

## Goed de weg op, goed op weg

Verstrekking van hulpmiddelen en voorzieningen in het kader van de Wvg en Wmo in de gemeente Kerkrade (2006-2007)

Oktober 2008

Rapport in opdracht van de rekenkamercommissie gemeente Kerkrade

Nicole Demas  
Etienne Lemmens

Bronvermelding verplicht



# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Voorwoord.....	4
Hoofdstuk 1: Aanleiding onderzoek .....	6
1.1 Leeswijzer .....	7
Hoofdstuk 2: Normenkader .....	8
2.1 Volgens de wetgever.....	8
2.2 Overige normen.....	10
Hoofdstuk 3: Beleidsvorming en -uitvoering .....	12
3.1 Wmo-platform.....	12
3.2 Communicatie .....	14
3.3 Wijkteams en wijkloketten.....	15
3.5 Ouderenadviseurs.....	17
3.6 Overleg en rapportages .....	18
Hoofdstuk 4: De voorzieningen .....	21
4.1 De aanvraag en indicatie .....	21
4.2 Levering voorzieningen .....	24
4.3 Afwijzing en bezwaar / beroep .....	29
4.4 Heronderzoek .....	30
4.5 Inname en hervestrekking.....	31
4.6 Klachtenafhandeling .....	32
4.7 De getallen .....	35
Hoofdstuk 5: Mening van de zorgvragers.....	37
5.1 Respons enquête.....	37
5.2 Resultaten enquête .....	39
Hoofdstuk 6: Conclusies en aanbevelingen .....	58
Zienswijze college.....	66
Nawoord rekenkamer.....	70
Bijlage 1. Scores op de vragenlijst, 2006-2007, toegekend en afgewezen.....	74
Bijlage 2. Scores bij categorie afgewezen 2006 en 2007 .....	78
Bijlage 3. Scores bij categorie toegekend naar soort voorziening 2006 en 2007 .....	79
Bijlage 4. Vragenlijst Zorgvragers die aanvraag geaccepteerd hebben gekregen. ....	81
Bijlage 5. Vragenlijst Zorgvragers die aanvraag afgewezen hebben gekregen. ....	85
Bijlage 6. Lijst van geïnterviewden .....	88
Verklarende lijst van afkortingen .....	89



## VOORWOORD

Aan gehandicapten worden in natura individuele voorzieningen in de vorm van woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en rolstoelen verstrekt.

Tot 1 januari 2007 gebeurde dit in het kader van de Wet Voorziening Gehandicapten (WVG). Vanaf 1 januari 2007 geschiedt dit in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Mensen met een handicap vormen in onze maatschappij misschien wel de meest kwetsbare groep.

Er wordt wel beweerd dat de beschaving van een samenleving wordt afgemeten aan de manier waarop die samenleving omgaat met de zwaksten en kwetsbaarsten.

Omdat de gemeente een cruciale rol speelt in het verhaal van de verstrekking van voorzieningen aan gehandicapten, wenste de rekenkamer van de gemeente Kerkrade dan ook een onderzoek uit te voeren naar de doelmatigheid, de doeltreffendheid alsmede de kwaliteit van de dienstverlening met betrekking tot de uitvoering van die te verstrekken individuele voorzieningen.

Wij zijn uitermate verheugd dat ons onderzoek in grote lijnen geleid heeft tot positieve conclusies.

Wanneer dit rapport ertoe heeft geleid dat men van gemeentewege nog alerter zal zijn op bepaalde facetten, dan wel nog meer de puntjes op de i zal gaan zetten, is onze opzet meer dan geslaagd te noemen.

Een controlerende taak in deze blijft natuurlijk primair weggelegd voor de gemeenteraad.

Ik dank de onderzoekers voor de vastberadenheid waarmee zij dit onderzoek hebben aangepakt en afgerond.

J.J.M. Snijders.

Voorzitter Rekenkamercommissie Kerkrade.

## Leden Rekenkamercommissie gemeente Kerkrade

### *Voorzitter:*

Dhr. J.J.M. Snijders

### *Interne leden:*

Dhr. W.J. Heijltjes

Dhr. A.M.J. Von Kann

### *Externe Leden*

Dhr. mr. L.M.C. Clodt

Dhr. drs. W.M.H. Verbeeten

Dhr. mr. drs. J.C.M.G. van Eijs RA RC CPC

## Hoofdstuk 1: Aanleiding onderzoek

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is een vrij jonge wet die nog volop in de belangstelling staat. Zo ook bij de rekenkamercommissie Kerkrade. Ruim een jaar na invoering is de rekenkamercommissie benieuwd naar de werking van de Wmo; voldoet deze aan de verwachtingen?

De rekenkamercommissie heeft in het bestek “Onderzoek naar de uitvoering van de W.M.O.” als probleemstelling aangegeven dat het onderzoek betrekking heeft op de doelmatigheid, de doeltreffendheid en de kwaliteit van de dienstverlening. De Wmo omvat in totaal negen taakvelden om de maatschappelijke participatie van alle burgers te bevorderen. Dit onderzoek beperkt zich tot de taakvelden 3 (advies en informatie geven) en 6 (voorzieningen voor mensen met een beperking).

De te onderzoeken dienstverlening betreft de uitvoering van de in natura te verstrekken individuele voorzieningen aan gehandicapten in het kader van de Wvg en vanaf 1 januari 2007, de Wmo. Dat geldt met name voor de verstrekking van individuele woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en hulpmiddelen.<sup>1</sup> De rekenkamercommissie wil deze dienstverlening inzichtelijk maken en beoordelen.

Tijdens een vergadering werden nog enkele vragen aangedragen waarop de rekenkamercommissie antwoord wilde hebben:

- Wijze van omgaan met voorzieningen na overlijden / hergebruikpercentage.
- Hoe worden de cliënten behandeld?
- Is het personeel voldoende geëquipeerd voor de uitvoering van de Wmo?
- Welke aantallen bezwaarschriften zijn er?
- Hoe is herindicatie en heronderzoek ingericht?

Dit zijn zeer specifieke vragen, doch het antwoord vereist dat het totale proces van totstandkoming van de regelgeving en beleid, en de uitvoering hiervan, onderzocht dient te worden.

---

<sup>1</sup> De voorziening “hulp in het huishouden” in natura valt niet binnen kader van dit onderzoek.

## **1.1 Leeswijzer**

In hoofdstuk twee geven wij de normen aan die de basis vormen van het door Kerkrade gevormde en toegepaste beleid. Hoofdstuk drie beschrijft hoe het beleid tot stand is gekomen en op welke wijze met de burger wordt gecommuniceerd. Hoofdstuk vier beschrijft alle aspecten van de individuele voorzieningen. Een door ons uitgevoerde enquête is beschreven en verder toegelicht in hoofdstuk vijf. Het rapport wordt afgesloten met hoofdstuk zes die onze conclusies en aanbevelingen bevat.



## Hoofdstuk 2: Normenkader

De toegepaste normen zijn op diverse plaatsen te vinden. Allereerst binnen de memorie van toelichting van de Wet maatschappelijke ondersteuning zoals de wetgever deze heeft opgesteld. Verder binnen het opgestelde beleid en de verordening van de gemeente Kerkrade en andere wetten.

### ***2.1 Volgens de wetgever...***

Wat de intentie van de wetgever is, is terug te lezen in de memorie van toelichting op de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het voert te ver om de hele memorie van toelichting hier aan te halen. De bespreking die volgt beperkt zich dan ook tot de onderwerpen die in dit onderzoek naar voren komen.

In het algemeen staat wetgever het volgende voor ogen: “Mensen indien nodig ondersteunen in hun bijdrage aan de samenleving, herstellen van de zelfredzaamheid, mensen toerusten om maatschappelijk te participeren, daar gaat het om.”

“Het is de overtuiging van de regering dat gemeenten heel goed kunnen zorgdragen voor een goed samenhangend stelsel van ondersteuning van burgers die niet goed in staat zijn in bepaalde situaties zelf of samen met anderen oplossingen te realiseren.... Voor grote groepen burgers geldt dat zij afhankelijk zijn van zorg en ondersteuning vanuit verschillende wettelijke kaders. En goede aansluiting tussen het aanbod dat zij gelijktijdig dan wel achtereenvolgens nodig hebben, is noodzakelijk.”

Over een samenhangend stelsel heeft zich de Algemene Rekenkamer ook uitgesproken. Zij geeft aan “dat de regie op samenhangende arrangementen van wonen, zorg en welzijn versterkt moeten worden.” Dat dit niet alleen de verantwoordelijkheid is van de gemeenten alleen, wordt weergegeven in de volgende tekst: “Omgekeerd wordt ook van zorgkantoren, toegelaten AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) -zorgaanbieders, zorgverzekeraars dan wel zorgverleners in met name de eerstelijnsgezondheidszorg en van provincies dan wel bureaus Jeugdzorg verwacht dat zij samenwerken met gemeenten om samenhang in de toegang en een goede aansluiting van het aanbod voor de burger tot stand te brengen.”

De wetgever vraagt de gemeenten tot “het creëren van één loket voor informatie en toegang voor de burger en het bevorderen dat ook aanbieders vanuit andere sectoren via dit loket goed bereikbaar zijn.... De één-loketgedachte: een burger dient zich in principe niet vaker dan eenmaal tot de gemeente behoeven te wenden over het hele scala van voorzieningen de nodige informatie te verkrijgen. Daarbij dient de gemeente zich niet te beperken tot die voorzieningen waar zij

zelf “over gaat”, maar ook informatie te geven over relevante aanpalende terreinen, zoals zorg en wonen.”

Betreffende de individuele voorzieningen heeft de wetgever het volgende voor ogen gehad:

“Het wetsvoorstel bepaalt in artikel 3, vierde lid, onderdeel e, dat de gemeente in het plan aandacht dient te besteden aan de keuzevrijheid van de burgers betreffende de voorzieningen, bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel g, onder 2, 5 en 6.” De wetgever geeft aan dat er aan dit gegeven aandacht besteed dient te worden, maar verplicht de gemeenten niet om de burger die keuze daadwerkelijk te geven. De wetgever staat toe dat er argumenten kunnen zijn om de keuzevrijheid tot een minimum te beperken: “De gemeente is niet verplicht de burger bij het concretiseren van haar voorzieningenbeleid een keuze uit verschillende voorzieningen te geven, maar ze is wel verplicht aan dit vraagstuk in het plan de nodige aandacht te schenken. De gemeentelijke beleidsvrijheid om, bijvoorbeeld, vanwege de redenen van efficiency een bepaalde voorziening slechts in één type te leveren, is dus in het stramien van dit wetsvoorstel zeer wel mogelijk, zolang deze is onderbouwd, en is afgewogen tegen het feit dat daarmee de keuzevrijheid van de burgers in kwestie nihil is.”

Hoe de gemeente dit uiteindelijk invult wordt verwoord in een verordening die de gemeente verplicht is op te stellen.

De voorzieningen die uiteindelijk ter beschikking worden gesteld aan de burger dienen wel deugdelijk en veilig te zijn. De voorzieningen dienen een bepaalde kwaliteit te bevatten: “Kwaliteit wordt ook wel opgevat, bijvoorbeeld in de Wvg (Wet voorziening gehandicapten), als “verantwoorde voorzieningen”, doorgaans nader omschreven als “doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt.””

De burger krijgt niet zonder meer een voorziening toegewezen; hij zal daar iets voor moeten doen. Minimaal zal de burger de inspanning moeten leveren zich te melden en informatie omtrent persoonlijke gegevens te verstrekken. Meer omvattend zal de burger, indien deze daarvoor gekozen heeft, een administratie moeten bijhouden in het kader van het persoonsgebonden budget. De wetgever heeft ook hier een mening over: “Dit wetsvoorstel is mede bedoeld om de zorg voor kwetsbare groepen zoals ouderen, chronisch zieken en gehandicapten toegankelijk te houden. Het beperken en terugdringen van de administratieve lasten voor de doelgroepen draagt daaraan bij. Onder administratieve lasten worden begrepen de kosten om te voldoen aan informatieverplichtingen voortvloeiend uit wet- en regelgeving van de overheid. Het gaat om het verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie.... De regering heeft er vertrouwen in dat gemeenten alles in het werk zullen stellen om de administratieve lasten en gelddruk voor zowel instellingen als burger zoveel mogelijk te beperken.”

De wetgever laat de gemeenten niet aan haar lot over in deze: “Gemeenten zullen worden gestimuleerd om de administratieve lasten zo beperkt mogelijk te

houden. Hiertoe wordt in nauwe samenwerking met de VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten) gewerkt aan verschillende handreikingen (gereedchapskist).” Deze handreikingen kunnen als leidraad dienen bij het opstellen van het gemeentelijk beleid.

Naast de handreikingen die vrijblijvend toegepast kunnen worden, schrijft de wetgever verder dwingend voor dat het beleid ingegeven moet zijn door de mening van de burgers: “De regering acht het van groot belang dat vragers van maatschappelijke ondersteuning betrokken worden bij het vormgeven van het beleid ten aanzien van maatschappelijke ondersteuning. Zij wil dit mede bevorderen door de verplichting advies te vragen aan vertegenwoordigers van vragers. Deze verplichting richt zich op de “vragers” van maatschappelijke ondersteuning en niet op organisatie van aanbieders.”

Samenvattend kan men stellen dat de wetgever beoogd heeft :

- dat de gemeenten de burgers betrekken bij het maken van het beleid en regelgeving;
- dat de gemeenten in samenwerking zoekt op het gebied van zorg, welzijn en wonen en dit via de “één-loketgedachte” toegankelijk maakt voor de burger;
- dat de gemeente een afweging maakt tussen de keuzevrijheid van de burger bij voorzieningen en overige argumenten om die vrijheid te beperken;
- dat de gemeente zich inspant de administratieve inspanningen voor de burger tot een minimum te beperken.

## **2.2 Overige normen**

*Verordening individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Kerkrade 2007*

Artikel 7.2 onder 5 is overgenomen van artikel 26 Wmo. Hierin wordt aangegeven dat “de beschikking vermeldt op welke wijze genomen beschikking bijdraagt aan het behouden en bevorderen van de zelfredzaamheid en de normale maatschappelijke participatie van mensen met een beperking...”

Artikel 7.3

Om de verkrijging van individuele voorzieningen samenhangend af te stemmen op de situatie van de aanvrager laat het college onderzoek doen naar de situatie van de aanvrager.

Artikel 10.1 Hardheidsclausule

1. Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van de aanvrager of de woningeigenaar afwijken van de bepalingen van deze verordening, indien toepassing van de verordening leidt tot onbillijkheden van overwegende aard.

*Besluit individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Kerkrade 2007*

Artikel 13 is een verdere uitwerking van artikel 7.3 van de eerder besproken verordening. In artikel 13 wordt aangegeven dat aandacht wordt besteed aan:

- a. de algemene gezondheidstoestand van de aanvrager;
- b. de beperkingen die de aanvrager in zijn of haar functioneren ondervindt als gevolg van ziekte of gebrek;
- c. de woning en de woonomgeving van de aanvrager;
- d. het psychische en sociaal functioneren van de aanvrager;
- e. de sociale omstandigheden van de aanvrager.

*Beleidsplan 2007 – 2010 Wet maatschappelijke ondersteuning*

7.3 Informatie, advies en ondersteuning

Doelstelling: Het behouden en zoveel mogelijk bevorderen van een adequaat voorzieningenniveau van informatie, advies en ondersteuning waardoor burgers zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven zelf kunnen blijven voeren.

7.4 Zorg

Doelstelling: Mensen met beperkingen dusdanig compenseren dat zij in staat zijn tot het voeren van een huishouden, het zich verplaatsen in en om de woning, het zich lokaal verplaatsen per vervoermiddel en het ontmoeten van medemensen op basis waarvan zij sociale contacten kunnen aangaan.

Evaluatie Wmo platform

8. Informatievoorziening

De leden van het platform worden structureel voorzien van de relevante informatie over landelijke, provinciale, regionale en lokale ontwikkelingen, zodat de leden van het platform zo adequaat mogelijk kunnen functioneren.

*Algemene Wet Bestuursrecht*

Artikel 6:14

1. Het orgaan waarbij het bezwaar- of beroepschrift is ingediend, bevestigt de ontvangst daarvan schriftelijk.

Artikel 7:10

1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen.

## Hoofdstuk 3: Beleidsvorming en -uitvoering

In de Wmo zijn naast nieuwe regels ook de Wvg, de Welzijnswet en delen van de AWBZ en de OGGz (Openbare Geestelijke Gezondheidszorg) opgenomen. De Wvg en de Welzijnswet vielen al onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten. Het deel van de AWBZ (de huishoudelijke verzorging) en de betreffende delen van de OGGz die voor rekening van de gemeente zijn gekomen, worden in het kader van dit rapport niet verder besproken. De insteek van de gemeente was een beleidsarm traject te doorlopen van Wvg naar Wmo. Dat betekent dat de taken uit de voormalige Wvg zoveel mogelijk zijn overgenomen binnen de Wmo. Dat laat niet onverlet dat er bij de totstandkoming van het te voeren beleid geen participatie van burgers is geweest.

De wijze van tot stand komen van het gemeentelijk beleid is in Kerkrade getekend door de actieve inzet van het Wmo-platform. Mede door dit platform is er invulling gegeven aan de wijze waarop de gemeente met haar burgers communiceert. Daarbij heeft de gemeente een inspanning geleverd om zoveel mogelijk burgers te bereiken. De gemeente heeft hiervoor diverse middelen ingezet waaronder het instellen van wijkloketten en het inzetten van Ouderenadviseurs. Daar de Wmo een integrale aanpak inhoudt van de problematiek van de burger, is er samenwerking van diverse partners nodig en vinden er diverse vormen van overleg plaats.

### 3.1 Wmo-platform

Met het instellen van het Wmo-platform heeft gemeente Kerkrade gehoor gegeven aan de verplichting om advies aan de burger te vragen bij het tot stand brengen van het beleid. Het Wmo-platform vindt zijn oorsprong in de nota 'Burgerparticipatie binnen de Wmo' (maart 2007). Na overleg met de Seniorenraad Kerkrade, Platform Gehandicaptenbeleid Kerkrade, Sportstichting Kerkrade en Cliëntenraad SWI (Samenwerking Werk en Inkomen) is de structuur en werkwijze van het Wmo-platform Kerkrade ingevuld. Het Wmo-platform is samengesteld uit een afvaardiging van de genoemde adviesorganen, aangevuld met een afvaardiging van de cliëntenraad van de zorgaanbieders (Groene Kruis Domicura, Meander en Orbis), de mantelzorg, de vrijwilligersorganisatie en de Wmo-portefeuillehouder van de gemeente.

#### **Achtergrondbox 1**

In vrijwel alle gemeenten is een Wmo-raad actief, maar hebben burgers daarmee ook daadwerkelijk een stem in het beleid? Volgens betrokkenen laat de professionaliteit en representativiteit van de raden te wensen over.

..... Een andere reden dat de Wmo-raden niet optimaal functioneren is volgens Bloemendal dat ze niet representatief zijn voor alle Wmo-doelgroepen.

'Georganiseerde clubs als ouderen en gehandicapten zijn vertrouwd met inspraak en belangenbehartiging. Die zijn wel vertegenwoordigd. Maar hoe kom je als gemeente in gesprek met jongeren, daklozen, mensen met een psychiatrische stoornis? Die laatste twee groepen zijn per definitie niet geïnteresseerd om zich bij een overlegorgaan aan te sluiten en een jongere voelt niets voor een saaie vergadering.'

Ook allochtonen vormen een moeilijk bereikbare groep. Ze kennen wel georganiseerde verbanden, maar zien niets in 'meepolderen op z'n Hollands', zoals Bloemendal het uitdrukt. Mirjam Swarte, senior beleidsadviseur van Sgbo, deelt de constatering dat bepaalde doelgroepen nauwelijks vertegenwoordigd zijn in het overleg met de gemeente. 'Daklozen en vrouwen die in de vrouwenopvang zitten bijvoorbeeld. Die zijn maar in 22 procent van de gemeenten betrokken bij het beleid. Dat zijn voornamelijk de grotere gemeenten, die "centrumgemeente" zijn voor de maatschappelijke opvang en de vrouwenopvang. Voor de overige gemeenten zijn deze doelgroepen nieuw.'

Volgens Bloemendal moeten gemeenten creatieve vormen van participatie bedenken voor moeilijk bereikbare groepen, buiten de Wmo-raad om. 'Ze zouden bijvoorbeeld samenwerking kunnen zoeken met leerlingenraden of een chatbox openen,' suggereert hij. Voor allochtonen heeft Zorgbelang Nederland een dvd uitgebracht die in acht talen de **Wmo** uitlegt. Bloemendal: 'Die is verspreid in buurthuizen en moskeeën. We hopen zo toch de discussie binnen die groepen op gang te brengen.'

*(Bron: Binnenlands Bestuur, jaargang 2007, aflevering 42, pagina 30)*

De samenstelling en bevoegdheden van het Wmo-platform zijn inmiddels vastgelegd in het document 'structuur en werkwijze Wmo-platform'. Hierin staat beschreven dat de bovengenoemde samenstelling tijdelijk aangevuld kan worden met vertegenwoordigers van: bewonersplatform gemeente Kerkrade, koepelorganisatie voor huurderbelangen, OGGz, CAD (Centra voor Alcohol- en andere Drugproblemen), Jeugd en Jongerenwerk, vrouwenopvangorganisaties, welzijnsorganisaties.

Verder staat in genoemd document beschreven wat de doelstelling van het Wmo-platform is:

- Borging van de burgerparticipatie neergelegd in artikel 11 en 12 van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
- Functie van informant, raadgever, adviseur en/of coproducent van het College met betrekking tot de werking van de Wmo;
- Binnen de kaders van de Wmo de belangen behartigen van de burgers in Kerkrade.

Dat het college ook iets moet doen met de inbreng van het Wmo-platform, is in het genoemde document als volgt omschreven:

"Besluiten door het platform ... genomen... worden door de voorzitter ingebracht bij het College bij de totstandkoming van het gemeentelijk Wmo-

beleid c.q. van de gemeentelijke Wmo-uitvoeringsvoorschriften. Het College geeft op de voorgedragen besluiten commentaar en/of advies en geeft gemotiveerd aan als van deze besluiten geheel of gedeeltelijk wordt afgeweken.”

Bij het samenstellen van de beleidsregels is er gebruik gemaakt van een fictieve klant, “vrouw Hoepertz”. Deze rol wordt vervuld door een persoon die in het dagelijks leven ook een echte cliënt is. Ze is als het ware een ervaringsdeskundige die een rol speelt om zodoende de bruikbaarheid en begrijpelijkheid van het uit te voeren beleid te toetsen. Bij het vormen van het beleid heeft de gemeente op deze wijze willen zien wat de uitwerking betekent voor deze “klant”.

De rol van co-producent is in de aanpak van Kerkrade reeds uitgewerkt, toegepast en in de praktijk gebracht. Zo heeft het platform medewerking verleend aan de ontwikkeling van een nieuw aanvraagformulier. Verder vervult het platform de rol externe beoordelaar bij de actualisatie en bijstelling van alle Wmo beschikkingen en formulieren.

Het ministerie van VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) en de VNG hebben voor het opstellen van gemeentelijk beleid betreffende de Wmo een gereedschapskist ontwikkeld. Deze is in Kerkrade alleen voor de beeldvorming gebruikt; de behoefte om eigen, lokale invulling te geven was groter. Tijdens het maken van het beleid is er een constante wisselwerking en samenwerking geweest tussen de betrokken commissie, het college, het Wmo-platform, de juridische en de beleidstak van de gemeente.

De documenten die in samenwerking met het Wmo-platform tot stand zijn gekomen, zijn onder andere:

- Nota “Zorg binnen de Wmo”
- Vierjarig beleidsplan Wmo 2007 – 2010
- Verordening individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Kerkrade 2007
- Besluit individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Kerkrade 2007
- Beleidsregels individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Kerkrade 2007

De verordening en het besluit zijn inhoudelijk getoetst door het onafhankelijke bureau Schulinck. Schulinck is juridisch vakspecialist op het gebied van Wwb (Wet werk en bijstand), Wvg en de Wmo.

### **3.2 Communicatie**

Gemeente Kerkrade heeft veel aandacht besteed aan de invulling van de wijze van communiceren met de burger. In 2006 werden zogenaamde Wmo-café's

georganiseerd in Kerkrade. Een ieder was vrij deze te bezoeken. De Wmo-cafés werden gebruikt om de burgers te informeren over de nieuwe Wmo en de wijze waarop ze hiervan gebruik kunnen maken. De cafés werden op diverse locaties en tijdstippen georganiseerd zodat zoveel mogelijk mensen de gelegenheid hadden deze te bezoeken.

Verder is er een informatiefilm gemaakt in samenwerking met de Seniorenraad. Hierin wordt toegelicht wat de Wmo inhoudt (in grote lijnen) en op welke wijze de burgers een aanvraag kunnen indienen. In de film wordt gebruik gemaakt van de eerder genoemde fictieve klant, “vrouw Hoepertz”. Zij fungeert in de film als voorbeeld. Deze film is getoond tijdens de Wmo-cafés en is te bekijken via internet.

Via internet kan de burger alle benodigde informatie over de Wmo bevragen. Het is ook mogelijk om via internet een aanvraagformulier Wmo in te vullen. Degenen die geen internet hebben, hoeven geen informatie te missen. Naast de aangeboden Wmo-cafés wordt iedere burger in Kerkrade geïnformeerd door middel van het Wmo-journaal dat geregeld huis-aan-huis wordt verspreid. De inhoud van het Wmo-journaal wordt door het Wmo-platform bekeken op leesbaarheid en begrijpelijkheid.

In principe wordt alle communicatie die richting de burger gaat, gescreend door het Wmo-platform op leesbaarheid en begrijpelijkheid. Zo is op aanwijzing van het platform het Wmo-aanvraagformulier aangepast en zullen in de toekomst ook de beschikkingen aan deze kwaliteiten getoetst worden door het Wmo-platform.

Met betrekking tot het taakgebied Zorg heeft de gemeente Kerkrade een proactief communicatietraject opgezet. Vanuit de gemeente wordt zoveel mogelijk gedaan om de burger te informeren. Niet alleen door de Wmo-cafés te organiseren en het Wmo-journaal. De klant wordt ook de gelegenheid geboden gemakkelijker informatie in te winnen door een loket in de buurt op te zetten. Indien nodig, als daarvoor signalen bij de gemeente bekend zijn, wordt de klant zelfs thuis opgezocht. Daarnaast worden alle 65-plussers van de gemeente Kerkrade bezocht door een ouderenadviseur om deze doelgroep over hun mogelijkheden en rechten te informeren.

### **3.3 Wijkteams en wijkloketten**

Eén van de zaken die de wetgever voor ogen had, is het creëren van één loket waar de mensen voor meerdere zaken terecht kunnen. De gemeente Kerkrade heeft hiertoe een inspanning geleverd. Hoe de gemeente hierover denkt, is verwoord in het beleidsplan onder prestatieveld 3: informatie, advies en ondersteuning.



Uitgangspunt is dat de burger voor het verkrijgen van informatie over meerdere voorzieningen, slechts eenmaal het loket hoeft te bezoeken. Daarnaast is het van belang dat de cliënt ondersteuning krijgt bij het maken van de juiste beslissing, waardoor de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie verhoogd wordt. Gemeente Kerkrade pakt dit op met de instelling van sociale wijkteams en wijkloketten.

Op initiatief van de gemeente Kerkrade is samenwerking gezocht met de zorgaanbieder Meander en de welzijnsorganisatie Impuls met als doel een gezamenlijke aanpak op te zetten. Bij de formulering van de aanpak is wederom gebruik gemaakt van “vrouw Hoepertz”. De drie genoemde organisaties vormen samen de kerngroep, waaruit de vaste medewerkers van de sociale wijkteams afkomstig zijn. Afhankelijk van de inhoudelijke casuïstiek worden bij de aanpak en oplossing van knelpunten ook medewerkers van andere relevante organisaties betrokken. Deze organisaties zijn op afroep beschikbaar.

De wijkteams zijn per 1 januari 2008 van start gegaan. De wijkteams hebben de volgende samenstelling: de ouderenadviseur, de Wmo-consulent, de buurt- en opbouwwerker, de vrijwilligerscoördinator, maatschappelijk werk en sociaal raadslieden van de welzijnsorganisatie Impuls, alsmede een medewerker van de MeanderGroep Zuid-Limburg. Het wijkteam wordt gecoördineerd door de betrokken wijkmanager. Daarnaast hebben de sociale wijkteams nauwe contacten met de zorgaanbieders, woningstichtingen of de wijkagent. De wijkteams zijn ondergebracht in wijkloketten in de stadsdelen Noord, Oost en West die vier dagdelen per week open zijn.

Het wijkteam is zo georganiseerd dat degene die de klant te woord staat, ook daadwerkelijk helpt en niet doorverwijst naar de volgende. Als de klant niet meteen geholpen kan worden, wordt een afspraak met de klant gemaakt over het vervolgtraject. Binnen het wijkteam dient bekeken te worden hoe de klant het best geholpen wordt. De privacywetgeving speelt hierin een belemmerende rol; de verschillende partners kunnen niet vrijelijk alle informatie over cliënten met elkaar delen (zoals medische gegevens) die kan bijdragen tot een goede oplossing. Echter, zowel het Wmo-platform als de Tweede Kamer heeft te kennen gegeven dat het effect van de wijkteams niet gehinderd mag worden door dit gegeven. In het kader daarvan worden afspraken gemaakt en systemen bedacht om het juridisch toch te kunnen laten slagen. Door de interdisciplinaire aanpak wil de gemeente de klant sneller en beter kunnen helpen.

De wijkteams zijn begin 2008 daadwerkelijk van start gegaan. Het concept wordt eind 2008 geëvalueerd. Dan wordt bekeken of Kerkrade door zal gaan met deze opzet. Tevens zal aansluiting worden gezocht bij of gevraagd aan andere partners om via het wijkteam en het wijkloket zoveel mogelijk diensten te kunnen aanbieden. Het beleidsplan geeft aan dat men de sociale wijkteams wil uitbreiden met afgevaardigden van de zorgaanbieders en woningstichtingen en de medewerkers van de GGD (Gemeentelijke GezondheidsDienst).

Uitbreiding kan plaats vinden door een samenwerking aan te gaan zonder dat er daadwerkelijk functionarissen in het wijkloket gehuisvest worden. Vanuit het verleden zijn er in de loop der jaren al vormen van overleg en samenwerking tussen partners tot stand gekomen. Om deze partners en hun diensten toe te voegen aan het concept wijkteam /wijkloket hoeft hieraan geen afbreuk te worden gedaan.

Niet voor iedere partner is het organisatorisch mogelijk om fysiek deel te kunnen nemen aan het wijkloket. Zo geven Projectbureau Regiotaxi en Stichting Huisvesting voor Ouderen (SHO) aan dat er te weinig personele en organisatorische capaciteit is om dit (in alle) wijkloketten te kunnen realiseren. SHO heeft haar woningen verspreid liggen in de hele gemeente Kerkrade. Voor Hestia en Land van Rode zou dit mogelijk makkelijker te realiseren zijn omdat hun woningen voornamelijk in bepaalde wijken gelokaliseerd zijn. Daarmee zouden Hestia en Land van Rode kunnen volstaan met deelname aan loketten in die wijken waar zijn hun woningen hebben.

De Kerkraadse aanpak van de Wmo en met name de invulling van wijkteams en wijkloketten hebben in ieder geval landelijk de aandacht getrokken. Zo is VNG één keer en de Tweede Kamer twee keer op werkbezoek geweest in Kerkrade. Tevens heeft de gemeente Kerkrade de "Oh-Wat-Mooiprijs" 2007 van SGBO uitgereikt gekregen voor hun invulling van het Wmo-beleid.

### **3.5 Ouderenadviseurs**

De ouderenadviseur is ondergebracht binnen het wijkteam en heeft de opdracht gekregen om voor 2010 alle 65-plussers bezocht te hebben.

De taken zijn: Ten eerste het verstrekken van informatie en advies over allerlei voorzieningen en mogelijkheden om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen en daadwerkelijke ondersteuning bieden bij mensen die aangeven een drempel te ervaren bij het gebruik maken van voorzieningen. Ten tweede, opsporing van sociaal isolement en eenzaamheid bij senioren.

De Ouderenadviseur wordt ondersteund door vrijwilligers. Als de ouderenadviseur een probleem signaleert, kan hij daarvoor een vrijwilliger inschakelen om dit aan te pakken. Daarnaast kan de ouderenadviseur ook andere zaken signaleren, zoals het nodig hebben van een voorziening. De ouderenadviseur onderneemt dan actie zodat het benodigde traject ingezet wordt.

De ouderenadviseur werkt als een spin in een web. Vaak is de belangrijkste wens van mensen om in hun eigen huis te kunnen blijven wonen. Daarvoor moeten verschillende trajecten worden doorlopen. Zo kan er een aanvraag bij de Wmo nodig zijn voor een woningaanpassing, een aanvraag bij het CIZ (Centrum

Indicatiestelling Zorg) voor persoonlijke verzorging, persoonsalarmering, een maaltijdvoorziening. Verder kan het nodig zijn de administratie op orde te brengen door een vrijwilliger, of een vrijwilliger in te zetten bij sociaal isolement / eenzaamheid. Dat kan voor sommigen een moeilijke en niet-transparante barrière vormen. Een goede kennis van de sociale kaart en goed overleg is daarbij een vereiste.

Door de inzet van de ouderenadviseur hoopt de gemeente een grote doelgroep te bereiken. Een bezoek van de ouderenadviseur is vrijwillig. Een deel van die mensen geeft bij telefonisch contact aan dat ze goed geïnformeerd zijn en het prettig vinden een telefoonnummer te hebben, mochten ze toch nog ooit vragen hebben. Dan is er nog een groep die niet afbelt en niet opendoet, de zogenaamde zorgmijders. De adressen van deze groep worden verzameld om aan het eind van het project te bekijken of er nog iets mee gedaan kan worden.

Er moeten 8300 ouderen in 3,5 jaar bezocht worden. In veel gevallen kan er niet worden volstaan met één bezoek. Daarnaast wordt van de ouderenadviseur verwacht dat hij naast de signaalfunctie ook nieuwe projecten initieert. De ouderenadviseur geeft aan dat dit een moeilijke opgave is. De ouderenadviseur zit in een spanningsveld tussen kwaliteit leveren en de deadline halen.

### **3.6 Overleg en rapportages**

De grootte van het werkgebied van de Wmo en het aantal partners betrokken bij de uitvoering van de Wmo vraagt een behoorlijke inspanning in interne en externe communicatie. Er vindt communicatie binnen de gemeente plaats, maar ook met partners.

Binnen de afdeling Zorg van de gemeente wordt wekelijks informatie verzameld op niveau van de individuele consultant en de financiële medewerker over werkvoorraad, instroom, uitstroom. Voor wat betreft werkvoorraden is de informatie ook op klantniveau. Een overschrijding in tijdige afhandeling van de werkvoorraad is toegestaan tot 5%. De werkvoorraad bestaat onder andere uit te behandelen aanvragen, het doen van intake, het uitvoeren van hercontroles, het in behandeling nemen van bezwaren en het afhandelen van beëindigen van voorzieningen. Overschrijdingen vanaf 5% leiden tot gesprekken met de verantwoordelijke functionaris(sen).

Verder worden er door de afdeling Zorg maandelijkse rapportages opgesteld die ook maandelijks worden teruggekoppeld met de verantwoordelijk directeur, de vakwethouder alsmede met de wethouder financiën. Het hoofd van de afdeling Zorg heeft regelmatig overleg met de accountmanagers van de medische indicatiestellers (GGD, CIZ, SCIO Consult (bouwkundig adviesbureau), Argonaut). Tijdens deze gesprekken komende lopende zaken en eventuele

klachten aan de orde. Het hoofd van de afdeling Zorg heeft naast periodiek overleg met de externe medische indicatiestellers tevens periodiek afstemmingsoverleg met alle andere gecontracteerde externe partners en leveranciers.

Binnen de afdeling Zorg is er (twee)wekelijks casusoverleg (intervisie). Hierin kunnen consulenten hun casus voorleggen en de mening van de andere deelnemers hierover vragen. De consulenten hebben daarnaast ook wekelijks een KAT-overleg (Kort Advies Team), waarbij tevens iemand van het CIZ en een arts van de GGD aanwezig is. Binnen dit overleg worden de casussen besproken om tot een juiste indicatiestelling te komen. Verder is er wekelijks een zogenoemd kwaliteitsoverleg waaraan de kwaliteitsmedewerkers deelnemen. Middels het kwaliteitsoverleg wordt getracht een eenduidige uitvoering van het beleid te realiseren met betrekking tot de indicering en toewijzing van voorzieningen. De kwaliteitsmedewerkers nemen hun ervaringen mee naar het consulentenoverleg waardoor zoveel mogelijk de verschillen eruit worden gehaald.

Ondanks dat het Wmo-beleid grotendeels is opgesteld, blijft overleg met het Wmo-platform plaats vinden. Niet alleen om de constante stroom van informatie richting de burger te screenen, maar ook voor een continue evaluatie van het beleid. De bijeenkomsten van het Wmo-platform vonden eerst vrij kort plaats voor de vergaderingen van de raadscommissies. Geregeld zelfs enkele uren van tevoren. In de toekomst zal het Wmo-platform haar bijeenkomsten twee weken voor de vergaderingen van de raadscommissies organiseren, zodat het Wmo-platform zelf meer tijd heeft om gedegen advies uit te kunnen brengen.

In het Wmo-platform participeren meerdere adviesorganen die ieder een eigen overleg hebben. Niet alleen binnen het adviesorgaan, maar ook weer met andere partners. Zo heeft bijvoorbeeld de Seniorenraad ook overleg met Impuls waar onder andere de ouderenadviseurs zijn ondergebracht en neemt de Seniorenraad deel aan het Zorgvragersoverleg Regio Parkstad waarin naast de Seniorenraad ook de GGZ (Geestelijke GezondheidsZorg), de verslavingszorg en de Ouderenvereniging van mensen met een geestelijke beperking zijn vertegenwoordigd.

De participanten van de Wijkteams hebben eenmaal per maand overleg. Hier worden de wijkmededelingen gedaan en multiprobleem-casussen besproken.

De ouderenadviseurs hebben één keer per kwartaal voortgangsoverleg met de wethouder. In het overleg wordt besproken hoeveel mensen bezocht zijn, hoeveel mensen geen gebruik willen maken van de ouderenadviseur, in hoeveel gevallen vrijwilligers zijn ingezet, signalen die zijn opgevangen, en dergelijke. Daarnaast hebben de ouderenadviseurs vier keer per jaar overleg met de groep vrijwilligers waarmee zij samenwerken.

Van iedere partner krijgt de gemeente een rapportage over de geleverde diensten (aantallen en kosten) en binnengekomen klachten. Voorheen was dat per kwartaal met als nadeel dat je pas in april resultaten van januari zag. Voor Ligtvoet (leverancier van individuele hulpmiddelen) is dit nu teruggebracht naar wekelijkse rapportages. Dit had te maken met de slechte performance in 2006, die naar de mening van betrokkenen inmiddels verbeterd is. Daarnaast vindt er periodiek overleg plaats met Ligtvoet. Ligtvoet heeft zelf geregeld overleg (per kwartaal) met diverse platforms om feeling te houden met de gebruikersgroepen. Met ervaringsdeskundige Wiel Cox is daarnaast eenmaal per maand contact.

Regiotaxi, die georganiseerd is op provinciaal niveau, rapporteert maandelijks. Er is maandelijks een coördinatorenoverleg, waarin de coördinatoren van alle betrokken gemeenten zitten, en indien nodig de accountmanager van Veolia. In dit overleg worden de maandelijkse managementrapportages besproken. In deze rapportages wordt aangegeven hoeveel ritten gereden zijn, hoeveel reizigers vervoerd zijn en welke klachten gemeld zijn. Daarnaast is er één keer per twee maanden een bestuurlijk overleg tussen het Projectbureau Regiotaxi, de directie van Veolia en de betrokken wethouders en afdelingshoofden Wmo van de deelnemende gemeenten. Hier worden lopende zaken besproken zoals een nieuwe aanbesteding van het projectbureau en vindt er een terugkoppeling plaats van de informatie afkomstig uit het coördinatorenoverleg. Projectbureau Regiotaxi heeft tevens overleg met een klankbordgroep bestaande uit de seniorenraad, het Platform gehandicaptenbeleid, het Wmo-platform en ouderenplatforms van alle Parkstadgemeenten. Het verslag van dit overleg gaat naar de coördinatoren van de deelnemende gemeenten.

Om het samen te vatten zijn er niet alleen diverse overlegvormen binnen de gemeente, maar ook met de diverse samenwerkingspartners. De gemeente heeft daarnaast overleg met gebruikersgroepen in de vorm van het Wmo-platform. De adviesorganen van het Wmo-platform en de partners (zoals Ligtvoet) hebben op hun beurt ook weer overleg met gebruikersgroepen en andere partners.

## Hoofdstuk 4: De voorzieningen

Prestatieveld 6 (voorzieningen voor gehandicapten en mensen met psychische problemen) is in het vierjarig beleidsplan gebundeld met prestatieveld 4 en 5 en benoemd als taakgebied Zorg.

Vijf uitgangspunten worden in het beleidsplan omschreven:

- a. Achter de voordeur, dicht op de klant, dichtbij de klant; De zorgklant in zijn thuissituatie bezoeken om de hulp- of zorgvraag binnen de eigen woon- en leefomgeving van de klant te kunnen beoordelen.
- b. Integrale aanpak, wijkgericht en tijdigheid; Via sociale wijkteams bewerkstelligen dat op adequate wijze snel de juiste ondersteuning kan worden geleverd.
- c. Voorzieningenniveau handhaven, sterkste schouders, zwaarste lasten; Waar mogelijk wordt een beleidsarme overgang gerealiseerd van de overgang van de Wvg en AWBZ naar de Wmo. De inkomensgrenzen van de Wvg zullen gehanteerd worden, waarbij onder deze grenzen géén eigen bijdrage gevraagd wordt, en daarboven wel.
- d. Efficiency en effectiviteit in werkprocessen; Verbetering en vereenvoudiging van interne werkprocessen die niet ten koste mogen gaan van de cliënt.
- e. Lokale uitvoering, tenzij...; enkel bij zeer duidelijke voordelen zal op regionaal niveau samenwerking plaats vinden. Uitgangspunt is echter om zoveel mogelijk lokaal invulling te geven aan de Wmo.

De uitgangspunten zijn deels al in het vorige hoofdstuk aan bod gekomen. In dit hoofdstuk wordt aandacht geschonken aan de wijze waarop de aanvraag en toewijzing van voorzieningen is georganiseerd, op basis van welke criteria is aanbesteed, hoe er met klachten wordt omgegaan en welke bedragen en aantallen er in de Wmo omgaan met betrekking tot voorzieningen.

### **4.1 De aanvraag en indicatie**

Bij de overgang van de Wvg naar de Wmo zijn de betreffende mensen gescreend op hun kennis en competenties. De nieuwe Wmo-consulenten moeten op een hoger en integraler niveau dan de oude Wvg-consulenten functioneren. Ongeveer 60 tot 70% van de consulenten werd nieuw aangetrokken. De benodigde competenties werden zo gesteld dat vanuit diverse disciplines mensen werden aangetrokken. De mensen die er nu werken zijn uit meerdere disciplines afkomstig: Thuiszorg / kwaliteitszorg, twee ergotherapeuten, CIZ-indicatiesteller, Wvg-consulent, schuldhulpverlening, SoZaWe (Sociale Zaken en Werkgelegenheid)-consulent.

In het vierjarig beleidsplan is met betrekking tot de Wmo-consulent en de indicatiestelling het volgende geschreven: De functie van de Wmo-consulent is meer dan een indicatiesteller, maar biedt ook aanvullend advies, informatie en doorverwijzing naar aanpalende instanties. Er wordt in de praktijk niet alleen naar de aanvraag gekeken, maar naar de zorgvrager in zijn geheel. Daarmee maakt de Wmo-consulent al dan niet op verzoek en indien nodig in afstemming met de ouderenadviseur of het maatschappelijk werk, een totaal beeld op van situaties en geeft een passend totaal advies.

De burger die een aanvraag wil doen, staat een aantal mogelijkheden ter beschikking: hij kan

- naar het hoofdkantoor van de gemeente gaan;
- naar een wijkloket gaan;
- de aanvraag telefonisch doen, per email of via het digitaal loket.

Indien gewenst komt een ouderenadviseur bij de klant thuis om samen met deze het aanvraagformulier in te vullen.

Indien nodig wordt de klant doorverwezen naar een andere instantie. Daarbij wordt getracht het gevoel van “het kastje naar de muur gestuurd worden” zoveel mogelijk te beperken door ervoor te zorgen dat de gewenste instantie contact opneemt met de burger in plaats van de burger weg te sturen met de boodschap dat hij ergens anders moet zijn. Daarbij staat het de burger vrij, in het kader van zelfredzaamheid, zelf actie te ondernemen door zich bij de juiste instantie te gaan melden. Althans, zo wordt de werkwijze geschetst.

Als de mensen zich bij het CIZ melden met een gecombineerde aanvraag, dan is de afspraak dat het CIZ de aanvraag in behandeling neemt en de gemeente een adviesverslag stuurt. Op basis van dit adviesverslag kan de gemeente de nodige acties ondernemen. Hiermee wordt voorkomen dat de cliënt op korte tijd twee keer dezelfde persoonlijke gegevens dient op te geven.

De aanvraagrouting is als volgt: eerst vindt controle plaats door de administratief medewerk(st)er die kijkt of de aanvraag juist is; of de aanvrager in Kerkrade woont, of de aanvraag leesbaar is. Vervolgens worden de aanvragen verdeeld per wijk. Iedere consulent heeft een wijk. Vaak wordt daarna telefonisch contact opgenomen voor verheldering. In overleg met de cliënt wordt de aanvraag telefonisch afgehandeld (10 a 20%) of volgt huisbezoek. Huisbezoek gebeurt alleen bij aanvragen van scootmobielen (in verband met stalling), woningaanpassingen en verhuiskostenvergoedingen. Het huisbezoek vindt bij dergelijke aanvragen niet plaats als de woonsituatie van de cliënt al uitgebreid bekend is.

Ongeveer 80 – 85 % van de aanvragen wordt door de gemeente zelf geïndiceerd, al dan niet met behulp van het KAT-overleg (zie hiervoor). Bij de indicatiestelling kan indien nodig gebruik worden gemaakt van de volgende instellingen: CIZ (hulp bij huishouding), GGD (medische adviezen voormalig Wvg), Argonaut

(complexe aanvragen), SCIO Consult en Ligtvoet. SCIO Consult ondersteunt middels bouwkundige advisering en coaching het afhandelingproces van aanvragen woonvoorzieningen. Ligtvoet ondersteunt vanuit de leveranciersfunctie bij de selectie en passing van de hulpmiddelen.

Met invoering van de Wmo worden meer indicaties door de gemeente zelf gedaan. Door de casus integraal binnen het KAT te bekijken, kan een indicatie door externen vermeden worden. Het onderstaande overzicht geeft aan hoe de verdeling is van de ingewonnen externe adviezen voor de jaren 2006 en 2007 met betrekking tot alle aanvragen die in het kader van de Wmo zijn gedaan.

#### Instanties die externe indicatieadviezen afgeven 2006 - 2007

<b>Instelling</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Argonaut	73	88
CIZ	1	98
GGD	368	297
Ligtvoet	608	397
SCIO Consult	37	13
Rio / Ciz	6	
Niet gedefinieerd	155	
<b>Totaal</b>	<b>1248</b>	<b>893</b>

*Bron: Afdeling Zorg, gemeente Kerkrade*

Het is de bedoeling dat onder andere door het verhogen van de eigen deskundigheid de inschakeling van derden bij indicatieadviezen af zal gaan nemen. Zo hebben de consultants een cursus gevolgd met betrekking tot woningaanpassingen, waardoor er steeds minder een beroep hoeft te worden gedaan op SCIO Consult.

Doordat de Wmo-consulenten verschillende achtergronden hebben, zou het gevaar kunnen bestaan dat er op verschillende wijzen wordt geïndiceerd. Dit tracht men te vermijden door een preventieve toetsing van de kwaliteit toe te passen. De kwaliteitscontroleur houdt zich daarbij aan de afspraken die in het kwaliteitsoverleg gemaakt zijn.

Er wordt geïndiceerd binnen de kaders van de verordening. Daarbij toetsen de consultants elkaar onderling. De Wmo vraagt verder dat er in de beschikking een alinea is toegevoegd over de motivering van het besluit. Al deze zaken zorgen ervoor dat er eenduidig gewerkt kan worden. <sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Uiterlijk in augustus 2008 zal er een keuze worden gemaakt voor de aanschaf en implementatie van een kwaliteitszorgsysteem, waardoor de sturing op kwaliteit alsmede de borging ervan efficiënter en effectiever zal worden georganiseerd.



## **4.2 Levering voorzieningen**

Middels de aanvraag en indicatie wordt vastgesteld welke voorzieningen nodig zijn. Er wordt onderscheid gemaakt tussen woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en rolstoelen. Deze voorzieningen zijn bij diverse leveranciers aanbesteed. Daarbij is gekeken naar de kwaliteit boven de prijs. De verhouding ligt nu op 1 (prijs) staat tot 2,25 (kwaliteit). De kwaliteitsfactor wil de gemeente in de toekomst verder verhogen. De service en kwaliteit van dienstverlening wordt bijvoorbeeld gemeten door hoe snel iets geleverd wordt, hoe ze omgaan met de klant, welke actie de klant zelf moet ondernemen. De gemeente is van plan bij de nieuwe aanbestedingen de kwaliteitscriteria verder uit te breiden en stringenter toe te passen.

Een voorziening kan in natura, in de vorm van een financiële tegemoetkoming of middels een persoonsgebonden budget verstrekt worden. Dit rapport beperkt zich tot de verstrekking in natura. Als de cliënt kiest voor een verstrekking in natura houdt dit vrijwel automatisch in dat de cliënt zich grotendeels zal moeten conformeren aan het vastgestelde assortiment. Dit assortiment is vastgesteld vanuit de visie “goedkoopst adequaat”. Dit houdt in: de meest geschikte voorziening tegen de meest gunstige prijs voor de betreffende beperking. Er is wel ruimte voor keuze, maar indien de betreffende keuze niet in het assortiment is opgenomen, en er meerkosten aan zijn verbonden, dan zullen deze meerkosten voor rekening van de cliënt komen.

De wijze van verstrekken wordt voor een aantal leveranciers hieronder besproken. Een groot deel van de voorzieningen wordt geleverd door Ligtvoet. De vervoersvoorzieningen worden verzorgd door Veolia met tussenkomst van projectbureau Regiotaxi . Een deel van de woonvoorzieningen wordt geleverd door de woningstichtingen/ -corporaties. Door de beschikbare tijd voor dit onderzoek was het niet mogelijk om de vertegenwoordigers van alle woningstichtingen en -corporaties te interviewen. Derhalve wordt in dit rapport enkel de situatie weergegeven voor Stichting Huisvesting voor Ouderen. Overige corporaties die in Kerkrade actief zijn, zijn Woningstichting Kerkrade /Hestia, Stichting Wonen Zuid, Wonen Heuvelsteden en Woningstichting Land van Rode.

### **4.2.1 Ligtvoet**

Een groot aantal voorzieningen wordt geleverd door Ligtvoet – Care2move. De gemeente verzorgt de indicatiestelling. Aan de hand daarvan wordt een programma van eisen opgesteld waarmee Ligtvoet aan de slag gaat met het leveren van het juiste hulpmiddel. Bij levering wordt het adequaatheidsprincipe (goedkoopst en adequaat) gehanteerd. Dit houdt in dat de meest geschikte voorziening tegen de meest gunstige prijs geleverd wordt.

Na het programma van eisen dat aangeleverd wordt door de gemeente, wordt de voorziening gepast. Dit gebeurt binnen 5 werkdagen. Als deze past en hij komt uit het depot of het kernassortiment, dan wordt deze meteen bij de cliënt

achtergelaten. Komt de voorziening niet uit het depot of het assortiment, of moet de voorziening aangepast worden, dan moet de gemeente eerst goedkeuring geven aan de offerte van Ligtfoot. De offerte wordt binnen 3 tot 5 dagen uitgebracht. Na goedkeuring moet, afhankelijk van de configuratie van de voorziening, binnen 5, 10 of 20 werkdagen geleverd worden. Ligtfoot geeft aan dat deze termijn in 80/90 % van de gevallen wordt gehaald.

Bij levering van de voorziening wordt hierover uitleg en instructie gegeven. Bij levering van de voorzieningen wordt bekeken en beoordeeld of de cliënt ook wel met de voorziening kan omgaan. Zo wordt bij de levering van een scootmobiel niet alleen gekeken of er een stalling aanwezig is met een stroomvoorziening, maar wordt tevens getest of de cliënt kan rijden met een scootmobiel en of hij op de hoogte is van de verkeersregels. Zoals in achtergrondbox 2 te lezen is, zou er het nodige af te dingen kunnen zijn op de begeleiding en instructie bij de verstrekking van de scootmobielen in relatie tot de verkeersveiligheid. In 2007 zijn er in de gemeente Kerkrade vijf aanrijdingen geweest waar een scootmobiel bij betrokken was: viermaal met een personenauto en eenmaal met een vrachtauto (*Bron: Politie Limburg-Zuid*). De onderzoekers hebben in het kader van dit onderzoek niet kunnen vaststellen of er een verband is tussen enerzijds de instructie en anderzijds of cliënten daarna veilig aan het verkeer kunnen deelnemen.

## **Achtergrondbox 2**

### **Jaarlijks honderden gewonden, gemeenten werken aan veiligheid**

*Het aantal scootmobielen op de weg stijgt. De teller staat op 150.000, jaarlijks komen er 35.000 bij. Lang niet iedere scootmobielbestuurder heeft ervaring in het verkeer en het besturen van een scootmobiel is niet voor iedereen even gemakkelijk. Gemeenten bepalen, sinds de invoering van de Wmo, wie recht heeft op dit hulpmiddel. Maar mogen zij ook voorwaarden stellen aan hun cliënten?*

‘Het zijn vooral toch ouderen die met een scootmobiel de weg op gaan. Vaak kennen zij de verkeersregels niet omdat ze nooit auto hebben gereden. En we hopen hun verkeersinzicht bij te brengen. Wanneer een scootmobiel achter een geparkeerde auto vandaan komt, is hij kwetsbaar voor passerend autoverkeer. Daar moet een bestuurder zich goed van bewust zijn.’

### **Wat kan de gemeente doen?**

In het rapport Gemotoriseerde gehandicaptenvoertuigen van het ministerie van Verkeer en Waterstaat (april 2007) staat een aantal concrete aanbevelingen voor gemeenten.

- Let op de veiligheid van de scootmobiel zelf, zoals de aanwezigheid van spiegels en verlichting.
- Zorg er bij de verstrekking van een scootmobiel voor dat iedere nieuwe gebruiker training en opleiding van de leverancier krijgt. In de huidige situatie is ‘goedkoop en adequaat’ nog vaak het uitgangspunt, veiligheid is daaraan ondergeschikt.

- Houd bij de keuze van een voertuig meer rekening met iemands geschiktheid. Maak gebruik van het LuQy-label (Label for usance Quality) van Vilans ([www.vilans.nl](http://www.vilans.nl), voorheen KBOH) om het juiste hulpmiddel te kiezen en dit optimaal af te stellen op de gebruiker.
- Houd bij het ontwerpen van voet- en fietspaden rekening met de behoeften van mensen met scootmobielen.

Bert Aussen en Ben Elschot, respectievelijk gepensioneerd rijinstructeur en theorie docent, zijn bestuurslid van de Hengelose afdeling van Veilig Verkeer Nederland. Toen hun vier jaar geleden werd gevraagd een theorie cursus te verzorgen voor scootmobielgebruikers, bleek dat er geen enkel lesmateriaal beschikbaar was. Dus schreven ze zelf een theorieboek, RijWijzer met uw Scootmobiel. ... Ieder hoofdstuk begint met een wetsartikel, gevolgd door een heldere uitleg met situatietekeningen. Aan het eind staat een korte samenvatting.

Gemeenten kunnen het boek beschikbaar stellen wanneer zij voorwaarden stellen aan Wmo-cliënten die in aanmerking willen komen voor een scootmobiel. Het kost € 14,95 en kan worden besteld via internet: [www.sdu.nl/RijWijzer](http://www.sdu.nl/RijWijzer).

*(Bron: VNG Magazine, 2008, nr 6)*

Na verstrekking van de voorziening is eenmaal per jaar een preventief onderhoud, waarbij de voorzieningen worden nagekeken. Tevens wordt dan de situatie van de cliënt besproken, die mogelijk in de tussentijd veranderd is. Het uitgangspunt van Ligtfoot is dit bij iedere klant jaarlijks te realiseren.

Er is een kernassortiment samengesteld voor de Europese aanbesteding. Daarbij ligt de nadruk op kwaliteit. Prijzen liggen gedurende de looptijd van het contract vast. Het kernassortiment bestaat uit verschillende categorieën. De gemeente loodst met de indicatie naar de aanwezige categorieën uit het assortiment. Ligtfoot kiest uit die categorie de meest adequate voorziening. Volgens de gemeente en Ligtfoot lukt het in bijna alle gevallen om binnen de aangegeven categorie een adequate voorziening te kiezen.

Als volgorde van keuze wordt aangehouden:

1. Depot gemeente (herverstrekking<sup>3</sup> ligt op ongeveer 50 - 70%)
2. Goedkoopste voorziening op de lijst
3. Tweede goedkoopste, derde goedkoopste
4. Indien nodig buiten assortiment. Dit moet verantwoord worden met een offerte en moet goedgekeurd worden door de gemeente.

Als de voorziening niet nodig blijkt of anders en goedkoper opgelost kan worden, heeft Ligtfoot een meldingsplicht. In uitzonderlijke gevallen vindt er op initiatief van de gemeente overleg plaats op welke wijze de cliënt het best

<sup>3</sup> Met herverstrekking wordt bedoeld dat voorzieningen, die na gebruik weer in het depot terug worden genomen, weer opnieuw worden gebruikt door andere cliënten.

geholpen kan worden. Daarbij bestaat altijd nog de mogelijkheid een persoonsgebonden budget (pgb) toe te wijzen zodat de cliënt het zelf kan regelen.

Zowel de gemeente als Ligtfoot zijn van mening dat de keuzevrijheid voor de cliënt voldoende is. Zij merken beiden op dat “oudere” cliënten tevreden zijn als ze snel en adequaat geholpen worden. Kleur van een voorziening speelt hierbij vrijwel geen rol. De gemeente en Ligtfoot houden evenwel zoveel mogelijk rekening met een persoonlijke voorkeur binnen het beschikbare aanbod. Voor kinderen en jeugdigen is het aanbod in verhouding groter, mede omdat zij een langere gebruikstermijn kennen. Jongeren zijn ook veel mondiger en geven duidelijk aan wat hun wensen zijn.

#### *4.2.2 Regiotaxi*

Regiotaxi is georganiseerd op provinciaal niveau. Door de schaalvergroting is de prijs wel lager, maar de invloed van de gemeente op de te leveren kwaliteit is een stuk minder. Voorheen verzorgde PZN (dochter van Veolia) het vervoer voor Parkstad met drie lokale vervoerders. Nu rijdt Veolia voor de hele provincie en heeft 10 á 12 onderaannemers. Het projectbureau Regiotaxi is de schakel tussen Veolia en de gemeente.

De gemeente tracht de te leveren kwaliteit te beïnvloeden door toepassing van een bonus-malus regeling: bij goed presteren krijgt Veolia een bonus, bij minder goed presteren krijgen ze een malus. Dit laatste houdt in dat ze een boete betalen. De malusregeling is gerelateerd aan het aantal ritten dat gereden is, de tijd die gebruikt is met omrijden, het op tijd ophalen, het aantal gegronde klachten na afhandeling en een klanttevredenheidsonderzoek (uitgevoerd door Flycatcher).

Voor het afhandelen van aanvragen van vervoersbewijzen wordt gebruik gemaakt van het programma Yoonidata. Dit programma is ook bij de gemeenten geïnstalleerd. Het projectbureau kan geen gebruik maken van de GBA (Gemeentelijke Basis Administratie), maar om de klant te helpen, heeft deze toch gegevens nodig die in de GBA staan. Doordat de gemeenten gegevens kunnen invoeren in Yoonidata, krijgt het projectbureau de beschikking over de gewenste gegevens zodat de klanten zo goed mogelijk geholpen kunnen worden.

#### *4.2.3 Stichting Huisvesting voor Ouderen*

SHO is één van de woningstichtingen die de gemeente Kerkrade van woningen voorziet. Zoals de naam al aangeeft is de doelgroep beperkt tot de ouderen. Vaak zijn er woonvoorzieningen nodig. SHO neemt alleen de uitvoering van grotere woningaanpassingen voor zijn rekening. Kleinere aanpassingen worden door de gemeente zelf afgehandeld. De gemeente heeft daartoe een lijst van firma's gekregen van SHO die de werkzaamheden kunnen verrichten. Eenmaal per jaar krijgt SHO een overzicht van de werkzaamheden die de gemeente heeft laten verrichten.

De woonvoorzieningen worden rechtstreeks geleverd in opdracht van de woningeigenaar. De gemeente draagt middels een financiële tegemoetkoming bij

in de kosten. Het subsidiabel gesteld bedrag is bepaald op basis van het uitgangspunt “goedkoopst adequaat”.

Vanwege hun doelgroep brengt SHO bij nieuwbouw of renovatie al standaard enkele voorzieningen aan zoals een verhoogde toiletpot, douchezit, verbrede deuren, personenalarmering. Met de nieuwbouw in Terwinselen is een afspraak gemaakt: de gemeente betaalt het materiaal en SHO plaatst de voorzieningen. De voorzieningen moeten daarbij wel aan de eisen van SHO voldoen. Zo wil SHO een in hoogte verstelbare douchezit, zodat niet bij elke bewoner de zaak afgebroken en weer opnieuw geïnstalleerd hoeft te worden. Dit is veel goedkoper dan iedere keer voor iedere bewoner opnieuw de benodigde voorzieningen te installeren. Volgens SHO bespaart dat de gemeente op de lange termijn veel geld. Het pakket aan mogelijke voorzieningen dat aangebracht wordt, is in overleg met de gemeente samengesteld. Daarbij wordt goed naar de kosten gekeken: het moet tenslotte betaalbaar blijven.

In het kader van de Wmo kan dat lastig zijn voor de gemeente. Dan kunnen mensen mogelijk gebruik maken van voorzieningen, waarbij ze op grond van hun inkomen een eigen bijdrage zouden moeten betalen. Omdat de voorziening al in de woning zit, kan de gemeente dat dan niet meer vragen.

Bij een aanvraag meldt de persoon in kwestie zich bij de Wmo (gemeente). De woningstichting krijgt vervolgens een verzoek om een offerte aan te leveren. Die offerte wordt ingediend en na goedkeuring wordt de woningaanpassing gemaakt. SHO probeert hier altijd de vaart in te houden: “Als je zo oud bent, moet dat geen 5 á 6 weken duren voordat je geholpen bent.”

Voor toewijzing van een aangepaste woning, vindt de indicering plaats door een medewerker van Meander die in dienst is genomen door SHO. Bij nieuwe bewoners wordt door SHO gekeken hoe ze momenteel wonen. Op die manier kunnen ze inschatten of de nieuwe bewoners nog meer hulp of toezicht nodig hebben als ze eenmaal in een woning van SHO zitten. Als SHO bij zittende bewoners signalen krijgt dat iets niet goed gaat, gaan ze zelf kijken of nemen ze iemand mee zoals de ouderenadviseur of maatschappelijk werk.

#### Casus

Dat een toekenning van een (aangepaste) woning niet altijd betekent dat er op juiste wijze geholpen wordt, blijkt uit de volgende casus: een echtpaar heeft wel een woning toegewezen gekregen, maar krijgt van de gemeente geen verhuiskosten vergoed. Hierdoor kunnen ze niet verhuizen. De gemeente heeft weliswaar de bedragen voor verhuiskostenvergoedingen verdubbeld, maar is daarentegen juist strenger geworden met de toewijzing. Er is een hardheidsclausule waar cliënten in zulke gevallen een beroep op zouden kunnen doen. SHO heeft dit traject ingezet en is benieuwd of dat concept ook werkt.

*Bron: Dhr. Vrancken, SHO*

De toewijzing is een verantwoordelijkheid van de woningcorporatie. Omdat iedere afzonderlijke corporatie eigen beleid kent, bestaat in de wijze van toewijzing binnen de gemeente Kerkrade geen uniformiteit. Het bepalen of een aanvrager voor een verhuiskostenvergoeding in aanmerking komt is een verantwoordelijkheid van de gemeente. Een toekenning wordt slechts verleend indien sprake is van een niet passende woning, omdat de belanghebbende beperkingen ondervindt in het gebruik van de woning. Bovendien moet de aanvraag zijn ingediend vóórdat tot verhuizing wordt overgegaan en dient de nieuwe woning passend te zijn. Er is dus sprake van gescheiden verantwoordelijkheden tussen woningcorporatie en gemeente, waarbij het niet zo is dat elke toewijzing door de woningcorporatie automatisch een toekenning van een verhuiskostenvergoeding betekent.

### **4.3 Afwijzing en bezwaar / beroep**

Niet iedere aanvraag wordt “beloond” met een toekenning. Redenen voor afwijzing kunnen zijn dat er geen medische indicatie is, of dat de cliënt een te hoog inkomen heeft, of dat niet wordt voldaan aan de criteria van de gevraagde voorziening. Bij een negatieve beschikking dient, net zoals bij een positieve, een motivering van het besluit beschreven te zijn. De gemeente Kerkrade heeft verplicht gesteld dat de consulent vóór de verzending van het schriftelijke afwijzingsbesluit de klant minimaal telefonisch de gronden, argumenten en motivatie van de afwijzing uitlegt. Als een cliënt het niet eens is met de afwijzing, wordt gewezen op de mogelijkheid van beroep en bezwaar. Dit staat ook beschreven in de beschikking van afwijzing die betrokkene toegestuurd krijgt.

Het bezwaar en het beroep wordt in een onafhankelijke commissie behandeld. De termijnen die daarbij gehanteerd worden, worden voorgeschreven in de Algemene Wet Bestuursrecht. De termijnen worden evenwel niet altijd gehaald. De gemeente geeft aan dat de belangrijkste oorzaak hiervan is dat vóór behandeling door de CBC en definitieve besluitvorming, één extern, veelal medisch, onderzoek nog moet worden uitgevoerd. Deze kan een relatief hoge doorlooptijd hebben. Indien de termijnen niet worden gehaald wordt er contact opgenomen met betrokkene om hem hiervan in kennis te stellen. De wet schrijft voor dat de indiener van het bezwaarschrift moet instemmen met het uitstel.

Van alle bezwaren die ingediend worden, wordt een gedeelte ingetrokken door de cliënt zelf. Daarnaast wordt bekeken of het bezwaar aan alle formele eisen voldoet om in behandeling te nemen. Het deel dat niet voldoet wordt niet-ontvankelijk verklaard. Van de bezwaren die ontvankelijk zijn, wordt beoordeeld of deze gegrond of ongegrond zijn. In 2006 werden 42 bezwaren ingediend, waarvan er 23 weer werden ingetrokken en 5 niet-ontvankelijk werden verklaard. Van de overgebleven 14 bezwaren, werd slechts 1 bezwaar als gegrond beoordeeld. Er is maar één beroep ingesteld na het besluit op het bezwaar. Deze is uiteindelijk wel gegrond verklaard. Er werden 19 bezwaren in behandeling

genomen (42 bezwaren ingediend – 23 bezwaren ingetrokken). Van deze 19 bezwaren werden 11 binnen de beslistermijn van veertien weken behandeld en 8 bezwaren buiten deze termijn.

In 2007 werden 45 bezwaren ingediend, waarvan er 15 weer werden ingetrokken en 2 niet-ontvankelijk werden verklaard. Van de overgebleven 28 bezwaren, werd ook nu slechts 1 bezwaar als gegrond beoordeeld. Er is 3 keer beroep ingesteld na het besluit op het bezwaar. Hiervan is 1 beroep ongegrond verklaard, 1 beroep is ingetrokken en 1 beroep is nog in behandeling. Er werden 30 bezwaren in behandeling genomen (45 bezwaren ingediend – 15 bezwaren ingetrokken). Van deze 30 bezwaren werden 11 binnen de beslistermijn van veertien weken behandeld en 5 bezwaren buiten deze termijn. Verder zijn er op het moment van schrijven van dit rapport nog 14 bezwaren in behandeling.

Het merendeel van de ingediende bezwaren heeft betrekking op een afwijzing van een woonvoorziening (woningaanpassing, verhuiskosten, financiële tegemoetkoming woningaanpassing). Er dient opgemerkt te worden dat de aantallen die hierboven benoemd zijn, ook bezwaren met betrekking tot huishoudelijke hulp bevatten.

#### **4.4 Heronderzoek**

De heronderzoeken kunnen worden onderscheiden in medische en financiële heronderzoeken. Medische heronderzoeken worden uitgevoerd indien uit het eerste indicatieonderzoek is gebleken dat er een gerede kans bestaat dat de medische beperkingen op termijn zal verminderen. De termijn wordt in dit geval individueel bepaald door de professional. Deze heronderzoeken vinden plaats bij vervoersvoorzieningen, hulpmiddelen, de gehandicapten parkeerkaart alsmede bij de verstrekking van hulp bij huishouden. Een Gehandicaptenparkeerkaart wordt maximaal voor de duur van 5 jaar toegekend. Daarna vindt er automatisch een medisch heronderzoek plaats. Verder geldt een werkafsprake dat het primaire besluit bij een verhuiskostenvergoeding een maximale geldigheidsduur heeft van 2 jaren, hetgeen inhoudt dat de geldigheid na twee jaar automatisch verstrijkt.

Een financieel heronderzoek vindt plaats bij collectieve vervoersvoorziening of een forfaitaire vervoerskostenvergoeding als er sprake is van wijzigingen in:

- Inkomen (direct na ontvangst melding)
- Gezinsamenstelling (3 maanden na wijziging gezinsamenstelling)
- Opname in een AWBZ- instelling (3 maanden na opname)

Indien de cliënt nog niet uitbehandeld is, krijgt deze geen woonvoorziening, dus hoeft er ook geen heronderzoek plaats te vinden. Het kan zijn dat de aard en omvang van de beperkingen progressief is.

Bij een verhuiskostenvergoeding vindt vaker een heronderzoek plaats. Bijvoorbeeld als blijkt dat de cliënt een indicatie heeft en nog niet is verhuisd. In dat geval worden de betrokkenen nogmaals gewezen op de wijze waarop zij in aanmerking kunnen komen voor een andere woning door bijvoorbeeld contact op te nemen met de woningbouwvereniging ofwel met iemand van Impuls (maatschappelijk werk), die hen verder kan begeleiden.

De gemeente geeft aan niet als “politieagent” te gaan controleren of de verstrekte voorzieningen daadwerkelijk gebruikt worden. De gemeente gaat ervan uit dat de indicatie goed is en moet voorkomen dat voorzieningen worden verstrekt aan personen die deze niet gebruiken. Over het algemeen wordt door de cliënt zelf, of diens contactpersoon, aangegeven wanneer een voorziening niet meer voldoet of niet meer nodig is. Dit wordt dan samen met cliënt bekeken en indien nodig vindt er een nieuwe indicatie plaats. Dit kan resulteren in het innemen van de voorziening of het verstrekken van een andere voorziening die wel voldoet.

#### **4.5 Inname en herverstrekking**

Als een voorziening niet meer voldoet, wordt deze ingenomen en mogelijk een nieuwe voorziening verstrekt. Als degene aan wie de beschikking is verleend, niet meer aan de voorwaarden voor verstrekking voldoet, wordt de voorziening ook ingenomen. Een voorwaarde is bijvoorbeeld woonachtig zijn in Kerkrade. Deze en andere voorwaarden zijn opgenomen in de verordening.

Een financieel administratief medewerker controleert of er personen zijn overleden die over een voorziening beschikken of dat er personen zijn verhuisd en door de verhuizing geen recht meer hebben op de voorziening. Deze medewerker zet processen in werking voor onder andere het ophalen van de voorzieningen. Het kan veertien dagen tot drie weken duren voordat een voorziening wordt opgehaald. Bij overlijden kan dit op verzoek van nabestaanden al eerder.

Met betrekking tot intrekking van de beschikking en terugvordering van de verstrekte voorziening zijn twee artikelen opgenomen in de verordening van de gemeente Kerkrade. In artikel 8.2 wordt de vrager gewezen op de voorwaarden die het recht op de voorziening met zich meebrengen. Zo is er de verplichting wijzingen in de situatie door te geven. De beschikking wordt ingetrokken als de betrokkene zich, vóórdat het besluit is genomen, op eigen kosten heeft voorzien van de gevraagde ondersteuning. Ook indien de gegevens op grond waarvan het besluit is genomen onjuist blijken te zijn, waarbij de juiste gegevens zouden hebben geleid tot een andere beslissing, wordt de beschikking ingetrokken.

De wet bevat geen bepalingen omtrent terugvordering van voorzieningen. De mogelijkheid is derhalve opgenomen in de verordening in artikel 8.3. Indien een



beschikking wordt ingetrokken, kan de betrokken voorziening worden teruggevorderd. Hier kunnen wel civielrechtelijke kosten aan verbonden zijn. Deze zullen van tevoren moeten worden ingeschat. De verordening geeft echter niet aan welke keuze gemaakt wordt als de civielrechtelijke kosten (te) hoog zijn.

Voorzieningen die ingenomen worden of teruggevorderd zijn, worden indien mogelijk herverstrekt. Of een voorziening herverstrekt kan worden hangt af van een aantal omstandigheden. Sommige voorzieningen worden niet herverstrekt. Soms uit hygiënisch oogpunt, of als de voorziening zo specifiek voor de cliënt is aangepast dat een ander er niets mee kan. Ook voorzieningen die geheel zijn afgeschreven of bij terugname geen restwaarde meer hebben, worden niet meer opgenomen voor herverstrekking.

De voorzieningen die door Ligtvoet geleverd worden, kennen een herverstrekkingpercentage van 44% in 2006 en 49% in 2007 (*Bron: managementrapportages Ligtvoet 2006, 2007*). De herverstrekking van deze voorzieningen wordt geoptimaliseerd doordat de gemeenten Brunssum, Kerkrade, Landgraaf en Nuth een gezamenlijk depot hebben ingesteld. Herverstrekking is niet geheel zonder kosten. Zoals bij ieder te verstrekken voorziening dienen de middelen nog voor de betreffende cliënt te worden aangepast.

Bij sommige voorzieningen wordt reeds bij plaatsing rekening gehouden met het feit dat ze weer ingenomen en herverstrekt kunnen worden. Zo worden trapliften geleverd op een demontabele wijze. Daarentegen zijn er ook woonvoorzieningen die niet zomaar in te nemen of te verwijderen zijn: als je eenmaal deuropeningen hebt verbreed, worden deze niet als vanzelfsprekend weer smaller gemaakt als de persoon waarvoor deze voorziening is gemaakt komt te overlijden of verhuist.

Met de woningverenigingen is de afspraak gemaakt dat woningen die met Wmo-middelen zijn aangepast, na vrijkoming met voorrang wederom bestemd worden voor Wmo-klanten. Het kan voorkomen dat een aangepaste woning bewoond blijft door een persoon die geen gebruik maakt van de voorzieningen. Dit is bijvoorbeeld het geval als de cliënt waarvoor de voorziening is gemaakt, komt te overlijden en de partner in de woning blijft wonen. In dergelijke gevallen kan het instrument verhuiskostenvergoeding worden ingezet als stimulans voor de achterblijver om de huidige woning vrij te maken voor een nieuwe Wmo-klant. Er zijn geen wettelijke mogelijkheden om iemand te verplichten de woning te verlaten. Men kan alleen maar stimuleren door er iets tegenover te stellen.

## **4.6 Klachtenafhandeling**

We zouden in een utopie leven als er geen enkele klachten waren. Niet alle klachten zijn even ernstig. Van belang is dat er een goede registratie en

afhandeling van klachten plaats vindt, opdat er verbeteringen kunnen worden aangebracht. De klachten betreffen niet alleen de producten en diensten van de gemeente, maar ook die van de betrokken leveranciers van voorzieningen zoals Ligtvoet en Regiotaxi / Veolia. De externe leveranciers Ligtvoet en Veolia kennen een eigen klachtenafhandelingsprocedure. Via de periodieke managementrapportages wordt inzage in de administratie en afhandeling hiervan verschaft. De gemeente maakt onderscheid tussen formele klachten en "klantmeldingen". De ingekomen formele klachten moeten volgens de gemeentelijke klachtenprocedure worden afgehandeld. In de verslagperiode zijn volgens de gemeente géén formele klachten ontvangen die aan deze definitie voldoen. Wel komen regelmatig meldingen van klanten binnen welke via de procedure van de z.g. bestuurlijke huisbezoeken worden afgedaan.

In 2006 vonden deze bezoeken ongeveer één keer per week plaats. (volgens een aangeleverd overzicht door de gemeente Kerkrade, vonden in 2007 in totaal 28 bestuurlijke huisbezoeken plaats.) Inmiddels vinden deze ongeveer één keer per maand plaats. De oorzaak van de klachten of klantmeldingen (zoals de gemeente dit noemt) die bij deze huisbezoeken besproken worden, ligt volgens de beleidsmedewerker vaak in miscommunicatie (het niet goed begrepen hebben) of in overschrijding van termijnen.

Een lid van het Wmo-platform merkt hierover op dat hij het betreurt dat de leden van het Wmo-platform geen inzicht hebben in het aantal en de aard van de klachten en klantmeldingen. Inzicht in de klachten en klantmeldingen zou volgens hem tot verbetering van de werkwijze kunnen leiden.

Als nazorg door de gemeente, wordt een tijdje na de verstrekking van de voorziening contact opgenomen met de cliënt. Er wordt dan gevraagd hoe het de cliënt vergaan is en of de verstrekte voorziening aan de behoefte voldoet. Deze kwaliteitscontrole vindt echter nog niet structureel plaats. Klachten en meldingen die bij deze nazorg gemeld worden, worden verder in behandeling genomen.

In 2007 is op voordracht van de gemeente een enquête geweest over de tevredenheid van de klanten van Ligtvoet. De aanleiding was dat Ligtvoet niet goed presteerde. Alle klachten en opmerkingen werden kenbaar gemaakt. Op basis daarvan werd een verbeterplan ingezet. Dit heeft inmiddels de gewenste effecten gehad. Ligtvoet houdt zelf tweemaandelijks een enquête over de tevredenheid van hun klanten. Het aantal klachten is volgens Ligtvoet inmiddels gedaald van ongeveer één per week naar één per kwartaal. Van de klachten die bij Ligtvoet gemeld worden, krijgt gemeente Kerkrade een afschrift. De managementrapportages van Ligtvoet aan de gemeente laten zien dat er in 2006 over het hele jaar 16 klachten waren en dat er in 2007 (exclusief het vierde kwartaal) 7 klachten waren.

Regiotaxi / Veolia werkt voor een heel groot gebied. Voor hen zijn het aantal klachten die in Kerkrade gemeld worden relatief klein, gezien de hele workload

van Regiotaxi / Veolia. Desalniettemin zijn die klachten er en is de gemeente Kerkrade van mening dat er iets mee gedaan moet worden. Gemeente Kerkrade heeft samen met Regiotaxi / Veolia een informatiebijeenkomst georganiseerd die op 25 februari 2008 heeft plaats gevonden. Gemeente Kerkrade ziet dit ook als onderdeel van het proactief werken. Alle opmerkingen en klachten van die bijeenkomst zijn meegenomen door Veolia.

Namens de gemeente is ooit het Projectbureau Regiotaxi ingesteld. Klachten komen bij het projectbureau schriftelijk, telefonisch en per email binnen. Regiotaxi heeft een eigen website. Via deze site kunnen mensen klachten indienen. De klachten worden hier verwerkt in een programma (Smile). Veolia heeft toegang tot dit programma. Doordat de klacht online in behandeling wordt genomen en in te zien is, kan Veolia ten behoeve van de afhandeling meteen actie ondernemen.

Nadat de klacht bij het projectbureau is geregistreerd, dient Veolia binnen drie werkdagen een bericht van ontvangst te sturen naar de betrokken klant. In dit ontvangstbericht staat dat de klacht binnen 15 dagen wordt afgehandeld. Veolia zal voor de afhandeling van de klacht contact opnemen met de vervoerder van betreffende rit. Met de vervoerder wordt de klacht besproken. Het antwoord wordt door Veolia op schrift gesteld en naar de klant en naar het projectbureau gestuurd.

Als de klant het er niet mee eens is, kan hij voor de klachtencommissie komen.

Klachten worden rechtstreeks door de huurder aan SHO gemeld. Het aantal klachten is volgens SHO zeer gering. Als er klachten binnenkomen, gaat de opzichter ter plaatse kijken. De opzichter neemt dan ook contact op met de afdeling Wmo van de gemeente.

De klachten die bij de diverse partners geregistreerd worden, worden door iedere partner opgenomen in de managementrapportage die de gemeente periodiek krijgt aangeleverd.

## 4.7 De getallen

De totalen aanvragen en afwijzingen in 2006 en 2007 zien er als volgt uit:

### Aanvragen Wmo / Wvg 2006

Soort voorziening	Toekenning	Afwijzing
Traplif	18	3
Hulpmiddelen	359	9
Vervoersvoorziening	599	145
Woonvoorziening	491	73
Verhuiskostenvergoeding	88	4
<b>Totaal</b>	<b>1555</b>	<b>234</b>

### Aanvragen Wmo 2007

Soort voorziening	Toekenning	Afwijzing
Traplif	41	17
Hulpmiddelen	284	41
Vervoersvoorziening	429	234
Woonvoorziening	371	135
Verhuiskostenvergoeding	73	6
<b>Totaal</b>	<b>1198</b>	<b>433</b>

(bron: Afdeling Zorg, gemeente Kerkrade)

Een opvallend gegeven is dat het aantal aanvragen is afgenomen en het aantal afwijzingen is toegenomen. Het feit dat de gemeente veel actie heeft ondernomen in het informeren van de burger over de nieuwe Wmo, zou de verwachting doen rijzen dat er eerder een toename van aanvragen zou zijn.

De begroting wordt vastgesteld door middel van een prognose op basis van de managementrapportages van partners zoals Ligtfoot, Regiotaxi en het Wmo-kantoor (hulp in de huishouding). Er wordt op basis van aantallen en prijs de omvang beraamd die toegepast wordt bij het vaststellen van de begroting. Beheersmatig is er maandelijks een overleg met de wethouder en de directeur van de Sector. Daarnaast wordt viermaandelijks een marap opgesteld betreffende planning en control op concernniveau.

In 2007 was er met betrekking tot de begroting een overschot, mede door incidentele meevallers. In 2008 krijgt de gemeente echter minder geld. Momenteel is de verwachte overschrijding 2 á 3 ton op 10 á 11 miljoen. Daarbij wordt wel opgemerkt dat er nog een zogenoemde egalisereserve (ongeveer 1,4 miljoen groot) is waarmee eventuele tekorten gedekt kunnen worden. De gemeente tracht de overschrijding te beperken door te werken met taakstellingen. Er zal worden getracht door anders en/of efficiënter te werken, de overschrijding terug te brengen. Als voorbeeld kan genoemd worden de samenwerking met de woningcorporaties op het gebied van woningaanpassingen of het verhogen van de eigen deskundigheid waardoor inschakeling van derden niet meer nodig zal zijn (bijvoorbeeld bij indicering).

Over het geheel genomen komt ongeveer 88% van het budget ten goede aan de verstrekking van de voorzieningen. Daarmee komt de verhouding tussen uitvoeringskosten ten opzichte van uitkeringskosten op 12 staat tot 88.

## Hoofdstuk 5: Mening van de zorgvragers

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de mening van de burgers van de gemeente Kerkrade, die een aanvraag hebben gedaan voor een individuele voorziening in het kader van de Wvg (2006) en de Wmo (2007).

In maart 2008 zijn in het kader van dit onderzoek 1.600 enquêtes verstuurd naar inwoners van Kerkrade die in 2006 en 2007 een aanvraag hebben ingediend voor een voorziening in het kader van de Wvg (2006) of de Wmo (2007). Er zijn twee vragenlijsten verstuurd, namelijk één voor de aanvragers van wie de aanvraag is toegekend en één voor de aanvragers van wie de aanvraag is afgewezen. De vragenlijsten zijn is als bijlage 4 en 5 in dit rapport bijgevoegd.

Daarnaast hebben we 10 aanvragers geïnterviewd, ter verdieping van de kwantitatieve resultaten van de enquête. De selectie van de burgers vond plaats via de enquête, men kon aangeven geïnterviewd te willen worden, en op basis van de antwoorden die men in de enquête gaf. Daarbij hebben de onderzoekers gelet op de leerpunten die uit de antwoorden op de enquêtevragen zouden kunnen blijken. De resultaten van de interviews zijn verwerkt als boxen bij de relevante passages in het rapport.

SGBO heeft in de periode oktober 2007 en februari 2008 een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de cliënten van de Wmo in Kerkrade. Het onderzoek vond plaats in het kader van de verplichting jaarlijks een tevredenheidsonderzoek onder de Wmo-clieënten te houden.<sup>4</sup> Het onderzoek van SGBO betrof de cliënten die in 2007 een aanvraag deden voor hulp bij het huishouden of voor een hulpmiddel, al dan niet in natura. Vanwege de noodzaak voor het rekenkameronderzoek dieper op een aantal aspecten in te gaan, zoals het onderscheid tussen Wvg (2006) en Wmo (2007), is besloten om naast het SGBO cliënttevredenheidsonderzoek een schriftelijke enquête uit te zetten. Daar waar het opportuun is geven we ook de resultaten van het cliëntentevredenheidsonderzoek in verband met de aanvraag voor een hulpmiddel in 2007. We kunnen dus alleen globaal vergelijken.

### 5.1 Respons enquête

In totaal zijn van de verstuurde enquêtes 542 formulieren geretourneerd. Dat is een respons van 33,8%. Dat is een lagere respons dan de enquête van SGBO. We hebben ernaar gestreefd de cliënten die in de steekproef voor SGBO zaten, niet te benaderen voor de enquête van de rekenkamercommissie. Dat zal niet in alle gevallen gelukt zijn. Enquêtemoedigheid zal dan ook een factor zijn om de lagere

---

<sup>4</sup> Zie: Rapport tevredenheid cliënten Wmo, SGBO 2008.

respons te verklaren. Overigens, voor een schriftelijke enquête is 33,8% een redelijk resultaat.

De respons is als volgt verdeeld over de aanvragen over 2006 en 2007, zie onderstaande tabel. Daarbij gaven 18 burgers aan in 2006 en in 2007 een aanvraag te hebben gedaan bij de gemeente voor een individuele voorziening.

#### Respondenten

Aanvragen 2006	Aanvragen 2007	Aanvragen 2006+2007	Onbekend	Totaal
211	256	18	57	542

De Wmo is op 1 januari 2007 geïntroduceerd. Daaromheen is veel aandacht geweest. Dit heeft niet geleid tot een hoger aantal aanvragen. Bij de respons van de enquête zijn er in verhouding wel meer mensen geweest die in 2007 een aanvraag hebben gedaan.

#### Respondenten

Aanvragen 2006	N	Aanvragen 2007	N	Aanvragen 2006+2007	N	Aanvragen Onbekend	N	Totaal	N
<b>Toegekend</b>	172	<b>Toegekend</b>	203	<b>Toegekend</b>	9	<b>Toegekend</b>	46	<b>Toegekend</b>	430
<b>Afgewezen</b>	39	<b>Afgewezen</b>	53	<b>Afgewezen</b>	9	<b>Afgewezen</b>	11	<b>Afgewezen</b>	112
<b>Totaal</b>	211	<b>Totaal</b>	256	<b>Totaal</b>	18	<b>Totaal</b>	57	<b>Totaal</b>	542

Achtergrondgegevens van de respondenten naar geslacht, leeftijdscategorie en burgerlijke status. Opvallend is dat iets meer dan 110 personen geen geslacht of leeftijd opgeeft. Voorts zijn het meest vrouwen vertegenwoordigd en de leeftijdscategorie boven de 75 jaar. De grootste groep binnen de respondenten is gehuwd of samenwonend (232), de groep ongehuwden of weduw(e)(naar) heeft een omvang van 191 personen.

#### Respondenten

Geslacht	N
<b>Man</b>	155
<b>Vrouw</b>	268
<b>Onbekend</b>	119
<b>Totaal</b>	542

Leeftijdscategorie	N
<b>jonger dan 18 jaar</b>	3
<b>18 tot 40 jaar</b>	7
<b>40 tot 65 jaar</b>	123
<b>65 tot 75 jaar</b>	125
<b>75 jaar en ouder</b>	163
<b>Onbekend</b>	115
<b>Totaal</b>	542

Burgerlijke status	N
Gehuwd/samenwonend	232
Ongehuwd/wed.	191
Onbekend	119
<b>Totaal</b>	<b>542</b>

De 542 aanvragers konden de volgende voorzieningen aanvragen in 2006 voor de Wvg en in 2007 voor de Wmo:

- woningvoorziening
- verhuiskostenvergoeding
- rolstoel (ook sportrolstoel)
- scootmobiel
- tegemoetkoming in de vervoerskosten

#### Respondenten

Voorziening of hulpmiddel	N	%
Woningvoorziening	97	17,9
Verhuiskostenvergoeding	14	2,6
Rolstoel (ook sportrolstoel)	76	14,0
Scootmobiel	76	14,0
Tegemoetkoming in de vervoerskosten	29	5,4
Anders	30	5,5
Combinatie van voorzieningen	86	15,9
Onbekend	134	24,7
<b>Totaal</b>	<b>542</b>	<b>100,0</b>

Bij anders werd onder andere genoemd het verstrekken van een invalidenparkeerkaart, een rollator<sup>5</sup> en vervoer door regiotaxi en reisnet.

## 5.2 Resultaten enquête

Hieronder behandelen we de resultaten van de antwoorden op de enquête, achtereenvolgens op de thema's

- aanvraag en intake
- toekenningen
- gebruik van de voorzieningen
- ondersteuning
- klachten
- afwijzingen

### Aanvraag en intake

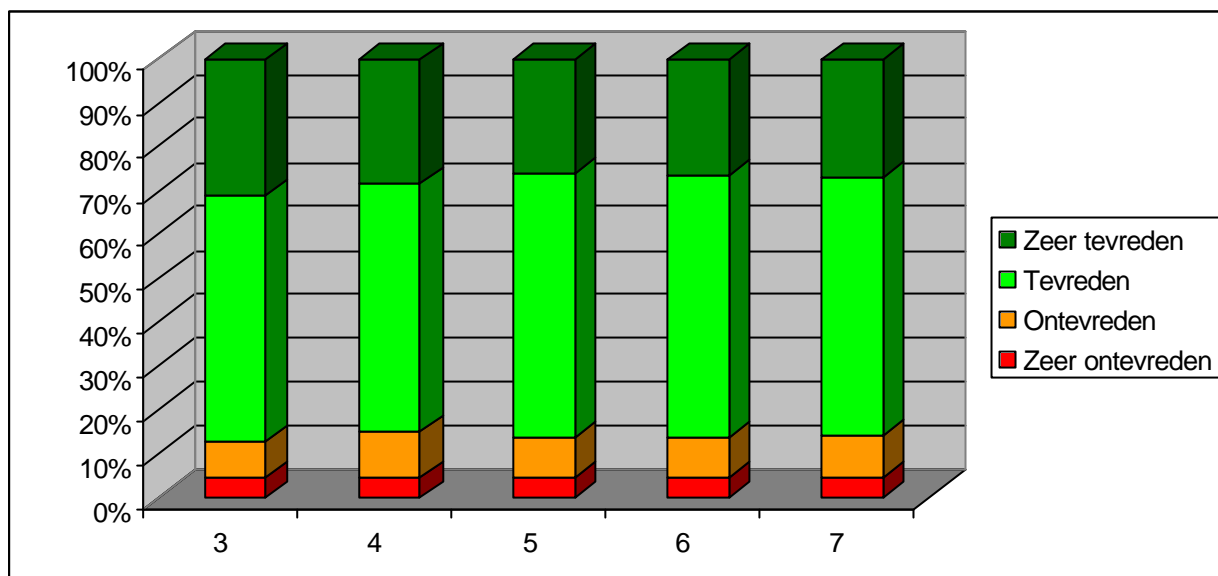
Met betrekking tot de aanvraag en de intake hebben we in de enquête een aantal dezelfde vragen gesteld aan de groep die een aanvraag toegekend heeft gekregen

<sup>5</sup> De rollator is geen Wmo-voorziening, maar wordt verstrekt door de ziektekostenverzekeraar.



en de groep die een afwijzing kreeg. Hieronder staan de tevredenheidsscores op de vragen 3 tot en met 7 van de gehele steekproef over 2006 en 2007. Voor de gemiddelden en de spreiding zie bijlage 1.

Grafiek. Tevredenheid naar vragen 3-7, 2006 en 2007, cat. toegekend en afgewezen. (N=542)<sup>6</sup>



Vragen 3-7.

3. Ik ben ... over hoe ik behandeld ben bij de aanvraag
4. Ik ben ... over de deskundigheid van de mensen bij de aanvraag
5. Ik ben ... over de informatie die ik kreeg bij de aanvraag
6. Ik ben ... over de tijd die is genomen voor mij bij de aanvraag
7. Ik ben ... over dat men naar mij luisterde

Over de gehele periode 2006 en 2007 is de overall mening gemiddeld positief over de verschillende aspecten van de intake van de aanvraag. Gemiddelde scores tussen 3,0 en 3,2 laten zien dat velen tevreden tot zeer tevreden zijn met de dienstverlening met betrekking tot de wijze van aanvragen en informeren. Het cliënttevredenheidsonderzoek laat ongeveer dezelfde scores zien.

Over 2006 is de standaarddeviatie iets groter dan over 2007. Hetgeen betekent dat de meningen over de dienstverlening in 2006 iets meer uiteen lopen dan die over de dienstverlening in 2007.<sup>7</sup>

Men is in 2007 iets meer tevreden dan in 2006 over :

- de wijze waarop men behandeld is bij de aanvraag (3)
- de tijd die is genomen bij de aanvraag (6)

<sup>6</sup> In de titel van de grafieken en tabellen over de resultaten van de enquête wordt steeds vermeld waar het over gaat, de vragen in de enquête die worden weergegeven, het jaar of de jaren van de aanvraag die het betreft, de categorie (toegekend, afgewezen of beide), het aantal respondenten die het betreft (N) en in enkele gevallen de soort scores (%).

<sup>7</sup> De standaarddeviatie is een van de normen waarmee de spreiding van de mening onder de respondenten wordt aangegeven. Het geeft aan hoe veelzeggend de gemiddelde score is. Is de spreiding hoog (>0,7), dan geven de respondenten zeer van elkaar afwijkende antwoorden. Het gemiddelde zegt dan iets minder over de mening van de respondenten. Is de spreiding laag (0,5-0,7) dan zijn de respondenten het relatief meer met elkaar eens en geeft het gemiddelde beter de mening van de respondenten weer.

- dat men naar de cliënt luisterde (7)

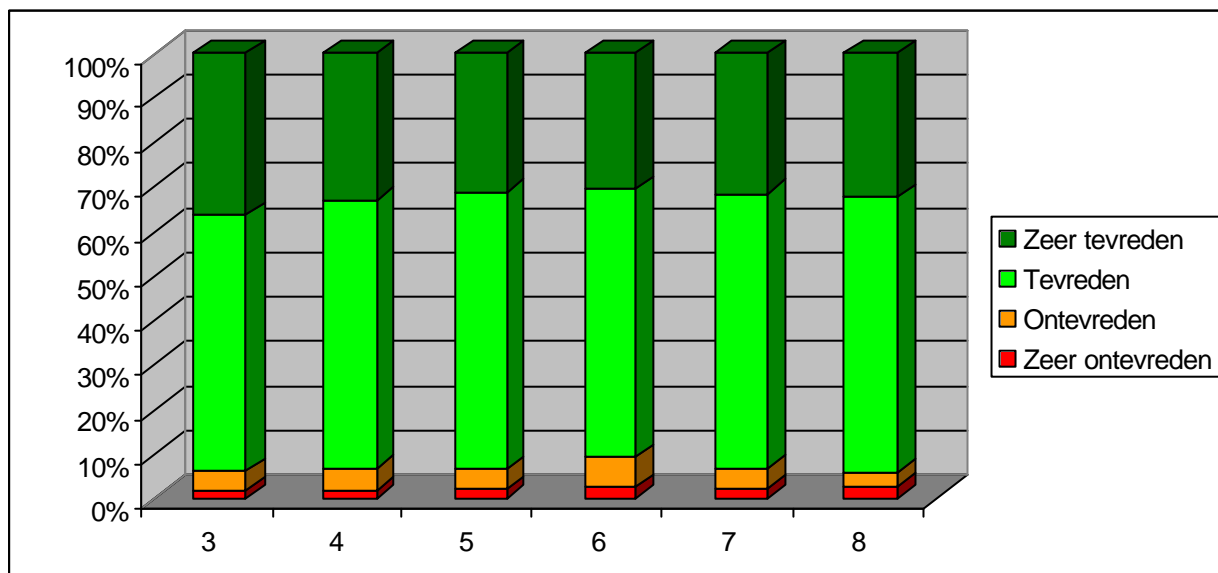
*Casus (interview)*

*Het Duitse echtpaar heeft een hulpmiddel aangevraagd. Maar ondanks dat ze al jaren in Kerkrade wonen, zijn ze de Nederlandse taal niet machtig. Bij de aanvraag worden ze in goed Duits verder geholpen, maar met de Nederlandstalige correspondentie hebben ze veel moeite.*

*Het Duitse echtpaar is op zich zeer tevreden met het verkregen hulpmiddel. Maar wil voor de veiligheid nog een kleine aanpassing gerealiseerd zien. Ze weten niet waar ze daar voor terecht kunnen.*

Hieronder volgt de grafiek waarin de gemiddelde tevredenheidsscores van degenen die hun aanvraag toegekend hebben gekregen op de vragen 3 tot en met 8.

Grafiek. Tevredenheid naar vragen 3-8, over 2006 en 2007, cat. toegekend. (N=430)



Vragen 3-8.

3. Ik ben ... over hoe ik behandeld ben bij de aanvraag
4. Ik ben ... over de deskundigheid van de mensen bij de aanvraag
5. Ik ben ... over de informatie die ik kreeg bij de aanvraag
6. Ik ben ... over de tijd die is genomen voor mij bij de aanvraag
7. Ik ben ... over dat men naar mij luisterde
8. ik ben ... over de wijze waarop werd vastgesteld wat ik nodig heb

Naar verwachting scoren degenen wier aanvraag is toegekend over de gehele linie een hogere tevredenheid over de vragen die betrekking hebben op de aanvraag en de verstrekte informatie.

Ook bij deze groep respondenten is de standaarddeviatie over 2006 is iets groter dan over 2007. Hetgeen betekent dat de meningen over de dienstverlening in 2006 iets meer uiteen lopen dan die over de dienstverlening in 2007.

Men is in 2007 iets meer tevreden dan in 2006 over bijna alle aspecten behalve over de deskundigheid van de mensen bij de aanvraag, deze scoort in 2006 en 2007 hetzelfde.

De eerste vijf van bovenstaande vragen werden ook gesteld aan de cliënten van wie de aanvraag werd afgewezen, daarover later meer in de paragraaf 'Afwijzingen'.

*Casus (interview)*

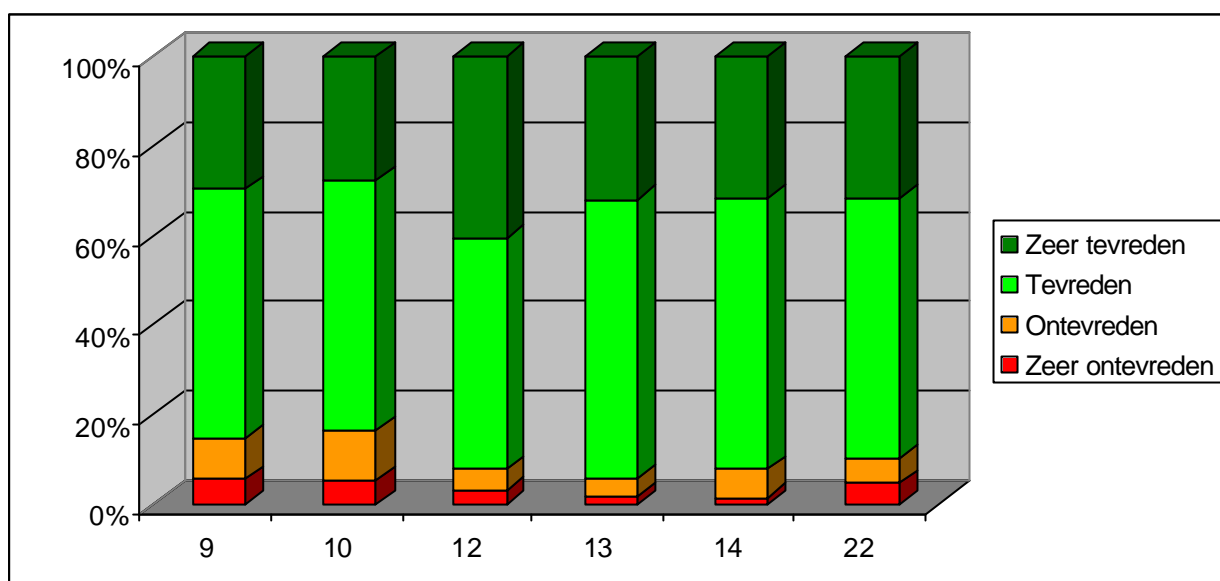
*Cliënt deed een aanvraag voor tegemoetkoming in de verhuiskosten en aanpassingen aan de nieuw te bouwen woning. Een aantal voorzieningen kwam mee uit het oude huis. Een voorziening werd wel erg duur aangebracht, en daar de cliënt een deel moest vergoeden ging de cliënt de nota checken. Toen bleek de aannemer kosten in rekening te hebben gebracht van aanpassingen die niet zijn aangebracht.*

*Een voorziening werd afgewezen, omdat het bij de voordeur van het complex aangebracht moest worden. Aangezien meerdere bewoners van de voordeur gebruik maakten, en niet alleen de cliënt werd de aanvraag afgewezen. De cliënt meldt dat het een jaar heeft geduurd voordat deze zelfstandig de deur uit kon gaan.*

### Toekenningen

Aan degenen van wie de aanvraag is toegekend is hun mening gevraagd over de tijd tussen aanvraag en het krijgen van de voorziening, plus een aantal aspecten met betrekking tot de voorziening zelf.

Grafiek. Tevredenheid naar vragen 9-10, 12-14, 22, over 2006 en 2007, cat. toegekend. (N=430)



Vragen:

- 9. Ik ben ... over de tijd die verstreken is nadat de aanvraag is ingediend en de toekenning
- 10. Ik ben ... over de tijd tussen de toekenning en verkrijgen van de voorziening
- 12. Ik ben ... over de voorziening
- 13. Ik ben ... over de informatie over de voorziening
- 14. Ik ben ... over de instructie bij de voorziening
- 22. ik ben ... over de ondersteuning

Over het algemeen zijn op deze vragen de scores ook weer goed te noemen, en vergelijkbaar met de resultaten uit het cliënttevredenheidsonderzoek.

Over de tijd die verstreken is tussen de aanvraag en de toekenning en tussen de toekenning en verkrijgen van de voorziening is men relatief gezien iets minder tevreden.

*Casus (interview)*

*Cliënt doet een aanvraag voor voorzieningen in een andere aan te passen woning. Ondanks informatie vragen en enkele brieven duurt het lang voordat de woning geregeld is. Er moesten enkele aanpassingen verricht worden, waarvan één uiteindelijk niet werd gerealiseerd. De plaats voor de aanpassing werd door de cliënt niet als handig ervaren. Degene die het zou beoordelen, zou nog nadenken over de mogelijkheid om tegemoet te komen aan de wensen van de cliënt. Dat is inmiddels twee jaar geleden.*

Over deze twee aspecten is men in 2006 weer iets minder tevreden dan in 2007. De standaardverdeling in de antwoorden op vraag 9 en 10 is hoog, hetgeen betekent dat de antwoorden meer uiteenlopen dat bij de andere vragen. Blijkbaar hebben relatief veel mensen in 2006 lange wachttijden ervaren.

*Casus (interview)*

*Cliënt doet aanvraag voor hulpmiddel en maakt een ronde langs de gemeente, de huisarts, de gemeente, de Meandergroep, de gemeente en een ergotherapeut. Daarna komt iemand van de Meandergroep thuis en beoordeelt dat het hulpmiddel nodig is. Gemeld wordt dat dat nog wel 5 maanden zou kunnen duren. Drie maanden later is er nog geen beschikking. Na telefonisch contact, en een foute doorverwijzing, weet ook de dochter niet meer waar ze terecht kunnen. Het wijkloket is de zorgvrager onbekend.*

Over de waardering voor de informatie en de instructie die men kreeg bij de voorziening is men in 2006 ook relatief iets meer ontevreden.

We kunnen de antwoorden op de vragen 12-14 uitsplitsen naar soort voorziening, zie de scores in bijlage 3. Men is het meest tevreden over de scootmobiel en de verhuiskostenvergoeding. Daarna de rolstoel en de woningvoorziening. Men is met betrekking tot de rolstoel en de woningvoorziening gemiddeld daar ook tevreden over. Daarna volgen de tegemoetkoming in de vervoerskosten en de andere voorzieningen (zoals Regiotaxi enz.)

In het cliënttevredenheidsonderzoek van SGBO is men het minst tevreden met de verhuiskostenvergoeding en het meest tevreden over de rolstoel. Een mogelijke verklaring is dat het onderzoek van SGBO zich beperkt tot 2007 en de bovenstaande gegevens betrekking hebben op 2006 en 2007.

Over de informatie bij de scootmobiel, de verhuiskostenvergoeding en bij de andere voorzieningen/hulpmiddelen is men iets meer tevreden dan over de informatie bij de andere voorzieningen. Dat geldt ook voor de instructie die gegeven wordt.

### Gebruik van de voorzieningen

Gevraagd naar de frequentie van het gebruik van de toegekende voorzieningen geeft ruim de helft aan deze dagelijks te gebruiken, zie tabel met antwoorden op vraag 16.

Tabel. Vraag 16. Gebruik van de voorziening 2006-7, cat. toegekend (N=430).

	N	%
<b>dagelijks meerdere malen</b>	237	55,1
<b>een keer per dag</b>	39	9,1
<b>een keer per 2-3 dagen</b>	68	15,8
<b>een keer per week</b>	25	5,8
<b>een keer per 2-3 weken</b>	13	3,0
<b>een keer per maand</b>	7	1,6
<b>minder dan 1 x per maand</b>	25	5,8
<b>niets ingevuld</b>	16	3,7
<b>Totaal</b>	<b>430</b>	<b>99,9</b>

Vraag 16. Hoe vaak gebruikt u de voorziening?

Wanneer we bij het gebruik onderscheid maken naar de frequentie waarmee de voorziening wordt gebruikt, dan ontstaat het volgende beeld, zie tabel hierna.

Tabel. Gebruik van voorzieningen, naar aard voorziening, 2006-7, (N totaal=430) in %.

Gebruik/voorziening in %	1	2 <sup>8</sup>	3	4	5	6
<b>dagelijks meerdere malen</b>	76,3	-	50,0	51,3	10,3	33,3
<b>een keer per dag</b>	8,2	-	7,9	15,8	3,4	3,3
<b>een keer per 2-3 dagen</b>	10,3	-	23,7	19,7	27,6	20,0
<b>een keer per week</b>	2,1	-	2,6	5,3	20,7	16,7
<b>een keer per 2-3 weken</b>	0,0	-	6,6	0,0	10,3	10,0
<b>een keer per maand</b>	0,0	-	2,6	0,0	10,3	3,3
<b>minder dan 1 x per maand</b>	1,0	-	1,3	1,3	6,9	6,7
<b>niets ingevuld</b>	2,1	-	5,3	6,6	10,3	6,7
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	-	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>99,8</b>	<b>100</b>

Voorziening 1 : woningvoorziening

Voorziening 3 : rolstoel (ook sportrolstoel)

Voorziening 4 : scootmobiel

Voorziening 5 : tegemoetkoming in de vervoerskosten

Voorziening 6 : diversen

Wat opvalt is dat de rolstoel en scootmobiel door de helft van de gebruiker meerdere malen per dag worden gebruikt. De woningvoorzieningen worden het meest frequent gebruikt, hetgeen niet verwonderlijk is, daar deze direct in en om het huis aanwezig zijn. De andere voorzieningen worden over het algemeen meerdere keren per week gebruikt.

### Ondersteuning

De helft van de respondenten die een voorziening toegewezen heeft gekregen geeft aan een vast contactpersoon te hebben. 11% geeft aan niet te weten of ze een vast contactpersoon heeft en bijna 40% geeft aan er geen te hebben

Tabel. Vragen 17-19, 21 2006-7, cat. toegekend (N=430),

2006-2007	17.		18.		19.		21.	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>	197	50,1	138	62,7	278	72,4	40	10,7
<b>Nee</b>	154	39,2	26	11,8	82	21,4	202	53,9
<b>Weet niet</b>	42	10,7	56	25,5	24	6,3	133	35,5
<b>Missing</b>	37	-	210	-	46	-	55	-
<b>Totaal</b>	<b>430</b>	<b>100,0</b>	<b>430</b>	<b>100,0</b>	<b>430</b>	<b>100,1</b>	<b>430</b>	<b>100,1</b>

Vragen:

17. Heeft u een vast contactpersoon (1 persoon die u kunt bellen)?

18. Zo ja, als die persoon er niet is, wordt u dan geholpen?

19. Weet u met wie u contact moet opnemen als er iets mis is met de voorziening?

21. Duurt het lang voordat u wordt geholpen als er iets mis is met de voorziening?

Van degenen die aangeven een vast contactpersoon te hebben, geeft ruim 60% aan dat ze toch worden geholpen als de contactpersoon er niet is. Een kwart van

<sup>8</sup> De verhuiskostenvergoeding wordt eenmalig. Een beperkt aantal cliënten heeft daar toch wisselende antwoorden gegeven. Waarschijnlijk bedoelen ze hiermee dat ze het effect van de verhuizing, namelijk de nieuwe (aangepaste) woning, dagelijks gebruiken of merken.

deze respondenten geeft aan het niet te weten en bijna 12% zegt dat ze niet worden geholpen als het vaste contact er niet is.

Op de vraag of men weet wie men moet benaderen als er iets mis is met de voorziening of het hulpmiddel antwoordt 72% bevestigend. Een toch nog relatief grote minderheid van ruim 20% weet niet wie men zou moeten benaderen.

Op de vraag wie men benadert als er iets mis is met de voorziening (vraag 20), komt een bonte stoet aan namen van instanties en individuen langs. De firma Ligtfoot wordt het meest genoemd, door 103 cliënten, als het adres om contact op te nemen als er iets mis is met de voorziening. Het aantal van 103 kan nog met 9 verhoogd worden, daar 9 cliënten ook de leverancier noemen als contactadres. Dat is in veel gevallen Ligtfoot, voor de voorzieningen in het kader van de oude Wvg en Wmo.

Vervolgens wordt door 40 cliënten de gemeente of een specifieke ambtenaar genoemd, tot aan de griffier toe. Daarbij kunnen ook de drie keer meegenomen worden dat cliënten de Wmo (in het algemeen) noemen als contactadres.

Voor een deel van de voorzieningen wordt ook Regiotaxi genoemd of Veolia.

Daarna komen de mantelzorgers in beeld. Zeven maal wordt broer, zoon of dochter genoemd als de eerste die te horen krijgt dat er iets mis is met de voorziening. Eenmaal wordt de mantelzorger in het algemeen genoemd. Tevens worden de verzorgingstehuizen of het wooncomplex of thuiszorg genoemd met wie de cliënt als eerste contact opneemt. En daarna volgt een lange rij met namen van individuen die even goed familie, buur en/of mantelzorger kunnen zijn of de conciërge of klusjesman van het wooncomplex.

Het lag in de bedoeling van de wetgever om met de Wmo het participeren aan de samenleving van mensen met een beperking mogelijk te maken en de zorg in te bedden in de omgeving van de cliënt. Dat is voor een groot deel gelukt, gezien het schijnbare gegeven dat een groot deel van de cliënten niet direct terugvalt op de gemeente of de leverancier, maar op de zorg vlakbij (familie, buur of andere mantelzorger). Het is dan prima als deze mantelzorgers als een poortwachter kunnen fungeren voor de institutionele zorg en ondersteuning.

Toch zal een deel van de cliënten, bij gebrek aan ondersteuning vlakbij, terug moeten kunnen vallen op de betreffende instanties. Het is dan zorgwekkend dat een groot deel van de cliënten, namelijk 152 van de 430, geen antwoord geeft op de vraag wie ze moeten benaderen als er iets mis is met de voorziening. Of men inderdaad niemand heeft om de gewenste ondersteuning te bieden is de vraag, misschien heeft zich de noodzaak nog niet voorgedaan om daar actief mee aan de slag te gaan. Maar dan nog is 35% erg veel die het antwoord hierop schuldig moet blijven.

Meer dan de helft van de respondenten (54%) geeft aan dat het niet lang duurt voordat men wordt geholpen als er iets mis is met de voorziening. 36% van de respondenten zegt het niet te weten, grotendeels omdat er met de voorziening of het hulpmiddel nog niets aan de hand is geweest. Iets meer dan 10% geeft aan het

te lang te vinden voordat men geholpen wordt. Uiteraard ligt dit punt natuurlijk gevoelig, zeker als je als cliënt dagelijks meerdere malen afhankelijk bent van de voorziening om zelfstandig te kunnen handelen. Vandaar dat we een onderscheid hebben gemaakt tussen mensen die de voorziening dagelijks en wekelijks gebruiken.

Tabel. Vraag 21. Duurt het lang voordat geholpen wordt, cat. toegekend, uitgesplitst naar 2006 en 2007.

	2006		2007	
	N	%	N	%
<b>Ja</b>	15	8,2	20	9,4
<b>Nee</b>	92	50,3	92	43,4
<b>Niet van toepassing/missing</b>	76	41,5	100	47,2
<b>Totaal</b>	<b>182</b>	<b>99,9</b>	<b>212</b>	<b>100,0</b>

21. Duurt het lang voordat u wordt geholpen als er iets mis is met de voorziening?

In de tabel hiervoor zijn de antwoorden op de vraag of het lang duurt voordat men geholpen wordt, als er iets mis is met de voorziening, uitgesplitst naar 2006 en 2007. We zien dan dat in 2007 relatief meer cliënten dan in 2006 vinden dat het lang duurt. Ook vinden meer cliënten in 2006 dan in 2007 dat dit niet het geval is (50% in 2006 tegenover 43% in 2007). Ondanks de door Ligtvoet en de gemeente op touw gezette acties, om de dienstverlening te verbeteren, zijn de wachttijden nog een kleine bron van ontevredenheid.

Het grootste deel van degenen die ontevreden zijn over de tijd die het kost voordat er geholpen wordt met de voorziening, zijn ook degenen die de voorziening relatief vaak gebruiken (70% een of meerdere keren per dag), zie tabel hierna. Hieronder staat de frequentie van het gebruik van degenen die vinden dat ondersteuning lang duurt en degenen die dat niet vinden, uitgesplitst naar de frequentie van gebruik.

Ook bij degenen die vinden dat de hulp niet lang duurt voordat deze geboden wordt gebruikt het merendeel de voorziening een of meerdere keren per dag (70%). Daar zit geen verschil in de scores.

Tabel. Vraag 21. Tijd die het duurt voordat geholpen wordt, uitgesplitst naar de mate van gebruik van de voorziening, 2006-2007 (N=262).

2006-2007	Duurt lang		Duurt niet lang	
	N	%	N	%
<b>Een of meerdere keren per dag</b>	28	70,0	141	69,8
<b>Een of meerdere keren per week</b>	8	20,0	46	22,7
<b>Een of meerdere keren per maand</b>	3	7,5	6	3,0
<b>Minder dan 1 x per maand</b>	0	0,0	1	0,5
<b>Missing</b>	1	2,5	8	4,0
<b>Totaal</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>202</b>	<b>100,0</b>

21. Duurt het lang voordat u wordt geholpen als er iets mis is met de voorziening?



De respondenten antwoorden in grote meerderheid dat men tevreden tot zeer tevreden is over de ondersteuning in 2006 en 2007 (90%). Minder dan 5% is zeer ontevreden met de geboden ondersteuning.

Tabel. Vraag 22. Tevreden over ondersteuning, 2006-7, cat. toegekend, in %.

<b>2006-2007</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Zeer ontevreden</b>	4,5	1,5	6,6
<b>Ontevreden</b>	5,4	5,3	5,4
<b>Tevreden</b>	58,3	63,2	52,4
<b>Zeer tevreden</b>	31,7	30,1	35,5
<b>Totaal</b>	<b>99,9</b>	<b>100,1</b>	<b>99,9</b>

Vraag 22: Hoe tevreden bent u met de ondersteuning?

Vergelijken we de scores van degenen die in 2006 een aanvraag toegekend hebben gekregen met die over 2007 dan is de gemiddelde tevredenheid gelijk hoog gebleven (3.2 op een schaal van 1-4). De variantie in de scores is in 2007 toegenomen ten opzichte van 2006. Er zijn dus relatief meer cliënten die zeer ontevreden of juist zeer tevreden zijn.

Tabel. Vraag 22. Tevreden over ondersteuning, uitgesplitst naar 2006 en 2007, cat. toegekend.

	<b>2006</b>		<b>2007</b>	
<b>Gemiddelde</b>	<b>3,2</b>		<b>3,2</b>	
<b>Spreiding</b>	<b>0,61</b>		<b>0,81</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Zeer ontevreden</b>	2	1,5	11	6,6
<b>Ontevreden</b>	7	5,3	9	5,4
<b>Tevreden</b>	84	63,2	87	52,4
<b>Zeer tevreden</b>	40	30,1	59	35,5
<b>Missing</b>	49	-	46	-
	<b>182</b>	<b>100,1</b>	<b>212</b>	<b>99,9</b>

Vraag 22: Hoe tevreden bent u met de ondersteuning?

## Klachten

Ruim 2/3 van de cliënten weet waar ze terecht kunnen als zij een klacht hebben. Daar staat tegenover dat bijna 1/3 van de respondenten dat dus niet weet.

Tabel. Vragen 23-24, 26, 28, 2006-7, cat. toegekend (N=430).

2006-7	23		24		26		28	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>	266	67,5	42	10,7	30	9,7	10	25,0
<b>Nee</b>	128	32,5	352	89,3	280	90,3	23	57,5
<b>Weet niet</b>	-	-	-	-	-	-	7	17,5
<b>Missing</b>	36	-	36	-	120	-	390	-
<b>totaal</b>	<b>430</b>	<b>100,0</b>	<b>430</b>	<b>100,0</b>	<b>430</b>	<b>100,0</b>	<b>430</b>	<b>100,0</b>

Vragen:

23. Weet u waar u terecht kunt voor een klacht?

24. Heeft u een klacht ingediend?

26. Zo, nee (vraag 24) heeft u dit wel overwogen?

28. Is uw klacht afgewezen?

Iets meer dan 10% geeft aan een klacht te hebben ingediend. En van degenen die geen klacht hebben ingediend geeft iets minder dan 10% aan dat wel overwogen te hebben. Redenen om daarvan af te zien zijn:

- een viertal keer dat men niet weet bij wie of hoe een klacht ingediend moet worden
- een achttal keer dat men het toch geen zin vond hebben, dat men toch niet luistert of serieus wordt genomen.

Bij de redenen om geen klacht in te dienen, hoewel men het overwogen heeft, zijn de volgende genoemd.

Tabel. Vraag 27. Redenen om geen klacht in te dienen, 2006-2007, cat. toegekend (N = 17)

Bel eigen zoon wel
Gebed zonder einde. Ik hoor alleen maar klachten
Hebben toch steeds 'gelijk'
Heeft geen zin
Ik wist niet bij wie. Uiteindelijk Ligtvoet gebeld
Je leert geduldig te zijn
Kerkrade is niet goed te bereiken
Klacht ingediend bij uitvoerder. Veel gezeur mee gehad. Probleem nu opgelost
Kom niet in aanmerking voor ander scootmobiel
Mogelijke afwijzing
Niet overtuigd van effect
Niks aan te doen
Wacht nog even
Weet niet hoe
Weet niet waar ik me moet melden
Werd niet serieus genomen
Wordt toch niks mee gedaan

Vraag 27. Wat was voor u de reden om de klacht niet in te dienen, nadat u dit wel heeft overwogen?

Een klein deel van de redenen om geen klacht in te dienen is dat men niet weet waar, zie ook de antwoorden op vraag 23 (zie hiervoor). Een deel van de redenen getuigt van een gelatenheid, in de trant van: het maakt niet uit, wordt toch niets mee gedaan enz. Dat is een houding die, zeker met betrekking tot de klachtenregeling, serieuze aandacht behoeft. Cliënten mogen niet de indruk krijgen dat men hen afwimpelt. Een goed werkend klachten(registratie)systeem kan integraal onderdeel uitmaken van het kwaliteitssysteem.

Tabel. Vraag 29. Mate waarin beperking is opgeheven, 2006-2007, cat. toegekend (N = 430).

2006-2007	Vraag 29	
<b>Gemiddelde</b>	<b>3,1</b>	
<b>Spreiding (std)</b>	<b>0,98</b>	
	N	%
<b>Helemaal niet</b>	42	13,1
<b>Nauwelijks</b>	16	5,0
<b>Redelijk</b>	137	42,7
<b>Zeer veel</b>	126	39,3
<b>Missing</b>	109	
<b>Totaal</b>	<b>430</b>	<b>100,1</b>

Vraag 29. In welke mate is de beperking door de voorziening opgeheven?

Het overgrote deel, 82% van de respondenten, is van mening dat de beperking redelijk tot in hoge mate is opgeheven door de voorziening. Dat wil zeggen dat het overgrote deel van de inwoners van Kerkrade baat heeft bij de voorziening. Bij 18% is er nauwelijks of helemaal geen sprake van opheffing van de beperking waarvoor de voorziening of het hulpmiddel is aangevraagd. Toch nog een relatief grote groep van de respondenten, 13%, vindt dat de beperking geheel niet is

opgeheven door de voorziening. Waar dat aan ligt, de aard van de voorziening of dat men niet precies kreeg wat men vroeg hebben we in het kader van dit onderzoek niet kunnen duiden. Daar moet nader op ingezoomd worden.

Op de vraag of men door de voorziening zelfstandig kan blijven wonen of participeren in de samenleving antwoordt een overgrote meerderheid bevestigend, bijna 83% van de respondenten die een voorziening toegekend hebben gekregen in 2006 en 2007. 5% vindt dat niet en 12% is van mening dat de voorziening daar een beetje aan heeft bijgedragen.

Tabel. Vraag 30. Zelfstandig wonen of participeren, 2006-2007, cat. toegekend (N = 430).

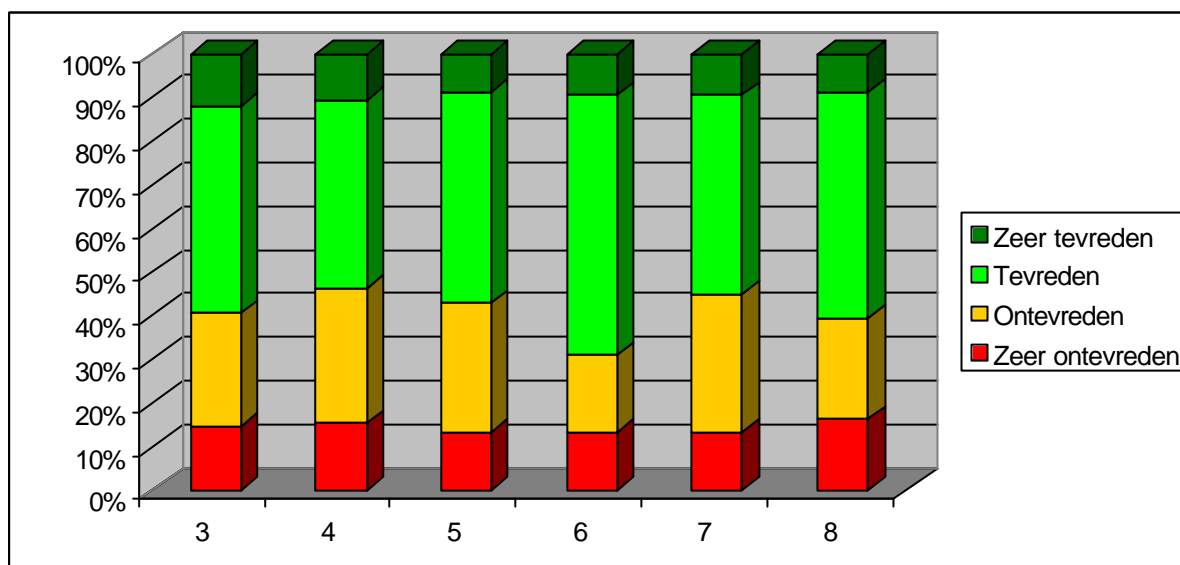
<b>2006-2007</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>ja</b>	291	82,7
<b>beetje</b>	43	12,2
<b>nee</b>	18	5,1
<b>Niet van toepassing / Missing</b>	78	-
	<b>430</b>	<b>100,0</b>

Vraag 30. Kunt u door de voorziening zelfstandig blijven wonen of participeren in de samenleving?

## Afwijzingen

Degenen die een afwijzing op hun aanvraag voor een voorziening hebben gekregen, hebben een andere enquête ingevuld. Met uitzondering van de vragen 3 tot en met 7 waren de vragen anders. Hieronder gaan we in op de antwoorden van de groep die een afwijzing kreeg. Voor een overzicht van de scores zie bijlage 2.

Grafiek .Tevredenheid naar vragen 3-8, over 2006 en 2007, cat. afgewezen.  
(N=112)



Vragen 3-7.

3. Ik ben ... over hoe ik behandeld ben bij de aanvraag
4. Ik ben ... over de deskundigheid van de mensen bij de aanvraag
5. Ik ben ... over de informatie die ik kreeg bij de aanvraag
6. Ik ben ... over de tijd die is genomen voor mij bij de aanvraag
7. Ik ben ... over dat men naar mij luisterde
8. ik ben ... over de tijd die verstreken is nadat ik de aanvraag heb ingediend en een reactie heb gekregen

Uiteraard zijn degenen van wie de aanvraag is afgewezen minder tevreden dan degenen die de aanvraag toegekend hebben gekregen. Gemiddeld liggen de scores van de tevredenheid op 2,5 en 2,6 op een schaal van 1 tot en met 4, zie ook bijlage 2. Bij degenen wier aanvraag is gehonoreerd ligt de gemiddelde tevredenheid tussen de 3,2 en 3,3.

Wel is het nuttig om te kijken waar men dan vooral ontevreden over is. Dan blijkt dat men relatief ontevreden is over de deskundigheid van de mensen die de aanvraag in ontvangst hebben genomen en over dat men naar de cliënt luisterde (meer dan 40% ontevreden tot zeer ontevreden).

Het merendeel van de mensen is toch tevreden over de verschillende aspecten van de aanvraag, over het algemeen is tussen 50 en 70% tevreden tot zeer tevreden.

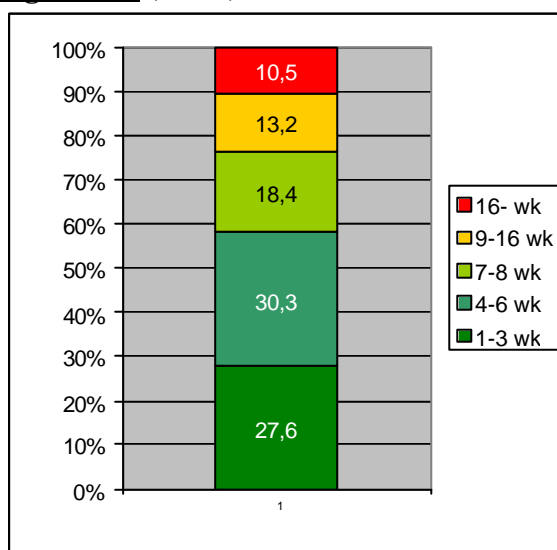
De spreiding is relatief groot bij de antwoorden op deze vragen. Degenen die een aanvraag afgewezen kregen zijn het niet altijd eens met elkaar.

*Casus (interview)*

*Cliënt deed in 2006 een aanvraag voor een woningaanpassing. De man van de gemeente die kwam kijken, meldde dat de aanpassing de cliënt niets zou kosten. Daarna gebeurde er in haar ogen niets. De bouwvereniging en de gemeente wezen naar elkaar voor de vertraging. Halverwege 2007 werd de aanpassing gerealiseerd. De cliënt kreeg een rekening van € 300, omdat in verband met de invoering van de Wmo in januari 2007 de regels voor financiële tegemoetkoming zijn veranderd.*

Wanneer we vragen naar de tijd die verstreken is tussen de aanvraag en het krijgen van de afwijzing is men niet méér ontevreden dan degenen die een voorziening toegekend hebben gekregen. Gevraagd naar het aantal weken is de procentuele verdeling zoals in de onderstaande grafiek weergegeven. Bij 23,7% van de cliënten duurt het, volgens hun dossier of in hun herinnering, langer dan 8 weken voordat zij de afwijzing kregen. Dat hoeft nog niet alarmerend te zijn, daar in enkele gevallen een expertoordeel nodig is om het recht op een voorziening vast te stellen. Wij hebben geen gegevens om het cijfer van 23,7% te correleren aan het aantal expertoordelen.

Grafiek. Vraag 9. Aantal weken tussen aanvraag en beschikking, 2006-2007, cat. afgewezen (N=76)<sup>9</sup>



Vraag 9. Hoeveel weken duurde het vanaf het moment dat u de aanvraag deed tot u de afwijzing kreeg?

De cliënt krijgt de beschikking over de afwijzing of toekenning altijd per brief thuisgestuurd. De afwijzing geschiedt in eerste instantie bij voorkeur op een persoonlijke manier, via de telefoon of tijdens een bezoek aan huis. Dan kan snel en persoonlijk op de reactie van de zorgvrager gereageerd worden. De cliënten antwoorden op de volgende wijze van de afwijzing gehoord te hebben.

<sup>9</sup> Deze gegevens zijn gebaseerd op hetgeen de cliënt zich herinnert of in het eigen dossier heeft kunnen terugvinden. Voor een deel is dit dus de ervaren doorlooptijd.

Tabel. Vraag 10. Mededeling van de afwijzing, 2006-2007, cat. afgewezen (N=112)

2006-2007	N	%
<b>Per telefoon</b>	13	13,5
<b>Per brief</b>	78	81,3
<b>Tijdens en huisbezoek</b>	5	5,2
<b>Missing</b>	16	-
<b>Totaal</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>

Vraag 10. Hoe is u meegedeeld dat uw aanvraag is afgewezen?

De overgrote meerderheid geeft aan de afwijzing via de brief te krijgen. Slechts 5% krijgt het via een huisbezoek te horen en 14% via de telefoon.

Vanaf de tweede helft van 2007 geldt een interne werkafpraak waarbij het verplicht is gesteld dat de consulent vóór de verzending van het schriftelijke afwijzingsbesluit de klant minimaal telefonisch uitleg geeft omtrent de gronden, argumenten en motivatie van de afwijzing. Dit betekent dat met ingang van 2008 een ander beeld naar voren zou moeten komen.

De redenen voor de afwijzing zijn volgens de cliënten als volgt:

Tabel. Vraag 11. Redenen voor afwijzing, cat. afgewezen, 2006-7 (N=112)

2006-2007	N	%
<b>Te hoog verzamelinkomen</b>	36	42,9
<b>Geen indicatie/te geringe beperking</b>	18	21,4
<b>Geen of onduidelijk reden</b>	9	10,7
<b>Andere of eerdere voorziening voldoet</b>	7	8,3
<b>Onveilige situatie door voorziening</b>	6	7,1
<b>Aanpassing zelf al verricht</b>	3	3,6
<b>Woning voldoet niet om aanpassing te doen</b>	2	2,4
<b>Geen eigen zelfstandige woning</b>	2	2,4
<b>Werd ondertussen goedgekeurd</b>	1	1,2
<b>Missing</b>	28	-
	<b>112</b>	<b>100,0</b>

Vraag 11. Met welke reden(en) is uw aanvraag afgewezen?

Het grootste deel van de afwijzingen vindt plaats op grond van de verwijzing naar het te hoge (verzamel)inkomen, 43% van de afwijzingen vindt hierin de grond. Iets meer dan 21% heeft volgens de keurende instantie geen of een te geringe beperking om in aanmerking te komen voor een voorziening. Zeven procent krijgt een afwijzing omdat er door de aangevraagde voorziening een onveilige situatie zou ontstaan.

Een kleine 4% heeft de beschikking van de gemeente niet afgewacht en is zelf met de aanpassing/voorziening aan de slag gegaan.

*Casus (interview)*

*Naar aanleiding van een aanvraag van een rolstoel en scootmobiel in 2005 en verhuizing naar Kerkrade krijgt het gezin te horen dat ze in aanmerking kan komen voor een vergoeding van de kosten voor een woningaanpassing. Bij de aanvraag meldt het gezin dat ze snel met de aanpassing wil beginnen en als dat niet past in de aanvraag of in het tijdpad, men de kosten zelf voor rekening zou nemen.*

*De rolstoel en scootmobiel werden geregeld. Een hele tijd later kwam de afwijzing van de vergoeding voor de woningaanpassing, met het argument dat het gezin was begonnen met de aanpassing voordat de beschikking er was. Het telefoongesprek waarin dat werd meegedeeld, verliep zeer onbevredigend.*

Belangrijk is of de reden voor de afwijzing door de respondent als terecht wordt ervaren. In de onderstaande tabel zijn de antwoorden op deze vraag (vraag 12) weergegeven.

Tabel. Vraag 12, Reden(en) voor afwijzing terecht bevonden, 2006 en 2007, cat. afgewezen.<sup>10</sup>

	2006-2007		2006		2007	
	12		12		12	
	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>	6	6,0	2	5,9	4	8,2
<b>Een beetje</b>	24	24,0	6	17,6	14	28,6
<b>Nee</b>	70	70,0	26	76,5	31	63,3
<b>Missing</b>	12	-	5	-	4	-
<b>Totaal</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>53</b>	<b>100,1</b>

Vraag 12. Vond u de reden(en) terecht?

Iets meer dan 2/3 vindt de reden voor de afwijzing niet terecht. Opvallend en meevallend is dat 6% de afwijzing eigenlijk wel terecht vindt en een kwart kan zich een beetje inleven in de afwijzingsgronden. Dat kan te maken hebben met de uitleg die bij de afwijzing wordt gegeven of dat cliënten een voorziening aanvragen vanuit het perspectief 'niet geschoten is altijd mis'. Dit laatste zou in 2007 iets meer het geval kunnen zijn, gezien de voorlichtingscampagne in verband met de introductie van de Wmo. Voorlichting heeft in het algemeen een verhogend effect op het aantal aanvragen.

Dat zou betekenen dat in 2007 relatief meer afwijzingen zouden moeten voorkomen en wellicht dat men zich (een beetje) kan inleven in de afwijzingsgronden. En dat lijkt ook het geval te zijn voor 2007, zie bovenstaande tabel. Beduidend minder aanvragers, relatief gezien, vinden het in 2007 onterecht dat hun aanvraag is afgewezen en beduidend meer aanvragers kunnen zich (een beetje) inleven in de afwijzingsgronden.

<sup>10</sup> Het aantal respondenten van 2006 en 2007 afzonderlijk (resp. 39 en 53) is niet opgeteld het aantal respondenten van 2006-2007 (112). Dat komt omdat we voor deze tabel voor de afzonderlijke aanvragen voor 2006 en 2007 alleen de respondenten hebben genomen die specifiek alleen voor 2006 en alleen voor 2007 een aanvraag hebben ingediend. In het responsoverzicht is te zien dat er een aantal cliënten is die voor 2006 én voor 2007 een aanvraag hebben ingediend. Deze laatste categorie is dus niet opgenomen in deze tabel.



*Casus (interview)*

*Cliënt deed in 2007 een aanvraag voor een tegemoetkoming in de verhuiskosten. De verhuizing was nodig volgens de medisch specialisten. De ambtenaar geeft bij de aanvraag aan dat het allemaal wel goed komt. Dat schept verwachtingen.*

*Uiteindelijk wordt de aanvraag afgewezen omdat er voor de verhuizing alleen ergonomische redenen zouden zijn, geen medische noodzaak. Bovendien heeft de woning een trap, dus niet gelijkvloers en dat staat een tegemoetkoming van de kosten in de weg. De betreffende ambtenaren zijn nog nooit komen kijken naar de oude en de nieuwe woning. Tijdens het beroep wordt vastgesteld dat er nader onderzoek moet plaatsvinden.*

Tabel. Vragen 13-15, 2006 en 2007, cat. afgewezen. (N=112)

2006-7	13		14		15	
	N	%	N	%	N	%
<b>Ja</b>	27	27,0	24	25,0	14	14,3
<b>Nee</b>	68	68,0	62	64,6	80	81,6
<b>Weet niet</b>	5	5,0	10	10,4	4	4,1
<b>Missing</b>	12	-	16	-	14	-
<b>Totaal</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>

Vragen 13-15:

13. Heeft u overwogen beroep aan te tekenen tegen deze afwijzing?

14. Is u uitgelegd hoe u beroep kunt aantekenen tegen de beslissing?

15. Heeft u beroep aangetekend tegen de beslissing?

Ongeveer een even groot deel dat de afwijzingsreden onterecht vindt, overweegt tegen de beschikking in beroep te gaan. Uiteindelijk gaat 'slechts' 14% daadwerkelijk in beroep (zie antwoorden op vraag 15). Deels kan dat verkaart worden doordat een deel van de cliënten de afwijzingsgronden uiteindelijk wel accepteert. Maar voor een deel kan dat ook verklaard worden doordat de cliënt niet weet hoe en waar hij beroep kan aantekenen. Volgens bijna 2/3 van de cliënten (65%), van wie de aanvraag is afgewezen, is hen niet uitgelegd hoe men in beroep kan gaan tegen de beslissing van de gemeente. In dit contingent cliënten zijn dan nog niet de cliënten meegenomen die hebben aangegeven dat zij het niet weten of het hen is uitgelegd.

*Casus (interview)*

*Cliënt deed een aanvraag voor een tegemoetkoming in de reiskosten. Cliënt krijgt iets anders toegekend. Hij gaat in beroep tegen de toekenning, omdat hij er niets mee kan. Cliënt geeft aan twee keer telefonisch benaderd te zijn om het bezwaar in te trekken. Door de druk die gevoeld wordt, tekent de echtgenote dat het bezwaar wordt ingetrokken.<sup>11</sup>*

Overigens is van de helft van de cliënten die aangegeven hebben in beroep te zijn gegaan tegen de beslissing van de gemeente de procedure nog hangende. Van 43% is het beroep afgewezen. Daarentegen is van 7% het beroep aanvaard en is of wordt de beschikking herzien. Voor een deel van de cliënten wier aanvraag is afgewezen, kan een beschikking dus met succes aangevochten worden. Het

<sup>11</sup> Zoals bij alle interviews het geval is, hebben de onderzoekers de ervaring en de mening van de geïnterviewde opgetekend. Naar aanleiding van de ambtelijke hoor en wederhoor heeft de gemeente aangegeven deze casus nader te onderzoeken.

afgeven van een beschikking, al dan niet positief, blijft mensenwerk. Het is dan ook professioneel om over een adequate en toegankelijke beroepsmogelijkheid te beschikken.

## Hoofdstuk 6: Conclusies en aanbevelingen

Dit onderzoeksrapport heeft betrekking op de verstrekking van voorzieningen en hulpmiddelen in natura in het kader van de Wvg en Wmo, in de periode 2006-2007 in de gemeente Kerkrade. Op basis van deskresearch, enquête en interviews hebben we onderzoek gedaan naar het achterliggende beleid van Wvg en Wmo in de gemeente Kerkrade, de wijze waarop het proces van verstrekking is georganiseerd en de wijze waarop burgers, die een aanvraag doen, dit beleid en proces ervaren.

De gemeente Kerkrade doet het in dit kader in principe goed. De Wmo biedt gemeenten de mogelijkheid om de zorgomgeving van de vragende burger zo dicht mogelijk bij de burger zelf te organiseren. De beleidsinzet is niet één waarin vanuit een institutionele 'etatistische' wijze van bovenaf voorzieningen worden verstrekt. De inzet is er één waarin voorzieningen en hulpmiddelen, vanuit een integrale optiek, worden ingepast bij de zorgvragende burger in zijn eigen omgeving.

De cliënten worden bij de beleidsontwikkeling betrokken door middel van de Wmo-raad. Eind 2007 is in het kader van de wettelijke verplichting het cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Met de multidisciplinaire teams, het KAT-overleg en het kwaliteitsoverleg tussen de betreffende ambtenaren lijkt de borging van de kwaliteit in de beleidsuitvoering gezekerd. De wijkteams die vanaf 2008 zijn opgestart, zijn veelbelovend. Het is dan ook niet verbazingwekkend dat met deze beleidsinzet en -uitvoering interesse vanuit de landelijke politiek is gewekt. De gemeente Kerkrade is hiermee goed op weg.

Grosso modo zijn er veel tevreden cliënten en zorgvragers. De tevredenheidsscores op veel aspecten van de uitvoering liggen op een hoog niveau en zijn vergelijkbaar met de gemiddelde landelijke scores (zie hoofdstuk 5).

Tussen gemeente en één van de leveranciers, Ligtvoet, zijn in 2006 problemen gesignaleerd bij de uitvoering van het beleid, toen nog Wvg. Op basis van de resultaten van een tevredenheidsonderzoek onder toenmalige cliënten zijn nieuwe afspraken gemaakt. Volgens gemeente en Ligtvoet zijn de wijzigingen naar tevredenheid doorgevoerd. Vergelijken we de ervaringen van de aanvragers uit 2006 met die van de aanvragers uit 2007 dan constateren we een (lichte) verbetering, op de wachttijden bij onderhoud na. Blijkbaar hebben de meeste nieuwe afspraken ook in de ogen van de zorgvragers gewerkt.

Ondanks de hoge tevredenheidsscores blijven er nog genoeg aandachtspunten over om beleid en uitvoering aan te scherpen en te verbeteren. Het blijft allemaal mensenwerk, het verwerken van aanvragen, het indiceren van zorgvragers, het

verstrekken van hulpmiddelen en voorzieningen en het ondersteunen erbij. En dan, als er iets mis gaat, kan het soms ook goed mis gaan in de communicatie en de relatie tussen ambtenaar, verstrekker en zorgvrager.

Het feit dat we een aantal aanbevelingen doen, doet weinig af aan de goede elementen van beleid en de uitvoering. Dat mag blijken uit de hiervoor geconstateerde tevredenheidsscores.

## **Aanbevelingen**

Hieronder behandelen we de belangrijkste aanbevelingen en verbeterpunten zoals deze ons inziens uit het onderzoek voortkomen.

### Ondersteuning aan anderstaligen

In de gemeente Kerkrade wonen veel anderstalige burgers die een aanspraak doen op de Wmo, met name Duitstaligen. Zij hebben over het algemeen moeite om de communicatie over de procedures te begrijpen, zeker de schriftelijke correspondentie.

#### **Aanbeveling 1**

Het verdient aanbeveling om correspondentie, zeker de standaardcorrespondentie, beknopt in andere talen te presenteren.

Er is voor anderstaligen een dvd beschikbaar, waar de Wmo in diverse talen is uitgelegd. De info van deze dvd kan opgenomen worden op de site van de gemeente Kerkrade.

### Verwachtingenmanagement

Veel van de negatieve reacties op de verstrekking van hulpmiddelen wordt verklaard uit te hoge verwachtingen van de burgers. Deze zijn soms gewekt door een fout beeld van de regelingen of door een half of heel woord van degene die de aanvraag of indicatie behandelt. Het is menselijk en begrijpelijk om iemand met een zorgvraag hulp te beloven en overspannen verwachtingen worden dan snel gewekt. Waarschijnlijk zal in de toekomst, door de invulling van de indicatiestellers op Hbo-niveau, een grotere garantie verkregen worden dat er geen onterechte verwachtingen zullen worden gewekt. De verbrede samenwerking in de wijkteams noopt tot alertheid in deze.

Het is belangrijk dat iedereen, die betrokken is bij de aanvraag, indicatie en verstrekking van de voorzieningen, om de zorgvragers een reëel beeld van de mogelijkheden te geven.

#### **Aanbeveling 2**

Aanvragers van een hulpmiddel of voorziening een reële verwachting bieden; geen toezeggingen doen die niet nagekomen kunnen worden. Scheppen van valse verwachtingen vermijden.

### Inkomenstoets

Het kan voorkomen dat voor de compensatie van de beperkingen een of meerdere voorzieningen nodig zijn. Dat wordt uiteraard gelijktijdig en in samenhang, dus integraal, beoordeeld door de indicatiestellers. De vorm van de voorziening bepaalt of een beoordeling op basis van het (verzamel)inkomen aan de orde is. Dat geldt voor de collectieve vervoersvoorziening. Voor de andere voorziening geldt een eigen bijdrage, de omvang van de kosten spelen in deze beoordeling geen rol. De gemeente is vrij om de eigen bijdrage vast te stellen. Deze vrijheid wordt evenwel begrensd door het uitgangspunt dat burgers niet in een knellende financiële positie mogen komen door de cumulatie van eigen bijdragen en betalingen.

#### Aanbeveling 3

Let bij de aanvraag van een of meerdere voorzieningen in het kader van de Wmo erop dat de burgers niet in een knellende financiële positie komen door de opeenstapeling van eigen bijdragen en betalingen.

### Aanzuigende werking

Elke regeling die in de verzorgingsstaat voor burgers wordt getroffen, kent een aanzuigende werking van burgers die geen recht hebben op de voorzieningen. Door de voorlichtingscampagne in verband met de introductie van de Wmo hebben zich veel burgers gemeld, die er nooit over zouden hebben gedacht een aanvraag in het kader van de Wvg te doen. In Kerkrade zijn er in 2007, relatief gezien ten opzichte van 2006, beduidend minder aanvragers die het onterecht vinden dat hun aanvraag is afgewezen, en men kan zich een beetje meer inleven in de afwijzingsgronden. Door de goede voorlichting en de toenemende vergrijzing kan er een aanzuigende werking ontstaan. In 2007 heeft dit echter nog niet geleid tot een verhoging van het aantal aanvragen, daarbij de aanvragen van hulp in de huishouding niet meegerekend.

Gemeente Kerkrade is met de professionele en hogeschoolde indicatiestellers en de implementatie van het kwaliteitszorgsysteem op zich geëquipeerd om een juiste indicatiestelling te borgen.

#### Aanbeveling 4

Blijf goed checken of aanvragers voldoende geïndiceerd zijn voor de voorziening.

### Persoonlijk contact

In de interviews geven cliënten aan persoonlijk contact op prijs te stellen gedurende het gehele proces van indicatie tot verstrekking en instructie. De overgrote meerderheid kreeg in de periode 2006-2007 de afwijzing via een onpersoonlijke brief. Persoonlijk contact, aandacht en uitleg kan helpen vervelende beroep- en bezwaarprocedures of overbodige klachtenprocedures te voorkomen. Volgens een interne afspraak krijgen degene wier aanvraag is afgewezen vanaf medio 2007 minimaal telefonisch een toelichting op de gronden, argumenten en motivatie van de afwijzing.

Met ingang van 1 januari 2007 zijn de Wmo indicatiestellers gekoppeld aan een vaste wijk met vaste klanten. Eenzelfde aanpak is gekozen voor alle andere

medewerkers van het sociale wijkteam (Impuls en Meander). Verder is door de opening van wijkpunten een laagdrempelig loket dichtbij de klant gerealiseerd. De inschakeling van ouderenadviseurs als voorportaal van de wijkteams richting klant bevordert aanvullend het persoonlijke contact.

#### Aanbeveling 5

Werk de procedures zo uit dat ambtenaren en verstrekkers op de contactmomenten zoveel mogelijk persoonlijk contact hebben met de zorgvragers.

#### Contactpersoon en informatie

Een groot deel van de cliënten geeft aan wel een vast contactpersoon te hebben, maar bijna 40% geeft aan er geen te hebben. Op de vraag of men weet wie men moet benaderen als er iets mis is met de voorziening weet een relatief grote minderheid van ruim 20% niet wie men zou moeten benaderen. Het is onduidelijk of men, als er uiteindelijk iets mis is, niemand weet om te bereiken. Maar dan nog moet een grote groep cliënten het antwoord hierop schuldig blijven.

#### Aanbeveling 6

Het is wenselijk dat er een vast aanspreekpunt is voor de cliënten waar zij terecht kunnen voor vragen of als er iets mis is met de voorziening. Wij geven ter overweging om cliënten een (geïndividualiseerde) kaart met contactnummers te verstrekken, waarop eenduidig staat vermeld met wie men contact kan opnemen.

#### Instructie

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden met de instructie. Toch vragen wij in de aanbevelings sfeer aandacht hiervoor, met name voor de instructie voor de scootmobiel door de verstrekker. Het aantal te verstrekken scootmobielen zal in de komende jaren naar verwachting verviervoudigen. Voor mensen die nog nooit een auto hebben gereden, of geen basale kennis van de verkeersregels hebben, of niet goed geïnstrueerd zijn in het gebruik van het mobiel, kan het gevaarlijk zijn om met het scootmobiel de weg op te gaan.

Bij twijfel kunnen klanten rijvaardigheidslessen in een trainingscentrum in Landgraaf ontvangen, als voorliggende voorziening.

#### Aanbeveling 7

Bij de indicatie en of verstrekking van het scootmobiel goed letten op de rijvaardigheid van de toekomstige gebruiker. Het is noodzakelijk een goede instructie van het gebruik bij de verstrekking van het scootmobiel te geven. Jaarlijks moet gecheckt worden hoe het met de rijvaardigheid van de gebruiker is gesteld.<sup>12</sup>

#### Doorlooptijden

<sup>12</sup> Er is momenteel overleg met de leverancier om voor alle scootmobielers in Kerkrade een jaarlijkse praktijktrainingsdag te organiseren. Gezien de aanbeveling juicht de rekenkamercommissie dit initiatief toe.

De doorlooptijden bij de afhandeling van de aanvraag en bij de verstrekking van de hulpmiddelen, geven cliënten relatief veel aanleiding tot ontevredenheid. Daarbij staat tijdigheid van afhandeling soms op gespannen voet met een zorgvuldige afwikkeling, zeker bij ingewikkelde afwegingen. Hierbij geldt dat vanuit de gemeente transparantie en duidelijke communicatie geboden is naar de cliënt toe. Dat geldt eens te meer bij cliënten die een afwijzing krijgen. Cliënten geven aan dat zij in 2007, relatief meer ten opzichte van 2006, ervaren dat zij lang moeten wachten op ondersteuning als er iets mis is met de voorziening. Dat is tegen de verwachting in, gezien de op touw gezette acties door Ligtfoot en de gemeente om de dienstverlening te verbeteren. De gemeente geeft aan de doorlooptijden continu op operationeel en strategisch niveau te monitoren. De doorlooptijden zijn ook opgenomen in de service level agreements met de leveranciers. De gemeenteraad heeft, naar verluidt, een voorstel om het ambtelijk apparaat een eigen sanctie op te laten leggen bij overschrijding van de normtijden, afgewezen.

#### Aanbeveling 8

De gemeente moet de inspanningen op de monitoring van doorlooptijden continueren. Te overwegen is om zichzelf een sanctie op te leggen bij niet tijdig afhandelen aanvraag of bezwaar, of niet tijdige communicatie over uitstel van de beschikking of de verstrekking van de voorziening. De gemeenteraad zou een besluit dienaangaande (wederom) in overweging kunnen nemen.

#### Klachten, beroep of bezwaar

Een goed werkend klachten(registratie)systeem maakt integraal onderdeel uit van het kwaliteitssysteem. Klachten, beroep en bezwaar kunnen belangrijke leermomenten zijn, waarmee beleid en uitvoering aan de werkelijkheid wordt getoetst.

Ondanks het feit dat cliënten voor een groot deel vinden dat de afwijzing onterecht is, gaat uiteindelijk een zeer klein deel daadwerkelijk in beroep. Voor een deel kan dat verkaart worden doordat een deel van de cliënten de afwijzingsgronden uiteindelijk wel accepteert. Maar voor een deel wordt het ook verklaard doordat de cliënt niet weet hoe en waar hij bezwaar en beroep kan aantekenen. Volgens de meerderheid van de cliënten, van wie de aanvraag is afgewezen, is hen niet uitgelegd hoe men in beroep kan gaan tegen de beslissing van de gemeente.

Een deel van de klachten wordt bij nader inzien door de cliënt ingetrokken. Dat kan bijvoorbeeld vanwege het feit dat de grond voor de klacht er niet meer is. Bijna 1/3 van de respondenten weet niet waar zij terecht kan om een klacht in te dienen. Een klein deel van de redenen om geen klacht in te dienen is dat men niet weet waar. Een deel van de redenen getuigt van een gelatenheid, in de trant van: het maakt niet uit, er wordt toch niets mee gedaan enz. Dat is een houding die, zeker met betrekking tot de klachtenregeling, serieuze aandacht van de gemeente behoeft. Cliënten mogen niet de indruk krijgen dat men hen afwimpelt.

#### Aanbeveling 9

De gemeente draagt er zorg voor dat het klachtensysteem goed functioneert. Alle cliënten moeten op de hoogte zijn waar en waarover zij een klacht kunnen indienen en waar en waartegen zij in bezwaar en beroep kunnen gaan. Hun klachten moeten serieus worden genomen en een integrale functie krijgen in het kwaliteitssysteem.

Het Wmo-platform gaf aan geen inzicht te hebben in de klachtenregistratie.

#### Aanbeveling 10

Het is aan te bevelen dat het Wmo-platform inzicht krijgt in de klachtenregistratie, met name hoeveelheid en aard van de klachten.

#### Beperking en participatie

Het grootste deel van de respondenten is van mening dat de beperking redelijk tot in hoge mate is opgeheven door de voorziening. Dat wil zeggen dat het overgrote deel van de inwoners van Kerkrade baat heeft bij de voorziening. Bij een relatief grote minderheid (18%) is er nauwelijks of helemaal geen sprake van opheffing van de beperking, waarvoor de voorziening of het hulpmiddel is aangevraagd. Een van de twintig gebruikers van een voorziening of hulpmiddel geeft aan niet zelfstandig te kunnen wonen of participeren. Waar dat aan ligt, de aard van de voorziening of dat men niet precies kreeg wat men vroeg, hebben we in het kader van dit onderzoek niet kunnen duiden. Daar moet nader op ingezoomd worden.

#### Aanbeveling 11

Een nadere analyse waarom een (relatief groot) deel van de respondenten vindt dat de beperking niet is opgeheven en de participatie of zelfstandigheid niet is bevorderd door de voorziening.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> De gemeente heeft aangegeven het aspect van de opheffing van de beperking in het kader van de ontwikkeling en implementatie van het kwaliteitssysteem structureel aandacht te geven. Gedacht wordt aan het steekproefsgewijs achteraf uitvoeren van kwaliteitcontroles waarbij de daadwerkelijke opheffing van de beperkingen met als doel de participatie te bevorderen een separaat onderzoeksaspect zal zijn.



## Ouderenadviseur

In opdracht van de wethouder worden alle 65-plussers bezocht door de ouderenadviseur. De insteek om deze groep mensen te informeren over hun rechten en mogelijkheden binnen de Wmo, en indien nodig ook daadwerkelijke ondersteuning te bieden, is zeer goed te noemen. Zoals eerder aangegeven, bevindt de ouderenadviseur zich echter in een spanningsveld tussen tijd en kwaliteit.

### Aanbeveling 12

Stel vast aan welke eisen de kwaliteit van het bezoek van de ouderenadviseur aan alle 65-plussers in de gemeente moet voldoen. Evalueer tussentijds of de gestelde deadline nog steeds haalbaar is, gezien de gestelde kwaliteitseisen. Pas zo nodig de deadline aan om de gekozen kwaliteit te handhaven.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> De gemeente heeft aangegeven dat het spanningsveld beperkt is, omdat van “oud naar jong” wordt gewerkt. Dat betekent dat de gemiddelde inspanning en doorlooptijd van de ouderenadviseur per geselecteerde oudere af zal nemen, waardoor de taakstellende opdracht naar verwachting conform afspraak kan worden gerealiseerd.



## Zienswijze college

Naar aanleiding van uw verzoek om een reactie op het door uw commissie gepresenteerde rapport “Goed de weg op, goed op weg”, dat de resultaten vermeldt van het afgeronde onderzoek naar de uitvoering van de Wvg respectievelijk de Wmo in de jaren 2006 en 2007, kunnen wij u als volgt berichten.

Vanuit de primaire rolopvatting en verantwoordelijkheden van het gemeentebestuur, maar tevens omdat in het ambtelijke vóórtraject reeds uitgebreid is stilgestaan bij de feiten en details van de onderzoeksresultaten, is deze bestuurlijke zienswijze voornamelijk gericht op enerzijds de aanpak van het onderzoek (I) en anderzijds op de door de rekenkamer getrokken conclusies met de gedane aanbevelingen, zoals opgenomen in hoofdstuk 6 van uw rapport (II).

Het college is blij te vernemen dat uit de onderzoeksresultaten is gebleken dat de gemeente Kerkrade het in principe goed doet. Wij zijn het dan ook geheel eens met uw stelling dat de gemeente goed op weg is, met als eigen aanvulling dat de gemeente tevens op de goede weg zit. Wij durven hier verder nog aan toe te voegen dat de gemeente Kerkrade in het peloton van Wmo gemeenten inmiddels tot de kopgroep is doorgedrongen. Dit in tegenstelling tot enkele jaren geleden toen de gemeente Kerkrade nog in de achterhoede bivakkeerde.

Het Kerkradse Wmo beleid is met het sociale wijkteam model zodanig vooruitstrevend, innovatief en creatief met al zijn logische samenhangen, die allen vraaggericht zijn georganiseerd vanuit het individuele klantperspectief (vrouw Hoepertz), dat het zelfs de landelijke aandacht heeft getrokken en inmiddels een nationale prijs heeft opgeleverd (OWM-prijs van Sgbo). De uitvoering geschiedt vanuit een integrale hoogwaardige professionele insteek met zoals gezegd de klantvraag als trigger op een kwalitatief hoog niveau en loopt in termen van doorlooptijden zo goed als nooit tevoren. De Kerkradse klanten zijn ten slotte zeer tevreden over zowel de aanpak als de kwaliteit van de geleverde voorzieningen.

### I. Aanpak van het onderzoek

Het rapport geeft een overzichtelijk inzicht in achtereenvolgens het normenkader, het gemeentelijk Wmo beleid alsmede de uitvoering daarvan en de individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning. Tot slot is door middel van een schriftelijke enquête (respons 542 formulieren) en gehouden interviews (10 cliënten) de mening en beleving van de cliënten in beeld gebracht.

Het college kan zich vinden in de gekozen aanpak en staat open voor iedere positief kritische aanbeveling omdat de verdere verbetering van de bedrijfsvoering met een meer tevreden cliënt continu wordt nagestreefd. Wel willen wij wijzen op het relatief geringe aantal gevoerde interviews met leden van de groep ontevreden klanten, die vanwege de prominente vermelding in het rapport alsmede de expliciete beschrijving van de inhoud van hun grieven, mogelijk onevenredig veel aandacht kunnen krijgen in de verdere afhandeling en bespreking van het rapport. Omdat de casussen nog anoniem zijn, er nog géén onafhankelijke hoor en wederhoor heeft kunnen plaatsvinden, kan aan de inhoud vooralsnog géén absolute betekenis worden gehecht. Wij stellen voor samen met de rekenkamer de casussen individueel te beoordelen met als doel een afgewogen onafhankelijk oordeel hieromtrent te vormen, nogmaals met als het ultieme doel lering te trekken uit de gesignaleerde tekortkomingen.

## II. Aanbevelingen en conclusies

De gedane aanbevelingen en conclusies zijn voor een belangrijk deel herkenbaar, in die zin dat deze knelpunten intern zijn gesignaleerd, op basis waarvan vervolgens maatregelen zijn genomen dan wel in de tijd acties zijn uitgezet en gepland.

- De ondersteuning van de “anderstaligen” onder de doelgroep komt aan de orde nadat een effectieve communicatie en voorlichting richting de doelgroep “laaggeletterden” is gerealiseerd (aanbeveling 1);
- Eén belangrijk element van de interne handelingscode is dat door de professionals géén onterechte niet redelijke verwachtingen bij cliënten worden gewekt (aanbeveling 2);
- Het op juiste en zorgvuldige wijze uitvoeren van het indicatieonderzoek vormt de kernactiviteit van de Wmo professional en wordt als zodanig voortdurend middels interne kwaliteit checks gevolgd, bewaakt en bijgestuurd (aanbeveling 4);
- De wijkgerichte organisatie van de Wmo professionals in het sociale wijkteam alsmede de in de teams afgesproken handelwijze is met name gericht op een efficiënte en effectieve vraagafhandeling middels persoonlijk contact, waarbij verwijzing van de klant uit den boze is (aanbeveling 5);
- Het sociale wijkpunt in de wijk, het centrale Wmo telefoonnummer en emailadres, maar ook de vaste consulent vormen de directe voortdurend beschikbare contactmogelijkheden voor de cliënt. Aanvullende communicatie en voorlichting acties zijn reeds gepland, waarbij ook de geïndividualiseerde kaart wordt meegenomen (aanbeveling 6);
- Een voldoende rijvaardigheid vormt steeds een belangrijk punt van beoordeling bij de indicatie en verstrekking van een scooter/mobiel. Momenteel wordt de idee van een jaarlijkse praktijk trainingsdag voor alle Kerkraadse gebruikers samen met o.m. de leverancier uitgewerkt (aanbeveling 7);
- De tijdigheid van aanvraagafhandeling en levering van de voorziening vormt één van de bestuurlijke prestatie indicatoren waarop strak wordt gestuurd. Uiteraard wordt deze inspanning gecontinueerd. Tot het vaststellen van een intern gemeentelijk boete- en sanctiebeleid gericht op de tijdige aanvraagafhandeling is de gemeente, vooruitlopend op landelijke wetgeving op dit terrein, voorsnog niet overgegaan (aanbeveling 8);
- In het aanvullende communicatie en voorlichtingplan wordt de informatie omtrent het klachten-, bezwaar- en beroepsysteem meegenomen. Hoewel deze informatie standaard reeds op elk besluit staat vermeld, zal ook in het persoonlijke contact in het kader van de “geïnformeerde besluitvorming” aanvullend aandacht door de Wmo professional richting cliënt aan dit onderwerp worden geschonken (aanbeveling 9);
- Het Wmo platform ontvangt gevraagd en ongevraagd alle voor hun rol, positie en functie van belang zijnde management informatie. Hiertoe behoort uiteraard ook de informatie omtrent de klachtenregistratie (aanbeveling 10);
- De daadwerkelijke opheffing van de beperkingen na toekenning en levering van de compenserende voorziening is het primaire doel van ieder aanvraagproces. In het kwaliteitszorgsysteem, waaraan momenteel hard wordt gewerkt, vormt dit kwaliteit aspect derhalve dan ook een structureel element van repressieve controle en beoordeling achteraf (aanbeveling 11);

Op een tweetal aanbevelingen wordt separaat ingegaan omdat het college hier een andere zienswijze heeft dan door de rekenkamer in het rapport verwoorde conclusies.

### Aanbeveling 3:

Overeenkomstig de Wmo wetgeving geschiedt, net als in de Awbz, de vaststelling, inning en incasso van de gemeentelijke eigen bijdragen door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Omdat inkomensbeleid rijksbeleid betreft, is middels centrale wetgeving hier een voorziening en procedure voor gevormd, die uitgevoerd wordt door het CAK. Op basis van het daadwerkelijke inkomen van de cliënt wordt een maximum eigen bijdrage berekend, waarboven nooit door de cliënt nog eigen bijdragen geheven en geïnd kunnen worden. Deze handelwijze garandeert dat cliënten maximaal een aanvaardbaar deel van het inkomen aan eigen bijdragen verschuldigd zijn, waardoor voldoende financiële middelen resteren voor de reguliere algemene kosten van het bestaan.

### Aanbeveling 12:

De kwaliteitseisen welke aan het bezoek van de ouderenadviseur aan alle 65 plussers gesteld zijn liggen vast en tussentijds hebben reeds evaluerende gesprekken plaatsgevonden. Deze hebben na overleg met de uitvoerende welzijnsinstelling niet geleid tot aanpassing van de gemaakte afspraken. Het bevreemdt het college dan ook dat deze aanbeveling nu in het rapport van de rekenkamer is opgenomen.

Samenvattend:

Het college kan zich vinden in de gekozen aanpak van het onderzoek maar wenst wel nu reeds te wijzen op de mogelijke onevenredige aandacht die de beschrijvingen van de individuele interviews in de verdere behandeling van het rapport kunnen krijgen.

Het college is blij met de positieve algemene bevindingen en neemt de getrokken conclusies met aanbevelingen als input en feedback mee op weg naar een verdere kwaliteit verbetering van de organisatie en bedrijfsvoering individuele voorzieningen maatschappelijke ondersteuning

## Nawoord rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie dankt het college voor de uitgebreide reactie. In haar reactie gaat het college met name in op de aanpak van het onderzoek en de conclusies met de daarbij gedane aanbevelingen.

Het college geeft aan zich te kunnen vinden in de gekozen aanpak. Wel merkt het college op, dat het geringe aantal interviews relatief veel aandacht krijgt met als mogelijk gevolg onevenredig veel aandacht hiervoor bij de verdere afronding en bespreking van het rapport.

Ten aanzien van dit punt merkt de rekenkamercommissie op dat de 10 interviews bedoeld zijn als verdieping en adstructie van de resultaten van de enquête. Bij dergelijke interviews kunnen signalen opgevangen worden die nuttig zijn in het kader van de evaluatie. Met het voorstel van het college om gezamenlijk de casussen individueel te beoordelen met als ultieme doel lering te trekken uit de gesignaleerde tekortkoming stemt de rekenkamercommissie dan ook gaarne in. De rekenkamercommissie wil hierbij wel de kanttekening plaatsen dat we een speciale zorgplicht hebben tegenover de cliënten die anoniem geïnterviewd zijn.

De rekenkamercommissie is verheugd dat de conclusies en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen grotendeels voor het college herkenbaar zijn, met uitzondering van de aanbevelingen nrs. 3 (inkomenstoets) en 12 (ouderenadviseur). Daarbij geeft het college aan dat deze knelpunten intern zijn gesignaleerd, op basis waarvan vervolgens maatregelen zijn genomen dan wel in de tijd acties zijn uitgezet en gepland. Met name de geïndividualiseerde kaart en een jaarlijkse praktijk trainingsdag voor de rijvaardigheid zullen voor de burger in Kerkrade het gebruik van voorzieningen gemakkelijker en veiliger maken. Wij raden de raad aan de toezeggingen en maatregelen op deze en de andere aanbevelingen te monitoren. Tevens overweegt de rekenkamercommissie in 2010 een follow-up onderzoek om de opvolging van de door u genomen maatregelen te beoordelen.

De rekenkamercommissie merkt ten aanzien van de aanbevelingen 3 en 12 op dat deze niet door het college zijn overgenomen, maar het resultaat zijn van het door de rekenkamercommissie uitgevoerde onderzoek. Dat daarbij is gebleken, dat sprake is van een grote mate van overeenstemming ziet de rekenkamercommissie als een bevestiging van de conclusies.

Met betrekking tot aanbeveling 3 stelt het college terecht dat vaststelling, inning en incasso van de gemeentelijke eigen bijdragen in het kader van de Wmo door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) geschiedt. Op basis van het inkomen van de cliënt wordt een maximum eigen bijdrage berekend, de zogenoemde maximale periodebijdrage. Daarbij is ook een anticumulatie tussen bijvoorbeeld de eigen bijdrage Wmo en de eigen bijdrage Zorg zonder Verblijf (ZzV). Hiermee wordt gegarandeerd dat cliënten maximaal een aanvaardbaar deel van het inkomen aan de eigen bijdrage verschuldigd zijn, zoals u stelt.

Dat is in principe zo. Daarbij plaatsen we graag de volgende kanttekeningen. Niet het CAK bepaalt zelfstandig de hoogte van eigen bijdrage, maar de gemeente levert de parameters voor de berekening door het CAK van de eventuele eigen bijdrage. De gemeente stelt een drietal zaken vast:

- de laagste maximale eigen bijdrage voor vier categorieën economische leefeenheden (eenpersoons en meerpersoons huishoudens);
- de inkomensgrens vanaf waar het inkomensafhankelijke deel van de eigen bijdrage wordt berekend;
- het percentage waarover de eigen bijdrage wordt berekend.

Deze parameters worden door het CAK, samen met de inkomensgegevens van de cliënt, berekend en leveren een maximale periodebijdrage op, waarboven de eigen bijdrage niet mag stijgen.

Bij de voorzieningen die in eigendom van de cliënt komen (roerende zaak dan wel een bouwkundige of technische aanpassing van de woning), kan een afwijkende systematiek voor de eigen bijdrage worden gehanteerd. De gemeente mag de periodieke bijdrage tot maximaal de kostprijs van de voorziening vaststellen.

Er mag door de gemeente gedurende een periode van maximaal 39 termijnen een eigen bijdrage in rekening gebracht worden. Zie de Algemene maatregel van Bestuur van 29 september 2006. Of de gemeente Kerkrade deze eigen bijdrage op deze wijze oplegt en of dit leidt tot overschrijding van maximaal een aanvaardbaar deel van het inkomen als eigen bijdrage in het kader van de Wmo, hebben we in het kader van dit onderzoek niet kunnen nagaan.

Met aanbeveling 12 wijst de rekenkamercommissie erop, dat de personele capaciteit van de ouderenadviseurs beperkt is in termen van werkbare uren/inzet. Hierdoor kan het beoogde doel, te weten alle 65-plussers voor 2010 bezoeken ten einde informatie en advies te verstrekken over de voorziening mogelijk niet gehaald worden. Het gevolg hiervan kan zijn dat de beoogde kwaliteit van deze dienstverlening niet gerealiseerd wordt. Deze kwaliteit staat los van de kwaliteiten/bekwaamheden van de ouderenadviseurs waarop het college doelt. Op basis van de bevindingen uit de interviews met de betrokken uitvoerders, kreeg de rekenkamercommissie het signaal dat de werkdruk van de ouderenadviseurs relatief hoog was. Naar aanleiding daarvan hebben wij de aanbeveling opgenomen dat de kwaliteitseisen en/of de deadline geëvalueerd en mogelijk bijgesteld zouden kunnen worden. Blijkbaar is de evaluatie reeds geschied en was er geen reden om de gemaakte afspraken te herzien. Wij gaan ervan uit dat daarmee aan de strekking van deze aanbeveling is voldaan.

Tot slot. Zoals in het rapport van de rekenkamercommissie is vermeld toont het onderzoek aan dat de verstrekking van voorzieningen in het kader van de WVG en WMO op adequate wijze plaatsvindt. Ook uit de uitgebreide reactie van het college kan worden afgeleid dat beleid en uitvoering hoge prioriteit hebben. De rekenkamercommissie ziet de verdere uitvoering dan ook met vertrouwen tegemoet en zal deze met veel belangstelling blijven volgen.

Oktober 2008.









## Bijlage 1. Scores op de vragenlijst, 2006-2007, toegekend en afgewezen

<b>2006 – 2007 Toegekend en afgewezen</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>Gemiddelde</b>	3,2	3,1	3,1	3,1	3,1
<b>Spreiding (std)</b>	0,76	0,77	0,75	0,74	0,76
	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>
<b>Zeer ontevreden</b>	23	24	23	23	22
<b>Ontevreden</b>	43	51	48	45	48
<b>Tevreden</b>	288	286	302	301	290
<b>Zeer tevreden</b>	163	143	134	133	134
<b>Missing</b>	23	36	34	38	47
<b>Totaal</b>	<b>540</b>	<b>540</b>	<b>541</b>	<b>540</b>	<b>541</b>
<b>2007 Toegekend en afgewezen</b>					
<b>Gemiddelde</b>	3,2	3,1	3,1	3,1	3,1
<b>Spreiding (std)</b>	0,76	0,76	0,78	0,72	0,72
	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>
<b>Zeer ontevreden</b>	12	12	15	11	9
<b>Ontevreden</b>	18	23	21	17	22
<b>Tevreden</b>	136	142	145	151	141
<b>Zeer tevreden</b>	94	79	77	74	75
<b>Missing</b>	14	18	16	21	27
<b>Totaal</b>	<b>274</b>	<b>274</b>	<b>274</b>	<b>274</b>	<b>274</b>
<b>2006 Toegekend en afgewezen</b>					
<b>Gemiddelde</b>	3,1	3,1	3,1	3,0	3,0
<b>Spreiding (std)</b>	0,81	0,82	0,76	0,79	0,81
	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>
<b>Zeer ontevreden</b>	12	11	8	11	12
<b>Ontevreden</b>	21	25	24	26	23
<b>Tevreden</b>	124	119	132	123	126
<b>Zeer tevreden</b>	63	60	54	55	53
<b>Missing</b>	7	13	10	12	14
<b>Totaal</b>	<b>227</b>	<b>228</b>	<b>228</b>	<b>227</b>	<b>228</b>

Vragen 3-7. Ik ben zeer ontevreden/zeer tevreden  
 3. over hoe ik behandeld ben bij de aanvraag  
 4. over de deskundigheid van de mensen bij de aanvraag  
 5. over de informatie die ik kreeg bij de aanvraag  
 6. over de tijd die is genomen voor mij bij de aanvraag  
 7. over dat men naar mij luisterde

## Bijlage 2. Scores op de vragenlijst, 2006-2007, toegekend

<b>2006 – 2007 Toegek</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>22</b>
<b>Gemiddelde</b>	3,3	3,3	3,2	3,2	3,2	3,2	3,1	3,1	3,3	3,2	3,2	3,2
<b>Spreiding (std)</b>	0,66	0,66	0,65	0,68	0,66	0,67	0,78	0,78	0,70	0,62	0,62	0,72
	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>
<b>Zeer ontevreden</b>	8	8	9	10	9	11	23	22	12	7	5	15
<b>Ontevreden</b>	17	19	17	28	18	13	38	45	19	15	23	18
<b>Tevreden</b>	240	242	251	243	246	248	231	227	209	242	221	193
<b>Zeer tevreden</b>	151	132	125	124	125	130	122	112	163	124	115	105
<b>Missing</b>	12	28	27	23	31	27	15	24	27	40	66	99
<b>Totaal</b>	<b>428</b>	<b>429</b>	<b>429</b>	<b>428</b>	<b>429</b>	<b>429</b>	<b>429</b>	<b>430</b>	<b>430</b>	<b>428</b>	<b>430</b>	<b>430</b>
<b>2007 Toegekend</b>												
<b>Gemiddelde</b>	3,4	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,1	3,3	3,3	3,3	3,2
<b>Spreiding (std)</b>	0,64	0,61	0,67	0,64	0,60	0,62	0,68	0,78	0,71	0,62	0,63	0,81
	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>
<b>Zeer ontevreden</b>	4	3	6	5	3	5	5	10	6	3	2	11
<b>Ontevreden</b>	6	7	7	7	6	3	16	20	10	7	12	9
<b>Tevreden</b>	109	117	116	120	119	120	119	107	96	112	99	87
<b>Zeer tevreden</b>	87	73	72	69	70	72	64	61	84	68	62	59
<b>Missing</b>	6	12	11	11	14	12	8	14	16	21	37	46
<b>Totaal</b>	<b>212</b>	<b>212</b>	<b>212</b>	<b>212</b>	<b>212</b>	<b>212</b>	<b>212</b>	<b>212</b>	<b>212</b>	<b>211</b>	<b>212</b>	<b>212</b>
<b>2006 Toegekend</b>												
<b>Gemiddelde</b>	3,3	3,3	3,2	3,2	3,2	3,2	3,0	3,0	3,3	3,2	3,2	3,2
<b>Spreiding (std)</b>	0,69	0,70	0,64	0,70	0,69	0,70	0,83	0,77	0,66	0,59	0,56	0,61
	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>
<b>Zeer ontevreden</b>	3	3	1	3	3	4	13	10	4	2	1	2
<b>Ontevreden</b>	9	11	10	18	12	9	19	23	7	8	8	7
<b>Tevreden</b>	105	100	111	100	106	107	95	101	92	106	104	84
<b>Zeer tevreden</b>	60	56	51	52	50	53	49	41	70	51	48	40
<b>Missing</b>	3	11	8	7	10	8	5	7	9	15	21	49
<b>Totaal</b>	<b>180</b>	<b>181</b>	<b>181</b>	<b>180</b>	<b>181</b>	<b>181</b>	<b>181</b>	<b>182</b>	<b>182</b>	<b>182</b>	<b>182</b>	<b>182</b>

Vragen 3-8, 10, 12-14, 22. Ik ben zeer ontevreden/zeer tevreden ...

- 3. over hoe ik behandeld ben bij de aanvraag
- 4. over de deskundigheid van de mensen bij de aanvraag
- 5. over de informatie die ik kreeg bij de aanvraag
- 6. over de tijd die is genomen voor mij bij de aanvraag
- 7. over dat men naar mij luisterde
- 8. over de tijd die verstreken is nadat ik de aanvraag heb ingediend en een reactie heb gekregen
- 10. over de tijd die verstreken is tussen het bericht dat de aanvraag is toegekend en het moment dat ik de voorziening kreeg
- 12. over de voorziening die ik heb gekregen
- 13. over de informatie over de voorziening
- 14. over de instructie die ik kreeg voor het gebruik
- 22. over de ondersteuning

## Bijlage 2. Scores bij categorie afgewezen 2006 en 2007

Tevredenheid naar vragen 3-8, over 2006 en 2007, cat. afgewezen. (N=112)

<b>2006 - 2007 Afgewezen</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>Gemiddelde</b>	<b>2,6</b>	<b>2,5</b>	<b>2,5</b>	<b>2,6</b>	<b>2,5</b>	<b>2,5</b>
<b>Spreiding</b>	<b>0,89</b>	<b>0,88</b>	<b>0,83</b>	<b>0,83</b>	<b>0,85</b>	<b>0,87</b>
	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>	
<b>Zeer ontevreden</b>	15	16	14	13	13	17
<b>Ontevreden</b>	26	32	31	17	30	24
<b>Tevreden</b>	48	44	51	58	44	54
<b>Zeer tevreden</b>	12	11	9	9	9	9
<b>Missing</b>	11	9	7	15	16	8
	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>112</b>

Vragen 3-8.

3. Ik ben ... over hoe ik behandeld ben bij de aanvraag
4. Ik ben ... over de deskundigheid van de mensen bij de aanvraag
5. Ik ben ... over de informatie die ik kreeg bij de aanvraag
6. Ik ben ... over de tijd die is genomen voor mij bij de aanvraag
7. Ik ben ... over dat men naar mij luisterde
8. Ik ben ... over de tijd die verstreken is nadat ik de aanvraag heb ingediend en een reactie heb gekregen

## Bijlage 3. Scores bij categorie toegekend naar soort voorziening 2006 en 2007

Tevredenheid over voorziening, verstrekte informatie en instructie (vragen 12-14) bij de categorie toegekend in 2006 en 2007. uitgesplitst naar soort voorziening.

1. woonvoorziening
2. verhuiskostenvergoeding
3. rolstoel (ook sportrolstoel)
4. scootmobiel
5. tegemoetkoming in vervoerskosten
6. anders

### 1. Woningvoorziening, 2006-2007, N = 163

2006-2007	12. voorziening	13. informatie	14. instructie
<b>Gemiddelde</b>	<b>3,3</b>	<b>3,2</b>	<b>3,3</b>
<b>Spreiding</b>	<b>0,73</b>	<b>0,66</b>	<b>0,62</b>
	N	N	N
zeer ontevreden	6	5	3
ontevreden	7	4	4
tevreden	77	91	84
zeer tevreden	64	49	44
Leeg	9	14	28
	<b>163</b>	<b>163</b>	<b>163</b>

### 2. Verhuiskostenvergoeding, 2006-2007, N = 48

2006-2007	12. voorziening	13. informatie	14. instructie
<b>Gemiddelde</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>3,4</b>
<b>Spreiding</b>	<b>0,54</b>	<b>0,53</b>	<b>0,49</b>
	N	N	N
zeer ontevreden	0	0	0
ontevreden	1	1	0
tevreden	24	25	23
zeer tevreden	19	14	14
Leeg	4	8	11
	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>48</b>

3. rolstoel (ook sportrolstoel) , 2006-2007, N = 118

2006-2007	12. voorziening	13. informatie	14. instructie
<b>Gemiddelde</b>	<b>3,3</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>
<b>Spreiding</b>	<b>0,65</b>	<b>0,55</b>	<b>0,63</b>
	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>
zeer ontevreden	2	1	1
ontevreden	7	4	10
tevreden	64	75	65
zeer tevreden	43	32	32
Leeg	2	6	10
	<b>118</b>	<b>118</b>	<b>118</b>

4. scootmobiel, 2006-2007, N = 128

2006-2007	12. voorziening	13. informatie	14. instructie
<b>Gemiddelde</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>
<b>Spreiding</b>	<b>0,66</b>	<b>0,57</b>	<b>0,62</b>
	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>
zeer ontevreden	2	1	1
ontevreden	6	3	7
tevreden	60	71	67
zeer tevreden	54	46	46
Leeg	6	7	7
	<b>128</b>	<b>128</b>	<b>128</b>

5. tegemoetkoming in vervoerskosten, 2006-2007, N = 61

2006-2007	12. voorziening	13. informatie	14. instructie
<b>Gemiddelde</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>
<b>Spreiding</b>	<b>0,50</b>	<b>0,51</b>	<b>0,50</b>
	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>
zeer ontevreden	0	0	0
ontevreden	2	1	2
tevreden	41	40	36
zeer tevreden	15	11	13
Leeg	3	9	10
	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>

6. anders (regiotax enz.), 2006-2007, N = 40

2006-2007	12. voorziening	13. informatie	14. instructie
<b>Gemiddelde</b>	<b>3,2</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>
<b>Spreiding</b>	<b>0,87</b>	<b>0,69</b>	<b>0,53</b>
	<b>N</b>	<b>N</b>	<b>N</b>
zeer ontevreden	3	1	0
ontevreden	2	2	1
tevreden	17	20	20
zeer tevreden	16	14	10
Leeg	2	3	9
	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>



## Bijlage 4. Vragenlijst Zorgvragers die aanvraag geaccepteerd hebben gekregen.

### Aanvraag en informatie

1. Ik heb de aanvraag voor een hulpmiddel bij de gemeente gedaan omdat ik beperkingen heb met:	<input type="checkbox"/> verplaatsen over langere afstand of in de wijk / buurt <input type="checkbox"/> verplaatsen in en om het huis <input type="checkbox"/> het gebruik van de door mij bewoonde woning <input type="checkbox"/> anders, namelijk .....
--	--

2. Ik heb de aanvraag ingediend in	<input type="checkbox"/> 2006	<input type="checkbox"/> 2007
------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

Ik ben ....	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden	Weet niet / niet van toepassing
3. - over hoe ik behandeld ben bij de aanvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. - over de deskundigheid van de mensen bij de aanvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. - over de informatie die ik kreeg bij de aanvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. - over de tijd die is genomen voor mij bij de aanvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. - over dat men naar mij luisterde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. - over de wijze waarop werd vastgesteld wat ik nodig heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Toewijzing

Ik ben ....	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden	Weet niet / niet van toepassing
9. - over de tijd dat de aanvraag is gedaan en een bericht van toekenning is ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. - over de tijd die verstreken is tussen het bericht dat de aanvraag is toegekend en het moment dat ik de voorziening kreeg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Voorziening

11. Welke voorziening heeft u aangevraagd?	<input type="checkbox"/> woningvoorziening <input type="checkbox"/> verhuiskostenvergoeding <input type="checkbox"/> rolstoel (ook sportrolstoel) <input type="checkbox"/> scootmobiel		<input type="checkbox"/> tegemoetkoming in de vervoerskosten <input type="checkbox"/> anders .....		
Ik ben ...	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet / niet van toepassing
12. - over de voorziening die ik heb gekregen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. - over de informatie over de voorziening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. - over de instructie die ik kreeg voor het gebruik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Waarom bent u tevreden of ontevreden?	..... .....				
16. Hoe vaak gebruikt u de voorziening?	<input type="checkbox"/> dagelijks meerdere malen <input type="checkbox"/> een keer per dag <input type="checkbox"/> een keer per 2-3 dagen <input type="checkbox"/> een keer per week		<input type="checkbox"/> een keer per 2-3 weken <input type="checkbox"/> een keer per maand <input type="checkbox"/> minder dan een keer per maand		

## Ondersteuning

17. Heeft u een vast contactpersoon (1 persoon die u kunt bellen)?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee (ga verder met vraag 19) <input type="checkbox"/> weet niet (ga verder met vraag 19)
18. Zo ja, als die persoon er niet is, wordt u dan geholpen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> weet niet
19. Weet u met wie u contact moet nemen als er iets mis is met de voorziening?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee (ga verder met vraag 21) <input type="checkbox"/> weet niet (ga verder met vraag 21)
20. Zo ja, met wie?	.....
21. Duurt het lang voordat u wordt geholpen als er iets mis is met de voorziening?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee <input type="checkbox"/> niet van toepassing
22. Hoe tevreden bent u met de ondersteuning?	<input type="checkbox"/> zeer tevreden <input type="checkbox"/> tevreden <input type="checkbox"/> ontevreden <input type="checkbox"/> zeer ontevreden <input type="checkbox"/> weet niet / niet van toepassing

## Klachten

23. Weet u waar u terecht kunt voor een klacht?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
24. Heeft u een klacht ingediend?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee (ga verder met vraag 26)
25. Zo ja, waarover ging de klacht? (ga hierna verder met vraag 28)	..... .....
26. Zo nee, heeft u dit wel overwogen?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee (ga verder met vraag 29)
27. Wat was voor u de reden om de klacht niet in te dienen, nadat u dit wel heeft overwogen? (ga hierna verder met vraag 29)	..... .....
28. Is uw klacht afgewezen?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee <input type="radio"/> weet nog niet

## Algemeen

29. In welke mate is de beperking door de voorziening opgeheven?	<input type="radio"/> zeer veel <input type="radio"/> redelijk <input type="radio"/> nauwelijks <input type="radio"/> helemaal niet <input type="radio"/> niet van toepassing
30. Kunt u door de voorziening zelfstandig blijven wonen of participeren in de samenleving?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> een beetje <input type="radio"/> nee <input type="radio"/> niet van toepassing

## Persoonlijke gegevens

	jonger dan 18 jaar	18 tot 40 jaar	40 tot 65 jaar	65 tot 75 jaar	75 jaar en ouder
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geslacht	<input type="radio"/> man <input type="radio"/> vrouw				
Burgerlijke staat	<input type="radio"/> gehuwd of samenwonend <input type="radio"/> ongehuwd				

### Mogelijk interview

Heeft u er bezwaar tegen om apart geïnterviewd te worden?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Indien nee, dan graag hier uw naam en adres vermelden:  dhr/mevr. ....  straat .....  postcode en plaats .....  telefoon .....  Niet iedereen zal geïnterviewd worden.	

**Bedankt voor uw medewerking!**

## Bijlage 5. Vragenlijst Zorgvragers die aanvraag afgewezen hebben gekregen.

### Aanvraag en informatie

1. Ik heb de aanvraag voor een hulpmiddel bij de gemeente gedaan omdat ik beperkingen heb met:	<input type="checkbox"/> verplaatsen over langere afstanden of in de wijk / buurt <input type="checkbox"/> verplaatsen in en om het huis <input type="checkbox"/> het gebruik van de door mij bewoonde woning <input type="checkbox"/> anders, namelijk .....
--	--

2. Ik heb de aanvraag ingediend in	<input type="checkbox"/> 2006	<input type="checkbox"/> 2007
------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

Ik ben ....	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden	Weet niet / niet van toepassing
3. - over hoe ik behandeld ben bij de aanvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. - over de deskundigheid van de mensen bij de aanvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. - over de informatie die ik kreeg bij de aanvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. - over de tijd die is genomen voor mij bij de aanvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. - over dat men naar mij luisterde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. - over de tijd die verstreken is nadat ik de aanvraag heb ingediend en een reactie heb gekregen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Afwijzing

9. Hoeveel weken duurde het vanaf het moment dat u de aanvraag deed tot u de afwijzing kreeg?	..... weken
10. Hoe is u meegedeeld dat uw aanvraag is afgewezen?	<input type="radio"/> per telefoon <input type="radio"/> per brief <input type="radio"/> tijdens een bezoek aan huis <input type="radio"/> anders, .....
11. Met welke reden(en) is uw aanvraag afgewezen?	..... .....
12. Vond u de reden(en) terecht?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> een beetje <input type="radio"/> nee
13. Heeft u overwogen beroep aan te tekenen tegen de afwijzing?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee <input type="radio"/> niet van toepassing
14. Is u uitgelegd hoe u beroep kunt aantekenen tegen de beslissing?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee <input type="radio"/> niet van toepassing
15. Heeft u beroep aangetekend tegen de beslissing?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee <input type="radio"/> niet van toepassing
16. Zo ja, wat is de uitkomst van uw beroep tegen de beslissing?	<input type="radio"/> mijn beroep is afgewezen <input type="radio"/> mijn beroep is aanvaard <input type="radio"/> weet nog niet

## Persoonlijke gegevens

Leeftijd	<input type="radio"/> jonger dan 18 jaar <input type="radio"/> 18 tot 40 jaar <input type="radio"/> 40 tot 65 jaar <input type="radio"/> 65 tot 75 jaar <input type="radio"/> 75 jaar en ouder
Geslacht	<input type="radio"/> man <input type="radio"/> vrouw
Burgerlijke staat	<input type="radio"/> gehuwd of samenwonend <input type="radio"/> ongehuwd

### Mogelijk interview

Heeft u er bezwaar tegen om apart geïnterviewd te worden?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nee
Indien nee, dan graag hier uw naam en adres vermelden:  dhr/mevr. ....  straat .....  postcode en plaats .....  telefoon .....  Opmerking: Niet iedereen zal geïnterviewd worden.	

**Bedankt voor uw medewerking!**

## **Bijlage 6. Lijst van geïnterviewden**

Patrick Ypelaar  
Beleidsmedewerker gemeente Kerkrade

Hans Keulers  
Hoofd Afdeling Zorg gemeente Kerkrade

Femke Scheuerman  
Wmo-consulente en kwaliteitsmedewerker gemeente Kerkrade

Iris van Krugten  
Hoofd verkoop, Care2Move – Ligtvoet

Gilbert Mulder  
Projectbureau Regiotaxi

Leo Vrancken  
Beheerder Stichting Huisvesting voor Ouderen

Jo van Opdorp  
Ouderenadviseur

Martin Simons  
Voorzitter Seniorenraad, lid Wmo-platform

Voorts zijn 10 cliënten geïnterviewd. Hun bijdrage is geanonimiseerd weergegeven in dit rapport. De namen zijn bekend bij de onderzoekers.



## Verklarende lijst van afkortingen

AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
CAD	Centra voor Alcohol- en andere Drugproblemen
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
GBA	Gemeentelijke Basis Administratie
GGD	Gemeentelijke GezondheidsDienst
GGZ	Geestelijke GezondheidsZorg
OGGz	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
SCIO	Esperanto voor: ervaren kennis. Gebruikt door bedrijf SCIO ConsultConsult die bouwkundige adviezen geeft en indicatiestelling verzorgt voor individuele Wmo-voorzieningen.
SoZaWe	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
SWI	Samenwerking Werk en Inkomen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VWS	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wvg	Wet voorzieningen gehandicapten
Wwb	Wet werk en bijstand