

Rekenkamercommissie

Toegang tot voorzieningen in de Wmo in de gemeenten Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-Voorburg



Wassenaar



Voorschoten



Oegstgeest



Leidschendam-
Voorburg

Colofon

Rapport 'Toegang tot voorzieningen in de Wmo'

Leden Rekenkamercommissie:

Dolf Kamermans, voorzitter
Saskia van der Haagen, vicevoorzitter
Sarah Morassi-Nauts
William Segers
Bert Jan Smallenbroek
Michiel Sorber
Vacature

Secretaris:

Rini Teunissen

Uitgave:

Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest, Leidschendam-Voorburg
Postbus 393
2250 AJ Voorschoten

www.rekenkamerwvolv.nl

info@rekenkamerwvolv.nl

15 november 2018

Opmaak:
Grafisch bureau Grapefish, Voorschoten

Voorwoord

In ons rapport '**Zorgen voor transformatie**' van februari 2016 was een van de conclusies de '*nog gebrekkige aansluiting van de gebiedsnetwerken op de toegang tot de zorg*'. Dit was de reden voor de Rekenkamercommissie om een onderzoek uit te voeren naar de toegangsprocedure tot de voorzieningen in de Wmo en hoe deze door de cliënten wordt ervaren. Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van een nieuwe onderzoeksmethodiek waarbij cliënten bij iedere stap in de aanvraag worden gevolgd door de onderzoekers: vanaf het moment dat de cliënten een aanvraag doen voor een Wmo-voorziening tot en met de beslissing van de gemeente voor de toekenning van een voorziening. Wmo-voorzieningen zijn bijvoorbeeld woonvoorziening, vervoervoorziening, begeleiding of huishoudelijke voorziening.

Vanuit de Wmo 2015 worden verschillende eisen gesteld aan de wijze waarop de toegang tot hulp in de gemeente ingericht dient te worden. Veel eisen zijn gericht op de uitvoering van de toegangsprocedure. In de afgelopen jaren is er ook jurisprudentie geweest waarbij gemeenten worden gewezen op hun plicht te handelen op grond van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. De gemeenteraden hebben zelf ook aanvullend kaders gesteld met betrekking tot de uitvoering van de toegang. De bevindingen, conclusies en aanbevelingen liggen daarom vooral op het vlak hoe door de gemeente (ambtelijke organisatie) uitvoering wordt gegeven aan de toegang.

Het rapport geeft de gemeenteraden inzicht hoe de toegangsprocedure verloopt en hoe de vastgestelde kaders zijn geïmplementeerd in de uitvoering.

Onze hartelijk dank gaat uit naar de prettige en constructieve samenwerking met de ambtelijke organisaties. Speciaal danken wij Chiel Westra en Maartje Koops van het onderzoeksbureau Zorgfocus voor het uitvoeren van het onderzoek.

Wij vertrouwen erop dat dit onderzoek bijdraagt aan een effectieve en efficiënte uitvoering van de Wmo. Vanzelfsprekend lichten wij het rapport graag toe in de raadscommissie van uw gemeente.

Met vriendelijke groet,
Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-Voorburg



Dolf Kamermans, voorzitter

**Bestuurlijke brief van de
Rekenkamercommissie met conclusies
en aanbevelingen**

Bestuurlijke brief met conclusies en aanbevelingen

1. Aanleiding

De Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-Voorburg besteedt met haar onderzoeken structureel aandacht aan de decentralisaties in het sociaal domein. De taakoverdracht van het Rijk naar de gemeenten vraagt om flinke aanpassingen in het gemeentelijke beleid en de uitvoering. Het sociaal domein legt bovendien een groot beslag op de gemeentelijke begroting. Kortom vele aspecten komen bij het sociaal domein aan de orde: beleidsmatig, organisatorisch en financieel.

De eerdere onderzoeken van de Rekenkamercommissie richtten zich vooral op het beleid en de inrichting van de uitvoeringsorganisatie, zie bijvoorbeeld het onderzoek **'Zorgen voor transformatie'** van februari 2016. In het onderzoek 'Toegang tot de voorzieningen in de Wmo' staan de ervaringen van de cliënten centraal. Met het begrip 'toegang' bedoelt de Rekenkamercommissie het proces vanaf het eerste contactmoment tussen de cliënt en de gemeente tot en met de beslissing van de gemeente om een voorziening toe te kennen of het verzoek om ondersteuning af te wijzen.

De toegangsprocedure is onder te verdelen in zes stappen:



Als de beschikking (beslissing) is afgegeven komt de cliënt in aanmerking voor de toegekende Wmo-voorziening. De ervaringen van cliënten met de voorziening die wordt verstrekt is *geen* onderwerp van dit onderzoek. Wij zijn van plan in een vervolgonderzoek de ervaringen van de cliënten met verstrekte Wmo-voorzieningen in beeld te brengen.

2. Doel van het onderzoek

Met dit onderzoek wil de Rekenkamercommissie inzicht geven in hoe cliënten in de vier gemeenten de toegang tot Wmo-voorzieningen ervaren. In de toegangsprocedure bepaalt de gemeente of iemand in aanmerking komt voor een Wmo-maatwerkvoorziening (woonvoorziening, vervoervoorziening, begeleiding of huishoudelijke voorziening).

3. Centrale onderzoeksvraag

Hoe is de toegang tot de voorzieningen in de Wmo in de vier gemeenten geregeld, hoe wordt deze toegang door de cliënten ervaren en in hoeverre voldoet de toegang van de Wmo aan de wettelijke en beleidsmatige vereisten en uitgangspunten?

In het onderzoek is de toegangsprocedure getoetst aan juridische, algemene en eigen gemeentelijke normen. De Wmo 2015 bevat een uitvoerige beschrijving van een zorgvuldige toegangsprocedure. Daarnaast is er de afgelopen jaren allerlei jurisprudentie geweest waarbij gemeenten wordt gewezen op hun plicht te handelen op grond van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Naast deze juridische normen zijn er ook algemene normen voor overheidshandelen waaraan de toegang zal moeten voldoen. Deze normen zijn onder andere door de Nationale Ombudsman opgesteld. Bovendien hebben gemeenten nog ruimte om eigen keuzes in de werkwijze te maken. Daarom is in het onderzoek nadrukkelijk ook het gemeentelijk beleid betrokken bij het opstellen van de normen.

4. Shadowing

Het onderzoek is uitgevoerd door het bureau ZorgfocuZ. Om de ervaringen van Wmo-clieënten met de toegang tot Wmo-voorzieningen goed in beeld te krijgen, heeft het bureau gebruik gemaakt van de methodiek 'shadowing'. In een shadowingtraject 'schaduw' een onderzoeker een cliënt, eventueel samen met zijn of haar mantelzorgers bij alle relevante contactmomenten met de gemeente, waarin het keukentafelgesprek het belangrijkste contactmoment is. Elke cliënt heeft met één onderzoeker contact die het hele traject van de cliënt volgt. Per gemeente zijn vier cliënten die een Wmo-melding hebben gedaan gevolgd in zo'n shadowingtraject. De kracht van deze aanpak is dat de ervaringen van cliënten op het moment zelf worden geregistreerd (en niet enige tijd achteraf).

5. Hoofdconclusie

De hoofdconclusie van het onderzoek is dat de vier gemeenten de toegang tot de Wmo-voorzieningen **op zich goed hebben geregeld en dat de gevolgde en geïnterviewde cliënten daarover positief oordelen**. De toegang voldoet over het algemeen aan de juridische, algemene en eigen gemeentelijke regels en normen.

De uitvoeringspraktijk in de vier gemeenten voldoet echter niet op alle onderdelen (volledig) aan de wettelijke en eigen gemeentelijke normen. En op bepaalde onderdelen waar wordt voldaan aan de norm, zijn verbeteringen mogelijk.

Overige conclusies

Allereerst gaat het dan om het vereenvoudigen (laagdrempelig maken) van het doen van een **melding** en het **indienen van een aanvraag** van een Wmo-voorziening. Hoewel het formeel niet de werkwijze is van de vier gemeenten, blijkt in de praktijk dat een melding niet altijd vormvrij kan geschieden: een melding moet schriftelijk of digitaal, pas dan wordt de melding officieel verwerkt.

Ook de **communicatie** met de cliënt kan worden verbeterd door kortere en toegankelijk geschreven brieven. Het **integraal werken (multidisciplinair)**, waardoor de brede hulpvraag van cliënten goed in kaart wordt gebracht, moet ook nog verder worden doorontwikkeld. Een ander verbeterpunt is de aandacht voor de **nazorg**, de fase nadat de gemeente heeft besloten dat een cliënt in aanmerking komt voor een voorziening. In de praktijk blijkt dat de nazorg niet in het proces is geborgd en dat de gemeenten na het afgeven van een beslissing alleen in uitzonderlijke gevallen nog contact hebben met de cliënt.

De vier gemeenten kunnen ook meer bekendheid geven aan de mogelijkheid die cliënten hebben om een beroep te doen op een **onafhankelijke cliëntondersteuner**. Wat betreft de **doorlooptijden** van de gevolgde trajecten is de conclusie dat deze vallen binnen de wettelijke termijn. De gemeenten hebben echter geen cijfermatig inzicht in de doorlooptijden van de trajecten. Registratie en monitoring kan helpen, ook voor de raden, beter inzicht te krijgen in de doorlooptijden.

In de **bijlagen** bij deze brief gaan wij verder in op de conclusies van het onderzoek en doen wij aanbevelingen om de uitvoeringspraktijk van de toegang tot de Wmo-voorzieningen te verbeteren. Deze aanbevelingen richten zich op de ambtelijke organisaties, niet op de raden.

6. Aanbevelingen

Praktische aanbevelingen aan de ambtelijke organisatie

Hoewel er geen sprake is van één uniforme goede werkwijze, is het wel van belang om de gebezigde werkwijzen te evalueren en door te ontwikkelen. Het is daarbij van meerwaarde om gebruik te maken van de lessen die andere gemeenten al hebben opgedaan.

Afwijkend van onze gebruikelijke manier om tot een paar concrete aanbevelingen voor de raad en het college te komen, hebben we in de bijlagen bij deze bestuurlijke brief conclusies en praktische aanbevelingen opgenomen die bestemd zijn voor de ambtelijke organisaties van de vier gemeenten. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen conclusies en aanbevelingen die in meer of mindere mate gelden voor alle (drie) ambtelijke organisaties en conclusies en aanbevelingen die specifiek op één ambtelijke organisatie van toepassing zijn.

Na de aanbieding van het rapport aan de gemeenteraden organiseert de Rekenkamercommissie, op verzoek van de bij dit onderzoek betrokken beleidsambtenaren uit de vier gemeenten, een bijeenkomst waarin de lessen uit dit onderzoek gezamenlijk worden besproken en van elkaar kan worden geleerd.

Aanbeveling aan de raad:

Verzoek het college om de ambtelijke organisatie op te dragen de praktische aanbevelingen in de bijlage bij deze bestuurlijke brief te implementeren en de raad over de voortgang te informeren.

Geen bestuurlijke reactie van de colleges

Als experiment en voortkomend uit de conferentie met raadsleden in december 2017 heeft de Rekenkamercommissie bij dit onderzoek geen bestuurlijke reactie aan de colleges van burgemeesters en wethouders gevraagd. Dat betekent dat de colleges, indien gevraagd door de raadscommissie, pas na de behandeling in de raadscommissie een bestuurlijke reactie zullen formuleren. De bedoeling van dit experiment is dat het debat over het onderzoek allereerst tussen de raadsleden onderling zal plaatsvinden en daarna tussen de raad en de verantwoordelijke portefeuillehouder. Dit experiment zal worden geëvalueerd.

**Bijlage bij de bestuurlijke brief
met conclusies en aanbevelingen
voor de ambtelijke organisaties**

**Conclusies en aanbevelingen
voor alle vier gemeenten**

Bijlage bij de bestuurlijke brief met conclusies en aanbevelingen voor de ambtelijke organisaties

Conclusies en aanbevelingen voor alle vier gemeenten

Bejegening

Conclusie:

Alle gevolgde cliënten zijn positief over de bejegening van de Wmo-consulenten

Alle gevolgde cliënten zijn positief over de bejegening door de Wmo-consulenten. Er was altijd ruimte voor vragen en de cliënten hadden het idee dat ze goed hun verhaal konden doen. In de gesprekken werd over het algemeen uitgegaan van de behoefte en hulpvraag van de cliënt.

Aanbeveling:

Houd deze persoonlijke benadering vast.

Drempels voor het doen van melding en het indienen van een aanvraag

Conclusie:

Het proces voor het doen van een melding en aanvraag bevat nog te veel drempels, waardoor de laagdrempeligheid van de toegang in gevaar komt

Bij het doen van een aanvraag of een melding zijn in vier gemeenten verscheidene drempels geconstateerd die invloed hebben op de laagdrempeligheid van de toegang. Hoewel het formeel niet de werkwijze is van de vier gemeenten, blijkt in de praktijk dat een melding niet altijd vormvrij kan geschieden: een melding moet schriftelijk of digitaal, pas dan wordt de melding officieel verwerkt. Daarnaast blijkt het meldformulier in Oegstgeest, Wassenaar en Voorschoten erg uitgebreid en bevat het vragen die in het meldproces nog niet direct relevant zijn, zoals namen van personen in het sociaal netwerk die de cliënt zouden kunnen helpen. Verder zijn enkele gemeenten fysiek beperkt toegankelijk. In Wassenaar kan men zich enkel op afspraak melden in het gemeentehuis en in Leidschendam-Voorburg wordt in eerste instantie verwezen naar de Sociaal Servicepunten die twee keer in de week geopend zijn. Tot slot is de informatievoorziening van de websites niet altijd duidelijk. Zo geven de websites van Wassenaar en Voorschoten inconsistente informatie over het doen van een Wmo-melding en bieden gemeentelijke websites van Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest zeer beperkte informatie over wat het keukentafelgesprek inhoudt en welke onderwerpen aan bod komen. Al met al kunnen bovenstaande bevindingen ertoe leiden dat inwoners ontmoedigd raken om een melding in te dienen.

Aanbeveling:

Breng, mede aan de hand van de rapportage van bevindingen, in kaart welke drempels cliënten kunnen tegenkomen en verlaag drempels door in ieder geval:

- te zorgen dat cliënten een melding vormvrij in kunnen dienen;
- dat meldformulieren zo kort mogelijk worden (enkel noodzakelijke gegevens als NAW-gegevens en de hulpvraag); en
- de informatievoorziening op de websites wordt verbeterd.

Integraal werken

Conclusie:

Alle vier gemeenten zien het belang in van integraal werken (multidisciplinair) in het sociaal domein en hebben daarin een start gemaakt. Dit behoeft echter nog wel doorontwikkeling

In de gevolgde gesprekken is geconstateerd dat in vrijwel alle gesprekken aan brede vraagverheldering is gedaan: niet alleen de specifieke hulpvraag waar de cliënt mee kwam werd besproken, ook is er breder gekeken naar de behoeften van de cliënt en zijn/haar omgeving. In slechts een van de gevolgde gesprekken was er sprake van een overlap van disciplines (Jeugd/Wmo/Werk en Inkomen). Uit dit onderzoek kan dus niet gesteld worden of er al dan niet voldoende multidisciplinair wordt gewerkt.

Wel blijkt uit de interviews met Wmo-consulenten dat het contact met Jeugdconsulenten over het algemeen goed verloopt. De lijnen worden als kort ervaren. In Wassenaar, Voorschoten en Leidschendam-Voorburg zijn ook periodieke overleggen waarin onder andere multidisciplinaire casussen worden besproken. In Oegstgeest is nog geen sprake van structurele overleggen, wel worden hier de onderlinge lijnen als kort ervaren.

Voor alle gemeenten geldt nog wel dat de aanvragen van verschillende disciplines door elke discipline apart worden opgepakt. Als bijvoorbeeld een Wmo-consulent ook een vraag op het gebied van Jeugdhulp constateert, zal de Wmo-consulent de Jeugdhulpconsulent vragen om die specifieke vraag op te pakken. De belangrijkste reden hiervoor is dat de hulpvragen op de verschillende disciplines specifieke expertise vragen. Een Wmo-consulent doet dan dus enkel aan constateren 'dat' er hulp nodig is, maar niet 'wat' die hulp moet zijn. Consulenten merken op dat de werkwijze van de verschillende disciplines nog wel verschillen, omdat men met verschillende problematiek te maken heeft. Het vergt tijd om dit goed op elkaar aan te laten sluiten en ook hulpvragen van andere disciplines te kunnen herkennen.

Aanbevelingen:

1. Zorg dat de medewerkers van verschillende disciplines oog hebben voor het signaleren van problemen die zich op andere disciplines kunnen voordoen. Bijvoorbeeld de Wmo-consulent die ook oog heeft voor schuldenproblematiek. Denk daarbij aan een structureel overleg met consulenten van de verschillende disciplines waarin casussen aan bod komen en een casusoverleg waarin de verschillende disciplines elkaar op de hoogte brengen van de problematiek die ze tegen komen.
2. Waarborg dat in een keukentafelgesprek standaard aan brede vraagverheldering wordt gedaan. Om een gesprek 'natuurlijk' te laten verlopen, is het niet altijd wenselijk om een gespreksformat strak aan te houden. Dit is ook niet nodig of de bedoeling. De kwaliteit van het gesprek staat voorop. Om er echter voor te zorgen dat de brede hulpvraag in kaart wordt gebracht en dat de cliënt alles kwijt kan wat relevant is voor zijn/haar hulpvraag, bevelen wij aan dat iedere consulent aan het eind van het gesprek de lijst met leefgebieden nog eens met de cliënt doorneemt. Zo kunnen cliënt en consulent gezamenlijk bepalen of alles aan de orde is geweest en ook de uitkomsten van het gesprek samenvatten.

Informatievoorziening

Conclusie:

De meeste gevolgde en geïnterviewde cliënten zijn positief over de informatievoorziening vanuit de gemeente. Brieven zijn echter niet altijd voldoende toegankelijk geschreven

De gevolgde cliënten zijn over het algemeen tevreden over de schriftelijke informatie die ze hebben ontvangen van de gemeente. Dat betekent echter niet dat de communicatie voldoende toegankelijk is voor alle doelgroepen. Enkele geïnterviewde cliënten benoemen bijvoorbeeld dat er nog veel ambtelijk taalgebruik wordt gebruikt, waardoor de brieven niet goed leesbaar zijn. Dit zien wij ook terug in de brieven. Er worden voor inwoners onbekende termen gebruikt (bijvoorbeeld 'algemene voorzieningen', 'gebruikelijke zorg'). Daarnaast wordt in sommige brieven verwezen naar wetsartikelen, dit maakt een brief minder goed leesbaar. Ook valt op dat enkele brieven erg lang zijn (bij het afgeven van een beschikking bijvoorbeeld vijf kantjes), wat maakt dat cliënten de brieven minder goed lezen.

Aanbeveling:

Neem alle communicatie richting de cliënt door op leesbaarheid. Let op het taalgebruik in zowel schriftelijke brieven als op de website, probeer zoveel mogelijk op taalniveau B1 (eenvoudig Nederlands) te communiceren. In plaats van een lange brief waarin alle informatie staat, kan ook gekozen worden voor een korte brief waarin de kern van de boodschap wordt vermeld. Voor een uitgebreidere toelichting kan dan verwezen worden in een bijlage.

Nazorg

Conclusie:

De vier gemeenten bieden nog onvoldoende structurele nazorg

De gemeenten Leidschendam-Voorburg, Wassenaar en Voorschoten hebben expliciet in beleid opgenomen aandacht te willen besteden aan nazorg. In Leidschendam-Voorburg door onder andere 'een vinger aan de pols te houden na doorverwijzing of na start van de hulpverlening' en door het inplannen van periodieke tussenevaluaties. In Wassenaar en Voorschoten is de nazorg door middel van procesregie bij de consultant neergelegd. Het is de bedoeling dat de consultants in Wassenaar en Voorschoten minimaal eens per jaar contact hebben met de cliënt, met als centrale vraag: 'hoe is de stand van zaken ten aanzien van het beoogde resultaat'. In de praktijk blijkt echter dat de nazorg niet in het proces is geborgd en dat de gemeenten na het afgeven van een beschikking alleen in uitzonderlijke gevallen nog contact hebben met de cliënt.

Aanbeveling:

Waarborg dat er structurele nazorg wordt geboden aan cliënten. Te denken valt daarbij om enkele weken na het afgeven van een beschikking contact op te nemen met de cliënt om na te gaan of de zorg daadwerkelijk is gestart en of dit aansluit bij de hulpvraag die cliënt heeft. Daarnaast zou een jaarlijkse tussenevaluatie, zoals enkele gemeenten dat ook hebben opgenomen in beleid, kunnen helpen om beter na te gaan of een voorziening nog bijdraagt aan het behalen van het resultaat en of het nog aansluit op de behoefte van de cliënt.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Conclusie:

De onafhankelijke cliëntondersteuner wordt niet altijd actief gepresenteerd door de gemeente. De bekendheid van cliënten met de cliëntondersteuner verschilt sterk per gemeente

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om cliënten actief te wijzen op het feit dat cliënten recht hebben op gratis, onafhankelijke cliëntondersteuning. De gemeenten verschillen in hoe de cliëntondersteuning wordt aangeboden. Dit is

ook te zien in de bekendheid met de cliëntondersteuner, die loopt uiteen van 25% (Leidschendam-Voorburg) tot 40% (Wassenaar).

In Oegstgeest staat de cliëntondersteuner onderaan het meldformulier, Wassenaar en Voorschoten benoemen de cliëntondersteuner in de ontvangstbevestiging van de melding en sturen een folder mee. In de ontvangstbevestiging van Leidschendam-Voorburg meldt de gemeente dat een cliënt gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, als de cliënt niemand heeft om hen te ondersteunen. Onafhankelijke cliëntondersteuning mag echter door iedere cliënt worden ingezet.

In de telefonische uitnodiging voor het keukentafelgesprek wordt slechts bij enkele gevolgde cliënten gevraagd of zij gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Over het algemeen kunnen de cliënten zich niet herinneren dat ze gebruik konden maken van een cliëntondersteuner, overigens hadden de gevolgde cliënten hier ook geen behoefte aan.

Aanbeveling:

Wijs actief op het bestaan, maar ook vooral op het nut van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Benadruk bijvoorbeeld dat een cliëntondersteuner kan bijdragen aan een goede voorbereiding of ondersteuning tijdens het gesprek. Het meesturen van een folder is een methode die de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner kan vergroten. Ook het actief benoemen van de cliëntondersteuner in een telefonische uitnodiging kan daaraan bijdragen. Maak hierbij gebruik van de 'Handreiking Cliëntondersteuning' van de VNG en houd het project 'Koplopers cliëntondersteuning' in de gaten waarin goede voorbeelden van cliëntondersteuning worden gedeeld.

Doorlooptijden

Conclusie:

De doorlooptijd van de gevolgde trajecten valt binnen de wettelijke termijn. De gemeenten hebben geen cijfermatig inzicht in de doorlooptijden van de trajecten

De doorlooptijd van de gevolgde trajecten valt binnen de wettelijke termijn. De gevolgde cliënten zijn ook tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen zijn. Wel zitten er verschillen in de doorlooptijden van de gevolgde trajecten. Zo wordt in Leidschendam-Voorburg over het algemeen een cliënt binnen drie tot vier weken uitgenodigd voor het gesprek, terwijl dat bij de overige gemeenten binnen één tot twee weken is. Uit het cliëntervaringsonderzoek lijkt ook een verschil te zien in de tevredenheid met de snelheid waarmee men geholpen is. In Leidschendam-Voorburg geeft 65% aan tevreden te zijn met de snelheid waarop men is geholpen, terwijl dat in Voorschoten en Oegstgeest respectievelijk 86% en 84% is. De gemeenten houden geen cijfers bij over de doorlooptijden van de trajecten.

Aanbeveling:

Registreer en monitor de doorlooptijden. Doe dit in ieder geval vanaf het moment van de melding tot het onderzoek is uitgevoerd, en het moment van indienen van de aanvraag tot beoordeling van de aanvraag. Breng de raad periodiek op de hoogte van de doorlooptijden.

**Bijlage bij de bestuurlijke brief met conclusies en
aanbevelingen voor de ambtelijke organisatie**

**Bevindingen/conclusies en
aanbevelingen specifiek
voor de gemeenten Wassenaar
en Voorschoten**

Bevindingen/conclusies en aanbevelingen specifiek voor de gemeenten Wassenaar en Voorschoten

Gespreksformat

Bevinding/conclusie:

Er wordt geen vast gespreksformat gebruikt. Hierdoor kan het zijn dat er een verschil ontstaat tussen de manier waarop consulenten de brede hulpvraag in kaart brengen

Tijdens het gesprek maakt de consulent geen gebruik van een vast gespreksformat. Hierdoor is niet geborgd dat medewerkers (met name nieuwe of tijdelijke) altijd alle leefgebieden voldoende in kaart brengen. Ondanks dat er geen gespreksformat wordt gebruikt, is in de gevolgde gesprekken wel de brede hulpvraag in kaart gebracht. De verschillende leefgebieden zijn in alle gevolgde gesprekken bij langs gegaan, cliënten hebben dan ook niets gemist tijdens het gesprek.

Aanbeveling:

Om een gesprek wel 'natuurlijk' te laten verlopen, maar wel te borgen dat de brede hulpvraag in kaart wordt gebracht en dat de cliënt alles kwijt kon wat relevant is voor zijn/haar hulpvraag, is ons advies om aan het eind van het gesprek iedere consulent de lijst met leefgebieden nog eens met de cliënt bij langs gaat om te bepalen of alles aan de orde is geweest en om gezamenlijk de uitkomsten te samenvatten. Zorg dat het gespreksformat aansluit bij het gespreksverslag.

Doorlooptijd

Bevinding/conclusie:

Hoewel Wassenaar en Voorschoten ambtelijk samenwerken, is een groot verschil te zien in de tevredenheid van cliënten met de snelheid waarmee ze worden geholpen

In Voorschoten geeft 74% aan tevreden te zijn over de snelheid waarop men werd geholpen, terwijl in Wassenaar dat 86% is. Op de overige vragen in het cliëntervaringsonderzoek scoren Wassenaar en Voorschoten nagenoeg gelijk. Vanuit dit onderzoek is niet te verklaren waar dit verschil vandaan komt.

Aanbeveling:

Onderzoek wat de reden is van het verschil in tevredenheid met de snelheid en rapporteer dit aan de raad.

Gespreksverslag

Bevinding/conclusie:

Cliënten ontvangen geen schriftelijk verslag van het gesprek, tenzij ze hier expliciet om vragen

De gemeenten Wassenaar en Voorschoten sturen geen verslag van het keukentafelgesprek, ondanks dat gemeenten daar wettelijk verplicht toe zijn. Doordat cliënten geen verslag ontvangen krijgen ze niet de mogelijkheid om de informatie waarop een aanvraag wordt beoordeeld aan te vullen met relevante informatie die mogelijk niet in het gesprek aan bod is gekomen. Deze informatie kan wel van belang zijn voor de beoordeling van de aanvraag. Verder hebben cliënten ook geen naslagwerk dat zij bijvoorbeeld door een mantelzorger kunnen laten lezen zodat die op de hoogte zijn van hetgeen besproken.

Aanbeveling:

Verstrek altijd een schriftelijk verslag van het gesprek waarin de volgende onderwerpen aan bod komen:

1. 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;
2. De mogelijkheden en beperkingen van de gemeente voor ondersteuning;
3. Als tijdens het gesprek aan de orde geweest: de mogelijkheden van ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
4. Als vooraf of tijdens het gesprek door de cliënt een persoonlijk plan is overhandigd: de reactie van de gemeente op het persoonlijk plan;
5. Als 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.
6. 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.

Aanvraag indienen

Bevinding/conclusie:

Cliënten mogen alleen een aanvraag indienen als uit het onderzoek (keukentafelgesprek) blijkt dat een Wmo-voorziening nodig is. Dit is wettelijk gezien onjuist

In de ontvangstbevestiging staat: *‘Pas als uit het meldingsonderzoek blijkt dat een maatwerkvoorziening nodig is, kunt u een aanvraag indienen.’* Een cliënt is echter altijd vrij om een aanvraag in te dienen. Ook wanneer uit het meldingsonderzoek blijkt dat een maatwerkvoorziening niet nodig is.

Aanbeveling:

Pas deze zin aan in de ontvangstbevestiging. Breng ook medewerkers op de hoogte van het feit dat een cliënt altijd vrij is om een aanvraag in te dienen. Zet dit ook in de begeleidende brief bij de verslaglegging van het gesprek.

**Bijlage bij de bestuurlijke brief met conclusies en
aanbevelingen voor de ambtelijke organisatie**

**Bevindingen/conclusies en
aanbevelingen specifiek voor de
gemeente Oegstgeest**

Bevindingen/conclusies en aanbevelingen specifiek voor de gemeente Oegstgeest

Consistentie in werkwijze

Bevinding/conclusie:

De werkwijze van de organisaties die zitting hebben in het Sociaal Team is verschillend

In het Sociaal Team Oegstgeest (STO) hebben meerder partijen zitting. In een eerder rapport van de deze rekenkamercommissie ('Zorgen voor transformatie', februari 2016) geeft de rekenkamer al aan: *"De keuze in Oegstgeest voor een lokaal ingericht STO en een regionaal ingericht JGT, gecombineerd met het gegeven dat beide teams met verschillende registratiesystemen werken en de leden elkaar niet vanzelfsprekend ontmoeten omdat het STO geen vaste standplaats heeft, zou kunnen leiden tot een suboptimale samenwerking, maar daar is in de praktijk nog weinig van gebleken."* In de gevolgde trajecten blijkt dat er inderdaad verschillen bestaan in werkwijze van verschillende organisaties. Hierdoor is niet geborgd dat elke cliënt hetzelfde traject doorloopt. Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

- In de gesprekken worden al toezeggingen gedaan door leden van het STO, terwijl enkel de consultants van de gemeente een beschikking kunnen afgeven. De standaardwerkwijze zou in principe moeten zijn dat in de gesprekken geen toezeggingen worden gedaan.
- De leden van het STO werken in verschillende systemen (een systeem van het STO, maar ook in het systeem van de moederorganisatie), hierdoor moet dubbel worden geregistreerd. Dit heeft als gevolg dat niet alles altijd correct en volledig wordt vastgelegd.
- Cliënten worden niet allemaal vanuit dezelfde werkwijze uitgenodigd. Hier is ook geen vast format voor, er wordt van tevoren ook geen schriftelijke informatie hierover verstrekt.

Aanbevelingen:

1. Zorg dat de verschillende partijen in het Sociaal Team vaker en intensiever samenwerken, bijvoorbeeld door regelmatig op dezelfde locatie te werken. Hierdoor kan de werkwijze van de verschillende partijen beter op elkaar worden afgestemd waardoor een optimalere samenwerking tot stand kan komen.
2. Borg dat de werkwijze van de verschillende leden van het Sociaal Team consistent is. Leg daarom de werkwijze van de gemeente goed vast en zorg dat alle leden van het Sociaal Team hier goed van op de hoogte zijn.
3. Zorg bij de aanbesteding van een nieuw registratiesysteem dat die voldoende aansluit op de processen van de gemeente (en meewerkende organisaties van het STO). Laat daarbij de processen leidend zijn en niet het systeem. Maak daarbij ook gebruik van best practices van gemeenten die al langer werken met andere systemen.

Borging dat cliënten niet van de radar verdwijnen

Bevinding/conclusie:

Door het gebruik van twee registratiesystemen is niet geborgd dat cliënten van de radar verdwijnen

Het STO werkt met een registratiesysteem waarin de meldingen worden geregistreerd en een apart systeem waarin de aanvraag wordt verwerkt. Een melding wordt in het registratiesysteem al afgesloten na het versturen van het gespreksverslag. Hier is voor gekozen omdat de cijfers van de doorlooptijd van melding tot afronding onderzoek anders vervuld raken: het onderzoek naar aanleiding van de melding is afgerond. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van de cliënt om het ondertekende verslag terug te sturen en daarmee een aanvraag in te dienen. Het afsluiten van de melding heeft als gevolg dat de cliënt ook 'verdwijnt' uit de caseload van een Sociaal Teamlid. Het is daarom aan de Sociaal Teamleden om in de gaten te houden of het al duidelijk is of betreffende cliënt al een aanvraag heeft ingediend of hiervan afziet. Op deze manier is niet geborgd dat een cliënt na het onderzoek van de radar verdwijnt.

Aanbeveling:

Borg dat een melding pas wordt afgerond als daadwerkelijk duidelijk is dat de cliënt een aanvraag indient óf aangeeft af te zien van het indienen van een aanvraag. Zorg dat dit ook in de aanbesteding van een nieuw systeem wordt meegenomen.

Ontvangstbevestiging en uitnodiging

Bevinding/conclusie:

Cliënten missen schriftelijke bevestiging van de melding en de gemaakte afspraak

De gemeente Oegstgeest stuurt niet standaard een schriftelijke ontvangstbevestiging van de melding en van de gemaakte afspraak voor het keukentafelgesprek. Ook de uitnodiging voor het keukentafelgesprek is niet schriftelijk, alleen telefonisch. Gevolgde cliënten geven aan een schriftelijke bevestiging te willen ontvangen. Daarnaast weten cliënten niet goed wat ze kunnen verwachten van het keukentafelgesprek en hoe zij zich hierop kunnen voorbereiden.

Aanbeveling:

Zorg dat er na melding minimaal één brief naar de cliënt wordt gestuurd met informatie over het keukentafelgesprek, de onafhankelijke cliëntondersteuner, aanwezigheid van mantelzorgers bij het gesprek en de manier waarop de inwoner zich kan voorbereiden op het gesprek.

Brede hulpvraag

Bevinding/conclusie:

Tijdens het keukentafelgesprek wordt de brede hulpvraag in kaart gebracht

Tijdens de gevolgde gesprekken gebruiken consulenten het format voor verslaglegging. Hierdoor komen alle (relevante) leefgebieden aan bod en wordt de brede hulpvraag in kaart gebracht.

Aanbeveling:

Blijf deze werkwijze gebruiken zodat je blijft borgen dat de situatie van de cliënt door alle medewerkers van het STO goed in kaart wordt gebracht.

Snelheid**Bevinding/conclusie:**

Cliënten zijn tevreden over de snelheid waarmee ze zijn geholpen

De gevolgde cliënten geven aan snel te zijn geholpen in de gemeente. Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat de meeste cliënten (84%) tevreden zijn over hoe snel ze zijn geholpen. Dit is meer dan gemeenten van vergelijkbare grootte.

Aanbeveling:

Houd dit goede punt vast.

**Bijlage bij de bestuurlijke brief met conclusies en
aanbevelingen voor de ambtelijke organisatie**

**Bevindingen/conclusies
en aanbevelingen specifiek voor de
gemeente Leidschendam-Voorburg**

Bevindingen/conclusies en aanbevelingen specifiek voor de gemeente Leidschendam-Voorburg

Snelheid

Bevinding/conclusie:

Cliënten in de gemeente Leidschendam-Voorburg zijn het minst tevreden over de snelheid waarmee men is geholpen. Ook zijn de doorlooptijden van de gevolgde trajecten langer dan de andere gevolgde gemeenten

Ten opzichte van gemeenten van dezelfde grootte valt op dat Wmo-cliënten in de gemeente Leidschendam-Voorburg minder tevreden zijn over hoe snel ze geholpen zijn. Slechts 65% van de Wmo-cliënten geeft aan dat ze snel geholpen zijn, ten opzichte van 73% bij gemeenten in dezelfde grootteklasse. Verder geeft 17% van de cliënten aan niet tevreden te zijn over de snelheid waarmee ze zijn geholpen, ten opzichte van 11% van de Wmo-cliënten bij gemeenten van dezelfde grootteklasse zoals hieronder weergegeven.

Aanbeveling:

Ga na in hoeverre de wachttijden kunnen worden teruggedrongen, kijk bijvoorbeeld naar de manier waarop andere gemeenten een Wmo-aanvraag behandelen.

Scores cliëntervaringsonderzoek

Bevinding/conclusie:

Leidschendam-Voorburg scoort op alle vragen met betrekking tot de toegang lager ten opzichte van vergelijkbare gemeenten

In het cliëntervaringsonderzoek scoort Leidschendam-Voorburg op alle vragen die betrekking hebben op de toegang lager dan gemeenten van vergelijkbare grootte. Op basis van dit onderzoek kan niet exact gesteld worden wat de reden hiervan is.

Aanbeveling:

Bekijk wat de reden kan zijn van deze relatief lagere scores. Kijk daarbij naar de volgende mogelijkheden:

- Nadere analyse van het onderzoek (bijvoorbeeld verschillen in voorzieningen, wijk, leeftijd enz. enz.).
- Verdiepende gesprekken met Wmo-cliënten.
- Vergelijking met voorgaande jaren.
- Hebben zich bepaalde veranderingen/actualiteiten voorgedaan die invloed kunnen hebben gehad op de tevredenheid?

Eigen bijdrage

Bevinding/conclusie:

De informatie over de eigen bijdrage die door consulenten wordt verstrekt is niet altijd correct

In een van de gevolgde gesprekken is door de consulent onvolledige informatie met betrekking tot de eigen bijdrage verstrekt. Deze consulent was in de veronderstelling dat het hebben van een koopwoning volledig wordt meegenomen in het bepalen van het eigen vermogen, waardoor zeer waarschijnlijk de maximale eigen bijdrage (van €192,- per vier weken) betaald moest worden. Dit is echter niet het geval, enkel het eigenwoningforfait (in de meeste gevallen 0,7% van WOZ-waarde) wordt meegenomen voor de berekening van de hoogte van de eigen bijdrage.

Aanbeveling:

Ga na of alle consulenten op de hoogte zijn van de eigen bijdrage systematiek. Als dat niet het geval is, breng consulenten op de hoogte van de meest recente wet- en regelgeving over de eigen bijdrage.

Ontvangstbevestiging

Bevinding/conclusie:

Cliënten kunnen zich niet allemaal meer herinneren dat er een ontvangstbevestiging is gestuurd

Een aantal van de gevolgde cliënten kan zich niet meer herinneren dat ze een ontvangstbevestiging hebben ontvangen. Volgens de beleidsmedewerkers en consulenten is het standaardprocedure om een ontvangstbevestiging te sturen. Mogelijk dat een aantal cliënten het niet meer weet omdat de melding door een derde is ingediend. Het kan ook mogelijk zijn dat cliënten dat niet meer herinneren omdat er relatief veel tijd zit tussen de melding en het daadwerkelijke keukentafelgesprek. In de ontvangstbevestiging staat onder andere informatie over de cliëntondersteuner en wat het keukentafelgesprek inhoudt.

Aanbeveling:

Door het sturen van een ontvangstbevestiging kan de cliënt teruglezen hoe hij of zij zich kan voorbereiden op het gesprek. Ons advies is om na te gaan in hoeverre het versturen van een ontvangstbevestiging daadwerkelijk standaard wordt gedaan (ook als een melding door derden wordt gedaan). Als dit niet zo is, verstrek altijd de ontvangstbevestiging. Als er een lange tijd tussen het sturen van een ontvangstbevestiging en het gesprek is, kan het raadzaam zijn om na de telefonische uitnodiging nog een schriftelijke uitnodiging te sturen met daarin de informatie over het keukentafelgesprek.

Rapport van bevindingen

Rapportage van bevindingen

Toegang tot Wmo

Rekenkamer Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest en
Leidschendam-Voorburg

November 2018



Inhoudsopgave

Inleiding	4
Doel en vraagstelling	4
Scope van het onderzoek	5
Methode	5
Documentstudie	5
Shadowing	6
Interviews	7
Leeswijzer	8

Rapportage van bevindingen gemeente Wassenaar en Voorschoten

1 | Beleid en regelgeving 11

1.1 Wet- en regelgeving.....	12
1.2 Gemeentelijk beleid.....	13

2 | Praktijk

2.1 Toegang tot de hulp	18
2.2 Melding	19
2.3 Ontvangstbevestiging / uitnodiging	21
2.4 Het gesprek.....	23
2.5 Het gespreksverslag.....	27
2.6 De beschikking.....	28

3 | Beoordeling aan de hand van het normenkader..... 29

Rapportage van bevindingen gemeente Oegstgeest

1 | Beleid en regelgeving 38

1.1 Wet- en regelgeving.....	38
1.2 Gemeentelijk beleid.....	41

2 | Praktijk

2.1 Toegang tot de hulp	44
2.2 Melding	45
2.3 Ontvangstbevestiging / uitnodiging	50
2.4 Het gesprek.....	51
2.5 Het gespreksverslag.....	53
2.6 De beschikking.....	55

3 | Beoordeling aan de hand van het normenkader 57

Rapportage van bevindingen gemeente Leidschendam-Voorburg

1 Beleid en regelgeving	65
1.1 Wet- en regelgeving.....	65
1.2 Gemeentelijk beleid.....	68
2 Praktijk	
2.1 Toegang tot de hulp	71
2.2 Melding	72
2.3 Ontvangstbevestiging / uitnodiging	75
2.4 Het gesprek.....	77
2.5 Het gespreksverslag.....	81
2.6 De beschikking.....	82
3 Beoordeling aan de hand van het normenkader	84
Perspectief adviesraden.....	88
Bijlage 1 Normenkader.....	90
Bijlage 2 Geraadpleegde documentatie.....	103
Bijlage 3 Geïnterviewde personen.....	105

Inleiding

Dit rapport bevat de bevindingen van het onderzoek dat ZorgfocuZ heeft uitgevoerd naar de toegang tot Wmo-voorzieningen in de gemeenten Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-Voorburg. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Rekenkamercommissie van desbetreffende gemeenten. Na de ambtelijke wederhoor zullen op basis van dit rapport de conclusies en aanbevelingen worden geformuleerd.

Doel- en vraagstelling

In haar onderzoeksplan 2016-2017 heeft de Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-Voorburg aangegeven structureel meer aandacht te willen besteden aan de decentralisaties. In de afgelopen jaren heeft de Rekenkamercommissie meerdere onderzoeken en analyses gedaan met als onderwerp de decentralisaties in het sociaal domein. Het rapport 'Zorgen voor transformatie' is in februari 2016 aan de gemeenten aangeboden. Eén van de conclusies uit dit rapport was de 'nog gebrekkige aansluiting van de gebiedsnetwerken op de toegang tot de zorg'. Met het onderzoek 'Toegang tot de voorzieningen in de Wmo' wil de Rekenkamercommissie onderzoeken hoe de toegangsprocedure van de Wmo door de cliënten wordt ervaren.

Het doel van het onderzoek is daarmee als volgt geformuleerd:

Het bieden van inzicht in de wijze waarop de toegang tot Wmo-voorzieningen in de vier gemeenten is geregeld en het waar nodig doen van aanbevelingen om die toegang voor (potentiële) cliënten effectiever en efficiënter te maken.

Uit bovenstaande doelstelling is de volgende vraagstelling geformuleerd:

Hoe is de toegang tot de voorzieningen in de Wmo in de vier gemeenten geregeld, hoe wordt deze toegang door de cliënten ervaren en in hoeverre voldoet de toegang van de Wmo aan de wettelijke en beleidsmatige vereisten en uitgangspunten?

Op basis van deze vraagstelling zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. Aan welke eisen dient de toegang tot een Wmo-maatwerkvoorziening te voldoen?
 - a. Wat is het gemeentelijk beleid voor het proces van de toegang tot een Wmo-maatwerkvoorziening?
 - b. Welke wettelijke eisen worden gesteld aan het proces van de toegang tot een Wmo-maatwerkvoorziening?
 - c. Welke overige eisen kunnen worden gesteld aan het proces van de toegang tot een Wmo-maatwerkvoorziening?

2. Hoe verloopt het proces van de Wmo-aanvraag in de gemeenten WVOL?
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 tot hulp 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?

Scope van het onderzoek

Dit onderzoek richt zich op de aanvraag van een Wmo-voorziening. Het onderzoek richt zich niet alleen op de feitelijke keukentafelgesprekken, maar ook de aanmelding, de communicatie voorafgaand aan het gesprek, de verslaglegging na het gesprek, de beschikking en tot slot de toeleiding richting een zorgaanbieder.

Methode

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

- Documentstudie;
- Shadowing;
- Interviews.

De methoden worden hieronder toegelicht.

Documentstudie

Voor de documentstudie 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 (zoals Wmo-beleidsplan, Wmo-verordening, beleidsregels);
- Communicatie met cliënten (indien aanwezig):
 - Ontvangstbevestiging melding Wmo (en eventuele bijgesloten folders);
 - Afspraak bevestiging huisbezoek;
 - Format gespreksverslag;
 - Begeleidende brief gespreksverslag;
 - Afwijzings- en toekenningsbrief van een voorziening;

- Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2017;
- Cijfermatige informatie (indien beschikbaar):
 - Aantal meldingen;
 - Aantal keukentafelgesprekken;
 - Aantal ingediende aanvragen;
 - Aantal afwijzingen;
 - Aantal toekenningen;
 - Doorlooptijden.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2017

Voor de documentstudie is onder andere gebruik gemaakt van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) over 2017, die is uitgevoerd in 2018. De uitkomsten CEO Wmo over 2017 van de vier gemeenten zijn voor de relevante vragen voor dit onderzoek naast elkaar gelegd met de uitkomsten van inwoners in gemeenten van vergelijkbare grootte.

Shadowing

Om de aanvraag van een Wmo-voorziening goed in beeld te brengen zijn per gemeente vier 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 die het hele traject van de cliënt volgt. 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 evalueert het verslag telefonisch met de cliënt.
- Beschikking: onderzoeker 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 gemeenten gedaan. Elke gemeente heeft vier deelnemers geworven. De gemeente heeft vervolgens toestemming gevraagd aan de cliënten of ZorgfocuZ contact op mag nemen met de cliënt.

Interviews

In dit onderzoek zijn zowel cliënten als medewerkers van de ambtelijke organisatie geïnterviewd.

Interviews met cliënten

Naast het shadowing zijn er interviews gevoerd met Wmo-clieënten 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. Elke gemeente heeft zes deelnemers geworven. Door afmeldingen is het daadwerkelijk aantal afgenomen interviews bij sommige gemeenten lager. Per gemeente is het volgende aantal cliënten geïnterviewd:

- Leidschendam-Voorburg; zes cliënten
- Oegstgeest: drie cliënten
- Voorschoten; drie cliënten
- Wassenaar: vier cliënten

De interviews zijn gehouden aan de hand van een interviewschema dat met de Rekenkamercommissie 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

Interviews met medewerkers ambtelijke organisatie

Met de medewerkers van de ambtelijke organisatie is drie keer een bijeenkomst belegd. De eerste bijeenkomst had als doel om de medewerkers op de hoogte te brengen van de start van het onderzoek en om medewerking te vragen.

De overige twee bijeenkomsten betroffen interviews: (1) voorafgaand aan de shadowingtrajecten om het normenkader gezamenlijk vast te stellen en een beeld te vormen van hoe de toegang is georganiseerd en (2) na afronding van de dataverzameling om onduidelijkheden te verhelderen en te bepalen welke uitkomsten uit de shadowingtrajecten te veralgemeniseren zijn.

De interviews met de ambtelijke medewerkers zijn separaat met de gemeenten gehouden. Alleen de gemeenten Wassenaar en Voorschoten zijn gezamenlijk geïnterviewd, omdat zij ambtelijk samenwerken in het werkorganisatie Duivenvoorde. Bij de interviews waren een beleidsmedewerker Wmo en een Wmo-consulent aanwezig.

Groepsinterview met adviesraden

Na afronding van de dataverzameling is tevens een groeps gesprek met de adviesraden ingepland. Hiervoor zijn de adviesraden (Wmo) van de vier gemeenten uitgenodigd. Bij deze bijeenkomst waren de adviesraad van Oegstgeest en de participatieraad Leidschendam-Voorburg aanwezig. De uitkomsten uit dit groeps gesprek zijn weergegeven aan het einde van deze rapportage.

Privacy cliënten

Voor de shadowingtrajecten en interviews met cliënten is expliciet rekening gehouden met de meest recente privacywetgeving. Consulents van de gemeente hebben de cliënten gevraagd of ze deel wilden nemen aan het onderzoek en of ze toestemming geven voor het doorleveren van hun naam en telefoonnummer aan ZorgfocuZ. Een onderzoeker van ZorgfocuZ heeft vervolgens contact met de cliënt opgenomen voor het onderzoek, aan de cliënten is duidelijk uitgelegd wat hun rechten zijn en wat er met hun gegevens voor dit onderzoek gebeurt. Deelnemers aan de shadowingtrajecten hebben een privacyverklaring ondertekend, waarin de onderzoeker verklaart dat gegevens anoniem worden verwerkt en dat de onderzoeker vertrouwelijk omgaat met de informatie van de deelnemers. Daarnaast staat in de verklaring dat de cliënt op ieder moment kan aangeven dat men wil stoppen met het shadowingtraject.

Leeswijzer

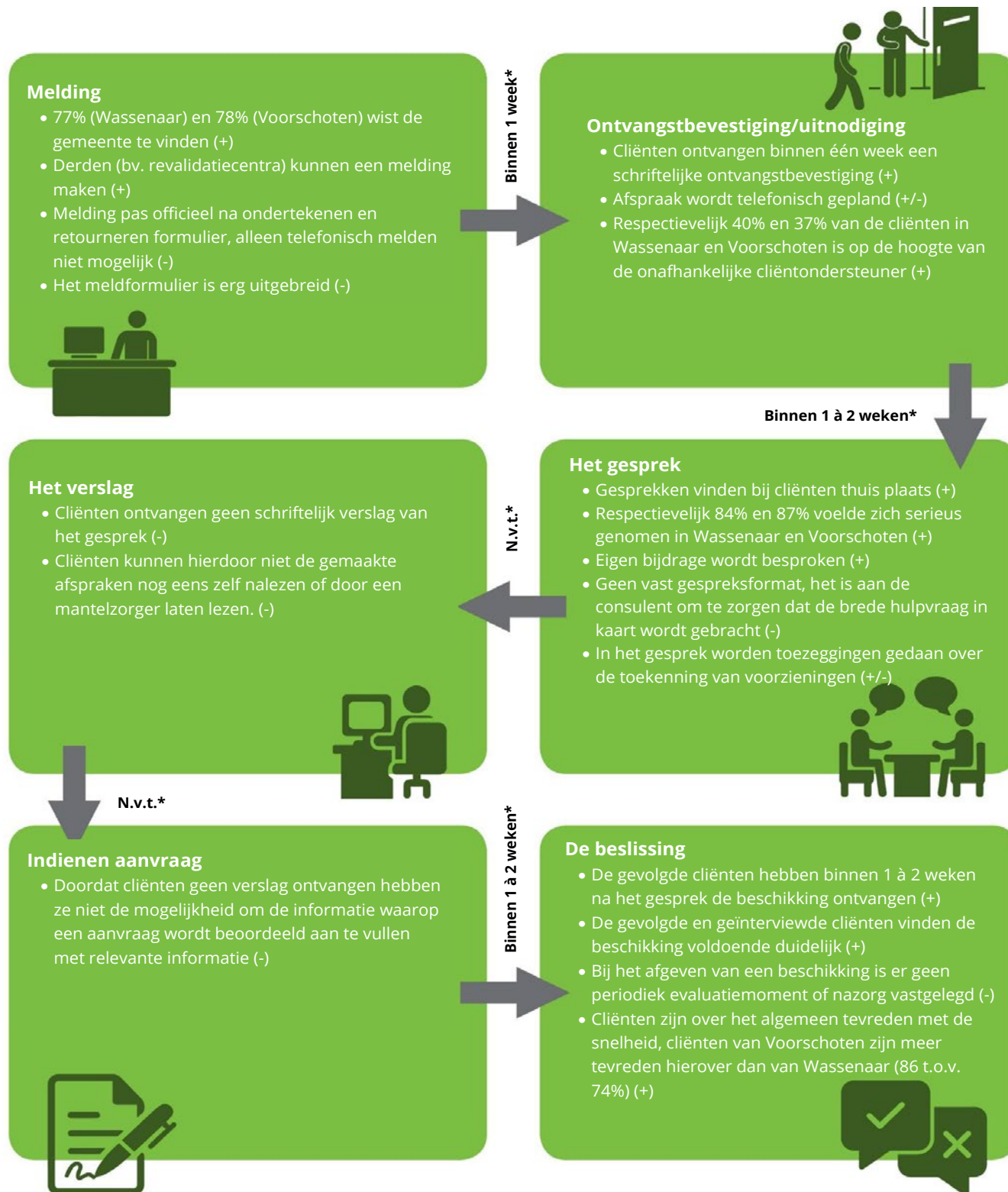
In dit rapport worden de bevindingen afzonderlijk per gemeente weergegeven. Ieder gemeenterapport start met een samenvattend overzicht van de stappen die een cliënt doorloopt bij de aanvraag van Wmo-hulp, de zogeheten 'Customer Journey'. Vervolgens wordt in hoofdstuk 1 ingegaan op de eisen die aan de toegang naar Wmo-hulp vanuit de wetgeving worden gesteld. Daarnaast wordt besproken welke eisen aan de toegang in het gemeentelijke beleid zijn vastgelegd. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 voor elke gemeente uiteengezet hoe het proces van aanvraag voor Wmo-hulp verloopt. Tot slot zijn in hoofdstuk 3 de uitkomsten naast het normenkader gelegd.

Allereerst worden de bevindingen over de gemeenten Wassenaar en Voorschoten weergegeven. Vervolgens worden de bevindingen over de gemeente Oegstgeest besproken en tot slot volgen de bevindingen over de gemeente Leidschendam-Voorburg .

WASSENAAR & VOORSCHOTEN

Rapportage van bevindingen

Proces en ervaringen Wmo-aanvraag



* Tijdsperiode op basis van de gevolgde trajecten

1 | **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).

1.1 **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. 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 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 plaats te laten vinden. 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 voorziening¹ 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;

¹ 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 vervolprocedure, 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.

1.2 Gemeentelijk beleid

De gemeenten Wassenaar en Voorschoten hebben het beleid omtrent het Sociaal Domein gezamenlijk vastgelegd in het beleidsplan Sociaal Domein 2018 – 2021 'Iedereen doet mee'. In dit beleidsplan geven de gemeenten de visie, uitgangspunten en doelen omtrent het sociaal domein weer. Hieronder geven wij de voor dit onderzoek relevante punten weer die de gemeente in haar beleid heeft opgenomen.

De visie van de gemeenten Wassenaar en Voorschoten wordt in het beleidsplan als volgt verwoord:

Voorschoten en Wassenaar gaan uit van positieve gezondheid: Inwoners hebben het vermogen om zich aan te passen en eigen regie te voeren op de fysieke, emotionele en psychosociale uitdagingen in het leven. Voorschoten en Wassenaar zijn dorpen met vitale inwoners die elkaar helpen. Waar nodig wordt ondersteuning door professionals geboden. Inwoners worden begeleid in hun streven een zinvolle bijdrage te leveren aan de samenleving.

In Voorschoten en Wassenaar denken inwoners na over hoe ze hun leven willen inrichten, hoe zij hun talenten kunnen ontwikkelen en hoe zij oud willen worden. Inwoners zijn actief betrokken bij hun directe omgeving en zetten zich in om een rijk verenigingsleven in stand te houden en een goede buur te zijn wanneer anderen even een steuntje in de rug nodig hebben. Als inwoners er zelf niet uitkomen of zich zorgen maken kunnen zij met al hun vragen of signalen voor zorg en ondersteuning terecht op één plek. Dit is een fysieke plek waar inwoners te woord worden gestaan. Deze plek is ook per mail en telefoon bereikbaar. De vraag wordt zo snel mogelijk beantwoord door kundig personeel. Signalen worden doorgegeven en er wordt adequaat op gereageerd.

Er wordt in Voorschoten en Wassenaar veel georganiseerd waar mensen naartoe kunnen zonder dat ze daarvoor eerst een beschikking van de gemeente nodig hebben. Wanneer mensen echt niet zonder professionele ondersteuning kunnen, wordt deze efficiënt en effectief ingezet. De gemeente bepaalt de toegang tot deze maatwerkvoorzieningen. Daarbij is het vooral van belang dat de ondersteuning aanvullend is op alles wat iemand zelf kan en inwoners stimuleert om naar vermogen te participeren. Met de ondersteuning wordt aangesloten bij wat mensen motiveert en waar ze blij van worden. Wanneer een gezin ondersteuning krijgt van meerdere organisaties, werken deze goed samen en is er één regisseur.

De visie is afgeleid uit de vijf hoofddoelen die in 2015 zijn vastgesteld in de 'Strategische visie monitoring en verantwoording sociaal domein'. De vijf hoofddoelen luiden:

1. Inwoners zijn zo zelfredzaam mogelijk en kunnen zo lang mogelijk de regie over hun leven houden
2. Inwoners groeien gezond en veilig op en kunnen zich maximaal ontwikkelen
3. Voorschoten en Wassenaar zijn veilig en er is sociale cohesie
4. Er is een duurzaam systeem voor zorg en ondersteuning. De ondersteuning vindt dicht bij huis plaats
5. Inwoners die hulp nodig hebben krijgen de juiste ondersteuning op tijd

In het beleidsplan wordt aangegeven dat, om ervoor te zorgen dat de visie en maatschappelijke doelen bereikt worden, een aantal interne processen en technieken moeten worden aangepast. De voor dit onderzoek relevante onderwerpen daarvan zijn 'integraliteit' en 'regie'. Deze beschrijven wij daarom hieronder nader.

Integraliteit

De gemeenten Wassenaar en Voorschoten geven in het beleidsplan aan dat integraal werken belangrijk is, met name als er sprake is van meerdere problemen, die vaak op meerdere terreinen spelen (Wmo en/of Jeugd en/of Werk en Inkomen). Daarvoor heeft de gemeente het volgende doel benoemd:

Adequate en op elkaar afgestemde antwoorden op alle vragen die het sociaal domein betreffen, waardoor inwoners geactiveerd en waar mogelijk gemotiveerd worden om mee te doen.

De gemeente wil met betrekking tot de integraliteit bereiken dat:

1. Er bij een melding van een probleem wordt gekeken of er binnen het huishouden nog meer problemen in het sociaal domein aanwezig zijn en of er al hulp geboden wordt.
2. Er afstemming is tussen de domeinen zorg en veiligheid, zodat inwoners tijdig de juiste ondersteuning krijgen.
3. Er, wanneer sprake is van meerdere problemen in het sociaal domein, gekeken wordt naar een afgestemde oplossing waardoor het probleem echt kan worden aangepakt.
4. Er sprake is van een integrale aanpak bij jongeren met een zorgvraag in de overgang van 18- naar 18+.
5. Er binnen de lokale wet- en regelgeving en budgetten mogelijkheden zijn om de meest adequate oplossing te kiezen, gebruikmakend van de hart-wet-euro balans. Het nadenken over één verordening Sociaal Domein hoort hierbij. Evenals het onderzoeken of een deel van het budget gereserveerd moet worden voor het snel en flexibel inkopen van onvoorziene zorg en ondersteuning.


Regie

In gevallen waarin iemand of een huishouden niet in staat is om zelf de regie te houden zal zorg of ondersteuning nodig zijn om daarbij te helpen. De gemeente heeft met betrekking tot de regie de volgende doelstelling geformuleerd:

Er is sprake van vertrouwen, cohesie en efficiëntie in samenwerking en uniformiteit in handelen is merkbaar. Het is duidelijk wie de regisseur is en welke rol die heeft.

Met betrekking tot de regie wil de gemeente bereiken dat:

1. Er wordt gewerkt vanuit het principe 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur en er zijn evaluatiemomenten.
2. Het vanzelfsprekend is dat er een casusregisseur is voor een huishouden, waar sprake is van meerdere problemen op verschillende levensgebieden.
3. In eerste instantie de casusregie bij het huishouden zelf ligt of bij diens netwerk. Indien dit niet mogelijk is, wordt de casusregie overgenomen door een professional die gezamenlijk vanuit het netwerk wordt aangewezen.

- 
4. Bij het vastlopen van casuïstiek wordt er een procesregisseur toegevoegd aan het netwerk rondom de inwoner. Wanneer er sprake is van meerdere problemen in het sociaal domein, wordt er gezocht naar een integrale, adequate oplossing binnen de lokale wet- en regelgeving en budgetten.

De regisseursrol wordt in de 'beleidsregels maatschappelijke ontwikkeling' concreter omschreven: De consulent houdt, nadat een maatwerkvoorziening is verstrekt, contact met de cliënt om goed te kunnen volgen of het resultaat, dat met de toegekende voorziening wordt beoogd, ook daadwerkelijk behaald wordt. Dit volgen is een vorm van procesregie en staat los van casusregie. De casusregie wordt namelijk al door de uitvoerende van de aanbieder uitgevoerd, indien het een voorziening betreft in de vorm van een dienst.

De procesregie door de consulent geldt voor alle soorten van voorzieningen. Dus bijvoorbeeld een cliënt aan wie begeleiding is toegekend, maar ook voor de cliënt die bijvoorbeeld een Wmo-pas of een scootmobiel heeft toegekend gekregen. De centrale vraag hierbij is: 'hoe is de stand van zaken ten aanzien van het beoogde resultaat'. Wanneer blijkt dat het resultaat niet wordt bereikt met de toegekende voorziening, dan wordt opnieuw gekeken op welke manier het resultaat wel behaald kan worden. Een consulent heeft minimaal eens per jaar contact met de cliënt tot het moment dat vastgesteld dat het resultaat behaald is.

2 | Praktijk

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de toegang tot Wmo-hulp in de gemeenten Wassenaar en Voorschoten (werkorganisatie Duivenvoorde) in de praktijk 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 shadowingtrajecten met cliënten en de interviews met cliënten. Daarnaast is gebruik gemaakt van het meest recente cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2017 die in de zomer van 2018 gepubliceerd is. Tot slot is gebruik gemaakt van de interviews met de beleidsmedewerker en Wmo-consulent.

Hieronder wordt het proces van een Wmo-aanvraag stap voor stap doorgenomen.

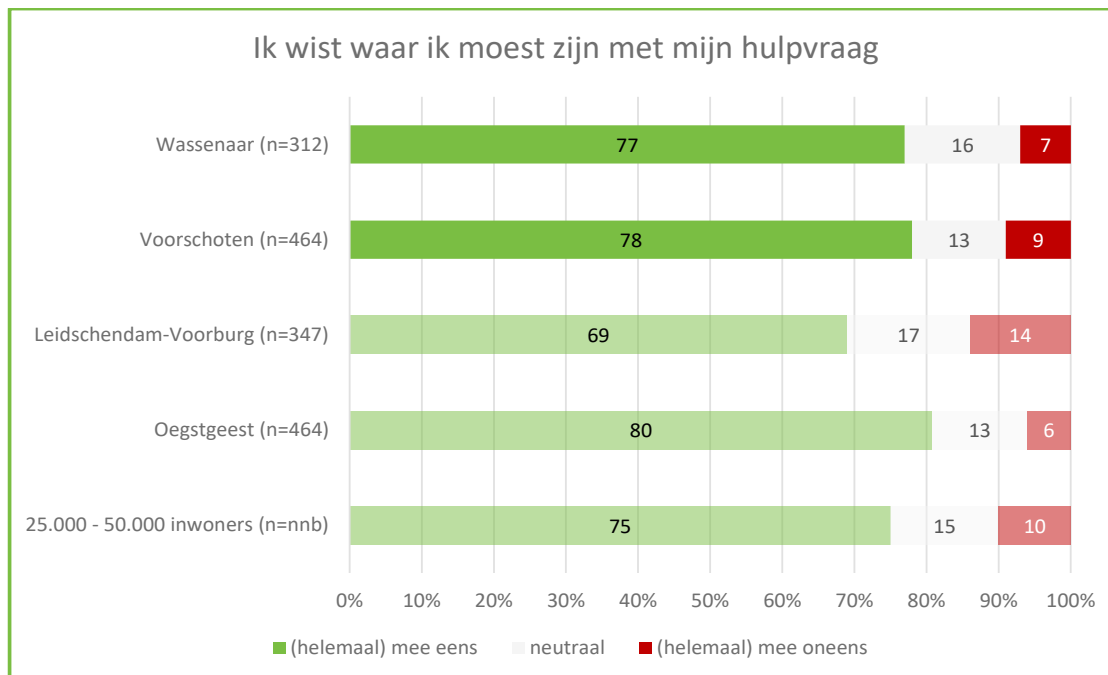
2.1 Toegang tot de hulp

De gemeenten Voorschoten en Wassenaar hebben gekozen voor een vergaande samenwerking onder de naam werkorganisatie Duivenvoorde. Dit geldt ook voor de toegang tot Wmo-hulp. Op het moment dat inwoners van de gemeente Wassenaar of Voorschoten hulp of ondersteuning nodig hebben kunnen zij contact opnemen met het informatiepunt Welzijn, Werk en Zorg. Dit informatiepunt zit in de gemeentehuizen van Wassenaar en Voorschoten en is dagelijks geopend van 8.30 – 12.00 uur. In Voorschoten kunnen cliënten zonder afspraak langs komen. In Wassenaar dienen inwoners eerst een afspraak te maken om langs te komen. Als een inwoner van Wassenaar zonder afspraak binnenloopt, wordt hij/zij wel gewoon geholpen.

In het coalitieakkoord 2018-2022 van de gemeente Voorschoten wordt gesproken over het bouwen van één lokale brede welzijnsorganisatie, met één voordeur, één loket en één telefoonnummer. Het telefoonnummer voor alle vragen op het gebied van het sociaal domein bestaat al. Eén voordeur en één loket worden nog verder uitgewerkt.

De gevolgde inwoners zijn op verschillende wijzen in contact met de gemeente gekomen. Eén van de inwoners is door het revalidatiecentrum bij de gemeente gemeld. Een ander is door het revalidatiecentrum gewezen op de rol van de gemeente in de zorg. Twee inwoners van de gemeente Voorschoten zijn bij de gemeente terecht gekomen op aanraden van de huisarts. Drie inwoners van de gemeente Wassenaar hebben samen met hun zoon/dochter een melding gedaan. De kinderen van deze inwoners waren bekend met de Wmo en de rol van de gemeente.

Uit het cliëntervaringsonderzoek dat jaarlijks wordt uitgevoerd onder Wmo-clients blijkt dat 77% wist waar zij moest zijn voor hun hulpvraag in de gemeente Wassenaar en 78% in de gemeente Voorschoten. Dit is iets meer dan inwoners van gemeenten van vergelijkbare grootte aangeven (75%) zoals te zien in onderstaande grafiek.



2.2 Melding

Een inwoner van Wassenaar of Voorschoten kan zich op verschillende manieren melden bij de gemeente:


- telefonisch met het informatiepunt Welzijn, Werk en Zorg;
- op afspraak komen bij het informatiepunt Welzijn, Werken en Zorg in het gemeentehuis;
- via de website middels een digitaal meldformulier of per e-mail.

De website van zowel de gemeente Wassenaar als de gemeente Voorschoten is niet consistent over de wijze waarop cliënten een Wmo-melding kunnen indienen. Zo staat op één pagina van de gemeente Wassenaar:

“Heeft u hulp en ondersteuning nodig? Neem dan contact op met het Informatiepunt Welzijn, Werk en Zorg via 088 – 6549544 of stuur een e-mail: welzijnwerkenzorg@wassenaar.nl. U kunt uw vraag ook stellen via het meldingsformulier. Om langs te komen moet u eerst een afspraak maken. Het Informatiepunt zit in gemeentekantoor aan de Johan de Wittstraat 45.”

Op een andere pagina staat:

“Wat moet u doen? Ga naar het Wmo-loket van de gemeente. U maakt melding van uw probleem. U voert een gesprek met de gemeente over uw situatie. U geeft aan waar u hulp bij nodig hebt.”



Indien cliënten contact opnemen (telefonisch of bij de balie) met de gemeente wordt een meldformulier opgestuurd of meegegeven. Dit meldformulier dient de cliënt in te vullen, te ondertekenen en in te leveren of terug te sturen. Als iemand zich telefonisch meldt, wordt een inschatting gemaakt. Als het spoed betreft, wordt het meldformulier tijdens het huisbezoek ingevuld en ondertekend. De melding wordt dan nog niet geregistreerd als melding, dat gebeurt pas nadat tijdens het huisbezoek het meldformulier is getekend. De consulent zet de persoonsgegevens in de agenda, zodat de consulent weet waar hij/zij op huisbezoek gaat. Cliënten die zich melden bij de balie vullen bij de balie meestal ter plekke het meldformulier in.

Het meldformulier is een lang formulier, waarin de cliënt al vrij uitgebreid de volgende zaken dient te noteren:

- NAW-gegevens van de inwoner;
- Voor wie de melding wordt gedaan;
- Namen van eventuele contactpersonen;
- Wat is uw belangrijkste hulpvraag (met 30 keuzes);
- Andere personen woonachtig op het adres;
- Of er mensen in het sociaal netwerk zijn die zouden kunnen helpen (inclusief voornaam en achternaam);
- Behoeftte aan onafhankelijke cliëntondersteuner, mogelijkheid persoonlijk plan en of er een mantelzorger bij het gesprek aanwezig zal zijn;
- De belangrijkste hulpvraag met toelichting;
- Vraag om toestemming of huisarts, behandelaars en andere zorgorganisaties gegevens mogen doorsturen indien dat nodig is voor het onderzoek;
- Toestemming voor akkoord op gegevens, eventueel inschakelen onafhankelijke medicus, registratie van gegevens, eventueel delen van gegevens met adviseurs indien dat nodig is voor de afhandeling van de melding;
- Identiteitsbewijs (inclusief documentnummer en geldigheid document).

Het is ook mogelijk dat een externe partij zoals het revalidatiecentrum of het ziekenhuis een melding doet. De betrokkene moet daar officieel een handtekening voor zetten. In het interview met de beleidsmedewerkers blijkt dat de gemeente hier pragmatisch mee omgaat. Zo wordt ter plekke een handtekening geregeld op het moment dat een consulent op huisbezoek gaat.

De gevolgde en geïnterviewde inwoners van Wassenaar en Voorschoten hebben de melding telefonisch, per mail en door het bezoeken van het loket gedaan. De meerderheid van de gevolgde inwoners hebben de melding telefonisch ingediend. Eén van de gevolgde inwoners is naar het loket van gemeente Voorschoten gegaan en is daar vervolgens door een consulent verder geholpen. Na de (telefonische) melding hebben de inwoners een meldformulier ontvangen die ze hebben ingevuld, ondertekend en geretourneerd.

“Ik heb de gemeente gebeld en kreeg een dag later de formulieren in huis. Deze heb ik ingevuld en opgestuurd, een paar dagen later werd ik gebeld en is meteen een afspraak voor het gesprek gemaakt.” – Cliënt na het keukentafelgesprek

In twee telefonische interviews geven cliënten aan dat zij na het telefonisch contact direct uitgenodigd zijn voor een gesprek. Deze inwoners hebben geen meldformulier ingevuld. Zij vinden het prettig dat ze direct geholpen konden worden.

Eén van de geïnterviewde inwoners heeft een melding via de e-mail samen met de organisatie Visio gedaan. Deze inwoner is erg tevreden omdat hij de tijd heeft gekregen om alles rustig op de computer na te lezen of te laten voorlezen omdat hij slechthorend en slechtzind is.

Afhankelijk van de hulpvraag wordt een consulent toegewezen. De consulenten zijn in principe allround, zij hebben wel een specialisatie op een specifiek terrein. Er wordt bij het toewijzen van een consulent geen onderscheid gemaakt tussen de gemeente Wassenaar of Voorschoten. De consulenten worden dus in beide gemeenten ingezet. Als een inwoner bekend is bij de gemeente door een eerdere melding, krijgt deze persoon indien mogelijk dezelfde consulent toegewezen.

“Na melding wordt iemand toegewezen (op basis van hulpvraag en of ze al bekend zijn) aan een consulent. Degene die dat doet belt zelf bij onduidelijkheid. Als consulent neem je contact op en maak je een afspraak.” – Consulent tijdens interview

In het incidentele geval dat er een spoedmelding is wordt sneller een afspraak gemaakt of zaken in gang gezet. De werkverdelers bepaalt aan de hand van de melding of er sprake is van spoed.

2.3 Ontvangstbevestiging / uitnodiging

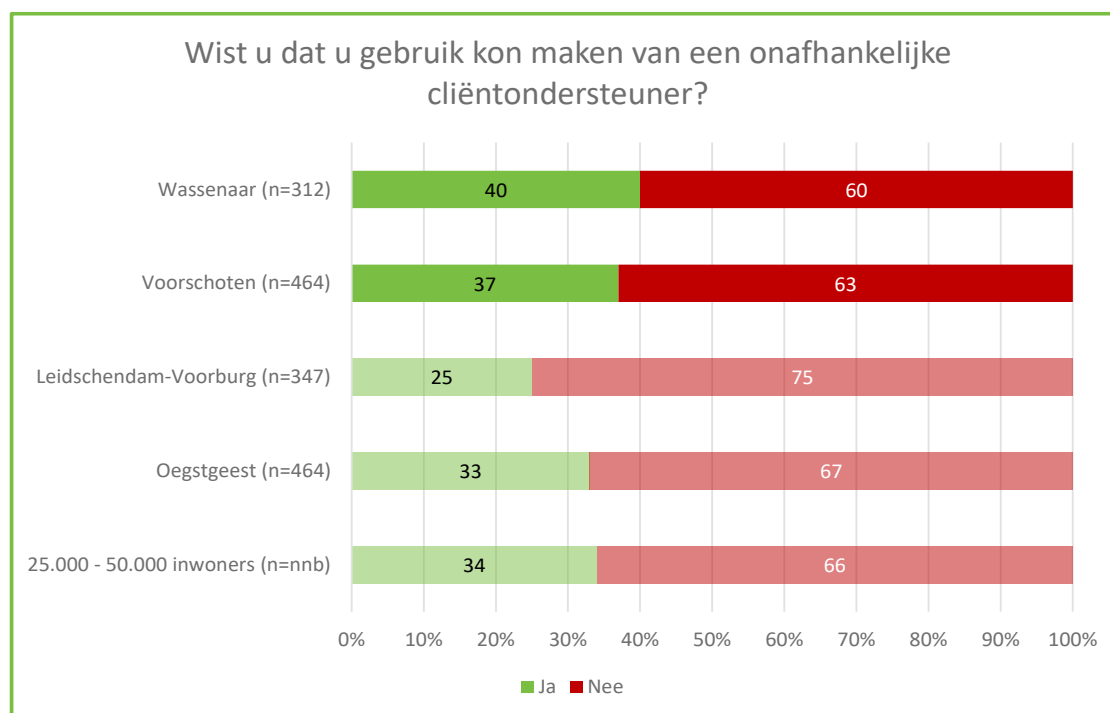
De gevolgde inwoners hebben na de melding een schriftelijke ontvangstbevestiging gekregen. In de ontvangstbevestiging staat onder andere:

- De naam van de consulent met wie het gesprek plaats vindt;
- Mogelijkheid om mantelzorgers of onafhankelijke cliëntondersteuners aan te laten sluiten;
- Wat het gesprek globaal inhoudt;
- Mogelijkheid voor het indienen van een persoonlijk plan;
- Dat na het gesprek een aanvraag ingediend kan worden;
- Dat voor een maatwerkvoorzieningen een eigen bijdrage wordt gevraagd;
- Uitleg over bescherming persoonsgegevens.

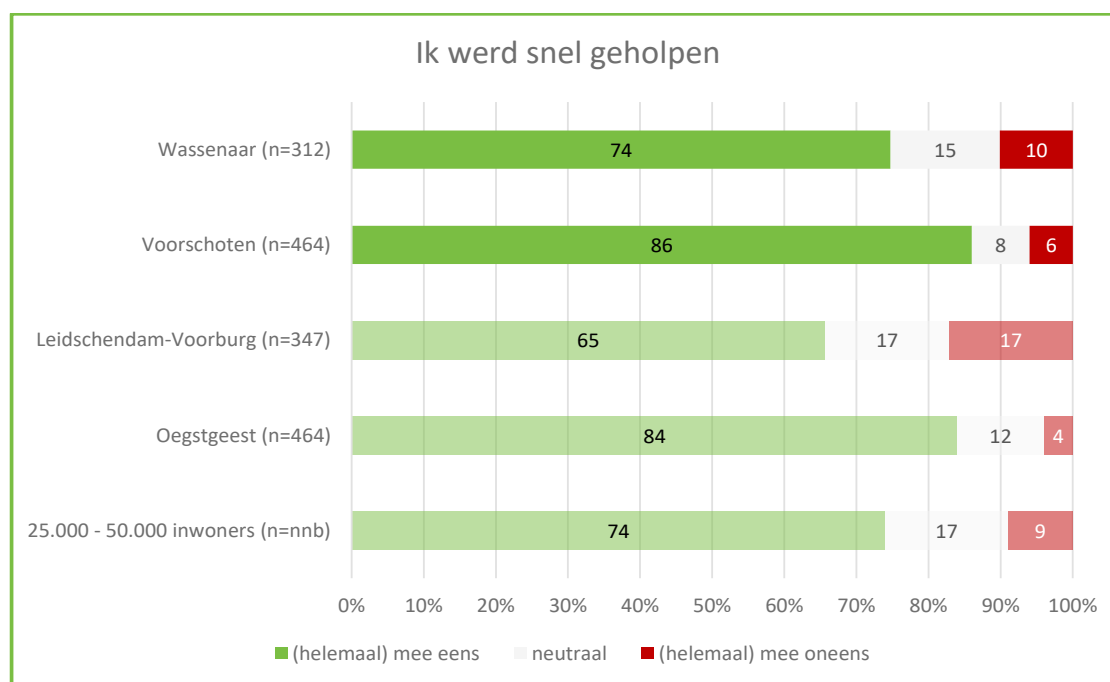
In de brief wordt aangegeven dat een maatwerkvoorziening pas aangevraagd kan worden indien uit het meldingsonderzoek blijkt dat een maatwerkvoorziening nodig is: *“Pas als uit het meldingsonderzoek blijkt dat een maatwerkvoorziening nodig is, kunt u een aanvraag indienen.”*

Volgens de beleidsmedewerkers wordt bij de schriftelijke ontvangstbevestiging van de melding altijd een folder meegestuurd over de onafhankelijke cliëntondersteuner (welzijnsorganisatie of MEE). Voor vier van de gevolgde cliënten was het onbekend dat zij gebruik konden maken van deze cliëntondersteuner, twee cliënten geven wel aan dat de cliëntondersteuner in de ontvangstbevestiging is genoemd. De gevolgde cliënten kunnen zich niet herinneren dat er een folder met uitleg over de onafhankelijke cliëntondersteuner is meegestuurd.

Uit de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner groter is dan in vergelijkbare gemeenten. Zo geeft 40% in de gemeente Wassenaar en 37% in de gemeente Voorschoten aan te weten dat zij gebruik kon maken van de cliëntondersteuner. In gemeenten van vergelijkbare grootte is 34% van de respondenten hiervan op de hoogte. De geïnterviewde ambtenaren van de gemeente hebben de indruk dat de betere bekendheid met de cliëntondersteuner met name komt door het meesturen van de folder. Wanneer consulenten het idee hebben dat het verstandig voor een cliënt is om een onafhankelijke cliëntondersteuner mee te nemen met het gesprek, wordt dit ook door consulenten actief voorgesteld aan de cliënt.



De gevolgde inwoners vinden de ontvangstbevestiging duidelijk. Na het ontvangen van de ontvangstbevestiging zijn de inwoners door de consulent binnen 1 à 2 weken gebeld om een afspraak in te plannen voor het keukentafelgesprek. Er wordt geen schriftelijke bevestiging van de uitnodiging voor het gesprek verstuurd. De cliënten vinden dat de ontvangstbevestiging en uitnodiging voor het gesprek snel is verlopen. Dit blijkt ook uit het cliëntervaringsonderzoek waar in de gemeente Voorschoten 86% van de respondenten aangeeft snel te zijn geholpen. In de gemeente Wassenaar geeft ongeveer driekwart van de respondenten (74%) dit aan. In gemeenten van vergelijkbare grootte ligt dit percentage ook op 74% zoals te zien in onderstaande grafiek.



2.4 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 vier keukentafelgesprekken van zowel de gemeente Wassenaar als de gemeente Voorschoten bijgewoond. In de gevolgde trajecten heeft het keukentafelgesprek binnen 2 tot 4 weken na de melding plaats gevonden. In de interviews komt een vergelijkbaar beeld naar voren. De gemeente kan geen informatie verschaffen over de daadwerkelijke (gemiddelde) doorlooptijden.

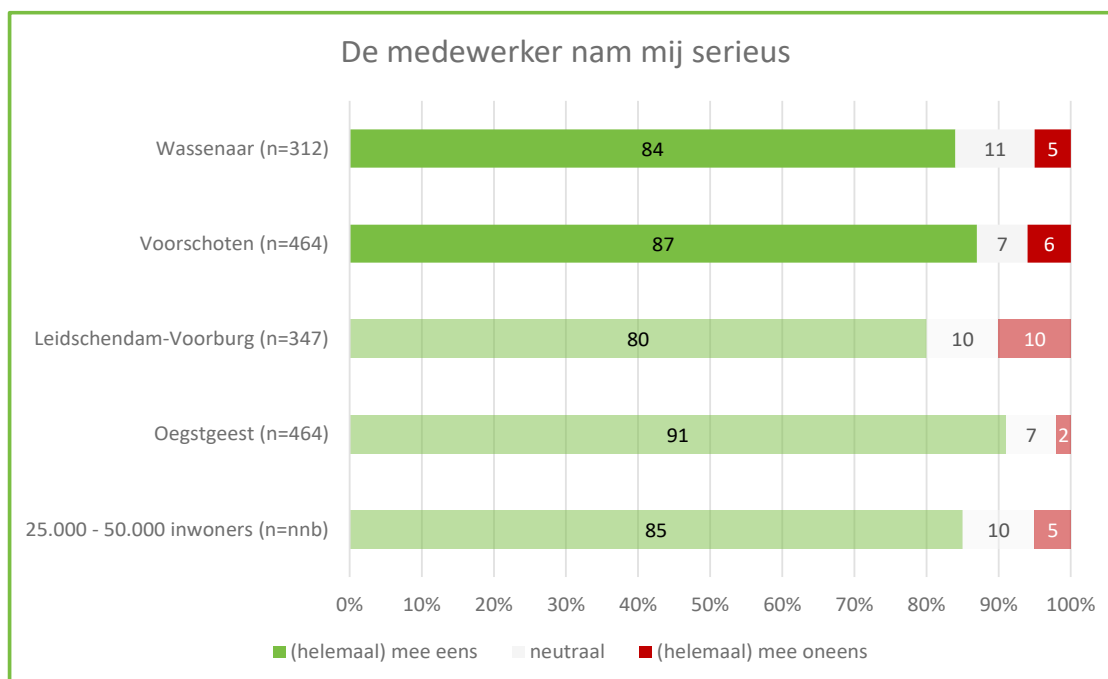
In alle trajecten heeft het gesprek bij de cliënt thuis plaatsgevonden. De cliënten geven aan het prettig te vinden dat het gesprek in hun eigen (vertrouwde) omgeving is gevoerd.

Bejegening

Over het algemeen zijn de cliënten (zowel de gevolgde als geïnterviewde) tevreden over de bejegening van de consulenten. Zo geven cliënten aan dat het gesprek prettig verliep en dat de consulent goed luisterde. Alle cliënten kregen voldoende ruimte om vragen te stellen tijdens het gesprek.

“Heel goed gesprek. Ik heb het als heel prettig ervaren dat de consulent mijn hele situatie besprak. Ik wilde in principe regiotaxi aanvragen, ik dacht dat dat administratief zou gaan. Ben heel blij met deze aanpak en uitkomst.” – Cliënt na keukentafelgesprek

Ook uit het cliëntervaringsonderzoek komt naar voren dat cliënten tevreden zijn over de bejegening. Zo geeft 84% van de cliënten in de gemeente Wassenaar en 87% in de gemeente Voorschoten aan dat de medewerker hen serieus nam. Dit is vergelijkbaar met de ervaringen van inwoners van gemeenten van vergelijkbare grootte (85%) zoals weergegeven in de grafiek hieronder.



Gespreksonderwerpen

Er is (in de app die de gemeente heeft ontwikkeld; zie ook pagina 25) een vast gespreksformat, deze wordt niet door alle consulenten gebruikt. Het is aan de consulenten hoe ze zorgen dat de hulpvraag breed in kaart wordt gebracht.

In de gevolgde gesprekken worden de meeste leefgebieden door de consulent met de cliënt besproken. Het bespreken van de voornaamste leefgebieden heeft in de gevolgde gesprekken geleid tot het zichtbaar maken

van de relevante problemen in het dagelijks leven van een cliënt. Zo geeft een cliënt als voorbeeld dat door het bespreken van lichamelijke beperkingen naar voren komt dat het huishouden zeer moeizaam gaat. Hierdoor is de hulpvraag voor regiotaxi verbreed naar huishoudelijke hulp. De gevolgde cliënten hebben niet bepaalde leefgebieden gemist tijdens het gesprek.

“In het gesprek is ook breder gekeken naar andere onderwerpen, zoals huishoudelijke hulp. Daar was ik alleen nog niet aan toe. Het is wel prettig dat dit ook allemaal mee is genomen.” – Cliënt na keukentafelgesprek

De beleidsmedewerkers geven aan dat ze een tablet hebben die consulenten tijdens het gesprek kunnen gebruiken. Er is een app ontwikkeld ter ondersteuning van het keukentafelgesprek. Het doel van de app is dat consulenten tijdens het gesprek alle onderwerpen bij langs kunnen gaan en het een en ander alvast kunnen vastleggen. Consulenten ervaren het gebruik van de applicatie en de tablet wisselend. Eén gevolgde cliënt heeft in een eerder keukentafelgesprek een consulent gesproken die de tablet gebruikte. De cliënt vindt het gebruik van de tablet afstandelijk overkomen omdat de consulent veel met de tablet bezig is. Het verslag wat ze vervolgens ontving was volgens haar ook incompleet. De cliënt heeft de indruk dat dit kwam doordat de consulent tegelijk met het gesprek op de tablet het gesprek probeerde vast te leggen. Op het moment is er een werkgroep aan het kijken wat de beste manier is om de tablet te gebruiken tijdens het gesprek.

Eigen bijdrage

De eigen bijdrage is in bijna alle gevolgde gesprekken besproken (zeven van de acht). Voor de berekening van de hoogte van de eigen bijdrage verwijzen de consulenten naar het CAK. Consulenten hebben wel een overzichtstabel mee van het CAK waarmee zij samen met de cliënt een inschatting kunnen maken van de hoogte van de eigen bijdrage. Eén cliënt geeft aan de informatie over de eigen bijdrage alsnog onduidelijk te vinden. Ook uit de interviews komt naar voren dat enkele cliënten informatie over de eigen bijdrage missen. Eén cliënt geeft als verbetersuggestie dat de consulent alvast uit kan leggen dat de hoogte van de eigen bijdrage berekend wordt op basis van het inkomen van twee jaar geleden.

Eén cliënt heeft de systematiek van de eigen bijdrage en de uitleg van de consulent hierover als zeer positief ervaren zoals in de casus hieronder wordt besproken.

Casus 1 – Ervaringen met de eigen bijdrage

In één gevolgd traject waarin een cliënt een aanvraag doet voor de regiotaxi vraagt de consulent op een gegeven moment naar hoe de cliënt zich redt in het huishouden. Het blijkt dat de cliënt moeite heeft met het huishouden maar bang is dat ze de eigen bijdrage niet kan betalen. De consulent legt op dat moment uit dat de eigen bijdrage een vast bedrag per maand wordt waardoor de ritprijs voor de regiotaxi laag is. Dit is een enorme opluchting voor de cliënt die momenteel zelf het huishouden doet maar eigenlijk dat niet meer goed kan.

Eén cliënt heeft een andere ervaring met de hoogte van de eigen bijdrage zoals hieronder wordt weergegeven.

Casus 2 – Hoogte van de eigen bijdrage

Eén van de gevolgde cliënten heeft na de melding en het gesprek geen aanvraag ingediend vanwege de hoogte van de eigen bijdrage. Het inkomen van deze cliënt is relatief hoog, maar hetzelfde geldt voor haar woonlasten. Daarnaast heeft haar zoon, buiten haar weten om, een schuld op haar naam gemaakt van 180 euro per maand. Door deze schuld kan zij de eigen bijdrage voor de hulp bij het huishouden niet betalen.

Gemeenten kunnen een inwoner vrijstellen voor de eigen bijdrage Wmo, bijvoorbeeld als er sprake is van problematische schulden of ter voorkoming van zorgmijding.

Reactie consulent: Er is geen gespreksverslag gemaakt van het huisbezoek van deze cliënt, aangezien de melding niet werd omgezet in een aanvraag. Ik heb haar telefonisch benaderd en de aanvraag Wmo met haar doorgesproken en aangegeven, dat wij als gemeente Voorschoten geen uitzondering gaan maken op de hoogte van de eigen bijdrage. Ik heb haar wel een brief gestuurd, waarin ik heb aangegeven dat zij afziet van de aangevraagde hulpmiddelen en huishoudelijke hulp i.v.m. de hoge eigen bijdrage. Ik heb wel gezegd, als de eigen bijdrage volgend jaar lager wordt zij opnieuw een melding kan doen bij de gemeente Voorschoten.

Eén huishouden, één plan, één regisseur

In de gevolgde trajecten was er geen sprake van een hulpvraag die (naast Wmo) ook op het gebied van participatiewet of Jeugdhulp speelde. In het interview geven beleidsmedewerkers en de consulent aan dat zij samen naar een gesprek gaan wanneer er sprake is van een overgang van de Jeugdwet naar de Wmo. Op het moment dat er ook een vraag met betrekking tot de Jeugdwet of Participatiewet is nemen consulenten, na toestemming van de cliënt, contact op met een consulent Jeugd of Werk en inkomen. Deze consulent neemt vervolgens contact op met de cliënt.

De Jeugd- en Wmo-consulenten zitten bij elkaar in één team, het team bestaat uit vier Jeugdconsulenten en negen Wmo-consulenten. De consulenten van Werk en Inkomen zitten in het gemeentehuis van Leidschendam-Voorburg, één dag in de week werken deze consulenten op de afdeling van de Jeugd en Wmo-consulenten. Doordat de Jeugd- en Wmo-consulenten op één afdeling zitten, ervaren de consulenten dat de lijntjes onderling kort zijn. Eens in de twee weken wordt een multidisciplinair overleg (MDO) georganiseerd. In het MDO hebben Wmo-consulenten, Jeugdconsulenten, consulenten Werk en Inkomen, welzijn, stichting MEE en het maatschappelijk werk zitting. Het MDO is een casusoverleg, waarin casussen die over meerdere beleidsterreinen gaan besproken worden. Daarnaast worden in het MDO afspraken gemaakt over hoe wordt samengewerkt. Bijvoorbeeld op het gebied van regie en integraliteit. Er wordt op dit moment nagedacht over een verdere invulling van het MDO.

Bij alle gevolgde trajecten was er sprake van een vast contactpersoon. De naam van de contactpersoon wordt al in de ontvangstbevestiging genoemd. Cliënten hebben aan het einde van het keukentafelgesprek een visitekaartje van de consulent ontvangen. Cliënten geven aan dit prettig te vinden. Dit blijkt ook uit de interviews met cliënten.

Vervolg traject

Een cliënt kan na het gesprek een aanvraag doen voor een Wmo-voorziening. De gemeenten bieden de mogelijkheid om dit al aan het einde van het gesprek in te vullen en te ondertekenen. Bij bijna alle gevolgde cliënten (zes van de acht) worden aan het einde van het gesprek toezeggingen gedaan voor de aangevraagde voorziening. In het geval van complexe woningaanpassingen worden door de gemeente eerst offertes van leveranciers aangevraagd. Na ontvangst van de offertes kan de aanvraag pas ingediend worden. Dit is bij één gevolgde cliënt het geval.

Het vervolg van de aanvraag komt in alle gesprekken aan bod. Bij één gevolgd traject is de cliënt nog niet zeker over het aanvragen van hulp. In dit geval geeft de consulent aan de aanvraag alvast te willen ondertekenen zodat alles snel in gang gezet kan worden op het moment dat de cliënt hulp wil ontvangen. De consulent geeft hierbij aan dat dit niet de normale gang van zaken is maar dat het omwille van efficiëntie beter is om het op deze manier te doen.

2.5 Het gespreksverslag

Na een keukentafelgesprek verstuurt de gemeente in principe geen gespreksverslag naar de cliënt. Dit gebeurt enkel wanneer de cliënt hier expliciet om vraagt. De reden hiervoor is dat in het verleden het gespreksverslag tevens de aanvraag was waar de cliënt een handtekening onder moest zetten. Volgens de gemeente ging dit geregeld mis: cliënten vergaten het gespreksverslag te retourneren.

Eén van de gevolgde cliënten geeft aan een gespreksverslag te hebben ontvangen. Tijdens het keukentafelgesprek is verteld dat de cliënt deze rustig kon doorlezen om te kijken of het klopt wat er beschreven stond. De overige cliënten hebben geen gespreksverslag ontvangen. Enkele cliënten geven aan hier ook geen behoefte aan te hebben gehad omdat de zorg al gestart is. Anderen geven aan wel graag een verslag te willen ontvangen. In één van de gevolgde trajecten geeft een mantelzorger (dochter van cliënt) aan dat ze het gespreksverslag graag had gedeeld met de overige zoons/dochters, zodat ook zij op de hoogte zouden zijn van hetgeen besproken is en de afspraken die er zijn gemaakt.

“Voor mijn moeder was het gespreksverslag niet zo relevant, zij is daar niet mee bezig, de zorg is immers gestart. Ik had het gespreksverslag graag gedeeld met mijn broer en zussen, zodat zij ook konden nalezen wat er is besproken en weten welke afspraken wij hebben gemaakt” – Mantelzorger na afgeven van beschikking

Uit de interviews komt naar voren dat enkele cliënten wel eerst een gespreksverslag hebben ontvangen. Vermoedelijk hebben deze cliënten een gesprek gehad toen de gemeenten Wassenaar en Voorschoten nog op de 'oude' manier werkten (een ondertekend gespreksverslag dient als een aanvraag). Deze cliënten geven aan dat ze het prettig vonden dat ze nog eens de gemaakte afspraken konden terug lezen. Eén geïnterviewde cliënt die het gespreksverslag heeft ontvangen geeft aan het lastig te vinden dat deze alleen schriftelijk is gestuurd. Deze persoon had het verslag graag ook digitaal ontvangen in verband met zijn visuele beperking.

2.6 De beschikking

De gevolgde cliënten hebben binnen 1 tot 2 weken na het gesprek de beschikking ontvangen. Van de acht gevolgde trajecten hebben zes cliënten een toewijzing voor een voorziening ontvangen, één cliënt heeft geen aanvraag ingediend na het gesprek en in één geval is de cliënt in de tussentijd overleden. De zes cliënten die een toewijzing hebben ontvangen wisten dat al van te voren omdat er tijdens het gesprek toezeggingen zijn gedaan.

De consulent mag aanvragen namens het college beoordelen. In een gesprek met ambtenaren van Wassenaar en Voorschoten wordt aangegeven dat bij alle beschikkingen een intercollegiale toetsing plaats vindt. Bij twijfel van een consulent kan een juridisch medewerker van de afdeling ingeschakeld worden.

In de beschikking staat beschreven wat er besloten is (de aanvraag wordt toegekend/ afgewezen) en wat de redenen hiervoor is. Indien het gaat om een toekenning van een beschikking wordt tevens beschreven wat het doel is van de afgegeven beschikking (bijvoorbeeld 'zelfstandigheid vergroten'), de lengte van de indicatie, dat er een eigen bijdrage berekend wordt en wat een cliënt moet doen als de situatie verandert. De gevolgde cliënten die een beschikking hebben ontvangen vonden deze voldoende duidelijk. Datzelfde beeld komt naar voren in de interviews.

Hulp bij huishouden

In het geval van hulp bij huishouden wordt bij de beschikking het ondersteuningsplan van de aanbieder toegevoegd. In de beschikking van de gemeente staat beschreven wat het resultaat is dat behaald moet worden (bijvoorbeeld: kunnen wonen in een schoon en leefbaar huis), in het ondersteuningsplan van de aanbieder staat hoe het resultaat behaald zal worden (welke taken uitgevoerd zullen worden en hoe vaak dit gebeurt). Een beschikking kan dan pas naar de cliënt verstuurd worden zodra het ondersteuningsplan van de aanbieder door de gemeente is ontvangen. De gemeente heeft met de aanbieders van hulp bij huishouden afgesproken dat het ondersteuningsplan samen met de inwoner wordt opgesteld en binnen tien dagen aan de gemeente wordt gestuurd.

3 | Beoordeling aan de hand van het normenkader

In onderstaande tabel zijn de bevindingen die zijn beschreven in hoofdstuk 2 naast de normen van het normenkader (bijlage 1) gelegd. De meest relevante normen zijn in onderstaande tabel opgenomen, in de bijlage is het volledige normenkader opgenomen. In de eerste kolom wordt weergegeven wat voor norm het betreft: gemeentelijk, juridisch of algemeen (algemene norm voor overheidshandelen). De tweede kolom beschrijft de gestelde norm. De derde kolom bevat de beoordeling. Een '+' betekent dat de bevinding overeenkomt met de gestelde norm, bij een '+/-' komt de bevinding gedeeltelijk overeen met de norm en bij een '-' komt de bevinding niet overeen met de gestelde norm. De laatste kolom bevat de bevinding.

Norm		Bevinding	
Algemeen			
Gemeentelijk	Er wordt integraal en vanuit het principe 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur gewerkt	+/-	<ul style="list-style-type: none"> In de ontvangstbevestiging staat wie de contactpersoon is. Gedurende het gehele traject van de aanvraag is dit de contactpersoon waar de cliënt terecht kan met zijn/haar vragen. Medewerkers Jeugd en Wmo zitten in één team. De medewerkers zitten bij elkaar op 1 gang, waardoor de lijntjes kort zijn. Werk en inkomen zit bij Leidschendam-Voorburg. Eén dag in de week zit medewerkers van werk en inkomen bij de Wmo- en Jeugd-medewerkers op de afdeling. De werkwijze van Jeugd verschilt met die van Wmo. Er is een multidisciplinair overleg (MDO) waarin Wmo-consulenten, Jeugdconsulenten, consulenten Werk en Inkomen, welzijn en stichting MEE zitting hebben. Het MDO is een casusoverleg, waarin casussen die over meerdere beleidsterreinen gaat besproken worden. Er wordt op dit moment nagedacht over een verdere invulling van het MDO.
Algemeen	Voor burgers is de route voor aanvraag van een voorziening zo efficiënt mogelijk ingericht.	+	<ul style="list-style-type: none"> De gevolgde cliënten zijn tevreden over de snelheid van het traject. De tevredenheid uit het cliëntvervalsonderzoek met de snelheid waarop een cliënt is geholpen ligt in Voorschoten (86%) hoger dan in Wassenaar (74%). De tevredenheid over de snelheid is in Wassenaar vergelijkbaar met gemeenten van dezelfde grootte.
		-	<ul style="list-style-type: none"> Er is geen (management-)informatie over de doorlooptijden van het traject.

Melding bij de gemeente			
Algemeen	Het is voor de burger duidelijk waar men zich moet melden met een hulpvraag	+	<ul style="list-style-type: none"> Het is over het algemeen duidelijk waar een hulpvraag gemeld kan worden. Cliënten uit Wassenaar en Voorschoten wisten over het algemeen waar men terecht kon met hun hulpvraag (respectievelijk 77% en 78%). Dit ligt iets hoger dan cliënten uit gemeenten van vergelijkbare grootte (74%). Ook derden (bijvoorbeeld revalidatiecentra of ziekenhuis) kunnen een cliënt melden bij de gemeente.
	De toegang is laagdrempelig.	+	<ul style="list-style-type: none"> De gevolgde cliënten zijn tevreden over het eerste contact met de gemeente en de (telefonische) bereikbaarheid. De gemeente is telefonisch, per e-mail en door een bezoek te bereiken.
		+/-	<ul style="list-style-type: none"> Indien een melding telefonisch of bij de balie wordt ingediend, ontvangt de cliënt een meldformulier die men ingevuld en ondertekend dient te retourneren. Als bij een telefonische melding haast is geboden, wordt een uitzondering gemaakt en wordt er direct een gesprek ingepland. De gemeente verwerkt een melding pas wanneer deze schriftelijk is ingediend.
		-	<ul style="list-style-type: none"> De website geeft inconsistente informatie over hoe een cliënt een melding kan indienen. Het (digitale) meldformulier bevat vragen die (in de meldfase) niet direct relevant zijn voor een Wmo-melding.
Ontvangstbevestiging / uitnodiging			
Juridisch	De gemeente bevestigt de ontvangst van een melding.	+	<ul style="list-style-type: none"> Na het indienen van een melding ontvangen de cliënten binnen één week een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging staan de verschillende, wettelijk verplichte, onderdelen. De gevolgde cliënten vinden de ontvangstbevestiging duidelijk. Uit het cliëntvervalsonderzoek blijkt dat de cliëntondersteuner bij cliënten uit Wassenaar en Voorschoten bekender is dan in gemeenten van vergelijkbare grootte.
		-	<ul style="list-style-type: none"> In de ontvangstbevestiging staat: "Pas als uit het meldingsonderzoek blijkt dat een maatwerkvoorziening nodig is, kunt u een aanvraag indienen." Een cliënt is echter altijd vrij om een aanvraag in te dienen. Ook wanneer uit het meldingsonderzoek blijkt dat een maatwerkvoorziening niet nodig is. Er zou bij het versturen van de ontvangstbevestiging ook een folder over de onafhankelijke cliëntondersteuner worden verstuurd. De gevolgde cliënten kunnen zich niet herinneren dat er een folder mee is gestuurd.

Juridisch	De gemeente nodigt de cliënt binnen de gestelde termijn voor een keukentafelgesprek (6 weken na melding) uit voor het gesprek	+	<ul style="list-style-type: none"> Na het ontvangen van de ontvangstbevestiging zijn de inwoners door de consulent binnen 1 à 2 weken gebeld om een afspraak in te plannen voor het keukentafelgesprek. Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de snelheid waarmee ze zijn geholpen.
	De uitnodiging bevat de wettelijk verplichte onderwerpen (zie normenkader, bijlage 1)	+/-	<ul style="list-style-type: none"> Cliënten worden telefonisch uitgenodigd voor het gesprek. De reden hiervoor is dat de consulent direct in overleg met de cliënt een afspraak kan inplannen. Cliënten vinden het prettig telefonisch te worden uitgenodigd, zodat ze direct iemand spreken. Er wordt geen schriftelijke bevestiging van de uitnodiging verstuurd. Wel komen in de ontvangstbevestiging van de melding de benodigde onderwerpen aan bod (o.a. cliëntondersteuner, persoonlijk plan)
Het gesprek			
Juridisch	De gemeente voert binnen 6 weken na melding van een cliënt een onderzoek op grond van de Wmo uit.	+	<ul style="list-style-type: none"> Het keukentafelgesprek vindt bij de gevolgde trajecten binnen twee tot vier weken na de melding plaats. Cliënten zijn tevreden over de snelheid waarmee het gesprek plaats kon vinden
		-	<ul style="list-style-type: none"> De gemeente beschikt niet over cijfers over in hoeverre gesprekken binnen de wettelijke termijn vallen.
	Het gesprek ten behoeve van het onderzoek op grond van de Wmo bestaat uit een persoonlijk gesprek.	+	<ul style="list-style-type: none"> De gevolgde gesprekken vonden bij de cliënt thuis plaats. Cliënten vinden dat prettig. Het onderzoek bestaat altijd uit een persoonlijk gesprek bij iemand thuis.
	In het gesprek komen de wettelijk verplichte elementen aan de orde (zie normenkader)	+	<ul style="list-style-type: none"> Tijdens de gevolgde gesprekken wordt de brede hulpvraag in kaart gebracht. Alle leefgebieden worden bij langs gegaan. De gevolgde cliënten hebben tijdens het gesprek niets gemist.
-		<ul style="list-style-type: none"> Er is geen vast gespreksformat die bij gesprekken wordt aangehouden. Het is aan consulenten hoe ze zorgen dat de hulpvraag breed in kaart wordt gebracht. 	

Juridisch	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.	+/-	<ul style="list-style-type: none"> In bijna alle gevolgde gesprekken is de eigen bijdrage aan bod gekomen. Voor de berekening van de hoogte van de eigen bijdrage verwijzen de consulenten naar het CAK. Consulenten hebben ook een overzichtstabel mee van het CAK waarmee zij samen met de cliënt een inschatting kunnen maken van de hoogte van de eigen bijdrage. Daarnaast wordt in de beschikking informatie gegeven over de eigen bijdrage en het CAK. Eén cliënt geeft aan de informatie over de eigen bijdrage alsnog onduidelijk te vinden. Ook uit de interviews komt naar voren dat enkele cliënten informatie over de eigen bijdrage missen.
Algemeen	Er is de mogelijkheid gedurende het gesprek vragen te stellen	+	<ul style="list-style-type: none"> De cliënten (zowel de gevolgde als geïnterviewde) zijn tevreden over de bejegening van de consulenten. Zo geven cliënten aan dat het gesprek prettig verliep en dat de consulent goed luisterde. Alle cliënten kregen voldoende ruimte om vragen te stellen tijdens het gesprek.
		-	<ul style="list-style-type: none"> Eén gevolgde cliënt heeft in een eerder keukentafelgesprek de ervaring dat de consulent gebruik maakte van een tablet. Dit werd als afstandelijk ervaren.
	Tijdens het gesprek worden er nog geen toezeggingen gedaan over de toekenning van voorzieningen.	+/-	<ul style="list-style-type: none"> De consulenten kunnen zelf een voorziening toekennen of afwijzen, maar er vindt altijd intercollegiale toetsing plaats. Tijdens de gesprekken worden echter al wel toezeggingen gedaan over de toekenning van voorzieningen.
Het verslag			
Juridisch	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.	-	<ul style="list-style-type: none"> 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 expliciet om verzoeken.

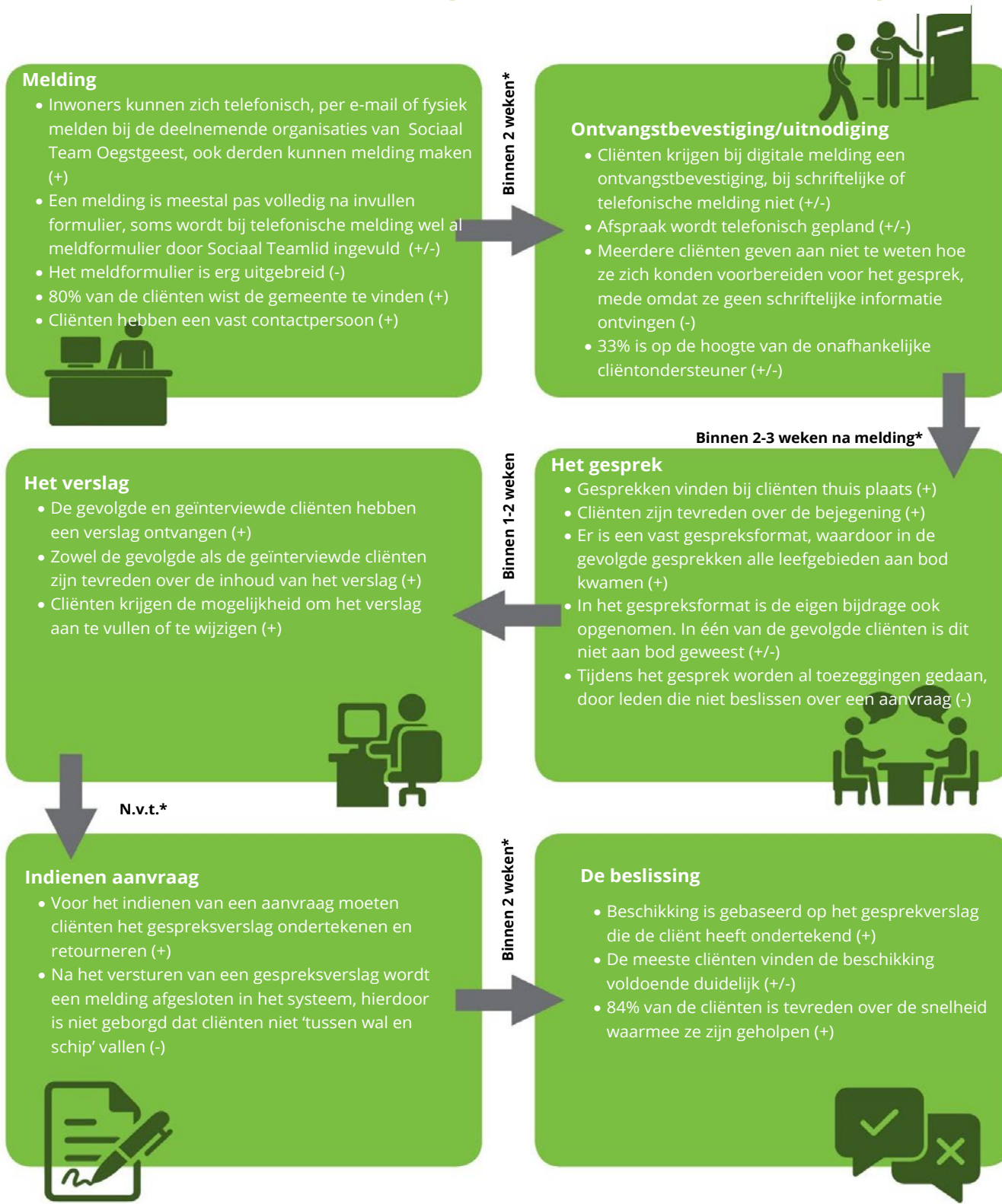
Juridisch	De cliënt kan tegen het verslag geen bezwaarschrift indienen, maar de inhoud van het verslag wordt wel meegenomen in de beoordeling van een aanvraag van een maatwerkvoorziening.	-	<ul style="list-style-type: none"> Doordat cliënten geen verslag ontvangen krijgen ze niet de mogelijkheid om de informatie waarop een aanvraag wordt beoordeeld aan te vullen met relevante informatie die mogelijk niet in het gesprek aan bod is gekomen. Deze informatie kan wel van belang 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, zodat zij ook op de hoogte zijn van hetgeen is besproken en welke afspraken er zijn gemaakt.
Beslissing			
Juridisch	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.	+	<ul style="list-style-type: none"> De cliënten hebben binnen 1 tot 2 weken na het gesprek de beschikking ontvangen. Daar zijn zij zeer tevreden over.
		+/-	<ul style="list-style-type: none"> In het geval van complexe woningaanpassingen 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 het geval van huishoudelijke hulp dient het ondersteuningsplan van de zorgaanbieder bij de beschikking toegevoegd te worden. De gemeente heeft wel met de aanbieders afgesproken dat er binnen 10 dagen een ingevuld ondersteuningsplan bij de gemeente moet worden aangeleverd.
	De beschikking dient te berusten op een deugdelijke motivering alsmede het verslag van het gesprek	+/-	<ul style="list-style-type: none"> In de beschikking wordt gemotiveerd waarom een voorziening al dan niet afgegeven wordt. Er wordt echter geen verslag voor de cliënt bijgevoegd.
Gemeentelijk	Er is sprake van procesregie. Een consulent heeft minimaal eens per jaar contact met de cliënt tot het moment dat vastgesteld dat het resultaat behaald is.	+	<ul style="list-style-type: none"> Consulenten kunnen zelf besluiten om na het afgeven van de beschikking nog eens na te gaan of de zorg gestart is en of alles goed gaat. Dit is dus afhankelijk van de consulent. In één van de gevolgde trajecten heeft de consulent nog contact opgenomen om na te gaan of de zorg gestart is. Als het gaat om nieuwe cliënten die consulenten willen monitoren, worden er kortdurende indicaties afgegeven, bijvoorbeeld als het gaat om cliënten met een progressieve aandoening, als het gaat om cliënten bij wie verbetering van de belemmeringen te verwachten is en als het gaat om PGBs bij begeleiding.

		-	<ul style="list-style-type: none"> Na het afgeven van een beschikking is er geen periodiek evaluatiemoment of nazorg vastgelegd. Consulenten nemen, na het afgeven van een beschikking, niet standaard contact op met de cliënt om de voortgang te volgen.
Algemeen	De beschikking is begrijpelijk voor de burger	+	<ul style="list-style-type: none"> De gevolgde cliënten die een beschikking hebben ontvangen (allen met een toewijzing van de voorziening) vinden deze voldoende duidelijk. Datzelfde beeld komt naar voren uit de interviews.

OEGSTGEEST

Rapportage van bevindingen

Proces en ervaringen Wmo-aanvraag



* Tijdsperiode op basis van de gevolgde trajecten

1 | **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).

1.1 **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.

6. Aanmelding van cliënt bij gemeente
7. Uitnodiging cliënt voor keukentafelgesprek
8. Het keukentafelgesprek
9. Verslag van het onderzoek
10. 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. 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 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 plaats te laten vinden. 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

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

de berekening naar de website van het CAK. Toegang tot de Wmo-zorg mag niet geweigerd worden op grond van inkomen of vermogen;

- indien een maatwerkvoorziening aan de orde komt informeert de gemeente over de mogelijkheid om de maatwerkvoorziening in de vorm van een 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.

1.2 Gemeentelijk beleid

De gemeente Oegstgeest heeft haar beleid voor het sociaal domein vastgelegd in het beleidsplan sociaal domein 2017 – 2020 ‘Met elkaar, voor elkaar’. In dat plan wordt beschreven wat de visie van de gemeente is en aan welke doelen er van 2017 – 2020 gewerkt gaat worden.

De visie die door de gemeente Oegstgeest met betrekking tot het sociaal domein heeft geformuleerd is opgesplitst in enkele thema's:

- Iedereen doet mee;
- Zorgen doe je met elkaar, voor elkaar;
- Basis doe je zelf, speciaal doen we samen;
- Technologie verrijkt het leven;
- Verbinding versterkt.

Naast de visie is in het document ook een besturingsfilosofie beschreven. Deze opgedeeld in de volgende thema's:

- Sturen op outcome;
- Evidence based;
- Ondersteuningsvraag is leidend;
- Verantwoordelijkheid bij de professional;
- Sturen op resultaat;
- High trust, high penalty;
- Toegang door brede vraagverduidelijking;
- Coalities;
- Verantwoording.

De gemeente heeft vervolgens 19 maatschappelijke doelen geformuleerd. De doelen zijn gegroepeerd in 6 thema's:

1. Inwoners zijn financieel onafhankelijk;
2. Iedereen doet mee;
3. Inwoners hebben een gezonde leefstijl;
4. Veiligheid in en om huis geborgd;
5. Mantelzorgers zijn ondersteund;
6. Jeugdigen ontwikkelen zich goed.

In het beleidsplan staan een paar voor dit onderzoek relevante passages die betrekking hebben op de toegang tot maatwerkvoorzieningen Wmo. Deze punten worden hieronder beschreven.

Organisatie van de toegang

Voor maatwerkvoorzieningen is toegang vereist. Hiervoor zijn drie teams werkzaam: het Sociaal team, het Jeugd- en Gezinsteam en het team Sociale Zaken. Het Sociaal Team en het Jeugd- en Gezinsteam bieden toegang tot Wmo voorzieningen en jeugdhulp én zij bieden kortdurende hulp.

Het Sociaal Team Oegstgeest

Het Sociaal Team Oegstgeest is specifiek de toegang tot Wmo-voorzieningen. In haar beleid beschrijft de gemeente het Sociaal Team Oegstgeest als volgt:

Het Sociaal Team Oegstgeest is de plek voor iedereen met een vraag over zorg en welzijn. De professionals in het team geven informatie, advies, kortdurende hulp en ondersteuning en leiden toe naar gespecialiseerde hulp en ondersteuning op maat. In het Sociaal Team Oegstgeest werken professionals van verschillende organisaties samen: Wmo-consulenten, ouderenadviseurs, een consulent op het gebied van lichamelijke en verstandelijke beperkingen, wijkverpleegkundigen, maatschappelijk werkers en een casemanager dementie.

Het Sociaal Team Oegstgeest is dé spil in het web met betrekking tot ondersteuning aan volwassenen vanaf 18 jaar. Dat betekent dat zij nauw samenwerken met professionele zorgaanbieders voor wat betreft maatwerk ondersteuning. Samenwerken doen zij ook met vrijwilligersorganisaties zodat er een optimale aansluiting is tussen formele en vrijwillige zorg. Eenzaamheid tegengaan, participatie bevorderen en mantelzorgers ondersteunen zijn belangrijke aandachtspunten bij hun werk.

Brede vraagverheldering

De professionals die in de teams werken hebben de verantwoordelijkheid om samen met de inwoner te bepalen wat – binnen de mogelijkheden - nodig is. De drie teams doen een brede vraagverduidelijking, waarbij naar alle levensgebieden wordt gekeken. De gemeente beschrijft in haar beleidsplan dat dit moet leiden tot een integrale benadering, geformuleerd in één plan voor de cliënt.

2 | Praktijk

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de toegang tot Wmo-hulp in de gemeente Oegstgeest in de praktijk 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 shadowingtrajecten met cliënten en de interviews met cliënten. Daarnaast is gebruik gemaakt van het meest recente cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2017 die in de zomer van 2018 gepubliceerd is. Tot slot is gebruik gemaakt van de interviews met de beleidsmedewerker en Wmo-consulent.

2.1 Toegang tot de hulp

In de gemeente Oegstgeest is de toegang tot Wmo in een samenwerking tussen verschillende organisaties geregeld: het Sociaal Team Oegstgeest.

Sociaal Team Oegstgeest

Inwoners kunnen met hun hulpvraag terecht bij het Sociaal team Oegstgeest. In dit team hebben meerdere partijen zitting, namelijk:

- Kwadraad (Maatschappelijk werk);
- Radius (Ouderenadviseur);
- Marente (Casemanager dementie en wijkverpleegkundige);
- Activite (Wijkverpleegkundige);
- Rivierduinen (verpleegkundige GGZ);
- Gemeente (Wmo-consulenten);
- Stichting Mee (consulenten licht verstandelijke beperking/niet-aangeboren-hersenletsel).

De website over het Sociaal Team meldt: *Het Sociaal Team Oegstgeest is de plek voor iedereen met een vraag over zorg en welzijn. De professionals in het team geven informatie, advies, kortdurende hulp en ondersteuning en leiden toe naar gespecialiseerde hulp en ondersteuning op maat.*

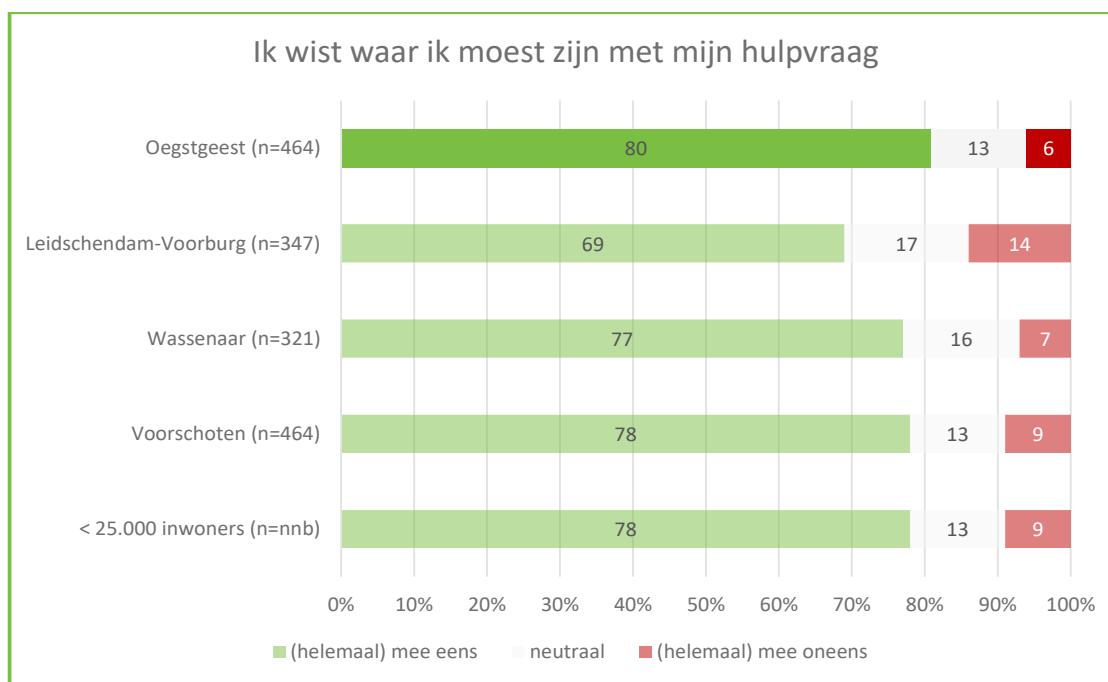
Voor vragen over Jeugdhulp kunnen cliënten niet bij het Sociaal Team Oegstgeest terecht. Bij dergelijke vragen wordt er doorverwezen naar het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). De verschillende medewerkers van de partijen zijn door de gemeente gemandateerd om keukentafelgesprekken uit te voeren. Ieder Sociaal Teamlid voert keukentafelgesprekken en wordt geacht de brede hulpvraag in kaart brengen. Vanuit de gemeente zijn de Wmo-consulenten werkzaam in het team. Zij kunnen uiteindelijk de beschikkingen afgeven, de overige leden van het Sociaal Team zijn daartoe niet gemandateerd.

De medewerkers van het Sociaal Team komen om de week bij elkaar voor overleg. De Sociaal Teamleden zitten de rest van de tijd op hun eigen locatie of benutten zo nodig een flexplek binnen het gemeentehuis.

Een inwoner kan bij elk van de partijen die in het Sociaal Team zitting heeft terecht met een hulpvraag en kan daar indien nodig een melding doen. Het Sociaal Team heeft als overkoepelende netwerkorganisatie geen eigen fysieke locatie, een inwoner kan bij één van de partijen op locatie terecht. Zo is het voor inwoners bijvoorbeeld mogelijk om bij welzijnsorganisatie Kwadraad zonder afspraak op het spreekuur binnen te lopen.

De website van de gemeente geeft, zeer summier, informatie over de Wmo en het doen van een melding. Er wordt bijvoorbeeld niet gesproken over dat er een onderzoek (keukentafelgesprek) zal worden uitgevoerd en dat er een eigen bijdrage moet worden betaald. De website van het Sociaal Team geeft hier uitgebreidere informatie over.

Uit het cliëntervaringsonderzoek dat jaarlijks wordt uitgevoerd onder Wmo-cliënten komt naar voren dat 80% van de cliënten weet waar zij met hun hulpvraag moesten zijn. Dit is iets meer dan inwoners van gemeenten van vergelijkbare grootte aangeven (78%) zoals te zien in onderstaande grafiek.



2.2 Melding

Inwoners kunnen op verschillende wijze een melding doen. Bij het Sociaal Team zelf kan dit digitaal, telefonisch en per post. Een inwoner kan, zoals hierboven genoemd, ook direct contact opnemen met een van de partijen en daar de melding doen. De melding kan op de volgende manieren worden gedaan:

- Invullen van digitaal formulier via de website van het Sociaal Team;
- Telefonisch melden bij het Sociaal Team, *maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 13.00*;
- Telefonisch melden bij een van de zittende partijen in het Sociaal Team;
- Melden tijdens een (inloop)spreekuur bij een van de zittende partijen van het Sociaal Team.

De gevolgde en geïnterviewde cliënten hebben de melding telefonisch en via het digitale formulier gedaan. De telefoondienst van het Sociaal team wordt altijd door een van de consulenten van de gemeente of één van de zittende partijen gedaan. In principe is een melding pas volledig wanneer de inwoner het meldformulier heeft ingevuld, zo zal een inwoner na telefonisch contact alsnog het formulier moeten invullen. Soms wordt aan de hand van het telefoongesprek door het betreffende Sociaal Teamlid een meldformulier aangemaakt en hoeft de cliënt dat niet alsnog zelf te doen. Cliënten die al uitgebreid bekend zijn bij de Wmo kunnen soms ook volstaan met een telefonische melding of een melding in een mailtje.

Volgens de beleidsmedewerker van de gemeente is het formulier bedoeld om als sociaal team enige basisinformatie te hebben van de cliënt en zijn/haar hulpvraag. Op basis daarvan wordt een Sociaal Teamlid aan de inwoner gekoppeld. In het meldformulier wordt de cliënt gevraagd om de volgende gegevens achter te laten:

- NAW-gegevens;
- Gegevens eventuele inwonende personen;
- Gegevens eventuele contactpersoon;
- Welke problemen/beperkingen de cliënt heeft;
- Hoe de problemen/beperkingen zijn ontstaan;
- Of de cliënt al oplossingen voor het probleem heeft gevonden;
- Of de cliënt ideeën heeft hoe hij/zij geholpen zou kunnen worden;
- Of de cliënt hulp krijgt van anderen (en van wie);
- Of de cliënt professionele hulp ontvangt (en van wie);
- Toestemmingsverklaring voor het verwerken van gegevens.

In een enkel geval kan een Sociaal Teamlid samen met de inwoner het formulier telefonisch doornemen en invullen. Eén van de geïnterviewde cliënten geeft aan dat ze dit als dubbelop heeft ervaren. Zo heeft zij eerst telefonisch de hulpvraag en de situatie uitgelegd en wordt vervolgens gevraagd om hetzelfde nogmaals op papier te zetten. Volgens de geïnterviewde zorgde dit voor onnodige vertraging in het proces. In de casus hieronder blijkt dat een technische storing ook voor vertraging kan zorgen.

Casus 1 – Het digitale meldformulier

In één van de gevolgde trajecten is de digitale melding tot twee keer toe niet aangekomen. Uiteindelijk heeft de maatschappelijk werker, die de melding voor de cliënt had ingediend, nogmaals contact opgenomen met de gemeente. Daarna is er op korte termijn een afspraak voor het keukentafelgesprek ingepland.

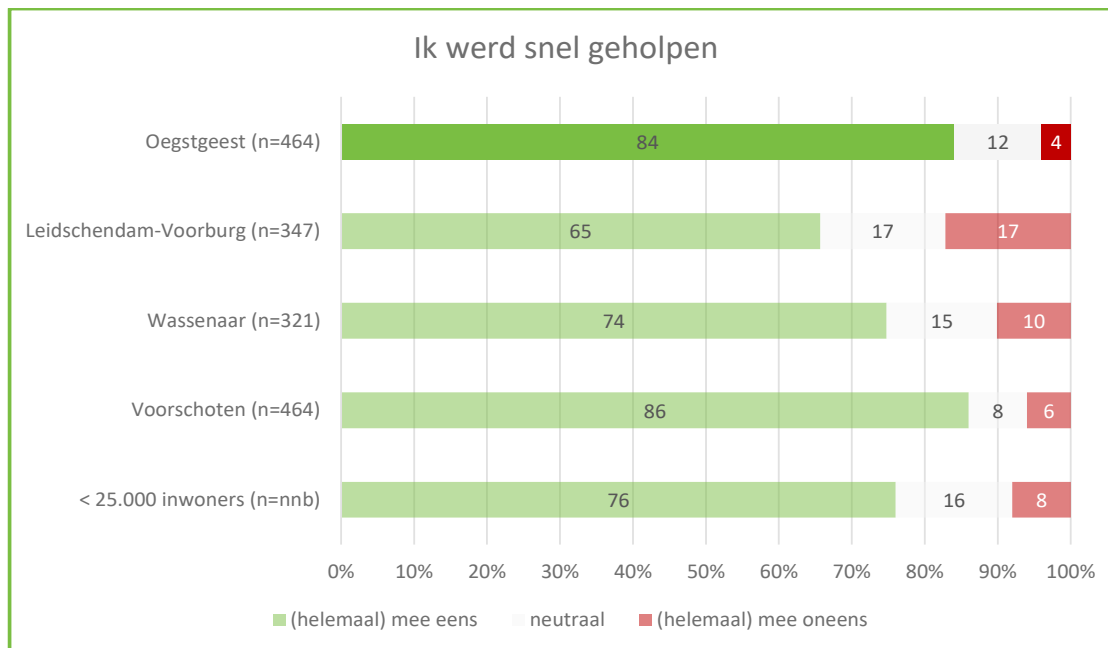
Reactie gemeente: Wij hebben gehoord dat er iets niet goed ging in de aanmeldformulieren. We hebben dit nu aangepast. Cliënten krijgen nu ook de mogelijkheid om het meldformulier kunnen printen en opsturen. Wij gaan er vanuit dat het meldformulier nu wel goed binnen komt.

In de gemeente Oegstgeest kan de melding ook door een zorgverlener, zorgorganisatie of andere consulent (zie casus 2) voor de cliënt worden gedaan. Bij alle vier de gevolgde trajecten is een hulpverlener betrokken geweest bij de melding.

Casus 2 - Melding door consulent

Een van de meldingen is door de consulent Werk & Inkomen met toestemming van de cliënt gedaan. Het betrof een aanvraag voor hulp bij huishouden. Samen met de consulent Werk & inkomen heeft de cliënt een meldformulier ingevuld. De cliënt zelf is blij dat de gemeente meedenkt met zijn situatie, en hem wijst op dit soort mogelijkheden. Hierover zegt hij: *“als de consulent dit niet voor mij had geregeld, had ik nooit geweten dat ik dit aan ondersteuning kon krijgen”*.

Bij een ander gevolgd traject heeft de zorgverlener samen met de consulent de melding voor de cliënt gedaan. Dit is een uitzonderlijke situatie; de cliënt is volgens de consulent en de begeleider een zorgmijder. Een geïnterviewde cliënt merkt op dat bij een herindicatie voor meerdere vormen van ondersteuning (uitbreiding van huishoudelijke hulp en intensivering van begeleiding) het formulier ook nog een extra keer moest invullen. Deze cliënt heeft twee keer het formulier op exact dezelfde wijze ingevuld, dit heeft bij de cliënt voor irritatie geleid. Uit het cliëntervaringsonderzoek komt naar voren dat 84% van de respondenten aangeeft snel te zijn geholpen. Dit percentage ligt hoger in vergelijking met gemeenten van vergelijkbare grootte, daar geeft 76% aan snel te zijn geholpen.



Registratiesysteem

In het proces van een Wmo-aanvraag wordt er gewerkt met twee systemen. Het registratiesysteem 'Conclusion' dat voor alle Sociaal Teamleden toegankelijk is en waarin de meldingen worden geregistreerd. Het registratiesysteem 'SzWnet' is enkel voor Wmo-consulenten toegankelijk en wordt gebruikt voor de verwerking van de aanvragen en het afgeven van de beschikkingen.

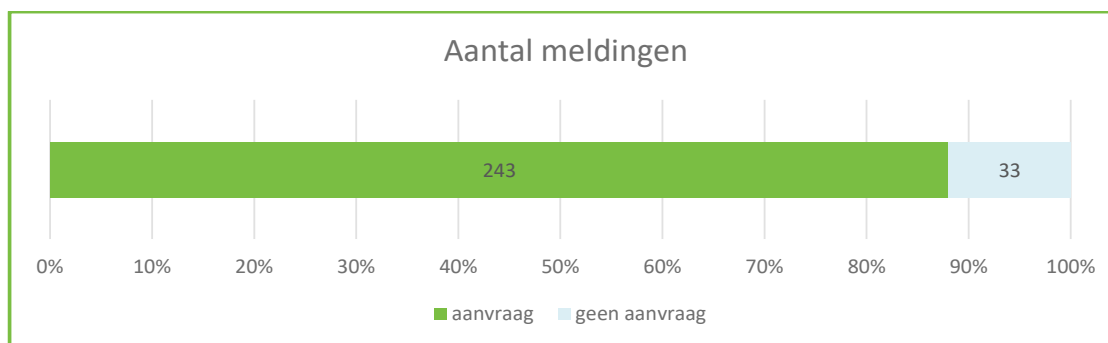
Volgens een beleidsambtenaar is het de bedoeling dat alle meldingen door de Sociaal Teamleden in het registratiesysteem 'Conclusion' worden ingeboekt. Alle cliënten die een Wmo-voorziening ontvangen (of hebben ontvangen) horen in dit systeem te staan. Zo kan in het systeem gekeken worden in hoeverre de cliënt reeds bekend is bij een van de deelnemende organisaties in het Sociaal Team. Op het moment dat blijkt dat een inwoner in het verleden al contact heeft gehad met een Sociaal Teamlid, wordt de inwoner indien mogelijk weer aan hetzelfde Sociaal Teamlid gekoppeld. In de praktijk blijkt dat het gebruik van het registratiesysteem nog niet altijd goed verloopt. Zo worden de volgende obstakels met betrekking tot een (Wmo-) melding van een inwoner benoemd:

- Bijna alle Sociaal Teamleden werken naast Conclusion met een eigen registratiesysteem. Een melding moet in beide systemen worden ingeboekt.
- Niet alle Sociaal Teamleden registreren daadwerkelijk de melding in 'Conclusion'. Dit ligt onder andere aan bovengenoemd punt en dat het gebeurt dat een bestaande klant bij een welzijnsorganisatie pas later in een hulptraject ondersteuning van de Wmo nodig heeft.

- Indien een inwoner al in 'Conclusion' geregistreerd staat, kan er geen nieuwe melding worden aangemaakt in het systeem. De melding wordt in dat geval genoteerd als aanvulling in het bestaande dossier van de cliënt. Hierdoor wordt dit niet als 'melding' geregistreerd.

"Daarnaast zijn er Sociaal Teamleden die ook nog hun eigen registratiesysteem hebben, net als wij, en de vraag is of zij altijd óók Conclusion vullen. Maar het gebeurt gelukkig wel hoor, die dubbele registratie, zowel bij ons als bij de andere Sociaal Teamleden." – Beleidsambtenaar over het gebruik van Conclusion

Door bovenstaande punten zijn er geen betrouwbare gegevens uit het systeem van het Sociaal Team te halen over bijvoorbeeld het aantal meldingen dat is gedaan bij het Sociaal Team. Het aantal meldingen dat door de Wmo-consulenten zelf is opgepakt in 2017 is wel beschikbaar vanuit hun eigen systeem. In de gemeente Oegstgeest zijn in 2017 in totaal 276 meldingen geregistreerd door de Wmo-consulenten. Van de 276 hebben 243 meldingen tot een vraag geleid, 33 hebben niet tot een aanvraag geleid.



Vast contactpersoon

Met de informatie die via het formulier wordt verzameld, wordt er een Sociaal Teamlid toegewezen aan de inwoner. Eerst wordt gekeken of iemand al bekend is bij het Sociaal Team, als dat het geval is wordt de cliënt gekoppeld aan de persoon die eerder contact met hem/haar heeft gehad. Als de cliënt nieuw is, wordt gekeken naar de inhoud van de hulpvraag. Afhankelijk van de hulpvraag kan een Sociaal Teamlid met specifieke kennis over die hulpvraag worden ingezet. Als er weinig over bekend is over de situatie of uit de melding weinig is op te maken, dan wordt de inwoner gekoppeld aan een Sociaal Teamlid met de minste caseload.

Uit de gevolgde trajecten komt naar voren dat cliënten een vast contactpersoon hebben voor hun aanvraag. In één van de gevolgde trajecten was de cliënt al bekend bij de gemeente door een eerder aanvraag. Bij de nieuwe aanvraag is dezelfde Sociaal Teamlid gekoppeld aan de cliënt die de vorige aanvraag ook heeft behandeld. De gevolgde en geïnterviewde cliënten geven aan het zeer prettig te vinden dat er een vast contactpersoon is waar zij met vragen terecht kunnen.

2.3 Ontvangstbevestiging en uitnodiging

Wanneer een melding digitaal is ingediend, ontvangt de inwoner een ontvangstbevestiging per e-mail. Bij alle andere manieren van melding wordt er geen ontvangstbevestiging verstuurd. De reden dat dit niet wordt gedaan is tijdsbesparing. Het eerste contactmoment na melding is in die gevallen de telefonische uitnodiging voor het keukentafelgesprek. Op basis van de melding (het ingevulde formulier) zal het toegekende Sociaal Teamlid binnen 1 à 2 weken contact opnemen met de inwoner. In dit telefoongesprek wordt de inwoner direct uitgenodigd voor een keukentafelgesprek.

Het Sociaal Team van Oegstgeest werkt alleen met een telefonische uitnodiging voor het keukentafelgesprek. Het Sociaal Teamlid plant samen met de cliënt het keukentafelgesprek in. Soms wordt het huisbezoek bevestigd per mail indien er een mailadres bekend is en als de klant hier prijs op stelt. Het Sociaal Team gebruikt geen vast format om een inwoner uit te nodigen voor het gesprek; er zijn geen vaste onderwerpen die ieder Sociaal Teamlid bespreekt in zo'n telefonische uitnodiging.

Alle gevolgde en geïnterviewde cliënten zijn telefonisch uitgenodigd voor het keukentafelgesprek. Over het algemeen is men tevreden over de uitnodiging. Men vindt het prettig dat er direct een afspraak kon worden ingepland en geeft aan dat het doel van het keukentafelgesprek duidelijk wordt verteld. Voor één van de gevolgde cliënten was het niet duidelijk dat er een mantelzorger aanwezig mag zijn bij het gesprek, hier had de cliënt wel behoefte aan. Bij een andere gevolgde cliënt heeft het Sociaal Teamlid expliciet aangeraden om een mantelzorger aan te laten schuiven bij het gesprek.

Twee gevolgde cliënten geven aan dat zij achteraf de uitnodiging ook schriftelijk hadden willen ontvangen. Bij een van de gevolgde trajecten is de melding en het inplannen van het keukentafelgesprek door een mantelzorger van de cliënt gedaan. Deze mantelzorger geeft aan geen schriftelijke afspraakbevestiging te hebben ontvangen. De mantelzorger had dit wel prettig gevonden, zodat de mantelzorger de cliënt de bevestiging had kunnen doorsturen. Tijdens een interview komt naar voren dat een cliënt het niet prettig vond om alleen telefonisch te worden uitgenodigd. Deze cliënt geeft hierover aan niet te weten wat hij/ zij kon verwachten van het gesprek en daardoor zich niet goed kon voorbereiden.

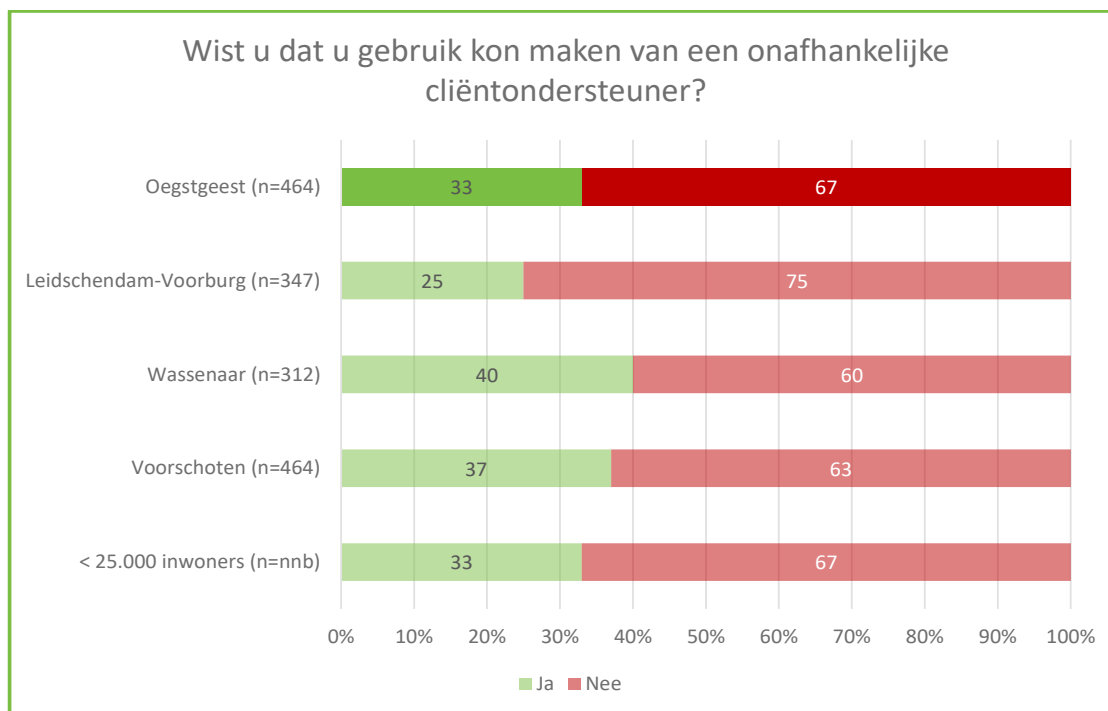
Onafhankelijke cliëntondersteuner

De gemeente Oegstgeest heeft onafhankelijke cliëntondersteuning belegd bij welzijnsorganisatie MEE. MEE biedt dus onafhankelijke cliëntondersteuning, maar heeft ook zitting in het Sociaal Team. Op het moment dat een medewerker van MEE voor een inwoner werkzaam is als cliëntondersteuner, zal een gespreksvoerder van een andere organisatie worden toegewezen.

Wanneer een inwoner een melding doet, wordt deze persoon onderaan het formulier gewezen op de onafhankelijke cliëntondersteuner. Indien een inwoner gebruik wil maken van de cliëntondersteuner dient hij of

zij dit aan te geven bij 'de afspraak voor het huisbezoek'. Er wordt niet vermeld hoe of wanneer men dit moet aangeven of hoe de cliëntondersteuner te bereiken is. Op de website van de gemeente Oegstgeest wordt geen duidelijke informatie verstrekt over het inzetten van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Op een pagina met veel gestelde vragen wordt de cliëntondersteuner genoemd, maar de pagina is enkel te benaderen via een zoekmachine (de pagina is niet vindbaar via de reguliere homepage van Oegstgeest). Ook de website van Sociaal Team Oegstgeest is niet duidelijk over de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Indien de melding alleen telefonisch wordt gedaan, kan het zijn dat de inwoner niet wordt gewezen op het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Van de Wmo-clienten uit de gemeente Oegstgeest wist een derde dat zij gebruik kunnen maken van de onafhankelijk cliëntondersteuner. Uit de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat de onafhankelijke cliëntondersteuner bij 67% niet bekend is.



Geen van de gevolgde cliënten heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner, maar hadden hier ook geen behoefte aan omdat bij de gesprekken een mantelzorger of een externe begeleider aanwezig was.

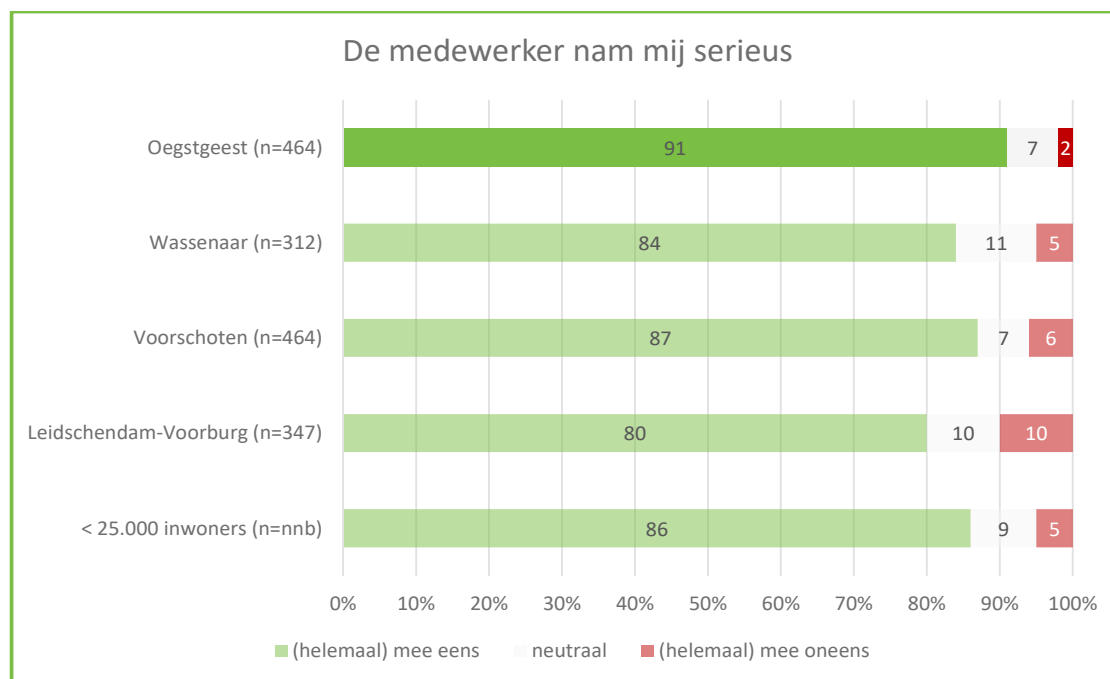
2.4 Het gesprek

Na de melding is binnen 2 tot 3 weken het keukentafelgesprek bij de cliënt thuis gevoerd. Het keukentafelgesprek heeft als doel om de hulpvraag en de situatie van de inwoner in kaart te brengen. Het keukentafelgesprek wordt

indien mogelijk bij de cliënt thuis gevoerd. Bij het gesprek is één gespreksvoerder van het Sociaal Team aanwezig, de cliënt en in sommige gevallen een zorgverlener, mantelzorger of naaste.

Bejegening

Over het algemeen zijn zowel de gevolgde als de geïnterviewde cliënten tevreden over de bejegening van de Sociaal Teamleden. De Sociaal Teamleden worden omschreven als vriendelijk, prettig en geven volgens de cliënten duidelijke informatie. Daarnaast vinden de gevolgde cliënten dat zij voldoende ruimte hebben gekregen om vragen te stellen gedurende het gesprek. Ook vinden ze dat de Sociaal Teamleden de tijd geven om rustig hun verhaal te kunnen doen. De cliënten die hebben meegedaan aan het cliëntervaringsonderzoek geven aan dat de medewerker hen serieus nam (91%, dit is hoger dan in gemeenten met dezelfde grootteklasse (86%).



Gespreksonderwerpen

Tijdens het keukentafelgesprek gebruiken Sociaal Teamleden het format voor het gespreksverslag om de verschillende leefgebieden uit te vragen. Volgens de beleidsmedewerker van de gemeente wordt dit format niet gebruikt als afvinklijst, maar als controle voor de Sociaal Teamleden zelf of alle leefgebieden in kaart zijn gebracht. Tijdens de keukentafelgesprekken die zijn gevolgd gebruiken Sociaal Teamleden het format. De meeste leefgebieden komen in die gesprekken aan bod. Werk en leren wordt bij een aantal gesprekken niet besproken, in die gevallen was dit niet relevant (bijvoorbeeld gepensioneerde cliënt). In één van de gevallen werd ook vrij uitgebreid ingegaan op problematiek waarvoor de gemeente geen oplossing kon aandragen (omdat dit onder de

zorgverzekeringswet valt). Het Sociaal Teamlid legde in dat geval duidelijk uit dat de cliënt voor dit aspect naar de huisarts moet. Het Sociaal Teamlid heeft dit vervolgens ook vastgelegd in het gespreksverslag.

Integraal werken

In de gevolgde gesprekken was er geen sprake van problematiek op meerdere gebieden (bijvoorbeeld ook Jeugdhulp of hulp bij werk of inkomen). Indien jeugdhulp ook een rol speelt bij een hulpvraag, speelt het Jeugd- en Gezinsteam van het CJG een rol. Indien ouders toestemming geven, kunnen de leden van het Sociaal Team een melding doorgeven aan de leden van het Jeugd- en Gezinsteam. Zij pakken dan de melding voor het gebied Jeugdhulp verder op. Het contact met het Jeugd- en Gezinsteam wordt als goed ervaren door de consultants, er zijn korte lijntjes.

Eigen bijdrage

De eigen bijdrage is een van de onderwerpen die tijdens het keukentafelgesprek bij zowel een algemene als maatwerkvoorziening aan bod dient te komen. Het Sociaal Teamlid kan de cliënt in ieder geval wijzen op de rekenhulp van het CAK. De eigen bijdrage is niet in alle gevolgde trajecten door het Sociaal Teamlid besproken. Bij één van de keukentafelgesprekken wordt de eigen bijdrage (voor de regiotali) niet benoemd. De mantelzorger die bij dit gesprek aanwezig is, geeft achteraf aan informatie te hebben gemist over de eigen bijdrage.


Toezeggingen

Aangezien de medewerkers van de verschillende organisaties die in het sociaal team Oegstgeest zitten niet bevoegd zijn om beschikking af te geven, worden er volgens de ambtenaar van de gemeente geen toezeggingen gedaan tijdens het keukentafelgesprek. Alleen de consultants die direct werkzaam zijn bij de gemeente kunnen een beschikking afgeven.

Uit de shadowingtrajecten komt een wisselend beeld naar voren over het al dan niet geven van toezeggingen in het gesprek. Bij een van de trajecten benoemt het Sociaal Teamlid expliciet dat zij nu geen toezeggingen kan doen over de ondersteuning. Hierbij geeft het Sociaal Teamlid aan dat zij hierover niet alleen beslist. Wel geeft het Sociaal Teamlid aan te verwachten dat de ondersteuning zal worden toegekend. Tijdens de andere drie gevolgde keukentafelgesprekken wordt er door de Sociaal Teamleden een toezegging gedaan voor de aangevraagde/ benodigde ondersteuning. Zo geeft een van de Sociaal Teamleden aan het einde van het gesprek aan dat de ondersteuning in gang wordt gezet.

2.5 Het gespreksverslag

Na het keukentafelgesprek legt het Sociaal Teamlid het gesprek vast in een verslag. Het verslag is bij de gevolgde cliënten binnen een tot twee weken naar de cliënt verstuurd. De cliënt krijgt vervolgens de mogelijkheid om het



verslag door te lezen en te ondertekenen. Het ondertekende gespreksverslag is vervolgens de aanvraag voor de ondersteuning. Vanaf dat moment is er geen sprake meer van een melding maar een aanvraag. De volgende onderwerpen worden in het verslag besproken:

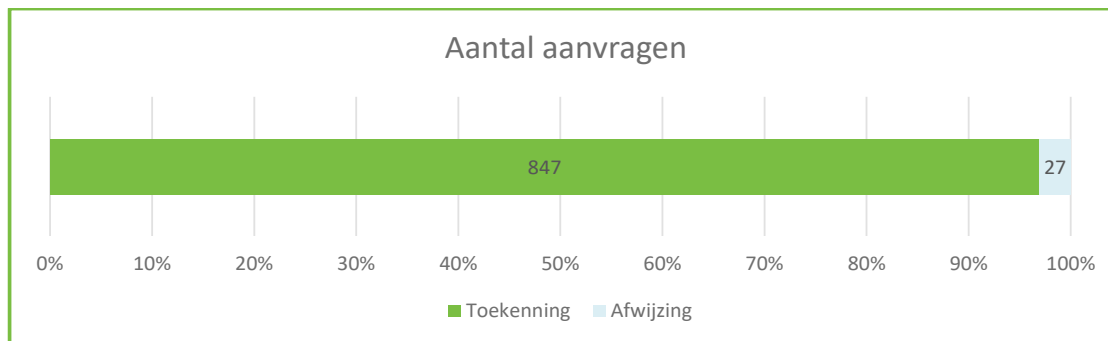
- Aanleiding gesprek
- Huidige situatie van de cliënt (o.a. cognitieve vaardigheden, gezinsrelaties, sociaal netwerk)
- Eigen bijdrage
- Huisartsgegevens
- Gegevens identiteitsbewijs
- Voorkeur leverancier
- Gemaakte afspraken en doelen

Over het algemeen worden de gespreksverslagen door de cliënten ondertekend teruggestuurd. Als een Sociaal Teamlid een ondertekend gespreksverslag (een aanvraag) verwacht maar niet ontvangt, dan belt het lid hier achteraan. Een melding wordt in het registratiesysteem al afgesloten na het versturen van het gespreksverslag. Hier is voor gekozen omdat de cijfers van de doorlooptijd van melding tot afronding onderzoek anders vervuild raken: het onderzoek naar aanleiding van de melding is afgerond. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van de cliënt om het ondertekende verslag terug te sturen en daarmee een aanvraag in te dienen. Het afsluiten van de melding heeft als gevolg dat de cliënt ook 'verdwijnt' uit de caseload van een Sociaal Teamlid. Het is daarom aan de Sociaal Teamleden om in de gaten te houden of het al duidelijk is of betreffende cliënt al een aanvraag heeft ingediend of hiervan afziet.

Het Sociaal Team werkt zoals eerder genoemd met twee verschillende systemen. Het systeem 'Conclusion' is bedoeld voor het moment vanaf melding tot en met afhandeling (van het onderzoek).

Zodra er een ondertekend gespreksverslag (een aanvraag) bij de gemeente is binnen gekomen, wordt dit geregistreerd in SzWnet. Door de scheiding in systemen is er volgens de beleidsambtenaar een risico dat wanneer iemand na een melding (die is afgesloten omdat het keukentafgesprek is geweest) geen aanvraag doet, deze persoon van de radar verdwijnt. Zoals eerder beschreven is het de verantwoordelijkheid van het Sociaal Teamlid om hier oog voor te houden, dit is niet geborgd in het systeem (bijvoorbeeld door het open laten staan van een melding zolang er niets is gehoord van een cliënt).

In 2017 zijn er in totaal 874 aanvragen voor een Wmo-voorziening ingediend. Hiervan zijn er 27 afgewezen, 847 aanvragen zijn toegekend.



Bij alle gevolgde trajecten is de cliënt tijdens het keukentafelgesprek gewezen op het ontvangen en ondertekenen van het verslag. De cliënten geven aan het verslag snel na het gesprek te hebben gekregen. Zo heeft één van de consulenten dezelfde dag het verslag per post naar de gevolgde cliënt opgestuurd. Alle cliënten vinden het prettig dat alles wat is besproken ook nog eens schriftelijk werd verstuurd. Over de inhoud van het verslag zijn de gevolgde cliënten tevreden; het is een duidelijke, correcte weergave van het gesprek.

“Dit was wel heel veel informatie, ik ben er een beetje van in de war. Ik ben blij dat ik nog een verslag ontvang waarin alle afspraken nog eens op een rijtje staan” – Cliënt na keukentafelgesprek

In de interviews geven de meeste cliënten aan een verslag te hebben ontvangen na het gesprek. Volgens sommige geïnterviewden was het verslag niet heel uitgebreid. *“Per e-mail is een conclusie gekomen, dat was niet echt een verslag”*. Eén geïnterviewde geeft aan geen verslag te hebben ontvangen en had dit wel graag gewild. *“Ik vind het wel vreemd dat ik geen verslag kreeg van het gesprek, dat heb ik wel echt gemist.”*

2.6 De beschikking

Op basis van de ondertekende gespreksverslagen beslist de Wmo-consulent van de gemeente om een voorziening toe te kennen of af te wijzen. Alle getekende gespreksverslagen komen bij de Wmo-consulenten van de gemeente terecht. Er wordt bij het afgeven van een beschikking altijd met één andere Wmo-consulent overlegd over de in te zetten Wmo-voorziening. Aan de hand van het gespreksverslag kan de consulent van de gemeente zien of alle leefgebieden in kaart zijn gebracht of dat er nog aanvullende informatie nodig is. Als er aanvullende informatie nodig is, neemt de consulent contact op met het Sociaal Teamlid die het onderzoeksverslag heeft geschreven. Bij de start van het Sociaal Team verschilden de verslaglegging nog wel tussen de verschillende organisaties, dit is nu verbeterd.

De Wmo-consulent stuurt vervolgens de beschikking naar de cliënt. In de beschikking (bij toekenning) komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Het besluit

- Motivering van het besluit
- Uitleg over hoe de ondersteuning is geregeld
- Informatie over de eigen bijdrage
- Dat wijzigingen moeten worden doorgegeven
- Wanneer de gemeente een besluit kan intrekken
- Waar men terecht kan met vragen
- Hoe en waar men bezwaar kan indienen

Daarnaast is als bijlage de bijsluiter “Maatwerkvoorziening Huishoudelijke ondersteuning 2018” toegevoegd. In totaal ontvangt een cliënt een beschikking van 2,5 pagina, inclusief bijsluiter is dat zeven pagina's.

De geïnterviewde cliënten hebben de beschikking ontvangen. De meeste cliënten vonden de beschikking duidelijk. Volgens één geïnterviewde was de beschikking erg ambtelijk geschreven. Hierdoor is de informatie volgens deze cliënt niet goed te begrijpen en niet toegankelijk. In verband met het aanvragen van een specifieke rolstoel, heeft een andere geïnterviewde lang moeten wachten op de beschikking en de voorziening zelf. De gemeente heeft de cliënt hierover tussentijds geïnformeerd.

Wanneer de aanvraag een scootmobiel, traplift of woningaanpassing betreft, worden eerst offertes opgevraagd bij de leveranciers. Hierdoor kan het langer duren voordat iemand een beschikking ontvangt, omdat in de beschikking moet worden opgenomen wat de kostprijs is van de Wmo-voorziening (de eigen bijdrage van de voorziening is gebaseerd op de kostprijs). De gemeente verstuurt niet standaard een brief wanneer de termijn voor het behandelen van een aanvraag (twee weken) niet wordt gehaald. Hier is voor gekozen omdat de gemeente vaak geen reëel perspectief kan geven wanneer er wel een beschikking kan worden afgegeven. De gemeente is daarin afhankelijk van derden. De cliënt wordt over het algemeen door de consulent wel op de hoogte gesteld van vertraging door tussentijdse telefoontjes of mailwisselingen

3 | Beoordeling aan de hand van het normenkader

In onderstaande tabel zijn de bevindingen die zijn beschreven in hoofdstuk 2 naast de normen van het normenkader (bijlage 1) gelegd. De meest relevante normen zijn in onderstaande tabel opgenomen, in de bijlage is het volledige normenkader opgenomen. In de eerste kolom wordt weergegeven wat voor norm het betreft: gemeentelijk, juridisch of algemeen (algemene norm voor overheidshandelen). De tweede kolom beschrijft de gestelde norm. De derde kolom bevat de beoordeling. Een '+' betekent dat de bevinding overeenkomt met de gestelde norm, bij een '+/-' komt de bevinding gedeeltelijk overeen met de norm en bij een '-' komt de bevinding niet overeen met de gestelde norm. De laatste kolom bevat de bevinding.

	Norm	Bevinding	
		Algemeen	
Gemeentelijk	Het Sociaal Team Oegstgeest is de plek voor iedereen met een vraag over zorg en welzijn.	+/-	<ul style="list-style-type: none"> Inwoners kunnen zich melden bij het Sociaal Team Oegstgeest (STO). Dit kan telefonisch, per mail, maar ook door een spreekuur van een van de deelnemende organisaties van het STO te bezoeken. Vragen over Jeugdhulp worden niet door het Sociaal Team Oegstgeest opgepakt. Jeugdhulp valt onder het Jeugd- en Gezinsteam van het CJG.
Algemeen	Voor burgers is de route voor aanvraag van een voorziening zo efficiënt mogelijk ingericht.	+/-	<ul style="list-style-type: none"> Over het algemeen is het voor burgers duidelijk hoe na het keukentafelgesprek een aanvraag ingediend kan worden. Indien een burger na onderzoek niets van zich laat horen, is niet geborgd dat het Sociaal Teamlid na een bepaalde periode nog contact opneemt. In het systeem wordt de melding afgesloten na het afronden van het onderzoek. Hierdoor is het mogelijk dat cliënten van de radar verdwijnen.

	Melding bij de gemeente		
Gemeentelijk	De melding kan op verschillende manieren (telefonisch, per mail, via een digitaal formulier, schriftelijk).	+/-	<ul style="list-style-type: none"> In principe is een melding pas volledig wanneer de inwoner het meldformulier heeft ingevuld, zo zal een inwoner na telefonisch contact alsnog het formulier moeten invullen. Soms wordt aan de hand van het telefoongesprek door het betreffende Sociaal Teamlid een meldformulier aangemaakt en hoeft de cliënt dat niet alsnog zelf te doen. Cliënten die al uitgebreid bekend zijn bij de Wmo kunnen soms ook volstaan met een telefonische melding of een melding in een mailtje.
Algemeen	Het is voor de burger duidelijk waar men zich moet melden met een hulpvraag	+/-	<ul style="list-style-type: none"> De website van de gemeente geeft zeer summier informatie over de Wmo en het doen van een melding. Er wordt bijvoorbeeld niet gesproken over dat er een onderzoek (keukentafelgesprek) wordt uitgevoerd en dat er een eigen bijdrage moet worden betaald. De website van het Sociaal Team biedt hier uitgebreidere informatie over. Er zijn verschillende (welzijns-)organisaties die zitting hebben in het Sociaal Team en een melding kunnen oppakken. De meeste cliënten (80%) wist waar ze moesten zijn met een hulpvraag. Dit is meer dan bij gemeenten van vergelijkbare grootte.
	Het aanspreekpunt (regisseur/consulent) is goed bereikbaar en geeft voldoende ruimte voor vragen	+	<ul style="list-style-type: none"> Alle cliënten hebben een vast contactpersoon. Het is voor de gevolgde en geïnterviewde cliënten duidelijk waar ze voor vragen terecht kunnen. Cliënten ervaren het contact met de contactpersoon als prettig. Cliënten die al bekend zijn bij een Sociaal Teamlid worden bij een nieuwe vraag aan dezelfde persoon gekoppeld.
	De toegang is laagdrempelig	+/-	<ul style="list-style-type: none"> Cliënten kunnen zich op meerdere plekken bij meerdere organisaties (die aangesloten zijn bij het Sociaal Team) melden. Het meldformulier die cliënten moeten invullen is vrij uitgebreid en bevat veel vragen die niet allemaal makkelijk op papier te beantwoorden zijn. Ook externe partijen kunnen een melding indienen bij de gemeente. Alle gevolgde cliënten zijn door of samen met een externe partij gemeld bij de gemeente.
	Ontvangstbevestiging / uitnodiging		
Juridisch	De gemeente bevestigt de ontvangst van een melding en maakt zo spoedig mogelijk een afspraak voor een gesprek	+	<ul style="list-style-type: none"> In het geval van een digitale melding ontvangen cliënten een ontvangstbevestiging.
		-	<ul style="list-style-type: none"> Bij een schriftelijke of telefonische melding wordt geen ontvangstbevestiging van de melding gestuurd.

Juridisch	De gemeente nodigt de cliënt binnen de gestelde termijn voor een keukentafelgesprek (6 weken na melding) uit voor het gesprek	+	<ul style="list-style-type: none"> De cliënten zijn binnen een tot twee weken na de melding uitgenodigd voor het gesprek. Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat de meeste cliënten (84%) tevreden zijn over hoe snel ze zijn geholpen. Dit is meer dan gemeenten van vergelijkbare grootte.
	De gemeente nodigt de cliënt uit voor het gesprek	+/-	<ul style="list-style-type: none"> Over het algemeen zijn de gevolgde cliënten tevreden over de uitnodiging. Men vindt het prettig dat er direct een afspraak kon worden ingepland. De uitnodiging gebeurt altijd telefonisch. Enkele cliënten hadden graag na de telefonische uitnodiging een schriftelijke bevestiging gehad.
	De uitnodiging bevat de onderwerpen die in het normenkader (bijlage 1 worden benoemd).	+	<ul style="list-style-type: none"> Voor de gevolgde cliënten was het duidelijk wat het doel van het gesprek was. Bij één van de cliënten werd expliciet geadviseerd om een mantelzorgers aan te laten sluiten
Algemeen	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	-	<ul style="list-style-type: none"> Er is geen vast format wat er in de uitnodiging voor het gesprek aan bod komt. Dit verschilt per Sociaal Teamlid. De onafhankelijke cliëntondersteuner die ingeschakeld kan worden, heeft tevens zitting in het Sociaal Team.
		-	<ul style="list-style-type: none"> Meerdere cliënten geven aan dat ze niet goed weten wat ze kunnen verwachten van het gesprek en of ze zich al dan niet kunnen voorbereiden.

Het gesprek			
Juridisch	De gemeente voert binnen 6 weken na melding van een cliënt een onderzoek op grond van de Wmo uit.	+	<ul style="list-style-type: none"> Bij de gevolgde gesprekken vond binnen twee tot drie weken na de melding een keukentafelgesprek plaats.
	Het gesprek ten behoeve van het onderzoek op grond van de Wmo bestaat uit een persoonlijk gesprek.	+	<ul style="list-style-type: none"> Alle gesprekken vonden bij de cliënt thuis plaats. Dit vonden cliënten prettig.
	In het gesprek komen de wettelijk verplichte elementen aan de orde (zie normenkader)	+	<ul style="list-style-type: none"> Tijdens het keukentafelgesprek gebruiken Sociaal Teamleden het format voor het gespreksverslag om de verschillende leefgebieden uit te vragen. In de gevolgde gesprekken is het format gebruikt en werden de meeste leefgebieden uitgevraagd.
	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.	+/-	<ul style="list-style-type: none"> In drie van de gevolgde trajecten is de eigen bijdrage aan bod geweest. Bij één van de keukentafelgesprekken is de eigen bijdrage (voor de regiotaxi) niet benoemd. De mantelzorgers die bij dit gesprek aanwezig is, geeft achteraf aan informatie te hebben gemist over de eigen bijdrage.
	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	+	<ul style="list-style-type: none"> De verstrekte informatie is door de gevolgde cliënten goed gewaardeerd. Een enkele cliënt vond het tijdens het gesprek te veel informatie, maar was blij dat de gemaakte afspraken nog terug zouden komen in het gespreksverslag.

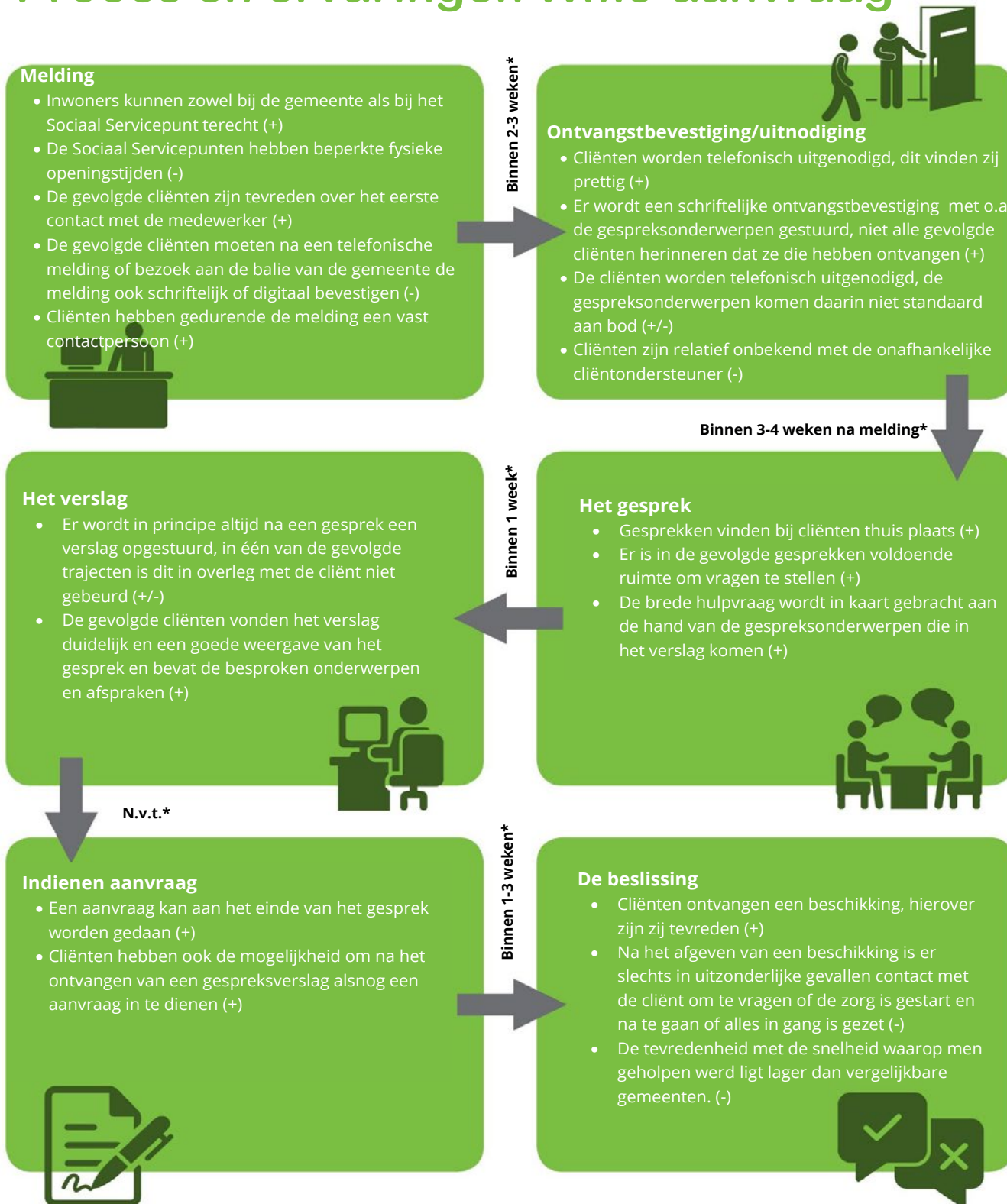
Algemeen			
Tijdens het gesprek worden er nog geen toezeggingen gedaan over de toekenning van voorzieningen.	+	<ul style="list-style-type: none"> Aangezien de medewerkers van de verschillende organisaties die in het sociaal team Oegstgeest zitten niet bevoegd zijn om een beschikking af te geven, worden er volgens de ambtenaar van de gemeente geen toezeggingen gedaan tijdens het keukentafelgesprek. 	
	-	<ul style="list-style-type: none"> Bij drie van de gevolgde gesprekken worden al toezeggingen gedaan voor de aangevraagde/benodigde ondersteuning. 	
Er is de mogelijkheid gedurende het gesprek vragen te stellen	+	<ul style="list-style-type: none"> Zowel de gevolgde als de geïnterviewde cliënten zijn tevreden over de bejegening van de Sociaal Teamleden. De Sociaal Teamleden worden omschreven als vriendelijk, prettig en geven volgens de cliënten duidelijke informatie. Daarnaast vinden cliënten dat zij voldoende ruimte krijgen om vragen te stellen gedurende het gesprek. Ook vinden cliënten dat de Sociaal Teamleden de tijd geven om rustig hun verhaal te kunnen doen. Ook uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat cliënten tevreden zijn over de medewerker van het Sociaal Team: 91% geeft aan dat de medewerker hen serieus nam, dit is meer dan bij gemeenten van vergelijkbare grootte. 	
Het verslag			
Juridisch	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.	+	<ul style="list-style-type: none"> De gevolgde cliënten hebben binnen één tot twee weken het gespreksverslag ontvangen. Alle cliënten vinden het prettig dat alles wat is besproken ook nog eens schriftelijk werd verstuurd. Over de inhoud van het verslag zijn de gevolgde cliënten tevreden; het is een duidelijke, correcte weergave van het gesprek.
		+	<ul style="list-style-type: none"> Cliënten krijgen de mogelijkheid om het verslag aan te vullen of wijzigen waar nodig. Vervolgens kan de cliënt het gespreksverslag ondertekenen en retourneren naar de gemeente.
	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.	-	<ul style="list-style-type: none"> Cliënten kunnen het ondertekenen en retourneren van het gespreksverslag vergeten of over het hoofd zien. Leden van het Sociaal Team kunnen dan contact opnemen om na te gaan of de cliënt nog een aanvraag kan indienen. Na het versturen van een gespreksverslag wordt een melding echter afgesloten, waardoor niet geborgd is dat cliënten niet 'tussen wal en schip' terecht komen.

Beslissing			
Juridisch	De beschikking dient te berusten op een deugdelijke motivering alsmede het verslag van het gesprek	+	<ul style="list-style-type: none"> De beschikking wordt gebaseerd op het gespreksverslag die al door de cliënt ondertekend is.
	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.	+/-	<ul style="list-style-type: none"> Wanneer de aanvraag een scootmobiel, traplift of woningaanpassing betreft, worden eerst offertes opgevraagd bij de leveranciers. Hierdoor kan het langer duren totdat iemand een beschikking ontvangt, omdat in de beschikking moet worden opgenomen wat de kostprijs is van de Wmo-voorziening (de eigen bijdrage van de voorziening is gebaseerd op de kostprijs). De gemeente verstuurt niet standaard een brief wanneer de termijn voor het behandelen van een aanvraag (twee weken) niet wordt gehaald. De cliënt wordt over het algemeen door de consultant wel op de hoogte gesteld van vertraging door tussentijdse telefoontjes of mailwisselingen.
Algemeen	De beschikking is begrijpelijk voor de burger	+/-	<ul style="list-style-type: none"> De meeste cliënten vonden de beschikking duidelijk. Volgens één geïnterviewde was de beschikking erg ambtelijk geschreven. De beschikking is vrij lang en beslaat inclusief bijsluiter zeven pagina's.

LEIDSCHENDAM – VOORBURG

Rapportage van bevindingen

Proces en ervaringen Wmo-aanvraag



* Tijdsplanning op basis van de gevolgde trajecten

1 | **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).

1.1 **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. 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 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 plaats te laten vinden. 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 voorziening³ 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

³ Voor sommige algemene voorzieningen wordt ook een eigen bijdrage (niet via het CAK) gevraagd. Bijvoorbeeld voor een boodschappendienst.

de berekening naar de website van het CAK. Toegang tot de Wmo-zorg mag niet geweigerd worden op grond van inkomen of vermogen;

- indien een maatwerkvoorziening aan de orde komt informeert de gemeente over de mogelijkheid om de maatwerkvoorziening in de vorm van een 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.

1.2 Gemeentelijk beleid

De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft haar beleid voor het sociaal domein vastgelegd in het 'Sociaal Kompas, Beleidsplan Sociaal Domein 2017 – 2020'. Het Sociaal Kompas geeft richting in het denken en werken binnen het sociaal domein.

In het plan wordt de 'koers' weergegeven aan de hand van vier hoofddoelen:

1. Inwoners groeien gezond en veilig op en kunnen zich maximaal ontwikkelen;
2. Inwoners kunnen zo lang mogelijk regie over hun eigen leven houden en zelfstandig functioneren;
3. Leidschendam-Voorburg is een solidaire en inclusieve gemeente;
4. Inwoners die hulp nodig hebben krijgen de juiste hulp op tijd.

Onder de verschillende hoofddoelen hangen 'koersen'. Voor wat betreft dit onderzoek is met name hoofddoel 4 relevant. Hoofddoel 4 is opgesplitst in 3 koersen:

- 4.1 Kwalitatief goede en rechtmatige hulp;
- 4.2 Een snelle, klantvriendelijke toeleiding naar de juiste hulp;
- 4.3 Effectieve ondersteuning, licht waar mogelijk, zwaar waar nodig.

Per koers zijn 'inspanningen' geformuleerd. Voor dit onderzoek is met name koers 4.2 relevant.

Koers 4.2: Een snelle, klantvriendelijke toeleiding naar de juiste hulp


De gemeente geeft in haar beleid aan dat men de toegang tot ondersteuning op een snelle, klantvriendelijke manier wil organiseren. In de toegang staat de inwoner centraal. Het streven is dat de inwoner niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd en in de regel maar één keer haar verhaal hoeft te doen. Het gesprek met de inwoner over het ondersteuningsplan is een belangrijk onderdeel bij de toeleiding naar de juiste hulp. De dienstverlening door de professionals in de toegang stopt echter niet na opstellen van het ondersteuningsplan, er is sprake van warme overdracht aan de zorgverleners en nazorg. De regie op de uitvoering van het ondersteuningsplan is een verantwoordelijkheid van de cliënt of zijn of haar vertegenwoordiger. Mocht de cliënt, eventueel met ondersteuning, onvoldoende in staat zijn om zelf de regie te voeren dan kan de Lokale Kamer (team Veiligheid en Zorg) van de gemeente dit overnemen.

De koers dient behaald te worden door de volgende 'inspanningen':

- a) Duidelijke communicatie over de route naar zorg en ondersteuning
- b) Deskundige en efficiënte dienstverlening door de professionals van de toegang
- c) De cliënt centraal stellen bij het opstellen en uitvoeren van het ondersteuningsplan

Bovenstaande inspanningen zijn vervolgens uiteengezet in meer concrete actiepunten. De belangrijkste, relevante actiepunten die specifiek vanuit Leidschendam-Voorburg (dus een aanvulling zijn op de landelijke, juridische normen) zijn geformuleerd, worden hieronder benoemd:

- Organiseer de toeleiding naar de juiste hulp samen met maatschappelijke partners integraal en gebiedsgericht, volgens de uitgangspunten in het Contourenplan 'Organisatie Dienstverlening Sociaal Domein'
- Zorg voor snelle en adequate hulp door per hulpvrager/ huishouden één vast aanspreekpunt aan te wijzen.

- 
- Houd een 'vinger aan de pols' bij cliënten na een doorverwijzing of na de start van een hulptraject
 - Richt de ondersteuning efficiënt en cliëntgericht in door professionals en cliënten gezamenlijk een ondersteuningsplan op te laten stellen en streef daarbij naar overeenstemming
 - Benoem bij indicaties voor voorzieningen een resultaat van de zorg of ondersteuning, altijd samen met de inwoner, en laat de duur van de indicatie situatie-gebonden zijn.
 - Bevorder dat hulpverleners werken volgens het principe "één gezin, één plan, één regisseur", of zorg dat zij ondersteuningsplannen goed op elkaar afstemmen, zoals met contractafspraken.
 - Hanteer een uniform gehanteerde brede integrale vraagverheldering waarbij de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt en het resultaat het uitgangspunt zijn en organiseer dit zo dat de inwoner zijn verhaal niet nog een keer opnieuw hoeft te doen
 - Maak in het ondersteuningsplan afspraken over periodieke (tussen)evaluatie en betrek daarbij altijd de cliënt.
 - Beleg de regie op de uitvoering van het ondersteuningsplan bij de cliënt, tenzij deze onvoldoende zelfredzaam is
 - Organiseer de regie op de ondersteuning van huishoudens met multiproblematiek die niet zelfredzaam zijn vanuit de Lokale Kamer (Team Veiligheid en Zorg).

2 | Praktijk

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de toegang tot Wmo-hulp in de gemeente Leidschendam-Voorburg in de praktijk 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 shadowingtrajecten met cliënten en de interviews met cliënten. Daarnaast is gebruik gemaakt van het meest recente cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2017 die in de zomer van 2018 gepubliceerd is. Tot slot is gebruik gemaakt van de interviews met de beleidsmedewerker en Wmo-consulent.

Eerst zal worden ingegaan op hoe de toegang tot Wmo-voorzieningen georganiseerd zijn en welke partijen daarin een rol spelen. Vervolgens wordt het proces van een Wmo-aanvraag stap voor stap doorgenomen.

2.1 Toegang tot de hulp

De gemeente Leidschendam-Voorburg werkt met Sociaal Servicepunten. Zij zijn een eerste toegang waar cliënten terecht kunnen met vragen of problemen. Naast de Sociaal Servicepunten kunnen cliënten zich ook rechtstreeks melden bij de gemeente.

Sociaal Servicepunt

Het Sociaal Servicepunt is een samenwerkingsverband van verschillende organisaties, te weten MEE Zuid-Holland Noord, Kwadraad en Woej. Cliënten kunnen bij het Sociaal Servicepunt terecht met vragen op het gebied van opvoeden en opgroeien, wonen, welzijn, sociale contacten, (vrijwilligers)werk, financiën en gezondheid. Het Sociaal Servicepunt heeft twee fysieke inlooplocaties, één in Leidschendam en één in Voorburg. De dienstverlening van het Sociaal Servicepunt bestaat uit:

- Geven van informatie en advies;
- Vraagverheldering;
- Kortdurende ondersteuning;
- Activeren van de cliënt en diens netwerk;
- Bemiddeling en verwijzing;
- Hulp bij klachten in het kader van het sociaal domein;
- Het bieden van professionele onafhankelijke cliëntondersteuning.

Indien een vraag van een cliënt betrekking heeft op Wmo, wordt de gemeente (een Wmo-consulent) ingeschakeld.

Samenstelling team

Het team van Wmo-consulenten bestaat uit zowel tijdelijke (inhuur) als vaste medewerkers. De verhouding is ongeveer 80% vaste krachten en 20% ingehuurde professionals. Professionals worden met name ingehuurd om pieken in de werkdruk op te vangen. Voor nieuw en tijdelijk personeel is een inwerkprogramma opgesteld. Medewerkers ontvangen de werkinstructies die specifiek voor Leidschendam-Voorburg gelden en lopen enkele keren met een vaste medewerker mee met een gesprek. In het begin worden de beschikkingen en verslagen die door tijdelijke medewerkers worden gestuurd, gecontroleerd door een kwaliteitsmedewerker.

Gebiedsgericht werken

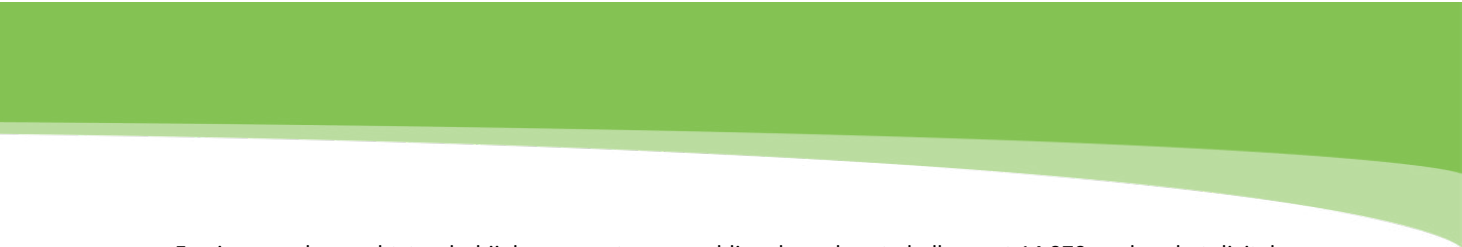
De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft formeel, op papier, vier multidisciplinaire teams waar Wmo-consulenten zitting in hebben. Twee van de teams bedienen cliënten uit Leidschendam en twee teams de cliënten uit Voorburg. In de praktijk wordt nog niet op deze gebiedsgerichte manier gewerkt, dit is wel de intentie. Alle consulenten werken in de gehele gemeente Leidschendam-Voorburg: er is één centrale werkvoorraad die wordt verdeeld onder alle Wmo-consulenten.

Multidisciplinair werken

In het multidisciplinair team hebben naast de Wmo consulenten ook Jeugdconsulenten en consulenten Werk en Inkomen zitting. In de praktijk betekent dit dat één keer per twee weken het team bij elkaar komt om casussen met een multidisciplinair karakter (bijvoorbeeld Jeugdhulp en Wmo of Wmo en Werk en Inkomen) te bespreken. Daarnaast zitten de consulenten fysiek dicht bij elkaar en is er frequent één-op-één contact tussen de consulenten. Consulenten hebben over het algemeen goede ervaringen met deze werkwijze. Het zorgt ervoor dat consulenten elkaar goed weten te vinden en het laagdrempelig is om casussen te bespreken. Het draagt daarin ook bij dat alle consulenten (Wmo, Jeugd en Werk en Inkomen) op dezelfde verdieping werken en zo elkaar goed weten te vinden. Consulenten merken dat het nog wennen is om multidisciplinair te werken. Zo wordt als voorbeeld genoemd dat de werkwijze van iemand van Werk en Inkomen anders is: een consulent Werk en Inkomen werkt meer vanuit regelgeving.

2.2 Melding

Inwoners kunnen zich met vragen over zorg of ondersteuning melden bij het Sociaal Servicepunt. De Sociaal Servicepunten zijn telefonisch van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 12.30 uur bereikbaar. Daarnaast hebben ze een inloopsprekuur op dinsdag van 13.00 tot 15.30 uur in De Waterlelie (Leidschendam) en van 13.00 tot 15.30 uur in Wijk- en dienstencentrum De Groene Loper (Voorburg). Het Sociaal Servicepunt is de eerste toegang voor inwoners met een vraag met betrekking tot (onder andere) zorg en welzijn. Inwoners die algemene vragen, vragen over algemene voorzieningen of die niet weten wat ze nodig hebben óf bij het servicepunt binnenlopen, worden door het servicepunt opgepakt. Indien blijkt dat een Wmo-aanvraag voor de cliënt nodig is of als cliënten zelf al weten dat ze een Wmo-melding willen doen, dan kan dit rechtstreeks bij de gemeente.

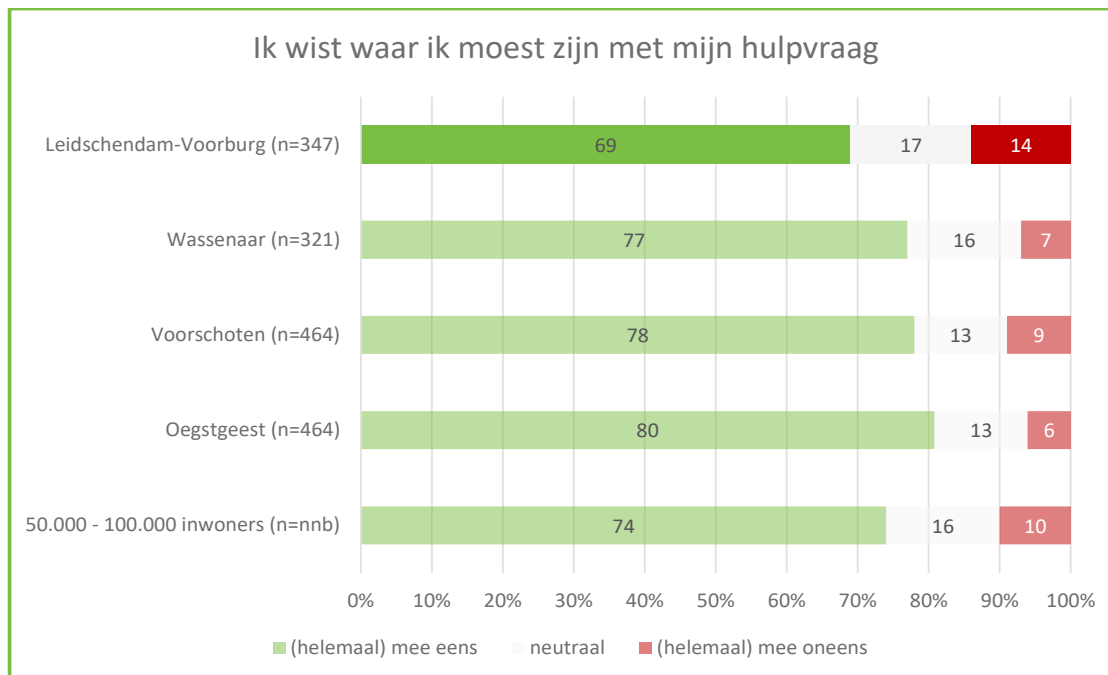


Een inwoner kan rechtstreeks bij de gemeente een melding doen door te bellen met 14 070 en door het digitale meldformulier in te vullen. De gemeente heeft geen fysiek inlooppunt voor inwoners. Indien inwoners zich bij de balie melden voor een Wmo-aanvraag krijgen ze een meldformulier die per post kan worden teruggestuurd. De gemeente heeft ervoor gekozen om het (digitale) meldformulier kort te houden. Bij de melding wordt gevraagd om de volgende gegevens:

- NAW-gegevens;
- Cliënt of contactpersoon (indien contactpersoon ook gegevens contactpersoon);
- Omschrijving van de hulpvraag;
- Mededeling dat een persoonlijk plan kan worden toegevoegd en gebruik gemaakt kan worden van een onafhankelijke cliëntondersteuner;
- Akkoordverklaring voor naar waarheid invullen, verwerking, inzage door bevoegde medewerkers, delen van gegevens met andere partijen in het netwerk, mogelijkheid om melding af te sluiten indien niet wordt meegewerkt

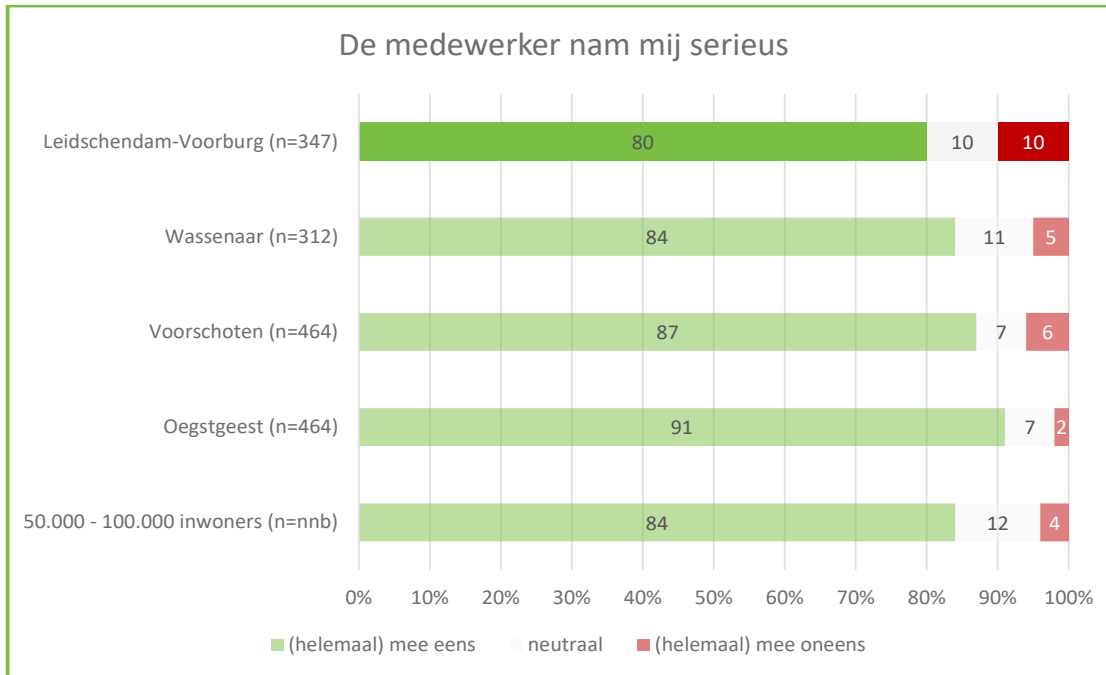
Op de website van de gemeente wordt duidelijke informatie verstrekt over het doel van het keukentafelgesprek en de onderwerpen die tijdens het gesprek worden besproken. Ook de eigen bijdrage wordt op de website aangegeven, met een verwijzing naar een rekenhulp waarin de cliënt de hoogte van de eigen bijdrage kan berekenen. Naast gebruikelijke NAW-gegevens wordt bij de melding gevraagd om de hulpvraag te beschrijven. Verder wordt de mogelijkheid geboden om een bijlage (bijvoorbeeld persoonlijk plan) toe te voegen.

Uit het cliëntervaringsonderzoek dat jaarlijks wordt uitgevoerd onder Wmo-cliënten blijkt dat 69% wist waar zij moest zijn voor hun hulpvraag in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Dit is minder dan inwoners van gemeenten van vergelijkbare grootte aangeven (74%) zoals in onderstaande grafiek te zien.



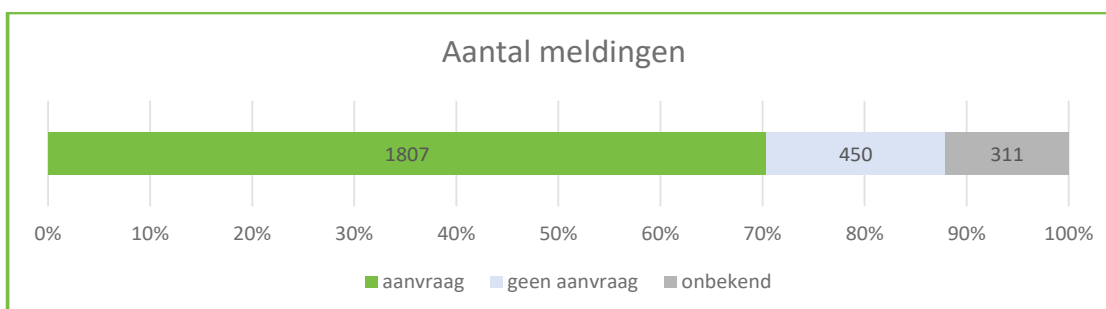
In de gevolgde trajecten hebben de inwoners zich niet via het Sociaal Servicepunt gemeld. Eén van de inwoners is door een zorgaanbieder bij de gemeente gemeld. De andere drie inwoners hebben zelf een melding bij de gemeente gedaan. Eén van deze inwoners hoorde via de huisarts dat ze bij de gemeente moest zijn voor ondersteuning, de andere twee inwoners hebben via kennissen vernomen dat ze bij de gemeente terecht konden. Alle drie inwoners hebben zich telefonisch gemeld bij de gemeente. Na het telefonisch contact zijn de inwoners verzocht om hun melding schriftelijk in te dienen. Eén van de inwoners kreeg na de telefonische melding een formulier opgestuurd om in te vullen en te retourneren. De andere inwoner kreeg het verzoek om de hulpvraag en andere gegevens op de mail te zetten. De geïnterviewde medewerkers van de gemeente geven aan dat dit niet de standaardwerkwijze is, een telefonische melding dient direct te worden geregistreerd in het systeem. Het is dan niet bedoeling dat cliënten alsnog een formulier moeten invullen.

De gevolgde inwoners geven aan tevreden te zijn over het eerste contact. Verder blijkt uit het cliëntervaringsonderzoek dat 80% van de cliënten zich serieus genomen voelde door de medewerker. Dit is lager dan in gemeenten van vergelijkbare grootte (84%) zoals weergegeven in onderstaande grafiek.

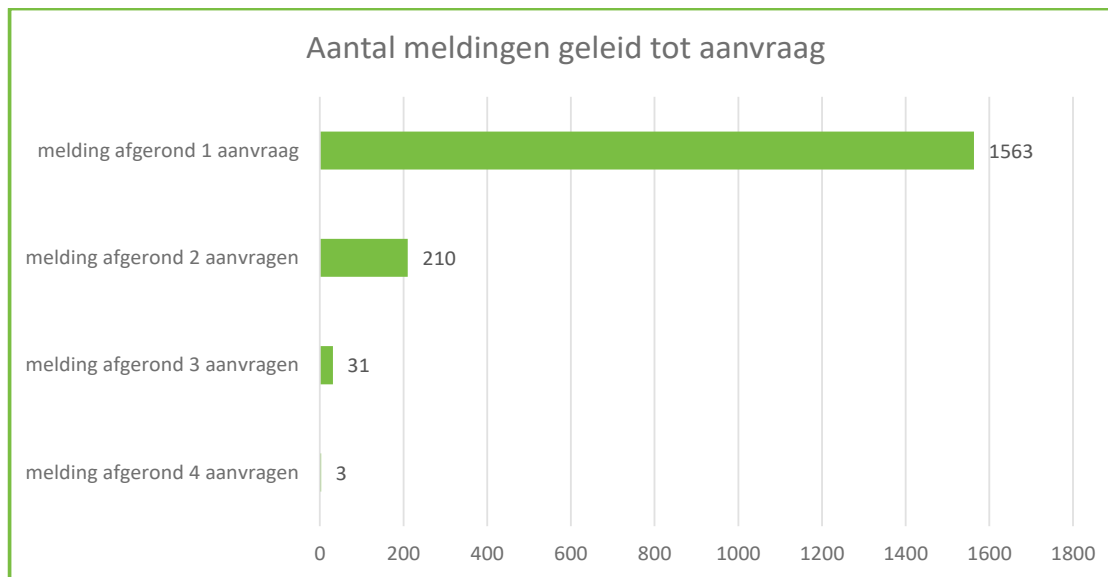


Aantal meldingen

In 2017 bedroeg het aantal afgeronde meldingen in de gemeente Leidschendam-Voorburg 2621. Van deze meldingen hebben 1807 tot een aanvraag geleid, 450 niet tot een aanvraag geleid en van 311 meldingen is het onbekend wat de afhandeling is geweest. De reden hiervoor is dat er een onduidelijke afhandelingscode gebruikt is bij deze processen, waardoor niet duidelijk is wat het vervolg is geweest. Van de 1807 meldingen die tot een aanvraag hebben geleid, zijn er 12 afgewezen. Verder zijn 53 meldingen door het proces eruit gehaald. Gedurende 2017 is het aantal inwoners met Wmo-ondersteuning met 3,9% gestegen.



In totaal hebben 1563 van de 1807 meldingen geleid tot de aanvraag van een of meerdere voorziening. Aan het eind van 2017 ontvingen 2144 inwoners een vorm van ondersteuning vanuit de Wmo. Omdat sommige inwoners indicaties hebben voor meerdere voorzieningen, valt het totaal aantal indicaties hoger uit. Het aantal indicaties op hetzelfde moment bedroeg 3163.



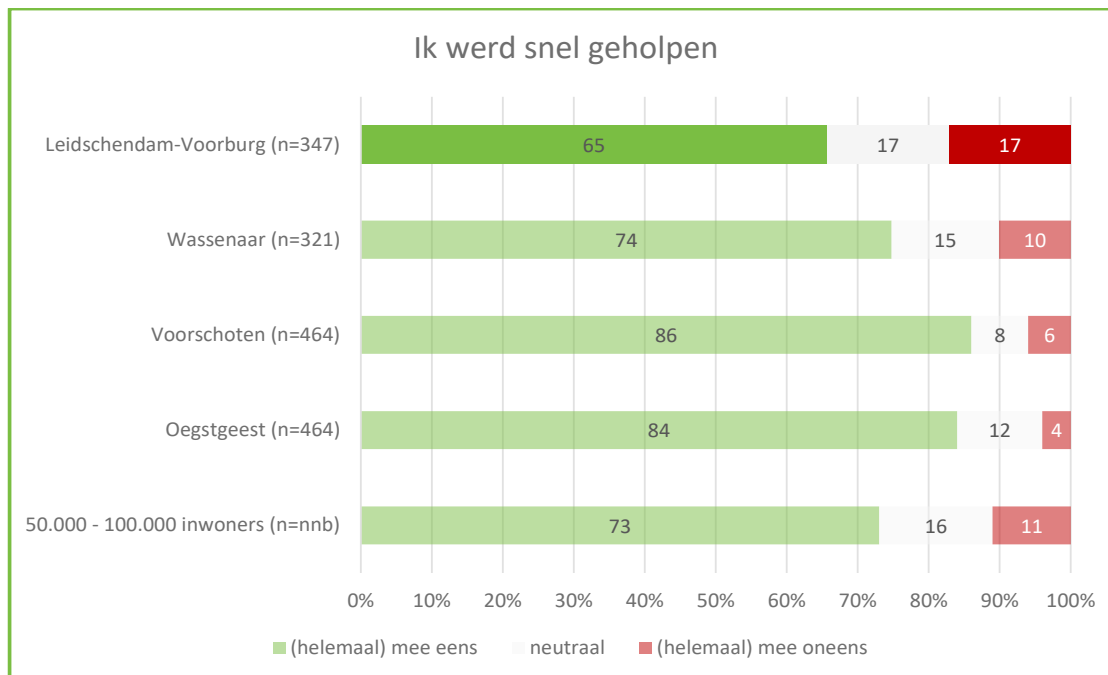
2.3 Ontvangstbevestiging / uitnodiging

Volgens ambtenaren van de gemeente ontvangen cliënten na de melding binnen 1 à 2 werkdagen een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Er wordt binnen vier weken een afspraak gemaakt voor gesprek
- Mogelijkheid van aanwezigheid mantelzorger of cliëntondersteuner
- Mogelijkheid voor indienen persoonlijk plan
- Hoe het gesprek eruit gaat zien
- Dat het mogelijk is om na het onderzoek een aanvraag in te dienen

Niet alle gevolgde cliënten konden zich herinneren dat er een ontvangstbevestiging is gestuurd.

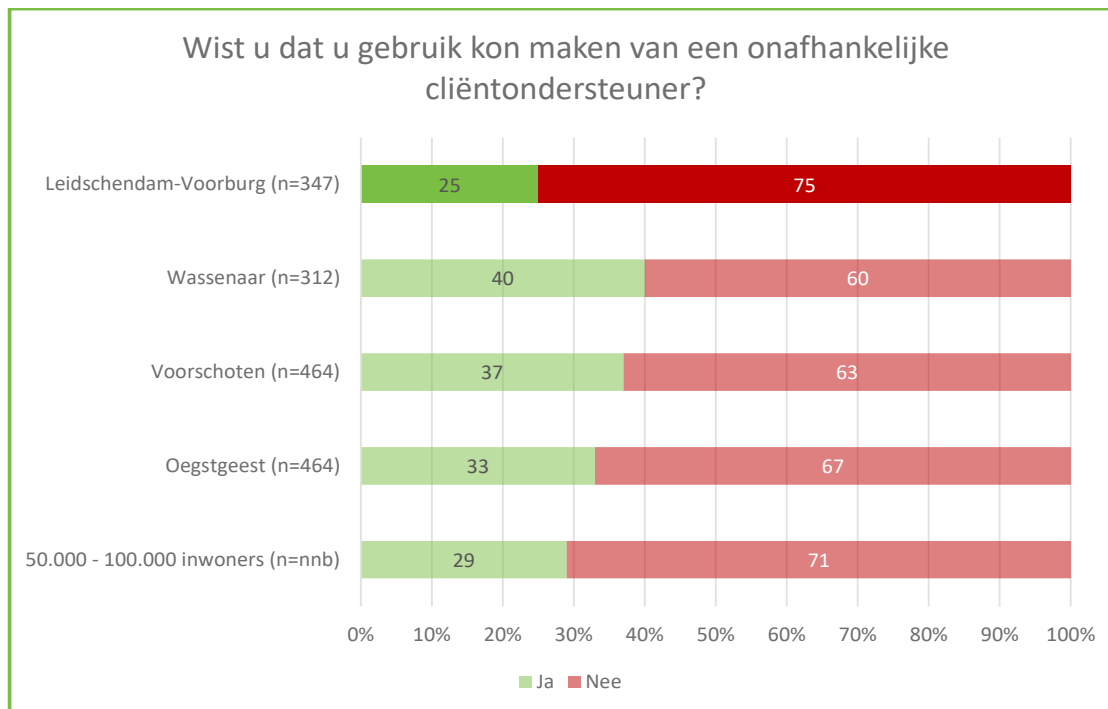
Na de melding belt de consulent binnen 3 à 4 weken om een afspraak te maken voor het keukentafelgesprek. Over het algemeen vindt het gesprek een week erna plaats. In enkele gevallen is dat twee weken na het telefoongesprek, afhankelijk van de agenda van de cliënt. Alle gevolgde cliënten vinden dat het gesprek snel genoeg plaats kon vinden. Ten opzichte van gemeenten van dezelfde grootte valt op dat Wmo-clieñten in de gemeente Leidschendam-Voorburg minder tevreden zijn over hoe snel ze geholpen zijn. Slechts 65% van de Wmo-clieñten geeft aan dat ze snel geholpen zijn, ten opzichte van 73% bij gemeenten in dezelfde grootteklasse. Verder geeft 17% van de cliënten aan niet tevreden te zijn over de snelheid waarmee ze zijn geholpen, ten opzichte van 11% van de Wmo-clieñten bij gemeenten van dezelfde grootteklasse zoals hieronder weergegeven.



Er wordt geen schriftelijke bevestiging van de afspraak verstuurd, tenzij de cliënt daar expliciet om vraagt. De gevolgde cliënten geven aan het prettig te vinden dat de uitnodiging telefonisch plaats vond. Op deze wijze maken ze al kennis met de consultant en kunnen ze gezamenlijk tot een geschikte datum komen. De gevolgde cliënten kunnen zich niet herinneren dat in de telefonisch uitnodiging de mogelijkheid voor de aanwezigheid van een mantelzorger of cliëntondersteuner aan bod is gekomen. Ook weten de cliënten niet meer of de gespreksonderwerpen zijn besproken. Eén van de cliënten geeft aan dat ze het prettig had gevonden als de gespreksonderwerpen van tevoren met haar waren besproken, zodat ze het gesprek kon voorbereiden. De gevolgde cliënten hebben het keukentafelgesprek niet voorbereid en geven aan dat ze het 'op zich af hebben laten komen'.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Van de Wmo-clieënten in de gemeente Leidschendam-Voorburg wist 25% dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage ligt lager dan in gemeenten van vergelijkbare grootte (29%).



Volgens de standaarddocumentatie van de gemeente worden cliënten in de ontvangstbevestiging van de melding gewezen op de onafhankelijke cliëntondersteuner middels de volgende zin: *“Als u niemand heeft om u te ondersteunen, dan heeft u de mogelijkheid om gratis onafhankelijke cliëntondersteuning te ontvangen van de organisatie MEE. Als u hiervan gebruik wilt maken kunt u contact opnemen met uw consulent.”* Drie gevolgde cliënten kunnen zich niet herinneren dat er een ontvangstbevestiging is gestuurd en waren derhalve ook niet op de hoogte van het bestaan van de cliëntondersteuner⁴.

2.4 Het gesprek

De gesprekken van de gevolgde cliënten hebben drie à vier weken na de melding plaatsgevonden. In alle gevallen vond het gesprek bij de gevolgde cliënten thuis plaats, dit vinden cliënten prettig. In één van de gevallen was de cliënt zelf niet bij het gesprek, dit wordt in onderstaande casus nader uiteen gezet.

Casus 1 – Keukentafelgesprek met bewindvoerder

Meneer (begin zestig) begint op relatief jonge leeftijd te dementeren. Meneer zit zelf nog in de ontkenningfase en wil liever niet dat bepaalde hulptrajecten worden ingezet. Partner van meneer heeft zelf enkele jaren geleden een herseninfarct gehad en moet daarvan herstellen en voldoende rust nemen. Partner

⁴ Reactie ambtelijk wederhoor: Het is standaard werkwijze om na een melding een schriftelijke ontvangstbevestiging te versturen.

is altijd met meneer thuis, dit kost haar veel energie. Het herstel van de partner gaat daardoor minder snel dan verwacht. Groepsbegeleiding (dagbesteding) zou haar ontlasten. Omdat meneer zelf niet direct open staat voor hulp (met name niet omdat hulp geld kost) en mogelijk het gesprek zal verstoren in verband met zijn aan dementie gerelateerde problemen, is in eerste instantie een gesprek ingepland met de partner en dochter van meneer. Beiden zijn bewindvoerder voor meneer en mogen derhalve een aanvraag indienen.

In het gesprek is door de consulent de vraag van de mantelzorgers uitgebreid in kaart gebracht. Consulent heeft uitgebreide kennis van dementie en van wet- en regelgeving (op een gegeven moment valt meneer onder WLZ, omdat 24-uurszorg noodzakelijk is). De wensen van de mantelzorgers worden uitgebreid in kaart gebracht. Doordat begeleiding in de gemeente Leidschendam-Voorburg gevrijwaard is van eigen bijdrage, zal de hulp geen geld kosten. Na het gesprek wordt afgesproken dat meneer, samen met de mantelzorger, een bezoek zal brengen aan de dagbesteding. De consulent schrijft na afloop van het gesprek het verslag (met daarin de gemaakte afspraken) en geeft een beschikking af voor 1 jaar, zodat na afloop geëvalueerd kan worden hoe de status van meneer dan is.

Mantelzorg

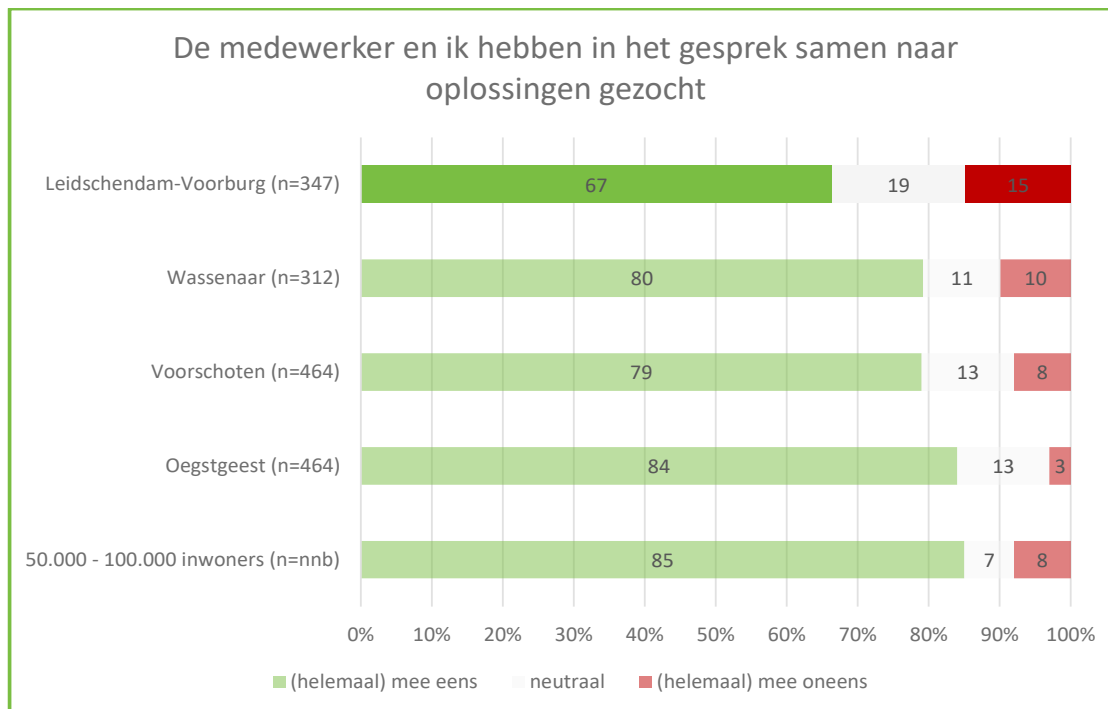
Bij drie van de gevolgde gesprekken was een mantelzorger aanwezig, deze mantelzorgers zijn door de consulent actief betrokken bij het gesprek. In twee gevallen nam de mantelzorger veel taken over van de cliënt wat als te belastend ervaren. In het gesprek betrok de consulent de mantelzorgers door te vragen wat voor hen een passende oplossing zou zijn. De mantelzorgers gaven achteraf aan het prettig te vinden dat de consulent niet alleen keek naar de behoefte van de cliënt maar ook naar de behoefte van de mantelzorger.

Bejegening

Alle gevolgde cliënten zijn tevreden over de bejegening tijdens het gesprek.

“Wel erg prettig dat ze mijn ouders op hun gemak stelden. Ze vonden het allemaal best spannend. Dat deed ze heel goed. Ook prettig dat ze verder keek naar bijvoorbeeld sociale contacten en andere hulp die ze mogelijk kunnen gebruiken.” – Mantelzorger na keukentafelgesprek

Een van de mantelzorgers benoemt daarbij dat ze het prettig vindt dat de consulent met de cliënt en mantelzorgers samen op zoek zijn gegaan naar een passende oplossing. Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat 67% van de Wmo-cliënten vindt dat ze samen met de medewerker naar een oplossing hebben gezocht, dit is lager dan in gemeenten in dezelfde grootteklasse (85%) zoals te zien in onderstaande grafiek.



Gespreksonderwerpen

Voor de gespreksvoering wordt gebruik gemaakt van de structuur die ook in het onderzoeksverslag aan bod komt. Dit betreft:

- Leefsituatie (gezins- en woonsituatie);
- Aanwezige voorzieningen;
- Stoornissen, diagnose, prognose, behandeling;
- Beperkingen in ADL (bijvoorbeeld opstaan, lopen, traplopen, fietsen, regie voeren, structureren, overzicht behouden, etc.);
- Situatie met betrekking tot wonen;
- Situatie met betrekking tot verplaatsen en vervoer;
- Situatie met betrekking tot het huishouden;
- Situatie met betrekking tot de daginvulling;
- Overige zaken.

Tijdens de gevolgde keukentafelgesprekken heeft de consulent de structuur van het gespreksverslag als 'invulformulier' gebruikt. Per onderwerp heeft de consulent notities gemaakt van wat de cliënt (en mantelzorg) aangaven. Aan het einde van het gesprek heeft de consulent alle onderwerpen nagelopen om te controleren of ze zijn besproken.

Eigen bijdrage

In alle gesprekken is de eigen bijdrage aan bod gekomen. In twee van de gevolgde gesprekken heeft de consulent de tabel van de gemeente meegenomen. De gemeente heeft deze tabel gemaakt, zodat door de consulent een inschatting kan maken van de maximale periodebijdrage voor een eenpersoonshuishouden. Daarnaast geeft de consulent in het gesprek een folder van het CAK. In de folder staat uitgelegd hoe de eigen bijdrage berekend wordt. De gevolgde cliënten vinden het prettig dat er nog schriftelijke informatie over de eigen bijdrage is achter gelaten.

In één van de gevolgde gesprekken is door de consulent onvolledige informatie met betrekking tot de eigen bijdrage verstrekt. Deze consulent was in de veronderstelling dat het hebben van een koopwoning volledig wordt meegenomen in het bepalen van het eigen vermogen, waardoor zeer waarschijnlijk de maximale eigen bijdrage (van €192,- per 4 weken) betaald moest worden. Dit is echter niet het geval, enkel de eigenwoningforfait (in de meeste gevallen 0,7% van WOZ-waarde) wordt meegenomen voor de berekening van de hoogte van de eigen bijdrage. De consulent heeft in het gesprek wel geadviseerd om nog de rekenhulp van het CAK in te vullen om de exacte eigen bijdrage te berekenen. Ook heeft de consulent een belafsprake gemaakt om aan de hand van de berekening het vervolg te bespreken.⁵

Voor de Wmo-voorziening 'begeleiding' heeft de gemeente Leidschendam-Voorburg besloten geen eigen bijdrage te vragen. Dit is door de consulent duidelijk uitgelegd.

Multidisciplinair werken

In de gevolgde gesprekken was geen sprake van problemen die ook betrekking hadden op Jeugdhulp of Werk en Inkomen. Indien er sprake is van problematiek die over meerdere 'wetten' gaat kan een Wmo-consulent iemand van Jeugdhulp of Werk en Inkomen inschakelen.

In de praktijk betekent dit dat, indien er in een gesprek met een Wmo-consulent bijvoorbeeld ook de behoefte aan Jeugdhulp ter sprake komt, de Wmo-consulent (indien door betrokkene toestemming is gegeven) de Jeugdhulpconsulent inschakelt. De Jeugdhulpconsulent gaat vervolgens bij de cliënt langs om het 'stukje' Jeugdhulp op te pakken. Een Wmo-consulent gaat in dergelijke gevallen niet verder dan constateren dat er hulp nodig is. De Jeugdhulpconsulent kijkt dan vervolgens of en welke hulp ingezet kan gaan worden. Indien nodig worden plannen op elkaar afgestemd.

⁵ In deze casus heeft de cliënt zelf nog een proefberekening gemaakt met de rekenhulp van het CAK en op basis daarvan besloten om geen aanvraag in te dienen.

Indienen aanvraag

In de gevolgde trajecten zegt de consulent toe dat de cliënt de ondersteuning zal ontvangen. Volgens een beleidsambtenaar van de gemeente kan een Wmo-consulent in het keukentafelgesprek al een zorgaanvraag toezeggen als het 100% duidelijk is. Hier is voor gekozen om cliënten niet onnodig in spanning te houden. Besluiten worden altijd schriftelijk bevestigd.

In de gevolgde trajecten wordt aan het einde van het gesprek een aanvraagformulier ingevuld. In het verleden werd altijd eerst het gespreksverslag verstuurd, tezamen met het aanvraagformulier. Indien de cliënt het eens was met het gespreksverslag kon de cliënt het aanvraagformulier invullen en retourneren naar de gemeente. Het gebeurde geregeld dat het aanvraagformulier werd vergeten te retourneren, daarom heeft de gemeente besloten om aan het eind van het gesprek cliënten alvast een aanvraagformulier te laten invullen.


Tijdens het keukentafelgesprek van drie gevolgde cliënten is het aanvraagformulier direct ondertekend. Dit gebeurt alleen wanneer consulent en cliënt het gezamenlijk eens zijn over de te verstrekken voorziening. Cliënten vinden het fijn dat de aanvraag zo snel geregeld kan worden. In één van de gevolgde trajecten twijfelde de cliënt na het gesprek om een aanvraag in te dienen, de consulent adviseerde om wel alvast het formulier in te vullen. Op het moment dat de cliënt later zou besluiten om de aanvraag in te dienen, zijn alle formulieren en gegevens al binnen. Indien de cliënt zou besluiten om geen aanvraag in te dienen, zou de consulent het ingevulde aanvraagformulier vernietigen.

2.5 Het gespreksverslag

Van het gesprek wordt een verslag gemaakt die wordt vastgelegd in het systeem. De gemeente heeft een format voor een gespreksverslag, hierin staat uitgebreid een instructie over op welke wijze het verslag in te vullen. Het verslag wordt, in het geval dat er tijdens het gesprek al een aanvraagformulier wordt ingevuld, gezamenlijk met de beschikking verstuurd. Dit gebeurt enkel wanneer tijdens het gesprek al duidelijk is dat de beschikking verstrekt wordt. Indien de consulent in het gesprek twijfelt over of de voorziening verstrekt zal worden, zal in het gesprek nog geen aanvraagformulier worden ingevuld. Een cliënt kan daarna nog wel het verslag aanvullen of aanpassen. Eventuele aanpassingen worden in het dossier meegenomen, hierin wordt ook benoemd dat het verslag is aangepast.

Indien er tijdens het keukentafelgesprek nog geen aanvraag is ingevuld of nog niet duidelijk is dat er een aanvraag ingediend gaat worden, wordt in principe wel een verslag opgestuurd. In één van de gevolgde trajecten is dit niet gedaan. In die situatie is besloten om te vragen bij de cliënt of er behoefte is aan een verslag en of de cliënt een aanvraag wil indienen. Wel is een korte notitie van het gesprek vastgelegd in het systeem.

Als tijdens het gesprek geen aanvraag is ingediend (maar de cliënt dit nog wel wil doen), wordt het verslag inclusief begeleidende brief en een aanvraagformulier naar de cliënt gestuurd. De begeleidende brief bevat een samenvatting van het gesprek. Hierin staat dat het bijgevoegde aanvraagformulier ondertekend retour gestuurd



kan worden, de voorzieningen die de aanvraag vormen staan hierin genoemd. De cliënt mag daarna nog aanpassingen doen aan het verslag, dit wordt ook vermeld in de begeleidende brief die wordt verstuurd. Als het aanvraagformulier niet wordt geretourneerd stuurt de gemeente een herinneringsbrief. Afhankelijk van de doelgroep wordt gebeld om de cliënt te herinneren om het aanvraagformulier te retourneren. Een melding in het systeem wordt pas afgesloten zodra duidelijk is of een cliënt al dan niet een aanvraag zal indienen.

In het verslag komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Aanleiding;
- Hulpvraag van de cliënt;
- Situatie van de cliënt (leefsituatie, aanwezige voorzieningen, stoornissen, beperkingen in de ADL);
- Huidige situatie (met betrekking tot wonen, vervoer, huishouden, daginvulling en sociaal netwerk);
- Opgestelde doelen;
- Afweging en oplossing (met betrekking tot de doelen);
- Conclusie en afspraken.

De gevolgde cliënten zijn tevreden over het gespreksverslag. Het is volgens hen een correcte en duidelijke weergave van het gesprek. Eén van de geïnterviewde cliënten benoemt daarbij dat het gespreksverslag snel werd opgestuurd; een paar dagen nadat het gesprek had plaatsgevonden.

2.6 De beschikking

In de gemeente Leidschendam-Voorburg besluit de consulent die het gesprek voert en het onderzoek uitvoert of een voorziening wel of niet wordt toegekend. De werkwijze in de gemeente is dat de consulent dit niet met een collega hoeft te overleggen of door een collega te laten controleren. Bij twijfel kan een consulent een kwaliteitsmedewerker van de gemeente vragen mee te denken. Bij nieuwe medewerkers wordt er wel een 'vier-ogen-principe' gehanteerd, een ervaren consulent kijkt in zo'n geval mee met de nieuwe medewerker.

De beschikking (toekenning) bevat standaard de volgende onderdelen:

- Besluit toekennen van de voorziening
- Motivatie van dit besluit
- Juridisch kader
- Naam zorgaanbieder
- Informatie over de eigen bijdrage
- Verlenging indicatie
- Herziening / intrekken besluit

Indien de voorziening wordt afgewezen, vermeld de gemeente in de brief op grond waarvan het besluit is genomen en of er wel of geen hardheidsclausule mogelijk is.

De geïnterviewde cliënten hebben binnen 1 tot 3 weken na het keukentafelgesprek de beschikking ontvangen. Alle vier de geïnterviewde cliënten hebben de voorziening toegewezen gekregen. Eén van de gevolgde cliënten die een beschikking heeft ontvangen geeft aan tevreden te zijn over de beschikking. Deze cliënt heeft tijdens het gesprek al toezeggingen gekregen over de voorziening. De beschikking was voor deze cliënt een formaliteit. Volgens een Wmo-consulent wordt het toekennen van de zorg vaker in het gesprek gedaan. *“Dit doen we juist, waarom zou je iemand langer laten wachten, het is vaak al een stressvolle situatie voor iemand.”*

Nazorg

In het beleid van de gemeente Leidschendam-Voorburg wordt expliciet benoemd dat er een vinger aan de pols wordt gehouden bij een doorverwijzing of na de start van een hulptraject. Ook wordt benoemd dat in het ondersteuningsplan afspraken worden gemaakt over periodieke (tussen)evaluatie. Ten tijde van het onderzoek blijkt dit in de praktijk nog niet altijd te gebeuren⁶.

Na het afgeven van de beschikking is er geen contact met de cliënt om te vragen of de zorg is gestart of de voorziening is geplaatst. In uitzonderlijke gevallen, op inschatting van de consulent, neemt de consulent contact op met de cliënt om na te gaan of de zorg is gestart.

In het geval van begeleiding worden in de gemeente Leidschendam-Voorburg momenteel kortere indicaties afgegeven, waarin binnen 1 of 2 jaar de doelstellingen worden geëvalueerd. De richtlijn hierbij is dat bij een tijdelijke stoornis een indicatie in principe voor 1 jaar wordt afgegeven. Indien het gaat om een chronische situatie waarbij de begeleiding gericht is op stabilisatie, kan gekozen worden voor de duur van 2 jaar. Na de indicatie worden de doelen geëvalueerd en bepaald of de indicatie kan worden verlengd. Bij de keukentafelgesprekken die betrekking hebben op begeleiding, is over het algemeen al een begeleider vanuit de instelling aanwezig. In de regel is er na het afgeven van de beschikking geen contact meer met de cliënt.

⁶ Reactie ambtelijke wederhoor (31 oktober): Recentelijk is deze mogelijkheid in het gemeentelijke systeem ingericht. Hiervoor worden indicaties vaak ook voor langere duur afgegeven met tussentijdse evaluaties (waarbij het systeem een melding geeft wanneer een evaluatie moet worden gedaan).

3 | Beoordeling aan de hand van het normenkader

In onderstaande tabel zijn de bevindingen die zijn beschreven in hoofdstuk 2 naast de normen van het normenkader (bijlage 1) gelegd. De meest relevante normen zijn in onderstaande tabel opgenomen, in de bijlage is het volledige normenkader opgenomen. In de eerste kolom wordt weergegeven wat voor norm het betreft: gemeentelijk, juridisch of algemeen (algemene norm voor overheidshandelen). De tweede kolom beschrijft de gestelde norm. De derde kolom bevat de beoordeling. Een '+' betekent dat de bevinding overeenkomt met de gestelde norm, bij een '+/-' komt de bevinding gedeeltelijk overeen met de norm en bij een '-/' komt de bevinding niet overeen met de gestelde norm. De laatste kolom bevat de bevinding.

Norm		Bevinding	
Algemeen			
Gemeentelijk	Zorg voor een uniform brede integrale vraagverheldering, waarbij de wensen en behoeften van de inwoner uitgangspunt zijn. Zorg ervoor dat inwoner zijn/haar verhaal niet opnieuw hoeft te doen.	+	<ul style="list-style-type: none"> In de gevolgde gesprekken vraagt de Wmo-consulent de hulpvraag breed uit. Consulenten werken in een multidisciplinair team, dat betekent dat indien er in een gesprek met een Wmo-consulent bijvoorbeeld ook de behoefte aan Jeugdhulp ter sprake komt, de Wmo-consulent (indien door betrokkene toestemming is gegeven) de Jeugdhulpconsulent inschakelt. De Jeugdhulpconsulent gaat vervolgens bij de cliënt langs om het 'stukje' Jeugdhulp op te pakken. Eén keer per twee weken komt het team bij elkaar om casussen met een multidisciplinair karakter (bijvoorbeeld Jeugdhulp en Wmo of Wmo en Werk en Inkomen) te bespreken.
		+/-	<ul style="list-style-type: none"> Wmo-consulenten hebben over het algemeen goede ervaringen met multidisciplinair werken, maar merken ook dat het nog wennen is.
	Snel maatwerk leveren en doelgericht handelen, ook in geval van spoed.	+/-	<ul style="list-style-type: none"> De gevolgde cliënten zijn tevreden over de snelheid waarmee de hulp in gang is gezet. De tevredenheid met de snelheid waarmee een cliënt is geholpen ligt in de gemeente Leidschendam-Voorburg lager (65%) ten opzichte van gemeenten met vergelijkbare grootte (73%).

Melding bij de gemeente			
Gemeentelijk	Het is voor de burger duidelijk waar men zich moet melden met een hulpvraag	+	<ul style="list-style-type: none"> Inwoners kunnen met hun hulpvraag terecht bij het Sociaal Servicepunt en bij de gemeente zelf. De gevolgde en geïnterviewde cliënten zijn tevreden over het eerste contact met de medewerker. Alle gevolgde cliënten hebben zich rechtstreeks bij de gemeente gemeld.
		-	<ul style="list-style-type: none"> Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat 69% van de respondenten weet waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Dit percentage ligt lager dan bij gemeenten van vergelijkbare grootte (74%).
Algemeen	De toegang is goed bereikbaar (fysiek en telefonisch)	+	<ul style="list-style-type: none"> De gemeente is overdag telefonisch bereikbaar. Het Sociaal Servicepunt is in de ochtend telefonisch bereikbaar.
		-	<ul style="list-style-type: none"> De gemeente heeft geen fysiek inlooppunt voor inwoners. Indien inwoners zich toch bij de balie melden voor een Wmo-vraag krijgen ze een meldformulier die per post kan worden teruggestuurd. Het Sociaal Servicepunt is alleen op dinsdag- en donderdagmiddag van 13.00 tot 15.30 uur geopend.
Gemeentelijk	De toegang is laagdrempelig	+	<ul style="list-style-type: none"> Een melding kan telefonisch, digitaal en op locatie bij het Sociaal Servicepunt worden gedaan. Het is ook mogelijk dat de melding namens de cliënt door een derde wordt gedaan. Het (digitale) meldformulier is kort gehouden.
		-	<ul style="list-style-type: none"> Hoewel de gemeente aangeeft dat telefonische meldingen bij de balie direct geregistreerd dienen te worden, blijkt uit de shadowingtrajecten dat de gevolgde cliënten na telefonisch contact zijn verzocht om hun hulpvraag nogmaals op papier te zetten (bijvoorbeeld door het versturen van een meldformulier per post of de hulpvraag nog per mail te sturen).
Gemeentelijk	Inwoners en professionals kunnen op meerdere plekken informatie vinden over de toegang	+	<ul style="list-style-type: none"> Op de website van de gemeente wordt duidelijke informatie verstrekt over de Wmo en de toegang. Inwoners en professionals kunnen daarnaast informatie over toegang vinden bij het Sociaal Servicepunt dat onder andere als doel heeft om informatie en advies te verstrekken op het gebied van opvoeden en opgroeien, wonen, welzijn, sociale contacten, werk, financiën en gezondheid.

Ontvangstbevestiging / uitnodiging			
Juridisch	De gemeente bevestigt de ontvangst van een melding	+	<ul style="list-style-type: none"> Volgens ambtenaren van de gemeente ontvangen cliënten na de melding binnen 1 à 2 werkdagen een ontvangstbevestiging.
	De gemeente nodigt de cliënt binnen de gestelde termijn voor een keukentafelgesprek (6 weken na melding) uit voor het gesprek	+	<ul style="list-style-type: none"> De gevolgde cliënten zijn binnen 2 à 3 weken na melding gebeld door de consulent om het keukentafelgesprek in te plannen. Het gesprek werd binnen 1 à 2 weken na de uitnodiging ingepland.
	De gemeente nodigt de cliënt uit voor het gesprek	+/-	<ul style="list-style-type: none"> De gevolgde cliënten vinden het prettig dat zij direct (telefonisch) met de consulent kunnen afstemmen wanneer het gesprek gaat plaatsvinden. Er wordt niet standaard een schriftelijke uitnodiging gestuurd, tenzij de cliënt hier expliciet om vraagt.
	De uitnodiging bevat de volgende onderdelen (zie normenkader; o.a. cliëntondersteuner)	+/-	<ul style="list-style-type: none"> De gevolgde en geïnterviewde cliënten weten niet of zij zijn geweest op de cliëntondersteuner en/of de mogelijkheid om een mantelzorg bij het gesprek aanwezig te hebben. 25% van de respondenten van het cliëntervaringsonderzoek wist dat zij gebruik konden maken van een cliëntondersteuner, dit is minder dan de gemeenten van vergelijkbare grootte. In de standaard ontvangstbevestiging van de melding staat de cliëntondersteuner wel vermeld, cliënten kunnen zich echter niet herinneren dat ze die hebben ontvangen. In de ontvangstbevestiging van de melding staat: "Als u niemand heeft om u te ondersteunen, dan heeft u de mogelijkheid om gratis onafhankelijke cliëntondersteuning te ontvangen van de organisatie MEE. Als u hiervan gebruik wilt maken kunt u contact opnemen met uw consulent." Een cliëntondersteuner is echter niet alleen bedoeld voor mensen die niemand hebben om hen te ondersteunen, maar voor iedereen ongeacht de reden.
Algemeen	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	-	<ul style="list-style-type: none"> De gevolgde cliënten kunnen zich niet herinneren dat de gespreksonderwerpen voor het gesprek aan bod zijn gekomen in de uitnodiging. Eén van de cliënten geeft aan dat ze het prettig had gevonden als de gespreksonderwerpen van tevoren met haar waren besproken, zodat ze het gesprek kon voorbereiden. De gevolgde cliënten hebben het keukentafelgesprek niet voorbereid en geven aan dat ze het 'op zich af hebben laten komen'.

Het gesprek			
Juridisch	De gemeente voert binnen 6 weken na melding van een cliënt een onderzoek op grond van de Wmo uit.	+	<ul style="list-style-type: none"> De gevolgde gesprekken vinden 3 à 4 weken na de melding plaats.
	Het gesprek ten behoeve van het onderzoek op grond van de Wmo bestaat uit een persoonlijk gesprek.	+	<ul style="list-style-type: none"> Alle gesprekken worden bij de cliënt thuis gevoerd. De cliënten vinden het prettig dat dit in hun eigen omgeving is.
	In het gesprek komen de wettelijk verplichte elementen aan de orde (zie normenkader)	+	<ul style="list-style-type: none"> De consulenten werken voor de gespreksvoering met dezelfde structuur die ook in het onderzoeksverslag wordt gebruikt. De brede hulpvraag wordt in kaart gebracht.
	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.	+	<ul style="list-style-type: none"> Consulenten leggen in het gesprek de eigen bijdrage uit aan de hand van de rekentabel van het CAK. Daarbij laten ze een folder met informatie over het CAK achter bij de cliënt. De gevolgde cliënten vinden het prettig dat zij de informatie over de eigen bijdrage op papier krijgen zodat ze dit kunnen nalezen.
		-	<ul style="list-style-type: none"> In een van de gevolgde gesprekken heeft de consulent onjuiste informatie over eigen bijdrage met betrekking tot het bezit van een eigen woning verstrekt. De consulent heeft daarop nog wel telefonisch contact gehad over de proefberekening van de eigen bijdrage en het vervolg van een eventuele aanvraag.
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.	+	<ul style="list-style-type: none"> Cliënten worden aan het einde van het gesprek gewezen op invullen van het aanvraagformulier. Het formulier wordt aan het einde van de gevolgde gesprekken al ingevuld. Cliënten vinden het fijn dat zij de aanvraag direct kunnen doen zodat de aanvraag direct in gang gezet kan worden. De consulenten geven informatie over de vervolgprocedure van de aanvraag, zo noemen consulent onder andere dat de cliënt een gespreksverslag zal ontvangen. 	

Gemeentelijk	Hanteer een uniform gehanteerde brede integrale vraagverheldering waarbij de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt en het resultaat het uitgangspunt zijn en organiseer dit zo dat de inwoner zijn verhaal niet nog een keer opnieuw hoeft te doen	+	<ul style="list-style-type: none"> De consulent kijkt niet alleen naar de hulpvraag van de cliënt maar betreft ook de situatie van de mantelzorg.
		-	<ul style="list-style-type: none"> Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt 67% van de aangeeft dat er samen met de medewerker naar een oplossing is gezocht (minder dan gemeenten met vergelijkbare grootte: 85%)
Algemeen	Er is de mogelijkheid gedurende het gesprek vragen te stellen	+	<ul style="list-style-type: none"> Zowel tijdens als na het gesprek is er voor de cliënt en mantelzorg voldoende ruimte om vragen te stellen. Consulenten geven daar aan het einde van het gesprek expliciet ruimte voor.
	Tijdens het gesprek worden er nog geen toezeggingen gedaan over de toekenning van voorzieningen.	+/-	<ul style="list-style-type: none"> Consulenten doen aan het einde van het gesprek toezeggingen voor de ondersteuning: <i>"Dit doen we juist, waarom zou je iemand langer laten wachten, het is vaak al een stressvolle situatie voor iemand."</i> De consulent die het gesprek voert en het onderzoek uitvoert kan zelf bepalen of een voorziening wel of niet wordt toegekend. Bij twijfel kan een consulent een kwaliteitsmedewerker van de gemeente vragen mee te denken.
Het verslag			
Juridisch	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.	+/-	<ul style="list-style-type: none"> In principe wordt er altijd een gespreksverslag gestuurd, ook wanneer er geen aanvraag wordt ingediend. In een van de gevolgde trajecten is er geen verslag verstuurd. In dat geval is wel een korte rapportage in het systeem gezet, zodat duidelijk is dat er met de cliënt contact is geweest. Indien tijdens het gesprek nog geen aanvraag is ingediend, maar de cliënt wil dit nog wel doen, dan wordt het verslag inclusief begeleidende brief naar de cliënt gestuurd. De cliënt kan dan een bijgevoegd aanvraagformulier invullen, dit wordt ook in de begeleidende brief vermeld.
Algemeen	Het verslag is begrijpelijk en is een juiste weergave van het gesprek	+	<ul style="list-style-type: none"> De gevolgde cliënten vinden het verslag begrijpelijk en duidelijk. De gevolgde cliënten vinden het verslag een juiste weergave van het gesprek.

Beslissing			
Juridisch	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.	+/-	<ul style="list-style-type: none"> De cliënten hebben binnen 1 tot 3 weken na het indienen van de aanvraag de beschikking ontvangen. De gevolgde cliënten vinden dit snel genoeg.
	De beschikking dient te berusten op een deugdelijke motivering alsmede het verslag van het gesprek.	+	<ul style="list-style-type: none"> Het verslag wordt standaard met de beschikking meegestuurd. De beschikking bevat standaard o.a. de motivatie van het besluit. De consulent die het gesprek voert en het onderzoek uitvoert beslist ook of een voorziening wordt toegekend of niet. Bij een nieuwe medewerker geldt het 'vier ogen principe', een ervaren medewerker kijkt mee. Indien een consulent twijfelt een voorziening wel of niet toe te kennen, kan een juridisch medewerker om advies gevraagd worden.
Gemeentelijk	Maak in het ondersteuningsplan afspraken over periodieke (tussen)evaluatie en betrek daarbij altijd de cliënt.	+	<ul style="list-style-type: none"> Indicaties voor begeleiding worden voor een korte termijn afgegeven. Binnen 1 tot 2 jaar worden doelstellingen geëvalueerd.
		-	<ul style="list-style-type: none"> Er vinden geen structurele periodieke (tussen)evaluaties plaats. Dit gebeurt indien een cliënt na afloop van een indicatie vraagt om verlenging.
	Houd een 'vinger aan de pols' bij cliënten na een doorverwijzing of na de start van een hulptraject	-	<ul style="list-style-type: none"> Na het afgeven van de beschikking is er geen contact met de cliënt om te vragen of de zorg is gestart of de voorziening is geplaatst. In uitzonderlijke gevallen, op inschatting van de consulent, neemt de consulent contact op met de cliënt om na te gaan of de zorg is gestart.

Perspectief adviesraden

De adviesraden van de vier gemeenten zijn uitgenodigd deel te nemen aan een discussiebijeenkomst. Het doel van deze sessie was om aan de hand van stellingen meningen, ervaringen en visies op te halen met betrekking tot de toegang tot Wmo in hun gemeente. De Adviesraad Oegstgeest en de Participatieraad Leidschendam-Voorburg zijn bij deze discussiebijeenkomst aanwezig geweest. In dit hoofdstuk wordt per besproken thema een samenvatting gegeven van de meningen, ervaringen en visies van de Adviesraad Oegstgeest en Participatieraad Leidschendam-Voorburg.

Vindbaarheid van de toegang

De vindbaarheid van informatie over de Wmo in de gemeente Leidschendam-Voorburg is volgens de Participatieraad voor verbetering vatbaar. De Participatieraad heeft de ervaring dat inwoners nog niet altijd bekend zijn met de term 'Wmo', waardoor de website van de gemeente voor hen niet altijd duidelijk genoeg is. Daarnaast vindt de Participatieraad dat het 'indienen van een melding' en het 'indienen van een aanvraag' voor verwarring zorgt. De Participatieraad benoemt dat de Sociaal Servicepunten nog in ontwikkeling zijn en nog niet lang van start zijn, dus dat het nog vroeg is om te beoordelen of dit al dan niet goed genoeg vindbaar is, wel geven ze de volgende punten mee met betrekking tot de Sociaal Servicepunten:

- Het Sociaal Servicepunt is beperkt open (enkel twee keer per week een inloopspreekuur);
- Het is verwarrend dat men bij de gemeente en bij het Sociaal Servicepunt terecht kan en dat het Sociaal Servicepunt vervolgens (bij Wmo-aanvraag) weer kan doorverwijzen naar de gemeente.

Tot slot geeft de Participatieraad aan dat de promotie van de Sociaal Servicepunten en informatie omtrent de Wmo beter kan. Daarbij wordt specifiek aandacht gevraagd voor de wijze van verspreiding: niet alleen digitaal, maar ook nog steeds via lokale media in verband met de doelgroep die minder digitaal actief is. Ook de bekendheid onder huisarts is volgens de Participatieraad voor verbetering vatbaar: huisartsen hebben volgens hen de Wmo nog niet altijd voldoende op hun netvlies staan.

De Adviesraad van de gemeente Oegstgeest geeft aan dat ze het idee hebben dat het Sociaal Team in de gemeente goed functioneert. Zij hebben het idee dat inwoners de toegang weten te vinden en dat dit met name komt doordat de bekende lokale zorg- en welzijnsorganisaties zitting hebben in het Sociaal Team. De adviesraad Oegstgeest heeft de ervaring dat het Sociaal Team zelf actief bezig is om de bekendheid van het team te vergroten door onder andere het verspreiden van folders en door regelmatig overleg met huisartsen te hebben.

Laagdrempeligheid van de toegang

De Participatieraad van Leidschendam-Voorburg heeft geen concrete informatie over of inwoners een drempel ervaren om naar de gemeente te gaan. In Oegstgeest is de toegang volgens de adviesraad laagdrempelig doordat

inwoners bij verschillende organisaties terecht kunnen. Volgens beide adviesraden is het begrip 'keukentafelgesprek' niet passend. Het begrip 'keukentafelgesprek' is naar hun idee te informeel, waardoor mensen niet altijd door hebben hoe belangrijk een dergelijk gesprek is.

Snelheid

Volgens de raden duurt het proces van een Wmo-aanvraag regelmatig te lang, maar ligt dat niet altijd aan de gemeente. Als specifieke voorbeelden worden de overdracht vanuit het ziekenhuis en woningaanpassingen bedoeld. De raden hebben de indruk dat zorg en ondersteuning niet altijd snel genoeg na ontslag vanuit het ziekenhuis kan worden geleverd, omdat er eerst een gesprek met een consulent geweest moet zijn. Vanuit Leidschendam-Voorburg wordt de levertijd van bepaalde woningaanpassingen (waaronder trapliften) genoemd als voorbeeld waardoor het proces vertraagd wordt. Door lange wachttijden en een hoge eigen bijdrage ziet de Participatieraad dat inwoners er nog wel eens voor kiezen om zelf de voorziening aan te schaffen.

Deskundigheid

De Participatieraad Leidschendam-Voorburg geeft specifiek aan dat zorgaanbieders deskundige consultants missen met wie zij kunnen sparren over welke ondersteuning het beste voor de cliënt zal zijn. Volgens de Participatieraad wordt het proces van een Wmo-aanvraag vertraagd doordat de consultants nu veel informatie moeten opvragen. Ook wordt er onvoldoende rekening gehouden met de prognose van iemands situatie; er wordt vooral gekeken naar de huidige situatie van de cliënt.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Beide raden vinden dat het belang van een onafhankelijke cliëntondersteuner nadrukkelijker en actiever door de gemeente onder de aandacht gebracht kan worden. Hoewel de onafhankelijke cliëntondersteuner in schriftelijke correspondentie wel wordt genoemd, vinden de raden dat gemeenten hier actiever een rol in kunnen spelen. Daarnaast geven beide raden aan dat de term 'onafhankelijke cliëntondersteuner' niet duidelijk is voor inwoners. Het geeft volgens hen niet een goed beeld van wat een cliëntondersteuner voor iemand kan betekenen. De raden hebben tenslotte ook de indruk dat cliënten niet altijd gebruik maken van de ondersteuner, omdat ze van tevoren niet goed weten wat het 'keukentafelgesprek' inhoudt.

Nazorg

Beide raden vinden dat nazorg hoort bij de rol van de gemeente. Dit kan volgens hen bijvoorbeeld door na een bepaalde tijd nog eens te bellen met cliënten om na te gaan of ondersteuning ook daadwerkelijk is gestart en of dit aansluit bij de behoefte van de cliënt, maar dit kan mogelijk ook door dit na te gaan bij degene die de zorg/ondersteuning levert.

Bijlage 1 | Normenkader

Om te beoordelen hoe het traject rondom de toegang tot Wmo-voorzieningen 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:

- Algemene normen overheidshandelen
- Normen uit wetgeving
- Gemeentelijke normen

Algemene normen overheidshandelen

Ten eerste 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

Juridische normen

Vervolgens is gebruik gemaakt van verschillende rechtsbronnen om de juridische normen voor dit kader op te stellen. De belangrijkste daarvan is de Wmo 2015, de memorie van toelichting. Daarnaast is gebruik gemaakt van algemene beginselen van behoorlijk bestuur, die deels zijn vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en deels uit ongeschreven recht bestaat. Tevens is gebruik gemaakt van reeds bekende jurisprudentie waarbij gemeenten worden gewezen op hun plicht te handelen op grond van algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Tot slot is er gebruik gemaakt van literatuur van gezaghebbende juristen⁷.

⁷ 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

Ten slotte is gekeken naar het gemeentelijke beleid rondom de toegang tot de Wmo. Hiervoor is gebruik gemaakt van de door de gemeenten opgestelde beleidsplannen⁸. In deze beleidsplannen worden enkele gemeentelijke accenten voor de toegang benoemd.

Algemeen

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 burgers 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

Gemeentelijke normen

Voorschoten en Wassenaar

- Er wordt in Voorschoten en Wassenaar veel georganiseerd waar mensen naartoe kunnen zonder dat ze daarvoor eerst een beschikking van de gemeente nodig hebben. Wanneer mensen echt niet zonder professionele ondersteuning kunnen, wordt deze efficiënt en effectief ingezet.
- Ondersteuning is aanvullend aan wat iemand zelf kan en de ondersteuning stimuleert om naar vermogen te participeren. Met de ondersteuning wordt aangesloten bij wat mensen motiveert en waar ze blij van worden.
- Wanneer een gezin ondersteuning krijgt van meerdere organisaties, werken deze goed samen en is er één regisseur.

Oegstgeest

- Het te bereiken resultaat is het uitgangspunt voor inzet van maatwerkvoorzieningen. Dit komt ook terug in de wijze waarop de gemeente de voorzieningen heeft ingekocht. Niet het aantal uren is leidend, maar het te bereiken resultaat.

Leidschendam-Voorburg

- Houd consequent het belang van de cliënt voor ogen bij het bepalen van zorg en ondersteuning.
- Hanteer een uniform gehanteerde brede integrale vraagverheldering waarbij de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt en het resultaat het uitgangspunt zijn en organiseer dit zo dat de inwoner zijn verhaal niet nog een keer opnieuw hoeft te doen.
- Bevorder dat hulpverleners werken volgens het principe “één gezin, één plan, één regisseur”, of zorg dat zij ondersteuningsplannen goed op elkaar afstemmen, zoals met contractafspraken.

⁸ Hiervoor zijn de documenten gebruikt die we van alle gemeenten hebben ontvangen.

- De dienstverlening door de professionals in de toegang stopt niet na opstellen van het ondersteuningsplan: er is sprake van warme overdracht aan de zorgverleners en nazorg.
- Snel maatwerk leveren en doelgericht handelen is het streven, ook in geval van spoed.

1. Aanmelding van burger bij gemeente

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

Juridische normen

- Het college bevestigt de ontvangst van een melding en maakt zo spoedig mogelijk een afspraak voor een gesprek

Gemeentelijke normen

Voorschoten en Wassenaar

- Als inwoners er zelf niet uitkomen of zich zorgen maken kunnen zij met al hun vragen of signalen voor zorg en ondersteuning terecht op één plek.
- Dit is een fysieke plek waar inwoners te woord worden gestaan. Deze plek is ook per mail en telefoon bereikbaar. De vraag wordt zo snel mogelijk beantwoord door kundig personeel.
- Signalen worden doorgegeven en er wordt adequaat op gereageerd.
- Een ieder kan zich bij het College melden, dus zowel inwoners met een ondersteuningsvraag of derden die zich zorgen maken over de ondersteuning van een inwoner van de gemeente.
- Er wordt gewerkt vanuit het principe 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur en er zijn evaluatiemomenten.
- Het is vanzelfsprekend dat er een casusregisseur is voor een huishouden, waar sprake is van meerdere problemen op verschillende levensgebieden.
- In eerste instantie ligt de casusregie bij het huishouden zelf of bij diens netwerk. Indien dit niet mogelijk is, wordt de casusregie overgenomen door een professional die gezamenlijk vanuit het netwerk wordt aangewezen.
- Bij het vastlopen van casuïstiek wordt er een procesregisseur toegevoegd aan het netwerk rondom de inwoner. Wanneer er sprake is van meerdere problemen in het sociaal domein, wordt er gezocht naar een integrale, adequate oplossing binnen de lokale wet- en regelgeving en budgetten.

Oegstgeest

- Een melding kan worden gedaan bij het Sociaal Team Oegstgeest, of bij één van de aan het Sociaal Team Oegstgeest deelnemende organisaties.

- Dit kan op verschillende manieren (telefonisch, per mail, via een digitaal formulier, schriftelijk). De melding wordt geregistreerd.
- Ook toeleiders, zoals huisartsen of praktijkondersteuners, kunnen een melding doen. Zij kunnen samen met de inwoner een formulier invullen en dat naar het Sociaal Team Oegstgeest versturen, of met de inwoner een afspraak maken met het Sociaal Team Oegstgeest.
- Ook is het mogelijk om aan het Sociaal Team te verzoeken om contact met een inwoner op te nemen om een mogelijke ondersteuningsbehoefte nader te onderzoeken, uiteraard met toestemming van de inwoner.
- Het is van belang na te gaan of de voorziening/ondersteuning die de inwoner voor ogen heeft geen surrogaat is voor mogelijk onderliggende problematiek (vraag achter de vraag).

Leidschendam-Voorburg

- Zorg dat inwoners en professionals op meerdere plekken en in begrijpelijke taal informatie kunnen vinden over de toegang tot het zorg- en ondersteuningsaanbod, zoals via het Sociaal Servicepunt en met procesinformatie op de gemeentelijke website, rekening houdend met inwoners die de Nederlandse taal niet machtig zijn.
- Houd bij de informatieverstrekking aan inwoners rekening met kwetsbare doelgroepen, zoals met inwoners die niet digitaal vaardig zijn of niet (goed) kunnen lezen.

2. Uitnodiging voor keukentafelgesprek

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

Juridische normen

- De gemeente nodigt na een melding van de cliënt deze binnen twee weken uit voor een keukentafelgesprek.
- De uitnodiging 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
 - a. 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. 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.

Gemeentelijke normen

Oegstgeest

- Het eerste contact (na een melding) kan leiden tot een gesprek bij voorkeur bij de belanghebbende thuis. Daarbij vragen wij naar eventuele mantelzorgers die bij het gesprek aanwezig moeten zijn.
- Als het een melding betreft van een bij de gemeente 'bekend' persoon die eerder een voorziening of een gesprek heeft gehad dan kan het gesprek in overleg met de melder ook telefonisch plaatsvinden. De medewerker verzamelt de benodigde informatie. Daarbij is de medewerking van de melder onontbeerlijk. Als iemand al voldoende bekend is en er zijn geen nieuwe omstandigheden die op de melding van invloed zijn, kan in overleg met de melder worden afgezien van (delen van) het onderzoek.

3. Het keukentafelgesprek

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)

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 vervolprocedure, waaronder wanneer de cliënt het verslag van het onderzoek ontvangt en op welke wijze hij hierop kan reageren.

Gemeentelijke normen

Voorschoten

- In de 'beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2017' van gemeente Voorschoten staan de volgende uitgangspunten voor het gesprek genoemd:
- Persoonlijke situatie is leidend
- Oplossingsgerichte gespreksvoering met zelfredzaamheid als uitgangspunt
- Ondersteuningsvraag en eigen mogelijkheden staan centraal
- Gesprek is minder beoordelend, meer vraagverhelderend (gericht op het te behalen resultaat)
- Behoud eigen regie en zelfredzaamheid staat voorop
- Alle mogelijkheden verkennen om een hulpvraag op te lossen
- Er wordt integraal en breed gekeken, dus naar het totaal aan ondersteuningsbehoefte
- Het onderzoek leidt tot de vaststelling of een maatwerkvoorziening al dan niet noodzakelijk is om te voorzien in de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.

Oegstgeest

- Het gesprek zal meestal bij de inwoner thuis zijn.

- Als het een melding betreft van een bij de gemeente 'bekend' persoon die eerder een voorziening of een gesprek heeft gehad dan kan het gesprek in overleg met de melder ook telefonisch plaatsvinden.
- De medewerker verzamelt de benodigde informatie. Daarbij is de medewerking van de melder onontbeerlijk. Als iemand al voldoende bekend is en er zijn geen nieuwe omstandigheden die op de melding van invloed zijn, kan in overleg met de melder worden afgezien van (delen van) het onderzoek.

Leidschendam-Voorburg

- Wijs inwoners tijdens gesprekken actief op de professionele en informele mogelijkheden van ondersteuning.
- Hanteer een uniform gehanteerde brede integrale vraagverheldering waarbij de wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt en het resultaat het uitgangspunt zijn.
- Leg in gesprekken met inwoners uit wat van iemand zelf verwacht wordt en wat zijn of haar rechten en plichten zijn.

4. Het verslag van het onderzoek

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

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.

Gemeentelijke normen

Oegstgeest

- Het ondersteuningsplan wordt getekend door (of namens) de melder (de belanghebbende of diens vertegenwoordiger) en de medewerker van het Sociaal Team Oegstgeest.
- Indien de inwoner het niet eens is met de inhoud van het verslag wordt dit met de hulpvrager besproken. Opmerkingen/aanvullingen zullen worden toegevoegd aan het verslag en eventueel zal een nieuw gesprek worden gevoerd en de resultaten aangepast. Het verslag met aanpassingen naar aanleiding van de opmerkingen en aanvullingen van de inwoner dient ondertekend te worden door de inwoner.
- Indien de inwoner het uiteindelijk toch niet eens is met de uitkomst van het onderzoek, staat er geen wettelijk bezwaarmogelijkheid open. Mochten de resultaten van het onderzoek aangeven dat er geen noodzaak is voor een maatwerkvoorziening ende inwoner is het hier uiteindelijk toch niet mee eens dan kan hij alsnog een aanvraag doen voor een maatwerkvoorziening. De beslissing op die aanvraag staat wel open voor een officiële bezwaarprocedure.

Leidschendam-Voorburg

- Beschrijf in het ondersteuningsplan de door de cliënt of zijn huisgenoten te leveren gebruikelijke zorg. Bedenk hierbij dat de Wmo-2015, de Jeugdwet en de bijbehorende lokale verordeningen het mogelijk maken om rekening te houden met de individuele omstandigheden zodat er maatwerk kan worden geboden.
- Maak in het ondersteuningsplan afspraken over periodieke (tussen)evaluatie en betrek daarbij altijd de cliënt.
- Houd bij het opstellen van het ondersteuningsplan rekening met de behoeften, mogelijkheden en belastbaarheid van de mantelzorger, zoals met toekenning van respijtzorg of de inzet van extra individuele begeleiding van de cliënt.

- Maak bij een hernieuwde zorgvraag gebruik van informatie die in het verleden is ingezet ('circulair werken' in de zorg).
- Zorg voor begrijpelijke informatieverstrekking voor inwoners over toeleiding naar zorg en ondersteuning, door afspraken te maken met (informele) verwijzers, zoals hulpverleners in de eerste lijn en scholen.

5. De beschikking (maatwerkvoorziening)

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.)

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 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.

Gemeentelijke normen

Voorschoten en Wassenaar

- Er is sprake van procesregie. Een consulent heeft minimaal eens per jaar contact met de cliënt tot het moment dat vastgesteld dat het resultaat behaald is.

De cliënt moet op basis van de toekenningsbeschikking die hij ontvangt de informatie krijgen die nodig is om zijn rechtspositie te bepalen en te begrijpen. Hiervoor is nodig dat de inhoud van de beschikking de cliënt goed en volledig informeert. In de beschikking moet in ieder geval worden opgenomen:

- Welke voorziening wordt verleend en welk resultaat hiermee behaald moet worden
- De ingangsdatum en de duur van de verstrekking
- Hoe de voorziening wordt verleend (in natura of als pgb)
- Indien van toepassing wordt ook in de beschikking opgenomen: Welke andere voorzieningen relevant kunnen zijn.

Als de voorziening in de vorm van een pgb wordt verstrekt wordt in elk geval in de beschikking opgenomen:


- Voor welk resultaat het pgb moet worden gebruikt
- Welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb
- Wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen.
- De ingangsdatum en de duur van de verstrekking.
- Welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn.
- Welke verplichtingen zijn verbonden aan het pgb
- Dat het pgb wordt overgemaakt aan de Svb (met uitzondering van een pgb voor een vervoersvoorziening).

Leidschendam-Voorburg

In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt in ieder geval aangegeven of de voorziening in natura of als persoonsgebonden budget wordt verleend. Bij het verlenen van een maatwerkvoorziening in natura wordt in de beschikking tevens vastgelegd:

welke de te verlenen maatwerkvoorziening is en wat het beoogde resultaat daarvan is;

- wat de ingangsdatum is;
- hoe de maatwerkvoorziening wordt verleend, en indien van toepassing,
- welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn.



Bij het verlenen van een maatwerkvoorziening in de vorm van een persoonsgebonden budget wordt in de beschikking tevens in ieder geval vastgelegd:

- voor welk resultaat het persoonsgebonden budget moet worden aangewend;
- welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het persoonsgebonden budget;
- wat de hoogte van het persoonsgebonden budget is en hoe hiertoe is gekomen;
- wat ingangsdatum is;
- welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn;
- welke verplichtingen zijn verbonden aan het persoonsgebonden budget;
- dat het persoonsgebonden budget door het college of de Sociale verzekeringsbank wordt overgemaakt aan de derde die de maatschappelijke ondersteuning biedt (of levert).

Bijlage 2 | Geraadpleegde documentatie

Wassenaar Voorschoten


- Beleidsplan 'Iedereen doet mee 2018 - 2021' (Wassenaar en Voorschoten);
- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning (Wassenaar en Voorschoten);
- Advies doorontwikkeling dienstverleningsmodel en netwerken in het sociaal domein 2016-2017 (Voorschoten);
- Ontvangstbevestiging melding (Wassenaar en Voorschoten);
- Ontvangstbevestiging aanvraag (Wassenaar en Voorschoten);
- Gespreksverslag (Wassenaar en Voorschoten);
- Opzet beschikking (Wassenaar en Voorschoten);
- Beschikking huishoudelijke ondersteuning (Wassenaar en Voorschoten);
- Cliëntervaringsonderzoek over 2017 (Wassenaar en Voorschoten).

Oegstgeest

- Sociaal Domeinplan 'Met elkaar, voor elkaar 2017 – 2020';
- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning;
- Besluit maatschappelijke ondersteuning;
- Definitieve verordening Wmo 2015;
- Gespreksverslag STO 2018;
- Meldingsformulier 2017 STO;
- Proces Wmo Aanvragen Oegstgeest;
- Cliëntervaringsonderzoek over 2017;
- Tevredenheidsonderzoek STO;
- Beschikking HO Basis;
- Brief ondersteuningsplan.

Leidschendam-Voorburg

- Sociaal Kompas 2017 - 2020 Leidschendam-Voorburg;
- Verordening maatschappelijke ondersteuning;
- Besluit maatschappelijke ondersteuning;
- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning;
- Beschikkingen voorzieningen;
- Begeleidende brief onderzoeksverslag (met en zonder aanvraag);
- Onderzoeksverslag;

- 
- Ontvangstbevestiging melding;
 - Rappel aanvraagformulier;
 - Verzoek tot contactbrief;
 - Cliëntervaringsonderzoek over 2017;
 - Werkinstructies (o.a. procesbeschrijving melding en aanvraag, duur begeleiding).

Bijlage 3 | Geïnterviewde personen (ambtelijk)

Wassenaar – Voorschoten

- Drie Wmo-consulenten
- Beleidsmedewerker Wmo
- Beleidsondersteuner Wmo

Oegstgeest

- Beleidsmedewerker en consulent Wmo
- Beleidsadviseur Wmo

Leidschendam-Voorburg

- Drie Wmo-consulenten
- Strategisch adviseur dienstverlening sociaal domein
- Regisseur platform zorg

Uitgevoerd door



Bezoekadres
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Contactpersoon
Chiel Westra
c.westra@zorgfocuz.nl

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



Wassenaar



Voorschoten



Oegstgeest



Leidschendam-
Voorburg