Raadsvoorstel
Openbaar

Nijmegen

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 beschikkingsvrij 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 12op 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)