

De Wmo in beeld

Onderzoek Rekenkamercommissie Renkum



Rapport

Rekenkamercommissie gemeente Renkum
Contactpersoon: Daan Nijland
E-mail: daan.nijland@4continuity.nl

Radar
Contactpersoon: Bob de Levita
E-mail: b.delevita@radaradvies.nl | Tel: 06- 20211636 |
(020) 463 50 50
Veemarkt 83, 1019 DB Amsterdam |
www.radaradvies.nl

Datum:



Inhoudsopgave

Samenvatting bevindingen	2
Conclusies en aanbevelingen	5
1. Inleiding	9
1.1 Vraagstelling	9
1.2 Onderzoeksaanpak	10
1.3 Leeswijzer	11
2. De Wmo in de gemeente Renkum na de decentralisaties	12
2.1 Het totstandkoming van het Wmo-beleid	12
2.2 Doelen en effecten in Wmo-beleid	15
2.3 Voorzieningen en aanbieders	15
3. Toegang tot de Wmo	21
3.1 De vormgeving van de toegang	21
3.2 Toegang in de praktijk en bereik van doelgroepen	22
4. Grip van de raad op de Wmo	26
4.1 Totstandkoming beleid en kaderstellende rol	26
4.2 Informatie Wmo-beleid en controlerende rol van de raad	27
Bijlage 1 Geraadpleegde documenten	29
Bijlage 2 Normenkader	31
Bijlage 3 Overzicht maatwerk: aanbieders en voorzieningen	32



Samenvatting bevindingen

De hoofdvraag:

Hoe is het vastgestelde beleid rond de Wet maatschappelijke ondersteuning geïmplementeerd en hoe wordt het uitgevoerd in de gemeente Renkum? Op welke wijze kan de gemeenteraad hierin sturen?

Wat is het vastgestelde Wmo-beleid en hoe is dat tot stand gekomen?

Het Wmo-beleid is beschreven in de beknopte en integrale Kadernota Sociaal Domein (2015) voor het brede sociaal domein (zowel Wmo, Jeugd als de Participatiewet), in het Masterplan 2020 Sociaal Domein en in beleidsnotities en uitvoeringsplannen gericht op Wmo beleidsvelden.

Gemeente Renkum heeft bewust gekozen voor een kadernota op hoofdlijnen. Het idee hierachter was dat de gemeente in samenwerking met aanbieders, inwoners, ondernemers en het maatschappelijk middenveld werkende weg thema's in projecten of pilots (hierna 'projecten') zou door ontwikkelen. De gemeente Renkum heeft de uitvoering van het beleid na de decentralisaties in eerste instantie op basis van deze kaders vormgegeven.

Specifiek Wmo-beleid heeft de gemeente Renkum beschreven in beleidsnotities en verordeningen die ingaan op persoonsgebonden budget, eigen bijdrage en meerkostenregeling; huisvesting van zorgdoelgroepen; ondersteuning thuis; mantelzorgondersteuning en vrijwilligerswerk.

Het college heeft door middel van het Masterplan 2020 Sociaal Domein een vertaling gemaakt van de brede beleidskaders voor het sociaal domein naar de praktijk. Het Masterplan is ontwikkeld in 2017. Het plan maakt een vertaalslag van de kadernota naar de praktijk van het sociaal domein door middel van het werken in projecten. Bij elk project staat in het plan op hoofdlijnen geformuleerd wat het gewenste effect zou moeten zijn. De samenhang met de Kadernota Sociaal Domein is verduidelijkt in het masterplan, de verbinding met de beleidsnotities Wmo niet.

Wat zijn de doelen en beoogde effecten van het vastgestelde Wmo-beleid?

De kadernota zet de Renkumse visie op het sociaal domein uiteen door middel van acht uitgangspunten en zes beleidsrichtingen. De doelen en maatschappelijke effecten die de gemeente Renkum wil bereiken met het beleid zijn op hoofdlijnen uitgewerkt. Deze zijn niet geconcretiseerd naar een planning, gewenste resultaten en indicatoren die het maatschappelijk effect van het beleid uitwijzen. In de nota staat beschreven dat de evaluatie en monitoring van de transformatie van het sociaal domein parallel lopen aan de reguliere beleids- en begrotingscyclus van de gemeente.

Enkele van de Wmo-specifieke beleidsnotities beschrijven doelen, maar niet allemaal. Geen van de beleidsnotities verduidelijken effectindicatoren. De Wmo-specifieke beleidsstukken laten geen duidelijke link zien met de Kadernota Sociaal Domein.



Welke voorzieningen zijn er en welke aanbieders voeren het vastgestelde Wmo-beleid uit?

De gemeente Renkum biedt haar inwoners algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen. De door de gemeente ingekochte algemene voorzieningen werken met ingang van 2017 samen binnen de netwerkorganisatie "Renkum voor elkaar". Dit is een samenwerkingsverband van zes organisaties. Deze voorzieningen helpen problematiek in vroegtijdig stadium te signaleren en te voorkomen dat inwoners een beroep moeten doen op langdurige zware hulp. Daarnaast is de gemeente Renkum het online platform Sterk Renkum in februari 2018 gestart. Dit is een interactieve sociale kaart die tot doel heeft bij te dragen aan de eigen regie van inwoners. Via de algemene voorziening Hulpdienst voor Elkaar helpen vrijwilligers inwoners onder andere bij vervoer en klusjes in huis. Verder was de gemeente Renkum lid van de landelijke coöperatie We Helpen. Door middel van een website konden inwoners en organisaties in de gemeente Renkum hulp vragen, aanbieden en organiseren.

Verschillende zorgverleners bieden maatwerkvoorzieningen aan in de gemeente Renkum. Wij hebben tijdens het onderzoek geen aanwijzingen gevonden dat de gemeente aanbod heeft uitgesloten sinds de decentralisaties. Uit het overzicht van de maatwerkvoorzieningen (bijlage 3) blijkt dat het merendeel van de voorzieningen door meerdere aanbieders geboden wordt. Inwoners krijgen informatie voor hun keuze voor een maatwerkvoorziening via zorgaanbieders en de gemeente.

De gemeente Renkum werkt door middel van projecten samen met aanbieders aan de innovatie en verbetering van voorzieningen. De aanbieders van vijf voorzieningen die zijn geïnterviewd voor dit onderzoek zijn over het algemeen positief over de samenwerking met de gemeente. Wel is er bij hen behoefte aan meer regie op de samenwerking rond de projecten.

Hoe is de toegang tot voorzieningen vormgegeven?

De toegang tot Wmo voorzieningen in de gemeente Renkum verloopt via het sociaal team. De gemeente Renkum heeft gekozen voor de inrichting van één sociaal team voor alle dorpen om te voorkomen dat er teveel bureaucratische overlegstructuren zouden ontstaan.

Het team bestaat uit ongeveer 60 consulenten. Het gaat om frontoffice-consulenten, Wmo-consulenten, coaches (voor multi-problematiek), jeugdconsulenten, inkomensconsulenten, participatieconsulenten en schuldhelpverleners. In 2017 zijn er door het sociaal team in totaal 1225 unieke intakes gedaan.

Het sociaal team bevindt zich achter een aparte ingang in het gemeentehuis in Oosterbeek. Daarnaast kunnen inwoners het sociaal team telefonisch bereiken via de frontoffice. Dat is de plek waar de vragen van inwoners als eerste binnenkomen. Medewerkers van de frontoffice maken daar de eerste inschatting of een inwoner met zijn of haar vraag bij algemene voorzieningen of andere basisvoorzieningen terecht kan of door wie binnen het sociaal team de vraag opgepakt dient te worden.



De verordening maatschappelijke ondersteuning uit 2017 beschrijft het proces van hulpvraag tot koppeling aan een maatwerkvoorziening die een consulent van het sociaal team met een inwoner doorloopt.

Hoe verloopt het proces van toegang tot voorzieningen in de praktijk?

Uit het interview met Wmo consulenten blijkt dat de periode na de decentralisaties tot en met 2017 vooral in het teken stond van overleven. Het beleid uit de Kadernota Sociaal Domein gaf hen in eerste instantie namelijk niet veel houvast. Inmiddels is er een frontoffice ingericht die de eerste vragen van inwoners beantwoordt en doorverwijst naar algemene voorzieningen of naar Wmo-consulenten. Daarnaast geven consulenten uit het team aan dat de integrale samenwerking, waarbij consulenten vanuit verschillende specialismen naar de ondersteuningsbehoefte van een inwoner kijken, steeds beter loopt. De geïnterviewde inwoners geven aan dat de frontoffice en huisbezoeken vanuit het sociaal team goed werken. Zij hebben geen drempels bij het vinden van toegang benoemd. Het meest recente cliëntervaringsonderzoek¹ naar gebruikers van de Wmo in de gemeente Renkum onderschrijft dat inwoners het contact met het sociaal team als goed ervaren: het overgrote deel van de respondenten (89%) vond dat de medewerker hem of haar serieus nam ten tijde van de peiling.

De inwoners geïnterviewd voor dit onderzoek hebben de wens dat het sociaal team meer proactief met inwoners meedenkt om toekomstige hobbels te voorkomen en de benodigde expertise inzet bij het snel vinden van de juiste zorgaanbieder. Daarnaast geven zowel inwoners als consulenten aan dat de informatie in beschikkingen niet altijd wordt begrepen door inwoners.

In hoeverre wordt de doelgroep bereikt en geholpen?

Er zijn geen doelgroepen die van zorg worden buitengesloten in de gemeente Renkum. Wel is er een zorg bij consulenten uit het sociaal team en de Wmo cliëntenraad dat (kwetsbare) ouderen niet altijd goed in beeld zijn. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat inwoners van het bestaan van het sociaal team moeten weten en zelf proactief een melding moeten maken van hun vraag. Uit het cliëntervaringsonderzoek komt naar voren dat 78% van de respondenten wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Eenmaal gekoppeld aan een maatwerkvoorziening, wordt er door het sociaal team momenteel niet geëvalueerd met inwoners of deze voldoende tegemoet komt aan hun ondersteuningsbehoeften. Hier zijn bij het sociaal team plannen voor in ontwikkeling. Uit het cliëntervaringsonderzoek komt naar voren dat respondenten die gebruik maakten van algemene voorzieningen Hulpdienst Voor Elkaar en We Helpen tevreden waren (Renkum voor Elkaar was toen pas net van start en Sterk Renkum bestond ten tijde van het onderzoek nog niet). Op het vlak van maatwerkvoorzieningen blijkt dat over het algemeen alle respondenten, ongeacht hun voorziening, positief waren over de ondersteuning. 84% van de respondenten in 2016 vond de kwaliteit van de maatwerkondersteuning in de gemeente Renkum goed en 86% vond dat de ondersteuning paste bij de hulpvraag.

1 Bron: cliëntervaring WMO, BMC, juli 2017.



Hoe houdt de raad grip en kan hij sturen?

De raad is betrokken door het college bij de ontwikkeling van de Kadernota Sociaal Domein. De raad heeft zijn kaderstellende rol ten aanzien van de Wmo echter beperkt ingevuld: er zijn geen aanwijzingen gevonden dat hij richtlijnen aan het college heeft meegegeven hoe zij de doorvertaling van kaders naar uitvoering diende te maken, zoals bijvoorbeeld op het niveau van maatschappelijke opgaven gerelateerd aan de Wmo (denk aan opgaven als vergrijzing, of langer thuis wonen).

In de doorontwikkeling van het beleid hebben verschillende raadsleden, met name vanuit de oppositie, meermaals bij het college aangegeven dat zij hun controlerende functie niet voldoende konden uitvoeren omdat de indicatoren voor het maatschappelijk effect van het beleid niet concreet genoeg waren. Het college heeft in 2017 een motie 'grip op het sociaal domein' overgenomen waarbij zij samen met de gemeenteraad en ambtenaren in een sessie bestaande outcome indicatoren en mogelijke aanvullende indicatoren zouden bespreken die de controlefunctie van de raad kunnen vergroten.

De raad wordt sinds begin 2018 door het college geïnformeerd over de uitvoering van de Wmo via een jaarlijks terugkerend overzicht van resultaten en acties. Uit het interview met beleidsmedewerkers Wmo blijkt dat de organisatie nog zoekende is naar het optimaliseren van de informatievoorziening aan de raad.

Conclusies en aanbevelingen

Met de decentralisaties in 2015 heeft de gemeente Renkum de beleidsvrijheid gekregen om de Wmo zodanig in te richten dat zij de zorg voor haar inwoners zo goed mogelijk kan organiseren. De keuzes die in dit proces gemaakt zijn, hebben (op den duur) veel effect op inwoners.

We kunnen concluderen dat er grote stappen worden genomen om tot betere en ook op termijn betaalbare ondersteuning te komen. Gezien de grootte van de uitdagingen heeft de raad zijn kaderstellende en controlerende rol echter onvoldoende uit kunnen voeren. Met het vaststellen van de kadernota Sociaal Domein heeft de raad weinig concrete richting gegeven aan de uitvoering van de nieuwe Wmo. Het gebrek aan systematische evaluaties maakt dat de raad, het college én de organisatie onvoldoende sturingsinformatie hebben om te kunnen bijsturen op het beleid en de resultaten daarvan.

Conclusie 1: Renkum transformeert

De gemeente heeft goede stappen gezet in de transformatie in het sociaal domein. De uitvoering van de Wmo door het sociaal team en aanbieders van voorzieningen heeft grote ontwikkelingen doorgemaakt sinds de decentralisaties.

Het sociaal team vormt sinds 2015 de toegang tot voorzieningen in de gemeente Renkum. In 2017 is er een frontoffice geïnstalleerd dat de eerste vragen van inwoners beantwoordt. Er is bij de geïnterviewde inwoners over het algemeen tevredenheid over hoe de frontoffice en het sociaal team (specifiek bij huisbezoeken) te werk gaan.



Sinds de transformatie in 2015 heeft de gemeente haar algemene voorzieningen doorontwikkeld door het aanbod flexibeler, eenvoudiger vindbaar en meer zichtbaar te maken. Onder andere door de taken op het gebied van (ingekochte) algemene voorzieningen te beleggen bij de netwerkorganisatie Renkum voor Elkaar en de sociale kaart van de gemeente Renkum in beeld te brengen via het platform Sterk Renkum. De gemeente en aanbieders zijn in de praktijk innovatief aan de slag met het doorontwikkelen van het maatwerk aanbod. Dit doen zij in projecten waarbij ze met nieuwe en ontkokerde werkwijzen experimenteren.

Conclusie 2: onvoldoende systematische evaluatie van de doelen van het Wmo-beleid

Er wordt op alle niveaus geëvalueerd maar nog onvoldoende systematisch. Zo zien we nog geen systematische evaluaties door de gemeenteraad over de transformatie van de Wmo. Daarnaast weten het sociaal team en de aanbieders van algemene en maatwerk Wmo-voorzieningen elkaar te vinden, maar koppelen zij vraagstukken, ervaringen en inzichten die zij opdoen rond de ondersteuning aan inwoners niet structureel aan elkaar terug. Verder checkt het sociaal team op dit moment niet met inwoners die gekoppeld zijn aan een maatwerkvoorziening of deze voorziening voldoende tegemoet komt aan hun ondersteuningsbehoeften. Hierdoor is er vanuit de gemeente geen zicht op of maatwerkvoorzieningen aansluiten bij de doelgroep. Meer zichtbare en structurele evaluaties zullen bijdragen aan het lerend vermogen van de organisatie en aan het bijsturen van het beleid waar nodig.

Conclusie 3: De kaderstellende en controlerende rol van de gemeenteraad ten aanzien van het Wmo-beleid is beperkt

We constateren dat de gemeenteraad te beperkt een kaderstellende en controlerende rol ten aanzien van het Wmo-beleid heeft gepakt of heeft kunnen pakken sinds de decentralisaties. De Kadernota Sociaal Domein, het Masterplan 2020 Sociaal Domein en de Wmo-specifieke beleidsnotities geven op dit moment niet voldoende sturing aan de transformatie van de Wmo omdat er onvoldoende uit blijkt wat de gemeente Renkum belangrijk vindt aan de manier waarop zij ondersteuning verleent aan inwoners. Het beleid dat er nu ligt beschrijft uitgangspunten en beleidsrichtingen op hoofdlijnen, maar niet aan welke maatschappelijke opgaven de gemeente werkt en waar zij met de ondersteuning voor inwoners wil staan over 10 jaar. De vastgestelde kaders geven te weinig richting aan de samenwerking voor de verschillende partijen.

Door het gebrek aan systematische evaluatie op verschillend niveau, heeft de raad onvoldoende zicht op de resultaten en effecten van de Wmo.

In 2014 had de raad zijn kaderstellende en controlerende rol beter kunnen oppakken. Zo had de raad meer richting kunnen geven aan de uitvoering van de Wmo door concrete opgaves te benoemen. Door te vragen om jaarlijkse evaluaties had de raad meer invulling kunnen geven aan zijn controlerende rol. Dit had recht gedaan aan de grootte van de uitdaging (transformatie in het sociaal domein).



Aanbevelingen

Op basis van voorgaande conclusies bevelen wij de gemeenteraad en het college het volgende aan:

Gemeenteraad: geef meer richting aan de uitvoering van de Wmo

Versterk uw kaderstellende rol en controlerende rol. Stuur aan op de ontwikkeling van een gemeenschappelijke beleidskapstok voor de Wmo waaruit blijkt waar de gemeente Renkum met de ondersteuning voor inwoners naartoe wil en waar alle betrokken partijen samen aan kunnen werken. Zorg er daarbij voor dat het Wmo-beleid tot daadwerkelijk lerend beleid doorontwikkeld wordt. Bij lerend beleid hoort een regelmatige en heldere evaluatiecyclus van het leerproces en behaalde maatschappelijke effecten.

De aanbevelingen die hierna volgen werken deze aanbeveling verder uit.

Raad en college: werk vanuit maatschappelijke opgaven

Start met opgavegericht werken. Opgavegericht werken gaat uit van de vraagstukken die spelen onder inwoners van een gemeente. Denk bijvoorbeeld aan opgaven als 'langer thuis wonen', 'Renkum in beweging', of 'iedereen op weg naar activerend werk' en ook 'verbinding algemene voorzieningen met instellingen'. De leefwereld en opgaven die spelen geven sturing aan het beleid en het aanbod dat (door)ontwikkeld wordt. De maatschappelijke opgaven vormen daarmee een doorvertaling van brede beleidskaders en een kapstok voor projecten op basis waarvan betrokkenen (gemeenteraad, college, ambtenaren, sociaal team en aanbieders) kunnen samenwerken. Op deze wijze kunnen de partijen gezamenlijk leren, evalueren en waar nodig richting bijstellen.

De opgaven worden zowel op basis van beschikbare data als door interactie met inwoners, aanbieders, vrijwilligers, ondernemers en ambtenaren bepaald. Het college werkt de maatschappelijke opgaven uit in programmalijnen in opdracht van de raad. Het college betreft vervolgens de uitvoerders van het beleid (sociaal team en aanbieders) en de raad in dit proces. In de programmalijnen worden de doelen, effecten, indicatoren en het financieel kader per opgave opgenomen en de al lopende en nieuwe projecten. Ook bevat het een tijdspad met evaluatiemomenten waarin geleerd en bijgestuurd kan worden. Over hoe de doelen en effecten binnen deze programmalijnen worden behaald kan de raad zich niet uitspreken: dit wordt door het college samen met het sociaal team en aanbieders van voorzieningen bepaald. De aanbieders maken waar mogelijk gezamenlijke plannen van aanpak rond maatschappelijke opgaven. De evaluatie en verantwoording van behaalde effecten vindt niet langer tussen een aanbieder en de gemeente plaats, maar is een gezamenlijke exercitie van de samenwerkingspartners. Hierbij heeft de gemeente een faciliterende rol.

College: geef een boost aan systematisch evalueren en leren op basis van de opgaven

Gezamenlijk werken aan opgaven betekent gezamenlijk evalueren en leren van de voortgang. Doe dit op vier opeenvolgende niveaus:

- **Op het niveau van de inwoner:** het sociaal team zou met elke inwoner moeten evalueren of de toegewezen voorziening een oplossing vormt voor de hulpvraag. Deze terugkoppeling kan het sociaal team gebruiken in de evaluaties met de



aanbieders van voorzieningen zodat de kwaliteit van het aanbod wordt versterkt waar nodig en zij gezamenlijk werk maken van de bovenliggende maatschappelijke opgave.

- **Op het niveau van de samenwerkingspartners:** faciliteer als gemeente de evaluatie- en verantwoordingscyclus van samenwerkingspartners in de uitvoering over de behaalde effecten per opgave. Betrek de stem van inwoners en zorg ervoor dat het sociaal team en aanbieders van voorzieningen elkaar op de hoogte houden van vraagstukken die leven en trends die zij zien in de benodigde ondersteuning aan inwoners. Deze uitwisseling van inzichten draagt eraan bij dat de betrokkenen beter in kunnen spelen op ondersteuningsbehoeften aan inwoners. Bovendien kunnen zij gericht werken aan het vinden van (collectieve) oplossingen voor inwoners binnen het aanbod aan algemene voorzieningen. Het gebruik van maatwerkvoorzieningen kan op deze manier worden verkleind en kosten kunnen worden bespaard.
- **Op het niveau van college en beleidsmakers:** onderzoek jaarlijks de maatschappelijke effecten van de programmalijnen die gekoppeld zijn aan de opgaven. Evalueer met elkaar of deze programmalijnen nog kloppen met de actuele maatschappelijke ontwikkelingen in de gemeente Renkum en constateer of hier bijsturing op nodig is.
- **Op het niveau van de gemeenteraad:** stel in ieder geval jaarlijks vast wat er geleerd is binnen de gemeente Renkum, of de koers nog klopt met de oorspronkelijk gekozen richting per opgave en wat de behaalde resultaten en effecten zijn.

Raad en college: stel in co-creatie een monitor sociaal domein op

Bouwen aan een nieuw lokaal zorgstelsel is een grote uitdaging. Het gaat verder dan een periode van vier jaar. Bouw als oppositie en coalitie samen met het college aan een haalbare monitor sociaal domein waar iedereen zich in kan vinden. In de gemeente Ede heeft de raad samen met college en ambtenaren een dergelijke monitor opgezet. De gemeente Renkum kan dat ook.



Rapport

1. Inleiding

In 2015 zijn er in Nederlandse gemeenten drie decentralisaties doorgevoerd: een uitbreiding van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de invoering van de Jeugdwet en de Participatiewet. Hiermee zijn gemeenten bestuurlijk en financieel verantwoordelijk geworden voor het overgrote deel van de maatschappelijke ondersteuning aan hun inwoners. Het idee achter de decentralisaties is dat zorg beter en lokaal goedkoper uitgevoerd kan worden. Dit vergt een transformatie en nieuwe werkwijzen: niet werken vanuit het recht op zorg of uitkering, maar vanuit de eigen mogelijkheden van inwoners, de inzet van de sociale omgeving en vanuit een preventieve en integrale werkwijze. Ook betekent dit een kanteling van de voorheen topzware piramide: van hoge uitgaven in de specialistische zorg naar meer investeren in de nulde lijn (algemene voorzieningen) en/of eerste lijn (kortdurende ondersteuning en toegang tot voorzieningen). Zie ook figuur 1. Hoe men deze transformatie vormgeeft kan elke gemeente zelf bepalen; de gemeente Renkum dus ook. Om deze transformatie succesvol, weloverwogen en verantwoord te laten verlopen heeft de gemeente fundamentele keuzes moeten maken. Het is hierbij cruciaal dat de gemeenteraad zijn taak van kaderstellen en controle goed kan uitvoeren.



Ondersteuningspiramide (bron: RadarAdvies)

1.1 Vraagstelling

De rekenkamercommissie van de gemeente Renkum heeft Radar de opdracht gegeven onderzoek te doen naar het beleid en de uitvoering van de Wmo in de gemeente Renkum. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in:

- de opzet van het gemeentelijk beleid ten aanzien van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
- de wijze waarop dit beleid in de praktijk gestalte heeft gekregen en de effecten daarvan voor verschillende doelgroepen;
- de mate waarin de raad erin slaagt invulling te geven aan zijn sturende rol (kaderstelling en controle).



Rapport

Het onderzoek heeft de volgende hoofdvraag:

Hoe is het vastgestelde beleid rond de Wet maatschappelijke ondersteuning geïmplementeerd en hoe wordt het uitgevoerd in de gemeente Renkum? Op welke wijze kan de gemeenteraad hierin sturen?

De hoofdvraag wordt onderzocht door een antwoord te zoeken op de volgende deelvragen:

1. *Wat is het vastgestelde Wmo-beleid van de gemeente Renkum en hoe is het in praktijk vormgegeven?*

a) *Wat is het vastgestelde Wmo-beleid en hoe is dat tot stand gekomen?*

b) *Wat zijn de doelen en beoogde effecten van het vastgestelde Wmo-beleid?*

c) *Welke voorzieningen zijn er en welke aanbieders voeren het vastgestelde Wmo-beleid uit?*

2. *Hoe verloopt de toegang tot voorzieningen van het vastgestelde Wmo-beleid?*

a) *Hoe is de toegang tot voorzieningen vormgegeven?*

b) *Hoe verloopt het proces van toegang tot voorzieningen in de praktijk?*

c) *In hoeverre wordt de doelgroep bereikt en geholpen (vanuit het perspectief van de doelgroep)?*

3. *Hoe houdt de raad grip en kan hij sturen?*

a) *Wat voor informatie krijgt de gemeenteraad?*

b) *Hoe is de gemeenteraad in staat zijn kaderstellende en controlerende rol bij het vastgestelde Wmo-beleid te vervullen?*

1.2 Onderzoeksaanpak

De rekenkamercommissie wil de Wmo in de gemeente Renkum vanuit verschillende perspectieven bekijken. Daarom is gekozen voor een combinatie van onderzoeksmethoden en een diversiteit aan informatiebronnen, namelijk:

- Documentanalyse: zowel het Wmo-beleid is geanalyseerd op de (uitwerking van) doelstellingen en onderlinge samenhang. De documenten zijn door de ambtelijke organisatie beschikbaar gesteld. In de loop van het onderzoek zijn aanvullende documenten opgevraagd: financiële data ten aanzien van de Wmo, gegevens over het sociaal team, verslagen van inwonerscommissies, beantwoording van raadvragen, een overzicht van geagendeerde stukken in raadsvergaderingen en een overzicht van moties en amendementen. In de bronnenlijst (bijlage 1) vindt u een totaaloverzicht.
- Groepsinterviews: er zijn vier groepsinterviews gehouden met beleidsmedewerkers (2 personen), de teamleider en medewerkers van het sociaal team (8 personen), de Wmo cliëntenraad (2 personen) en met inwoners (5 personen).



- Op basis van de onderzoeksvragen hebben we een gespreksleidraad ontwikkeld waarmee we semi-gestructureerde groepsinterviews hebben afgenomen. Door middel van semi-gestructureerde interviews worden de belangrijkste thema's besproken en is er tegelijkertijd ruimte voor de respondenten om zelf richting te geven aan het gesprek.
- Telefonische interviews: tot slot hebben we 7 telefonische interviews afgenomen met 5 zorgaanbieders van algemene- en maatwerkvoorzieningen, met de wethouder en met de raadsadviseur. Ook deze telefonische interviews waren semi-gestructureerd en werden afgenomen met een gespreksleidraad.

De keuze voor de respondenten is tot stand gekomen in afstemming met een afvaardiging van de raad tijdens een bijeenkomst met de rekeningcommissie. De secretaris van de rekenkamercommissie heeft de interviews georganiseerd. We zijn in de keuze voor respondenten kritisch geweest op een diverse samenstelling om een variëteit aan perspectieven te garanderen. Wat betreft de inwoners hebben we de gemeente gevraagd mensen te benaderen met verschillende zorgvragen. De keuze voor aanbieders van voorzieningen hebben we gemaakt op basis van een mix aan grotere en kleinere voorzieningen en een combinatie van algemene- en maatwerkvoorzieningen.

Bijlage 2 geeft een overzicht van de normen gebruikt in dit onderzoek. Met het normenkader wordt bepaald waar de focus van het onderzoek ligt en het diende als leidraad voor de uitvoering van het onderzoek. De antwoorden op deelvragen worden gespiegeld aan de normen in deze rapportage.

De looptijd van het onderzoek was van juli 2018 tot en met november 2018.

1.3 Leeswijzer

In dit hoofdstuk hebben we een introductie van het onderzoek gegeven. In hoofdstuk 2 gaan we in op de eerste deelvraag naar het vastgestelde Wmo-beleid en de vormgeving ervan in de praktijk. Hoofdstuk 3 beschrijft de toegang tot de Wmo via het sociaal team. In het laatste hoofdstuk staat de kaderstellende en controlerende rol van de gemeenteraad centraal.



2. De Wmo in de gemeente Renkum na de decentralisaties

In dit hoofdstuk beantwoorden we de vraag: *wat is het vastgestelde Wmo-beleid van de gemeente Renkum en hoe is het in praktijk vormgegeven?*

2.1 De totstandkoming van het Wmo-beleid

In deze paragraaf gaan we in op het vastgestelde Wmo-beleid en hoe dit tot stand is gekomen. De normen die we hierbij gebruiken zijn:

- Het vastgestelde Wmo-beleid van de gemeente Renkum is anders dan dat van andere gemeenten: het heeft iets eigens, iets Renkums.
- Relevante stakeholders zijn via een interactief proces betrokken bij het tot stand komen van het beleid.

De Kadernota Sociaal Domein

De gemeente Renkum heeft gekozen voor een integraal beleidskader voor het brede sociaal domein en niet voor een beleidsplan voor de Wmo. De eerste versie van de Kadernota Sociaal Domein “De kunst van samen leven in de gemeente Renkum, de transformatie” is in januari 2014 door de gemeenteraad vastgesteld. In oktober 2015 is een herziene kadernota vastgesteld waarbij de meeste uitgangspunten uit 2014 in stand zijn gebleven.

De kadernota beschrijft: *“in een steeds veranderende omgeving, waar ontwikkelingen elkaar steeds sneller opvolgen, past het niet om beleid voor meerdere jaren vast te stellen”* (bron: Kadernota Sociaal Domein, 2015). De gemeente Renkum wilde met de brede kaders zoveel mogelijk ruimte geven aan de participatie van inwoners, het maatschappelijk middenveld en ondernemers met het idee dat thema’s werkende weg verder vorm zouden krijgen.

De acht uitgangspunten uit de kadernota zijn:

- Eén huishouden, één plan, één regie;
- Versterken van de eigen regie, eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht van inwoners;
- Versterken van buurtkracht en een veerkrachtige sterke samenleving, waarbij wederkerigheid als vanzelfsprekend wordt ervaren;
- Vroeg signaleren en preventie. Snel opschalen als dat nodig is;
- Bieden van een vangnet aan inwoners in een kwetsbare positie;
- Maximale bescherming van privacy en de persoonlijke levenssfeer;
- Streven naar een inclusieve samenleving;
- Communicatie is een interactief proces.

Deze uitgangspunten heeft de gemeente Renkum in de kadernota vertaald naar de volgende zes beleidsrichtingen die zowel over de terreinen Jeugd, Participatie als Wmo gaan:



Rapport

- Het versterken van de samenleving;
- Sociaal team als vliegwiel voor de transformatie;
- Ruimte creëren voor initiatieven van onze inwoners;
- Nieuwe vormen van verwerven en innovatie;
- Gemeente als regisseur;
- Samen werken ter versterking van de (be)stuur(s)kracht.

Wmo-specifiek beleid

Beleid voor de Wmo is vervolgens beschreven in beleidsnotities en verordeningen die ingaan op de volgende Wmo terreinen:

- Persoonsgebonden budget, eigen bijdrage en meerkostenregeling;
- Huisvesting van zorgdoelgroepen;
- Ondersteuning thuis;
- Mantelzorgondersteuning;
- Vrijwilligerswerk.

In het merendeel van de Wmo beleidsnotities en uitvoeringsplannen komen de uitgangspunten uit de brede kadernota niet expliciet terug. Dat wil zeggen dat deze niet consequent benoemd of geconcretiseerd worden.

Een uitzondering is de beleidsnotitie “Van hulp bij het huishouden naar ondersteuning thuis”. Deze beleidsnotitie is opgesteld naar aanleiding van een geslaagde pilot waarbinnen geëxperimenteerd is met de ontkokering binnen de Wmo en de ontkokering tussen de Wmo en de Wlz. Deze pilot bleek voor de inwoners, mantelzorgers en andere betrokkenen goed uit te pakken. Daarom is een hernieuwde visie op ondersteuning thuis opgesteld die niet ingaat op één Wmo voorziening, maar op meerdere voorzieningen in samenhang. Dit beleid sluit aan bij de uitgangspunten van de Kadernota Sociaal Domein (o.a. ‘Eén huishouden, één plan, één regie’) en bij de intentie om vanuit het leren in pilots invulling te geven aan het beleid in de kadernota.

De vertaling van kaders naar praktijk

Het college heeft in 2017 door middel van het ‘Masterplan 2020 Sociaal Domein’ een vertaalslag gemaakt van de kadernota naar de uitvoering. In het plan introduceert het college het ‘veranderen in projecten en pilots’ (hierna: projecten).

project	Waar zetten we op in	Vanuit welke wet	Soort inzet capaciteit door gemeente Renkum	Effect	Onderdeel begroting mbr inzet middelen
Netwerkgorganisatie Renkum Voor Elkaar	Preventie Versterken van de samenleving Inkoop	Wmo en Jeugd: Algemene voorzieningen Vraag en gebiedsgericht werken Op het gebied van ontmoeten, buurtbemiddeling, sociaal en maatschappelijk werk, jongerenwerk, participatie	Inzet beleidscapaciteit vanuit rol opdrachtgever en gebruiker	meedoen, onderlinge hulp en betrokkenheid, versterken zelfregie, effect op gebruik maatwerkvoorzieningen (korter, lichter)	1A algemene voorzieningen
Right to challenge, 'We kunnen het' uitnodigen en ondersteunen inwonersinitiatieven	Versterken van de samenleving preventie	Wmo: Algemene voorzieningen	Ontwikkelcapaciteit vanuit beleid Wmo Gemeente faciliteert, stimuleert en ondersteunt waar nodig.	Kracht binnen de samenleving voor zaken die gemeente anders zou oppakken of die niet in beeld waren komen tot stand. tevreden inwoners	1A
Vrijwilligers Gemeente zet hierop onder meer in door	Versterken van de samenleving	Wmo	Ontwikkelcapaciteit in kaart brengen, samenbrengen,	Inzet van vrijwilligers draagt bij aan participatie, zelfredzaamheid,	1A

Masterplan 2020 Sociaal Domein, bron: gemeente Renkum



Rapport

Hierbij is niet de wet, maar het project leidend. Per project beschrijft het Masterplan 'waar op ingezet wordt' (bijvoorbeeld preventie), vanuit welke wet(ten) het project uitgevoerd wordt, de in te zetten capaciteit, het gewenste effect en een link naar het onderdeel van de begroting waarbinnen het project valt. Zie ter verheldering de afbeelding met een onderdeel van het projecten- en pilotoverzicht uit het Masterplan 2020 Sociaal Domein.

In 2018 heeft het college de gemeenteraad geïnformeerd over de voortgang van de Wmo met behulp van het overzicht 'Resultaten en acties Wmo 2017-2018'. Hierin wordt de vertaling van de kadernota naar de uitvoering van de Wmo gemaakt. De uitgangspunten uit de kadernota (op p. 11) zijn enigszins aangepast voor de Wmo (zie het tekstvak op deze pagina). Het college heeft deze uitgangspunten in het document toegelicht en uitgewerkt in doelen, resultaten, gerealiseerde acties en nog te realiseren acties.

De Wmo beleidsrichtingen uit het "Overzicht resultaten en acties Wmo 2017-2018":

- De gemeente als regisseur binnen het sociaal domein
- Het sociaal team als vliegwiel van verandering
- Versterken van de samenleving: algemene voorzieningen
- Versterken van de samenleving: maatwerkvoorzieningen
- Monitoring

Typerend aan het Renkums beleid is dat de gemeente bewust heeft gekozen voor een beknopte en integrale kadernota voor het Sociaal Domein met daarin beleidsterreinen die zoveel mogelijk ruimte geven voor de participatie van inwoners, het maatschappelijk middenveld en ondernemers. De Wmo beleidsnotities gaan over specifieke Wmo beleidsterreinen. Het Masterplan 2020 Sociaal Domein en het overzicht van resultaten en acties Wmo maken een vertaalslag van de kadernota naar de praktijk.

In het totaalbeeld aan Wmo (gerelateerde) beleidsnotities wordt geen eenduidige lijn zichtbaar waar de gemeente Renkum met de zorg voor inwoners naartoe wil in de toekomst en aan welke (Wmo gerelateerde) maatschappelijke opgaven de gemeente werkt.

De totstandkoming van het Wmo-beleid

De intentie achter de Kadernota was om handelingsvrijheid te creëren. Uit de interviews met beleidsmedewerkers en met de medewerkers van het sociaal team blijkt dat het in de praktijk lastig was om deze handelingsvrijheid in te vullen. De Wmo-specifieke beleidsnotities, verordeningen en uitvoeringsplannen zijn daarna ontwikkeld en bieden meer aanknopingspunten voor het sociaal team volgens medewerkers.

In de beleidsnotities en uitvoeringsplannen staat beschreven dat verschillende partijen betrokken zijn bij het opstellen ervan. In sommige notities wordt benoemd dat inwoners(organisaties) via een bijeenkomst of door middel van individuele feedback zijn betrokken; een aantal keer wordt de input van de Wmo-adviesraad genoemd en ook



professionals van voorliggende- en maatwerkvoorzieningen hebben over beleidsnotities meegedacht.

2.2 Doelen en effecten in Wmo-beleid

In deze paragraaf staat de deelvraag wat de doelen en beoogde effecten van het Wmo-beleid zijn centraal. De normen die we hierbij gebruiken zijn:

- De doelstellingen van het vastgestelde Wmo-beleid zijn in concrete en meetbare activiteiten en resultaten beschreven en de relatie tussen doelstellingen, activiteiten en resultaten is expliciet en logisch.
- Het is voor de betrokkenen duidelijk wat de beoogde effecten zijn.

De doelstellingen van het Wmo-beleid

De Kadernota Sociaal Domein zet maatschappelijke effecten op hoofdlijnen uiteen. Een voorbeeld hiervan is het effect van het inzetten van algemene voorzieningen: “Algemeen toegankelijke voorzieningen en algemene voorzieningen, waarbij mogelijk de toegang plaatsvindt door middel van een lichte toetsing, stellen alle inwoners in staat om maximaal zelfredzaam te zijn en te participeren, waardoor zij minder beroep op maatwerkvoorzieningen doen” (bron: Kadernota Sociaal Domein, 2015). Er zijn geen effectindicatoren gekoppeld aan het gewenste effect.

In sommige van de Wmo-specifieke beleidsnotities en uitvoeringsplannen worden een visie, bijbehorende doelen en acties beschreven; bij andere notities is dit niet het geval. Het Masterplan 2020 Sociaal Domein beschrijft de gewenste effecten per project. Hieraan zijn geen meetbare effectindicatoren gekoppeld.

Het resultaten- en actieoverzicht van de Wmo (2017-2018) beschrijft per beleidsterrein doelen, resultaten en acties. Effecten en meetbare indicatoren zijn niet verduidelijkt. De verwoording van doelen, resultaten en effecten in de beleidsdocumenten sluiten niet op elkaar aan, hierdoor is de samenhang tussen de beleidsdocumenten niet helder.

Bekendheid doelen en effecten bij betrokkenen

De effecten van het beleid zijn op hoofdlijnen op papier gezet. Het is voor betrokkenen niet duidelijk wat deze inhouden. De duidelijkheid die op papier ontbreekt, is wel te geven als we betrokkenen vragen het doel van de Wmo te verwoorden. De beleidsmedewerkers beschrijven het doel desgevraagd als: *“Mensen zolang mogelijk en zo zelfstandig mogelijk in hun eigen omgeving te laten blijven. Iedereen moet mee kunnen doen. Daarvoor hebben sommige mensen speciale ondersteuning nodig.”*

2.3 Voorzieningen en aanbieders

In deze paragraaf onderzoeken we welke voorzieningen er zijn in de gemeente Renkum en welke aanbieders het vastgestelde Wmo-beleid uitvoeren. We spiegelen de bevindingen aan de hand van de volgende normen:



- Er is sprake van een gevarieerd aanbod Wmo-voorzieningen.
- De geboden voorzieningen sluiten aan op de doelgroep.
- De voorzieningen doen recht aan het vastgestelde Wmo-beleid.

Wmo voorzieningen

In de Wmo 2015 staat beschreven dat het begrip ‘maatschappelijke ondersteuning’ drie elementen omvat:

1. Het bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.
2. Het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving.
3. Het bieden van beschermd wonen en opvang.

(Bron: Movisie, 2014)

Het eerste element van maatschappelijke ondersteuning omvat de algemene voorzieningen voor inwoners. Deze zijn zonder diepgaand vooronderzoek en beschikking toegankelijk. Elke gemeente is vrij in welke algemene voorzieningen zij treft. Bij het tweede en derde element gaat het om maatwerkvoorzieningen. Deze zijn specifiek, op maat en erop gericht een individu te ondersteunen bij zijn/haar zelfredzaamheid of participatie of om hem/haar beschermd wonen of opvang te bieden. Hiervoor zijn vooronderzoek en een beschikking nodig: deze zijn dus niet vrij toegankelijk voor inwoners.

We gaan hierna in op welke algemene voorzieningen, maatwerkvoorzieningen en aanbieders er zijn in de gemeente Renkum.

Algemene voorzieningen en aanbieders in de gemeente Renkum

Renkum voor Elkaar

In 2016 is de gemeente een proces van bestuurlijke aanbesteding gestart voor de taken op het gebied van algemene voorzieningen. Met ingang van 2017 zijn deze taken door de netwerkorganisatie Renkum voor Elkaar opgepakt. Dit netwerk bestaat uit de zes organisaties Stimenz, Lumens, Stichting Onderdak, Odensehuis, Huis van Renkum en Participe. Zij zijn verantwoordelijk voor het sociaal werk binnen de gemeente. Hier hoort de ondersteuning van vrijwilligers ook bij. Renkum voor Elkaar bestaat met deze zes organisaties uit: een huiskamer waar activiteiten voor en door inwoners worden georganiseerd; een organisatie die maatschappelijk werk en sociaal juridische dienstverlening biedt; een welzijnsorganisatie die mensen ondersteunt bij het vinden van betaald werk, vrijwilligerswerk of vrije tijdsbesteding; een stichting die 24-uurs woon- en zorgvoorzieningen biedt aan mensen die in knel zitten; een welzijnsorganisatie die op alle leefgebieden steun geeft aan inwoners en een ontmoetings- en informatiecentrum voor mensen met geheugenverlies en/of beginnende dementie.



Rapport

Deze constructie is gekozen om meer flexibel in te spelen op de veranderende omstandigheden. De aanbieders van diensten binnen Renkum voor Elkaar liggen vast, maar het is mogelijk dat er nieuwe aanbieders worden toegelaten of dat de huidige aanbieders stoppen met hun activiteiten. Jaarlijks wordt hierover een gesprek georganiseerd waarin wordt bekeken of het aanbod dat Renkum voor Elkaar biedt nog goed aansluit op de actuele vraag (bron: Resultaten en acties Wmo 2017-2018). Participe heeft de opdracht gekregen om het aanspreekpunt te zijn namens de gemeente Renkum voor Elkaar. Uit het interview met beleidsmedewerkers blijkt dat de gemeente op dit moment nog met elke organisatie binnen Renkum voor Elkaar afspraken maakt en ernaartoe werkt dit alleen via Participe te laten verlopen. Renkum voor Elkaar heeft een website met telefoonnummers van contactpersonen. Daarnaast hebben de organisaties inloopmogelijkheden en kunnen inwoners, eenmaal binnen, zich verder laten informeren over wat er mogelijk is bij Renkum voor Elkaar (bron: Website Renkum voor Elkaar).

Sterk Renkum

Sterk Renkum is de overkoepelende naam voor het online platform van (inwoners)initiatieven, lokale maatschappelijke partners, de gemeente Renkum en andere partijen voor inwoners van de gemeente. Met dit platform, dat in 2018 is gelanceerd, worden maatschappelijke initiatieven binnen de gemeente gefaciliteerd. Onderdeel hiervan is de sociale kaart van de gemeente Renkum die is ontwikkeld met daarin alle sociale basisvoorzieningen waar inwoners gebruik van kunnen maken. Een doel van deze sociale kaart is het scheppen van de randvoorwaarde dat inwoners zoveel mogelijk zelf de weg weten te vinden waar het de algemene voorzieningen betreft. Een ander doel is dat dit middel een bijdrage levert aan cliëntondersteuning, omdat mensen hierdoor enerzijds in staat zijn om hun eigen oplossingen te creëren en anderzijds via de sociale kaart de weg naar voorzieningen weten te vinden (bronnen: Resultaten en acties Wmo 2017-2018; MT voorstel informatie- en communicatieplatform sociaal domein, 2017).

Hulpdienst voor Elkaar

Hulpdienst voor Elkaar is een vrijwilligersorganisatie. Vrijwilligers helpen inwoners via deze stichting bij vervoer en zaken in huis (bron: Uitvoeringsplan vrijwilligerswerk 2018-2019). Het doel van de hulpdienst is inwoners van de gemeente Renkum, die dat nodig hebben, te helpen. Hiermee willen zij bereiken dat (met name oudere) cliënten langer plezierig zelfstandig kunnen blijven wonen. De stichting vraagt altijd een minimale bijdrage van €2,50 per klus, de uitgevoerde hulp is verder gratis (bron: Website Hulpdienst voor Elkaar).

We Helpen

Tot het najaar van 2018 was de gemeente Renkum lid van de coöperatie We Helpen. We Helpen is een landelijke coöperatie waar een gemeente zich voor kan aanmelden. Door middel van een website konden inwoners en organisaties in de gemeente Renkum hulp vragen, aanbieden en organiseren. Dit had als doel de eigen verantwoordelijkheid van inwoners, de buurtkracht en een veerkrachtige samenleving te versterken (bron: Jaarrekening 2017).



Maatwerkvoorzieningen en -aanbieders in de gemeente Renkum

Bijlage 3 geeft een overzicht van maatwerkvoorzieningen en -aanbieders waarvan de gemeente Renkum gebruik maakt. Het ging in 2017 om meer dan 68 aanbieders die vaak meerdere producten leverden. In totaal zijn er dat jaar 1225 unieke intakes gedaan door het sociaal team, is er 6,5 miljoen euro besteed aan maatwerkvoorzieningen en hebben cliënten € 666.000 besteed aan eigen bijdragen (bron: aangeleverde documentatie door het sociaal team en de afdeling financiën).

Unieke intakes gedaan	1125
Totaal maatwerkvoorzieningen Wmo	€ 6.534.275
Eigen bijdrage	€-666.004

Het overzicht van maatwerkvoorzieningen verduidelijkt dat meerdere aanbieders vergelijkbare voorzieningen aanbieden. Zo zijn er verschillende aanbieders die huishoudelijk hulp, persoonlijke verzorging, dagbesteding (al dan niet voor GGZ cliënten), (psychologische) begeleiding en dagbehandeling bieden. Ook zijn er verschillende aanbieders die trajecten aanbieden die inwoners op weg helpen naar (onbetaald) werk, activiteiten of sociale contacten. Verder zijn er verschillende aanbieders die zich specifiek richten op cliënten met Niet Aangeboren Hersenletsel. Daarnaast zijn er aanbesteedde maatwerkvoorzieningen zoals woonvoorzieningen, aangepaste fietsen, auto's en rolstoelen.

De gemeente Renkum biedt een gevarieerd aanbod voorliggende voorzieningen en maatwerkvoorzieningen. Het aanbod aan voorliggende voorzieningen is inzichtelijk voor inwoners: er is een website van Renkum voor Elkaar, de online sociale kaart Sterk Renkum en een website van Hulpdienst voor Elkaar waarop het aanbod gepresenteerd wordt en telefoonnummers van contactpersonen te vinden zijn. Een inwoner kan zichzelf zo informeren en een keuze maken.

Het merendeel van de voorzieningen wordt door meerdere aanbieders geboden. Het totaalaanbod aan maatwerkvoorzieningen is niet inzichtelijk voor inwoners. Inwoners zijn voor hun informatievoorziening over het totaalaanbod aan voorzieningen afhankelijk van de informatie die een aanbieder of de gemeente verschaffen.

Aansluiting van het aanbod op de doelgroep

Het laatst online gepubliceerde cliëntervaringsonderzoek naar de Wmo uit juli 2017 wijst uit dat respondenten (N=312) die gebruik maakten van Hulpdienst Voor Elkaar daar (zeer) tevreden over (81%) waren; bij de website We Helpen was dit in 67% van de respondenten zo. Ten tijde van dit cliëntervaringsonderzoek (voorjaar 2017) was Renkum voor Elkaar pas een paar maanden actief dus was het beperkt mogelijk een beeld van de tevredenheid van cliënten te krijgen. Het platform Sterk Renkum was op dat moment nog niet van start.



Uit het interview met vijf inwoners voor dit onderzoek kwam naar voren dat de organisaties van Renkum voor Elkaar goed bij hen aansluiten: *“De Renkum voor Elkaar organisaties: die helpen inwoners echt wel. Dat gaat goed. Mensen krijgen aandacht.”* Op het vlak van maatwerkvoorzieningen blijkt uit het cliëntervaringsonderzoek dat over het algemeen alle respondenten, ongeacht hun voorziening, positief waren over de ondersteuning. 84% van de respondenten in 2016 vond de kwaliteit van de maatwerkondersteuning in de gemeente Renkum goed en 86% vond dat de ondersteuning paste bij de hulpvraag. Deze resultaten komen nagenoeg overeen met de referentiegroep van in totaal 74 gemeenten, zo blijkt uit het onderzoek. Het meest positief waren respondenten met een scootmobiel: 91% vond dat de ondersteuning paste bij de hulpvraag en 87% vond de kwaliteit van de ondersteuning goed. Van de respondenten met huishoudelijke hulp vond 87% dat de ondersteuning paste bij de hulpvraag en 85% ervoer de kwaliteit van de ondersteuning als goed.

Buiten de Wmo cliëntervaringsonderzoeken checkt de gemeente zelf nog niet met inwoners of de gekoppelde maatwerkvoorziening voldoet aan de behoeften. De kwaliteitsmedewerker van het sociaal team werkt momenteel aan een plan voor ‘procesregie’ waarbij het sociaal team in de toekomst deze evaluatie wel gaat uitvoeren. Eén van de inwoners plaatste tijdens het interview de volgende kanttekening bij de kwaliteit van een maatwerkvoorziening: *“De gemeente kiest de goedkoopste. Als gebruiker is dat soms niet het beste. Er was bijvoorbeeld een aanbieder die me, eenmaal bij mij thuis, niet kon helpen omdat de aanbieder het niet wist. Zij declareert dan wel bij gemeente. De gemeente zou dus niet naar eindcijfer offerte moeten kijken, maar ook moeten kijken naar kwaliteit.”*

De relatie tussen beleid en voorzieningen

Uit het Masterplan 2020 Sociaal Domein en uit de interviews met beleidsmedewerkers en aanbieders blijkt dat de gemeente Renkum bezig is met projecten en experimenten om voorzieningen beter aan te laten sluiten op de behoeften van inwoners. Deze manier van werken doet recht aan de intentie achter de Kadernota Sociaal Domein: werkende weg thema's meer invulling geven in projectvorm.

Voor het werken in projecten is samenwerking met de aanbieders van voorzieningen nodig. Uit de telefonische interviews met vijf zorgaanbieders blijkt dat zij over het algemeen de samenwerking met de gemeente Renkum als goed ervaren: *“De gemeente Renkum is te typeren als innovatief en betrokken. Het overleg met de gemeente is goed. Er zijn korte lijnen, de gemeente is dichtbij en het is makkelijk schakelen. We doen samen met andere aanbieders en de gemeente projecten. Ook hoor ik positieve verhalen over de samenwerking met het sociaal team.”*

Wel wordt er een behoefte aan meer regie op de samenwerking rond vernieuwende initiatieven uitgesproken:

“We hebben overleg met de verschillende contactpersonen vanuit de gemeente, de contacten zijn over het algemeen goed. Er is echter weinig tot geen regie op de



Rapport

verschillende processen. We zijn nog aan het zoeken naar werkbare vormen en manieren die ook op lange termijn standhouden. Hier hebben wij allemaal een aandeel in."

Eén van de zorgaanbieders beschrijft dat het werken vanuit verschillende projecten "los zand" creëert waardoor de samenhang tussen de verschillende pilots en initiatieven verdwijnt en het grotere gezamenlijke doel uit zicht raakt. Er is behoefte om de samenwerkingen en experimenten te verbinden aan een grotere opgave:
"Ik zou aan de gemeente Renkum willen meegeven: ervaar 'vergrijzing' als probleem. Zorg ervoor dat vanaf dag één het probleem in beeld is. Draag bij aan preventie en regie op zorg."

Een belemmerende factor die verschillende aanbieders beschrijven bij de samenwerking met de gemeentelijke organisatie zijn de wisselingen van personeel bij het sociaal team:
"Wat wel zorgelijk is, is dat er veel wisselingen zijn van consultants. Samenwerken is toch vooral een kwestie van een vertrouwensbasis opbouwen en dat is met wisselende consultants lastig."



3. Toegang tot de Wmo

Dit hoofdstuk geeft antwoord op de deelvraag: *Hoe verloopt de toegang tot voorzieningen van het vastgestelde Wmo-beleid?*

3.1 De vormgeving van de toegang

In deze paragraaf gaan we in op hoe de toegang tot voorzieningen in de gemeente Renkum is vormgegeven. De norm die we daarbij gebruiken is

- De toegang tot voorzieningen is laagdrempelig georganiseerd voor inwoners van de gemeente Renkum.

Het sociaal team

De toegang tot maatwerkvoorzieningen verloopt via het sociaal team. Er is in de gemeente Renkum gekozen voor één sociaal team in plaats van meerdere wijk- of gebiedsteams. In het interview met Wmo beleidsmedewerkers werd aangegeven: *“We wilden als gemeente niet teveel nieuwe structuren optuigen, omdat dit zou kunnen leiden tot teveel extra overleggen en bureaucratie.”*

Het sociaal team voor de gemeente Renkum is te vinden achter een aparte ingang bij het gemeentehuis aan de Generaal Urquhartlaan 4 in Oosterbeek. Het team is van maandag tot en met donderdag bereikbaar tijdens kantooruren (8.30 – 17.00) en op vrijdag tussen 8.30-12.30 uur.

Het sociaal team bestaat uit ongeveer 60 consulenten. Ieder heeft zijn eigen specialisme. Het gaat om frontoffice-consulenten, Wmo-consulenten, coaches (voor multi-problematiek), jeugdconsulenten, inkomensconsulenten, participatieconsulenten en schuldhulpverleners.

Van hulpvraag tot voorziening

Wanneer een inwoner met het telefoonnummer van het Servicepunt belt, wordt hij of zij doorverbonden met de frontoffice van het sociaal team. De medewerkers van de frontoffice doen telefonisch een brede uitvraag bij de inwoner. Op basis hiervan verwijst de frontoffice de inwoner door naar algemene voorzieningen of wordt de inwoner gekoppeld aan een consulent van het sociaal team. In het geval van multi-problematiek wordt de inwoner gekoppeld aan een coach.

De toegang tot voorzieningen bij een melding van een inwoner is vormgegeven via de volgende stappen (bron: Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Renkum 2017):

- Een **ondersteuningsvraag** kan door of namens een inwoner bij het sociaal team gemeld worden.
- Het sociaal team stuurt een schriftelijke **ontvangstbevestiging** van de melding en **plant zo snel mogelijk een afspraak** voor een gesprek. Informatie over onder andere onafhankelijke cliëntondersteuning wordt meegestuurd.



- De consulent van het sociaal team **vraagt breed uit** tijdens de afspraak bij de inwoner thuis.
- Na afloop maakt de consulent een schriftelijk **gespreksverslag** naar aanleiding van het gesprek.
- Onderzocht wordt of de inwoner aan de criteria voldoet voor een maatwerkvoorziening. Een **beschikking** (“Mijn plan”) hiervoor wordt al dan niet verstrekt.
- De beschikking wordt verstuurd en moet **ondertekend** door de inwoner worden teruggestuurd.
- Vervolgens wordt **de maatwerkvoorziening** daadwerkelijk verstrekt; eventueel als PGB (mits er sprake is van een budgetplan).
- Na afloop wordt er door middel van een **steekproefsgewijze controle** door de gemeente gecheckt of de voorziening gebruikt wordt.

We hebben geen aanwijzingen gevonden dat het sociaal team in de gemeente Renkum de toegang belemmert voor inwoners met een zorgvraag. De toegang tot voorzieningen is laagdrempelig georganiseerd voor inwoners.

3.2 Toegang in de praktijk en bereik van doelgroepen

Deze paragraaf gaat in op hoe de toegang tot voorzieningen *in de praktijk* verloopt. De normen waaraan we de bevindingen spiegelen zijn:

- Inwoners van de gemeente Renkum ervaren geen drempel om ondersteuning te organiseren.
- Er worden geen inwoners die tot de doelgroep behoren buitengesloten.
- De doelgroepen ervaren voldoende geholpen te zijn door de geboden voorzieningen.

De toegang in praktijk vanuit het perspectief van consulenten

Vanuit het sociaal team wordt aangegeven dat de eerste periode na 2015 vooral overleven is geweest. Er waren weinig tot geen handvatten, er moest gepionierd worden en er was nog veel onduidelijk. Verder was er veel doorloop onder consulenten. Sinds 2017 loopt de (integrale) samenwerking steeds beter volgens een Wmo consulent: *“Het is een proces waarbij we steeds beter als team zijn gaan werken. Per keer kijken we wat er nodig is. We gaan op huisbezoek om te kijken wat er aan de hand is: het hangt van de vraag af of je zelf gaat of samen gaat. Voorheen was het dat je door verwijst en nu pakken we zelf op. Het wordt toegankelijker. Daardoor weet jij de ander beter te vinden en de ander weet jou beter te vinden.”*

In maart 2017 is de frontoffice van het sociaal team geïnstalleerd. De meeste vragen aan het sociaal team komen via de telefoon binnen. De belangrijkste taak van de frontoffice is zorgen voor vraagverduidelijking: wat is precies het vraagstuk van de inwoner? In het interview met medewerkers van het sociaal team komt naar voren dat de frontoffice medewerkers goed weten wat de algemene voorzieningen en het sociaal team te bieden



hebben. Op basis daarvan kan de medewerker bepalen of hij of zij de inwoner doorverwijst naar een algemene voorziening of naar een consulent of coach binnen het sociaal team. Wanneer de vraag van de inwoner bij een consulent terecht komt dan gaat deze op huisbezoek. Een Wmo consulent vertelt hierover:

“We doen thuis een brede uitvraag. Men komt vaak met een vraag en niet met een probleem. Men zegt “ik wil een traplift”. Je vraagt in het gesprek door naar de leefgebieden. Daarmee vraag je verder uit dan de vraag waar ze mee komen. Ook als je iets opvalt in de thuissituatie vraag je daarop door. Als ik dan zie dat het zorgelijk is, dan benoem ik dat en vraag of we daar niet in mee moeten denken.”

Na afloop maakt de consulent een verslag. Hierin wordt alle informatie verwerkt en het is een bevestiging van datgene wat besproken is. Dit verslag wordt teruggestuurd naar de cliënt. Consulents geven aan dat dit wisselend werkt:

“Soms helpt het want het is wel een check. Soms kan het tegenwerken. Ik heb het idee dat er veel teveel in het verslag opgenomen moet worden en dat het te moeilijk is voor de klant. Veel van onze klanten snappen het niet, denk ik. We willen in onze beschrijving zo compleet mogelijk zijn: we gaan alle items af. Het wordt daardoor een lang verslag. Het feit dat klanten het verslag ondertekenen, betekent niet dat klanten het ook begrepen hebben.”

Het ondertekend teruggestuurde verslag is tevens de aanvraag voor een maatwerkvoorziening. Daarmee wordt de aanvraag in gang gezet. Er worden offertes bij aanbieders opgevraagd, waarna een beschikking volgt. Deze beschikking wordt ondertekend door de consulent. Het sociaal team geeft aan dat er veel tijd over dit onderdeel van het proces heen gaat:

“Het duurt wel een tijd voordat er daadwerkelijk een voorziening is. De doorlooptijd zou korter kunnen door een verkorte aanvraag bij gesprek of doordat de consulent niet hoeft te tekenen.”

De toegang in de praktijk vanuit het perspectief van inwoners

Uit het interview met de inwoners blijkt dat zij positief zijn over de frontoffice:

“Je kunt het sociaal loket makkelijk bellen en daar weten ze alles”.

Ook zijn inwoners zeer te spreken over het menselijk contact dat zij hebben met de consulents van het sociaal team:

“Nu, na een ingewikkeld traject, krijg ik enorm goede ondersteuning vanuit de gemeente bij Wmo voorzieningen. Ze zijn ook bij mij thuis geweest en hebben meegedacht: dat was fantastisch, we zijn enorm geholpen.” En: “Het menselijk contact met de Wmo consulent van Renkum vond ik erg prettig. We hebben onze dochter meegenomen naar het gesprek. Dat hielp om in één oogopslag duidelijk te maken wat [in de thuissituatie] er wel en wat niet mogelijk is. Ik had het gevoel dat we de tijd kregen om ons verhaal te doen. We werden gehoord, dat was erg prettig. Men begreep ons goed. We hoefden niet te vechten voor een rolstoelfiets.”



Rapport

Het cliëntervaringsonderzoek wijst eveneens uit dat inwoners in 2016 het contact met het sociaal team als goed hebben ervaren: het overgrote deel van de respondenten (89%) vond dat de medewerker hem of haar serieus nam. Hierop scoorde de gemeente Renkum beter dan de referentiegroep.

Inwoners gaven tijdens het interview aan dat zij er behoefte aan hebben dat het sociaal team proactief meedenkt in mogelijkheden en oplossingsrichtingen:
“Je bent al de pineut door het leven wat je leidt. Je zou willen dat een Wmo consulent naar je toekomt met de vraag ‘wat heb je nodig’ in plaats van te moeten smeken om voorzieningen waar je al enorm van baalt dat je ze nodig hebt. Het zou erg helpen als er vanuit de gemeente gekeken wordt naar wat er mogelijk is, welke voorzieningen helpen en in huis hiernaar komen kijken. Dat zou erg prettig zijn. Zeker voor mensen die vanuit het niets in een gehandicapt leven terecht komen.”

Uit het cliëntervaringsonderzoek komt naar voren dat 78% van de cliënten vond dat er gezamenlijk naar een oplossing is gezocht.

Zowel inwoners als de Wmo cliëntenraad gaven aan dat consulenten niet op alle leefgebieden expertise hebben (of expertise inroepen) waardoor problemen weer terug worden gelegd bij de cliënt en het zo langer duurt voordat de juiste zorg gevonden is: *“De gemeente wil iets voor elkaar krijgen, maar ze heeft niet altijd de kennis in huis.”* En: *“Waarom niet kennis inkopen en een vakbekwaam iemand mee laten denken?”*
In het cliëntervaringsonderzoek antwoordde 68% van de Renkumse respondenten positief op de stelling of zij snel geholpen werd. Dat is lager dan in de referentiegroep (73%).

De schriftelijke communicatie vanuit het sociaal team blijkt voor de geïnterviewde inwoners inderdaad, zoals ook het sociaal team zelf aangaf, niet altijd begrijpelijk en toegankelijk te zijn. *“In de beschikkingen staan afkortingen die ik niet ken. [...] Er staat ook van alles in: ‘als je dit niet doet, moet je dat betalen, als je dat doet, moet je dit betalen.’* En: *‘dat kan gevolgen hebben voor de maatwerkvoorzieningen die wij bieden’. Het is wantrouwend.”*

De geïnterviewde inwoners en consulenten uit het sociaal team geven aan dat de frontoffice en huisbezoeken vanuit het sociaal team goed werken; hier worden geen drempels benoemd. De beschikkingen zijn volgens inwoners niet goed te begrijpen en de toon wordt als wantrouwend ervaren. Ook consulenten vragen zich af of de informatie uit de beschikkingen altijd begrepen wordt door inwoners. Verder spraken de respondenten de wens uit dat het sociaal team meer proactief met inwoners meedenkt om toekomstige hobbels te voorkomen en de benodigde expertise inzet bij het snel vinden van de juiste zorgaanbieder.

Bereik van doelgroepen

Uit het cliëntervaringsonderzoek komt naar voren dat 78% van de respondenten wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Het gaat hier wel om inwoners die de toegang ook



Rapport

daadwerkelijk gevonden hebben. De score van 78% blijkt hoger te liggen dan de score van referentiegemeenten binnen het cliëntervaringsonderzoek.

De Wmo cliëntenraad benoemt dat de jongere doelgroep wordt bereikt, maar dat de oudere generatie inwoners veelal niet weet wat het sociaal team is. Dit wordt bij hen nog wel eens verward met 'sociale zaken':

“Er is winst te behalen bij vergroten van naamsbekendheid. Eerder kregen mensen een brief als ze 70 jaar werden: dat werkte goed.”

Het sociaal team onderschrijft dit: kwetsbare ouderen zijn bij hen niet altijd in het vizier. De consulenten benoemen dat de samenwerking met partners zoals huisartsen, wijkverpleging, casemanagement en Renkum voor Elkaar erg belangrijk is bij het bereiken van mensen met een hulpvraag. Deze verbinding komt steeds meer op gang, waardoor de doelgroep ook beter wordt bereikt. Er wordt tussen deze partijen momenteel niet structureel samengewerkt in een overleg.

Er zijn dus geen doelgroepen die van zorg buiten worden gesloten in de gemeente Renkum. Wel is er een zorg dat niet alle inwoners worden bereikt.



4. Grip van de raad op de Wmo

In dit hoofdstuk beantwoorden we de deelvraag hoe de raad grip houdt op de Wmo en of hij kan sturen.

4.1 Totstandkoming beleid en kaderstellende rol

We gaan in deze paragraaf in op hoe de raad betrokken is bij het tot stand komen van het beleid en zijn kaderstellende rol in heeft kunnen vullen. We spiegelen de bevindingen aan de volgende norm:

- De raad wordt in voldoende mate gefaciliteerd om kaders te stellen en te controleren.

Totstandkoming beleid

Uit de interviews komt naar voren dat het college de raad destijds heeft meegenomen bij het opstellen van de kadernota door elk kwartaal bijeenkomsten te organiseren. Hierin werd de raad op de hoogte gehouden van de voortgang, maar ook in de gelegenheid gesteld om mee te praten of richting te geven aan de nota. Deze bijeenkomsten werden door de organisatie in overleg met de griffie georganiseerd. Tussen de kwartaalbijeenkomsten door hebben er maandelijks overleggen met de griffie en de extern adviseur/projectleider plaatsgevonden om de voortgang te bespreken.

Uit de verslaglegging van de commissie Inwoners op 12 mei 2014 komt naar voren dat er, door deadlines vanuit de wetgever, druk stond op het samenspel tussen raad en college bij de ontwikkeling van beleid voor het sociaal domein. De bestuurlijk portefeuillehouder (periode 2014-2018) gaf daar aan:

"[...] Er ligt nu een visiedocument waar de raad nog niet veel input voor heeft gegeven. Dit college hecht erg aan het samenspel tussen raad en college. Er is, mede daarom, op maandag 19 mei a.s. een bijeenkomst gepland om hier nog verder over te praten. Iedereen wordt dan up to date gebracht qua informatie over het sociaal domein en de decentralisaties. U wordt bijgepraat over wat de stand van zaken is, landelijk, regionaal en hier in huis. Het is een aftrap voor de komende 4 jaar[...] Als er dingen leven over bv communicatie horen wij dat graag, dan kan e.e.a. nog meegenomen worden voor volgende week. Er komt erg veel informatie beschikbaar en we kunnen niet overal een informatieavond voor organiseren. Wellicht kan de raad meedenken over de manier die we moeten kiezen om aangesloten te blijven bij elkaar. Er resten nog amper 6 maanden."

Bij de doorontwikkeling van het beleid voor het sociaal domein hebben niet alle raadsleden zich optimaal betrokken gevoeld. Dit komt onder andere naar voren tijdens de commissievergaderingen. Daaruit blijkt dat met name de oppositiepartijen behoefte hebben aan meer betrokken worden.



Kaderstellende rol

De raad heeft voor de doorontwikkeling van het Wmo-beleid na de decentralisaties geen concrete kaders of een uitvoeringsprogramma vastgesteld, ook heeft de raad niet gevraagd (zie volgende paragraaf) om systematische evaluaties van het beleid. In de fase van doorvertaling van de kadernota naar Wmo beleidsdocumenten zijn in de verslaglegging van commissies Inwoners en raadsvergaderingen eveneens geen aanwijzingen gevonden dat het college input heeft gevraagd van de raad over hoe de doorvertaling van kaders naar uitvoering gemaakt diende te worden, zoals bijvoorbeeld op het niveau van maatschappelijke opgaven gerelateerd aan de Wmo.

4.2 Informatie Wmo-beleid en controlerende rol van de raad

In deze paragraaf beschrijven we wat voor informatie de gemeenteraad krijgt over het beleid en hoe de gemeenteraad in staat is zijn controlerende rol bij het vastgestelde Wmo-beleid te vervullen. Hiervoor gebruiken we de volgende normen:

- De raad wordt actief geïnformeerd. Dit gaat zowel over tellen als vertellen.
- De gemeente meet periodiek de resultaten en effecten van het vastgestelde Wmo-beleid en hierover wordt aan de raad gerapporteerd.
- De raad wordt in voldoende mate gefaciliteerd om kaders te stellen en te controleren.

Informatie aan de raad

De gemeenteraad wordt tijdens raadsinformatiebijeenkomsten, ‘benen op de tafel overleggen’ of via raadsbrieven en raadsvragen geïnformeerd over Wmo-beleid. Uit documentanalyse en interviews komt naar voren dat de informatievoorziening aan de raad niet optimaal verloopt en dat dit nog een zoektocht is. Er is beperkt sprake van systematische informatie richting raad via raadsbrieven, mededelingen in raadscommissies of informatiebijeenkomsten. Op 24 april 2018 is de raad geïnformeerd over de resultaten en acties Wmo over 2017 en 2018 via een raadsbrief. Deze zullen jaarlijks verstuurd worden.

Uit het interview met beleidsmedewerkers Wmo komt naar voren dat een oorzaak voor de beperkte informatievoorziening aan de raad is dat er een tijd geen helder zicht is geweest op de financiën:

“Door grote onduidelijkheid over de financiën heeft de raad zijn rol minder goed kunnen pakken dan de bedoeling. Inmiddels hebben we de financiën scherp en kijken we hoe de raad haar rol kan pakken in de beleidscyclus.”

Daarnaast geven zij aan dat ze zoeken naar een goede vorm voor de informatievoorziening aan de raad. Op dit moment deelt de ambtelijke organisatie informatie over onderwerpen waarvan zij aannemen dat er een informatiebehoefte is bij de gemeenteraad.



Over de klanttevredenheid van gebruikers van Wmo voorzieningen wordt de gemeenteraad door het college op de hoogte gehouden door middel van cliëntervaringsonderzoeken. Het laatste onderzoek is in juli 2017 aan de raad verstuurd.

Controlerende rol

Verschillende raadsleden, vooral vanuit de oppositie, hebben het college meermaals duidelijk gemaakt dat zij de controlerende rol niet voldoende konden pakken en dat zij dit sterker wensten te doen. In de verslaglegging van de commissievergaderingen is te lezen dat raadsleden op een aantal momenten vragen om meer sturing en hiertoe moties hebben ingediend.

In de raadv vergadering van 31 mei 2017 wordt de volgende motie overgenomen door het college:

“Motie grip op het sociaal domein (VVD, GroenLinks, GemeenteBelangen, D66, CDA): draagt het college op: Voor 1 oktober 2017 een sessie te organiseren met de raad, ambtenaren en college over communicatie met de raad, bestaande outcome indicatoren en mogelijke aanvullende indicatoren die de controlefunctie van de raad kan vergroten op dit onderwerp zonder dat dit leidt tot onnodige bureaucratie; Uiterlijk begin 2018 een eventuele aanvullende set van outcome indicatoren definitief voor te leggen aan de raad voor vaststelling voor de komende jaren.”

Het gebrek aan systematische evaluaties aan de hand concrete effectindicatoren en onduidelijkheid over de financiën maken dat de raad onvoldoende is gefaciliteerd om zijn controlerende rol ten aanzien van het Wmo-beleid op te pakken.



Bijlage 1 Geraadpleegde documenten

Documenten gemeente Renkum:

- Beleidsnotitie Kwaliteitstoezicht Wmo 2015.
- Beleidsnotitie wonen en zorg.
- Besluit maatschappelijke ondersteuning Renkum 2017.
- D66-vragen m.b.t. Kadernota Sociaal Domein-beantwoording.
- D66-Vragen m.b.t. Sociaal Loket-beantwoording.
- Eigen bijdrage activerend werk, bemoeizorg en in spoedsituaties.
- Eigen bijdrage verstrekte hulpmiddelen.
- Huisvesting zorgdoelgroepen. Onderzoek en beleidskader.
- Jaarrekening 2017.
- Kadernota Sociaal Domein 2015. De kunst van samen leven in de gemeente Renkum, de transformatie.
- Masterplan 2020 sociaal domein: van kader naar praktijk.
- Moties en amendementen overzichten 2015 - 2017.
- motie 'grip op het sociaal domein'
- Overzicht betaalde kosten 2017 per aanbieder voor RKC.
- Overzicht met geagendeerde stukken gemeenteraadsvergaderingen 2015-2017.
- Overzicht verplichtingen 2017 per aanbieder voor RKC.
- PvdA-vragen m.b.t. huishoudelijke hulptoelage-beantwoording.
- Persoonsgebonden budget Wmo 2015 en Jeugdhulp.
- Powerpointpresentaties raadsinformatiebijeenkomsten decentralisaties 2013-2014.
- Raadsbesluit Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Renkum 2018.
- Resultaten en acties Wmo 2017-2018 gemeente Renkum.
- Tien aselechte gespreksverslagen en tien beschikkingen.
- Transformatie: eigen regie én vangnet. Beleidsuitgangspuntennotitie persoonsgebonden budget, eigen bijdrage en meerkostenregeling.
- Uitvoeringsplan Mantelzorg 2015-2018.
- Uitvoeringsplan vrijwilligerswerk 2018-2019.
- Van Hulp bij het Huishouden naar Ondersteuning Thuis: Visie, uitgangspunten, inhoud en tariefstelling.
- Verordening maatschappelijke ondersteuning Renkum 2017.
- Verslaglegging Inwonerscommissies 2014 - 2017.
- Voorstel informatie- en communicatieplatform sociaal domein.
- VVD-vragen m.b.t. onafhankelijkheid verwijfsfunctie zorgloket.

Overige bronnen:

- BMC (2017). Cliëntervaring Wmo Gemeente Renkum.



Rapport

- Movisie (2014). Wmo 2015: wat is er veranderd? Geraadpleegde website: <https://www.movisie.nl/artikel/wmo-2015-wat-er-veranderd>
- RadarAdvies. Ondersteuningspyramide.
- Regio Centraal Gelderland. Visiedocument Beschermd Thuis.
- Website Hulpdienst voor Elkaar: <https://www.hulpdienstvoorelkaar.nl/>
- Website Renkum voor Elkaar: <https://www.renkumvoorelkaar.nu/>
- Website Sterk Renkum: <https://www.sterkrenkum.nl/>
- Website We Helpen: <https://gemeente-renkum.wehelpen.nl/>



Bijlage 2 Normenkader

Deelvraag	Norm
1.a Totstandkoming Wmo-beleid	<ol style="list-style-type: none">1. Het vastgestelde Wmo-beleid van Renkum is anders dan dat van andere gemeenten: het heeft iets eigens, iets Renkums.2. Relevante stakeholders zijn via een interactief proces betrokken bij het tot stand komen van het beleid.
1.b Doelen en effecten	<ol style="list-style-type: none">2. De doelstellingen van het vastgestelde Wmo-beleid zijn in concrete en meetbare activiteiten en resultaten beschreven en de relatie tussen doelstellingen, activiteiten en resultaten is expliciet en logisch.3. Het is voor de betrokkenen duidelijk wat de beoogde effecten zijn
1.c Voorzieningen	<ol style="list-style-type: none">4. Er is sprake van een gevarieerd aanbod Wmo-voorzieningen.5. De geboden voorzieningen sluiten aan op de doelgroep.6. De voorzieningen doen recht aan het vastgestelde Wmo-beleid.
2.a Toegang	<ol style="list-style-type: none">7. De toegang tot voorzieningen is laagdrempelig georganiseerd voor inwoners van Renkum.
2.b Verloop van proces	<ol style="list-style-type: none">8. Inwoners van Renkum ervaren geen drempel om ondersteuning te organiseren.
2.c Bereik doelgroep	<ol style="list-style-type: none">9. Er worden geen inwoners die tot de doelgroep behoren buitengesloten.10. De doelgroepen ervaren voldoende geholpen te zijn door de geboden voorzieningen.
3.a Informatie gemeenteraad	<ol style="list-style-type: none">11. De raad is via een interactief proces betrokken bij het tot stand komen van het beleid.12. De raad wordt actief geïnformeerd. Dit gaat zowel over tellen als vertellen.13. De gemeente meet periodiek de resultaten en effecten van het vastgestelde Wmo-beleid en hierover wordt aan de raad gerapporteerd.
3.b Rol gemeenteraad in beleid	<ol style="list-style-type: none">14. De raad wordt in voldoende mate gefaciliteerd om kaders te stellen en te controleren.



Bijlage 3 Overzicht maatwerk: aanbieders en voorzieningen

Aanbieder	Voorzieningen
1. Stichting Het Schild	Hulp bij Huishouden 1 Hulp bij Huishouden 2
2. Opella lokatie Rustenburg	Hulp bij Huishouden 1 Hulp bij Huishouden 2
3. T- Zorg	Hulp bij Huishouden 1 Hulp bij Huishouden 2
4. Thuiszorg Groot Gelre	Hulp bij Huishouden 1 Hulp bij Huishouden 2
5. Buurtzorg	Hulp bij Huishouden 1 Hulp bij Huishouden 2
6. Stichting Verma	Module cliëntkenmerk (PG)
7. Stichting Solidez	Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding Begeleiding Dagactiviteit basis PGO (persoonlijke gezondheidsomgeving)
8. Stichting Het Schild	Dagactiviteit licht Dagactiviteit midden Begeleiding regulier Begeleiding Dagactiviteit ZG visueel zwaar Vervoer dagbesteding/dagbehandeling GHZ extramuraal
9. Professionals in NAH B.V.	Begeleiding speciaal 1 NAH (niet aangeboren hersenletsel)
10. Opella	Begeleiding regulier Dagactiviteit basis Vervoer dagbesteding/dagbehandeling verpleging & verzorging (V&V)
11. Bureau Beckers B.V.	Gespecialiseerde begeleiding (psy)
12. Stichting de Driestroom	Dagactiviteit licht Dagactiviteit zwaar Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Op weg naar onbetaald werk Begeleiding Dagactiviteit VG licht Vervoer dagbesteding/dagbehandeling GHZ rolstoel
13. Stichting IrisZorg	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
14. Stichting Leger des Heils	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
15. RIBW Arnhem & Veluwe vallei	Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Dagactiviteit GGZ-LZA Gespecialiseerde begeleiding (psy) Traject zorgwekkende zorgmijders
16. St Zorgverlening 's HeerenLoo	Begeleiding regulier Begeleiding Dagactiviteit VG midden Vervoer dagbesteding/dagbehandeling GHZ extramuraal
17. Stichting Pluryn	Begeleiding regulier Begeleiding
18. Coöp. Ver. Boer en Zorg B.A.	Dagactiviteit GGZ-LZA



Rapport

	Module cliëntkenmerk Vervoer dagbesteding/dagbehandeling V&V Dagactiviteit VG midden Dagactiviteit LG licht Vervoer dagbesteding/dagbehandeling GGZ
19. HerZorg B.V.	Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Begeleiding
20. St. Hoeve Klein Mariëndaal	Dagactiviteit midden Dagactiviteit zwaar Op weg naar deelname georganiseerde activiteiten Op weg naar onbetaald werkDagactiviteit GGZ-LZA
21. St. Humanitas	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
22. Jan Arends B.V.	Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Begeleiding
23. Kind & Meer	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
24. St. Pactum Jeugd- en Opvoedkunde	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
25. Plushome B.V.	Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Begeleiding
26. Stichting Onderdak	Dagactiviteit licht Dagactiviteit zwaar Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Persoonlijke verzorging Gespecialiseerde begeleiding (psy) (p/u.) Begeleiding GGZ3c dagbesteding GGZ5c dagbesteding
27. Stichting Siza	Dagactiviteit licht Dagactiviteit midden Dagactiviteit zwaar Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Begeleiding speciaal 1 NAH Op weg naar betaald werk met ondersteuning Deelname georganiseerde activiteiten Begeleiding speciaal 1 (NAH) (p/u.) Gespecialiseerde begeleiding (psy) (p/u.) Begeleiding Dagactiviteit VG licht Dagactiviteit LG licht Dagactiviteit LG midden Vervoer dagbesteding/dagbehandeling GHZ extramuraal
28. STMG BV	Persoonlijke verzorging
29. Stichting Verian	Begeleiding regulier Begeleiding
30. StructuurPraktijk	Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Gespecialiseerde begeleiding (psy) (p/u.)
31. Thuiszorg Groot Gelre BV	Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Persoonlijke verzorging Begeleiding



Rapport

32. KrekelAutismeCoaching	Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Gespecialiseerde begeleiding (psy) (p/u.)
33. Vilente	Dagactiviteit licht Dagactiviteit zwaar Begeleiding regulier Begeleiding Dagactiviteit basis Module cliëntkenmerk (PG) Vervoer dagbesteding/dagbehandeling V&V
34. Woonzorgnet BV	Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Deelname georganiseerde activiteiten Gespecialiseerde begeleiding (psy) (p/u.) Begeleiding
35. Zinzia zorggroep	Dagactiviteit licht Dagactiviteit midden Dagactiviteit zwaar Dagactiviteit basis Module cliëntkenmerk (PG) Module cliëntkenmerk (som-ondersteunend) Vervoer dagbesteding/dagbehandeling V&V
36. De Willemshoeve	Dagactiviteit licht Dagactiviteit midden Dagactiviteit zwaar Vervoer dagbesteding/dagbehandeling GHZ extramuraal
37. Zorgburo De Liemers	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
38. Zorgplus	Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Gespecialiseerde begeleiding (psy) (p/u.)
39. Zorgservicethuis	Persoonlijke verzorging regulier: inspanningsgericht Begeleiding regulier Persoonlijke verzorging Begeleiding
40. VOF Actief-Talent	Dagactiviteit licht Dagactiviteit zwaar Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Dagactiviteit GGZ-LZA (p/u.) Gespecialiseerde begeleiding (psy) (p/u.) Begeleiding Dagactiviteit basis PGO
41. St. Welzijn Ouderen Arnhem	Dagactiviteit licht Dagactiviteit basis (p/clt.p/dg.dl.) Vervoer dagbesteding/dagbehandeling V&V
42. Evergreen GGZ	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
43. IBASS	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
44. INNOFORTE	Dagactiviteit ZG visueel zwaar Vervoer dagbesteding/dagbehandeling GHZ extramuraal
45. GGMD	Vroegdooven: Gespecialiseerde begeleiding Doofblinden: Beantwoording korte begeleidingsvragen
46. Home Instead Thuiservice Arnhem	Begeleiding regulier Begeleiding speciaal 1 (nah) (p/u)
47. Cosseco	Deelname georganiseerde activiteiten



Rapport

48. Praktijk Sankofa	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
49. Compleet MensenWerk	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
50. Flexzorg B.V.	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
51. Verborgt-Molhuysen Zorg B.V.	Dagactiviteit zwaar Module cliëntkenmerk (PG)
52. RimaZorg	Begeleiding regulier
53. Zusterindebuurt B.V.	Dagactiviteit licht Begeleiding regulier
54. Zorg en Welzijn Nederland	Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
55. Stichting Odensehuis Gelderse Vallei	Dagactiviteit licht
56. ACT-Training Alexander	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
57. Prodos	Dagactiviteit licht Dagactiviteit midden
58. Stichting Epric	Dagactiviteit licht
59. Lelie Thuiszorg	Dagactiviteit licht Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
60. Co-Creation	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
61. Loods360 BV	Op weg naar onbetaald werk
62. Stichting de Hoge Born	Dagactiviteit licht
63. St. Driestroom	Op weg naar onbetaald werk
64. Rouse 2 Action	Activerend werk: ontwikkeling naar trede 3 Activerend werk: ontwikkeling naar trede 4
65. Kenniscentrum AD(H)D en ASS B.V.	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
66. Stichting Sixty Fruits	Op weg naar sociale contacten
67. Gilissen Psycholoog	Gespecialiseerde Begeleiding (psy)
68. Eigenwijs	Begeleiding regulier
69. Overig (aanbieder niet gespecificeerd)	Persoonlijke verzorging regulier: inspanningsgericht Dagactiviteit licht Losse woonvoorziening HbH1 Aanpassing verv. voorz. Verhuiskosten / Verhuisadvies Onderhoud woonvoorziening Fietsen Aanp. / reparatie verv. voorz. HbH2 Traplif Tillif Woningaanpassing < 1000 Complexe woningaanp > 20000



Rapport

	<p>Gesloten buitenwagen Woningaanp. > 1000 < 20000 Overige kosten woonvoorziening Overige kosten verv. voorz. Aanpassing auto Handbewogen rolstoel Electrische rolstoel Aanp. / accessoires rolstoel Scootmobiel Sportvoorziening Wandelwagen Duwrolstoel Overige kosten rolstoelen Begeleiding regulier Gespecialiseerde Begeleiding (psy) Dagactiviteit GGZ-LZA (p/u.) Persoonlijke verzorging Begeleiding speciaal 1 (nah) (p/u.) Gespecialiseerde begeleiding (psy) (p/u.) Begeleiding Dagactiviteit basis (p/clt.p/dg.dl.) Module cliëntkenmerk (PG) (p/clt.p/dg.dl.) Vervoer dagbesteding/dagbehandeling V&V Dagactiviteit VG licht Per dag ZZP GGZ verblijfscomponent</p>
--	---