

## Raadsvoorstel

### *Agendapunt:*

### Onderwerp

Tussenevaluatie Kanteling Wmo

Datum voorstel	Datum raadsvergadering	Bijlagen	Ter inzage
7 mei 2013	17 september 2013	Uitwerking fin. consequenties	- Onderzoeksrapport Kantelen in de praktijk. Kwalitatief onderzoek naar de ervaringen met de gekantelde Wmo-werkwijze in de gemeente Goirle. - Reacties KBO's en Platform gehandicapten - Reacties college

Aan de gemeenteraad,

### 0. Samenvatting

Er is een tussenevaluatie gehouden na een jaar gekanteld Wmo-beleid. Er heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de ervaringen van klanten en loketmedewerkers na een jaar gekanteld Wmo-beleid. De conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek komen in deze nota aan de orde. Ook worden nieuwe voorzieningen als Deelmobiel en de Boodschappenbus besproken en wordt een financiële tussenbalans opgemaakt van het resultaat van het beleid op het gebied van de individuele Wmo voorzieningen. Al met al kunnen we stellen dat we op de goede weg zijn met belangrijke doelstellingen, maar dat er flink geïnvesteerd moet blijven worden in de communicatie over het beleid, zowel richting burgers als tussen uitvoerende medewerkers onderling.

### 1. Wat is de aanleiding / wat is het probleem?

In 2011 is besloten om het Wmo-beleid te gaan kantelen. Het algemene Wmo-beleid is beschreven in de beleidsnota 'Back to Basics. De Nieuwe Koers'. Het beleid voor de individuele voorzieningen, zoals genoemd in prestatieveld 6 van de Wmo, is nader uitgewerkt in een aparte nota 'Wmo. De kanteling van de individuele voorzieningen'. Op basis van deze nota heeft uw raad de nieuwe 'Verordening voorzieningen Wmo gemeente Goirle 2012' vastgesteld. Ook heeft het college jaarlijks een nieuw 'Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Goirle' vastgesteld.

In het raadsvoorstel ter vaststelling van de bovengenoemde Wmo-verordening van 31 mei 2011 is voorgesteld om in 2014 een tussenevaluatie van het nieuwe beleid te houden, om na te gaan of de beleidsdoelen bereikt zijn of dat er zaken moeten worden bijgesteld. In deze tussenevaluatie is onderzoek gedaan naar de volgende onderwerpen:

- Mate van klanttevredenheid
- Mate van zelfredzaamheid en participatie van burgers
- Mate van afname van het volume van individuele verstrekkingen
- Zijn er nieuwe arrangementen ontstaan?
- Is er meer samenwerking tussen verschillende organisaties?
- Zijn de interne werkprocessen goed ingericht?

Aangezien de gemeente op grond van artikel 9 van de Wmo verplicht is om jaarlijks de klanttevredenheid te onderzoeken, hebben we besloten in het kader van het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek 2013 meteen een

**Ambtelijke bijstand:** N.A. Hendriks

## **Agendapunt:**

tussenonderzoek naar de resultaten van het gekantelde Wmo-beleid te houden. We hebben daarom gekozen voor een kwalitatief diepteonderzoek onder een beperkte groep klanten en medewerkers van 't Loket naar hun eerste ervaringen met de gekantelde werkwijze. In deze nota worden onder andere de conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek gepresenteerd. Daarnaast wordt het tot nu toe behaalde resultaat op de ombuigingsopdracht gepresenteerd. Als onderdeel daarvan wordt de evaluatie van scootmobielpool 'Deelmobiel' nader belicht.

### **2. Wat wilden we bereiken?**

De gemeente heeft in het kader van de Wmo een compensatieplicht. Het compensatiebeginsel houdt in dat de gemeente verplicht is inwoners te compenseren om ondanks beperkingen zo goed mogelijk mee te kunnen blijven doen in de samenleving. Voor zover mensen met beperkingen dit niet op eigen kracht kunnen treft de gemeente voorzieningen op het gebied van het voeren van een huishouden, het zich lokaal verplaatsen en het wonen in een geschikt huis. De eerste jaren na de invoering van de Wmo gingen de meeste gemeenten, zo ook de gemeente Goirle, nog sterk uit van het verstrekken van voorzieningen. De werkelijke compensatievraag: 'Wat kan de burger zelf en in hoeverre kan zijn omgeving hierbij helpen?' werd nog niet gesteld. Volgens de kantelingsgedachte komt de gemeente pas in beeld als deze vraag beantwoord is. De gemeente is dan alleen nog vangnet voor die situaties waarin geen andere oplossingen voorhanden zijn. Om de Wmo in de toekomst houdbaar en betaalbaar te maken, is het nodig dat burgers elkaar meer gaan helpen. Dit past helemaal in de kantelingsgedachte. Daarnaast heeft de gemeente als gevolg van de financieel-economische crisis een ombuigingstaakstelling te realiseren. Het is dan ook een uitdaging om met minder financiële middelen de inwoners die het nodig hebben zo te compenseren, dat inwoners tevreden zijn over de ondersteuning van de gemeente.

De Kanteling van het Wmo-beleid is dus doorgevoerd om de volgende redenen:

- van een claimgerichte werkwijze naar een oplossingsgerichte werkwijze, waarbij niet langer het recht hebben op voorzieningen het uitgangspunt is, maar de achterliggende hulpvraag van de klant;
- de Wmo uitvoeren in de geest van de wet, dus maatwerkoplossingen bieden in plaats van standaardoplossingen die uitgaan van standaard voorzieningen;
- minder uitgaven aan individuele voorzieningen, terwijl klanten toch tevreden zijn met de geboden compenserende oplossingen.

### **3. Wat hebben we ervoor gedaan?**

We hebben in 2011 een nieuwe Wmo-verordening vastgesteld met ingang van 1 januari 2012, die optimaal mogelijkheden biedt om gekanteld te werken. De Wmo-verordening past binnen het kader van de beleidsnota 'Back to Basics': De Nieuwe Koers'. Uitgangspunt van dit beleid is dat eerst met de burger gezocht wordt naar oplossingen in de sfeer van eigen kracht en inzet van het sociale netwerk en er eerst optimaal gebruik gemaakt wordt van voorliggende algemene voorzieningen en algemeen gebruikelijke oplossingen. En als er tenslotte toch een individuele voorziening moet komen, wordt de goedkoopst-compenserende oplossing voor het te behalen resultaat toegekend. Voor meer voorzieningen wordt nu een eigen bijdrage of leges gevraagd. Hiermee wordt het kostenbewustzijn bevorderd. Persoonsgebonden budgetten zijn meer afgestemd op de individuele situatie. Hierdoor voldoen de indicaties beter aan de eisen van de Wmo en zijn de kosten gereduceerd. Inmiddels mogen als gevolg van uitspraken van de Centrale Raad van Beroep geen inkomensgrenzen meer worden toegepast als criterium voor de toegang tot Wmo-voorzieningen. Het beleid is hierop direct aangepast toen dit bekend werd.

## **Agendapunt:**

De medewerkers van 't Loket die de eerste klantcontacten hebben, hebben samen met Wmo-medewerkers van de afdeling Maatschappelijke dienstverlening, trainingen gevolgd om volgens de uitgangspunten van de gekantelde Wmo te kunnen werken. Met name het voeren van goede 'keukentafelgesprekken' vanuit 't Loket, maar ook het gekanteld indiceren van aangevraagde voorzieningen is daarbij aan de orde gekomen.

Er is breed gecommuniceerd over het nieuwe Wmo-beleid en de nieuwe werkwijze in het Goirles Belang, via nieuwsbrieven aan klanten en aan verwijzers, via individuele beschikkingen aan klanten, op de website van de gemeente, via voorlichtingsbijeenkomsten, netwerkbijeenkomsten en via 't Loket. Ook is er de posteractie 'Goed voor mekaar' geweest en hebben we inmiddels een nieuwe gekantelde Wmo-folder.

### **Nieuwe voorzieningen**

Inmiddels zijn er nieuwe voorzieningen ontwikkeld zoals 'Deelmobiel' en de Boodschappenbus. *Deelmobiel* is een scootmobiel- en rolstoelpool is een collectieve Wmo-voorziening. Inwoners die hiervoor geïndiceerd zijn kunnen gratis een scootmobiel of een rolstoel lenen voor incidenteel gebruik (max. 3x per week). Deelmobiel is daarmee een voorliggende en aanvullende voorziening voor situaties waarin vroeger eerder een individuele voorziening werd gevraagd. Deelmobiel is een initiatief van de gemeente en wordt uitgevoerd in samenwerking met Thebe, ContourdeTwern en Harting-Bank.

*De Boodschappenbus* is een gezamenlijk initiatief van de Centrumondernemers, ContourdeTwern, de KBO's, het Platform Gehandicapten, Thebe en de gemeente. De Boodschappenbus is gestart in het najaar van 2012 en verkeert nog in een experimentele fase. Het is een algemene voorziening, de doelgroep kan er zonder indicatie gebruik van maken. De kosten worden vooralsnog door de centrumondernemers gedragen. De organisatie en uitvoering is in handen van ContourdeTwern en een groep enthousiaste vrijwilligers. De bus wordt beschikbaar gesteld door Thebe. De gemeente ondersteunt het initiatief door communicatieve en beleidsmatige activiteiten, zoals promotie van de Boodschappenbus met artikelen in het Goirles Belang, pro-actief meedenken over het bereiken van de doelstellingen van de Boodschappenbus. Voorlopig wordt het experiment voortgezet tot juni 2013. Daarna wordt opnieuw geëvalueerd en besloten of de Boodschappenbus in deze vorm voldoende draagvlak heeft. Dit zal met name afhangen van het aantal gebruikers en de mogelijkheden van sponsors.

Vanaf 2011 kan er in de gemeente Goirle ook gebruik gemaakt worden van de diensten van een *dementieconsulent*.

### **Hoever zijn we nu?**

#### **Wat vinden de klanten ervan?**

Voor de beantwoording van deze vragen hebben wij door onderzoeksbureau SGB0 het onderzoek 'Kantelen in de praktijk' laten uitvoeren.

### **Kwalitatief onderzoek 'Kantelen in de praktijk'**

#### Algemeen

We hebben door SGB0 een kwalitatief diepte onderzoek laten uitvoeren naar de ervaringen met de gekantelde werkwijze tot nu toe. Het onderzoek is gericht op de dienstverlening van 't Loket. Er zijn 35 klanten en 6 loketmedewerkers geïnterviewd over hun ervaringen. Deze interviews zijn niet representatief voor alle Wmo-klanten, maar geven een globaal beeld van de ervaringen met de nieuwe werkwijze.

## ***Agendapunt:***

De keukentafelgesprekken van 't Loket hebben geleid tot een verscheidenheid aan oplossingen. Sommige klanten zijn doorverwezen naar andere instanties voor een oplossing, sommige klanten konden op eigen kracht een oplossing vinden, anderen waren geholpen met een algemene of collectieve voorziening en weer anderen hebben uiteindelijk een individuele voorziening toegekend gekregen.

De loketmedewerkers zijn actief bezig om de gekantelde werkwijze steeds beter toe te passen en deze ook toe te passen in de praktijk. Het wordt door de loketmedewerkers ervaren als een leerproces en het zorgt ook voor onzekerheid over wat er, binnen de wet- en regelgeving, wel kan of moet en wat niet. De Kanteling vraagt ook om goede samenwerking op meerdere niveaus, zowel intern als extern. Er is behoefte aan het van elkaar leren en het vinden van overeenstemming over de aanpak van veelvoorkomende problematiek.

### Conclusies

1. 't Loket is een bekend begrip in de gemeente Goirle.
2. Klanten doen nog vaak direct een aanvraag voor een voorziening in plaats van een melding voor een gesprek over een door de klant ervaren probleem.
3. Klanten zijn nog niet 'gekanteld'.
4. Klanten zijn nauwelijks op de hoogte van de gekantelde werkwijze.
5. Klanten zijn over het algemeen tevreden over het keukentafelgesprek.
6. Klanten zijn over het algemeen tevreden met de getroffen oplossing.

### Aandachtspunten/aanbevelingen

1. Investeer in communicatie met de burger.
2. Investeer in communicatie naar doorverwijzende instanties.
3. Maak tijd voor intervisie voor loketmedewerkers.
4. Streef naar duidelijkheid in de samenwerking met de back-office van de gemeente.
5. Maak afspraken over de werkwijze.
6. Maak gebruik van tijd en ruimte rondom de keukentafelgesprekken.

### **Reacties van het college op de conclusies van het onderzoek**

1. Het is goed te weten dat inwoners 't Loket kennen.
2. Kantelen betekent veel meer dan alleen anders uitvoeren van bestaande regelingen. Het vergt een andere 'mindset', zowel van medewerkers als van inwoners.
3. Het kantelen van verwachtingspatronen en het denken in oplossingen in plaats van het claimen van voorzieningen vergt nog een lange weg. Er zal daarom doorlopend geïnvesteerd moeten blijven worden in communicatie en verwachtingenmanagement over de Wmo. Zeker ook met het oog op de komende transitities. De Kanteling is fundamenteel en structureel 'anders gaan denken en doen'.
4. De verwachtingen van klanten kan voorafgaand aan de afspraak met de loketmedewerker al worden bijgesteld door een brief en een folder te sturen of mee te geven over wat men van het keukentafelgesprek kan verwachten.
- 5 en 6. Het streven is en blijft om de dienstverlening aan inwoners van de gemeente Goirle die zich melden bij 't Loket met een ondersteuningsvraag zo goed mogelijk te helpen.

### **Reacties van het college op de aandachtspunten/ aanbevelingen**

1 en 2. Er is al veel gedaan aan communicatie richting de inwoners via diverse media en podia. Ook met verwijzende instanties is er al via bijeenkomsten en brieven gecommuniceerd over de nieuwe werkwijze. Dit onderzoek maakt duidelijk dat dit nog niet voldoende is om de bestaande denk- en werkpatronen te kantelen. Er zal daarom blijvend en intensief aandacht besteed moeten worden aan het overbrengen van de boodschap van de gekantelde werkwijze. Bij 't Loket wordt al gewerkt aan een informatiebrief voor de klant die wordt meegestuurd met de afspraak.

3, 4, 5. Het voeren van keukentafelgesprekken, het samen met de klant zoeken naar een oplossing en de kennis van het brede scala aan vraagstellingen, onderzoeken en oplossingsmogelijkheden vergt een enorm brede kennis en ervaring bij de loketmedewerkers. Dit alles moet ook nog plaatsvinden binnen de juridische kaders van de wet- en regelgeving van de Wmo. Het is daarom belangrijk voor hen om van elkaars ervaringen te leren, terugkoppeling te krijgen van de backoffice over de uiteindelijke beslissing op aanvragen en goede werkafspraken te maken. Er wordt nagedacht over mogelijkheden om dit beter te organiseren binnen de personele structuur van 't Loket.

6. Het is tot slot ook goed om gebruik te maken van tijd en ruimte rondom het keukentafelgesprek. Het is helemaal niet nodig om binnen één gesprek alles te moeten weten en samen met de klant tot de beste oplossing te komen. Hier tijd voor nemen, ook de klant laten nadenken en onderzoeken of er toch andere oplossingen in het eigen netwerk zijn en daarover later terugbellen kan heel goed werken.

### **Personele en organisatorische consequenties**

Door de ervaringen in het afgelopen jaar is duidelijk geworden dat het voeren van keukentafelgesprekken en het rapporteren van deze gesprekken meer tijd kost dan de niet-gekantelde werkwijze. Dit was al min of meer te voorzien en daarom is het aantal uren van loketmedewerkers al uitgebreid. Toch blijft er nog te weinig tijd over voor intervisie en onderlinge afstemming. Nu is het zo dat de loketmedewerkers naast hun werk in 't Loket een andere functie hebben in een van de back-office instanties (gemeente, IMW of ContourdeTwern). Zij werken relatief weinig uren per week voor 't Loket. Om het loketwerk kwalitatief te versterken zal de personele inzet versterkt moeten worden. Dit wordt besproken met de partners in 't Loket met de bedoeling om op korte termijn tijd te creëren voor intervisie en onderlinge afstemming. Met het oog op de komende transities zal het zwaartepunt in de toekomst nog veel meer bij 't Loket komen te liggen. Wat dit voor personele en organisatorische consequenties zal hebben wordt ook nader onderzocht in het kader van de transities.

### **4. Wat mocht het kosten?**

In het bestuursakkoord is een ombuiging op het Wmo-budget opgenomen van € 250.000,00.

De financiering van de Wmo vindt voor een deel plaats via een niet-geoordeelde uitkering van het Rijk, het zogenaamde Wmo-budget. Voor een ander deel via de algemene uitkering. Het deel in de algemene uitkering bestaat al van de invoering van de Wet voorzieningen gehandicapten in 1994. Bij invoering van de Wmo op 1 januari 2007 is er enerzijds een nieuw budget gekomen voor de nieuwe taken, met name hulp bij het huishouden en de daarmee gemoeide uitvoeringskosten: het Wmo-budget. Anderzijds bleef de algemene uitkering de financieringsbron voor de toen al bestaande Wvg-voorzieningen (woningaanpassingen, rolstoelen en vervoer), maar werd tegelijkertijd verlaagd omdat enkele specifieke uitkeringen voortaan uit het Wmo-budget gedekt moesten worden.

Uit het overzicht van uitgaven en inkomsten blijkt dat de ombuigingstaakstelling van € 250.000,00 op de Wmo voorzieningen voor het eerste jaar nagenoeg gerealiseerd is. Het is goed om daarbij te realiseren dat de Wmo

## **Agendapunt:**

een opneindfinanciering is. Een voorbeeld kan dit verduidelijken. Er is in 2012 ten opzichte van 2011 een besparing gerealiseerd van ruim € 97.000,00 op woonvoorzieningen. Het beleid is aangepast. Meer voorzieningen zijn algemeen gebruikelijk en de communicatie is er op gericht dat mensen meer toekomstbewust nadenken over verhuis- en verbouwplannen. Er wordt ook met klanten gesproken over een eigen bijdrage. Deze beleidswijziging heeft ongetwijfeld effect op de uitgaven. Tegelijkertijd weten we dat een individuele woningaanpassing met bijvoorbeeld een aanbouw veel geld kan kosten. Een dergelijke aanvraag hebben we in 2012 niet gehad.

Voor overzicht en vergelijking van kosten en baten van de Wmo voorzieningen in 2011 en 2012 wordt u verwezen naar de bijlage waarin u de belangrijkste verklaringen voor het behalen van het resultaat kunt zien.

Er is financieel voordeel behaald met diverse aanbestedingen: de Regiotaxi, de hulp bij het huishouden en de hulpmiddelen, zonder dat dit ten koste ging van de kwaliteit. Bij het nieuwe contract Regiotaxi vanaf 2011 zijn aanbestedingsvoordelen behaald die in 2012 zijn gaan doorwerken in de uitgaven. Bij het nieuwe contract hulp bij het huishouden (zorg in natura) vanaf 2012, het starten met de alfacheque vanaf 2010 en het wijzigen van het persoonsgebondenbudget sinds 2012 (gedifferentieerde uurtarieven, uren in plaats van klassen) zijn voordelen behaald die doorwerken in de uitgaven. De inkomsten uit eigen bijdragen zijn substantieel gestegen. Dit is in ieder geval tot en met 2014 omdat voor een deel van de voorzieningen op basis van het huidige beleid slechts een eigen bijdrage geldt voor 36 maanden (i.c. mensen die op 1 januari 2012 bijvoorbeeld een scootmobiel hadden, betalen een bijdrage tot en met 31 december 2014).

### **Kosten en baten Deelmobiel**

Uit de berekening (zie hiervoor de bijlage) kan geconcludeerd worden dat Deelmobiel een goede investering is. Overigens is het nut en de doelstelling van Deelmobiel niet alleen af te meten aan de kosten en baten. De voorziening op zich vult het gat tussen een relatief kostbare individuele voorziening die weinig gebruikt wordt en helemaal geen voorziening. Het is daardoor een nuttige toevoeging in het aanbod aan voorzieningen. Overigens blijft een individuele voorziening altijd mogelijk als Deelmobiel voor de klant geen geschikte oplossing is. Voorstel: doorgaan met Deelmobiel volgens de huidige formule.

### **5. Communicatie en participatie / inspraak**

De belangenorganisaties met wie de gemeente in het kader van de Wmo een convenant heeft afgesloten en dan met name het Platform gehandicapten zijn betrokken bij de voorbereiding en de uitvoering van het kwalitatief onderzoek naar De Kanteling. Deze nota en het rapport 'Kantelen in de praktijk' zijn na besluitvorming door het college aan het Platform Gehandicapten en de KBO's ter beschikking gesteld omdat het onderwerp met name hun achterban betreft. Zij hebben gereageerd op het onderzoeksrapport. Over het algemeen worden de conclusies van het onderzoeksrapport gedeeld door de belangenorganisaties. Daarnaast benadrukken de organisaties dat het onderzoek niet representatief is voor alle Wmo-klanten. De reacties zijn, voorzien van commentaar door het college, ter inzage beschikbaar bij de stukken.

### **6. Vervolgtraject besluitvorming**

N.v.t.

### **7. Fatale beslisdatum N.v.t.**

***Agendapunt:***

**8. Voorstel**

Kennis nemen van de tussenevaluatie van het gekantelde Wmo beleid.

burgemeester en wethouders van Goirle

mevrouw M.G. Rijdsorp, burgemeester  
de heer J.M. Tromp, secretaris

**Agendapunt:**

De raad van de gemeente Goirle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 07-05-2013;

gelezen het advies van de commissie Welzijn d.d. 27-08-2013;

gelet op de Gemeentewet;

**b e s l u i t :**

Kennis te nemen van de tussenevaluatie van het gekantelde Wmo beleid.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Goirle in zijn vergadering van 17-09-2013.

, de voorzitter

, de griffier