

Onderzoeksrapport

Drechterland

Doeltreffendheid en doelmatigheid van Wmo-beleid en – uitvoering

16 januari 2013

Rekenkamercommissie Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland:

- Hans Gerrits Jans (voorzitter)
- Jeannette Riensema (lid)
- Martijn Dekker (lid)
- Martijn Mussche (secretaris/onderzoeker)

Conclusies en aanbevelingen

Algemene conclusie

Algemene vraagstelling

In hoeverre is de vaststelling en uitvoering van het Wmo-beleid (prestatieveld 6) in de gemeente Drechterland doeltreffend en doelmatig?

Resumerend concludeert de rekenkamercommissie dat Drechterland grotendeels op doeltreffende en doelmatige wijze uitvoering geeft aan de Wmo (prestatieveld 6).

Drechterland scoort goed op meerdere punten. In Drechterland is aandacht voor de kosten van de Wmo-uitvoering voor het prestatieveld 6. De kosten van de Wmo) zijn in Drechterland lager dan gemiddeld in Noord-Holland. Een professioneel en op elkaar ingespeeld team van Wmo-consulenten zorgt voor een betrokken uitvoering. Drechterland “experimenteert” met kwalitatief en specifiek klanttevredenheidsonderzoek om dieper inzicht te krijgen in de achtergronden, wensen en ideeën van Wmo-cliënten: dat is een goede zaak met het oog op verdere verbetering. Tenslotte is een conclusie die volgt uit meerdere bevindingen, dat Drechterland op doeltreffende wijze samenwerkt met andere gemeenten. Deze samenwerking vindt plaats in SED-verband, in West-Fries verband en op bovenregionale schaal. Stede Broec en de andere gemeenten hebben veel baat bij samenwerking bij het opstellen van de verordening, aanbestedingen, contractbeheer en interne controle.

Drechterland heeft de volgende minder sterke punten. De gemeente heeft geen actueel meerjarig beleidskader. Dit is niet alleen wettelijk gezien een tekortkoming. Belangrijker nog is dat hierdoor de raad ook niet in de gelegenheid is gesteld een visie en doelen vast te stellen. Daarnaast zijn er geen duidelijke afspraken over het moment waarop en de wijze waarop ge rapporteerd wordt Een ander punt betreft de Kanteling. Dit is een landelijke beleidsverandering die met de nieuwe Wmo-verordening ook in Drechterland is overgenomen. De uitvoering is ten tijden van het onderzoek nog onvoldoende van de grond gekomen

Deelconclusies (aan de hand van onderzoeksvragen)

| Onderzoeksvraag | Drechterland | Deelconclusie |
|--|--|--|
| 1a. In hoeverre is er sprake van een duidelijk, compleet en richtinggevend Wmo-beleid? | Beleidskader: Voldoet niet Verordening: Voldoet | Drechterland heeft de verordening en het besluit vastgesteld. Maar door het ontbreken van een actueel meerjarig richtinggevend beleidskader voldoet de raad niet aan de kaderstellende taak en daarmee voldoet de gemeente niet aan de norm. <i>Zie aanbeveling 1 en 5.</i> |
| 1b. In hoeverre is er sprake van een gedragen Wmo-beleid? | Voldoet | Burgers zijn via de Adviesraad WIZ actief en formeel betrokken bij de totstandkoming, uitvoering en evaluatie van het beleid. Door de opzet van de burgerparticipatie voldoet Drechterland aan deze norm. Aandachtspunten zijn de terugkoppeling over de adviezen door de gemeente en de beperkte transparantie van de Adviesraad WIZ. |
| 2. In hoeverre is het werkproces doelmatig en doeltreffend ingericht? | Voldoet deels | Het werkproces is doelmatig en doeltreffend ingericht. De kwetsbaarheid van de organisatie maakt dat de doeltreffendheid niet altijd gewaarborgd is. <i>Zie aanbeveling 5.</i> |
| 3a. Hoe verhouden de prestaties zich tot de uitgaven? | Voldoet | In Drechterland zijn de prestaties en uitgaven in balans. De gemeente voldoet aan deze norm. |
| 3b. Hoe verhouden de uitgaven zich tot het budget? | Voldoet | In Drechterland blijven de kosten van uitvoering per saldo binnen het beschikbare budget. De gemeente voldoet aan deze norm. |

| Onderzoeksvraag | Drechterland | Deelconclusie |
|---|---------------|--|
| 3c. Hoe verhouden de uitgaven zich tot het bedrag dat in de Gemeentefondsuitkering is opgenomen? | Voldoet | Drechterland heeft inzicht in de verhouding tussen middelen vanuit het Gemeentefonds en eigen middelen van de gemeente voor uitvoering van de Wmo. Deze verhouding wijkt niet substantieel af van andere, vergelijkbare gemeenten. Drechterland heeft op totaalniveau ongeveer dezelfde batenverdeling als de andere SED-gemeenten: het Rijk draagt circa 50% van de kosten, de gemeente zelf 40% en de Wmo-cliënten 10% via de eigen bijdrage. |
| 4. In hoeverre is de organisatie ingericht op “de kanteling”? | Voldoet deels | In Drechterland is de organisatie serieus bezig met de Kanteling, maar met de huidige formatie-omvang lukt het (nog) niet om volledig gekanteld te werken. <i>Zie aanbeveling 2.</i> |
| 5. Hoe is de beleidsuitvoering door de ketenpartners? | Voldoet deels | Het contractbeheer ligt op regionaal niveau. Contractmanagement op het niveau van individuele gemeenten vindt niet of nauwelijks plaats. Er zijn nauwelijks of geen contacten tussen leveranciers en de individuele gemeenten op bestuurlijk- en management-niveau. Er is onvoldoende sprake van een opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie. De contacten die er zijn, zijn veelal tussen Wmo-consulenten en klantmanagers van de zorgleveranciers. In deze gesprekken komen tekortkomingen aan de orde en is er gelegenheid voor de gemeente om bij te sturen. <i>Zie aanbeveling 3.</i> |
| 6. Op welke wijze wordt de klanttevredenheid gemeten? | Voldoet | Drechterland voldoet aan de eisen wat betreft het meten van de resultaten en effecten van het Wmo-beleid door klanttevredenheidsonderzoek. |
| 7. In hoeverre voorziet het beleid in een oplossing voor de problemen en behoeften van zorgvragers/cliënten? Hoe ervaren cliënten dit zelf? | Voldoet | De Wmo-cliënten in Drechterland zijn over het algemeen tevreden over het Wmo-loket en de aanvraagprocedure. De Wmo-cliënten zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening en de producten van de Wmo-leveranciers. De Wmo-producten vergroten voor driekwart van de cliënten de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie. Een kwart van de Wmo-cliënten ervaart geen positieve bijdrage. Dit betekent dat voor deze groep wellicht een andere oplossing passender is. |
| 8. Hoe is de informatieverstrekking aan de raad? | Voldoet deels | Het college voorziet de raad systematisch en tijdig van de benodigde informatie. Maar er zijn geen afspraken over de wijze waarop het college de raad systematisch informeert. <i>Zie aanbeveling 4.</i> |
| 9. In hoeverre is sprake van bijsturing door het college? | Geen oordeel | Uit de gesprekken komen bij elk van de drie gemeenten voorbeelden van bijsturing naar voren, variërend van grote koerswijzigingen zoals de Kanteling, tot aan specifieke collegebesluiten over afwijkende gevallen. De informatie hierover is echter veelvormig en verschillend qua abstractieniveau. Het laat zich – bij nader inzien - niet goed in een beoordelingskader plaatsen. Om die reden heeft de rekenkamercommissie besloten geen oordeel ten aanzien van deze norm op te nemen. |
| 10. Op welke wijze heeft de raad zijn toezichthoudende taak ingevuld? | Voldoet deels | De raad geeft invulling aan de controlerende taak. Door het ontbreken van afspraken over informatieverstrekking voldoet de gemeente niet volledig aan de norm. <i>Zie aanbeveling 1 en 4.</i> |

Aanbevelingen

Uit het onderzoek dat verricht is naar prestatieveld 6 van de WMO doet de rekenkamercommissie de volgende aanbevelingen voor de gemeente Drechterland:

1. Stel een actueel WMO-plan met deelbeleid per prestatieveld vast

Aan de Raad wordt aanbevolen om een integraal WMO-plan vast te stellen (eventueel in regionale samenwerking). Gezien de omvang en complexiteit van de WMO wordt aanbevolen om per prestatieveld deelbeleid vast te stellen. In het deelbeleid worden de (lokale) voornemens geborgd en de kaders vastgelegd. Geadviseerd wordt om in het deelbeleid van prestatieveld 6, de Kanteling prominent te benoemen. Daarnaast om bij het deelbeleid, waar mogelijk, concrete effect- en prestatie-indicatoren te benoemen. Verder wordt aanbevolen om afspraken over momenten van evaluatie en rapportage aan de Raad vast te leggen in het deelbeleid. Op basis van het (deel)beleidsplan kan vervolgens de uitvoering en ook registratie worden ingericht.

2. Geef daadwerkelijk invulling aan de kanteling

Het college wordt aanbevolen om “de Kanteling” (resultaat centraal in plaats van de voorziening) gedegen in te voeren en hiertoe een uitvoeringsplan op te stellen. Het uitvoeringsplan moet duidelijkheid geven wanneer de implementatie is afgerond en welke capaciteit hiervoor benodigd is. Voor de Kanteling is een aanpassing in de manier van werken noodzakelijk en zullen wijzigingen in de werkprocessen moeten worden doorgevoerd. Wellicht kan er gebruik worden gemaakt van de kennis en ervaring die de gemeente Enkhuizen hierin reeds heeft opgedaan.

3. Besteed meer aandacht aan de opdrachtgever- opdrachtnemerrelatie

Aanbesteding en het contractbeheer voor het leveren van diensten en werkzaamheden liggen, logischerwijs, veelal op regionaal niveau. De rekenkamercommissie adviseert het college van burgemeester en wethouders om meer aandacht te besteden aan het, op lokaal niveau, maken van duidelijke afspraken met de (hoofd)leveranciers over de te leveren diensten c.q. werkzaamheden. Hierbij wordt geadviseerd om deze vast te leggen in een service level agreement (SLA). Hierin wordt beschreven wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn. Tevens beveelt de rekencommissie het college van burgemeester en wethouders aan om jaarlijks een leveranciersbeoordeling uit te voeren. In dit gesprek met de leverancier te bepalen of aan de overeenkomst wordt voldaan en waar verbetering cq eventuele aanpassingen (in de SLA) noodzakelijk zijn. Immers de uitvoerende partners bepalen in belangrijke mate de tevredenheid van de klant, ook richting de gemeente.

4. Maak duidelijk afspraken over rapportage- en evaluatiemomenten

De rekenkamercommissie beveelt het college aan om duidelijke afspraken te maken over de regelmaat en vorm waarin ambtelijk aan het college wordt gerapporteerd, geëvalueerd en voorstellen tot bijsturen worden gedaan met betrekking tot prestatieveld 6 van de WMO. De Raad wordt eveneens aanbevolen om afspraken te maken over de regelmaat en vorm met betrekking tot de rapportage en evaluatie van het deelbeleid. De afspraken hierover kunnen worden vastgelegd in het deelbeleid van prestatieveld 6 (zie aanbeveling 1).

5. Overweeg een intensievere samenwerking met Stede Broec en Enkhuizen

Tenslotte wordt in overweging gegeven om een intensievere samenwerking met Stede Broec en Enkhuizen aan te gaan. Deze samenwerking heeft een drieledig doel. Ten eerste kan samenwerking helpen de kwetsbaarheid van de organisatie te verminderen door bijvoorbeeld het opzetten van een vervangingspool van Wmo-beleidsmedewerkers en klantmanagers. Hierdoor is tijdelijke vervanging mogelijk in geval van bijvoorbeeld ziekte of zwangerschapsverlof. Ten tweede kan samenwerking bijdragen aan een grotere kennisbasis en effectiever leren door het regelmatig uitwisselen van ervaringen tussen de drie gemeenten over ketenpartners, de wijze waarop de kanteling werkt, en de inrichting van het werkproces. Ten derde kan samenwerking schaalvoordelen opleveren bij het gezamenlijk voorbereiden van Wmo-beleid.

Inhoud

| | |
|---|----|
| 1. Inleiding..... | 6 |
| 1.1 Introductie en keuze onderzoeksonderwerp..... | 6 |
| 1.2 Onderzoeksvraag..... | 6 |
| 1.3 Onderzoeksopzet en afbakening..... | 7 |
| 1.4 Leeswijzer..... | 7 |
| 2. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in een notendop..... | 8 |
| 3. Bevindingen..... | 9 |
| 3.1 Beleid..... | 9 |
| 3.2 Inrichting werkproces..... | 10 |
| 3.3 Kosten en baten..... | 12 |
| 3.4 De Kanteling..... | 17 |
| 3.5 Ketenpartners..... | 18 |
| 3.6 Klanttevredenheidsmeting..... | 20 |
| 3.7 Feitelijke klanttevredenheidsscore..... | 20 |
| 3.8 Informatieverstrekking aan de raad..... | 23 |
| 3.9 Bijsturing door het college..... | 24 |
| 3.10 Controle door de raad..... | 24 |
| Bijlage 1. Geraadpleegde personen..... | 26 |
| Bijlage 2. Geraadpleegde documenten..... | 28 |
| Bijlage 3. Normenkader..... | 30 |
| Bijlage 4. Vergelijking Wmo-besluit SED-gemeenten..... | 33 |
| Bijlage 5. Vergelijking kengetallen SED-gemeenten..... | 35 |
| Bijlage 6. Detailopmerkingen per gemeente..... | 36 |
| Bijlage 7. Huishoudelijke hulp (onderscheid HH1 en HH2)..... | 37 |

1. Inleiding

1.1 Introductie en keuze onderzoeksonderwerp

De rekenkamercommissie van Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland (Rkc SED) heeft besloten de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in de drie gemeenten te onderzoeken. Het onderzoek richt zich op prestatieveld 6 van de Wmo. Dit prestatieveld luidt als volgt: *“Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behouden en het bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.”* Het onderzoek vond plaats in elk van de drie gemeenten en heeft geresulteerd in dit onderzoeksrapport. Naast individuele delen per gemeente, bevat dit onderzoeksrapport ook veel vergelijkingen tussen de drie gemeenten. Met deze vergelijkingen wil de Rkc SED de bevindingen voor de lezer in perspectief plaatsen en waar mogelijk inzicht geven in eventuele goede praktijken bij de buurgemeenten.

De Rkc SED is onafhankelijk in de keuze van een onderzoeksonderwerp, maar hecht eraan dat het onderzoek draagvlak heeft in de gemeenten. Het onderzoeksonderwerp prestatieveld 6 van de Wmo is geselecteerd uit een voorkeurslijst, opgesteld na overleg met de presidia van Drechterland en Stede Broec. Enkhuizen kon door de Rkc SED nog niet bezocht worden. Het onderzoeksonderwerp voldoet aan de volgende – elkaar deels overlappende - criteria:

- Het onderwerp betreft een beleidsinhoudelijke kerntaak van de gemeente.
- De uitvoering van de Wmo is maatschappelijk en politiek relevant: een goede uitvoering raakt de levenssfeer van bewoners en is daarmee van groot belang;
- De Wmo is vanuit financieel perspectief voor de gemeente een relevant onderwerp. Aan prestatieveld 6 wordt het grootste deel van het Wmo-budget besteed, maar de gemeente is hier erg afhankelijk van externe partners. Bovendien komt dit prestatieveld in de komende jaren het meest (financieel) onder druk te staan.
- Het onderwerp is actueel. In de afgelopen 1,5 jaar is in veel gemeenten bij de uitvoering van de Wmo de zogeheten “kanteling” ingezet. Kantelen staat voor in gesprek gaan met de burger om, uitgaande van de eigen mogelijkheden, te komen tot ondersteuning die bijdraagt aan kunnen blijven ‘meedoen’ in de samenleving. Zo kan de uitvoering van de compensatieplicht veel vaker leiden tot ondersteuning die gevonden wordt in de wijk, dichtbij huis en met vrijwillige inzet. Individuele voorzieningen worden pas verstrekt als er geen andere oplossingen zijn.
- Het onderwerp is beïnvloedbaar. De gemeente heeft een zekere mate van beleidsvrijheid en kan accenten leggen in de uitvoering. De taakuitvoering is niet volledig dichtgetimmerd door wet- en regelgeving. De gemeente kan eigen keuzes maken en daardoor (mogelijk) tot een (nog) betere taakuitvoering komen.

1.2 Onderzoeksvraag

Algemene vraagstelling

In hoeverre is de vaststelling en uitvoering van het Wmo-beleid (prestatieveld 6) in de gemeenten Stede Broec, Enkhuizen en Drechterland doeltreffend en doelmatig?

De deelvragen in dit onderzoek zijn:

- 1a In hoeverre is er sprake van een duidelijk, compleet en richtinggevend Wmo-beleid?
- 1b. In hoeverre is er sprake van een gedragen Wmo-beleid?
2. In hoeverre is de werkproces doelmatig ingericht?
- 3a. Hoe verhouden de prestaties zich tot de uitgaven?
- 3b. Hoe verhouden de uitgaven zich tot het budget?
- 3c. Hoe verhouden de uitgaven zich tot het bedrag dat in de Gemeentefondsuitkering is opgenomen?
4. In hoeverre is de organisatie ingericht op “de kanteling”?
5. Hoe is de beleidsuitvoering door de ketenpartners?
6. Op welke wijze wordt de klanttevredenheid gemeten?
7. In hoeverre voorziet het beleid in een oplossing voor de problemen en behoeften van zorgvragers/cliënten? Hoe ervaren cliënten dit zelf?
8. Hoe is de informatieverstrekking aan de raad?

9. In hoeverre is sprake van bijsturing door het college?
10. Op welke wijze heeft de raad zijn toezichhoudende taak ingevuld?

Verbonden aan elke vraag is een norm waar de gemeente aan zou moeten voldoen. De tien onderzoeksvragen en de bijbehorende normen komen aan bod in paragraaf 3.1 tot en 3.10. Het gehele normenkader is opgenomen in bijlage 3.

1.3 Onderzoekopzet en afbakening

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode juni tot september 2012. Na een introductie- en verkenningsronde langs de presidia van Stede Broec en Drechterland¹ is gesproken met de gemeentesecretarissen om het onderzoek aan te kondigen en om hun visie te vernemen. Vervolgens is schriftelijke informatie opgevraagd (zie bijlage 2) en hebben gesprekken met betrokkenen plaatsgevonden (zie bijlage 3). De onderzoeksmethodiek bestond met name uit deskstudy en semi-gestructureerde face-to-face-interviews met betrokkenen. Er is onder meer gesproken met de wethouders, het ambtelijk management, de wmo-consulenten, de beleidsmedewerkers en met de grootste ketenpartner. De gemeenten hebben op verzoek kwantitatieve gegevens aangeleverd waarmee de grafieken en tabellen in dit rapport zijn gemaakt. Daarnaast was het van belang om scherp in beeld te krijgen hoe de ervaringen van de Wmo-cliënten zelf waren. In Enkhuizen en Drechterland waren klanttevredenheidsonderzoeken beschikbaar die daar voldoende diepgaand en specifiek inzicht in gaven. Het laatste klanttevredenheidsonderzoek van Stede Broec betreft 2010. In Stede Broec is het bestaande klanttevredenheidsonderzoek aangevuld door een viertaltelefonische gesprekken te voeren met Wmo-cliënten. Deze gesprekken dienden om de eerdere gedane constatering te bevestigen (of te ontkrachten). Het betrof geen representatief kwalitatief onderzoek, maar de gesprekken leverden niettemin nuttige informatie op.

Dit rekenkameronderzoek richtte zich uitsluitend op het beleid en de uitvoering rond prestatieveld 6 van de Wmo in de drie gemeenten: *“Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer”*. Dit betekent dat de overige prestatievelden buiten beschouwing zijn gebleven.

De focus in het onderzoek lag op het huidige beleid, de actuele uitvoering en de uitgangspunten en voorwaarden voor de toekomstige uitvoering. De blik was gericht op het heden en op de toekomst. Het onderzoek richtte zich daarmee in beginsel niet op de historische achtergrond van gemaakte keuzes. Deze zijn alleen benoemd voor zover deze relevant zijn voor een goed begrip van de huidige en toekomstige uitvoering.

1.4 Leeswijzer

Voor een goed begrip is het prettig om eerst de Wmo zelf te belichten. Het navolgende hoofdstuk 2 schetst heel kort de Wmo en de veranderingen in de uitvoering van deze wet. Hoofdstuk 3 bestaat uit tien paragrafen. Elke paragraaf behandelt een van de tien onderzoeksvragen. Elk van de paragrafen 3.1 tot en met 3.10 start met een korte achtergrondschets van het onderwerp en de norm in de eerste subparagraaf (bijvoorbeeld 3.1.1). Vervolgens komen in de tweede subparagraaf de bevindingen aan bod (bijvoorbeeld 3.1.2). Bij de bevindingen wordt steeds eerst de score op de norm gegeven en volgt daarna een toelichting voor de gemeente. In de meeste paragrafen is sprake van individuele bevindingen per gemeente. Daar waar bevindingen gemeente-overstijgend zijn, zijn ze gebundeld. Dit is weergegeven in de cursieve kopjes.

¹ Door omstandigheden kon het gesprek met het presidium van Enkhuizen geen doorgang vinden.

2. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in een notendop

Mee kunnen blijven doen aan de maatschappij is de kern de Wmo. Het zo lang mogelijk 'gewoon' en zelfstandig wonen in woonbuurten, erbij blijven horen, doen wat je zelf kunt doen en deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Dat zijn de elementen van het 'meedoen aan de maatschappij' waarop de Wmo doelt. Het centrale onderdeel van de Wmo is het compensatiebeginsel. Dit houdt in dat gemeenten de plicht hebben om oplossingen te bieden aan burgers die beperkingen ondervinden bij:

- zich in en om de woning kunnen verplaatsen;
- zich lokaal kunnen verplaatsen;
- een huishouden voeren;
- medemensen ontmoeten en op basis daarvan sociale contacten aan kunnen gaan.

Als mensen zich kunnen verplaatsen, een huishouden kunnen voeren en medemensen kunnen ontmoeten, dan draagt dat bij aan zelfredzaamheid en aan participatie aan de maatschappij.

De gemeente zorgt voor de eigen inwoners door voorzieningen te bieden: collectieve voorzieningen, maar ook individuele voorzieningen. Voor een belangrijk deel maakt de gemeente gebruik van ketenpartners die de voorzieningen leveren. Denk bijvoorbeeld aan de thuiszorgorganisatie die de huishoudelijke hulp levert, of de regiotaxi die het Wmo-vervoer verzorgt. Ook als een ketenpartner de voorziening levert, is de gemeente eindverantwoordelijk voor de kwaliteit.

Om op creatieve wijze invulling te geven aan het compensatiebeginsel is een goed contact tussen burger en gemeente nodig, zodat zij samen kunnen zoeken naar een oplossing voor de beperking. De Wmo gaat uit van het probleem, de mogelijke oplossingen daarvoor en de eigen kracht en verantwoordelijkheid van de mens zelf. Dit in tegenstelling tot de vroegere Wet voorziening gehandicapten (Wvg) waarin de voorziening centraal stond en de vraag of men daar recht op had. Dit heeft helaas onder andere geleid tot het steeds meer claimgericht denken van burgers en mede daarom is de Wvg destijds vervangen door de Wmo. De meest recente ontwikkeling in de Wmo heet de Kanteling. Door de Kanteling worden burgers uitgedaagd om niet in voorzieningen te denken maar in ondersteuningsvragen. Daardoor komen zelfstandigheid en participatie centraal te staan en wordt de eigen verantwoordelijkheid aangemoedigd. Dit is een grote ontwikkeling in het beleid en de uitvoering van de Wmo. Een ontwikkeling met grote impact op de gemeente, maar ook op de inwoners.

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de bevindingen van het onderzoek uiteengezet. In tien paragrafen komen de tien onderzoeksvragen aan bod. Iedere paragraaf begint met een korte algemene achtergrondschets van de onderzoeksvraag. Daarna volgen de bevindingen bij de individuele gemeente en de paragraaf wordt afgesloten met een vergelijking van de drie SED-gemeenten op het betreffende onderwerp.

3.1 Beleid

3.1.1 Achtergrond

Iedere gemeente is wettelijk verplicht om elke vier jaar een Wmo-beleidsplan vast te stellen. Dit beleidsplan is voor de gemeente van belang om richting te geven aan de door de raad en het college te nemen beslissingen over maatschappelijke ondersteuning. De gemeente is vrij om in dat beleidsplan eigen inhoudelijke beleidsaccenten te zetten. Het Wmo-beleidsplan moet wettelijk in ieder geval aangeven:

- wat de gemeentelijke doelstellingen zijn op de negen prestatievelden van maatschappelijke ondersteuning;
- hoe de gemeente het Wmo-beleid zal uitvoeren en welke acties de gemeente zal in de beschreven periode zal ondernemen;
- welke resultaten de gemeente in de door het plan bestreken periode wenst te behalen;
- welke maatregelen de raad en het college nemen ten aanzien van kwaliteitsborging;
- welke maatregelen de raad en het college nemen om Wmo-cliënten keuzevrijheid te bieden;
- op welke wijze de raad en het college de behoeften van kleine doelgroepen meenemen.

Naast een Wmo-beleidsplan moet de gemeente ook een verordening vaststellen over onder meer de individuele voorzieningen en over de voorwaarden die daarbij gelden. De verordening gaat gepaard met een besluit met daarin bedragen en voorwaarden.

Het is van belang dat burgers actief en formeel bij de totstandkoming, uitvoering en evaluatie van het beleid betrokken zijn. Dit gebeurt veelal via een Wmo-raad. Het is zaak dat de Wmo-raad gevraagd en ongevraagd advies geeft en dat de gemeente deze adviezen daadwerkelijk meeweegt in beleid en uitvoering.

In deze paragraaf komt de volgende onderzoeksvraag aan bod:

Onderzoeksvraag 1: In hoeverre is er sprake van een duidelijk, compleet en richtinggevend en gedragen Wmo-beleid?

3.1.2 Bevindingen

| Norm | | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|---|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Norm 1a. De raad heeft een beleidskader en een verordening vastgesteld die voldoen aan de eisen vastgelegd in de Wmo. Het beleid is voldoende richtinggevend. | Richtinggevend beleidskader | Voldoet niet | Voldoet | Voldoet niet |
| | Verordening | Voldoet | Voldoet niet | Voldoet |

Om de nuance aan te geven is de beoordeling op de bovenstaande norm 1a opgesplitst in twee delen: een oordeel over het richtinggevende beleidskader en een oordeel over de verordening.

Drechterland

Drechterland heeft de verordening en het besluit vastgesteld, maar door het ontbreken van een actueel meerjarig richtinggevend beleidskader voldoet de gemeente niet volledig aan de norm.

Drechterland heeft samen met de andere Westfriese gemeenten een nieuwe “gekantelde” verordening ontwikkeld. De “Kanteling” van de Wmo houdt in dat het zwaartepunt op de te behalen resultaten ligt in plaats van op de voorziening. Een nieuw element daarbij is het zogenaamde “keukentafelgesprek”, een open gesprek waarin de gemeente samen met de Wmo-cliënt een zo volledig mogelijke inventarisatie maakt van zijn situatie, zijn mogelijkheden en onmogelijkheden, zijn wensen en individuele specifieke kenmerken en de problemen die om een oplossing vragen. Leidend hierbij is het te bereiken resultaat.

De Wmo-beleidsvisie dateert van 2008 en liep tot 2010. Dit document voldeed op hoofdlijnen aan de daaraan gestelde eisen, zij het dat de acties en de resultaten voor prestatieveld 6 heel beperkt aan bod kwamen. Van belang is dat de beleidsvisie inmiddels verouderd is, niet alleen formeel, maar vooral ook inhoudelijk. Met De Kanteling zijn er nieuwe beleidsuitgangspunten die om een nieuwe vaststelling van resultaten en acties in een nieuw beleidskader vragen. Drechterland heeft over de beginperiode van de Wmo (2007-2012) geen beleidsevaluatie uitgevoerd. Dit is geen vereiste, maar zou de raad inzichten kunnen geven met het oog op het vaststellen van het nieuwe beleidskader. Dit nieuwe beleidskader is in de maak, maar er is nog geen zicht op de oplevertermijn daarvan. Begin 2012 heeft de gemeenteraad de nieuwe “gekantelde” Wmo-verordening en het bijbehorende besluit vastgesteld. Daarmee heeft de gemeente de basis gelegd voor de uitvoering van de Wmo in de komende jaren.

3.1.3 Bevindingen over de Wmo-raad en burgerparticipatie

| Norm | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|--|-------------|-----------|--------------|
| Norm 1b. De doelstellingen van het Wmo-beleid worden aantoonbaar door burgers gedragen (acceptabel). | Voldoet | Voldoet | Voldoet |

Drechterland

Burgers zijn via de Adviesraad WIZ actief en formeel betrokken bij de totstandkoming, uitvoering en evaluatie van het beleid. Door de opzet van de burgerparticipatie voldoet Drechterland aan deze norm. Aandachtspunten zijn de terugkoppeling over de adviezen door de gemeente en de beperkte transparantie van de Adviesraad WIZ.

In Drechterland is de zogeheten Adviesraad Werk, Inkomen en Zorg (WIZ) actief. Deze Adviesraad WIZ adviseert – zoals de naam al aangeeft - over meerdere beleidsterreinen die inwoners in het dagelijks leven raken. De Adviesraad WIZ bracht advies uit over de nieuwe Wmo-verordening². De Adviesraad WIZ benoemde daarin een aantal punten die duidelijker in de verordening zouden moeten komen. Het contact tussen de beleidsmedewerkers van de gemeente en de Adviesraad WIZ is goed: de Adviesraad is goed op de hoogte van het reilen en zeilen van de Wmo-uitvoering. Er is daarnaast circa tweemaal per jaar overleg tussen de wethouder en de voorzitter. Door de goede communicatielijn met de betrokken ambtenaren is dit halfjaarlijkse overleg voor de Adviesraad WIZ voldoende. Een aandachtspunt is de terugkoppeling over de adviezen van de Adviesraad WIZ; deze terugkoppeling is nu nog (te) beperkt. De Adviesraad WIZ profileert zich uitdrukkelijk als “adviesraad” en niet als “cliëntenraad”. Belangenbehartiging voor individuele gevallen is voor de Adviesraad WIZ uit den boze. De voorzitter stuurt op advisering op het juiste – algemene - abstractieniveau. De wethouder onderschrijft dit en ervaart de advisering ook zo.

De Adviesraad WIZ opereert in beslotenheid: vergaderingen, notulen en adviezen zijn niet openbaar. Dit is een bewuste keuze van de Adviesraad. Op deze wijze kan de Adviesraad niet-openbare gemeentelijke stukken betrekken in de vergadering zonder te hoeven letten op ongewenste voortijdige openbaarmaking.

3.2 Inrichting werkproces

3.2.1 Achtergrond

Iedere gemeente heeft een zekere mate van vrijheid om het Wmo-werkproces in te richten. De kaders bestaan uit de Wmo-verordening, de beleidsregels en de bepalingen uit de Awb. In de regel richt een gemeente een Wmo-loket in waar inwoners zich kunnen aanmelden of informatie kunnen inwinnen. Dit kan een specifiek “Wmo”-loket zijn, of een onderdeel in een brede publieksbalie. De gemeente kan de indicatiestelling zelf doen, of kan dit uitbesteden aan een gespecialiseerd sociaal-medisch adviesbureau. De Wmo-adviseurs stellen op basis van de indicatiestelling beschikkingen op en voeren in voorkomende gevallen verweer in bezwaar- en beroepszaken.

In deze paragraaf komt de volgende onderzoeksvraag aan bod:

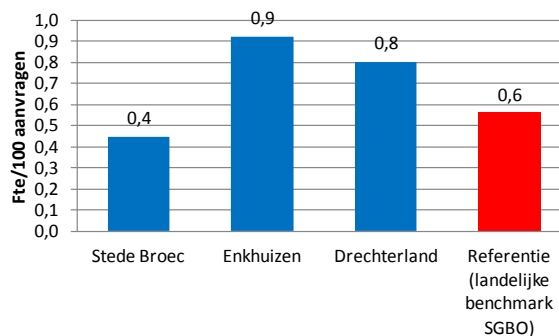
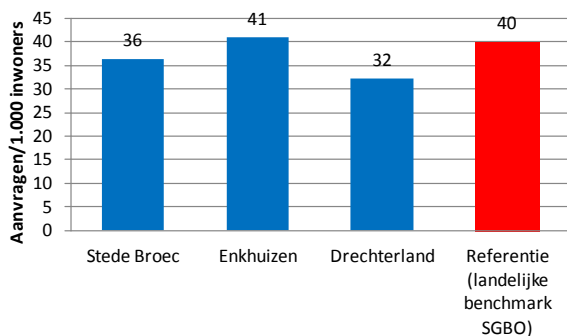
Onderzoeksvraag 2: In hoeverre is het werkproces doelmatig en doeltreffend ingericht³?

² Advies van de Adviesraad WIZ aan het college van B&W van Drechterland, 25 oktober 2011.

³ Doelmatig = de mate van gebruik van middelen om een bepaald doel te bereiken, doeltreffend = de mate waarin het doel wordt bereikt.

3.2.2 Bevindingen

| Norm | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Norm 2. Het werkproces voor de toekenning van huishoudelijke verzorging en individuele verstrekkingen is doelmatig en doeltreffend. | Voldoet deels | Voldoet deels | Voldoet deels |



Figuur 1. Aantal aanvragen per 1.000 inwoners

Figuur 2. Aantal formatieplaatsen per 100 aanvragen⁴

In de linkerfiguur hierboven is te zien dat er in Enkhuizen relatief meer Wmo-aanvragen zijn dan in Stede Broec en Drechterland. Dit komt doordat Enkhuizen naar verhouding meer oudere inwoners telt dan Stede Broec en Drechterland⁵. Drechterland heeft naar verhouding minder chronisch zieke inwoners (18%) dan Stede Broec en Enkhuizen (beide 21%)⁶; het lagere aantal Wmo-aanvragen is daarmee in lijn. Ten aanzien van de formatieplaatsen geldt dat in Stede Broec voor veel aanvragen een extern advies werd opgevraagd tot medio 2012.

Drechterland

Het werkproces is doelmatig en doeltreffend ingericht. De kwetsbaarheid van de organisatie maakt dat de doeltreffendheid niet altijd gewaarborgd is.

In 2011 waren er 622 Wmo-aanvragen in de gemeente. Uit de bovenstaande grafieken blijkt dat het aantal aanvragen per 1.000 inwoners onder het landelijk gemiddelde ligt. De totale formatie rond het Wmo-proces omvat 5 fte. Om dit in perspectief te plaatsen: de Wmo-formatie per 100 aanvragen ligt daarmee in Drechterland iets boven het landelijk gemiddelde. Daarmee is niet gezegd dat de formatie ruim bemeten is. Er is nu sprake van uitval van een van de medewerkers en dat zorgt ervoor dat Drechterland de taken niet zo kan uitvoeren zoals ze graag zou willen. Onder meer komt de implementatie van De Kanteling in het gedrang (zie verder subparagraaf 3.4.2). De organisatie is relatief kwetsbaar.

De werkprocessen zijn ingericht met het oog op doelmatigheid. De Wmo- en WWB-consulenten bemensen het Wmo-loket. Het loket heet "Wegwijzer" en is een breed loket voor gemeentelijke dienstverlening (Wmo, WWB, CJG, en Inburgering). Er is een roulatie van een pool van medewerkers. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een medewerker Inburgering ook een Wmo-vraag aanneemt.

Het werkproces is doeltreffend ingericht. Dit blijkt uit de gevoerde gesprekken en ook uit een onderzoek door Zorgbelang Noord-Holland waarin Drechterland met twee sterren een gemiddelde score behaalde⁷.

⁴ De interpretatie van deze figuur vraagt de nodige voorzichtigheid: In Stede Broec is sprake van relatief veel externe inhuur waardoor het aantal interne fte relatief gering is.

⁵ In Stede Broec en Drechterland is 9% van de inwoners 70 jaar of ouder, in Enkhuizen is dat 11%. Ook zijn er in Stede Broec en Drechterland meer jongeren. 25% van de inwoners is jonger dan 20 jaar in deze gemeenten tegenover 23% in Enkhuizen (bron: CBS, gegevens 2011).

⁶ Datamodel Specificatie uitkering WMO 2012 (stand junicirculaire 2012): Het betreft het aantal verzekerden in de gemeente dat gebruikmaakt van medicijnen voor bepaalde chronische aandoeningen.

⁷ Sterrengids, Kwaliteit Wmo-loketten in de provincie Noord-Holland, januari 2010.

3.3 Kosten en baten

3.3.1 Achtergrond

De uitvoering van de Wmo is wettelijke verplichting en een open einde-regeling. Dat beperkt de sturingsmogelijkheden. Het is zaak dat de gemeente de prestaties, het budget, de kosten en de baten monitort om gebruik te kunnen maken van de beperkte sturingsmogelijkheden.

De vraag of de prestaties zich verhouden tot de uitgaven is te beantwoorden door het vraagstuk te ontrafelen. Allereerst komen de uitgaven aan bod. De uitgaven voor een product/dienst bestaan uit prijs x hoeveelheid. De prijs van Wmo-voorzieningen komt tot stand in Europese aanbestedingen, bijvoorbeeld voor huishoudelijke hulp. Gemeenten streven ernaar een reële marktprijs te betalen voor de Wmo-voorzieningen. Het betekent ook dat de prijs(ontwikkeling) na de aanbesteding vaststaat voor de contractperiode. De prijscomponent is alleen te beïnvloeden in het aanbestedingstraject. De gemeente kan de uitgaven voor de Wmo met name beïnvloeden door te sturen op de hoeveelheid Wmo-voorzieningen en de aard van de voorzieningen. Een voorbeeld dat deze beïnvloedingsmogelijkheid illustreert betreft de huishoudelijke hulp. De uurprijs is overeengekomen in een Europees aanbestedingstraject. Deze uurprijs staat vast en is niet te beïnvloeden. Wat wel te beïnvloeden is, is de verhouding tussen de basisvorm van huishoudelijke hulp (HH1) en de meer uitgebreide vorm van huishoudelijke hulp (HH2)⁸. In de afgelopen jaren hebben gemeenten gestuurd op het meer inzetten van de goedkopere HH1 in plaats van de uitgebreidere en daarmee duurere HH2. Dit is weergegeven in de onderstaande figuur.



Figuur 3. De landelijke ontwikkeling richting meer inzet van HH1 (basisvariant, goedkoper) ten opzichte van HH2.

Inmiddels geldt binnen de Wmo-branche een verhouding van 80%/20% als richtlijn voor de verhouding HH1/HH2. Dit betekent dat veel gemeenten kritisch kijken of de goedkopere basisvariant HH1 kan volstaan. Naar verwachting zal de inzet van HH2 verder dalen. Daarbij blijft het uitgangspunt dat gemeenten de beperkingen van inwoners op een passende wijze, met passende zorg, moeten compenseren.

De inkomsten van de Wmo bestaan uit drie componenten:

- de rijksbijdrage
- de inkomensafhankelijke eigen bijdrage van Wmo-cliënten
- de bijdrage door de gemeente zelf

De gemeente kan de inkomsten alleen beïnvloeden door het instellen van een eigen bijdrage.

Deze paragraaf gaat in op de kosten en de baten van de Wmo. In deze paragraaf komen de volgende onderzoeksvragen aan bod:

3a. Hoe verhouden de prestaties zich tot de uitgaven?

3b. Hoe verhouden de uitgaven zich tot het budget?

3c. Hoe verhouden de uitgaven zich tot het bedrag dat in de Gemeentefondsuitkering is opgenomen?

Het gaat in deze paragraaf met name om financiële gegevens. Om deze inzichtelijk te maken en in perspectief te plaatsen, zijn de getallen zoveel mogelijk in grafieken weergegeven.

⁸ Zie bijlage 7 voor het onderscheid tussen HH1 en HH2.

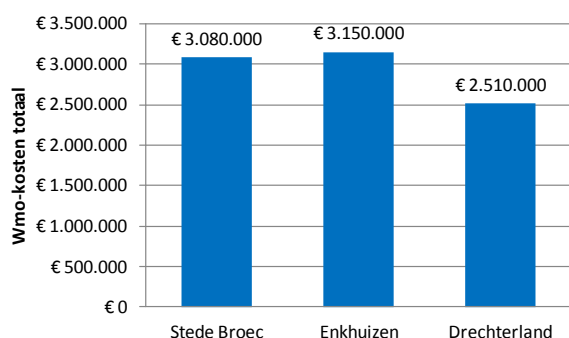
3.3.2 Bevindingen

| Norm | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Norm 3a. De prestaties staan in reële verhouding tot de uitgaven. | Voldoet niet | Voldoet niet | Voldoet |

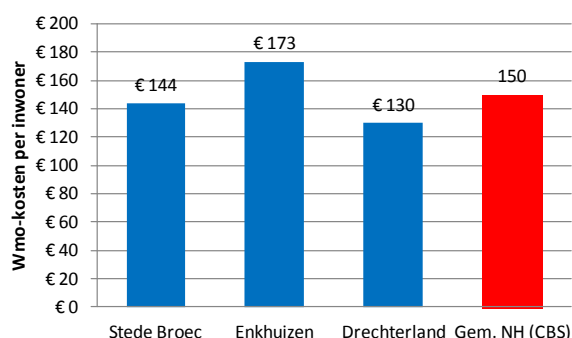
Drechterland

In Drechterland zijn de prestaties en uitgaven in balans. De gemeente voldoet aan deze norm.

De onderstaande figuren geven op verschillende manieren kosten en aantallen weer. Om een en ander in perspectief te plaatsen zijn de gegevens van de drie SED-gemeenten naast elkaar weergegeven.

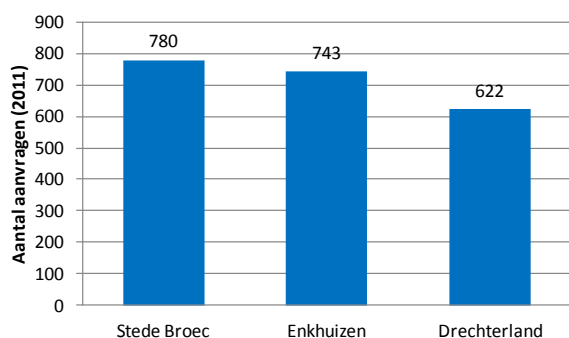


Figuur 4 Totale Wmo-kosten per gemeente

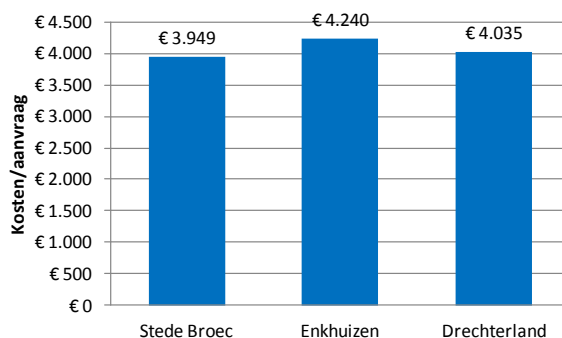


Figuur 5 Wmo-kosten per inwoner

Uit de bovenstaande figuren is af te leiden dat de totale kosten voor deze drie gemeenten tussen € 2,5 mln. per jaar en € 3,2 mln. per jaar bedragen. De kosten per inwoner verschillen tussen de drie gemeenten. Stede Broec en Drechterland hebben lagere kosten dan gemiddeld in Noord-Holland (de rode kolom in de figuur). Enkhuizen heeft relatief hogere kosten. Dit verschil komt enerzijds voort uit de bevolkingssamenstelling en anderzijds uit keuzes die de gemeenten zelf maken.

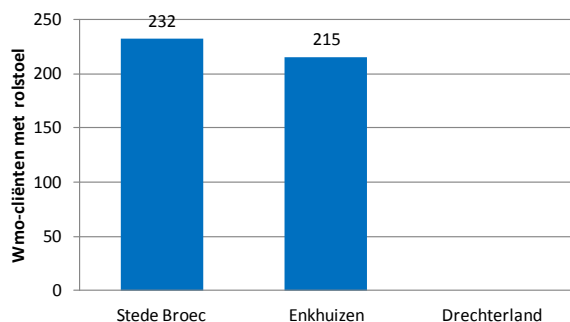


Figuur 6 Aantal aanvragen in 2011

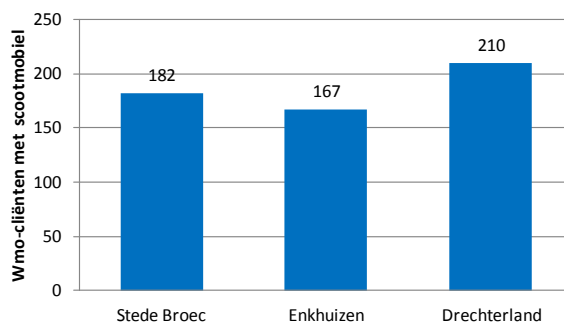


Figuur 7 Totale Wmo-kosten per aanvraag in 2011

De bovenstaande figuren bevestigen dat de drie gemeenten verschillen in de mate waarin inwoners een beroep doen op de Wmo. Het aantal aanvragen kan van jaar tot jaar behoorlijk verschillen. Illustratief is dat Enkhuizen in 2010 bijna 900 aanvragen had. Deze fluctuatie in aantallen aanvragen maakt dat de rechterfiguur met enige voorzichtigheid moet worden geïnterpreteerd: het is een ratiogetal dat aangeeft dat de totale kosten per Wmo-aanvraag circa € 4.000 per jaar bedragen.

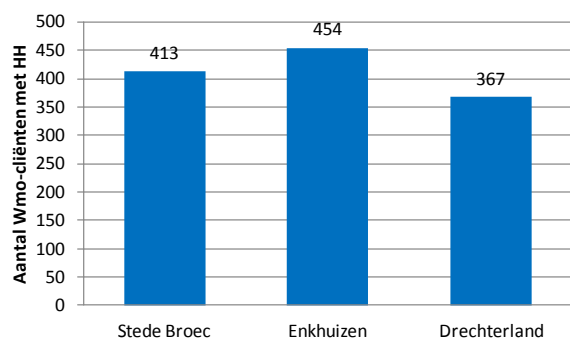


Figuur 8 Wmo-cliënten met verstrekte rolstoel⁹

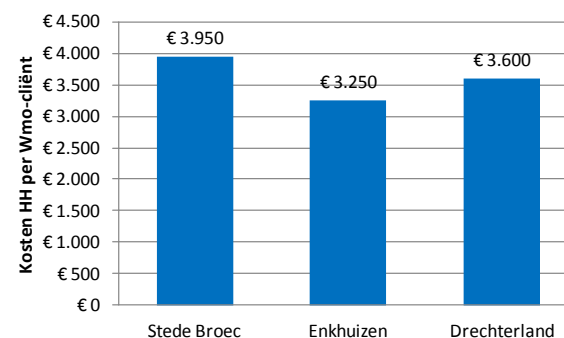


Figuur 9 Wmo-cliënten met verstrekte scootmobiel

De bovenstaande grafieken geven weer dat er in elk van de SED-gemeenten rond 200 Wmo-cliënten gebruik maken van een rolstoel en in elk van de SED-gemeenten rond 200 Wmo-cliënten gebruik maken van een scootmobiel.

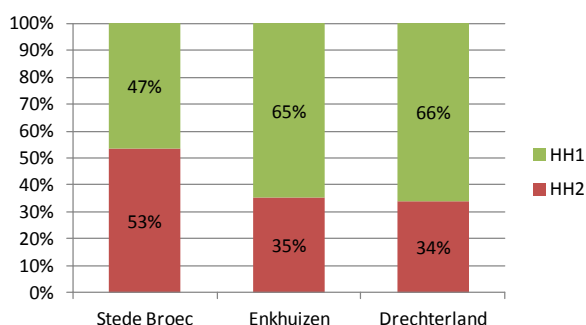


Figuur 10 Aantal Wmo-cliënten met huishoudelijke hulp

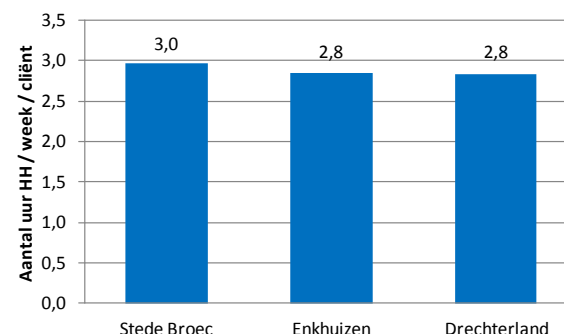


Figuur 11 Kosten huishoudelijke hulp per Wmo-cliënt

De belangrijkste kostencomponent betreft de huishoudelijke hulp. De bovenstaande linkerfiguur maakt duidelijk dat Enkhuizen relatief veel Wmo-cliënten met een behoefte aan huishoudelijke hulp heeft. Drechterland heeft beduidend minder Wmo-cliënten met huishoudelijke hulp. Dit komt doordat Enkhuizen naar verhouding meer oudere inwoners telt dan Stede Broec en Drechterland¹⁰. Drechterland heeft minder inwoners met beperkingen dan de andere twee gemeenten. De rechterfiguur geeft de kosten per Wmo-cliënt weer. Enkhuizen heeft weliswaar relatief veel Wmo-cliënten met huishoudelijke hulp, de kosten per cliënt zijn echter lager dan in de twee andere gemeenten. Stede Broec heeft naar verhouding de hoogste kosten voor huishoudelijke hulp. De twee onderstaande grafieken geven daarvoor een verklaring.



Figuur 12 Verhouding HH1/HH2



Figuur 13 Gem. aantal uur huishoudelijke hulp p. week

Alle zorgleveranciers, sociaal-medisch adviseurs en Wmo-consulenten streven naar zoveel mogelijk zelfredzaamheid bij de Wmo-cliënt. Met andere woorden: de cliënt krijgt de ondersteuning die hij nodig heeft, maar moet vooral ook zoveel als mogelijk zelf doen. Het past in dat stramien om ongeveer 80% aan uren huishoudelijke hulp 1 (HH1) te besteden en 20% aan huishoudelijke hulp 2 (HH2). In subparagraaf 3.3.1 is de landelijke tendens al in beeld

⁹ Van Drechterland waren ten tijde van dit onderzoek hierover geen gegevens beschikbaar.

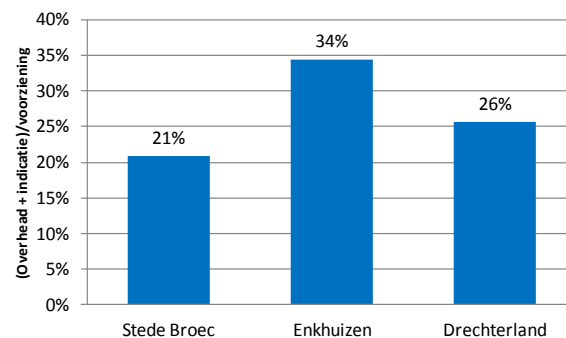
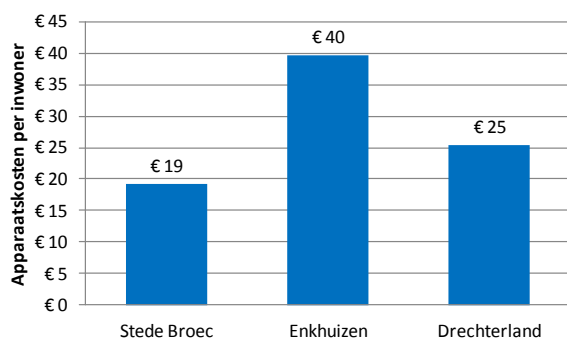
¹⁰ In Stede Broec en Drechterland is 9% van de inwoners 70 jaar of ouder, in Enkhuizen is dat 11% (bron: CBS, gegevens 2011).

gebracht. De linkergrafiek hierboven maakt duidelijk dat Enkhuizen en Drechterland het “beter” doen dan de landelijke tendens (44% HH2). Beide gemeenten zijn kritisch op de inzet van de uitgebreide variant HH2. Een van de redenen voor de hogere kosten in Stede Broec ligt in de toekenning van gemiddeld meer uur huishoudelijke hulp per week voor een Wmo-cliënt. Een in de markt gebruikt richtgetal is < 3 uur per week. Stede Broec zit precies op dat gemiddelde, terwijl de andere twee gemeenten conform het richtgetal onder 3 uur huishoudelijke hulp per week zitten. Het hogere aantal toegekende uren in Stede Broec komt onder meer doordat de gemeente bandbreedtes per toegekende klasse hanteerde. Deze bandbreedtes waren voor de zorgleverancier prettig omdat het speelruimte gaf om – als dat noodzakelijk was – de hoeveelheid uren HH binnen de klasse te verhogen. Hiervoor was geen nieuwe indicering nodig. Per 1 januari 2013, met het nieuwe contract voor huishoudelijke hulp, stapt Stede Broec over op toekenning van een exact aantal uren per week.

Naast de hoeveelheid ingezette uren is ook de prijs per uur een belangrijke factor. De uurprijs en de ontwikkeling daarin zijn vooraf overeengekomen in een Europese aanbesteding.

| Tarieven huishoudelijke hulp (2011) | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|-------------------------------------|-------------|-----------|--------------|
| Uurtarief HH1 | € 21,92 | | € 20,40 |
| Uurtarief HH2 | € 21,92 | | € 24,47 |

In Stede Broec is sprake van een bijzondere situatie. Deze gemeente werkt met één tarief voor zowel HH1 als HH2. Het maakt qua kosten voor de gemeente niet uit welke vorm van huishoudelijke hulp de zorgleverancier inzet. Het tarief ligt echter wel hoger dan het HH1-tarief van Enkhuizen en Drechterland. Het ontbreken van een laag HH1-tarief zorgt mede voor hogere kosten in Stede Broec. Met het nieuwe contract, per 1 januari 2013, zal ook Stede Broec met twee tarieven gaan rekenen. De kosten voor huishoudelijke hulp kunnen hierdoor preciezer worden gestuurd.



Figuur 14 Wmo-overhead en formatiekosten per inwoner Figuur 15 Ratio overhead+formatie+indicatie)/ Wmo-voorzieningen

In subparagraaf 3.2.2 kwam al aan bod dat de Wmo-formatie in Enkhuizen ruim boven het landelijk gemiddelde ligt. Dit komt ook tot uiting in de relatief hoge apparaatskosten. Dit is in de bovenstaande figuren weergegeven. De linkerfiguur toont de Wmo-specifieke apparaatskosten (overhead en formatie) per inwoner. De figuur is gebaseerd op de overheadkosten zoals door de individuele gemeente toegerekend aan Wmo-prestatieveld 6. Deze overheadtoerekening verschilt van gemeente tot gemeente. Iedere gemeente maakt eigen keuzes in wat ze toerekenen aan dit prestatieveld van de Wmo¹¹.

De rechterfiguur geeft de verhouding weer tussen enerzijds de uitgaven aan Wmo-hulpmiddelen en -voorzieningen en anderzijds de overhead-, de formatie-, en de indicatie-advieskosten. Deze overhead-, de formatie-, en de indicatie-advieskosten bedragen respectievelijk 21%, 34% en 26% van de uitgaven aan Wmo-hulpmiddelen en –voorzieningen in de gemeente.

¹¹ Een analyse van de verschillen in overheadsystematiek valt buiten de scope van dit rekenkameronderzoek. De rekenkamercommissie SED volstaat met de constatering dat er verschillen in methodiek zijn die kunnen leiden tot verschillen in bedragen voor overhead. In alle bovenstaande berekeningen is uitgegaan van de eigen opgave van de gemeente voor de toegerekende overhead.

| Norm | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|---|-------------|-----------|--------------|
| Norm 3b. De kosten van uitvoering van het beleid overschrijden niet het beschikbare budget; tenzij een duidelijke argumentatie aan overschrijding ten grondslag ligt, er aanvullende middelen zijn gevonden, en hiervoor instemming van de raad is verkregen. | Voldoet | Voldoet | Voldoet |

Drechterland

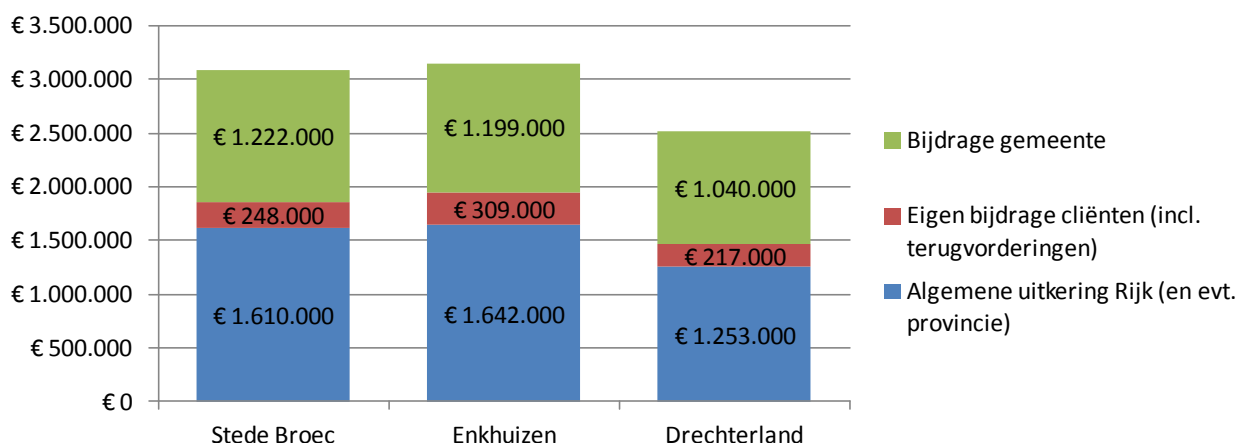
In Drechterland blijven de kosten van uitvoering per saldo binnen het beschikbare budget. De gemeente voldoet aan deze norm.

| Norm | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|--|-------------|-----------|--------------|
| Norm 3c. Er is inzicht in de verhouding tussen middelen vanuit het Gemeentefonds en eigen middelen van de gemeente voor uitvoering van de Wmo. Deze verhouding wijkt niet substantieel af van andere, vergelijkbare gemeenten. | Voldoet | Voldoet | Voldoet |

Stede Broec, Drechterland, Enkhuizen

De drie gemeenten hebben inzicht in de verhouding tussen middelen vanuit het Gemeentefonds en eigen middelen van de gemeente voor uitvoering van de Wmo. Deze verhouding wijkt niet substantieel af van andere, vergelijkbare gemeenten. De gemeenten hebben op totaalniveau ongeveer dezelfde batenverdeling: het Rijk draagt circa 50% van de kosten, de gemeente zelf 40% en de Wmo-cliënten 10% via de eigen bijdrage.

Er is inzicht in de baten en er zijn geen bijzondere afwijkingen¹². De eigen bijdragen verschillen wel tussen de drie SED-gemeenten: Stede Broec en Drechterland rekenen een eigen bijdragen voor een driewiel fiets, fiets in bijzondere uitvoering, een scootmobiel en een woonvoorziening. Enkhuizen rekent daarvoor geen eigen bijdrage.



Figuur 16 Verdeling baten Wmo-uitvoering

In de bovenstaande figuur zijn de drie inkomstenbronnen voor de bekostiging van de Wmo weergegeven. Het Rijk draagt het grootste deel bij. Dit deel verschilt per gemeente en is afhankelijk van een groot aantal demografische en economische variabelen. Een gemeente kan zelf bepalen of ze een eigen bijdrage vraagt. Zo vragen Stede Broec en Drechterland een eigen bijdrage voor een scootmobiel of rolstoel en doet Enkhuizen dat niet (zie ook Bijlage 4). Als een eigen bijdrage wordt gevraagd, dan zijn de bedragen en percentages gelijk in de drie gemeenten. Deze zijn afkomstig uit het landelijke Besluit maatschappelijke ondersteuning¹³. De hoogte van de eigen bijdrage is

¹² Drechterland ontvangt circa € 420.000 minder van het Rijk dan de andere twee gemeenten. Dit komt doordat: Drechterland minder huishoudens van hoogbejaarden heeft; Het gemiddeld gestandaardiseerd inkomen in Stede Broec en Enkhuizen ongeveer 8% onder het niveau van Drechterland ligt en tenslotte doordat Drechterland naar verhouding minder chronisch zieke inwoners (18%) heeft dan Stede Broec en Enkhuizen (beide 21%).

¹³ Besluit maatschappelijke ondersteuning, Stb.2006 nr. 450, artikel 4.1, lid 1, zoals jaarlijks aangepast door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

inkomensafhankelijk en wordt door het CAK (Centraal Administratie Kantoor) berekend en bij de belanghebbende in rekening gebracht. Tenslotte draagt de gemeente zelf het resterende deel van de kosten: dit varieert van ruim € 1 mln. in Drechterland tot ruim € 1,2 mln. in Stede Broec.

3.4 De Kanteling

3.4.1 Achtergrond

De belangrijkste koerswijziging in de Wmo in de afgelopen jaren is de Kanteling. Dit behelst een omslag in het denken over hoe de gemeente beperkingen van inwoners compenseert. Voorheen dachten gemeenten veelal vanuit de voorzieningen en werd het gesprek met de cliënt aangegaan met het “verstrekkingenboek” op tafel. Met de Kanteling is het de bedoeling om de cliënt en zijn vraagstuk centraal te stellen. Van daaruit kijkt de gemeente eerst samen met de cliënt wat hij, samen met zijn omgeving, zelf kan doen. De plicht van de gemeente om te compenseren blijft echter volledig overeind.

In deze paragraaf komt de onderstaande onderzoeksvraag aan bod:

Onderzoeksvraag 4. In hoeverre is de organisatie ingericht op “de kanteling”?

3.4.2 Bevindingen

| Norm | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|--|---------------|-----------|---------------|
| Norm 4. De organisatie is ingericht op de kanteling c.q. op de omslag van claim- en aanbodgericht werken (voorzieningen en hulpmiddelen) naar vraag- en resultaatgericht werken (participatie en zelfredzaamheid). Dit is herkenbaar in houding, gedrag en procedures. | Voldoet deels | Voldoet | Voldoet deels |

Drechterland

In Drechterland is de organisatie serieus bezig met de Kanteling, maar met de huidige formatie-omvang lukt het (nog) niet om volledig gekanteld te werken.

De werkwijze bij de gesprekken was op sommige punten al in lijn met De Kanteling: de consultants gingen al geregeld op huisbezoek en de vragen waren al behoorlijk gericht op de persoonlijke situatie. Er zijn nu wel beduidend meer gesprekken c.q. meer huisbezoeken. Uit gesprekken blijkt dat de Wmo-consulenten zeer serieus bezig zijn het “kantelen” van de werkwijze. De nieuwe methodiek zorgt voor nieuwe overwegingen. De consulent heeft een rol als ondersteuner en de rol als toetsers. De burger spreekt de consulent met name aan als toetsers. De burger denkt nog claimgericht en de consulent is nog bezig met de overgang naar klantgericht denken. De consulent spreekt nu de burger aan op de eigen verantwoordelijkheid en dat is echt nieuw. Voor (zeer ervaren) wmo-consulenten is dit een overgang die soms moeilijk is.

Ondercapaciteit zorgt ervoor dat de gemeente er op dit moment in meerdere gevallen voor kiest om volgens de oude “niet-gekantelde” methodiek te werken. De Kanteling is namelijk tijdrovender dan de oude methodiek. De organisatie heeft met de huidige formatie geen overcapaciteit om tijdelijke uitval van medewerkers op te vangen. In die zin is de organisatie kwetsbaar.

3.5 Ketenpartners

3.5.1 Achtergrond

De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo. De daadwerkelijke uitvoering c.q. het leveren van diverse voorzieningen, gebeurt door meerdere leveranciers. Het is aan de gemeente om de ketenpartners aan te sturen en zo nodig bij te sturen.

In deze paragraaf komt de onderstaande onderzoeksvraag aan bod:
Onderzoeksvraag 5. Hoe is de beleidsuitvoering door de ketenpartners?

3.5.2 Bevindingen

| Norm | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Norm 5. Het college controleert of uitvoerende partijen zich aan de afspraken houden. | Voldoet deels | Voldoet deels | Voldoet deels |

Stede Broec, Enkhuizen, Drechterland

Het contractbeheer ligt op regionaal niveau. Contractmanagement op het niveau van individuele gemeenten vindt niet of nauwelijks plaats. Er zijn nauwelijks of geen contacten tussen leveranciers en de individuele gemeenten op bestuurlijk- en management-niveau. Er is onvoldoende sprake van een opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie. De contacten die er zijn, zijn veelal tussen Wmo-consulenten en klantmanagers van de zorgleveranciers. In deze gesprekken komen tekortkomingen aan de orde en is er gelegenheid voor de gemeente om bij te sturen.

De volgende ketenpartners leveren in opdracht van de gemeente diensten en producten in het kader van de Wmo. Voor een belangrijk deel betreft het regionale of bovenregionale aanbestedingen en meerjarige contracten.

| Type leverancier | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|--|------------------------|----------------------------|---|
| Huishoudelijke hulp: <ul style="list-style-type: none"> ▪ bovenregionale aanbesteding, contractbeheer bij Alkmaar ▪ 24 gemeenten Noord-Holland Noord (incl. SED) ▪ per gemeente diverse aanbieders ▪ huidig contract tot 1-1-2013, aanbesteding loopt | Omring Hulpvaardig | Omring Wilgaerden Zorghulp | Omring Wilgaerden Zorghulp Viva! Zorggroep Zorgbedrijf NH |
| Hulpmiddelen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ regionale aanbesteding, contractbeheer bij Hoorn ▪ 6 gemeenten: regio West-Friesland zonder Stede Broec ▪ Stede Broec heeft per 1-1-2012 leverancier JenS ▪ huidig contract tot 1-5-2013, aanbesteding loopt | JenS | Beenhakker | Beenhakker |
| Trapliften: <ul style="list-style-type: none"> ▪ geen recente overeenkomst ▪ nieuwe regionale aanbesteding loopt | Diverse bedrijven | Diverse bedrijven | Diverse bedrijven |
| Wmo-vervoer: <ul style="list-style-type: none"> ▪ regionale aanbesteding, contractbeheer bij Hoorn ▪ 7 gemeenten: regio West-Friesland (incl. SED) ▪ huidig contract tot 1-8-2016 | Bios-groep | Bios-groep | Bios-groep |
| Indicatiestelling: <ul style="list-style-type: none"> ▪ regionale aanbesteding ▪ huidig contract tot 1-1-2013, aanbesteding loopt | Trompetter & Van Eeden | Trompetter & Van Eeden | Van Brederode |

Uit de bovenstaande tabel is af te leiden dat het logisch en vanzelfsprekend is om op regioniveau in West-Friesland samen te werken bij aanbestedingen (7 gemeenten). Voor sommige aanbestedingen zoals huishoudelijke hulp kiezen de gemeenten zelfs een groter samenwerkingsverband (> 7 gemeenten). De drie SED-gemeenten stemmen onderling af en werken samen, maar voor aanbestedingen kiezen de drie gemeenten voor regionale of bovenregionale samenwerking, dus voor een grotere schaal dan de drie SED-gemeenten. Stede Broec doet niet mee aan de nieuwe regionale aanbesteding van hulpmiddelen. Deze gemeente heeft de hulpmiddelen recentelijk zelf

aanbesteed aan JenS. Haar overeenkomst met Beenhakker eindigde een jaar eerder. Dat was het gevolg van haar keuze van vier jaar geleden om deze aanbesteding zelfstandig en een jaar eerder dan de andere Westfriese gemeenten te gaan doen¹⁴.

Onderstaand volgt voor de meest relevante ketenpartners een nadere toelichting op de taakuitvoering en contractbeheer.

Stede Broec, Enkhuizen, Drechterland: Huishoudelijke hulp

Het contractbeheer van het contract voor huishoudelijke hulp ligt bij de gemeente Alkmaar. In de contractperiode hebben twee auditrondes plaatsgehad¹⁵. De algemene conclusie uit de audits was dat de aanbieders grotendeels het product 'Hulp bij het huishouden' hadden georganiseerd conform de eisen uit het bestek. De aandachtspunten lagen met name op het terrein van:

- span of control (aantal huishoudelijk medewerkers dat onder een leidinggevende valt) is groot;
- mogelijkheid tot werkoverleg ontbreekt;
- cyclische scholing in plaats van incidentele scholing;
- structurele evaluatie met de leverancier ontbreekt.

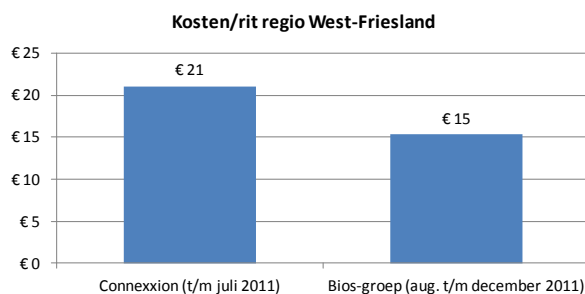
Zeker het laatste punt is interessant. Het schetst dat contractmanagement op het niveau van individuele gemeenten niet of nauwelijks plaatsvindt. De gevoerde gesprekken bevestigen dat er weliswaar regelmatig contact is tussen de thuiszorgorganisatie en de gemeente, maar dat dit hoofdzakelijk overleg is over specifieke casussen. Met andere woorden: het is operationeel overleg en niet zozeer overleg op contractniveau, vanuit de opdrachtgever- en opdrachtnemerrol.

Enkhuizen, Drechterland: Hulpmiddelen

Uit de gesprekken blijkt dat er met de huidige ketenpartner soms discussie is. Dit speelt in de hele regio. Ook komen er af en toe klachten van Wmo-cliënten, bijvoorbeeld over geleverde scootmobiel of over service en onderhoud daarvan. De gemeente Hoorn is contractbeheerder. De individuele gemeenten hebben wel eens een gesprek met de ketenpartner over specifieke gevallen, maar er is geen structureel opdrachtgever-opdrachtnemeroverleg op gemeentenniveau.

Stede Broec, Enkhuizen, Drechterland: Wmo-vervoer

De Westfriese gemeenten organiseren en beheren gezamenlijk het Wmo-vervoer in de regio. Per augustus 2011 is de uitvoering van het Wmo-vervoer in West-Friesland overgegaan van Connexion naar ZCN (Bios-groep). Dit is volgens alle geraadpleegde betrokkenen een verbetering, zowel wat betreft kosten, als wat betreft kwaliteit. Het aantal klachten lag bij Connexion op 0,52% klachten/rit. De prestatie was daarmee slechter dan de door West-Friesland gestelde norm van maximaal 0,2% klachten/rit. De huidige vervoerder presteert met slechts 0,07% klachten/rit beter dan de norm. Ook is het kostenniveau in 2011 gedaald zoals in onderstaande figuur is weergegeven¹⁶.



Figuur 17. Kosten per rit bij het Wmo-vervoer in West-Friesland

Het contractbeheer van het Wmo-vervoer ligt bij de gemeente Hoorn. Deze gemeente voorziet de andere regiogemeenten van informatie. De aansturing vindt plaats door een stuurgroep bestaande uit de portefeuillehouders van de zeven gemeenten in de regio West-Friesland (Madivo). Deze Stuurgroep Regiotaxi (Madivo) komt minimaal eenmaal per jaar bijeen of zoveel meer als nodig is. Het schaalniveau van zeven gemeenten

¹⁴ Advies voor B&W inzake Wet Maatschappelijke Ondersteuning aanbestedingen 2012, Enkhuizen, 5 april 2012.

¹⁵ Aanbesteding 'Hulp bij het huishouden' voor de periode 2013 tot en met 2016, nota projectgroep aanbesteding HH, nota aan B&W, maart 2012

¹⁶ Evaluatienota Regiotaxi West-Friesland 2011, Nota voor Madivo, gemeente Hoorn.

lijkt passend te zijn (niet te groot, niet te klein). Uit de aangeleverde stukken en de gevoerde gesprekken blijkt dat het contractbeheer van het Wmo-vervoer op orde is.

3.6 Klanttevredenheidsmeting

3.6.1 Achtergrond

Een recente wetwijziging maakt extra duidelijk dat het de gemeente is die verantwoordelijk is voor de kwaliteit en de continuïteit van de maatschappelijke ondersteuning, ook al ligt de uitvoering bij derden¹⁷. Het is aan de gemeente om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen.

De gemeente moet jaarlijks de klanttevredenheid meten. Maar wat de gemeente wil meten, en op welke wijze, dat staat de gemeente vrij.

In deze paragraaf komt de onderstaande onderzoeksvraag aan bod:

Onderzoeksvraag 6: Op welke wijze wordt de klanttevredenheid gemeten?

3.6.2 Bevindingen

| Norm | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|--|--------------|-----------|--------------|
| Norm 6. De resultaten en effecten van het Wmo-beleid worden tussentijds gemeten, onder andere door klanttevredenheidsonderzoek (conform art. 9 Wmo). | Voldoet niet | Voldoet | Voldoet |

Drechterland

Drechterland voldoet aan de eisen wat betreft het meten van de resultaten en effecten van het Wmo-beleid door klanttevredenheidsonderzoek.

Drechterland laat jaarlijks de klanttevredenheid onderzoeken. Het beeld van Drechterland is dat de klanttevredenheidsonderzoeken door middel van enquêtes steeds hetzelfde resultaat opleverden. Daardoor had de gemeente er weinig aan; het leverde te weinig verdiepend inzicht in wat de gemeente goed doet, of beter kan doen. Daarom is door de gemeente in 2011 gekozen voor een nieuwe opzet door ronde tafels gesprekken te organiseren. Dat is begeleid door een extern bureau. De opkomst was helaas niet zo groot, maar de cliënten die aanwezig waren, konden een goede terugkoppeling van hun ervaringen geven. De gemeente is tevreden over deze nieuwe aanpak van klanttevredenheidsonderzoek. Dit rekenkameronderzoek bevestigt dat het een beduidend diepgaander beeld geeft van de prestatie van de gemeente.

3.7 Feitelijke klanttevredenheidsscore

3.7.1 Achtergrond

De tevredenheid van de Wmo-cliënten is van groot belang. Het uiteindelijke doel van de Wmo is om inwoners met een beperking zo te ondersteunen dat ze optimaal kunnen participeren aan de maatschappij en zoveel mogelijk zelfredzaam zijn. Maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid zijn moeilijk meetbaar omdat het veelal om een subjectieve beleving gaat. Wat wel goed te meten is, is de mate waarin Wmo-cliënten tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning door de gemeente en over de geleverde voorzieningen. Deze tevredenheid is een belangrijke indicator voor het functioneren van de Wmo.

In deze paragraaf komt de onderstaande onderzoeksvraag aan bod:

Onderzoeksvraag 7. In hoeverre voorziet het beleid in een oplossing voor de problemen en behoeften van zorgvragers/cliënten? Hoe ervaren cliënten dit zelf?

¹⁷ Zie het nieuwe artikel 9a in de Wet van 25 juni 2012 tot wijziging van de Wet maatschappelijke ondersteuning ter bevordering van de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en in verband met de aanbesteding van huishoudelijke verzorging.

3.7.2 Bevindingen

| Norm | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|---|-------------|-----------|--------------|
| Norm 7. De cliënten zijn tevreden. Ze ervaren in hun beleving een adequate bijdrage ter compensatie van hun beperkingen op het gebied van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. | Voldoet | Voldoet | Voldoet |

De onderstaande tabel geeft een overzicht vanuit de meest recente klanttevredenheidsonderzoeken.

| Wmo-loket en aanvraagprocedure | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland | Referentiegemeenten ¹⁸ |
|---|-------------|-----------|--------------|-----------------------------------|
| Tevredenheid over behandeling aanvraag (% tevreden) | 90% | 96% | 90% | 92% |
| Deskundigheid medewerkers (% tevreden) | 96% | 94% | 92% | 91% |
| Rapportcijfer aanvraagprocedure | 7,8 | 7,2 | 7,3 | 7,3 |
| Ontevreden cliënten (% rapportcijfer 5 of lager) | 8% | 14% | 12% | 14% |

Drechterland¹⁹

De Wmo-clieënten in Drechterland zijn over het algemeen tevreden over het Wmo-loket en de aanvraagprocedure.

De cliënten vinden het loket goed bereikbaar. Het is een voordeel dat het loket op afspraak ook buiten de reguliere openingstijden en zelfs 's avonds bereikbaar is. De aanvraagprocedure is duidelijk voor de cliënten, evenals de informatie die de consulenten geven over de eigen bijdrage. De consulenten van de gemeente Drechterland worden zeer gewaardeerd door de cliënten. Ze zijn vriendelijk, hartelijk en denken mee met de cliënt. Een van de cliënten stelt in het onderzoek: *“Hier luisteren de mensen echt naar je en krijg je advies van je kan het beter zo of zo doen. Ze denken mee en vertellen wat de mogelijkheden zijn. Je weet zelf niet wat de mogelijkheden zijn. Je komt er maar voor te staan. Ze [de medewerkers] helpen je zo goed, ook met advies en ze nemen echt de tijd voor je. Ik zat er helemaal doorheen, dan is het fijn dat mensen met je meedenken.”* Een ander citaat: *“Over alle medewerkers zijn we heel positief. Ik denk dat ze heel goed onderling communiceren. Het is heel fijn dat je je verhaal niet weer hoeft te doen bij een andere medewerker.”* In dit rekenkameronderzoek is geconstateerd dat de communicatielijnen tussen consulenten inderdaad kort zijn en dat er goede informatie-uitwisseling plaatsvindt.

Enkele cliënten hebben een specifiek aandachtspunt genoemd voor de consulenten:

- de kennis over de regelgeving;
- de kennis over ziektebeelden;
- meer daadkrachtig optreden wanneer de situatie daarom vraagt.

De ervaring van de gemeente is dat bij een afwijzing een cliënt vaak (met terugwerkende kracht) ontevreden is over het hele proces (houding en bejegening door Wmo-consulent et cetera). Ervaring leert bovendien dat “jonge” cliënten (< 65 jaar) met meerdere problemen veelal ontevredener zijn dan oudere cliënten. Het percentage van 12% ontevreden cliënten ligt onder het landelijk gemiddelde van 14%²⁰.

Stede Broec, Enkhuizen, Drechterland

Om de bevinding over de aanvraagprocedure verder te illustreren, geeft de onderstaande tabel de aantallen bezwaren weer.

| Wmo-bezwaarschriften in 2011 | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|---|-------------|-----------|--------------|
| Totaal aantal bezwaren tegen Wmo-beschikking | 9 | 7 | 9 |
| Aantal door gemeente gegrond verklaarde bezwaren | 1 | onbekend | 1 |
| Percentage aanvragen waartegen bezwaar is aangetekend | 1% | 1% | 1% |

¹⁸ 162 gemeenten die hebben deelgenomen aan het SGBO-Wmo-klanttevredenheidsonderzoek.

¹⁹ Verdiepend tevredenheidsonderzoek onder cliënten met een woningaanpassing in Drechterland, SGBO, 2011

²⁰ Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2009 Cliënten individuele voorzieningen Drechterland, SGBO, 2010

Het aantal bezwaarschriften is met 1% van het totaal aantal aanvragen beperkt. Dit duidt erop dat het overgrote deel van de Wmo-cliënten het eens is met het oordeel van de gemeente bij de aanvraagprocedure.

De onderstaande tabel geeft de rapportcijfers voor voorzieningen weer zoals die naar voren komen in de meest recente vergelijkbare klanttevredenheidsonderzoeken.

| Oordeel over voorzieningen | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland | Referentie-gemeenten |
|--|-------------|-----------|--------------|----------------------|
| Rapportcijfer huishoudelijke hulp | 8,0 | 8,1 | 8,1 | 7,8 |
| Rapportcijfer scootmobiel/rolstoel/woonvoorziening | 8,2 | 7,2 | 7,4 | 7,3 |
| Rapportcijfer collectief vervoer | - | 6,7 | 6,8 | 6,9 |

Stede Broec, Enkhuizen, Drechterland

De Wmo-cliënten zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening en de producten van de Wmo-leveranciers.

Bijna alle aanvragers (veelal > 90%) van een Wmo-product oordelen positief over de kwaliteit van het product of de dienst. De rapportcijfers duiden op een hoge mate van tevredenheid over de verschillende voorzieningen. Zeker over de hulp bij het huishouden is men zeer tevreden: slechts 0-1% van de respondenten geeft daarvoor een onvoldoende rapportcijfer (5 of lager). Een regionaal klanttevredenheidsonderzoek²¹ laat hetzelfde beeld zien: de grootste thuiszorgorganisatie in de SED-gemeenten scoort een rapportcijfer van 8,3. Na de vaststelling dat de thuiszorg blijkbaar zeer goed verloopt, is het interessant om te kijken op welke onderdelen het nog beter kan. Ongeveer een kwart van de respondenten noemt dat hij de afgelopen twee jaar een van de volgende vervelende ervaringen heeft gehad:

- hulp met wie het niet klikte;
- ondeskundigheid hulp;
- hulp die niet kwam.

Naast deze onplezierige ervaringen (waar de zorgleverancier op kan sturen) noemen Wmo-cliënten de volgende verbeterpunten:

- het maken van afspraken over hoe de zorgleverancier omgaat met de huissleutel;
- het van tijd tot tijd bespreken van de werkafspraken²²;
- informatieverstrekking over de rechten van de cliënt;
- een kennismakingsgesprek vóóraf met de huishoudelijke hulp;
- meebeslissen over welke persoon de hulp gaat leveren.

Dit zijn algemene aandachtspunten voor leveranciers van huishoudelijke hulp. Aangezien de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de ondersteuning, zijn het ook aandachtspunten voor de gemeenten. Maar, zoals gemeld verloopt de huishoudelijke hulp nu al goed. Om het in perspectief te plaatsen: het aanpakken van deze door Wmo-cliënten genoemde aandachtspunten kan zorgen voor een rapportcijfer hoger dan de huidige 8 voor huishoudelijke hulp.

Over het collectief vervoer zijn de Wmo-cliënten naar verhouding minder tevreden. Lange wachttijden en omrijtijden zorgden in het verleden voor het lagere rapportcijfer voor collectief vervoer. Een verbetering van deze twee aspecten kan tot een hogere tevredenheid over het collectief vervoer leiden. In de loop van 2011 zijn de Westfriese gemeenten overgestapt op een nieuwe vervoerder. De eerste signalen (ambtelijk) zijn dat de dienstverlening door deze nieuwe vervoerder beduidend beter is.

²¹ Wat vinden uw cliënten van de hulp bij het huishouden? Onderzoek door Kiwa Prismant in opdracht van Omring Thuiservice, juli 2011.

²² De Inspectie voor de Gezondheidszorg hanteert het hebben van goede werkafspraken als indicator voor verantwoorde hulp bij het huishouden.

| Dragen Wmo-producten/diensten bij aan het vergroten van de zelfstandigheid? | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland | Referentiegemeenten |
|---|-------------|-----------|--------------|---------------------|
| Ja | 75% | 69% | 74% | 73% |
| Nee | 25% | 31% | 26% | 27% |

Stede Broec, Enkhuizen, Drechterland

De Wmo-producten vergroten voor driekwart van de cliënten de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie. Een kwart van de Wmo-clients ervaart geen positieve bijdrage. Dit betekent dat voor deze groep wellicht een andere oplossing passender is.

Uiteindelijk draait het om het maatschappelijke effect. Het doel van de Wmo is het vergroten van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de inwoners die op dat vlak beperkingen ervaren. Voor ongeveer drie kwart van de Wmo-clients dragen de scootmobiels, rolstoelen, woningaanpassingen, taxivervoer en huishoudelijke hulp eraan bij dat ze zich beter kunnen redden. Ongeveer een kwart van de Wmo-clients ervaart geen grotere zelfstandigheid door de Wmo-voorzieningen. Deze verdeling is niet alleen te zien in de drie SED-gemeenten, maar ook daarbuiten. Deze uitkomst is besproken met diverse betrokkenen binnen de gemeenten. Deze betrokkenen kunnen echter ook slechts speculeren over waarom de geleverde producten niet voor alle cliënten positief bijdragen. Maar als de ondersteuning niet bijdraagt aan het langer zelfstandig blijven wonen of mee kunnen doen aan de maatschappij, dan is het tijd om te kijken naar meer passende oplossingen. Dit sluit aan bij de gedachte van de Kanteling.

3.8 Informatieverstrekking aan de raad

3.8.1 Achtergrond

In het licht van de actieve informatieplicht moet het college de raad informeren over belangrijke zaken. Gezien het maatschappelijk belang van de Wmo en de groeiende financiële omvang, is deze informatieverstrekking van groot belang.

In deze paragraaf komt de onderstaande onderzoeksvraag aan bod:
Onderzoeksvraag 8. Hoe is de informatieverstrekking aan de raad?

3.8.2 Bevindingen

| Norm | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|---|--------------|---------------|---------------|
| Norm 8. De informatieverstrekking aan de raad is systematisch, compleet, juist en tijdig. | Voldoet niet | Voldoet deels | Voldoet deels |

Drechterland

Het college voorziet de raad systematisch en tijdig van de benodigde informatie. Maar er zijn geen afspraken over de wijze waarop het college de raad informeert.

Het college informeert de raad standaard over de klanttevredenheidsonderzoeken. De belangrijkste systematische informatieverstrekking loopt via de jaarrekening. Daarmee informeert het college de raad systematisch, compleet en tijdig over de Wmo-uitvoering. De informatieverstrekking zou nog beter kunnen, bijvoorbeeld door een periodieke beleidsevaluatie en door uitgebreidere prestatiecijfers. Maar met de huidige – op onderdelen summier – informatieverstrekking voldoet Drechterland voor een belangrijk deel aan het basisniveau.

3.9 Bijsturing door het college

3.9.1 Achtergrond

De uitvoering van een wettelijke taak vereist dat het college bijstuurt als de omstandigheden daarom vragen.

In deze paragraaf komt de onderstaande onderzoeksvraag aan bod:

Onderzoeksvraag 9: In hoeverre is sprake van bijsturing door college?

| Norm | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Norm 9. Er is aantoonbaar sprake van overweging of besluitvorming door het college over voortzetting, bijsturing, aanpassing van de beleidsuitvoering. | Geen oordeel | Geen oordeel | Geen oordeel |

3.9.2 Bevindingen

Stede Broec, Enkhuizen, Drechterland

Uit de gesprekken komen bij elk van de drie gemeenten voorbeelden van bijsturing naar voren, variërend van grote koerswijzigingen zoals de Kanteling, tot aan specifieke collegebesluiten over afwijkende gevallen. De informatie hierover is echter veelvormig en verschillend qua abstractieniveau. Het laat zich – bij nader inzien - niet goed in een beoordelingskader plaatsen. Om die reden heeft de rekenkamercommissie besloten geen oordeel ten aanzien van deze norm op te nemen.

3.10 Controle door de raad

3.10.1 Achtergrond

Naast het stellen van kaders is het aan de gemeenteraad om de beleidsuitvoering door het college te controleren.

In deze paragraaf komt de onderstaande onderzoeksvraag aan bod:

Onderzoeksvraag 10. Op welke wijze heeft de raad zijn toezichhoudende taak ingevuld?

3.10.2 Bevindingen

| Norm | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|---|--------------|---------------|---------------|
| Norm 10. De raad geeft invulling aan de controlerende taak. | Voldoet niet | Voldoet deels | Voldoet deels |

Drechterland

De raad geeft invulling aan de controlerende taak. Door het ontbreken van afspraken over informatieverstrekking voldoet de gemeente niet volledig aan de norm (zie subparagraaf 3.8.2).

Het overgrote deel van de raad onderschrijft de sociale richting van het coalitieakkoord. Hierdoor is de discussie over de sociale kant van de Wmo relatief beperkt. Er zijn concrete voorbeelden van kritische vragen vanuit de raad met betrekking tot de Wmo-uitvoering²³. Deze vragen komen soms voort uit individuele gevallen, maar dienen om de algemene beleidslijn te toetsen en worden zo naar het juiste abstractieniveau getild. Het systeem werkt: vragen vanuit de maatschappij bereiken een raadsfractie, deze stelt het vraagstuk in algemene zin aan de orde in de raad en stelt een vraag aan de wethouder die daarop toezegt de vraag te zullen beantwoorden.

²³ Zie bijvoorbeeld het verslag van het RTG inzake de Wmo-overgangsregeling op 12 april 2012, of de RTG over de jaarstukken op 10 mei 2012.

BIJLAGEN Rapport Rekenkamerzoek Wmo

Bijlage 1. Geraadpleegde personen

Bijlage 2. Geraadpleegde documenten

Bijlage 3. Normenkader

Bijlage 4. Vergelijking Wmo-besluit SED-gemeenten

Bijlage 5. Vergelijking kengetallen SED-gemeenten

Bijlage 6. Detailopmerkingen per gemeente

Bijlage 7. Huishoudelijke hulp (onderscheid HH1 en HH2)

Bijlage 1. Geraadpleegde personen

gemeente Stede Broec:

- Jos van Dijk, afdelingshoofd Sociale Zaken a.i.
- Eelke Freerkstra, controller
- Lydia Groot, wethouder
- Joki Harms, gemeentesecretaris
- Madelon Prawirodirdjo, beleidsmedewerker Welzijn
- Danny Stuurop, Sociaal Juridische Zorgzaken
- Ineke Verberne, Wmo-consulent
- Jacqueline Wolters, taakveldcoördinator Sociaal Juridische Zorgzaken

In het kader van dit rekenkameronderzoek zijn tevens telefonische interviews gehouden met vier Wmo-cliënten.

gemeente Enkhuizen:

- Christian Bokhove, raadslid SP Enkhuizen
- Georgina van Buul, financieel consulent
- Mieke Delleman, raadslid SP Enkhuizen
- Louis Göttgens, financieel consulent
- Risa Homan, afdelingshoofd Samenleving
- Klaas Kok, wethouder
- Anneke Limberger, projectleider Wmo
- Robert Reus, gemeentesecretaris
- Yvonne Schoorl, wmo consulent/klantmanager Wmo
- Ingrid Visser, beleidsmedewerker Wmo

gemeente Drechterland:

- Antje Akkerman, Financieel medewerkster, Afdeling Zorg, Werk & Inkomen
- Frans Romkema, gemeentesecretaris a.i.
- Margreet Sijbrandij, Juridisch beleidsmedewerker WWB/WMO
- Tineke Vlaskamp, Wmo-consulent
- Sjon Wagenaar, wethouder
- Alex Campfens, raadslid PvdA

gemeente Hoorn:

- Yvon Trigallez, Beleidsmedewerker Bureau Leerlingzaken & Vervoer, Afdeling Welzijn

Wmo-adviesraad Stede Broec:

- Ton Meester, voorzitter
- Angela Slagter, lid

Wmo-raad Enkhuizen:

- Dhr. Dick Hage, voorzitter

Adviesraad WIZ Drechterland:

- Dhr. Piet Roos, voorzitter

Omring Thuiservice:

- Mike Blok, operationeel manager
- Adinda Venneker, servicemanager

sociaal-medisch adviesbureau Trompetter & van Eeden:

- Rob de Rek, manager

Met dank aan de griffiers van de SED-gemeenten voor hun coördinerende en faciliterende rol:

- Johan de Jong, griffier Stede Broec
- Erik Lankman, griffier Enkhuizen

- Jan Commandeur, griffier Drechterland

Bijlage 2. Geraadpleegde documenten

In dit onderzoek zijn per gemeente tientallen documenten geraadpleegd. Onderstaand zijn alleen die documenten weergegeven waarop dit onderzoeksrapport direct is gebaseerd. De documenten zijn geordend per gemeente en daarbinnen voor zover mogelijk op datum geordend.

Gemeente Stede Broec

- Beleidsregel PGB gemeente Stede Broec, inwerking getreden per 1 januari 2010
- Wmo klanttevredenheidsonderzoek Stede Broec, I&O Research, mei 2010
- Verordening maatschappelijke ondersteuning Gemeente Stede Broec 2012
- Besluit voorzieningen Wmo gemeente Stede Broec, vastgesteld door het college op 31 januari 2012
- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning
- Rapport Interne Controle 2011 WMO, gemeente Stede Broec, januari 2012
- Evaluatie Wmo-beleid Stede Broec, I&O Research, maart 2012
- Voorbeeld van een sociaal-medisch advies van Trompetter & van Eeden, 2012

Gemeente Enkhuisen

- Verordening Wmo gemeente Enkhuisen 2007, vastgesteld door de raad op 5 februari 2008
- Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Enkhuisen 2007
- Wmo- beleid 2008- 2012, "Enkhuisen, op koers!", vastgesteld door de raad op 5 februari 2008
- Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2010, Cliënten individuele voorzieningen gemeente Enkhuisen, SGBO, 2011
- Nog steeds op koers, verantwoording beleidsplan Wmo 2008-2012 Enkhuisen, (op 3 april 2012 ter kennisname naar raad, behandeling voorzien in najaar 2012)
- Achtergrondnotitie "Kantelen in de Wmo", raadsbrief Enkhuisen, 7 februari 2012
- Notitie over de ontwikkelingen en het tijdspad rond op te leveren stukken in 2012, raadsbrief Enkhuisen, 14 februari 2012
- Brochure "Zorg voor een zelfstandig leven", een gezamenlijke uitgave van de zeven West-Friese gemeenten, april 2012
- Advies voor B&W inzake Wet Maatschappelijke Ondersteuning aanbestedingen 2012, Enkhuisen, 5 april 2012
- Werkproces De Kanteling, gemeente Enkhuisen, 1 mei 2012
- Bericht uitstel gekantelde verordening, raadsbrief Enkhuisen, 9 mei 2012
- Algemene politieke beschouwingen bij de Kadernota 2013, 12 juni 2012
- Evaluatie WMO-beleid 2008-2012, brief Wmo-raad Enkhuisen aan het college van B&W van Enkhuisen, 24 juni 2012
- In gesprek met cliënten met Wmo-voorzieningen, kwalitatief klantonderzoek gemeente Enkhuisen, SGBO, juli 2012
- Opgave inzet fte prestatieveld 6 in Enkhuisen, geprint Excel-overzicht aangeleverd op 23 oktober 2012

Gemeente Drechterland

- Beleidsplan WMO 2008- 2010, gemeente Drechterland, april 2008
- Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2009 Cliënten individuele voorzieningen Drechterland, SGBO, 2010
- Beleidsnota rolstoelpool/duofiets, gemeente Drechterland, juni 2011
- Verdiepend tevredenheidsonderzoek onder cliënten met een woningaanpassing in Drechterland, SGBO, 2011
- Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Drechterland 2012, vastgesteld door de raad op 28 november 2011
- Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Drechterland 2012, vastgesteld door het college op 20 december 2011
- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning
- Advies van de Adviesraad WIZ aan het college van B&W van Drechterland, 25 oktober 2011
- Verslag van het RTG inzake de Wmo-overgangsregeling op 12 april 2012
- Jaarstukken 2011, gemeente Drechterland, 31 mei 2012
- Verslag van het RTG over de jaarstukken op 10 mei 2012
- Werkproces aanmelding Wmo (ongedateerd)

Bovenregionale en regionale stukken:

- Collegevoorstel Programma van eisen regiotaxi, gemeente Hoorn, 1 december 2010

- Advies Madivo over de Verordening maatschappelijke ondersteuning in West-Friesland, 2011
- Bestuursovereenkomst Regiotaxi West-Friesland 2011-2016, overeenkomst tussen de gemeente Hoorn en de gemeenten Drechterland, Enkhuizen, Koggenland, Medemblik, Opmeer en Stede Broec, gemeente Hoorn, 4 maart 2011
- Overeenkomst Bios regiotaxi West-Friesland, gemeente Hoorn, 2 mei 2011
- Wat vinden uw cliënten van de hulp bij het huishouden? Onderzoek door Kiwa Prismant in opdracht van Omring Thuiservice, juli 2011
- Evaluatienota regiotaxi 2011, voor Madivo portefeuillehoudersoverleg, gemeente Hoorn, januari 2012
- Aanbesteding 'Hulp bij het huishouden' voor de periode 2013 tot en met 2016, nota projectgroep aanbesteding HH, nota aan B&W, maart 2012

Algemene stukken:

- Besluit maatschappelijke ondersteuning, Stb.2006 nr. 450, artikel 4.1, lid 1, zoals jaarlijks aangepast door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Sterrengids, Kwaliteit Wmo-loketten in de provincie Noord-Holland, Zorgbelang, januari 2010
- Junicirculaire gemeentefonds 2012, ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 13 juni 2012
- Datamodel Specificatie uitkering WMO 2012 (Excelbestand), ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 13 juni 2012
- Wet maatschappelijke ondersteuning, inclusief wijziging artikel 9a, 25 juni 2012

Bijlage 3. Normenkader

| Onderzoeksvraag | Norm | Bron van de norm | Indicatoren bij norm |
|---|---|--|---|
| 1. In hoeverre is er sprake van een duidelijk, compleet en richtinggevend en gedragen Wmo-beleid? | 1a. De raad heeft een beleidskader en een verordening vastgesteld die voldoen aan de eisen vastgelegd in de Wmo. Het beleid is voldoende richtinggevend. | Wet- en regelgeving (art. 3 Wmo) Algemene norm goed bestuur | Art. 3 Wmo: 1. De gemeenteraad stelt een of meer plannen vast, die richting geven aan de door de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders te nemen beslissingen betreffende maatschappelijke ondersteuning. 2. De gemeenteraad stelt het plan telkens voor een periode van ten hoogste vier jaren vast. Het plan kan tussentijds gewijzigd worden. 3. Het plan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning. 4. Diverse vereisten (a t/m f) Art. 5 Wmo: Diverse vereisten |
| | 1b. De doelstellingen van het Wmo-beleid worden aantoonbaar door burgers gedragen (acceptabel). | Wet- en regelgeving (art. 11 en 12 Wmo) | Burgers zijn actief en formeel bij de totstandkoming, uitvoering en evaluatie van het beleid betrokken, bijvoorbeeld via een Wmo-raad. Adviezen van een burgerparticipatieorgaan zijn daadwerkelijk besproken en/of overgenomen. |
| 2. In hoeverre is de werkproces doelmatig ingericht? | 2. Het werkproces voor de toekenning van huishoudelijke verzorging en individuele verstrekkingen is doelmatig. | Algemene norm goed bestuur | De doorlooptijd en kosten per cliënt van de beoordelings- en toekenningsprocedure is vergelijkbaar met die in andere gemeenten. Vergelijking met referentiegemeenten. |
| 3a. Hoe verhouden de prestaties zich tot de uitgaven? 3b. Hoe verhouden de uitgaven zich tot het budget? 3c. Hoe verhouden de uitgaven zich tot het bedrag dat in de Gemeentefondsuitkering is opgenomen? | 3a. De prestaties staan in reële verhouding tot de uitgaven. 3b. De kosten van uitvoering van het beleid overschrijden niet het beschikbare budget; tenzij een duidelijke argumentatie aan overschrijding ten grondslag ligt, er aanvullende middelen zijn gevonden, en hiervoor instemming van de raad is verkregen. 3c. Er is inzicht in de verhouding tussen middelen vanuit het Gemeentefonds en eigen middelen van de gemeente voor uitvoering van de Wmo. Deze verhouding wijkt niet substantieel af van andere, vergelijkbare gemeenten. | Algemene norm goed bestuur Lokaal beleid | Programmabudget prestatieveld 6 versus realisatie. Rijksbijdrage aan gemeentefonds versus bijdrage door gemeente. Vergelijking met referentiegemeenten. |

| Onderzoeksvraag | Norm | Bron van de norm | Indicatoren bij norm |
|---|---|--|---|
| 4. In hoeverre is de organisatie ingericht op “de kanteling”? | 4. De organisatie is ingericht op de kanteling c.q. op de omslag van claim- en aanbodgericht werken (voorzieningen en hulpmiddelen) naar vraag- en resultaatgericht werken (participatie en zelfredzaamheid). Dit is herkenbaar in houding, gedrag en procedures. | Lokaal beleid | De veranderde uitgangspunten zijn herkenbaar in aangepaste werkwijzen en geborgd door werkplannen, procedures, cursussen, trainingen, beoordelingen en/of evaluaties. |
| 5. Hoe is de beleidsuitvoering door de ketenpartners? | 5. Het college controleert of uitvoerende partijen zich aan de afspraken houden. | Algemene norm goed bestuur Lokaal beleid | Er vindt periodieke (tussentijdse) controle plaats. Controle vindt plaats op inhoudelijke en bedrijfsmatige aspecten van de uitvoering. |
| 6. Op welke wijze wordt de klanttevredenheid gemeten? | 6. De resultaten en effecten van het Wmo-beleid worden tussentijds gemeten, onder andere door klanttevredenheidsonderzoek conform art. 9 Wmo). | Wet- en regelgeving (art. 9 Wmo) | Art. 9 Wmo: Het college publiceert jaarlijks voor 1 juli: a. de uitkomsten van onderzoek naar de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning over de uitvoering van de wet, die verkregen zijn volgens een methode die na overleg met representatieve organisaties op het gebied van maatschappelijke ondersteuning tot stand is gekomen, en b. bij ministeriële regeling aangewezen gegevens over de prestaties van gemeenten op het gebied van maatschappelijke ondersteuning betreffende het voorgaande kalenderjaar. |
| 7. In hoeverre voorziet het beleid in een oplossing voor de problemen en behoeften van zorgvragers/cliënten? Hoe ervaren cliënten dit zelf? | 7. De cliënten zijn tevreden. Ze ervaren in hun beleving een adequate bijdrage ter compensatie van hun beperkingen op het gebied van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. | Bijdrage aan maatschappelijk effect | De klanttevredenheid wijkt niet meer dan 10% af van vergelijkbare gemeenten. Aantal klachten, aard van de klachten en de ontwikkeling daarin. Het college biedt de doelgroep voorzieningen om hen in staat te stellen een huishouden te voeren, zich te verplaatsen in en om de woning, zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel en medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan. |
| 8. Hoe is de informatieverstrekking aan de raad? | 8. De informatieverstrekking aan de raad is systematisch, compleet, juist en tijdig. | Algemene norm goed bestuur | Transparante verordeningen, begrotingen, jaarrekeningen en jaarverslagen zijn aanwezig. Alle kosten zijn inzichtelijk, optelbaar en openbaar. |
| 9. In hoeverre is sprake van bijsturing door college? | 9. Er is aantoonbaar sprake van overweging of besluitvorming door het college over voortzetting, bijsturing, aanpassing van de beleidsuitvoering. | Algemene norm goed bestuur | Uit bestuurlijke documenten blijkt dat het college waar nodig heeft bijgestuurd. |

| Onderzoeksvraag | Norm | Bron van de norm | Indicatoren bij norm |
|--|--|----------------------------|--|
| 10. Op welke wijze heeft de raad zijn toezichhoudende taak ingevuld? | 10. De raad geeft invulling aan de controlerende taak. | Algemene norm goed bestuur | De raad heeft aantoonbaar aandacht voor de uitvoering van de Wmo. Dit blijkt bijvoorbeeld uit raadsbesluiten, bijeenkomsten, aandacht voor signalen vanuit de bevolking. |

Bijlage 4. Vergelijking Wmo-besluit SED-gemeenten

Het Wmo-beleid is vastgelegd in een verordening en in een (financieel) besluit. De Wmo-verordening is gezamenlijk ontwikkeld door de West-Friese gemeenten waardoor de verordening niet of nauwelijks verschilt van gemeente tot gemeente. Er zijn wel enkele verschillen in het Wmo-beleid tussen de gemeenten. Deze zijn met name te zien in de diverse Wmo-besluiten. Onderstaand zijn de meest in het oog springende verschillen tussen de huidige Wmo-besluiten van de drie SED-gemeenten weergegeven.

| | Stede Broec Besluit Wmo 2012 | Enkhuizen Besluit Wmo 2007 | Drechterland Besluit Wmo 2012 |
|--|--|--|--|
| Collegebesluit d.d. | 31 januari 2012 | 27 december 2011 | 3 juli 2012 |
| Eigen bijdrage | De bedragen en percentages zijn gelijk in de drie gemeenten. Deze zijn afkomstig uit het landelijke Besluit maatschappelijke ondersteuning ²⁴ . De hoogte van de eigen bijdrage is inkomensafhankelijk en wordt door het CAK (Centraal Administratie Kantoor) berekend en bij de belanghebbende in rekening gebracht. | | |
| Eigen bijdrage hulp bij het huishouden | Ja | Ja | Ja |
| Eigen bijdrage voor een driewiel fiets, fiets in bijzondere uitvoering of een scootmobiel? | Ja | Nee ²⁵ | Ja |
| Eigen bijdrage voor een rolstoel | Nee | Nee | Nee |
| Eigen bijdrage voor een woonvoorziening tot en met €5.000? | Ja | Nee ²⁶ | Ja |
| Omvang PGB huishoudelijke hulp | Het bedrag wordt vastgesteld op basis van het aantal geïndiceerde uren en het aantal daadwerkelijk ingekochte uren. Het PGB moet toereikend moet zijn en vergelijkbaar met een voorziening in natura. De vergelijkmaatstaf voor voorzieningen in natura en PGB is de hoogte van het uurtarief waarvoor de gemeente Hulp bij het huishouden krachtens aanbesteding heeft gecontracteerd ²⁷ . | Totaalbedragen per jaar, per klasse (1 t/m6) ²⁸ | Het bedrag wordt vastgesteld op basis van het aantal geïndiceerde uren en het aantal daadwerkelijk ingekochte uren. Drechterland maakt bij de hoogte van het PGB onderscheid tussen hulp geleverd door een instelling en hulp geleverd door personen die niet werken bij een instelling. Tarief HH1 niet-instelling: € 15,71 Tarief HH1 instelling: € 20,95 Tarief HH2 niet-instelling: € 15,71 Tarief HH2 instelling: € 25,14 |
| PGB sportrolstoel | € 2.570,-. | € 2.649,32 | 2.629,-. |

²⁴ Besluit maatschappelijke ondersteuning, Stb.2006 nr. 450, artikel 4.1, lid 1, zoals jaarlijks aangepast door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

²⁵ Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Enkhuizen 2007, artikel 3a.

²⁶ Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Enkhuizen 2007, artikel 3a.

²⁷ Besluit Wmo Stede Broec, artikel 7.

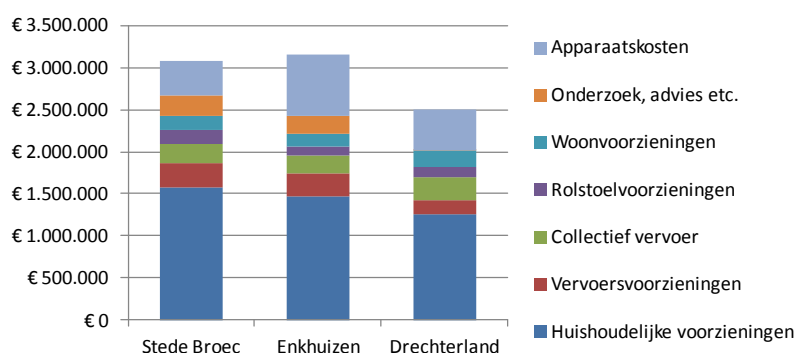
²⁸ Verordening Wmo gemeente Enkhuizen 2007, artikel 11 voor de klasse-indeling, bijv. klasse 1: 0-1,9 uur/week.

| | Stede Broec Besluit Wmo 2012 | Enkhuizen Besluit Wmo 2007 | Drechterland Besluit Wmo 2012 |
|---------------------------------|---|--|--|
| Verantwoording uitgaven PGB | Voor PGB-houder verplichte administratie via de Sociale Verzekeringsbank. Dit is gratis voor de PGB-houder, de gemeente neemt de kosten van de SVB voor haar rekening. | De verantwoording van het persoonsgebonden budget door de budgethouder aan het college vindt steekproefsgewijs na afloop van enig kalenderjaar plaats, waarbij de steekproef minimaal een omvang heeft van 20% van de verstrekte persoonsgebonden budgetten in dat jaar. De steekproef maakt onderdeel uit van de verantwoording van het college aan de raad ²⁹ . | |
| Tegemoetkoming verhuiskosten | Bij verhuizing naar: a. een 2-kamerwoning ten hoogste € 1.454,- b. een 3-kamerwoning ten hoogste € 1.851,- c. vanaf meer dan een 3-kamerwoning ten hoogste € 2.247,- | Bij een verhuizing naar: a. een 2-kamerwoning ten hoogste €1.467,68 b. een 3-kamerwoning ten hoogste €1.867,96 c. vanaf meer dan een 3-kamerwoning ten hoogste € 2.268,23 | Bij verhuizing naar: a. een tweekamerwoning € 2.071,- b. een driekamerwoning € 2.588,- c. een woning met meer dan drie kamers € 3.106,-. |
| Bezoekbaar maken van een woning | Maximaal € 7.418,- | Maximaal € 7.675,71. | Maximaal € 6.000,- |
| Vergoeding eigen auto | € 330,00 per jaar. | € 338,90 per jaar | € 341,28 per jaar |
| Rolstoel)taxi | Op declaratiebasis, maximaal 1500 km/jaar verminderd met een eigen bijdrage van € 0,08 per kilometer en vermeerderd met het van toepassing zijnde reguliere voorrijdtarief per rit. | Op declaratiebasis, maximaal 1500 km/jaar verminderd met een eigen bijdrage van € 0,08 per kilometer. Indien de aanvrager kan aantonen dat 1500 kilometer in zijn geval door omstandigheden onvoldoende is, kan het aantal kilometers worden verhoogd naar maximaal 2000. | op een verplaatsing van maximaal 2000 verreden kilometers op jaarbasis verminderd met een algemeen gebruikelijk deel van € 0,08 per kilometer en vermeerderd met het van toepassing zijnde reguliere voorrijdtarief per rit. |
| Regiotaxi | Maximaal 500 zones per kalenderjaar tegen het lage tarief, vanaf 500 zones geldt het hogere tarief. | Niet apart genoemd in besluit. | Maximaal 500 zones per kalenderjaar tegen het lage tarief, vanaf 500 zones geldt het hogere tarief. |

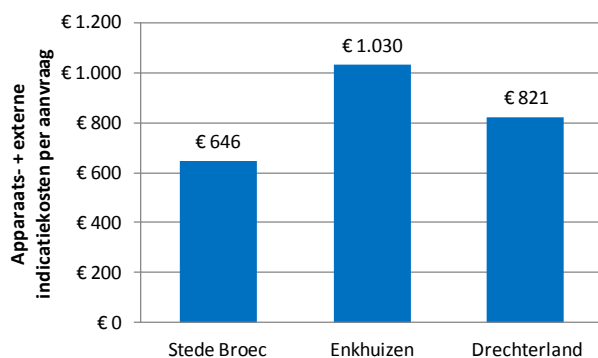
²⁹ Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Enkhuizen 2007, artikel 2.5.

Bijlage 5. Vergelijking kengetallen SED-gemeenten

| Kostenverdeling Wmo prestatievelde 6 | Stede Broec | Enkhuizen | Drechterland |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| Huishoudelijke voorzieningen | € 1.570.000 | € 1.470.000 | € 1.260.000 |
| Vervoersvoorzieningen | € 300.000 | € 280.000 | € 160.000 |
| Collectief vervoer | € 230.000 | € 200.000 | € 270.000 |
| Rolstoelvoorzieningen | € 160.000 | € 110.000 | € 130.000 |
| Woonvoorzieningen | € 160.000 | € 160.000 | € 190.000 |
| Onderzoek, advies etc. | € 250.000 | € 210.000 | € 10.000 |
| Apparaatskosten | € 410.000 | € 720.000 | € 490.000 |
| Totale kosten | € 3.080.000 | € 3.150.000 | € 2.510.000 |



Figuur B1. Verdeling totale kosten Wmo prestatievelde 6



Figuur B2. Apparataatskosten (fte-kosten en overhead) + externe indicatiekosten per aanvraag.

NB. De bovenstaande figuur B2 geeft een indicatie van hoeveel het kost om een Wmo-aanvraag af te handelen. De kosten omvatten de interne fte-kosten, de externe fte-kosten van indicatiestelling en de overhead toegerekend aan prestatievelde 6. Deze kosten zijn gedeeld door het aantal aanvragen in 2011. Hiermee ontstaat een beeld van de doelmatigheid van de gemeente. Daarbij is een aantal kanttekeningen van belang:

- de kwaliteit van de afhandeling is ook relevant;
- het aantal aanvragen verschilt van jaar tot jaar en dat heeft invloed op het bedrag per aanvraag;
- de berekening van de overheadkosten verschilt van gemeente tot gemeente. In alle berekeningen in dit rapport zijn de door de gemeente zelf berekende overheadkosten van prestatievelde 6 meegenomen. De verschillende toerekeningsmethodieken in de gemeenten kunnen echter zorgen voor verschillen in de overhead. Het analyseren van verschillen in de overheadberekeningen valt buiten de scope van dit onderzoek. We volstaan met deze kanttekening.

Bijlage 6. Detailopmerkingen per gemeente

De onderstaande bevindingen zijn “bijvangst” in dit onderzoek. Ze zijn niet direct relevant voor de conclusies, maar omdat het verbeterpunten betreft willen we ze bij deze melden zodat de gemeente desgewenst actie kan nemen.

Stede Broec

- De vigerende Wmo-verordening en het bijbehorende besluit van 2012 zijn niet gepubliceerd op <http://wetten.overheid.nl/zoeken/>. De landelijk via internet gepubliceerde informatie verwijst naar de oude verordening en biedt daarmee verouderde informatie.
- De Beleidsregels Maatschappelijke Verordening zijn niet actueel³⁰. Aanvankelijk was het plan om het PGB op 75% vast te stellen, maar gezien de vaste rechtspraak is ervoor gekozen om het PGB gelijk aan het uurtarief voor een voorziening in natura te stellen. Er wordt dus geen onderscheid gemaakt. In artikel 7 lid 2 van het Besluit voorzieningen Wmo gemeente Stede Broec 2012 is het volgende bepaald: “Het PGB moet toereikend zijn en vergelijkbaar met een voorziening in natura. De vergelijkmaatstaf in natura en PGB is de hoogte van het uurtarief waarvoor de gemeente Hulp bij het huishouden krachtens aanbesteding heeft gecontracteerd.”
- Het jaarverslag 2011 van de Wmo-adviesraad is nog niet bij de gemeente aangeleverd en derhalve nog op de website gepubliceerd of aan de raad ter kennisname aangeboden.

Enkhuizen

- De publicatie van het vigerende Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Enkhuizen 2007 gepubliceerd op de <http://wetten.overheid.nl/zoeken/> wijkt af van het Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Enkhuizen 2007 zoals vastgesteld door het college op 27-12-2011. De afwijking betreft in ieder geval de bedragen genoemd in artikelen 2, 3, 6, 7 en 10.

³⁰ De volgende zin geldt niet meer: “Het uurtarief voor de hulp bij het huishouden die niet werkzaam is voor een instelling bedraagt 75% van het tarief voor zorg in natura bij een zorgaanbieder.”

Bijlage 7. Huishoudelijke hulp (onderscheid HH1 en HH2)

| | |
|--|--|
| <p>Hulp bij het huishouden</p> <p>Categorie 1</p> | <p>1.1 Licht huishoudelijk werk</p> <p>Opruimen, afwassen, (af)wasmachine in- en uitruimen, stof afnemen, bedden opmaken, huishoudelijke afval opruimen</p> <p>1.2 Zwaar huishoudelijk werk</p> <p>Stofzuigen, schrobben, dweilen, sanitair en keuken schoonmaken, bedden verschonen</p> <p>1.3 Kleding/Linnengoed wassen</p> <p>Het sorteren en wassen van kleding met behulp van een wasmachine, centrifugeren, ophangen/afhalen of was, vouwen, strijken en opbergen.</p> |
| <p>Hulp bij het huishouden</p> <p>Categorie 2</p> <p>(bestaat uit categorie 1, aangevuld met de hiernaast genoemde activiteiten)</p> | <p>2.1 Anderen in het huishouden helpen met de verzorging/bereiding van maaltijden</p> <p>2.2 Dagelijkse organisatie van het huishouden</p> <p>- Organiseren, plannen van huishoudelijke taken.</p> <p>2.3 Het actief signaleren van veranderingen van de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënten</p> |