verbeteren van de informatievoorziening aan inwoners:

1. Verzoek het college prioriteit te geven aan het op zo kort mogelijke termijn verbeteren van de informatievoorziening aan cliënten. Met het oog op het steeds kunnen waarborgen van de rechtszekerheid en gelijke behandeling van cliënten is dit van groot belang.
Concreet bevelen wij de raad hiertoe het volgende aan:
 - a. Geef het college nogmaals opdracht de informatie op de gemeentelijke website te verbeteren. Vorig jaar hebben wij verwezen naar de websites van de (uitvoerende organisaties in [Apeldoorn](#), [Enschede](#), [Groningen](#), [Haarlem](#), [Leeuwarden](#), [Utrecht](#) en [Tilburg](#)), die laten zien dat de informatievoorziening op de website veel duidelijker kan.
 - b. Vraag het college nogmaals afspraken te maken met Sterker (en de organisatie die de Brede Basisteams Volwassenen gaat uitvoeren) over het oplossen van de knelpunten in het proces dat cliënten doorlopen, over tenminste:
 - Het altijd toesturen van de informatiefolder aan de cliënt;
 - Het hanteren van één format voor het onderzoeksverslag;
 - Het altijd opstellen van een onderzoeksverslag;
 - Het altijd delen van het onderzoeksverslag met de cliënt;

- c. Vraag het college ook enkele keren per jaar steekproefsgewijs te (laten) controleren of dit gebeurt.

Voor het verbeteren van de informatievoorziening aan de raad:

2. Concretiseer de afspraken met het college over welke cijfers rond de toegang tot de Wmo de raad periodiek inzicht wil hebben. Op basis van het raadsbesluit naar aanleiding van het rekenkamerrapport 2019 en de toezeggingen naar aanleiding daarvan door het college gaat het op dit moment om:
 - Kwartaalrapportages Sterker;
 - Rapport dossiercontrole Sterker;
 - Wensen van de raad uit het raadsvoorstel:
 - de redenen voor beëindiging van een indicatie;
 - de wijze waarop de overgang van jeugd naar volwassenen (18-23 jaar) verloopt;
 - informatie over de aard en het aantal ingediende klachten bij de Sociaal Wijkteams (brede basisteams), de Stips en de gemeente en de afhandeling daarvan (gegrond versus ongegrond);
 - uitschieters en de duur van wachttijden naast de gemiddelde wachttijd.
 - relevante informatie uit de registratie van de Stips, gelijksoortig zoals opgenomen in bijlage 6 van het bijlagenboek van het Rekenkamerrapport¹².
3. Vraag bij deze cijfers ook steeds een analyse van het college en laat die zo veel mogelijk aansluiten bij de rapportagemomenten in het kader van de P&C-cyclus.
4. Ga het gesprek met het college aan over de (meest opvallende) ontwikkelingen in de cijfers die wij hebben gepresenteerd bijlage 4 bij deze brief. In onze ogen zou het in dat gesprek in elk geval moeten gaan over:
 - De blijvend lage score van de gemeente Nijmegen op de vraag 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' in het Cliëntervaringsonderzoek;
 - De afname van het aantal meldingen Wmo-nieuw (2019: 2.489 / 2020: 2.098);
 - De afname van het aantal cliënten dat wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (2018: 41% / 2019: 36%);
 - De ontwikkelingen rond de wachttijden tot het keukentafelgesprek, in het bijzonder:
 - De afname van het aantal cliënten Wmo-klassiek dat langer dan 6 weken moet wachten op het keukentafelgesprek (2019: 55% / 2020: 34%);
 - Het gelijk blijven van het aantal cliënten Wmo-nieuw dat langer dan 6 weken moet wachten op een keukentafelgesprek (2019: 53% / 2020: 53%);
 - De toename van het aantal cliënten dat langer dan 15 weken moet wachten op het keukentafelgesprek (Wmo-klassiek: 2019: 4% / 2020: 7% en Wmo-nieuw: 2019: 8% / 2020: 23%);

¹² Voor de volledigheid: bij de informatiebrief dd. 31 maart 2020 zijn de gegevens over de Stips aangevuld met die voor de 2^e helft van 2019.

- De situatie dat de belangrijkste reden dat de wachttijd voor cliënten oploopt tot boven 4 weken, nog steeds ‘wachttijd/werkdruk’ is (2018: 84% / 2019: 89% / 2020: 81%);
 - De toename van schriftelijke onderzoeken bij Wmo-nieuw herindicaties (2019: 13% / 2020: 31%);
 - De toename van het aantal aanmeldingen dat geannuleerd is (Wmo-klassiek: 2019: 1% / 2020: 6% en Wmo-nieuw: 2019: 2% / 2020: 7%);
 - De afname van het bieden van ondersteuning door het Sociaal Wijkteam (Wmo-klassiek: 2019: 23% / 2020: 18% en Wmo-nieuw: 2019: 14% / 2020: 11%);
5. Overweeg dit gesprek te voeren aan de hand van een vooraf door het college opgestelde analyse van die ontwikkelingen.

Voor het bewaken van de voortgang van het verbetertraject

Organiseer als raad de controle op de uitvoering van het raadsbesluit en toezeggingen die in dat kader zijn en worden gedaan door het college. Zorg daarbij voor een goede basis, zodat de raad zijn controlerende rol kan uitvoeren. De rekenkamer geeft daarvoor de volgende (combinatie van) mogelijkheden in overweging:

- Vraag het college alsnog een Plan van Aanpak op te stellen voor het oplossen van de knelpunten in het proces rond de hulpvraag van cliënten en het vergroten van de aandacht voor het cliëntperspectief in dat proces;
- Ontwikkel samen met het college – breder dan voor de toegang tot de Wmo - een werkwijze waarbij het nakomen van raadsbesluiten en toezeggingen gewaarborgd is¹³. Zorg er daarbij voor dat ook toezeggingen die periodiek om actie vragen hierin een plek krijgen.
- Gebruik de verantwoording over de uitvoering van de aanbevelingen, toezeggingen en het raadsbesluit¹⁴ om de voortgang van het verbetertraject te bewaken.

We volgen het vervolg van het verbetertraject met belangstelling en doen in 2021 opnieuw een nazorgonderzoek.

Met vriendelijke groet,

G. Backus
Voorzitter Rekenkamer Nijmegen

J. Smink
Secretaris Rekenkamer Nijmegen

¹³ Deze aanbeveling is niet alleen gebaseerd op dit nazorgonderzoek. Een van de rode draden uit het [rekenkamerrapport Frapper Toujours](#) naar aanleiding van 20 jaar rekenkameronderzoek was: ‘er wordt te weinig gecontroleerd op het nakomen van afspraken’.

¹⁴ In de ‘Werkwijze samenwerking rekenkamer Nijmegen en ambtelijke organisatie’ is onder meer vastgelegd dat het college vanaf de jaarstukken 2020 jaarlijks in de jaarstukken verantwoording aflegt over de uitvoering van de aanbevelingen, toezeggingen en het raadsbesluit naar aanleiding van rekenkamerrapporten. Met deze afspraak wordt ondervangen dat de rekenkamer vanaf haar jaarverslag 2020 niet meer in haar jaarverslag rapporteert over de voortgang van verbetertrajecten naar aanleiding van aanbevelingen uit en toezeggingen en raadsbesluiten naar aanleiding van rekenkamerrapporten.

REACTIE COLLEGE

De rekenkamer heeft het college in de periode van 6 januari tot 4 februari 2021 in de gelegenheid gesteld te reageren op de conclusies en aanbevelingen uit het nazorgonderzoek 2020 naar de toegang tot de Wmo. Op 2 februari 2021 ontvingen wij de volgende reactie:

Geachte heer Backus,

Van u ontvingen wij 6 januari jl. het rapport 'Nazorgonderzoek Toegang tot de Wmo 2020' voor een reactie.

Wij geven in deze brief een algemene reactie op uw onderzoek. We verwijzen u voor een inhoudelijk reactie op uw bevindingen naar de bijlage bij deze brief.

Voor ons staat de continuïteit van toeleiding naar de Wmo voorop in een context van een pandemie en een ingrijpende stelselherziening. Hieronder schetsen wij de invloed van deze context.

Context

U heeft uw onderzoek aangekondigd op 24 juni 2020, drie maanden na het begin van de COVID-19 pandemie en nog geen 4 maanden na het vaststellen van uw rapport 'Onderzoek naar de Toegang van de Wmo' op 4 maart van datzelfde jaar. In deze periode is ook gestart met de aanbesteding van de nieuwe opdracht voor de brede basisteams (BBT) jeugd en gezin, de voorbereiding van eenzelfde aanbesteding voor de BBT-volwassenen en was er een evaluatieonderzoek naar de proef met de BBT-volwassenen beschikbaar gekomen.

Ontwikkelingen die, zoals eerder door ons betoogd, zeer belangrijk bijdragen aan een veel betere aansluiting bij de vraag van onze inwoners naar tijdige en passende begeleiding in het kader van de WMO.

De COVID-19 pandemie legt een fors beslag op zorgmedewerkers. Dit noopte tot het maken van aanpassingen in de uitvoering om de veiligheid en gezondheid van inwoners en cliënten en ook van zorgmedewerkers en ambtenaren te borgen. Bovendien legt de aanpak van de pandemie een groot beslag op een deel van het ambtelijk apparaat.

Het moge duidelijk zijn dat de ontwikkeling naar de brede basisteams, naast de pandemie, ook een fors beslag legt op de uitvoeringsorganisatie Sterker sociaal werk. Vandaar dat met Sterker is afgesproken om zo min mogelijk bijkomende eisen te stellen aan de huidige uitvoering, om te voorkomen dat deze geheel vast zou lopen of (meer) medewerkers zouden uitvallen.

Ambtelijk is verzocht om dit nazorgonderzoek uit te stellen. Toen dat om redenen niet mogelijk bleek, is afgesproken om de onderdelen 1 en 2 van uw onderzoek, te weten het interviewen van cliënten over het verloop van het proces en het analyseren van verslagen van keukentafelgesprekken, te beperken in omvang. Dit om de uitvoeringsorganisatie Sterker niet te zeer te belasten.

Plan van aanpak Verbetertraject

Graag willen we reageren op uw stellingname dat er een plan van aanpak had moeten zijn.

In het besluit van de gemeenteraad staat: "De aanbevelingen over te nemen en het college te verzoeken om de aanbevelingen uit het rapport als volgt op te pakken, waarna onder punt 3 vermeld staat dat de raad hierover vooraf een plan van aanpak ontvangt, voorzien van termijnen en wordt 2x per jaar geïnformeerd over de gezette stappen."

Over dat verzoek is gesproken bij de behandeling in de kamerronde dd. 12 februari 2020. U refereert aan de uitspraak van de portefeuillehouder. Daarop is vervolgens in de discussie door de raadsleden aangegeven, zoals overigens gebruikelijk in de samenwerking tussen gemeenteraad en college, dat het college onderbouwd rapporteert over de voortgang op dit initiatiefvoorstel op dezelfde wijze als bij de uitvoering van moties en amendementen. En dat de raad vervolgens in discussie kan gaan met het college als zij die uitvoering anders wil zien. Op basis van deze discussie hebben wij gemeend, dat wij zoals de portefeuillehouder heeft aangegeven, geen plan van aanpak te hoeven opstellen, maar wel de gemeenteraad periodiek informeren over de wijze waarop aan de verbeterpunten wordt gewerkt. Dit gebeurt voor een belangrijk deel via de rapportages op het interventieplan, waarvan is afgesproken om deze mee te nemen in de reguliere budgetcyclus.

In onze voortgangsbrief van 31 maart 2020 (kenmerk E20.001016) hebben wij beschreven hoe aan de aanbevelingen wordt gewerkt en hoe de gemeenteraad daarover wordt geïnformeerd. Bij brief van 8 september 2020 hebben wij de gemeenteraad geïnformeerd over de voortgang van het interventieplan en over de tijdelijke maatregelen om wachttijden terug te dringen, mede in relatie tot de COVID-19 pandemie. Weliswaar niet expliciet refererend aan het rekenkameronderzoek, maar bedoeld om de gemeenteraad te informeren over de uitvoering. Bij de aanbidding van de cliënt-ervaringsonderzoeken op 24 november 2020, (kenmerk E20.005310) refereerden we wel rechtstreeks aan de bevindingen uit het onderzoek van de rekenkamer. Daarbij zijn wij nader ingegaan op de ontwikkelingen bij de Stips en de verbeteringen in de communicatie en samenwerking met gemeentelijke publieksvoorlichters.

Tenslotte willen wij nogmaals benadrukken, dat veel van de door u gesignaleerde tekortkomingen ons inziens voortkomen uit de huidige werkwijze. Wij zijn ervan overtuigd dat vele daarvan sterk zullen verminderen door de nieuwe werkwijze met brede basisteams. Alleen al vanwege het feit dat de verwachting is, dat de indicatie van maatwerk op termijn nog maar 20% zal zijn van de huidige omvang bij de Wmo-nieuw (begeleiding) en wij de uitvoering van de Wmo-klassiek (voorzieningen) weer terughalen binnen de gemeentelijke organisatie. Om die reden zien wij geen meerwaarde om lopende de implementatie daarvan een verbeterplan op te stellen, om iets waarvan we afscheid gaan nemen op de valreep nog te verbeteren.

Wij onderschrijven uw constatering dat het borgen van toezeggingen naar aanleiding van onderzoeken door uw rekenkamer verbetering behoeft. Daarover zijn inmiddels afspraken gemaakt met de ambtelijke organisatie. Wij zullen er op toezien, dat deze conform worden uitgevoerd.

U kondigt aan in 2021 opnieuw onderzoek te gaan doen. Wij willen er nadrukkelijk bij u op aandringen de planning daarvan te heroverwegen gezien de implementatie van de brede basisteams en het onzekere verloop en einde van de COVID-19 pandemie.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

drs. H.M.F. Bruls
burgemeester

Bijlage bij reactie college

Hier gaan wij kort nog wat nader in op een aantal van uw concrete bevindingen en de daaruit door u getrokken conclusies.

Wij concluderen, dat u nagenoeg niets heeft gedaan, of kunnen doen met de bevindingen uit het beperkte cliëntonderzoek en dat u zich daarom zoals u stelt in uw brief aan de gemeenteraad: *beperkt tot een oordeel over de invulling van het verbetertraject voor de onderdelen die wij onderzocht hebben en de daarmee bereikte resultaten*. Ons inziens had u veel van uw conclusies over het verbetertraject ook kunnen trekken zonder dit cliëntonderzoek. Temeer ook daar dit cliëntonderzoek zeer kort op het eerdere onderzoek plaatsvond, beperkt van omvang was en tezamen is genomen met een dossieronderzoek van Sterker dat in hoofdzaak trajecten uit 2019 betrof¹.

Dit dossieronderzoek bevatte geen nieuwe informatie en bevestigde het bekende, ook in uw eerste onderzoek geschetste beeld, dat de dossiervorming niet (altijd) op orde is. Dat dit ook in het nazorgonderzoek nogmaals wordt bevestigd, is ons inziens logisch gezien de omstandigheden.

In het dossieronderzoek van Sterker, dat op ambtelijk verzoek is uitgevoerd, staat bovendien een disclaimer: *De steekproef is niet representatief; de uitkomsten zijn indicatief en bedoeld om een globaal beeld te krijgen van de dossiervorming en verbeterpunten op te halen om de kwaliteit te bevorderen*. Het is een uitvoeringsdocument, dat gebruikt wordt bij de ambtelijke aansturing van de uitvoering. Wij hadden toegezegd dit toe te zenden aan de gemeenteraad. Wij verwachten in maart/april van dit jaar het rapport dossieronderzoek over het jaar 2020 met daarin de resultaten van de door Sterker ingezette verbeteracties en aansturing van medewerkers. Vanzelfsprekend informeren wij de gemeenteraad in algemene zin over deze resultaten en zullen daarbij het rapport meesturen.

Cijfers van melding tot geleverde zorg

Wij hebben toegezegd dat wij de kwartaalrapportages van Sterker zouden toezenden. Dat gaan wij ook doen zodra de rapportage over geheel 2020 is ontvangen. Dan kan een algemeen beeld worden geschetst over de effecten van diverse maatregelen en de gevolgen van de pandemie. Naast de maatregelen uit het initiatiefvoorstel van de gemeenteraad betreft dit ook maatregelen om wachttijden te beperken.

Zoals u ook aangeeft, hebben wij de gemeenteraad tussentijds geïnformeerd door middel van drie voortgangsrapportages sociaal domein (*Interventieplan – fase 4 Opgave Sociale Stad*), waarin de meest relevante kerngegevens van de sociale wijkteams zijn opgenomen.

U geeft nog vier specifieke ontwikkelingen aan, waarover de gemeenteraad geïnformeerd wil worden. Daarover het volgende:

- Indicaties worden niet beëindigd om redenen. Ze hebben een bepaalde looptijd. Na afloop daarvan kan de inwoner om een herindicatie verzoeken. Deze wordt dan opnieuw beoordeeld.
- De overgang van jeugd naar volwassenen is een belangrijk ontwikkelpunt bij de vorming van de BBT's. Daarover is de gemeenteraad uitgebreid geïnformeerd. De nieuwe werkwijze wordt met de start van de buurtteams Jeugd en Gezin per 1 juli aanstaande geëffectueerd.
- Inmiddels hebben wij op 6 januari jl. een actuele rapportage ontvangen over de klachtenafhandeling van Sterker in 2020. Er zijn in 2020 in totaal 27 klachten ontvangen door Sterker, waarvan er 19 betrekking hadden op de sociale wijkteams. Alle klachten zijn door Sterker intern naar tevredenheid afgehandeld. Er zijn dus geen klachten doorgestuurd naar de onafhankelijke klachtencommissie.
- Uitschieters in de duur van de wachttijd is onderwerp van ambtelijke sturing op de uitvoering en daarover komen wij terug bij de kwartaalrapportage over geheel 2020.

¹ Het onderzoek is in januari 2019 uitgevoerd en van de 30 onderzochte dossiers betrof het 8 actieve dossiers en 22 afgesloten dossiers.

Informatie op de gemeentelijke website

Uw constatering dat er aan de gemeentelijke website niets is veranderd, is juist. Reden daarvan is tweeledig.

Ten eerste heeft de pandemie een groot beslag gelegd op de ambtelijke capaciteit waardoor deze toezegging aan de gemeenteraad op de achtergrond is geraakt en overigens was daarvoor onvoldoende capaciteit beschikbaar geweest. Het ware beter geweest als we dit hadden aangegeven aan de gemeenteraad.

Ten tweede heeft de vorming van brede basisteams voorziene gevolgen voor de toegang. Dat is bij de behandeling van de voorstellen hierover ook uitgebreid met de gemeenteraad besproken. Inmiddels hebben wij BMC een opdracht verleend om ons te adviseren over de ontstane pluriforme toegang. In dat kader wordt nu gewerkt aan verbetering van de algemene informatie op de gemeentelijke website.

Conclusies

Conclusie 1: de informatievoorziening aan inwoners is onvoldoende verbeterd

Hierover willen wij kort zijn. Het nazorgonderzoek heeft op een te korte termijn na het eerste onderzoek plaatsgevonden. Bovendien is gebruik gemaakt van het dossieronderzoek dat zelfs overlapt met het de periode van het eerste onderzoek. En tot slot was een pandemie gaande.

Conclusie 2: De informatievoorziening aan de raad voldoet niet aan het besluit van de raad en de toezeggingen door het college.

Ook hierover hebben wij in het voorgaande al het nodige aangegeven. De toezeggingen van het college zijn uitgevoerd voor zover mogelijk in de context van de pandemie.

Conclusie 3: Het verbetertraject vraagt meer sturing door het college en een steviger invulling van de controlerende rol van de raad.

Met u zijn wij van mening dat het vastleggen van toezeggingen op basis van initiatiefvoorstellen van de gemeenteraad naar aanleiding van onderzoeken door de rekenkamer verbetering behoeft en conform de gemaakte afspraken op 8 juli met de ambtelijke organisatie geïmplementeerd moeten worden. Dit is reeds in gang gezet. Daarnaast vragen wij aan de rekenkamer expliciet meer begrip voor de realiteit van de pandemie als context voor de uitvoering van verbeteraanpak door ons ambtelijk apparaat. Ook het uitvoeren van aanbevelingen van de rekenkamer is immers mensenwerk. En veranderingen bij een dergelijke complexe uitvoering vergen nu eenmaal tijd. Wij verwachten nu, een jaar later, wel de eerste effecten van ingezette verbeteringen te kunnen zien. Overigens voor wat dat waard is aan de vooravond van de implementatie van de brede basisteams.

Ten slotte puntsgewijs onze reactie op uw aanbevelingen.

1.

- a. Goede informatievoorziening aan inwoners is van belang, maar rechtszekerheid en gelijke behandeling vragen vooral juridische borging en die is voorzien in de wet- en regelgeving. Goede informatievoorziening is in deze vooral van belang voor het vinden van passende voorzieningen en ondersteuning. Daartoe biedt de website van Sterker ons inziens goede informatie. Niettemin delen wij uw conclusie dat de gemeentelijke website verbetering behoeft en deze zullen wij realiseren in het kader van de inrichting van de zogenaamde pluriforme toegang op basis van het advies daarover van BMC.
- b. Gezien de aangepaste werkafspraken met Sterker in het kader van de COVID-19 maatregelen en de lopende implementatie van de buurtteams Jeugd en Gezin zullen wij Sterker niet vragen om extra maatregelen te nemen, maar op basis van de vigerende afspraken optimaal te voldoen aan de administratieve eisen van de Wmo. Daarop zal ambtelijk worden toegezien en zal aan ons verslag worden gedaan. Deze informatie zullen wij ter kennisname toesturen aan de gemeenteraad.
- c. Hoe wij invulling geven aan de opdrachten van de gemeenteraad is aan ons.

2. Wij informeren de gemeenteraad over de realisatie en dus ook over de toegang tot de Wmo via de voortgangsrapportages sociaal domein (*Interventieplan – fase 4 Opgave Sociale Stad*) en de reguliere budgetcyclus (P&C-cyclus) zoals ook door de gemeenteraad gewenst. De door u genoemde rapportages liggen daaraan ten grondslag. Deze willen wij separaat met duiding delen met de gemeenteraad, maar voorkomen moet worden dat de gemeenteraad te veel en te vaak detailgegevens ontvangt, zonder veel informatiewaarde voor de controlerende rol van de gemeenteraad. Zonder duiding kunnen kale cijfers bovendien tot verkeerde conclusies leiden.

Op de extra wensen van de gemeenteraad uit het raadsvoorstel zijn wij hiervoor al ingegaan en deze zullen wij, voor zover relevant, meenemen bij de toezending van de laatste kwartaalrapportage over heel 2020 van Sterker.

3. Wij zijn het eens met uw aanbeveling om de rapportagemomenten te laten aansluiten bij de reguliere P&C-cyclus.
4. Indien de gemeenteraad dat wenst zullen wij tot op het door u gehanteerde detailniveau in gaan op de aandachtspunten die u aangeeft. Wij vinden deze zelf vooral aandachtspunten voor de ambtelijke aansturing van Sterker.
5. Geen opmerkingen.

NAWOORD REKENKAMER

De rekenkamer heeft in 2019 onderzoek gedaan naar de toegang tot de Wmo vanuit *cliëntperspectief*. We zijn in dat onderzoek nagegaan hoe Nijmegenaren de toegang tot de Wmo in de praktijk ervaren en ook of zij de behandeling krijgen die ze zouden moeten krijgen op grond van de wet en het gemeentelijk beleid. In december 2019 hebben wij onze bevindingen, conclusies en aanbevelingen [gerapporteerd](#). Om de toegang tot de Wmo in Nijmegen te kunnen verbeteren, heeft de raad al onze aanbevelingen overgenomen en op onderdelen geconcretiseerd.

Na overleg met de auditcommissie heeft de rekenkamer in het voorjaar van 2020 besloten om enkele jaren op rij nazorgonderzoek te doen naar de voortgang van het verbetertraject. De argumentatie voor die keuze ligt in:

- de conclusie uit het onderzoek uit 2019 dat zich in het proces rond de (hulp)vraag van cliënten een aantal knelpunten voordoet;
- de conclusie uit dat onderzoek dat de gemeente bij het sturen op het Wmo-proces op onderdelen onvoldoende aandacht heeft voor het cliëntperspectief;
- het feit dat veel cliënten tot een kwetsbare doelgroep behoren;
- het nakomen van afspraken tussen college en raad al jaren een knelpunt is.

Evenals in het onderzoek uit 2019 staat in de nazorgonderzoeken het cliëntperspectief centraal. Het nazorgonderzoek 2020 richtte zich op het verkrijgen van inzicht in de noodzakelijke en afgesproken verbeteringen in de informatievoorziening aan inwoners en de gemeenteraad.

De reactie van het college op ons nazorgonderzoek, geeft ons aanleiding tot het maken van de volgende opmerkingen:

De informatievoorziening aan inwoners

Het college erkent dat de informatievoorziening aan inwoners tekortkomingen laat zien, maar ziet geen noodzaak om deze op korte termijn te verbeteren. De reden van het college is dat vanaf 2022 gewerkt gaat worden met brede basisteams. Dat betekent dat de informatievoorziening aan kwetsbare groepen tot die tijd niet wordt verbeterd. Dat daarnaast corona gevolgen heeft voor de uitvoering, begrijpen wij uiteraard. Wij vinden echter dat dit niet zodanige gevolgen mag hebben dat cliënten niet goed geïnformeerd worden en dat ook op korte termijn niet worden. Het gaat hier namelijk niet om 'bijkomende eisen' maar om basale, wettelijk voorgeschreven eisen.

De informatievoorziening aan de gemeenteraad

Het college neemt in zijn reactie ook afstand van onze aanbevelingen om het gesprek met de raad aan te gaan over de meest opvallende ontwikkelingen in de gepresenteerde cijfers en de afspraken tussen raad en college om de informatievoorziening aan de raad te concretiseren. Het college geeft aan dat het de kwartaalrapportages pas na afloop van het kalenderjaar aan de raad zal aanbieden. De door ons gepresenteerde en aanvullend door de raad gevraagde cijfers noemt het college 'aandachtspunten voor de ambtelijke aansturing van Sterker'.

Als de gemeenteraad hierin meegaat, beschikt hij niet over (actuele) informatie, kan hij geen invulling geven aan zijn controlerende taak en ook niet bijsturen. Met het oog op het versterken van zijn eigen positie, is onze aanbeveling aan de raad - die zelf bepaalt welke informatie hij wanneer nodig heeft - ervoor te zorgen dat op korte termijn invulling wordt gegeven aan deze aanbevelingen.

Het verbetertraject

De rekenkamer mist een reactie van het college over de aanbevelingen voor het bewaken van de voortgang van het verbetertraject rond de toegang tot de Wmo en verbetertrajecten in het algemeen. Wij bevelen de raad aan het initiatief te nemen om hierover tot goede afspraken te komen.

Tot slot

Het is de rol van de rekenkamer om – vanuit een onafhankelijke positie - onderzoek te doen naar het gevoerde bestuur. Daarnaast hebben wij een controlerende taak voor het publiek. Vanuit onze onafhankelijke positie bepalen wij of en hoe wij invulling geven aan nazorgonderzoek. Wanneer uit een nazorgonderzoek blijkt dat de gemaakte afspraken tussen raad en college niet (volledig) zijn uitgevoerd, dan bepalen wij niet welke invloed mogelijk verzachtende omstandigheden op een verbetertraject hebben. Het is aan het college om de raad daarover tijdig te informeren. De raad kan dan het belang van dat verbetertraject afwegen tegen de aard van de omstandigheden waarmee het college bij de uitvoering te maken heeft en vervolgens besluiten om het verbetertraject al dan niet aan te passen.

BIJLAGE 1: AANPAK NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO 2020

Het nazorgonderzoek 2020 richt zich op het verkrijgen van inzicht in de verbeteringen in de informatievoorziening aan inwoners en de gemeenteraad en bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Interviewen cliënten over het verloop van het proces van melding tot en met (afwijzing van) het leveren van hulp;
2. Analyseren verslagen van keukentafelgesprekken van deze cliënten;
3. Bestuderen rapportage 'Dossiercontrole 2019' van Sterker;
4. Actualiseren cijfers rond het proces van melding tot en met het leveren van hulp;
5. Onderzoeken van beschikbaarheid, vindbaarheid en duidelijkheid van informatie die van belang is voor de toegang tot de Wmo op de website van de gemeente Nijmegen.

In deze bijlage is de aanpak van het onderzoek toegelicht.

AANPAK NAZORGONDERZOEK TOEGANG TOT DE WMO 2020

In december 2019 heeft de rekenkamer de bevindingen, conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek [Toegang tot de Wmo](#) aan de raad gerapporteerd. De raad heeft alle aanbevelingen uit het rekenkamerrapport overgenomen (raadsbesluit 4 maart 2020).¹

Het rekenkameronderzoek naar de toegang tot de Wmo was een onderzoek vanuit cliëntperspectief. Onderzocht is of cliënten de behandeling krijgen die ze zouden moeten krijgen op grond van de wet en het gemeentelijk beleid. Uit het onderzoek bleek onder meer dat zich in het proces rond de (hulp)vraag van cliënten een aantal knelpunten voordoet (conclusie 2) en dat de gemeente bij het sturen op het Wmo-proces op onderdelen onvoldoende aandacht heeft voor het cliëntperspectief (conclusie 3). Na overleg met de auditcommissie heeft de rekenkamer besloten de komende jaren nazorgonderzoek te doen naar verbeteringen die naar aanleiding van het raadsbesluit zijn en worden doorgevoerd. Doel van dit nazorgonderzoek is om de raad inzicht te geven in de voortgang van het verbetertraject en hem waar nodig aanbevelingen te geven.

Het nazorgonderzoek 2020 richt zich op het verkrijgen van inzicht in de verbeteringen in de informatievoorziening aan inwoners en de gemeenteraad. Wij hebben er voor gekozen in het bijzonder naar de verbetering van de informatievoorziening te kijken, omdat een goede informatievoorziening:

- voor inwoners essentieel is om te kunnen weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag, hoe het proces verloopt en wat daarbij hun rechten en plichten zijn;
- voor de gemeenteraad essentieel is om zijn controlerende rol in te vullen.

Een andere reden hiervoor te kiezen is dat de raad naar aanleiding van het rapport heeft besloten dat hij over de invulling van de aanpak en de te zetten stappen in het verbetertraject twee keer per jaar geïnformeerd wordt door het college.

In het kader van dit nazorgonderzoek hebben wij dus niet de aanpak en resultaten onderzocht van het complete verbetertraject zoals naar aanleiding van ons rapport door de raad vastgesteld. Wij zijn bijvoorbeeld niet nagegaan of en hoe invulling is gegeven aan afspraken die het college heeft gemaakt met Sterker en Bindkracht10 over verantwoordelijkheden, functies en taken van betrokken partijen en ook niet welke afspraken met hen zijn gemaakt over het oplossen van geconstateerde knelpunten. Ook verbeteringen in de eigen organisatie om de Stips en Sociaal Wijkteams te ontlasten hebben wij niet onderzocht in het kader van dit nazorgonderzoek.

¹ Het raadsvoorstel is opgenomen als bijlage 6 en op de webpagina betreffende het [rekenkameronderzoek naar de toegang tot de Wmo](#). Op de webpagina staat ook het woordelijk verslag van de behandeling van het rekenkamerrapport in de Gespreksronde van de Politieke Avond van 12 februari 2020.

Dit nazorgonderzoek bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Interviewen cliënten over het verloop van het proces van melding tot en met (afwijzing van) het leveren van hulp;
2. Analyseren verslagen van keukentafelgesprekken van deze cliënten;
3. Bestuderen rapportage 'Dossiercontrole 2019' van Sterker;
4. Actualiseren van cijfers rond het proces van melding tot en met het leveren van hulp;
5. Onderzoeken van beschikbaarheid, vindbaarheid en duidelijkheid van informatie die van belang is voor de toegang tot de Wmo op de website van de gemeente Nijmegen.

De aanpak van deze stappen lichten wij hierna toe. Tijdens de uitvoering van dit nazorgonderzoek hebben wij de leden van de klankbordgroep voor het rekenkameronderzoek naar de toegang tot de Wmo en de ambtelijke contactpersoon via e-mail geïnformeerd over de aanpak, voortgang en planning van dit nazorgonderzoek.

Bij de uitvoering van dit nazorgonderzoek zijn wij net als in 2019 ondersteund door onderzoekers van ZorgfocuZ uit Groningen.²

Verloop proces dat cliënten doorlopen

Door het interviewen van cliënten en het analyseren van de verslagen van hun keukentafelgesprekken (onderzoeksverslagen) hebben wij inzicht vergaard in het proces dat cliënten doorlopen. Wij hebben deze afgezet tegen de verbeterpunten die volgden uit ons onderzoek 2019 en de verbeterpunten die door Sterker zijn geformuleerd naar aanleiding van de door hun uitgevoerde dossiercontrole 2019. Wij lichten deze onderzoekstappen hierna toe.

Interviews

In het rekenkameronderzoek 2019 hebben wij 10 cliënten geïnterviewd en 10 cliënten gevolgd (steeds uit elke wijk één). Ons voornemen voor dit nazorgonderzoek was 5 cliënten te interviewen en 5 cliënten te volgen (samen uit elke wijk één). Door corona bleek het niet (goed) mogelijk om cliënten te volgen. Er zou dan immers een onderzoeker aanwezig moeten zijn bij het keukentafelgesprek. Wij hebben daarop in juli 2020 besloten de aanpak voor het verkrijgen van inzicht in het verloop van het proces aan te passen en 10 cliënten te interviewen en aanvullend het verslag van hun keukentafelgesprek (onderzoeksverslag) te analyseren. Bij het uitvoeren van de interviews en het analyseren van het onderzoeksverslag zijn wij op dezelfde wijze te werk gegaan als in het rekenkameronderzoek 2019. Voor een toelichting daarop verwijzen wij naar [bijlage 1](#) uit het rekenkamerrapport 2019.

² Voor de volledigheid merken wij op dat (deels) dezelfde onderzoekers van ZorgfocuZ in 2020 opdracht van de gemeente Nijmegen ook de dataverzameling (schriftelijke en online enquêtering) voor het Cliëntervaringsonderzoek 2020 (over het jaar 2019) hebben uitgevoerd. Wij hebben besproken of dit de onafhankelijkheid van de onderzoekers, en daarmee onze onafhankelijke rol in de weg staat. Wij hebben geconcludeerd dat dit niet het geval is, omdat het Cliëntervaringsonderzoek wordt uitgevoerd volgens een landelijk vastgestelde aanpak én de verzamelde data ook door medewerkers van de gemeente zelf zijn geanalyseerd en verwerkt in een rapport.

Met het oog op de privacy heeft de *back-office* van de gemeente in 2019 de te interviewen cliënten geselecteerd en alleen de namen en telefoonnummers gedeeld met de onderzoekers van ZorgfocuZ. Voor dit nazorgonderzoek hebben wij de gemeente verzocht dat opnieuw te doen. De gemeente heeft deze vraag in 2020 bij Sterker neergelegd. Om een goede dwarsdoorsnede van recente ervaringen te krijgen, hadden wij gevraagd de groep te interviewen cliënten te laten voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Aanvragen Wmo;
- Afgesloten trajecten in augustus 2020;
- Een cliënt uit elk stadsdeel;
- Zowel herindicaties als nieuwe aanvragen;
- Aandacht voor een verdeling Wmo-klassiek, Wmo-nieuw, maatwerk/geen maatwerk, leeftijd, geslacht en achtergrond;
- Geannuleerde aanvragen uitfilteren.

Aan geselecteerde cliënten is door Sterker toestemming gevraagd voor het afnemen van een telefonisch interview door onderzoekers van ZorgfocuZ en het delen van het onderzoeksverslag met de onderzoekers.

Alle tien de geselecteerde cliënten zijn benaderd voor een interview. Uit het eerste telefonisch contact met de geselecteerde cliënten bleek dat niet met alle cliënten een interview over het verloop van het proces gevoerd kon worden. Een van de cliënten was ten tijde van dit nazorgonderzoek wegens ziekte niet in staat om een interview te voeren. Daarnaast bleek dat twee cliënten niet zelf betrokken waren geweest bij de aanvraag en zich de aanvraag niet konden herinneren. Tot slot bleek dat het traject bij één cliënt al ver voor augustus 2020 (in 2019) was afgerond. Van de zes cliënten waarvan het interview bruikbaar was voor dit nazorgonderzoek geldt dat ze een aanvraag hebben gedaan voor:

- Huishoudelijke ondersteuning (4x);
- Persoonlijke begeleiding (1x);
- Woningaanpassing (1x).

Wij hebben er niet voor gekozen de gemeente (of Sterker) te vragen vier extra cliënten te selecteren. Belangrijker nog dan de extra doorlooptijd³ die dit zou vragen, was voor ons dat de beelden uit de zes gevoerde interviews en uit de geanalyseerde onderzoeksverslagen op de meeste punten eenduidig waren én dat ze goed afgezet konden worden tegen de geconstateerde

³ De doorlooptijd voor het selecteren en het spreken van cliënten betrof nu al ruim 2,5 maanden (van september tot en met medio november 2020).

knelpunten / voorgenomen verbeterpunten uit het rekenkamerrapport 2019⁴ en het rapport dossiercontrole 2019 Sterker.⁵

Analyse van onderzoeksverslagen

Van de geselecteerde 10 cliënten zijn ook de verslagen van het keukentafelgesprek (onderzoeksverslag) geanalyseerd. Sterker heeft de cliënten om toestemming gevraagd het verslag met de onderzoekers te delen. Bij het aanleveren van de verslagen heeft Sterker aangegeven dat bij één cliënt geen onderzoeksverslag is gemaakt. Bij nadere beschouwing bleek daarnaast één verslag opgesteld te zijn in 2019. Uiteindelijk zijn er daarom voor dit nazorgonderzoek acht onderzoeksverslagen geanalyseerd.

Bestuderen rapportage 'Dossiercontrole 2019' Sterker

Sinds 2016 voert Sterker in opdracht van de gemeente één keer per jaar een dossiercontrole uit. Uit deze controles moet blijken of de inhoud van de dossiers voldoet aan de daaraan gestelde eisen. Zo nodig worden verbetermaatregelen genomen. In het rekenkamerrapport 2019 noemden wij als voorbeeld van zo'n verbetermaatregel de aanpassing van het format voor het onderzoeksverslag. Tot maart 2019 werd (zelfs binnen de tien Sociaal Wijkteams) gebruik gemaakt van verschillende formats; sindsdien wordt gewerkt met één format. Aanleiding voor de opdracht tot het uitvoeren van dossiercontroles was dat bij diverse bezwaarprocedures bleek dat de onderbouwing (in het onderzoeksverslag) onvoldoende was of zelfs het onderzoeksverslag (met onderbouwing) ontbrak. Het rapport naar aanleiding van de dossiercontrole 2019 dateert van 6 april 2020.⁶ In het kader van dit nazorgonderzoek hebben wij dit rapport bestudeerd.

In bijlage 2 hebben wij verslag gedaan van het verloop van het proces van cliënten; dat is steeds afgezet tegen de bevindingen uit het rapport dossiercontrole 2019 en het rekenkamerrapport 2019.

Actualiseren van cijfers rond het proces van melding tot en met het leveren van hulp

In bijlage 5 van het rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo uit 2019 hadden wij cijfers opgenomen rond het proces dat cliënten doorlopen. In het kader van dit nazorgonderzoek hebben wij die cijfers geactualiseerd tot en met het derde kwartaal 2020. De geactualiseerde cijfers zijn opgenomen in bijlage 4 bij deze rapportage. We hebben de cijfers voorzien van een actuele feitelijke toelichting. In het kader van dit nazorgonderzoek hebben wij geen gesprekken gevoerd om (mogelijke) verklaringen te krijgen voor bepaalde ontwikkelingen.

⁴ De knelpunten en verbeterpunten uit het rekenkamerrapport 2019 waren gebaseerd op:

- interviews met 10 cliënten die hun traject in 2018 hadden doorlopen;
- volgen van 10 cliënten die in maart of april 2019 een melding hadden gedaan;
- analyse van 20 onderzoeksverslagen van trajecten uit 2018.

⁵ De knelpunten en verbeterpunten uit het rapport dossiercontrole 2019 van Sterker zijn gebaseerd op de controle van 30 dossiers waarvan het traject in 2019 is doorlopen. Een deel van de onderzochte dossiers had betrekking op een traject dat in 2019 is gestart, maar nog niet volledig was doorlopen.

⁶ Het rapport dossiercontrole 2019 hebben wij integraal opgenomen in bijlage 3 van deze rapportage.

Informatie op de gemeentelijke website

Een van de aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek 2019 was de informatie op de gemeentelijke website te verbeteren. In het kader van dit nazorgonderzoek zijn we nagegaan in hoeverre dat het geval is. Wij hebben daartoe de website in zijn algemeenheid doorlopen op de beschikbaarheid, vindbaarheid en duidelijkheid van informatie, maar ook aan de hand van een aantal zoektermen. Hoe wij dit hebben gedaan en wat het resultaat hiervan was, is opgenomen in bijlage 5 van deze rapportage.

BIJLAGE 2: BEVINDINGEN UIT INTERVIEWS EN ANALYSE VERSLAGEN KEUKENTAFELGESPREKKEN

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	Uitnodiging	Gesprek	Verslag	Aanvraag	Beslissing
• Melding					blz. 1
• Uitnodiging					blz. 2
• Gesprek					blz. 4
• Verslag					blz. 5
• Aanvraag					blz. 7
• Beslissing					blz. 8

De beschrijvingen van de praktijk zijn gebaseerd op¹:

- Wat het beeld was uit het **rekenkameronderzoek 2019**
Dat beeld is gebaseerd op:
 - interviews met cliënten van wie het traject in 2018 liep
 - het volgen van het traject van cliënten die een melding hadden gedaan in maart of april 2019
 - de analyse van onderzoeksverslagen van trajecten uit 2018
- Wat het beeld is uit het **rapport Dossiercontrole Sterker 2019** (dd. 6 april 2020)
Dat beeld is gebaseerd op het onderzoek van de dossiers van cliënten waarvan het traject (deels) in 2019 liep. Het rapport Dossiercontrole Sterker 2019 is opgenomen in bijlage 3.
- Wat het beeld is uit het **nazorgonderzoek**
Dat beeld is gebaseerd op:
Interviews met cliënten van wie het traject in juli of augustus 2020 is afgesloten;
De analyse van de onderzoeksverslagen van deze cliënten.

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

Voorafgaand aan de beelden uit de verschillende onderzoeken is een beknopte beschrijving gegeven van het verloop van het proces in het algemeen. Voor een uitgebreide beschrijving van de verschillende stappen in het proces verwijzen wij naar [bijlage 4](#) uit het rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo.



Melding

Uit-
nodiging

Gesprek

Verslag

Aanvraag

Beslissing

MELDING

De eerste stap in het proces van een Wmo-aanvraag betreft de melding. Indien een inwoner een (hulp)vraag heeft, kan hij zich melden bij het Team Centrale Aanmelding (TCA) ¹ van Sterker.

In het **rekenkameronderzoek 2019** is geconcludeerd dat de organisatie van de toegang tot Wmo-voorzieningen in de opzet goed is vormgegeven, maar bij inwoners beperkt bekend is. De meeste geïnterviewde en gevolgdde cliënten binnen het rekenkameronderzoek 2019 waren door anderen op het Sociaal Wijkteam gewezen.

Hoe de cliënt bij het Sociaal Wijkteam terecht is gekomen, maakte geen onderdeel uit van de **dossiercontrole Sterker**.

De meeste geïnterviewden binnen dit **nazorgonderzoek** benoemen dat zij wisten waar zij melding konden maken van hun (hulp)vraag. Zij hebben in het verleden al contact gehad met het Sociaal Wijkteam of kennen de weg door hun werk in de zorg. Eén geïnterviewde cliënt is door anderen gewezen op de mogelijkheid hulp te krijgen van het Sociaal Wijkteam.

Uit het **rekenkameronderzoek 2019** bleek dat cliënten tevreden zijn over het contact met het Sociaal Wijkteam en TCA rond hun (hulp)vraag. Zij gaven aan de toegang als laagdrempelig te ervaren en noemden medewerkers onder andere vriendelijk, deskundig en behulpzaam.

In hoeverre cliënten tevreden zijn over het contact met het Sociaal Wijkteam en TCA bij hun melding, maakte geen onderdeel uit van de **dossiercontrole Sterker**.

Uit de interviews gevoerd in het kader van dit **nazorgonderzoek** volgt hetzelfde beeld.

¹ TCA is het Team Centrale Aanmelding van Sterker. Inwoners met een hulpvraag dienen zich telefonisch of via een webformulier te melden bij het TCA.



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. Nadat de melding door het TCA is doorgezet naar het relevante Wijkteam, stuurt de administratief medewerker van het Wijkteam een ontvangstbevestiging naar de cliënt.

Ontvangstbevestiging

Uit het **rekenkameronderzoek 2019** bleek dat de helft van de cliënten per mail of telefonisch een ontvangstbevestiging van de melding ontvingen.

Uit het **rapport Dossiercontrole Sterker 2019** volgt dat bijna alle cliënten een ontvangstbevestiging hebben ontvangen.

Uit dit **nazorgonderzoek** komt naar voren dat de meeste geïnterviewde cliënten een ontvangstbevestiging per e-mail of post hebben ontvangen. Twee cliënten hebben geen bevestiging van hun melding ontvangen. Bij de ene cliënt was sprake van een spoedaanvraag, bij de andere ging het om een herindicatie.

In het **rekenkameronderzoek 2019** is geconcludeerd dat de wachttijd tussen het melden van een hulpvraag en het ontvangen van de ontvangstbevestiging te lang was.

Op basis van het **rapport Dossiercontrole Sterker 2019** en dit **nazorgonderzoek** (interviews en analyse onderzoeksverslagen) zijn geen uitspraken te doen over de duur tussen het melden van de hulpvraag en het ontvangen van de bevestiging.

Informatiefolder

Bij de ontvangstbevestiging dienen cliënten een [folder](#) te ontvangen met een toelichting op wat er gebeurt na de aanmelding, de werkwijze van het Sociaal Wijkteam en de rechten en plichten van de cliënt.²

Uit het **rekenkameronderzoek 2019** bleek dat cliënten deze folder niet altijd ontvangen.

² Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de mogelijkheid iemand bij het keukentafelgesprek te laten aansluiten, gebruik te maken van een (gratis) onafhankelijke cliëntondersteuner of het indienen van een persoonlijk plan.

In de **dossiercontrole Sterker 2019** is niet onderzocht of de informatiefolder aan cliënten is toegestuurd; er wordt vanuit gegaan dat dit gebeurt.

Van de geïnterviewde cliënten in dit **nazorgonderzoek** kan de helft zich niet herinneren of ze de folder hebben ontvangen. De andere cliënten hebben aangegeven de folder niet te hebben ontvangen.

Uitnodiging voor het keukentafelgesprek

Uit het **rekenkameronderzoek 2019** kwam naar voren dat de helft van de door ons geïnterviewde en gevolgd cliënten schriftelijk is uitgenodigd voor het keukentafelgesprek (met de standaardbrief die de Sociaal Wijkteams daarvoor hebben) en de andere helft telefonisch. In het geval van een telefonische uitnodiging werden niet alleen praktische afspraken gemaakt, maar werd ook aangegeven dat het mogelijk is iemand anders bij het keukentafelgesprek aanwezig te laten zijn. Ook werden dan eventuele vragen van de cliënt beantwoord.

Of en hoe de cliënten zijn uitgenodigd voor het keukentafelgesprek, is niet specifiek onderzocht in de **dossiercontrole Sterker 2019**. Wel blijkt uit de rapportage dat cliënten voor wie dat van toepassing was niet zijn geweest op de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner of het indienen van een eigen plan. Het mondeling informeren van de cliënten over deze onderwerpen is een verbeterpunt genoemd: 'Beide onderwerpen zijn in de folder opgenomen, dus in die zin krijgt elke cliënt deze informatie³. Het is echter goed wanneer dit ook mondeling gebeurt, omdat niet verondersteld moet worden dat het voor alle cliënten haalbaar is zulke informatie te begrijpen of anderszins te overzien'.

Geen van de geïnterviewde cliënten in dit **nazorgonderzoek** heeft een uitnodiging ontvangen voor het keukentafelgesprek. Op het moment dat de consulent contact met de cliënt opnam, is direct het – telefonische – keukentafelgesprek gevoerd. Twee cliënten benoemen dit niet bezwaarlijk te vinden. Twee andere cliënten geven aan wel vooraf een uitnodiging te hebben willen ontvangen. Eén van hen geeft aan nu onvoldoende zicht te hebben gehad op het verloop van het proces; de andere dat het telefonische gesprek erg onverwacht kwam en zich niet heeft kunnen voorbereiden (ook al omdat zij geen folder had ontvangen). Eén van de geïnterviewde cliënten in het nazorgonderzoek geeft aan vooraf te zijn geweest op de mogelijkheid om iemand te laten aansluiten bij het gesprek (bijvoorbeeld de mantelzorger). De andere cliënten zijn hier niet op gewezen of kunnen het zich niet meer herinneren. Bij geen van de cliënten die in het kader van het nazorgonderzoek geïnterviewd zijn is voorafgaand aan het gesprek genoemd dat het mogelijk is om een onafhankelijk cliëntondersteuner te laten aansluiten bij het gesprek. Zij hoorden van deze mogelijkheid in het interview in het kader van het nazorgonderzoek. Geen van de geïnterviewden had, achteraf gezien, gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

³ Zoals hiervoor aangegeven blijkt uit het nazorgonderzoek dat er niet vanuit gegaan mag worden dat alle cliënten die folder ontvangen; geen van de door ons geïnterviewde cliënten kon zich herinneren de informatiefolder te hebben ontvangen.



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

Uit het **rekenkameronderzoek uit 2019** bleek dat het keukentafelgesprek bij minder dan de helft van de geïnterviewde cliënten binnen de wettelijke termijn van zes weken plaatsvond.

In het **rapport Dossiercontrole Sterker 2019** is te lezen dat bij een derde van de cliënten binnen zes weken na de melding is gevoerd.

Bijna alle geïnterviewde cliënten in dit **nazorgonderzoek** hebben aangegeven dat zij binnen zes weken na hun melding een gesprek hebben gevoerd.

Voor cijfers over de wachttijden voor alle cliënten verwijzen wij naar bijlage 4 (figuren 10 tot en met 13 en tabel 2).

Locatie keukentafelgesprek

Uit het **rekenkameronderzoek 2019** kwam naar voren dat de meeste van de gevoerde keukentafelgesprekken bij de cliënten thuis werden gevoerd. De gevolgde en geïnterviewde cliënten hebben het prettig genoemd dat het keukentafelgesprek kon plaats vinden in hun eigen omgeving. Een enkele cliënt noemde het spannend te vinden dat het keukentafelgesprek bij hem/haar thuis wordt gehouden.

Of keukentafelgesprekken telefonisch of bij de cliënt thuis worden gevoerd, wordt niet onderzocht in het kader van de **dossiercontrole Sterker**.

Vanwege het coronavirus en de geldende maatregelen zijn de keukentafelgesprekken met alle door ons in het kader van dit **nazorgonderzoek** geïnterviewde cliënten telefonisch gevoerd. Alle geïnterviewde cliënten geven aan dit niet als bezwaarlijk te hebben ervaren. Alle voor dit onderzoek gesproken cliënten geven, aan het gesprek als prettig te hebben ervaren. Zij noemen de consulent onder andere opgewekt, aardig, duidelijk en deskundig. Alle geïnterviewde cliënten geven aan dat zij gedurende het gesprek vragen konden stellen.

Voor cijfers over de locatie van alle gevoerde keukentafelgesprekken verwijzen wij naar bijlage 4 (figuren 15 en 16).



Melding

Uit-
nodiging

Gesprek

Verslag

Aanvraag

Beslissing

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.

Beschikbaarheid onderzoeksverslagen

In het **rekenkameronderzoek 2019** zijn wij niet nagegaan of altijd een onderzoeksverslag is gemaakt; wij zijn toen alleen nagegaan of cliënten dit verslag ontvingen.

Uit het **rapport Dossiercontrole Sterker 2019** blijkt dat niet in alle onderzochte dossiers een onderzoeksverslag beschikbaar is.

Bij het opvragen van de onderzoeksverslagen van de tien geselecteerde cliënten in het kader van dit **nazorgonderzoek**, werd aangegeven dat er van één traject geen onderzoeksverslag beschikbaar is. Bij nadere beschouwing, blijken twee van de toegestuurde verslagen feitelijk geen onderzoeksverslag te zijn. In plaats van een verslag ging het in één geval om een interne mailwisseling over de te leveren zorgvoorziening; in het andere geval betrof het een brief aan de cliënt over de te leveren zorg.

Onderzoeksverslagen door cliënt ontvangen

Uit het **rekenkameronderzoek 2019** bleek dat niet alle cliënten een onderzoeksverslag hadden ontvangen.

Uit het **rapport Dossiercontrole Sterker 2019** blijkt dat voor ruim de helft van de onderzochte dossiers onbekend is of het verslag met de cliënt gedeeld is. De onderzoekers 'veronderstellen dat dit meestal gebeurt, dit is ook de werkafpraak, maar dit wordt niet altijd geregistreerd'. Het delen van het onderzoeksverslag met de cliënt is in het rapport benoemd als verbeterpunt.

Uit dit **nazorgonderzoek** komt naar voren dat niet alle cliënten een verslag hebben ontvangen. Dat komt doordat niet van alle gesprekken een verslag is gemaakt (zie hiervoor), maar ook omdat verslagen die wel gemaakt zijn niet met de cliënt worden gedeeld. Van de geïnterviewde cliënten hebben twee cliënten aangegeven een verslag te hebben ontvangen, twee dat zij geen verslag hebben ontvangen en twee dat zij zich niet kunnen herinneren of zij een verslag hebben ontvangen. De twee cliënten die aangeven een verslag te hebben ontvangen, ontvingen dit naar

eigen zeggen binnen een week. Het verslag vormde volgens hen een juiste weergave van het gesprek en bevatte geen nieuwe informatie.

Formats onderzoeksverslagen

Uit de analyse van de onderzoeksverslagen uit het **rekenkameronderzoek 2019** bleek dat binnen de Sociaal Wijkteams verschillende formats voor het onderzoeksverslag beschikbaar waren, en dat de beschikbare formats niet altijd werden gebruikt. Uit het rekenkameronderzoek 2019 bleek ook dat sinds maart 2019 een uniform format geldt. We hebben toen kunnen vaststellen dat dit format gebruikt was bij de door ons gevolgde cliënten die een verslag ontvingen.

In het **rapport dossiercontrole Sterker 2019** wordt niets gezegd over het geldende format; wel wordt ingegaan op het gebruik van het format; wij gaan daarop in onder 'inhoud onderzoeksverslag'.

In dit **nazorgonderzoek** blijkt dat er weer verschillende formats zijn gebruikt voor het onderzoeksverslag. De gebruikte formats zijn van april 2018, maart 2019 en november 2019. Een gespreksverslag betreft een 'verkorte versie' (huishoudelijke hulp voor een ouder echtpaar). Hierin stond als toelichting: 'Het college van burgemeester en wethouders heeft op 19 november 2019 een aantal maatregelen genomen om de wachttijden en werkdruk bij de Sociaal Wijkteams te verminderen. Eenvoudige Wmo-aanvragen worden tot eind 2020 versneld afgehandeld'. Het gebruik van een verkorte versie voor eenvoudige Wmo-aanvragen is niet standaard. Juist een van de volledig ingevulde verslagen, betreft een verslag voor een eenvoudige aanvraag (hierbij ging het ook om huishoudelijke hulp voor een ouder echtpaar).

Inhoud onderzoeksverslag

Uit het **rekenkameronderzoek 2019** bleek dat in veel onderzoeksverslagen onderdelen ontbraken en dat de verslagen varieerden van zeer beknopt tot zeer uitgebreid. Dit was niet altijd te verklaren door de situatie van de cliënt.

In het **rapport Dossiercontrole Sterker 2019** is geconcludeerd dat 'te vaak het onderzoek niet volledig is vastgelegd'. Voor de helft van de verslagen geldt dat deze volledig zijn ingevuld, in de andere helft ontbreken zaken. Een geconstateerde tekortkomingen is dat in onderzoeksverslagen enkel de conclusie van het onderzoek beschreven is en niet de afweging hoe tot de conclusie is gekomen (bijvoorbeeld in hoeverre iemand een hulpvraag kan oplossen vanuit eigen kracht, mantelzorg, algemene voorzieningen, of andere wetgeving). Daarnaast blijkt uit het rapport dossiercontrole Sterker 2019 dat meer dan eens niet is vastgelegd wie de casusregie heeft en zijn er geen afspraken vastgelegd voor het vervolg (voor bijvoorbeeld monitoring of evaluatie). Verder blijkt dat bij de 30 onderzochte dossiers in twee gevallen sprake was van een afwijzing van de gevraagde ondersteuning, waarbij in één geval de afwijzingsgrond niet herleidbaar was. Dit betekent dat in het geval de cliënt bezwaar zou maken tegen het afwijzingsbesluit, vermoedelijk niet hard gemaakt kan worden waarom de aanvraag is afgewezen. De volledigheid van de verslagen is een verbeterpunt genoemd. Aangegeven is dat dit in de dossiertrainingen aan de orde zal worden gesteld.

Desalniettemin blijkt ook uit dit **nazorgonderzoek** dat in de onderzoeksverslagen verschillende onderdelen ontbreken (rubrieken zijn uit het format verwijderd of niet ingevuld). Zo is onder andere niet altijd ingevuld wie bij het gesprek aanwezig waren, is in de meeste gevallen niet beschreven wat de behoeften zijn van de mantelzorger, zijn niet altijd alle leefgebieden ingevuld en blijken er meestal geen vervolgspraken vastgelegd.



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 NAW⁴-gegevens invullen en aangeven om welke voorziening het gaat. Het aanvraagformulier moet vervolgens door de cliënt naar het Sociaal Wijkteam gestuurd worden.

Uit het **rekenkameronderzoek 2019** bleek dat de werkwijze was dat consulenten tijdens het gesprek aan de cliënt vroegen om het aanvraagformulier alvast in te vullen en te ondertekenen. Dit werd zo gedaan, omdat in de praktijk bleek dat cliënten wel eens vergeten het aanvraagformulier na het gesprek in te vullen, te ondertekenen en op te sturen. De consulent neemt het aanvraagformulier dan direct mee. 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 en dus niet op basis van een (ondertekend) aanvraagformulier.

Uit het **rapport Dossiercontrole Sterker 2019** blijkt dat in de dossiers de ondertekening van de aanvraag van voorzieningen 'te vaak' niet is vastgelegd: van de 30 onderzochte dossiers waren er 9 ondertekende aanvragen, in 16 dossiers ontbrak een ondertekende aanvraag.⁵ In de rapportage dossiercontrole Sterker 2019 wordt is dit een verbeterpunt genoemd. Daarbij werd echter ook

⁴ NAW: Naam, Adres, Woonplaats.

⁵ Voor de overige trajecten was volgens het rapport een ondertekende aanvraag in het dossier niet van toepassing (omdat de aanvraag bijvoorbeeld nog niet was afgerond) (4) of onbekend was of er een ondertekende aanvraag in het dossier had moeten zitten (1).

aangegeven dat hiervoor recent al een werkafspraken is gemaakt en verwacht wordt dat bij de volgende dossiercontrole beter gescoord zal worden op dit criterium.

Uit dit **nazorgonderzoek** blijkt echter geen verbetering op dit punt: geen van de geïnterviewde cliënten heeft een aanvraagformulier toegestuurd gekregen⁶, laat staan getekend. Zij hebben na afloop van het telefonische keukentafelgesprek ook geen andere documenten ondertekend en geretourneerd naar het Sociaal Wijkteam of de gemeente.



Melding

Uit-
nodiging

Gesprek

Verslag

Aanvraag

Beslissing

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.

In de beschikking staat vermeld dat de gemeente de aanvraag voor een voorziening heeft ontvangen met daaronder het besluit dat de gemeente genomen heeft.

Uit het **rekenkameronderzoek 2019** bleek dat niet alle cliënten een beschikking ontvingen. De cliënten die wel een beschikking kregen, ontvingen deze binnen anderhalf tot vijf weken na het keukentafelgesprek.

In de **rapportage Dossiercontrole Sterker 2019** is opgemerkt dat er 'soms überhaupt geen beschikking' is.

Vijf van de zes geïnterviewde cliënten in dit **nazorgonderzoek** geven aan dat zij een beschikking hebben ontvangen. Twee cliënten ontvingen deze per e-mail, de andere drie via de post. De termijn waarop de geïnterviewden een beschikking te hebben ontvangen, varieerde tussen de dag na het gesprek (spoedaanvraag) tot zeven weken na het gesprek. Na de start van de hulp heeft geen van de cliënten nog contact gehad met het Sociaal Wijkteam. Zij geven allen aan hier ook geen behoefte aan te hebben.

⁶ Omdat alle geïnterviewden een telefonisch keukentafelgesprek hadden, was het niet mogelijk het aanvraagformulier na afloop van het keukentafelgesprek in te vullen en te ondertekenen.

BIJLAGE 3: RAPPORT DOSSIERCONTROLE 2019 DOOR STERKER

In deze bijlage is het rapport Dossiercontrole 2019 dd. 6 april 2020 opgenomen.

Op verzoek van de gemeente Nijmegen voert Sterker sinds 2016 elk jaar een dossiercontrole uit. Aanleiding was dat bij diverse bezwaarprocedures was gebleken dat de onderbouwing (in het onderzoeksverslag) onvoldoende was of zelfs het onderzoeksverslag (met onderbouwing) ontbrak. Uit de dossiercontroles moet blijken of de inhoud van de dossiers voldoet aan de daaraan gestelde eisen, zo nodig worden verbetermaatregelen genomen.

In de brief [‘Voortgang aanbevelingen rekenkamer Toegang tot de Wmo’](#) dd. 31 maart 2020 heeft het college onder meer aangekondigd de rapportage naar aanleiding van de jaarlijkse dossiercontrole door Sterker met de raad te delen. Op het moment dat wij onze rapportage naar aanleiding van dit nazorgonderzoek aan de raad stuurden, had het college het rapport Dossiercontrole 2019 van Sterker nog niet aan de raad gestuurd.

RAPPORTAGE DOSSIERCONTROLE 2020

06-04-2020

Sociaal
Wijkteam



1 INLEIDING

Doel dossiercontrole

Sterker sociaal werk voert jaarlijks een dossiercontrole uit voor de sociale wijkteams Nijmegen. Het doel van de dossiercontrole is om de kwaliteit te bepalen van de dossiervorming door de professionals van de sociale wijkteams. Meer specifiek heeft de dossiercontrole de volgende doelen:

- Toetsen of de afspraken m.b.t. *inhoudelijke dossiervorming* worden nageleefd. Deze toetsing richt zich op de wijze van verslaglegging (objectiviteit) en op de kwaliteit: zijn overwegingen en keuzes die de medewerker maakt inzichtelijk en navolgbaar weloverwogen beschreven?
- Toetsen of de afspraken m.b.t. een *technisch en juridisch correcte invulling* worden nageleefd. Deze toetsing richt zich op de volledigheid van het dossier en het naleven van de afspraken in het kader van de (privacy)wetgeving.
- Verbetermogelijkheden identificeren.

Criteria

De criteria, op basis waarvan de dossiercontrole wordt uitgevoerd, zijn na de vorige dossiercontroles (augustus 2018 en juni 2019) door het kwaliteitsteam van Sterker sociaal werk, in afstemming met de manager sociaal werk van Sterker sociaal werk. Tevens zijn de toetsingscriteria voorafgaande aan de dossiercontrole voor feedback en aanvulling bij gemeente Nijmegen voorgelegd, waarna ze definitief zijn vastgesteld.

Er is gescoord op 23 criteria die te maken hebben met de verschillende fasen in het werkproces: aanmelding, onderzoek, eventuele toeleiding of hulpverlening. Elk criterium is gescoord op de antwoordmogelijkheden ja, nee, onbekend of niet van toepassing. De uitvoering en analyse van de dossiercontrole heeft laten zien dat de vraagstelling niet in alle gevallen dusdanig scherp is, dat er goed onderscheid gemaakt kan worden tussen de antwoordopties nee en niet van toepassing. In de uitkomsten en verbeterpunten gaan we hier verder op in. De gehanteerde vragen/criteria in de dossiercontrole zijn opgenomen in de bijlage.

Steekproef

De toetsing is steekproefsgewijs uitgevoerd door de stafmedewerkers en werkbegeleiders (allen met inhoudelijk werkervaring in het primair proces). De steekproef bestond uit:

- 30 dossiers, ongeveer 3 uit elk gebied (elk wijkteam).
- 8 actieve dossiers en 22 afgesloten dossiers
- 25 Wmo-dossiers, waarvan 14 Wmo-klassiek (indiceren) en 11 Wmo-nieuw (ook kortdurende ondersteuning) en 5 Jeugdwet-dossiers.

De steekproef is niet representatief; de uitkomsten zijn indicatief en bedoeld om een globaal beeld te krijgen van de dossiervorming en verbeterpunten op te halen om de kwaliteit te bevorderen.

Resultaten, conclusies en verbeterpunten

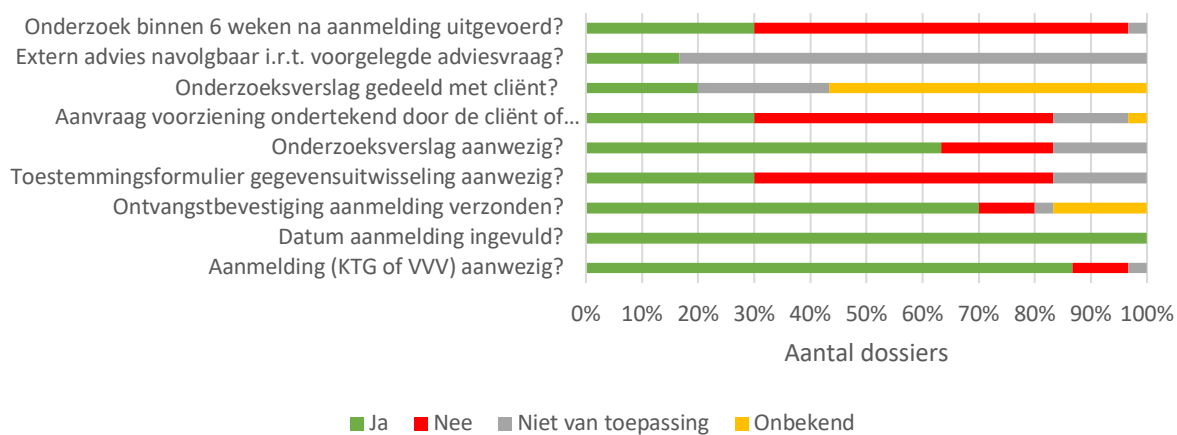
In paragraaf 2 zijn de uitkomsten op de criteria weergegeven. Bij een aantal criteria wordt een toelichting bij de resultaten gegeven. Conclusies en verbeterpunten zijn beschreven in paragraaf 3.

2 RESULTATEN

Technische controle (volledigheid)

		Ja	Nee	Nvt	?
1	Aanmelding (KTG of VVV) aanwezig?	26	3	1	0
2	Datum aanmelding ingevuld?	30	0	0	0
3	Ontvangstbevestiging aanmelding verzonden?	21	3	1	5
4	Toestemmingsformulier gegevensuitwisseling aanwezig?	9	16	5	0
5	Onderzoeksverslag aanwezig?	19	6	5	0
6	Aanvraag voorziening ondertekend door de cliënt of gemachtigde?	9	16	4	1
7	Onderzoeksverslag gedeeld met cliënt?	6	0	7	17
8	Extern advies navolgbaar i.r.t. voorgelegde adviesvraag?	5	0	25	0
9	Onderzoek binnen 6 weken na aanmelding uitgevoerd?	9	20	1	0

Technische controle (start aanmelding)



Toelichting bij een aantal resultaten/criteria:

- 1: In geval van een zorgmelding is de aanmeldroute afwijkend, er is dan geen formulier keukentafelgesprek (KTG) of formulier verzoek voortzetting voorziening (VVV) nodig. Deze is gescoord als niet van toepassing.
- 4: Als er geen sprake is van gegevensuitwisseling, is er ook geen toestemming nodig. Deze vraagstelling moet wordt aangepast om de resultaten te verhelderen: de aantal 'nee' scores zijn nu moeilijk te interpreteren. Het valt op – in vergelijking met eerdere dossiercontroles de afgelopen jaren – dat de toestemmingsformulieren die ingevuld zijn (9x ja) goed zijn ingevuld, dat wil zeggen dat ook de looptijd (datum tot wanneer er gegevens uitgewisseld mogen worden) en het doel van de gegevensuitwisseling goed zijn vastgelegd conform de eisen uit de AVG.

- 5: Het onderzoeksverslag (OZV) is te vaak niet aanwezig. De integratie van het OZV in WIZportaal zal dit naar verwachting verbeteren, maar deze is nog niet gerealiseerd. In een aantal gevallen is de reden van het ontbrekende OZV aanwijsbaar, bijvoorbeeld omdat het dossier nog actief is (onderzoek is nog niet afgerond) of de cliënt is verhuisd en het dossier is overgedragen.
- 6: Dit criterium is vaak als nee gescoord, maar is in feite vaak onbekend: er wordt niet vastgelegd of iets ondertekend is. Sinds kort is afgesproken dat teamondersteuners ofwel het ondertekende formulier in het dossier uploaden ofwel in de notities in het dossier opnemen dat een formulier ondertekend ontvangen is. In een volgende controle verwachten we dit terug te zien.

Verbeterpunt.

- 7: Het delen van het OZV met de cliënt wordt veelal niet vastgelegd. We veronderstellen dat dit meestal gebeurt, dit is ook de werkafpraak, maar dit wordt niet altijd geregistreerd.

Verbeterpunt.

- 9: De wachttijden zijn lang waardoor de termijn vaak niet gehaald wordt. Dit wil niet zeggen dat er in de tussentijd geen contact is, dat is vaak wel zo (wachttijstbeheer), maar het onderzoek wordt vaak niet binnen de termijn afgerond.

Inhoudelijke controle (werkwijze)

		Ja	Nee	Nvt	?
10	Cliënt gewezen op de mogelijkheid tot indienen van een eigen plan?	1	19	9	1
11	Cliënt is gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning?	0	18	7	5
12	Casusregie?	5	18	1	5
13	Hulpvra(a)g(en) vastgesteld?	23	2	5	0
14	Ingevulde leefgebieden relevant i.r.t. hulpvraag?	20	0	10	0
15	Proces duidelijk en navolgbaar?	24	4	2	0
16	OZV overzichtelijk geschreven?	18	1	11	0
17	Toestemming gezinsleden gevraagd (voor verwerken informatie)?	0	1	29	0
18	Onderzoek volledig?	12	13	3	2
19	Conclusie navolgbaar?	18	3	9	0
20	Afwijzingsgrond herleidbaar?	1	1	28	0
21	Kortdurende ondersteuning verkend?	8	13	9	0
22	Afspraken voor evaluatie/monitoring gemaakt?	11	14	5	0

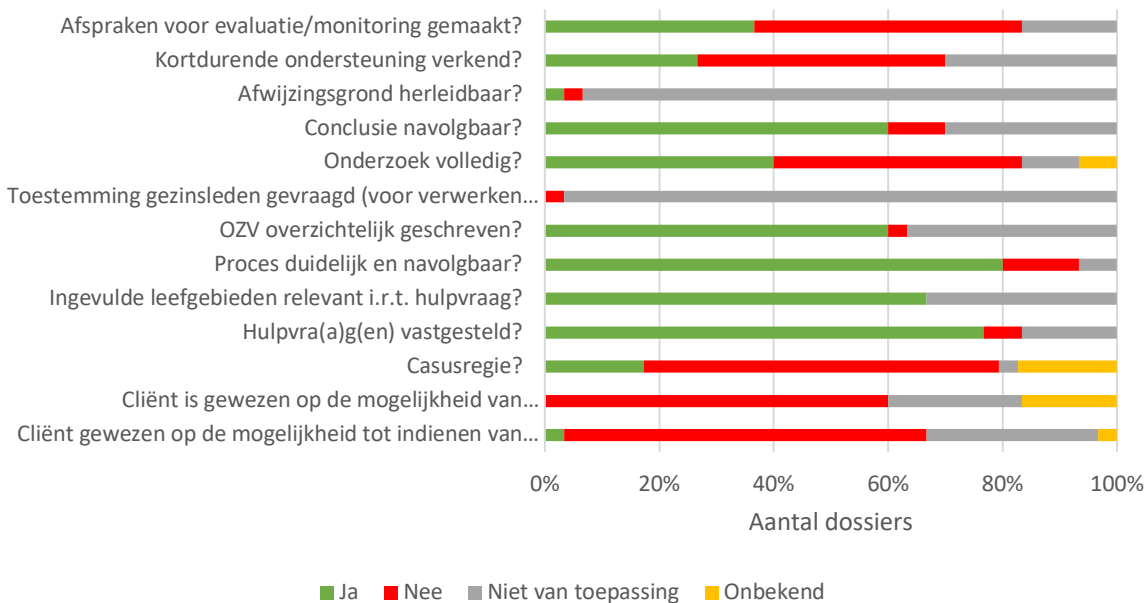
Toelichting bij een aantal resultaten/criteria:

- 10 en 11: bij aanmelding bij het SWT ontvangt elke cliënt een informatiefolder 'onze werkwijze'. Deze is in oktober 2019 herzien en up-to-date gemaakt. Beide onderwerpen (10 en 11) zijn in deze folder opgenomen, dus in die zin krijgt elke cliënt deze informatie. Het is echter goed wanneer dit ook mondeling gebeurt, omdat niet verondersteld moet worden dat het voor alle cliënten haalbaar is zulke informatie te begrijpen of anderszins te overzien. **Verbeterpunt.**
- 12: Deze vraag is tweeledig (is er sprake van casusregie, en zo ja, is dit helder vastgelegd) en daardoor zijn de resultaten moeilijk te interpreteren. Waarschijnlijk is dat zowel nee is ingevuld

als er geen sprake was van casusregie, als wanneer er wel casusregie was maar dit niet helder vastgelegd is. Deze vraagstelling wordt aangepast.

- 15: Ook wanneer een OZV ontbreekt, is het proces en daarin gemaakte keuzes vaak toch goed te volgen.
- 16: Als er een OZV aanwezig is, dan is dit overzichtelijk geschreven.
- 17: Deze nee betekent dat er wel informatie over anderen in het dossier is opgenomen, maar de toestemming niet is vastgelegd. In alle andere gevallen is er geen inhoudelijke informatie over andere gezinsleden opgenomen.
- 18: Soms is een OZV (en met name het nalopen van de 'trits') per punt beschreven, soms zijn maar delen ingevuld, en soms alleen een conclusie. In alle gevallen behalve bij een volledig ingevulde trits, hebben we dit als niet volledig (dus als nee) gescoord – hoewel soms dus wel onderdelen zijn besproken, overwogen en vastgelegd, maar dan niet volledig. **Verbeterpunt.**
- 20: In 28 gevallen is er geen sprake van een afwijzing (en soms überhaupt geen beschikking).
- 21: Soms is dit niet terug te vinden in het OZV, wat zowel als nee als nvt gescoord kan zijn – dit hangt samen met vraag 18. De vraagstelling wordt aangepast.
- 22: Wanneer zulke afspraken niet zijn vastgelegd (dus gescoord als nee) is dit niet per se fout: het maken van afspraken voor evaluatie/monitoring is niet verplicht.

Inhoudelijke controle (onderzoek en toeleiding)



Relevantie van bijlagen



Op vraag 23 (Zijn alle bijlagen functioneel in het kader van de aanvraag?) is 27 keer ja gescoord, 2 keer nee, en 1 keer niet van toepassing. Meestal zijn de bijlagen dus functioneel.

3 CONCLUSIE EN VERBETERPUNTEN

Hoofdconclusie

Het merendeel van de getoetste dossiers wordt volledig en correct ingevuld en is ook objectief en navolgbaar beschreven, wat belangrijk is voor het delen van het dossier met de cliënt/gemachtigde en voor de overdraagbaarheid van het dossier. Op een aantal onderdelen is verbetering gewenst.

Verbeterpunten

Naar aanleiding van de resultaten:

- De ondertekening aanvraag voorziening is te vaak niet vastgelegd. Recentelijk is een werkafpraak gemaakt om dit beter vast te leggen; we verwachten in een volgende dossiercontrole daarom een betere score op dit criterium.
- Het OZV moet gedeeld worden met de cliënt, maar het is onduidelijk hoe vaak dit wel/niet gebeurt omdat het niet goed is vastgelegd. Het OZV is op dit punt onvoldoende helder en zal worden aangepast.
- De mogelijkheid van het indienen van een eigen plan en onafhankelijke cliëntondersteuning is opgenomen in de herziene folder 'onze werkwijze' die elke cliënt ontvangt. Beide mogelijkheden willen we echter nadrukkelijker onder de aandacht brengen.
- Te vaak is het onderzoek niet volledig vastgelegd. Dat wil zeggen dat niet alle 7 aspecten die aan de orde moeten komen tijdens het onderzoek ('trits') ook in het dossier zijn vastgelegd. Dit volledig invullen van het onderzoeksverslag verdient aandacht. Mogelijk kan dit gekoppeld worden aan de aankomende introductie van het OZV in WIZportaal. Daarnaast krijgt dit onderdeel opnieuw aandacht in de komende dossiertrainingen dit jaar.

Wat betreft de uitvoering van dossiercontroles:

- De vraagstelling moet soms worden aangescherpt omdat vragen nu tweeledig/multi-interpreteerbaar zijn. Het gaat onder meer over toestemming gegevensuitwisseling en casusregie.
- Indien er geen OZV is, zijn veel andere vragen niet goed te beantwoorden: dit moet ook verwerkt worden in de vraagstelling en antwoordmogelijkheden.

Conclusie

De aankomende maanden zal er aandacht zijn voor enerzijds het aanscherpen van de dossiercontrole aan sich (verbeteren vraagstelling) evenals voor het verbeteren van een aantal punten die relatief laag scoren in deze controle, namelijk delen van het onderzoeksverslag met cliënt, ondertekening aanvraag voorziening, aanbieden mogelijkheid onafhankelijke cliëntondersteuning, en volledigheid van het onderzoek(verslag). Het streven is om de komende tijd in te zetten op deze verbeterpunten en medewerkers hierover goed te informeren en instrueren – en om later dit jaar een volgende dossiercontrole uit te voeren.

Bijlage: LIJST VAN CRITERIA

1. Zit er een aanmeldformulier keukentafelgesprek/screeningsformulier of formulier verzoek voortzetting voorziening in het dossier?
2. Is de datum aanmelding ingevuld?
3. Is er een ontvangstbevestiging uitgegaan naar melder?
4. Zit er een toestemmingsformulier gegevensuitwisseling in het dossier?
5. Zit er een onderzoeksverslag in het dossier?
6. Is het formulier aanvraag voorziening ondertekend door de cliënt of gemachtigde? Voor steekproef checken bij gemeente"
7. Is het onderzoeksverslag gedeeld met de bewoners? Zijn eventuele op- of aanmerkingen van cliënt toegevoegd aan het OZV?
8. Bij opvragen extern advies, is dit advies navolgbaar in relatie tot de voorgelegde adviesvraag?
9. Is het onderzoek binnen 6 weken na aanmelding uitgevoerd?
10. Is cliënt gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een eigen plan?
11. Is de cliënt gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning?
12. Is er sprake van casusregie? En zo ja, is dit helder vastgelegd?
13. Is vastgesteld wat de hulpvraag is en welke deelhulpvragen er zijn?
14. Zijn in het kader van de vraag van bewoner, alleen de relevante leefgebieden ingevuld?
15. Is het doorlopen traject duidelijk en inzichtelijk? Zijn de gezette stappen navolgbaar?
16. Is het OZV zo geschreven dat het gedeeld en gelezen kan worden door de bewoner en/of zijn gemachtigde?
17. In geval er informatie in OZV beschreven staat over andere gezinsleden, is toestemming gevraagd aan gezinsleden voor vastleggen van deze informatie in 1 dossier?
18. Is het onderzoek volledig? Alle 7 onderzoek aspecten moeten aan de orde zijn geweest en terug te vinden in het OZV
 - i. De behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt
 - ii. Eigen kracht.
 - iii. Mantelzorg en hulp uit het sociaal netwerk
 - iv. Behoeftte ondersteuning mantelzorger
 - v. Algemene voorzieningen
 - vi. Afbakening en samenhang met andere wetgeving (bijv. Wlz, jeugd, ZVW)
 - vii. Bespreken eigen bijdrage
19. Is in het OZV op basis van deze aspecten een navolgbare conclusie opgenomen m.b.t. inzetten maatwerkvoorziening?
20. Is er in geval van afwijzing herleidbaar op welke afwijzingsgrond dit is gedaan?
21. Is uit het dossier op te maken of verkend is of er (zonder doorverwijzing) kortdurende ondersteuning ingezet kan worden?
22. Zijn er afspraken gemaakt voor evaluatie/monitoring?
23. Zijn alle bijlagen functioneel in het kader van de aanvraag?

BIJLAGE 4: GEACTUALISEERDE CIJFERS PROCES 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. Het gaat om een actualisatie van de cijfers die waren opgenomen in [bijlage 5](#) van het rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo dd. december 2019. De cijfers zijn aangevuld met de meest recent beschikbare cijfers, maar uiterlijk tot en met het 3^e kwartaal 2020.

Wij hebben de gepresenteerde cijfers enkel voorzien van feitelijke toelichtingen. In het kader van het nazorgonderzoek hebben wij geen gesprekken gevoerd waarin wij op zoek zijn gegaan naar verklaringen voor ontwikkelingen. Wij hebben ons hiertoe consequent beperkt; ook waar ontwikkelingen het gevolg lijken te zijn van corona (bijvoorbeeld een toename van telefonische keukentafelgesprekken) hebben wij dat niet vermeld. [De geactualiseerde tekst bij de cijfers is opgenomen in blauw.](#)

Achtereenvolgens gaat het om cijfers met betrekking tot:

Melding	blz. 1
Uitnodiging	blz. 10
Keukentafelgesprek	blz. 11
Afsluiting en nazorg	blz. 22
Wmo maatwerkvoorzieningen	blz. 25

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 1a: Leeftijdsverdeling cliënten (Wmo-klassiek)
- Figuur 1b: Leeftijdsverdeling cliënten (Wmo-nieuw)
- Figuur 2: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
- Figuur 3: Vervolg meldingen bij TCA exclusief herindicaties (2019) en (2020)
- Figuur 4: Meldingen per soort (2019) en (2020)
- Figuur 5: Verloop aanmeldingen (Wmo-klassiek en Wmo-nieuw)
- Figuur 6a: Aanmeldingen per soort en wijkteam (aantallen) (Wmo-klassiek)
- Figuur 6b: Aanmeldingen per soort en wijkteam (aantallen) (Wmo-nieuw)
- Figuur 7: Verhouding nieuwe aanmeldingen en herindicaties
- Figuur 8: Resultaat na herindicatie

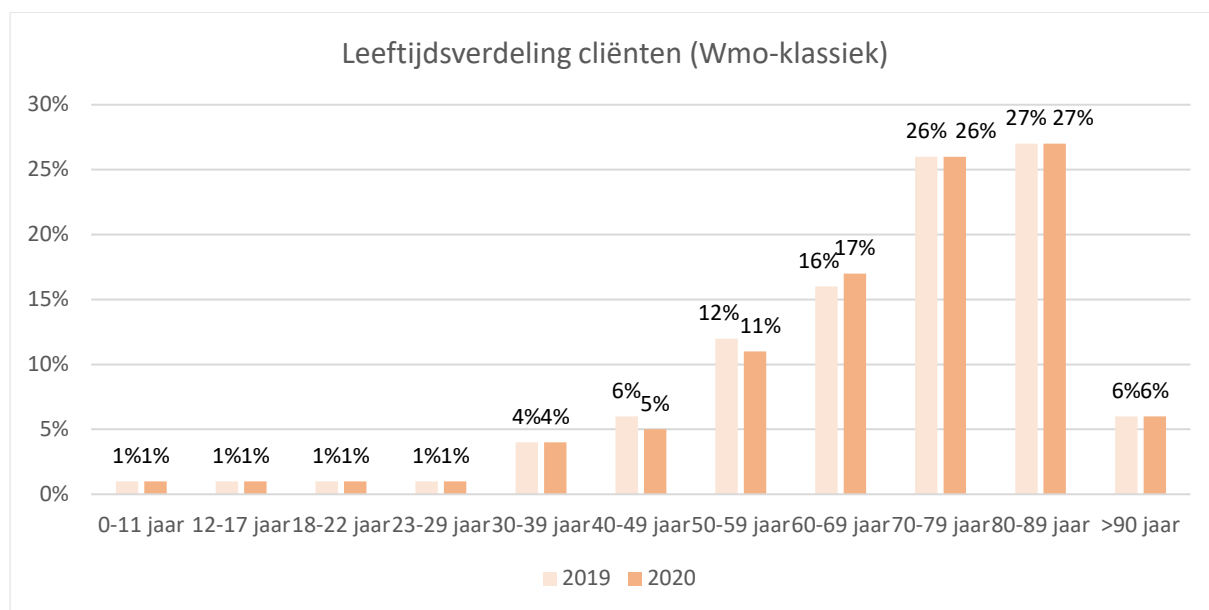
In de Burgerpeiling zijn zowel in 2017 als in 2019 vragen gesteld over de bekendheid van de Sociaal Wijkteams. Daaruit komt naar voren dat de bekendheid van de Sociaal Wijkteams wat is toegenomen, maar dat nog geen kwart van de inwoners redelijk op de hoogte is van wat het Sociaal Wijkteam is. De gegevens 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. *In 2020 is de bekendheid met het Sociaal Wijkteam niet gemeten; er kan dus nog niet aangegeven worden hoe de bekendheid van de Sociaal Wijkteams zich ontwikkeld heeft.*

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

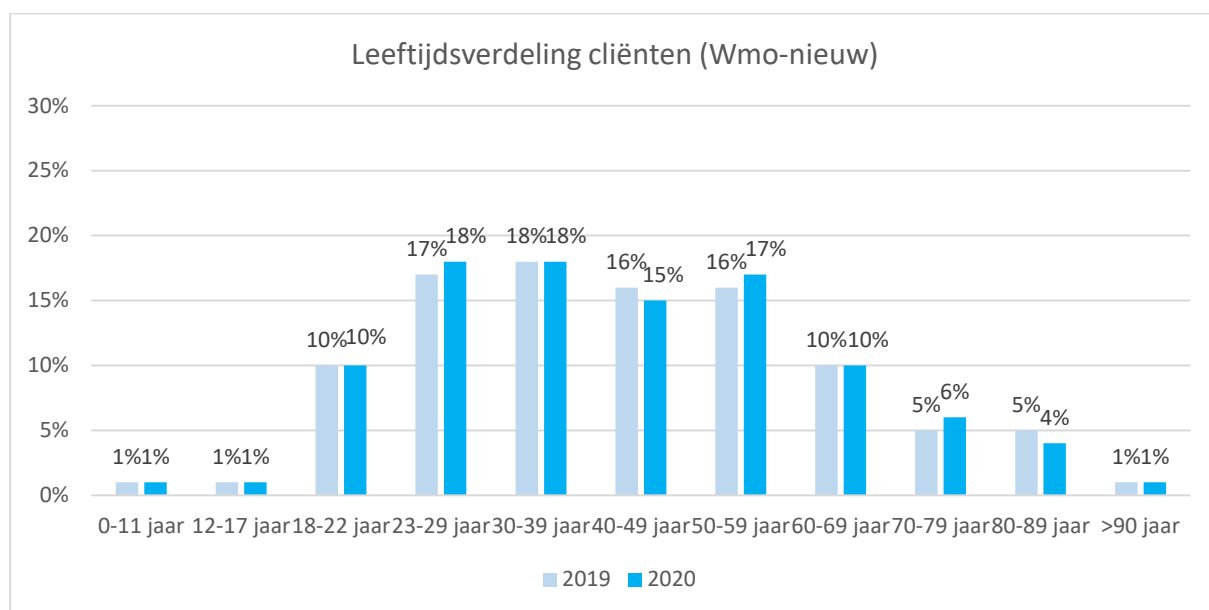
	BURGERPEILING 2017									BURGERPEILING 2019								
	NIJMEGEN ALS GEHEEL																	
Redelijk op de hoogte van wat SWT is	18%									23%								
Van gehoord, weet er niet veel vanaf	28%									29%								
Heb er niet van gehoord	54%									48%								
	STADSDELEN ¹ (cijfers betreffen %)																	
	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 het **meest** en het **minst** bekend zijn met de Stip en het Sociaal Wijkteam.

In figuren 1a en 1b is de leeftijdsverdeling van cliënten die een Wmo-melding deden gepresenteerd. Daarbij is onderscheid gemaakt naar Wmo-nieuw en Wmo-klassiek. Te zien is dat het beroep op Wmo-klassiek voorzieningen met de leeftijd toeneemt. Vooral cliënten van 70 jaar en ouder maken gebruik van Wmo-klassiek voorzieningen. Wmo-nieuw voorzieningen zijn vooral op jongere leeftijd aan de orde. Met name cliënten tussen 23 en 59 jaar maken gebruik van de Wmo-nieuw voorzieningen. [Voor wat betreft de leeftijdsverdeling zijn er vrijwel geen wijzigingen tussen 2019 en 2020.](#)

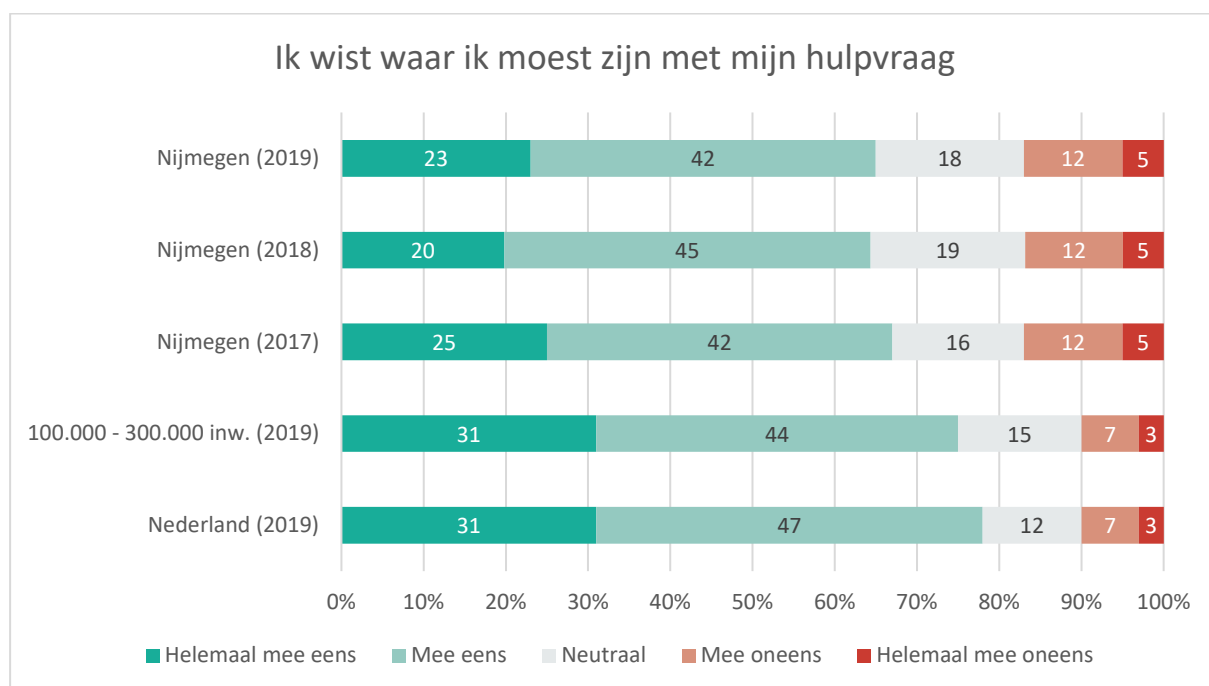


Figuur 1a: *Leeftijdsverdeling cliënten Wmo-klassiek (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019 en januari tot en met september 2020)*



Figuur 1b: *Leeftijdsverdeling cliënten Wmo-nieuw (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019 en januari tot en met september 2020)*

In figuur 2 is te zien in hoeverre cliënten die een maatwerkvoorziening kregen², wisten waar zij met hun hulpvraag moesten zijn. Over 2019 gaf 65% van de cliënten aan dit te weten. Dit is gelijk aan 2018. Dit is lager dan bij gemeenten van vergelijkbare grootte (75%). De gemeente Nijmegen heeft op deze vraag de laagste score van gemeenten die over 2019 een Cliëntervaringsonderzoek hebben uitgevoerd.³ De hoogst scorende gemeente is de gemeente Voerendaal (90%). Het landelijk gemiddelde is 79%.



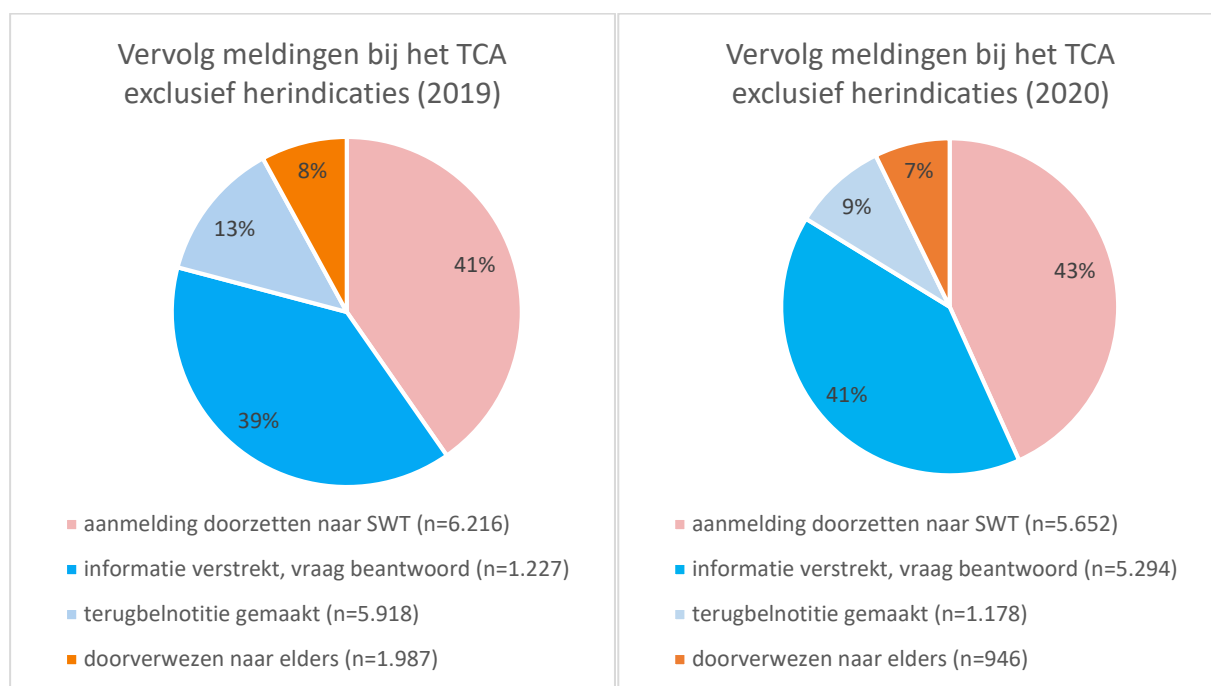
Figuur 2: *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (Bronnen: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017, 2018, 2019 en waarstaatjegemeente.nl)*

² 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 cliënten bevraagd die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen óf die direct zijn geholpen in de wijken waarin geëxperimenteerd wordt met de Brede Basisteams. Cliënten die geen voorziening hebben ontvangen of zijn doorverwezen naar een algemene voorziening, worden niet bevraagd. Gemeenten leveren de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek aan bij Waarstaatjegemeente.nl. In totaal hebben over 2019 210 gemeenten de uitkomsten van het onderzoek aangeleverd.

³ Voor het bepalen van de rangschikking zijn enkel gemeenten meegenomen die een foutmarge kleiner dan 5% hebben op het Cliëntervaringsonderzoek.

Figuur 3 laat zien welk vervolg door Team Centrale Aanmelding (TCA)⁴ 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 evenveel gevallen kan het TCA door het zelf verstrekken van informatie de vraag van de inwoner beantwoorden. Kijkend naar de cijfers in 2019 en 2020 zijn kleine wijzigingen in het vervolg van de meldingen te zien:

- aanmelding doorzetten naar SWT (+2%punt);
- informatie verstrekt, vraag beantwoord (+2%punt);
- terugbelnotitie gemaakt (-4%punt);
- doorverwezen naar elders (-1%punt).



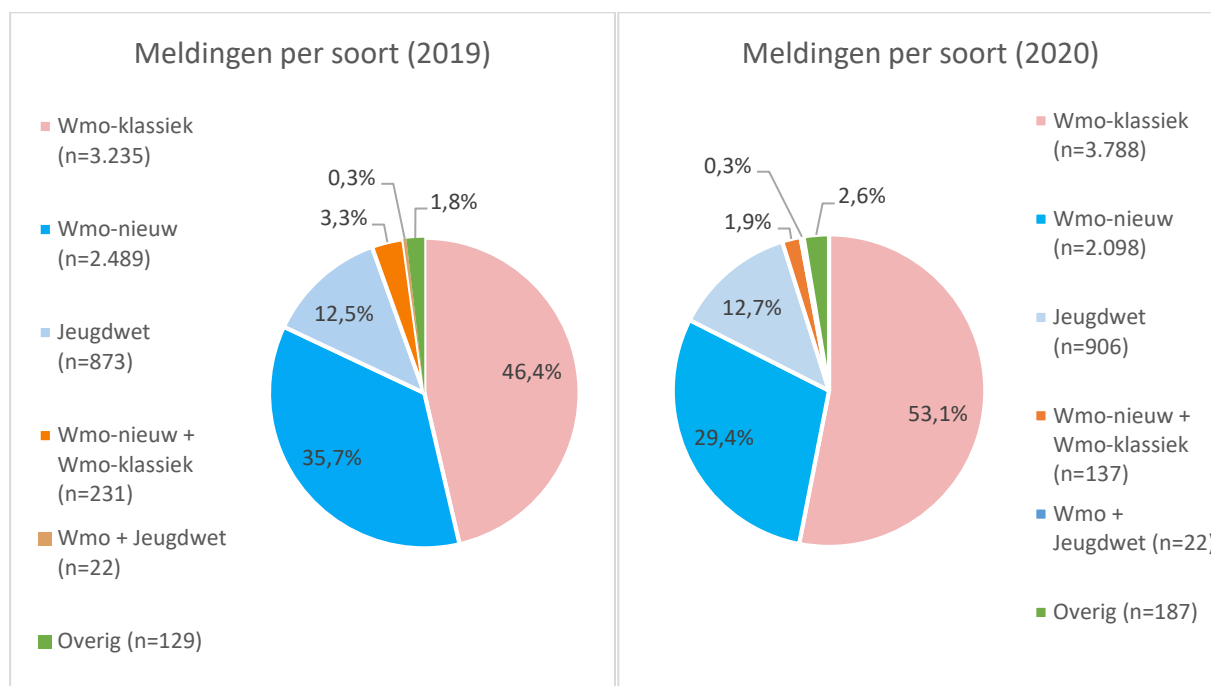
Figuur 3: Vervolg meldingen bij het TCA exclusief herindicaties (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019, januari tot en met september 2020)

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 en 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.

⁴ 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 van het rekenkamerrapport [Toegang tot de Wmo](#) dd. december 2019.

In figuur 4 zijn de binnengekomen meldingen in de eerste acht maanden van 2019 en de eerste negen maanden van 2020 naar soort gepresenteerd. In 2019 hadden de meeste meldingen betrekking op Wmo-klassiek (46,4%), gevolgd door Wmo-nieuw (35,7%) en Jeugd (12,5%). Dat geldt ook voor 2020. De verdeling van de meldingen is enigszins gewijzigd: Wmo-klassiek +6,7%punt, Wmo-nieuw -8,3%punt en Jeugd +0,2%punt. Het aandeel meldingen waarin sprake is van een combinatie van Wmo-soorten (klassiek en nieuw) is verhoudingsgewijs iets afgenomen (-1,4%punt).

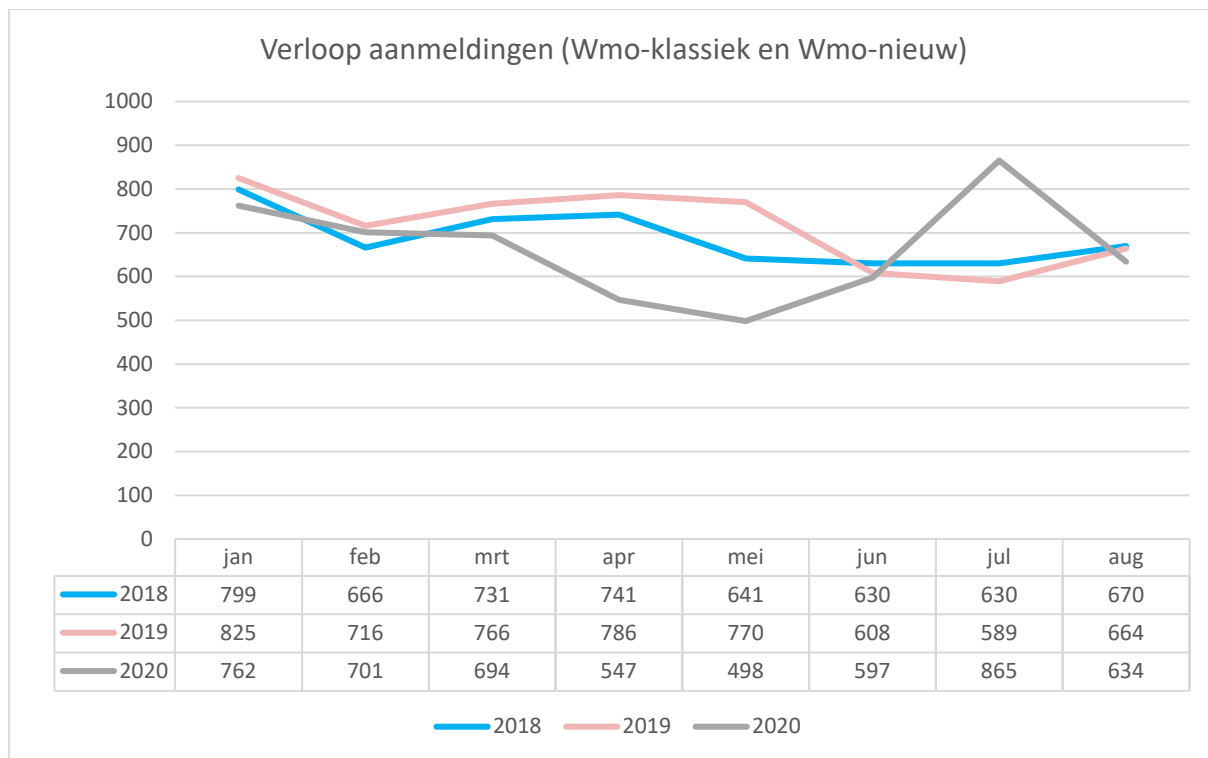


Figuur 4: Aanmelding per soort (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)

Toelichting op rubrieken:

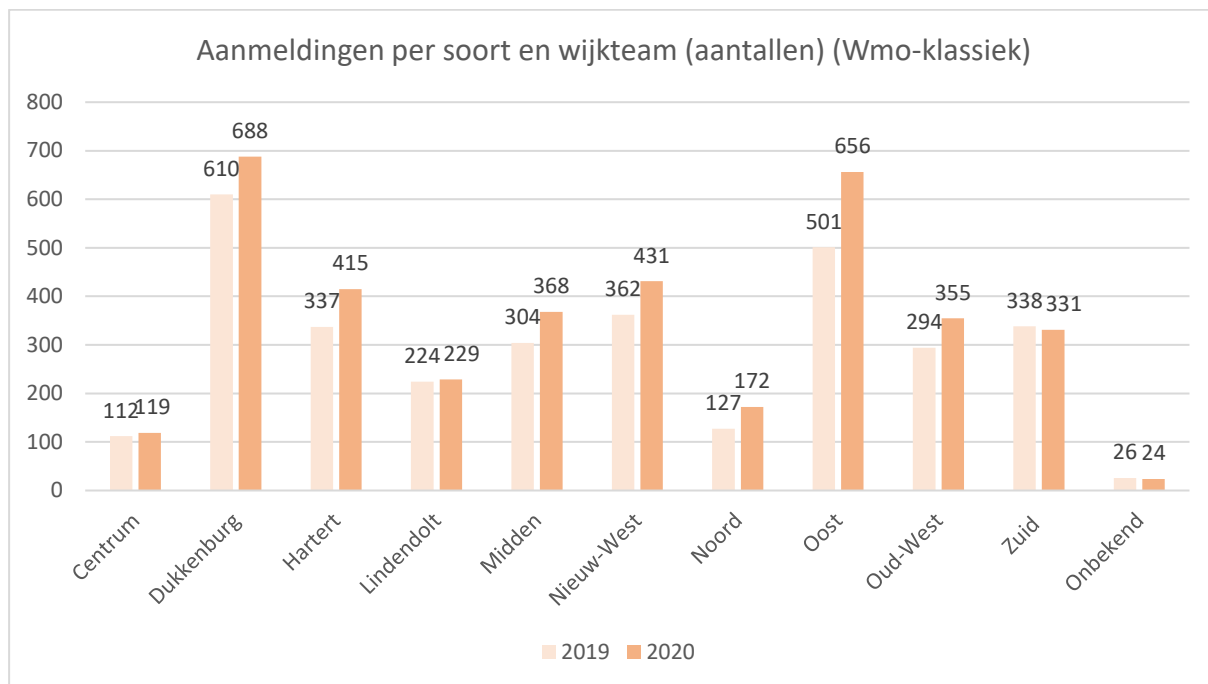
- Bij Wmo + Jeugdwet heeft een cliënt een hulpvraag op het gebied van Wmo én op het gebied van Jeugd.
- Bij Wmo-nieuw + Wmo-klassiek heeft een cliënt hulpvragen voor beide Wmo-soorten.
- Onder de optie 'overig' vallen meldingen die wel geregistreerd zijn, maar waarvan het (nog) niet helder is of deze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

In figuur 5 is te zien hoe de aanmeldingen Wmo-klassiek en Wmo-nieuw zich sinds 2018 ontwikkeld hebben. In 2020 was er ten opzichte van 2018 en 2019 met name in de maanden april en mei een afname van Wmo-meldingen, terwijl er in juli juist een toename was van het aantal meldingen.

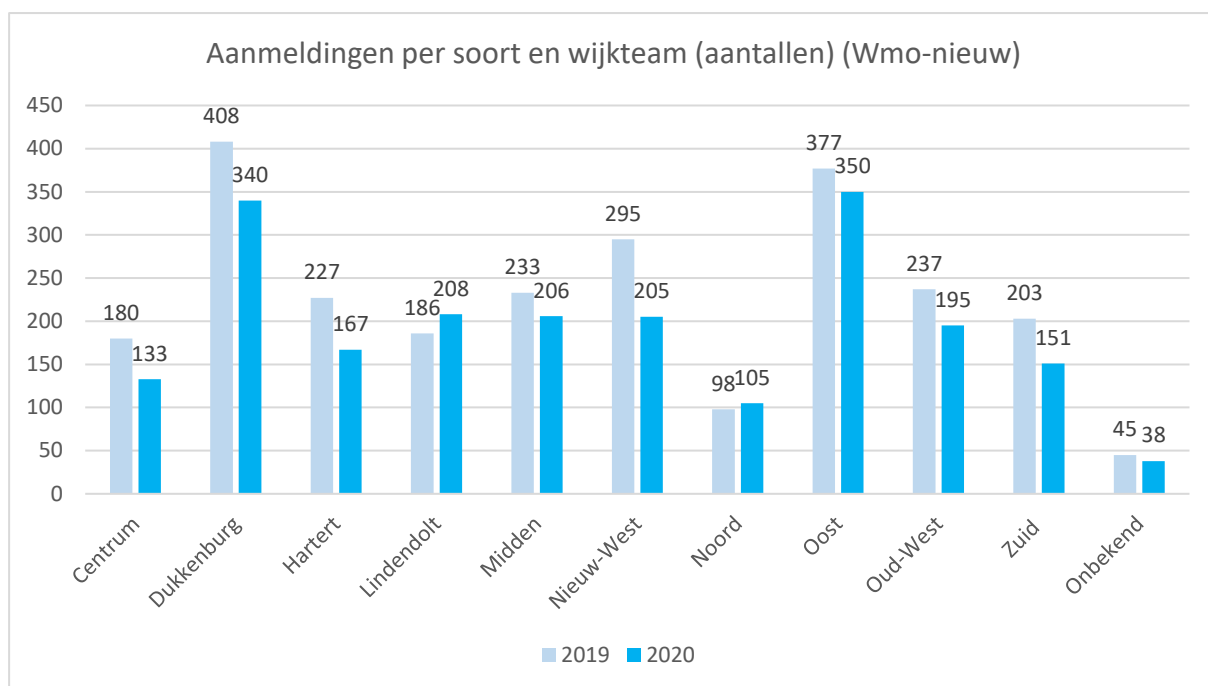


Figuur 5: Verloop aanmeldingen Wmo-klassiek en Wmo-nieuw (Bron: Cijferrapportages Sterker 2018, Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)

In figuren 6a en 6b zijn de aanmeldingen, onderscheiden naar Wmo-klassiek en Wmo-nieuw, per Sociaal Wijkteam in beeld gebracht. Het gaat om de aanmeldingen in de eerste acht maanden van 2019 en de eerste negen maanden van 2020. In beide jaren zijn de meeste aanmeldingen gedaan in Dukenburg en Oost, en de minste in Noord en Centrum. De grootste verschillen zijn te zien in Oost (grootste toename Wmo-klassiek) en Nieuw West (grootste afname Wmo-nieuw).

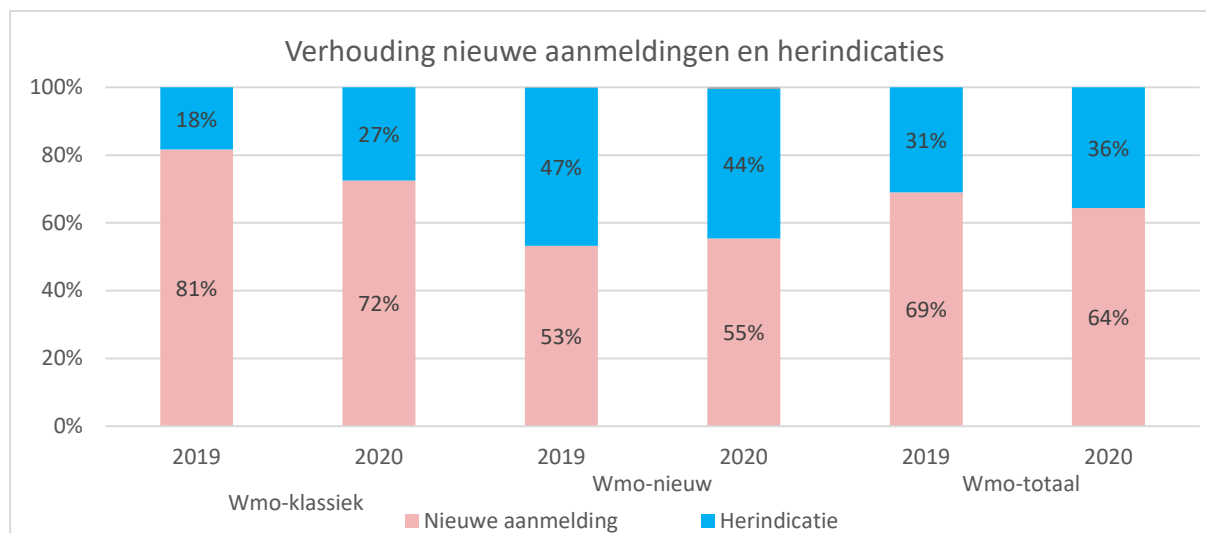


Figuur 6a: Aanmeldingen per soort en wijkteam (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)



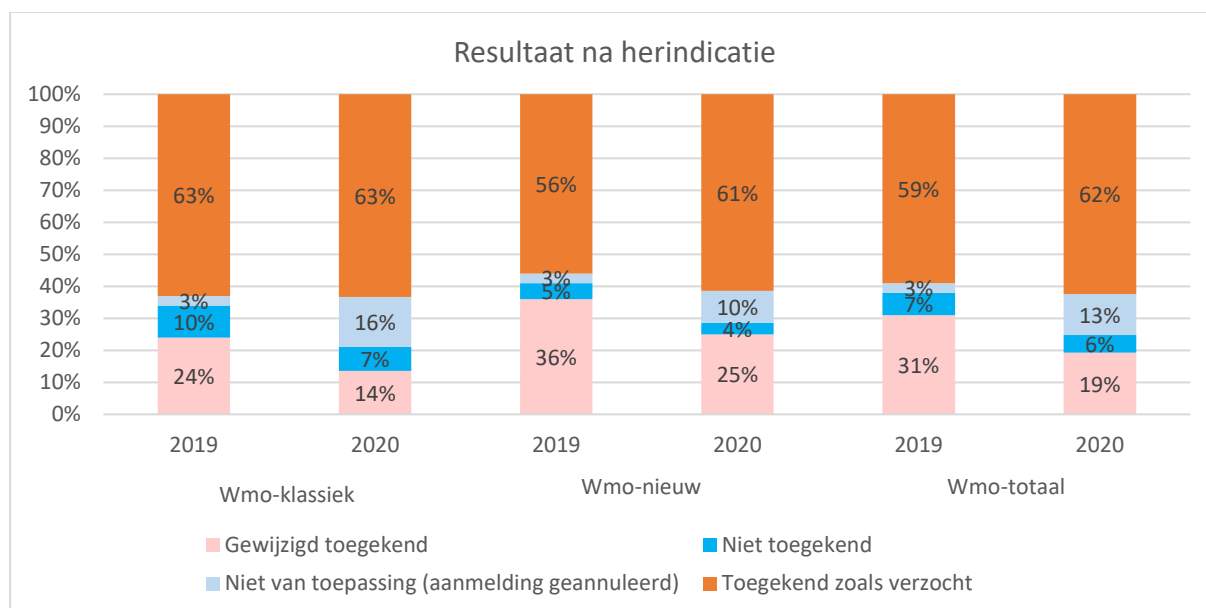
Figuur 6b: Aanmeldingen per soort en wijkteam (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)

Figuur 7 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 en de eerste negen maanden van 2020 ligt. In 2020 nam het aandeel herindicaties voor Wmo-klassiek toe. Voor Wmo-nieuw is juist het aandeel *nieuwe* aanmeldingen (licht) gegroeid.



Figuur 7: Verhouding nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)

In figuur 8 is te zien wat het resultaat was na herindicatie. Voor de meeste herindicaties geldt dat deze worden toegekend zoals verzocht. Ten opzichte van 2019 is in 2020 vaker een aanmelding geannuleerd (Wmo-totaal van 3 naar 13%) en is minder vaak een herindicatie gewijzigd toegekend (Wmo-totaal van 31 naar 19%).



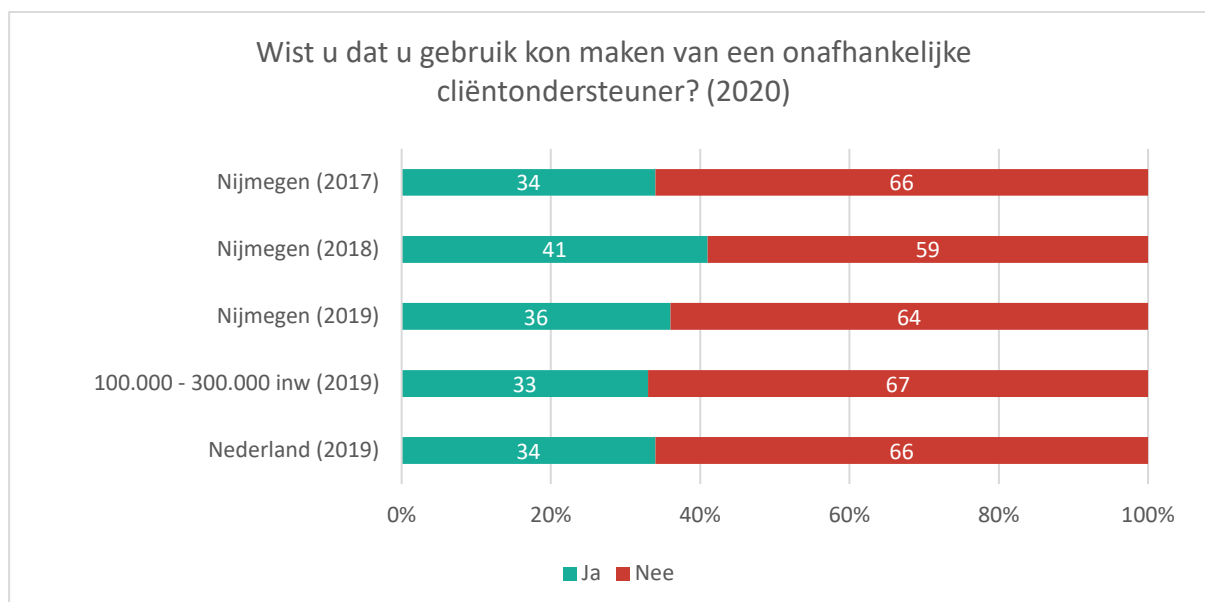
Figuur 8: Resultaat na herindicatie (Bron: Cijferrapportages Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)

DE UITNODIGING

De volgende cijfers rond de uitnodiging zijn weergegeven:

- Figuur 9: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

In figuur 9 is aangegeven of cliënten die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen, wisten of zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Uit het meest recente Cliëntervaringsonderzoek (2019) blijkt dat 36% van de cliënten dat wist; dit is een afname ten opzichte van 2018 (toen wist nog 41% dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner). In de vergelijkingsgroep gemeenten met 100.000 – 300.000 inwoners weten relatief minder cliënten dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Daar ligt het percentage op 33%. Nijmegen scoort ook hoger dan het landelijk gemiddelde (34%). De hoogst scorende gemeente is de gemeente Bodegraven-Reeuwijk (60%). De laagst scorende gemeente is de gemeente Hollandse Kroon (15%).



Figuur 9: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017, 2018, 2019 en Waarstaatjegemeente.nl)

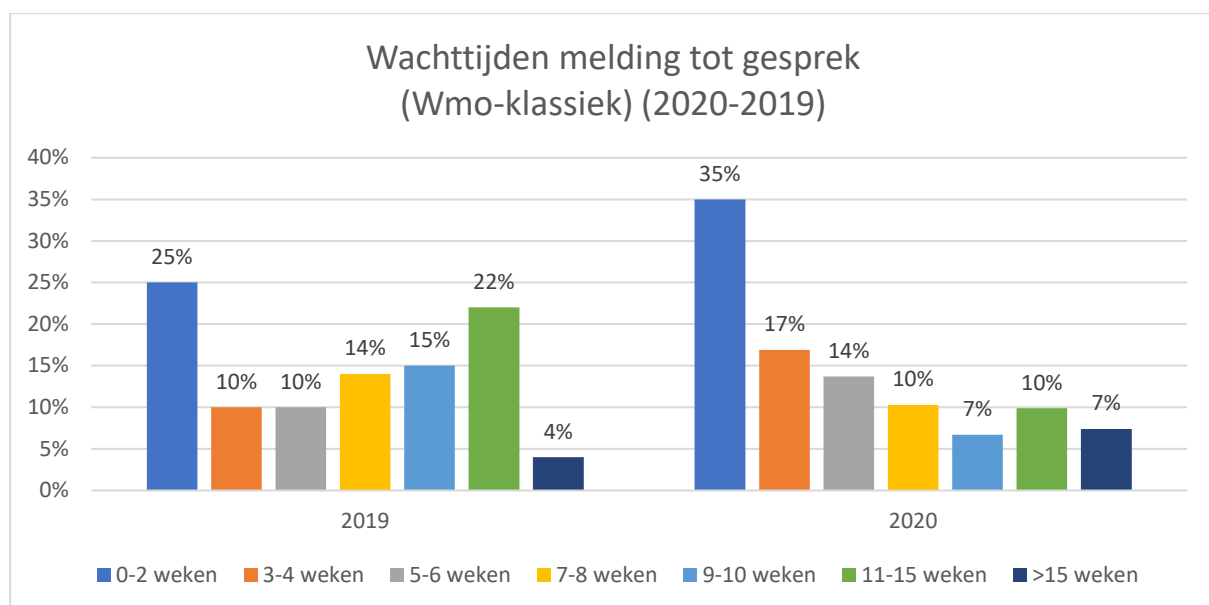
HET KEUKENTAFELGESPREK

De volgende cijfers rond het keukentafelgesprek zijn achtereenvolgens weergegeven:

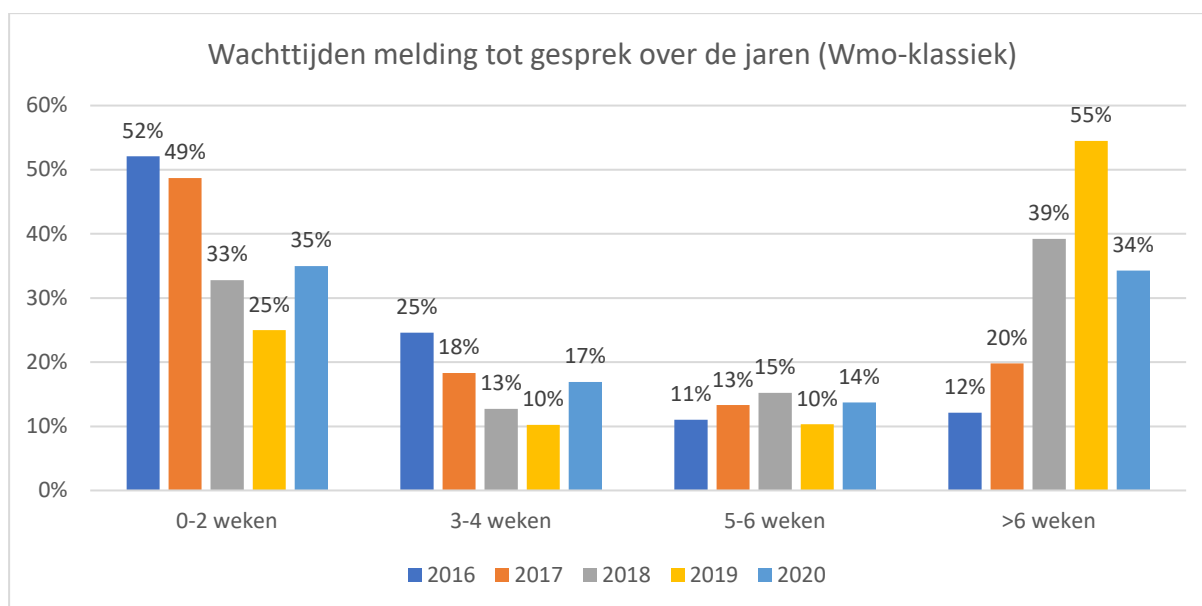
- Figuur 10a: Wachtijd melding tot gesprek (Wmo-klassiek)
- Figuur 10b: Wachtijd melding tot gesprek over de jaren (Wmo-klassiek)
- Figuur 11a: Wachtijd melding tot gesprek (Wmo-nieuw)
- Figuur 11b: Wachtijd melding tot gesprek over de jaren (Wmo-Nieuw)
- Tabel 2: Wachtijd van melding tot het eerste keukentafelgesprek
- Figuur 12: Reden lange wachtijd
- Figuur 13: Ik werd snel geholpen
- Figuur 14: De medewerker nam mij serieus
- Figuur 15: Wijze van onderzoek (nieuwe aanmeldingen en herindicaties)
- Figuur 16a: Wijze van onderzoek bij nieuwe aanmeldingen
- Figuur 16b: Wijze van onderzoek bij herindicaties

In de figuur 10a is te zien hoe lang de wachttijd was van cliënten die een Wmo-klassiek melding hadden gedaan, totdat met hen het keukentafelgesprek werd gevoerd. Het gaat hierbij om de wachttijden in de eerste acht maanden van 2019 en eerste negen maanden van 2020, zowel voor nieuwe aanvragen als voor herindicaties. In figuur 10b is te zien hoe deze wachttijden zich sinds 2016 hebben ontwikkeld. In tabel 2 is een nog gedetailleerder overzicht gegeven.

Ten opzichte van 2019 is voor Wmo-klassiek het aantal cliënten waarmee binnen 0-2 weken, 3-4 weken en 5-6 weken een gesprek gevoerd werd toegenomen, zie figuur 10b. Tegelijkertijd is het percentage cliënten dat 7-8 weken, 9-10 weken en 11-15 weken moest wachten op een keukentafelgesprek afgenomen. Het percentage cliënten dat meer dan 15 weken moest wachten op een gesprek is met 3%-punt toegenomen. In figuur 10b is goed te zien dat er voor Wmo-klassiek sprake is van een trendbreuk ten opzichte van de voorgaande jaren. Tot en met 2019 nam het aantal cliënten dat minder dan twee weken op een gesprek hoefde te wachten af, in 2020 is met meer cliënten binnen 2 weken na hun melding een gesprek gevoerd. En waar tot en met 2019 het aantal cliënten dat langer dan 7 weken moest wachten op een gesprek steeds toenam, is dat aantal in 2020 afgenomen.

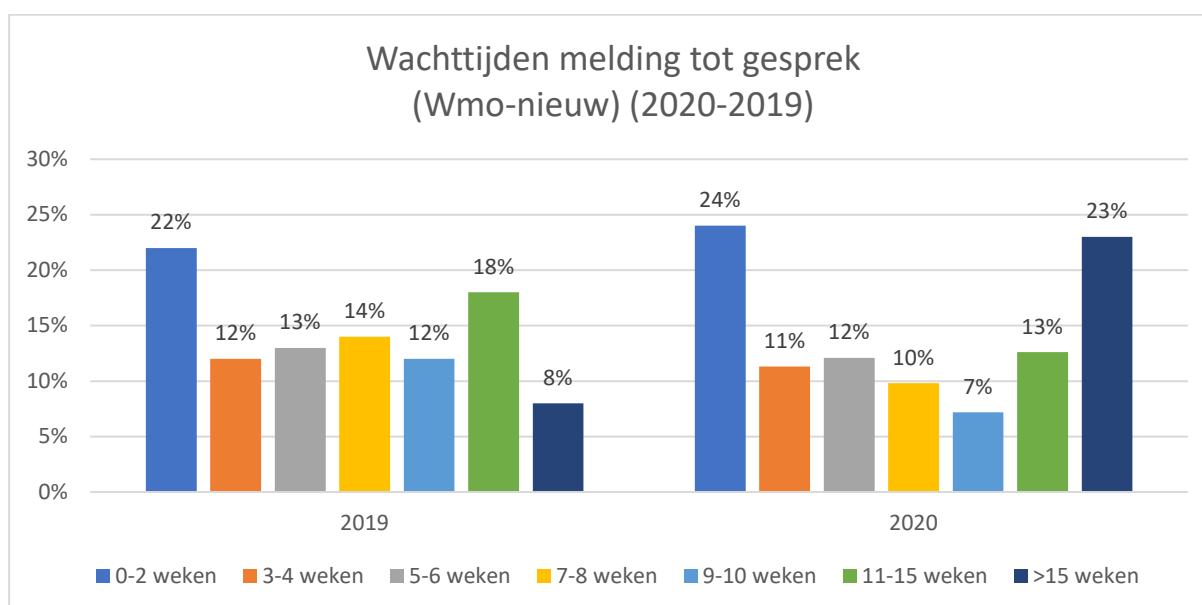


Figuur 10a: *Wachttijd tussen de datum van aanmelding en de datum van het eerste keukentafelgesprek (Wmo-klassiek) (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)*

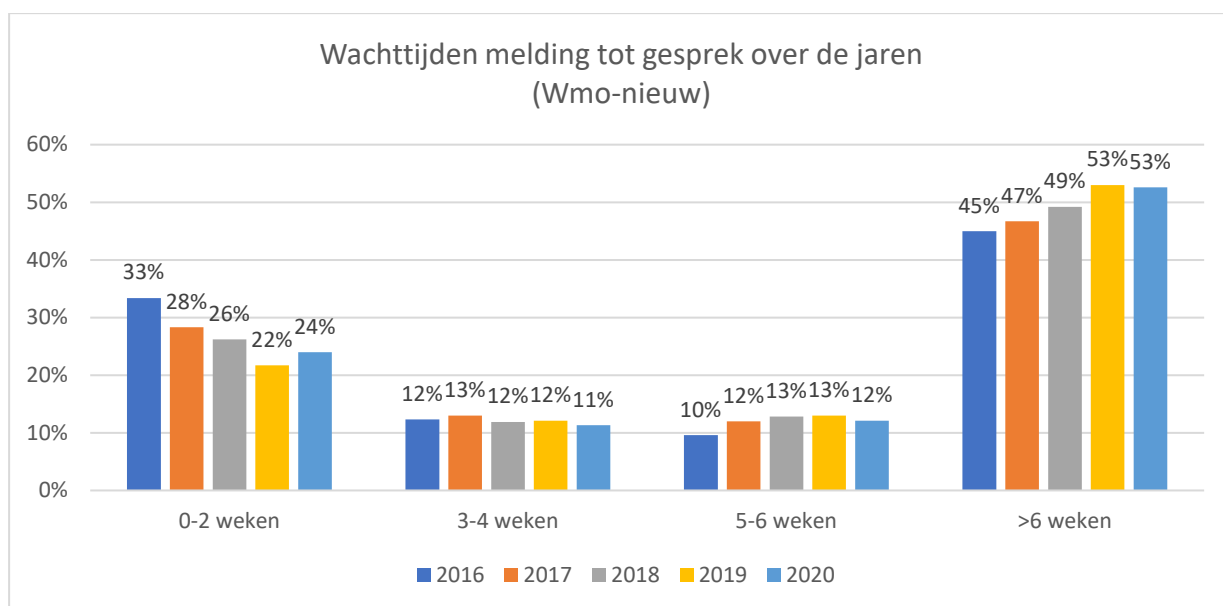


Figuur 10b: *Wachttijd melding tot gesprek over de jaren (Wmo-klassiek) (Bron: Cijferrapportages Sterker 2016, 2017, 2018, Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)*

Figuur 11a laat de wachttijden zien voor cliënten die een Wmo-nieuw melding hebben gedaan. Het percentage cliënten dat binnen zes weken is geholpen is nagenoeg gelijk gebleven. Ten opzichte van 2019 is een toename te zien in het percentage cliënten dat langer dan 15 weken moest wachten op een gesprek (toename van 15%punt). Het percentage cliënten dat 9-10 weken en 11-15 weken moest wachten is afgenomen (beiden met 5%punt). Ook het percentage cliënten dat 7-8 weken moest wachten op een gesprek is gedaald (met 4%punt).



Figuur 11a: *Wachttijd tussen de datum van aanmelding en de datum van het eerste keukentafel-gesprek (Wmo-nieuw) (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)*



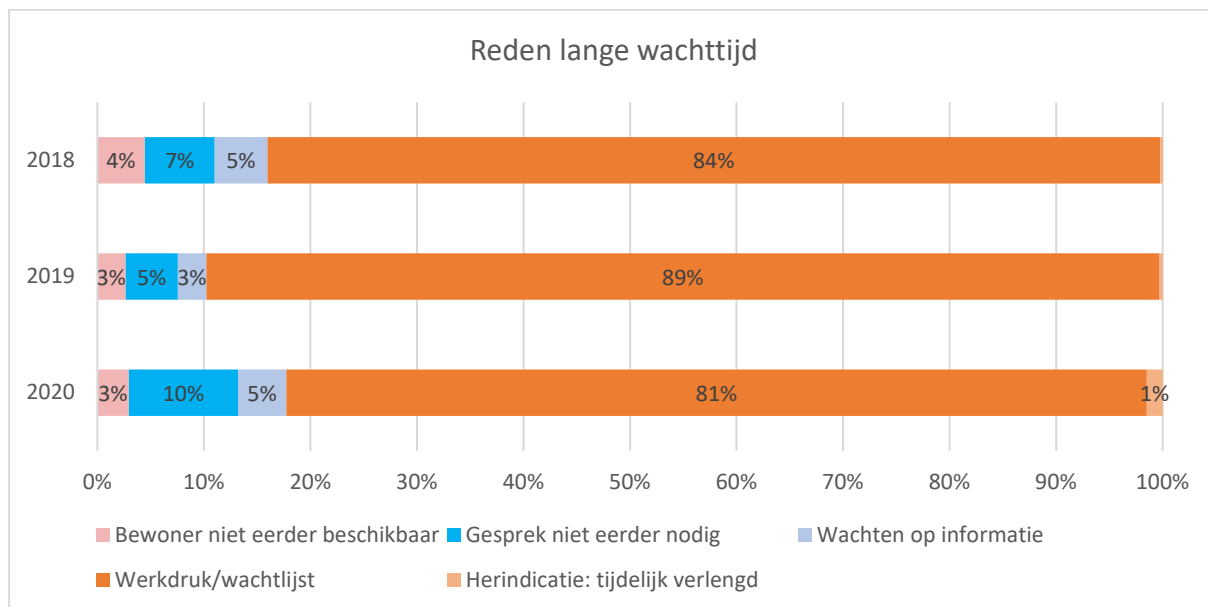
Figuur 11b: Wachttijd over de jaren (Wmo-nieuw) (Bron: Cijferrapportages Sterker 2016, 2017, 2018, Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)

Tabel 2: Wachtijd van melding tot het eerste keukentafelgesprek (Bron: Cijferrapportages Sterker 2016, 2017, 2018, Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)

	2016		2017		2018		2019		2020	
	Wmo-klassiek	Wmo-nieuw	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%	14%	11%
1 week	12%	9%	13%	8%	9%	8%	8%	6%	10%	7%
2 weken	16%	6%	11%	8%	7%	7%	6%	5%	11%	6%
3 weken	14%	6%	11%	6%	6%	6%	6%	7%	9%	7%
4 weken	11%	7%	8%	7%	7%	6%	5%	6%	8%	5%
5 weken	5%	5%	7%	5%	8%	7%	5%	7%	8%	6%
6 weken	6%	5%	7%	7%	8%	6%	6%	6%	6%	6%
7 weken	3%	3%	6%	7%	6%	6%	7%	7%	6%	5%
8 weken	1%	4%	4%	7%	5%	5%	7%	7%	5%	5%
9 weken	1%	3%	3%	7%	6%	5%	7%	7%	4%	4%
10 weken	0%	3%	2%	5%	6%	4%	8%	5%	3%	3%
11 weken	1%	4%	1%	4%	5%	4%	7%	6%	2%	4%
12 weken	0%	2%	1%	3%	4%	3%	6%	5%	2%	3%
13 weken	0%	2%	1%	3%	3%	2%	5%	4%	2%	2%
14 weken	1%	3%	0%	2%	2%	3%	3%	2%	2%	2%
15 – 20 weken	2%	9%	1%	6%	2%	8%	5%	6%	7%	9%
21 - 25 weken	0%	7%	0%	2%	0%	6%	0%	2%	1%	8%
≥ 26 weken	1%	5%	0%	2%	0%	3%	0%	0%	1%	8%

Een deel van cliënten waarmee snel na hun melding een keukentafelgesprek wordt gevoerd, betreft een spoedgeval. In ons onderzoek in 2019 is aangegeven dat Sterker sinds najaar 2019 kan registreren of er sprake is van een spoedgeval. Bij navraag in het kader van dit nazorgonderzoek bleek dat die cijfers niet betrouwbaar genoeg zijn om te presenteren. De reden daarvoor is dat het niet verplicht is om in het registratiesysteem aan te geven of iets al dan niet spoed is.

Wanneer de wachttijd voor cliënten oploopt tot boven 4 weken, wordt sinds 2018 geregistreerd wat de reden daarvan is. In figuur 12 is het resultaat hiervan aangegeven. In het overgrote deel van de gevallen is de reden ook in 2020 de werkdruk/wachttijst (81%). In 2019 was dat nog in 89% van de gevallen de reden. In 2020 is vaker als reden gegeven dat een gesprek niet eerder nodig was (2019: 5% en 2020: 10% van de gevallen).

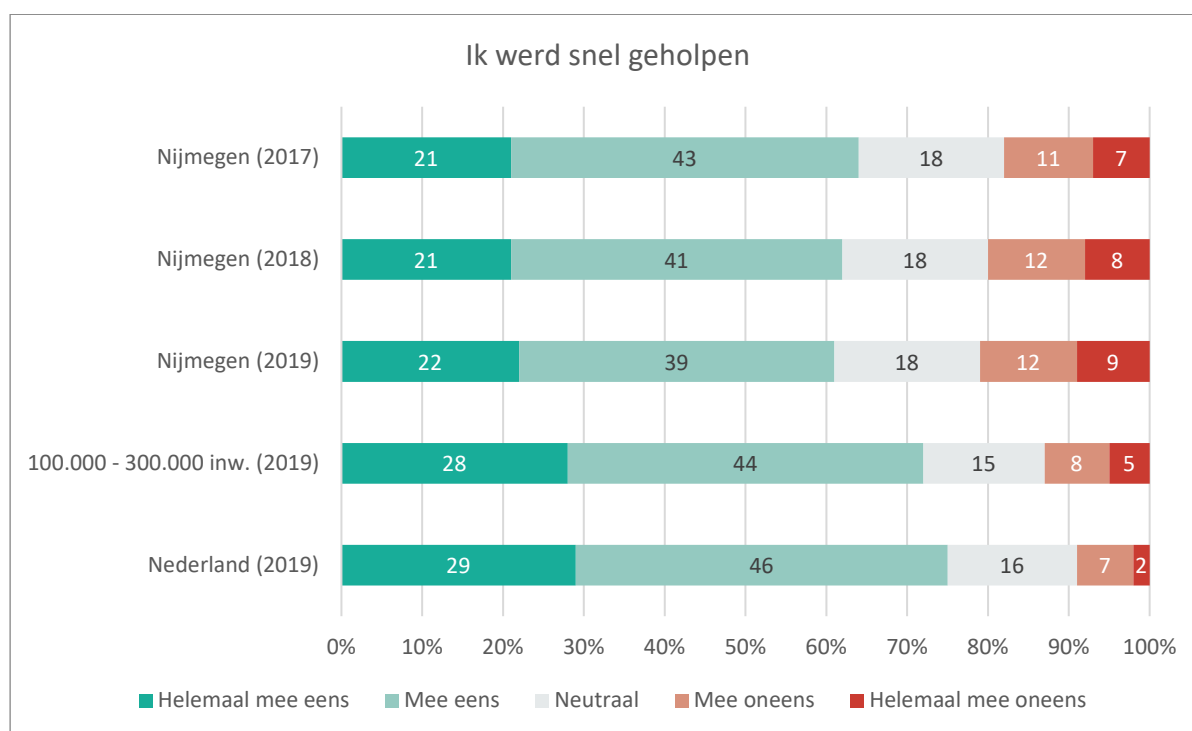


Figuur 12: Reden lange wachttijd (Bron: Cijferrapportages Sterker 2018, Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)

Toelichting:

- 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 op verzoek van een cliënt of een inschatting van de professional zijn.

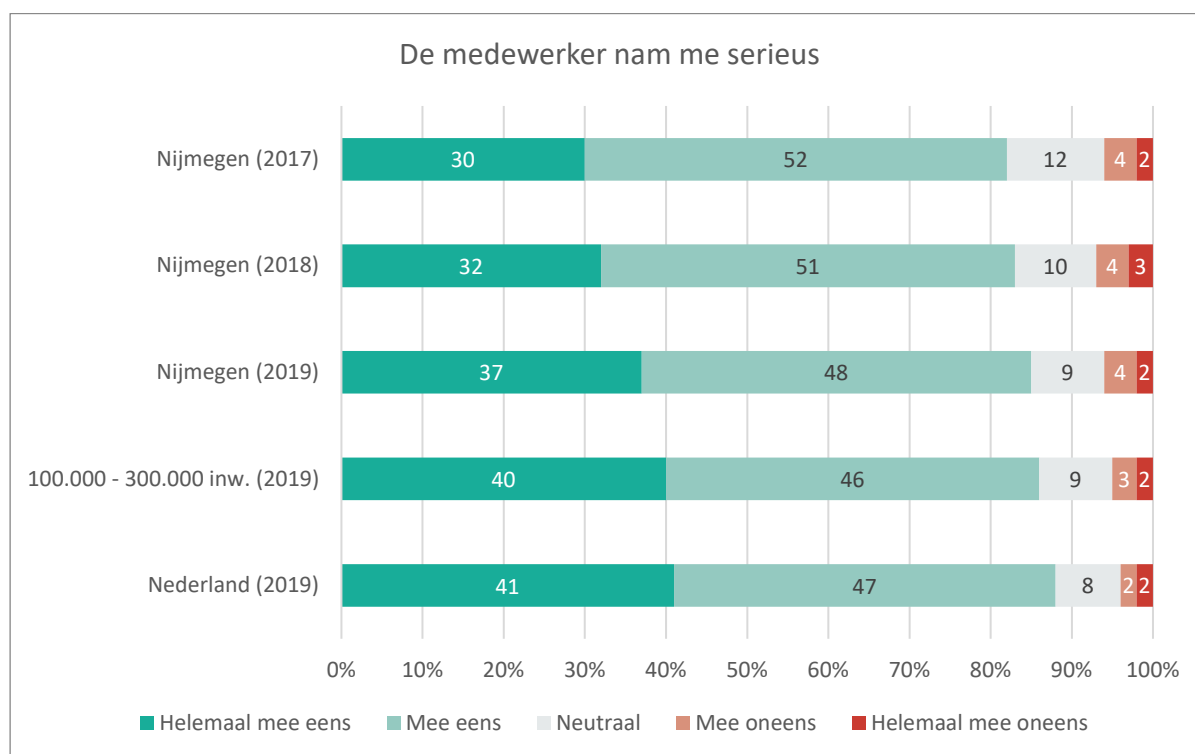
In figuur 13 is aangegeven hoe cliënten die een maatwerkvoorziening kregen, zelf beoordelen hoe snel ze geholpen zijn. Ruim de helft is het (helemaal) eens met de stelling 'ik werd snel geholpen'. De percentages liggen in Nijmegen lager dan in gemeenten uit dezelfde groep. In vergelijking met het landelijk gemiddelde (75% (helemaal) mee eens) scoort Nijmegen 14%punt lager. Hiermee scoort Nijmegen het op één na laagste van alle gemeenten die over 2019 data hebben aangeleverd. De hoogst scorende gemeente is Dalfsen (90%). De laagst scorende gemeente is Stichtse Vecht (61%)⁵.



Figuur 13: *Ik werd snel geholpen* (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017, 2018, 2019 en waarstaatjegemeente.nl)

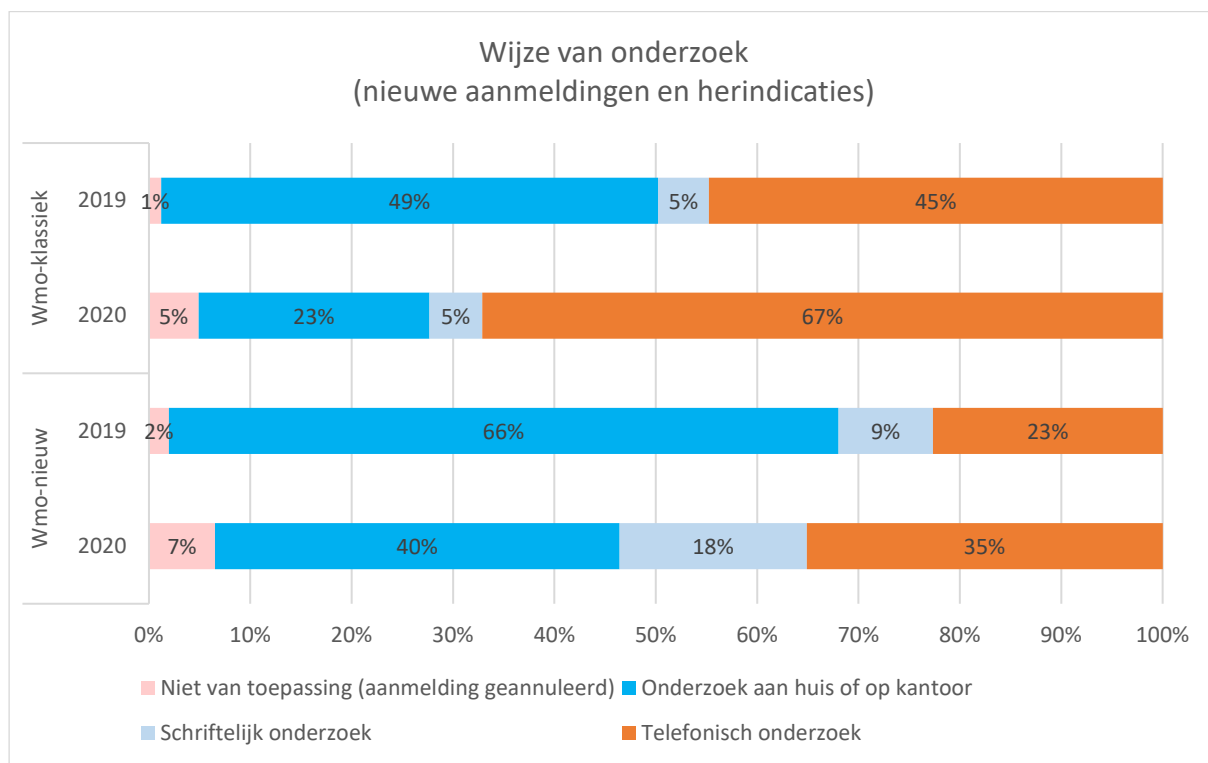
⁵ De gemeenten Nijmegen en Stichtse Vecht hebben beide een score van 61% (helemaal) mee eens. In de gemeente Nijmegen heeft een groter deel van deze groep *helemaal* mee eens geantwoord op de stelling 'ik werd snel geholpen' dan bij de gemeente Stichtse Vecht.

In figuur 14 is de reactie opgenomen van cliënten die een maatwerkvoorziening kregen op de stelling 'De medewerker nam mij serieus'. 85% van de cliënten is het daar (helemaal) mee eens, dat is 3%punt meer dan vorig jaar. In vergelijking met gemeenten van vergelijkbare grootte is het 1%punt minder. Landelijk vindt gemiddeld 88% van de cliënten dat ze serieus genomen worden. Dit is 3%punt meer dan in Nijmegen. De hoogst scorende gemeente is Haarlem (94%). De laagst scorende gemeente is Opmeer (78%).



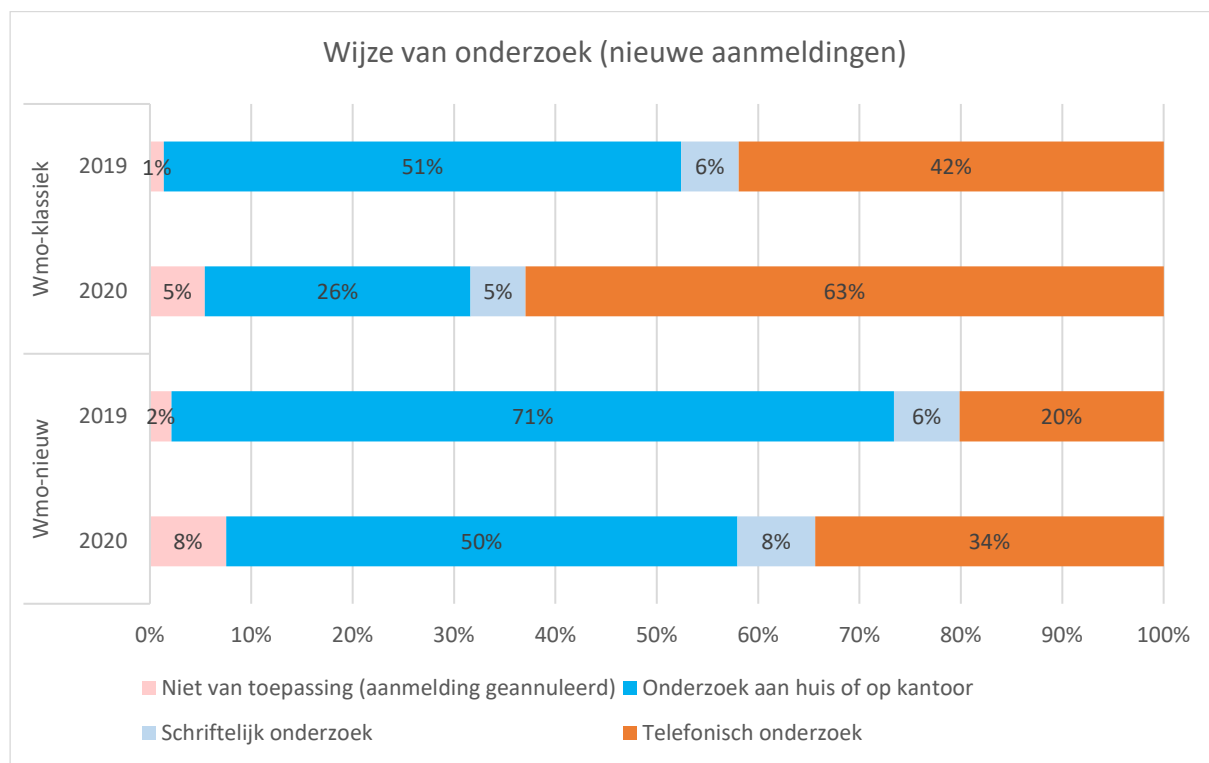
Figuur 14: De medewerker nam mij serieus (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017, 2018, 2019 en waarstaatjegemeente.nl)

In figuur 15 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). Met name bij Wmo-klassiek meldingen heeft het onderzoek in 2020 vaker telefonisch (in plaats van thuis of op kantoor) plaats gevonden dan in 2019. Ook voor Wmo-nieuw meldingen is een afname te zien van het aantal meldingen dat thuis of op kantoor heeft plaats gevonden. Het aandeel meldingen dat via een schriftelijk onderzoek of telefonisch is afgedaan, is toegenomen.

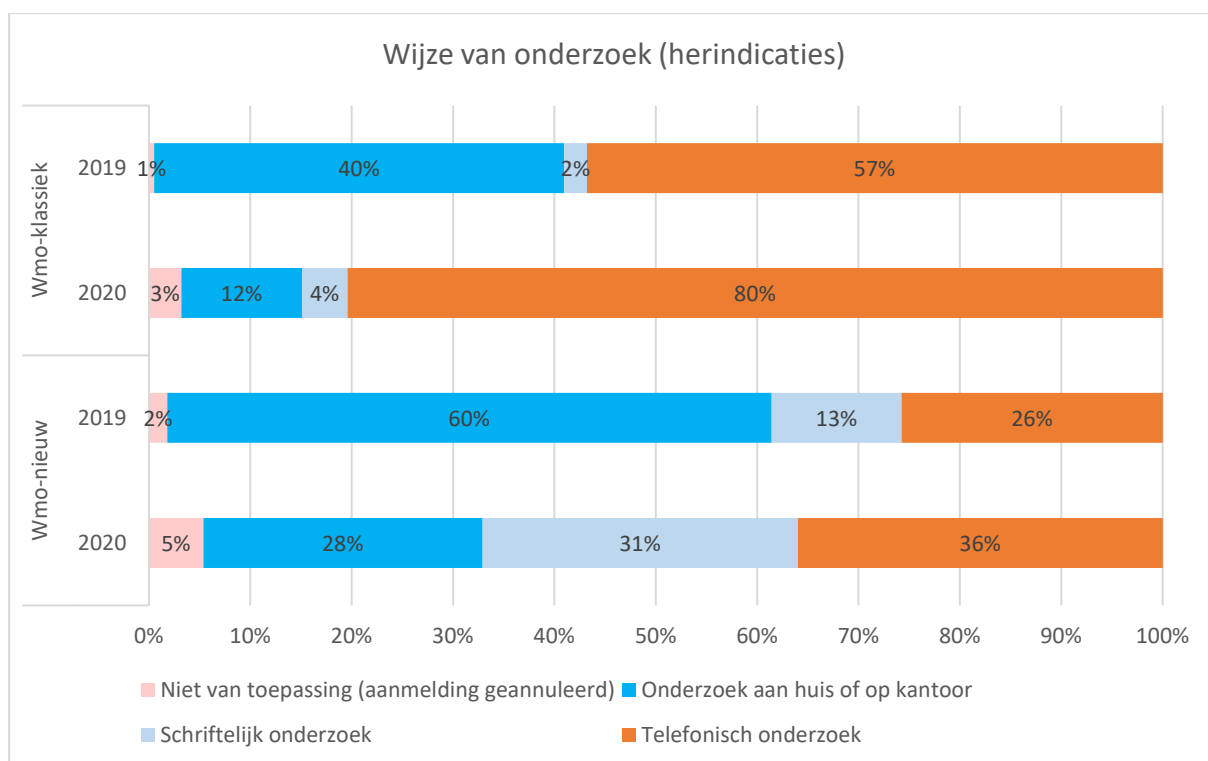


Figuur 15: *Wijze van onderzoek bij nieuwe aanmeldingen en herindicaties naar zorgvorm (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)*

In figuren 16a en 16b is de wijze van onderzoek voor respectievelijk nieuwe aanmeldingen en herindicaties opgenomen. Bij de nieuwe aanmeldingen is te zien dat bij nieuwe Wmo-klassiek meldingen in 2019 meer dan de helft van de onderzoeken thuis of op kantoor plaatsvond. In 2020 is dat ongeveer een kwart. Voor nieuwe aanmeldingen voor Wmo-nieuw geldt dat in 2019 bijna drie kwart thuis of op kantoor werd onderzocht, terwijl dat in 2020 de helft is. Bij herindicaties is de afname van het aantal onderzoeken dat thuis of op kantoor plaatsvindt nog sterker.



Figuur 16a: *Wijze van onderzoek bij nieuwe aanmeldingen naar zorgvorm (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)*



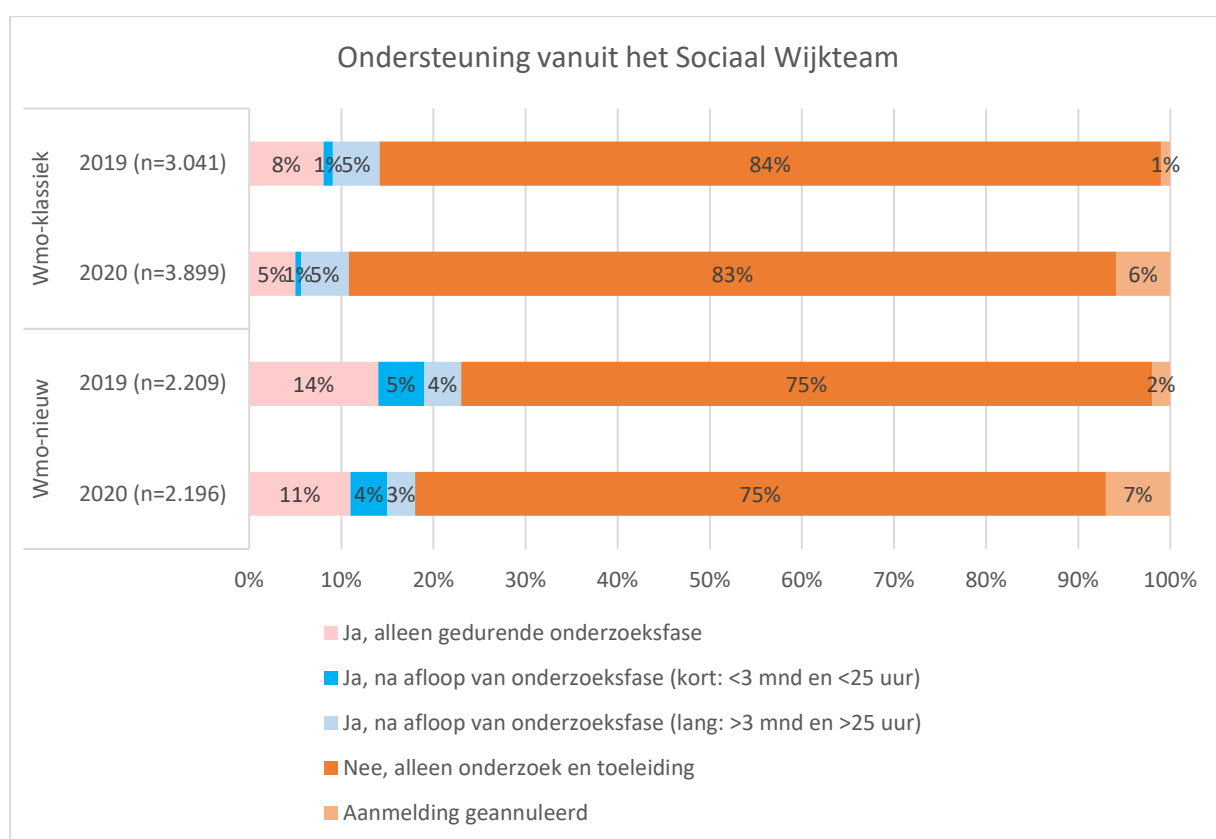
Figuur 16b: *Wijze van onderzoek bij herindicaties naar zorgvorm (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)*

AFSLUITING EN NAZORG

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

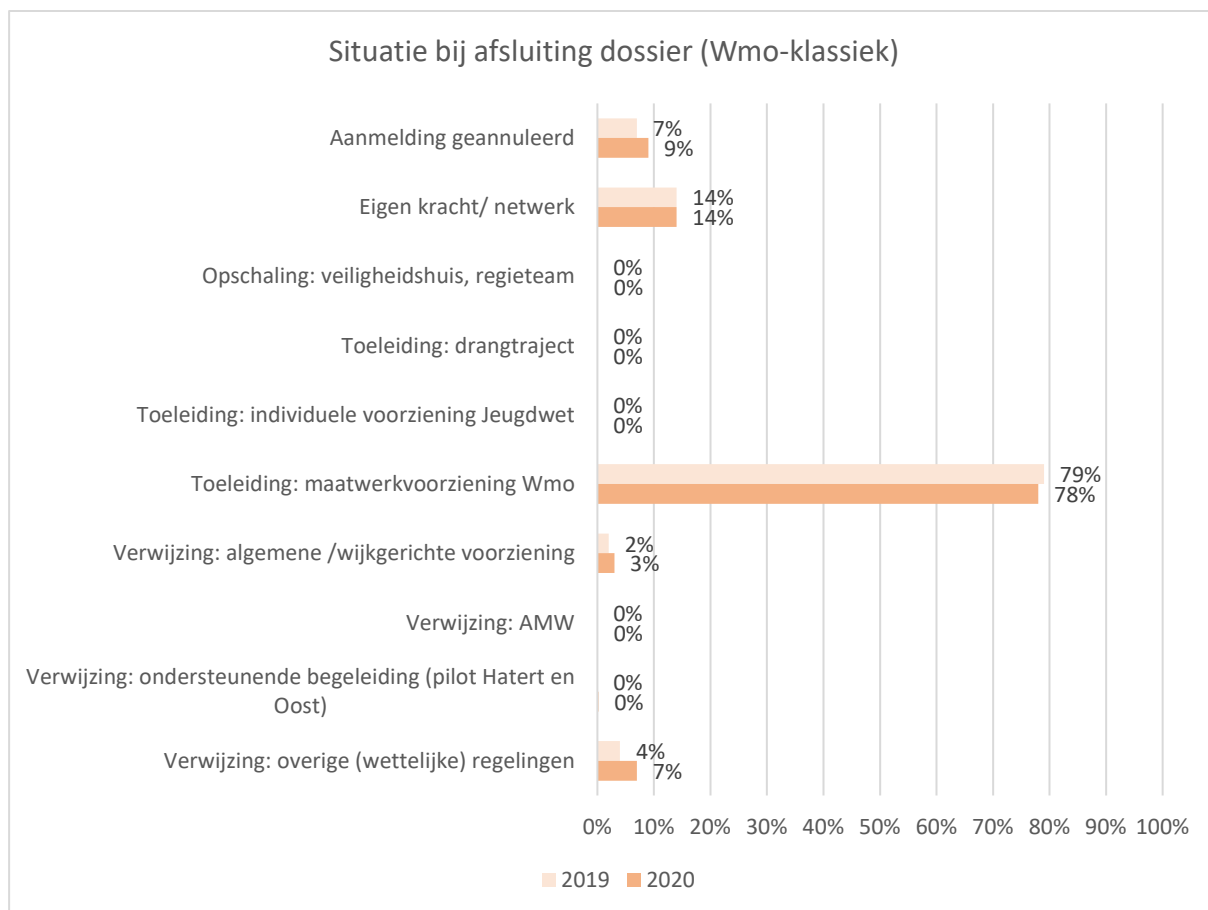
- Figuur 17: Ondersteuning vanuit het Sociaal Wijkteam
- Figuur 18a: Situatie bij afsluiting dossier (Wmo-klassiek)
- Figuur 18b: Situatie bij afsluiting dossier (Wmo-nieuw)

In figuur 17 is aangegeven of en zo ja, in welke fase vanuit het Sociaal Wijkteam ondersteuning is gegeven aan de cliënt. *Te zien is dat ten opzichte van 2019 er relatief minder vaak ondersteuning heeft plaats gevonden vanuit het wijkteam (Wmo-klassiek: van 23% naar 18%; Wmo-nieuw: van 14% naar 11%). Daarnaast is te zien dat er relatief vaker aanmeldingen geannuleerd zijn (Wmo-klassiek: van 1% naar 6%; Wmo-nieuw: van 2% naar 7%).*

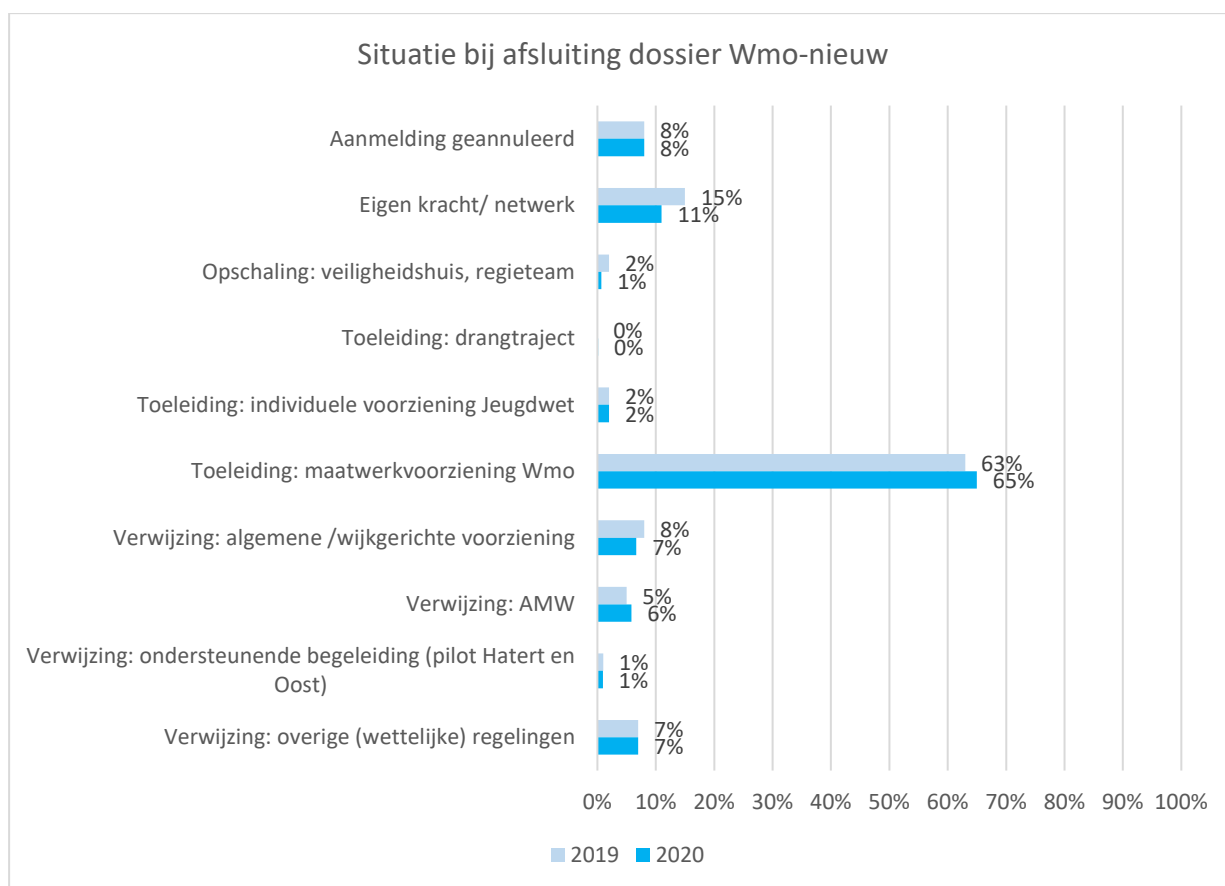


Figuur 17: *Ondersteuning vanuit het Sociaal Wijkteam naar zorgvorm (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)*

Figuren 18a en 18b laten zien wat de situatie was op het moment dat het dossier van de cliënt voor de melding werd afgesloten. **Net als in 2019 kregen cliënten in 2020 in de meeste gevallen een maatwerkvoorziening. Bij Wmo klassiek gaat het om 78% van de cliënten (2019 79%), bij Wmo nieuw om 63% (2019 65%).**



Figuur 18a: *Situatie bij afsluiting dossier (Wmo-klassiek)* (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)



Figuur 18b: Situatie bij afsluiting dossier (Wmo-nieuw) (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019, Sterker januari tot en met september 2020)

Toelichting op rubrieken:

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

WMO 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 19: Stand indicatiebesluiten naar zorgvorm (per kwartaal)
- Tabel 5: Combinaties zorgsoorten Wmo
- Figuur 20: Lengte indicaties per voorziening (in aantal maanden)
- Tabel 6: Reden einde voorziening huishoudelijke hulp

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 (in de tabel aangeduid met verg. gem (gemeenten van vergelijkbare grootte)). 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 juist lager dan in gemeenten van vergelijkbare grootte. In tabel 3 en 4 is te zien dat er in Nijmegen in de loop der jaren sprake is van een lichte toename van cliënten met Wmo-voorzieningen. In gemeenten van vergelijkbare grootte is een sterkere toename te zien. Kijkend naar afzonderlijke voorzieningen, is de toename met name te zien bij de voorzieningen Hulp bij het huishouden en Hulpmiddelen en diensten. In de gemeenten van vergelijkbare grootte is daarnaast een toename te zien bij Ondersteuning Thuis.

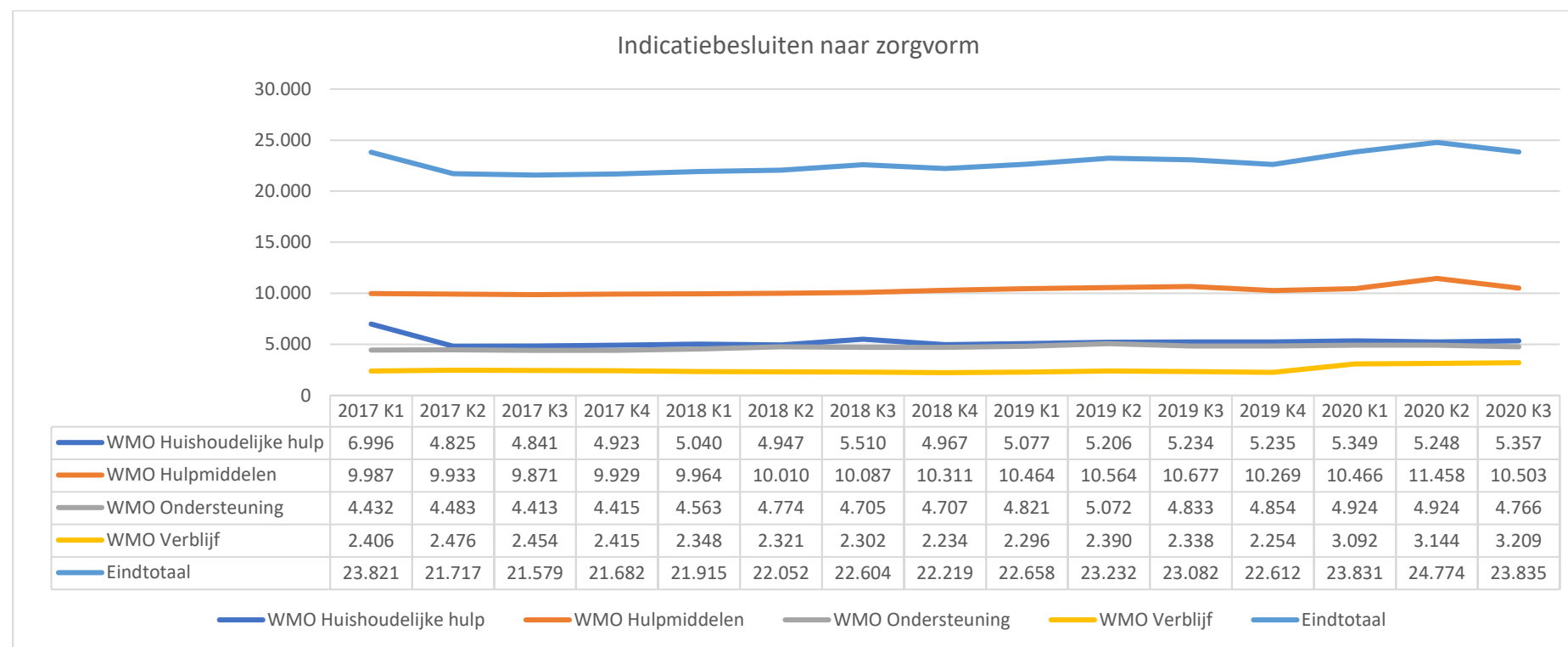
Tabel 3: Cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening per 10.000 inwoners (Bron: Waarstaatjegemeente.nl)

	Voorzieningen WMO (totaal)		Ondersteuning thuis		Hulp bij het huishouden		Verblijf en opvang		Hulpmiddelen en diensten	
	Nijmegen	Verg. gem	Nijmegen	Verg. gem	Nijmegen	Verg. gem	Nijmegen	Verg. gem	Nijmegen	Verg. gem
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
eerste halfjaar 2019	68	65	18	18	27	22	10	6	32	40
tweede halfjaar 2019	69	66	19	19	29	23	10	6	33	40

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

	2016		2017		2018		2019	
	1 ^e halfjaar	2 ^e halfjaar	1 ^e halfjaar	2 ^e halfjaar	1 ^e halfjaar	2 ^e halfjaar	1 ^e halfjaar	2 ^e halfjaar
Voorzieningen WMO (totaal)	11.095	11.350	11.470	11.475	11.535	11.690	11.950	12.270
Ondersteuning thuis	3.215	3.300	3.245	3.210	3.230	3.220	3.205	3.270
Hulp bij het huishouden	4.445	4.465	4.515	4.345	4.470	4.545	4.755	5.040
Verblijf en opvang	1.740	1.760	1.795	1.780	1.840	1.805	1.825	1.815
Hulpmiddelen en diensten	4.860	5.090	5.220	5.320	5.285	5.450	5.625	5.765

In figuur 19 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 van 2017 stijgt het aantal indicatiebesluiten van 21.171 naar 23.835 in kwartaal 3 van 2020. Dat is een stijging van 12%. De stijging van kwartaal 2 van 2017 naar kwartaal 3 van 2019 is te zien voor alle voorzieningen. In 2020 is met name in kwartaal 2 een toename (van 4,0% ten opzichte van kwartaal 1) te zien van het aantal indicatiebesluiten, daarna is in kwartaal 3 weer een lichte afname (van 3,8% ten opzichte van kwartaal 2) te zien van het aantal indicatiebesluiten.



Figuur 19: Stand indicatiebesluiten naar zorgvorm, per kwartaal (Bron: Cijfers afkomstig uit registratiesysteem van de gemeente Nijmegen)

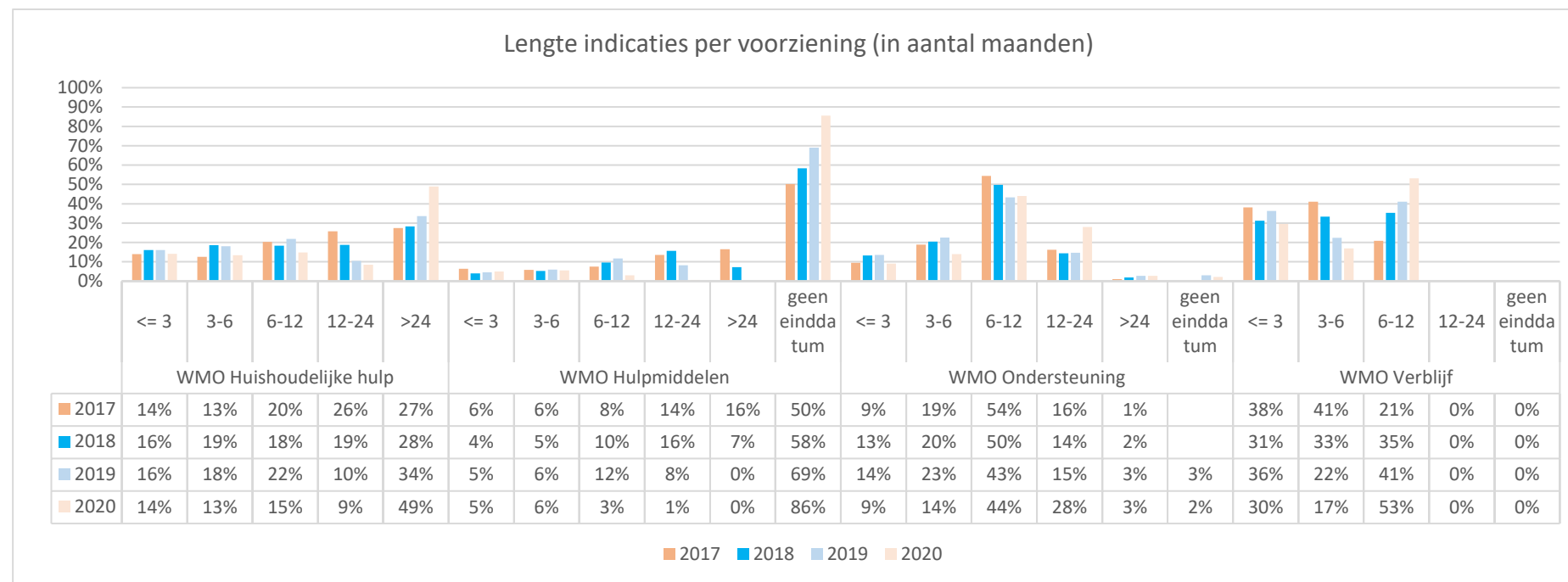
Clënten kunnen meerdere Wmo-voorzieningen (zorgsoorten) tegelijk ontvangen. In tabel 5 is weergegeven in hoeverre cliënten slechts één zorgsoort dan wel een combinatie van verschillende zorgsoorten ontvangen. De meeste cliënten ontvangen één zorgsoort (73% in juli 2020). De meest voorkomende combinatie van zorgsoorten is die van Huishoudelijke hulp en Hulpmiddelen (19% in juli 2020). Er is ten opzichte van voorgaande jaren geen trend te zien in de verschillende combinaties.

Tabel 5: Combinaties zorgsoorten Wmo (Bron: Cijfers afkomstig uit registratiesysteem van de gemeente Nijmegen)⁶

Aantal zorgsoorten	Combinaties van zorgsoorten	januari 2018		juli 2018		januari 2019		juli 2019		januari 2020		juli 2020	
1	WMO Huishoudelijke hulp	1893	20%	1889	20%	1889	20%	1973	20%	2036	20%	2092	21%
	WMO Hulpmiddelen	2853	31%	2940	32%	3053	32%	3085	32%	3156	31%	3045	30%
	WMO Ondersteuning	2120	23%	2096	22%	2103	22%	2127	22%	2133	21%	2170	22%
2	WMO Huishoudelijke hulp en WMO Hulpmiddelen	1643	18%	1644	18%	1679	18%	1778	18%	1879	19%	1921	19%
	WMO Huishoudelijke hulp en WMO Ondersteuning	317	3%	319	3%	333	4%	369	4%	364	4%	379	4%
	WMO Hulpmiddelen en WMO Ondersteuning	126	1%	125	1%	112	1%	126	1%	138	1%	134	1%
3	Indicaties in alle drie de zorgsoorten	304	3%	313	3%	323	3%	330	3%	318	3%	329	3%
Totaal cliënten		9256	100%	9326	100%	9492	100%	9788	100%	10024	100%	10070	100%

⁶ De cijfers van januari 2018 tot juli 2019 wijken mogelijk licht af ten opzichte van de gepresenteerde cijfers in het bijlagenboek Toegang tot de Wmo van december 2019. In 2020 hebben correcties in de registratie plaatsgevonden, onder andere door het sluiten van onterecht openstaande indicaties en door nieuwe aanbestedingen.

In figuur 20 is aangegeven wat de lengte van de afgegeven beschikkingen is geweest in de jaren 2017, 2018, 2019 en 2020. Deze cijfers zijn uitgesplitst per zorgvorm. Zo is bij huishoudelijke hulp te zien dat er vanaf 2017 tot en met 2020 relatief meer indicaties met een looptijd van langer dan 2 jaar zijn afgegeven: in 2017 had 27% van de afgegeven indicaties een looptijd van langer dan 2 jaar, in 2018 was dat 28% van de afgegeven indicaties, in 2019 is dat 34% en in 2020 49% van de afgegeven indicaties.



Figuur 20: Lengte indicaties per zorgsoort (Bron: Cijfers afkomstig uit registratiesysteem van de gemeente Nijmegen)⁷

Toelichting: Het *jaartal* staat voor het jaar waarin de beschikking is afgegeven (de startdatum zorg). Het *percentage* 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.

⁷ De cijfers van januari 2017 tot juli 2019 wijken mogelijk af ten opzichte van het bijlagenboek van 2019. In 2020 hebben correcties in de registratie plaatsgevonden, onder andere door het sluiten van onterecht openstaande indicaties en door nieuwe aanbestedingen.

Tabel 6 betreft een tabel met gegevens die in 2019 niet gepresenteerd is. Wij schreven toen dat het niet (goed) mogelijk was (betrouwbaar) inzicht te krijgen in de reden van beëindiging van een indicatie. De raad besloot met het vaststellen van het raadsvoorstel naar aanleiding van het rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo dat hij deze gegevens voortaan in de voortgangsinformatie wil ontvangen. Navraag in het kader van dit nazorgonderzoek leverde op dat de registratie op dit punt nog niet is aangepast. Net als vorig jaar zijn ook nu alleen voor de Wmo-voorziening Huishoudelijke hulp cijfers over de reden van de einde van de indicatie beschikbaar. Deze zijn opgenomen in tabel 6. De meest geregistreerde reden voor het einde van de voorziening huishoudelijke hulp is 'einde indicatie' (2019: 84%, 2020: 93%)⁸. De belangrijkste geregistreerde redenen daarna zijn het overlijden van de cliënt (2019: 5% en 2020: 2%) en het stopzetten van de voorziening door de cliënt zelf (2019 en 2020: 2%).

Tabel 6: Reden einde indicatie bij voorziening huishoudelijke hulp (Bron: Cijfers afkomstig uit registratiesysteem van de gemeente Nijmegen)

	2019		2020	
Einde indicatie	13.765	84%	12.028	93%
Overlijden	879	5%	286	2%
Levering is eenzijdig door cliënt beëindigd	398	2%	255	2%
Voortzetting in Wet langdurige zorg	298	2%	51	0%
Wijzigen aanbieder ovv klant	253	2%	6	0%
Wijziging omstandigheden, alg.	277	2%	0	0%
Overige redenen	552	2%	296	1%

Toelichting: Antwoordcategorieën met minder dan 2% zijn samengevoegd tot 'overige redenen'. Dit betreft de volgende antwoordcategorieën: Klant wil zorg nu (nog) niet, Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd, Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd, Levering is tijdelijk beëindigd, Levering is volgens plan beëindigd, Verhuizing buiten gemeente, Voortzetting in ZVW en Voortzetting ondersteuning in soc. basisondersteuning

⁸ Reden 'einde indicatie' betekent niet dat daarmee de voorziening voor de cliënt niet meer nodig is of beëindigd wordt. In de meeste gevallen wordt een herindicatie aangevraagd en de voorziening opnieuw verstrekt voor een jaar of langer.

BIJLAGE 5: BESCHIKBAARHEID, VINDBAARHEID EN DUIDELIJKHEID INFORMATIE OP GEMEENTELIJKE WEBSITE

In deze bijlage is uitgewerkt wat de beschikbaarheid, vindbaarheid en duidelijkheid van informatie met betrekking tot de toegang tot de Wmo op www.nijmegen.nl is.

BESCHIKBAARHEID, VINDBAARHEID EN DUIDELIJKHEID INFORMATIE OP GEMEENTELIJKE WEBSITE

Een van de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo was de informatie op de gemeentelijke website te verbeteren. Met het vaststellen van het initiatiefraadsvoorstel Rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo op 4 maart 2020, heeft de raad deze aanbeveling overgenomen. In de toelichting op de beslispunten stond hierover: 'De klankbordgroep vindt het vanuit het door de Rekenkamer genoemde cliëntperspectief belangrijk dat het college toeziet op het verbeteren en toegankelijk maken van de informatie en communicatie. Dat geldt voor zowel de gemeentelijke website, als voor de website van de Sociaal Wijkteams (en de brede basisteams) en brieven en folders die cliënten ontvangen'.

Ook in de Gespreksronde waarin het rekenkamerrapport werd behandeld, is vanuit de raad het belang van goede informatie op de website onderstreept. Daarbij werd aangegeven niet te wachten tot de Brede Basis Teams in 2022 van start gaan: 'die website wordt dagelijks geraadpleegd, dus ik ben wel benieuwd wat er nu gebeurt om die informatievoorziening te verbeteren'. De portefeuillehouder was het daarmee eens: 'Over de website, dat is inderdaad iets waar we niet mee moeten wachten tot we gaan evalueren. We zijn er nu ook al naar aan het kijken. Dus als u daar een motie over indient, dan zal ook dat mijn antwoord zijn. Ik zal ook in de informatiebrief die we dus geven met de rapportage naar de aanbevelingen de stand van zaken daarover verwoorden. Dus dat hoort u dan terug hoe ver we daarmee zijn. Want het maakt inderdaad niet uit op welk moment je zorg nodig hebt. Dat moet eigenlijk op elk moment heel duidelijk en makkelijk te vinden zijn op de website. Dat ben ik helemaal met u eens'.

In de door de wethouder tijdens de Gespreksronde aangekondigde informatiebrief¹ schreef het college over de website: 'De vindbaarheid van de brede basisteams is ook onderdeel van de opdrachtverlening brede basisteams (goede website, digitale zoekfunctie etc.). (...). De online vindbaarheid wordt onderzocht door gemeente en door Sterker'.

In het kader van dit nazorgonderzoek hebben wij onderzocht welke informatie die van belang is voor de toegang tot de Wmo nu op de gemeentelijke website te vinden is en in hoeverre sprake is van een verbetering ten opzichte van vorig jaar. Dit hebben wij gedaan door:

- de website in zijn algemeenheid na te lopen op het voorkomen van informatie die van belang is voor de toegang tot de Wmo;
- op twee momenten (12 juni en 29 september 2020) te zoeken naar informatie aan de hand van een aantal zoektermen;
- de volledigheid en duidelijkheid van de gevonden informatie te beoordelen.

Uitgangspunt daarbij zijn de volgende algemene normen voor behoorlijk overheidshandelen die wij ook hanteerden in het rapport Toegang tot de Wmo 2019:

- het is voor de cliënt duidelijk waar hij zich moet melden met een hulpvraag;
- na aanmelding is voor de cliënt helder wat er gaat gebeuren.

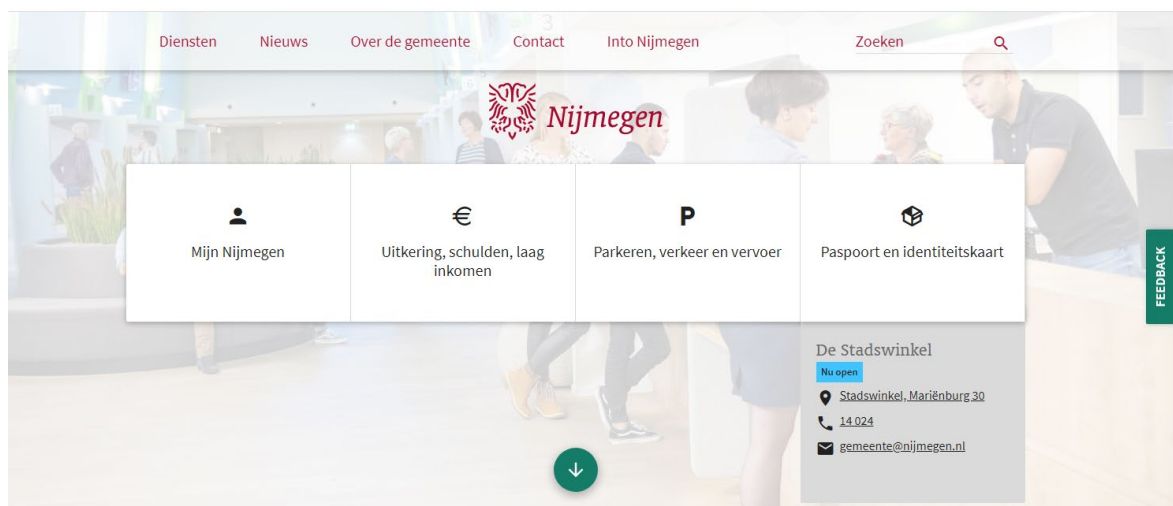
¹ Brief Voortgang aanbevelingen rekenkamerrapport Toegang tot de Wmo, dd. 31 maart 2020. Deze brief is opgenomen op de [webpagina betreffende het rekenkameronderzoek Toegang tot de Wmo](#).

Algemeen

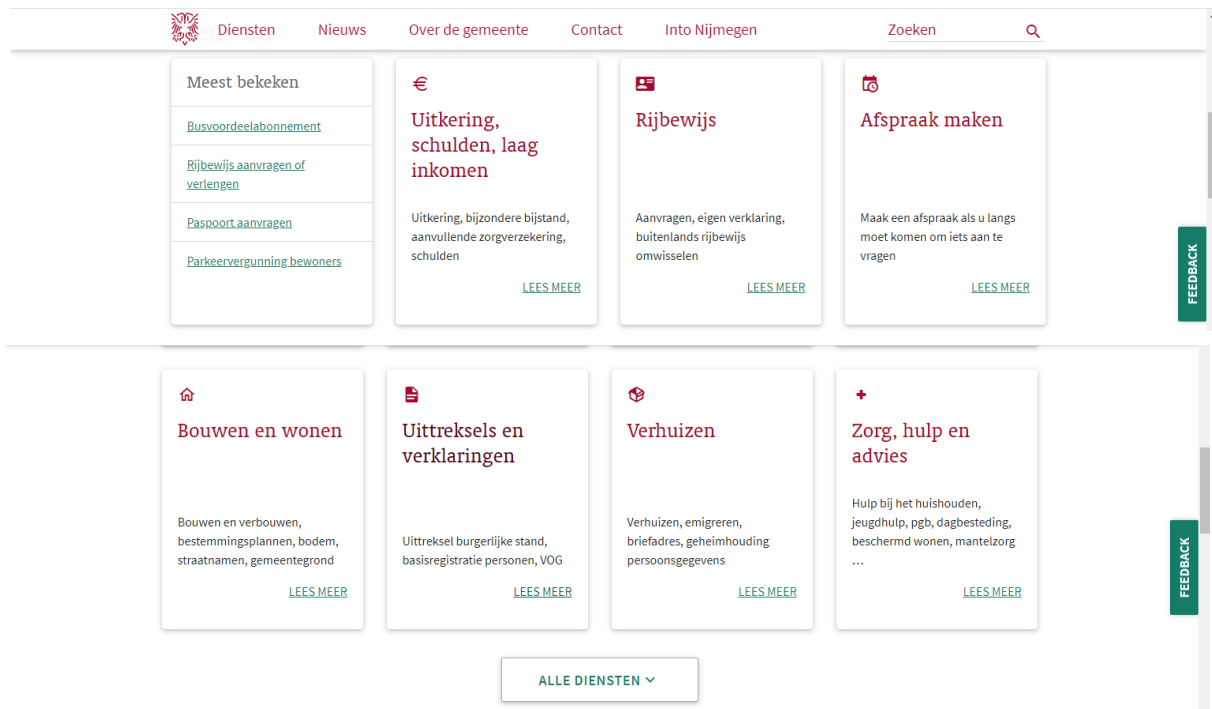
Bekeken vanuit de toegang tot de Wmo zijn er drie webpagina's met (verwijzingen naar) informatie. Het betreft de pagina's Diensten, Zorg, hulp en advies en Hulp, zorg of hulpmiddelen.

Pagina Diensten

Op de home-page van www.nijmegen.nl is Diensten één van de centrale ingangen (naast Nieuws, Over de gemeente, Contact en Into Nijmegen).



Op de home-page staat een selectie van diensten door de gemeente Nijmegen. De diensten die hier staan en de volgorde waarin ze daar staan, wordt dagelijks aangepast op basis van de bezoekcijfers. Op de momenten dat wij de website hebben doorzocht met zoektermen, hebben we ook gekeken of er een tegel voor zorg en hulp was opgenomen. Op 12 juni 2020 was dat het geval; toen was een tegel (link) opgenomen naar de webpagina [Zorg, hulp en advies](#).

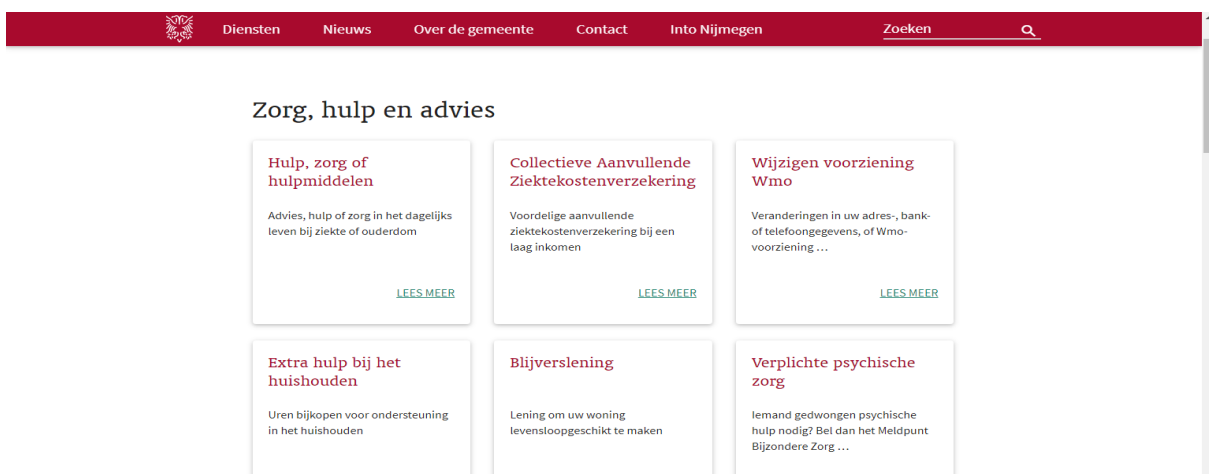


Op 29 september 2020 ontbrak deze tegel in het overzicht op de home-page. Op de pagina '[alle diensten](#)' staan 39 tegels (links), waarvan Zorg, hulp en advies toen de 29^e was.

Pagina Zorg, hulp en advies

<https://www.nijmegen.nl/diensten/zorg-hulp-en-advies/>

Via Diensten op de home-page of de pagina Alle Diensten komt de bezoeker op de pagina Zorg, hulp en advies. Dit betreft een pagina waarop 14 tegels (links) zijn opgenomen naar zaken die te maken hebben met zorg en hulp. Ter illustratie het eerste deel van de webpagina Zorg, hulp en advies:



Pagina Hulp, zorg of hulpmiddelen:

<https://www.nijmegen.nl/diensten/zorg-hulp-en-advies/hulp-zorg-of-hulpmiddelen/>

De informatie die van belang is voor de toegang tot de Wmo is bij elkaar gebracht op de webpagina Hulp, zorg of hulpmiddelen. De bezoeker komt in twee of drie stappen op deze pagina, namelijk via de pagina Zorg, hulp en advies, die op zijn beurt bereikt wordt via Diensten vanaf de homepage, danwel de pagina alle diensten (zie de toelichting op deze pagina's hiervoor). Ten opzichte van ons onderzoek in 2019 is de pagina Hulp, zorg of hulpmiddelen niet aangepast. Hierna hebben wij deze webpagina aan de hand van screenshots gepresenteerd en voorzien van een toelichting.



De knop 'contact opnemen' leidt naar de website van [Sterker \(Sociaal Wijkteam Nijmegen\)](#).

Ten opzichte van 2019 is de informatie op de website van Sterker uitgebreid. Er worden voorbeelden genoemd van zaken waarbij het sociaal wijkteam kan helpen, hoe het doen van een aanvraag werkt en wat de taakverdeling is tussen Sterker en de gemeente Nijmegen. Bij de genoemde voorbeelden is Wmo een van de categorieën. Daarbij wordt niet toegelicht wat dit inhoudt; bijvoorbeeld aan de hand van (veel voorkomende) hulpvragen die vallen binnen de Wmo, zoals huishoudelijke hulp of hulpmiddelen zoals een rolstoel. Op de website van Sterker is ook de folder opgenomen die cliënten in principe ontvangen bij de uitnodiging voor hun keukentafelgesprek. Die is echter niet eenvoudig te vinden (ook niet via de link naar de folder op de webpagina met informatie over het Sociaal Wijkteam Nijmegen).

Onder 'Wat u moet weten' op de pagina Hulp, zorg of hulpmiddelen is het volgende opgenomen:

- Probeer eerst een oplossing te vinden met mensen in uw omgeving
- Een medewerker van het Sociaal Wijkteam kan ook met u meedenken over praktische oplossingen of als u zich eenzaam voelt

 Diensten Nieuws Over de gemeente Contact Into Nijmegen Zoeken 

Hulp, zorg of hulpmiddelen

Vraag een gesprek aan met het Sociaal Wijkteam als u (of uw kind) zorg of hulp nodig heeft. Bijvoorbeeld vanwege ouderdom, ziekte of een beperking. Voor advies kunt u ook bellen naar het Sociaal Wijkteam.

CONTACT OPNEMEN

Wat u moet weten ^

- Probeer eerst een oplossing te vinden met mensen in uw omgeving
- Een medewerker van het [Sociaal Wijkteam](#) kan ook met u meedenken over praktische oplossingen of als u zich eenzaam voelt

Zo werkt het v

FEEDBACK

De link Sociaal Wijkteam op deze pagina leidt weer naar de website van [Sterker \(Sociaal Wijkteam Nijmegen\)](#).

Onder 'Zo werkt het' op de pagina Hulp, zorg of hulpmiddelen is uitgelegd wie waar terecht kan met een hulpvraag:

 Diensten Nieuws Over de gemeente Contact Into Nijmegen Zoeken 

Wat u moet weten ^

Zo werkt het ^

U heeft zelf hulp nodig

De medewerker van het Sociaal Wijkteam bespreekt (in een of meer gesprekken) met u:

- Wat u zelf kunt doen
- Waarmee mensen in uw omgeving (familie, bekenden, burens of vrijwilligers) kunnen en willen helpen
- Of er activiteiten, verenigingen of cursussen zijn die bij u passen
- Of u hulpmiddelen (bijvoorbeeld een rolstoel), professionele zorg of hulp (bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, begeleiding, jeugdhulp) via de gemeente kunt krijgen

[Meer informatie over de Sociale Wijkteams.](#)

U heeft vragen over opvoeden of zorg voor uw kind

- U kunt altijd terecht bij uw huisarts of het consultatiebureau als u vragen heeft
- Opvoedtips vindt u ook op de [website van de GGD](#)

FEEDBACK

<p>U wilt een doorverwijzing naar Jeugdhulp</p> <p>De volgende personen kunnen doorverwijzen naar Jeugdhulp:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uw huisarts • Uw kinderarts in het ziekenhuis • De jeugdarts van de GGD • Het Sociaal Wijkteam • De jeugdarts op het consultatiebureau <p>U heeft vragen over uw persoonsgebonden budget (pgb)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neem contact op met de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De SVB beheert uw budget en betaalt uw zorgverleners <p>U heeft vragen over uw eigen bijdrage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neem contact op met het CAK. Het CAK berekent en int de eigen bijdrage die u voor uw zorg of hulpmiddel moet betalen <p>U bent op zoek bent naar activiteiten in uw wijk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Loop binnen bij de Stip in uw wijk voor informatie over activiteiten, cursussen, verenigingen of vrijwilligerswerk <p>U wilt meer weten over pleegzorg</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kijk voor meer informatie op Pleegzorg Rijk van Nijmegen <p>U wilt uw dossier inzien?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uw dossier vraagt u aan bij de gemeente 	<div>FEEDBACK</div>
--	---------------------

Volledigheid informatie

Op de pagina's ' (alle) Diensten' en 'Zorg, hulp en advies' staat geen informatie. De pagina (alle) Diensten verwijst naar de pagina Zorg, hulp en advies en de pagina Zorg, hulp en advies op zijn beurt verwijst naar de pagina Hulp, zorg of hulpmiddelen. Hiervoor is aangegeven welke informatie op de webpagina Hulp, zorg of hulpmiddelen te vinden is. Het ontbreekt aan belangrijke informatie op deze pagina, zoals:

- Een algemene toelichting op de Wmo, Sociaal Wijkteams en de Stips;
- Een overzicht van (veel gestelde) hulpvragen en voorzieningen;
- Hoe en waar een hulpvraag gemeld kan worden;
- Hoe het proces verloopt nadat een hulpvraag is gemeld;
- Hoe er om wordt gegaan met de privacy van een cliënt;
- Hoe een cliënt zich kan voorbereiden op een keukentafelgesprek;
- Dat de mantelzorger van de cliënt bij het keukentafelgesprek aanwezig mag zijn;
- Dat een cliënt gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner;
- Dat een cliënt het recht heeft op het indienen van een persoonlijk plan;
- Dat een cliënt een verslag krijgt van het keukentafelgesprek;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij ontevreden is of klachten heeft;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij het niet eens is met een genomen beslissing.

Een deel van deze informatie is overigens wel opgenomen in de informatiefolder van Sterker en op de website van Sterker. Die informatiefolder wordt echter niet altijd aan cliënten toegestuurd en op de website van Sterker is die folder niet eenvoudig te vinden.

Zoekresultaten

In onderstaande tabel hebben wij aangegeven met welke termen wij op www.nijmegen.nl gezocht hebben en welke resultaten dat opleverde. Geen van de zoektermen leidt naar een pagina met specifieke informatie. In onderstaande tabel, hebben wij (indien aan de orde) aangegeven het hoeveelste zoekresultaat de pagina Hulp, zorg of hulpmiddelen is. Daarnaast hebben wij steeds aangegeven welke andere resultaten de zoekterm oplevert. Een aantal zoektermen levert geen (relevante) zoekresultaten op.

ZOEKTERM	ZOEKRESULTATEN OP WWW.NIJMEGEN.NL
Swt	Geen zoekresultaat naar pagina met uitleg; zoekresultaten leiden naar pagina's waarop swt genoemd wordt. Eerste pagina zoekresultaten: <ul style="list-style-type: none">• Wijzigingsformulier Wmo• Wijzigen voorziening Wmo• Wijkaanpakprogramma Brakkenstein• Wijkaanpakprogramma Lent verbindt
Sociaal Wijkteam	Geen zoekresultaat naar pagina met uitleg; zoekresultaten leiden naar pagina's waarop swt genoemd wordt. Eerste pagina zoekresultaten: <ul style="list-style-type: none">• Hulp, zorg of hulpmiddelen• Wijzigen voorziening Wmo• Beschermd wonen• Sociaal raadslieden voor juridische hulp
Stip	Geen zoekresultaat naar pagina met uitleg; zoekresultaten leiden naar pagina's waarop Stip genoemd wordt. Eerste pagina zoekresultaten: <ul style="list-style-type: none">• Aangepaste dienstverlening• Hulp, zorg of hulpmiddelen• Wijzigen voorziening Wmo• Vergoeding voor school, sport en hobby's voor uw kind• Presentatie ASW tijdens bewonersavond 2 september 2019
Wmo	Geen zoekresultaat naar pagina met uitleg; zoekresultaten leiden naar pagina's waarop Wmo genoemd wordt. Eerste pagina zoekresultaten: <ul style="list-style-type: none">• Wijzigingsformulier Wmo• Wijzigen voorziening Wmo• Toegang tot de Wmo (rekenkamerrapport)• Wethouder Grete Visser (D66)• Hulp, zorg of hulpmiddelen
Keukentafelgesprek	1^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen. Overige zoekresultaten op de eerste pagina: <ul style="list-style-type: none">• Wijkaanpakprogramma Oosterhout 160603• Wijkaanpakprogramma Tolhuis 160603• Wijkaanpakprogramma Wolfskuil 150313

ZOEKTERM	ZOEKRESULTATEN OP WWW.NIJMEGEN.NL
Hulp	1^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen. Overige zoekresultaten op de eerste pagina: <ul style="list-style-type: none"> Hulp bij geldzorgen Zorg, hulp en advies Extra hulp bij het huishouden Financiële hulp voor ondernemers (Tozo)
Huishouden	3^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen. Overige zoekresultaten op de eerste pagina: <ul style="list-style-type: none"> Extra hulp bij het huishouden Zorg, hulp en advies Wijzigen voorziening Wmo Wijzigingsformulier Wmo
Rolstoel	2^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen. Overige zoekresultaten op de eerste pagina: <ul style="list-style-type: none"> Gehandicaptenparkeerkaart Wijzigen voorziening Wmo Parkeergarages Informatiekraam melden of vergunningaanvragen
Dagbesteding	3^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen. Overige zoekresultaten op de eerste pagina: <ul style="list-style-type: none"> Zorg, hulp en advies. Wijzigen voorziening Wmo Diensten Veelgestelde vragen Skaeve Huse
Begeleiding	Geen relevante zoekresultaten op eerste pagina. De zoekresultaten zijn: <ul style="list-style-type: none"> Bestaand beleid adviesrapporten Wing 190412 Nieuw beleid 'Ruimte voor ontmoeting' stimuleert en faciliteert ontmoeten in wijken Proef met bijstand Adviescommissies Sportsubsidies
Woningaanpassing	2^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen. Overige zoekresultaten: <ul style="list-style-type: none"> Wijzigen voorziening Wmo Blijverslening
Mantelzorg	4^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen. Overige zoekresultaten op de eerste pagina: <ul style="list-style-type: none"> Zorg, hulp en advies Mantelzorgurgentieverklaring Wethouder Grete Visser (D66) Verzoek mantelzorgcompliment

ZOEKTERM	ZOEKRESULTATEN OP WWW.NIJMEGEN.NL
Clïëntondersteuning	Geen zoekresultaten.
Klantondersteuning	Geen zoekresultaten.
Ondersteuning	Geen relevante zoekresultaten op eerste pagina. De zoekresultaten zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunende activiteiten voor ondernemers • Hulp en advies voor sportverenigingen • Bedrijf starten • Wijzigen voorziening Wmo • Subsidie voor vrijwilligersorganisaties
Pgb	3^e zoekresultaat: Hulp, zorg of hulpmiddelen. Overige zoekresultaten op de eerste pagina: <ul style="list-style-type: none"> • Wijzigen voorziening Wmo • Zorg, hulp en advies • Wijzigingsformulier Wmo • Parkeervergunning mantelzorger

BIJLAGE 6: INITIATIEF RAADSVOORSTEL REKENKAMERRAPPORT 'TOEGANG TOT DE WMO'

In deze bijlage is het initiatief raadsvoorstel rekenkamerrapport 'Toegang tot de Wmo' opgenomen.

De gemeenteraad heeft dit raadsvoorstel (samen met het rekenkamerrapport) besproken in de Gespreksronde van de Politieke Avond op 12 februari 2020. Het [woordelijk verslag](#) daarvan staat op de webpagina betreffende dit onderzoek. Op 4 maart 2020 heeft de gemeenteraad conform het initiatiefraadsvoorstel besloten.

Onderwerp

Initiatiefraadsvoorstel Rekenkamerrapport 'Toegang tot de Wmo'

Opsteller	Renée Waumans	Behandeldatum	4 maart 2020
Programma	Bestuur en Middelen	Status	Openbaar
Portefeuillehouder	H. Bruls		

Samenvatting

Op 16 december 2019 heeft de Rekenkamer het rapport “Toegang tot de Wmo, Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief ” openbaar gemaakt. Onderzocht is de vraag: ‘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?’

Het rapport wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen voor de toekomst om de toegang tot Wmo voorzieningen vanuit cliëntperspectief effectiever en efficiënter te maken. In dit voorstel wordt beschreven op welke wijze we uitvoering willen geven aan de aanbevelingen van de Rekenkamer.

Voorstel

1. De conclusies uit het rapport ‘Toegang tot de Wmo, Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief’ te onderschrijven:
 - a. 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.
 - b. Cliënten zijn tevreden over het contact met de Stips en Sociaal Wijkteams. In het proces rond hun (hulp)vraag doet zich echter een aantal knelpunten voor, waar zowel de cliënten met een (hulp)vraag al de (medewerkers van de) Stips en de Sociaal Wijkteams tegenaan lopen.
 - c. 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.

De aanbevelingen over te nemen en het college te verzoeken om de aanbevelingen uit het rapport als volgt op te pakken:

2. Voorafgaand aan de besluitvorming over de vorming van een breed basisteam Volwassenen ontvangt de raad de beantwoording op de vragen onder aanbeveling 1 uit het Rekenkamerrapport.
3. De sturing op de uitvoering van de toegang tot de Wmo te versterken conform de aanbevelingen 2 en 3 uit het rapport, zowel bij Bindkracht 10 en Sterker als in de

gemeentelijke organisatie. De raad ontvangt hierover vooraf een plan van aanpak, voorzien van termijnen en wordt 2x per jaar geïnformeerd over de gezette stappen. Dit gebeurt bij voorkeur in aansluiting op de rapportagemomenten van de P&C cyclus.

4. Het begrip cliëntperspectief als volgt te interpreteren:

Maatwerk is aan de orde bij het in kaart brengen van de hulpvraag, het bepalen van de wijze waarop daarmee het beste kan worden omgegaan en het zo nodig leveren van de benodigde zorg. Rechtszekerheid is eveneens van belang en uit zich in voor de cliënt toegankelijke, duidelijke en controleerbare informatie en dat hier naar gehandeld wordt.

In dat kader vragen wij het college om werk te maken van een beter toegankelijke en actuele informatievoorziening aan cliënten, zowel op de gemeentelijke site als bij de Sociaal Wijkteams (de brede basisteams) en de Stips, en de raad hierover te informeren.

5. Het college te verzoeken de cliëntervaringsonderzoeken uit te breiden met kwalitatieve informatie, waarbij ook de cliënten zonder maatwerkvoorziening worden bevraagd en waarbij er aandacht is voor het langjarig volgen voor bepaalde groepen cliënten en de raad te informeren over deze onderzoeken.

Aanleiding

In 2017 heeft de Rekenkamer het rapport 'Sturen op zorg' uitgebracht. In dat onderzoek bleek dat er nog veel 'witte vlekken' waren op het gebied van zorg en welzijn in Nijmegen. In overleg met een klankbordgroep uit de gemeenteraad is de Rekenkamer een verdiepend onderzoek gaan uitvoeren op dit gebied. Wmo is als onderwerp gekozen omdat het belang ervan groot is, er duizenden inwoners zijn die gebruik maken van voorzieningen op grond van de Wmo én de uitgaven voor dit gemeentelijke programma (Welzijn, Wijkontwikkeling en Zorg) bijna 25% van de totale gemeentelijke uitgaven betreffen.

Toen het onderzoek zo goed als afgerond was, heeft het college van B&W een voorstel aan de raad gedaan over de 'doorontwikkeling van de toegang en hulpverlening Wmo en jeugdhulp'. De Rekenkamer geeft aan rekening te hebben gehouden met dit voorstel bij het formuleren van de aanbevelingen.

Klankbordgroep van raadsleden

Gedurende de looptijd van dit onderzoek is er in de periode tussen maart 2019 en januari 2020 een viertal bijeenkomsten geweest met de klankbordgroep, bestaande uit raadsleden van alle fracties met uitzondering van de fracties van Gewoon Nijmegen en VoorNijmegen.NU. De leden van de klankbordgroep zijn ook als toehoorder aanwezig geweest tijdens de bijeenkomst met betrokkenen uit het veld op 25 oktober 2019. Van alle bijeenkomsten is steeds aan alle fracties een verslag toegestuurd. Met de klankbordgroep heeft ook afstemming plaatsgevonden over de inhoud van dit raadsvoorstel, conform de vastgestelde werkwijze voor de raadsbehandeling van Rekenkamerrapporten (zie ook onder de paragraaf 'vervolg').

Beoogde impact

Met dit voorstel wordt beoogd de toegang tot Wmo voorzieningen vanuit cliëntperspectief effectiever en efficiënter te maken en om de lessen uit Rekenkameronderzoeken op een goede manier te borgen in toekomstig beleid en de uitvoering daarvan.

Argumenten

1. De conclusies uit het rapport 'Toegang tot de Wmo, Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief' te onderschrijven:
 - a. 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.
 - b. Cliënten zijn tevreden over het contact met de Stips en Sociaal Wijkteams. In het proces rond hun (hulp)vraag doet zich echter een aantal knelpunten voor, waar zowel de cliënten met een (hulp)vraag al de (medewerkers van de) Stips en de Sociaal Wijkteams tegenaan lopen.
 - c. 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.

De aanbevelingen over te nemen en het college te verzoeken om de aanbevelingen uit het rapport als volgt op te pakken:

2. *Voorafgaand aan de besluitvorming over de vorming van een breed basisteam Volwassenen ontvangt de raad van het college de beantwoording op de vragen onder aanbeveling 1 uit het Rekenkamerrapport.*

Om te komen tot een gedegen afweging over het voorstel om over te gaan tot een breed basisteam Volwassenen, is het voor de raad van belang om vooraf voldoende informatie ter beschikking te hebben. Dit wordt geborgd door een tijdige beantwoording door het college op de vragen die de Rekenkamer in haar rapport formuleert. Ten aanzien van het spoorboekje uit aanbeveling 1 is het voor de raad van belang te weten op welke momenten welke partijen betrokken worden en wat er dan van hen verwacht wordt.

3. *De sturing op de uitvoering van de Wmo te versterken conform de aanbevelingen 2 en 3 uit het rapport, zowel bij Bindkracht 10 en Sterker als in de gemeentelijke organisatie. De raad ontvangt hierover vooraf een plan van aanpak, voorzien van termijnen en wordt 2x per jaar geïnformeerd over de gezette stappen. Dit gebeurt bij voorkeur in aansluiting op de rapportagemomenten van de P&C cyclus.*

De uitvoering van de wettelijke taak rondom de toegang tot Wmo-voorzieningen is door de gemeente aan Sterker en Bindkracht10 overgedragen. De verantwoordelijkheid blijft echter bij de gemeente, die moet wel waargemaakt kunnen worden. De Rekenkamer doet hiertoe een aantal aanbevelingen die de raad graag ziet terugkomen in een plan van aanpak. Zo beveelt de Rekenkamer aan dat de gemeente structureel aandacht voor een aantal knelpunten heeft om

de rechtszekerheid en gelijke behandeling van cliënten te kunnen waarborgen. Ook wordt een aantal relatief eenvoudige maatregelen voor de eigen organisatie genoemd om zowel de Stips als de Sociaal wijkteams te ontlasten.

De raad vraagt het college om de aanlevering van de gevraagde voortgangsinformatie zoveel mogelijk qua samenhang en context te koppelen aan of samen te voegen met de voortgangsrapportages van Interventieplan 4 en/of de rapportagemomenten van de P&C cyclus.

In het verlengde van aanbeveling 2b wordt het college verzocht om informatie aan de raad te verstrekken over de reden van het stopzetten van een indicatie. Bij deze aanbeveling wordt ook gevraagd om de relevante informatie uit de registratie van de Stips mee te nemen in de rapportages (gelijksoortig zoals opgenomen in bijlage 6 van het bijlagenboek van het Rekenkamerrapport). Op die manier worden trends en ontwikkelingen zichtbaar en kan de sturing beter vorm krijgen.

4. Het begrip cliëntperspectief als volgt te interpreteren:

Maatwerk is aan de orde bij het in kaart brengen van de hulpvraag, het bepalen van de wijze waarop daarmee het beste kan worden omgegaan en het zo nodig leveren van de benodigde zorg. Rechtszekerheid is eveneens van belang en uit zich in voor de cliënt toegankelijke, duidelijke en controleerbare informatie en dat hier naar gehandeld wordt.

In dat kader vragen wij het college om werk te maken van een beter toegankelijke en actuele informatievoorziening aan cliënten, zowel op de gemeentelijke site als bij de Sociaal Wijkteams (brede basisteams) en de Stips, en de raad hierover te informeren.

De klankbordgroep vindt het vanuit het door de Rekenkamer genoemde cliëntperspectief belangrijk dat het college toeziet op het verbeteren en toegankelijk maken van de informatie en communicatie. Dat geldt voor zowel de gemeentelijke website, als voor de website van de Sociaal Wijkteams (en de brede basisteams) en brieven en folders die cliënten ontvangen. Ook is het essentieel dat de publieksvoorlichters voortdurend actuele informatie vanuit de gemeentelijke kanalen ontvangen.

Het verbeteren en toegankelijk maken van informatie en communicatie is tevens een belangrijk aandachtspunt daar waar het gaat om maatwerk en de bijbehorende rechtszekerheid voor een cliënt.

5. *De cliëntervaringsonderzoeken uit te breiden met kwalitatieve informatie, waarbij ook de cliënten zonder maatwerkvoorziening worden bevraagd en waarbij er aandacht is voor het langjarig volgen voor bepaalde groepen cliënten.*

Tenslotte vindt de raad het belangrijk dat er niet alleen cliëntervaringsonderzoek bij mensen met een maatwerkvoorziening wordt uitgevoerd maar ook bij mensen die naar een algemene voorziening zijn verwezen of geen voorziening hebben gekregen. Juist nu er steeds meer beschikingsvrij gewerkt wordt en er minder

gebruik gemaakt wordt van maatwerkvoorzieningen, is verbreding essentieel om een representatief beeld te krijgen.

Ook ziet de raad ten aanzien van aanbeveling 2 graag dat de volgende informatie bij de onderzoeken en dus de informatievoorziening wordt betrokken:

- uitschieters en de duur van wachttijden (bijv. hoe vaak moet iemand 2 weken wachten én hoe vaak moet iemand 3 maanden wachten) naast de gemiddelde wachttijd. De lange termijn ontwikkeling van de wachtlijsten (bijv. de afgelopen 3 jaar) waarbij we de cijfers over de wachttijden op een gelijksoortige manier willen ontvangen zoals de Rekenkamer dat in figuur 10, 11 en 12 op pagina 15, 16 en 17 van bijlage 4 (bijlagenboek) heeft gedaan
- de wijze waarop de overgang van jeugd naar volwassenen (18-23 jaar) verloopt
- kwalitatief (langjarige) onderzoek, zodat duidelijk wordt hoe cliënten een traject ervaren en hoe de ontwikkeling van cliëntgroepen is
- informatie over de aard en het aantal ingediende klachten bij de Sociaal Wijkteams (brede basisteams), de Stips en de gemeente en de afhandeling daarvan (gegrond vs ongegrond)

Kanttekeningen

De doorlooptijd van het rapport is grotendeels bepaald door de wachttijd van de gevolgde cliënten op een keukentafelgesprek. De wens van de raad was dit onderzoek te kunnen bespreken voorafgaand aan het raadsvoorstel over de doorontwikkeling toegang Wmo. Dit loopt nu gedeeltelijk parallel.

Financiën

Dit raadsvoorstel heeft geen directe financiële gevolgen.

Vervolg

In 2018 is onderstaande werkwijze vastgesteld voor behandeling van Rekenkamerrapporten.

Stap 1 – Oplevering van het rapport

De Rekenkamer stuurt het onderzoek aan de gemeenteraad.

Stap 2 – Toevoegen van een raadsvoorstel

De griffie voegt een raadsvoorstel aan het onderzoek toe en stemt hierbij af met de klankbordgroep van raadsleden die bij het onderzoek betrokken was.

Stap 3 – Presentatie door de Rekenkamer aan de raad

De Rekenkamer geeft een toelichting op het onderzoeksrapport. Raadsleden en fractievolgers hebben de mogelijkheid vragen te stellen aan de Rekenkamer.

Stap 4 – Behandeling in voorbereidende gespreksronde

Tijdens deze behandeling kunnen fracties met elkaar en met het college in gesprek over het Rekenkamerrapport. De gespreksronde bepaalt vervolgens hoe de behandeling plaatsvindt in de besluitronde.

Stap 5 – Behandeling in besluitronde

Er vindt besluitvorming plaats over het raadsvoorstel.

Bijlagen

- Hoofdrapport ‘Toegang tot de Wmo; Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief’ (Rekenkamer Nijmegen, december 2019)
- Bijlagenboek ‘Toegang tot de Wmo; Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief’ (Rekenkamer Nijmegen, december 2019)