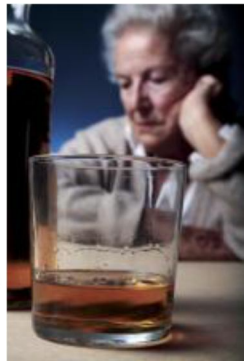


# Wmo beleid 2011 tot heden



## Samenstelling Rekenkamercommissie

Hr. B.A. Graal (voorzitter)  
Hr. F.J.M. Duits (lid)  
Mevr. I.C. Vink (extern lid)  
Hr. M. Tjallema (extern lid)  
Hr. G.M.M. Wehkamp (extern lid)  
Mevr. A.J. Kuijper (griffier)

Datum: 18 april 2014

Status: definitief

## Inhoud

1 Inleiding en achtergrond	pag 03
2 Doel en vraagstelling	pag 03
3 Afbakening	pag 04
4 Wet maatschappelijke ondersteuning(Wmo)	pag 04
5 Huishoudelijke verzorging	pag 05
6 Maatschappelijke ondersteuning en advies	pag 06
7 Hulpmiddelen	pag 09
8 Minimabeleid	pag 11
9 Wmo rapportage	pag 11
10 Wmo raad	pag 11
11 Klanttevredenheid	pag 11
12 Conclusies	pag 12
13..Aanbevelingen	pag 13

## **1 Aanleiding en achtergrond**

Sinds de invoering van de Wmo hebben burgers niet langer recht op een bepaalde voorziening bij een indicatiestelling, maar het recht op ondersteuning om zelfstandig te blijven wonen en deel te nemen aan de maatschappij.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de compensatie van de beperkingen als gevolg waarvan de bewoner niet meer volledig kan deelnemen aan de maatschappij en de zelfredzaamheid afneemt (=compensatieplicht).

Hoe die compensatie eruit moet zien is niet omschreven in de wet. Het resultaat van de compensatie is wat telt. Gemeenten zijn vrij in de manier waarop ze de compensatieplicht invullen.

Het kantelen in de Wmo verwijst naar de verandering, waarbij niet langer het aanbod aan voorzieningen centraal staat in de zorgverlening aan de burger, maar de behoeften en wensen van die burger.

Het kantelen van de Wmo is er daarbij op gericht minder individuele voorzieningen te verstrekken, door burgers meer aan te spreken op de eigen mogelijkheden en meer collectieve voorzieningen te verstrekken.

De gemeenteraad Haarlemmerliede & Spaarnwoude heeft in augustus 2010 het beleidsplan Wmo 2011 - 2014 vastgesteld. Het beleidsplan geeft een visie op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), (hoofd)doelen en speerpunten, waar de gemeente de komende jaren uitvoering aan wil geven. Na ruim twee jaar is de vraag in hoeverre en op welke wijze de gemeente uitvoering heeft gegeven aan het Wmo-beleidsplan.

## **2 Doel- en vraagstelling**

De doelstelling van het onderzoek luidt als volgt:

Inzicht bieden in de uitvoering en effecten van de Wmo in de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude in de periode 2011 tot en met medio 2013. Tijdens het onderzoek zijn de volgende centrale vragen uitgewerkt:

Op welke wijze is de Wmo in de gemeente uitgevoerd en tot welke effecten heeft dit geleid?

Welke lessen en inzichten kunnen ontleend worden aan het huidige beleid in onze gemeente en de ontwikkeling van het welzijnsbeleid voor het nieuwe meerjarenbeleid vanaf 2014?

### 2.1 Deelvragen

De centrale vraag is uitgewerkt in de volgende deelvragen:

#### Beleid

- Welke doelen formuleert de gemeenteraad voor de periode 2011-2014 en welk budget is voor de realisatie ter beschikking gesteld.

#### Uitvoering

- In hoeverre is er sprake van een adequate organisatie en uitvoering van het Wmo beleid?
- Welke activiteiten en middelen heeft de gemeente ingezet om de doelen te behalen (uitvoeringsprestaties)?
- In hoeverre zijn de beschikbare financiële middelen voldoende voor het realiseren van de doelen?
- Wordt het beleid adequaat uitgevoerd?

#### Effecten

- In hoeverre leidt de uitvoering van het Wmo-beleid tot realisatie van de beoogde doelen?
- In welke mate zijn burgers tevreden over de effecten van het Wmo-beleid?
- Wat zijn lessen en mogelijke verbeterpunten aan de raad en het college?

### **3 Afbakening**

Het onderzoek richt zich op het Wmo-beleid zoals dat is gevoerd in de jaren 2011 t/m medio 2013 op basis van het beleidsplan Wmo 2011 – 2014. De rekenkamercommissie heeft in het onderzoek verdiepend gekeken naar:

- Huishoudelijke verzorging
- Maatschappelijke begeleiding en advies.
- Hulpmiddelen

### **4 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**

Op 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ingevoerd. De Wmo heeft een integraal karakter en is gericht op een samenhangend lokaal beleid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. Hiervoor zijn negen onderstaande prestatievelden benoemd:

Prestatievelden Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

- 1 Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
- 2 Op preventie gerichte ondersteuning bieden aan jongeren met opgroeioproblemen en van ouders met opvoedproblemen.
- 3 Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
- 4 Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.
- 5 Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.
- 6 Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer.
- 7 Maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang.
- 8 Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.
- 9 Het bevorderen van verslavingsbeleid.

De Wmo laat veel ruimte aan gemeenten om een eigen invulling te geven aan deze prestatievelden. Wel stelt de Wmo een aantal kaders waarbinnen de maatschappelijke ondersteuning gestalte moet krijgen.

Gemeenten dienen een beleidsplan Wmo op te stellen, met doelstellingen en een samenhangend beleid voor de uitvoering ervan.

De Wmo is een participatiewet en de rode draad binnen de Wmo is dan ook dat burgers 'meedoen'. Dit uit zich onder meer in de wettelijke verplichting een Wmo adviesraad in te stellen en het compensatiebeginsel. Het compensatiebeginsel geeft de gemeente de opdracht voorzieningen te treffen ter compensatie van de beperkingen die inwoners ondervinden in de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

#### **4.1 Financiële gegevens WMO**

De Wmo is onderdeel van het sociaal domein en valt binnen de begroting van onze gemeente onder programma 6, sociale voorzieningen en maatschappelijke dienstverlening.

Het WMO rijksbudget is een integratie-uitkering, dit is een tijdelijke uitkering omdat het definitieve volume en verdeling nog onzeker is.

De financiële gegevens zijn afkomstig uit de begrotingen, jaarrekeningen en productramingen van de afgelopen jaren van onze gemeente. De vermelde financiële gegevens zijn afgestemd met de afdeling financiën van onze gemeente.

Gebleken is dat er geen financiële vastlegging plaatsvindt per prestatieveld, maar op onderstaande deelgebieden t.w.:

Huishoudelijke verzorging;  
Maatschappelijke begeleiding en advies, met onderverdeling:

- (1) Wmo sociale cohesie
  - (2) Wmo jeugdbeleid
  - (3) Wmo cliënt ondersteuning
  - (4) Wmo Mantelzorg en vrijwilligers
  - (5) Wmo ouderen en gehandicapten
  - (6) Wmo gezondheidszorg
- Minimabeleid

Omdat er geen vastlegging per prestatieveld maar deelgebieden plaatsvindt, heeft de RKC besloten om uit te gaan van de financiële cijfers zoals vastgelegd in de productenraming door onze gemeente (per deelgebied).

## **5 Huishoudelijke verzorging (PV6)**

Binnen de huishoudelijke verzorging wordt onderscheid gemaakt tussen huishulp (zorg in natura ZIN) en een persoonsgebonden budget (PGB). Het afhandelen van aanvragen en toekenning van huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd door IASZ.

De eigen bijdragen worden geïnd door het CAK; het CAK draagt de eigen bijdrage af aan de IASZ. De eigen bijdrage varieert en is afhankelijk van het aantal uren huishoudelijke hulp en inkomen.

Uit de afgelopen jaren blijkt dat de eigen bijdrage achteraf hoger is dan begroot en dit heeft een positieve invloed op het resultaat. In de begroting 2104 is een hogere eigen bijdrage opgenomen. Het aantal uren huishoudelijke hulp 1 stijgt in 2012 en lijkt in 2013 toch weer op het niveau van 2011 uit te komen. De uren voor huishoudelijke hulp 3 en het aantal personen met een PGB (b)lijkt in 2013 af te nemen.

Onderstaand een overzicht van de begroting en de kosten/baten op detailniveau voor huishoudelijke verzorging. De bedragen in 2013 zijn een schatting voor geheel 2013, (L)=lasten, (B)=baten.

	Primaire begroting	B 2011	B 2012	B 2013	B 2014
L	Huishoudelijke verzorging	390.000	450.000	450.000	449.000
B	Eigen bijdrage huishoudelijke verzorging huishulp	40.000	35.000	35.000	82.000
	Totale kosten	350.000	415.000	415.000	367.000

	Uitv	Huishoudelijke verzorging	R 2011	R 2012	R 2013 *	B 2014
L	IASZ	huishoudelijke verzorging huishulp	362.248	360.441	365.000	365.000
L	IASZ	huishoudelijke verzorging PGB	30.651	37.122	35.000	34.000
L	IASZ	deelnemingen Gem. Regelingen	40.000	50.000	50.000	50.000
L	IASZ	bestuur ondersteuning en bew.	0	114	0	0
L	IASZ	Totaal	432.899	447.677	450.000	449.000
B	IASZ	Eigen bijdrage huishoudelijk verzorging huishulp	60.359	87.884	82.000	82.000
B	IASZ	Totaal	60.359	87.884	82.000	82.000
		Saldo Lasten en Baten (L-B)	372.540	359.793	368.000	367.000

### Uren huishoudelijke verzorging

Uren	2011	2012	2013
Uren huishoudelijke hulp 1	10.530	12.091	5.227
Uren huishoudelijke hulp 2	4.581	2.811	1.414
Uren huishoudelijke hulp 3	728	784	335
Totale uren huish.hulp	15.839	15.686	6.976
Aantal personen PGB	11	10	7

De uren in 2013 hebben betrekking op het 1e halfjaar 2013.

Huishoudelijke hulp 1: huishoudelijke hulp en signalering

Huishoudelijke hulp 2: betreft mensen die moeite hebben met organiseren en is regie delend.

Huishoudelijke hulp 3: betreft mensen die niet zelfstandig kunnen organiseren en waarbij de regie wordt overgenomen.

## **6 Maatschappelijke ondersteuning en advies**

In onderstaand overzicht zijn de totale kosten weergegeven en die worden hierna in detail toegelicht. De kosten in 2012 zijn afwijkend ten opzichte van de andere jaren.

	Primaire begroting	B 2011	B 2012	B 2013	B 2014
L	Maatschappelijke begeleiding en advies	728.000	818.000	802.000	799.000
B	Maatschappelijke begeleiding en advies	110.000	122.000	2.000	9.000
	Totaal kosten	618.000	696.000	800.000	790.000
	Rekening	R 2011	R 2012	R 2013 *	R 2014
L	Maatschappelijke begeleiding en advies	835.000	691.000	826.000	799.000
B	Maatschappelijke begeleiding en advies	97.000	114.000	2.000	9.000
	Totaal kosten	738.000	577.000	824.000	790.000

### **6.1 WMO Sociale cohesie**

De sociale cohesie betreft het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten. Zorgen voor aantrekkelijke plekken waar burgers elkaar kunnen ontmoeten is een voorbeeld daarvan. Het dorpscentrum in Spaarndam speelt hier een grote rol omdat er verschillende zorg- en welzijnsfuncties zijn gecombineerd.

Het bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid raakt ook andere sectoren als wonen, veiligheid en economie.

De gemeente subsidieert diverse instellingen die activiteiten op het beleidsterrein sociaal-cultureel werk uitvoeren. Vanaf 2012 wordt er minder subsidie toegekend (bezuiniging), maar door stijging van de uitvoeringskosten nemen de totale kosten minimaal af. Het dorpscentrum ontvangt de meeste subsidie maar deze is wel afgebouwd in de laatste jaren. De subsidies zijn opgenomen in het subsidieprogramma.

	Uitv	WMO Sociale cohesie	R 2011	R 2012	R 2013 *	B 2014
L		subsidie De Olm	5.880	5.000	4.250	4.250
L		subsidie Dorpscentrum	31.500	30.000	28.500	27.000
L		subsidie Stichting Spaarndam Nationale feesten	2.525	2.500	2.125	2.125
L		subsidie Oranjevereniging Princes Margriet	500	250	425	425
L		subsidie Dorpsraad Spaarndam	2.693	2.693	2.295	2.130
L		subsidie Dorpsraad Halfweg/Zwanenburg	0	0	2.070	2.000
L		subsidie jumelage SV Spaarwoude	1.500	0	0	0
L		subsidie biljart vereniging 't KAB	250	0	0	0
L		subsidie Stichting bevrijdingspop Haarlem	0	500	500	0
L		Eenmalige subsidies	0	200	0	500
L		bestuursondersteuning en bew.zaken	8.018	15.042	14.795	15.575
L		Totaal	52.866	56.185	54.960	54.005

### **6.2 WMO jeugdbeleid**

Het jeugdbeleid (0-19 jaar) heeft onder andere betrekking op jeugdigen met problemen met opgroeien, onderwijsachterstand, schooluitval of criminaliteit. Dit beleidsterrein geldt als aanvulling op andere wetgeving zoals Wet Publieke Gezondheid (WPG) en de Leerplichtwet. De gemeente heeft een nota lokaal jeugdbeleid (2011-2014) vastgesteld en is een wettelijke taak van de gemeente. De kosten voor jeugdbeleid betreft het ontwikkelen en uitvoeren van het gemeentelijk jeugdbeleid. Stichting Meerwaarde verricht per 2012 in samenwerking met Kontext en Dock het ouderenwerk, jongerenwerk, maatschappelijk werk en CJG.

De subsidies zijn opgenomen in het subsidieprogramma. De integratie uitkering BDU/JGZ is vanaf 2012 opgenomen in de algemene uitkering en in 2013 administratief verwerkt.

De specifieke subsidie bijdrage van het ministerie is komen te vervallen en opgenomen in de algemene uitkering van het RIIJK.

	Uitv	WMO jeugdbeleid	R 2011	R 2012	R 2013 *	B 2014
L		overige goederen en diensten	997	3.000	10.740	0
L		overig uitbesteed werk	24.356	19.817	0	0
L		overige bijdragen	0	0	3.400	0
L	BDU	subsidie BDU uniformdeel JGZ/GGD	108.652	92.019	0	0
L	BDU	BDU	0	0	66.500	66.500
L	BDU	Jeugd Riagg	0	0	8.000	3.500
L	BDU	Prenatale zorg	0	0	2.000	2.000
L	BDU	digitaal dossier (voorheen EKD)	0	0	8.865	8.865
L	BDU	CJG extern (JGZ en GGD)	0	0	3.000	3.000
L	BDU	CJG intern (publicaties, informatiemateriaal e.d.)	0	0	8.500	8.500
L	BDU	Overig	0	0	15.611	25.467
L		subsidie stichting Meerwaarde jongerenwerk	0	0	18.600	18.600
L		subsidie Don Bosco Halfweg	2.640	1.560	1.326	1.320
L		subsidie Don Bosco Spaarndam	6.324	5.000	4.250	4.250
L		Bureau Halt	1.056	3.300	3.400	3.400
L		bestuursondersteuning en bew.zaken	22.021	21.507	37.257	40.050
L		Totaal	166.046	146.203	191.449	185.452
B		Jeugdgezondheidszorg	97.028	113.891	0	0
		Saldo Lasten en Baten (L-B)	69.018	32.312	191.449	185.452

### 6.3 WMO cliënt ondersteuning

Onder cliënt-ondersteuning wordt verstaan de ondersteuning van een cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Het gaat naast informatie en advies, vooral over uitgebreide vraagverheldering en kortdurende ondersteuning bij keuzes die diverse levenssterreinen omvatten.

Onder deze kosten vallen de kosten van WMO raad, WMO loket en WMO tevredenheidsonderzoek. In 2012 zijn er geen kosten voor WMO loket en WMO tevredenheidsonderzoek geboekt (overige en goederen en diensten). De kosten voor bestuursondersteuning nemen behoorlijk toe.

	Uitv	WMO cliënt ondersteuning	R 2011	R 2012	R 2013 *	B 2014
L		overige goederen en diensten (WMO raad, loket)	17.597	2.530	3.400	3.400
L		Presentiegelden	2.848	3.724	5.000	5.000
L		bestuursondersteuning en bew.zaken	2.603	6.078	18.150	16.020
L		Totaal	23.048	12.332	26.550	24.420

### 6.4 WMO Mantelzorg en vrijwilligers

Bij het verlenen van Mantelzorg gaat het om het bieden van zorg, die qua duur en intensiteit de normale gang van zaken in het huishouden overstijgt. Vaak is er sprake van knelpunten die gekenmerkt worden door de normale maatschappelijke verplichtingen en de extra zorg.

De mantelzorg organisaties leveren ondersteuning aan mantelzorgers, hun familieleden of dragen zorg voor adequate (tijdelijke)vervanging.

De vrijwillige inzet van burgers in (on)georganiseerd verband vormt een onmisbaar deel van de 'civil society'. Met vrijwillige inzet geeft de burger niet alleen zijn eigen meedoen vorm, maar draagt ook bij aan het meedoen van kwetsbare groepen.

De vrijwilligersorganisaties leveren ondersteuning aan vrijwilligers, hun familieleden, bedrijven en organisaties die daar behoefte aan hebben.

De gemeente subsidieert diverse instellingen die activiteiten op het beleidsterrein Mantelzorg werk uitvoeren. Het subsidie niveau neemt voor de meeste instellingen af (bezuiniging) terwijl de kosten voor ondersteuning en uitvoering toenemen. De subsidies zijn opgenomen in het subsidieprogramma.

	Uitv	WMO mantelzorg en vrijwilligers	R 2011	R 2012	R 2013 *	B 2014
L		overige goederen en diensten	34	0	0	0
L		subsidie Tandem Mantelzorg ondersteuning	6.982	6.982	4.855	4.855
L		subsidie Platform Mantelzorg belang	252	0	250	250
L		subsidie Stichting Thuiszorg Gehandicapten	1.949	1.949	1.950	1.950
L		subsidie Cliënten Belangen Bureau (CAM)	3.209	3.209	3.210	3.210
L		subsidie De Baan	7.752	7.752	7.750	7.750
L		subsidie Stichting Mentorschap	543	0	0	0
L		subsidie 't Web	450	450	450	450
L		subsidie Vrijwilligerscentrale Haarlem e.o.	250	0	5.000	0
L		subsidie Vrijwilligersavond	6.624	6.736	3.000	3.000
L		Overige subsidies	0	1.142	0	0
L		bestuursondersteuning en bew.zaken	6.004	5.812	13.255	11.570
L		Totaal	34.049	34.032	39.720	33.035

### 6.5 WMO ouderen en gehandicapten

Het gaat hier om individuele voorzieningen die in de behoefte van individuele personen met een beperking of chronisch probleem voorzien. Voorbeelden hiervan zijn woonvoorzieningen en vervoersvoorzieningen. Verder om het bevorderen van de toegankelijkheid van openbare faciliteiten zoals leesalen, openbare gebouwen en het gemeentehuis.

De subsidies zijn opgenomen in het subsidieprogramma . De kosten voor vervoer nemen vanaf 2011 toe.

	Uitv	WMO ouderen en gehandicapten	R 2011	R 2012	R 2013 *	B 2014
L		overige goederen en diensten	30.408	4.993	34.500	0
L	IASZ	woningaanpassingen WVG	174.124	72.931	65.000	58.000
L	IASZ	vervoervoorzieningen WVG	67.551	91.057	75.000	125.000
L	IASZ	overige uitkeringen sociale bijstand	83.568	62.992	77.000	77.000
L	IASZ	deelnemingen Gem. Regeling	35.000	37.200	41.000	41.000
L		subsidie stichting Meerwaarde Ouderenwerk	0	12.000	14.280	14.280
L		subsidie ANBO Zwanenburg	420	420	357	357
L		subsidie Stichting beweging voor ouderen	2.520	2.520	2.520	2.520
L		subsidie Stichting Dock ouderenwerk	12.105	4.800	0	0
L		bestuursondersteuning en bew.zaken	4.370	7.750	25.163	15.130
L		Totaal	410.066	296.663	334.820	333.287
B		Eigen bijdrage in budgetten	0	0	0	7.000
		Saldo Lasten en Baten (L-B)	410.066	296.663	334.820	326.287

Onderstaande tabel geeft het aantal WMO aanvragen weer, in de vorm van (aanvraag- toekenning-afwijzing). De verschillen ontstaan doordat aanvragen nog in behandeling zijn en rapportage hierover in het volgend jaar plaatsvindt. De aantallen in 2013 hebben betrekking op het 1<sup>e</sup> halfjaar. Uit het kostenoverzicht blijkt dat de kosten voor vervoer per jaar toenemen.

### WMO aanvragen producten

Soort	2011	2012	2013
Parkeerkaart	19-12-6	32-25-4	14-11-2
Parkeerplek	2-2-0	0-0-0	0-0-0
Hulp bij huishouden	57-49-4	64-53-3	27-25-1
Openbaar vervoer	29-24-2	37-28-2	16-13-0
Rolstoel	11-11-0	6-6-0	6-6-0
Vervoer	13-11-2	12-9-3	4-2-1
Woonvoorziening	41-34-7	36-34-2	16-11-2
Totaal	172-143-21	187-155-11	83-68-6



## Kosten huishoudelijke WMO producten

Soort	2011	2012	2013
Parkeerklom	2.093	0	0
Advies	3.549	5.510	7.000
rolstoelen	69.663	57.482	60.000
Vervoer individueel	8.263	2.442	5.000
Vervoer ZVN	67.471	88.616	120.000
Woningaanpassing	174.124	72.930	62.000
Totaal	325.163	226.980	254.000

### 6.6 WMO gezondheidszorg

Naast uitvoering van een deel van het jeugdbeleid, betreft het hier maatschappelijke opvang, vrouwenopvang, verslavingszorg en openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ).

De gemeente faciliteert diverse voorzieningen. De meeste taken worden door de centrumgemeente Haarlem verricht. De subsidies zijn opgenomen in het subsidieprogramma.

	Uit	WMO gezondheidszorg	R 2011	R 2012	R 2013 *	B 2014
L		overige goederen en diensten	2.066	0	1.000	0
L		overig uitbesteed werk	859	12.965	0	0
L		subsidie Stichting Meerwaarde Maatsch.werk	0	0	36.500	36.500
L		subsidie Kontext	46.490	32.380	0	0
L		subsidie slachtofferhulp	1.125	1.125	1.125	1.125
L		subsidie GGZ Ingeest	2.295	2.295	2.300	2.300
L		subsidie Bureau discriminatiezaken	2.068	2.070	2.070	2.070
L		GGD	90.132	84.836	114.000	115.000
L		bestuursondersteuning en bew.zaken	3.971	7.755	21.780	11.570
L		Totaal	149.006	143.426	178.775	168.565
B		Rijksbijdrage	0	0	2.068	2.068
		Saldo Lasten en Baten (L-B)	149.006	143.426	176.707	166.497

De kosten voor uitvoering verschillen per jaar. De kosten voor GGD nemen in 2013 toe.

## 7 Hulpmiddelen

### Steekproeven WMO aanvragen

Door de RKC is dossieronderzoek gedaan op het kantoor van IASZ te Heemstede. Doel van het onderzoek was om te zien op welke wijze aanvragen op ondersteuning in het kader van prestatieveld 5 en 6 (Ouderen en gehandicapten) van de WMO werden afgewikkeld.

Op basis van steekproeven zijn een aantal dossiers/aanvragen opgevraagd en in detail bekeken.

### Steekproeven dossiers

Gebleken is dat alle aanvragen waren voorzien van een individueel procesnummer. Per persoon wordt een papieren dossier aangelegd op basis van het BSN (Burgerservice nummer). Omwille van privacy refereren wij hier niet aan de feitelijke procesnummers en BSN. De dossiers zijn getrokken uit overlegde jaaroverzichten van aanvragen. Niet volstrekt willekeurig, gekeken is voldoende spreiding in het type dossier. Dossiers van aanvragen waarover discussie met de aanvrager ontstond kwamen niet bij het IASZ voor. Deze dossiers werden overgedragen aan de secretaris van de Commissie Bezwaar en Beroep en konden wij niet bij de IASZ inzien.

### Dossier steekproef 1

Het betrof de aanvraag voor een PGB, een traplift, diverse aanpassingen in de woning. We constateerden dat er gebruik gemaakt werd van gedemonteerde trapliften (hergebruik), wat uit kostenoverwegingen indruk maakte. Verder troffen we verschillende offertes aan voor de woningaanpassingen. Wat wij positief vonden. Geen aanleiding voor vragen.

### Dossier steekproef 2

Deze aanvraag betrof een woningaanpassing, omvang ongeveer EUR 2.000. Doorlooptijden vonden we snel. Wel werd maar één offerte gezien. Desgevraagd deelde de behandelende ambtenaar ons mee dat voor aanpassingen met een geschatte waarde van minder dan EUR 5.000 het gebruik is dat één offerte wordt aangevraagd. Geen aanleiding voor vragen.

**Dossier steekproef 3**

Dit dossier betrof de aanvraag van een rolstoel met enkele voorzieningen. Wij zagen dat deze aanvraag werd ingevuld door een 'huis 'leverancier J&S bv, die naar verluidt de aanbesteding had gewonnen. Geen aanleiding voor vragen.

**Dossier steekproef 4**

Dit betrof een aanvraag voor een traplift. Gebruik werd gemaakt van herplaatsing van een gebruikte lift. Geen aanleiding voor vragen.

**Dossier steekproef 5**

Dit betrof de aanvraag van een rolstoel. Werd door het bedrijf J&S bv verder ingevuld. Geen aanleiding voor vragen.

**Dossier steekproef 6**

Aanvraag voor een traplift en een badkameraanpassing. Geen aanleiding voor vragen.

**Dossier steekproef 7**

Aanvraag voor vergoeding van de bijdrage die de basisschool vroeg voor een kind. Het ging om een gezin waarvan de kostwinners werkloos waren. Geen aanleiding voor vragen.

**Dossier steekproef 8**

Dit betrof een cliënt met een groot aantal aanvragen. De aanvraag betrof een geldbedrag om het contract met een hulpverlener te kunnen openbreken. Lastig dossier. Geen aanleiding voor vragen.

**Dossier steekproef 9**

Betrof aanvraag van een vergoeding voor een driewiel fiets. Dit dossier gaf aanleiding tot vragen. Er bleek onvoldoende verifieerbaar dat gezondheid deze voorziening noodzakelijk maakte. Een diagnose ontbrak.

**Dossier steekproef 10**

"Dossier betreft een herindicatie voor huishoudelijke hulp categorie 3. De indicatie werd niet verlengd, aangezien er inmiddels een huisgenoot was, die over huishoudelijke vaardigheden beschikt. Categorie 3 gaat over overname van de regiefunctie. Uit het dossier bleek niet in hoeverre de regiefunctie van betrokkene hersteld is.

**Bespreking opvallende punten**

Naar aanleiding van de steekproeven kwam de vraag naar boven hoe en op welke wijze de behandelend ambtenaren de prijs/prestatie toetsten van bouwkundige ingrepen. Offertes werden dan ingediend door vaak dezelfde aanbieder, die op basis van een aanbesteding op een voorkeurspositie terecht is gekomen. Wij begrepen dat de behandelende ambtenaar dat vaak zelf beoordeelt. In voorkomende gevallen zou een beroep op de afdeling bouw en woningtoezicht kunnen worden gedaan.

## **8 WMO minimabeleid**

De gemeente heeft een minimabeleid vastgesteld en de uitvoering ligt bij het IASZ. In het minimabeleid zijn een aantal zaken geregeld zoals bijdrage schoolkosten, computerregeling en kwijtscheldingen.

	Uitv	Gemeentelijk minimabeleid	R 2011	R 2012	R 2013	B 2014
L		kwijtschelding (belasting)heffingen	24.866	18.362	18.000	18.000
L	IASZ	Schuldhelpverlening	5.809	0	0	7.000
L	IASZ	individueel minimabeleid	20.797	21.132	24.801	13.000
L	IASZ	bijzondere bijstand	69.548	57.925	93.000	91.000
L	IASZ	deelnemingen Gem. Regelingen	25.000	25.000	25.000	25.000
L		Totaal	146.020	122.419	160.801	154.000
B		Rijksbijdrage	5.809	0	0	0
B		leenbijstand(aflossing)	15.981	-3.120	0	0
B		inkomstenoverdracht Provincie	2.500	2.500	0	0
B		Totaal	24.290	-620	0	0
		Saldo Lasten en Baten (L-B)	121.730	123.039	160.801	154.000

In de kosten voor bijzondere bijstand (2012 en 2013) is de schuldhelpverlening opgenomen. De kosten voor schuldhelp in 2012 was 41.000. Voor 2013 wordt een toename van kosten verwacht. De kosten voor minimabeleid in 2014 nemen af.

## **9 WMO rapportage**

Er is onderzocht welke WMO rapportage er is en hoe de raad wordt geïnformeerd. De huishoudelijke hulp en minimabeleid worden grotendeels uitgevoerd door de IASZ. Onze gemeente ontvangt elk kwartaal een IASZ rapportage. Deze rapportage wordt elk kwartaal aan de raad gezonden.

Een deel van de WMO kosten vindt plaats via subsidies. Jaarlijks ontvangt de raad een subsidie overzicht waarin de verstrekte en voorgenomen subsidie uitkeringen staan vermeld.

De gemeente ontvangt diverse GGD rapportages, deze worden naar de raad gezonden.

In de jaarrekening wordt in programma 6 aandacht aan de WMO besteed.

## **10 WMO raad**

De gemeente heeft een WMO-raad ingesteld. De gemeenteraad heeft hiertoe besloten met het vaststellen van de verordening participatie Wmo-beleid in 2008.

De WMO-raad heeft als taak de raad en het college gevraagd en ongevraagd te informeren te adviseren, evenals ontwikkelingen te signaleren over alle zaken die van belang zijn voor diegenen die gebruik maken van de WMO, zoals beschreven in de WMO. De WMO-raad is actief betrokken en vindt er regelmatig overleg plaats tussen de WMO-raad en het gemeentebestuur. De adviezen van de WMO-raad worden af en toe door het gemeentebestuur overgenomen. Het betreffen meestal ongevraagde adviezen.

De raad maakt weinig gebruik van de WMO-raad.

## **11 Klanttevredenheid**

Om de tevredenheid van burgers te meten over de uitvoering van de Wmo voert de gemeente één keer per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. Daarmee voldoet de gemeente aan de wettelijke verplichting zoals opgenomen in de Wmo onder artikel 9.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2011 en 2012 blijkt dat de geraadpleegde burgers van de gemeente op hoofdniveau tevreden zijn over de informatie, adviezen die worden gegeven en de cliëntondersteuning.

Het onderzoek heeft betrekking op de aanvraagprocedure voor hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen, rolstoel, scootmobiel, vervoer, mantelzorg, meedoen en toegankelijkheid. De volledige onderzoeken worden aan de raad gestuurd.

## **12 Conclusies**

### **Beleid**

De gemeente heeft met de beleidsnota WMO 2011-2014 een duidelijk beeld gegeven van de doelstellingen die men wil realiseren. De nota is onder andere gebaseerd op het raads- en college programma 2010 en besproken met de WMO raad. De raad heeft de nota in 2010 aangenomen.

In dit onderzoek zijn de prestatievelden huishoudelijke verzorging, maatschappelijk begeleiding en advies en hulpmiddelen onderzocht.

In de beleidsnota zijn per prestatieveld actiepunten opgenomen. Door bijzondere omstandigheden is niet duidelijk wat de status is van de actiepunten.

De beschikbare WMO budgetten zijn op hoofdniveau opgenomen in de begroting en de daadwerkelijke kosten zichtbaar in de jaarrekening. In het algemeen kan worden gesteld dat er geen grote afwijkingen zijn tussen begroting en rekening

De kosten variëren en dit wordt grotendeels veroorzaakt door het aantal WMO aanvragen en personen die gebruik maken van de WMO faciliteiten.

Uit de ontwikkeling van de kosten blijkt dat de directe kosten (subsidies) verminderd zijn, terwijl de kosten voor beleidsondersteuning stijgen. Per saldo leidt dit tot kostenstijging.

### **Uitvoering**

De uitvoering van de WMO taken wordt onder andere door IASZ, centrumgemeente Haarlem en onze gemeente uitgevoerd. Onze gemeente heeft een regie, beleid en uitvoerende rol binnen de WMO. Over de WMO uitvoering wordt voldoende gerapporteerd. Informatie wordt met de raad gedeeld.

#### **Steekproef dossiers**

De doorloopsnelheid van aanvragen is goed zijn de gemaakte afwegingen en besluiten leken redelijk en billijk.

De kosten van voorzieningen hebben wij niet goed kunnen beoordelen, wat wel opviel is het hergebruik van materialen (veelal trapliften).

### **Effecten**

De indruk bestaat dat de gemeente zich ruim voldoende inzet om het beleid te realiseren en een zo hoog mogelijk effect te bereiken binnen de WMO. De aanvragen zijn op basis van bestaande regelgeving beoordeeld.

De burgers zijn op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek redelijk tot zeer goed tevreden over de WMO dienstverlening. Opgemerkt wordt dat het klanttevredenheidsonderzoek niet het gehele gebied van de WMO bestrijkt.

Er wordt veel subsidie verstrekt aan verenigingen en stichtingen die elk hun bijdrage leveren aan de Wmo. Het is onduidelijk (geen rapportage) over de gestelde en behaalde doelen van een jaar. Er worden wel jaarrekeningen naar onze gemeente gestuurd. Deze jaarrekeningen geven een onvolledig beeld over de realisatie van de doelstellingen.

### **13 Aanbevelingen**

Zoals vermeld worden de WMO kosten op verschillende manieren vastgelegd en gerapporteerd. De vastlegging en rapportage binnen H&S sluit niet aan bij de rapportage van IASZ. Aanbevolen wordt om de vastlegging en rapportage eenduidig vast te leggen. De vastlegging en rapportage van de nieuwe zorgtaken dient hierbij aan te sluiten. Zo ontstaat een eenduidige wijze van vastlegging en rapportage.

Binnen programma 6 - het sociaal domein – wordt aanbevolen om duidelijker aan te geven welk gebied het betreft, bijvoorbeeld: Jeugdbeleid, Mantelzorg of Minimabeleid.

Bij het opstellen van beleidsnota's e.d. waarbij financiële gegevens worden gebruikt is het zinvol om de cijfers aan te laten sluiten op de vastgelegde financiële gegevens. Hierdoor is detailinformatie direct beschikbaar en juist.

De rapportages van bijvoorbeeld IASZ en GGD worden op verschillende momenten ontvangen. Om een compleet overzicht te krijgen van alle kosten binnen het sociaal domein is een overall kostenoverzicht met wat wanneer wordt verwacht zinvol.

Gezien de 3 transities, die op onze gemeente afkomen is het belangrijk, deze transities integraal uit te voeren in onderlinge samenhang.

Voor de IASZ betekent dit, dat niet alleen de aanvraag behandeld moet worden, maar dat de aanvraag in behandeling moet worden genomen tegen de achtergrond van alle levensdomeinen van aanvrager.

Getracht moet worden de uitvoeringskosten gelijke tred te laten houden met de kosten van de verleende zorg en voorzieningen.

Over de klanttevredenheid wordt elk jaar gerapporteerd. Om een beter inzicht te krijgen wordt aanbevolen om de tevredenheid over meerdere jaren te laten zien. Op basis van de historie kunnen dan ook KPI's worden vast gesteld.