November 2021

Aanbevelingen voor de Wmo verordening

"doen wat nodig is binnen de menselijke maat"

Werkgroep Wmo verordening gemeenteraad
Bergen op Zoom

Inhoud

Voorwoord 2

1 Inleiding 3

1.1 Aanleiding 3

Opdracht werkgroep 3

Samenstelling en werkwijze werkgroep 4

1.2 Leeswijzer 5

2 Overzicht Wmo werkveld op hoofdlijnen 6

3 Thematische indeling bevindingen 8

Thema: Communicatie 9

Thema: Samenwerken 11

Thema: Procedures en regelgeving 12

4 Tips van de werkgroep 13

A. COMMUNICATIE 13

B. REGELGEVING 13

C. PROCEDURES 14

5 Aanbevelingen Wmo-werkgroep voor de Verordening 16

6 Resultaten en conclusies 21

Bijlage 1: EXTRA OPBRENGST: Tips voor de uitvoering 22

Thema: communicatie 22

Thema: procedures 23

Thema: kwaliteit en dienstverlening 24

Thema: Samenwerken 26

Bijlage 2: Vergelijking tussen Verordening Bergen op Zoom en Bunschoten 28

Bijlage 3: Organisaties waar mee is gesproken 29

Voorwoord

Op initiatief van de Raad is er een werkgroep Wmo verordening gevormd met een brede vertegenwoordiging.
De eensgezindheid en de samenwerking in de Raad op dit zo belangrijke onderwerp voor onze Bergse samenleving stemt de werkgroep tot dankbaarheid! De belangen van onze burgers hebben ons verbonden en verdeeldheid heeft géén plaats gekregen in dit proces. Alle leden van de werkgroep hebben op enthousiaste en inspirerende wijze hun bijdrage geleverd. Onderling is er echt geluisterd naar elkaar en hebben we doorgevraagd om te begrijpen wat de eigenlijke boodschap was.

De werkgroep is, naast de verschillende organisaties, zowel ambtelijk als maatschappelijk, ook het gesprek aangegaan met individuele inwoners die openhartig hun verhaal hebben kunnen doen.
We beseffen ons meer dan ooit de kwetsbaarheid van de mensen die hulp bij de Wmo nodig hebben, maar ook hoe moeilijk het is om die hulp doelmatig en rechtmatig te verdelen. Die kwetsbaarheid is vanuit alle kanten getoond en daar hebben we zo veel mogelijk gehoor en gevoel aan proberen te geven. We zijn zorgvuldig omgegaan met de persoonlijke gegevens van deze personen en hebben veel waardering voor het vertrouwen en de openheid die ze hebben getoond om hun ervaringen met de Wmo met ons te delen.

Via dit mooie en bijzondere proces ligt er nu een product met een advies dat breed gedragen wordt door alle deelnemers van de werkgroep. Wij spreken de hoop uit dat met dit rapport het College, samen met de deskundige staf van onze Gemeente Bergen op Zoom, de verordening Wmo kan aanpassen en verbeteren. In de wetenschap dat we nooit “klaar” zijn en dat wij altijd bereid moeten staan om te reageren op nieuwe uitdagingen, geeft de werkgroep ook adviezen voor vervolgstappen. Dit rapport heeft dan ook een open einde en kan als dynamisch document worden aanschouwd, door deze steeds weer te herzien en naar aanleiding van de maatschappelijke context te evalueren op actualiteiten en/of veranderingen.

Wij danken de Raad voor het gestelde vertrouwen in de werkgroep en willen hier een dankwoord uitbrengen aan iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan de gesprekken van dit onderzoek en de totstandkoming van dit rapport.

Op weg naar een nóg beter Bergen op Zoom!

De werkgroep Wmo

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In januari 2021 is de Wmo verordening ter vaststelling aangeboden aan de raad. Het raadsvoorstel is door de commissie in de eerste termijn besproken. De fractie van het CDA heeft vervolgens een ordevoorstel gedaan om het voorstel niet door te geleiden naar de raad, maar voor het opstellen van de 'Verordening voorzieningen Wmo' een werkgroep te vormen die het BOB-traject voorbereidt. Dit ordevoorstel is unaniem aangenomen.

Reden om dit ordevoorstel te doen was dat men wil voorkomen dat er situaties ontstaan waarbij inwoners "slachtoffer" wordt van het te streng toepassen van wet- en regelgeving. Directe aanleiding hierbij is de landelijke discussie over de "kindertoeslag-affaire" en de zogenaamde "boodschappenfraude". In deze trajecten bleek juist ook de wetgever zich zorgvuldiger van haar taak te moeten kwijten. De raadsleden wilden gedurende een BOB-traject hier zorgvuldig aandacht aan geven en onderzoeken of er verbetervoorstellen voor de verordening nodig zijn. Direct al gaf de commissie aan dat de verordening in elk geval beter leesbaar voor inwoners moet worden én algemeen is aandacht gevraagd voor de "menselijke maat". Vervolgens is deze werkgroep gevormd en een opdracht geformuleerd.

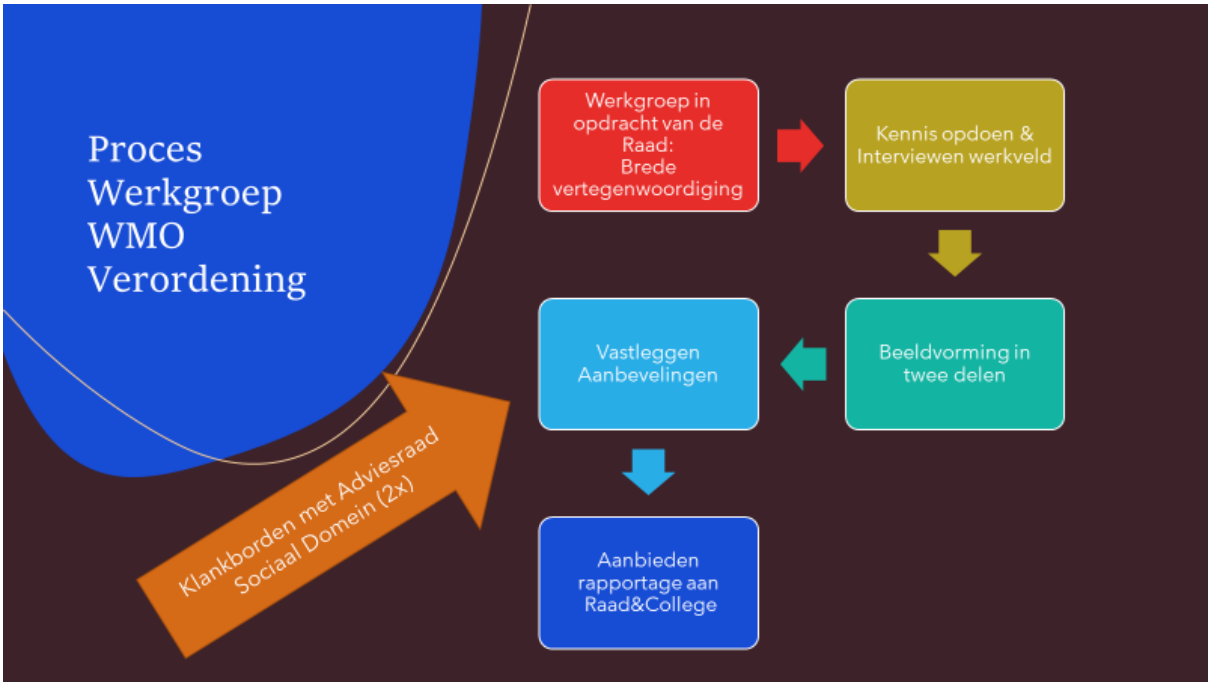
Opdracht werkgroep

1. De werkgroep heeft als taak om de openbare bijeenkomsten voor het BOB-traject Wmo verordening voor te bereiden. Hiervoor doet de werkgroep het volgende:
    a. Kennis vergaren en beschikbaar stellen:
        i. In beeld brengen relevante partijen en ophalen input bij deze partijen;
        ii. Verzamelen voorbeelden/ideeën andere gemeenten;
        iii. In beeld brengen landelijke regelgeving, de "geest van de wet" en de beleidsruimte;
        iv. In beeld brengen juridische en financiële aspecten;
        v. In beeld brengen dilemma's;
        vi. In beeld brengen raakvlakken met andere beleidsterreinen;
        vii. In beeld brengen mogelijkheden voor het meten van het maatschappelijke effect.
    b. Openbare vergaderingen in het kader van dit BOB-traject voorbereiden:
        i. Opstellen agenda en adviseren over focus aanbrengen;
        ii. Indien gewenst uitnodigen relevante partijen;
    c. Doen van en de raad stimuleren om te komen met verbetervoorstellen voor de Wmo verordening, waarbij gezocht wordt naar balans tussen het bieden van de menselijke maat en voorkomen van misbruik van voorzieningen en aandacht is voor begrijpelijk taalgebruik.
2. Besluitvorming vindt plaats tijdens de reguliere commissie- en raadsvergaderingen.
3. De voorbereiding door een werkgroep van de raad van het BOB-traject is een pilot. De werkgroep BOB-traject Wmo verordening is dan ook een tijdelijke werkgroep. De werkgroep houdt op te

bestaan als er besluitvorming over de Wmo verordening heeft plaatsgevonden. Na afloop van het BOB-traject vindt er een evaluatie plaats.

Samenstelling en werkwijze werkgroep

De werkgroep bestond uit de volgende leden:
Hilde Martens en Hans Peter Verroen (voorzitter) (CDA), Jovita Dorigo (D66), Selin Karar (GroenLinks), Betsy de Kock (GBWP), Piet van den Kieboom (50PLUS), Theo de Jong (SP), Nanny Nuijten (PvdA) en Hans Kersten (VVD). Daarnaast sloten aan wethouder Mignon van der Zwan, vanuit de griffie Peter Vergouwen of Lenneke van der Meer en ambtelijk adviseur Annemiek de Vos.



De werkgroep heeft zich verdiept in de wet- en regelgeving en heeft gesprekken gevoerd met medewerkers van de gemeente, andere organisaties en inwoners om input op te halen. De gesprekken zijn goed verlopen en de werkgroep wil alle deelnemers complimenteren voor de openheid en de heldere informatie. Niet alleen zaken over de verordening kwamen aan bod. Ook over de uitvoering is veel informatie aangereikt. Die informatie, alhoewel niet het primaire doel van de werkgroep, is toegevoegd aan dit rapport. De waardevolle tips voor uitvoering kunnen niet los worden gezien van de verordening. De uitvoeringstips, naast hele praktische zaken, richten zich voornamelijk op de gewenste mentaliteit en op de bedoeling achter de regels.
Daarnaast heeft de werkgroep twee beeldvormende vergaderingen voorbereid, waar de werkgroep de opgehaalde input heeft gedeeld. Vervolgens heeft de werkgroep deze rapportage opgesteld. In de rapportage worden de uitkomsten van de gesprekken weergegeven, zijn aanbevelingen voor de verordening gedaan en worden de bevindingen met betrekking tot de uitvoering weergegeven.

1.2 Leeswijzer

De wet Wmo is een complex geheel. De toepassing van de wet in onze gemeente gaat via de Wmo Verordening en de gemeentelijke beleidsregels over in de daadwerkelijke uitvoering.

De werkgroep heeft zich eerst inhoudelijk verdiept in de wet- en regelgeving en de weerslag daarvan in de verordening. De achtergrond rondom de wet- en regelgeving is beknopt, in hoofdlijnen, samengevat in *hoofdstuk 2*.

Daarna heeft de werkgroep verdiepende gesprekken gevoerd met medewerkers van de gemeente, andere relevante organisaties, juristen, huisartsen en inwoners om input op te halen over de verordening en over de praktijk van de uitvoering om de signalen uit de praktijk te koppelen aan bepalingen in de verordening. De conclusies hieruit laten zich onderscheiden in een aantal thema's. Om het totale terrein inzichtelijk te maken geeft *hoofdstuk 3* een overzicht van deze thematiek. Begrippen die vaak terugkomen zijn: "menselijke maat", "maatwerk" en "communicatie". Zodoende krijgt de lezer meer achtergrond bij de relatie tussen de verordening en het maatschappelijk speelveld.

Het was al snel duidelijk dat de verordening geen levend document is in de praktijk en ver staat van de maatschappelijke context. Dit is geïllustreerd aan de hand van casussen toegevoegd aan *hoofdstuk 3*. Bij samenwerken, procedures en regelgeving, dus meer over de inhoudelijke kant van de verordening, gaat het over het zoeken van de meest adequate oplossing voor de gevraagde ondersteuning.
Bij veel gesprekken die de werkgroep heeft gevoerd kwamen zowel zaken vanuit de verordening naar voren als zaken vanuit de uitvoering van de Wmo. De casussen die zijn neergezet, verduidelijken díé punten waar de uitvoering geholpen, gestroomlijnd en verbeterd kan worden.

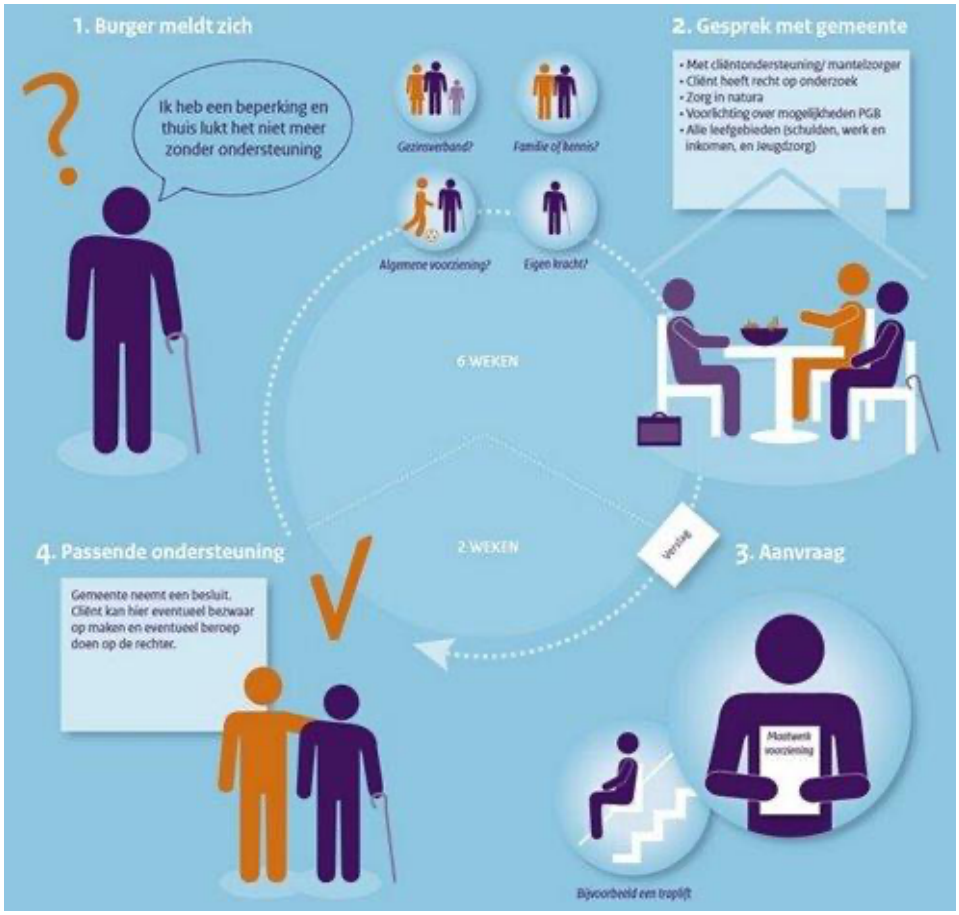
De opgehaalde informatie en tips over de verordening komen aan bod in *hoofdstuk 4*. In de bijlage komt er een extra opbrengst van de praktijk van de uitvoering in de vorm van tips.

De eerste stap in het proces is het uitvoeren van de voorgenomen aanpassing van de Wmo verordening. De werkgroep doet op basis van die conclusies aanbevelingen in *hoofdstuk 5.*
Aanbevelingen, die moeten leiden tot een leesbare en begrijpelijke verordening, die midden in de uitvoering staat, om duidelijkheid te geven over wat burgers kunnen verwachten en wat er van hen wordt verwacht.
Echter uit alle tips en de verdiepende gesprekken komen ook gedachten en richtingen voort voor de langere termijn. In dit hoofdstuk geeft de werkgroep een aantal adviezen voor die langere termijn. De stip aan de horizon voor de werkgroep is hierbij om tot een Sociaal Domein-brede "omgekeerde" verordening en toetsing te komen. Een voorbeeld van een omgekeerde verordening is aan de bijlage toegevoegd.

2 Overzicht Wmo werkveld op hoofdlijnen

Het doel van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) is, zoals opgenomen in de letterlijke tekst van de wet, dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en mee kunnen doen aan de samenleving. Het doel is om mensen die dat nodig hebben, ondersteuning te bieden. We hebben als samenleving vastgesteld dat dit het beste kan door mensen zo lang mogelijk eigen regie te laten hebben en houden over hun eigen leven in hun eigen omgeving. Daarnaast is het doel, dat cliënten die beschermd wonen of opvang ontvangen, een veilige woonomgeving hebben en, indien mogelijk, weer in staat zijn zich op **eigen kracht** te handhaven in de samenleving.

De uitvoering van de Wmo is belegd bij gemeenten. Dit is gedaan omdat gemeenten dicht bij inwoners staan, waardoor zij beter maatwerk kunnen bieden en inwoners kunnen wijzen op gemeentelijke voorzieningen. Ook zijn gemeenten verantwoordelijk voor bijna het gehele sociaal domein, waardoor zij slimme verbindingen kunnen maken. Gemeenten kunnen inwoners ondersteunen door algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen. Algemene voorzieningen zijn voor iedereen zonder indicatie toegankelijk. Voor een maatwerkvoorziening is een indicatie nodig. Een inwoner komt in aanmerking voor ondersteuning uit de Wmo wanneer deze in verband met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit het sociale netwerk voldoende zelfredzaam is of in staat is tot participatie.



In de Wmo is het aanvraagproces in stappen uitgewerkt (zie plaatje). In onze gemeente wordt dit uitgevoerd door het team Wmo,

In de Wmo is opgenomen dat de gemeenteraad een **verordening** vaststelt. Hierin moet in ieder geval het volgende worden bepaald:

- Maatwerk: op welke wijze en op basis van welke criteria komt een cliënt hiervoor in aanmerking?
- Hoogte persoonsgebonden budget: op welke wijze wordt dit toereikend vastgesteld?
- Kwaliteit voorzieningen: welke eisen worden gesteld?
- Klachtenafhandeling: voor welke voorzieningen?
- Medezeggenschap: voor welke voorzieningen?
- Participatie: hoe betrek je inwoners bij 'wat gaat goed?' en 'wat kan/moet er beter?'.
- Mantelzorgers: hoe waarderen we die?
- Misbruik en fraude: hoe pakken we dat met eerlijke regels aan?
- Eerlijke prijs voor zorg: hoe regelen we een goede prijs/kwaliteitsverhouding?
- Eigen bijdrage:
    - Bij verordening kan worden bepaald dat een cliënt een eigen bijdrage moet betalen voor het gebruik van algemene voorzieningen, maatwerkvoorzieningen of persoonsgebonden budget.
    - Maximaal € 19,- per maand (of lager als de kostprijs lager is). Uitgezonderd beschermd wonen.
    - Bij verordening kan de hoogte van de eigen bijdrage op een lager bedrag worden vastgesteld of voor bepaalde cliënten worden verlaagd.
    - De eigen bijdrage wordt geïnd door het CAK (Nadere regels staan in het landelijke Uitvoeringsbesluit Wmo 2015)

Daarnaast stelt het college **beleidsregels** vast. Hierin is een nadere uitwerking opgenomen van onder andere:

- Het aanvraagproces;
- Eigen kracht;
- Sociaal netwerk;
- Per product:
    - Doelen/resultaten die beoogd worden met de ondersteuning;
    - Producten en doelgroepen;
    - Afbakening van de ondersteuning;
    - Omvang van de ondersteuning.

3 Thematische indeling bevindingen

Naarmate de gesprekken vorderden, ontstond al snel een rode draad in de bevindingen over de verordening. Daarbij kwamen de volgende thema's naar voren: Communicatie, samenwerken, procedures en regelgeving. Deze thema's zijn in dit hoofdstuk nader uitgewerkt en worden gekoppeld aan de tips en aanbevelingen in dit rapport.

Uit de gesprekken is gebleken dat er veel aandacht nodig is voor ***communicatie***. Hierbij is het van belang om de nadruk te leggen op dat communicatie veelzijdig is en geen eenrichtingsverkeer betreft. Veel aandachtspunten horen bij communicatie in de breedste zin. Echter, communicatie heeft ook verschillende vormen. Daarom is het thema communicatie uitgesplitst in drie subthema's: communicatie over de verordening, in de verordening en vanuit de verordening met het werkveld.



Daarnaast is ***samenwerking*** essentieel om vanuit de verordening de uitvoering te kunnen stroomlijnen. Samenwerking heeft ook te maken met hoe je communiceert met elkaar. Echter vraagt samenwerking om meer dan alleen communicatie en is bij de tips rondom de uitvoering als apart thema toegevoegd. Samenwerking zit verder verweven in de aanbevelingen.

Tot slot wordt er gekeken naar de thema's ***procedures en regelgeving.*** Ondanks dat veel procedures uiteindelijk bij de uitvoering terechtkomen, vraagt ook de procedure en regelgeving zoals beschreven in de verordening, om aandacht. Dit zijn immers de kaders van waaruit er wordt gewerkt.

Om het belang van deze thema's goed te laten zien, is er in dit hoofdstuk extra uitleg aan de hand van casussen weer gegeven. De casussen zijn door de werkgroepleden in de gesprekken opgehaald en geanonimiseerd.

Thema: Communicatie

Communicatie is in de breedste zin van het woord essentieel om de Wmo in goede banen te kunnen leiden. Als mensen begrijpen waarom we de regels hebben opgesteld zoals beschreven in de verordening en wat we daar belangrijk aan vinden, is de context duidelijker en wordt daarmee het proces en het gewenste resultaat vergemakkelijkt.

We kunnen communicatie in dit verband onderscheiden in communicatie **over de verordening** (a), communicatie **in de verordening** (b) en communicatie **vanuit de verordening** met het werkveld (c).

Casus:
Voor de aanvraag van een hulpmiddel of ondersteuning wordt de Wmo-aanvrager ondersteund door een professionele hulpverlener in de palliatieve zorg. Spoed (urgentie) is afgeschaft in de aanvraag. Het contact in de aanvraag verloopt moeizaam, omdat communicatie via de backoffice loopt.
Deze zijn telefonisch slecht bereikbaar en er is een onduidelijke opvolging. De hulpverlener gaat over op mailen (want dat is aantoonbaar contact en kennelijk nodig).

Er wordt nauwelijks contact opgenomen met de aanvrager, maar als er wordt teruggekoppeld bij de cliënt, wordt er niet eenduidig met de contactpersoon gecommuniceerd, die vaak ook de hulpverlener is. Die contactpersoon moet er steeds zelf voor zorgen, door overzichten te maken, dat de aanvraag gestroomlijnd blijft.

Als er al telefonisch contact optreedt vanuit de contactpersoon naar de Wmo-afdeling, komt de contactpersoon alleen in gesprek met het Klant-Contactcentrum (KCC). Er wordt niet of nauwelijks doorverwezen naar een Wmo-adviseur. Andersom, als er al wordt gebeld door een Wmo-adviseur, dan is dit op een privé-nummer, waarna de contactpersoon de adviseur niet meer kan bereiken. Email is dan de enige optie en daar is de vertraging enorm. Sommige gevallen duren al maanden door deze slechte bereikbaarheid en miscommunicaties. Het gebeurt dat dossiers worden gesloten, zonder dat er gehandeld is of aanvragen maanden op de plank blijven liggen.

a. Communicatie <u>over de verordening</u> is belangrijk: de cliënten moeten weten dát er een verordening bestaat en wat ze daaraan kunnen hebben. Waarom bestaat er een verordening over de Wmo? Wat is de achterliggende gedachte en wat kun je ermee als inwoner of organisatie? Dit zijn vragen die essentieel zijn om de status van de verordening te verduidelijken. Een heldere beantwoording van deze vragen is belangrijk als het gaat om communicatie.
   Een belangrijke voorwaarde van communicatie over de verordening is dus **toegankelijkheid.** Alleen door de verordening in begrijpelijke taal op te stellen en deze toegankelijk te maken voor o.a. mensen met een beperking, kunnen de regels voor iedereen inzichtelijk worden en te vinden zijn en inwoners, professionals, beleidsmakers en juristen hiermee aan de slag.

Onderstaand een artikel als voorbeeld uit de verordening zoals opgesteld in zeer moeilijke termen die onbegrijpelijk is voor veel inwoners. Tevens is de bewoording vaag, waardoor het lastig is voor een uitvoerder te begrijpen wanneer er een beroep kan worden gedaan op de hardheidsclausule.

Artikel 22. Hardheidsclausule

Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van de cliënt afwijken van hetgeen bij of krachtens deze verordening is bepaald, indien strikte toepassing daarvan tot onbillijkheden van overwegende aard leidt.

b. Communicatie over de informatie **in de verordening** zelf moet begrijpelijk zijn. Er mag geen 'remmende werking' ontstaan. Communicatie in de verordening gaat over de inhoud en uitleg van de bedoeling van de regels. Wat is bijvoorbeeld het verschil tussen een melding en een aanvraag? De burger kan in de informatie onvoldoende zekerheid vinden over het verloop van de aanvraag en communicatie met de gemeente. Het is belangrijk dat iedereen begrijpt wat de wet inhoudt, waar en hoe de gemeente inwoners hierin kan ondersteunen en vanuit welke uitgangspunten deze regels zijn opgesteld. Alleen dan is ook duidelijk met welke hulpvraag inwoners bij de gemeente terecht kunnen. Door juridische termen uit de verordening te halen, kunnen ook mensen zonder juridische achtergrond de gedachte achter de bedoeling van de Wmo tot zich nemen en eventueel gebruiken voor inspraak, inzet of klachten over de uitvoering van de regels.
c. Communicatie **vanuit de verordening** met het werkveld gaat over berichten, informatie, besluiten enzovoorts, die naar aanleiding van de Wmo worden gezonden. Deze moeten zowel voor cliënten als medewerkers helder en éénduidig te begrijpen zijn. Zodra er miscommunicatie kan optreden, geeft dat 'ruis' en dat kan leiden tot vertraging en mogelijk ook onjuiste besluiten en/of handelingen. Daarom is het van groot belang dat, ter voorkoming van miscommunicatie, er altijd wordt gecontroleerd of de zender en de ontvanger hetzelfde beeld of interpretatie hebben van wat er wordt bedoeld.
   Naast toegankelijkheid en begrijpelijke taal, is ook bereikbaarheid, kwaliteit en kwantiteit van de communicatie een belangrijk onderdeel van de Wmo. Dit zijn, naast de uitvoering, uiteindelijk de gevolgen van communicatie die vanuit het gebruik van de verordening naar het werkveld tot stand komen.

Vanaf de aanvraag tot evaluatie en afhandeling, is communicatie het middel waarmee afspraken worden gemaakt en waaruit we kunnen toetsen of de menselijke maat wordt gehanteerd. Dit is niet alleen relevant op het niveau van de uitvoering, maar ook in de interpretatie van de regels: **de geest van de wet.** Hoe er wordt gehandeld vanuit de geest van die wet is ook de ruimte die onzekerheden met zich meebrengt. Daarom is heldere en gerichte communicatie nodig om, naast duidelijkheid te verschaffen, ook grote onzekerheden weg te nemen.

Casus
Verhuizen naar andere woning; het komt voor dat de consulent adviseert om te gaan verhuizen naar een meer geschikte woning. Wanneer dan een nieuwe woning is betrokken en deze op onderdelen moet worden aangepast aan de beperkingen van de cliënt, geeft de gemeente niet thuis. In de verordening staat dat geen woonvoorziening wordt verstrekt als de cliënt niet is verhuisd naar de op dat moment meest geschikte woning. De consulent stelt dan dat de cliënt langer had moeten zoeken naar een woning die niet aangepast hoeft te worden. Dat is zoeken naar een speld in een hooiberg.

Thema: Samenwerken

Samenwerking tussen gemeente en uitvoerende instanties is niet goed op orde en niet integraal genoeg. De wachttijden hebben van de gemeente een vesting gemaakt, die voor cliënt en zorgverlener slecht bereikbaar is.
Alleen door samen te werken en te evalueren (hoe gaat het nu met de cliënt, wat is er goed gegaan, wat kan er beter?) met zowel de partners, contactpersonen als de cliënten zelf, kan verbetering plaatsvinden.
Naast noodzakelijk overleg tijdens intervisiebijeenkomsten en over casuïstiek, is het contact met professionele maatschappelijke (zorg)instanties, andere gemeentes en inwoners cruciaal om te toetsen hoe de verordening en de daarbij horende beleidsregels in de praktijk uitpakt, of deze toegankelijk zijn en nog steeds actueel (juridisch en maatschappelijk).

Samenwerken brengt ook efficiëntie met zich mee en gaat over kwaliteit. Dit is niet alleen relevant op het niveau van de uitvoering. De verordening moet een heldere beschrijving bevatten van de samenwerking, met duidelijke spelregels, het stimuleren van goede onderlinge communicatielijnen en het betrouwbaar zijn in de samenwerking. Zo schep je het kwaliteitsniveau waaraan moet worden voldaan. Dit kan houvast bieden voor inwoners, partners en dienstverleners.
Naast de professionele samenwerking met partners in de uitvoering, is samenwerking met de inwoners een belangrijk element binnen dit thema. Dit vergt onder andere aandacht naar hoe je bepaalde doelgroepen binnen de Wmo omschrijft. Door rollen goed te beschrijven kunnen verwachtingen worden bijgesteld en weten inwoners wanneer en hoe ze aanspraak kunnen maken op ondersteuning.
Samenwerken is ook door je inwoners te benaderen, via heldere communicatie, met de boodschap dat deze ondersteuning bestaat. Goed luisteren naar je inwoners, met name waar ze zelf behoefte aan denken te hebben, is daarbij van groot belang. Alleen dan kan zelfredzaamheid en participatie worden bevorderd: door samen te kijken naar het probleem en de daarbij horende oplossingen. Dat is een taak voor de uitvoering, maar begint bij de spelregels/afspraken, juist óók over die communicatie in het gehele werkveld. Samenwerken is dus, naast het probleem begrijpen en goed luisteren, ook samen naar een oplossing zoeken.

Casus
Dossiers worden niet altijd goed ingelezen voordat er een gesprek wordt gepland. Op het moment dat een aanvrager om een specifiek hulpmiddel vraagt en of dit vanuit de Wmo wordt vergoed, komt deze aanvraag binnen bij de Wmo-afdeling via een elektronisch formulier.
Als er vervolgens wordt teruggekoppeld, worden er allerlei vragen gesteld over de aanvrager. De Wmo-aanvrager moet het hele verhaal opnieuw vertellen, terwijl de aanvraag reeds is gedaan en er naar dezelfde en irrelevante informatie wordt gevraagd omdat die vragen tot de procedure behoren. De vragen die buiten de hulpvraag vallen en tijd en energie nodig hebben, hebben dan geen toegevoegde waarde aan de behandeling van de aanvraag. Door in plaats van een vaste procedure te volgen, het dossier goed in te lezen, naar de hulpvraag te kijken en gerichte vragen te stellen die dienen om de hulpvraag te kunnen beantwoorden, wordt er veel efficiënter gewerkt.

Thema: Procedures en regelgeving

Het uitgangspunt van de Wmo is dat mensen aan de hand van ondersteuning zelfredzaam worden en daarmee kunnen participeren aan de samenleving. Als mensen zich niet gehoord voelen in hun vraag, doet dit afbreuk aan de zelfredzaamheid, die de gemeente wil ondersteunen. Vanuit de aard van de vraag lijkt het antwoord vaak maatwerk, maar door middel van een aantal procedures en regels kunnen aanvragen worden versneld en simpele oplossingen worden geboden.

Daarom is het van groot belang om procedures te volgen in de geest van de wet: met steeds de kritische vraag waarom die regel bestaat en wat de volgende stap is om tot een (betere) oplossing te komen. Dat begint bij de behoeftes van de aanvrager/cliënt. De procedures zijn daar ondergeschikt aan. Regels moeten niet ten koste van de menselijke maat gaan.

Heldere en eenduidige proceduresn kunnen ook zorgen voor efficiënt (samen)werken en vooruitkijk bieden over welke wegen er bewandeld kunnen worden om het gewenste resultaat te behalen (**de goedkoopst adequate oplossing**). Procedures mogen niet belemmeren, maar horen mensen op weg te helpen vanaf het moment dat er een beroep wordt gedaan op de Wmo. Die eenduidigheid kan tevens helpen om willekeur te voorkomen en een rechtvaardig onderscheid te maken tussen mensen die de ondersteuning wel of niet nodig hebben. Als procedures worden geëvalueerd en geactualiseerd, kan er steeds weer opnieuw worden gekeken naar het nut van de stappen die worden genomen en de effecten in de praktijk. Daarin staat de behoefte van de inwoner centraal met oog voor maatwerk

Casus
In 2020 is er een aanvraag voor een scootmobiel gedaan. Na 4 maanden is dat toen telefonisch afgeraffeld. Al die tijd heeft de cliënt moeten wachten op een indicatieadviseur. Nu is de scootmobiel er, maar blijkt de vering niet goed te zijn waardoor de reumaklachten verergeren. Waarom moet een aanvraag c.q. indicatie zo lang op zich laten wachten? Als de 1e aanvraag goed was gegaan, was een 2e aanvraag niet nodig geweest.

Casus
In de verordening wordt als afwijzingsgrond voor een woningaanpassing genoemd dat de cliënt niet is verhuisd naar de voor zijn beperkingen meest geschikte woning, tenzij daarvoor door het college schriftelijk toestemming is verleend.

De bedoeling van het artikel is dat een verhuizing van een geschikte woning naar een ongeschikte woning er niet toe mag leiden dat de gemeente voor de kosten van de woningaanpassing opdraait. Het artikel veronderstelt dat een persoon met beperkingen tijd en ruimte heeft om rustig te wachten totdat er een woning vrijkomt die is aangepast aan de beperkingen van betrokkene. De praktijk is helaas anders. Op de koopmarkt zijn aangepaste woningen (bijvoorbeeld met een slaap- en badruimte op de begane grond) schaars. Indien zich een woning aandient die geschikt lijkt maar nog enige aanpassing moet ondergaan, ontbreekt de tijd om hiervoor een aanvraagprocedure voor een woonvoorziening tussen te zetten.

Zo'n procedure duurt in de praktijk al gauw 4-6 maanden. De woning is dan al lang aan een ander verkocht. Het vragen van toestemming, als een belanghebbende hiervan al op de hoogte zou zijn, duurt ook geruime tijd en leidt er elders toe dat gemeenten zich op het standpunt stellen dat een betrokkene langer moet uitkijken naar een geschikte woning en/of in een ruimere regio moeten rondkijken. Op de huurmarkt is een urgentieverklaring mogelijk die kan leiden tot een toewijzing van een woning, maar zelden is de woning voor betrokkene passend. Als een woning één of meermalen wordt geweigerd, verloopt de urgentieverklaring.

4 Tips van de werkgroep

De werkgroep heeft alle tips, voortkomend uit de gesprekken met inwoners en organisaties, verzameld en geordend. Na clustering zijn deze tips gekoppeld aan eerdergenoemde thema's en worden weergegeven in dit hoofdstuk. Het thema samenwerking is toegevoegd aan de tips over de uitvoering. Ook is er nog een tip voor een meer politieke discussie in de raad.

A. COMMUNICATIE

1. Zorg ervoor dat toegankelijkheid in de breedste zin wordt geïntegreerd en toegepast binnen de verordening, door de verordening zelf toegankelijk op te stellen, ook voor mensen met een beperking, de bereikbaarheid toegankelijk te maken en deze toegankelijk te communiceren. Een (verkorte) Wmo-verordening in-een-oogopslag is nuttig, klantvriendelijk en de inwoner weet in grote lijnen hoe de procedure loopt. Een goede, helder publicatie in diverse media (digitaal of geschreven/beeld) is onmisbaar.
2. Stel de Wmo-verordening op in B1 taalniveau met aandacht voor verantwoorde juridische formulering. Dit kan ook met een tweede versie "in Jip & Janneke taal" (A2).
3. Communiceer helder hoe men begeleiding kan krijgen bij het regelen van Wmo-voorzieningen. Wellicht kan er in de verordening een aparte paragraaf over communicatie worden toegevoegd. Dit omvat dan afspraken en spelregels over de wijze van communiceren.
4. Definieer de (on)verenigbaarheid van rollen goed: Jeugdprofessional, Poortwachter, zorguitvoerder, budgetbewaker.
5. Borg in de verordening dat er netjes en eenduidig gecommuniceerd wordt dát er uitloop is.
6. Regelgeving met betrekking tot verhuizing kritisch bekijken. Zet helder de gronden en criteria aan. Het gaat hier om het verschil tussen de rechten en plichten. Het "waarom" helder maken, bijvoorbeeld scheefwonen adresseren. Zie verhuisconvenant.[1]

B. REGELGEVING

1. Maak de samenhang tussen de Wmo en andere regelingen binnen het sociaal domein duidelijk (integrale regelgeving).
2. De samenhang tussen verordening en beleidsregels moeten helder worden gedefinieerd. Kaderstellende beleidsregels kunnen beter in de verordening worden opgenomen (zoals vereiste rapportage/berichtgeving over vertraging) waarbij het "hoe" dan in noodzakelijke (proces-)stappen in de beleidsregels goed een plaats kunnen krijgen.
3. Bij verhuizing uit andere gemeente: neem de voorziening over voor de periode die is toegekend en daarna opnieuw beoordelen.
4. Leg helder vast richting de cliënt hoe lang men een voorziening krijgt: wanneer er een herevaluatie plaatsvindt en wanneer er een verlengingsaanvraag kan worden gedaan. Daarmee ontstaat er geen kloof tussen doel en continuïteit.

[1] https://vng.nl/sites/default/files/2021-06/convenant_meeverhuizen_def.pdf

5. Mensen met zwaardere problematiek hebben te maken met steeds veranderende zorgvraag en zorgverleners. Nu is de zorgverlener soms in de regierol. De gemeente (adviseur/ondersteuner) neemt in deze gevallen de lead/regie.
6. De inwoner die daartoe in staat is, krijgt regie over aanvraag en medezeggenschap over oplossing.
7. Cliëntvolgsysteem invoeren: het in beeld blijven van cliënten zorgt ervoor dat zorg gemakkelijk weer ingeschakeld kan worden of opgeschaald. Bijvoorbeeld in de samenwerking met Stadlander en kwetsbare inwoners.
8. Stel kader in de verordening over terugmelding voortgang melding en leg in de verordening vast dát daarop actief gerapporteerd wordt.
9. Afwijzingsgrond niet-verhuizen minder dwingend formuleren en ruimte bieden voor maatwerk.
10. Eenduidigheid wat betreft aantal offertes.
11. Een offerte 'in natura' is ook nodig voor het bepalen van de laagste prijs, maar is niet zinvol: eenduidig regelen.
12. Een waakvlamfunctie (contactpersoon) verankeren in de verordening.
13. Rekening houden met maatwerk bij gebruikelijke zorg door de partner. Geef complexe situaties een aparte status en daarmee ook maatwerk.[2]

C. PROCEDURES

1. Zet helder in de verordening dat het geen recht is maar dat het gaat om efficiënt langer zelfstandig te kunnen wonen en leven.
2. Omschrijf helder de reden van fraudebestrijding. De balans tussen vertrouwen en controle moet in evenwicht zijn.
3. Omschrijf in de verordening de rol/erkenning van mantelzorger helder in het kader van geen verplichting. Mantelzorger is een onmisbare schakel. De mantelzorger kan ondersteuning krijgen en dit wordt actief gecommuniceerd.
4. Neem op in de procedures dat cliënten altijd terugkoppeling krijgen van hun adviseur nadat ze een aanvraag hebben ingediend en een hulpmiddel of dienst hebben ontvangen. Door te evalueren en checken hoe het met hen gaat blijven mensen in beeld.
5. Hardheidsclausule kan worden toegepast bij afwijzing. In nieuwe verordening helder vermelden.
6. Verhuisprimaat expliciet vastleggen én definiëren wat verhuishulp in die context is.
7. Jaarlijks vaststellen en publiceren van tarieven geeft duidelijkheid. Er wordt namelijk een relatie gelegd tussen de kostprijs in natura en de vergoeding die wordt gegeven aan een pgb-houder.
8. In de begrippenlijst wordt bij een professionele zorgverlener de eis gesteld dat deze in het bezit is van branche-specifieke diploma's. Dat is een redelijkerwijs niet te stellen eis voor huishoudelijke ondersteuning. Deze eis kan uit de verordening.
9. Beleidsregels en vooral het proces in heldere stappen laten vastleggen. Zorg er voor dat kaderstelling in de verordening staat en niet in de beleidsregels.

[2] https://vng.nl/sites/default/files/2021-06/20210421_convenant_maatwerk_procedures_toegang.pdf

10. Bij resultaatgericht indiceren, expliciet aangeven dat het aantal uren ondersteuning en de individuele begeleiding vastgelegd kan worden.
11. De gemeente maakt een lijst met " Keurmerk dienstverleners".
12. Klachtenprocedure helder beschrijven in de verordening door klachtenregeling en laagdrempelig meldpunt te integreren.

Tip voor discussie in de Raad (bij behandeling toekomstig voorstel vanuit College)

1. Inkomenstoets wel of juist niet standaard opnemen in de vragenlijst onder het punt “Wat is de eigen kracht”? “Eigen kracht” is op meer dan één manier te interpreteren of te definiëren.

5 Aanbevelingen Wmo-werkgroep voor de Verordening

De opdracht betrof om te komen in het advies tot een **balans** tussen het **bieden van de menselijke maat**, **voorkomen van misbruik**, het bieden van **veiligheid** vanuit de verantwoordelijkheid van goed wetgeverschap voor de burger tegen de onvoorziene macht van systemen en aandacht voor **begrijpelijk taalgebruik.**

De eerste conclusie betreft dat het gaat om een complex geheel. Voor een goed beeld is veel kennis nodig. Raadsleden moeten hierop goed worden voorgelicht om aan het toepassen van de Wmo in de gemeente sturing te kunnen geven. De werkgroep is van mening dat voorlichting en informatieverstrekking bij het aantreden van nieuwe raadsleden hard nodig is. Het regelmatig volgen van de ontwikkelingen op Wmo-gebied is noodzakelijk. Dit moet door de gemeente aangeboden en gefaciliteerd worden.

Samenspel verordening en uitvoering: “doen wat nodig is”

De lokale regels over de Wmo, verankerd in de verordening, geven de mogelijkheid om maatwerk te bieden en de menselijke maat te toetsen. Hoeveel ruimte wordt er geboden om een adequate afweging te kunnen maken? Dit kan onder andere door die ruimte te testen en de bijbehorende criteria te gebruiken om rechtmatig en adequaat te kunnen handelen. Tegelijkertijd is het uitgangspunt om te komen tot de goedkoopst adequate oplossing. Deze formulering is aanleiding om een korte termijn, financieel gedreven oplossing te zoeken. Het is een lastig dilemma waarin de organisatie komt als deze toetsing meteen ook het plafond van de toekenning is. Hiermee is maatwerk beperkt mogelijk binnen de spelregels.

Het definiëren van begrippen en de verduidelijking van regelgeving en criteria zijn belangrijke instrumenten om de verordening toe te kunnen passen, te communiceren en te toetsen/evalueren. De wendbaarheid van de verordening bepaalt ook de verouderingstermijn. Daarom is het van belang om ook de verordening regelmatig te evalueren aan de actuele maatschappelijke context en wettelijke procedures. Alleen door regelmatig naar de regels te kijken en deze te toetsen aan de praktijk, kunnen overbodige regels worden ingetrokken en/of nieuwe regels worden toegevoegd.

Het is van belang beleidsruimte in de verordening te bouwen omdat iedere casus anders is. Toch is de uitvoering sterk vastgelegd in beleidsregels. De verordening kan beleidsruimte verruimen zodat oplossingen dichter bij de specifieke vragen kunnen worden gevonden. Uiteindelijk resultaat is het faciliteren van de gewenste oplossingen binnen de mogelijkheden van de Wmo.

Aanbevelingen over de verordening aan de raad

De verordening is de abstracte legitimatie voor de regels die we hanteren. Het huidige knelpunt is dat toetsing van de vraag en de interventie van de gemeente is gebaseerd op het systeem. De inwoner is geobjectiveerd, want dat is wat protocollen doen. Er wordt gewerkt vanuit het uitgangspunt de 'meest goedkope adequate oplossing' te vinden.

De werkgroep is het in alle interviews tegengekomen, zowel intern en extern: de verordening is onbekend. Bijna niemand kent de verordening, maar bijna iedereen heeft last van het proces, wat daaruit voortkomt. Iedereen is heel gedreven om binnen het werkveld de juiste weg te vinden, maar de verbindingen zijn zwak.
Van alle kanten wordt de werkgroep dan ook gevraagd om gewenste verbeteringen, zowel in de uitvoering als in de verordening. Het zijn de zorgverleners (herindicatie, vervolgaanvraag opstarten), de woningcorporatie (inspelen op de actualiteit, cliënt in beeld houden in labiele situatie), de mantelzorgers (vasthouden van anker, kan ook via hulpverlener als die wel dit ankerpunt heeft), maar ook de organisatie zelf zoals fraudebestrijding, die om verbeteringen vragen.

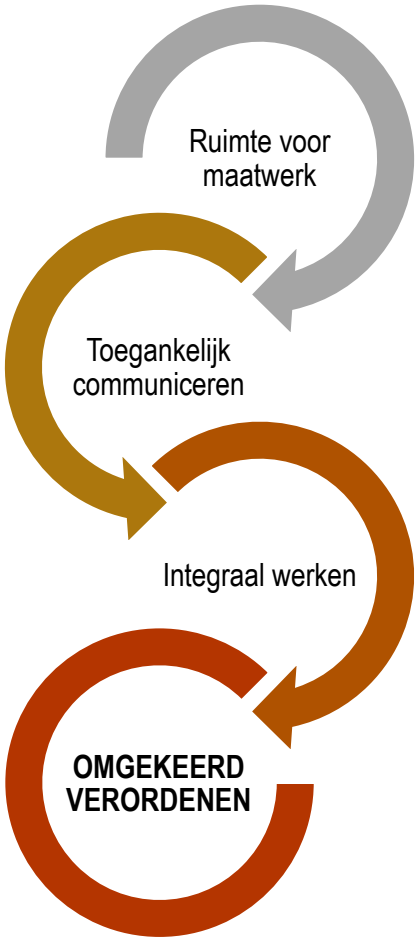
Daarnaast hebben de zorgvragers zelf vaak onderliggende en andere problematieken waardoor de hulp die ze krijgen niet adequaat is. De aanvraag is een momentopname op het moment waarop de emmer ergens overloopt. Een aanvrager is vaak slecht in staat om het hele verhaal over het voetlicht te krijgen. Ze hebben angst om het verkeerde te zeggen, of bagatelliseren hun situatie, omdat ze er mee vergroeid zijn.

Om gehoor te kunnen geven aan deze oproep tot verbeteringen heeft de werkgroep een aantal aanbevelingen aan de raad omtrent de verordening. Concluderend zou dit kunnen worden omschreven aan de hand van de volgende algemene aanbeveling:

De werkgroep beveelt de organisatie aan om de beleidsruimte te vullen met het gedachtegoed: "doen wat nodig is binnen de menselijke maat".

Meer specifiek heeft de werkgroep de volgende aanbevelingen, die gezien moeten worden in de tijd. Niet alles kan in één keer gedaan worden. Maar de richting is helder: Hoe beter de communicatie (helder, gericht, afgestemd op doelgroep, samenhangend), hoe beter wij als gemeente onze inwoners kunnen faciliteren.

De oproep aan College en de Gemeenteraad is om de komende jaren te sturen op:



AANBEVELING 1:

De werkgroep beveelt de raad aan de verordening te herschrijven in “omgekeerd verordenen”. De omgekeerde toetsing formaliseren, zorgt voor beleidsruimte en maatwerk om te doen wat nodig is en kan willekeur voorkomen. Deze aanbeveling is gericht op de lange termijn.

De “omgekeerde verordening” plaatst de verordening midden in de communicatie, brengt de bedoeling van de raad bij de burger en geeft de beleidsambtenaar de ruimte om te doen wat nodig is. Het vergroten van de beleidsruimte kan worden gevonden in het omgekeerd toetsen, de “goedkoopst adequate oplossing” in een breder integraal langetermijnperspectief te bekijken en door het verruimen van de pgb bepalingen.

Het principe van de omgekeerde toets is eenvoudig. Er wordt eerst gekeken naar wat nodig is en of dat past binnen de grondwaarden van de diverse wetten uit het sociaal domein. Daarbij worden de mogelijke effecten van een besluit in de volle breedte meegewogen. Pas wanneer dit helder is, komt de juridische toets. Hierbij worden wetsartikelen als instrumenten ingezet om de grondwaarden van de wetten te realiseren. Zo is maatwerk mogelijk zonder dat het leidt tot willekeur.

Omgekeerd verordenen maakt integraal werken in de gemeente veel makkelijker omdat de grondwaarden van de diverse wetten binnen het sociaal domein gelijk zijn. Ook is maatwerk toetsbaar in bezwaar en beroep en in lijn met de bedoeling van de wetgever.

Een omgekeerde verordening maakt de verordening een leesbare, heldere naar de burger toegeschreven verordening, die verwijst naar de wetboeken. Omgekeerd verordenen:

- stelt het doel voorop en toetst die aan de rechtmatigheid
- is een rijke bron van informatie voor de inwoner
- is een goede start voor inspraakproces en eigen regie

Als voorbeeld wordt in de bijlage de verordening van Bergen op Zoom vergeleken met die van Bunschoten, waar de omgekeerde verordening reeds in werking is.

AANBEVELING 2:

De werkgroep beveelt de raad aan de verordening te herschrijven in makkelijke taal. Door o.a. het gebruik van pictogrammen en de terminologie te actualiseren/herzien wordt de verordening toegankelijk en kwalitatief.

Beleidsregels en vooral het proces in heldere stappen laten vastleggen is van groot belang. Kijk waar de overlap zit en waar voor de helderheid naar de cliënten en de uitvoerders kaderstelling ofwel in verordening ofwel in beleidsregels kan worden verkregen. Verwijs in de verordening naar de beleidsregels. En maak de beleidsregels via de website aan iedereen bekend. Duidelijke definities, waar mogelijk scherper dan wettelijk vereist, maken vooraf duidelijk wat men kan/mag verwachten. Besteed aandacht aan de rapportage over het proces en de voortgang, ofwel in de Verordening ofwel in beleidsregels die daar eigenlijk een integraal onderdeel van vormen.

AANBEVELING 3:

De werkroep beveelt de raad aan de Wmo verordening op termijn te herschrijven als verordening sociaal domein. Wmo, Jeugdzorg en Participatiewet zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden. De meeste aanvragen zijn gebaat bij een integrale benadering en eenduidig spelregels, regie en communicatie.

Samenwerking tussen instanties/partners/stakeholders/zorgaanbieders, huisartsen, Stadlander, WijZijn Traversegroep en de gemeente is in dit kader van groot belang.
De verordening kan worden herschreven in samenwerking met andere afdelingen van het sociaal domein. Door een integrale verordening te maken, worden de lijntjes en de samenhang binnen het sociaal domein duidelijk.

Hoe moeten we anticiperen op het toenemend aantal mensen die een beroep doen op de Wmo? Door de Wmo-verordening regelmatig aan te passen en te actualiseren kan de uitvoering beter worden afgestemd op de samenstelling en trend van de samenleving en wordt daarmee ook toekomstbestendig. Indien dit ook nog integraal wordt herschreven en daarop wordt geacteerd kan toezicht en hulp efficiënter plaatsvinden in de praktijk.

De integrale toegang tot het sociaal domein, die in 2018 is ingezet is achter de voordeur, is gedeeltelijk teruggedraaid, geplaagd door werkdruk, wetgeving als AVG en haperende, niet integrale computersystemen. De natuurlijke reactie lijkt om er nieuwe processtappen tussen te zetten, terwijl de omgekeerde weg naar eenduidige regie en controle op de casus, het werk veel doelmatiger kan maken. Dit gaat verder dan de verordening, maar de verordening legt de lat.
De integratie in het sociaal domein kan alleen worden hersteld, indien er meer beleidsruimte is. Alleen dan kan zorg doelmatig worden. Er kan regie worden gehouden door samen te werken en korte lijntjes te houden met de uitvoering. Inwoners zijn vaak niet in staat dit zelf op te pakken door afwijzingsangst en de ondoorzichtigheid van hun rechten.
Daarom moet de integrale toegang van het gehele Sociaal Domein worden hersteld. In veel gevallen is er sprake van meerdere werkvelden. Ook al is er achter de schermen wel een koppeling gemaakt, komt het vaak voor dat mensen in de aanvraag van het kastje naar de muur worden gestuurd.

AANBEVELING 4:

De werkgroep beveelt de raad aan maatwerk beter te faciliteren. Geef de organisatie de ruimte om te handelen naar bevinding. Niet alleen te luisteren naar de vraag, maar ook mee te denken in de oplossing van de cliënt zonder de controle te verliezen. Dit kan door fraudebestrijding te benaderen vanuit de controle op de dienstverlening en de regelgeving in de verordening op het punt van de PGB te vereenvoudigen.

Iedere casus is anders. Toch is de uitvoering sterk gericht op de toepassing van beleidsregels. Dit om rechtmatigheid, kosten en fraude te beheersen.
Fraude is vaak terug te voeren op het niet leveren van de gewenste kwaliteit van de leverancier in de dienstverlening. Het beschikbaar stellen van een lijst van dienstverleners met een goedkeuring van de gemeente(keurmerk).

Het duidelijk formuleren van het recht van de gemeente om handelingsplannen op basis van het ontbreken van toetsbaarheid van de kwaliteit af te keuren.
Met een cliëntvolgsysteem de verleende zorg volgen, kan er worden gezorgd dat opsporing en snel schakelen mogelijk is. Het uiteindelijke resultaat is het faciliteren van de gewenste oplossingen binnen de mogelijkheden van het Sociaal Domein.

6 Resultaten en conclusies

Verantwoording gespreksinput

De werkgroep heeft alle input vertrouwelijk behandeld. In het kader van transparantie zijn de gespreksverslagen en interviews door raadsleden via de griffie in te zien.

Resultaten

In totaal heeft de werkgroep op basis van alle input een flink aantal onderwerpen besproken en conclusies en aanbevelingen gedaan.

Onderwerp	**Aantal**
Communicatie	8
Regelgeving	12
Proces/Procedures	12
Politieke discussie	1
Adviezen langere termijn	5

Dit rapport zal worden aangeboden aan de Raad en aan de verantwoordelijke Wethouder. Op basis daarvan vragen wij de Raad om decharge van onze opdracht en hopen hiermee een wezenlijke bijdrage te hebben mogen leveren aan een beter Bergen op Zoom.
Aanvullend zal de werkgroep achteraf een evaluatie opstellen van haar werkwijze en deze ook aan de Raad aanbieden.

De rode lijn in de werkgroep voor het vervolg is dat alle leden een doorstart zien als werkgroep Sociaal Domein. Dit is volgens de werkgroep een ideale mogelijkheid om verdere integratie hierin én een integrale verordening dichterbij te brengen.

Bijlage 1: EXTRA OPBRENGST: Tips voor de uitvoering

De werkgroep heeft ervaren dat er niet altijd een harde scheidslijn bestaat tussen theorie en de praktijk: de verordening en de uitvoering. Daar waar de verordening kaderstellend is, kunnen de gevolgen van regels binnen die grenzen heel anders uitpakken in de praktijk dan is opgeschreven. Dit komt ook voor wanneer er specifieke omstandigheden zijn, waardoor er maatwerk moet worden geleverd. Er worden afwegingen gemaakt: het uitgangspunt is steeds de 'goedkoopst adequate oplossing'. Hier moeten kenmerken, behoeften en voorkeuren van de cliënt tegen worden afgewogen.

De werkgroep heeft daarom ook, uit de opgehaalde informatie, de bevindingen over de uitvoering toegevoegd. Het uitgangspunt zou moeten zijn dat er vanuit de hulpvraag van de inwoner wordt gewerkt, zodat mensen die een beroep doen op de Wmo, aansluiting vinden bij hun behoeften binnen de mogelijkheden die bestaan. Dit zou moeten leiden tot een betere kwaliteit van leven, waar de wet maatschappelijke ondersteuning uiteindelijk voor bedoeld is.

Dit deel is verdeeld in 5 thema's: communicatie, procedures, dienstverlening, kwaliteit en samenwerken. Per thema wordt er een lijst met tips/suggesties gegeven ontstaan uit de gesprekken en bevindingen van de werkgroep.

Thema: communicatie

- Wmo-consulent makkelijk bereikbaar maken.
- Als de therapeut een contactpersoon is, geeft de therapeut dat aan in een mailtje. Toch wordt er vanuit de Wmo-adviseurs ook contact opgenomen met de cliënten zelf (omdat dat mag), terwijl dit heel omslachtig is, omdat er niet altijd voldoende wordt gecommuniceerd met de contactpersoon. Als de cliënt wordt benaderd, is het van belang dat de contactpersoon wordt meegenomen.
- Stuur altijd een bevestiging van ontvangst via de mail of post wanneer een aanvraag wordt ingediend.
- Stuur een antwoordenvelop met postzegel naar o.a. potentiële digibeten, zoals ouderen, voor ondertekening van bevestiging van het eerste gesprek. Mensen zijn niet altijd in staat om een bevestiging van het eerste gesprek ondertekend via de email terug te sturen.
- Wachtlijsten zijn te lang en de procedures zijn te lang: Het dichtlopen van de organisatie is verlammend voor inwoners en maatschappelijke organisaties. Gemeente is een ontoegankelijk bolwerk. Niet bereikbaar en niet informatief. Er bestaat geen spoed meer. Schrijnende situaties palliatieve zorg; acute situaties.
- Maatschappelijke ondersteuners de ruimte geven: aanvragers via of met maatschappelijke organisaties hebben vaak een urgentie (palliatieve zorg, langdurig ziek, dementerend). Zij ervaren grote werkdruk door wachttijden en gesloten communicatiesysteem van de organisatie. Een eigen Wmo consulent die de problemen in de toegang voor deze groep aanvragers vergemakkelijkt. Het

kost die organisaties handen vol geld en het vergalt hun werkplezier als zij cliënten maanden achter zich aanslepen om door het systeem te komen.

- Communicatie moet helder en eenduidig zijn: mailadres “Backofficewmo” is bijvoorbeeld geen toegankelijk emailadres voor ouderen. Nederlands ligt ze vaak beter.
- Een antwoordenveloppe bij de terug te zenden handelingsafspraken. Postzegel is vaak ver weg.
- Een bevestiging van ontvangst aanvraag met een duidelijke stappen en tijdpad.
- Een vaste Wmo-consulent. Client weet nu niet wat degene weet, die hij/zij aan de telefoon krijgt en moet vertrouwen op het dossier.
- Door de landelijke vaststelling van 19 euro, is de (zwart) betaalde huishoudelijke hulp weggestuurd. De consulenten mogen alleen vragen of de cliënt kan en/of meer eigen bijdragen wil betalen? Dat gebeurt niet altijd op deze nette manier. Hoe het gesprek gevoerd wordt is erg belangrijk.
- Telefonische bereikbaarheid moet beter.
- Veel klachten die gaan over het niet terugbellen van ambtenaren of niet nakomen van afspraken.
- Rapporteer proactief over procesparameters regelmatig, ter informatie, aan de raad.

Thema: procedures

- Maak gebruik van nieuwe inzichten om procedures te verbeteren. Onderteken de convenanten horende bij de verbeteragenda hulpmiddelen: https://vng.nl/artikelen/verbeteragenda-hulpmiddelen-wmo.
- Oplossing zoeken voor het plaatsen van de scootmobiel, als hal flatgebouw niet kan/mag.
- Houd doorlooptijd tussen aanvraag en uitvoering kort.
- Aanvragen en verantwoorden is te ingewikkeld. Het systeem is vastgelopen. Urgentie wordt niet gezien.
- Stel een meldpunt op voor misbruik.
- Fraudebestrijding op cliënt niveau kan middels een huisbezoek, cliëntvolgsysteem, een integraal dossier en preventie worden voorkomen.
- Fraudebestrijding op niveau ondersteuning kan aan de hand van een keurmerkaanbod vanuit de gemeente, een keuring gemeente van handelingsplan.
- Beleidsruimte voor slimme oplossingen: alles vanuit de financiële verantwoording sturen zorgt voor veel ballast voor iedereen, maar vooral voor de zorgvrager en onnodige kosten. Bijvoorbeeld: aannemer van Stadlander neemt aanpassing Wmo mee in werkzaamheden.
- Doorstroming bevorderen omdat er een gebrek aan woningen is.
- Het werkproces van de behandeling van de aanvraag behoeft een tijdscomponent.
  Hoe lang duurt normaal gesproken handeling x,y,z (en waarom). Vervolgens kan men zo traceren hoe lang een standaard en of complexe aanvraag duurt en waar tijdwinst te boeken valt.
- Bij nieuwe aanvragen moeten de “standaard-aanvragen” een vrij korte doorlooptijd kunnen hebben, zodat die aanvragen niet onnodig opgehouden worden door de complexe aanvragen. Er zou een route kunnen komen voor algemene, standaard zaken die direct behandeld kunnen worden en die

slechts enkele uren “doorlooptijd “nodig hebben. De complexere aanvragen volgen een andere route die vaak meer tijd kosten.

- Er moet een noodprocedure komen met een korte beschrijving wie wat doet, wanneer en hoe, zodat een cliënt binnen een zeer korte termijn geholpen kan worden. Wellicht kan de transfer verpleegkundige een rol spelen in dit verkorte traject bij bepaalde omstandigheden.
- Intakelijst: deze lijst moet helder, eenduidig, overzichtelijk en niet te lang zijn. Het schrikt burgers af als een dergelijke lijst 3 of meer kantjes bevat met op elk A4-tje veel vragen. Beperk de vragenlijst tot het noodzakelijke. Onnodige vragen zoals inkomen en of vermogenspositie van de aanvrager komen als belastend over en zijn bijvoorbeeld voor de aanvraag van huishoudelijke hulp, momenteel, niet relevant.
- Bij een herhaling/verlenging van een aanvraag moeten de algemene(persoons)gegevens bekend zijn en niet weer opgevraagd worden.
- Er wordt, voortbordurend op de wet resultaatgericht geïndiceerd i.p.v. op uren gebaseerd. Cliënten horen altijd te weten dat ze ook een alternatief hebben en mogen kiezen.
- Beleidsregels rondom algemene gebruikelijke voorzieningen herzien.
- Als er door een contactpersoon urgentie wordt aangegeven, dan wordt dit niet altijd als urgent opgepakt. Er is eerder aangegeven dat de wachttijden zijn verlengd naar 8 weken. Urgente situaties zouden binnen 5 dagen worden opgepakt. Maar dan moet de urgentie wel worden erkend. Daar moet 1 lijn in worden getrokken, of er moet beter naar professional worden geluisterd als het gaat om de context van de situatie.
- Zorg voor snelle afhandeling van urgente situaties. Wachttijden zijn erg lang. Er is geen ruimte meer voor spoedgevallen. Door langere wachttijden is het vaak ook nog dat er meer zorg nodig is dan bij aanvang van de aanvraag.
- Professionals en contactpersonen die de Wmo-aanvraag indienen hebben vaak geen kennis of weet van de verordening zelf. Dit lijkt in eerste instantie overbodig, omdat ze in de uitvoering zitten, maar is in feite essentieel om de kaders, processen en gang van zaken te begrijpen. Maak er een standaardprocedure van om de verordening in toegankelijke taal te delen met instanties of contactpersonen die een aanvraag doen.

Thema: kwaliteit en dienstverlening

- In het verleden waren de lijnen korter en nu stagneert het bij de backoffice. Ook corona is hier mede schuld aan. Online is lastiger dan in een fysiek gesprek. Afstand wordt hierdoor groter en afstandelijker. Je kan niet zien hoe iemand loopt. De informatie wordt beter gebruikt dan in verleden. De bevindingen van de ergotherapeuten moeten vaker worden gebruikt en overgenomen.
- Er moet 1 vaste contactpersoon komen: Iedere cliënt heeft 1 contactpersoon.
- In een andere gemeente wordt er gewerkt met een proefperiode. Als er een aanvraag wordt ingediend, wordt er gekeken of de hulpmiddel aansluit bij de afnemer en hoe dat bevalt. Hiermee kun je fraude bestrijden, je kunt betere maatwerk leveren en je kunt ook kortere lijntjes houden.

- Een cliëntvolgsysteem na indicatie invoeren. Nu is er geen controle of evaluatie meer, je wordt als het ware losgelaten nadat het hulpmiddel is afgeleverd.
- Achterstanden op aanvragen voorkomen.
- Gesprek op locatie overwegen.
- Zet ervaringsdeskundigen (met name jongeren) in als stagiaires om de casussen samen te bespreken.
- Snelle reparatie defecte voorzieningen en geef reparatieduur direct aan.
- Elke cliënt een eigen aanspreekpunt, "ken uw cliënt".
- Niet discrimineren op inkomen maar probleem oplossen.
- Mensen met zwaardere problematiek krijgen een coach.
- Urgentie daadwerkelijk ruimte geven.
- Urgentie: toekenning met terugwerkende kracht toestaan.
- Verzekeren bij scootmobiel/elektrische rolstoel.
- Controle op rijvaardigheid/veiligheid zou om de paar maanden moeten gebeuren. Is er nu niet.
- Belangrijk is om door één Wmo-consulent geholpen te worden. En niet steeds wisselende medewerkers een dossier op laten pakken.
- Hulpmiddelen en diensten zijn veelal gebaseerd op de doelgroep ouderen. Voor iedereen eenzelfde soort rolstoel bijvoorbeeld, terwijl een jongere behoefte heeft aan een ander model i.v.m. sporten bijv. De jongeren worden dus vaak vergeten.
- Stel de vraag: moet ik nu een probleem oplossen of moet ik een regel volgen?
- Lastig om deskundige Wmo-adviseurs te krijgen. Kijk naar opleidingsmogelijkheden.
- Laat de Wmo bij de zorgmedewerkers liggen. Zij kennen als geen ander de patiënten/cliënten. Met een koppeling van een Wmo-consulent.
- Zorg dat de keukentafelgesprekken door deskundigen worden gevoerd. Checklist gebruiken om alle gegevens duidelijk te krijgen en door te kunnen vragen.
- Computersystemen beter op elkaar aan laten sluiten.
- Vaste medewerkers bij Wmo werkt beter en vlotter. Er zijn meer aanvragen dan in 1 week weggewerkt kunnen worden. Ook is er veel tijd nodig om nieuwe mensen in te werken.
- Bij aanmelding een stappenplan meegeven. Leg uit wat je gaat doen, waarom, advies en hoe je tot dat advies komt (procedure)? Consulent zou moeten kijken of er een netwerk is of contactpersoon voor cliënten om te helpen zaken in de gaten te houden. Brieven of afspraken. Cliënten zien soms de gevolgen van beslissingen niet. Goede uitleg in duidelijke taal is nodig of leg het persoonlijk uit.
- Persoonlijk contact op locatie biedt het beste beeld.
- Houdt kleine zorgvragen klein, niet breed gaan als dat niet nodig is/niet de vraag is. Triage-verbeteren kan helpen.
- Huisbezoek: je hoort niet wat je wel ziet. Echte maatwerk is werken vanuit de vraag en de oplossing van de hulpvrager. Achtergrond en communicatieve vaardigheden verschillend.

- Kwaliteitsverbetering onderhoud van Wmo verstrekkingen: het onderhoud en de kwaliteit van scootmobiels, fietsen en rolstoelen etc. laat veel te wensen over. Weken wachttijd, veelvuldig stilvallen. Duidelijke procedures/afspraken maken.
- Fraudegevoeligheid beperken met cliëntvolgsysteem en keurmerk uitvoering ook bij pgb.
- Meld de diepgang van het onderzoek aan het begin. Indringende algemene vragen bij een lichte zorgvraag geven verwarring en kosten onnodig tijd. Zorg dat de cliënt aan het begin snapt waarom bepaalde vragen gesteld worden.
- Verwijzing wet langdurige zorg: vaak zijn het cliënten die veel en dure Wmo-hulp nodig hebben. Dan komt het regelmatig voor dat er een advies wordt gegeven om via de Wet langdurige zorg zorghulp te vragen. Waarom dat advies wordt gegeven wordt dan weer niet onderbouwt en er ligt geen medisch advies aan ten grondslag. Op deze manier duw je mensen richting de WLZ. Als je deze weg kiest is de gemeente ervan af en hoeft zij geen voorziening te geven als er al een andere is. Deze manier brengt ook veel onzekerheid voor cliënten met zich mee.
- Stagneren woningmarkt: er is behoefte aan vervangende huisvesting. Ook al zijn er hoge drempels (klein, geen tuin meer, geen energie meer en te hoge huurprijzen), er is bereidheid met het oog op afnemende mobiliteit.
- Hulpmiddelen wellicht hergebruiken met oog voor duurzaamheid en kwaliteit.
- Fraudeur is veelal niet cliënt maar zorgaanbieder: daar op toezien.
- Als de behandeling van de aanvraag langer gaat duren dan de wettelijke termijn is een tijdig bericht gewenst, het voorkomt irritatie en is ook klantvriendelijk.

Thema: Samenwerken

- Betere samenwerking tussen de ISD Brabantse Wal en de Wmo-afdeling.
- Beleidsruimte voor slimme oplossingen : met terugwerkende kracht beleidsvrijheid mogelijk maken tussen partners in de zorg (WijZijn Traverse, tante Louise, Stadlander)
- Meer betrokkenheid van Stadlander bij zorginzet.
- Er wordt alleen met Welzorg gewerkt, waardoor hulpmiddelen die daar niet te verkrijgen zijn (bepaalde modellen of bijvoorbeeld voor specifieke hulpvragen) bij een andere organisatie wordt besteld. Indien er een mankement is, wordt er toch een monteur van Welzorg zelf gestuurd, terwijl die daar geen verstand van heeft, omdat het een ander hulpmiddel betreft van een andere leverancier en waar ze, ook al hebben ze er verstand van, vaak geen materialen voor hebben. Dan komt de monteur toch langs, ondanks het feit dat ze weten dat ze de cliënt niet kunnen helpen, terwijl dat extra tijd en geld kost. Een oplossing zou zijn om meer maatwerk te bieden als het gaat om diensten (monteur van dezelfde leverancier) of met meerdere leveranciers werken.
- Waakvlamfunctie aanzetten/invoeren, rekening houdend met aangrenzende gebieden “Een vaste, herkenbare en betrouwbare ondersteuner die contact houdt met deze doelgroep en tijdig problemen signaleert, kan erger voorkomen. Zo'n contactpersoon heeft een ‘waakvlamfunctie’.”
- Integraal werken met instanties en gemeentes.
- Kennis delen en gebruiken: organisaties geven blijk van veel inzicht, kennis en praktische tips.

- Systeemfouten: er worden ook fouten gemaakt, die moeilijk uit het systeem te halen zijn zoals foute facturering; aanvraag afgehandeld verklaard zonder dat er iets is gebeurd; We hebben niet op systeemfouten a la kindertoeslagaffaire gezocht, maar de ondoorzichtige systeem en gebrekkige computerinfrastructuur en beperkingen door AVG regels komen wel boven in de interviews en maken het kwetsbaar voor fouten.
- Vraagwijzer weer invoeren. WijZijn Traversegroep opdracht geven dat te doen.
- Kijk naar vergelijkbare gemeenten qua grootte en aantal aanvragen Wmo waarbij de kengetallen er positief uitspringen. Hoe is daar dat proces georganiseerd of waarom loopt dat proces daar beter en/of minder complex?

Bijlage 2: Vergelijking tussen Verordening Bergen op Zoom en Bunschoten

Verordening Bergen op Zoom Wmo	Omgekeerde Verordening sociaal domein gemeente Bunschoten
Artikel 4. Vooronderzoek en indienen persoonlijk plan 1. Het college verzamelt alle voor het onderzoek, als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid van de wet, van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie overeenkomstig artikel 5, eerste lid, van de verordening en maakt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken, met hem een afspraak voor een gesprek. 2. Voor of tijdens het gesprek verschaft de cliënt het college alle overige gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college hiervoor nodig zijn en waarover hij op dat moment redelijkerwijs de beschikking kan krijgen. 3. De cliënt verstrekt in ieder geval een identificatiedocument als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht ter inzage. 4. Als de cliënt genoegzaam bekend is bij de gemeente, kan het college in overeenstemming met de cliënt afzien van een vooronderzoek als bedoeld in het eerste, tweede en derde lid. 5. Het college brengt de cliënt op de hoogte van de mogelijkheid om een persoonlijk plan, als bedoeld in artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet, op te stellen en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding in de gelegenheid het plan te overhandigen.	2.1.2 doel en procedure met verwijzing naar de wet Het doel van de melding is om de hulpvraag van de inwoner in behandeling te nemen. De gemeente bevestigt de melding per brief / email aan de inwoner en nodigt de inwoner daarbij uit voor een gesprek met een medewerker. In die uitnodiging maakt de gemeente duidelijk waar en wanneer het gesprek plaatsvindt en waarover het gesprek zal gaan. Ook geeft de gemeente informatie over de mogelijkheid om gratis hulp te krijgen door een onafhankelijk deskundige (cliëntondersteuner) en de mogelijkheid om binnen een week zelf een plan om te stellen waarin de inwoner uitlegt hoe zijn persoonlijke situatie is en wat hij wil bereiken met zijn vraag (persoonlijk plan). 2.1.2 gegevens De gemeente verzamelt alle gegevens over de situatie van de inwoner die nodig zijn voor het gesprek. Als het gaat om gegevens die de gemeente niet zelf kan inzien, dan vraagt de gemeente aan de inwoner om die gegevens binnen 7 dagen te leveren. Bij de uitnodiging voor het gesprek wordt duidelijk gemaakt welke gegevens dat zijn. Stap 2: gesprek na de melding 2.2.1 uitnodiging voor gesprek Een inwoner die zich heeft gemeld bij de gemeente, krijgt een uitnodiging voor een gesprek met een medewerker van de gemeente. Het gesprek kan telefonisch plaatsvinden als dat voldoende is. 2.2.2 doel en procedure gesprek Het doel van het gesprek is om een goed beeld te krijgen van het effect dat de inwoner wil bereiken en van zijn persoonlijke situatie. Het gesprek vindt plaats binnen zes weken na de melding. Bij de start van het gesprek identificeert de inwoner zich met een geldig identiteitsbewijs. Als de inwoner een persoonlijk plan heeft gemaakt, dan betrekt de medewerker dit bij het gesprek. Als de inwoner dat wil, kan hij iemand (bijvoorbeeld een familielid) vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn.

Bijlage 3: Organisaties waar mee is gesproken

OOBoZ
Adviesraad Sociaal Domein
Gemeente: Wmo adviseurs
Gemeente: medewerker bestrijding zorgfraude
Gemeente: beleidsadviseurs
Gemeente: juristen
Gemeente: intaketeam en procesregisseurs
WijZijn
Vertegenwoordigers van huisartsen/praktijkondersteuners
Stadlander
tanteLouise
Praktijk Memo
Inzet voor Zorg
Ravelijn Advocaten