

Rapportage van bevindingen

Toegang tot Wmo

Rekenkamer Hilversum

Juni 2018



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	Doel- en vraagstelling	2
1.2	Scope van het onderzoek.....	3
1.3	Methode	3
1.4	Interviews	5
1.5	Leeswijzer	5
2	Beleid en regelgeving.....	6
2.1	Wet- en regelgeving.....	6
2.2	Gemeentelijk beleid.....	9
3	De praktijk.....	11
3.1	Aanmelding van cliënt bij gemeente	11
3.2	Ontvangstbevestiging	13
3.3	Uitnodiging voor het gesprek	16
3.4	Het gesprek.....	18
3.5	Het gespreksverslag.....	22
3.6	De beschikking	23
3.7	Doorlooptijd.....	26
4	Interviews buiten de scope.....	27
5	Beoordeling aan de hand van het normenkader.....	32
	Bijlage 1: Normenkader	36
	Bijlage 2: Praatplaat positieve gezondheid.....	44

1 | Inleiding

Dit rapport bevat de bevindingen van het onderzoek dat ZorgfocuZ heeft uitgevoerd naar de toegang tot Wmo-voorzieningen in de gemeente Hilversum. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de rekenkamer van de gemeente Hilversum. Het rapport is een onderdeel van een breder onderzoek dat de rekenkamer laat uitvoeren naar de (aanvraag van) Wmo-voorzieningen. Het onderzoek kan onderverdeeld worden in twee (deel)onderzoeken: (1) cijfermatige informatie en een benchmark van de Wmo-voorzieningen en (2) inzicht in het proces van de aanvraag. Dit rapport gaat in op het tweede (deel)onderzoek.

Dit onderzoek betreft de rapportage van bevindingen. Na de ambtelijke wederhoor zullen op basis van dit rapport de conclusies en aanbevelingen worden geformuleerd.

1.1 Doel- en vraagstelling

Het doel van dit (deel)onderzoek is tweeledig. Allereerst is het doel om inzichtelijk te maken hoe het proces vanaf melding van een Wmo-hulpvraag verloopt tot aan de start van de hulp. Ten tweede heeft het onderzoek als doel om te bepalen wat in het proces van aanvraag tot start van de hulp goed gaat en wat mogelijk beter kan. De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

Hoe verloopt de aanvraag van een Wmo-voorziening in de gemeente Hilversum?

De hoofdvraag is opgedeeld in de volgende drie deelvragen:

1. *Aan welke eisen dient de toegang tot een Wmo-voorziening te voldoen?*
 - a. *Wat is het gemeentelijk beleid voor het proces van de toegang tot een Wmo-voorziening?*
 - b. *Welke wettelijke eisen worden gesteld aan het proces van de toegang tot een Wmo-voorziening?*
 - c. *Welke overige eisen kunnen worden gesteld aan het proces van de toegang tot een Wmo-voorziening?*
2. *Hoe verloopt het proces van de Wmo-aanvraag in de gemeente Hilversum?*
3. *Wat gaat goed en minder goed en welke aanbevelingen voor verbetering kunnen worden gedaan?*

Bij de beantwoording van de eerste deelvraag wordt uiteengezet waaraan de toeleiding tot hulp moet voldoen. Hierin worden het gemeentelijk beleid, wettelijke eisen en tot slot overige eisen (waaronder de algemene beginselen voor behoorlijk bestuur) meegenomen. De beantwoording van deze deelvraag vormt tevens de basis voor het normenkader voor dit onderzoek. Vervolgens wordt bij de beantwoording van deelvraag 2 ingegaan op hoe de toegang tot de Wmo-hulp momenteel verloopt. Nadat bekend is waaraan de toeleiding naar zorg moet voldoen (deelvraag 1; het normenkader) en bekend is hoe het proces daadwerkelijk verloopt (deelvraag 2), worden in deelvraag 3 deze twee vragen tegen elkaar afgezet: Wat gaat er goed en wat kan beter?

1.2 Scope van het onderzoek

Dit onderzoek richt zich op het gehele proces van de aanvraag van een Wmo-voorziening: vanaf het moment dat een inwoner zich meldt bij de gemeente tot het moment dat een inwoner een beschikking ontvangt voor de voorziening en wordt doorverwezen naar een zorgaanbieder. Van te voren is gekozen om de focus van het onderzoek te leggen op de aanvraag van de meest gebruikte Wmo-voorzieningen: huishoudelijke hulp, begeleiding, rolstoel, scootmobiel en dagbesteding. De focus in dit onderzoek ligt op de aanvraag van deze voorzieningen. Het kan zijn dat in eerste instantie sprake was van één voorziening, maar dat in het gesprek ook andere voorzieningen ter sprake komen. Zo nodig worden in het gesprek en in de daaruit volgende aanvraag meerdere voorzieningen meegenomen. De toegang tot Jeugdhulp en ondersteuning vanuit de Participatiewet valt buiten de scope van het onderzoek.

1.3 Methode

Om antwoord te geven op de onderzoeksvraag is gebruik gemaakt van verschillende methoden, te weten:

- Deskresearch
- Shadowing
- Interviews

De methoden worden hieronder toegelicht.

1.3.1. Deskresearch

Voor de deskresearch zijn alle relevante documenten met betrekking tot het onderzoeksonderwerp opgevraagd. Dit heeft geleid tot de bestudering van de volgende documenten:

- Wet- en regelgeving Wmo (Wmo 2015)
- Beleidsdocumenten:
 - Beleidsplan 'Hilversum voor iedereen'
 - Kadernota 'Sociaal Domein 2017-2021'
 - Nota 'de transformatie in het sociaal domein'
 - Verordening, beleidsregels en nadere regels Wmo
- Format gespreksverslag
- Correspondentie met de cliënten:
 - Ontvangstbevestiging melding Wmo
 - Afspraak bevestiging huisbezoek
 - Begeleidende brief gespreksverslag
 - Afwijzings- en toekenningsbrief van een voorziening
- Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016
- Uitkomsten onderzoek Burgerpanel 'Hilversum Sociaal Plein 2017'

Clëntervaringsonderzoek Wmo 2016 & Burgerpanel Hilversum Sociaal Plein 2017

Voor de deskresearch is onder andere gebruik gemaakt van het Clëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) over 2016 en de resultaten van het Burgerpanel Hilversum Sociaal Plein 2017. De uitkomsten CEO Wmo 2016 van de gemeente Hilversum zijn voor de relevante vragen voor dit onderzoek naast elkaar gelegd met de uitkomsten van inwoners in gemeenten van vergelijkbare grootte (50.000-100.000 inwoners). De gemeente Hilversum laat jaarlijks een onderzoek uitvoeren onder leden van het burgerpanel Hilversum over het Sociaal Plein. Panelleden wordt gevraagd naar hun bekendheid en ervaringen met het Sociaal Plein. De resultaten uit 2017 zijn meegenomen in de deskresearch voor deze rapportage.

1.3.2. Shadowing

Om de aanvraag van een Wmo-voorziening goed in beeld te brengen zijn acht cliënten die een Wmo-melding hebben gedaan gevolgd in een shadowingtraject. In een shadowingtraject 'schaduw' een onderzoeker een cliënt, eventueel tezamen met zijn mantelzorger, op alle relevante contactmomenten met de gemeente. Elke cliënt heeft met één onderzoeker contact, deze onderzoeker volgt het hele traject van de cliënt. De volgende contactmomenten zijn in elk traject gevolgd, waarvan het keukentafelgesprek het belangrijkste contactmoment is:

- Aanmelding van de cliënt bij de gemeente: de aanmelding wordt telefonisch geëvalueerd met de cliënt, de correspondentie tussen gemeente en cliënt wordt door de onderzoeker bestudeerd.
- Uitnodiging cliënt voor het keukentafelgesprek: onderzoeker bestudeert de uitnodiging en evalueert de uitnodiging telefonisch met de cliënt.
- Het keukentafelgesprek: onderzoeker is aanwezig en evalueert achteraf het gesprek met de cliënt.
- Verslag van het onderzoek: onderzoeker bestudeert het verslag en evalueert het verslag telefonisch met de cliënt.
- Beschikking: onderzoeker bestudeert de beschikking en evalueert de beschikking telefonisch met de cliënt
- Indien er overige contactmomenten tussen gemeente en cliënt zijn worden deze door de onderzoeker telefonisch geëvalueerd met de cliënt.

De werving van de deelnemers is door de gemeente Hilversum gedaan. Vijf deelnemers zijn door de Wmo-consulent van de gemeente geworven. Drie deelnemers hebben zichzelf aangemeld naar aanleiding van het persbericht dat in 'De Gooi en Eembode' is geplaatst door de rekenkamer. De rekenkamer heeft vervolgens toestemming gevraagd aan deelnemers of ZorgfocuZ contact op mag nemen met de deelnemer.

Met de beleidsmedewerker, teammanager en kwaliteitsmedewerkers is twee keer een interview geweest: vooraf om het normenkader gezamenlijk vast te stellen en na afronding van de dataverzameling om de uitkomsten te bespreken en te bepalen welke uitkomsten uit de shadowingtrajecten te veralgemeniseren zijn.

1.4 Interviews

Naast het shadowing zijn er interviews gevoerd met Wmo-cliënten bij wie de aanvraag voor de Wmo-voorziening is afgerond. De werving voor deze respondenten is hetzelfde gegaan als de werving voor deelnemers voor shadowing. Er zijn zes telefonische interviews gevoerd met Wmo-cliënten die binnen de doelgroep van het onderzoek vallen. Zij hebben een van de volgende Wmo-voorzieningen: huishoudelijke hulp, begeleiding, rolstoel, scootmobiel of dagbesteding. Er zijn tevens zes korte interviews gevoerd met Wmo-cliënten waarvan de Wmo aanvragen buiten de doelgroep vielen¹.

De interviews zijn gehouden aan de hand van een interviewschema dat met de rekenkamer is afgestemd. De volgende thema's zijn aan bod gekomen:

- De eerste melding bij de gemeente
- Contact met de gemeente voorafgaand aan het keukentafelgesprek
- Het keukentafelgesprek
- Het verslag
- De beschikking
- De toeleiding richting zorgaanbieder

De rekenkamer heeft zelf met drie mensen gesproken en de ervaringen teruggekoppeld naar ZorgfocuZ.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk twee wordt allereerst ingegaan op de eisen die aan de toegang naar Wmo-hulp vanuit de wetgeving worden gesteld. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk besproken welke eisen aan de toegang in het gemeentelijke beleid van Hilversum zijn vastgelegd. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 uiteengezet hoe het proces van aanvraag voor Wmo-hulp verloopt. In hoofdstuk 4 worden de uitkomsten van de interviews met cliënten die buiten de doelgroep vielen beschreven. Tot slot zijn in hoofdstuk 5 de uitkomsten naast het normenkader gelegd.

¹ Zes cliënten die zich voor het onderzoek hebben aangemeld, vielen niet binnen de doelgroep omdat de Wmo-aanvraag niet binnen de scope van dit onderzoek viel. Deze personen zijn wel kort geïnterviewd. De uitkomsten van deze interviews zijn separaat aan de rekenkamer teruggekoppeld. Daarnaast zijn relevante uitkomsten verwerkt in deze rapportage.

2 | Beleid en regelgeving

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag: ‘Aan welke eisen dient een keukentafelgesprek/de toeleiding naar zorg te voldoen?’. Allereerst wordt besproken aan welke eisen de toegang tot het sociaal domein vanuit de wetgeving moet voldoen. Vervolgens wordt gekeken hoe in het gemeentelijk beleid de toegang is vastgelegd. Al deze eisen zijn samengevoegd in een normenkader dat is gehanteerd voor dit onderzoek (zie bijlage 1).

2.1 Wet- en regelgeving

Vanuit de Wmo 2015 worden verschillende eisen gesteld aan de wijze waarop de toegang tot hulp in de gemeente ingericht dient te worden. In de afgelopen jaren is tevens jurisprudentie geweest waarbij gemeenten worden gewezen op hun plicht te handelen op grond van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Deze juridische normen zijn door de ANBO gebundeld in het document ‘spelregels Wmo 2015’. De voor dit onderzoek meest relevante wettelijke kaders worden hieronder weergegeven per stap die de cliënt doorloopt. Voor een volledig overzicht van de wettelijke normen, verwijzen we naar bijlage 1. De cliënt loopt grofweg de volgende fases door.

1. Aanmelding van cliënt bij gemeente
2. Uitnodiging cliënt voor keukentafelgesprek
3. Het keukentafelgesprek
4. Verslag van het onderzoek
5. De aanvraag van de maatwerkvoorziening en de inhoud van de beschikking

Hieronder worden per fase de wettelijke eisen beschreven.

Aanmelding van de cliënt bij de gemeente

Een melding kan schriftelijk, mondeling, telefonisch of digitaal worden gedaan bij de gemeente Hilversum. Het college bevestigt de ontvangst van een melding en eventueel de afspraak voor het gesprek, naar voorkeur van de cliënt en afhankelijk van de urgentie, mondeling/telefonisch, schriftelijk of per e-mail.

Uitnodiging cliënt voor het keukentafelgesprek

Het onderzoek (het keukentafelgesprek) vindt plaats binnen 6 weken na melding. De uitnodiging dient dus binnen die periode te vallen met gelegenheid voor cliënt om zich daarop voor te bereiden. De uitnodiging wordt schriftelijk gedaan (per brief of e-mail) en bevat de volgende onderdelen:

- de organisatie, respectievelijk persoon, waarmee het gesprek zal plaatsvinden;
- de datum en tijdstip waarop het gesprek zal plaatsvinden;
- de wijze waarop de cliënt het gesprek zo nodig kan verzetten;

- hetgeen tijdens het gesprek aan de orde zal komen, te weten:
 - behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt en mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren;
 - behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
- de mogelijkheid voor de mantelzorger bij het gesprek aanwezig te zijn en zijn behoefte aan te kaarten;
- de mogelijkheid voor cliënt en mantelzorger voor gratis onafhankelijke cliëntondersteuning;
- de mogelijkheid voor de cliënt om, voordat het onderzoek van start gaat, een persoonlijk plan te overhandigen gedurende 7 dagen na ontvangst van de uitnodigingsbrief.

Het keukentafelgesprek

Binnen zes weken na de melding dient de gemeente een onderzoek op grond van de Wmo uit te voeren. Dit gebeurt in de vorm van een persoonlijk gesprek. Als de feiten en omstandigheden en de behoefte aan ondersteuning omtrent de cliënt reeds bij de gemeente bekend zijn, kan de gemeente besluiten om geen persoonlijk gesprek (face-to-face) te voeren. Als de cliënt aangeeft geen behoefte te hebben aan een persoonlijk gesprek (face-to-face), kan de gemeente besluiten het gesprek telefonisch te laten plaatsvinden. Als de gemeente de vereiste deskundigheid niet bezit, wint de gemeente advies in bij ter zake kundige deskundigen. Het onderzoek dient objectief plaats te vinden en mag niet tot een impliciet of expliciet vooropgezette uitkomst leiden. In het gesprek moeten in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt en mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren;
- in hoeverre medische aandoeningen gevolgen hebben voor de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt;
- de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
- een persoonlijk plan van de cliënt voor zover hij dit heeft opgesteld;
- indien een algemene voorziening² of een maatwerkvoorziening aan de orde komt: de eigen bijdrage. In het geval van de eigen bijdrage van een maatwerkvoorziening verwijst de gemeente voor de hoogte van de berekening naar de website van het CAK. Toegang tot de Wmo-zorg mag niet geweigerd worden op grond van inkomen of vermogen;

² Voor sommige algemene voorzieningen wordt ook een eigen bijdrage (niet via het CAK) gevraagd. Zoals bijvoorbeeld voor een boodschappendienst.

- indien een maatwerkvoorziening aan de orde komt informeert de gemeente over de mogelijkheid om de maatwerkvoorziening in de vorm van een PGB te verstrekken, de voor- en nadelen voor de cliënt en diens eventuele mantelzorger.

De gemeente mag voor het onderzoek gegevens en bescheiden opvragen die voor het onderzoek op grond van de Wmo relevant zijn. Voor inzage in het medisch dossier van een cliënt is toestemming nodig. De gemeente mag enkel persoonsgegevens van de cliënt verwerken die noodzakelijk zijn voor diens behoefte aan ondersteuning. Van de mantelzorger mag de gemeente daarnaast persoonsgegevens verwerken die noodzakelijk zijn om vast te stellen welke hulp de aan de cliënt biedt of kan bieden, voor zover deze zijn verkregen van de mantelzorger of de cliënt. Dit sluit aan bij de nieuwe privacywetgeving (AVG).

Tot slot geeft degene die namens de gemeente het gesprek voert aan de cliënt duidelijke en begrijpelijke informatie over de status van het onderzoek en de vervolgprocedure, waaronder wanneer de cliënt het verslag van het onderzoek ontvangt en op welke wijze hij hierop kan reageren.

Het verslag

Degene die het gesprek namens de gemeente heeft gevoerd draagt er zorg voor dat er binnen een redelijke termijn (maximaal 2 weken na het gesprek, in ieder geval 6 weken na de melding) over een verslag van het gesprek beschikt. Indien het gesprek 6 weken na de melding plaatsvindt, betekent dit dus dat direct na het gesprek een verslag aan de cliënt verstrekt dient te worden. Als de gespreksvoerder de cliënt direct aan het eind van het gesprek vraagt een verslag te tekenen, geeft deze bij de cliënt aan dat hij hiervoor twee weken bedenktijd heeft. In het verslag komen de volgende punten aan de orde:

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

- de status van het verslag en de procedure voor de cliënt na ontvangst van het verslag, waaronder de wijze waarop de cliënt in aanmerking kan komen voor een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening.

De cliënt kan (vanuit de wet- en regelgeving) tegen het verslag geen bezwaar indienen, maar de inhoud van het verslag wordt wel meegenomen in de beoordeling van een aanvraag van een maatwerkvoorziening.

Aanvraag van de maatwerkvoorziening en inhoud van de beschikking

De cliënt kan er vervolgens voor kiezen om een aanvraag voor een maatwerkvoorziening in te zetten. Als de gemeente niet binnen twee weken na het indienen van de aanvraag van een maatwerkvoorziening een besluit kan nemen, deelt de gemeente dit aan de cliënt mee en noemt daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen het besluit wel kan worden ontvangen. Als de beschikking niet tijdig is gegeven en de gemeente niet tijdig over de vertraging schriftelijk heeft gecommuniceerd, is de gemeente gehouden tot een betaling van een dwangsom aan de aanvrager. De aanvrager dient dan eerst de gemeente in gebreke te stellen, de gemeente heeft dan nog twee weken om alsnog een besluit te nemen, alvorens een dwangsom uitbetaald dient te worden. De afgegeven beschikking dient aan de volgende eisen te voldoen:

- De beschikking dient te berusten op een deugdelijke motivering alsmede het verslag van het gesprek. Indien het besluit afwijkt van het verslag van het gesprek dan wel een uitgebracht advies van een derde, wordt de reden van de afwijking vermeld;
- De aanvrager mag erop vertrouwen dat de inhoud van de beschikking in lijn is met eerder opgewekte verwachtingen, zoals in het verslag van het gesprek weergegeven;
- indien de inhoud van de beschikking niet in lijn is met het verslag van het gesprek, dient de gemeente dit specifiek en deugdelijk te motiveren.

Bij het wijzigen of intrekken van de beschikking moet een redelijke overgangstermijn in acht worden genomen. In spoedeisende gevallen beslist de gemeente na een melding onverwijld tot een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomsten van het onderzoek.

2.2 Gemeentelijk beleid

In de Kadernota voor het Sociaal Domein 2017-2021 geeft de gemeente Hilversum de inhoudelijke uitgangspunten voor de uitvoering van het sociaal domein weer. De gemeente Hilversum centraliseert alle vragen met betrekking tot Wmo, Jeugdhulp en Participatie op het Sociaal Plein. In haar beleid geeft de gemeente aan te werken vanuit een aantal kernwaarden. Hieronder geven wij de voor dit onderzoek relevante kernwaarden aan en wat de gemeente hierover in haar beleid heeft opgenomen.

Eigen kracht centraal

De gemeente wil handelen vanuit mogelijkheden van de inwoner. Dat wat een inwoner zelf of binnen zijn leefomgeving kan oplossen heeft altijd de voorkeur. Een inwoner wordt geholpen om, waar mogelijk, zelfstandig

problemen op te lossen. Eigen kracht centraal is een van de belangrijkste uitgangspunten van de wet, het is de weergave van de kantelingsgedachte. Eigen kracht en het eigen netwerk moeten eerst worden ingezet (waar mogelijk en passend) voor de Wmo kan worden ingezet.

Voorkomen is beter dan genezen

De gemeente wil investeren in preventie, omdat hiermee voorkomen kan worden dat (specialistische) vormen van ondersteuning nodig zijn. Ook wil de gemeente het aanbod van lichte vormen van zorg en ondersteuning verstevigen. Eerder ingrijpen, zo is de gedachte, voorkomt escalatie van problemen.

De vraag is het vertrekpunt

De vraag van de inwoner is het uitgangspunt bij het geven van informatie, advies en het bieden van ondersteuning. Voor de inwoner is duidelijk waar hij/zij wat kan vragen, waarbij het gaat om het samen vinden van een passende oplossing.

Samenhang: één gezin, één plan en regisseur

De vraag van de inwoner wordt bekeken in de context van zijn/haar leven. Indien er afspraken nodig zijn over meerdere vormen van ondersteuning geldt het principe 'één huishouden, één plan, één regisseur' en wordt dit verwerkt in een integraal plan.

Maatwerk

De ondersteuning is passend bij de vraag van de inwoner en zijn/haar leefomgeving en deze ondersteuning is afhankelijk van de kracht van de inwoner binnen zijn eigen omgeving. Het is maatwerk om te bepalen hoe de kracht van een inwoner versterkt kan worden.

De gemeente is het vangnet

Inwoners met een ernstige fysieke, verstandelijke of geestelijke beperking, inwoners die niet in hun eigen inkomen kunnen voorzien of inwoners die in een onveilige situatie verkeren, kunnen rekenen op het vangnet van de gemeente. Zorgzaamheid staat voorop.

Wederkerigheid

De gemeente neemt de verantwoordelijkheid om zorg en ondersteuning goed te organiseren, te faciliteren en te financieren. Daarbij wordt de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid gestimuleerd. Door de stimulatie kan een inwoner op zijn of haar eigen manier iets bijdragen aan de samenleving.

3 | De praktijk

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de toegang tot Wmo-hulp in de gemeente Hilversum verloopt. Hierin komen de stappen die een cliënt doorloopt en zijn / haar ervaringen aan bod. Om het proces van melding van een hulpvraag tot de Wmo-hulp in beeld te brengen is gebruik gemaakt van input uit de acht shadowingtrajecten met cliënten, de interviews met cliënten. Daarnaast is gebruik gemaakt van het meest recente cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over ervaringen uit 2016³ ⁴ en de uitkomsten van het Burgerpanelonderzoek Sociaal Plein 2017. Deze onderzoeken hebben een retrospectief karakter, ze kijken terug op respectievelijk 2016 en 2017. Gezien de snelle ontwikkelingen in het Sociaal Domein dient bij de interpretatie van de resultaten daarmee rekening gehouden te worden. Hieronder wordt per stap het proces van een Wmo-aanvraag weergegeven.

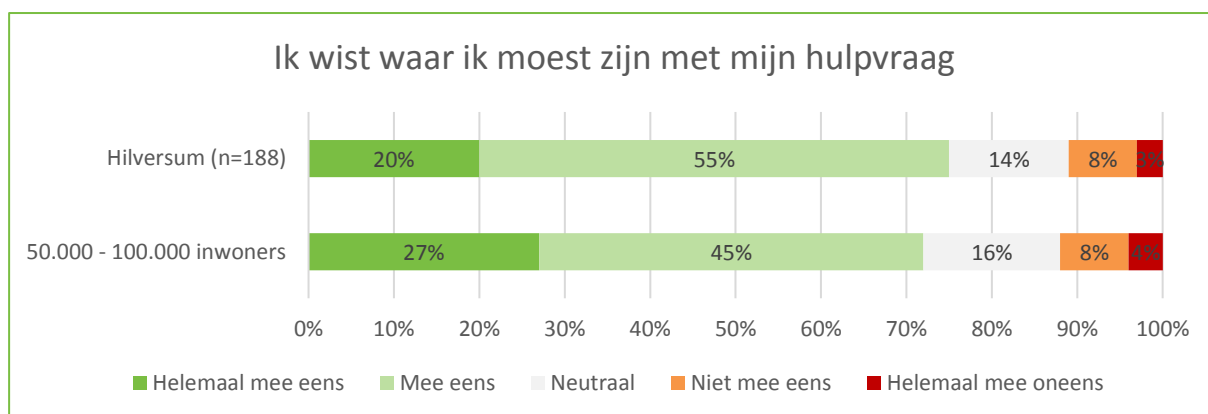
3.1 Aanmelding van cliënt bij gemeente

Toegang

In de gemeente Hilversum kunnen cliënten bij het Sociaal Plein terecht met hun hulpvraag. Het Sociaal Plein is voor inwoners van de gemeente Hilversum de toegang voor hulp bij zorg, inkomen en werk. Het Sociaal Plein is over het algemeen bekend bij de inwoners van Hilversum. Zo blijkt uit het onderzoek dat de gemeente in 2017 onder haar burgerpanel heeft uitgevoerd over het Sociaal Plein dat bijna twee derde (64%) van de respondenten wel eens gehoord heeft van het Sociaal Plein, dit is een toename in vergelijking met 2016 (53%). Ook de deelnemers aan het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2016 wisten over het algemeen de toegang tot Wmo-hulp te vinden, 75% geeft aan te weten waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Dit is iets meer dan inwoners in gemeenten van vergelijkbare grootte (75% ten opzichte van 72%).

³ Gemeenten zijn verplicht jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met de Wmo. De uitkomsten over dat jaar dienen uiterlijk 1 juli het daaropvolgende jaar gepubliceerd te worden en aan de raad worden aangeboden. De definitieve rapportage over de ervaringen over 2016 van de gemeente Hilversum is op 22 september 2017 opgeleverd. Ten tijde van dit onderzoek waren de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2017 nog niet bekend.

⁴ De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek worden gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl. De gepubliceerde cijfers van de gemeente Hilversum komen niet overeen met de uitkomsten van de rapportage van het cliëntervaringsonderzoek. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de cijfers uit de rapportage.



Uit de acht shadowingtrajecten blijkt dat vijf deelnemers al bekend waren met het Sociaal Plein door eerdere Wmo-aanvragen. Uit de interviews komt naar voren dat niet bij alle respondenten bekend was dat zij met een hulpvraag bij de gemeente terecht konden. Zij zijn door kennissen of een hulpverlener gewezen op het Sociaal Plein.

Melding

Inwoners kunnen op verschillende manieren een melding doen bij het Sociaal Plein. De wijze van melden van de hulpvraag is vormvrij, dit houdt in dat het niet uitmaakt op wat voor manier (telefonisch, e-mail, etc.) een inwoner de melding doet. Ook professionals kunnen, namens een cliënt, een melding doen.

De gemeente biedt inwoners met een hulpvraag de volgende manieren om zich te melden met een hulpvraag:

- melden tijdens de inloopspreekuren van het Sociaal Plein; *maandag t/m vrijdag: 9.00 - 13.00 uur donderdagavond: 17.00 - 19.30 uur;*
- telefonisch melden bij het Sociaal Plein; bereikbaar maandag t/m vrijdag 8.30 - 17.00 uur;
- via een digitaal contactformulier op de website van het Sociaal Plein of per e-mail.

De geshadowde en geïnterviewde cliënten deden de melding telefonisch, per mail, via het contactformulier op de website en door het bezoeken van het inloopspreekuur. De meerderheid van de meldingen door geshadowde cliënten (vijf) is telefonisch gedaan. Geïnterviewde cliënten deden de melding veelal via het online contactformulier of via de mail. De indruk over het eerste contact met het Sociaal Plein, van zowel de geshadowde als de geïnterviewde cliënten, is goed. Over het algemeen vinden de cliënten de bejegening prettig, wordt men snel geholpen en is het duidelijk hoe het vervolg van de melding er uit komt te zien. Zo noemen de geshadowde cliënten dat zij een ontvangstbevestiging konden verwachten.

Zowel bij een melding aan het fysieke loket als bij een telefonische melding spreekt de inwoner direct met een van de Wmo-consulenten. Het is aan de loketdienst/telefoondienst om in te schatten in hoeverre er sprake is van een spoedmelding. Er is niet vastgelegd wanneer er sprake is van een spoedmelding, omdat de redenen voor spoed sterk kunnen variëren. Om te bepalen wanneer er spoed is wordt uitgegaan van de deskundigheid en ervaring van de loketdienst/telefoondienst. Indien een melding met spoed in behandeling moet worden

genomen, heeft de gemeente een spoeddienst beschikbaar. Er zijn altijd twee consultants die spoeddienst hebben. Als het nodig is kan de spoeddienst direct een aanvraag in gang zetten. Het gaat in zo'n geval om een situatie waarbij acuut gehandeld moet worden. Bij geen van de geshadowde trajecten was er sprake van een spoedmelding.

De gemeente geeft aan dat bij de bemensing van de telefoon- en spoeddienst voor de inzet van consultants is gekozen, om zo voldoende kennis op deze plekken te hebben en excessen te voorkomen. Dit vergt volgens de gemeente wel veel capaciteit van de consultants.

3.2 Ontvangstbevestiging

De gemeente heeft een standaard ontvangstbevestiging opgesteld die na de melding naar de cliënt wordt verstuurd. Uit het interview met de beleidsambtenaren blijkt dat in de periode medio 2017 – januari 2018 in de ontvangstbevestiging is opgenomen dat de behandelingstermijn van (normaal gesproken) zes weken, met de maximale termijn van vier weken is verlengd. De reden voor de verlenging van de behandelingstermijn is volgens de beleidsambtenaren het grote aantal aanmeldingen. Dit betekent dat de melding binnen tien in plaats van zes weken in behandeling zal worden genomen. Sinds januari 2018 is de behandeltermijn weer teruggezet naar zes weken.

Alle geshadowde cliënten hebben een schriftelijke ontvangstbevestiging van de melding gekregen. Deze bevestiging is binnen een week na de melding afgegeven. Alle deelnemers zijn in deze brief op de hoogte gesteld van de langere behandelingstermijn. Eén geshadowde deelnemer merkt op dat de behandelingstermijn voor een eerdere aanvraag in het voorjaar 2017 ook al tien weken was. Volgens deze deelnemer communiceerde de gemeente hier in de ontvangstbevestiging medio maart 2017 ook al over de verlenging.

Andere onderwerpen die in de ontvangstbevestiging staan, zijn:

- Informatie over de mogelijkheid om een cliëntondersteuner in te schakelen.
- Een legitimatieplicht bij het gesprek voor zowel de cliënt als de consultant.
- Informatie voor de cliënt over hoe hij/zij zich kan voorbereiden op het keukentafelgesprek middels de praatplaat 'Positieve gezondheid' (zie de volgende paragraaf).
- Contactgegevens van het Sociaal Plein waar de cliënt met vragen terecht kan.

Voor één van de geshadowde cliënten is het onduidelijk wat de gemeente bedoelt met 'in behandeling nemen'. Dit wordt volgens de cliënt in de brief niet duidelijk gemaakt. Volgens de beleidsambtenaren is het 'in behandeling nemen' het moment dat de toegewezen consultant telefonisch contact opneemt met de cliënt om

het keukentafelgesprek in te plannen. Het in behandeling nemen kan volgens dezelfde beleidsambtenaren ook betekenen dat het keukentafelgesprek plaatsvindt.⁵

Praatplaat

In de ontvangstbevestiging worden cliënten gewezen op de Praatplaat (zie bijlage 2). De Praatplaat is een hulpmiddel waarmee cliënten zich kunnen voorbereiden op het gesprek. Consulents kunnen de Praatplaat gebruiken als hulpmiddel voor het keukentafelgesprek⁶. De Praatplaat is geïmplementeerd als regionale pilot vanuit de GGD om professionals in de zorg en de gemeenten handvatten te geven bij gespreksvoering, waarbij de gesprekken vooral gericht zijn op de wensen en mogelijkheden van cliënten. Op de plaat kan de cliënt voor zes dimensies van gezondheid aanvinken hoe het volgens de cliënt gaat. De zes dimensies zijn: dagelijks functioneren, lichaamsfuncties, mentaal welbevinden, zingeving, kwaliteit van leven en meedoen. Daarnaast worden er aan de cliënt verdiepende vragen gesteld over zijn/haar kijk op de gezondheid.

In geen van de bijgewoonde gesprekken is de plaat gebruikt. Dit beeld wordt ook geschetst door de beleidsambtenaren. In de praktijk is de Praatplaat volgens de beleidsambtenaren nauwelijks gebruikt door consulents. In één van de geshadowde trajecten is de Praatplaat bij het keukentafelgesprek wel door de cliënt genoemd. Deze cliënt geeft aan het begin van het keukentafelgesprek al aan dat de Plaat niet prettig was om in te vullen en te gebruiken. De consulent geeft aan dat de cliënt de Praatplaat weg kan leggen. Vervolgens vertelt de cliënt na het gesprek aan de onderzoeker dat het verwarrend is dat de Praatplaat wordt verstuurd als het toch niet gebruikt wordt in het keukentafelgesprek.

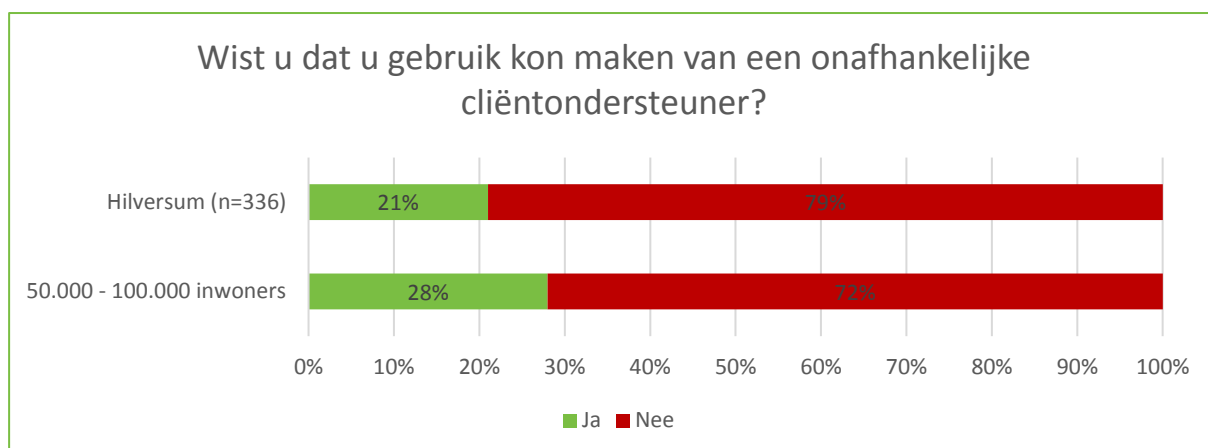
De uitkomst van de pilot met de Praatplaat was dat dit niet zo werkte zoals was bedoeld. Daarom zoekt de gemeente Hilversum nu naar een andere werkwijze. De positieve gezondheidsbenadering (die ook de basis was voor de Praatplaat) is voor de gemeente nog steeds een van de uitgangspunten.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

De mogelijkheid om gebruik te maken van een cliëntondersteuner is bij veel cliënten onbekend. Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016 blijkt dat slechts 21% van de respondenten weet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage ligt iets lager dan bij inwoners uit gemeenten van vergelijkbare grootte (28%).

⁵ Uit ambtelijk wederhoor van 29 mei 2018: “Deze bevinding is voor de gemeente reden geweest om de brieven voor te leggen aan communicatiemedewerkers. Sinds eind 2017 zijn er specifiek voor het sociaal domein communicatiemedewerkers aangenomen.”

⁶ De Praatplaat is opgesteld vanuit het concept ‘Positieve gezondheid’ van Machteld Hubert. In het concept ‘positieve gezondheid’ wordt gezondheid niet meer gezien als de af- of aanwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren.



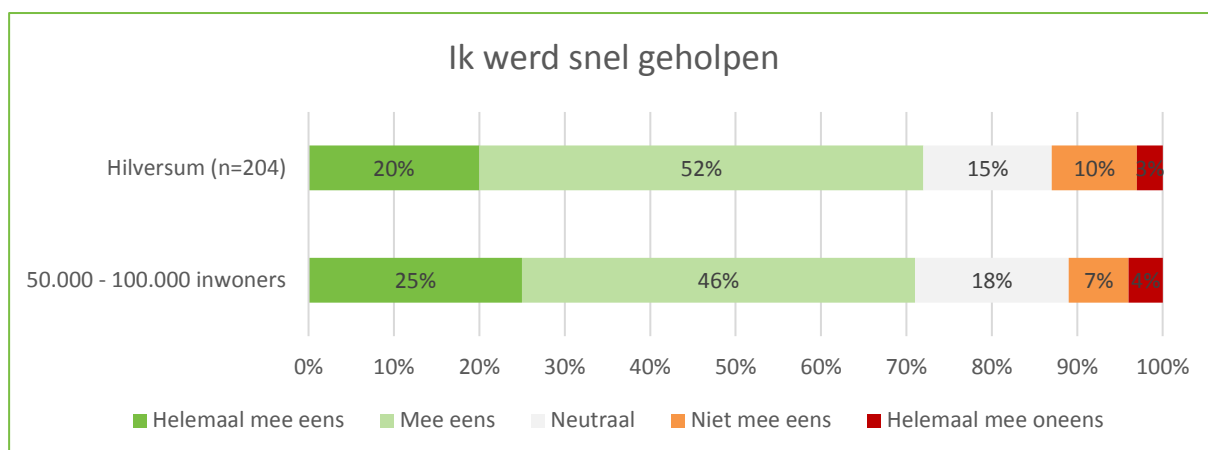
In de ontvangstbevestiging worden cliënten geïnformeerd over de mogelijkheid om een cliëntondersteuner in te schakelen. Cliënten kunnen in de gemeente Hilversum voor cliëntondersteuning terecht bij MEE Hilversum. Hier kan de cliënt zowel informatie en advies over het keukentafelgesprek krijgen als hulp bij de voorbereiding op het gesprek.

Eén cliënt van de geshadowde trajecten wilde gebruik maken van cliëntondersteuning. Deze cliënt heeft n.a.v. de ontvangstbevestiging contact opgenomen met MEE Hilversum. Zij heeft samen met een cliëntondersteuner het gesprek voorbereid en afgesproken dat de ondersteuner bij het gesprek aanwezig zou zijn. Uiteindelijk kon de cliëntondersteuner niet bij het gesprek aanwezig zijn vanwege de korte termijn waarop het gesprek was⁷. Van de cliënten die geïnterviewd zijn, hadden de meeste cliënten geen behoefte aan een cliëntondersteuner.

Wachttijd tot uitnodiging gesprek

Uit het CEO Wmo 2016 blijkt dat de meeste respondenten (72%) aangeven snel te zijn geholpen. Dit is nagenoeg gelijk aan het aantal inwoners in gemeenten van vergelijkbare grootte (71%). Dit gaat over ervaringen over 2016. Toen was er nog geen 10 weken wachttijd voor het keukentafelgesprek.

⁷ Uit ambtelijk wederhoor van 29 mei 2018: “Dat de gevraagde onafhankelijke cliëntondersteuner niet bij het gesprek aanwezig kon zijn als gevolg van de korte planningstermijn mag niet gebeuren. We begrijpen de consultant die onder grote druk stonden om de wachtlijsten weg te werken. De werkdruk om meldingen tijdig te behandelen, is nog onveranderd hoog. Het kan en mag echter niet ten koste gaan van de door de inwoners gewenste onafhankelijke ondersteuning. Dit is aanleiding om iedereen er op te wijzen dat in deze situaties het gesprek op een tijdstip moet plaatsvinden als het wel mogelijk is dat de onafhankelijke ondersteuner aanwezig kan zijn. In de komende trainingen wordt hier nu extra aandacht aan besteed.”



Het Sociaal Plein geeft sinds medio 2017 aan dat zij na de melding tien weken neemt voor het in behandeling nemen van de melding. Alle cliënten, die deel hebben genomen aan het onderzoek van de rekenkamer, vinden de wachttijd voor het gesprek te lang. Bij vier geshadowde cliënten was de wachttijd voor het gesprek langer dan tien weken. In twee shadowingtrajecten hebben cliënten na de melding en na het ontvangen van de bevestiging geen bericht meer gehad van het Sociaal Plein. Deze cliënten hebben zelf na tien weken contact opgenomen met de gemeente om een gesprek in te plannen. Dit is ook het geval bij één van de geïnterviewde respondenten. Cliënten die zelf contact op hebben genomen met de gemeente, vinden het vervelend dat zij achter de gemeente aan moeten zitten. Zij zien liever dat het Sociaal Plein regie houdt en eerder contact opneemt. Daarnaast vragen deze cliënten zich af hoe lang de wachttijd zou zijn als zij zelf niet proactief achter de gemeente aan zouden bellen.⁸

3.3 Uitnodiging voor het gesprek

De meldingen worden, indien het geen spoedgevallen betreffen, op volgorde van binnenkomst behandeld. In de geshadowde trajecten werden de cliënten binnen zeven tot zestien weken na de melding uitgenodigd voor een keukentafelgesprek. De cliënten worden, door de aan hen toegewezen consulent, telefonisch uitgenodigd voor het keukentafelgesprek. Dit is tevens het eerste contact wat de cliënt heeft met de toegewezen consulent.

Consulenten van het Sociaal Plein maken geen gebruik van een vast format voor de telefonische uitnodiging. Bij de geshadowde cliënten zijn de volgende onderwerpen in het telefoongesprek aan bod gekomen:

- Met wie het gesprek zal plaatsvinden;

⁸ Uit ambtelijk wederhoor van 29 mei 2018: “De veel te lange wachttijd tot een gesprek was reden om een verkorte werkwijze in te stellen. In de verkorte werkwijze wordt niet iedereen thuis bezocht maar vinden ook telefonische onderzoeken plaats. Er is wel met iedereen persoonlijk gesproken die een melding heeft gedaan. De verkorte werkwijze is voornamelijk van toepassing op huishoudelijke hulp en de WMO taxi. Bij de overige verzoeken is de verkorte werkwijze toegepast als de consulent na dossierstudie dit verantwoord acht..”

- De tijd en datum van het gesprek (in overleg met de cliënt);
- De wijze van verzetten (dit wordt direct afgestemd met de cliënt);

Cliënten vonden het prettig om telefonisch een datum in te plannen voor het gesprek, zodat ze direct konden aangeven welk moment hen past.

Volgens de beleidsambtenaren wordt de uitnodiging in de praktijk altijd telefonisch gedaan en niet schriftelijk. Hierdoor kunnen de consulent en cliënt direct een passende afspraak maken voor het gesprek. Het Sociaal Plein heeft bij geen van de geshadowde cliënten een schriftelijke afspraakbevestiging gestuurd. Twee van de geshadowde cliënten hebben achteraf bij de onderzoekers aangegeven dat ze wel behoefte hebben aan de schriftelijke afspraakbevestiging. Op deze wijze kunnen zij nalezen wanneer het gesprek plaatsvindt, ook kunnen zij het gesprek voorbereiden. Volgens de beleidsambtenaren kan een cliënt wel om een schriftelijke bevestiging vragen tijdens het telefoongesprek. Het is niet bekend hoe vaak er een schriftelijke bevestiging wordt verstuurd.

Vanaf het eerste contactmoment is de consulent de contactpersoon voor de cliënt gedurende het proces van melding tot eventuele beschikking. Volgens de beleidsambtenaren wordt bij het toekennen van een consulent gelet op de werkdruk van de consulenten⁹.

Naast dat de consulent een contactpersoon is gedurende de aanvraag, zien sommige cliënten graag dat de consulent meer de regie neemt over de aanvraag. Twee geïnterviewde respondenten geven de voorkeur aan een consulent die optreedt als casemanager en de regie heeft over de aanvraag en het verdere proces. Zo zien zij graag dat de consulent hen op de hoogte stelt van een aflopende indicatie.

⁹ Uit het ambtelijk wederhoor van 29 mei 2018: is gebleken dat de gemeente na afloop van de dataverzameling van dit onderzoek is gestart met het inzetten van nieuwe medewerkers ter ondersteuning van administratieve handelingen van de consulent. De gemeente geeft aan dat de consulent vanwege de aard van het werk en de hoge werkdruk voor een inwoner niet altijd op de door de inwoner gewenste moment te bereiken is. Het blijkt dat de meeste vragen niet inhoudelijk zijn maar gaan over het proces. Daarom heeft de gemeente bij de consulenten nu ook deze ondersteuner gevoegd. Deze neemt een groot deel van de administratieve handelingen van de consulent over en kan ook de inwoner snel antwoord geven hoe het staat met de verwerking van de aanvraag.

Casus 1– Na melding van de inwoner (24 oktober) heeft de inwoner een ontvangstbevestiging ontvangen. In januari had de inwoner nog geen reactie van de gemeente. De inwoner heeft vervolgens zelf een mail gestuurd met het verzoek om nog eens te bellen. Dit is 1 keer gebeurd, inwoner was op dat moment niet bereikbaar. De inwoner heeft daarop teruggebeld naar het nummer van de gemeente, waarop de telefonist aangaf niet te mogen doorverbinden met de Wmo-afdeling. Volgens de telefonist kon de inwoner er vanuit gaan dat ze nogmaals gebeld zal worden. Dit is niet gebeurd, waarop de inwoner heeft besloten op 1 februari het fysieke loket te bezoeken. Aan de balie heeft de inwoner haar verhaal uitgelegd. De inwoner is dezelfde dag nog gebeld om een gesprek (op 5 februari) in te plannen.

Achteraf bleek dat de gemeente een oud telefoonnummer van de inwoner te hebben (die inwoner enkele jaren geleden bij een verhuizing heeft achtergelaten). Op dit nummer was de inwoner niet meer bereikbaar. De gemeente heeft daarop niet getracht de inwoner te bereiken via het bekende mailadres of woonadres.

Reactie gemeente: “Deze casus is voor de gemeente aanleiding geweest om in de werkinstructie van de telefoondienst op te nemen om de telefoonnummers en e-mailadressen te controleren. Ook bij de instructie van de consulenten wordt opgenomen dat bij onbereikbaarheid per telefoon of mail een brief verstuurd dient te worden.”

Casus 2 - In een van de trajecten heeft de consulent een collega gevraagd aan te sluiten bij het keukentafelgesprek. Dit is van tevoren niet gecommuniceerd met de cliënt. De cliënt geeft na afloop van het gesprek aan dat zij verbaasd was dat er ineens twee consulenten waren en vindt het raar dat zij hierover niet is geïnformeerd.

Reactie gemeente: “Het zonder overleg aansluiten van een collega kan en mag niet voorkomen. Deze casus is aanleiding geweest om de consulenten nog eens te wijzen en te benadrukken dat dit niet mag voorkomen. Een inwoner moet vooraf worden ingelicht en instemmen met de komst van twee medewerkers.”

3.4 Het gesprek

Het gesprek 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 moet ondersteunen. De onderzoekers hebben acht keukentafelgesprekken bijgewoond. In de geshadowde trajecten heeft het keukentafelgesprek binnen acht tot zeventien weken na de melding plaats gevonden. In de interviews komt een vergelijkbaar beeld naar voren.

In alle trajecten heeft het gesprek bij de cliënt thuis plaatsgevonden. De cliënten geven aan het prettig te vinden dat het gesprek in hun eigen (vertrouwde) omgeving werd gevoerd.

Bejegening

Over het algemeen zijn de cliënten (zowel de geshadowde als geïnterviewde) tevreden over de bejegening van de consulenten. Zo geven cliënten aan het idee te hebben dat de consulent verstand van zaken heeft en waar nodig advies heeft ingewonnen bij deskundigen. Enkele cliënten geven aan dat het contact met de consulent niet prettig verliep. Zij geven aan dat een klik met de consulent ontbrak of dat een opmerking van de consulent niet goed viel. Alle cliënten kregen voldoende ruimte om vragen te stellen tijdens het gesprek, daarnaast werden de cliënten gewezen op de mogelijkheid om na het gesprek contact op te nemen als zij vragen hadden. De gemeente geeft aan dat een gesprek in sommige situaties als minder plezierig wordt ervaren door een cliënt, omdat de gemeente soms ook moet informeren naar voor de inwoner minder prettige zaken. Een bekend voorbeeld wat de gemeente hierin noemt is de vraag naar verhuizen. Dit is in sommige situaties een legitieme vraag, doet een beroep op eigen kracht van de inwoner en past dus in de kantelingsgedachte. De meeste inwoners vinden dat een impertinente vraag omdat ze vinden dat de overheid hier niet over gaat.

Gespreksonderwerpen

De gemeente beschikt over een format voor verslaglegging. Dit format dient ook als format voor de gespreksvoering. In dit format staan leefgebieden waarover consulenten per cliënt moeten rapporteren. Het format waarborgt tevens dat de brede hulpvraag in kaart wordt gebracht. Daarnaast dient het format om na het gesprek met de cliënt samenvattend vast te stellen hoe de verschillende leefgebieden in kaart zijn gebracht.

In één van de geshadowde trajecten is gebruik gemaakt van het gespreksformat. Bij vier gesprekken hebben de consulenten geen gebruik gemaakt van het format. Hierdoor was niet altijd geborgd dat alle gespreksonderwerpen en leefgebieden in het gesprek aan bod kwamen. In drie van de geshadowde trajecten waren de cliënten al bekend bij de gemeente. De gemeente maakte voor deze gesprekken gebruik van het dossier van de cliënt wat reeds bekend was. Hierdoor hoefden de cliënten hun verhaal niet nogmaals te doen en werd door de consulent enkel nagegaan op welke aspecten de situatie veranderd is. Dit werd door de cliënten als prettig ervaren.

De gespreksonderwerpen die aan bod zijn gekomen tijdens de keukentafelgesprekken verschillen per traject. Een aantal zaken is door elke consulent besproken. In alle geshadowde gesprekken hebben de consulenten in

kaart gebracht in hoeverre medische aandoeningen gevolgen hebben voor de participatie en zelfredzaamheid van de cliënt. Daarnaast zijn in de gesprekken de behoeften en voorkeuren van de cliënt besproken.

Bij twee geshadowde gesprekken was een mantelzorger aanwezig. De behoefte voor ondersteuning van de mantelzorger is in één van de gesprekken aan de orde gekomen. In de andere bijgewoonde gesprekken is niet altijd gevraagd in hoeverre cliënten een mantelzorger hebben. De gemeente geeft aan dat dit aanleiding is om nogmaals het betrekken van de mantelzorger onder de aandacht te brengen van de consultants. De gemeente benoemt daarbij dat mantelzorgers in situaties kunnen verkeren van hoge druk maar dit niet willen toegeven in het bijzijn van de inwoner die de aanvraag voor Wmo doet. In het nieuwe beleid, dat door de samenwerkende zorgpartijen in Hilversum wordt opgesteld, moet hiermee nadrukkelijk rekening worden gehouden.

Het persoonlijke plan is in geen van de geshadowde gesprekken besproken of genoemd.

Eigen bijdrage

De eigen bijdrage is in alle geshadowde gesprekken besproken. Voor de berekening van de hoogte van de eigen bijdrage verwijzen de consultants door naar de website van het CAK. Consultants geven aan dat zij de eigen bijdrage niet direct met de cliënt kunnen berekenen omdat zij geen beschikking hebben over de inkomens- en vermogensgegevens. Twee geïnterviewden geven aan dat tijdens het gesprek de eigen bijdrage niet aan bod is gekomen. Zij misten informatie hierover.

Eén huishouden, één plan, één regisseur

In de meeste geshadowde trajecten was er geen sprake van een hulpvraag die (naast Wmo) ook op het gebied van participatiewet of Jeugdhulp speelde. Bij één van de geshadowde cliënten was dit wel het geval. In dat gesprek liet de cliënt vallen dat ze naast Wmo-hulp ook op zoek is naar jeugdhulp voor haar zoontje en dat ze van plan was dit aan te vragen. De consultant ging hier verder niet op in. Enkele weken na het gesprek heeft de cliënt nader uitgezocht waar ze moest zijn voor de aanvraag van Jeugdhulp. Daarop begreep ze dat dit bij hetzelfde Sociaal Plein moest waar ook de Wmo-hulp werd aangevraagd. De cliënt kon vervolgens binnen twee weken een gesprek hebben met een jeugdconsulent, daar is de cliënt positief over. De cliënt had liever gehad dat dit in het gesprek voor de Wmo-hulp ook zou worden meegenomen, of dat ze in ieder geval in het gesprek erop werd gewezen dat ze ook bij het Sociaal Plein kon zijn om jeugdhulp aan te vragen.

Opvragen medisch dossier

In de gevolgde trajecten heeft de gemeente geen medisch dossier van de cliënten opgevraagd. De gemeente Hilversum vraagt zelf geen medische informatie van cliënten op, dat gebeurt altijd via een onafhankelijke arts. De gemeente Hilversum ontvangt dan van de onafhankelijke arts een advies op basis van de medische gegevens, de medische gegevens zelf ontvangt de gemeente niet.

Vervolg

Een cliënt kan na het gesprek een aanvraag doen voor een Wmo-voorziening. Dit kan in sommige gevallen al door aan het einde van het gesprek een aanvraagformulier te ondertekenen. Dit is afhankelijk van de soort Wmo-voorziening die wordt aangevraagd. In het geval van woningaanpassingen, rolstoelen en scootmobielen worden door de gemeente eerst offertes van leveranciers aangevraagd. Na ontvangst van de offertes kan de aanvraag pas ingediend worden. De reden hiervan is volgens de beleidsmedewerkers dat pas dan voor cliënten de eigen bijdrage voor de voorziening duidelijk wordt, op basis hiervan kan de inwoner dan een gefundeerd besluit nemen of men al dan niet een voorziening zal aanvragen. Bij twee van de geshadowde trajecten is aan het einde van het gesprek een aanvraagformulier ondertekend.

De cliënten worden mondeling op de hoogte gesteld van de stappen die de consulent gaat ondernemen en wat er van de cliënt zelf wordt verwacht. Consulenten geven daarbij niet altijd aan hoe lang het duurt tot de volgende stappen van de aanvraag. Dit komt mede doordat de doorlooptijd afhankelijk is van de leveranciers. De gemeente is momenteel bezig met het ontwikkelen van e-dienstverlening, zodat straks iedere inwoner zelf kan zien wat de status is van een melding of aanvraag.

Casus 3 - Bij één van de geshadowde cliënten is de mantelzorger aanwezig bij het keukentafelgesprek. Zij regelt de meeste zaken voor haar ouders. In het gesprek geeft de consulent aan dat de eigen bijdrage zelf berekend moet worden op de website van het CAK. De mantelzorger van de cliënt blijkt hier achteraf problemen mee te hebben. Het lukt de mantelzorger niet om dit te berekenen onder andere vanwege taalproblemen. Op het moment van rapportage ligt de aanvraag mede hierdoor stil.

Reactie gemeente: "Dat een aanvraag stil ligt omdat een mantelzorger een te moeilijk te beantwoorden vraag krijgt, is een vervelende situatie. Hoe de afspraken in deze casus zijn gemaakt en welke verantwoordelijkheid de mantelzorger hierin genomen heeft, is onbekend. Maar door een dergelijk signaal beseffen we nog meer om te checken of de mantelzorger de afspraken wel kan uitvoeren."

In alle gevallen zijn de afspraken en de vervolgprocedure alleen mondeling verteld. Cliënten geven aan ook behoefte te hebben aan schriftelijke informatie over het vervolg, zodat men dit nog eens kan nalezen of aan een mantelzorger kan geven. Dit signaal is voor de gemeente aanleiding geweest om te zorgen dat cliënten een overzicht met de gemaakte afspraken ontvangen na afloop van het gesprek of uiterlijk binnen enkele dagen na het gesprek.

In meerdere geshadowde trajecten wordt tijdens het gesprek toezeggingen gedaan voor voorzieningen. In de gemeente Hilversum zijn de consulenten die het gesprek voeren ook beslissingsbevoegd, zij kunnen daarom

tijdens het keukentafelgesprek al toezeggingen doen. In een enkel geval kon de consulent echter niet voldoen aan een toezegging die werd gedaan in het keukentafelgesprek, deze casus is op pagina 25 nader uitgewerkt.

Casus 4 - In één geshadowd traject heeft de consulent aan het einde van het gesprek aangeraden de melding in te trekken. De consulent heeft aangegeven dat de aanvraag op dat moment niet goedgekeurd kan worden omdat de situatie niet stabiel is (de cliënt moet eerst in revalidatie zijn geweest). Wanneer er een stabiele situatie is, kan er opnieuw een melding gedaan worden, dit moet de cliënt (of mantelzorger) zelf doen. De mantelzorger is hierdoor ontmoedigd om de gemeente opnieuw te benaderen voor de ondersteuning. De mantelzorger is ontevreden over het vervolg van het traject. Zo vindt de mantelzorger het vervelend om opnieuw een melding te moeten doen, mede vanwege de (lange) wachttijd. Daarnaast vindt de mantelzorger het bezwaarlijk dat de consulent het initiatief om contact op te nemen bij de cliënt en de mantelzorger laat.

Reactie gemeente: *“Het klopt dat de situatie stabiel moet zijn. Dit is een situatie voor de zorgverzekering en niet de WMO. Pas hierna kan beoordeeld worden wat passende hulp is. In de praktijk blijkt dat vaak degene die de revalidatie begeleidt de inwoners weer bij ons aanmeldt.”*

3.5 Het gespreksverslag

Het Sociaal Plein heeft een standaard format voor verslaglegging van het keukentafelgesprek. Zoals eerder genoemd kan de consulent dit format ook gebruiken voor de gespreksvoering. In dit gespreksverslag worden de leefgebieden van de cliënt gerapporteerd. Het format voor verslaglegging bevat de volgende onderdelen:

- Algemene gegevens van de cliënt (cliëntgegevens, contactpersoon, huisarts, wettelijk vertegenwoordiger)
- Leefeenheid en woonsituatie van de cliënt
- Medische situatie van de cliënt
- Persoonlijk situatie van de situatie, zoals:
 - Daginvulling
 - Wonen
 - Huishouding
 - Zelfverzorging
 - Zorg voor een ander
 - Vervoer en mobiliteit
 - Sociale contacten
 - Vrijtijdsbesteding
 - Administratie
 - Inkomsten en uitgaven
 - Leren
 - Werk
- Voorliggende oplossingen
- Conclusie; te behalen resultaten door de cliënt
- Doelen die de cliënt moet/wil behalen
- Advies van de consulent over de voorziening
- Financieringsvorm

- Informatie over de eigen bijdrage

Geen van de geshadowde cliënten heeft na het keukentafelgesprek een verslag ontvangen. Eén cliënt heeft wel een korte e-mail ontvangen met aanvullende informatie over de vervolgpcedure. Twee cliënten geven aan wel behoefte te hebben aan een gespreksverslag. Zij geven aan het fijn te vinden om de besproken zaken terug te kunnen lezen. Daarnaast willen zij de gemaakte afspraken zwart op wit hebben zodat zij de gemeente hier op kunnen aanspreken. Uit de interviews komt een ander beeld naar voren. Alle geïnterviewde cliënten hebben een gespreksverslag ontvangen. Over de verslaglegging zijn zij tevreden. Het verslag is volgens hen duidelijk en een juiste weergave van het gesprek.

Volgens de geïnterviewde beleidsambtenaren is het opstellen van het gespreksverslag door de hoge werkdruk in 2017 niet of nauwelijks gedaan. Om de aanvraagprocedure niet nog langer te maken, wordt er na het gesprek direct naar de aanvraag gekeken. Dit omdat het opstellen, versturen en ondertekend retour krijgen van het verslag tijd kost. Indien cliënten expliciet vragen om een verslag, kan de consulent dit maken. Deze mogelijkheid is bij geen van de geshadowde gesprekken door de consulent genoemd. Het is de bedoeling dat, zodra de wachttijden zijn teruggedrongen, de cliënten weer een gespreksverslag ontvangen.

De gemeente is sinds enige tijd gestart met de inzet van een laptop bij de gesprekken, tijdens de shadowingtrajecten is geen laptop gebruikt. Door het gebruik van een laptop bij het gesprek kan een afsprakenlijst of een verslag sneller worden opgesteld en gedeeld met de inwoner. Er wordt gestart met een proef om te controleren of de verwachte voordelen ook daadwerkelijk gehaald worden.

3.6 De beschikking

Zodra na het keukentafelgesprek een aanvraag voor een voorziening is ingediend, kan er ook formeel een voorziening toegekend of afgewezen worden. Formeel dient een aanvraagformulier ondertekend te worden voordat een aanvraag daadwerkelijk in behandeling wordt genomen. In de praktijk kiest de gemeente er ook wel eens voor om een mondeling akkoord of een akkoord per mail te zien als een ondertekening van een aanvraag, dit is aan de inschatting van de consulent en in overleg met de cliënt. Hier is voor gekozen om het proces van een aanvraag korter te maken. In één van de gevallen heeft de cliënt inderdaad geen aanvraagformulier ondertekend, maar is er wel een aanvraag voor twee voorzieningen gestart.

De beschikking (toekenning van een voorziening) wordt volgens de beleidsambtenaren gebaseerd op de uitkomsten van het gesprek en (mogelijk) vervolgonderzoek. De consulent stelt hiervoor een intern rapport op dat de cliënt op verzoek kan inzien. Op het moment van rapportage zijn nog niet alle shadowingtrajecten afgerond.

Voorziening is toegekend

De cliënt wordt middels een beschikking door de consulent van het Sociaal Plein op de hoogte gesteld van het toekennen van een voorziening. In de beschikking wordt vermeld dat de cliënt de voorziening krijgt toegewezen met daarbij een uitleg waarom het Sociaal Plein dat besluit heeft genomen. Daarnaast vermeldt het Sociaal Plein hoe de toeleiding naar de hulp zal verlopen en wat er van de cliënt zelf verwacht wordt. De volgende onderwerpen staan in de beschikking:

- Het besluit van het Sociaal Plein
- De uitleg waarom het Sociaal Plein tot de beslissing is gekomen
- Op welk onderzoek het besluit gebaseerd is
- Financiële informatie danwel over de hoogte van de PGB of Periodebudget
- Uitleg over de eigen bijdrage
- Verwachtingen ten aanzien van de cliënt
- Uitleg over mogelijk intrekken van het besluit door het Sociaal Plein
- Indien van toepassing: toeleiding naar de zorg
- Bezwaar maken
- Contactgegevens van het Sociaal Plein

In drie geshadowde trajecten is de beschikking inmiddels afgegeven en de voorziening toegekend. De inhoud van de beschikking komt overeen met wat de cliënten hadden verwacht naar aanleiding van hetgeen is besproken in het keukentafelgesprek. De beschikking komt ook overeen met wat de consulent aan het einde van het gesprek heeft toegezegd wat betreft het toekennen van de voorziening. Alle geïnterviewde cliënten hebben een beschikking ontvangen. De beschikking was volgens hen duidelijk en de inhoud kwam overeen met hun verwachtingen naar aanleiding van het keukentafelgesprek en het gespreksverslag.

Casus 5 - Voor één van de cliënten bracht de datum waarop de beschikking is afgegeven voor verwarring. De beschikking is drie weken na het keukentafelgesprek afgegeven. In de beschikking zelf staat dat de voorziening al vier dagen na het keukentafelgesprek is gestart, plusminus twee weken voordat de beschikking is verstuurd naar de cliënt.

Reactie gemeente: “Het verschil tussen datering van de beschikking en datum ingang kan worden veroorzaakt door de gekozen regionale werkwijze. In het DLP (Digitaal Leefplein) moet de toegekende voorziening worden verwerkt, pas dan kan een zorg in natura door de zorgleveranciers worden opgepakt.

Dit gebeurt meestal direct als de consulent werkt aan de beschikking, hierdoor kan de inwoner ook sneller de ondersteuning ontvangen. Ook hier wordt gekozen om het administratieve proces niet te laten prevaleren boven de hulp voor de inwoner.”

Voorziening is afgewezen

De consulent die het gesprek voert is gemandateerd om een voorziening wel of niet toe te kennen. Volgens de beleidsambtenaren zal een consulent de cliënt telefonisch op de hoogte stellen van een afwijzing alvorens de afwijzing schriftelijk wordt verstuurd naar de cliënt. Bij geen van de geshadowde trajecten is de aanvraag afgewezen. Op het moment dat een consulent verwacht dat een voorziening niet wordt toegekend (omdat de situatie niet stabiel is), wordt de cliënt geadviseerd om de aanvraag niet in te dienen. De inwoner mag dan ondanks het negatieve advies altijd nog wel een aanvraag indienen.

Casus 6 - Tijdens het keukentafelgesprek zegt de consulent toe dat er een opdracht verstrekt wordt voor een rolstoel, dat er een douchestoel moet worden ingemeten en dat een Wmo-taxipas wordt verstrekt. De voorzieningen hebben als doel dat de inwoner (in lastige periodes van duizelingen en oorsuizen) naar haar studie kan en (veilig) boodschappen kan doen.

De inwoner gaat er op basis van het gesprek vanuit dat ze deze voorzieningen zal ontvangen. Enkele dagen na het gesprek ontvangt de inwoner een mail van de consulent, waarin de inwoner voor de rolstoel wordt doorverwezen naar de website van het UWV, om daar een aanvraag voor een rolstoel te doen: "omdat Wmo eigenlijk alleen hoeft te compenseren voor verplaatsingen in het dagelijks leven, maar niet naar school of werk". De consulent geeft daarbij aan dat het UWV en de gemeente mogelijk samen kunnen werken. De Wmo-taxipas wordt wel aangevraagd, maar die mag ook niet gebruikt worden voor vervoer naar school. Voor de douchestoel moet er nog iemand langs komen om de douchestoel in te tekenen.

De inwoner geeft aan teleurgesteld te zijn en het idee te hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Ze gaat geen aanvraag indienen bij het UWV, omdat ze bang is dat dit net zo zal verlopen als de aanvraag van de gemeente, ze heeft niet het vertrouwen dat de aanvraag bij het UWV sneller zal gaan. Inwoner geeft aan zelf te gaan sparen voor de rolstoel. "Ik heb het idee dat ik gestraft word omdat ik actief wil leven. Ik zit nu alweer een paar weken ziek thuis en kan niets. Ik heb geen energie om dit verder op te pakken."

Nu, zes weken na het keukentafelgesprek, is de taxipas nog niet ontvangen en is er nog niemand geweest voor de douchestoel. De consulent heeft geen contact meer gehad met de cliënt om te vragen of de aanvraag voor de rolstoel bij het UWV is gelukt of de cliënt te informeren over de status van de aanvraag van de taxipas en douchestoel.

Reactie gemeente: "Deze casus geeft aan dat de afstemming tussen de verschillende organisaties niet altijd duidelijk is. Het vervelende in deze casus is dat de consulent heeft toegezegd dat er bepaalde voorzieningen verstrekt gaan worden. Nu blijft dat consulentenwerk mensenwerk is en dat fouten gemaakt kunnen worden. Het gaat in deze casus ook over hoe we fouten herstellen. Dat is hier duidelijk niet op de wijze gebeurd die we graag zien. Juist bij herstelacties is persoonlijk contact met de inwoner noodzakelijk en vereist het extra inspanningen om de inwoner te begeleiden.

-vervolg casus 6-

Deze casus is aanleiding om de werkafspraken nog een kritisch te analyseren en op te nemen dat bij herstel van fouten juist extra werkzaamheden, inspanningen en vooral persoonlijk contact met de inwoner noodzakelijk is.

Het contact met de inwoner in de periode tussen de indicatie en de werkelijke verstrekking (vaak door een leverancier) is nu niet goed geregeld in onze werkprocessen. Door de hoge werkdruk is dat ook niet zomaar uit te voeren. Nu wordt gewerkt aan werkafspraken dat niet de consulent maar de ondersteuner hier de vinger aan pols gaat houden en daarvoor contact houdt met de inwoner.”

3.7 Doorlooptijd

De doorlooptijd van het gehele traject (van melding tot beschikking/ besluit) verschilt per geshadowde cliënt. Zoals hierboven genoemd is een aantal trajecten nog niet afgerond.

De melding is het eerste contactmoment tussen de inwoner en het Sociaal Plein. Alle geshadowde cliënten hebben binnen een week na melding een ontvangstbevestiging ontvangen. De doorlooptijd tussen de melding en het keukentafelgesprek is bij de geshadowde trajecten tussen de acht tot zeventien weken. De meeste uitnodigingen voor de gesprekken worden een week voordat het gesprek plaatsvindt telefonisch gemaakt; er zit dus ongeveer zeven tot zestien weken tijd tussen de melding en de uitnodiging. Na het gesprek heeft geen van de cliënten een verslag ontvangen.

Op dit moment hebben drie cliënten een beschikking ontvangen. De wachttijd van het gesprek tot aan de beschikking ligt tussen de twee dagen tot zeven weken, waarbij in dit laatste geval het opvragen van offertes een aantal weken duurde. De tijd tussen de daadwerkelijke aanvraag en het ontvangen van de beschikking is twee weken.

4 | Interviews buiten de scope van het onderzoek

De rekenkamer Hilversum heeft in een persbericht een oproep gedaan aan inwoners die van plan waren een aanvraag voor een Wmo-voorziening te starten. Op deze oproep hebben ook inwoners gereageerd die niet van plan waren een aanvraag in te dienen, maar in het verleden een aanvraag hebben ingediend en hun ervaringen daarmee wilden delen. Een gedeelte van deze groep viel buiten de scope van het onderzoek, omdat zij een andere Wmo-voorziening ontvangen dan de Wmo-voorzieningen die binnen de scope van het onderzoek vallen. In overleg met de rekenkamer zijn met deze cliënten telefonische interviews gehouden. In totaal zijn zes cliënten buiten de doelgroep door ZorgfocuZ geïnterviewd. Daarnaast heeft de rekenkamer met drie cliënten buiten de doelgroep gesproken. Aanvullend hebben deze drie cliënten toestemming gegeven voor inzage van de rekenkamer in hun dossier. De meest opvallende uitkomsten (waar het aanvullingen zijn op de bevindingen in het vorige hoofdstuk) worden in dit hoofdstuk gepresenteerd.

Contact sociaal plein

Voor de meeste respondenten is de melding eind 2016 - begin 2017 geweest. Uit de meeste interviews komt naar voren dat de bejegening door de medewerkers van het Sociaal Plein als prettig wordt ervaren. Een opvallend punt dat twee respondenten aangeven, is dat ze het loket van het Sociaal Plein als onplezierig ervaren. Zo ervaart men de wachtruimte als kil en wordt een gastvrouw die de mensen welkom heet gemist. De gemeente geeft hierover aan dat hier niet eerder negatieve meldingen over ontvangen zijn. De functie van 'gastvrouw' heeft de gemeente sinds de decentralisatie toegevoegd. De gastvrouw is gedurende kantoortijden aanwezig. De gemeente geeft aan dat vrijwel alle bezoekers hierover tevreden zijn.

Locatie van het keukentafelgesprek

In een enkel geval gaf een cliënt aan dat het gesprek telefonisch plaats vond. Doordat de cliënt tien weken na de melding nog niets had gehoord van de gemeente, heeft ze het Sociaal Plein bezocht om hiernaar te vragen. De receptionist beloofde dit te regelen met de consulent. De cliënt werd nog gebeld op het moment dat ze in het Sociaal Plein was. Het keukentafelgesprek is daarop telefonisch gevoerd. Mogelijk omdat de cliënt al bekend was bij de gemeente door een aanvraag van een Wmo-taxipas van ongeveer 10 jaar geleden. De cliënt geeft aan dat ze liever een persoonlijk dan een telefonisch gesprek had gehad. Dit is niet door de gemeente aangeboden. De gemeente geeft hierover aan dat om wachtlijsten weg te werken en er voor te zorgen dat inwoners een benodigde voorziening ontvangen of weten waaraan ze toe zijn, sommige gesprekken per telefoon worden gevoerd. Het betreft dan wel meldingen voor relatief eenvoudige voorzieningen. Als de inwoner zelf aangeeft een gesprek thuis te willen, dan gebeurt dat ook.

Informatie over Wmo-voorzieningen tijdens keukentafelgesprek

Eén van de zaken die twee cliënten noemen, is dat zij in het gesprek informatie misten over de Wmo-voorziening waar zij later de beschikking voor kregen. In dit geval gaat het om het gebruik van de taxipas. Cliënten hadden verwacht dat zij door de consulent geïnformeerd werden over hoe zij de voorziening, in dit geval de taxipas, kunnen gebruiken. In één geval kon de cliënt de taxipas uiteindelijk niet gebruiken voor het bezoek aan de kinderen, omdat ze dan met de Wmo-taxi naar het station gebracht moet worden om daar op de trein over te stappen. Zij kan dan niet met de Wmo-taxi omdat ze geen koffer mee kan nemen en vervolgens de rollator niet in de trein kan krijgen. Daarom heeft de cliënt nu een aanvraag voor Valys gedaan. In een ander geval geeft de cliënt aan achteraf pas te horen wat er wel/niet mogelijk is met een Wmo-taxipas, de cliënt had dit liever tijdens het keukentafelgesprek gehoord.

De beschikking en bezwaar

Uit twee casussen (en verder dossieronderzoek) blijkt dat een aanvraag voor een Wmo-voorziening in eerste instantie werd afgewezen. In tweede instantie kregen deze cliënten de voorziening wel toegekend. Beide casussen zijn in onderstaande kaders nader uitgewerkt. Voor casus 7 geldt dat rekenkamer niet met cliënt zelf heeft gesproken maar met haar vertegenwoordiger. Deze vertegenwoordiger is medewerker van het huurTEAM en kwam met cliënt in aanraking vanwege haar aanvraag voor de Wmo-voorziening. In het geval van casus 8 heeft de rekenkamer gesproken met de echtgenoot en tevens mantelzorger van de cliënt. Voor beide casussen geldt dat betrokkenen toestemming hebben gegeven voor inzage in hun dossier en publicatie van hun casus.

Casus 7 - In juli 2016 neemt cliënt contact op met de gemeente voor een woningaanpassing in een huurwoning. Na het gesprek ontvangt cliënt een verslag waaruit blijkt dat de consulent het betreffende ligbad/douche niet veilig/verantwoord vindt. Geadviseerd wordt om beugels te plaatsen, het toilet te verhogen en met de verhuurder in gesprek te gaan voor het realiseren van een douchevloer op afschot. Dit alles dient cliënt zelf te regelen, omdat dit niet als Wmo-voorziening wordt gezien.

Cliënt neemt vervolgens in februari 2017 contact op met het huurTEAM over de woningaanpassing, omdat de vastgoedbeheermaatschappij de woningaanpassing weigert door te voeren. huurTEAM verwijst door naar Netwerk 1216. Bij Netwerk 1216 komt cliënt niet verder. Client neemt vervolgens weer contact op met het huurTEAM. Het huurTEAM neemt namens cliënt (na diverse pogingen) contact op met de consulent van het Sociaal Plein die haar zaak in behandeling heeft. Die is aanvankelijk niet bereid om over de zaak te praten, maar uiteindelijk geeft de consulent aan dat ze weer contact zal opnemen met cliënt.

Dat heeft de consulent gedaan, waarop blijkt dat cliënt wel een aangepaste badkamer kan krijgen met inloopdouche. Het is voor cliënt niet duidelijk waarom de woningaanpassing nu wel vanuit de Wmo verstrekt kan worden. Vervolgens blijkt de verhuurder in het contract te hebben opgenomen dat de badkamer bij verhuizing of overlijden

(vervolg casus 7)

weer in de oude staat achtergelaten moet worden. Dit financiële risico is te groot voor de cliënt en haar zoon, daarom besluiten ze de woningaanpassing niet door te voeren. De consulent van het Sociaal Plein heeft vervolgens nog contact met de cliënt en wijst de cliënt op de veiligheid en geeft de suggestie om te verhuizen naar een meer geschikte woning. Cliënt wenst echter niet te verhuizen en accepteert de situatie zoals hij nu is. Daarop wordt dan ook de Wmo-aanvraag ingetrokken. Cliënt ontvangt een brief van de gemeente Hilversum waarin de gemeente bevestigt te stoppen met de behandeling van de aanvraag, omdat cliënt de aanvraag heeft ingetrokken. De gemeente schrijft o.a.: “wij stoppen met de behandeling van de aanvraag. Hier verbinden wij verder geen consequenties aan”.

De gemeente verzuimt hierin mevrouw te wijzen op artikel 2.3.7 van de Wmo 2015 waarin beschreven staat dat het college dan wel cliënt niet gehouden is de woningaanpassing ongedaan te maken, indien de cliënt niet langer gebruik maakt van de woning. Cliënt neemt vervolgens contact op met het huurTEAM. Het huurTEAM wijst cliënt op bovenstaand artikel, waarop cliënt besluit opnieuw een aanvraag in te dienen. Dit is in mei 2017.

De woningvoorziening wordt in augustus 2017 toegekend aan cliënt. De woonvoorziening treft een waarde van € 4.671,81 waarover een eigen bijdrage wordt berekend. De voorziening wordt “in natura” verstrekt. “U krijgt dus geen vergoeding”. Cliënt leidt hieruit af dat zij het bedrag helemaal zelf moet betalen en overweegt om de aanvraag (wederom) in te trekken. In de laatste twee zinnen van de brief wordt vermeld dat de hoogte van de eigen bijdrage wordt vastgesteld en geïnd door het Centraal Administratie kantoor (CAK). Het CAK zal hierover apart berichten. Cliënt is op basis daarvan ongerust dat ze de aanpassing zelf moet financieren, waarop ze het huurTEAM inschakelt. Navraag van het huurTEAM bij het CAK blijkt dat mevrouw al de maximale eigen bijdrage betaalt voor de huishoudelijke hulp en daarom geen bijdrage hoeft te betalen voor de woningaanpassing. Uiteindelijk is de woningaanpassing naar tevredenheid geplaatst bij de cliënt.

Reactie gemeente: “Niet duidelijk wordt in deze casus wat de motivatie is van de consulent om deze aanpassingen niet onder de WMO te scharen. De informatie uitwisseling met derden is altijd gevoelig en daar kunnen we niet voorzichtig genoeg mee zijn. Elke consulent hoort te weten wat de regelingen bij WMO van toepassing zijn. Er worden trainingen georganiseerd waarin dit wordt behandeld.

Dat het CAK informatie verstrekt aan een medewerker van het huurTeam verbaast ons maar is wel fijn voor de inwoner.”

Casus 8 – Cliënt doet een aanvraag voor twee voorzieningen (woningaanpassing en hulp bij het huishouden). Cliënt heeft de woningaanpassing vanwege de urgentie al geplaatst en de hulp bij huishouden particulier ingehuurd. De aanvraag is voor financiële compensatie van de woningaanpassing en hulp bij huishouden. Het verzoek wordt afgewezen omdat de cliënt op eigen kracht en met eigen financiële middelen de voorzieningen zelf heeft gerealiseerd;

(vervolg casus 8)

“tijdens het huisbezoek is niet aangegeven dat de financiële uitgaven hebben geleid tot financiële problemen of dat er een lening voor is afgesloten.” Hierop besluit de cliënt een bezwaarprocedure te starten. In reactie op het bezwaarschrift besluit de gemeente dat het onderzoek en de daaraan verbonden conclusies onvoldoende zijn. De gemeente stelt voor een nieuw onderzoek te starten. Naar aanleiding van het tweede onderzoek wordt de hulp bij huishouding toegekend. De hoogte van de eigen bijdrage bedraagt €25,20 zo wordt in de brief vermeld. Het wordt uit de brief niet duidelijk of dit per uur, week of maand geldt. Het bezwaar voor hulp bij huishouding wordt vervolgens ingetrokken. De bezwaarprocedure voor de aanvraag PGB woningaanpassing zet de cliënt door. Het advies van de commissie bezwaarschriften luidt:

“Alhoewel de commissie begrip heeft voor de door bezwaarden gehanteerde prioriteit om de woning zo snel mogelijk te betrekken, was ten tijde van de aanvraag geen compensatienoodzaak meer aanwezig, omdat reeds zelf was voorzien in de benodigde aanpassingen van de badkamer. Bezwaarde stelt dat het Wmo-beleid er niet is om inkomenspolitiek te voeren en het lijkt alsof u dit met het afwijzen van deze aanvraag wel doet. In uw besluit stelt u dat bezwaarde met eigen financiële middelen de aanpassingen aan de badkamer heeft gerealiseerd en bekostigd en dat daarmee het probleem op eigen kracht is opgelost. Het feit dat bezwaarde deze aanpassingen zelf heeft bekostigd, doet hier niet ter zake. Waar het hier om gaat is dat er ten tijde van de aanvraag geen compensatienoodzaak bestond. Met het afwijzen van de aanvraag op deze grondslag, lijkt het alsof er een beoordeling wordt gemaakt van de financiële positie van een aanvraag.

De commissie vraagt aandacht voor het in die zin zorgvuldig opstellen van besluiten. De commissie hecht er aan op te merken dat eisers standpunt inzake de door hem verwachte compensatie door een zorgende overheid invoelbaar is. Het doet deze zaak echter niet kantelen, De Wmo en de daarvoor bestemde fondsen worden ingezet daar waar compensatie nodig is. Dat is in het geval van bezwaarden niet aan de orde, nu de aanpassing ten tijde van de aanvraag was gerealiseerd. Tot slot is de commissie niet gebleken van een acute situatie op grond waarvan het dringend noodzakelijk was de voorziening te treffen voordat een aanvraag is ingediend, noch zijn er andere dringende redenen aangevoerd die op grond van de hardheidsclausule als bedoeld in artikel 15 van de Verordening zouden moeten leiden tot het alsnog verlenen van de gewaagde voorziening. De aanvraag is terecht afgewezen op grond van de Verordening.”

Reactie gemeente: *“Dit is voor ons nog steeds een duidelijke zaak. Het geeft ook aan dat de bezwaarfunctie ook functioneert. Immers intern werd geconcludeerd door de collega's van bezwaar en beroep dat de onderbouwing ontoereikend is. Er is een nieuw onderzoek gestart met een andere uitkomst. Alle bezwaren worden met de consultants en adviseurs Kwaliteit besproken. Hierdoor wordt van elk bezwaar geleerd. Dat deze inwoner de aanpassingen aan zijn huis volledig zelf heeft geregeld en gefinancierd geeft duidelijk aan dat hier sprake is van de zelfredzaamheid die door de wetgever nadrukkelijk is bedoeld. De WMO compenseert wat de inwoner of zijn netwerk niet kan opvangen. Dat is in deze casus niet nodig. Dat is ook de conclusie van de commissie.”*

Regierol

Uit het interview met de medewerker van het huurTEAM, wordt door de medewerker als verbeterpunt genoemd dat de consulent van het Sociaal Plein meer een regisseursfunctie had moeten oppakken: “Client is van het kastje naar de muur gestuurd. Het huurTEAM heeft nu de rol gepakt die de gemeente eigenlijk had moeten invullen”. De medewerker van het huurTEAM is van mening dat het Sociaal Plein geen regie heeft genomen bij de aanvraag en niet voor nazorg heeft gezorgd. De medewerker van het huurTEAM noemt een aantal momenten waarop die regierol door de consulent opgepakt kon worden; zo kon de consulent contact opnemen met de cliënt nadat zij haar had doorverwezen naar de woningbouwvereniging om te controleren of cliënt er met de woningbouwvereniging uit was gekomen. De medewerker van het huurTEAM ziet graag dat de consulent van het Sociaal Plein de zaak blijft volgen ook als deze formeel is “afgedaan”. Daarnaast zou het Sociaal Plein volgens het huurTEAM duidelijker kunnen uitleggen waarom een inwoner eerst niet en later wel in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. De medewerker van het huurTeam is van mening dat nu een schijn van willekeur ontstaat.

De geleverde ondersteuning

In een viertal interviews gaan cliënten in op hun ervaring met de voorziening/ ondersteuning die zij vanuit de Wmo hebben ontvangen. Deze vier cliënten hebben kritiek op de Wmo-voorziening.

Twee cliënten hebben een slechte ervaring met de leverancier van hulpmiddelen. Zo geven zij aan dat de leverancier telefonisch slecht te bereiken is, gemaakte afspraken niet nakomt en bij een defect niet spoedig langs kan komen voor de reparatie. Eén cliënt geeft in het interview aan een slechte ervaring te hebben met de bejegening door taxivervoerders en bij de afhandeling van een klacht. De laatste cliënt noemt een onprettige ervaring met de keuringsarts.

5 | Beoordeling aan de hand van het normenkader

In onderstaande tabel zijn de bevindingen die zijn beschreven in hoofdstuk 3 naast de normen van hoofdstuk 2 gelegd. De meest relevante normen zijn in onderstaande tabel opgenomen, in de bijlage is het volledige normenkader opgenomen.

Norm	Bevinding	
De eigen kracht centraal: De gemeente helpt een inwoner – waar mogelijk – zelfstandig problemen op te lossen	+	- In alle gesprekken vraagt de consulent wat de cliënt zelf nog kan. - De verantwoordelijkheid voor een aanvraag wordt voornamelijk bij de cliënt neergelegd. In enkele gevallen betekende dit dat de consulent aan de cliënt verzocht om nog zaken uit te zoeken (bijv. hoogte eigen bijdrage die de cliënt zou moeten betalen of contact opnemen met het UWV).
	-	- Sommige cliënten bleken niet in staat te zijn zaken zelf uit te zoeken (bijv. door taalproblemen of psychische problemen), waardoor het proces voor de aanvraag stil is komen te staan. De cliënten zijn daarna niet (of pas na een aantal weken) actief door de consulent benaderd om na te gaan of het gelukt is om de benodigde zaken uit te zoeken. - Cliënten die zelf nog veel moeten uitzoeken hebben het gevoel aan hun lot overgelaten te zijn en van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Ze hadden liever gehad dat de consulent binnen twee weken contact op zou nemen om na te gaan of de cliënt er uit komt met het uitzoeken van deze zaken.
De vraag is het vertrekpunt	+/-	- In de gesprekken worden over het algemeen de vraag en de behoeften van de cliënt als vertrekpunt gebruikt. - De consulent zorgt in de gesprekken er meestal voor dat niet alleen de specifieke aanvraag wordt besproken maar dat er breder wordt gekeken naar wat een cliënt nodig heeft.
Het aanspreekpunt (regisseur/consulent) is goed bereikbaar en geeft voldoende ruimte voor vragen	+	- Na de uitnodiging voor het gesprek krijgt de cliënt een contactpersoon toegewezen. Deze contactpersoon (Wmo-consulent) voert het gesprek. - De Wmo-consulent is na het gesprek voor de cliënt per mail en via een algemeen telefoonnummer bereikbaar voor vragen over het traject.
Melding bij de gemeente		

Het is voor de burger duidelijk waar men zich moet melden met een hulpvraag	+/-	Het Sociaal Plein is in toenemende mate bekend onder inwoners (53% in 2016, 64% in 2017). Van de Wmo-cliënten geeft 75% aan te weten waar men terecht kan voor een hulpvraag.
De melding kan vormvrij gedaan worden	+	Inwoners kunnen hun melding vormvrij indienen (mail, telefonisch of fysiek bij het Sociaal Plein)
Het aanspreekpunt (regisseur/consulent) is goed bereikbaar en geeft voldoende ruimte voor vragen	+	- Het eerste, telefonische, contact tussen inwoner en de gemeente wordt als positief ervaren. De bejegening door het personeel is vriendelijk. - Het is voor de cliënt duidelijk hoe het vervolg van de melding er uit zou zien. - De inwoner heeft direct contact met een inhoudelijk expert (een consulent) aan de balie of aan de telefoon. Hierdoor kunnen eenvoudige vragen direct worden behandeld. - Daarnaast wordt de melding door de consulent direct beoordeeld of er sprake is van een crisissituatie.
De toegang is laagdrempelig	+/-	- De cliënten die telefonisch contact hebben gehad met het Sociaal Plein, waren hier positief over. - De cliënten die op het Sociaal Plein zijn geweest vinden het ontvangst minder prettig, zo wordt er een gastvrouw gemist en voelt de hal kil.
Ontvangstbevestiging		
De gemeente bevestigt de ontvangst van een melding en maakt zo spoedig mogelijk een afspraak voor een gesprek	+	Alle cliënten hebben binnen een week na melding een schriftelijke ontvangstbevestiging van hun melding ontvangen.
	-	In de ontvangstbevestiging kregen de cliënten sinds medio 2017 - januari 2018 te horen dat de behandelingstermijn 10 weken, in plaats van de wettelijke 6 weken, kon duren.
De communicatie is duidelijk voor de burger	-	- In de brief wordt gesproken over het 'in behandeling nemen van de aanvraag', het is niet duidelijk wat daarmee wordt bedoeld. - Bij de ontvangstbevestiging wordt een praatplaat meegestuurd, het doel van de praatplaat is dat de cliënt zich kan voorbereiden op het gesprek. De praatplaat is in geen van de gesprekken gebruikt, hetgeen bij cliënten voor verwarring heeft geleid.
Uitnodiging gesprek		

De gemeente nodigt de cliënt binnen de gestelde termijn (6 weken na melding) uit voor het keukentafelgesprek	+	De wachttijd tot de uitnodiging is teruggebracht. De meldingen die in 2018 worden gedaan, worden sneller in behandeling genomen.
	-	- De cliënten worden tussen de zeven en zestien weken na melding bij de gemeente uitgenodigd voor het gesprek. Cliënten zijn één week voor het gesprek uitgenodigd. - Doordat er korte tijd zit tussen de uitnodiging en het gesprek zelf komen cliënten in enkele gevallen in de knel met het aan laten sluiten van andere personen (bijv. mantelzorger of cliëntondersteuner) bij het gesprek.
De uitnodiging wordt schriftelijk (per brief of e-mail) gedaan	-	- De uitnodiging voor het gesprek gebeurt telefonisch. - Er wordt geen schriftelijke bevestiging van de uitnodiging verstuurd. - Enkele cliënten geven aan behoefte te hebben aan een schriftelijke uitnodiging. Zo willen zij kunnen teruglezen hoe zij zich kunnen voorbereiden op het gesprek. Daarnaast willen cliënten soms de uitnodiging aan bijvoorbeeld de mantelzorger kunnen laten lezen.
De uitnodiging bevat de volgende onderwerpen: -persoon waarmee het gesprek plaats vindt -datum en tijdstip van het gesprek -mogelijkheid om het gesprek te verzetten De uitnodiging bevat de gespreksonderwerpen die aan de orde komen (zie normenkader voor uitgebreide opsomming) De uitnodiging benoemt de mogelijkheid: -om mantelzorger bij het gesprek aan te laten sluiten -voor een onafhankelijke cliëntondersteuner -om een persoonlijk plan in te dienen	+	- De telefonische uitnodiging wordt gedaan door de consulent waarmee de cliënt het gesprek heeft. - Consulent en cliënt plannen gezamenlijk telefonisch een gesprek in. Cliënten vinden het prettig dat dit telefonisch gebeurt.
	-	- Er wordt voor het uitnodigen van cliënten voor het gesprek geen vast format of een instructie aangehouden. Hierdoor is niet geborgd of alle onderwerpen aan bod komen in de uitnodiging. - Onderwerpen die in de uitnodigingen meerdere keren misten: - Gespreksonderwerpen - Mogelijkheid onafhankelijke cliëntondersteuner - Persoonlijk plan - Er zit een relatief lange tijd (zes tot vijftien weken) tussen de ontvangstbevestiging en de uitnodiging van het gesprek. Daardoor hebben veel cliënten de mogelijkheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner en de gespreksonderwerpen die in het gesprek aan bod zullen komen niet goed meer op het netvlies, hoewel die wel in de ontvangstbevestiging worden genoemd. - De onafhankelijke cliëntondersteuner is in de gemeente Hilversum dan ook minder bekend dan in vergelijkbare gemeenten (21% is hier mee bekend ten opzichte van 28% in vergelijkbare gemeenten).

Na de uitnodiging is het voor de burger duidelijk wat men kan verwachten tijdens het keukentafelgesprek en aan de hand van de uitnodiging kan de burger zich voorbereiden op het keukentafelgesprek	-	- Doordat de uitnodiging niet schriftelijk wordt verstuurd, nauwelijks wordt verteld wat de gespreksonderwerpen zijn en een lange tijd zit tussen de ontvangstbevestiging en het gesprek zelf, hadden niet alle cliënten een goed beeld van wat men in het gesprek kon verwachten. - Enkele cliënten hebben behoefte aan meer duidelijkheid hierover, zodat ze (eventueel samen met een mantelzorger of onafhankelijke cliëntondersteuner) het gesprek beter konden voorbereiden.
Het gesprek		
De gemeente voert binnen 6 weken na melding van een cliënt een onderzoek op grond van de Wmo uit.	-	Het gesprek vindt acht tot zeventien weken na de melding van de cliënt plaats.
Het gesprek ten behoeve van het onderzoek op grond van de Wmo bestaat uit een persoonlijk gesprek.	+	Alle gesprekken vinden persoonlijk, bij de cliënt thuis plaats. Cliënten vinden het prettig dat het gesprek plaatsvindt in hun eigen, vertrouwde omgeving.
Er is de mogelijkheid gedurende het gesprek vragen te stellen	+	- In alle gevallen is er voldoende ruimte voor vragen stellen. - De cliënten vinden over het algemeen de bejegening van de consultants tijdens het gesprek prettig.
In het gesprek komen de wettelijk verplichte elementen aan de orde (zie normenkader)	+/-	- De gemeente beschikt over een format voor verslaglegging, dit format bevat alle gespreksonderwerpen en dient ook als format voor de gespreksvoering. - Over het algemeen komen de meeste gespreksonderwerpen wel aan bod. In de meeste gevallen wordt er echter geen gebruik gemaakt van het format. Hierdoor is niet voldoende geborgd dat alle gespreksonderwerpen daadwerkelijk ook aan bod komen. Zo is bijvoorbeeld de behoefte aan ondersteuning voor de mantelzorger nauwelijks aan bod gekomen.
Indien van toepassing wordt genoemd dat de cliënt een eigen bijdrage verschuldigd is en verwijst door naar de website van het CAK voor de berekening van de eigen bijdrage.	+	In de geshadowde gesprekken wordt genoemd dat de cliënten een eigen bijdrage verschuldigd zijn. De consultant verwijst voor de berekening daarvan naar de rekenhulp van het CAK. In een van de interviews geeft een cliënt aan niet op de hoogte te zijn gesteld over de eigen bijdrage
De gemeente mag enkel de persoonsgegevens verwerken	+	Er zijn door de consultants geen onnodige persoonsgegevens verwerkt.

die voor de aanvraag noodzakelijk zijn		
Tijdens het onderzoek geeft degene die namens de gemeente het gesprek voert aan de cliënt duidelijke en begrijpelijke informatie over de status van het onderzoek en de vervolgpcedure, waaronder wanneer de cliënt het verslag van het onderzoek ontvangt en op welke wijze hij hierop kan reageren.	+	- De consulent geeft mondeling uitleg over het vervolg van het proces. - Over het algemeen is de status van het onderzoek en de vervolgpcedure duidelijk voor de cliënten.
	-	- Er wordt door de consulent niet altijd aangegeven hoe lang het vervolg kan duren. - Het vervolg wordt niet schriftelijk teruggekoppeld aan de cliënt. Cliënten geven aan behoefte te hebben aan schriftelijke informatie over het vervolg.
De gemeente borgt bij het verrichten van het onderzoek een integrale aanpak ten aanzien van de domeinen jeugdhulp, onderwijs, zorg, maatschappelijke ondersteuning, werk en inkomen en politie en justitie;	+	De gemeente stimuleert Wmo-consulenten om in het keukentafelgesprek zoveel mogelijk signalen (ook die buiten het Wmo-gebied spelen) op te pakken. Er wordt bijvoorbeeld periodiek een bijeenkomst georganiseerd waarop medewerkers van werk en inkomen bespreken wat voor zaken zij tegenkomen. Alle medewerkers van het Sociaal Plein (dus ook van Wmo) kunnen hierin (vrijwillig) meedoen, zodat zij een goed beeld krijgen van wat er speelt op het gebied van werk en inkomen. Dit bevalt goed en het plan bestaat om dit ook te organiseren vanuit Wmo en Jeugdhulp, om zo meer 'ontschot' te kunnen werken.
	-	- Het integraal werken wordt nog wel eens bemoeilijkt door privacyregels: een Wmo-consulent mag niet zomaar alle signalen doorgeven aan de afdeling Jeugd. Het is dan ook niet altijd duidelijk wanneer er toestemming vanuit de cliënt moet komen. - In één van de gesprekken benoemt de cliënt dat ze ook op zoek is naar jeugdhulp voor haar zoon en dat ze moeite heeft om de toegang tot jeugdhulp te vinden. De consulent ging hier niet op in.
Tijdens het gesprek worden er nog geen toezeggingen gedaan over de toekenning van voorzieningen.	+	In het gesprek worden door consulenten al wel toezeggingen gedaan. De consulenten die de gesprekken voeren, beoordelen zelf ook de aanvraag. In de meeste gevallen kon de consulent dus ook voldoen aan de toezegging die in het gesprek is gedaan.
	-	In een enkel geval is in het gesprek een toezegging gedaan van een voorziening, die uiteindelijk niet door de gemeente verstrekt kon worden. Dit zorgt voor veel frustratie bij de cliënt.
Tijdens het onderzoek geeft degene die namens de gemeente het gesprek voert	+/-	- Aan het eind van de gesprek geeft de consulent aan hoe het vervolg van de melding/aanvraag verloopt. - Indien direct na de aanvraag een aanvraagformulier wordt getekend is het voor de cliënten over het algemeen duidelijk hoe het proces verder verloopt.

aan de cliënt duidelijke en begrijpelijke informatie over de status van het onderzoek en de vervolprocedure		• Consulenten geven niet aan hoe lang het kan duren voordat een aanvraag is beoordeeld. • Met name wanneer verschillende aanvragen tegelijk spelen of wanneer er nog zaken moeten worden uitgezocht voor de cliënt, is het na het gesprek niet altijd duidelijk voor de cliënt wat het vervolg is.
Het verslag		
Degene die het gesprek voert draagt er zorg voor dat de cliënt binnen een redelijke termijn (maximaal 2 weken, in ieder geval 6 weken na de melding) over een verslag van het gesprek beschikt.	-	• Tijdens het gesprek maakt de consulent notities. Op basis daarvan wordt een eventuele aanvraag beoordeeld. Cliënten ontvangen geen schriftelijk verslag van het gesprek, tenzij ze hier zelf expliciet om verzoeken.
De cliënt kan tegen het verslag geen bezwaarschrift indienen, maar de inhoud van het verslag wordt wel meegenomen in de beoordeling van een aanvraag van een maatwerkvoorziening.	-	• De beoordeling van de aanvraag wordt gedaan op basis van de notities die de consulent tijdens het gesprek maakt. Doordat de cliënt geen verslag ontvangt van het gesprek, kan de cliënt zelf niet teruglezen waarop de beoordeling gebaseerd gaat worden. • Doordat cliënten geen verslag ontvangen, hebben ze niet duidelijk de mogelijkheid om de informatie waarop een aanvraag wordt beoordeeld eventueel aan te vullen met relevante informatie die mogelijk niet in het gesprek aan bod is gekomen, maar wel van belang kan zijn voor de beoordeling van de aanvraag. • Cliënten hebben geen verslag van het gesprek dat zij door bijvoorbeeld een mantelzorger (die niet aanwezig was bij het gesprek) kunnen laten doorlezen.
Beslissing		
Indien de beschikking op de aanvraag maatwerkvoorziening niet binnen twee weken kan worden gegeven deelt de gemeente dit aan de cliënt mee en noemt daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.	+	• Bij de meeste geshadowde trajecten bedroeg de tijd tussen de daadwerkelijke ondertekening van een aanvraag en het afgeven van een beschikking twee weken. • In het geval van woningaanpassingen, rolstoelen en scootmobielen vraagt de gemeente eerst offertes aan bij de leveranciers. Pas dan kan een aanvraag worden ingediend. Hierdoor kan de doorlooptijd van het gesprek tot het afgeven van een voorziening langer duren. Dit wordt dan ook gecommuniceerd met de cliënt.
	-	• In één geshadowd traject geeft de consulent na het gesprek aan twee voorzieningen voor de cliënt aan te vragen. De cliënt heeft echter geen aanvraagformulier getekend. De cliënt heeft ten tijde van het schrijven van dit rapport, zes weken na het keukentafelgesprek, niets meer gehoord over de voortgang van deze aanvraag.

De beschikking dient te berusten op een deugdelijke motivering alsmede het verslag van het gesprek	+/-	- In de toekenningsbrief geeft de gemeente en motivatie voor het toekennen van de voorziening. - In twee casussen (die qua voorziening buiten de scope van het onderzoek vielen) was er sprake van een afwijzing, waarvan in een later stadium is besloten om (een gedeelte van) de voorziening alsnog te verstrekken. De eerste afwijzing was in deze gevallen niet duidelijk onderbouwd.
De beschikking is begrijpelijk voor de burger	+/-	De meeste cliënten vinden de beschikking begrijpelijk. In enkele gevallen geven cliënten aan dat sommige passages niet duidelijk zijn in de brief, dit heeft met name betrekking op de te betalen eigen bijdrage. Zo wordt in één beschikking een bedrag genoemd, maar niet de periode waarop dit bedrag betrekking heeft (per uur/maand/jaar).

Bijlage 1: Normenkader

Om te beoordelen hoe het traject rondom de keukentafelgesprekken verloopt, is het van belang om concrete normen te hanteren aan de hand waarvan de praktijk getoetst kan worden. Voor het opstellen van dit normenkader is gebruik gemaakt van:

- Normen uit wetgeving
- Gemeentelijke normen
- Algemene normen overheidshandelen

Juridische normen

Voor het opstellen van de juridische normen van dit normenkader is gebruik gemaakt van verschillende rechtsbronnen. De belangrijkste daarvan is de Wmo 2015, de Memorie van Toelichting. Daarnaast is gebruik gemaakt van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, die deels zijn vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en deels uit ongeschreven recht bestaan. Tevens is gebruik gemaakt van rechterlijke uitspraken waarbij gemeenten worden gewezen op hun plicht te handelen op grond van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Tot slot is er gebruik gemaakt van juridische literatuur.

Deze juridische normen zijn door de ANBO gebundeld in het document 'spelregels Wmo 2015'. De ANBO heeft de normen opgesteld als aanzet voor een landelijk kwaliteitsstandaard voor toegang van inwoners tot de Wmo. De spelregels worden inmiddels ook door het VNG gebruikt in het opleidingsaanbod dat men aanbiedt aan Wmo-consulenten.

Gemeentelijke normen

Naast juridische normen is tevens gekeken naar het gemeentelijke beleid rondom de toegang tot de Wmo. Hiervoor is gebruik gemaakt van 'Kadernota Sociaal Domein 2017-2021' en 'Verordening Wmo concept 2018'. In deze documenten worden enkele gemeentelijke accenten voor de toegang benoemd.

Algemene normen overheidshandelen

Tot slot worden er algemene normen voor overheidshandelen gebruikt. Dit zijn de meer ongeschreven regels waaraan de toegang zal moeten voldoen. Te denken valt dan bijvoorbeeld aan 'De informatie die de burger ontvangt is niet tegenstrijdig'.

Hierna werken we het normenkader uit. Allereerst worden enkele algemene normen voor de toegang benoemd. Vervolgens worden per stap in het proces normen benoemd. Dit zijn de volgende stappen:

1. Aanmelding van cliënt bij gemeente

2. Uitnodiging cliënt voor keukentafelgesprek
3. Het keukentafelgesprek
4. Verslag van het onderzoek
5. De beschikking / maatwerkvoorziening

1. Algemeen

Gemeentelijke normen

- ‘De eigen kracht centraal’: Handelen vanuit mogelijkheden. Dat wat een inwoner zelf of binnen zijn leefomgeving kan oplossen heeft altijd de voorkeur. De gemeente helpt een inwoner – waar mogelijk – zelfstandig problemen op te lossen.
- ‘De vraag is het vertrekpunt’:
 - Voor de inwoner is duidelijk waar hij/zij wat kan vragen.
 - Het feit dat de vraag centraal staat betekent niet ‘u vraagt- wij draaien’; het gaat om het samen vinden van een passende oplossing.
- ‘Samenhang/ één gezin, één plan, één regisseur: Zijn er afspraken nodig over meerdere vormen van ondersteuning dan geldt het principe ‘één huishouden, één plan, één regisseur’ en verwerkt de gemeente dit in een integraal plan.

Algemene normen overheidshandelen

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

1. Aanmelding van burger bij gemeente

Juridische normen

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

Algemene normen overheidshandelen

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

2. Uitnodiging voor keukentafelgesprek

Juridische normen

- Het onderzoek dient binnen 6 weken na melding plaats te vinden. De uitnodiging dient dus binnen die periode te vallen met gelegenheid voor de cliënt om zicht daarop voor te bereiden.
- De uitnodiging wordt schriftelijk gedaan (per brief of email) en bevat de volgende onderdelen:
 - a. de organisatie respectievelijk persoon waarmee het gesprek zal plaatsvinden;
 - b. de datum en tijdstip waarop het gesprek zal plaatsvinden;
 - c. de wijze waarop de cliënt het gesprek zo nodig kan verzetten;
 - d. hetgeen tijdens het gesprek aan de orde zal komen, te weten
 - 1. behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt en mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren;
 - 2. behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
 - e. de mogelijkheid voor de mantelzorger bij het gesprek aanwezig te zijn en zijn behoefte aan te kaarten;
 - f. de mogelijkheid voor cliënt en mantelzorger voor gratis onafhankelijke cliëntondersteuning;
 - g. de mogelijkheid voor de cliënt om, voordat het onderzoek van start gaat, een persoonlijk plan te overhandigen gedurende 7 dagen na ontvangst van de uitnodigingsbrief.

Algemene normen overheidshandelen

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

3. Het keukentafelgesprek

Juridische normen

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

- a. de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt en mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren;
 - b. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
 - c. een persoonlijk plan van de cliënt voor zover hij dit heeft opgesteld.
 - d. Indien een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening aan de orde komt: de eigen bijdrage (zie verder nr. 11)
- Het onderzoek dient objectief plaats te vinden en mag niet tot een impliciet of expliciet vooropgezette uitkomst leiden
- De gemeente mag na de melding de cliënt niet doorverwijzen naar een algemene voorziening zonder onderzoek op grond van de Wmo.
- Indien en voor zover een algemene voorziening aan de orde komt, informeert de gemeente of de cliënt een eigen bijdrage verschuldigd is en of er mogelijkheden zijn voor financiële tegemoetkoming. Indien en voor zover de aanvraag van een maatwerkvoorziening op grond van de Wmo aan de orde komt informeert de gemeente de cliënt of hij in geval van toewijzing van de maatwerkvoorziening een eigen bijdrage verschuldigd is en zo ja, wijst de cliënt op de website van het CAK voor berekening van de eigen bijdrage, een cliëntondersteuner, (cliënt)organisatie of formulierenbrigade om te helpen de eigen bijdrage te berekenen.
- Indien en voor zover de aanvraag van een maatwerkvoorziening op grond van de Wmo aan de orde komt, informeert de gemeente de cliënt over de mogelijkheid de maatwerkvoorziening in de vorm van een persoonsgebonden budget te verstrekken, de voor- en nadelen voor de cliënt en diens eventuele mantelzorger en de voorwaarden
- De gemeente vraagt tijdens het gesprek gegevens en bescheiden op die voor het onderzoek op grond van de Wmo relevant zijn en waarover de cliënt redelijkerwijs de beschikking kan krijgen. De gemeente mag alleen die gegevens vragen die relevant zijn voor de vraag om ondersteuning door de gemeente. Voor inzage in het medisch dossier van de cliënt is toestemming van de cliënt nodig.
- De gemeente mag slechts die persoonsgegevens van de cliënt verwerken die noodzakelijk zijn voor diens behoefte aan ondersteuning, alsmede persoonsgegevens van diens echtgenoot, ouders, inwonende kinderen en andere huisgenoten. De gemeente mag daarnaast ook persoonsgegevens van de mantelzorger van de cliënt verwerken die noodzakelijk zijn om vast te stellen welke hulp deze aan de cliënt biedt of kan bieden, voor zover deze zijn verkregen van de mantelzorger of van de cliënt. De gemeente mag tenslotte persoonsgegevens van andere personen in het sociale netwerk van de cliënt verwerken om vast te stellen welke hulp die deze aan de cliënt bieden of kunnen bieden voor zover deze zijn verkregen van betrokkene of van de cliënt.

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

Gemeentelijk beleid

- Het college borgt bij het verrichten van het onderzoek een integrale aanpak ten aanzien van de domeinen jeugdhulp, onderwijs, zorg, maatschappelijke ondersteuning, werk en inkomen en politie en justitie;

Algemene normen overheidshandelen

- Wanneer besloten wordt om het gesprek niet thuis te voeren, is de gemeente transparant over dit besluit en deze keuze
- Tijdens het gesprek worden er nog geen toezeggingen gedaan over de toekenning van voorzieningen.
- Er is de mogelijkheid gedurende het gesprek vragen te stellen
- De informatie die gedurende het gesprek wordt verteld is begrijpelijk
- De informatie die gedurende het gesprek wordt verteld, wordt uiteindelijk ook schriftelijk verstrekt (in het verslag van het gesprek)

4. Het verslag van het onderzoek

Juridische normen

- Degene die het gesprek voert draagt er zorg voor dat de cliënt binnen een redelijke termijn (maximaal 2 weken, in ieder geval 6 weken na de melding) over een verslag van het gesprek beschikt.
- Indien degene die namens de gemeente het gesprek voert aan de cliënt vraagt om direct aan het einde van het gesprek een verslag/verslagsformulier te tekenen, geeft deze bij de cliënt aan dat hij hiervoor twee weken bedenktijd heeft.
- In het verslag komen de volgende punten aan de orde:
 - a. de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt en mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen dan wel

met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren;

- b. de mogelijkheden en beperkingen van de gemeente voor ondersteuning;
- c. indien tijdens het gesprek aan de orde geweest: de mogelijkheden van ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
- d. indien vooraf of tijdens het gesprek door de cliënt een persoonlijk plan is overhandigd: de reactie van de gemeente op het persoonlijk plan;
- e. indien tijdens het gesprek de mogelijkheid van een maatwerkvoorziening aan de orde is geweest:
 - i. de wijze van aanvraag van een maatwerkvoorziening
 - ii. een geschatte indicatie van de hoogte van de eigen bijdrage dan wel de wijze waarop de cliënt deze zelf kan berekenen;
 - iii. de mogelijkheid van verstrekking van de maatwerkvoorziening in de vorm van een persoonsgebonden budget
- f. de status van het verslag en de procedure voor de cliënt na ontvangst van het verslag, waaronder de wijze waarop de cliënt in aanmerking kan komen voor een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening.

- De cliënt kan tegen het verslag geen bezwaarschrift indienen, maar de inhoud van het verslag wordt wel meegenomen in de beoordeling van een aanvraag van een maatwerkvoorziening.

Gemeentelijk beleid

- Het college verstrekt de cliënt of diens vertegenwoordiger een weergave van de uitkomsten van het onderzoek, tenzij de cliënt of diens vertegenwoordiger heeft medegedeeld dit niet te wensen;
- Cliënt of diens vertegenwoordiger kan feitelijk onjuiste en/of onvolledige gegevens corrigeren en kan zijn opmerkingen bij het onderzoeksverslag kenbaar maken. Correcties en opmerkingen worden aan het onderzoeksverslag toegevoegd.

Algemene normen overheidshandelen

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

5. De beschikking (maatwerkvoorziening)

Juridische normen

- Indien een aanvraag voor een maatwerkvoorziening wordt ingediend bij een bestuursorgaan of orgaan dat door het bestuursorgaan is gemandateerd dat niet bevoegd is te beslissen over de maatwerkvoorziening, stuurt deze de aanvraag door aan het bevoegde bestuursorgaan. De gemeente beslist binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag
- Indien de beschikking op de aanvraag maatwerkvoorziening niet binnen twee weken kan worden gegeven deelt de gemeente dit aan de cliënt mee en noemt daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de

beschikking wel tegemoet kan worden gezien. De termijn voor het geven van een beschikking wordt voorts opgeschort gedurende de termijn waarvoor de cliënt schriftelijk met het uitstel heeft ingestemd.

- Indien de beschikking op aanvraag voor een maatwerkvoorziening niet tijdig is gegeven en de gemeente niet tijdig over de vertraging schriftelijk heeft gecommuniceerd, is de gemeente gehouden tot een betaling van een dwangsom. De aanvrager dient dan eerst de gemeente in gebreke te stellen.
- De beschikking dient te berusten op een deugdelijke motivering alsmede het verslag van het gesprek. Indien het besluit afwijkt van het verslag van het gesprek dan wel een uitgebracht advies van een derde wordt de reden van de afwijking vermeld.
- De gemeente beslist tot vaststelling van de maatwerkvoorziening ter compensatie van de beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie van de cliënt. De aanvrager mag erop vertrouwen dat de inhoud van de beschikking in lijn is met eerder opgewekte verwachtingen, zoals in het verslag van het gesprek weergegeven.
- Indien de inhoud van de beschikking niet in lijn is met het verslag van het gesprek, dient de gemeente dit specifiek en deugdelijk te motiveren.
- Bij het wijzigen of intrekken van de beschikking moet een redelijke overgangstermijn in acht worden genomen.
- De gemeente beslist in spoedeisende gevallen na een melding onverwijld tot een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomsten van het onderzoek.

Gemeentelijk beleid

- Bij het treffen van een voorziening legt het college in ieder geval de volgende onderdelen bij beschikking vast:
 - de conclusies uit het onderzoek;
 - de resultaten die cliënt wenst te bereiken;
 - welke voorziening(en) het college treft om het resultaat te bereiken;
 - in welke vorm de voorziening wordt verstrekt;
 - de kostprijs van de voorziening;
 - de ingangsdatum en duur van de voorziening;
 - de voorwaarden waaronder de voorziening is verstrekt;
 - of er sprake is van een tussentijdse evaluatie en de wijze waarop dit plaatsvindt;
 - of er sprake is van een te betalen eigen bijdrage;
 - welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn;
 - de wijze waarop bezwaar gemaakt kan worden tegen de beschikking.
- Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt aanvullend in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;

- wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen;
- de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.

Algemene normen overheidshandelen

- De beschikking is begrijpelijk voor de burger
- Indien van toepassing: Het is voor de burger duidelijk waar men bezwaar kan aantekenen
- Het is voor de burger helder wat nu het vervolg is voor de burger (zorg ontvangen van een aanbieder / keuze maken tussen aanbieders / etc.)

Bijlage 2: Praatplaat positieve gezondheid

Uw gezondheid

Een overzicht om te bespreken

De brede kijk op gezondheid wordt positieve gezondheid genoemd en bestaat uit 6 gebieden die als in een spinnenweb met elkaar verweven zijn en elkaar beïnvloeden. Vink aan wat u vindt passen. Als u wilt kunt u uw antwoorden bespreken met familie, vrienden, uw huisarts of een andere professional.

Vink aan wat u vindt passen ✓

😊

😐

☹️

☐
☐
☐

Dagelijks functioneren

zoals: - wassen
- boodschappen doen
- huishouden

😊

😐

☹️

☐
☐
☐

Meedoen

zoals: - erbij horen
- actief zijn
- sociaal contact hebben

😊

😐

☹️

☐
☐
☐

Kwaliteit van leven

zoals: - wonen
- rondkomen
- genieten

😊

😐

☹️

☐
☐
☐

Lichaamsfuncties

zoals: - slapen
- eten
- bewegen

😊

😐

☹️

☐
☐
☐

😊

😐

☹️

☐
☐
☐

Wat valt u op?

Wilt u ergens extra aandacht aan besteden?

Brede kijk op uw gezondheid



Gezondheid is meer dan u lichamelijk goed voelen. Gezondheid is ook contact hebben met anderen, jezelf kunnen verzorgen, een doel hebben in het leven, genieten, etc. Wanneer je op deze manier kijkt, kan iemand met een lichamelijke ziekte ook gezond zijn. Deze folder gaat over deze brede kijk op gezondheid.

Om inzicht te krijgen in uw gezondheid leest u de vragen door en vult u ze in. Bij sommige vragen kunt u via een gezichtje aangeven hoe het er mee gaat; goed 😊, matig 😐 of slecht 😞. Bij andere vragen is er een leeg vak voor uw antwoord.

Als u wilt kunt u uw antwoorden bespreken met familie, vrienden, uw huisarts of een andere professional.

Hoe gaat het met u ?

Vink aan wat u vindt passen ✓



Zo voel ik me meestal

☐ ☐ ☐

Zo gaat het lichamelijk

☐ ☐ ☐

Zo mobiel ben ik

☐ ☐ ☐

Zo is het contact met anderen

☐ ☐ ☐

Zo ervaar ik mijn woonsituatie

☐ ☐ ☐

Dit doe ik voor mijn gezondheid

Mijn activiteiten
bijv. hobby's/sport/(vrijwilligers)werk

Dit vind ik belangrijk in mijn leven

Hier heb ik hulp bij nodig

Dit cijfer geef ik aan mijn leven

Hier krijg ik energie van

Belangrijke mensen in mijn leven

Hier droom ik van...

Uitgevoerd door



Bezoekadres
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Contactpersoon
Chiel Westra
c.westra@zorgfocuz.nl

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

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