

15524\2526

## **“Wat ik zelf kan, dat wil ik zelf”**

Een onderzoek naar het verstrekken van hulpmiddelen Wmo



April 2013



<b>Inhoudsopgave</b>	<b>pag.</b>
<b>Voorwoord</b>	5
<b>1. Analyse en aanbevelingen</b>	
1.1 Inleiding	6
1.2 Beleid en ambitieniveau van de gemeente	6
1.3 Informatievoorziening	6
1.4 Beoordeling van het aanbod door gebruikers	7
1.5 Eindconclusie onderzoek	8
1.6 Aanbevelingen Rekenkamercommissie	8
<b>2. Inleiding en onderzoeksopzet</b>	
2.1 Aanleiding en vraagstelling	9
2.2 Aanpak van het onderzoek	9
2.3 Normenkader	10
2.4 Leeswijzer	11
<b>3. Beleid en ambitieniveau van de gemeente</b>	
3.1 Wat vooraf ging	12
3.2 Het huidige beleid	12
3.3 Deelconclusies	17
<b>4. Informatievoorziening</b>	
4.1 Inleiding	18
4.2 Informatievoorziening aan de raad	18
4.3 Informatievoorziening aan instellingen	19
4.4 Deelconclusies	20
<b>5. Beoordeling van het aanbod door gebruikers</b>	
5.1 Inleiding	21
5.2 Voorlichting over de Wmo	21
5.3 Ervaringen met het Wmo-loket	22
5.4 Informatie over procedures en voorzieningen	22
5.5 Verloop van de aanvraagprocedure	22
5.6 Keuzemogelijkheden	22
5.7 Zelfredzaamheid, mobiliteit buitenshuis en maatschappelijke participatie	23
5.8 De voorziening in de praktijk	23
5.9 Verbeterpunten in de uitvoering Wmo	23
5.10 Wmo-raad	24
5.11 Deelconclusies	24
<b>Bijlagen:</b>	
1. Bestuurlijke reactie	
2. Nawoord Rekenkamercommissie	
3. Interviews cliënten door Mirjam van Leer	



## **Voorwoord**

Voor u ligt het rapport "Wat ik zelf kan, dat wil ik zelf" , een onderzoek naar het verstrekken van hulpmiddelen in het kader van de Wmo in de gemeente Neerijnen.

In haar onderzoek heeft de Rekenkamercommissie een antwoord willen geven op de vraag: In hoeverre beantwoordt het gevoerde beleid ten aanzien van het verstrekken van Wmo hulpmiddelen in 2010 en 2011 aan de door de raad vastgestelde doelen en prestaties?

Dit rapport beantwoordt de bovenstaande vraag. Het rapport is vooral leerzaam voor iedereen die met Wmo-hulpmiddelen te maken heeft. De Rekenkamercommissie vertrouwt erop, dat dit rapport een positieve bijdrage zal leveren aan de wijze waarop de raad en het college van de gemeente Neerijnen in de toekomst met het beleid omtrent het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen om zullen gaan.

Het veldwerk (interviewen van o.a. WMO-cliënten) van het onderzoek is in opdracht van de Rekenkamercommissie uitgevoerd door het bureau Mirjam van Leer Interviews.

Tot slot bedankt de Rekenkamercommissie een ieder die op de een of andere wijze een bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van dit rapport.

Namens de Rekenkamercommissie,

Joke Cartigny

Voorzitter Rekenkamercommissie Neerijnen

Mei 2013

## **1. Analyse en aanbevelingen**

### **1.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt het beleid ten aanzien van het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen in 2010 en 2011 getoetst aan de door de raad vastgestelde doelen en prestaties op een samenvattende wijze. Het beleid wordt beoordeeld op drie thema's die in dit onderzoek centraal staan: beleid en ambitieniveau van de gemeente, informatievoorziening en beoordeling van het aanbod door gebruikers. De analyse van de drie thema's is gebaseerd op de hoofdstukken 3, 4 en 5 waarin een beschrijving van de kaders, informatievoorziening naar de raad en belanghebbenden en plaats vindt en de feitelijke uitvoering dan wel cliëntervaringen van de verstrekking van Wmo-hulpmiddelen.

### **1.2 Beleid en ambitieniveau van de gemeente**

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is ingevoerd om de zelfredzaamheid en participatie van mensen met een beperking te bevorderen en om hen, indien nodig, hierbij te ondersteunen. Uitgangspunt is dat iedereen moet kunnen meedoen in de maatschappij. Verder heeft de wet als doel om de sociale samenhang en de leefbaarheid te vergroten. De Wmo betekende ook een bestuurlijke vernieuwing. In de sturingsfilosofie van de Wmo staat centraal dat gemeenten zich voor hun beleid niet hoeven te verantwoorden aan de rijksoverheid, maar aan hun eigen burgers, cliënten en gemeenteraad. Dit wordt horizontale verantwoording genoemd.

In Neerijnen is de aandacht bij de invoering van het Wmo- beleidsplan 2007-2010, net als in veel andere gemeenten, uitgegaan naar de voor de gemeente nieuwe onderdelen: het Wmo-loket en individuele voorzieningen.

Het Wmo-loket is ondergebracht bij de gemeente Tiel. De samenwerking met Tiel vergt een grote overeenstemming in beleid dat de gemeente Tiel hanteert bij het verstrekken van hulpmiddelen. Dit levert in de praktijk geen knelpunten op.

In de verordening Wmo ligt het accent op efficiency en terughoudendheid in toekenning van individuele voorzieningen. In de uitvoeringsprocessen ligt het accent meer op maatwerk en de (preventieve) noodzaak van voorzieningen. De kostenbeperking wordt gezocht in de soberheid van de voorziening. In de financieringsafspraken met de gemeente Tiel is geen stimulans verwerkt om het aantal toekenningen of aanvragen (relatief) terug te brengen.

De uitgaven voor de jaren 2010 t/m 2012 laten een stijgende lijn zien. Dit komt enerzijds door toename van aanvragen op het gebied van huishoudelijke hulp en anderzijds door het verstrekken van incidentele duurdere woonvoorzieningen.

De informatie over aanvragen, toekenningen en uitgaven vanuit de gemeente Tiel is transparant en volledig. De informatie (in de vorm van managementrapportages) blijft binnen de ambtelijke organisatie van de gemeente Neerijnen en wordt bestuurlijk niet behandeld.

### **1.3 Informatievoorziening**

Voor de raad bestaat geen totaaloverzicht van de Wmo, noch inhoudelijk noch financieel. Er is geen jaarlijkse terugkoppeling over de voortgang en de resultaten van het Wmo-beleid. De in 2010 en 2011 aan de raad verstrekte informatie geeft onvoldoende zicht in hoeverre de vastgestelde beleidsuitgangspunten van eigen verantwoordelijkheid, maatwerk, samenhang en efficiency worden bereikt. Dit beperkt de raad in haar controlerende rol.

Het klanttevredenheidsonderzoek daarentegen geeft de raad een globaal inzicht in een aantal aan het Wmo-loket gestelde eisen:

- bereikbaarheid Wmo-loket
- informatie aan burgers, incl. keuze voor PGB
- deskundigheid medewerkers
- snelle en soepele afhandeling

Uit klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over informatie die via het Wmo-loket wordt verstrekt. Ook zijn er weinig klachten over de jaren 2010 en 2011.

Bij de totstandkoming van het beleid werden burgers en cliënten via bijeenkomsten betrokken bij de invulling hiervan. In de praktijk is er na de invoering van het Wmo beleidsplan 2007-2010 weinig gedaan aan burgerparticipatie.

De Burgerparticipatieraad werd in de jaren 2010 en 2011 onvoldoende geïnformeerd om haar rol als adviesorgaan in Wmo-aangelegenheden naar behoren te kunnen uitoefenen. Het College van B&W heeft onvoldoende gecommuniceerd over haar standpunten met betrekking tot de door de Burgerparticipatieraad ingebrachte adviezen.

#### **1.4 Beoordeling van het aanbod door gebruikers**

Over het algemeen zijn de cliënten die in de periode 2010-2011 een aanvraag indienden bij de Gemeente Neerijnen voor een voorziening in het kader van de Wmo tevreden. Zij werden doorgaans door leden van hun eigen netwerk of door hulpverleners gewezen op de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen. De regionale pers, gemeentelijke publicaties of verwijzingen van huisartsen speelden daarbij geen rol van betekenis. De Wmo-consulente zorgde voor aanvullende informatie. Er lijkt wel behoefte aan meer informatie op schrift. Ten aanzien van de hoogte van de eigen bijdrage en de voorwaarden die daarmee samenhangen, ervaren aanvragers soms wel onduidelijkheid.

Bouwkundige voorzieningen worden over het algemeen vormgegeven in overleg met de aanvragers. Bij de individuele vervoersvoorzieningen ervaren de aanvragers de scootmobiels of rolstoelen wel als “maatwerk”, al staat hen niet meer bij dat ze veel keuzemogelijkheden hebben gehad. Zo zijn cliënten zich er niet van bewust dat ze een keuze zouden hebben gekregen tussen een persoonsgebonden budget of een voorziening in natura. Ook de keuze tussen een gebruikt of een nieuw vervoermiddel leek niet bij de gebruiker te liggen. De meeste aanvragers laten zich graag door de leverancier overtuigen dat een bepaalde oplossing de beste is. Verwarring kan wel ontstaan als bij navraag elders blijkt dat er misschien ook een andere keuze gemaakt had kunnen worden.

Bij vrijwel alle geïnterviewde aanvragers leverden de voorzieningen een positieve bijdrage ten aanzien van hun zelfredzaamheid, hun mobiliteit en hun deelname aan het maatschappelijk leven, al waren de verschillen in actieradius aanmerkelijk. Hoe groot de bijdrage van de Wmo-voorzieningen is in het geheel van hulpmiddelen is moeilijk te beoordelen. Maar ook al hebben aanvragers hulp van familie, burens en professionele verzorgers en hebben ze zelf ook nog andere voorzieningen aangeschaft of bekostigd gekregen – in het gehele bouwwerk van voorzieningen leveren de Wmo-hulpmiddelen hen naar eigen zeggen een belangrijke steun in de rug.

Uit de interviews kan niet worden opgemaakt of in de keukentafelgesprekken altijd wordt onderzocht wat aanvragers en hun omgeving nog zelf kunnen oplossen. Wel komt in een aantal interviews naar voren dat mantelzorgers gemakkelijk zelf oplossingen kunnen bieden, maar principieel op hun recht staan. De kanteling vergt een culturomslag bij de medewerkers van het Wmo-loket, maar ook vooral bij de burgers.

### **1.5 Eindconclusie**

De hoofdvraag van dit onderzoek luidde "In hoeverre beantwoordt het gevoerde beleid ten aanzien van het verstrekken van WMO-hulpmiddelen in 2010 en 2011 aan de door de raad vastgestelde doelen en prestaties?" Alle deelvragen zijn in voorgaande paragrafen beantwoord. Nu kan ook een antwoord gegeven worden op de hoofdvraag.

Geconcludeerd kan worden dat het gevoerde beleid ten aanzien van het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen in 2010 en 2011 goed geregeld en gewaarborgd is. De (geïnterviewde) ontvangers van hulpmiddelen zijn over het algemeen zeer tevreden. Daarmee is het doel van de van het vastgestelde beleid door de gemeenteraad gerealiseerd. Er zijn ook kanttekeningen en verbeteringen aan te geven, namelijk de informatievoorziening naar de raad hierover mag meer aandacht aan besteed worden. De belangrijkste aandachtsvelden zijn:

- financiële verantwoording,
- inzicht in de geleverde prestaties (o.a. het ter inzage leggen van de managementrapportages van de gemeente Tiel).

Vergrijzing en de daarmee gepaard gaande veranderingen in de grootte van huishoudens, zorgen er beide voor dat het aantal inwoners met een ondersteuningsbehoefte in de toekomst zal toenemen. In dit geheel gaat het verlenen van mantelzorg een grotere rol spelen om te kunnen voldoen aan de ondersteuningsbehoefte en de te verlenen voorzieningen (o.a. huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging) betaalbaar te houden.

### **1.6 Aanbevelingen**

1. In de samenwerkingsovereenkomst met de gemeente Tiel aandacht besteden aan de financiële effecten die door 'de kanteling' geëffectueerd kunnen worden. Hiermee wordt bedoeld: de medewerkers van het Wmo-loket zijn getraind om in de gesprekken de eigen kracht van de cliënten te mobiliseren. In de praktijk betekent dit dat de medewerkers vooral meer moeten gaan inzetten op ondersteuning in plaats van verzorging. Dit sluit aan op 'de kanteling'.
2. Het opstellen van een Wmo-begrotingsoverzicht zou de raad meer inzicht kunnen geven in het (financiële) totaalplaatje. Daarnaast zou een jaarlijks verslag over de gehele Wmo de raad kunnen helpen om meer te focussen op de hoofdlijnen: wat is er het afgelopen jaar gebeurd, wat is er gerealiseerd en welke ontwikkelingen spelen er de komende tijd?
3. In de voorlichtingsfolder kan meer informatie over de maatschappelijke kosten van de procedures en over de verplichte eigen bijdrage wellicht een bijdrage leveren aan een zorgvuldige afweging van nut en noodzaak door de aanvrager.



## **2. Inleiding en onderzoekopzet**

### **2.1 Aanleiding en vraagstelling**

Met de Wmo is inmiddels al een aantal jaren ervaring opgedaan. Veel gemeenten kenden aanloopproblemen maar deze zijn inmiddels nagenoeg overal achter de rug. Met de uitvoering van de Wmo is veel geld gemoeid vooral bij het verstrekken van hulpmiddelen. Doel van het onderzoek is inzicht te verkrijgen in hoeverre op doelmatige en doeltreffende wijze door de gemeente uitvoering wordt gegeven aan de WMO, waarbij de aandacht specifiek gericht is op het verstrekken van hulpmiddelen.

Naast de rijksuitkering heeft de raad een budget beschikbaar gesteld voor de Wmo. De raad heeft aangegeven alleen een globaal inzicht te hebben in de uitgaven die gedaan worden ten behoeve van de Wmo. Dit roept bij de raad vragen op over de doelmatigheid van de inzet van de middelen en het realiseren van beoogde resultaten.

De Rekenkamercommissie heeft een analyse gemaakt van de beleidsdocumenten om duidelijk te krijgen wat de doelen, (gewenste) prestaties en gehanteerde normen zijn. Daarnaast heeft de Rekenkamercommissie zich laten ondersteunen door Mirjam van Leer Interviews voor gesprekken met gebruikers van hulpmiddelen.

In dit onderzoek stond de volgende onderzoeksvraag centraal: In hoeverre beantwoordt het gevoerde beleid ten aanzien van het verstrekken van Wmo hulpmiddelen in 2010 en 2011 aan de door de raad vastgestelde doelen en prestaties?

Op basis van de centrale onderzoeksvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Welke sociale kaders heeft de Gemeenteraad gesteld?
2. In hoeverre zijn Raad, inwoners en maatschappelijke en professionele organisaties op het voor hen relevante niveau betrokken in de totstandkoming van het beleid?
3. Hoe is de verstrekking van de hulpmiddelen georganiseerd?
4. In hoeverre sluiten de gekozen uitvoeringsinstrumenten, de verdeling van budgetten en de inrichting van processen aan op het beleid?
5. Hoe is de kwaliteit van het aangeboden?
6. Welke waarborgen biedt de uitvoering voor een financieel doelmatige uitvoering, doelrealisatie en het behalen van het beoogd maatschappelijk effect?
7. Hoe staat de cliënttevredenheid in relatie tot het doelbereik?
8. In hoeverre wordt de raad in staat gesteld om op basis van (financiële) informatie tijdig (bij) te sturen?
9. Wat is de kwaliteit van de verantwoordingsinformatie?

### **2.2 Aanpak van het onderzoek**

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen is de volgende aanpak gevolgd. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van deskstudie, interviews met de ambtelijke organisatie, medewerkers van de gemeente Tiel, Burgerparticipatieraad (BPR), en gebruikers van de hulpmiddelen (op basis van een steekproef).

#### Deskstudie

De vragen naar sociale kaders konden worden beantwoord vanuit de door de Gemeenteraad aangenomen beleidskaders te weten het Wmo beleidsplan 2007-2010. Aan de hand van dit beleidsplan is het normenkader geformuleerd op basis waarvan de uitvoering is getoetst. Onderzocht is in hoeverre deze beleidskaders terug te vinden zijn in de Wmo-verordening.

Programmabegroting 2010 en 2011 geven informatie over de uitgetrokken budgetten. De Programmarekeningen 2010 en 2011 evenals de kwartaalrapportages gaven inzicht in het verloop van de kosten in de praktijk.

De invloed van inwoners, maatschappelijke en professionele organisaties werd onderzocht aan de hand van de inspraaknotitie behorende bij het beleidsplan en de jaarverslagen van de Burgerparticipatieraad (BPR).

### Interviews

Om een beeld te kunnen vormen over de organisatie van de verstrekking van hulpmiddelen aan cliënten hebben we gesproken met de leiding van de WMO afdeling van de gemeente Tiel.

In 18 interviews met aanvragers van hulpmiddelen is de kwaliteit in de praktijk van aanbod en organisatie van de verstrekking getoetst. De opzet was een minimum van 20 interviews. Met het uitvallen van (onbereikbare) adressen en de wens de interviews te spreiden over de dorpskernen, de hulpmiddelen en leeftijdsgroepen bleek een aantal van 18 interviews het maximaal haalbare. Deze interviews beogen niet een statistisch representatief beeld te geven. Een onderzoek van deze omvang geeft wel inzicht in de factoren die de kwaliteit en doelmatigheid van de voorziening hebben beïnvloed en in de beleving daarvan door de aanvragers.

Ook heeft een interview plaatsgevonden met 2 vertegenwoordigers van de Burgerparticipatieraad (BPR).

### **2.3 Normenkader**

Het normenkader richt zich op de inhoud van het beleid, de aansluiting op het ambitieniveau van de raad, de uitgaven in het verstrekken van hulpmiddelen, het huidige aanbod van hulpmiddelen en de waardering van dat aanbod door de burgers van de gemeente Neerijnen.

1. Inhoud beleid
  - Het beleid bevat heldere doelen over het verstrekken van hulpmiddelen;
  - De verstrekkingen van hulpmiddelen heeft bijgedragen aan de participatie en redzaamheid van de betrokkenen;
  - Het beleid is voldoende verankerd in de organisatie;
  - Het beleid wordt uitgevoerd.
2. Aansluiting op ambitieniveau raad?
  - De raad stelt kaders voor het verstrekken van hulpmiddelen;
  - De raad heeft het huidige beleid vastgesteld;
  - De raad wordt actief geïnformeerd over de ontwikkelingen rondom de verstrekking van hulpmiddelen;
  - De raad wordt in staat gesteld om het beleid bij te sturen.
3. Budgetrecht
  - De uitgaven voor hulpmiddelen zijn transparant;
  - De inkoop is doelmatig verlopen.
4. Huidige aanbod van hulpmiddelen
  - De verstrekking is vraaggericht; het gaat om maatwerk en daarmee samenhang en efficiency;
  - Mensen moeten zelf en samen doen wat ze zelf en samen kunnen;
  - Vrijwilligers en mantelzorgers worden betrokken bij de gevraagde voorziening.

5. Waardering aanbod door betrokkenen
- Het Wmo-loket is laagdrempelig en breed bereikbaar;
  - Informatie is tijdig en juist;
  - Het Wmo-loket heeft deskundige baliemedewerkers;
  - De procedure van het Wmo-loket leidt tot soepele en snelle afhandelingsprocessen.

#### **2.4 Leeswijzer**

Hoofdstuk 3 beschrijft de totstandkoming van het huidige beleid en de betrokkenheid van de raad daarbij. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de vraag hoe de informatievoorziening is georganiseerd voor de raad en betrokken instellingen. In hoofdstuk 5 worden de ervaringen van aanvragers van voorzieningen in 2010 en 2011 in beeld gebracht.

### **3. Beleid en ambitieniveau van de gemeente**

#### **3.1 Wat vooraf ging**

Op 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ingevoerd. De wet is een samenvoeging van de oude Welzijnswet, de Wvg en onderdelen van de Awbz en heeft als belangrijkste doelstelling het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie van burgers en het bevorderen dat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. De Wmo kent 9 prestatievelden. Een aantal prestatievelden richt zich op de samenleving als collectief, andere richten zich op hulp aan individuen om hen in staat te stellen deel te nemen aan de samenleving. Gemeenten voeren op ieder van deze prestatievelden beleid; dit beleid wordt vierjaarlijks in een beleidsplan vastgelegd en hierover wordt verantwoording afgelegd. Het onderzoek naar het verstrekken van hulpmiddelen valt in prestatieveld 6.

Burgerparticipatie, bijvoorbeeld via een Wmo-raad, is verplicht. De gemeenten ontvangen middelen van het Rijk voor de uitvoering van de Wmo in het Gemeentefonds. De gemeente is verplicht om voorzieningen te treffen zodat burgers met beperkingen zodanig gecompenseerd worden dat zij een huishouden kunnen voeren, zich in en om de woning kunnen verplaatsen, zich lokaal kunnen verplaatsen en kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.

#### **3.2 Het huidige beleid**

De Rekenkamercommissie wil weten welke kaders er zijn gesteld voor de verstrekking van hulpmiddelen en hoe deze kaders eruit zien voor de uitvoeringsinstelling. Daarnaast wil de rekenkamer inzichtelijk hebben hoe deze kaders zijn vertaald in doelstellingen.

De volgende deelvragen hebben hier betrekking op:

1. Welke sociale kaders heeft de Gemeenteraad gesteld?
3. Hoe is de verstrekking van de hulpmiddelen georganiseerd?
4. In hoeverre sluiten de gekozen uitvoeringsinstrumenten, de verdeling van budgetten en de inrichting van processen aan op het beleid?

Om de kaders voor de verstrekking van hulpmiddelen in beeld te brengen, hebben we ons gebaseerd op de aanwezige beleidsdocumenten, aangevuld met informatie uit de interviews. Waar mogelijk geven we aan hoe 'het papier' zich verhoudt tot de ervaringen in de praktijk.

#### Beleidsnota 2007-2010

In de beleidsnota Wmo 2007-2010 (in looptijd verlengd tot 1 januari 2012) kiest de gemeente Neerijnen voor vier strategische lijnen:

- samenhang tussen algemene en individuele voorzieningen;
- de burger is zelf verantwoordelijk
- de gemeente ondersteunt haar burgers
- keuzevrijheid

Een belangrijke randvoorwaarde voor het gemeentelijke Wmo-beleid van Neerijnen is de dienstverleningsovereenkomst met de gemeente Tiel. In artikel 1 lid 6 is vastgelegd dat de gemeenten Neerijnen en Tiel "het beleid op het terrein van werk, inkomen en zorg(voorzieningen) zo veel als mogelijk met elkaar in overeenstemming brengen."

Op het terrein van de verstrekking van hulpmiddelen heeft de gemeente Neerijnen dezelfde voorschriften in de Verordening Wmo opgenomen als de gemeente Tiel, met uitzondering van de hoogte van de vergoeding voor vervoerskosten.

### Verordening Wmo

De Rekenkamercommissie heeft de bepalingen in de Verordening vergeleken met het normenkader en de uitgangspunten van het beleid.

De formuleringen in de verordening stellen het deskundigheidsoordeel door het Wmo-loket centraal en bieden daarbinnen ruimte voor individueel maatwerk.

In het algemeen wordt in de verordening gekozen voor ondersteuning middels algemene voorzieningen in plaats van individuele voorzieningen. Voorbeelden zijn pools van scootmobielen en rolstoelen voor incidenteel gebruik, de klussen- en boodschappendienst en collectief vervoer. In het overzicht van toekenningen en de interviews komen de algemene voorzieningen niet naar voren met uitzondering van het collectief vervoer. De pools worden gebruikt als tijdelijke stalling voor niet meer in gebruik zijnde hulpmiddelen. Bij nieuwe aanvragen worden in eerste instantie hulpmiddelen vanuit de pool individueel toegewezen.

In de periode 2010/2011 werd voor een belangrijk deel van de gebruikers de vergoeding voor eigen vervoerskosten omgezet in een vergoeding via collectief vervoer. Argumenten hiervoor zijn het krappe Wmo-budget en de instandhouding van het collectief vervoer. De kosten van een eigen auto worden niet vergoed boven een in het Besluit Maatschappelijke Ondersteuning Gemeente Neerijnen opgenomen inkomensgrens.

Voor de toewijzing van een rolstoel wordt eerst bekeken of er aanspraak kan worden gemaakt op de Awbz.

Een aanpassing van een woning wordt alleen toegekend indien verhuizing naar een aangepaste woning geen (goedkopere) oplossing biedt. Een ingrijpende verbouwing of uitbreiding van de woning wordt zo mogelijk voorkomen door de plaatsing van een losse woonunit.

### Beleidsnota 2011-2015

Gedurende 2010 werd gewerkt aan het nieuwe beleidskader voor de periode 2011-2015. Vanuit de landelijke overheid werd meer nadruk gelegd op de eigen verantwoordelijkheid van de burgers. Welke oplossingen kunnen de cliënt en zijn omgeving zelf bieden? Men spreekt van “de kanteling”, verwijzend naar een noodzakelijke kanteling in de cultuur van automatische toekenning bij ziekte en ouderdom. In verband met bezuinigingen is de concept-beleidsnota 2011-2015 op het laatste moment niet in de raad in bespreking gebracht en de beleidsnota 2007 – 2010 met een jaar verlengd. Bij het Wmo-loket in Tiel was de overgang naar de nieuwe aanpak al in gang gezet en werd deze in 2011 geïntroduceerd. ■

Op 15 december 2011 werden het Wmo-beleidsplan 2012-2015 en de nieuwe Verordening Individuele Voorzieningen Gemeente Neerijnen na door de raad vastgesteld. De wijzigingen in deze Verordening en het bijpassende Besluit behelzen met name de verlaging van een aantal vergoedingen. De persoonsgebonden budgetten zijn aan meer regels gebonden zodat ook daar hergebruik van voorzieningen mogelijk wordt.

### Uitvoering van het beleid

Met de gemeente Tiel is op 28 augustus 2009 een dienstverleningsovereenkomst aangegaan. In deze overeenkomst is vastgelegd welke werkzaamheden en diensten door Tiel worden uitgevoerd, inclusief bepalingen voor niet-nakoming, wijziging van afspraken en personele verplichtingen. Per jaar doet Tiel een offerte met een prijs per geleverd product. Voor de verstrekking van hulpmiddelen betreft dit een afgesproken bedrag per aanvraag. De

uitkeringsadministratie en de financiële administratie ten behoeve van rekening en begroting worden door Tiel verzorgd. Per kwartaal ontvangt de gemeente Neerijnen managementinformatie. In de overeenkomst wordt voor verdere uitwerking van werkprocessen en kwaliteitseisen, mandaatregeling, werkwijze bij beroep en bezwaar en overige praktische informatie en afspraken verwezen naar een dienstverleningsdossier. In 2005 is een concept dienstverleningsdossier opgesteld.

Het fysieke loket is gevestigd in de 4 Gravinnen, een zorgcomplex in Tiel, waar 9 consultants werkzaam zijn.

De volgende hulpmiddelen kunnen worden aangevraagd om langer zelfstandig te kunnen wonen en te kunnen meedoen in de samenleving:

- Huishoudelijke hulp
- Woningaanpassing
- Collectieve vervoersvoorziening
- Individuele vervoersvoorzieningen (scootmobielen en rolstoelen)

Bij de aanvraag zijn formulieren leidend voor de verzameling van de eerste gegevens. De formulieren worden ingevuld door de consultants en ondertekend door de cliënt. De consultant stelt in principe de indicatie vast.

Het besluit over de toekenning van de aanvraag kan de cliënt tussen 2 werkdagen tot maximaal 8 weken, na indienen van de aanvraag, ontvangen. De doorlooptijd van de aanvraag is afhankelijk van wat voor voorziening er toegekend kan worden. Leveringstijd van de voorziening verschilt afhankelijk van de aard van de voorziening van 1 dag tot een half jaar.

Bij complexere vragen volgt een huisbezoek. Doel: zelf tot een beoordeling van de situatie te komen en de knelpunten bij oplossingen in beeld te krijgen (bijvoorbeeld drempels).

In het contract van 2010 en 2011 werd er nog van uitgegaan dat 30% van de vragen een huisbezoek vergen. Inmiddels is men tot de conclusie gekomen dat meer huisbezoeken nodig zijn om tot een weloverwogen indicatie te komen.

Complexe aanvragen worden binnen het team besproken, waardoor bijvoorbeeld de expertise van een ergotherapeut kan worden ingezet. Steekproefsgewijs worden toekenningen in het team besproken. Dat is bedoeld als sturing op eenduidigheid van de toepassing van criteria binnen het team en sturing op het nieuwe uitgangspunt bij toekenning, waarbij in eerste instantie gekeken wordt welke oplossingen cliënten en hun omgeving zelf kunnen aandragen (de zgn. "kanteling").

Zeer incidenteel worden "deskundigen" ingezet. Dat is met name bij verschil van mening tussen bijvoorbeeld ergotherapeut en leverancier over de juiste voorziening. In dat geval worden artsen van Van Brederode Medisch Adviesbureau ingeschakeld.

Bij woningaanpassingen regelen de cliënt of de verhuurder zelf de offerte en de uitvoering. De offertes worden altijd voorgelegd aan James Consultancy Advies. Deze beoordeelt met name de technische aanpassing en kosten. De toekenning van de voorziening bepaalt het maximaal toe te kennen bedrag. Gecontroleerd wordt op de uitvoering van de voorziening. De cliënt draait zelf op voor meerkosten van een duurdere uitvoering.

Het doelmatig gebruik van het krappe Wmo-budget is er bij gebaat dat er geen hulpmiddelen ongebruikt bij cliënten blijven staan. Binnen de gemeente Tiel worden gegevens uit de

basisadministratie over overlijden en verhuizing automatisch doorgegeven aan het Wmo-loket. Indien er zich wijzigingen voordoen in de gezondheid of de persoonlijke levenssituatie, waardoor een hulpmiddel overbodig wordt ligt het initiatief voor melding bij de cliënt.

De gemeente Neerijnen legt in alle gevallen het initiatief tot informeren bij de cliënt.

#### Financiële kaders

In de programmabegroting zijn beleidsdoelstellingen opgenomen. De gekozen doelstellingen komen volgens ambtelijk geïnterviewden voort uit het beleidsplan. De link tussen de doelstellingen in de programmabegroting en de beleidsstukken is echter niet overal duidelijk. In de programmabegroting staat hierover:

“Verbreden en verstrekken van de gemeentelijke Wmo-voorzieningen”.

De begroting van de Wmo is historisch gegroeid. De gemeente kon bij invoering van de wet nog niet alle kosten overzien, omdat de omvang van de aanspraak op voorzieningen nog niet kon worden ingeschat en omdat er nog onduidelijk was welke nieuwe taken naar de gemeente toe zouden komen (bijvoorbeeld onderdelen van de Awbz). De gemeente is daarom op basis van de reguliere begroting gestart met de uitvoering, en de begroting is jaarlijks op basis van werkelijke uitgaven en prognoses voor de toekomst aangepast.

#### **Financieel overzicht 2010-2012**

(x € 1.000)

<b>Uitgaven</b>	<b>Begroot 2010</b>	<b>Werkelijk 2010</b>	<b>Begroot 2011</b>	<b>Werkelijk 2011</b>	<b>Begroot 2012</b>	<b>Werkelijk 2012</b>
<i>Voorziening:</i>						
Woningaanpassing	139	56	106	138	132	218
Scootmobielen	107	191	184	171	185	172
Rolstoelen	61	77	32	38	32	24
Vervoersvoorzieningen	207	194	221	167	211	188
Regiotaxi						
Huishouding hulp incl. PGB	805	664	727	813	792	781
<b>Totaal</b>	<b>1.319</b>	<b>1.182</b>	<b>1.270</b>	<b>1.327</b>	<b>1.352</b>	<b>1.383</b>
<b>Inkomsten</b>						
Eigenbijdrage cliënten huishoudelijke hulp	101	107	101	112	111	147
Eigenbijdrage cliënten regiotaxi	24	1	31	1	31	2

De werkelijk uitgaven en inkomsten voor het jaar 2012 zijn concept cijfers.

Budgetten zijn in 2010 en 2011 gebaseerd op

- het verwachte aantal aanvragen,
- de verwachte aantal toekenningen en
- de afspraken met de gemeente Tiel over de doorberekende kosten per aanvraag.

De kosten per aanvraag zijn gestoeld op een afgesproken norm van uren inzet per intake incl. de huisbezoeken (keukentafelgesprekken). In 2011 werd uitgegaan van de “kanteling” waarbij tijdens de intake eerst gekeken wordt naar de eigen oplossingsmogelijkheden, voordat wordt overgegaan tot de toekenning van voorzieningen. Verwacht wordt dat de intake meer tijd zal vergen, maar dat dit zal worden terugverdiend doordat het aantal toegekende voorzieningen zou moeten afnemen.

De normbedragen voor de intake werden voor 2010 en 2011 gebaseerd op dezelfde urennorm per intake. De uitvoeringskosten door Tiel in rekening gebracht, waren in 2011, door het dalende aantal aanvragen, lager dan het bedrag in 2010.

Over het percentage aanvragen dat leidt tot een toekenning zijn geen gegevens bekend.

Per kwartaal wordt door Tiel, via een managementrapportage, informatie verstrekt over de ontwikkelingen in aanvragen en uitgaven per categorie. Significante verschillen ten opzichte van de begroting worden toegelicht. Ook worden signalen afgegeven over te verwachte uitgaven voor omvangrijke toekenningen in procedure (met name voor woningaanpassingen).

Over begroting, jaarrekening en managementrapportage vindt periodiek ambtelijk overleg plaats tussen de gemeenten Tiel en Neerijnen. Gemiddeld eens per jaar neemt ook de verantwoordelijk wethouder deel aan dit overleg.

Op basis van de cijfers in de managementrapportages en bovenstaande tabel kan worden geconcludeerd dat de verstrekte informatie weinig invloed heeft op de door Neerijnen opgemaakte begrotingen.

De aanbesteding van de levering van de hulpmiddelen gebeurt in een samenwerkingsverband met meerdere gemeenten binnen de regio.

Als de vraag naar voorzieningen in de toekomst toeneemt, dan kunnen ook de kosten voor de individuele voorzieningen toenemen in verband met het open einde karakter van de Wmo. Dit geldt vooral voor de grote woningaanpassingen. Het bovenstaand overzicht maakt duidelijk dat het grootste deel van het Wmo-budget besteed wordt aan huishoudelijke hulp en zorg.

Het kabinet is voornemens om in 2015 het budget van huishoudelijke hulp in de Wmo met 75% te korten. Dit betekent landelijk een verlaging van de decentralisatie-uitkering van € 1,2 miljard. Het kabinet veronderstelt dat deze besparing gevonden kan worden door de huishoudelijke hulp te richten op "hen die het echt nodig hebben en het niet uit eigen middelen kunnen betalen". Onderzocht is dat landelijk gezien 80% van de huishoudelijke hulp cliënten in de laagste inkomenscategorie zit. Op basis hiervan kan geconcludeerd worden dat de gemeenten extra middelen moeten inzetten voor huishoudelijke hulp en zorg.

Daarentegen kan de Kanteling van de Wmo de gemeente kansen bieden. Door een nieuwe manier van werken kan de vraag naar voorzieningen worden beperkt en mogelijk de uitgaven gereduceerd worden. Om dit te realiseren dient het aanbod van algemene en collectieve voorzieningen te worden uitgebreid. Ook de huidige regelgeving op overheidsniveau zal moeten worden aangepast. Voor eenvoudige verstrekkingen zijn de kosten van de toekenningsprocedure een veelvoud van de aanschafkosten. Niet het afwijzen, maar het voorkomen van aanvragen kan in die situaties een mogelijke besparing opleveren. ■



### **3.3 Deelconclusies**

1. De beleidsuitgangspunten Wmo zijn sterk geënt op de door het Rijk ingezette lijn richting maatwerk en eigen verantwoordelijkheid. De samenwerking met Tiel vergt een grote overeenstemming in beleid met Tiel. Dit levert in de praktijk geen knelpunten op.
2. In de verordening ligt het accent op efficiency en terughoudendheid in toekenning van individuele voorzieningen. In de uitvoeringsprocessen ligt het accent op maatwerk en de (preventieve) noodzaak van voorzieningen. De kostenbeperking wordt gezocht in de soberheid van de voorziening.
3. In de financieringsafspraken met Tiel is geen stimulans verwerkt om het aantal toekenningen of aanvragen (relatief) terug te brengen.
4. De informatie over aanvragen, toekenningen en uitgaven vanuit de gemeente Tiel is transparant en volledig. De informatie blijft binnen de ambtelijke organisatie van de gemeente Neerijnen.

## **4. Informatievoorziening**

### **4.1. Inleiding**

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om gegevens te registreren, aan te leveren en te publiceren over de prestaties op het gebied van maatschappelijke ondersteuning.

In artikel 9 van de Wmo staat dat gemeenten jaarlijks gegevens moeten verstrekken over hun prestaties en dat zij de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning moeten onderzoeken. Doel hiervan is dat raad, burgers en maatschappelijke organisaties de prestaties van hun gemeente kunnen beoordelen en vergelijken met andere gemeenten.

Op de website [www.artikel9wmo.nl](http://www.artikel9wmo.nl) worden de prestatiegegevens en de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken gepubliceerd.

De Rekenkamercommissie wil graag weten hoe de informatievoorziening aan de raad over de uitvoering en de voortgang op de gestelde doelen eruit ziet. Daarnaast wil de Rekenkamercommissie weten hoe cliënten en uitvoeringsorganisaties door de gemeente worden geïnformeerd over de uitvoering van de Wmo.

De volgende deelvragen hebben hier betrekking op:

2. In hoeverre zijn Raad, inwoners en maatschappelijke en professionele organisaties op het voor hen relevante niveau betrokken in de totstandkoming van het beleid?
8. In hoeverre wordt de raad in staat gesteld om op basis van (financiële) informatie tijdig (bij) te sturen?
9. Wat is de kwaliteit van de verantwoordingsinformatie?

### **4.2 Informatievoorziening aan de raad**

Voor het uitoefenen van haar controlefunctie kan de gemeenteraad beschikken over informatie uit:

- de begrotingscyclus
- de klanttevredenheids-onderzoeken

In de begrotingscyclus zijn geen specifieke targets geformuleerd en zijn alleen de budgetten voor de Wmo sturend voor de uitvoering van het beleid.

In de begroting van 2011 wordt melding gemaakt van “de kanteling”. Om te beoordelen of dit beleid succesvol is, is het van belang dat er inzicht wordt gegeven in ontwikkelingen in aanvragen en toekenningen. Deze gegevens worden door Tiel geleverd. In de verantwoordingen over 2010 en 2011 zijn daarover geen gegevens opgenomen.

Het klanttevredenheids-onderzoek (KTO) over het jaar 2010 had met name betrekking op de activiteiten van het Wmo-loket. In de aanbevelingen van het rapport werd ingegaan op de voorlichting en de vervoerskostenvergoeding. Het KTO werd niet geagendeerd voor commissie of raadsvergadering. De gemeente Tiel heeft in 2011 een nieuwe voorlichtingsfolder ontwikkeld. De gemeente Neerijnen heeft daarin niet geparticipeerd.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat er gezocht wordt naar hoeveel en welke informatie naar de raad moet gaan. Enerzijds moet de raad het overzicht kunnen houden en op kaders kunnen sturen, anderzijds is er binnen de raad behoefte aan meer uitgebreide of gedetailleerde informatie. Veel aandacht gaat uit naar voorzieningen.

De raad is volgens de ambtelijke organisatie erg gericht op details, de focus ligt minder op kaders en grote lijnen. Raadsleden geven dit zelf ook aan. Dat heeft volgens hen te maken met het gebrek aan overzicht.

Het opstellen van een Wmo totaal begrotingsoverzicht zou de raad meer inzicht kunnen geven in het (financiële) totaalplaatje. Daarnaast zou een jaarlijks verslag over de gehele Wmo de raad kunnen helpen om meer te focussen op de hoofdlijnen: wat is er het afgelopen jaar gebeurd, wat is er gerealiseerd en welke ontwikkelingen spelen er de komende tijd?

#### **4.3 Informatievoorziening aan instellingen**

De Wmo schrijft voor dat iedere gemeente elke 4 jaar een beleidsplan Wmo opstelt in samenwerking met inwoners van de gemeente. Aan de Kadernota Wmo 2007-2010 ging een conferentie voor maatschappelijke organisaties, raadsleden en burgers vooraf. De instellingen voor maatschappelijk en cultureel werk werden betrokken bij het programma van eisen voor het Wmo-loket.

Op 18 december 2008 werd de Burgerparticipatieraad (BPR) ingesteld als adviesraad met betrekking tot Wmo-aangelegenheden. Eind 2011 werd deze raad omgedoopt in Wmo-raad. De BPR stelt zich ten doel met name tijdens het traject van beleidsvorming te adviseren. In de inspraakfase van de nieuwe Verordening Wmo (2011) heeft de BPR ook een groot aantal adviezen ingebracht. Met name de adviezen van principiële juridische aard werden pas na de behandeling in de Raad beantwoord. Daardoor is niet bekend wat met deze adviezen is gedaan.

De BPR beschrijft haar verhouding tot het bestuur van Neerijnen als moeizaam. In 2011 maakt zij in haar jaarverslag melding van een impasse in de discussie over de bezuinigingen. De BPR zat in 4 jaar tijd zat men met 4 wethouders aan tafel. Mede daardoor werd een aantal verzoeken om informatie niet ingewilligd.

Het oordeel van de BPR over de verstrekking van hulpmiddelen komt in grote lijnen overeen met de uitkomsten van het KTO. Er is waardering voor de deskundigheid en behulpzaamheid van de medewerkers van het loket. De bereikbaarheid van het loket acht men te laag. De transparantie van de advisering van de consultants is volgens de BPR voor verbetering vatbaar. De keuze voor een persoonsgebonden budget vergt het nodige doorzettingsvermogen van cliënt en zijn/haar familie. De BPR heeft aandacht gevraagd voor de aanbeveling in het rapport over de voorlichting.

De BPR ziet de noodzaak van samenwerking binnen de regio. Het delegeren van de uitvoering leidt volgens de raad tot een afwachtende houding van het bestuur in het voorbereiden op nieuw beleid. Voortdurend uitstel en wijzigingen van landelijke regelingen versterken deze houding. De BPR signaleert ook enige argwaan binnen de gemeente Neerijnen ten opzichte van de organisatie in Tiel. College van B&W zou toch medeverantwoordelijkheid moeten nemen voor de aansturing.

De BPR heeft de gemeente verzocht om aandacht te besteden aan haar activiteiten in het wekelijkse informatieblad. Dit is tot op heden niet gebeurd. De BPR staat niet vermeld in de gemeentegids.

#### 4.4 Deelconclusies

1. Middels de begroting, het beleidskader 2007-2011 en de Verordening Wmo heeft de Raad kaders gesteld aan de uitvoering van het Wmo-beleid.
2. Het klanttevredenheidsonderzoek geeft een globaal inzicht in een aantal aan het Wmo-loket gestelde eisen:
  - bereikbaarheid Wmo-loket
  - informatie aan burgers, incl. keuze voor PGB
  - deskundigheid medewerkers
  - snelle en soepele afhandeling
3. De in 2010 en 2011 aan de raad verstrekte informatie geeft onvoldoende zicht in hoeverre de vastgestelde beleidsuitgangspunten van eigen verantwoordelijkheid, maatwerk, samenhang en efficiency worden bereikt. Dit beperkt de raad in haar controlerende rol.
4. De BPR werd in de jaren 2010 en 2011 onvoldoende geïnformeerd om haar rol als adviesorgaan in Wmo-aangelegenheden naar behoren te kunnen uitoefenen. Het College van B&W was weinig transparant in haar standpunten met betrekking tot de door de BPR ingebrachte adviezen.

## **5. Beoordeling van het aanbod door gebruikers**

### **5.1 Inleiding**

Om meer zicht te krijgen op de ervaringen van gebruikers van de Wmo-hulpmiddelen heeft de Rekenkamer semi-gestructureerde interviews laten houden met cliënten die in 2010 of 2011 een aanvraag voor een individuele verstrekking hebben ingediend. Deze interviews zijn gehouden door een daarin gespecialiseerd bureau, Mirjam van Leer Interviews. (Voor het volledige verslag, zie bijlage).

Gelet op de aantallen cliënten en het beschikbare budget van de Rekenkamer is een beperkt aantal cliënten benaderd. Er kan daarbij niet gesproken worden van een statistisch representatieve steekproef, maar de resultaten zijn zeker indicatief.

Criterium bij de selectie van de respondenten uit het gemeentelijke registratiesysteem was een zo groot mogelijke variatie in woonplaats, leeftijd en aard van de aangevraagde voorziening.

De gemeente heeft namens de Rekenkamercommissie een brief gestuurd aan 29 aanvragers die in deze selectie waren opgenomen, met het verzoek om medewerking. Uiteindelijk zijn 18 aanvragers of hun contactpersonen, verdeeld over alle kernen van de gemeenten alle leeftijdsgroepen, thuis bezocht voor een interview. Zoals met de respondenten is afgesproken, blijven hun gegevens anoniem. Onder de aangevraagde voorzieningen waren collectieve vervoerspassen, rolstoelen, scootmobiel en zowel kleine als grote woningaanpassingen.

De volgende onderwerpen zijn in de interviews aan de orde gekomen:

- Voorlichting over de Wmo
- Ervaringen met het Wmo-loket
- Informatie over procedures en voorzieningen
- Verloop van de aanvraagprocedure
- Keuzemogelijkheden
- Zelfredzaamheid
- Mobiliteit buitenshuis
- Maatschappelijke participatie
- Voorzieningen in de praktijk
- Verbeterpunten in de uitvoering van de Wmo
- Wmo-raad.

De volgende deelvragen hebben hier betrekking op:

2. Hoe is de kwaliteit van het aangeboden?
7. Hoe staat de cliënttevredenheid in relatie tot het doelbereik?

### **5.2 Voorlichting over de Wmo**

Voor de geïnterviewde aanvragers die voor de eerste keer een voorziening aanvroegen, waren zij doorgaans niet bekend met de mogelijkheden van de gemeentelijke Wmo-diensten. Hun eerste en belangrijkste bron van informatie wordt, zo blijkt, gevormd door de eigen omgeving. Niet de regionale pers of gemeentelijke publicaties.

Een tweede belangrijke bron voor de eerste informatie werd gevormd door de professionele hulpverleners: medewerkers van de thuiszorg of de thuiszorgwinkel, verpleegkundigen en fysiotherapeuten in het ziekenhuis, zorghotel of revalidatiecentrum en voorlichters van instellingen als de Stichting Visio of de Stichting MEE.

Het eerste contact met het Wmo-loket is over het algemeen telefonisch geweest. Internet is daarbij, vooral via familie, ondersteunend. De meeste informatie komt, nadat men het eerste, globale aanvraagformulier had ingevuld en opgestuurd, tijdens het bezoek van één van de Wmo-consulenten.

### **5.3 Ervaringen met het Wmo-loket**

Over de (telefonische) contacten met het Wmo-loket zijn de aanvragers goed te spreken. Zij maakten weinig gebruik van de mogelijkheid om het loket fysiek te bezoeken.

Dat er bij het Wmo-loket vanaf het begin een vaste medewerker is voor elke casus, wordt als heel plezierig ervaren.

Na het eerste telefonische contact krijgen aanvragers een formulier opgestuurd waarop ze kunnen aangeven wat hun situatie en hulpvraag is. Als de aanvrager nog onbekend is bij de afdeling maakt één van de Wmo-consulenten een afspraak voor een gesprek “aan de keukentafel”. Voor zover de aanvragers zich herinneren, gebeurde dit meestal binnen twee weken en het bezoek werd over het algemeen als plezierig ervaren. In meerdere interviews kwam naar voren dat de consulenten suggesties had gedaan voor een extra of een aangepaste voorziening.

### **5.4 Informatie over procedures en voorzieningen**

Over het algemeen zijn de aanvragers door de Wmo-consulente geïnformeerd over de verdere gang van zaken bij de aanvraag. Degenen die een ingrijpende woningaanpassing aanvroegen, wisten dat er wel enige tijd overheen zou gaan voor de beslissing over hun aanvraag zou vallen en voor de aanpassing gerealiseerd kon worden.

Informatie over de eigen bijdrage bij grote woningaanpassingen en bij scootmobiel en trapliften blijkt niet altijd even duidelijk. Een enkeling zegt dat hij/zij bij duidelijke informatie vooraf een andere keuze zou hebben gemaakt.

### **5.5 Verloop van de aanvraagprocedure**

Cliënten hebben geen problemen met het formulier en vinden de procedure duidelijk. Ze hebben over het algemeen het idee, dat de Wmo-consulente goed luistert en meedenkt.

Bij ingrijpende verbouwingen kan de aanvraagprocedure enige maanden duren, als gevolg van het uitzoeken en beschrijven van de plannen.

Met de toekenning van aanvragen voor een vervoerspas is weinig tijd gemoeid. Dat geldt ook voor kleine aanvragen als beugels in douche of toilet.

### **5.6 Keuzemogelijkheden**

Bouwkundige voorzieningen zoals aangepaste badkamers en keukens krijgen over het algemeen vorm in goed overleg met de aanvragers. Als het huis wordt gehuurd, wordt er overlegd met de woningbouwstichting. De aanvrager voelt zich dan soms gepasseerd.

De meeste aanvragers ervaren de geleverde vervoersvoorzieningen als maatwerk. In de ogen van de aanvragers beijvert de leverancier van scootmobiel zich om een type te leveren dat voor de aanvrager goed bruikbaar is. De meeste aanvragers vonden het prettig dat bepaalde keuzes al voor hen gemaakt leken te zijn en vertrouwden graag op de deskundigheid van Wmo-medewerkers of leverancier. Over de mogelijke keuze voor een persoonsgebonden budget is de voorlichting minder duidelijk. Ook de keuze voor een nieuw of gebruikt hulpmiddel is niet aan de aanvrager.

## **5.7 Zelfredzaamheid, Mobiliteit buitenshuis en Maatschappelijke participatie**

Als titel van haar rapport geeft de interviewster de kern van de reacties mee : “ Wat ik zelf kan, dat wil ik zelf.”

Er is een grote variatie in de mate waarin de Wmo-voorziening bijdraagt aan de zelfredzaamheid van de aanvragers. De meeste geïnterviewde cliënten hebben in de loop der jaren verschillende voorzieningen aangevraagd of hebben daarnaast ook hulpmiddelen (zoals een rollator) langs andere weg verkregen, bijvoorbeeld door eigen aanschaf of via de ziektekostenverzekering. Dan is soms moeilijk aan te geven welk hulpmiddel of welke voorziening de grootste rol speelt voor de mate waarin men zich zelfredzaam voelt

Er zijn ook gevallen waarbij de voorziening vooral familieleden helpt bij de verzorging van sterk hulpbehoevende cliënten, die zonder deze zorg (b.v. een tillift) niet thuis zouden kunnen blijven wonen. Voor anderen betekent een vervoerspas of scootmobiel dat ze weer zelf boodschappen kunnen doen of naar de dagbesteding kunnen gaan en dat ze dan tenminste voor die activiteit geen burens of huisgenoten om hulp hoeven te vragen.

Geconcludeerd kan worden, dat alle gebruikers de rolstoel/scootmobiel ervaren als een voorziening die van belang is voor hun mobiliteit, al verschilt de actieradius. De scootmobiel is de vervoersvoorziening die door aanvragers het meest wordt geprezen vanwege het vergroten van de mobiliteit. Voor een plezierig en veilig gebruik van een scootmobiel is wel verkeersinzicht en een zekere mate van fysieke zelfredzaamheid nodig.

De aspiraties voor deelname aan het maatschappelijk leven verschillen onder de geïnterviewden sterk. Dat heeft vooral te maken met hun mogelijkheden. Zoals te verwachten, is de meeste winst voor deelname aan het maatschappelijk leven te behalen bij aanvragers met meer lichamelijke mogelijkheden. Dat zijn over het algemeen de jongere cliënten. Opvallend is, dat deze groep ook aanvragers bevat, die zich inzetten als vrijwilliger.

## **5.8 De voorziening in de praktijk**

De meningen over de regiotaxi zijn verdeeld. Een deel gebruikt de regiotaxi niet omdat vervoer met familie en/of burens makkelijker is. Anderen, die de regiotaxi nog wel regelmatig gebruiken, zijn er heel tevreden mee. De taxi is gemakkelijk te bestellen en plezierig in het gebruik, vinden ze.

Scootmobielen, rolstoelen, tilliften en trapliften blijven in onderhoud bij de leverancier. Over de service zijn de gebruikers zeer tevreden.

Er wordt een aantal malen melding gemaakt van een hulpmiddel dat ongebruikt blijft. Door ontwikkelingen in de gezondheid is een hulpmiddel overbodig geworden. In een aantal gevallen bevat het hulpmiddel in het gebruik niet. Het is aan de cliënt om in die situaties het initiatief te nemen om het hulpmiddel op te laten halen. Het Wmo-loket beperkt zich tot het terughalen van voorzieningen bij verhuizingen of overlijden. De gemeente Tiel heeft daarvoor afspraken met de gemeentelijke basisadministratie. De gemeente Neerijnen legt ook in die situaties het initiatief bij de cliënten.

## **5.9 Verbeterpunten in de uitvoering van de WMO**

De essentie van de interviews is dat de meeste aanvragers zo tevreden zijn dat ze geen verbeterpunten voor de gang van zaken met de Wmo-voorzieningen kunnen aangeven.

Enkele interviews noemen punten die liggen op het vlak van communicatie en transparantie (bijvoorbeeld: niet duidelijk wat de condities zijn van de eigen bijdrage).

### **5.10 Wmo-raad**

Wellicht komt het, doordat het de meeste aanvragers zeer veel energie en aandacht kost om zich te weer te stellen tegen de gevolgen van hun beperking of chronische ziekte. Maar duidelijk is wel, dat inspraak van burgers of van gebruikers van de Wmo-voorzieningen geen warme belangstelling geniet. Geconcludeerd kan worden dat de Wmo-raad niet leeft binnen de gemeente Neerijnen.

### **5.11 Deelconclusie**

Over het algemeen zijn de cliënten die in de periode 2010-2011 een aanvraag indienden bij de Gemeente Neerijnen voor een voorziening in het kader van de Wmo tevreden. Zij werden doorgaans door leden van hun eigen netwerk of door hulpverleners gewezen op de mogelijkheden om een aanvraag in te dienen. De Wmo-consulente zorgde voor correcte aanvullende informatie.

De contacten met het Wmo-loket worden als zeer plezierig ervaren, zeker ook omdat van het begin af aan een vaste medewerker zich met een casus bezighoudt. De consultants worden ervaren als betrokken en deskundig. De informatie over de procedure was meestal ook duidelijk. Ten aanzien van de hoogte van de eigen bijdrage en de voorwaarden die daarmee samenhangen, ervaren aanvragers soms wel onduidelijkheid. Alleen bij ingrijpende woningaanpassingen duurde de procedure van eerste contact tot de verbouwing of aanleg lang. Maar omdat er wel frequent overleg werd gepleegd, werd dit niet als problematisch ervaren.

Bij de individuele vervoersvoorzieningen ervaren de aanvragers de scootmobiel of rolstoel wel als "maatwerk", al staat hen niet meer bij dat ze veel keuzemogelijkheden hebben gehad. Zo zijn ze zich er niet van bewust dat ze een keuze zouden hebben gekregen tussen een persoonlijk gebonden budget (PGB) of een voorziening in natura. De meeste aanvragers laten zich graag door de leverancier overtuigen dat een bepaalde oplossing de beste is.

Bij vrijwel alle geïnterviewde aanvragers leverden de voorzieningen een positieve bijdrage ten aanzien van hun zelfredzaamheid, hun mobiliteit en hun deelname aan het maatschappelijk leven, al waren de verschillen in actieradius aanmerkelijk.

Hoe groot de bijdrage van de Wmo-voorzieningen is in het geheel van hulpmiddelen, is moeilijk te beoordelen. Maar ook al hebben aanvragers hulp van familie, burens en professionele verzorgers en hebben ze zelf ook nog andere voorzieningen aangeschaft of bekostigd gekregen – in het gehele bouwwerk van voorzieningen leveren de Wmo-hulpmiddelen hen naar eigen zeggen een belangrijke steun in de rug.

In de gemeente Neerijnen is het actief terughalen van overbodig geworden voorzieningen niet geregeld. In de gemeente Tiel is dit beperkt tot meldingen vanuit het GBA.



## **Bijlage 1. Bestuurlijke reactie**

### **Vooraf**

Met een geaivoel van redelijke tevredenheid kan de algemene teneur van het uitgevoerde rekenkameronderzoek worden onderschreven.

Het gevoerde beleid ten aanzien van het verstrekken Wmo-hulpmiddelen in 2010 en 2011 wordt als goed geregeld en gewaarborgd aangemerkt en cliënten die in 2010-2011 een Wmo-aanvraag indienden voor een voorziening zijn over het algemeen zeer tevreden. Daarmee lijkt het doel van de door de gemeenteraad vastgestelde beleid gerealiseerd. Over de in het onderzoek aangegeven verbeterpunten/aanbevelingen merken wij het volgende op.

### **Informatievoorziening gemeenteraad.**

Op dit moment wordt gewerkt aan een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met Tiel over de uitvoering van de Wwb en de Wmo. In de op te stellen overeenkomst zullen wij specifiek opnemen een op te stellen Wmo-begrotingsoverzicht en een jaarlijks verslag over de uitvoering van de Wmo op hoofdlijnen. In het verslag ligt de focus op: wat is er het afgelopen jaar gebeurd, wat is gerealiseerd en wat zijn de ontwikkelingen de komende tijd.

In de hiervoor vermelde overeenkomst zal ook worden benoemd de te bereiken financiële effecten die met de "kanteling" geëffectueerd kunnen worden

### **Voorlichting en Participatie**

De gemaakte opmerkingen over communicatie en voorlichting nemen wij ons ter harte. De gedane opmerkingen zullen wij bespreken in het reguliere overleg met de Wmo-raad. Over de uitkomsten van een op te stellen verbeterplan wordt u geïnformeerd.

De huidige samenwerking met de Wmo-raad wordt als positief beschouwd. De Wmo-raad heeft zich ook moeten inleven in haar rol als adviseur en haar profilering. De overkill aan informatie op het brede welzijnsterrein is ook voor de gemeente een zoektocht geweest wat is nuttig of noodzakelijk aan te verstrekken informatie.

De opstelling van het Wmo-beleidsplan 2012-2015 is in goede harmonie en constructief voorbereid. De ontvangen adviezen van de Wmo-raad zijn zorgvuldig en in goede samenspraak gewikt en gewogen en voorgelegd aan de gemeenteraad.

De huidige ontwikkelingen rond de transitie van de AWBZ/Wmo en de verbinding met de transities Jeugdzorg en Participatie hebben zowel van de gemeente als de Wmo-raad een gigantische impact.

Zowel lokaal als regionaal is de Wmo-raad aangehaakt. Met de Wmo-raad zullen wij bezien hoe de burgers te betrekken bij de komende ontwikkelingen van de transitie AWBZ/Wmo

### **Aanbod van algemene en collectieve voorzieningen**

De kanteling van de Wmo beoogt een nieuwe manier van werken waardoor de vraag naar voorzieningen kan worden beperkt en mogelijke uitgaven kunnen worden gereduceerd. Basis hiervoor is de aanwezigheid van (preventieve) algemene en collectieve voorzieningen. Het steunpunt vrijwilligers en mantelzorg, een klussendienst, eettafels etc. van De Stichting Welzijn Neerijnen beleid zijn hier mooie voorbeelden van. Het betrekken van functies in dorpshuizen binnen het uit te rollen klein kernenbeleid kan het voorzieningenniveau ook een flinker boost geven.

## **Bijlage 2. Nawoord rekenkamercommissie**

De rekenkamercommissie Neerijnen is verheugd dat het College van Burgemeester en Wethouders zich kan vinden in de algemene teneur van de eindconclusies van het rekenkamer onderzoeksrapport. Ook de genoemde aanbevelingen en verbeterpunten liggen in lijn met de door het College van Burgemeester en Wethouders ingezette aanpassingen. Wij hopen met dit onderzoeksrapport een positieve bijdrage te hebben geleverd aan de wijze waarop de Gemeenteraad en het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Neerijnen in de toekomst vorm geven aan het beleid omtrent verstrekken van Wmo hulpmiddelen.

## Bijlage 3 Interviews cliënten door Mirjam van Leer

“Wat ik zelf kan, dat wil ik zelf”

Ervaringen van aanvragers van voorzieningen  
in het kader van de Wmo 2010-2011



Rekenkamercommissie Neerijnen

[www.mirjamvanleerinterviews.nl](http://www.mirjamvanleerinterviews.nl)

## **Inleiding**

De Wet maatschappelijke ondersteuning verplicht gemeenten sinds 2007 om ondersteuning te bieden aan inwoners met een beperking, zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en kunnen “meedoen” in de samenleving. In de praktijk gebeurt dit in de meeste gemeenten door het aanbieden van voorzieningen zoals huishoudelijke hulp, woning-aanpassingen, een collectieve vervoersvoorziening en individuele vervoersvoorzieningen zoals rolstoelen en scootmobiel.

Landelijk heeft de uitvoering van de wet van tijd tot tijd tot discussie geleid. In de media en in gemeenteraden komen vragen aan de orde over de toegankelijkheid, efficiëntie, effectiviteit, maatwerk en over de beheersbaarheid van de kosten van de voorzieningen. De Gemeenteraad van Neerijnen heeft aangegeven alleen een globaal inzicht te hebben in de uitgaven die worden gedaan ten behoeve van de Wmo en verlangt een beter beeld van de doelmatigheid van de inzet van middelen. De Gemeenteraad heeft daarom de Rekenkamercommissie Neerijnen verzocht een onderzoek te doen naar de uitvoering van de verstrekking van hulpmiddelen in het kader van de wet.

Centrale vraag in het onderzoek van de Rekenkamercommissie is, of het gevoerde beleid ten aanzien van het verstrekken van hulpmiddelen in 2010 en 2011 heeft beantwoord aan de door de raad vastgestelde doelen en prestaties. Nagegaan is, in hoeverre de verstrekte hulpmiddelen de ontvangers hebben geholpen om – zoals bedoeld – een actiever, zelfstandiger of mobieler leven te leiden. Voor het beantwoorden van deze vragen heeft de commissie ervoor gekozen om een inhoudsanalyse te maken van relevante beleidsdocumenten en gesprekken te voeren met betrokken ambtenaren. Daarnaast zijn aanvragers en gebruikers van de voorzieningen of hun naaste familieleden ondervraagd over hun ervaringen. Wat hier volgt, is een verslag van de bevindingen op grond van de interviews met aanvragers van de hulpmiddelen en andere voorzieningen. Het onderwerp huishoudelijke hulp is niet in dit onderzoek opgenomen.

## **Verantwoording**

Om meer zicht te krijgen op de ervaringen van gebruikers van de Wmo zijn semi-gestructureerde interviews gehouden met cliënten die in 2010 of 2011 een aanvraag voor een individuele verstrekking hebben ingediend. Criterium bij de selectie van de respondenten uit het gemeentelijk registratiesysteem was een zo groot mogelijke variatie in woonplaats, leeftijd en aard van de aangevraagde voorziening. De gemeente heeft namens de Rekenkamercommissie een brief gestuurd aan 29 aanvragers die in deze selectie waren opgenomen, met het verzoek om medewerking. De respons was goed. Slechts 5 van de aangeschrevenen konden of wilden om verschillende redenen niet meewerken. Nog eens 6 personen bleken telefonisch niet meer bereikbaar op het opgegeven adres. De overige 18 aanvragers of hun contactpersonen zijn thuis bezocht voor een interview.

Zoals met de respondenten is afgesproken, blijven hun gegevens anoniem. Met behoud van discretie is wel het een en ander te melden over hun situatie om de spreiding binnen het onderzoek te illustreren. Uiteindelijk is gesproken met inwoners uit alle kernen van de gemeente Neerijnen. De jongste respondent was ten tijde van de interviews 21, de oudste 93. Er waren 9 respondenten jonger dan 65 (waarvan 4 jonger dan 50) en 9 respondenten ouder dan 65 (waarvan 4 ouder dan 80). Driemaal werd gesproken met een dochter of schoondochter, eenmaal met een vader in plaats van met de respondent zelf. In één geval gaf de echtgenoot aanvullende informatie. Onder de aangevraagde voorzieningen waren collectieve vervoerspassen, rolstoelen, scootmobiel en zowel kleine als grote woningaanpassingen. In alle gevallen kampten de aanvragers met blijvende of progressieve beperkingen. Van de geïnterviewden wonen er 2 in een aanleunwoning, nog eens 2 zijn opgenomen in het gezin van

hun kinderen, 1 woont in een zorgunit op het erf van familie; in 13 gevallen betreft het aanvragers die zelfstandig wonen en daarvan wonen er 3 alleen. Er is dus sprake van een goede spreiding over de verschillende leeftijdsgroepen, terwijl ook aanvragers vanuit verschillende woonsituaties en in verschillende mate van hulpbehoefendheid vertegenwoordigd zijn.

De volgende onderwerpen zijn in de interviews aan de orde gekomen:

- Voorlichting over de Wmo
- Ervaringen met het Wmo-loket
- Informatie over procedures en voorzieningen
- Verloop van de aanvraagprocedure
- Keuzemogelijkheden
- Zelfredzaamheid
- Mobiliteit buitenshuis
- Maatschappelijke participatie
- Voorzieningen in de praktijk
- Verbeterpunten in de uitvoering van de Wmo
- Wmo-raad.

### **1. Wmo-voorlichting**

Voor de geïnterviewde aanvragers de eerste keer een voorziening aanvroegen, waren zij doorgaans niet bekend met de mogelijkheid om de gemeentelijke Wmo-dienst te benaderen. Hun eerste en belangrijkste bron van informatie wordt, zo blijkt, gevormd door de eigen omgeving. Niet de regionale pers, of gemeentelijke publicaties, maar “gidsen” uit het informele circuit van familieleden, kennissen en collega's hebben de weg naar het Wmo-loket gewezen. Dit waren over het algemeen mensen die uit eigen ervaring spraken, omdat zij voor zichzelf of een gezinslid met een beperking een voorziening hadden aangevraagd. Zij konden daardoor ook meteen de drempel verlagen voor het doen van een aanvraag of gaven zelfs een extra aansporing door de voorziening te omschrijven als iets wat ieder toekomt. Zo vertelde een echtgenoot, hoe een collega hem aanraade een rolstoel voor zijn vrouw aan te vragen: “Hij zegt, en gewoon volhouden, want je hebt er gewoon recht op en je hebt het nodig.”

Een tweede belangrijke bron voor de eerste informatie werd gevormd door de professionele hulpverleners: medewerkers van de thuiszorg of de thuiszorgwinkel, verpleegkundigen en fysiotherapeuten in het ziekenhuis, zorghotel of revalidatiecentrum en voorlichters van instellingen als de Stichting Visio of de Stichting MEE. Zij hielpen bovendien vaak met het doen van een eerste aanvraag, zeker bij oudere mensen. Vanuit hun deskundigheid konden zij in de ogen van de aanvragers ook goed aangeven waarmee de cliënt het best geholpen zou zijn. Hoewel de respondenten woonachtig zijn in alle kernen van Neerijnen en dus ook patiënt zijn bij alle in het gebied van de gemeente werkzame huisartsen, wordt geen van de huisartsen genoemd als eerste verwijzer naar het Wmo-loket.

De aanvragers die bekend zijn met internet, zijn na de eerste suggestie meestal op de website van de gemeente gaan kijken, wat ze daar aan informatie konden vinden. Voor degenen met een zware beperking en voor de oudsten gebeurde dit vaak door een familielid. Het eerste contact met het Wmo-loket is over het algemeen telefonisch geweest. Nadat men het eerste, globale aanvraagformulier had ingevuld en opgestuurd, volgde het bezoek van één van de Wmo-consulenten. Zij gaf mondeling meer informatie. Ook van het aanvraagformulier werd men wijzer. Sommigen noemden een brochure als bron van informatie. Maar op dit vlak bleven er nog wel wensen: “Want je weet dan dat de Wmo er is en je weet dat je daar naar toe kan voor bepaalde diensten en dingen, maar wat? Dat weet niemand eigenlijk. Of je moet het echt helemaal op gaan zoeken. Maar veronderstel, ze zeggen van nou, weet je wat, hier heb je een brochure, hier staat alles in wat we kunnen doen voor je, waar je tegenaan kan lopen en wat er kan gebeuren. Dat zou fijn zijn.”

## **2. Het Wmo-loket**

Over de contacten met het Wmo-loket zijn de aanvragers goed te spreken. Zij maakten weinig gebruik van de mogelijkheid om het loket te bezoeken, soms omdat het fysieke loket bij het eerste bezoek gesloten bleek, meestal omdat het eerste contact telefonisch verliep. Op e-mail wordt adequaat gereageerd. Een familielid met een drukke werkkring die als contactpersoon fungeert, heeft wel eens moeite gehad met de tijden waarop de dienst telefonisch bereikbaar is. "Dat waren nou juist de dagen dat ik niet kon bellen. Dus als er iets negatiefs te noemen zou zijn, dan is het die telefonische bereikbaarheid." De aanvragers voor wie een familielid de eerste contacten heeft gelegd, hebben zelf geen herinnering met betrekking tot de toegankelijkheid of bereikbaarheid van het loket. Voor hen was meestal de eerste kennismaking met de dienst "dat er een aardige mevrouw kwam."

Dat er bij het Wmo-loket vanaf het begin een vaste medewerker is voor elke casus, wordt als heel plezierig ervaren. Dezelfde persoon is niet altijd direct bereikbaar, maar dit wordt niet als een bezwaar ervaren, omdat bellers snel worden teruggebeld. "Ik heb die mevrouw gebeld en één keer moest ik een keer terugbellen en toen werkte ze toevallig net een keer niet. Maar ja, dan kijkt toch echt die persoon naar het dossier, dus toen kon ik één keer weer een andere dag bellen." Dat cliënten een visitekaartje krijgen met contactgegevens versterkt de indruk van betrokkenheid. "Dan kan ik haar gewoon bellen en zeggen van nou, ik wil het zo en zo weer hebben." Wanneer een medewerkster tijdelijk vanwege vakantie niet bereikbaar is, laat ze dat weten aan degenen van wie zij het dossier beheert en ook dat wordt zeer op prijs gesteld. Voor dringende zaken konden de cliënten contact opnemen met een collega van hun "eigen" consulente.

Na het eerste telefonische contact krijgen aanvragers een formulier opgestuurd waarop ze kunnen aangeven wat hun situatie en hulpvraag is. Hebben ze dit opgestuurd, dan maakt een van de Wmo-consulentes een afspraak voor een gesprek "aan de keukentafel". Voor zover de aanvragers zich herinneren, gebeurde dit meestal binnen twee weken. Ze hebben er in hun ervaring zeker niet lang op gewacht. Het bezoek van de consulente wordt over het algemeen als plezierig ervaren. Het helpt mensen om hun aanvraag preciezer te doen. Het meedenken van de consulente zorgt ook, dat er bij het aanvragen van voorzieningen rekening wordt gehouden met ontwikkelingen in de toekomst, waar cliënten soms nog (liever) niet aan dachten. Zo konden een aangebouwde slaapkamer en badkamer zo worden ontworpen, dat er later ook met een tillift in kon worden gereden. Een consulente die een huisbezoek bracht bij iemand die een douchestoeltje aanvroeg, zag hoe moeizaam hij de trap naar de badkamer op kwam en bracht het gesprek toch ook maar op de binnenkort noodzakelijke traplift. "Ik denk ja, ik kan toch nog boven komen, Je moet niet vragen hoe, maar ik kan toch wel boven komen." Een vrouw die juist zelf had aangegeven dat ze te slecht ter been was om de trap nog op te komen, kreeg het advies om naast de traplift toch ook maar huishoudelijke hulp aan te vragen, omdat het keukentrapje voor haar ook niet meer veilig was: "Dat zijn allemaal van die dingen, daar sta je niet bij stil zolang het goed gaat, maar als het een keer goed mis gaat, dan ben je te laat natuurlijk." Wanneer de situatie na een eerste aanvraag bij het Wmo-loket bekend is, blijken vervolgvragen voor bijvoorbeeld service of vervanging ook telefonisch te kunnen worden afgehandeld, zonder apart huisbezoek.

## **3. Informatie**

Over het algemeen zijn de aanvragers door de Wmo-consulente geïnformeerd over de verdere gang van zaken bij de aanvraag. Degenen die een ingrijpende woningaanpassing aanvroegen, wisten dat er wel enige tijd overheen zou gaan voor de beslissing over hun aanvraag zou vallen en voor de aanpassing gerealiseerd kon worden. Ze hadden daar ook begrip voor. Degenen die

een scootmobiel, aangepaste rolstoel of traplift aanvragen, kregen informatie over de bruikleenovereenkomst die ze zouden aangaan, waarin ook hun rechten en plichten als gebruikers worden omschreven. Deze informatie kregen ze ook op schrift. Degenen die een kleinere voorziening zoals douchebeugels of een douchestoeltje aanvragen, hebben er geen duidelijke herinnering aan dat ze informatie zouden hebben gekregen over de verdere procedure. Maar deze aanvragen werden dan ook snel toegewezen. Ook de aanvragers van een vervoerspas wisten na het bezoek van de Wmo-consulente wat ze konden verwachten en bovendien kregen zij de informatie voor gebruikers van de regeling ook op schrift toegestuurd, zodat ze wisten hoe ze de pas konden gebruiken.

Informatie over de eigen bijdrage bij grote woningaanpassingen en bij scootmobiel en trapliften blijkt niet altijd even duidelijk. In enkele gevallen kan dat ook komen, doordat de administratieve kant van de aanvraag uiteindelijk niet is afgehandeld door de geïnterviewde, maar door een gezins- of familielid. Zo vertelde een vrouw bij wie de badkamer en keuken ingrijpend werden verbouwd: "Over geld werd niet gepraat. Dat krijg je dan later. Wat mij bijstaat, is dat we zelf ook een bijdrage moesten betalen. Maar daar hebben we nooit bericht van gehad. Nou, zeker vergeten." Ze weet wel dat ze bepaalde extra's zoals een luxere wandbekleding en een extra deur zelf moest betalen, maar herinnert zich geen feitelijke afwikkeling. Bij een ander ingrijpend bouwplan bleek de financiële bijdrage vanuit de Wmo beduidend lager uit te vallen dan verwacht, toen de familie besloot met meer zelfwerkzaamheid en grote inzet van het eigen netwerk meer dan de basiswoonvoorziening te gaan bouwen. "Dat zal vast helemaal verklaarbaar zijn, maar ik begrijp het niet." Een geïnterviewde, die recent (in 2012) een traplift en scootmobiel aanvroeg, heeft wel te horen gekregen dat deze voorzieningen zijn toegekend, maar niet hoe hoog haar eigen bijdrage wordt. Toch kan informatie over de hoogte van de eigen bijdrage er ook toe leiden, dat aanvragers besluiten tot een andere oplossing. Dat gebeurde bijvoorbeeld toen de Wmo-consulente een cliënte uitlegde, dat het verlagen van keukenkastjes wel 500 euro zou kosten en dat daarvoor een eigen bijdrage gevraagd zou worden. "Dat kan ik toch net zo goed zelf doen", besloot haar echtgenoot. "Ik heb zelf ook in de bouw gezeten, dus."

Voor de jongere aanvragers hebben zelf informatie verzameld bij hulpverlenende instanties als de Stichting MEE of de ergotherapeuten in het ziekenhuis, of hebben gekeken op websites van leveranciers van scootmobielen. Dit gebeurde dan al voor het eerste contact met het Wmo-loket over de aanvraag. Het proces van verzamelen van informatie ging vervolgens door met behulp van de Wmo-consulente, die deskundigen in het proces betrok voor het inwinnen van technische, medische of bouwkundige adviezen. Zo kregen vooral uitgebreide verbouwingen bijna altijd in overleg vorm. Dat daarbij gezocht wordt naar de best betaalbare oplossing is de aanvragers wel duidelijk.

#### **4. De aanvraagprocedure**

Cliënten noemen geen problemen met het formulier en vinden de procedure duidelijk. Ze hebben over het algemeen het idee, dat de Wmo-consulente goed luistert en begrijpt voor welke problemen een oplossing gezocht moet worden. Ze ervaren het overleg tijdens het huisbezoek als een vorm van meedenken. Bij grote woningaanpassingen is er herhaaldelijk overleg, waarbij ook bouwkundig experts worden betrokken. Daarbij is ook van het begin af aan helder dat het tijd zal kosten voor het plan rond is. Zo zegt een vader wiens zoon nog een tijd in een revalidatiecentrum verbleef: "We hebben eerst wat over en weer ideeën geuit en er was ook geen haast bij. Dat hebben we ook direct vastgelegd, van ja, normaal hebben we een afhandelperiode van zes weken of zo. Die hebben we gelijk aan de kant geschoven, want dat ging niet lukken binnen die tijd. Dat kon iedereen zien". Tussen het eerste contact met het Wmo-loket en de oplevering van de bouw zaten in dit geval uiteindelijk 9 maanden. Bij een andere ingrijpende verbouwing duurde de fase van de aanvraag, het overleg, het ontwerp en de toekenning een half jaar en de bouw nog eens 3 ½ maand. Dat lijken lange wachttijden voor het maken van

voorzieningen die noodzakelijk zijn. Maar omdat er wel doorlopend overleg is geweest, was het voor de betrokkenen duidelijk dat het niet sneller kon.

Maar het komt ook voor dat de procedure de aanvrager niet meteen duidelijk is en dat er vertraging optreedt. Dan blijkt dat er meer informatie of offertes bij de aanvraag moeten worden geleverd. Op een eerste aanvraag in januari volgde enkele weken later een verzoek om meer informatie. De beslissing over de aanvraag kwam nog eens vier weken later, een herziene beschikking (na nieuwe adviezen) nog eens een half jaar later en de voorziening kon vervolgens pas in het najaar worden aangelegd. De noodzaak of de mogelijkheden van een ingrijpende woningaanpassing kunnen ook onderwerp van discussie zijn tussen aanvragers en medewerkers van het loket. Een bejaarde mevrouw voor wie familieleden een traplift wilden aanvragen en die binnen enkele maanden zou verhuizen naar een aanleunwoning bleek nog wel te overtuigen, dat de aanleg te duur zou zijn in verhouding tot de korte tijd dat ze er gebruik van zou kunnen maken. Maar de afwijzing van een zelfde verzoek bleek moeilijker te accepteren voor een cliënte die met haar gezin naar een ander dorp moest verhuizen, omdat de aanleg in haar huurwoning technisch niet mogelijk zou zijn. Ze was er graag blijven wonen, maar volgens haar man “doet Wmo-Tiel absoluut niet aan trapliften.” Meedenken kan ook worden ervaren als bevoogding, wanneer het ontwerp van een verbouwing vorm krijgt in het overleg tussen Wmo-medewerkers en een woningbouwstichting. “We zagen de tekeningen op een goed moment hier op tafel liggen.”

Met de toekenning van aanvragen voor een vervoerspas is weinig tijd gemoeid. Dat geldt ook voor de aanvraag van beugels in douche of toilet en douchestoeltjes. De aanvragers herinneren zich dat het vanaf het bezoek van de Wmo-consulente en het invullen van de definitieve aanvraag hooguit twee weken duurde tot de plaatsing. Ook rolstoelen en scootmobielts werden in de herinnering van de aanvragers snel geleverd nadat de aanvraag in gang was gezet. Als een rolstoel door een deskundige moest worden aangemeten en aangepast, duurde dit enkele weken. Voor het maken van een afspraak voor het passen en proefrijden met een scootmobiel belde de leverancier Ligtvoet vaak al enkele dagen na het bezoek van de Wmo-consulente.

## **5. Keuzes**

Bouwkundige voorzieningen zoals aangepaste badkamers en keukens krijgen over het algemeen vorm in overleg met de aanvragers. Voor zover hun voorkeur voor bepaalde materialen of extra's de kosten van een minimale voorziening overschrijden, kunnen zij kiezen voor het leveren van een eigen bijdrage om het geheel (meer) naar eigen wens uit te voeren. De geïnterviewde aanvragers hebben dat ook gedaan. Bij een traplift waren de technische mogelijkheden bepalend voor de keuze en ging de inspraak niet verder dan de kleur van de zitting, maar dat werd ook niet als probleem gezien.

De meeste aanvragers ervaren de geleverde vervoersvoorzieningen als “maatwerk”, al herinneren ze zich niet dat ze veel keuzemogelijkheden hebben gehad. Zo zijn ze zich er niet van bewust dat ze de keuze zouden hebben gekregen tussen een voorziening in natura of een persoonsgebonden budget. Maar ze ervaren het ook wel als een voordeel, dat ze hun rolstoel of scootmobiel in bruikleen hebben gekregen. “In principe hoef ik niets in eigendom te hebben, het gaat mij om het doel.” Zo zijn ze immers verzekerd van regelmatig onderhoud en wordt de voorziening weer opgehaald als hij in de toekomst niet meer nodig is of vervangen dient te worden. Sommige aanvragers hebben nog wel gevraagd naar een gebruikt exemplaar, wanneer hun een nieuw exemplaar werd aangeboden of andersom. Maar wanneer ze te horen kregen dat dit het beschikbare exemplaar was, legden ze zich daar ook bij neer. Zoals iemand zei: “Ik heb gewoon gekozen zoals zij het gedaan hebben.”

In de ogen van de aanvragers beijvert de leverancier van scootmobielts zich om een type te leveren dat voor de aanvrager goed bruikbaar is. “Gewoon de modellen die ze hadden, die



hebben ze meegebracht. Ik kon kiezen, er was er één bij, een hele mooie, maar die reed voor mij voor geen meter, met al die hobbels in het dorp. Als je niets aan je rug hebt, zijn het perfecte dingen. Maar we hebben dus net zo lang doorgezocht, tot het goed was." Vóór de komst van de leverancier gingen de aanvragers er van uit, dat ze een scootmobiel met vier wielen wilden, omdat die in hun ogen het meeste stabiliteit zou hebben. "Maar Ligtvoet gelooft niet in vier wielen, zeggen ze. Zo'n soort verhaal was het. Wij dachten ook, met vier wielen is toch stabiel, maar dat schijnt, dat werd ontkracht." Dat het type met drie wielen gemakkelijker wendbaar is, vinden de gebruikers vervolgens een overtuigend argument.

De meeste aanvragers vonden het prettig dat bepaalde keuzes zo al voor hun gemaakt leken en vertrouwden graag op de deskundigheid van Wmo-medewerkers of leverancier. Maar weinig informatie over keuzes kan ook tot verwarring leiden, als mensen wel zelf gaan verkennen wat de mogelijkheden zijn. Dat gebeurde een mevrouw die recent een aanvraag voor een scootmobiel indiende. Zij bezocht de open dag van een andere leverancier, die juist met argumenten voor de vierwielige scootmobiel kwam en die bovendien aangaf dat de gemeente ook een keuze kan bieden tussen een persoonsgebonden budget of een voorziening in natura. "Die meneer zegt, met een pgb kan je dus helemaal bepalen wat je wil. Drie wielen, vier wielen. Of je een mandje wil, of je een tasje wil. Ik denk nou. Nou, ik heb niks, ik weet niks nu."

## **6. Zelfredzaamheid**

Er is een grote variatie in de mate waarin de Wmo-voorziening bijdraagt aan de zelfredzaamheid van de aanvragers. De meeste geïnterviewde cliënten hebben in de loop der jaren verschillende voorzieningen aangevraagd of hebben daarnaast ook hulpmiddelen (zoals een rollator) langs andere weg verkregen, bijvoorbeeld door eigen aanschaf of via de ziektekostenverzekering. Dan is soms moeilijk aan te geven welk hulpmiddel of welke voorziening de grootste rol speelt voor de mate waarin men zich zelfredzaam voelt. Sommigen behoeven ook alleen een klein ruggensteuntje om zelf weer goed uit de voeten te kunnen, bij anderen is daar veel meer voor nodig. En er zijn ook gevallen waarbij de voorziening vooral familieleden helpt bij de verzorging van sterk hulpbehoevende cliënten, die zonder deze zorg niet thuis zouden kunnen blijven wonen.

Beugels aan de wand van de douche en een douchestoeltje maken vaak precies het verschil waardoor iemand weer veilig alleen onder de douche kan. Dat kan dus ook betekenen dat er geen huisgenoten of medewerkers van de thuiszorg nodig zijn om daarbij te assisteren. Een goed lichtplan met veel extra verlichting in huis kan betekenen dat een jonge, slechtziende moeder zich veel zelfstandiger met haar jonge kinderen en in haar huishouden kan redden. Een aangepaste keuken geeft een cliënte na anderhalf jaar weer de mogelijkheid zelf te koken voor haar gezin. Ook een cliënte met MS, die verhuisde naar een woning die ruim genoeg is om met haar elektrische rolstoel rond te rijden, zag haar zelfredzaamheid toenemen: "Ik kan hier scheuren door de kamer en naar de douche. In het vorige huis was de keuken hartstikke smal, dan kon ik me alleen vasthouden aan de wasmachine en aan het aanrecht. Maar de deur ging andersom open en dan zat ik weer eens een keer op m'n knieën en dan kon ik er niet meer uit." Een bejaarde mevrouw, die na een verblijf van vijf maanden "en vijf dagen(!)" in een verpleeghuis naar een aanleunwoning is verhuisd, waar ze dankzij enkele voorzieningen weer zelfstandig woont, geniet ervan dat ze weer voor zichzelf kan koken, ook al doet ze daar heel lang over. Ze verwoordt het kernachtig: "Wat ik zelf kan, dat wil ik zelf." Voor anderen betekent een vervoerspas of scootmobiel dat ze weer zelf boodschappen kunnen doen of naar de dagbesteding kunnen en dat ze dan tenminste voor die activiteit burens of huisgenoten niet om hulp hoeven te vragen.

Een mevrouw die haar hoogbejaarde moeder in huis heeft genomen, beseft dat ze dit kan volhouden als moeder met haar rolstoel tweemaal per week wordt opgehaald om naar de dagbesteding te gaan, omdat ze haar niet zonder toezicht alleen thuis kan laten. Zo kan ze ook

toekomen aan boodschappen en andere activiteiten dan de verzorging. Een andere mevrouw, die haar geheel verlamde schoonmoeder in huis verzorgt, kan dit samen met haar man en dochters en zonder de thuiszorg doen, omdat er nu een douchecabine aan het huis is gebouwd die genoeg ruimte biedt voor een rolstoel en twee helpers. Een mevrouw die veel hulp heeft van de thuiszorg en van familieleden die in het dorp wonen, weet dat de technische voorzieningen zoals de elektrische rolstoel en de tillift onontbeerlijk zijn voor haar zelfstandig wonen. “Ja, als ik die niet heb, dan moet ik naar het verpleeghuis en dan heb ik, ja dan zorgen ze daar wel weer voor rolstoelen, maar...alsjeblieft niet, alsjeblieft niet.”

Zonder de deels vanuit de Wmo bekostigde woonvoorziening had de jongste aanvrager vanuit het revalidatiecentrum niet naar huis kunnen komen. Zijn vader zegt: “Ik denk dat, maatschappelijk gezien, en dat meen ik uit de grond van mijn hart, die voorziening die is verstrekt door de Staat de beste investering is geweest die er is gedaan”. Zijn zoon heeft een verpleeghuisindicatie ZP7. “Dat is fors”. De zelfredzaamheid van zijn zoon is dan ook zeker verbeterd in de zin dat hij nu zelfstandig maar met veel hulp op het erf kan wonen. De voorziening prikkelt hem om zich verder te ontwikkelen en geeft zijn ouders de mogelijkheid om hem te stimuleren en tegelijk een oogje in het zeil te houden. De buurtzorg helpt hem met aan- en uitkleden. Overdag is hij in het revalidatiecentrum. Thuis eet hij nu nog met de pot mee, maar het is de bedoeling dat hij zelf weer gaat koken. “Die woonvoorziening is één van de dingen die hem een beetje perspectief biedt voor de toekomst.”

Zelfredzaamheid, verworven dankzij een technisch hulpmiddel, kan ook bijdragen aan het levensgeluk. Zoals bij de meneer met een zeer pijnlijke botaandoening, die lachend vertelt: “Als ik goed ben, rijd ik ook nog motor. Ik zit in de rolstoel, kleed me om in mijn motorpak, dan tuf ik met mijn scootmobiel naar het schuurtje, stap over op de motor en dan ga ik dus rijden!” Maar soms blijkt het, ondanks goede bedoelingen, een moeizaam proces om de voorzieningen zo uit te voeren en op elkaar af te stemmen, dat er sprake is van een toename in zelfredzaamheid. Zo is een cliënte, die overdag alleen thuis is, er al een jaar niet met haar scootmobiel op uit geweest, omdat ze de kracht mist om de deur van de schuur te openen. De aanvraag voor een elektrische deuropener is afgewezen.

## **7. Mobiliteit**

Voor sommige aanvragers is de vervoerspas een tijdelijke voorziening geweest, voor anderen één die ze nog steeds van tijd tot tijd of zelfs frequent gebruiken. Een mevrouw die de pas gebruikte wanneer ze voor controle naar het ziekenhuis ging, hoeft daar tegenwoordig niet meer zo vaak heen. Een andere mevrouw, die hem ook voor vervoer naar het ziekenhuis gebruikte, spreekt tegenwoordig liever af met een kennis die haar brengt, omdat de rit terug naar huis wel eens anderhalf uur duurde. Een derde mevrouw heeft de vervoerspas tijdelijk gebruikt na haar herseninfarct voor het doen van een boodschap, voor het doen van een wekelijks uurtje vrijwilligerswerk en om naar het zwembad te gaan voor haar revalidatie. Voor haar hield het gebruik op, toen ze weer kon autorijden. Helaas voor haar beschikt ze inmiddels door omstandigheden niet meer over een auto. Eén vervoerspas is nog niet gebruikt, omdat degene voor wie hij is aangevraagd (nog) niet genoeg hersteld is om dat te doen. In combinatie met een al dan niet elektrische rolstoel biedt de Regiotaxi aanvragers van deze vervoersvoorziening de mogelijkheid om naar de dagbesteding te gaan in De Wittenberg of naar een hobby-ochtend in een nabijgelegen dorp. Degenen die dit doen, waarderen deze voorziening, die hun wereld groter maakt, zonder dat ze daarvoor (nog meer) een beroep hoeven te doen op familieleden of kennissen.

Eén rolstoel staat intussen ongebruikt in de schuur. Deze was in de eerste tijd na het bedrijfsongeval van de aanvrager veelvuldig in gebruik voor het vervoer naar en in het ziekenhuis, naar de therapie en voor uitstapjes en familiebezoek. Hij heeft er ook nog wel de tuin mee gewied. Maar sinds hij een prothese heeft, is de rolstoel niet meer nodig en kan hij zich weer

zelf onbeperkt verplaatsen met de auto met automatische versnelling die hij inmiddels heeft aangeschaft. Eén aangepaste rolstoel is in gebruik bij een mevrouw van wie de gezondheid te kwetsbaar is geworden om ver van huis te gaan. Maar bij mooi weer rijden haar familieleden haar door het dorp of de dijk op om naar de rivier te kijken. In het voorjaar en de lente zit ze met haar rolstoel in de tuin en geniet ze van het zicht op de schapen van de buurman. En in een andere aangepaste rolstoel kan een mevrouw die in een aanleunwoning woont de hele dag blijven zitten, omdat deze zo kan worden ingesteld dat ze er 's middags ook in kan rusten. Ze gaat er twee keer per week door de gang mee naar de dagopvang. “En ja, is er iets te doen dan is ze erbij, ook al kan ze er niet aan deelnemen. Ze wil helemaal niet meer op haar kamer zijn, daar heeft ze het niet meer naar haar zin”, vertelt haar schoondochter. De andere rolstoelen die zijn aangevraagd zijn veelvuldig in gebruik en gaan opgevouwen mee in de auto voor bezoek aan familie of vrienden, winkelen of uitstapjes. Geconcludeerd kan worden, dat alle gebruikers de rolstoel ervaren als een voorziening die van belang is voor hun mobiliteit, al verschilt de actieradius.

Toch is de scootmobiel de vervoersvoorziening die door aanvragers het meest wordt geprezen vanwege het vergroten van de mobiliteit. Eén gebruiker beschikt over een auto waar hij zijn scootmobiel in kan vervoeren. De anderen gebruiken hem in de omgeving van het huis. Er worden geen grote afstanden mee afgelegd, omdat niemand het risico wil lopen om bij een tochtje met een lege accu te stranden. Maar het vervoersmiddel geeft naast gemak ook een gevoel van vrijheid. Zo vertelt een meneer: “Ik kan boodschappen doen, ik kan gewoon een ritje maken, gewoon even lekker in de frisse lucht, naar buiten toe, contacten leggen, naar de dokter, naar de fysiotherapie. Ik ga naar het gemeentehuis toe, noem het maar op. En dan de tochtjes maken met mijn vrouw ernaast op de fiets. Dat maakt het leven zo fantastisch eigenlijk, dat ik daar enorm blij mee ben.” Een ander gebruikt de scootmobiel elke dag om steil omhoog de dijk op te rijden om de post te halen. Hij sleept er ook de vuilcontainers mee naar boven – een taak die hij al een tijd noodgedwongen aan zijn vrouw had moeten overlaten. Hij komt er weer mee tot achterin zijn tuin en bij mooi weer maakt ook hij ommetjes over de dijk en door de uiterwaarden. Behalve mobiliteit en een zekere mate van onafhankelijkheid geeft een scootmobiel ook mogelijkheden voor contact die mensen ontberen als ze vanwege hun beperking binnen moeten blijven of zich alleen per auto kunnen (laten) vervoeren. Dat is ook waar een mevrouw zich het meest op verheugt, die recent een aanvraag heeft gedaan voor een scootmobiel: “Dan heb ik weer contact met iedereen, kan ik naar iedereen toe die in het dorp woont. Ik rij gewoon de tuin in. Ik zie het helemaal zitten, ik vind het helemaal geweldig.”

Voor een plezierig en veilig gebruik van een scootmobiel is wel verkeersinzicht en een zekere mate van fysieke zelfredzaamheid nodig. Het zijn misschien daarom merendeels de jongere gebruikers die er zo tevreden over zijn. Er zijn ook geïnterviewden die enkele jaren geleden wel een scootmobiel hadden, maar die hem weer hebben laten ophalen, omdat ze er niet aan konden wennen of er na enige tijd niet goed meer mee uit de voeten konden omdat hun toestand verslechterde. Ook voor de mevrouw die al jaren een scootmobiel heeft maar die hem bij het nieuwe huis niet uit de schuur kan halen, betekent het hebben van dit hulpmiddel geen vergroting van haar mobiliteit buiten de deur.

## **8. Maatschappelijk leven**

De aspiraties voor deelname aan het maatschappelijk leven verschillen onder de geïnterviewden sterk. Dat heeft vooral te maken met hun mogelijkheden. Vier cliënten met een zware lichamelijke beperking nemen alleen deel aan het leven in huis of in de kring van het gezin. Een mevrouw die een ernstige hersenaandoening heeft en desondanks nog lang als vrijwilligster een spelletjesmiddag begeleidde in een bejaardenhuis, voelt zich niet sterk genoeg meer om dat alleen te doen: “Dan roept er ineens iemand, zuster ik moet plassen”, lacht ze.

Voor vijf hoogbejaarden, allen tussen de 82 en 93, en voor een iets jongere mevrouw die ernstig is beperkt door MS bestaat de deelname aan het maatschappelijk leven uit het bijwonen

van gezellige middagen en maaltijden in een zorgcentrum. Zij gaan daar in de rolstoel en met de Regiotaxi naar toe. In die zin zijn de voorzieningen dus ook van belang voor hun maatschappelijk leven, in overeenstemming met het niveau van hun mogelijkheden.

Maar zoals te verwachten, is de meeste winst voor deelname aan het maatschappelijk leven te behalen bij aanvragers met meer lichamelijke mogelijkheden. Dat zijn over het algemeen de jongere cliënten. Bij hen is moeilijker aan te geven wat de bijdrage van de aangevraagde Wmo-voorziening is, omdat zij vaak ook over hulpmiddelen beschikken die ze langs andere weg hebben verkregen, zoals het UWV of de verzekering, of die ze uit eigen middelen hebben aangeschaft. Een mevrouw van begin 40 kan dankzij de scootmobiel van de Wmo weer naar de school en sportwedstrijden van haar jongste zoon en wil gaan deelnemen aan cursussen bij een creatief centrum bij haar in de buurt. De vader van een revaliderende twintiger hoopt dat zijn zoon met de rolstoel en vervoersvoorziening aan gehandicaptensport kan gaan deelnemen. Twee oma's kunnen dankzij hun verbeterde vervoersmogelijkheden (AWBZ-rollator en Wmo-scootmobiel) een middag in de week hun kleinkinderen uit school halen en op ze passen.

Opvallend is, dat deze groep ook aanvragers bevat, die zich inzetten als vrijwilliger. Hun argument om iets te willen doen voor andere ouderen of mensen die vergelijkbare levensproblemen zijn tegengekomen, is dat ze inmiddels zelf maar al te goed weten hoe belangrijk hulp kan zijn. Zo vertelt iemand die zelf depressief is geweest toen hij geconfronteerd werd met zijn beperkingen over zijn vrijwilligerswerk bij een psychiatrische instelling: "Ik heb daar iemand voor wie ik het maatje ben en naar wie ik twee keer per week toe ga. We drinken koffie en kletsen wat, ik kijk haar financiën na en we doen een boodschap, zij lopend, ik met de [Wmo-] scootmobiel. En dan kom ik dus ook onder de mensen." Een mevrouw die zich met haar rollator (van de AWBZ) en haar auto weer mobiel voelt, heeft zich aangemeld om een praatgroep voor ouderen te leiden: "Voor mensen die niet de weg weten. Vind ik zo zonde, als ze de weg niet weten. Ja, je hebt zelf wat meegemaakt, dus daar kun je iets meer over vertellen." Ze heeft zich ook aangemeld voor de cliëntenraad van een zorgaanbieder. Een andere mevrouw, die een herseninfarct heeft gehad, heeft haar vervoerspas gebruikt om een middag in de week koffie te schenken en gezelligheid te bieden op een afdeling met mensen met een voor haar herkenbare beperking.

Drie van de aanvragers hebben een leven waarin hun werk, ondanks hun beperking, een belangrijke rol speelt. In hun geval speelt de voorziening die zij bij de Wmo hebben aangevraagd geen directe rol. Een slechtziende jonge vrouw, die thuis een aangepast verlichtingsplan aangelegd heeft gekregen op grond van haar Wmo-aanvraag, kan goed functioneren op haar werk, omdat haar werkgever daar met een bijdrage van het UWV hetzelfde heeft gedaan. Een meneer van in de zeventig, die zich na een bedrijfsongeval tijdelijk met een rolstoel verplaatste, werkt intussen met een onderbeenprothese weer volop mee in het bedrijf van zijn zoons. Zij hebben met het oog daarop bij de aankoop van een nieuwe trekker gekozen voor een model met handkoppeling. En de derde, die zich buiten de deur weer zeer mobiel weet dankzij zijn aangevraagde scootmobiel, bezoekt beurzen en bijscholingen met behulp van een opvouwbaar rolstoel die hij zelf heeft aangeschaft en die in de auto kan. Hij heeft een praktijk aan huis, waarbij hij de rolstoel als trippelstoel gebruikt. Zo kan hij zich vlot door zijn werkruimte bewegen en zijn werk prima uitvoeren: "Ze komen gewoon bij mij. En ik ben ook niet van plan voorlopig om te stoppen, want ik vind het gewoon heel erg leuk."

## **9. De voorziening in de praktijk**

Twee aanvraagsters van vervoerspassen maken daar intussen geen gebruik meer van. De ene mevrouw vond dat zij wel erg lang onderweg was langs andere adressen, voor ze weer thuis werd afgezet. Zij rijdt nu liever mee met een kennis, als het kan. De andere kreeg haar rijbewijs weer terug, toen ze voldoende hersteld was van haar herseninfarct en heeft bij die gelegenheid

het pasje weer ingeleverd. Anderen, die de regiotaxi nog wel regelmatig gebruiken, zijn er heel tevreden mee. De taxi is gemakkelijk te bestellen en plezierig in het gebruik, vinden ze.

Scootmobielen, rolstoelen, tilliften en trapliften blijven in onderhoud bij de leverancier. Over de service zijn de gebruikers zeer tevreden. De meesten hebben al gemerkt dat er direct hulp klaar staat als er problemen zijn. Toen de traplift bij een mevrouw in het begin nog wat haperde en ze haar excuses maakte dat ze daar zo laat op de avond nog over belde, kreeg ze een begripvolle reactie: "Mevrouw, het is altijd 's morgens vroeg of 's avonds laat, want dan komen mensen erachter dat de lift het niet doet". Lekke banden van rolstoelen worden ook snel vervangen. Ook toen het onderstel van een rolstoel het begaf, kwam er vlot een monteur die het onderdeel verving. Gladde banden of accu's van scootmobielen die niet krachtig genoeg meer leken, werden omgeruild. Minstens zo belangrijk als deze feitelijke service was de communicatie daarover. Gebruikers krijgen nadrukkelijk te horen welk telefoonnummer ze kunnen bellen bij problemen en dat er altijd direct aan een oplossing wordt gewerkt.

De aanvragers zeggen dat de voorzieningen aan hun woning in de praktijk over het algemeen goed bevallen. Dat geldt zeker voor de verbouwingen waarbij keukens en badkamers werden aangepast. Er zijn wel kanttekeningen. Een douchestoel werd niet op de goede hoogte afgesteld, terwijl dat volgens de aanvrager wel had moeten. Een andere douchestoel die kortgeleden is geleverd, blijkt de situatie onveilig te maken. Daarover volgt nog contact. Bij één woning is de aanbouw voor een slaapkamer en badkamer op een andere plaats gekomen dan de bewoners zelf zouden hebben gekozen. Dit heeft ook geleid tot wrijving met de burens. In de badkamer is bovendien geen thermostaatkraan geplaatst, terwijl de aanvrager door haar ziekte niet kan voelen of het water niet te warm is. Haar man denkt dat hij dit zelf wel kan verhelpen, maar hij vindt dat de verantwoordelijkheid bij de uitvoerders van de Wmo ligt.

Hulpmiddelen worden door de leverancier zo nodig vlot omgeruild. Scootmobiel die niet meer nodig waren, zijn retour genomen. Over één rolstoel die niet meer in gebruik is, is nooit meer contact geweest met het Wmo-loket of met de leverancier. De aanvragers zijn zich over het algemeen wel bewust dat ze voor deze voorzieningen een bruikleenovereenkomst zijn aangegaan en wat die inhoudt. Zo zegt een gebruiker: "Ja, eigenlijk wijst het zich vanzelf. Het is zo voor de hand liggend dat je er geen gekke dingen mee doet en dat je je aan de gebruiksaanwijzing dient te houden. Je gaat er mee om alsof het je eigendom is en je moet er gewoon zuinig op zijn. Als het ijzelt en spiegelglad is, dan ga ik er niet uit". Maar voor een enkeling is niet duidelijk hoe lang de voorziening in gebruik mag blijven.

## **10. Verbeterpunten**

De meeste aanvragers zijn zo tevreden, dat ze geen verbeterpunten voor de gang van zaken met de Wmo-voorzieningen kunnen aangeven. Degenen die dit wel doen, noemen punten die liggen op het vlak van communicatie en transparantie. Eén echtgenoot van een cliënt vindt, dat er beter geluisterd zou moeten worden naar de wensen van de cliënt. Daar staat tegenover dat anderen juist vinden dat dit ten volle gebeurt en dat goed wordt meegedacht. "Misschien dat er mensen zijn die brommen en mopperen, maar ik vind het goed. Ik weet waar ze zijn, als ik ze nodig heb, bel ik ze op en dat is altijd goed geregeld." En iemand anders concludeert: "Alles liep goed, maar dat komt misschien ook doordat de consulente de situatie kent en dan bel je op en dan, ja kijk, het is heel logisch dat iemand die oud wordt achteruit gaat." Enkele aanvragers geven aan, dat ze graag bij het eerste contact al hadden willen horen wat allemaal mogelijk is. Als daar een lijst van zou bestaan, zou dat er misschien wel toe leiden dat mensen meer gaan aanvragen. Maar het kan aan de andere kant een hoop getob schelen als men weet dat voor bepaalde problemen in de toekomst oplossingen voorhanden zijn. "Dan denk je oh wacht, als ik dat kan aanvragen, dan maakt dat me het leven ook wel gemakkelijker. Dat zou ideaal zijn." Voor sommigen is niet duidelijk wat de condities zijn (geweest) van de eigen bijdrage. Zij vinden dat de communicatie daarover duidelijker kan zijn.

## **11. Wmo-raad**

Wellicht komt het, doordat het de meeste aanvragers zeer veel energie en aandacht kost om zich te weer te stellen tegen de gevolgen van hun beperking of chronische ziekte. Maar duidelijk is wel, dat inspraak van burgers of van gebruikers van de Wmo-voorzieningen geen warme belangstelling geniet. Eén aanvrager is er zo goed van op de hoogte, dat hij zich zelfs een keer kandidaat heeft gesteld voor de raad. “Omdat ik zelf gehandicapt ben, denk ik dat ik vanuit deze invalshoek ook dingen kan beoordelen en bepraten.” Maar de meeste anderen herinneren zich niet dat ze er iets over gelezen hebben, of ze beschouwen het als een klachtencommissie. “Als je strubbelingen hebt, dan ga je daar misschien wel eens achteraan”, reageerde een mevrouw. En omdat mensen zelf steeds tevreden waren, hebben ze geen klachtencommissie nodig gehad.

## **Conclusie**

Over het algemeen zijn de cliënten die in de periode 2010-2011 een aanvraag indienden bij de Gemeente Neerijnen voor een voorziening in het kader van de Wmo tevreden. Zij werden doorgaans door leden van hun eigen netwerk of door hulpverleners gewezen op de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen. De regionale pers, gemeentelijke publicaties over verwijzingen van huisartsen speelden daarbij geen rol van betekenis. De Wmo-consulente zorgde voor aanvullende informatie. Er lijkt wel behoefte aan meer informatie op schrift.

De contacten met het Wmo-loket worden als zeer plezierig ervaren, zeker ook omdat van het begin af aan een vaste medewerker zich met een casus bezighoudt. De consulentes worden ervaren als betrokken en deskundig. De informatie over de procedure was meestal ook duidelijk. Ten aanzien van de hoogte van de eigen bijdrage en de voorwaarden die daarmee samenhangen, ervaren aanvragers soms wel onduidelijkheid. Alleen bij ingrijpende woningaanpassingen duurde de procedure van eerste contact tot de verbouwing of aanleg lang. Maar omdat er wel frequent overleg werd gepleegd, werd dit niet als problematisch ervaren.

Bouwkundige voorzieningen worden over het algemeen vormgegeven in overleg met de aanvragers. Bij de individuele vervoersvoorzieningen ervaren de aanvragers de scootmobiels of rolstoelen wel als “maatwerk”, al staat hen niet meer bij dat ze veel keuzemogelijkheden hebben gehad. Zo zijn ze zich er niet van bewust dat ze een keuze zouden hebben gekregen tussen een pgb of een voorziening in natura. Ook de keuze tussen een gebruikt of een nieuw vervoermiddel leek niet bij de gebruiker te liggen. De meeste aanvragers laten zich graag door de leverancier overtuigen dat een bepaalde oplossing de beste is. Verwarring kan wel ontstaan als bij navraag elders blijkt dat er misschien ook een andere keuze gemaakt had kunnen worden.

Bij vrijwel alle geïnterviewde aanvragers leverden de voorzieningen een positieve bijdrage ten aanzien van hun zelfredzaamheid, hun mobiliteit en hun deelname aan het maatschappelijk leven, al waren de verschillen in actieradius aanmerkelijk. Hoe groot de bijdrage van de Wmo-voorzieningen is in het geheel van hulpmiddelen, is moeilijk te beoordelen. Maar ook al hebben aanvragers hulp van familie, burens en professionele verzorgers en hebben ze zelf ook nog andere voorzieningen aangeschaft of bekostigd gekregen – in het gehele bouwwerk van voorzieningen leveren de Wmo-hulpmiddelen hen naar eigen zeggen een belangrijke steun in de rug.

