

08i.00562

Gemeente Woerden



081.00562

**Wet maatschappelijke ondersteuning  
gemeente Woerden**

**Een terugblik naar 2007 en  
wat gaan we doen in 2008**

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>2</b>	
<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Beleid</b>	<b>4</b>
1.1	Ontwikkelen Beleidskader 2008-2011	4
1.2	Burgerparticipatie: Wmo raad en Breed Wmo Overleg	4
1.3	Wijklunches	5
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Inzet</b>	<b>6</b>
2.1	Bemensing Wmo-team	6
2.2	Loketten	6
2.3	Digitale Sociale kaart	6
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Voorzieningen</b>	<b>7</b>
3.1	De verordening, het besluit en het verstrekkingenboek	7
3.1.1	Verslag over de doeltreffendheid en de effecten van de verordening in de praktijk	7
3.2	Getallen	8
3.3	Hulp bij het huishouden in Woerden	8
3.4	De zorgaanbieders	8
3.5	Hulpmiddelen in Woerden	8
3.6	Welzijn	9
3.6.1.	Contractevaluatie Wmo-hulpmiddelen	9
3.6.2	Verwachtingen	9
3.7	Regiotaxi Veenweide	10
3.7.1	Stiptheid	10
3.7.2	Ontwikkeling aantal geregistreerde klachten	10
3.7.3	Klanttevredenheidsonderzoeken Regiotaxi Veenweide 2007	10
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Welzijn</b>	<b>11</b>
4.1	Woonservicegebieden en Eenzaamheidsproject	11
4.2	Subsidieregelingen	11
4.3	Wijk- en dorpsgericht werken	12
<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>Klanttevredenheid Wmo breed</b>	<b>13</b>
5.1	Methode van onderzoek	13
5.2	Overzicht voorlopige conclusies	13
<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>Financiën 2007</b>	<b>16</b>
6.1	Uitkering Wmo in gemeentefonds (Wmo-nieuw)	16
6.2	Bestaande budgetten (Wmo-oud)	17
6.3	Budgetten, welke indirect aan de Wmo zijn te relateren	18
6.4	Eigen bijdrage	18
<b>Hoofdstuk 7</b>	<b>Uitvoeringsplan 2008</b>	<b>19</b>
7.1	Mantelzorgondersteuning	19
7.2	Vrijwilligersbeleid	19
7.3	Voorzetting Wijklunches	19
7.4	Breed Wmo loket	19
7.4.1	Verwachte groei aanvragen	20
7.5	Digitale sociale kaart	20
7.6	Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Woerden 2008	21
7.7	Nieuwe verordening WMO	21
7.8	Aanbesteden Hulp bij het Huishouden en Ondersteunende Begeleiding	21
7.9	Aanbesteden regiotaxi	22
7.10	Communicatie	22

## Inleiding

### Landelijke verantwoording

De verantwoording over de Wmo vindt op een horizontale manier plaats. Het ministerie van VWS heeft bepaald dat gemeenten zich in eerste instantie verantwoorden aan de inwoners en aan de cliënten. Daarnaast is het de bedoeling dat inwoners kunnen zien hoe hun eigen gemeente presteert ten opzichte van andere gemeenten. VWS heeft hiervoor een digitale systematiek ontwikkeld. Vanaf begin april 2008 worden gemeenten gevraagd prestatie- en tevredenheidsgegevens aan te leveren. In het najaar van 2008 worden via [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) de gegevens van gemeenten vergeleken.

### Lokale verantwoording

Het jaar 2007 betekende voor onze gemeente niet alleen de invoering van de Wmo. In het kader van een regionale samenwerking wordt vanaf 1 januari 2007 de Wmo ook uitgevoerd voor de gemeenten Montfoort en Oudewater. Een nieuwe wet, in combinatie met deze samenwerking, is heftig geweest. Niet in het minst omdat veel leveranciers onvoldoende in staat waren aan de vraag te voldoen. Kortom, 2007 geen gemakkelijk jaar geweest.

Gelukkig zijn de klanten hier niet evident de dupe van geworden. Ondanks alle aanloop- en uitvoeringsperikelen is het Wmo-team steeds in staat geweest de klanten in de regio adequaat van dienst te zijn. Dat ging niet vanzelf. Er is voortdurend sprake geweest van werkdruk, die ten dele is gecompenseerd door relatief dure inhuur.

Het jaar 2007 is een leerzaam jaar geweest. De performance van de thuiszorgaanbieders en Welzorg geven de nodige input voor nieuwe aanbestedingen. En binnen het Wmo-team wordt inmiddels hard gewerkt aan het beschrijven en optimaliseren van de werkprocessen, aan het borgen van de kwaliteit en aan "meten is weten". Zodat we in de komende jaren onze klanten beter (en goedkoper) van dienst kunnen zijn. De uitdaging zit vooral in het adequaat anticiperen op een groeiend aantal aanvragen en op de introductie van een nieuw product, de ondersteunende begeleiding.

Het jaar 2007 stond ook in het teken van het ontwikkelen van het Wmo-beleidsplan. Op grond van artikel 3 van de Wmo is de gemeente verplicht een beleidsplan van ten hoogste vier jaren vast te laten stellen. In de voorbereiding van het beleid voor Wmo hebben we veel gesprekken gevoerd. Met inwoners én met professionals. In die gesprekken werd ons weer opnieuw duidelijk dat er ontzettend veel in Woerden gebeurt dankzij de inzet, ideeën en betrokkenheid van inwoners en organisaties. Velen leveren een bijdrage aan de kwaliteit van onze samenleving. Een onmisbare en dus zeer waardevolle inzet!

Voor ons staan de inwoners van Woerden centraal. De kracht van de Woerdense gemeenschap is de basis om participatie van de inwoners te bevorderen. Want **meedoen**, daar draait het om bij de Wmo.

In het Wmo beleidskader 2008-2011 staat hoe het college de participatie van inwoners wil ondersteunen en beter mogelijk maken. Wij vertrouwen erop dat dit beleid de eigen mogelijkheden van mensen versterkt en hen helpt tot hun recht te komen in hun leefomgeving.

## **Leeswijzer**

Dit verslag is als volgt opgebouwd:

hoofdstuk 1 gaat over de activiteiten op het gebied van beleid, hoofdstuk 2 gaat over de inzet van het Wmo-team, hoofdstuk 3 over de voorzieningen en hoofdstuk 4 over de welzijnsactiviteiten. In hoofdstuk 5 worden de voorlopige uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek besproken en hoofdstuk 6 behandelt de financiële kant van de Wmo in 2007. In hoofdstuk 7 tenslotte kijken we vast vooruit naar de activiteiten die plaatsvinden in 2008.

## **Advies Wmo-raad en Stichting Gehandicaptenplatform Woerden**

De verantwoording over de Wmo in 2007 is voor de eerste maal opgesteld. Naast de horizontale verantwoording vindt er landelijke verantwoording plaats. Het is goed om de Wmo-raad en de Stichting Gehandicaptenplatform Woerden een advies uit te laten brengen over de horizontale verantwoording die nu plaats vindt. Dit om wellicht volgend jaar een verbeteringslag te kunnen maken in de verantwoording.

De Wmo-raad en de Stichting Gehandicaptenplatform Woerden zal na het collegebesluit gevraagd worden advies uit te brengen, deze adviezen kunnen dan meegenomen worden in de besluitvorming in de raad.

Het Breed Wmo overleg zal op 16 juni 2008 de Verantwoording Wmo 2007 bespreken. Uitkomsten hiervan zullen onder de aandacht gebracht worden van de raadsleden.

## **Hoofdstuk 1      Beleid**

### **1.1      Ontwikkelen Beleidskader 2008-2011**

In 2007 is met veel betrokkenen gewerkt aan de totstandkoming van het Wmo beleidskader 2008-2011. Op 8 mei 2007 heeft het college de startnotitie Wmo beleidsplan vastgesteld die in de raad is besproken op 19 juli 2007.

Tijdens een werkbijeenkomst op 14 juni 2007 is de start geweest waarin de thema's van het beleid zijn benoemd en door de aanwezigen van commentaar voorzien. Deze thema's zijn:

- samenleven in buurt, wijk en dorp,
- opgroeien en opvoeden,
- inzet voor elkaar,
- meedoen makkelijker maken en
- voorkomen en verzorgen.

Op 16 oktober 2007 heeft het college besloten het beleidskader aan de raad aan te bieden. Inspraak en advisering door de Wmo-raad, Stichting Gehandicaptenplatform Woerden, de FNV, Sociaal Cultureel Werk (SKW) en Stichting Welzijn Ouderen Woerden (SWOW) hebben geleid tot een aantal aanpassingen in het beleidskader. Deze inspraak richtten zich voornamelijk op het vastleggen in het beleidskader van de compensatieplicht zoals die in het wettelijk kader is weergegeven. Daarnaast het beter beschrijven van het huidige vertrekpunt van de Wmo.

Op 28 februari 2008 heeft de raad het beleidskader Wmo 2008-2011, na een positief advies van de Wmo-raad, vastgesteld.

### **1.2      Burgerparticipatie: Wmo-raad en Breed Wmo Overleg**

Op 28 februari 2007 heeft het college het besluit genomen tot oprichting van een Wmo-raad. Dit is de formele structuur rondom burgerparticipatie. Naast de Wmo-raad is een Breed Wmo Overleg actief. Zij behartigen de belangen van de gebruikers van de Wmo.

In de Wmo-raad hebben zitting:

- de heer J. Ruyten (voorzitter),
- de heer A. Molenaar (vicevoorzitter),
- mevrouw J. Visscher (lid),
- mevrouw J. van der Spiegel (lid),
- mevrouw E. Glimmerveen (lid) en
- de heer T. Papilaja (lid).

De Wmo-raad houdt maandelijks openbare vergaderingen.

Het Breed Wmo Overleg komt minimaal 3x per jaar bij elkaar. Hierbij treedt de heer G. Schill op als onafhankelijk voorzitter.

Bij beide overleggen faciliteert de gemeente en levert ondersteuning.

Verder blijft de gemeente ook gebruik maken van de kennis en expertise van de Stichting Gehandicaptenplatform Woerden, met name op het gebied van de voorzieningen en bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid van openbare gebouwen.

### **1.3 Wijklunches**

In mei 2007 is begonnen met het organiseren van lunches in de verschillende wijken. Doel is het "horen" van wijkbewoners die niet zomaar met de gemeente spreken.

De wijklunches zijn gehouden in Harmelen, Bloemen- en Bomenkwartier en Molenvliet. Verschillende onderwerpen zijn naar voren gebracht. Naast het onderhoud aan wegen en stoepen ook de sociale cohesie in de wijken, het kennen van elkaar. Ook de bekendheid van organisaties was onderwerp van gesprek. In 2007 zijn in Zegveld en Kamerik zogenoemde "Tour de Villages" gehouden. Collegeleden zijn een dag lang aanwezig geweest in beide dorpen en hebben gesproken met georganiseerde en niet georganiseerde bewoners. Ook ondernemers en mensen die werkzaam zijn in de 1<sup>e</sup> lijnsgezondheidszorg hebben deel genomen aan deze dagen.

## **Hoofdstuk 2 Inzet**

### **2.1 Bemensing Wmo-team**

Het Wmo-team is met 10 fulltime eenheid (fte) onderbezet aan het jaar 2007 begonnen. Begin 2007 bestond nog niet de indruk dat dit structureel zou zijn, dus is er relatief veel inhuur geweest. In de loop van 2007 is een meer structurele uitbreiding van het team tot stand gekomen. De formatieve ruimte bedroeg aan het eind van 2007 in totaal 13 fte. Het team is als volgt opgebouwd: 3 fte loketmedewerkers (4 personen), 2,3 fte administratie (4 personen), 5,7 fte consultants (8 personen), 0,8 fte seniorconsulent, 1 fte kwaliteitsmedewerker en 1 fte teamchef. In totaal bestaat het Wmo-team uit 19 personen.

Vast staat dat de medewerkers in 2007 simpelweg maar zijn begonnen met het klantgericht afhandelen van dossiers, zonder procesbeschrijvingen, adequate geautomatiseerde ondersteuning, kennisbank, tussentijds managementinfo en gestructureerde aansturing. De klantgerichtheid bleef zoals gezegd overeind.

Er is in 2007 onvoldoende gelegenheid geweest voor 'meten is weten', waardoor een adequate berekening van de benodigde capaciteit niet mogelijk is geweest. Momenteel worden er voorbereidingen getroffen, waardoor een dergelijke berekening in 2008 wel gemaakt kan worden. Daardoor kan het team beter anticiperen op bijvoorbeeld een groeiend of afnemend aantal aanvragen, zicht op de soort aanvragen, redenen van afwijzing en doorverwijzingen.

### **2.2 Loketten**

In het kader van de regionale samenwerking heeft het Wmo-team in 2007 in totaal drie loketten in de lucht gehouden. In alle loketten was het aantal face-to-face-contacten teleurstellend. Daarentegen heeft de telefoon het hele jaar roodgloeiend gestaan, niet het minst door de capaciteitsproblemen bij de zorgaanbieders.

De loketten staan aan de vooravond van een verbreding. De drie gemeenten afzonderlijk hebben een uitgesproken ambitie om meer zorgdiensten in een loket te verenigen. Dit vraagt natuurlijk het nodige van de loketmedewerkers, dus daar is in 2007 al voorzichtig in geïnvesteerd. De grote winst van verbreding is een nadere kennismaking en vervolgens een betere samenwerking van belangrijke netwerkpartners. Waar de klanten en medewerkers uiteindelijk van moeten profiteren.

### **2.3 Digitale Sociale kaart**

In 2007 is een begin gemaakt met het optuigen van een digitale sociale kaart. Marlène Geskes van Bureau Sequences heeft ons geadviseerd om een goede aanbieder te vinden. Er is vervolgens een overeenkomst tot stand gekomen met Stichting MEE Utrecht.

## Hoofdstuk 3 Voorzieningen

### 3.1 De verordening, het besluit en het verstrekkingenboek

Op 28 september 2006 is de *Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Woerden 2007* (hierna: de verordening) door de raad vastgesteld. De verordening vormt naast de wet de basis voor het verstrekken van algemene en individuele voorzieningen.

Op 22 december 2006 heeft het college het *Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Woerden 2007* (hierna: het besluit) en het *Verstrekkingenboek individuele voorzieningen gemeente Woerden 2007* (hierna: het verstrekkingenboek) vastgesteld.

In het besluit zijn alle bedragen bij elkaar gebracht, die op basis van de verordening moeten worden vastgesteld. Daarnaast zijn alle regels waarvoor de verordening een delegatiebepaling voor het college bevat in het besluit ingevuld.

Het verstrekkingboek bestaat uit beleidsregels. De beleidsregels ontleen hun status aan artikel 4:81, lid 1 Algemene wet bestuursrecht:

*"1. Een bestuursorgaan kan beleidsregels vaststellen met betrekking tot een hem toekomende of onder zijn verantwoordelijkheid uitgeoefende, dan wel door hem gedelegeerde bevoegdheid."*  
Als beleidsregels zijn vastgesteld, kan daar in beschikkingen eenvoudig naar worden verwezen. Uiteraard is het wel zo dat besluiten volgens de beleidsregels moeten worden genomen. Dit sluit uiteraard niet uit om bij gewijzigd beleid de beleidsregels aan te passen.

#### 3.1.1 Verslag over de doeltreffendheid en de effecten van de verordening in de praktijk

In artikel 41 van de verordening staat dat de eerste evaluatie van de verordening per 1 januari 2008 plaatsvindt.

Burgemeester en wethouders zenden hiertoe binnen vier maanden, na de datum waarop de evaluatie plaats heeft gevonden, aan de gemeenteraad een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van de verordening in de praktijk.

Kortgezegd kan worden vastgesteld dat de genoemde verordening het afgelopen jaar heeft voldaan. De aanvragen van inwoners van onze gemeente, die betrekking hebben op de Wmo-voorzieningen, kunnen binnen de werking van de verordening, het besluit en het verstrekkingenboek worden afgehandeld.

Wel werd de (in het besluit geregelde) hoogte van het persoonsgebonden budget voor Hulp bij het huishouden (HH) als laag ervaren en vormde de eigen bijdrage voor woningaanpassingen voor huiseigenaren een grote drempel.

Uit informatie van de commissie bezwaarschriften, die in 2007 24 Wmo-zaken heeft behandeld, is niet gebleken dat de verordening, het besluit en het verstrekkingenboek juridische onjuistheden bevatten. Van de 24 bezwaarschriften zijn 7 bezwaren ingetrokken, 9 zaken zijn ongegrond verklaard en 6 gegrond. Twee zaken waren op 1 januari 2008 nog in behandeling.

In 2008 zal de verordening, op enkele technische punten en met het oog op aangekondigde wetswijzigingen, worden aangepast (zie paragraaf 7.7). Het besluit is 12 februari 2008 op een aantal punten aangepast. (zie paragraaf 7.6). Hierdoor zal het verstrekkingenboek op korte termijn ook moeten worden aangepast.



### 3.2 Getallen

Het Wmo-team voert de Wmo uit voor Woerden, Montfoort en Oudewater. Binnen deze context spreken de volgende cijfers tot de verbeelding:

- In 2007 zijn in totaal 3.017 nieuwe aanvragen ingediend.
- Het overgrote deel (bijna driekwart) van deze aanvragen heeft tot een toekenning geleid.
- Er zijn 24 bezwaarschriften ingediend (zie paragraaf 3.1.1).
- De uitvoeringskosten Wmo bedroegen voor de drie gemeenten € 1.302.061,--. Dit was hoger dan geraamd, vooral vanwege de onverwacht hoge inhuurkosten (bijna 5 ton).

### 3.3 Hulp bij het huishouden in Woerden

Dit voor de gemeente nieuwe product is qua procesbeheersing onvoldoende adequaat gelanceerd. Registratie werd vanaf 1 januari 2007 ernstig bemoeilijkt, omdat het CIZ vanwege privacyregelgeving weinig tot geen informatie over het klantenbestand kon geven. De energie is vooral uitvoeringsgericht geweest, registratie en controle hebben minder prioriteit gekregen. Dit is aan het eind van het jaar gerepareerd, toen veel klanten hun wettelijke herindicatie ontvingen.

Naast deze registratie heeft het CAK, de instantie die de eigen bijdrage van onze klanten incasseert, recent ook informatie over boekjaar 2007 opgeleverd. Dit zijn de (soms globale) resultaten voor Woerden:

- Er zijn in 2007 in totaal bijna 800 beschikkingen afgegeven (exclusief de herindicatie, als gevolg waarvan begin 2008, voor de drie gemeenten gezamenlijk, nog eens 950 beschikkingen zijn afgegeven).
- Ruim 75% van de klanten kreeg binnen 4 weken een beschikking. In 90% van de gevallen werd de beschikking binnen 8 weken verzonden.
- In 2007 zijn ongeveer 19.000 zorguren HH1 (253 klanten) en 86.000 zorguren HH2 (870 klanten) uitgevoerd door de thuiszorgorganisaties.
- In totaal heeft de huishoudelijke hulp in natura € 2.261.216,-- gekost. Voor het persoonsgebonden budget (pgb) is dit bedrag € 215.810,-- (aantal pgb-ers: 70)

### 3.4 De zorgaanbieders

De uitvoering van de HH is ernstig onder druk komen te staan door de nodige capaciteitsproblemen bij de zorgaanbieders. Er zijn in 2007 periodes geweest, dat klanten niet geplaatst of zelfs niet geaccepteerd werden. Er waren partners, die in het kader van de aanbesteding een verplichting zijn aangegaan, maar geen werknemers in de omgeving van Woerden beschikbaar hadden (Vitras, Eveen, Take Good Care). Ook is er sprake geweest van wachtlijsten, omdat de traditionele aanbieders Vierstroom en Zuwe onvoldoende capaciteit paraat hadden.

### 3.5 Hulpmiddelen in Woerden

Deze voor de drie gemeenten vanuit de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) bekende producten werden sinds 1 januari 2007 in het kader van een aanbesteding door Welzorg geleverd. Dit zijn de globale resultaten voor Woerden:

- In 2007 zijn ten opzichte van 2006 ongeveer 11% meer aanvragen ingediend. In totaal zijn ruim 1250 beschikkingen afgegeven. De totale kosten bedragen € 1.904.010,--
- Er zijn 451 woonvoorzieningen aangevraagd, waarvan ruim 65% tot een toekenning heeft geleid. Kosten: € 465.174,--
- Er zijn 365 vervoersvoorzieningen (taxi, scootmobiel) aangevraagd, die in 65% van de gevallen tot een toekenning hebben geleid. Kosten: € 419.691,--

- Er zijn in 2007 in totaal 273 rolstoelen aangevraagd, waarvan 80% is gehonoreerd. Huurkosten: € 1.019.145,--
- In Woerden zijn 165 Invaliden Parkeerkaarten (IPK) aangevraagd, waarvan ruim 80% is verstrekt.

### 3.6 Welzorg

Onze enige leverancier van voorzieningen, de firma Welzorg, heeft een groot deel van 2007 geïnvesteerd in een (achteraf mislukte) reorganisatie. Dit heeft een zeer negatieve impact gehad op het going concern. Met als gevolg een uitermate slechte performance op het gebied van dienstverlening, reparatie, snelheid en facturering. Dit heeft voor klanten en voor het Wmo-team soms redelijk ingrijpende consequenties gehad. Dit gaat resulteren in een schadeclaim namens de drie gemeenten.

De problemen met de dienstverlening hebben in 2007 een zware wissel getrokken op de ambtelijke inzet. Te denken valt aan de stroom van klachten die de medewerkers van het Wmo-loket te verwerken kregen. Om die stroom in te dammen en te zorgen dat de cliënten krijgen waar zij recht op hebben, hebben zij op alle mogelijke manieren Welzorg moeten bewerken om de leveringen toch te laten plaatsvinden.

#### 3.6.1. Contractevaluatie Wmo-hulpmiddelen

Conform de Raamovereenkomst hebben wij een contractevaluatie laten uitvoeren. Dit om te kunnen vaststellen op welke onderdelen Welzorg in gebreke is gebleven en mede op grond daarvan te kunnen bepalen of en in welke mate een financiële claim door ons kan worden ingediend.

Q-consult, dat destijds ook de aanbesteding heeft begeleid, is ingeschakeld om de audit uit te voeren. Deze audit is in samenwerking met de gemeente Maarssen uitgevoerd. Het onderzoek heeft bij zowel Welzorg als bij de beide gemeenten plaatsgevonden. De resultaten daarvan zijn vervolgens in een gezamenlijke sessie met alle partijen besproken en na accordering in een verslag vastgelegd: *Contractevaluatie Wmo-hulpmiddelen Gemeente Maarssen en Woerden*.

De inhoud van die evaluatie laat zien dat Welzorg op vele fronten niet voldoet aan de gestelde en in het contract opgenomen kwaliteitseisen. Zo worden de vastgestelde doorloop-/levertijden fors overschreden, is de afhandeling van klachten ondoorzichtig en beneden de maat en ontbreken de periodieke managementrapportages.

Op basis van de contractevaluatie en de Raamovereenkomst heeft Q-consult desgevraagd een calculatie gemaakt voor de financiële claim die Woerden bij Welzorg kan indienen. Het gaat hierbij om:

- een boete berekening wegens wanprestatie, te weten het niet halen van de levertijden
- een boete op grond van de algemene voorwaarden

Daarbij is uitgegaan van de periode januari 2007 t/m september 2007.

#### 3.6.2 Verwachtingen

Sinds 1 oktober 2007 is Welzorg druk bezig met het verbeteren van hun dienstverlening. De verbetering zijn merkbaar op de werkvloer. De vestiging van Welzorg in Nieuwegein is opnieuw opgetuigd, de afhandeling van de aanvragen verlopen sneller en beter. Welzorg verwacht in het eerste kwartaal van 2008 weer te kunnen voldoen aan de eisen zoals gesteld in de raamovereenkomst.

Gelet op de verbetering die sinds oktober 2007 is ingezet is besloten om geen claim op te leggen over de periode van 1 oktober 2007 tot en met 31 december 2007.

In de 2<sup>e</sup> helft van 2008 zal opnieuw een contractevaluatie plaatsvinden.

### 3.7 Regiotaxi Veenweide

De gemeenten Abcoude, Breukelen, Loenen, Lopik, Montfoort, Oudewater en Woerden en de provincie Utrecht zijn opdrachtgever voor de Regiotaxi Veenweide. Het beheer van het contract met de regiotaxi is ondergebracht bij de provincie. De regiotaxi wordt uitgevoerd door De Vier Gewesten (DVG) uit Tilburg. De intake van de ritten geschiedt door Taxibedrijf Van der Laan BV uit Nieuwkoop, een franchisenemer van DVG. Van der Laan BV voert ook een deel van de ritten uit, en besteedt op basis van geografische indeling ritten uit aan twee andere taxiondernemingen, waaronder één uit Woerden (Van der Pol).

De Regiotaxi Veenweide staat open voor een ieder die er gebruik van wil maken. Tot en met 5 zones (exclusief de opstapzone) wordt het gebruik door de betrokken gemeenten en de provincie gesubsidieerd. Mensen met een indicatie op basis van de Wmo reizen binnen 5 zones voor gereduceerd tarief, en wel voor een zelfde prijs per zone als het reguliere openbaar vervoer. Verder hanteert de gemeente Woerden een gereduceerd tarief voor 65+-ers.

In Woerden is over 2007 het gebruik met enige schommelingen redelijk stabiel. In 2007 zijn er 9.658 Wmo-ritten uitgevoerd en 6.015 ritten op basis van de Pas 65+. Totaal 15.673 ritten, gemiddeld 1.306 ritten per maand.

#### 3.7.1 Stiptheid

Qua stiptheid blijft Regiotaxi Veenweide het naar behoren doen. In steeds mindere mate komen zeer ernstige vertragingen voor. In het derde kwartaal van 2007 kwam het vaker dan anders voor dat klanten beduidend buiten de marges van 15 minuten werden opgehaald, dan wel afgeleverd (meer dan 15 minuten te vroeg of te laat).

#### 3.7.2 Ontwikkeling aantal geregistreerde klachten

De regiotaxi beschikt over een onafhankelijk klachtnummer. Klanten van de regiotaxi kunnen op verschillende manieren hun opmerkingen over de dienstverlening kwijt: per telefoon, post of e-mail. Voor het hele gebied van de regiotaxi zijn in 2007 178 klachten geregistreerd. Voor de gemeente Woerden, de grootste afnemer, ging het om 75 klachten op 1.306 ritten (0,01%).

##### Overzicht klachten:

Uitvoering rit		75%
- te laat komen	51%	
- niet verschijnen	13%	
- vertragingen	8%	
- overigen	3%	
Telefooncentrale		6%
Voertuig		5%
Chauffeur		4%
Afrekening		2%
Overigen (informatie, beleid, administratie, klachtafhandeling).		8%

#### 3.7.3 Klanttevredenheidsonderzoeken Regiotaxi Veenweide 2007

In 2007 is gestart met het halfjaarlijks klanttevredenheidsonderzoek. Dat onderzoek wordt, in opdracht van de provincie uitgevoerd door Trip Consult. Dat bureau onderzoekt van 2007 t/m 2009 halfjaarlijks de klanttevredenheid onder reizigers van de regiotaxi.

In het eerste onderzoek (mei 2007) scoorde de Regiotaxi een 7,2. In het najaar (november 2007) was dat cijfer gedaald naar een 7,0.

Geconcludeerd kan worden dat de Regiotaxi Veenweide in 2007 naar behoren heeft gefunctioneerd. Het aantal klachten en de ontwikkeling daarin zijn niet zorgwekkend, al is iedere klacht er natuurlijk één teveel. Naar aanleiding van de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken zijn er nadere afspraken gemaakt met de vervoerder met als doel om de dienstverlening te verbeteren.

## Hoofdstuk 4 Welzijn

### 4.1 Woonservicegebieden en Eenzaamheidsproject

In september is in Huize Gaza in Harmelen een tijdelijk steunpunt geopend. Gaza, de ouderenadviseur van de SWO en cliëntondersteuning van MEE houden spreekuren. Ook zijn er vrijwilligers getraind om vragen van inwoners te beantwoorden. Dit steunpunt krijgt later een plek in de ontwikkeling van het woonservicegebied Harmelen.

De ontwikkeling van het woonservicegebied in het Schilderskwartier heeft een impuls gekregen met de oplevering van de zorgflats op de hoek Rembrandtlaan/Jozef Israëlslaan. In 2008 opent het wijksteunpunt de deuren. In Molenvliet wordt gewerkt rondom de Lange Wiek aan het woonservicegebied.

Opgeleide vrijwilligers bezoeken in het Staatsliedenkwartier ouderen die aangeven gevoelens van eenzaamheid te hebben. Dit pilotproject is in het tweede jaar, in 2008 wordt voorzien in een evaluatie. Vrijwilligers die de bezoeken brengen zijn enthousiast over de werkwijze, voor organisaties blijkt het lastig om ouderen door te verwijzen naar het project.

In 2007 hebben seniorenvoorlichters in het Staatsliedenkwartier 75-plussers bezocht. In totaal zijn 517 ouderen aangeschreven waarvan 192 ouderen aangaven een bezoek te willen ontvangen, die inmiddels zijn uitgevoerd. In het kort de conclusies:

- 81% van de 75-plussers heeft te maken met een lichamelijke beperking,
- 60% daarvan oordeelt positief over de gezondheidsbeleving
- 18 % geeft aan soms tot regelmatig vervoersproblemen te hebben
- één op de drie ouderen geeft aan eenzaam te zijn
- 6% krijgt nooit bezoek
- 3% heeft moeite om financieel rond te komen
- 88% van de bezochte ouderen ervaart het huisbezoek als zinvol.

De uitkomsten worden verder besproken met het woonzorgnetwerk en de SWO.

### 4.2 Subsidieregelingen

In 2007 zijn vier subsidieregelingen vanuit de AWBZ overgekomen naar de afzonderlijke gemeenten. Dit zijn:

- Diensten bij wonen met zorg (DWZ)
- Coördinatie vrijwillige thuis- en mantelzorg (CVTM)
- Collectieve Preventie GGZ (CPGGZ)
- Vrijwilligersbeleid op lokaal niveau (VTA).

Uitgangspunt van het college is in 2007 geweest het overeind houden van organisaties, en financiering van organisaties met middelen die over zijn gekomen naar de gemeente. Ook is 2007 gezien als een overgangsjaar waarin beter zicht kon worden verkregen op activiteiten van organisaties.

Voor DWZ zijn Zuwe en Stichting Welzijn Ouderen (SWOW) actief met zorgbemiddeling. De regeling bij Zuwe is in 2008, onder andere door dubbele inzet rondom cliënten, gestopt. De SWOW pleegt in 2007 en 2008 inzet rondom welzijnsversterking op cliëntniveau met de middelen van 2007. Handje Helpen heeft in 2007 eenmalig extra subsidie ontvangen om coördinatie rondom de vrijwillige inzet op te lossen.

Bij de CVTM is de SWOW actief met het Steunpunt Mantelzorg. Ook de Nederlandse Patiëntenvereniging heeft een subsidie ontvangen voor vrijwillige thuiszorg.

Bij CPGGZ ontving Indigo een subsidie voor collectieve preventie. Met Indigo zijn in 2007 prestatieafspraken gemaakt om meer lokale zichtbaarheid te bewerkstelligen.

Bij de VTA zijn geen aanvragen gedaan, dat bedrag is toegevoegd aan de reserve Wmo.

#### **4.3 Wijk- en dorpsgericht werken**

De evaluatie van het wijkgericht werken, al enige jaren speerpunt in het gemeentelijk beleid, is in 2007 verder ter hand genomen. Een evaluatie uitgevoerd door Bureau Laagland Advies, gesprekken met de wijk- en dorpsplatforms, gesprekken met afdelingshoofden en ambtelijke contactpersonen hebben geleid tot een verschuiving van het beleid naar de meer sociale component in tegenstelling tot de fysieke component. Het jaar 2008 wordt gezien als een (financieel) overgangsjaar, met ingang van juli 2008 wordt gewerkt volgens de nieuwe beleidsnotitie.

## Hoofdstuk 5 Klanttevredenheid Wmo breed

De Wmo verplicht elke gemeente om jaarlijks tevredenheidsmetingen te verrichten onder de gebruikers van Wmo-voorzieningen. Daarmee heeft de gemeente dan jaarlijks een tevredenheidstoets die uitwijst, of de dienstverlening van de Wmo aansluit bij datgene waaraan burgers behoefte hebben.

Samenwerking Utrecht-West (SUW) is een samenwerkingsverband tussen de gemeenten Abcoude, Breukelen, De Ronde Venen, Loenen, Maarssen, Montfoort, Oudewater en Woerden. Omdat veel Wmo-onderdelen in beginsel in SUW-verband zijn opgepakt, hebben de betrokken gemeenten ervoor gekozen ook de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek regionaal in te richten.

SUW heeft onderzoeksbureau Companen een tevredenheidsonderzoek over 2007 laten uitvoeren onder klanten van Wmo-voorzieningen. De SUW-gemeenten hebben het onderzoek laten uitvoeren om te voldoen aan de wettelijke verplichting in dit kader, maar vooral om grip te houden op de kwaliteit van de dienstverlening binnen de Wmo.

Het onderzoek naar de klanttevredenheid betreft drie onderdelen:

1. Klanttevredenheidsmeting bij toekenning individuele Wmo-voorzieningen (toegekende aanvragen).
2. Klanttevredenheidsmeting bij afwijzing individuele Wmo-voorzieningen (afgewezen aanvragen).
3. Quick-scan klanttevredenheid betreffende de dienstverlening van organisaties die betrokken zijn bij het leveren van maatschappelijke ondersteuning.

De eerste resultaten (concept) zijn medio april 2008 naar de gemeente gestuurd. Wij zullen enkele **voorlopige conclusies** hier vermelden. Het definitieve onderzoek zal, zodra het beschikbaar is, aan u worden aangeboden.

### 5.1 Methode van onderzoek

In de gemeente Woerden zijn 135 Wmo-cliënten bevroegd. De 70 cliënten met een voormalige Wvg voorziening maken gebruik van 107 voorzieningen. Gemiddeld heeft één op de twee cliënten twee voorzieningen.

Naast het aantal respondenten is het interessant om inzicht te hebben in de leeftijdverdeling. De leeftijdverdeling verschilt per voorziening. Waar bij Hulp bij het huishouden vooral senioren gebruik maken van de voorziening (55+), wordt de voorziening rolstoel/scootmobiel ook door veel jongere cliënten gebruikt. Ruim een kwart van de cliënten is jonger dan 55. Het aandeel jongere cliënten (55-) is groter dan in de regio.

### 5.2 Overzicht voorlopige conclusies

Hieronder volgt een overzicht van de voorlopige conclusies over de onderdelen:

- het aanvragen van de voorziening (duidelijkheid, waar en wie),
- het proces, gemeten aan de hand van aspecten als procedures, contact en informatievoorziening (tevredenheid) en
- de voorziening zelf (tevredenheid).

<b>Aanvragen van de voorziening</b>
-------------------------------------

Vrijwel alle cliënten geven aan dat het duidelijk is bij welke instantie zij de voorziening
---------------------------------------------------------------------------------------------

aan moesten vragen. De afzonderlijke voorzieningen verschillen hier onderling niet veel.
Wat licht afwijkt zijn de cliënten Hulp bij het huishouden; in deze groep vonden iets meer mensen het onduidelijk of zelfs zeer onduidelijk waar zij de voorziening moesten aanvragen. De mate van duidelijkheid op gemeentelijk niveau wijkt nauwelijks af van het regionale beeld. Ook op regioniveau was het voor cliënten in grote mate duidelijk waar zij de voorziening moesten aanvragen.
<b>Voorzieningen vooral bij gemeente aangevraagd, grote tevredenheid PGB</b>
Hoewel de cliënten aangeven dat het in zeer grote mate duidelijk was waar zij de voorziening aan moesten vragen, weet een kwart van de cliënten Hulp bij het huishouden niet meer waar zij de voorziening heeft aangevraagd ("weet niet").
Bij de cliënten van voormalige Wvg voorzieningen ligt dit anders: 'slechts' 12% antwoordt "weet niet" en driekwart van hen heeft de voorziening aangevraagd bij de gemeente, waarvan een vijfde spontaan antwoordt dat zij dit bij het Wmo-loket gedaan hebben. Deze getallen zijn vergelijkbaar met de regio.
Wanneer we kijken door wie de voorziening is aangevraagd, zien we dat ruim de helft van de voormalige Wvg voorzieningen zijn aangevraagd door de cliënt zelf. Dit is vergelijkbaar met het beeld in de regio. Bij Hulp bij het huishouden ligt dit aandeel iets lager: minder dan de helft van de cliënten vraagt zelf de voorziening aan. Dit is hoog vergeleken bij de rest van de regio.
Bijna een derde van de ondervraagde cliënten Hulp bij het huishouden maakt gebruik van een PGB. Bij de voormalige Wvg voorzieningen ligt dit met één op de zeven cliënten duidelijk lager. Deze aantallen zijn vergelijkbaar met de regio.
De tevredenheid met het PGB is bij beide voorzieningen zeer groot. Opvallend is dat bij Hulp bij het huishouden ongeveer 10% van de cliënten ontevreden of zeer ontevreden is over de mogelijkheden van het PGB. Dit is te vergelijken met de tevredenheid in de regio.

<b>Tevredenheid over procesaspecten</b>
Over het algemeen zijn cliënten in grote mate tevreden over de aspecten die betrekking hebben op het procesverloop. Door de overwegend grote mate van tevredenheid is het lastig om de meest positieve aspecten te benoemen. We doen een poging:
Het meest tevreden zijn de cliënten over het telefonisch contact en de informatie over de afhandeling. Ook zijn cliënten in grote mate tevreden over de informatie over het PGB.
De aspecten die er in negatieve zin het meest uitspringen zijn de wachttijden: tussen aanvraag en goedkeuring, en tussen goedkeuring en levering van de voorziening. Hierover is meer dan 17% van de cliënten (zeer) ontevreden.
Over het contact bij het Wmo-loket zijn opvallend veel mensen neutraal. Wij kunnen dit niet goed verklaren. Mogelijk kunnen zij zich de service niet meer expliciet herinneren, omdat die gewoon niet bijzonder 'slecht' of 'goed' was. De resultaten op regioniveau vertoonden ook dit beeld.
<i>Tevredenheid procedures HH en voormalig Wvg: benchmark met de regio</i> Wanneer we de gemeentelijke tevredenheid vergelijken met de regiototalen, valt op dat de cliënten over enkele aspecten in mindere mate tevreden zijn dan in de regio. Oftewel: Woerden doet het minder goed dan gemiddeld in de regio.
Aspecten die zowel bij de Hulp bij het huishouden als bij de voormalige Wvg voorzieningen slechter scoren ten opzichte van de regio zijn het contact bij het Wmo-loket en de tijd tussen de aanvraag en de goedkeuring
Verder zijn de cliënten Hulp bij het huishouden minder tevreden over de aspecten: Gang van zaken en verloop procedure. Besluit / indicatie n.a.v. uw aanvraag. Mogelijk klacht of bezwaar. Telefonisch contact. Tijd tussen goedkeuring en levering.

<b>Tevredenheid Voorziening Hulp bij het Huishouden</b>
De tevredenheid over de voorziening Hulp bij het huishouden laat zien dat cliënten ook hierover over het algemeen behoorlijk tevreden zijn. Bij de verschillende aspecten heeft maximaal 8% van de cliënten aangegeven niet tevreden te zijn. Het minst tevreden zijn de cliënten over de kwaliteit van het schoonmaken en het aantal uren aanwezig dat is afgesproken.
Een klacht die bij de gemeenten bekend is, is dat er nog al eens gewisseld wordt van hulp. Hiermee wordt bedoeld dat steeds verschillende personen ('gezichten') de Hulp bij het huishouden verrichten. 80% van de cliënten is van mening dat er niet vaak gewisseld wordt van hulp. De ca. 18% van de cliënten die van mening is dat er vaak wordt gewisseld, vindt dat inderdaad niet prettig.
<i>Tevredenheid Hulp bij het huishouden: benchmark met de regio</i> De mate van tevredenheid op gemeentelijk niveau wijkt nauwelijks af van het regionale beeld. In de regio zijn cliënten in vergelijkbare mate tevreden over de Hulp bij het huishouden.

<b>Tevredenheid voormalige WVG voorzieningen</b>
Het meest tevreden zijn de cliënten over de woonvoorziening. Bijna 20% van de cliënten is zeer tevreden en ruim zeven van de tien cliënten geven aan tevreden te zijn.
Het minst tevreden zijn de cliënten met een vervoervoorziening. Wanneer we kijken naar de ritcomponenten <i>rijtijd</i> en <i>wachttijd</i> , dan zien we waar deze ontevredenheid onder andere vandaan komt. Rijtijd van de rit: 26% is ontevreden, neutraal scoort ook erg hoog. Wachttijd: bijna 13% is niet tevreden, 37% is zeer ontevreden en neutraal scoort ook erg hoog. Naast de tevredenheid over de vervoervoorziening hebben we gevraagd of de voorziening na 1 januari 2007 juist beter of slechter is geworden. Vanwege het lage aantal respondenten (21) kunnen we hier slechts een indicatie geven. Drie van de negen cliënten zijn van mening dat de vervoervoorziening na 1 januari 2007 is verbeterd, terwijl vier cliënten juist aangeven dat het verslechterd is. De rest van de cliënten ziet geen verschil met de voorgaande periode.
De gemeente Woerden scoort bij de voormalige Wvg voorzieningen vergelijkbaar met de regio. De tevredenheid over de rolstoel/scootmobiel ligt in de gemeente vergelijkbaar met de SUW-regio een fractie hoger. De algemene tevredenheid over de vervoervoorziening in de gemeente valt lager uitvalt dan in de regio, ook de ritcomponenten <i>rijtijd</i> en <i>wachttijd</i> in deze gemeente scoren lager dan in de regio.



## Hoofdstuk 6 Financiën 2007

Met de invoering van de Wmo hebben gemeenten financiële middelen gekregen van het Rijk om de Wmo uit te voeren. De uitkering Wmo is in 2007 voor het eerst gestort in het gemeentefonds. Deze uitkering is gebaseerd op de uitvoeringskosten van de taken AWBZ in 2005.

Er is een verdeelmodel afgesproken met de VNG en er is afgesproken dat er monitoring plaatsvindt over de uitgaven van gemeenten en het afgesproken verdeelmodel. Veel gemeenten gaven in 2006, het jaar voor de invoering al aan, dat door de groei van het aantal aanvragen, de uitkering van het Rijk onvoldoende zou zijn.

Met ingang van 2008 worden de Wmo-middelen verdeeld volgens een objectief verdeelmodel in plaats van een verdeelmodel gebaseerd op historische gegevens met als basisjaar 2005. De uitkering Wmo is geen geormerkt geld, gemeenten zijn vrij om het budget naar eigen inzicht in te zetten.

In feite bestaat het totale Wmo-budget uit drie onderdelen, nl:

1. Wmo-nieuw, welke met ingang van 1 januari 2007 onder verantwoordelijkheid van de gemeente vallen en waarvoor per die datum een bijdrage van het rijk wordt ontvangen via de algemene uitkering gemeentefonds;
2. Wmo-oud, welke al voor 1 januari 2007 onder verantwoordelijkheid van de gemeente vielen, maar per die datum wettelijk onder de Wmo zijn gebracht;
3. Budgetten, welke indirect aan de Wmo zijn te relateren.

*NB. Bij de kostenspecificatie is uitgegaan van structurele budgetten.*

### 6.1 Uitkering Wmo in gemeentefonds (Wmo-nieuw)

In 2007 hebben wij € 2.712.000 ontvangen om de Wmo uit te voeren. In deze uitkering was (nog) een onderverdeling gemaakt met concrete bedragen. Vanaf 2008 is deze onderverdeling er niet meer. We ontvangen in 2008 € 2.950.000.

In onderstaande tabel wordt aangegeven hoe deze middelen worden ingezet (bedragen x 1.000)

Omschrijving	Begroting 2007	Begroting 2008
Subsidieregelingen Wmo	187	150
Persoonsgebonden budget	265	271
Huishoudelijke hulp	2.082	2.085
Uitvoeringskosten Wmo	141	221
Vervoer AWBZ	37	37
OGGZ en Huiselijk geweld	0	25
Reserve Wmo	0	161
<b>Totaalbedrag</b>	<b>2.712</b>	<b>2.950</b>

Eind december 2007 is nog een bedrag ontvangen van € 67.543,- ten behoeve van ondersteuning mantelzorgers. Dit bedrag is door het ministerie van VWS op het laatste moment incidenteel aan het gemeentefonds toegevoegd. Het bedrag is niet verwerkt in bovengenoemde bedragen 2007.

## 6.2 Bestaande budgetten (Wmo-oud)

De Wmo kent negen prestatievelden waarin gemeenten aan moeten geven welke prestaties zij (gaan) leveren op deze terreinen. Bij acht van de negen prestatievelden Wmo zijn in Woerden al bestaande budgetten ingezet en opgenomen in de gemeentelijke begroting. Het prestatieveld *bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg*, heeft in onze gemeente geen budget omdat de Rijksuitkering hiervoor rechtstreeks naar centrumgemeente Utrecht gaat.

Er is op dit moment voor gekozen om de structurele, bestaande budgetten wel in beeld te brengen, maar niet samen te voegen met de Rijksuitkering Wmo. Reden daarvoor is de financiële overzichtelijkheid bij de uitvoering van de nieuwe taken binnen de Wmo in relatie met de ontvangen gelden binnen de algemene uitkering gemeentefonds.

In 2007 is in de begroting € 4.988.000,- en in 2008 € 5.185.000,- opgenomen voor de uitvoering van de acht prestatievelden Wmo. Het prestatieveld *bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg* heeft geen budget. Bij het overzicht is geen rekening gehouden met de eigen organisatie kosten, kapitaallasten en andere gebouwgerelateerde kosten. Bij multifunctionele gebouwen is alleen de subsidierelatie meegeteld.

Daarnaast heeft de Wmo veel raakvlakken met leerplicht, onderwijsachterstanden, inburgering en werk, - en inkomensvoorzieningen. Deze activiteiten kennen hun eigen Rijksuitkering en verantwoording, en zijn daarom niet meegenomen in de bestaande budgetten Wmo. Dit wordt onder punt 3 verder uitgelegd.

In onderstaande tabel wordt de verdeling van de structurele middelen aangegeven (bedragen x 1.000)

Omschrijving	Begroting 2007	Begroting 2008	Herijkingmoment
Adviesraad bijstand	10	11	Regionale afspraken, herijkingmoment was in 2007
Bevordering sport	84	87	Nieuw, voorgesteld beleid in 2008
Multifunctionele accommodaties	21	21	Herijking in 2009 na vaststelling welzijn- en structuurvisie
Minimabeleid	137	211	Begin 2008 wordt een nieuwe minimaverordening vastgesteld.
Maatschappelijke dienstverlening	580	587	Herijking na afloop contracten
Ouderenzorg	417	422	Budget wordt niet structureel ingezet, aanvragen op projectbasis.
Zorg voor minderheden	77	78	Structurele inzet, jaarlijkse prioritering
Sociaal cultureel beleid	359	363	Herijking in 2009 na vaststelling welzijnsvisie
Jeugdbeleid	30	27	Herijking na vaststelling Notitie Jeugd en Vrije Tijd
Wijk- & dorpsplatforms	257	264	Nieuw voorgesteld beleid vanaf 2009, 2008 overgangsjaar
Peuterspeelzaalwerk	598	619	Contracten t/m 2010

Voorzieningen gehandicapten	1.745	1.830	Wmo beleidskader 2008-2011 Evaluatie gehandicaptenbeleid in 2008
Verslavingsbeleid	42	43	Structurele inzet, jaarlijkse prioritering
Jeugdgezondheidszorg (uniform deel)	588	578	Budgetcontract 2008
Jeugdgezondheidszorg (maatwerk deel)	43	44	Budgetcontract 2008
<b>Totaalbedrag</b>	<b>4.988</b>	<b>5.185</b>	

### 6.3 Budgetten, welke indirect aan de Wmo zijn te relateren

Deze budgetten zijn verder niet uitgewerkt. Bij deze budgetten moet worden gedacht aan:

- a. Aparte wetgeving met een directe relatie tussen kosten en rijksbijdragen, incl. accountantsverklaring. Bijv. kosten op basis van de Wet werk en bijstand (Wwb)
- b. Gebouwafhankelijke kosten. Bijv. kapitaallasten;
- c. Kosten eigen organisatie.

### 6.4 Eigen bijdrage

Voor de verstrekking Huishoudelijke Hulp (HH), aanpassingen aan auto en woningaanpassingen in eigen woning wordt een eigen bijdrage gevraagd. Gemeenten zijn vrij om een eigen bijdrage te heffen. Woerden heeft er voor gekozen om de bedragen gehanteerd binnen en bekend bij de AWBZ voor de HH over te nemen en de inning hiervan onder te brengen bij het Centraal Administratie Kantoor (CAK).

Binnen de algemene uitkering gemeentefonds wordt hiervoor een bedrag ingehouden voor de centrale inning van de eigen bijdrage door het CAK. Dit bedrag wordt dus niet over de gemeenten verdeeld.

De te verwachte inning van de eigen bijdrage was niet opgenomen in de begroting 2007. Reden hiervoor was de grote onzekerheid over de hoogte van het bedrag. Per 31 december 2007 is een bedrag ontvangen van € 306.738,-

In de begroting van 2008 is een bedrag van € 350.000,- geraamd om de verwachte stijging van de uitgaven HH op te kunnen vangen.

## **Hoofdstuk 7      Uitvoeringsplan 2008**

Vanuit de acties die opgenomen zijn in het Wmo beleidskader 2008-2011 wordt in 2008 gewerkt aan de volgende zaken:

### **7.1      Mantelzorgondersteuning**

In het eerste kwartaal is een werkbijeenkomst mantelzorgondersteuning georganiseerd waarin 25 organisaties vertegenwoordigd waren. De uitkomsten van deze werkbijeenkomst wordt meegenomen in de vervolgstappen. Doel is om te komen tot een dekkend ondersteuningsstructuur voor mantelzorgers. De gemeente neemt hierin een duidelijke regierol.

Financiering van mantelzorgondersteuning vindt plaats door de inzet van de CVTM middelen. Dit is in 2008 begroot op € 29.101,-. De SWOW en de Ned. Patiëntenvereniging ontvangen hiervoor middelen.

Eind 2007 is een eenmalig stimuleringsbudget ontvangen voor mantelzorgondersteuning en vrijwillige inzet. Dit bedrag van € 67.543,- wordt naar verwachting in de 2<sup>e</sup> helft van 2008 ingezet voor ingrepen in de ondersteuningsstructuur. De mogelijkheden van een kwartiermaker mantelzorgondersteuning wordt hierbij meegenomen.

### **7.2      Vrijwilligersbeleid**

In het eerste half jaar van 2008 wordt gewerkt aan de voorbereiding van het vrijwilligers beleid. Doel is een inhoudelijk kader ontwikkelen voor de toekomst, een financieel kader ontwikkelen met inzicht in de middelen en inzicht geven in het organisatorisch kader, welke rollen en verantwoordelijkheden zijn er voor de verschillende partijen. Inmiddels draaien er twee klankbordgroepen, één met gemeentelijk betrokkenen en één met extern betrokkenen.

Op 13 mei is er een grote bijeenkomst van het programma Woerden Betrokken wat dit jaar in het teken staat van vrijwilligerswerk. In september zal de gemeenteraad een besluit nemen over het beleidsplan. Voor de financiering van het nieuwe vrijwilligersbeleid zullen voorstellen worden gedaan aan de gemeenteraad. Inzet van het eenmalig stimuleringsbudget voor mantelzorgondersteuning en vrijwillige inzet is ook mogelijk.

### **7.3      Voorzetting Wijklunches**

In de maand mei worden in de wijken: Schilderkwartier, Snel en Polanen en het Staatsliedenkwartier wijklunches gehouden. Naar Harmelen zal een "Tour de Villages" worden georganiseerd. Met het Platform Binnenstad zal worden overlegd op welke manier in deze wijk een wijklunch kan worden georganiseerd

### **7.4      Breed Wmo loket**

De Wmo biedt kansen om voorzieningen op het gebied van welzijn, zorg, wonen en inkomen op elkaar af te stemmen. Een breed Wmo loket heeft als voordeel dat er één plaats is waar burgers direct advies en informatie kunnen krijgen over veel voorzieningen. Verder kan er afstemming plaatsvinden als meerdere partijen betrokken zijn bij een voorziening.

De voorbereiding voor verbreding van het Wmo loket is in 2008 gestart. Inmiddels is voorzien in een startnotitie waarna een projectgroep de realisatie op zich gaat nemen. De volgende opdracht is geformuleerd:

*Bouw een basisnetwerk op met (keten)partners op het gebied van wonen, zorg, welzijn en inkomen. Inwoners met een vraag kunnen bij elk van deze partners terecht voor informatie en advies, waarbij de sociale kaart het centrale hulpmiddel is. Open een loket op een centrale en goed toegankelijke locatie in Woerden. Begin smal en ondiep en groei breder en dieper. En bevorder dat in kleine kernen en bij andere loketten (satellieten) dezelfde dienstverlening en informatie beschikbaar is. Benut daartoe de digitale sociale kaart en stimuleer waar nodig deskundigheidsbevordering bij netwerkpartners.*

Voor de financiering van het Breed Wmo loket worden voorstellen gedaan aan de gemeenteraad.

Het is inmiddels duidelijk dat er binnen afzienbare tijd (enkele jaren) een Klant Contact Centrum (KCC) wordt ingericht. De voorbereiding binnen Woerden is inmiddels gestart. Het spreekt voor zich dat het uiteindelijke loket makkelijk inpasbaar moet zijn in de KCC-systematiek. Sterker nog, het Breed Wmo loket heeft alles in zich om als pilot voor het KCC te fungeren.

#### **7.4.1 Verwachte groei aanvragen**

Er is heden (eind april 2008) sprake van bovengemiddelde groei. Zoals gezegd, "meten is weten" is nog onvoldoende geïntroduceerd, maar op basis van de beschikbare informatie staat vast dat het aantal aanvragen en daarmee de klantgebonden kosten een stijgende trend laten zien. Niet zo vreemd, als van de inwoners wordt verwacht dat ze langer zelfstandig blijven wonen.

Het is verstandig hier tijdig op te anticiperen. Anders komt de performance richting onze klanten onherroepelijk in het gedrang. Om nog maar te zwijgen over de belastbaarheid van het Wmo-team, op wie al bijna anderhalf jaar een bovengemiddeld zwaar beroep wordt gedaan. Kortom, er is een meer dan gemiddelde kans dat het Wmo-team én meer (klantgebonden) budget én meer capaciteit (uitvoeringskosten) nodig heeft. Hiervoor is vanuit de afdeling Sociale Zaken een prioriteit ingediend voor personeelsuitbreiding.

We zijn binnen het Wmo-team zoals gezegd begonnen met het beschrijven van en snoeien in onze werkprocessen. Daarna gaan we zorgen dat ons geautomatiseerde systeem deze processen adequaat gaat ondersteunen. Op basis van de procesbeschrijvingen gaan we vervolgens tijdschatten en dat staat na verloop van tijd aan de basis van een gefundeerde capaciteitsberekening. Zodat de processen beheersbaar en stuurbaar worden en we adequaat kunnen reageren op fluctuaties in de instroom van dossiers. Tegelijkertijd werken we inmiddels hard aan het verbeteren van onze kwaliteit. De kwaliteit wordt op verschillende manieren geborgd en de correspondentie wordt geschreven in "klare taal". Dit alles is overigens ook vanuit de het perspectief van de rechtmatigheid van belang.

#### **7.5 Digitale sociale kaart**

De sociale kaart is vanaf 1 april 2008 via de website van de gemeente Woerden te benaderen ([www.woerden.nl/socialekaart](http://www.woerden.nl/socialekaart)). De digitale sociale kaart is een belangrijk instrument in het bereiken van een verbreding van de dienstverlening in de zorg zowel voor inwoners als professionals.

De versie per 1 april 2008 is slechts een eerste versie. De reden dat het langer heeft geduurd dan gepland is omdat wij niet alleen de organisaties willen tonen maar aan de bezoekers ook willen tonen welke diensten/producten deze organisaties te bieden hebben. Hiervoor moest een nieuwe module gemaakt worden in de sociale kaart van MEE. Die is nu gereed. Vanaf 1 april gaat MEE de door hen ingebrachte organisaties benaderen. Deze organisatie krijgen zelf toegang tot het systeem en zij kunnen zelf hun diensten inbrengen. Hiermee ligt de

verantwoording voor de actualiteit van de gegevens ook op de plek waar het hoort, namelijk bij de organisaties zelf.

Na de eerste 100 organisaties gaat MEE direct verder met alle overige organisaties.

Overigens kunnen organisaties zichzelf ook aanmelden om zich te profileren in de sociale kaart. Hiervoor zal een button komen bij de sociale kaart. Op die manier streven we ernaar om een zo breed en volledig mogelijk aanbod via de sociale kaart te kunnen laten zien.

In 2008 wordt de sociale kaart verder uitgebouwd en met regelmaat van publiciteit voorzien.

## **7.6 Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Woerden 2008**

Op 12 februari 2008 heeft het college het Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Woerden 2008 vastgesteld. Dit besluit vervangt het besluit uit 2007.

De belangrijkste wijziging is de hoogte van het persoonsgebonden budget voor hulp bij het huishouden: van 80% van de naturavergoeding naar 100%. Met andere woorden: de eenvoudige hulp bij het huishouden (HH1) gaat van € 11,00 per uur naar € 13,75. De uurprijs van de duurdere hulp (HH2) gaat van € 17,60 naar € 22,00.

Ten opzichte van het vorige besluit zijn enkele bedragen geïndexeerd op basis van de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

De bedragen met betrekking tot de eigen bijdrage zijn aangepast op grond van de Regeling vaststelling bedragen per 1 januari 2008 krachtens het Besluit maatschappelijke ondersteuning en het Bijdragebesluit Zorg van 9 oktober 2007.

Een eigen bijdrage voor een woningaanpassing van een woning die eigendom is van de aanvrager wordt vanaf 1 januari 2008 pas opgelegd als de voorziening meer bedraagt dan € 5.000,-.

## **7.7 Nieuwe modelverordening Wmo**

Begin april 2008 heeft de VNG de modelverordening Wmo aangepast. Het betreft met name technische aanpassingen.

Door de aangekondigde wetwijziging (in verband met de alphahulpen) en de komst van de ondersteunende begeleiding naar de gemeente komt er later dit jaar (2008) een nieuwe modelverordening. Bij de totstandkoming van de nieuwe modelverordening is samengewerkt met diverse belangenorganisaties zoals de CG-Raad, advocaten, ambtenaren, mevrouw Van Miltenburg (bedenker van het compensatiebeginsel). De nieuwe modelverordening moet meer WMO-proof zijn dan de versie uit 2006.

## **7.8 Aanbesteden Hulp bij het Huishouden en Ondersteunende Begeleiding**

Vrij snel na de start van de Wmo werd de gemeente alert gemaakt op problemen rond de huidige tariefstelling voor de HH. Het verzoek van enkele leveranciers was de tarieven binnen de huidige raamovereenkomst aan te passen. De SUW-gemeenten hebben gezamenlijk onderzoek gedaan naar de (juridische) mogelijkheden daartoe en komen tot de conclusie dat aanpassing binnen de huidige overeenkomst onwenselijk is.

Afgezien van de tariefstelling hebben wij te maken met een wetwijziging Wmo (positie alphahulpen) en het overgaan van de ondersteunende begeleiding naar de gemeenten. Daarom

hebben wij besloten om voor 2009 de HH opnieuw aan te besteden. In april 2008 starten de SUW-gemeenten hiermee.

### **7.9 Aanbesteden regiotaxi**

In het najaar (oktober/november 2008) wordt gestart met de aanbesteding van de regiotaxi. Het contract met de huidige vervoerder loopt tot 1 januari 2010. Aandachtspunten die voortvloeien uit de klanttevredenheidsonderzoeken en signalen vanuit de belangenorganisaties van de doelgroep worden meegenomen bij het opstellen van het bestek en het beoordelen van de offertes.

### **7.10 Communicatie**

Communicatie over de Wmo maar ook over al het aanbod rondom ondersteuningsmogelijkheden verdient een goede communicatie. Waar het gemeentelijk activiteiten betreft wordt er gebruik gemaakt van de website, de informatiepagina en aparte persberichten. Ook folders over het aanbod worden uitgegeven. Voor 2008 wordt voorzien in de publieksversie van het Wmo beleidsplan, wellicht in samenwerking met de publieksversie van wijk- en dorpsgericht werken. Ook een folder over mantelzorgondersteuning wordt ontwikkeld. Een herziening van de folders over het Wmo loket en de producten die daar worden aangeboden wordt onderzocht.