

Rekenkamer Nijmegen

De Rekenkamer neemt een onafhankelijke positie
in binnen de gemeente Nijmegen



Nijmegen



BIJLAGENBOEK

Toegang tot de Wmo

Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief

December 2019

COLOFON

De Rekenkamer heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente. Haar doel is de gemeenteraad een extra handvat te bieden zijn controlerende taak uit te voeren. Daartoe voert zij onderzoek uit op het gebied van:

- Doeltreffendheid:
Bij dit type onderzoek wordt nagegaan of de gewenste resultaten daadwerkelijk worden bereikt
- Doelmatigheid
Bij dergelijk onderzoek gaan we na of de gewenste resultaten worden bereikt met zo weinig mogelijk middelen (personeel, geld)
- Rechtmatigheid:
Bij onderzoek op dit terrein staat de vraag centraal of de uitvoering plaatsvindt volgens geldende wetten en regels.

Bij de uitvoering van haar onderzoeken kijkt de Rekenkamer altijd terug (wat is besloten, wat is gedaan), met als nadrukkelijk doel daarvan te kunnen leren voor de toekomst.

De wijze waarop de Rekenkamer haar onderzoeken (en overige werkzaamheden) uitvoert is vastgelegd in de Notitie Werkwijze.

Samenstelling:

de heer G. Backus (voorzitter)

Mevrouw C. Baarda (lid)

mevrouw B. Cornielje (lid)

De Rekenkamer wordt ambtelijk ondersteund door mevrouw J. Smink (secretaris / onderzoeker).

Bij de uitvoering van het onderzoek naar de toegang tot de Wmo is de Rekenkamer ondersteund door onderzoekers van ZorgfocuZ uit Groningen.

Contact:

Post:	Postbus 9105 6500 HG NIJMEGEN
Telefoon:	024 – 329 2338
E-mail:	rekenkamer@nijmegen.nl
Website:	www.nijmegen.nl
Twitter:	@rekenkamer024

INHOUDSOPGAVE

Bijlage 1	Aanpak en verloop van het onderzoek
Bijlage 2	Beleid en regels voor toegang tot Wmo-voorzieningen
Bijlage 3	Toetsingskader
Bijlage 4	Toegang tot de Wmo: de praktijk
Bijlage 5	Cijfers van aanmelding tot en met geleverde zorg
Bijlage 6	Cijfers rond de Stips
Bijlage 7	Resultaten enquêtes Stips
Bijlage 8	Behouden en veranderen volgens betrokkenen in het veld
Bijlage 9	Organisatievormen wijkteams
Bijlage 10	Verklaring van gebruikte afkortingen

BIJLAGE 1: AANPAK EN VERLOOP VAN HET ONDERZOEK

In deze bijlage is de aanpak en het verloop van het onderzoek toegelicht.

AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK

De aanleiding voor dit onderzoek naar de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo is het rapport 'Sturen op zorg' dat de Rekenkamer in 2017 heeft uitgebracht. In dit onderzoek bleek dat er nog veel 'witte vlekken' waren op het gebied van zorg en welzijn in Nijmegen. Naar aanleiding hiervan heeft de Rekenkamer met een klankbordgroep uit de gemeenteraad afgesproken om in de raadsperiode vanaf maart 2018, een verdiepend onderzoek uit te voeren op het gebied van zorg en welzijn. Rond de zomer van 2018 heeft de Rekenkamer bij zowel de raadsfracties, als de inwoners van Nijmegen navraag gedaan naar wat men onderzocht zou willen hebben. In de reacties sprongen onderwerpen die raakvlakken hadden met de toegang tot de Wmo eruit. De Rekenkamer heeft tevens gekozen voor de Wmo als onderwerp, omdat het belang ervan groot is; duizenden inwoners maken gebruik van voorzieningen op grond van de Wmo. Bovendien betreffen de uitgaven voor welzijn, wijkontwikkeling en zorg bijna 25% van de totale gemeentelijke uitgaven.¹

Op het moment dat voorliggend rapport vrijwel afgerond was, heeft het College van Burgemeester en Wethouders een voorstel aan de raad gedaan over de 'stelselherziening' in het sociaal domein. Bij het formuleren van de aanbevelingen naar aanleiding van ons onderzoek (hoofdstuk 4 in het hoofdrapport), hebben wij rekening gehouden met dat raadsvoorstel.

DOEL- EN VRAAGSTELLING VAN HET ONDERZOEK

Het doel van dit onderzoek is inzicht te bieden in de wijze waarop bewoners met een (hulp)vraag in Nijmegen toegang hebben tot voorzieningen op grond van de Wmo en waar nodig aanbevelingen te doen om die toegang vanuit *cliëntperspectief* effectiever en efficiënter te maken. Bij het cliëntperspectief gaat het om zaken zoals vindbaarheid en laagdrempeligheid van degene die kan helpen bij de (hulp)vraag, duidelijkheid van informatie, wachttijden, bejegening en rechtszekerheid. In het onderzoek hebben wij dus niet gekeken naar zaken zoals de ontwikkeling van de kosten van de toegang tot de Wmo, de beschikbare of benodigde formatie voor de uitvoering of de kwaliteit van de geleverde zorg.

De **centrale onderzoeksvraag** is:

Hoe is de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo in de gemeente Nijmegen geregeld, hoe wordt deze toegang door cliënten ervaren en in hoeverre voldoet de toegang aan de wettelijke en beleidsmatige uitgangspunten?

¹ Hierbij gaat het om het totale bedrag voor het programma Welzijn, wijkontwikkeling en zorg uit de [begroting 2020](#); wij zijn niet nagegaan welk bedrag specifiek voor het organiseren van de toegang tot de Wmo nodig is.

TOETSINGSKADER VAN HET ONDERZOEK

Voor het toetsingskader voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Algemene normen van behoorlijk overheidshandelen;
- Wettelijke normen / Spelregels Wmo 2015:
 - Wmo 2015 en bijbehorende Memorie van Toelichting;
 - Spelregels Wmo 2015 van de ANBO;²
- Gemeentelijke normen:
 - Beleidsplan Wmo 2015 – 2018 Veur Mekäör – zorg en welzijn dichtbij;³
 - Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp gemeente Nijmegen 2019;
 - Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2019.

Een concept van het toetsingskader is bij de start van het onderzoek besproken met de ambtelijke contactpersonen voor dit onderzoek. Naar aanleiding hiervan zijn enkele verduidelijkingen in het toetsingskader aangebracht. In bijlage 2 is een toelichting gegeven op het toetsingskader; in bijlage 3 is het toetsingskader zelf opgenomen.

AANPAK VAN HET ONDERZOEK

De Rekenkamer heeft onderzoekers van ZorgfocuZ uit Groningen ingehuurd om haar te ondersteunen bij de uitvoering van het onderzoek.

Eind januari 2019 heeft de Rekenkamer de gemeenteraad, het college en de contactpersonen voor dit onderzoek binnen de gemeente, Sterker Sociaal Werk (verder: Sterker) en Bindkracht10 op de hoogte gesteld van de start van het onderzoek. Zij ontvingen een brief met de hoofdpunten van het onderzoek. Het onderzoek is vervolgens mondeling toegelicht aan betrokkenen binnen de gemeente, Sterker en Bindkracht10 en aan de klankbordgroep uit de raad. Ook tijdens het onderzoek is op gezette momenten contact met hen geweest over de stand van zaken, de planning en de bevindingen op hoofdlijnen op dat moment.

Om de centrale onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn verschillende onderzoeksmethoden gehanteerd:

Bestuderen van (beleids)stukken

Door het bestuderen van (beleids)stukken hebben wij ons een beeld gevormd van de wijze waarop de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo is geregeld en hoe die zich in de loop der jaren heeft ontwikkeld. We hebben stukken bestudeerd met betrekking tot (de doorontwikkeling van) het beleid, de opdrachten aan de organisaties die de toegang tot de Wmo voor de gemeente Nijmegen uitvoeren (Bindkracht10 en Sterker) en eerder uitgevoerd onderzoek.

² De ANBO heeft in het stuk Spelregels Wmo 2015 normen bij elkaar gebracht (naast wettelijke eisen ook jurisprudentie) als aanzet voor een landelijke kwaliteitsstandaard. Deze spelregels worden onder meer door de VNG gebruikt in de opleidingen voor Wmo-consulentten.

³ Dit plan fungeert nog steeds als beleidskader.

Verzamelen en analyseren van cijfers

De Rekenkamer heeft cijfers verzameld bij de gemeente, Bindkracht10 en Sterker. Daarnaast hebben wij cijfers verzameld uit eerder uitgevoerde onderzoeken. Het gaat hierbij zowel om cijfers met betrekking tot aantallen meldingen, gestelde vragen, afgegeven indicaties en dergelijke, als om ervaringen van cliënten. Wij hebben deze cijfers geanalyseerd en daarmee onder meer ontwikkelingen in de tijd in beeld gebracht.

Verzamelen cliënten-ervaringen

Parallel aan het bestuderen van (beleids)stukken en verzamelen en analyseren van cijfers, hebben wij zelf ervaringen van cliënten opgehaald. Dat hebben we gedaan via:

- enquêtes bij bezoekers, vrijwilligers en werkbegeleiders van de Stips;
- interviews bij cliënten (10) die een aanvraag in het kader van de Wmo hebben gedaan en waarbij het proces is afgerond;
- het volgen van cliënten (10) die een aanvraag in het kader van de Wmo hebben gedaan;
- analyse van onderzoeksverslagen.

De verschillende methoden zijn hierna toegelicht.

Enquêtes bij bezoekers (69), vrijwilligers (27) en werkbegeleiders (9) van de Stips

Bij alle Stips (met uitzondering van de Jongeren Stip) is in februari en maart 2019 een trainee van de gemeente Nijmegen één dagdeel aanwezig geweest.⁴ Op het eerste dagdeel zijn bezoekers en vrijwilligers geënuquêteerd, op het tweede dagdeel bezoekers en werkbegeleiders.

Op het tweede dagdeel heeft de trainee tevens de nabespreking bijgewoond die plaatsvindt na afloop van elk dagdeel (of dag) dat een Stip geopend is. De trainee heeft beschreven wie aanwezig waren, wat aan de orde kwam en hoe de nabespreking verliep. Ook hun observaties van het hele dagdeel dat zij aanwezig waren hebben zij beschreven.

Het was de bedoeling dat de trainees op het dagdeel dat zij bij een Stip aanwezig waren, zowel enquêtes zouden afnemen bij inwoners die met een vraag kwamen, als bij inwoners die kwamen voor ontmoeting. Echter, op de 20 dagdelen dat enquêtes zijn afgenomen, kwam niemand voor ontmoeting, alle inwoners kwamen met een vraag. Daarop hebben wij ervoor gekozen enquêtes af te nemen bij inwoners die een activiteit bezochten die specifiek met het oog op ontmoeting door de Stips georganiseerd worden. Het ging om een bijeenkomst voor migrantenvrouwen, een taalcafé, soepie doen (samen soep eten) en een koffie-ochtend.

⁴ Op 1 oktober 2019 is een nieuwe Stip geopend. Sindsdien zijn er elf Stips (zie bijlage 6).

Interviews bij cliënten (10) die een aanvraag in het kader van de Wmo hebben gedaan en waarbij het proces is afgerond

De onderzoekers van ZorgfocuZ hebben in maart 2019 tien cliënten geïnterviewd waarvan het hele proces van melding tot en met ontvangen van zorg afgerond was. Met het interview is het verloop van het proces in beeld gebracht en wat de cliënten hiervan vonden.

Met het oog op de privacy, heeft de *back-office* van de gemeente Nijmegen de cliënten geselecteerd en benaderd met de vraag of ze mee zouden willen werken aan het Rekenkameronderzoek. Alleen de namen en telefoonnummers van de cliënten zijn doorgegeven aan de onderzoekers van ZorgfocuZ. Om een goede dwarsdoorsnede van recente ervaringen te krijgen hadden wij gevraagd dat de groep te interviewen cliënten voldeed aan de volgende voorwaarden:

- proces in december 2018 of januari 2019 afgerond;
- één cliënt uit elk stadsdeel;
- aandacht voor een evenwichtige verdeling Wmo-klassiek en Wmo-nieuw⁵, leeftijd, geslacht en achtergrond.

De cliënten die geïnterviewd zijn, ontvingen op het moment dat zij geïnterviewd werden de volgende vormen van ondersteuning:

- hulp bij huishouding (5 cliënten);
- individuele begeleiding (3 cliënten);
- hulpmiddelen (2 cliënten); waaronder een scootmobiel, traplift en rollator.

Het volgen van cliënten (10) die een aanvraag in het kader van de Wmo hebben gedaan

De onderzoekers van ZorgfocuZ hebben tien cliënten gevolgd vanaf het moment dat zij zich gemeld hebben tot en met het moment dat zorg geleverd werd. Op verschillende momenten in het proces is er telefonisch contact geweest over het verloop van het proces tot dan toe en wat de cliënt hiervan vond. Bij het keukentafelgesprek is een onderzoeker van ZorgfocuZ aanwezig geweest. De onderzoeker heeft het verloop van het gesprek geobserveerd en na afloop met de cliënt geëvalueerd.

⁵ Bij Wmo-klassiek gaat het om ondersteuningsvormen die voor de decentralisatie in 2015 al onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vielen. Concreet betreft het: hulp bij huishouden en hulpmiddelen (rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, overige hulpmiddelen).
Bij Wmo-nieuw gaat het om ondersteuningsvormen die vanaf 2015 onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Het gaat dan concreet om ondersteuningsvormen die vallen onder Wmo-Ondersteuning (bijvoorbeeld begeleiding, dagbesteding, persoonlijke verzorging en vervoersdiensten voor dagbesteding) en Wmo-Verblijf (bijvoorbeeld opvang, crisisopvang en begeleiding rondom opvang).

Met het oog op de privacy, heeft het Team Centrale Aanmelding (TCA)⁶ van Sterker de cliënten geselecteerd. Bij hun aanmelding werd gevraagd of ze mee zouden willen werken aan het Rekenkameronderzoek. Alleen de namen en telefoonnummers van de cliënten zijn doorgegeven aan de onderzoekers van ZorgfocuZ. Voorafgaand aan het keukentafelgesprek hebben de onderzoeker van ZorgfocuZ en de cliënt een privacyverklaring getekend, waarin afspraken zijn gemaakt over de omgang met gegevens en dat de cliënt te allen tijde het recht heeft om zich terug te trekken uit het onderzoek.

Om een goede dwarsdoorsnede van ervaringen te krijgen hadden wij gevraagd dat de groep te volgen cliënten voldeed aan de volgende voorwaarden:

- één cliënt uit elk stadsdeel;
- aandacht voor een evenwichtige verdeling Wmo-klassiek en Wmo-nieuw, leeftijd, geslacht en achtergrond.

Na een toelichting op dit specifieke deel van het onderzoek aan betrokkenen bij Sterker is afgesproken dat vanaf 22 februari 2019 namen en telefoonnummers aan ZorgfocuZ aangeleverd zouden kunnen worden. Door een managementwissel bij Sterker heeft ZorgfocuZ op 1 april 2019 namen van negen cliënten ontvangen. Het ging om meldingen die gedaan zijn tussen begin maart en begin april 2019. Medio mei ontving ZorgfocuZ de naam van de 10^e cliënt. Toen bleek ook dat één van de cliënten die eerder had aangegeven mee te willen werken, was overleden. Voor deze cliënt is een andere cliënt bereid gevonden mee te werken aan het onderzoek. Uiteindelijk zijn cliënten gevolgd met de volgende hulpvragen:

- individuele begeleiding (4 cliënten);
- hulp bij huishouden (3 cliënten);
- aangepaste woning (1 cliënt);
- rolstoel (1 cliënt);
- taxipas (1 cliënt).

De doorlooptijd van het onderzoek is voor een belangrijk deel bepaald door de tijd dat de gevolgde cliënten wachtten op hun keukentafelgesprek. Het eerste bijgewoonde keukentafelgesprek vond plaats op 26 april 2019, het laatste op 27 augustus 2019.

Analyse van onderzoeksverslagen

Samen met de onderzoekers van ZorgfocuZ hebben wij 20 onderzoeksverslagen geanalyseerd. Aan de hand van de aan een onderzoeksverslag te stellen eisen is nagegaan of de verslagen compleet zijn. Tevens is gekeken naar de kwaliteit en leesbaarheid van het verslag.

Met het oog op de privacy zijn de onderzoeksverslagen geselecteerd door Sterker en door hen geanonimiseerd. De onderzoeksverslagen zijn aselekt gekozen uit alle verslagen die in 2018 zijn opgesteld. Conform afspraak ontvingen wij met het oog op een goede dwarsdoorsnede twee

⁶ TCA is het Team Centrale Aanmelding van Sterker. Inwoners met een hulpvraag dienen zich telefonisch of via een webformulier te melden bij het TCA. Een nadere toelichting is opgenomen in bijlage 4.

verslagen van elk Sociaal Wijkteam, waarvan één voor een aanvraag Wmo-nieuw en één voor een aanvraag Wmo-klassiek.

Het verzamelen van cliëntervaringen betreft kwalitatief onderzoek. Hierbij is het uitgangspunt niet representativiteit, maar het voeren van zoveel gesprekken dat extra gesprekken geen nieuwe inzichten meer opleveren. Omdat het in dit onderzoek gaat om een afgebakend proces (de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo) en niet om het ophalen van een breed beeld over zorg en welzijn, kon volstaan worden met een relatief beperkt aantal gesprekken met cliënten. Hetzelfde geldt voor de enquêtes bij de Stips om een beeld te krijgen van de ervaringen van bezoekers, vrijwilligers en werkbegeleiders.

De gesprekken en enquêtes zijn niet de enige bron geweest, waarop de Rekenkamer haar uiteindelijke oordeel heeft gebaseerd. De uitkomsten uit de enquêtes en gesprekken met cliënten zijn teruggelegd bij de betrokkenen bij het proces binnen en buiten de gemeente (zie stap hierna) én ook naast de bevindingen uit andere bronnen gelegd.

Interviews met betrokkenen van de gemeente, Bindkracht10 en Sterker

Op diverse momenten in het onderzoek hebben wij (groeps)interviews gevoerd met medewerkers die direct contact hebben met cliënten én andere sleutelfiguren. Wij hebben de volgende gesprekken gevoerd:

- Na afronding van de analyse van de enquêteresultaten bij de Stips met:
 - drie Stip-coördinatoren, hierbij is gekozen voor coördinatoren van Stips die qua aantallen gestelde vragen in verschillende grootteklassen vallen;
 - drie Publieksvoorlichters: de Publieksvoorlichters zijn in dienst van de gemeente Nijmegen, maar werkzaam bij de Stips. De vierde Publieksvoorlichter kon niet bij het gesprek aanwezig zijn, maar heeft inbreng geleverd via het verslag van het gesprek;
 - manager Bindkracht10 verantwoordelijk voor Stips en Communities en programmaontwikkelaar Stips en Communities Bindkracht10;
 - twee medewerkers van de gemeente Nijmegen: adviseur beleidsontwikkeling met onder meer portefeuille Stips en teammanager preventie (die voorheen Stips in portefeuille had);
 - wethouder Zorg en Welzijn en Projectwethouder herziening Wmo-stelsel.

Deze gesprekken vonden in juni en juli 2019 plaats.

- Na afronding van de (eerste) analyse van de cliëntervaringen:
 - drie consultants Wmo-nieuw Sociaal Wijkteams;
 - twee consultants Wmo-klassiek Sociaal Wijkteams (in dienst van gemeente, werkzaam bij Sociaal Wijkteams);
 - twee gebiedsregisseurs van Sterker;
 - manager Sterker onder andere verantwoordelijk voor de Sociaal Wijkteams.

Deze gesprekken vonden in september 2019 plaats.

- Na de bijeenkomst met betrokkenen uit het veld (zie stap hierna)
 - verantwoordelijk directeur en afdelingshoofd gemeente Nijmegen;
 - gemeentelijke programmamanager 'Sociale Stad Blijven' en accountmanager Sterker.
- Deze gesprekken vonden in november 2019 plaats.
- De wethouder Zorg en Welzijn die wij in deze fase ook hadden uitgenodigd voor een gesprek, heeft aangegeven dat in deze fase niet nodig te vinden.

Van alle gesprekken is een verslag op hoofdlijnen gemaakt, dat voor verificatie is teruggelegd.

Bijeenkomst met betrokkenen uit het veld

Als één van de laatste stappen in het onderzoek hebben wij op 25 oktober 2019 een bijeenkomst georganiseerd voor betrokkenen uit het veld. Op deze manier heeft de Rekenkamer bevindingen getoetst en mogelijke verbeterpunten voor de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo opgehaald. In de bijeenkomst is in deelgroepen gesproken aan de hand van stellingen. De deelgroepen zijn door de Rekenkamer zo ingedeeld dat sprake was van een evenwichtige verdeling van betrokkenen van de verschillende organisaties. De deelgroepen hebben elk gesproken over een deel van de stappen uit het proces dat een cliënt doorloopt als hij een aanvraag voor een Wmo-voorziening doet.

Groep 1: Melding en gesprek

Groep 2: Gesprek en verslag

Groep 3: Verslag, aanvraag en beslissing en nazorg

In de deelgroepen zijn ook zaken aan de orde geweest die betrekking hebben op andere stappen uit het proces. De reacties op de stellingen zijn verwerkt in een verslag op hoofdlijnen, dat toegestuurd is aan alle deelnemers aan de bijeenkomst. Aan het eind van de gesprekken in deelgroepen is aan de deelnemers gevraagd om schriftelijk te reageren op de vraag:

Als ik wethouder zorg en welzijn van de gemeente Nijmegen zou zijn, zou ik:

- Trots zijn op: ...
- Veranderen: ...

De reacties zijn opgenomen in het verslag op hoofdlijnen, en ook in bijlage 8 van dit rapport.

Aan de bijeenkomst hebben deelgenomen:

- van de Stips: 2 vrijwilligers, 3 werkbegeleiders, 3 coördinatoren en 1 manager;
- van de Sociaal Wijkteams: 1 gebiedsregisseur, 1 consultant en 1 manager;
- 2 leden van de Adviescommissie Jeugd-, Maatschappelijke Opvang- en Gehandicaptenbeleid;
- 2 leden van de Seniorenraad;
- 1 lid van de Adviescommissie LHBT⁷-beleid;
- 1 lid van Kleurrijk Samenleven Nijmegen;

⁷ LHBT: Lesbische, Homoseksuele, Biseksuele en Transgender personen

- 3 cliëntondersteuners van MEE Gelderse Poort;
- 3 cliëntondersteuners / collectieve belangenbehartigers van De Kentering;
- 3 vertegenwoordigers van het Zelfregiecentrum;
- 1 lid van het Regionaal Platform Ervaringskennis.

Als toehoorder waren aanwezig: projectmanagers (2), raadsgriffier en raadsleden en fractievolgers (5) van de gemeente Nijmegen.

Rapportage

Op basis van de bestudeerde (beleids)stukken en cijfers, de verzamelde cliëntervaringen en de informatie uit de interviews en de bijeenkomst met betrokkenen uit het veld, hebben wij de bevindingen op een rij gezet. Deze zijn voor een toets op de feiten voorgelegd aan de contactpersonen voor dit onderzoek bij Bindkracht10, Sterker en de gemeente.⁸ Zij hebben ons gewezen op een aantal feitelijke onjuistheden en omissies. Deze hebben wij verwerkt. Alle bevindingen zijn opgenomen in het bijlagenboek dat bij dit rapport hoort. De bevindingen hebben wij afgezet tegen het toetsingskader en op basis daarvan heeft de Rekenkamer conclusies getrokken en aanbevelingen geformuleerd. We hebben daarbij niet alleen naar de letter van de wet of een regel gekeken, maar ook naar de geest daarvan. Het college en de besturen van Bindkracht10 en Sterker zijn door ons in de gelegenheid gesteld te reageren op de conclusies en aanbevelingen.⁹ Zij hebben daarvan gebruik gemaakt. Nadat de Rekenkamer hun reacties heeft voorzien van een nawoord, is het rapport aan de raad aangeboden en daarmee openbaar gemaakt.

⁸ De periode van ambtelijk hoor- en wederhoor liep van 30 oktober tot en met 13 november 2019.

⁹ De periode van bestuurlijk hoor- en wederhoor liep van 27 november tot en met 11 december 2019.

BIJLAGE 2: BELEID EN REGELS VOOR TOEGANG WMO-VOORZIENINGEN

In deze bijlage zijn beleid en regelgeving met betrekking tot de toegang tot Wmo-voorzieningen beschreven. De beschrijvingen zijn geordend naar de stappen die een cliënt doorloopt:

- Melding blz. 2
- Uitnodiging blz. 3
- Keukentafelgesprek blz. 4
- Onderzoeksverslag blz. 6
- Aanvraag blz. 7
- Beslissing blz. 8

Alle eisen die hieruit voortvloeien zijn samengevoegd in een toetsingskader. Dit toetsingskader is aangevuld met algemene normen voor behoorlijk overheidshandelen, jurisprudentie en algemeen geaccepteerde spelregels. Het toetsingskader is gebruikt bij het beoordelen van de invulling van de toegang tot Wmo-voorzieningen in de praktijk. Het toetsingskader is te vinden in bijlage 3.

Voorafgaand aan de beschrijving van beleid en regelgeving per stap in het proces van melding tot en met besluit, is een korte beschrijving van algemene beleidsuitgangspunten rond de toegang tot Wmo-voorzieningen opgenomen.

BELEIDSUITGANGPUNTEN ROND TOEGANG TOT WMO-VOORZIENINGEN

De bedoeling van de Wmo is om de zelfredzaamheid en participatie van mensen met lichamelijke en/of psychische beperkingen te ondersteunen en om mensen zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving te laten functioneren. In eerste instantie moeten mensen hun eigen netwerk aanspreken of kunnen zij gebruik maken van een algemene voorziening. Wanneer dit leidt tot onvoldoende ondersteuning kunnen mensen in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening. De overeenkomstige gedachten achter de decentralisaties in het sociale domein zijn¹:

- de versnippering van het ondersteuningsaanbod tegengaan:
 - ontschotting: integraal en samenhangend beleid;
 - meer ruimte voor professionals;
 - één gezin, één plan, één regisseur;
- de omvang en de kosten van de verzorgingsstaat beperken:
 - meer preventie;
 - afschaling van zorg (de-medicalisering, minder specialistische zorg);
- een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van de 'participatiesamenleving':
 - meer eigen verantwoordelijkheid;
 - toename van zelfredzaamheid;
 - participeren naar vermogen;
 - ondersteuning bieden aan personen die dit zelf niet (meer) kunnen.

Bij de uitvoering van zorg en welzijn werkt de gemeente Nijmegen vanuit het principe 'zo dichtbij mogelijk', aan een wijkgericht basismodel voor kortdurende ondersteuning en voor de coördinatie daarvan. Instrumenten hiervoor zijn de Stips, de Sociaal Wijkteams en de Regieteams. Het fundament voor deze basisstructuur is al gelegd in het Wmo-beleidsplan 2012 – 2015. Deze is de daarop volgende jaren meer concreet uitgewerkt in specifieke plannen voor de inrichting van de Stips en de Sociaal Wijkteams.² In de regionale beleidsnota AWBZ/Jeugdzorg 'Kracht door verbinding' (2013) en het beleidsplan Wmo en Jeugd 'Veur Mekäör – zorg en welzijn dichtbij' (2014) is de basisstructuur bestaande uit Stips, Sociaal Wijkteams en Regieteams nog eens bevestigd.

De Stips zijn er 'voor en door' bewoners; dat is ook de reden dat er gewerkt wordt met vrijwilligers. De vrijwilligers worden ondersteund door professionals van Bindkracht10. Daarnaast zijn de vier gemeentelijke Publieksvoorlichters werkzaam in de Stips.³ Zij vormen de schakel tussen de inwoners en de gemeentelijke organisatie. Daartoe voorzien zij de Stips van informatie van de gemeente en geven zij advies over gemeentelijke regelingen op het gebied van zorg en inkomen.

¹ De beschrijving van de (landelijke) doelen van de decentralisaties is in uitgebreidere vorm te vinden in het SCP-rapport [Overall rapportage sociaal domein 2015](#), Rondon de transitie (mei 2016).

² In bijlage 3 van het [Rekenkamerrapport Sturen op zorg \(2017\)](#) is dit uitgebreid uitgewerkt.

³ De Publieksvoorlichters zijn in dienst van de gemeente Nijmegen, maar werkzaam bij de Stips.

De Stips vormen binnen de wijk het eerste aanspreekpunt voor inwoners met een (hulp)vraag en zijn daarmee dan ook voorliggend aan de Sociaal Wijkteams. De Stips en Sociaal Wijkteams werken nauw samen en zijn (zoveel mogelijk) op dezelfde plek gehuisvest. In de Sociaal Wijkteams werken professionals met verschillende achtergronden samen. Het Sociaal Wijkteam richt zich vooral op een lichte problematiek. In het Wmo-beleidsplan (2012) werd daarover al gezegd: 'De Sociaal Wijkteams voorkomen zoveel mogelijk dat zwaardere zorg nodig is en krijgen op de eerste plaats een makelaarsfunctie: naar het eigen netwerk, naar vrijwilligers, naar (wijk)voorzieningen en –activiteiten en als laatste naar gespecialiseerde professionals. Maar ze verlenen ook zelf diensten en hulp. De sociaal werkers in deze teams zorgen voor korte lijnen en snelle antwoorden'. Het signaleren van en ingrijpen in multiprobleemsituaties is een taak voor het Regieteam. De Sociaal Wijkteams dragen zwaardere problematiek over aan de Regieteams.

BELEID EN REGELS VOOR DE TOEGANG TOT WMO-VOORZIENINGEN

Hierna volgen de beschrijvingen van beleid en regels voor toegang tot Wmo-voorzieningen per stap die een cliënt doorloopt.



MELDING

De eerste stap in het proces van een Wmo-aanvraag betreft de melding. De gemeente Nijmegen heeft in haar verordening vastgelegd dat de melding vormvrij is. Dat houdt in dat een melding schriftelijk, mondeling of telefonisch gedaan kan worden. De gemeente Nijmegen heeft de processtappen melding, uitnodiging, gesprek, verslag en aanvraag bij het Sociaal Wijkteam belegd. Een melding moet dus bij het Sociaal Wijkteam worden gedaan.



Melding

Uit-
nodiging

Gesprek

Verslag

Aanvraag

Beslissing

UITNODIGING VAN DE CLIËNT VOOR HET KEUKENTAFELGESPREK

Na de melding dienen inwoners op de hoogte te worden gesteld van het verdere verloop van het proces en uitgenodigd te worden voor het keukentafelgesprek.

In de Wmo is vastgelegd dat het onderzoek binnen 6 weken na melding plaats moet vinden. De achtergrond hiervan is dat cliënten binnen een afgebakende termijn hulp kunnen ontvangen. Onderdelen van het onderzoek zijn onder andere een onderzoek naar de persoonlijke situatie en behoeften (vaak in de vorm van een keukentafelgesprek) en de verslaglegging daarvan. Om het onderzoek binnen 6 weken te kunnen afronden is het van belang dat cliënten tijdig een uitnodiging voor het keukentafelgesprek ontvangen. Zij moeten daarin goed geïnformeerd worden over wat er tijdens het keukentafelgesprek aan de orde komt, zodat zij in de gelegenheid worden gesteld zich voor te bereiden op het keukentafelgesprek.

De uitnodiging wordt schriftelijk gedaan (per brief of e-mail) en bevat de volgende onderdelen:

- De organisatie, respectievelijk persoon, waarmee het keukentafelgesprek zal plaatsvinden.
- De datum en tijdstip waarop het keukentafelgesprek zal plaatsvinden.
- De wijze waarop de cliënt het keukentafelgesprek zo nodig kan verzetten.
- De onderwerpen die tijdens het keukentafelgesprek aan de orde zullen komen, te weten:
 - Behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt en mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren.
 - Behoeftte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt.
- De mogelijkheid voor de mantelzorger bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn en zijn behoefte aan te kaarten.
- De mogelijkheid voor cliënt en mantelzorger voor gratis onafhankelijke cliëntondersteuning.
- De mogelijkheid voor de cliënt om, voordat het keukentafelgesprek plaatsvindt, een persoonlijk plan te overhandigen gedurende 7 dagen na ontvangst van de uitnodigingsbrief.



Melding

Uit-
nodiging

Gesprek

Verslag

Aanvraag

Beslissing

HET KEUKENTAFELGESPREK

In reactie op een melding vindt een onderzoek plaats. Het onderzoek dient uitgevoerd te worden in de vorm van een persoonlijk gesprek (in de praktijk meestal keukentafelgesprek genoemd), tenzij feiten en omstandigheden omtrent de situatie van de cliënt en diens behoefte aan ondersteuning bij de gemeente bekend zijn (bijvoorbeeld uit eerder onderzoek), of de cliënt aangeeft hier geen behoefte aan te hebben.

In de verordening Wmo en Jeugdhulp onderschrijft de gemeente dat het gesprek zo mogelijk bij de cliënt thuis plaats vindt. Als voorbeeld wordt genoemd dat als woningaanpassingen nodig zijn, het zeker essentieel is om de thuissituatie te beoordelen en doeltreffende oplossingen te vinden.

Voor het in kaart brengen van de behoeften van een cliënt per leefgebied heeft de gemeente in haar beleidsregels vastgelegd dat er gebruik wordt gemaakt van een checklist (de Easycarevragenlijst). Aan deze checklist kunnen per leefgebied acties gekoppeld worden en komt de zelfredzaamheid per leefgebied aan bod. In de beleidsregels geeft de gemeente aan dat het de bedoeling is dat de consulent flexibel met de vragenlijst omgaat: in aansluiting op de situatie van de cliënt wordt bepaald welke leefgebieden in het gesprek aan bod komen en in welke volgorde.

De gemeente streeft in het bieden van maatschappelijk ondersteuning naar een zo groot mogelijke zelfregie en zelfredzaamheid van de zorgvrager. Tijdens het keukentafelgesprek kijkt de consulent van het Sociaal Wijkteam samen met de cliënt hoe zij het sociale netwerk van de zorgvrager (en eventuele mantelzorger) kunnen activeren om (een deel) van de zorgbehoefte op zich te nemen. In haar Verordening heeft de gemeente opgenomen dat voor het bepalen van de bijdrage uit het sociaal netwerk gebruik gemaakt wordt van 'sociale netwerkstrategieën' (Sonestra): *"Bij Sonestra worden mensen met hun netwerk ondersteund om zelf hun oplossingen te bepalen en op te nemen in 'mijn plan', waarin aangegeven wordt wie wat doet. De cliënt maakt zijn eigen keuzes, samen met zijn naasten/mensen die hij/zij vertrouwt. De professional ondersteunt in dit proces. (...) De professional vraagt naar de feitelijke situatie, wat wensen en ideeën zijn (gewenste situatie), wat goed gaat en werkt, wat niet of onvoldoende werkt en hoe om te gaan met zorgen en vragen: de*

*aanpak en de rol van het gezin/netwerk en professionals. Aan het plan dat hieruit komt worden doelen gekoppeld per (relevant) leefgebied”.*⁴

In de Wmo is vastgelegd dat de gemeente ook de mantelzorger dient te betrekken bij het onderzoek. Indien de cliënt dat toestaat, kunnen mantelzorgers ook bij het keukentafelgesprek aanwezig zijn. De gemeente dient de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger in kaart te brengen, maar dient ook te onderzoeken in hoeverre de mantelzorger een rol kan spelen in de ondersteuning van de cliënt.

Naast mantelzorgers kunnen cliënten bijgestaan worden door een gratis, professionele, onafhankelijke cliëntondersteuner. Cliëntondersteuning houdt in dat cliënten recht hebben op gratis ondersteuning bij het voorbereiden en voeren van het keukentafelgesprek met informatie, advies en algemene ondersteuning. De gemeente dient op grond van de Wmo de inwoner vóór de start van het keukentafelgesprek op de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning te wijzen.

Op grond van de wet moeten in het keukentafelgesprek in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
- de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp, dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen, dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk, zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren;
- in hoeverre medische aandoeningen gevolgen hebben voor de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt;
- de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
- een persoonlijk plan van de cliënt voor zover hij dit heeft opgesteld;
- indien een algemene voorziening⁵ of een maatwerkvoorziening aan de orde komt: de eigen bijdrage. In het geval van een eigen bijdrage verwijst de gemeente voor de hoogte van de berekening daarvan naar de website van het CAK. Toegang tot de Wmo-zorg mag niet geweigerd worden op grond van inkomen of vermogen;
- indien een maatwerkvoorziening aan de orde komt, informeert de gemeente over de mogelijkheid om de maatwerkvoorziening in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb) te verstrekken, de voor- en nadelen voor de cliënt en diens eventuele mantelzorger.

⁴ In raadsvoorstel Begrotingswijziging: aanvullen formatie Sociaal Wijkteams 2017 – 2018 (59/2017) dat op 28 juni 2017 in de raad aan de orde was, is onder meer opgenomen dat in de huidige praktijk de instrumenten binnen Sonestra niet bij alle casussen volledig worden ingezet, maar dat bewoners benaderd worden met de attitude vanuit de Sonestra en dat onderzoek naar de toepassingsmogelijkheden in de praktijk gedaan zal worden. In de Verordening zijn echter geen aanpassingen gedaan. In het kader van ambtelijk hoor- en wederhoor is vanuit Sterker aangegeven dat de consultants door de wachtlijst en werkdruk nooit zijn toegekomen aan een volledige inzet van Sonestra.

⁵ Voor sommige algemene voorzieningen wordt ook een eigen bijdrage (niet via het CAK) gevraagd. Zoals bijvoorbeeld voor een boodschappendienst.

Voor het onderzoek is het van belang dat de gemeente tijdig inzicht krijgt in de nodige relevante feiten en de af te wegen belangen om ondersteuning in te zetten. De gemeente mag voor het onderzoek gegevens en stukken opvragen die voor het onderzoek op grond van de Wmo relevant zijn. Dit mag de gemeente echter niet zomaar doen. Voor inzage in het medisch dossier van een cliënt is toestemming van de cliënt zelf nodig. De gemeente mag enkel persoonsgegevens van de cliënt verwerken die noodzakelijk zijn voor diens behoefte aan ondersteuning. Van de mantelzorger mag de gemeente persoonsgegevens verwerken die noodzakelijk zijn om vast te stellen welke hulp hij of zij aan de cliënt biedt of kan bieden.



Melding

Uit-
nodiging

Gesprek

Verslag

Aanvraag

Beslissing

HET ONDERZOEKSVERSLAG

Degene die namens de gemeente het keukentafelgesprek gevoerd heeft, dient een onderzoeksverslag te maken. Het verslag biedt de cliënt de mogelijkheid om de inhoud van het onderzoek na te lezen, te controleren en eventueel aan te vullen. Dit verslag dient binnen een redelijke termijn (maximaal 2 weken na het keukentafelgesprek, in ieder geval uiterlijk 6 weken na de melding) toegestuurd te worden aan de cliënt. Als de gespreksvoerder de cliënt direct aan het eind van het keukentafelgesprek vraagt een verslag te tekenen, moet deze bij de cliënt aangeven dat hij nog twee weken bedenktijd heeft.

In het verslag komen de volgende punten aan de orde:

- de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
- de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp, dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen, dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren;
- de mogelijkheden en beperkingen van de gemeente voor ondersteuning;
- indien tijdens het keukentafelgesprek aan de orde geweest: de mogelijkheden van ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
- indien vooraf of tijdens het keukentafelgesprek door de cliënt een persoonlijk plan is overhandigd: de reactie van de gemeente op het persoonlijk plan;
- indien tijdens het keukentafelgesprek de mogelijkheid van een maatwerkvoorziening aan de orde is geweest:
 - de wijze van aanvraag van een maatwerkvoorziening;
 - een geschatte indicatie van de hoogte van de eigen bijdrage dan wel de wijze waarop de cliënt deze zelf kan berekenen;
 - de mogelijkheid van verstrekking van de maatwerkvoorziening in de vorm van een persoonsgebonden budget;

- de status van het verslag en de procedure voor de cliënt na ontvangst van het verslag, waaronder de wijze waarop de cliënt in aanmerking kan komen voor een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening.

Alle informatie moet in begrijpelijke taal worden opgeschreven, zodat de cliënt kan beoordelen of de inhoud van het verslag klopt en inzichtelijk krijgt waarop de beslissing van de gemeente wordt gebaseerd.

Indien een maatwerkvoorziening wordt geadviseerd, geeft de consulent in het onderzoeksverslag een advies voor de omvang van de professionele ondersteuning (duur, aantal uren/dagdelen, etc.).

Het onderzoeksverslag betreft dus een weergave van de uitkomsten van het onderzoek. Dit is nog geen formeel besluit. De cliënt kan daarom tegen het verslag geen bezwaar indienen. De afdeling advisering van de Raad van State merkte in zijn advies over het wetsvoorstel Wmo 2015 daarover overigens op dat wanneer *“de weergave van de uitkomsten van het onderzoek geen besluit is, maar indien de bewoordingen van de uitkomsten van het onderzoek meebrengen dat een aanvraag om een maatwerkvoorziening vrijwel zeker zal worden afgewezen, niet zeker [is] of de bedoelde weergave niet als besluit zal worden aangemerkt. Daartegen staat dan bezwaar en beroep open”*.⁶



INDIENEN VAN EEN AANVRAAG VOOR EEN MAATWERKVOORZIENING

De cliënt kan er, ongeacht de uitkomst van het onderzoek, vervolgens voor kiezen om een aanvraag voor een maatwerkvoorziening in te dienen. Dit kan door het schriftelijk of elektronisch indienen van een aanvraagformulier. De gemeente Nijmegen heeft in haar verordening vastgelegd dat een ondertekend onderzoeksverslag ook kan worden aangemerkt als aanvraag van een voorziening, indien de cliënt dat op het verslag heeft aangegeven.

De gemeente geeft de beschikking af, maar het voorwerk (melding, onderzoek/onderzoeksverslag en de aanvraag) wordt gedaan door het Sociaal Wijkteam. Bij dit voorwerk hoort ook een advies voor het al dan niet verstrekken van een maatwerkvoorziening. De gemeente heeft ervoor gekozen het ondertekende onderzoeksverslag of aanvraagformulier als bindend advies te beschouwen.

⁶ TK 2013/14 33841, nr. 4, p.16 advies afdeling advisering RvS en nader rapport.



DE BESLISSING

De gemeente neemt aan de hand van de ingediende aanvraag en het bijbehorend advies van de consulent een besluit. Dit besluit wordt in een beschikking richting de cliënt gecommuniceerd.

De gemeente dient binnen 2 weken na het indienen van een aanvraag een besluit te nemen. Als de gemeente niet binnen 2 weken na het indienen van de aanvraag van een maatwerkvoorziening een besluit kan nemen, deelt de gemeente dit aan de cliënt mee en noemt daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de cliënt het besluit ontvangt. Als de beschikking niet tijdig is gegeven en de gemeente niet tijdig over de vertraging schriftelijk heeft gecommuniceerd, moet de gemeente een dwangsom aan de cliënt betalen. De cliënt dient de gemeente daarvoor eerst in gebreke te stellen, de gemeente heeft dan nog twee weken om alsnog een besluit te nemen, alvorens een dwangsom uitbetaald dient te worden.

De afgegeven beschikking dient aan de volgende eisen te voldoen:

- De beschikking moet gebaseerd zijn op een deugdelijke motivering op basis van het onderzoeksverslag. Indien het besluit afwijkt van het onderzoeksverslag dan wel een uitgebracht advies van een derde, moet de reden van de afwijking worden vermeld. Dit geldt ook wanneer de inhoud van de beschikking niet in lijn is met het verslag van het gesprek.
- De cliënt moet er op kunnen vertrouwen dat de inhoud van de beschikking in lijn is met eerder gewekte verwachtingen, zoals toezeggingen gedaan in het gesprek en/of in het onderzoeksverslag.

Wanneer een cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, dan is de gemeente verplicht om deze te informeren over de mogelijkheden en consequenties van de keuze voor een persoonsgebonden budget (pgb).

In spoedeisende gevallen beslist de gemeente direct na een melding voor een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomsten van het onderzoek. Dit wordt gedaan om te voorkomen dat de situatie van de cliënt ernstiger wordt.

BIJLAGE 3: TOETSINGSKADER

In deze bijlage zijn de eisen die voortvloeien uit beleid en regelgeving met betrekking tot de toegang tot Wmo-voorzieningen, zoals beschreven in bijlage 2, samengevoegd tot een toetsingskader. Dit toetsingskader is aangevuld met algemene normen voor behoorlijk overheidshandelen, jurisprudentie en algemeen geaccepteerde spelregels. Het toetsingskader is gebruikt bij het beoordelen van de invulling van de toegang tot Wmo-voorzieningen in de praktijk.



Het toetsingskader is geordend naar de stappen die een cliënt doorloopt en wordt voorafgegaan door een aantal algemene normen:

• Algemeen	blz. 1
• Melding	blz. 1
• Uitnodiging	blz. 2
• Gesprek	blz. 3
• Verslag	blz. 6
• Aanvraag	blz. 8
• Beslissing	blz. 8

Per stap is achtereenvolgens steeds opgenomen:

- Algemene normen van behoorlijk overheidshandelen

Onder de algemene normen van behoorlijk overheidshandelen zijn de meer ongeschreven regels opgenomen waaraan de toegang moet voldoen. Deze algemene normen zijn afgeleid uit de Algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Het gaat dan bijvoorbeeld om 'De informatie die de cliënt ontvangt is niet tegenstrijdig'. Deze normen zijn niet uitputtend te operationaliseren en zijn daarom in meer algemene bewoordingen opgesteld.

- Wettelijke normen / Spelregels Wmo 2015

Voor de wettelijke normen in dit toetsingskader is gebruik gemaakt van verschillende rechtsbronnen. De belangrijkste daarvan zijn de Wmo 2015 zelf en de bijbehorende Memorie van toelichting. Ook zijn onder deze kop normen die volgen uit jurisprudentie en de 'Spelregels Wmo 2015' van de ANBO. De ANBO heeft in dit stuk normen bij elkaar gebracht als aanzet voor een landelijke kwaliteitsstandaard voor de toegang tot de Wmo. De spelregels worden onder meer door de VNG gebruikt in de opleidingen voor Wmo-consulenten.

- Gemeentelijke normen

De gemeentelijke normen in dit toetsingskader volgens concreet uit

- Beleidsplan Wmo en Jeugd 2015-2018 Veur Mekäör – zorg en welzijn dichtbij;
- Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp gemeente Nijmegen 2019;
- Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2019.

In deze documenten heeft de gemeente in aanvulling op de wettelijke normen accenten gelegd voor de toegang tot Wmo-voorzieningen.

ALGEMEEN

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- Het aanspreekpunt (consulenten) is goed bereikbaar en geeft voldoende ruimte voor vragen.
- De informatie die door de gemeente wordt verstrekt gedurende het gehele traject is niet tegenstrijdig.
- Voor cliënten is de route voor de aanvraag van een voorziening zo efficiënt mogelijk ingericht.
- De gemeente is transparant, objectief en onbevooroordeeld in de aanvraag naar een voorziening.

Gemeentelijke normen

- Kwetsbare groepen die geen aanspraak kunnen maken op hun sociale omgeving worden ontzien.
- Er is een heldere wijkgerichte structuur voor informatie en advies voor alle doelgroepen.
- Het streven is dat individuele ondersteuning steeds meer wordt omgezet naar collectieve oplossingen (collectief boven individueel).
- Uitvoering wordt zo lokaal, zo licht en zo dichtbij mogelijk geboden. Door het versterken van de nulde- en eerstelijns ondersteuning wordt een basisinfrastructuur gevormd.
- Preventie vóór curatie.



MELDING

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- Het is voor de cliënt duidelijk waar men zich moet melden met een hulpvraag.
- De toegang is goed bereikbaar (fysiek en telefonisch).
- De toegang is laagdrempelig.
- Na aanmelding is het voor de cliënt helder wat er gaat gebeuren.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- Een hulpvraag kan door of namens een cliënt vormvrij bij het college worden gemeld.
- Het college bevestigt de ontvangst van een melding.
- Het college maakt zo spoedig mogelijk een afspraak voor een keukentafelgesprek.

Gemeentelijke normen

- Cliënten met een hulpvraag kunnen zich melden bij het Sociaal Wijkteam.



UITNODIGING VOOR HET KEUKENTAFELGESPREK

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- De uitnodiging is begrijpelijk voor de cliënt.
- Na de uitnodiging is het voor de cliënt duidelijk wat men kan verwachten tijdens het keukentafelgesprek.
- Aan de hand van de uitnodiging kan de cliënt zich voorbereiden op het keukentafelgesprek.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- De gemeente nodigt na een melding van de cliënt deze binnen twee weken uit voor een keukentafelgesprek;
- De uitnodiging wordt schriftelijk gedaan (per brief of email) en bevat de volgende onderdelen:
 - de organisatie respectievelijk persoon waarmee het keukentafelgesprek zal plaatsvinden;
 - de datum en tijdstip waarop het keukentafelgesprek zal plaatsvinden;
 - de wijze waarop de cliënt het keukentafelgesprek zo nodig kan verzetten;
 - De onderwerpen die tijdens het keukentafelgesprek aan de orde zullen komen, te weten:
 - behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt en mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp, dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen, dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren.
 - behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt.
 - De mogelijkheid voor de mantelzorger bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn en zijn behoefte aan te kaarten;
 - De mogelijkheid voor cliënt en mantelzorger voor gratis onafhankelijke cliëntondersteuning;
 - De mogelijkheid voor de cliënt om, voordat het onderzoek van start gaat, een persoonlijk plan te overhandigen gedurende 7 dagen na ontvangst van de uitnodigingsbrief.

Gemeentelijke normen

Er zijn geen aanvullende gemeentelijke normen geformuleerd voor de uitnodiging voor het keukentafelgesprek.



Melding

Uit-
nodiging

Gesprek

Verslag

Aanvraag

Beslissing

HET KEUKENTAFELGESPREK

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- Wanneer besloten wordt om het keukentafelgesprek niet thuis bij de cliënt te voeren, is de gemeente transparant over dit besluit en deze keuze.
- Tijdens het keukentafelgesprek worden er nog geen toezeggingen gedaan over de toekenning van voorzieningen, tenzij de gespreksvoerder volledig mandaat heeft om een voorziening toe te kennen.
- Er is de mogelijkheid gedurende het keukentafelgesprek vragen te stellen door de cliënt.
- De informatie die gedurende het keukentafelgesprek wordt verteld, is begrijpelijk voor de cliënt.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- De gemeente voert binnen 6 weken na melding van een cliënt een onderzoek op grond van de Wmo uit.
- Het keukentafelgesprek ten behoeve van het onderzoek op grond van de Wmo bestaat uit een persoonlijk gesprek (*face-to-face*), tenzij feiten en omstandigheden omtrent de situatie van de cliënt en diens behoefte aan ondersteuning genoegzaam bij de gemeente bekend zijn (zoals uit eerder onderzoek).
- Indien het keukentafelgesprek de vorm van telefonisch contact heeft en hieruit blijkt dat de cliënt de voorkeur heeft voor een gesprek in de thuissituatie, organiseert de gemeente een aanvullend of vervangend gesprek in de thuissituatie.
- Indien de gemeente de vereiste deskundigheid niet bezit, wint deze advies in bij ter zake deskundigen.
- In het keukentafelgesprek komt aan de orde in hoeverre de medische aandoening gevolgen heeft voor de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt.

- In het keukentafelgesprek tussen de vertegenwoordiger van de gemeente en de cliënt komen de volgende elementen, aan de orde:
 - de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt en mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp, dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen, dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren;
 - de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
 - een persoonlijk plan van de cliënt voor zover hij dit heeft opgesteld;
 - indien een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening aan de orde komt: de eigen bijdrage.
- Het onderzoek dient objectief plaats te vinden en mag niet tot een impliciet of expliciet vooropgezette uitkomst leiden.
- De gemeente mag na de melding de cliënt niet doorverwijzen naar een algemene voorziening zonder onderzoek op grond van de Wmo.
- Indien en voor zover een algemene voorziening aan de orde komt, informeert de gemeente of de cliënt een eigen bijdrage verschuldigd is en of er mogelijkheden zijn voor financiële tegemoetkoming.
- Indien en voor zover de aanvraag van een maatwerkvoorziening op grond van de Wmo aan de orde komt informeert de gemeente de cliënt of hij in geval van toewijzing van de maatwerkvoorziening een eigen bijdrage verschuldigd is en zo ja, wijst de cliënt:
 - op de website van het CAK¹ voor berekening van de eigen bijdrage;
 - een cliëntondersteuner, (cliënt)organisatie of formulierenbrigade die kan helpen de eigen bijdrage te berekenen.
- Indien en voor zover de aanvraag van een maatwerkvoorziening op grond van de Wmo aan de orde komt, informeert de gemeente de cliënt over de mogelijkheid de maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb² te verstrekken, de voor- en nadelen voor de cliënt en diens eventuele mantelzorger en de voorwaarden.
- De gemeente vraagt tijdens het keukentafelgesprek gegevens en bescheiden op die voor het onderzoek op grond van de Wmo relevant zijn en waarover de cliënt redelijkerwijs de beschikking kan krijgen. De gemeente mag alleen die gegevens vragen die relevant zijn voor de vraag om ondersteuning door de gemeente. Voor inzage in het medisch dossier van de cliënt is toestemming van de cliënt nodig.
- De gemeente mag slechts die persoonsgegevens van de cliënt verwerken die noodzakelijk zijn voor diens behoefte aan ondersteuning, alsmede persoonsgegevens van diens echtgenoot, ouders, inwonende kinderen en andere huisgenoten. De gemeente mag daarnaast ook persoonsgegevens van de mantelzorger van de cliënt verwerken die noodzakelijk zijn om vast te stellen welke hulp deze aan de cliënt biedt of kan bieden, voor zover deze zijn verkregen van de mantelzorger of van de cliënt. De gemeente mag tenslotte persoonsgegevens van andere personen in het sociale netwerk van de cliënt verwerken, om vast te stellen welke hulp deze

¹ CAK is oorspronkelijk de afkorting voor Centraal Administratie Kantoor.

² pgb: persoonsgebonden budget.

aan de cliënt bieden of kunnen bieden voor zover deze zijn verkregen van betrokkene of van de cliënt.

- De gemeente mag toegang tot de Wmo niet weigeren op grond van het inkomen of vermogen van de cliënt. De cliënt hoeft geen gegevens over zijn/haar inkomen te geven, in dat geval wijst de gemeente op de rekenhulp, te vinden op www.hetcak.nl.
- Indien tijdens het keukentafelgesprek een maatwerkvoorziening aan de orde komt, gaat de gemeente mogelijke onbedoelde neveneffecten na en informeert de cliënt hier tijdig over.
- Degene die het keukentafelgesprek voert, mag de cliënt niet dringend een procedure, voorziening of dienst adviseren, wetende dat - de motieven en beweegredenen van de cliënt kennende - dit advies niet strookt met diens belang.
- Tijdens het keukentafelgesprek geeft degene die namens de gemeente het gesprek voert aan de cliënt duidelijke en begrijpelijke informatie over de status van het onderzoek en de vervolgpcedure, waaronder wanneer de cliënt het onderzoeksverslag ontvangt en op welke wijze hij hierop kan reageren.

Gemeentelijke normen

- Voor het in kaart brengen van de behoeften van de hulpvrager wordt gebruik gemaakt van een integrale lijst (Easycarevragenlijst) met alle leefgebieden, die gebruikt wordt als hulpmiddel en checklist. Hieraan kunnen acties gekoppeld worden en deze helpt in het bepalen van zelfredzaamheid per leefgebied.
- Voor het bepalen van de eigen kracht en de bijdrage van het netwerk maken de consultants van de Sociaal Wijkteams gebruik van de sociale netwerkstrategieën Sonestra³.
- Samen met de cliënt wordt 'mijn plan'⁴ opgesteld waarin de cliënt samen met zijn naasten/mensen die hij/zij vertrouwt keuzes maakt.
- De professional vraagt naar de feitelijke situatie, wat wensen en ideeën zijn (gewenste situatie), wat goed gaat en werkt, wat niet of onvoldoende werkt en hoe om te gaan met zorgen en vragen: de aanpak en de rol van het gezin/netwerk en professionals. Aan het plan dat hieruit komt worden doelen gekoppeld per (relevant) leefgebied.
- Bij het bepalen van de maatwerkvoorziening kan consultatie en advies worden ingeschakeld van de, via de gemeente gecontracteerde, zorgaanbieders of huisartsen.

³ In raadsvoorstel Begrotingswijziging: aanvullen formatie Sociaal Wijkteams 2017 – 2018 (59/2017) dat op 28 juni 2017 in de raad aan de orde was, is onder meer opgenomen dat in de huidige praktijk de instrumenten binnen Sonestra niet bij alle casussen volledig worden ingezet, maar dat bewoners benaderd worden met de attitude vanuit de Sonestra en dat onderzoek naar de toepassingsmogelijkheden in de praktijk gedaan zal worden. In de Verordening zijn echter geen aanpassingen gedaan. In het kader van ambtelijk hoor- en wederhoor is vanuit Sterker aangegeven dat de consultants door de wachtlijst en werkdruk nooit zijn toegekomen aan een volledige inzet van Sonestra.

⁴ Ambtelijk is toegelicht dat 'mijn plan' ook het onderzoeksverslag kan zijn.

- Gedurende het keukentafelgesprek wordt als aanvulling op wettelijke normen bepaald:
 - het gewenste resultaat van de ondersteuning;
 - de mogelijkheden om door middel van voorliggende voorzieningen of door samen met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en andere partijen op het gebied van publieke gezondheid, maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, een oplossing voor de hulpvraag te vinden.
 - de wijze waarop een mogelijk toe te kennen maatwerkvoorziening wordt afgestemd op andere voorzieningen op deze domeinen;
 - de mogelijkheden om met een maatwerkvoorziening een oplossing voor de hulpvraag te vinden.
- Voor de bepaling van de omvang van de professionele ondersteuning (duur, aantal uren/dagdelen, etc.) wordt gekeken naar de activiteiten die in het onderzoeksverslag zijn gekoppeld aan de doelen. Hierbij wordt ingeschat hoeveel tijd deze activiteiten wekelijks of dagelijks kosten. Is er ondersteuning noodzakelijk in het kader van Hulp bij het huishouden (HH), dan geldt dat het aantal dagdelen/uren/minuten niet langer worden vastgesteld, maar dat wordt gekeken of de cliënt recht heeft op de maatwerkvoorziening HH (de 'wat-vraag'). In dat geval wordt het resultaat 'een schoon en leefbaar huis' toegekend. De samenstelling, omvang en frequentie van de werkzaamheden wordt vervolgens vastgelegd in een plan van aanpak, dat door de cliënt en de zorgaanbieder gezamenlijk wordt opgesteld en ondertekend (de 'hoe-vraag').



HET ONDERZOEKSVERSLAG

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- Het verslag is een juiste weergave van het keukentafelgesprek.
- Het verslag is begrijpelijk voor de cliënt.
- In het verslag staat geen nieuwe informatie, die niet in het gesprek aan de orde is geweest.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- Degene die het keukentafelgesprek voert, draagt er zorg voor dat de cliënt binnen een redelijke termijn (maximaal 2 weken, in ieder geval 6 weken na de melding) over een verslag van het gesprek beschikt.

- Indien degene die namens de gemeente het keukentafelgesprek voert aan de cliënt vraagt om direct aan het einde van het gesprek een verslag / verslagsformulier te tekenen, geeft deze bij de cliënt aan dat hij hiervoor twee weken bedenktijd heeft.
- In het verslag komen de volgende punten aan de orde:
 - de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt en mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp, dan wel met mantelzorg of hulp van andere personen, dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen uit zijn sociale netwerk zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te verbeteren;
 - de mogelijkheden en beperkingen van de gemeente voor ondersteuning;
 - indien tijdens het keukentafelgesprek aan de orde geweest: de mogelijkheden van ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
 - indien vooraf of tijdens het keukentafelgesprek door de cliënt een persoonlijk plan is overhandigd: de reactie van de gemeente op het persoonlijk plan;
 - indien tijdens het keukentafelgesprek de mogelijkheid van een maatwerkvoorziening aan de orde is geweest:
 - de wijze van aanvraag van een maatwerkvoorziening.;
 - een geschatte indicatie van de hoogte van de eigen bijdrage dan wel de wijze waarop de cliënt deze zelf kan berekenen;
 - de mogelijkheid van verstrekking van de maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb.
- de status van het verslag en de procedure voor de cliënt ná ontvangst van het verslag, waaronder de wijze waarop de cliënt in aanmerking kan komen voor een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening;
- de cliënt kan tegen het verslag geen bezwaarschrift indienen. De inhoud van het verslag wordt wel meegenomen in de beoordeling van een aanvraag van een maatwerkvoorziening.

Gemeentelijke normen

- Opmerkingen of latere aanvullingen van de cliënt worden aan het schriftelijk verslag toegevoegd en maken daar deel van uit.
- Het onderzoeksverslag inclusief het ondersteuningsplan⁵ worden in principe als bindend beschouwd. De beschikking wordt afgegeven door de gemeente, maar de inhoudelijke beoordeling ligt bij het Sociaal Wijkteam.
- De samenstelling, omvang en frequentie van de maatwerkvoorziening wordt vastgelegd in een onderzoeksplan.

⁵ Ambtelijk is toegelicht dat met het onderzoeksverslag en het ondersteuningsplan hetzelfde document bedoeld wordt.



Melding

Uit-
nodiging

Gesprek

Verslag

Aanvraag

Beslissing

DE AANVRAAG

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- Indien een aanvraag voor een maatwerkvoorziening wordt ingediend bij een bestuursorgaan of orgaan dat door de gemeente is gemandateerd en niet bevoegd is te beslissen over de maatwerkvoorziening, stuurt deze de aanvraag door aan de gemeente. De gemeente beslist binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag.

Gemeentelijke normen

- Een cliënt of zijn gemachtigde of zijn vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening schriftelijk of elektronisch indienen bij het college.
- Het college kan een ondertekend onderzoeksverslag als aanvraag aanmerken als de cliënt dat op het verslag heeft aangegeven.



Melding

Uit-
nodiging

Gesprek

Verslag

Aanvraag

Beslissing

DE BESLISSING

Algemene normen behoorlijk overheidshandelen

- De beschikking is begrijpelijk voor de cliënt.
- Indien van toepassing: het is voor de cliënt duidelijk waar hij/zij bezwaar kan aantekenen.
- Het is voor de cliënt helder wat nu het vervolg is.

Wettelijke normen / spelregels Wmo 2015

- Indien de beschikking op de aanvraag maatwerkvoorziening niet binnen twee weken kan worden gegeven, deelt de gemeente dit aan de cliënt mee en noemt daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien. De termijn voor het geven van een beschikking wordt voorts opgeschort gedurende de termijn waarvoor de cliënt schriftelijk met het uitstel heeft ingestemd.

- Indien de beschikking op aanvraag voor een maatwerkvoorziening niet tijdig is gegeven en de gemeente niet tijdig over de vertraging schriftelijk heeft gecommuniceerd, is de gemeente gehouden tot een betaling van een dwangsom.
- De beschikking dient te berusten op een deugdelijke motivering alsmede het verslag van het keukentafelgesprek. Indien het besluit afwijkt van het verslag van het gesprek dan wel een uitgebracht advies van een derde wordt de reden van de afwijking vermeld.
- De gemeente beslist tot vaststelling van de maatwerkvoorziening ter compensatie van de beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie van de cliënt. De aanvrager mag erop vertrouwen dat de inhoud van de beschikking in lijn is met eerder opgewekte verwachtingen, zoals in het verslag van het keukentafelgesprek weergegeven.
- Indien de inhoud van de beschikking niet in lijn is met het verslag van het keukentafelgesprek, dient de gemeente dit specifiek en deugdelijk te motiveren.
- De gemeente beslist in spoedeisende gevallen na een melding onverwijld tot een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomsten van het onderzoek.

Gemeentelijke normen

- Het college kan weigeren om een maatwerkvoorziening te verstrekken vanwege de aanwezigheid van gebruikelijke hulp wanneer degene die geacht wordt de gebruikelijke hulp te verlenen een huisgenoot is op wie een onderhoudsplicht rust.
- In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt in ieder geval aangegeven of deze als voorziening in natura of als pgb wordt verstrekt en wordt tevens aangegeven hoe bezwaar kan worden gemaakt tegen de beschikking.
- Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - welke de te verstrekken voorziening is en wat het beoogde resultaat daarvan is;
 - wat de ingangsdatum en duur van de verstrekking is;
 - hoe de voorziening wordt verstrekt, en
 - indien van toepassing, welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn;
- Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - voor welk resultaat het pgb kan worden aangewend;
 - welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
 - wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen;
 - wat de duur is van de verstrekking waarvoor het pgb is bedoeld;
 - de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb;
- Als sprake is van een te betalen bijdrage in de kosten wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd.

BIJLAGE 4: TOEGANG TOT DE WMO: DE PRAKTIJK

In deze bijlage is beschreven hoe de toegang tot Wmo-voorzieningen in de gemeente Nijmegen in de praktijk verloopt. De beschrijvingen zijn geordend naar de stappen die een cliënt doorloopt:



• Melding	blz. 2
• Uitnodiging	blz. 11
• Gesprek	blz. 15
• Verslag	blz. 23
• Aanvraag	blz. 26
• Beslissing	blz. 28

De beschrijvingen van de praktijk zijn gebaseerd op¹:

- Het verloop van het proces van tien cliënten die telefonisch geïnterviewd zijn;
- Het verloop van het proces van tien cliënten die namens de Rekenkamer gevolgd zijn;
- De analyse van 20 onderzoeksverslagen;
- Gesprekken met zorgprofessionals van Sterker Sociaal Werk (verder: Sterker);
- Cijferrapportages van Sterker over 2016, 2017, 2018 en januari tot en met augustus 2019;
- Gegevens uit het dashboard sociaal domein van de gemeente Nijmegen;
- Rapportages Cliëntervaringsonderzoeken 2017 en 2018²;
- Rapportages dossiercontroles 2018 en 2019 van Sterker.

Voor de leesbaarheid is in de bronvermelding van de cijfers aangegeven op welke periode de cijfers betrekking hebben.

Voorafgaand aan de beschrijvingen per stap is een korte beschrijving gegeven van het verloop van het proces in het algemeen. Ook is een toelichting gegeven op het onderscheid dat de gemeente maakt naar Wmo-klassiek en Wmo-nieuw.

¹ In bijlage 1 (Aanpak en verloop van het onderzoek) is een uitgebreide toelichting gegeven op de wijze waarop bevindingen zijn verzameld.

² Het gaat hier om de Cliëntervaringsonderzoeken die de gemeente verplicht is uit te voeren; in de gemeente Nijmegen worden onderzoek en rapportage gedaan door bureau Onderzoek en Statistiek.

Verloop van het proces in het algemeen

In algemene zin ziet de aanvraag van een Wmo-voorziening er als volgt uit. Een inwoner met een hulpvraag meldt zich aan bij de gemeente (in de praktijk in Nijmegen bij het Sociaal Wijkteam die in opdracht van de gemeente Nijmegen de meldingen in behandeling neemt). Een consulent van het Sociaal Wijkteam start een onderzoek om na te gaan of de inwoner in aanmerking komt voor een Wmo-maatwerkvoorziening. Een onderdeel van het onderzoek is vrijwel altijd een gesprek met de inwoner (in de praktijk wordt dit het keukentafelgesprek genoemd). Voor dit gesprek wordt de inwoner uitgenodigd. Na het gesprek wordt een verslag gemaakt, dat wordt gedeeld met de inwoner. De inwoner krijgt de mogelijkheid te reageren op het verslag. Vervolgens vraagt de inwoner de Wmo-maatwerkvoorziening aan bij de gemeente. De gemeente besluit op basis van het onderzoeksverslag de Wmo-maatwerkvoorziening toe te kennen of af te wijzen. Hierop kan een inwoner vervolgens bezwaar maken. In de praktijk in Nijmegen maakt de gemeente de beschikking op basis van de zogenaamde productbestelling door de consulent van het Sociaal Wijkteam.

Resultaat van het onderzoek door de consulent kan ook zijn dat de inwoner niet in aanmerking komt voor een Wmo-maatwerkvoorziening. Dat is het geval wanneer de oplossing voor de hulpvraag gevonden kan worden in een algemene voorziening (bijvoorbeeld een maaltijdservice of activiteiten in een wijkcentrum) of in de eigen omgeving (door bijvoorbeeld inzet van de mantelzorger). De consulent van het Sociaal Wijkteam geeft dit aan in het verslag voor de inwoner en het advies aan de gemeente. Voor het gebruik van een algemene voorziening hoeft de inwoner geen aanvraag in te dienen; hij kan hier direct gebruik van maken. Ondanks een negatief advies, kan een inwoner ervoor kiezen om toch een aanvraag voor een Wmo-maatwerkvoorziening in te dienen.

Onderscheid Wmo-klassiek en Wmo-nieuw

De gemeente Nijmegen maakt bij de Wmo-maatwerkvoorzieningen onderscheid tussen maatwerkvoorzieningen Wmo-klassiek en Wmo-nieuw. Bij Wmo-klassiek gaat het om ondersteuningsvormen die voor de decentralisatie in 2015 ook al onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vielen. Concreet betreft het: hulp bij huishouden en hulpmiddelen (rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, overige hulpmiddelen). Maatwerkvoorzieningen Wmo-nieuw zijn ondersteuningsvormen die vanaf 2015 onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Het gaat dan om ondersteuningsvormen die vallen onder Wmo-ondersteuning en Wmo-verblijf. Voorbeelden van een Wmo-ondersteuning zijn begeleiding, dagbesteding, persoonlijke verzorging en vervoersdiensten voor dagbesteding. Opvang, crisisopvang en begeleiding rondom opvang vallen onder Wmo-verblijf. De consulenten die bij de Sociaal Wijkteams werkzaam zijn, zijn ook verdeeld naar Wmo-nieuw en Wmo-klassiek. De consulenten pakken dus specifiek de Wmo-nieuw dan wel Wmo-klassiek aanvragen op. De cijfers in deze rapportage worden, waar dat relevant en mogelijk is, voor Wmo-klassiek en Wmo-nieuw afzonderlijk gepresenteerd.

De cliënten die namens de Rekenkamer¹ zijn geïnterviewd en gevolgd deden deels een aanvraag voor Wmo-klassiek (6 gevolgde cliënten, 7 geïnterviewde cliënten) en deels voor Wmo-nieuw (4 gevolgde cliënten en 3 geïnterviewde cliënten).



MELDING

De eerste stap in het proces van een Wmo-aanvraag betreft de melding. Indien een inwoner een (hulp)vraag heeft, kan hij/zij² zich melden bij de gemeente of een door de gemeente hiervoor gemandateerde organisatie.

Toegang

In de gemeente Nijmegen zijn twee organisaties relevant als het gaat om de toegang tot de Wmo. Het gaat om Bindkracht10, die onder meer de Stips verzorgt en Sterker Sociaal Werk (verder: Sterker) waar onder andere de Sociaal Wijkteams onderdeel van uitmaken. De Stip is de plek voor informatie, advies en ontmoeting in de wijk.³ Bij de Stips kunnen geen Wmo-meldingen ingediend worden. Voor vragen over zorg of het indienen van een (Wmo-)melding kunnen inwoners bij het Sociaal Wijkteam terecht.

Op het moment dat een inwoner bij een Stip met een hulpvraag komt die niet met algemene voorzieningen kan worden opgelost, verwijst de Stip de inwoner door naar het Sociaal Wijkteam. De Stips kunnen de hulpvraag van de inwoner niet doorsturen naar het Sociaal Wijkteam; de inwoner moet zich zelf aanmelden bij het Sociaal Wijkteam en zijn verhaal doen. Indien de cliënt dit graag wil, kan de medewerker van de Stip samen met de inwoner de melding bij het Sociaal Wijkteam doen.

Twee door de Rekenkamer gevolgde cliënten zijn in eerste instantie met hun hulpvraag naar een Stip gegaan. Eén van deze cliënten is vervolgens met hulp van een medewerker van de Stip aangemeld bij het Sociaal Wijkteam. De andere cliënt heeft eerst een uitgebreide mail gestuurd naar de Stip en heeft een korte mail terug ontvangen dat de cliënt bij het Sociaal Wijkteam moet

¹ Voor de leesbaarheid wordt hierna niet meer steeds 'namens de Rekenkamer' geschreven, maar ook 'door de Rekenkamer' en 'door ons' of 'de gevolgde of geïnterviewde cliënten'.

² Voor de leesbaarheid verder: hij.

³ Bijlage 6 en 7 gaan uitgebreid in op (het werk van) de Stips.

zijn. Deze cliënt vond het vervelend dat er geen warme overdracht is tussen de Stip en het Sociaal Wijkteam (zie casus 1 op bladzijde 7).

Indienen van een melding

Alle meldingen moeten worden gedaan bij het 'Team Centrale Aanmelding' (vanaf hier: TCA). Het TCA is onderdeel van Sterker en kan worden gezien als de toegangspoort tot het Sociaal Wijkteam. Naast inwoners zelf, kunnen professionals namens een cliënt (indien de cliënt daar toestemming voor heeft gegeven) een melding doen. De meldingen kunnen als volgt bij het TCA gedaan worden:

- Telefonisch: bereikbaar maandag t/m vrijdag van 09.00-12.00;
- Per e-mail of met het digitale contactformulier op de website van Sterker;
- Via het aanmeldformulier keukentafelgesprek: dit formulier is te downloaden op de website van Sterker en kan na invullen per e-mail of post worden teruggestuurd.

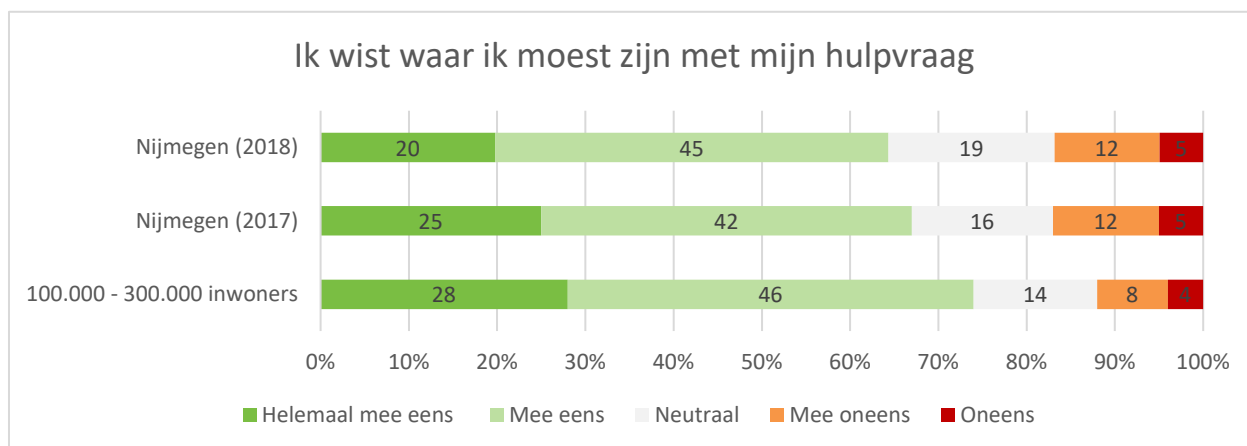
Het is niet mogelijk om op een fysieke plek (bijvoorbeeld een loket of een locatie in de wijk) een melding in te dienen.

De medewerkers van het TCA verkennen eerst of een hulpvraag direct beantwoord of opgelost kan worden. Wanneer dat niet het geval is, wordt de melding van de cliënt doorgestuurd naar het Sociaal Wijkteam in de wijk waar de cliënt woont. Indien een inwoner de melding digitaal heeft gedaan, neemt het TCA telefonisch contact op met de inwoner, zodat een eerste verkenning van de hulpvraag en het doorsturen naar het juiste Wijkteam mogelijk is. Een keer per week screenen één à twee consultants in elk Sociaal Wijkteam de binnengekomen meldingen; vervolgens worden deze in het teamoverleg verdeeld onder de consultants.

Uit de Burgerpeilingen 2017 en 2019 komt naar voren dat nog geen kwart van de inwoners redelijk op de hoogte is van wat een Sociaal Wijkteam is (zie tabel 1 in bijlage 5). Uit het Cliëntervaringsonderzoek⁴ over 2017 en 2018 komt naar voren dat zo'n 65% van de respondenten wist waar zij met hun hulpvraag terecht konden (zie figuur 1). Dit is de één na laagste score van de 247 gemeenten die over 2018 een Cliëntervaringsonderzoek hebben uitgevoerd. De score is lager dan het voorgaande jaar. De score is ook lager dan de score in gemeenten van vergelijkbare grootte (100.000-300.000 inwoners)⁵; daar geeft respectievelijk 67% en 74% aan te weten waar men met een hulpvraag terecht kon.

⁴ Gemeenten zijn verplicht elk jaar een Cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Voor de Cliëntervaringsonderzoeken worden cliënten geënquêteerd die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Cliënten die naar een algemene voorziening zijn verwezen of waarvan de aanvraag is afgewezen worden niet bevraagd. Het Cliëntervaringsonderzoek wordt uitgebracht in het jaar volgend op het jaar waarop het betrekking heeft. Het Cliëntervaringsonderzoek 2018 is aan de raad aangeboden op 3 december 2019.

⁵ Voor de vergelijking is gebruik gemaakt van de cijfers die landelijk worden aangeleverd en gepubliceerd op waarstaattjegemeente.nl. De percentages wijken af van de gemeentelijke rapportage over het Cliëntervaringsonderzoek, doordat in de gemeentelijke rapportage de uitkomsten worden gewogen naar soort ondersteuning en de antwoordcategorie 'niet van toepassing' ook wordt meegenomen in de berekening.



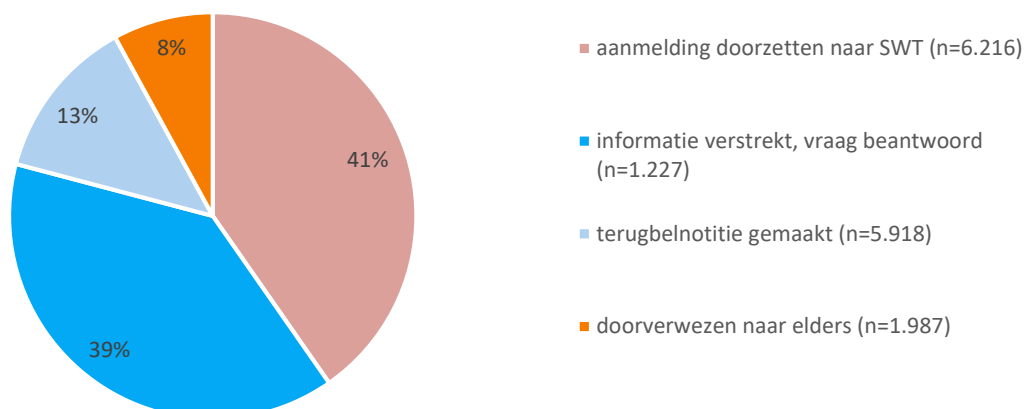
Figuur 1: *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (Bronnen: Cliëntervaringsonderzoeken 2017 en 2018 en waarstaatjegemeente.nl)*

De meeste van de namens ons gevolgde en geïnterviewde cliënten zijn door een ander doorverwezen naar het Sociaal Wijkteam; bijvoorbeeld door een naaste, huisarts, zorgverzekeraar of psycholoog. Andere manieren waarop gevolgde en geïnterviewde cliënten met hun hulpvraag bij het Sociaal Wijkteam zijn gekomen, zijn via de Stips, de gemeente (telefonisch of de website), of men was al bekend met het Sociaal Wijkteam door een eerdere Wmo-aanvraag.

In de eerste acht maanden van 2019 is 41% van de meldingen die bij het TCA binnenkwamen, doorgezet naar het Sociaal Wijkteam. 39% van de meldingen wordt direct door het TCA opgepakt door het verstrekken van informatie of het beantwoorden van vragen. Van 13% wordt een terugbelnotitie⁶ gemaakt en de overige 8% van de meldingen wordt doorverwezen naar elders (bijvoorbeeld huisarts of een andere (zorg)instelling) (zie figuur 2). In een toelichting op de cijfers is door Sterker aangegeven dat het mogelijk is dat het percentage meldingen dat direct door het TCA is beantwoord iets hoger ligt. Zaken die direct worden opgelost door het TCA, en dus niet worden doorgezet naar het Sociaal Wijkteam, worden namelijk niet altijd geregistreerd.

⁶ Een terugbelnotitie heeft altijd verband met een lopende aanmelding bij een Sociaal Wijkteam. Wanneer een cliënt vragen heeft en bijvoorbeeld de professional niet kan bereiken, dan kan de cliënt bellen met het TCA. Het TCA maakt dan een terugbelnotitie aan, koppelt deze aan een lopend dossier en de gekoppelde professional krijgt vervolgens een e-mail dat er een nieuwe melding gekoppeld is; in dit geval een terugbelnotitie.

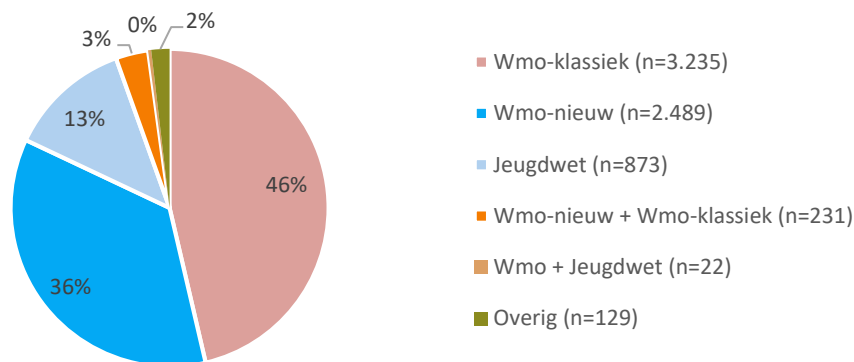
Vervolg meldingen bij het TCA (exclusief herindicaties)



Figuur 2: Vervolg meldingen bij het TCA (exclusief herindicaties) (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)^{7 8}

Van de 6.797 meldingen die in de eerste acht maanden van 2019 bij het TCA zijn binnengekomen, heeft 85% betrekking op een Wmo-aanvraag (zie figuur 3). Van alle Wmo-meldingen, heeft 46% betrekking op Wmo-klassiek en 36% op Wmo-nieuw. In 3% van de gevallen betreft het een combinatie van Wmo-klassiek en Wmo-nieuw.

Meldingen per soort



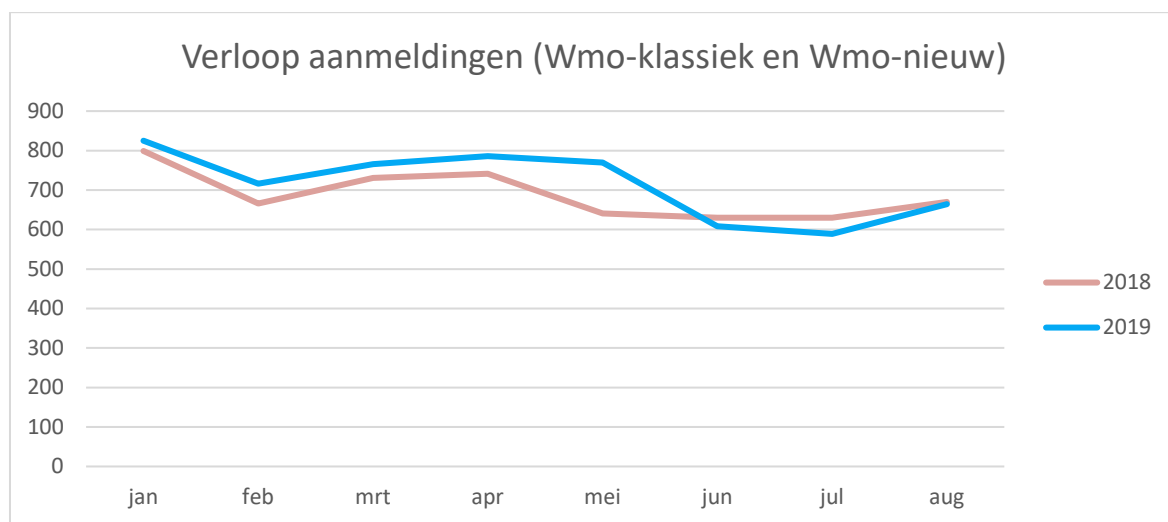
Figuur 3: Aanmelding per soort (Bron: Cijferrapportage Sterker januari t/m augustus 2019)⁹

⁷ Aanmeldingen voor herindicatie (verzoek voortzetting voorziening) worden op een andere wijze geregistreerd en zijn daarom niet meegenomen in deze figuur.

⁸ Voor de leesbaarheid is er hier en in de volgende figuren voor gekozen dat de bron tevens aangeeft op welke periode de cijfers betrekking hebben.

⁹ Overige: alle aanmeldingen die wel geregistreerd zijn, maar waarvan het (nog) niet helder is of deze onder de Wmo of Jeugdwet vallen.

In figuur 4 is het verloop van het aantal Wmo-aanmeldingen voor 2018 en 2019 (tot en met augustus) weergegeven. Omdat tot en met 2017 nog niet betrouwbaar onderscheid is gemaakt tussen Jeugd en Wmo, is enkel het verloop van het aantal meldingen vanaf 2018 weer te geven. Op het totaal van deze maanden is een toename in aanmeldingen voor Wmo-klassiek en Wmo-nieuw te zien van 4%. Er zijn wel gegevens over het verloop van het totaal aantal meldingen (dus inclusief Jeugdhulp) vanaf 2016. Deze cijfers zijn opgenomen in bijlage 5. Daaruit blijkt dat het totaal aantal aanvragen tussen 2016 en 2018 met 30% is gestegen.



Figuur 4: Verloop aanmeldingen Wmo-klassiek en Wmo-nieuw (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)

De door de ons gevolgde en geïnterviewde cliënten hebben op verschillende wijze melding gemaakt van hun hulpvraag. De meeste cliënten hebben dit telefonisch gedaan, via het contactformulier of per mail. Bij een paar cliënten deed een zorgprofessional de melding namens de cliënt, of maakte de medewerker van een Stip de melding. In dit laatste geval deed de cliënt haar verhaal bij een Stip-medewerker, die vervolgens namens de cliënt de melding bij het TCA maakte. Over het algemeen zijn zowel de gevolgde als geïnterviewde cliënten tevreden over het eerste contact dat zij hebben gehad over hun hulpvraag. Zij geven aan netjes te zijn geholpen door het TCA. Bijna alle gevolgde en geïnterviewde cliënten vinden de toegang en het eerste contact dat zij hadden over hun hulpvraag laagdrempelig. Een enkele cliënt was minder tevreden over de laagdrempeligheid van de toegang, zie casus 1.

Casus 1 – Onduidelijkheid bij Wmo-melding

Mevrouw is recentelijk gediagnosticeerd met een vorm van autismespectrumstoornis (vanaf hier: ASS). In het dagelijks leven loopt mevrouw geregeld tegen problemen aan die gerelateerd zijn aan ASS wat zich soms uit in paniekaanvallen. Om hiermee om te kunnen gaan wil mevrouw begeleiding vanuit de Wmo aanvragen. Daarop is mevrouw online op zoek gegaan naar informatie hierover. Mevrouw kan op de website van de gemeente Nijmegen weinig informatie vinden over begeleiding vanuit de Wmo. Ze wordt op www.nijmegen.nl doorverwezen naar de website van Sterker. Ook op deze website vindt mevrouw weinig informatie over de mogelijkheid voor het aanvragen van begeleiding, bovendien wordt haar niet duidelijk of de website van de Sterker betrouwbaar is. Aangezien mevrouw voorzichtig is met het delen van persoonlijke gegevens, besluit ze om haar hulpvraag niet achter te laten op de website van Sterker. Daarop besluit mevrouw verder te zoeken, waarna ze op de website van de Stips uitkomt. Mevrouw stuurt de Stips een uitgebreide mail met haar hulpvraag en haar behoefte aan begeleiding. Mevrouw ontvangt al vrij snel een korte mail terug dat zij niet bij de Stips, maar bij het Sociaal Wijkteam moet zijn. Mevrouw heeft het gevoel gekregen van het kastje naar de muur te zijn gestuurd en had graag een 'warmere overdracht' gehad vanuit de Stips naar het Sociaal Wijkteam. Daarnaast geeft mevrouw aan behoefte te hebben aan meer en duidelijkere online informatie over de mogelijkheden voor begeleiding en aan duidelijkere informatie over de relatie tussen Sterker en de gemeente Nijmegen.

Spoed

Indien het TCA inschat dat er sprake is van spoed, wordt de melding met 'spoed' gelabeld en doorgestuurd naar het Sociaal Wijkteam. Sinds 1 oktober 2019 wordt gewerkt met een afwegingskader, waarmee bepaald kan worden of sprake is van spoed en de betreffende cliënt voorrang dient te krijgen. Dit wordt in eerste instantie door de medewerkers van het TCA ingeschat. Nadat het TCA de melding (met spoedlabel) heeft doorgezet naar het desbetreffende Wijkteam, wordt binnen het Wijkteam beoordeeld of het daadwerkelijk een spoedgeval betreft. Er zijn nog geen betrouwbare gegevens over het aantal spoedgevallen in de afgelopen periode. Eind oktober is vanuit Sterker aangegeven dat dit sinds 'zeer kort' wel geregistreerd wordt.

Bij één van de gevolgde cliënten betrof de melding een spoedaanvraag. Binnen vier weken na de melding is het keukentafelgesprek met de cliënt gevoerd, waarna persoonlijke begeleiding en financiële begeleiding in gang zijn gezet. Op het moment van melding dreigde de cliënt uit zijn woning te worden gezet, de snelheid waarmee de hulpvraag is opgepakt, is volgens cliënt heel goed geweest. Mede door het snel handelen van het Wijkteam kon de cliënt in zijn woning blijven.

Herindicaties

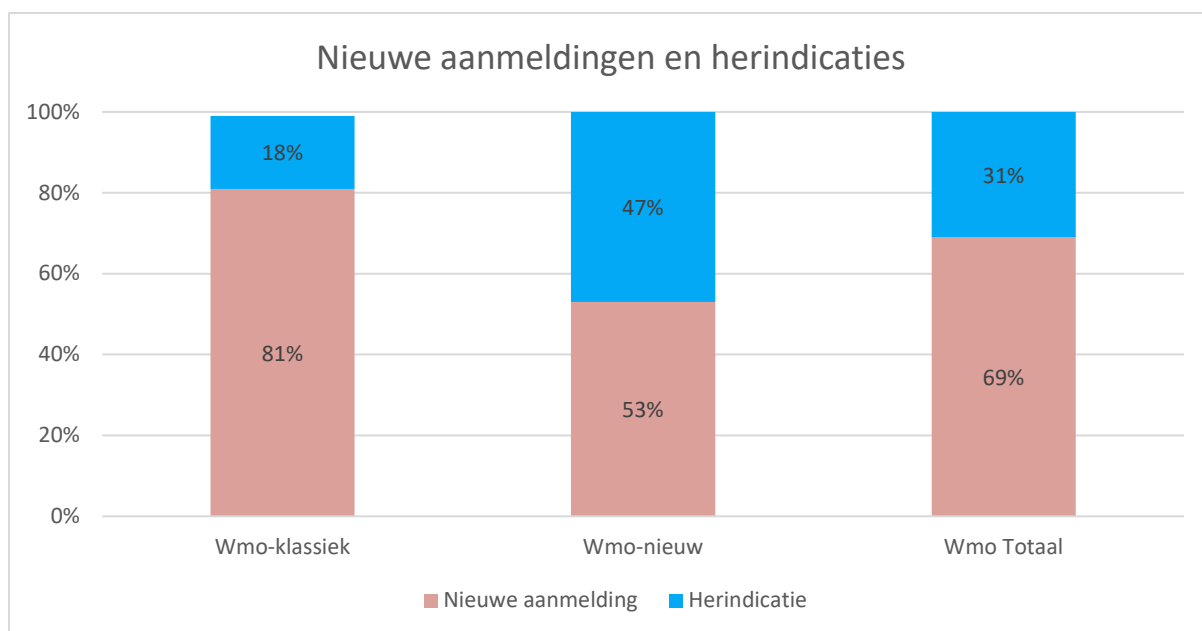
Ongeveer drie maanden voor het aflopen van een indicatie, ontvangen cliënten van de gemeente Nijmegen een brief waarin wordt aangegeven dat de beschikking afloopt en dat er een nieuwe aanmelding gedaan moet worden als het voortzetten van de voorziening wenselijk is. In de gevoerde gesprekken is over deze brief opgemerkt dat deze voor diverse cliënten niet duidelijk is en tot verwarring of zelfs onrust leidt. Dit geldt zeker voor cliënten die meerdere indicaties met verschillende looptijden hebben. Zij krijgen voor elke indicatie zo'n brief.

Acht weken voor de datum van het aflopen van de indicatie moet de aanvraag voor herindicatie door de cliënt zijn ingediend. Door de wachtlijsten lukt het niet altijd om voor die tijd al een keukentafelgesprek te voeren op grond waarvan bepaald kan worden of verlenging van de indicatie aan de orde is. In de praktijk komt het voor dat een herindicatie administratief wordt verlengd (zodat de hulp kan worden voortgezet) en het gesprek later plaatsvindt. In de door de Rekenkamer geanalyseerde onderzoeksverslagen was sprake van zo'n situatie (zie casus 2).

Casus 2 – Herindicatie

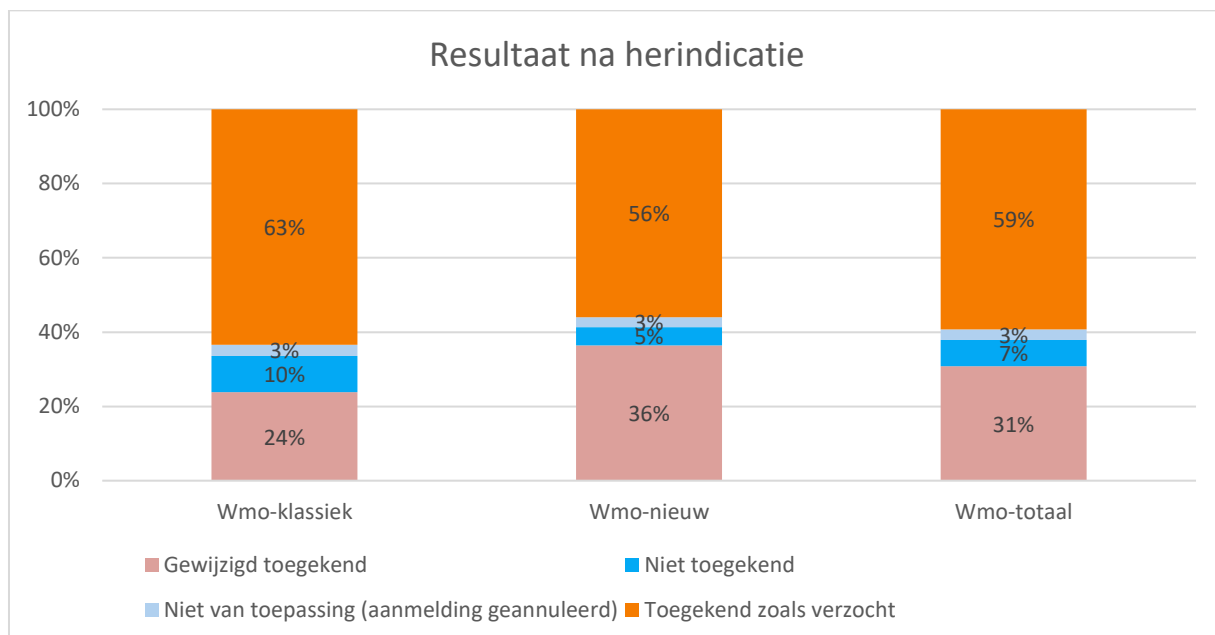
Mevrouw heeft een ernstig psychiatrische aandoening met als hoofddiagnose 'bipolaire stoornis, bijkomend paniekstoornis en pleinvrees'. Eén keer in de twee weken heeft mevrouw gesprekken met een psychiater en een psychiatrisch verpleegkundige over haar psychisch functioneren en beter leren omgaan met emoties. Dit wordt vergoed vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). Daarnaast ontvangt mevrouw vanuit de Wmo specialistische begeleiding op het gebied van omgaan met emoties en om te helpen met het aanbrengen van structuur en overzicht in dagelijkse activiteiten. Die Wmo-indicaties eindigen op 30 juni 2018, en mevrouw doet begin april (ruim elf weken voor het aflopen van de indicaties) een melding voor herindicatie. Daarbij geeft de begeleider aan: 'Bij cliënte is een signalerende functie, snel kunnen schakelen en kennis van psychopathologie erg van belang aangezien ze snel over kan gaan naar een crisis wanneer dit niet tijdig wordt gesignaleerd of hier iets niet tijdig mee gedaan wordt'. Uiteindelijk vindt het gesprek met het Sociaal Wijkteam medio oktober 2018 plaats. Dat is ruim een half jaar na de melding en ruim 3 maanden na afloop van de indicatie. Op basis van het gesprek concludeert de consulent dat verlenging van de indicatie van toepassing is om voldoende zelfredzaam te zijn en in staat te zijn tot participeren. De herindicatie wordt verlengd met terugwerkende kracht vanaf 1 juli 2018 tot en met medio oktober 2019. Uit het onderzoeksverslag is niet op te maken of de cliënt van juli 2018 (het moment waarop de indicatie formeel af is gelopen) en oktober 2018 (het moment waarop de herindicatie is afgegeven) hulp heeft ontvangen. Navraag heeft opgeleverd dat dit bij dergelijke zware diagnoses in de praktijk vrijwel altijd het geval is.

In de periode januari tot en met augustus 2019 betreft van alle Wmo-gerelateerde meldingen 31% een herindicatie (zie figuur 5). In het geval van aanmeldingen met betrekking tot Wmo-nieuw is in bijna de helft van de meldingen sprake van een herindicatie; bij Wmo-klassiek is dat in 18% van de indicaties het geval.



Figuur 5: Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)

Van de Wmo-herindicaties die in 2019 (tot en met augustus) zijn behandeld is 59% toegekend zoals verzocht; 31% is gewijzigd toegekend en 7% is niet toegekend. Van 3% van de herindicaties is de aanmelding geannuleerd.



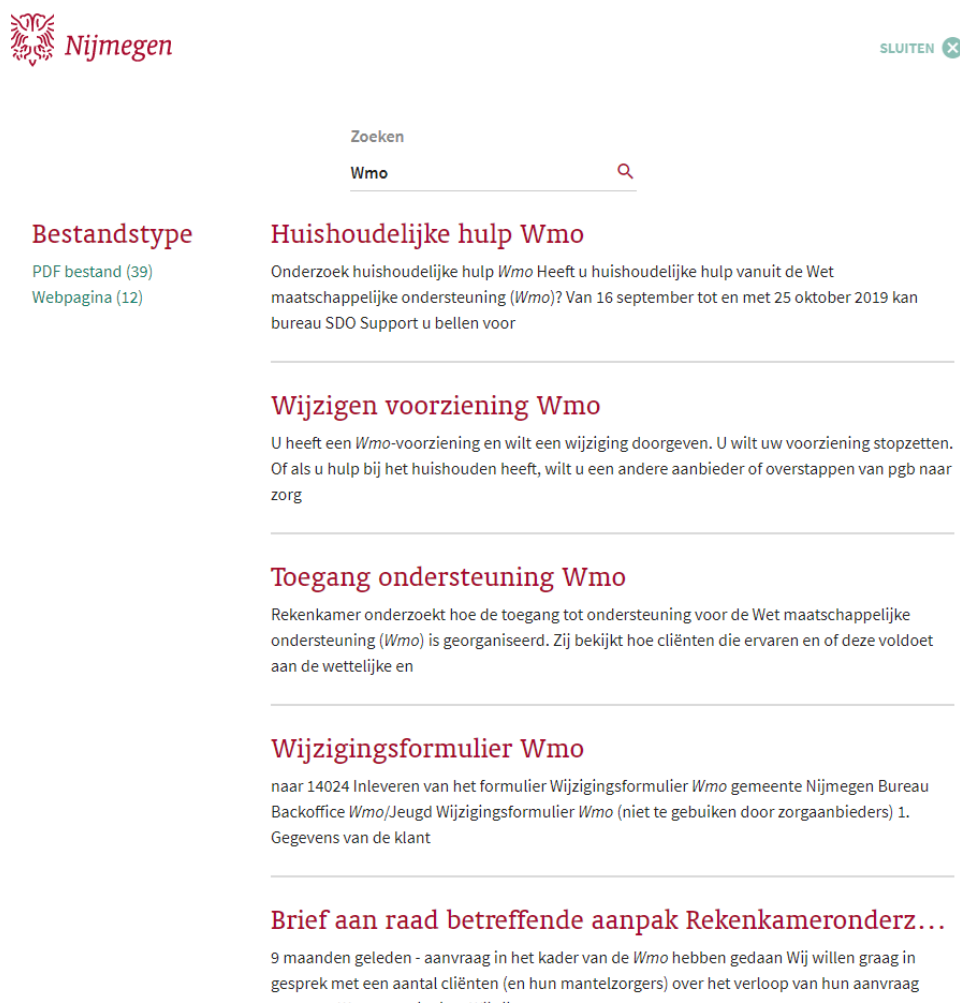
Figuur 6: Resultaat na herindicatie (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)

Digitale informatievoorziening

De twee belangrijkste plekken waarop inwoners informatie kunnen vinden over (de toegang tot) Wmo-voorzieningen zijn de websites van de gemeente Nijmegen en die van Sterker. Een aantal

van de door de Rekenkamer gevolgde en geïnterviewde cliënten heeft eerst informatie op het internet opgezocht over hulp en ondersteuning.

De Rekenkamer is nagegaan wat te vinden is op de websites van de gemeente en Sterker. Op de [website van de gemeente Nijmegen](#) wordt enkel benoemd dat inwoners een gesprek met het Sociaal Wijkteam kunnen aanvragen indien men zorg of hulp nodig heeft. Voor meer informatie wordt verwezen naar de website van het [Sociaal Wijkteam \(Sterker\)](#). Op de website van zowel Sterker als die van de gemeente wordt nauwelijks informatie gegeven over de Wmo. Zo wordt op beide websites geen informatie gegeven over welke voorzieningen onder de Wmo vallen, hoe het hele proces van de aanvraag voor Wmo-hulp er uit ziet, dat gebruik gemaakt kan worden van een onafhankelijke cliëntondersteuner of dat er een eigen bijdrage wordt gevraagd. Wanneer op de website van de gemeente Nijmegen gezocht wordt met 'Wmo' resulteert dit in informatie over het doorgeven van een wijziging voor een Wmo-voorziening, een (oud) onderzoek naar huishoudelijke hulp waarover inwoners gebeld kunnen worden en in een aankondiging van het voor u liggend onderzoek, zie ook screenshot in figuur 7.



Figuur 7: Screenshot zoekopdracht 'Wmo' op www.nijmegen.nl



Melding

Uit-
nodiging

Gesprek

Verslag

Aanvraag

Beslissing

UITNODIGING

Na de melding dienen cliënten op de hoogte te worden gesteld van het verdere verloop van het proces en uitgenodigd te worden voor het keukentafelgesprek.

Schriftelijke bevestiging

Nadat de melding door het TCA is doorgezet naar het relevante Wijkteam, stuurt de administratief medewerker van het Wijkteam een ontvangstbevestiging naar de cliënt. Het Sociaal Wijkteam heeft een standaard ontvangstbevestiging opgesteld die in principe door elk Wijkteam per post wordt opgestuurd naar de cliënt. Met deze bevestiging wordt de cliënt geïnformeerd dat het Wijkteam de melding heeft ontvangen en dat een medewerker telefonisch contact zal opnemen. In de brief staat geen tijdsindicatie van het verwachte aantal weken tot er contact wordt gezocht met de cliënt. Het argument hiervoor is dat dit per wijk en per casus kan verschillen.

Ongeveer de helft van de door ons gevolgde en geïnterviewde cliënten heeft een ontvangstbevestiging gekregen van het Wijkteam. Zij ontvingen de bevestiging per mail of telefonisch. Geen van de gevolgde cliënten heeft de hiervoor beschreven brief ontvangen. De tijd die tussen het doen van de melding en het ontvangen van de bevestiging zat, verschilde van een aantal dagen tot zes weken. Cliënten zien een aantal verbeterpunten voor de ontvangstbevestiging. Allereerst geven ze de voorkeur aan een schriftelijke bevestiging (mail of post). Daarnaast hebben twee cliënten aangegeven informatie te missen over hoe het vervolg eruit zou komen te zien. Bijna alle cliënten geven aan alleen te weten dat ze moeten wachten op de uitnodiging, maar dat zij een indicatie missen van de wachttijd tot die uitnodiging.

Informatiefolder

Met de schriftelijke ontvangstbevestiging wordt in principe een folder meegestuurd waarin extra informatie staat over het Sociaal Wijkteam en het proces van een Wmo-aanvraag. De folder geeft daarnaast uitleg over wat een keukentafelgesprek is, hoe men ondersteund kan worden tijdens het gesprek en wat de rechten en plichten van een cliënt zijn. In de folder wordt de cliënt ook gewezen op de mogelijkheid om een klacht of bezwaar in te dienen, indien men het niet eens is met de uiteindelijke beslissing over de zorg/ondersteuning. De informatiefolder wordt ook op de pagina over het Sociaal Wijkteam Nijmegen op Sterker.nl aangeboden. Deze is echter niet eenvoudig

vindbaar op de website. Bezoekers kunnen de folder downloaden via een link: '[informatie over rechten \(en plichten\)](#)'.

Eén van de gevolgde cliënten herinnert zich nog dat de folder met de ontvangstbevestiging is meegestuurd en heeft deze gelezen. Deze cliënt is tijdens het gesprek door de consulent nog gevraagd of de informatiefolder is aangekomen. Een andere gevolgde cliënt wist zich te herinneren géén folder te hebben ontvangen; hij/zij had voorafgaand aan het keukentafelgesprek graag informatie ontvangen over zijn/haar rechten en plichten. Over het bestaan van de folder is de Rekenkamer geïnformeerd nadat alle interviews met cliënten al hadden plaatsgevonden en al diverse gevolgde cliënten waren gesproken. Daardoor kon maar in een beperkt aantal gevallen expliciet gevraagd worden naar ontvangst van de folder.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Cliënten kunnen bij een Wmo-aanvraag gratis een onafhankelijke cliëntondersteuner inschakelen die kan helpen bij het voorbereiden en het voeren van het keukentafelgesprek. In de gemeente Nijmegen kunnen cliënten voor een onafhankelijke cliëntondersteuner onder meer terecht bij het Zelfregiecentrum, de Kentering en MEE Gelderse Poort. Cliënten worden in de informatiefolder, die in principe bij de ontvangstbevestiging wordt meegestuurd, op de mogelijkheid voor cliëntondersteuning gewezen.

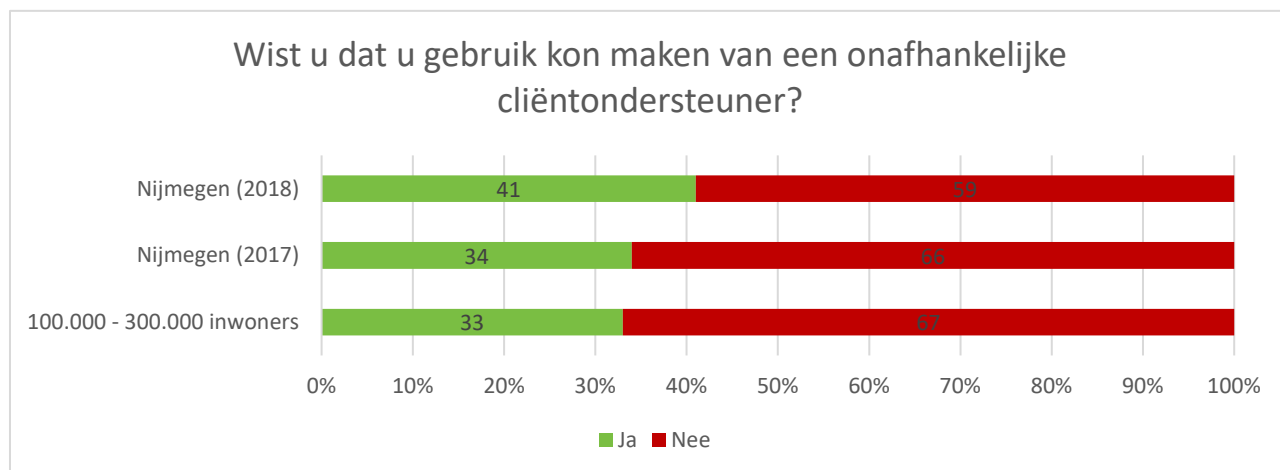
Ondersteuning bij het gesprek?

Het is prettig om iemand te vragen die u vertrouwt en die uw situatie goed kent, om aanwezig te zijn bij het keukentafelgesprek. Bijvoorbeeld een goede kennis, familielid of mantelzorger. Deze persoon kan u ook helpen bij de vervolgstappen die u wilt zetten. U kunt daarnaast ook kosteloos gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, bijvoorbeeld via het Zelfregiecentrum (voor mensen met een Ggz-achtergrond: ondersteuning@dekentering.info T. (024) 324 99 75) en voor andere vragen bij MEE Gelderse Poort: info@meegeldersepoort.nl, T. (088) 633 00 00.

Figuur 8: Passage uit informatiefolder voor inwoners

Daarnaast geeft de website van Sterker onder 'Over ons', aan bij welke organisaties cliënten een beroep kunnen doen op een [onafhankelijke cliëntondersteuner](#). Die informatie is niet opgenomen op de pagina die speciaal over het [Sociaal Wijkteam Nijmegen](#) gaat. Op de website van de gemeente Nijmegen is geen informatie beschikbaar over cliëntondersteuning.

De mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner is bekend bij 41% van de cliënten die een maatwerkvoorziening ontvingen. Dit is meer dan in 2017 en in gemeenten van vergelijkbare grootte (respectievelijk 34 en 33%).



Figuur 9: *Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?*
(Bronnen: Cliëntervaringsonderzoeken 2017 en 2018, Waarstaajegemeente.nl)

De meeste cliënten die door ons zijn gevolgd of geïnterviewd, waren niet bekend met de mogelijkheid een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen. Bijna alle gevolgde en geïnterviewde cliënten gaven aan hier ook geen behoefte aan te hebben. Eén van de gevolgde cliënten kan zich wel voorstellen dat de ondersteuning van een onafhankelijke persoon nuttig kan zijn voor mensen die minder mondig zijn en die minder kennis hebben over een Wmo-aanvraag en mogelijkheden van ondersteuning. Eén geïnterviewde cliënt die niet bekend was met de mogelijkheid van een cliëntondersteuner, had hier achteraf wel graag gebruik van willen maken. Dit is volgens deze cliënt dan ook het grootste verbeterpunt: er moet vooraf door het Wijkteam expliciet gevraagd worden of de cliënt gebruik wil maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Uitnodiging

Het Sociaal Wijkteam heeft een standaard uitnodigingbrief voor het keukentafelgesprek opgesteld. Deze brief bevat de volgende onderdelen: datum en tijd gesprek, locatie en wijze van verzetten bij verhindering. Uit de gesprekken met consulenten van het Sociaal Wijkteam blijkt dat zij cliënten met name telefonisch uitnodigen voor het keukentafelgesprek. Hierbij wordt, voor zover mogelijk, contact opgenomen met de cliënt zelf. Onderwerpen die in de telefonische uitnodiging aan bod komen zijn: het maken van de afspraak zelf (datum, tijd), de locatie van het keukentafelgesprek, de mogelijkheid om een bekende bij het keukentafelgesprek aanwezig te laten zijn en of men nog vragen heeft.

Beide hiervoor beschreven wijzen van uitnodigen voor het keukentafelgesprek kwamen voor bij de door ons geïnterviewde en gevolgde cliënten. De helft van de gevolgde en geïnterviewde cliënten is telefonisch uitgenodigd en de anderen ontvingen de uitnodiging per post. Zowel de telefonische als

schriftelijke uitnodigingen vinden de cliënten duidelijk. Cliënten die telefonisch zijn uitgenodigd gaven aan geen behoefte te hebben aan een schriftelijke uitnodiging. Wel missen cliënten ook hier informatie over de onafhankelijke cliëntondersteuner. Verder is aangegeven dat men niet wist wat te kunnen verwachten van het keukentafelgesprek. Dit zeggen de cliënten echter niet erg te vinden. Zij laten het gesprek over zich heen komen en geven aan geen behoefte te hebben aan een uitgebreide voorbereiding op het gesprek.

Wachttijd tot de uitnodiging

Twee van de tien door de Rekenkamer gevolgde cliënten ontvingen binnen twee weken na hun melding de uitnodiging voor het keukentafelgesprek. Voor zeven van de tien cliënten duurde dit langer, namelijk tussen de 2,5 week tot 3,5 maand. Twee van de gevolgde cliënten bij wie de wachttijd na melding langer was dan twee weken, hebben tussentijds contact gehad met het Sociaal Wijkteam. Eén van deze cliënten heeft tien weken na de melding zelf contact opgenomen met het Sociaal Wijkteam om te horen of het keukentafelgesprek al ingepland was. De andere gevolgde cliënt is drie weken na de melding gebeld door het Wijkteam met de mededeling dat de wachttijd tot uitnodiging nog minimaal twee maanden zou gaan duren. Deze cliënt vindt het fijn dat het Wijkteam telefonisch contact heeft opgenomen om hem/haar van de wachttijd op de hoogte te stellen. Het is volgens deze cliënt vervelend dat de wachttijd zo lang is, maar tegelijkertijd heeft de cliënt begrip voor de situatie. De gevolgde en geïnterviewde cliënten vinden de wachttijd tot de uitnodiging voor het keukentafelgesprek lang.

Uit de gesprekken met medewerkers van het Sociaal Wijkteam blijkt dat er door de Wijkteams een brief wordt gestuurd indien een melding na zes tot acht weken nog niet is behandeld door het Wijkteam. In deze 'wachttijdbrief' wordt de cliënt ingelicht dat de melding nog niet in behandeling is genomen in verband met de wachtlijsten. In de brief wordt geen indicatie gegeven van de verwachte datum (of het aantal weken) waarop de melding wel in behandeling zal worden genomen. De gesprekken met de medewerkers van het Sociaal Wijkteam vonden na de gesprekken met de cliënten plaats, hierdoor is in de gesprekken met de cliënten niet expliciet gevraagd of men zo'n wachtlijtsbrief had ontvangen. Geen van de cliënten heeft het echter uit zichzelf genoemd.

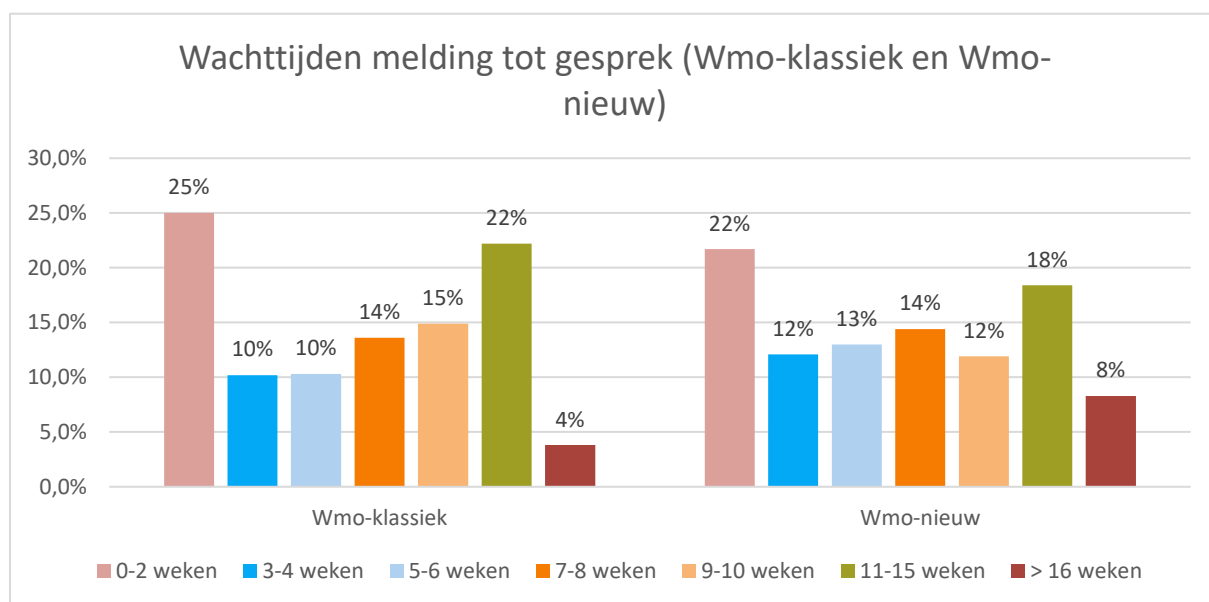


HET KEUKENTAFELGESPREK

Het keukentafelgesprek heeft als doel dat de gemeente duidelijk krijgt wat de behoefte van de cliënt is, wat de cliënt of mantelzorger zelf nog kan en waar de gemeente kan ondersteunen.

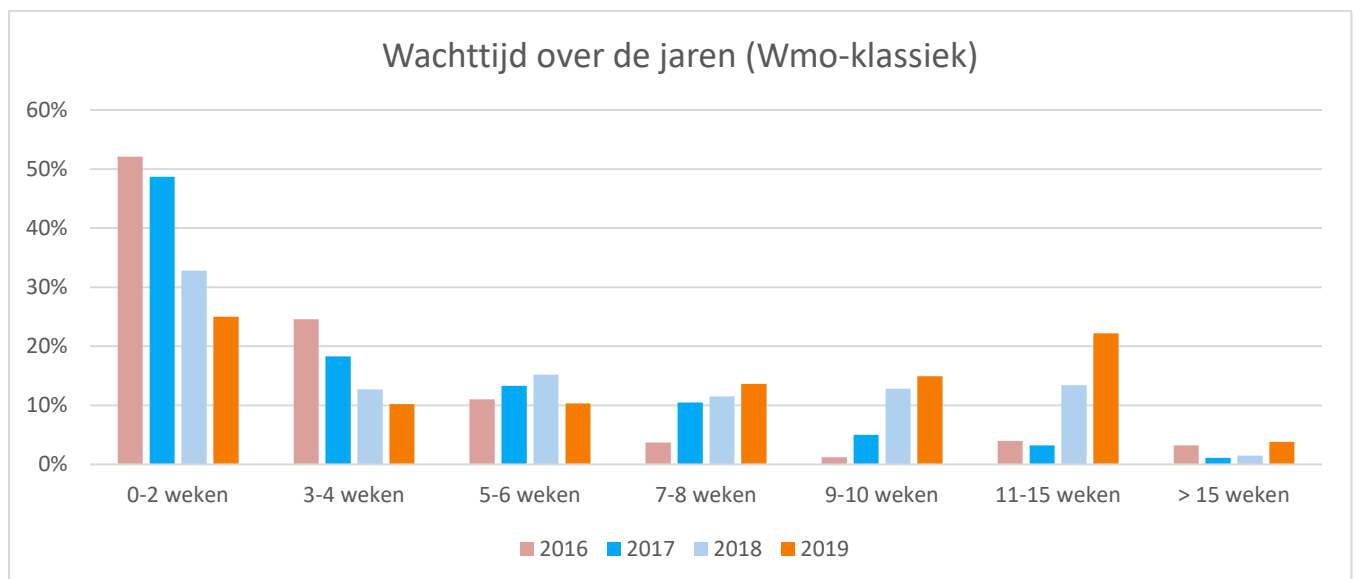
Wachttijd tot keukentafelgesprek

De wachttijd tussen het indienen van een melding en het voeren van het keukentafelgesprek, wordt door het Sociaal Wijkteam geregistreerd. In figuur 10 is te zien dat bij Wmo-klassiek en Wmo-nieuw bij respectievelijk 25% en 22% binnen twee weken na de melding een gesprek plaatsvindt. In de Wmo 2015 is vastgelegd dat het gehele onderzoek (en daarmee dus ook het keukentafelgesprek) binnen zes weken na melding uitgevoerd moet zijn. Voor Wmo-klassiek en Wmo-nieuw geldt dat in de periode januari tot en met augustus 2019 respectievelijk in 45% en 46% van de gevallen binnen zes weken na de melding een keukentafelgesprek is gevoerd.



Figuur 10: De wachttijd tussen de datum van aanmelding en datum van het eerste (keuken)tafelgesprek (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)

Figuur 11 geeft het verloop van de wachttijd van aanmelding tot keukentafelgesprek sinds 2016 weer. Daarin is te zien dat in 2016 het keukentafelgesprek voor Wmo-klassiek nog in 88% van de gevallen binnen zes weken plaatsvond. Ten opzichte van 2019 is dat dus 43 procentpunt meer.

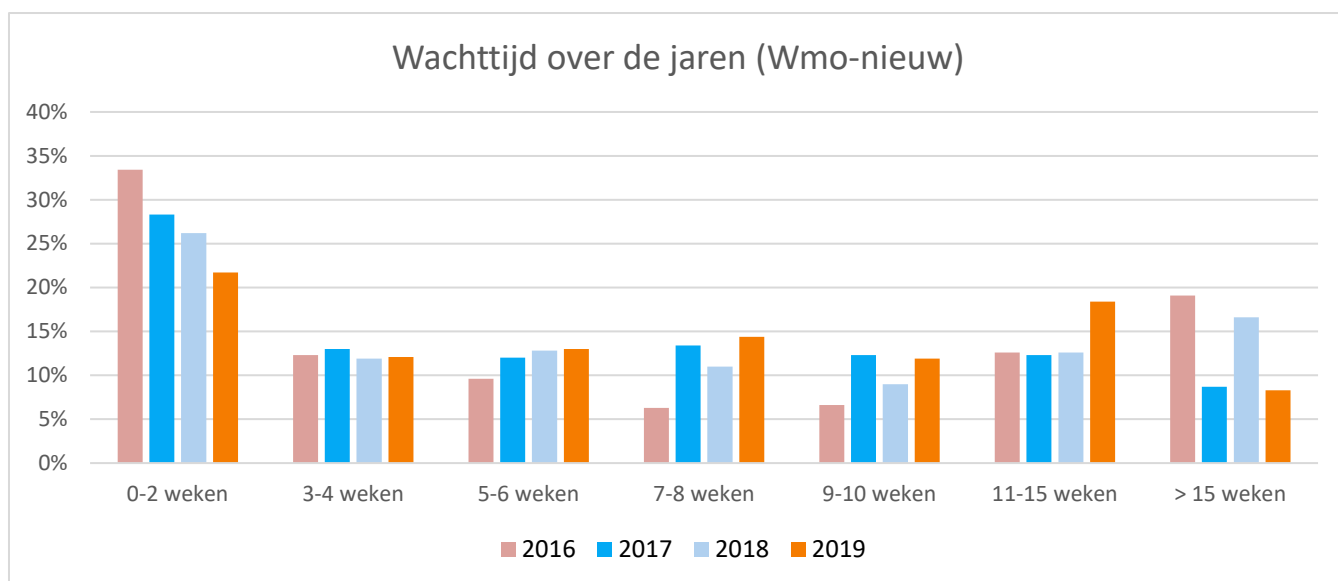


Figuur 11: *Wachttijd over de jaren (Wmo-klassiek) (Bron: Cijferrapportages Sterker, 2016, 2017, 2018 en januari tot en met augustus 2019)*

De stijging van de wachttijd is bij Wmo-nieuw minder sterk. Figuur 12 laat zien dat in 55% van de gevallen in 2016 het keukentafelgesprek binnen zes weken plaatsvond. Ten opzichte van 2019 is dat 9 procentpunt meer.

Een belangrijke reden voor de stijging van de wachttijden is dat in opdracht van de gemeente de herindicaties sinds begin 2017 door Sterker worden uitgevoerd in plaats van door de zorgverlener.

Het is niet mogelijk om de verandering in wachttijden te relateren aan mogelijke veranderingen in de aantallen meldingen voor Wmo, omdat deze pas vanaf 2018 afzonderlijk van de meldingen voor Jeugd worden geregistreerd.



Figuur 12: Wachttijd over de jaren (Wmo-nieuw) (Bron: Cijferrapportages Sterker, 2016, 2017, 2018 en januari tot en met augustus 2019)

Het Sociaal Wijkteam houdt ook de reden bij van een lange wachttijd zodra deze langer is dan 4 weken. In 90% van de gevallen is de opgegeven reden werkdruk/wachtdruk. In 4% van de gevallen is aangegeven dat een keukentafelgesprek niet eerder nodig was¹⁰, in 3% van de gevallen werd nog gewacht op informatie en in 2% van de gevallen was de bewoner niet eerder beschikbaar.

Het keukentafelgesprek is bij een minderheid (drie) van de *gevolgde* cliënten binnen de wettelijke termijn van zes weken na melding gevoerd. De meeste bijgewoonde gesprekken zijn na de termijn van zes weken gepland. De verschillen in wachttijd waren groot. In twee gevallen was de wachttijd tot het gesprek zeven weken. Voor de overige gesprekken geldt dat deze tussen de tien weken tot vier maanden na de melding plaatsvonden. De cliënten die door ons *geïnterviewd* zijn, hebben bijna allemaal binnen zes weken na melding een keukentafelgesprek gehad.

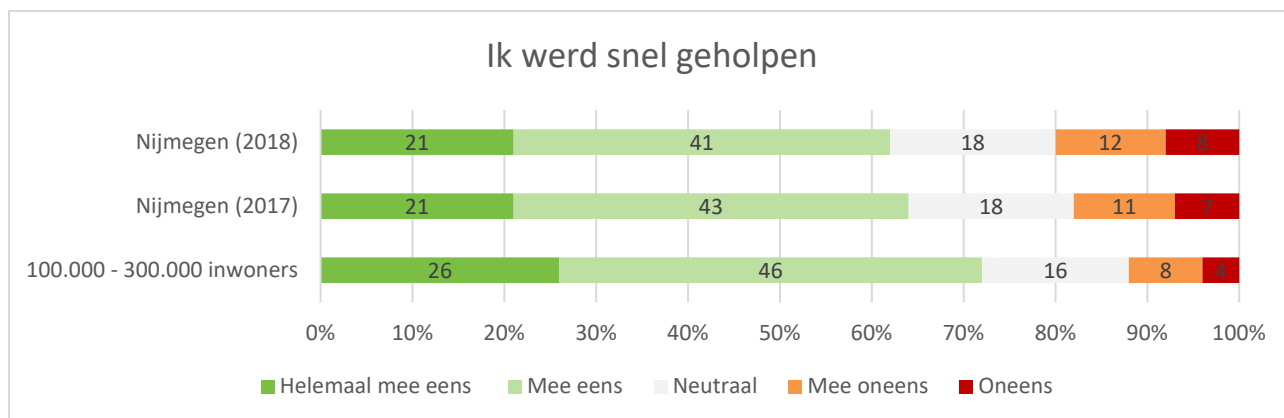
De gevolgde cliënten vonden de wachttijd tot het gesprek lang. Na uitleg van de consulent, dat urgente vragen sneller worden opgepakt, hadden de gevolgde cliënten waarbij de hulpvraag minder urgent is hier begrip voor. De cliënt bij wie de melding een spoedgeval was, is erg tevreden over de snelle behandeling (4 weken) van de hulpvraag. Eén van de geïnterviewde cliënten vond het wachten tot het gesprek (zes weken) erg moeilijk, omdat de hulp volgens de cliënt dringend nodig was. Het Sociaal Wijkteam was op de hoogte van de situatie, het is echter niet bekend of deze melding daar ook als spoed is gecategoriseerd. Hieronder wordt die casus toegelicht.

¹⁰ Dit is vooral van toepassing op cliënten die zich vroegtijdig melden voor een herindicatie, waardoor actie nog niet nodig is. Het is, in mindere mate, ook van toepassing op cliënten die zelf aangeven dat een gesprek nog niet nodig is.

Casus 3 - Wachtijd tot keukentafelgesprek

In deze casus is de melding bij het Sociaal Wijkteam door naasten van de cliënt gedaan. Mensen in de directe omgeving van mevrouw zagen dat de problematiek erg groot werd. Zij maakten zich ongerust en hebben daarom het Wijkteam ingeschakeld. De cliënt vindt het prettig dat mensen in haar omgeving de melding hebben gedaan. Mevrouw kampt met psychische problemen en was op dat moment zelf niet in staat om hulp te vragen. Bij de melding en bij het tussentijdse contact dat mevrouw zelf nog heeft gehad met het Sociaal Wijkteam, heeft zij aan het Wijkteam aangegeven dat er acuut hulp nodig was. Desondanks kreeg mevrouw te horen dat het nog wel acht weken kon gaan duren voordat er een gesprek zou zijn. Volgens mevrouw liet haar situatie het niet toe dat zij acht weken moest wachten op een gesprek; er was hulp nodig in de tussentijd. Het Wijkteam heeft haar verteld dat zij op de hoogte waren van de acute situatie, maar dat zij niets voor haar konden doen op dat moment. Volgens de cliënt waren de weken tot het gesprek voor haar moeilijk vol te houden; het was een kwestie van doorzetten. Uiteindelijk heeft mevrouw iets eerder dan haar was aangegeven een gesprek gehad; zes weken na de melding.

Ongeveer 62% van de respondenten geeft in het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 aan snel te zijn geholpen, in 2017 was dat 64%. Dit is voor beide jaren lager in vergelijking met gemeenten van vergelijkbare grootte (72%). Twintig procent van de respondenten geeft in het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 aan (helemaal) niet snel te zijn geholpen. Dit percentage is hoger dan in de gemeenten van vergelijkbare grootte; daar gaat het om 12%.

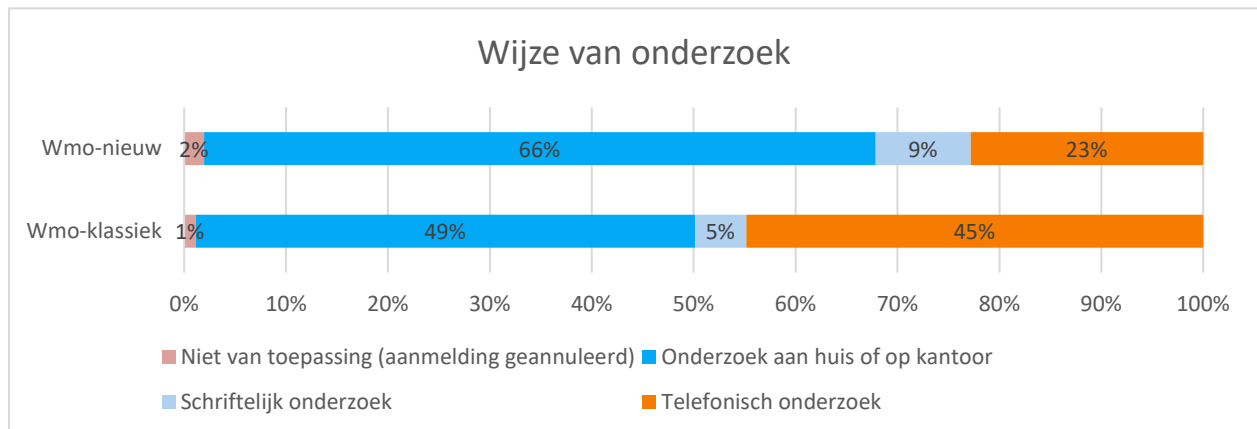


Figuur 13: *Ik werd snel geholpen (Bronnen: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017 en 2018 en waarstaatjegemeente.nl)*

Locatie keukentafelgesprek

Het keukentafelgesprek kan op verschillende locaties worden gevoerd. Volgens de consultants hangt dit af van wat de cliënt zelf prettig vindt; behalve bij de cliënt thuis kan dit zijn op het kantoor van het Sociaal Wijkteam of de begeleider van de cliënt of zelfs op een openbare plek. Volgens consultants is het prettig als het keukentafelgesprek bij de cliënt thuis plaatsvindt, omdat zij dan uit de leefomgeving van de cliënt al veel informatie kunnen ophalen die betrekking kan hebben tot de hulpvraag. In figuur 14 staat een overzicht van de wijze waarop het onderzoek heeft

plaatsgevonden. In het geval van Wmo-nieuw trajecten wordt in twee derde van de situaties het onderzoek door een persoonlijk gesprek bij iemand thuis of op kantoor van het Sociaal Wijkteam uitgevoerd.¹¹ In bijna een kwart van de gevallen gebeurt dat telefonisch. In het geval van Wmo-klassiek ligt het percentage waarbij het onderzoek *face-to-face* wordt uitgevoerd lager. Minder dan de helft van de onderzoeken bij Wmo-klassiek gebeurt *face-to-face* en ongeveer 45% gebeurt telefonisch.



Figuur 14: Wijze van onderzoek (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)

Bij herindicaties ligt het percentage waarbij een persoonlijk gesprek plaatsvindt lager: 60% van de Wmo-nieuw herindicaties vindt op basis van een persoonlijk gesprek plaats, dat is 40% bij herindicaties voor Wmo-klassiek. Bij nieuwe meldingen wordt het onderzoek in respectievelijk 71% (Wmo-nieuw) en 51% (Wmo-klassiek) van de gevallen persoonlijk (op kantoor of bij de cliënt thuis) uitgevoerd.

Uit de analyse van de onderzoeksverslagen komt naar voren dat de meeste van de onderzochte keukentafelgesprekken bij de cliënt thuis zijn gehouden. De keukentafelgesprekken die zijn bijgewoond, zijn alle tien bij de cliënt thuis gevoerd. Bij de geïnterviewde cliënten was dit bij iets meer dan de helft zo. De gevolgde en geïnterviewde cliënten hebben het prettig genoemd dat het keukentafelgesprek kon plaatsvinden in hun eigen omgeving. Een enkele cliënt geeft aan het spannend te vinden dat het keukentafelgesprek bij hem/haar thuis wordt gehouden.

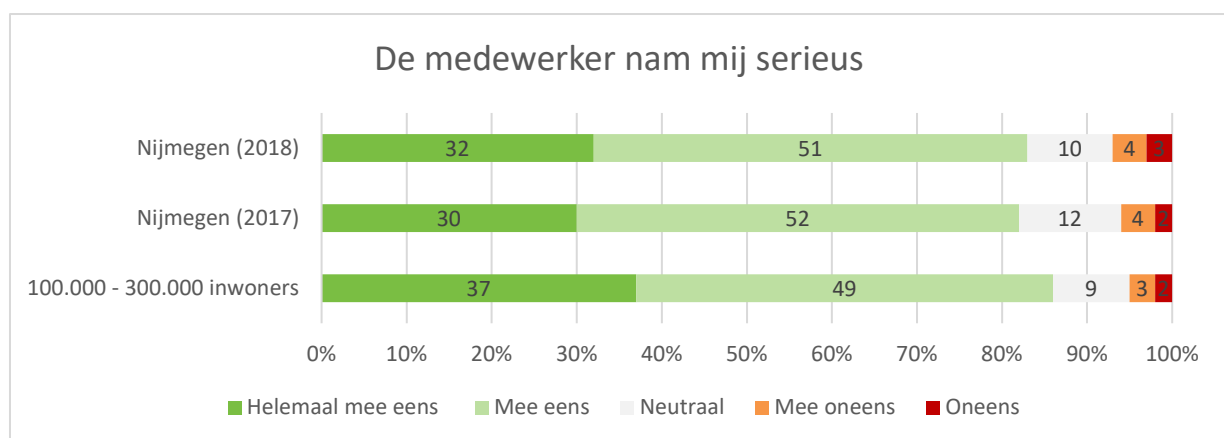
Naast de consulent en de cliënt kan een partner, mantelzorger of cliëntondersteuner bij het keukentafelgesprek aanwezig zijn. Uit de analyse van de onderzoeksverslagen komt naar voren dat in alle gevallen waar genoteerd is wie er bij het keukentafelgesprek aanwezig waren (zestien van de twintig gevallen), de cliënt zelf aanwezig was bij het keukentafelgesprek. In zeven gevallen was er ook een mantelzorger aanwezig, in vijf gevallen een begeleider en in één geval was naast de

¹¹ De meeste *face-to-face* gesprekken vinden plaats bij de cliënt thuis; exacte cijfers over de verdeling bij de cliënt thuis/op kantoor van het Sociaal Wijkteam zijn niet beschikbaar.

begeleider nog een andere professional aanwezig. Bij de door ons gevolgde cliënten hebben zeven van hen het gesprek alleen met de consulent gevoerd, bij drie van de gevolgde cliënten was de partner van de cliënt bij het keukentafelgesprek aanwezig. Ook de meeste geïnterviewde cliënten hebben het keukentafelgesprek alleen met de consulent gevoerd. Een paar hadden ondersteuning van een dochter, een contactpersoon bij de Stip of een zorgprofessional.

Bejegening

Over het algemeen zijn de gevolgde en geïnterviewde cliënten tevreden over de bejegening van de consulenten. De consulenten worden omschreven als vriendelijk en deskundig. Ook uit de Cliëntervaringsonderzoeken Wmo komt naar voren dat respondenten vinden dat de medewerker hen serieus nam: in 2018 was dit 83%, in 2017 82%. Dit komt overeen met de bevindingen in gemeenten van vergelijkbare grootte (86%).



Figuur 15: De medewerker nam mij serieus (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken 2017, 2018 en waarstaatjegemeente.nl)

Voorafgaand aan het keukentafelgesprek zijn meerdere cliënten gespannen; zij hebben ons aangegeven het gevoel te hebben dat er veel van het gesprek afhangt. De sfeer tijdens het keukentafelgesprek is volgens de gevolgde en geïnterviewde cliënten ontspannen. De consulenten nemen daarnaast voldoende tijd voor het gesprek. Alle gevolgde cliënten geven aan dat zij voldoende ruimte krijgen om vragen te stellen tijdens het keukentafelgesprek. Aan alle gevolgde cliënten is aan het einde van het keukentafelgesprek expliciet gevraagd of zij nog vragen hebben.

Gevolgde en geïnterviewde cliënten geven verder aan dat de consulent in het keukentafelgesprek veel doorvroeg. De consulent hebben ons aangegeven dat ze daarmee de situatie van de cliënt goed in beeld krijgen. Een paar cliënten merkten op dat de consulent érg veel vroeg en doorvroeg. Zo geeft een gevolgde cliënt tijdens het keukentafelgesprek meerdere malen aan dat de consulent wel op een rechercheur lijkt. Deze cliënt heeft samen met zijn/haar begeleider een melding gedaan voor hulp bij het huishouden. De cliënt vindt het opvallend dat er zoveel wordt doorgevraagd op de verslavingsproblematiek waarvoor hij/zij al begeleiding ontvangt.

Consulenten van het Sociaal Wijkteam geven aan dat een consulent niet té veel informatie kan opvragen; dit wordt gedaan om de brede hulpvraag in kaart te kunnen brengen. De informatie is noodzakelijk om een advies te kunnen geven. Het is aan de consulent zelf om aan te voelen en te signaleren wat te veel gevraagd is.

Gespreksonderwerpen

Het Sociaal Wijkteam beschikt over een format voor het onderzoeksverslag.¹² Dit format vormt het kader voor het gesprek. In het format komen onder andere de verschillende leefgebieden aan bod. Het verschilt in de praktijk of en in hoeverre de consulent het format daadwerkelijk gebruikt tijdens het gesprek. In twee van de tien bijgewoonde gesprekken volgt een consulent (het ging hier om dezelfde consulent) nadrukkelijk de opzet van het verslag voor de gespreksvoering. In het kader hieronder staat de casus uitgewerkt.

Casus 4 - Gespreksvoering met laptop

Voorafgaand aan het keukentafelgesprek vraagt de consulent aan de cliënt of ze haar laptop mag gebruiken tijdens het gesprek, zodat ze het gespreksverslag direct kan uitwerken. De cliënt vindt dit geen enkel probleem. De consulent werkt het gesprekskader af en typt na elke vraag een samenvatting van wat gezegd is. Dit leest ze vervolgens voor aan de cliënt en de cliënt corrigeert waar nodig. Volgens de consulent is deze manier van werken prettig en efficiënt, ze hoeft immers achteraf niet meer na te gaan wat er gezegd is. Ook de cliënt waardeert deze aanpak. De cliënt ervaart het gesprek als zeer gestructureerd en wist direct wat er in het verslag staat. De cliënt geeft ook aan de laptop niet storend te vinden.

Bij alle bijgewoonde keukentafelgesprekken is de consulent op de hoogte van gegevens uit het vooronderzoek. Dit zijn gegevens die al bekend zijn over de cliënt; bijvoorbeeld Wmo-ondersteuning die de cliënt al ontvangt en de gegevens van de huidige melding. De gespreksonderwerpen die aan bod komen tijdens de keukentafelgesprekken verschillen per cliënt. Een aantal zaken wordt door elke consulent besproken. Zo worden de behoeften, voorkeuren en kenmerken van de cliënt in alle bijgewoonde keukentafelgesprekken besproken. Aan alle cliënten wordt gevraagd hoe zij de ondersteuning voor zich zien, wat men zelf nog kan, waar behoefte aan is en van wie zij ondersteuning willen ontvangen. Daarnaast brengen consulenten in alle bijgewoonde keukentafelgesprekken in kaart in hoeverre medische aandoeningen gevolgen hebben voor de participatie en zelfredzaamheid van de cliënt. Ook de (relevante) leefgebieden worden door de consulenten in kaart gebracht en besproken. Zoals eerder gezegd, vond een enkele cliënt dit te uitvoerig.

¹² Onder 'Het onderzoeksverslag' wordt hier uitgebreid op ingegaan.

Bij twee van de bijgewoonde gesprekken komt de behoefte aan ondersteuning van de mantelzorger aan bod. Bij de andere gevolgde cliënten is hier niet naar gevraagd. Uit de geanalyseerde onderzoeksverslagen is niet altijd op te maken in hoeverre de behoefte aan mantelzorgondersteuning in het onderzoek aan bod is gekomen. Bij de meeste onderzoeksverslagen is expliciet aangegeven dat het niet van toepassing is, in een enkel onderzoeksverslag is aangegeven dat het niet besproken is. Bij één van de geïnterviewde cliënten speelt mantelzorg wel een rol bij de hulpvraag, maar is de behoefte aan ondersteuning niet aan bod gekomen (zie casus 5).

Casus 5 - Behoeftte aan mantelzorg

De melding die door de cliënt is gedaan betreft hulp bij het huishouden. Deze cliënt heeft een progressieve ziekte en zoekt hulp omdat de partner van de cliënt de taken thuis naast de mantelzorg niet meer alleen aan kan. Met de cliënt is een telefonisch (keukentafel)gesprek afgenomen waarin de hulpvraag en de situatie van de cliënt is besproken. In dit keukentafelgesprek is niet gevraagd naar de gezinssituatie en in hoeverre de partner en andere gezinsleden ondersteuning nodig hebben, terwijl dit volgens de cliënt juist de aanleiding is geweest om de (Wmo-) melding te doen.

Het netwerk van de cliënt komt niet in alle keukentafelgesprekken volledig aan bod; er wordt bijvoorbeeld wel gevraagd naar de sociale omgeving van de cliënt, maar niet doorgevraagd in hoeverre het netwerk ingezet kan worden bij de hulpvraag. Tot slot is niet in alle keukentafelgesprekken gesproken over de doelen die de cliënt wil behalen; dit komt ook niet in alle onderzoeksverslagen terug. Volgens consulenten van het Sociaal Wijkteam is het niet altijd mogelijk om bij het eerste keukentafelgesprek al te praten over de doelen die de cliënt wil en kan behalen met de ondersteuning. Bij de complexere hulpvragen is vaak een tweede keukentafelgesprek noodzakelijk.

Eigen bijdrage

De eigen bijdrage is in de meeste bijgewoonde keukentafelgesprekken besproken. De informatie die cliënten tijdens het gesprek krijgen over de eigen bijdrage vinden zij duidelijk. Een enkeling heeft naast de mondelinge toelichting van de consulent extra schriftelijke informatie gekregen. In drie van tien gevallen is de eigen bijdrage niet besproken. Van één van deze drie cliënten is tijdens het gesprek al bekend dat hij/zij een bewindvoerder heeft. De consulent noemt kort dat financiële zaken omtrent de ondersteuning met de bewindvoerder worden geregeld. De andere cliënten die geen uitleg over de eigen bijdrage hebben gekregen, hebben hier wel behoefte aan. Uit drie interviews met cliënten blijkt dat de eigen bijdrage is besproken. Eén geïnterviewde cliënt, met wie de eigen bijdrage niet is besproken, heeft hierdoor het gevoel informatie te missen. Uit de geanalyseerde onderzoeksverslagen is niet goed op te maken in hoeverre de eigen bijdrage tijdens het gesprek is besproken. In de onderzoeksverslagen is in de meeste gevallen 'ja' aangevinkt bij de vraag 'eigen bijdrage van toepassing en besproken'. Omdat dit geen eenduidige vraag is, is onduidelijk of de eigen bijdrage van toepassing is en zo ja of dat met de cliënt besproken is.

Gegevensuitwisseling

In zeven gevolgde trajecten is het volgens de consulent relevant voor het onderzoek om het medische dossier of extra informatie bij andere professionals op te vragen. Alle zeven cliënten hebben hiervoor toestemming gegeven door een formulier te ondertekenen. Eén van de gevolgde cliënten is tijdens het gesprek gevraagd om zijn/haar dossier van een medisch onderzoek te mailen naar de consulent. Uit de dossiercontrole die Sterker zelf heeft uitgevoerd op 30 dossiers, blijkt dat in 8 van de 24 dossiers waarin het van toepassing is, het toestemmingsformulier gegevensuitwisseling niet aanwezig was. Hierbij is het niet altijd duidelijk of dat noodzakelijk is, bijvoorbeeld omdat uit het dossier niet duidelijk is op te maken of er gegevens zijn uitgewisseld. Daarnaast blijkt dat in een aantal dossiers waarin geen formulier zit, wel aantoonbaar informatie is gedeeld. In een aantal gevallen waarin wel een formulier aanwezig is, is deze onvolledig ingevuld (bijvoorbeeld einddatum of doel niet ingevuld). Uit het dossieronderzoek is niet op te maken om hoeveel gevallen het gaat.

Casus 6 - Medisch dossier per mail

Cliënt is onlangs gediagnosticeerd voor een vorm van een autismespectrumstoornis. Tijdens het gesprek vraagt de consulent de cliënt naar haar dossier, waarin ook de diagnosestelling staat. Het dossier bevat naast de diagnose ook gespreksverslagen, observaties en de voorgeschiedenis van de cliënt. De cliënt geeft aan voorzichtig te zijn met het delen van medische informatie. De consulent stelt de cliënt gerust met de toelichting dat ze het dossier niet zal opslaan in het systeem, zodat verder niemand inzage heeft in het dossier. Wel vraagt ze om het dossier per mail te versturen. De cliënt heeft uiteindelijk het dossier (niet versleuteld en via onbeveiligde mail) gemaïld naar de consulent.



Melding

Uit-
nodiging

Gesprek

Verslag

Aanvraag

Beslissing

HET ONDERZOEKSVERSLAG

De consulent maakt een verslag van het onderzoek; hier is de verslaglegging van het keukentafelgesprek onderdeel van. Het onderzoeksverslag dient daarmee onder andere een juiste en volledige weergave te zijn van het keukentafelgesprek. De cliënt kan zo teruglezen wat er in het keukentafelgesprek besproken is en heeft zwart-op-wit de gemaakte afspraken staan. Daarnaast geeft het de cliënt de mogelijkheid om iemand in zijn/haar omgeving de besproken zaken in het keukentafelgesprek te laten lezen. Sinds maart 2019 gebruiken de Sociaal Wijkteams in Nijmegen een vernieuwd format voor verslaglegging van het onderzoek. Dit onderzoeksverslag wordt tussen de zorgaanbieder en de cliënt als startpunt genomen voor de ondersteuning. Het format bevat de volgende onderdelen:

- Algemene gegevens van de cliënt (waaronder cliëntgegevens, huisarts, wettelijk vertegenwoordiger, contactpersoon)
- Samenstelling gezin/leefeenheid
- Reden van aanmelding
- Aanwezige voorzieningen, hulp en/of zorg
- Hulpverlening in het verleden
- Persoonlijk situatie van de cliënt:
 - Lichamelijk welzijn
 - Psychisch welzijn
 - Leef-en gezinssituatie, kind en opvoeding
 - Sociale contacten
 - Huisvesting
 - Persoonlijke verzorging
 - Huishouden
 - Mobiliteit
 - Vervoer
 - (Genoten) onderwijs, werk/dagbesteding, vrijetijd
 - Communicatie
 - Financiële situatie en administratie
 - Verslaving
 - Cultuurspecifieke informatie en levensovertuiging
 - Overige relevante informatie
- Bevindingen Sociaal Wijkteam, en/of ingeschakelde beroepskrachten
- Doelen
- Afweging met betrekking tot de doelen
- Conclusie over maatwerkvoorziening
- En, indien advies is om toe te kennen, geadviseerde maatwerkvoorziening (waaronder vorm, duur, omvang en financieringsvorm)
- Eigen bijdrage (van toepassing en/of besproken)
- Casusregie
- Vervolgafspraken, onderzoeksactiviteiten
- Reactie inwoner op uitkomst van het onderzoek
- Contactgegevens bij vragen/opmerkingen

Bij de afsluiting van de dataverzameling voor dit onderzoek (medio september 2019) hebben drie van de tien gevolgde cliënten het onderzoeksverslag ontvangen. Voor vier van de gevolgde cliënten is vast te stellen dat zij geen onderzoeksverslag hebben ontvangen (zie voor een voorbeeld casus 8). Van één van de gevolgde cliënten hebben wij, met voorafgaande toestemming van de cliënt, wel het onderzoeksverslag ontvangen, maar geeft desbetreffende cliënt expliciet aan zelf het verslag niet te hebben ontvangen. Van de geïnterviewde cliënten hebben er zeven een verslag ontvangen; dit was steeds binnen twee weken na het keukentafelgesprek. Twee cliënten hebben geen verslag ontvangen. Bij één cliënt is dit niet vast te stellen, omdat hij/zij dit zich niet meer kon herinneren. Uit de dossiercontrole van Sterker blijkt ook dat onderzoeksverslagen niet altijd zijn gedeeld met de cliënt.

De gevolgde en geïnterviewde cliënten die wel een onderzoeksverslag hebben ontvangen, vinden het ontvangen verslag goed leesbaar en een juiste weergave van het gesprek. Eén van de geïnterviewde cliënten heeft aanpassingen gedaan op het onderzoeksverslag, dit is vervolgens naar zijn/haar zeggen goed verwerkt door de consulent.

Inhoud onderzoeksverslagen

Twintig onderzoeksverslagen van Wmo-aanvragen die in 2018 plaatsvonden zijn geanalyseerd voor het onderzoek. In 2018 gebruikte het Sociaal Wijkteam nog niet het vernieuwde format zoals hiervoor is beschreven. Dit blijkt ook uit de wijze waarop de geanalyseerde onderzoeksverslagen zijn opgebouwd. Deze variëren van zeer beknopt tot zeer uitgebreid. Dit is niet altijd te verklaren door de situatie van de cliënt. Bij alle gevolgde cliënten die een onderzoeksverslag hebben ontvangen, is gebruik gemaakt van het nieuwe format voor het onderzoeksverslag.

In de geanalyseerde verslagen uit 2018 is de situatie van cliënten (op verschillende leefgebieden) zeer verschillend ingevuld. Het varieert van helemaal geen beschrijving van leefgebieden, maar enkel een korte algemene beschrijving van de situatie tot een uitgebreide beschrijving per leefgebied (zie casus 7).

Casus 7 - Behoeftes aan ondersteuning breed uitgevraagd

Meneer doet een melding voor het aanvragen van een rolstoel en daarmee ook een rolstoelgeschikte woning. Uit het onderzoeksverslag blijkt dat tijdens het gesprek breed is gevraagd naar de behoeften van meneer voor ondersteuning. Meneer blijkt moeite te hebben met communiceren, is net gescheiden en blijkt mede door deze scheiding (beginnende) schulden te hebben. Meneer heeft uiteindelijk een maatwerkvoorziening ontvangen voor een rolstoel. Daarnaast is samen met meneer verkend wat de mogelijkheden zijn om zijn financiële situatie te verbeteren. Zo is meneer gewezen op het financieel spreekuur en op mogelijkheden om bijzondere bijstand aan te vragen.

In het onderzoeksverslag dienen ook doelen of 'gewenst resultaat' beschreven te worden. Bij zeven van de 20 geanalyseerde verslagen is (deels) beschreven aan welke doelen de cliënt zou willen werken. In één geval is dit niet van toepassing en in twaalf gevallen zijn de doelen niet in het onderzoeksverslag opgenomen.

In het onderzoeksverslag wordt, na het in kaart brengen van de behoeften/doelen van de cliënt en de situatie op de verschillende leefgebieden, een conclusie beschreven. In de conclusie wordt afgewogen in hoeverre de behoeften/doelen van de cliënt kunnen worden vervuld op basis van eigen kracht, in het eigen netwerk (bijvoorbeeld mantelzorg), met algemene voorzieningen, via andere wetgeving (bijvoorbeeld Zvw¹³ of Wlz¹⁴) of dat inzet van een maatwerkvoorziening

¹³ Zvw: Zorgverzekeringswet.

¹⁴ Wlz: Wet langdurige zorg.

noodzakelijk wordt geacht. Alle geanalyseerde onderzoeksverslagen bevatten een conclusie met daarin een advies van de consulent over de inzet van een algemene voorziening of het verstrekken van een maatwerkvoorziening. Doordat het onderzoeksverslag niet altijd volledig is ingevuld, is niet direct op te maken in hoeverre algemene voorzieningen of de inzet van mantelzorg kunnen bijdragen aan de doelen/behoefte van de cliënt. Ook uit de dossiercontroles uit zowel 2018 als 2019 van Sterker zelf, blijkt dat niet altijd de mogelijkheden van algemene voorzieningen zijn verkend.

In het geval dat er meerdere zorgverleners betrokken zijn bij een cliënt, moeten er afspraken gemaakt worden bij welke partij de regie ligt (casusregie). Uit zowel de analyse van de Rekenkamer als die van Sterker blijkt dat niet altijd is vastgelegd bij welke partij de casusregie is belegd. In de meeste gevallen lijkt casusregie niet relevant, omdat er niet meerdere hulpverleners bij een cliënt betrokken zijn. In een enkel geval was er wel sprake van een situatie waarbij casusregie voor de hand zou liggen. Volgens de analyse van Sterker kan dit te maken hebben met het niet vastleggen van het feit dat Sterker zelf casusregisseur is en/of het niet kunnen komen tot afspraken over casusregie met derden.

In de meeste gevallen zijn er geen afspraken vastgelegd over monitoring of evaluatie. Het komt nauwelijks voor dat er is vastgelegd dat er een (tussen-)evaluatie plaatsvindt. Dit blijkt uit zowel de analyse van de Rekenkamer als de analyse van Sterker.



INDIENEN AANVRAAG

Om een aanvraag te kunnen indienen, dient de cliënt of de consulent namens de cliënt, een aanvraagformulier in te vullen en te ondertekenen. Op het aanvraagformulier moet de cliënt zijn/haar NAW¹⁵-gegevens invullen en aangeven om welke voorziening het gaat. Het aanvraagformulier moet vervolgens door de cliënt naar het Sociaal Wijkteam gestuurd worden. Omdat in de praktijk bleek dat cliënten wel eens vergeten het aanvraagformulier na het gesprek in te vullen, te ondertekenen en op te sturen, vragen de meeste consulenten tijdens het gesprek aan de cliënt alvast om het formulier in te vullen en te ondertekenen. De consulent neemt het aanvraagformulier dan direct mee.

¹⁵ NAW: Naam, Adres, Woonplaats.

Het Sociaal Wijkteam vult vervolgens een 'productbestelformulier' in en verstuurt dit naar de gemeente. Dat formulier wordt door de gemeente verwerkt op cliëntniveau. De gemeente verstrekt, op basis van het ingevulde product bestelformulier, vervolgens de beschikking. Het aanvraagformulier wordt door het Sociaal Wijkteam in 'bulk' verstuurd naar de gemeente. Dit formulier wordt door de gemeente niet gekoppeld aan de cliënt, maar als 'bulk' gearchiveerd.

Omdat de gemeente geen inhoudelijke toets meer doet op de aanvraag, kan de consulent in het gesprek al een toezegging doen dat een voorziening verstrekt kan worden. In de bijgewoonde keukentafelgesprekken is door de consulent bij vier cliënten al tijdens het gesprek een toezegging gedaan voor de voorziening. Bij drie gevolgde cliënten spreekt de consulent de verwachting uit dat er een Wmo-maatwerkvoorziening wordt toegekend, maar zegt dit nog niet expliciet toe. Het '4-ogen-principe' (een collega consulent kijkt ook naar de aanvraag en onderbouwing van het advies) wordt alleen toegepast als wordt afgeweken van de kaders. Dit komt echter bijna niet voor, aldus de gesproken consulenten. Uit het dossieronderzoek van Sterker uit 2019 komt naar voren dat in zes van de 30 gecontroleerde dossiers sprake was van collegiale toetsing, in twaalf gevallen was dat niet bekend en in twaalf andere gevallen was het niet van toepassing. Dit is vergelijkbaar met het beeld uit het dossieronderzoek dat Sterker in 2018 heeft uitgevoerd.

Er zijn ook situaties waarbij het aanvraagformulier nog niet in het keukentafelgesprek wordt ingevuld, bijvoorbeeld wanneer de consulent nog wil overleggen met collega's of nog zaken moet uitzoeken. In dergelijke gevallen wordt een aanvraagformulier later naar de cliënt opgestuurd, waarna de cliënt het formulier kan invullen en retourneren. Uit het dossieronderzoek van Sterker blijkt dat in een aantal gevallen een aanvraagformulier is verstuurd naar de cliënt, maar dat niet duidelijk is of het aanvraagformulier retour is gekomen. Het is ook onduidelijk of dit in de praktijk gecontroleerd is.

Het kan zijn dat tijdens het keukentafelgesprek de consulent al inschat dat een cliënt geen Wmo-maatwerkvoorziening zal krijgen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als de oplossing in de omgeving (door bijvoorbeeld mantelzorg) of door een algemene voorziening gevonden kan worden. In een dergelijk geval geeft de consulent een negatief advies af om een maatwerkvoorziening te verstrekken. Consulenten geven aan dat er desondanks wel een onderzoeksverslag wordt gemaakt en wordt verstuurd aan cliënten. Zoals beschreven onder 'onderzoeksverslag' gebeurt dit in de praktijk niet altijd. Cliënten worden dan geïnformeerd dat zij, ondanks een negatief advies, wel een aanvraag kunnen indienen. Het ingevulde aanvraagformulier dat het Sociaal Wijkteam ontvangt, verstuurt het Sociaal Wijkteam dan samen met het advies van de consulent om geen maatwerkvoorziening toe te kennen naar de gemeente. De gemeente stuurt vervolgens een beschikking waarin de afwijzing van de gevraagde voorziening kenbaar wordt gemaakt aan de cliënt. In één van de gevolgde trajecten hoort de cliënt tijdens het keukentafelgesprek dat de voorziening niet zal worden toegekend (zie casus 8).

Bij zes van gevolgde cliënten is het aanvraagformulier aan het einde van het keukentafelgesprek ondertekend. Twee gevolgde cliënten hebben geen aanvraagformulier ingevuld en ondertekend, maar hebben wel een beschikking voor een maatwerkvoorziening ontvangen. Uit de

dossiercontroles die Sterker in 2018 en in 2019 heeft uitgevoerd, blijkt ook dat niet in alle gecontroleerde dossiers een aanvraagformulier aanwezig is en dat wel aanwezige aanvraagformulieren niet altijd ondertekend zijn, terwijl cliënten wel een beschikking hebben ontvangen. Dit komt doordat de gemeente haar beschikkingen afgeeft op basis van het zogenaamde productbestelformulier. Er wordt door de gemeente dus niet nagegaan of er daadwerkelijk een aanvraagformulier verstuurd dan wel ondertekend is.

Casus 8 – Keuze opstellen onderzoeksverslag

Mevrouw heeft gezondheidsklachten en doet samen met haar man melding om een aangepaste woning te kunnen krijgen. Op basis van het keukentafelgesprek concludeert de consulent dat er in het verleden reeds woningaanpassingen zijn gedaan en het echtpaar over mogelijkheden beschikt om zelf een geschikte woning te bemachtigen. De consulent besluit om (vooralsnog) geen indicatiestelling af te geven. De consulent legt aan het einde van het keukentafelgesprek aan het echtpaar de keuze voor of zij een onderzoeksverslag van (onder andere) het keukentafelgesprek willen ontvangen. De consulent vermeldt daarbij dat er gezien de uitkomst van het onderzoek niet veel van waarde in zal staan voor het echtpaar. Het echtpaar stemt er mee in dat er geen onderzoeksverslag wordt opgesteld. Het echtpaar wordt niet verteld dat zij ondanks een negatief advies, alsnog een aanvraag kunnen doen en de mogelijkheid hebben om bezwaar te maken op de afwijzing. In eerste instantie is het echtpaar het niet eens met het negatieve advies. De consulent bespreekt vervolgens samen met het echtpaar uitvoerig hoe de hulpvraag opgelost kan worden, zonder dat er een maatwerkvoorziening wordt ingezet. Na het gesprek heeft het echtpaar voldoende handvatten om vooruit te kunnen; zij hebben geen behoefte om formeel bezwaar te maken.



Melding

Uit-
nodiging

Gesprek

Verslag

Aanvraag

Beslissing

DE BESLISSING

Op de ingediende aanvraag voor een maatwerkvoorziening volgt een beslissing (een beschikking). De consulenten van het Sociaal Wijkteam geven een advies aan de gemeente Nijmegen. Deze adviezen zijn voor de gemeente leidend en worden niet meer inhoudelijk getoetst. Het advies van de consulenten wordt bij de gemeente kenbaar gemaakt met het zogenaamde productbestelformulier. Zodra het formulier door het Sociaal Wijkteam naar de gemeente is verstuurd, kan er formeel een voorziening worden toegekend of afgewezen. De door de Rekenkamer gevolgde cliënten die een beschikking hebben ontvangen, ontvingen deze binnen anderhalf tot vijf weken na het keukentafelgesprek. Na het afgeven van de beschikking kan de hulp verstrekt worden. Afhankelijk van de wachttijden bij de leverancier of zorginstelling, kan het nog enige tijd duren voordat de hulp daadwerkelijk geleverd wordt. De geïnterviewde en gevolgde

cliënten zijn over het algemeen tevreden over de snelheid waarmee zij de beschikking ontvingen; in een aantal gevallen is de hulp of ondersteuning al gestart en voelt de beschikking enkel als een formaliteit.

Toekenning

De cliënt wordt door een beschikking van de gemeente op de hoogte gesteld van het toekennen van een voorziening. In de beschikking staat vermeld dat de gemeente de aanvraag voor een voorziening heeft ontvangen met daaronder het besluit dat de gemeente genomen heeft. De beschikking (brief) bestaat in totaal uit drie pagina's. Op de eerste pagina staat het besluit en informatie over de voorzieningen: startdatum zorg, einddatum zorg, vorm, hoeveel zorg, de kosten (in hoeverre een eigen bijdrage verschuldigd is) en de naam van de zorgaanbieder. Voor de gemaakte afspraken met de cliënt wordt verwezen naar het onderzoeksverslag of behandelplan (dat in het bezit is van de cliënt zelf). Onderaan de eerste pagina wordt de cliënt gewezen op de termijn van acht weken waarbinnen een herindicatie aangevraagd kan worden, als de zorg ook na de einddatum nog nodig is. In de beschikking staan daarnaast:

- de voorwaarden (dat cliënt wijzigingen die van invloed kunnen zijn op het gebruik van de voorziening dient door te geven);
- waar de cliënt met vragen over het besluit terecht kan;
- informatie over de eigen bijdrage;
- waar de cliënt bezwaar kan maken.

Afwijzing

De cliënt wordt door de gemeente schriftelijk op de hoogte gebracht van een afwijzing van de aanvraag. Zoals eerder beschreven volgt de gemeente *inhoudelijk* het advies van de consulent. Dit advies is – zolang geen extra zaken uitgezocht hoeven worden – bij het keukentafelgesprek al kenbaar gemaakt aan de cliënt. Op basis van de formele afwijzing van de aanvraag door de gemeente kan een cliënt bezwaar maken.

Bezwaar en klachten

Bezwaar maken kan alleen op basis van een beschikking. Cliënten kunnen geen bezwaar maken op het keukentafelgesprek of het onderzoeksverslag, daarover kunnen zij wel een klacht indienen. De afdeling advisering van de Raad van State merkte in zijn advies over het wetsvoorstel Wmo 2015 daarover overigens al op dat *"de weergave van de uitkomsten van het onderzoek geen besluit is, maar indien de bewoordingen van de uitkomsten van het onderzoek meebrengen dat een aanvraag om een maatwerkvoorziening vrijwel zeker zal worden afgewezen, niet zeker [is] of de bedoelde weergave niet als besluit zal worden aangemerkt. Daartegen staat dan bezwaar en beroep open"*.¹⁶

In 2018 heeft de gemeente in totaal 154 bezwaren over een Wmo aanvraag ontvangen. De meeste (70) betroffen een aanvraag voor huishoudelijke hulp. Van de bezwaren die de gemeente in 2018

¹⁶ TK 2013/14 33841, nr. 4, p.16 advies afdeling advisering RvS en nader rapport.

heeft afgerond, zijn uiteindelijk vier gegrond verklaard. In de eerste helft van 2019 heeft de gemeente 53 bezwaren met betrekking tot de Wmo binnengekregen; hiervan gaat een derde over huishoudelijke hulp.

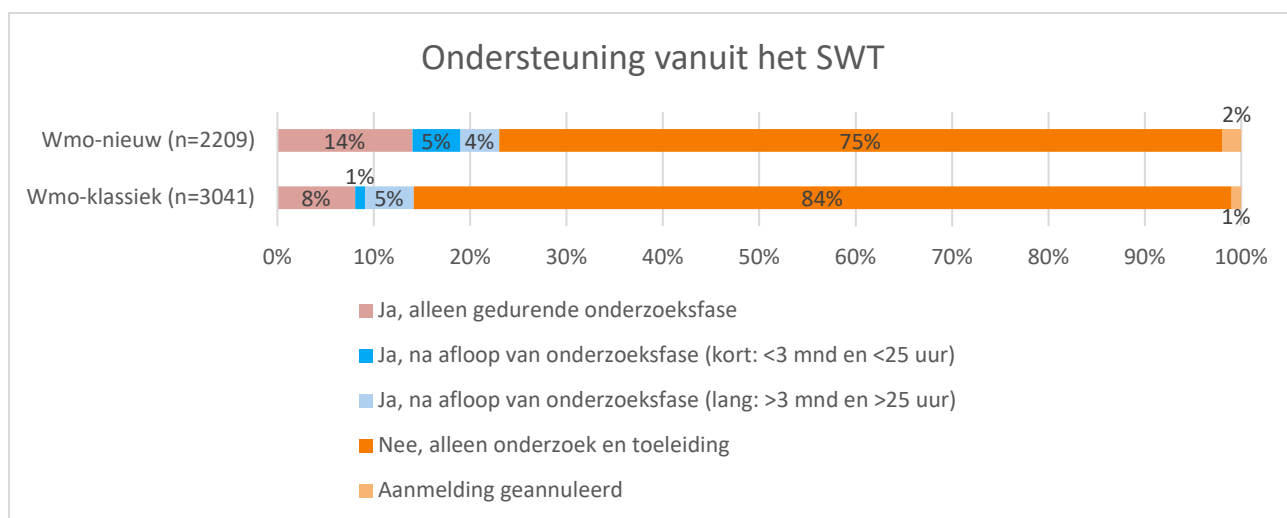
Indien een cliënt een klacht heeft, is de eerste stap om dit samen met de consulent of medewerker op te lossen of eventueel met een leidinggevende. In het geval dat dit niet tot een oplossing leidt, kan een cliënt naar de klachtencommissie stappen. Uit een analyse van Sterker blijkt dat in 2018 16 klachten zijn ingediend die betrekking hadden op een Sociaal Wijkteam in Nijmegen, daarvan hadden 8 betrekking op een Wmo-traject; bij de overige 8 klachten was het vanuit de klachtenregistratie niet duidelijk waarop de klacht betrekking had. Het grootste deel van de klachten met betrekking tot Wmo zijn na bemiddeling door de leidinggevende niet officieel ingediend bij de klachtencommissie. In totaal zijn in 2018 2 klachten ingediend bij de klachtencommissie.

AFSLUITING EN NAZORG

Een traject eindigt voor een consulent op het moment dat de zorgaanbieder de zorg moet gaan leveren. Volgens consulenten van het Sociaal Wijkteam is het belangrijk dat het dossier van de cliënt bij hen wordt afgesloten, zodat de verantwoordelijkheid voor zorg bij de zorgaanbieder komt te liggen. Er wordt door het Sociaal Wijkteam vervolgens niet standaard nazorg geboden. Dit gebeurt alleen bij uitzonderingen, bijvoorbeeld wanneer problemen worden voorzien of nazorg expliciet is afgesproken met de cliënt. Volgens consulenten van het Sociaal Wijkteam zou het voor maatwerkvoorzieningen relevant zijn om structureel met de cliënt een evaluatie te doen. Dit is op dit moment niet mogelijk in verband met de werkdruk. Nu wordt enkel bij een aanvraag voor een herindicatie opnieuw gekeken naar de situatie van de cliënt, waarna geadviseerd wordt de indicatie voor een nieuwe periode af te geven, of dat er op- of afgeschaald moet worden.

Ondersteuning door de Sociaal Wijkteams

Volgens de medewerkers van het Sociaal Wijkteam die de Rekenkamer sprak, was de initiële bedoeling dat de meerderheid van de meldingen die bij hen binnenkomen door het Wijkteam zelf zou worden opgepakt door het bieden van ondersteuning. Voor de overige meldingen zou een maatwerkvoorziening nodig zijn, zo was de inschatting. De realiteit is volgens de zorgprofessionals het tegenovergestelde; naar aanleiding van de meeste aanvragen wordt een maatwerkvoorziening verstrekt, door de werkdruk en wachttijden hebben de consulenten van de Wijkteams te weinig tijd om zelf (veel) ondersteuning te bieden. De consulenten zouden dat wel kunnen; voordat zij werkzaam waren in het Wijkteam deden zij dat ook.



Figuur 16: Ondersteuning vanuit het SWT (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)

De grafiek ondersteunt het beeld dat de zorgprofessionals van het Sociaal Wijkteam schetsen; in zo'n 80% van de gevallen is het Sociaal Wijkteam alleen betrokken bij onderzoek en toeleiding en levert het zelf geen ondersteuning.

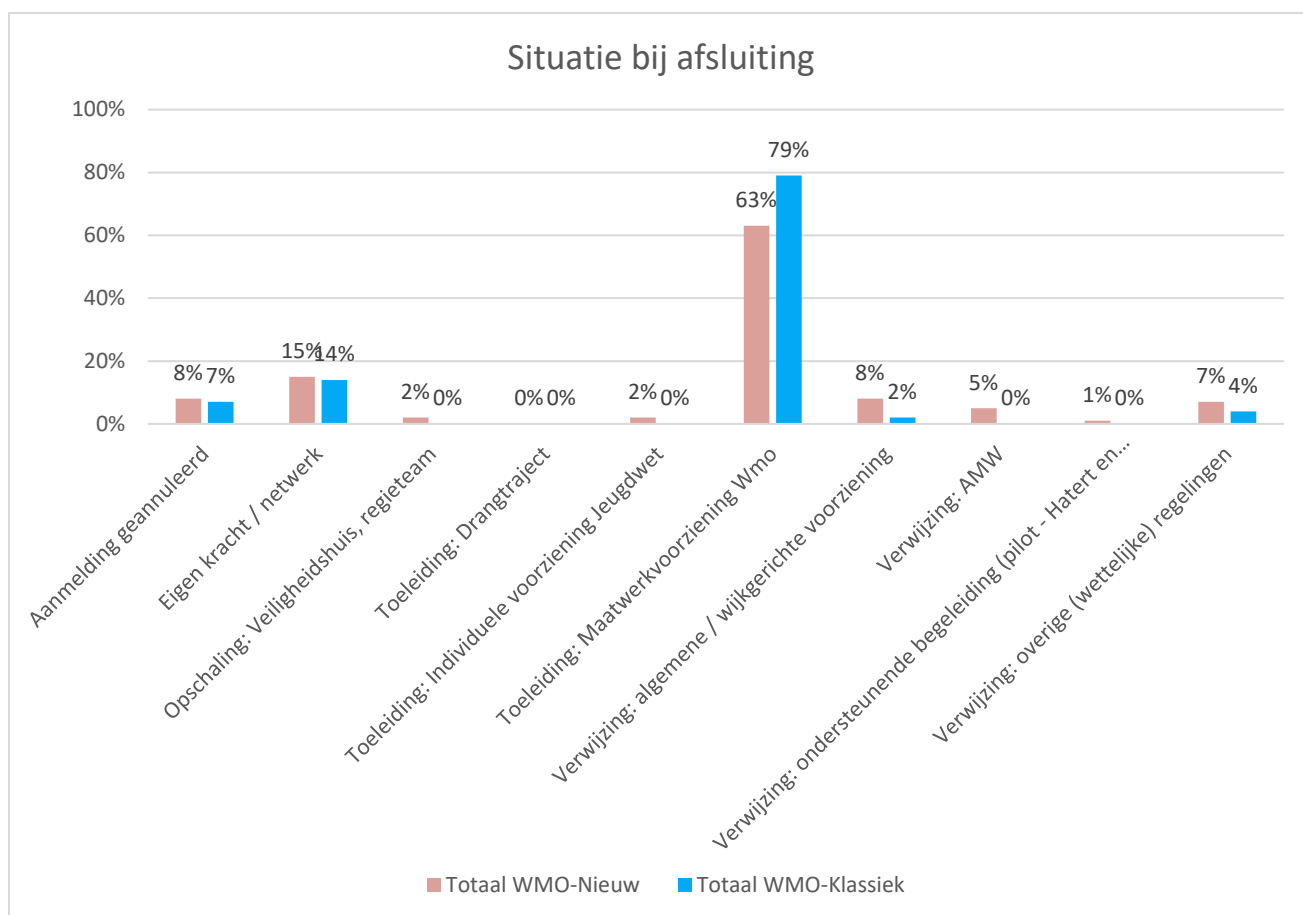
Situatie bij afsluiting

Het grootste gedeelte van de meldingen resulteert in de toeleiding tot een maatwerkvoorziening: 63% bij Wmo-nieuw en 79% bij Wmo-klassiek. In 14% (Wmo-nieuw) en 15% (Wmo-klassiek) van de gevallen wordt de oplossing gevonden in eigen kracht of het netwerk van de cliënt (figuur 17).

Wachttijden bij zorgaanbieders

Over vier van de gevolgde cliënten is het mogelijk iets te zeggen over de wachttijden bij de zorgaanbieder. Twee cliënten die een aanvraag voor hulp bij het huishouden hebben gedaan, hebben binnen een maand na het keukentafelgesprek ondersteuning ontvangen. Zij noemden dit snel genoeg. Bij de twee cliënten ging het om een aanvraag voor begeleiding. Zij hebben de wachttijd als lang ervaren.

Eén van deze gevolgde cliënten kreeg vijf weken na het keukentafelgesprek van de zorgaanbieder te horen dat hulp niet eerder dan over twaalf weken opgestart kon worden in verband met personeelstekort. De wachttijd voor deze cliënt tussen keukentafelgesprek (cliënt heeft geen beschikking ontvangen) en start hulp is daarmee zeventien weken (de wachttijd tussen melding en keukentafelgesprek was vier weken). Deze cliënt had tijdens de wachttijd graag een tijdelijke oplossing aangeboden gekregen door het Wijkteam.



Figuur 27: *Situatie bij afsluiting (Bron: Cijferrapportage Sterker, januari tot en met augustus 2019)*
 (percentage telt op tot >100%, omdat er meerdere situaties op één casus van toepassing kunnen zijn)

Bij een andere gevolgde cliënt, bleek tijdens het keukentafelgesprek (medio mei 2019) dat de cliënt, in verband met wachttijden bij de zorgaanbieder, pas in oktober 2019 bij de zorgaanbieder terecht kan. De consultant heeft daarop met de cliënt afgesproken dat de beschikking (voor één jaar zorg) pas wordt afgegeven op het moment dat bekend is wanneer de zorg daadwerkelijk gestart kan worden. In augustus 2019 is de cliënt geïnformeerd dat er toch nog een plek is vrijgekomen bij de aanbieder en de zorg gestart kan worden. De beschikking is daarop één dag voor de start van de hulp verstrekt. De wachttijd van het keukentafelgesprek tot start van de hulp is voor deze cliënt uiteindelijk dertien weken (de wachttijd tussen melding en keukentafelgesprek was voor deze cliënt 10 weken).

Ook één van de geïnterviewde cliënten had een soortgelijke ervaring. De wachttijd tussen het keukentafelgesprek en de start van de hulp was voor deze cliënt met een progressieve ziekte acht weken. Ook hier was de reden voor de lange wachttijd tekort aan personeel bij de zorgaanbieder. Het Wijkteam had volgens de cliënt meer ondersteuning kunnen bieden bij het kiezen van de juiste aanbieder voor hulp bij huishouden.

Drie andere geïnterviewde cliënten herinnerden zich dat zij na de beschikking de voorziening snel hebben ontvangen; tussen de één tot drie weken.

Over de wachttijd tussen het moment dat de beschikking wordt afgegeven en de zorg daadwerkelijk start, zijn geen betrouwbare cijfers voor de Wmo beschikbaar. Wel is bekend dat in 66%¹⁷ van het totaal aantal aanvragen (dus Wmo en Jeugd samen) de zorg al start voordat een beschikking is afgegeven.

¹⁷ Bij dit cijfer is toegelicht dat dit voor Jeugd een gebruikelijke werkwijze is. Zorgaanbieders dienen op grond van het regionaal administratieprotocol wel binnen 20 werkdagen te melden dat de zorgverlening gestart is. Voor Wmo was het aanvankelijk zo dat dit alleen bij uitzondering mogelijk was, alleen voor die gevallen waarin de start van de zorg direct nodig was en na goedkeuring van de teamleider van het Sociaal Wijkteam. Nu lijkt dit eerder regel dan uitzondering.

BIJLAGE 5: CIJFERS VAN AANMELDING TOT EN MET GELEVERDE ZORG

In deze bijlage zijn cijfers bij elkaar gebracht met betrekking tot de verschillende stappen in het proces dat een cliënt doorloopt. Achtereenvolgens gaat het om cijfers met betrekking tot:

Melding	blz. 1
Uitnodiging	blz. 11
Keukentafelgesprek	blz. 12
Afsluiting en nazorg	blz. 18
Wmo maatwerkvoorzieningen	blz. 20

Voor de leesbaarheid is in de bronvermelding van de cijfers aangegeven op welke periode de cijfers betrekking hebben.

MELDING

De volgende cijfers rond de melding zijn achtereenvolgens weergegeven:

- Tabel 1: Bekendheid met het Sociaal Wijkteam
- Figuur 1: Leeftijdsverdeling cliënten
- Figuur 2: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
- Figuur 3: Vervolg meldingen bij TCA exclusief herindicaties
- Figuur 4: Aanmelding per soort
- Figuur 5: Ontwikkeling aantal aanmeldingen over de jaren
- Figuur 6: Verloop aanmeldingen Wmo-klassiek en Wmo-nieuw
- Figuur 7: Aanmeldingen per soort en Wijkteam
- Figuur 8: Verhouding nieuwe aanmeldingen en herindicaties
- Figuur 9: Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Wmo-klassiek + Wmo-nieuw)
- Figuur 10: Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Wmo-klassiek)
- Figuur 11: Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Wmo-nieuw)
- Figuur 12: Resultaat na herindicatie

In de Burgerpeiling zijn zowel in 2017 als in 2019 vragen gesteld over de bekendheid van de Sociaal Wijkteams. Daaruit komt naar voren dat de bekendheid van de Sociaal Wijkteams wat is toegenomen, maar dat nog geen kwart van de inwoners redelijk op de hoogte is van wat het Sociaal Wijkteam is. De gegevens zijn beschikbaar voor Nijmegen als geheel en voor de stadsdelen Deze zijn in tabel 1 gepresenteerd. Voor een overzicht in één oogopslag is met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners het **meest** en het **minst** bekend zijn met het Sociaal Wijkteam. De gepresenteerde cijfers betreffen percentages; voor de leesbaarheid zijn deze volgens de gebruikelijke regels afgerond.

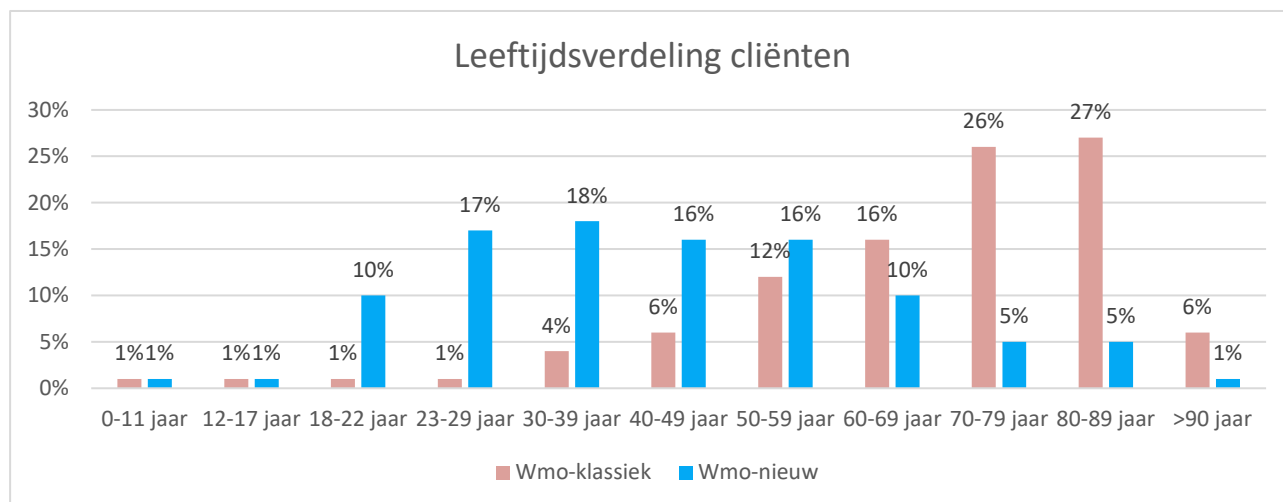
Tabel 1: Bekendheid met het Sociaal Wijkteam (percentage mee eens) (Bron: Burgerpeilingen gemeente Nijmegen 2017 en 2019)

	BURGERPEILING 2017									BURGERPEILING 2019								
	NIJMEGEN ALS GEHEEL																	
Redelijk op de hoogte van wat SWT is	18%									23%								
Van gehoord, weet er niet veel vanaf	28%									29%								
Heb er niet van gehoord	54%									48%								
	STADSDELEN ¹ (cijfers betreffen %)																	
	C	D	L	M	NW	N	O	OW	Z	C	D	L	M	NW	N	O	OW	Z
Redelijk op de hoogte van wat SWT is	12	20	17	17	17	22	17	23	18	17	24	25	22	27	23	21	23	22
Van gehoord, weet er niet veel vanaf	25	27	34	32	29	25	27	26	28	25	31	31	32	28	33	24	31	33
Heb er niet van gehoord	63	53	49	51	54	53	56	51	54	58	45	44	46	45	44	55	46	45

¹ C = Centrum, D = Dukenburg, L = Lindenholt, M = Midden, NW = Nieuw West, N = Noord, O = Oost, OW = Oud West, Z = Zuid.

Voor een overzicht in één oogopslag is met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners de Stip het **meest** en het **minst** bekend zijn met het Sociaal Wijkteam.

In figuur 1 is de leeftijdsverdeling van de cliënten die een Wmo-melding deden gepresenteerd.² Daarbij is onderscheid gemaakt naar Wmo-nieuw en Wmo-klassiek³. Te zien is dat het beroep op Wmo-klassiek voorzieningen met de leeftijd toeneemt en op jongere leeftijd vooral hulp vanuit Wmo-nieuw aan de orde is.

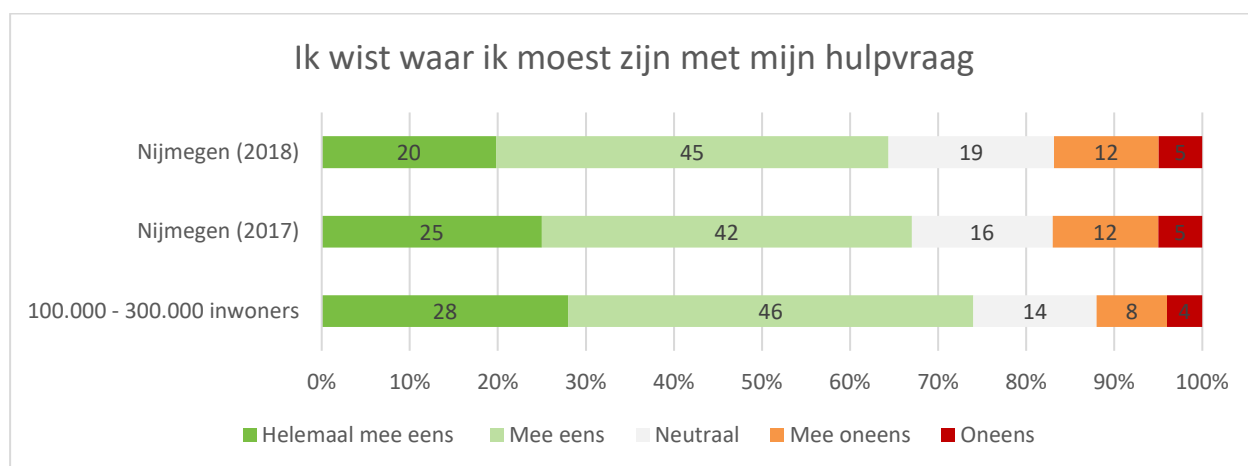


Figuur 1: *Leeftijdsverdeling cliënten (Bron: Cijferrapportage Sterker jan. tot en met aug. 2019)*

² Voor de leesbaarheid is er hier en in de volgende figuren voor gekozen dat de bron tevens aangeeft op welke periode de cijfers betrekking hebben.

³ Bij Wmo-klassiek gaat het om ondersteuningsvormen die voor de decentralisatie in 2015 al onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vielen. Concreet betreft het: hulp bij huishouden en hulpmiddelen (rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, overige hulpmiddelen). Bij Wmo-nieuw gaat het om ondersteuningsvormen die vanaf 2015 onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Het gaat dan concreet om ondersteuningsvormen die vallen onder Wmo-ondersteuning (bijvoorbeeld begeleiding, dagbesteding, persoonlijke verzorging en vervoersdiensten voor dagbesteding) en Wmo-verblijf (bijvoorbeeld opvang, crisisopvang en begeleiding rondom opvang).

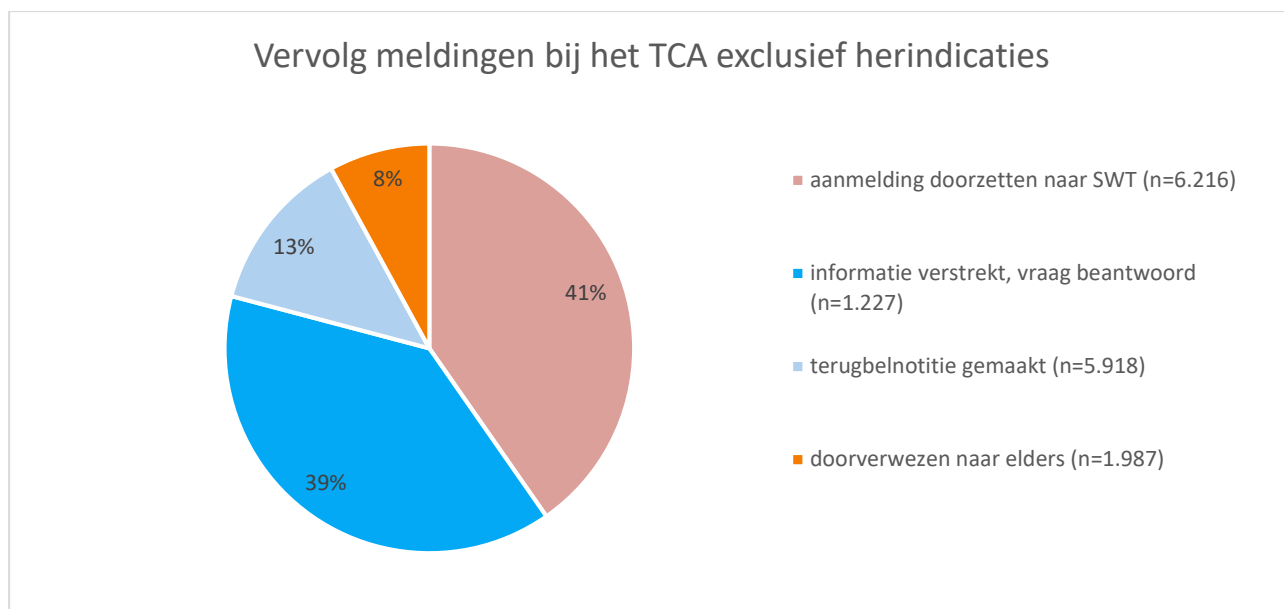
In figuur 2 is te zien in hoeverre cliënten die een maatwerkvoorziening kregen⁴, wisten waar zij met hun hulpvraag moesten zijn. Ruim de helft van de cliënten wist dit. Dit is de één na laagste score van de 247 gemeenten die over 2018 een Cliëntervaringsonderzoek hebben uitgevoerd. Het landelijk gemiddelde ligt op 76% bekendheid; voor gemeenten van vergelijkbare grootte ligt het gemiddeld op 74%. De hoogste scores zijn te zien bij de gemeenten Steenberg (90%) en Appingedam, Purmerend en Veldhoven (alle drie 87%).



Figuur 2: *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (Bronnen: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017 en 2018 en waarstaatjegemeente.nl)*

⁴ Gemeenten zijn verplicht elk jaar een Cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Een aantal vragen is voorgeschreven; gemeenten zijn vrij extra vragen toe te voegen. Voor het Cliëntervaringsonderzoek worden alleen cliënten bevraagd die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Cliënten die geen voorziening hebben ontvangen of zijn doorverwezen naar een algemene voorziening, worden niet bevraagd.

Figuur 3 laat zien welk vervolg door Team Centrale Aanmelding (TCA)⁵ is gegeven aan de meldingen van nieuwe hulpvragen (dus niet voor meldingen voor herindicaties). De meeste aanmeldingen worden doorgezet naar het Sociaal Wijkteam in de wijk waarin de melder woont. In bijna even veel gevallen kan het TCA door het zelf verstrekken van informatie de vraag van de inwoner beantwoorden.



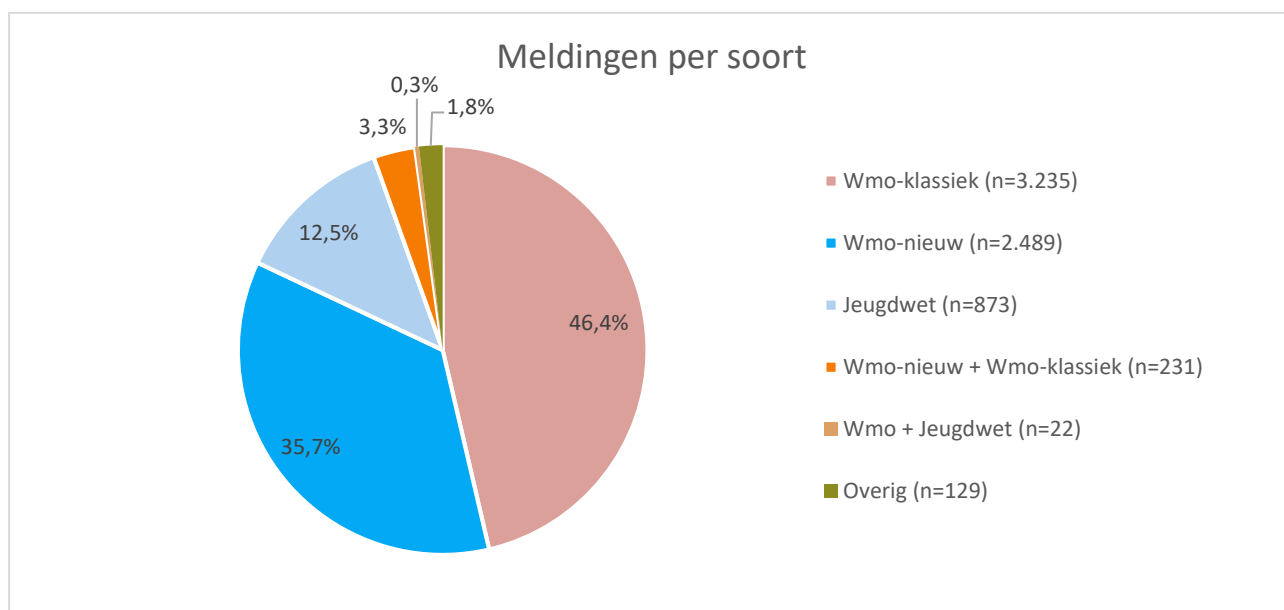
Figuur 3: Vervolg meldingen bij het TCA exclusief herindicaties (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)

Toelichting op rubrieken:

- De optie 'terugbelnotitie gemaakt' heeft altijd verband met een lopende aanmelding bij het Sociaal Wijkteam. Wanneer een cliënt vragen heeft en bijvoorbeeld de professional niet kan bereiken, dan kan de cliënt het centrale nummer bellen. Het TCA maakt dan een terugbelnotitie aan, koppelt deze aan een lopend dossier. De gekoppelde professional krijgt dan een e-mail dat er een nieuwe melding is, in dit geval een terugbelnotitie.
- De optie 'doorverwezen naar elders' houdt in dat de cliënt bij het TCA aan het verkeerde adres is en wordt doorverwezen naar een andere instantie of bijvoorbeeld de huisarts.

⁵ TCA is het Team Centrale Aanmelding van Sterker. Inwoners met een hulpvraag dienen zich telefonisch of via een webformulier te melden bij het TCA. Een uitgebreide toelichting is opgenomen in bijlage 4.

In figuur 4 zijn de binnengekomen meldingen in de eerste acht maanden van 2019 naar soort gepresenteerd. De meeste meldingen hebben betrekking op Wmo-klassiek (46,4%), gevolgd door Wmo-nieuw (35,7%) en Jeugd (12,5%).

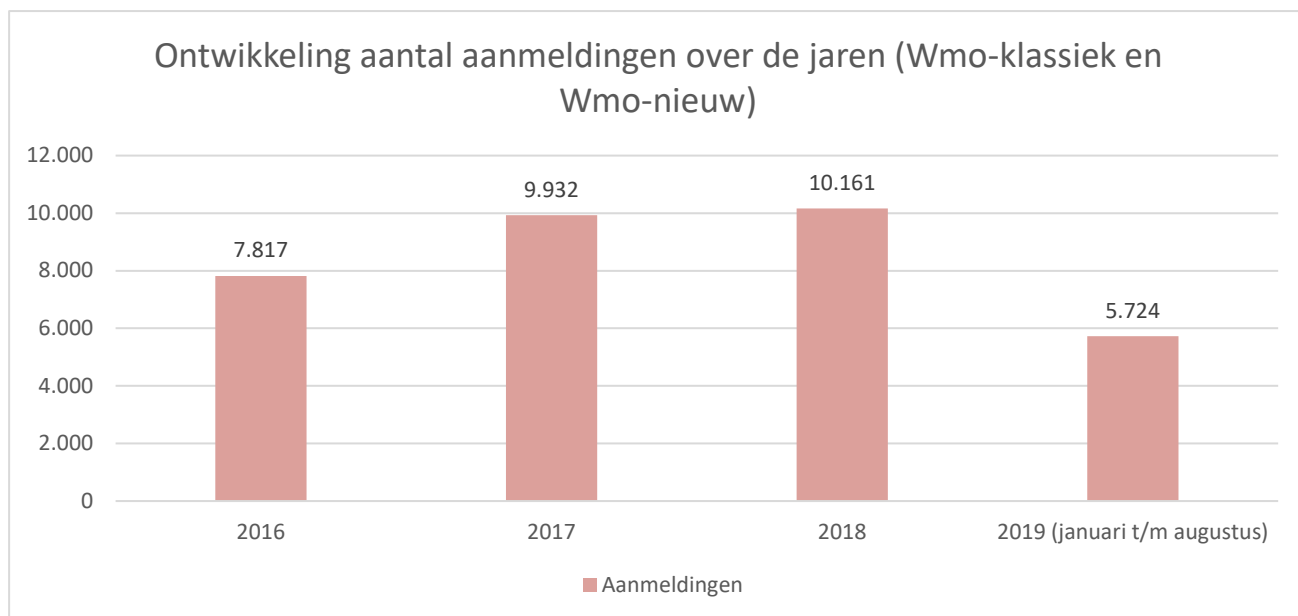


Figuur 4: Aanmelding per soort (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)

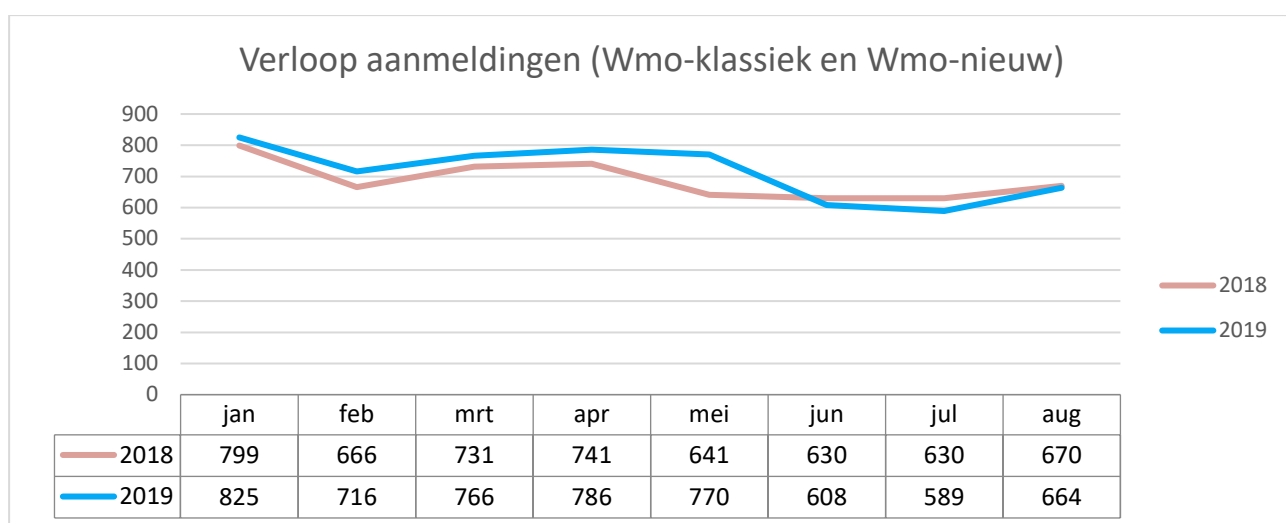
Toelichting op rubrieken:

- Bij Wmo + Jeugdwet heeft een cliënt een hulpvraag op het gebied van Wmo én op het gebied van Jeugd.
- Bij Wmo-nieuw + Wmo-klassiek heeft een cliënt hulpvragen voor beide Wmo-soorten.
- Onder de optie 'overig' vallen meldingen die wel geregistreerd zijn, maar waarvan het (nog) niet helder is of deze onder de Wmo of Jeugdwet vallen.

In figuur 5 is te zien hoe de aanmeldingen voor Wmo-klassiek, Wmo-nieuw en Jeugdwet *in totaliteit* zich sinds 2016 hebben ontwikkeld. In figuur 6 is te zien hoe de ontwikkeling van de aanmeldingen Wmo-klassiek en Wmo-nieuw *afzonderlijk* zich sinds 2018 ontwikkeld hebben. Voor 2016 en 2017 zijn die afzonderlijke gegevens niet beschikbaar, omdat toen in de registratie van de aanmeldingen nog geen betrouwbaar onderscheid naar soort hulpvraag werd gemaakt. De aanmeldingen (van Wmo-nieuw en Wmo-klassiek) gedaan in de eerste acht maanden van 2019 laten een toename zien van 4% ten opzichte van de aanmeldingen in de eerste acht maanden van 2018.

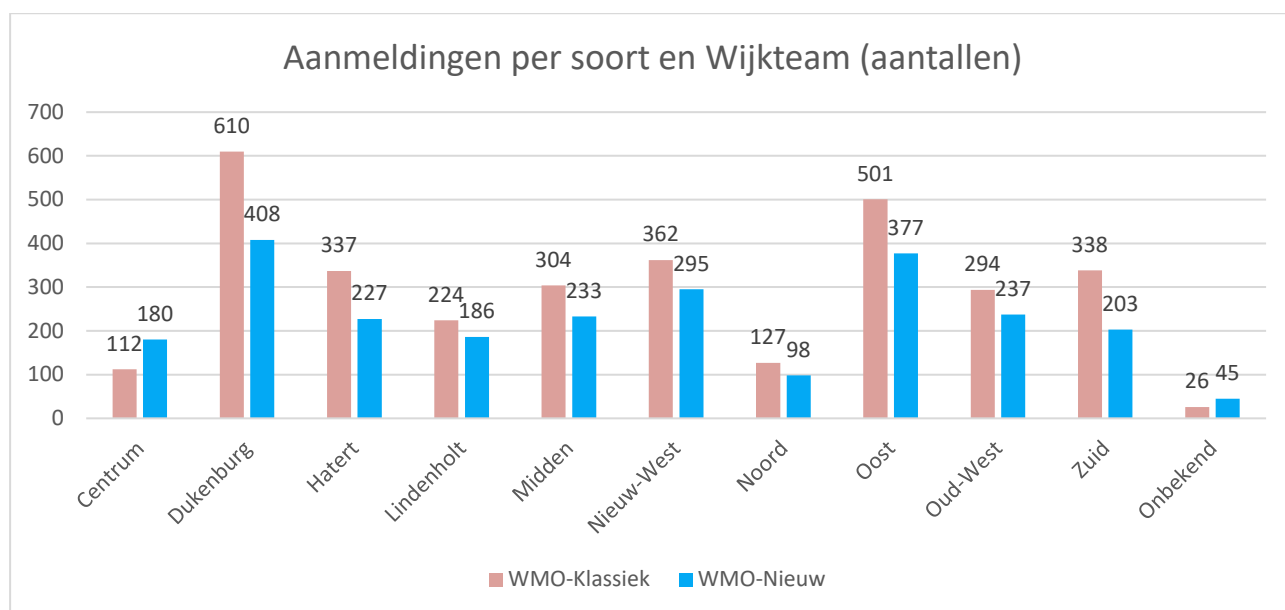


Figuur 5: *Ontwikkeling aantal aanmeldingen over de jaren, cijfers betreffen alle meldingen, dus inclusief meldingen die gerelateerd zijn aan de Jeugdwet (Bron: Cijferrapportages Sterker 2016, 2017, 2018 en januari tot en met augustus 2019)*



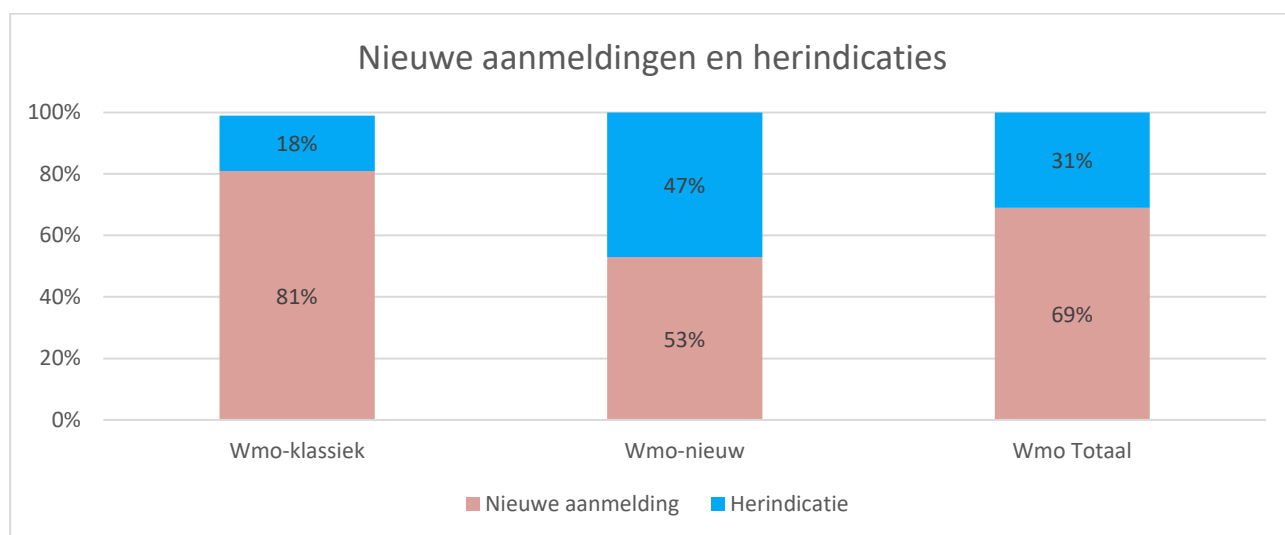
Figuur 6: *Verloop aanmeldingen Wmo-klassiek en Wmo-nieuw (Bron: Cijferrapportages Sterker 2018 en januari tot en met augustus 2019)*

In figuur 7 zijn de aanmeldingen, onderscheiden naar Wmo-nieuw en Wmo-klassiek, per Sociaal Wijkteam in beeld gebracht. Het gaat om de aanmeldingen in de eerste acht maanden van 2019. De meeste aanmeldingen worden gedaan in Dukenburg en Oost; de minste in Noord en Centrum.



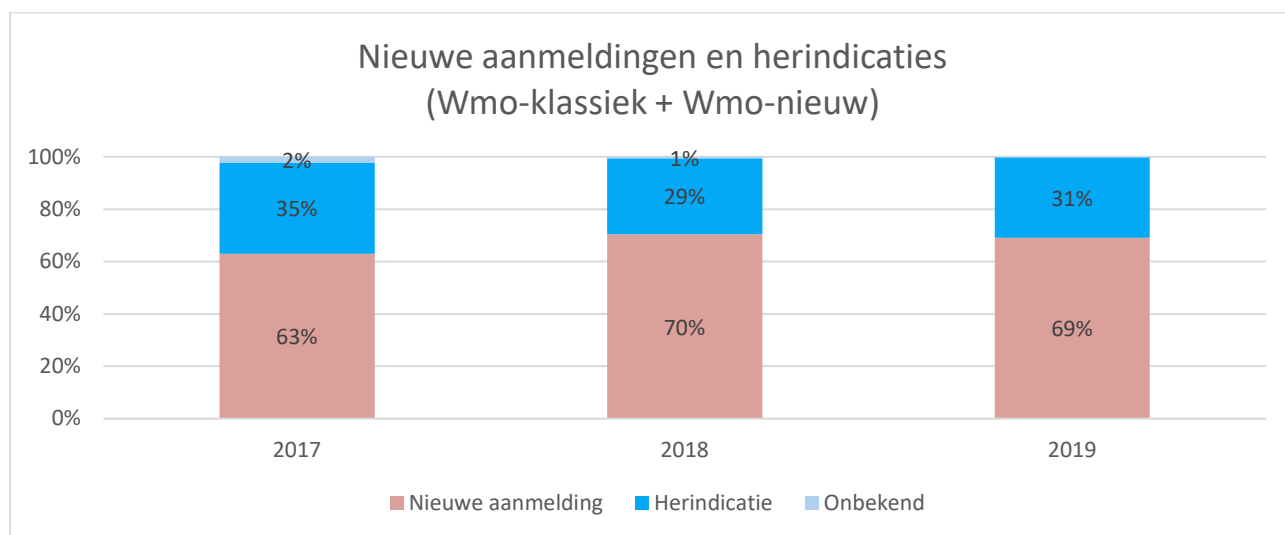
Figuur 7: Aanmeldingen per soort en Wijkteam (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)

Figuur 8 laat, onderscheiden naar Wmo-nieuw, Wmo-klassiek en Wmo-totaal, zien hoe de verhouding tussen de nieuwe hulpvragen en de vragen om herindicatie in de eerste acht maanden van 2019 ligt.

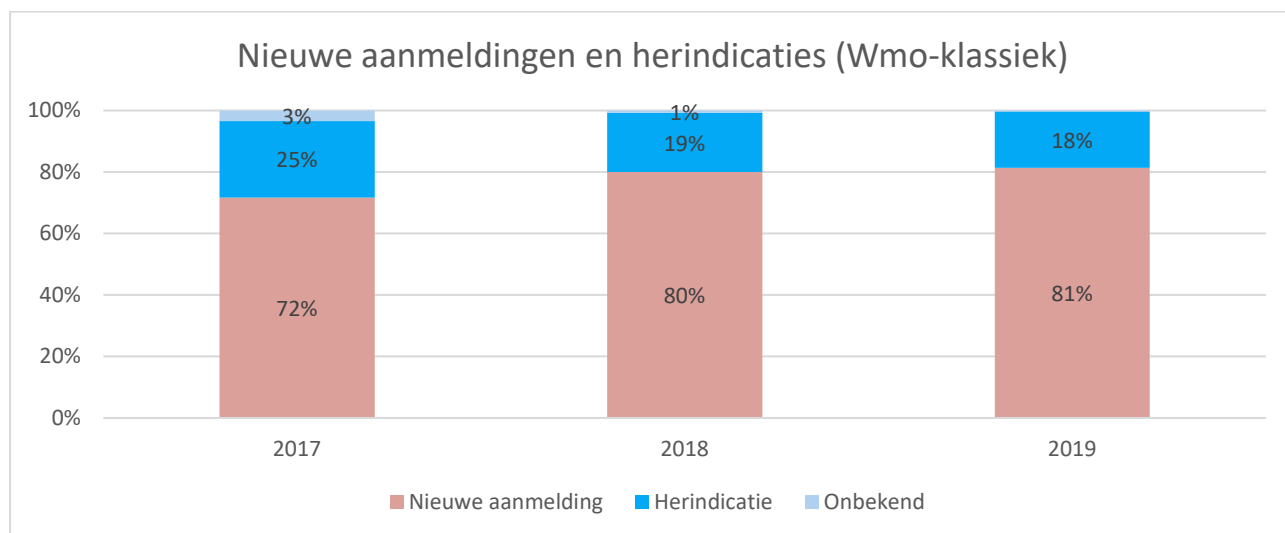


Figuur 8: Verhouding nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)

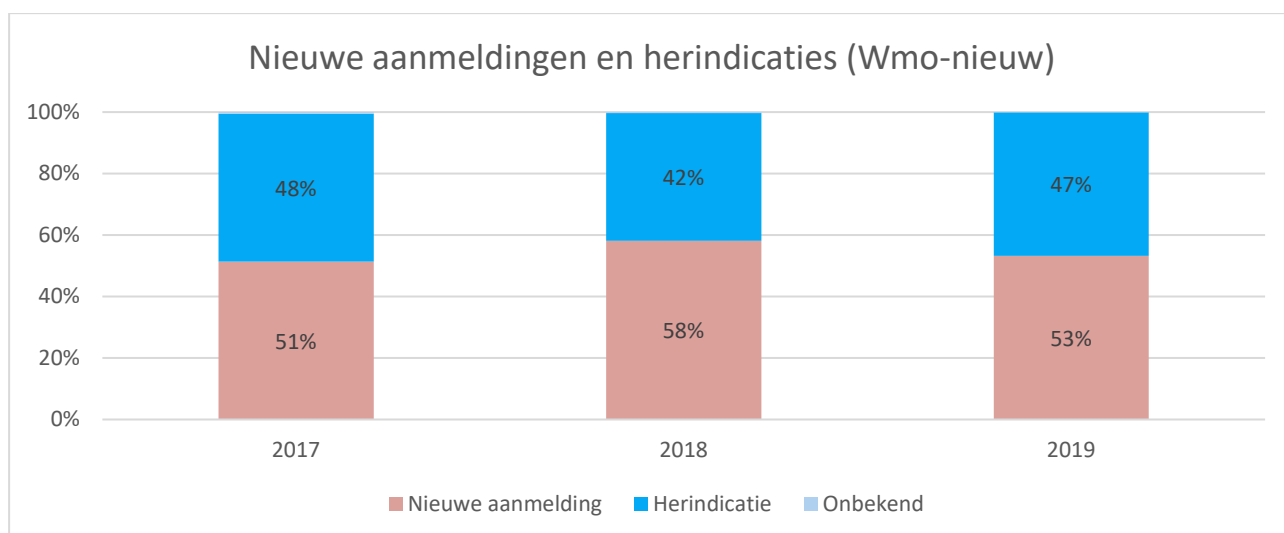
In figuur 9, 10 en 11 is respectievelijk voor de aanmeldingen Wmo-totaal, Wmo-klassiek en Wmo-nieuw ook aangegeven hoe de verhoudingen tussen nieuwe aanmeldingen en herindicaties in de jaren daarvoor lagen. In de eerste 8 maanden van 2019 heeft 31% van de meldingen betrekking op een herindicatie. Meldingen met betrekking tot Wmo-nieuw betreffen relatief vaak (47%) herindicaties. Als we kijken naar het verloop in de tijd (figuur 9, 10 en 11), is te zien dat het percentage herindicaties wat betreft Wmo-klassiek iets afneemt. Het percentage herindicaties Wmo-nieuw is, na een afname in 2018, weer iets toegenomen in 2019.



Figuur 9: *Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Wmo-klassiek + Wmo-nieuw) (Bron: Cijferrapportages Sterker 2017, 2018, januari tot en met augustus 2019)*

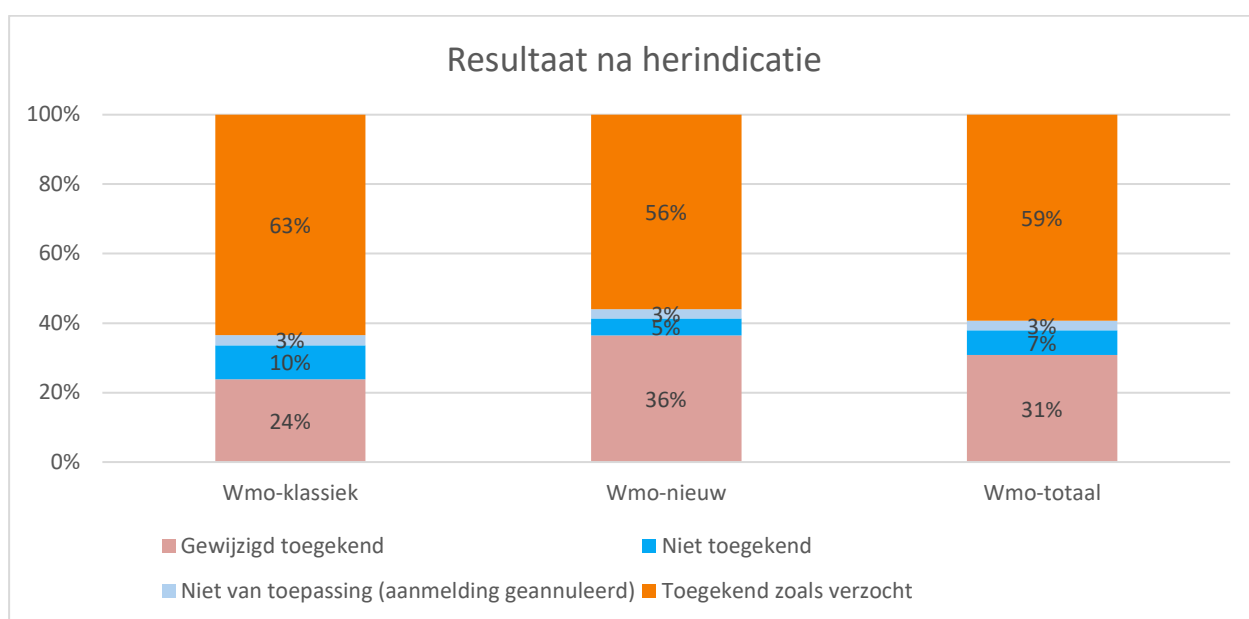


Figuur 10: *Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Wmo-klassiek) (Bron: Cijferrapportages Sterker 2017, 2018, januari tot en met augustus 2019)*



Figuur 11: Nieuwe aanmeldingen en herindicaties (Wmo-nieuw) (Bron: Cijferrapportages Sterker 2017, 2018, januari tot en met augustus 2019)

In figuur 12 is te zien wat het resultaat was na herindicatie. In de eerste acht maanden van 2019 is rond de 60% van de herindicaties toegekend zoals verzocht en dus ongewijzigd verlengd.



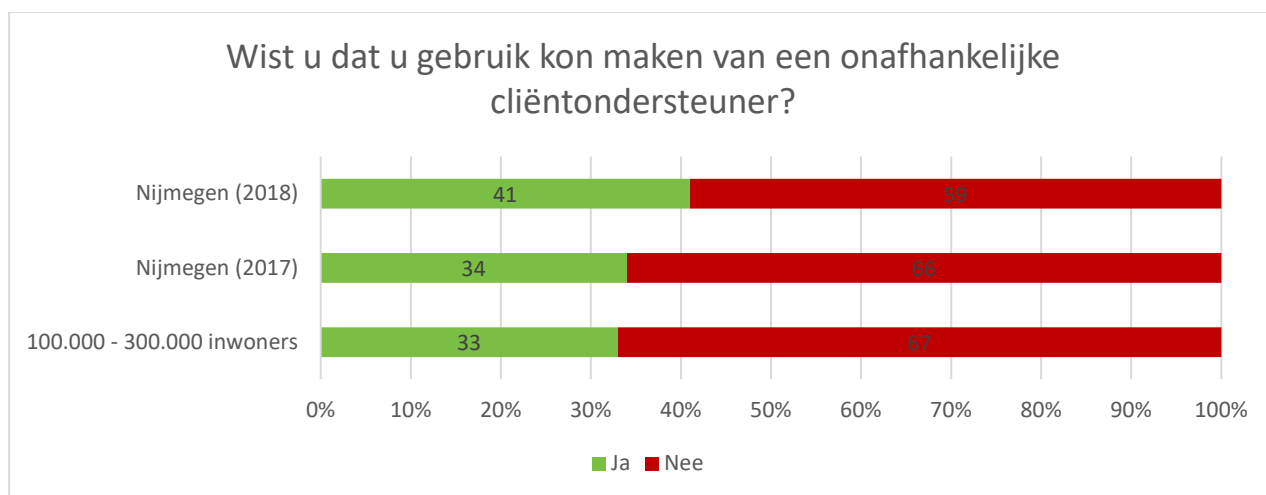
Figuur 12: Resultaat na herindicatie (Bron: Cijferrapportage Sterker jan. tot en met aug. 2019)

DE UITNODIGING

De volgende cijfers rond de uitnodiging zijn weergegeven:

- Figuur 13: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

In figuur 13 is aangegeven of cliënten die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen, wisten of zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Uit het meest recente Cliëntervaringsonderzoek (2018) blijkt dat 41% van de cliënten dat wist; dat is meer dan in de gemeentegroep 100.000 – 300.000 inwoners. Daar ligt het percentage op 33%.



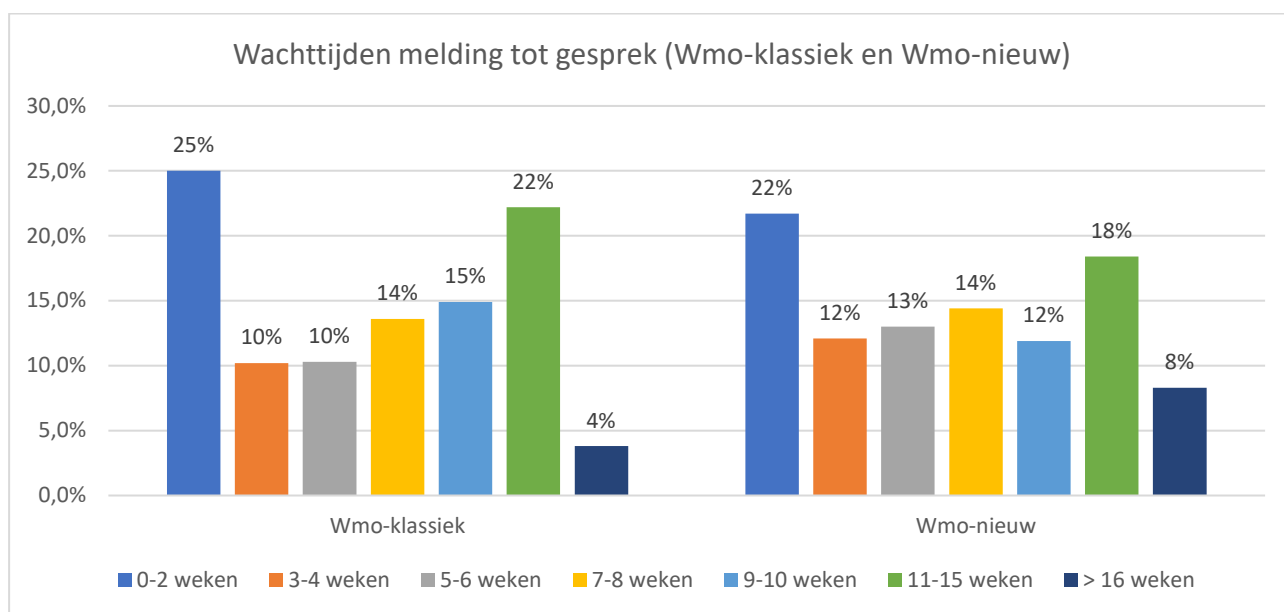
Figuur 13: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017 en 2018, Waarstaatjegemeente.nl)

HET KEUKENTAFELGESPREK

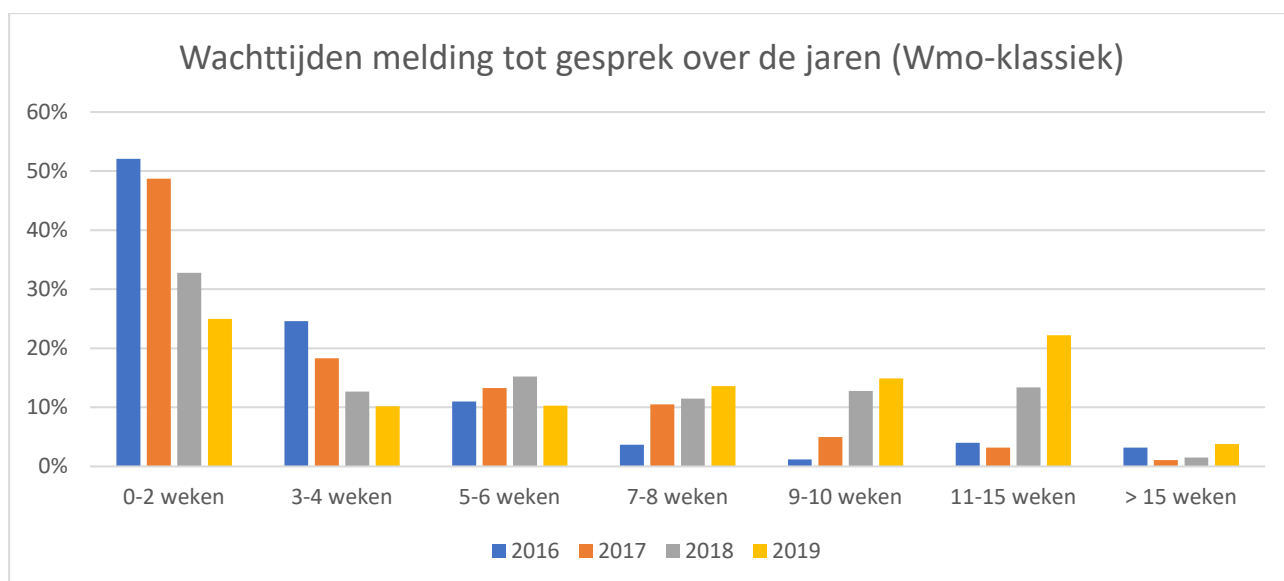
De volgende cijfers rond het keukentafelgesprek zijn achtereenvolgens weergegeven:

- Figuur 14: Wachtijd tussen de datum van aanmelding en datum van het eerste (keuken)tafelgesprek
- Figuur 15: Wachtijd over de jaren (Wmo-klassiek)
- Figuur 16: Wachtijd over de jaren (Wmo-nieuw)
- Tabel 2: Wachtijd van melding tot het eerste keukentafelgesprek
- Figuur 17: Reden lange wachtijd
- Figuur 18: Ik werd snel geholpen
- Figuur 19: De medewerker nam mij serieus
- Figuur 20: Wijze van onderzoek
- Figuur 21: Wijze van onderzoek bij nieuwe aanmeldingen
- Figuur 22: Wijze van onderzoek bij herindicaties

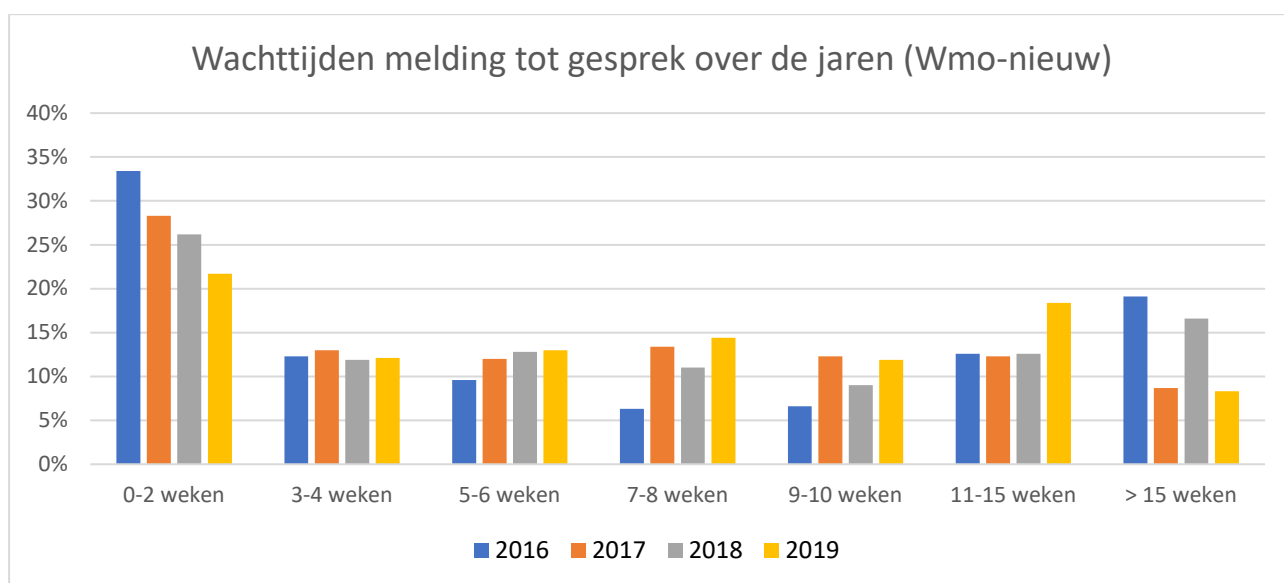
In figuur 14 is te zien hoe lang de wachtijd was van cliënten die een Wmo-klassiek of Wmo-nieuw melding hadden gedaan, totdat met hen het (keuken)tafelgesprek werd gevoerd. Het gaat hierbij om de wachtijden in de eerste acht maanden van 2019, zowel voor nieuwe aanvragen als voor herindicaties. In figuur 15 en 16 is te zien hoe deze wachtijden sinds 2016 zich hebben ontwikkeld. In tabel 1 is een nog gedetailleerder overzicht gegeven. Met name het aantal cliënten waarmee binnen één tot twee weken een keukentafelgesprek is gevoerd is afgenomen. Bij steeds minder cliënten vond het keukentafelgesprek binnen de wettelijke termijn van 6 weken plaats.



Figuur 14: De wachtijd tussen de datum van aanmelding en datum van het eerste (keuken)tafelgesprek (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)



Figuur 15: Wachttijd over de jaren (Wmo-klassiek) (Bron: Cijferrapportages Sterker 2016, 2017, 2018 en januari tot en met augustus 2019)

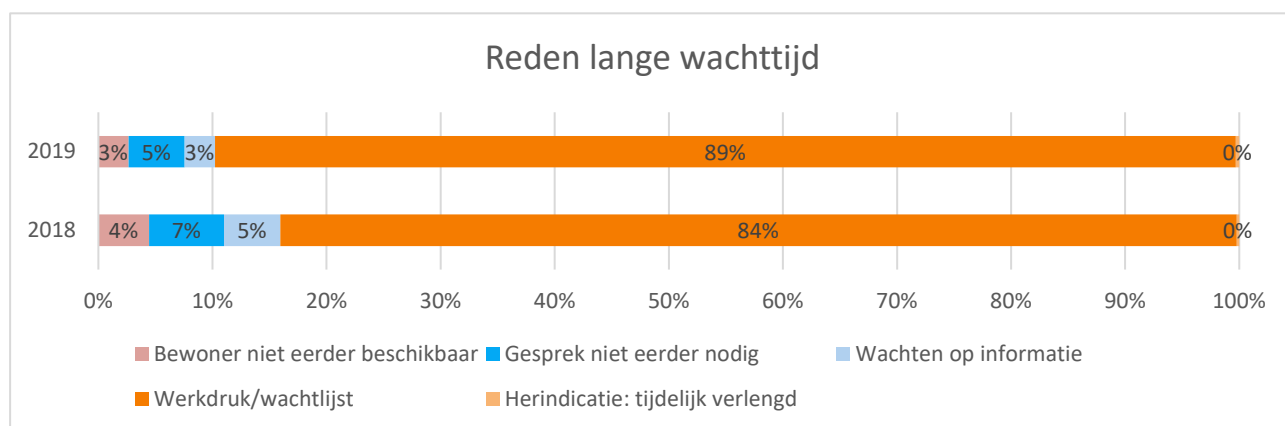


Figuur 16: Wachttijd over de jaren (Wmo-nieuw) (Bron: Cijferrapportages Sterker 2016, 2017, 2018 en januari tot en met augustus 2019)

Tabel 2: Wachttijd van melding tot het eerste keukentafelgesprek (Bronnen: Cijferrapportages Sterker, 2016, 2017, 2018, januari tot en met augustus 2019)

	2016		2017		2018		2019	
	Wmo- klassiek	Wmo- nieuw	Wmo- klassiek	Wmo- nieuw	Wmo- klassiek	Wmo- nieuw	Wmo- klassiek	Wmo- nieuw
< 1 week	25%	18%	25%	13%	16%	12%	11%	11%
1 week	12%	9%	13%	8%	9%	8%	8%	6%
2 weken	16%	6%	11%	8%	7%	7%	6%	5%
3 weken	14%	6%	11%	6%	6%	6%	6%	7%
4 weken	11%	7%	8%	7%	7%	6%	5%	6%
5 weken	5%	5%	7%	5%	8%	7%	5%	7%
6 weken	6%	5%	7%	7%	8%	6%	6%	6%
7 weken	3%	3%	6%	7%	6%	6%	7%	7%
8 weken	1%	4%	4%	7%	5%	5%	7%	7%
9 weken	1%	3%	3%	7%	6%	5%	7%	7%
10 weken	0%	3%	2%	5%	6%	4%	8%	5%
11 weken	1%	4%	1%	4%	5%	4%	7%	6%
12 weken	0%	2%	1%	3%	4%	3%	6%	5%
13 weken	0%	2%	1%	3%	3%	2%	5%	4%
14 weken	1%	3%	0%	2%	2%	3%	3%	2%
15 – 20 wkn	2%	9%	1%	6%	2%	8%	5%	6%
20 – 25 wkn	1%	6%	0%	2%	0%	7%	1%	3%
≥ 25 weken	1%	7%	0%	2%	0%	4%	0%	1%

Wanneer de wachttijd voor cliënten oploopt tot boven 4 weken, wordt sinds 2018 geregistreerd wat de reden daarvan is. In figuur 17 is het resultaat hiervan aangegeven. In het overgrote deel van de gevallen is de reden de werkdruk/wachttijst (84, respectievelijk 89%).

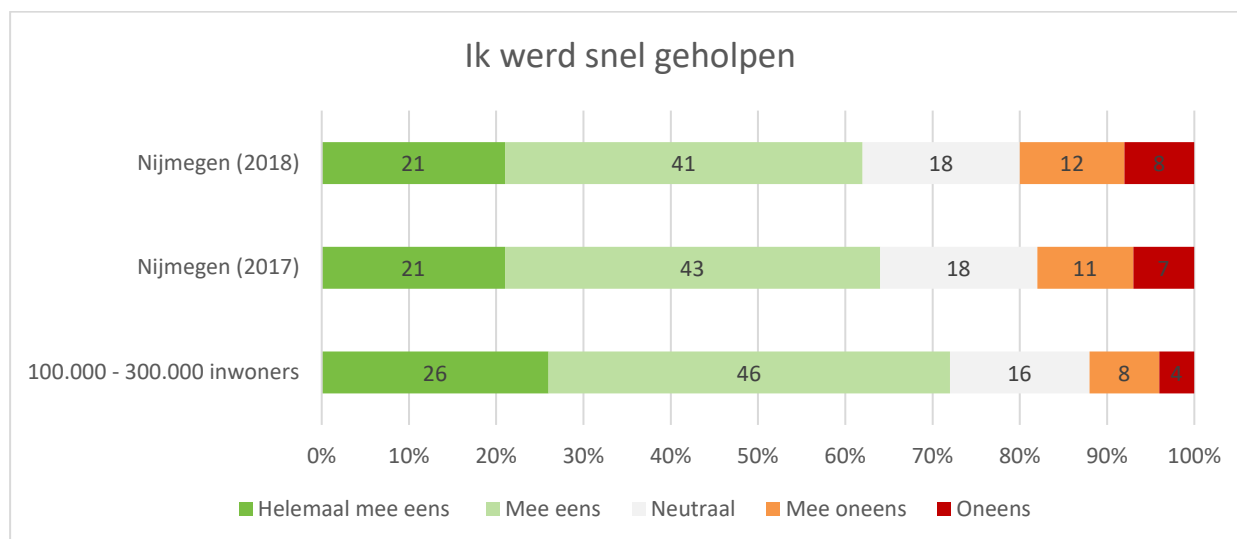


Figuur 17: Reden lange wachttijd (Bron: Cijferrapportages Sterker 2018, jan. tot en met aug. 2019)

Toelichting op rubrieken figuur 17:

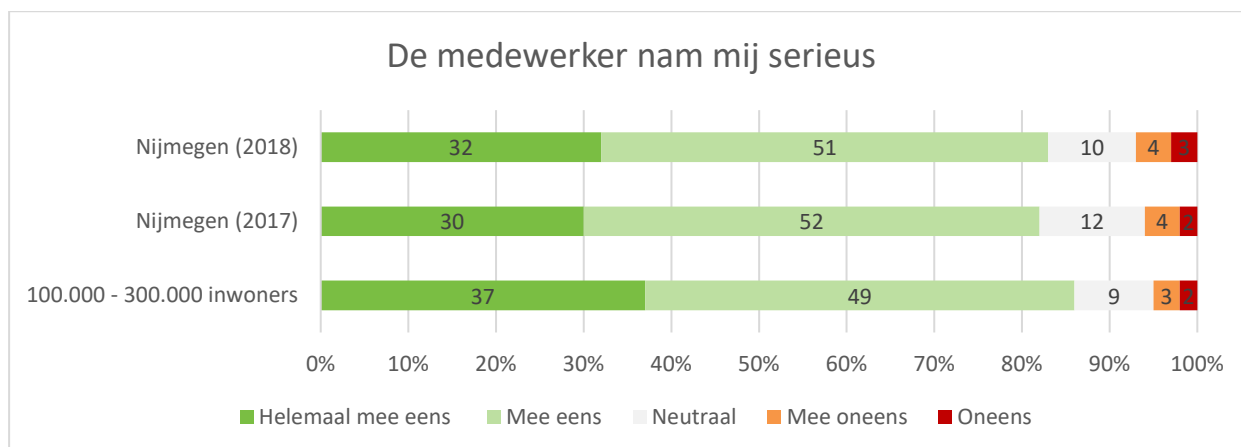
De optie 'gesprek niet eerder nodig' is vooral van toepassing op cliënten die zich vroeg melden voor een herindicatie, waardoor actie nog niet nodig is. Het kan ook op verzoek van een cliënt of een inschatting van de professional zelf zijn.

In figuur 18 is aangegeven hoe cliënten die een maatwerkvoorziening kregen, zelf beoordelen hoe snel ze geholpen zijn. Ruim de helft is het (helemaal) eens met de stelling 'ik werd snel geholpen'. De percentages liggen in Nijmegen lager dan in gemeenten uit dezelfde groep.



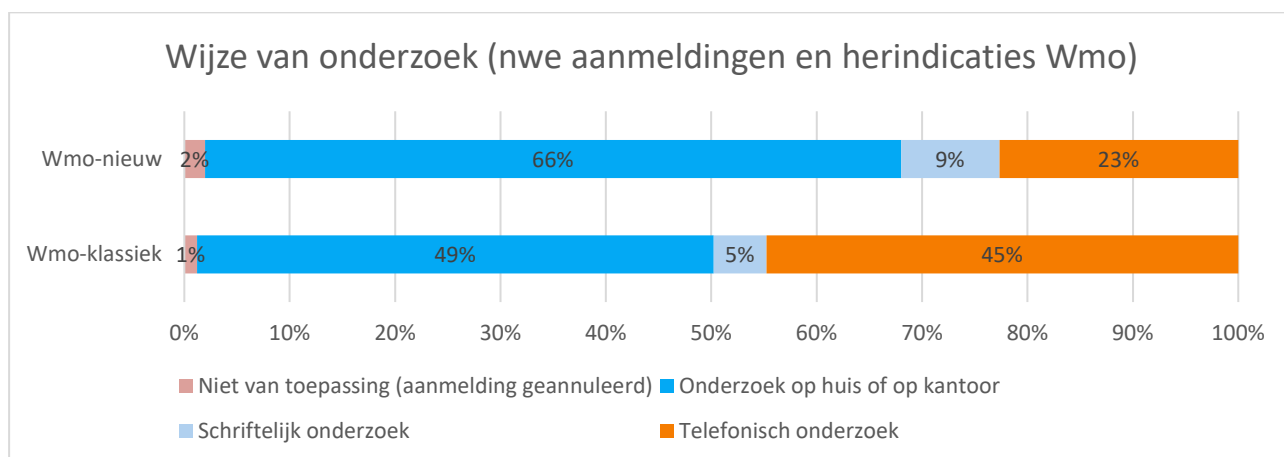
Figuur 18: Ik werd snel geholpen (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017 en 2018 en waarstaatjegemeente.nl)

In figuur 19 is de reactie van cliënten die een maatwerkvoorziening kregen op de stelling 'De medewerker nam mij serieus' opgenomen. Ruim 80% van de cliënten is het daar (helemaal) mee eens. Dat is iets minder dan in vergelijkbare gemeenten.



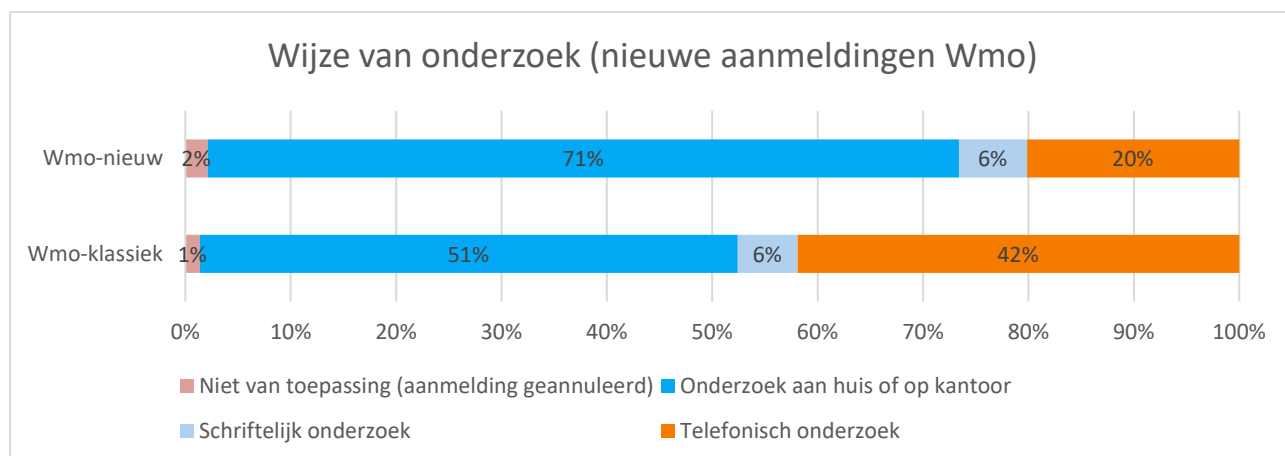
Figuur 19: De medewerker nam mij serieus (Bron: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2017 en 2018 en waarstaatjegemeente.nl)

In figuur 20 is te zien hoe invulling is gegeven aan het verplichte onderzoek naar aanleiding van een Wmo-hulpvraag van een inwoner (nieuwe aanvragen en herindicaties samen). De meeste onderzoeken hebben thuis of op kantoor van het Sociaal Wijkteam plaatsgevonden (keukentafelgesprek). Bij aanvragen voor Wmo-nieuw voorzieningen is dit in twee derde van de gevallen zo. Bij Wmo-klassiek aanvragen gaat het om net iets minder dan de helft. In de door de Rekenkamer gevoerde gesprekken met consultants is overigens aangegeven dat de meeste onderzoeken bij de cliënt thuis plaats vinden (en niet of nauwelijks op het kantoor van het Sociaal Wijkteam). Bij de namens de Rekenkamer geïnterviewde en gevolgde cliënten was dat ook zo.

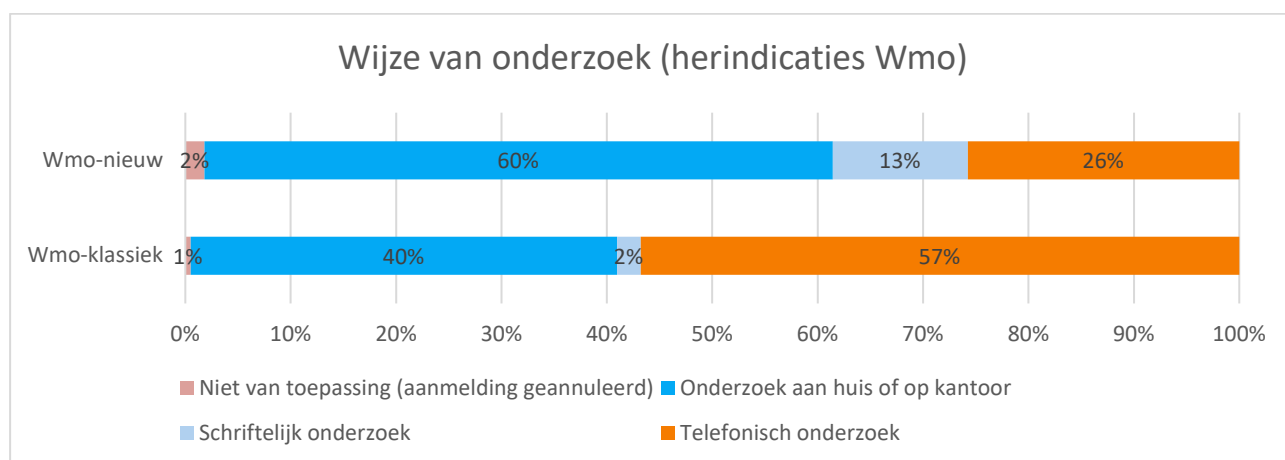


Figuur 20: Wijze van onderzoek bij nieuwe aanmeldingen en herindicaties Wmo (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)

In figuur 21 en 22 is de wijze van onderzoek onderscheiden naar nieuwe aanmeldingen en herindicaties. Te zien is dat bij de meeste nieuwe aanmeldingen een keukentafelgesprek bij de cliënt thuis (of op het kantoor van het Sociaal Wijkteam) wordt gevoerd. Bij herindicaties voor Wmo-nieuw is dat ook zo. Het onderzoek voor de herindicaties voor Wmo-klassiek wordt in ruim de helft van de gevallen telefonisch uitgevoerd.



Figuur 21: *Wijze van onderzoek bij nieuwe aanmeldingen Wmo (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)*



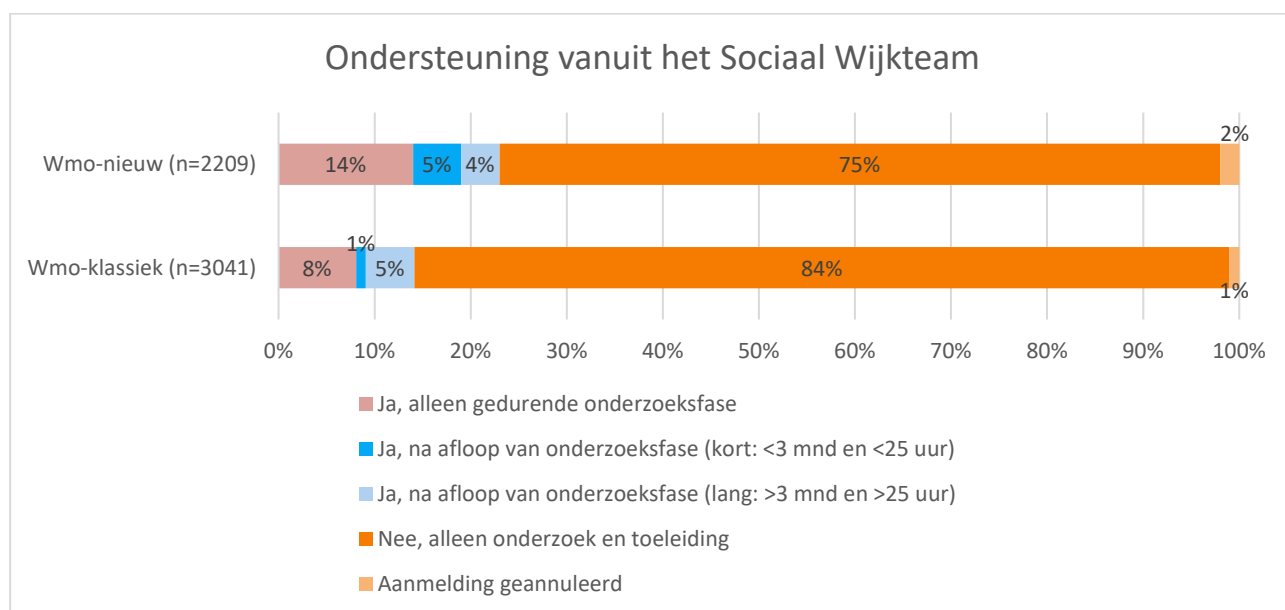
Figuur 22: *Wijze van onderzoek bij herindicaties Wmo (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)*

AFSLUITING EN NAZORG

De volgende cijfers rond de afsluiting en nazorg van een melding zijn achtereenvolgens weergegeven:

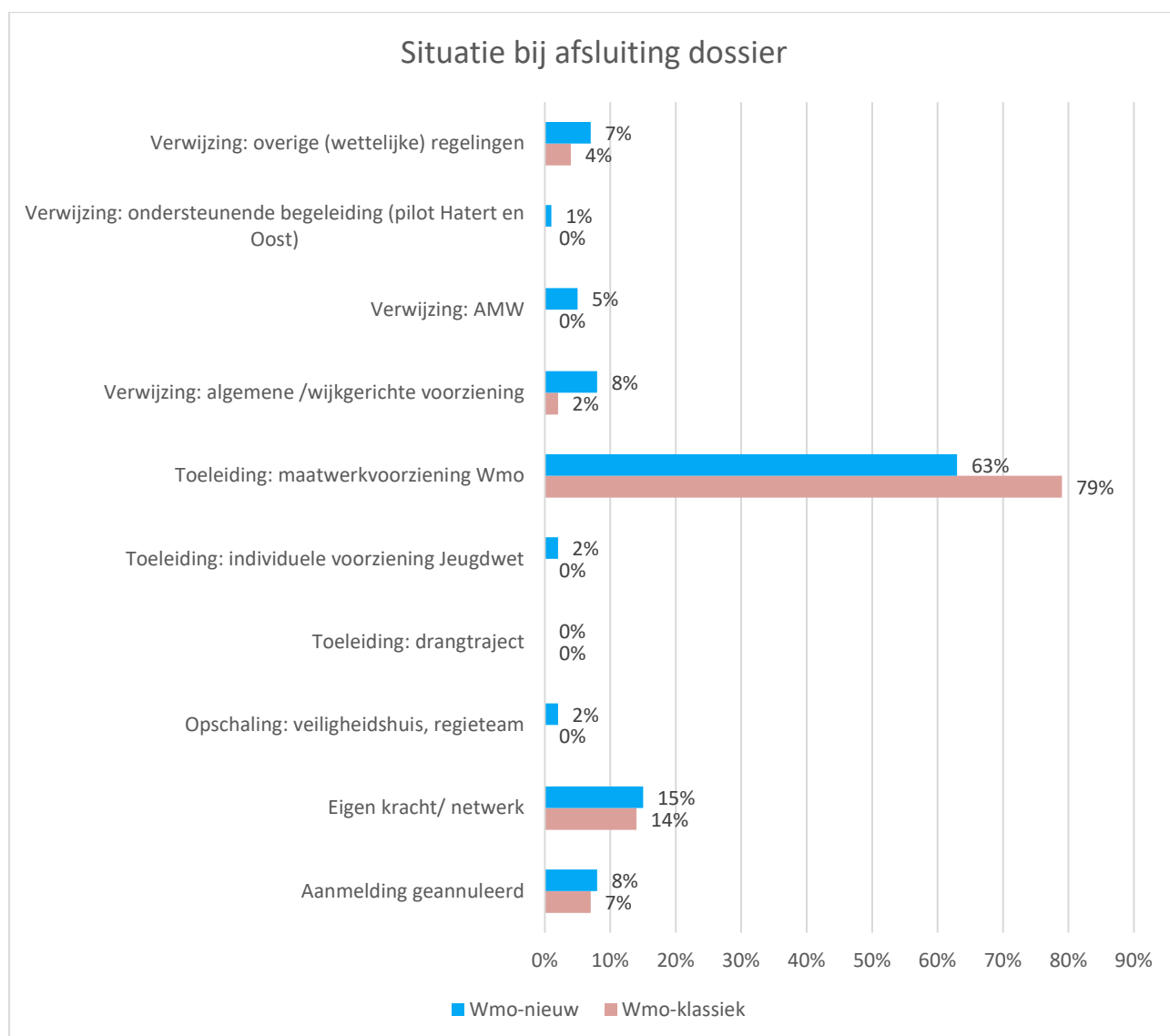
- Figuur 23: Ondersteuning vanuit het Sociaal Wijkteam
- Figuur 24: Situatie bij afsluiting

In figuur 23 is aangegeven of en zo ja, in welke fase vanuit het Sociaal Wijkteam ondersteuning is gegeven aan de cliënt. Te zien is dat dit nauwelijks gebeurt. Als het gebeurt is dat vooral in de onderzoeksfase.



Figuur 23: Ondersteuning vanuit het Sociaal Wijkteam (Bron: Cijferrapportage Sterker januari tot en met augustus 2019)

Figuur 24 laat zien wat de situatie was op het moment dat het dossier van de cliënt voor de melding werd afgesloten. In de meeste gevallen kregen de cliënten een maatwerkvoorziening. Bij Wmo klassiek gaat het om 79% van de cliënten, bij Wmo nieuw om 63%.



Figuur 24: Situatie bij afsluiting dossier (Bron: Cijferrapportage Sterker jan. tot en met aug. 2019)

Toelichting op figuur 24:

De percentages tellen op tot boven de 100%, omdat er meerdere situaties op een casus van toepassing kunnen zijn.

MAATWERKVOORZIENINGEN

De volgende cijfers rond de afgegeven maatwerkvoorzieningen zijn weergegeven:

- Tabel 3: Cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening per 10.000 inwoners
- Tabel 4: Cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening in Nijmegen
- Figuur 255: Stand indicatiebesluiten naar zorgvorm, per kwartaal
- Tabel 5: Combinaties zorgsoorten Wmo
- Figuur 266: Lengte indicaties per zorgsoort

In tabel 3 is te zien hoeveel inwoners per 10.000 inwoners een maatwerkvoorziening Wmo hadden. Hierbij is een vergelijking gemaakt tussen Nijmegen en de groep gemeenten met 100.000 – 300.000 inwoners. Het totaal aantal Wmo maatwerkvoorzieningen is in Nijmegen hoger dan in gemeenten van vergelijkbare grootte. Dit wordt veroorzaakt door het hogere aantal maatwerkvoorzieningen bij Hulp bij het huishouden en Verblijf; bij Hulpmiddelen en diensten is het aantal maatwerkvoorzieningen in Nijmegen lager.

Tabel 3: *Cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening per 10.000 inwoners (Bron: Waarstaatjegemeente.nl)*

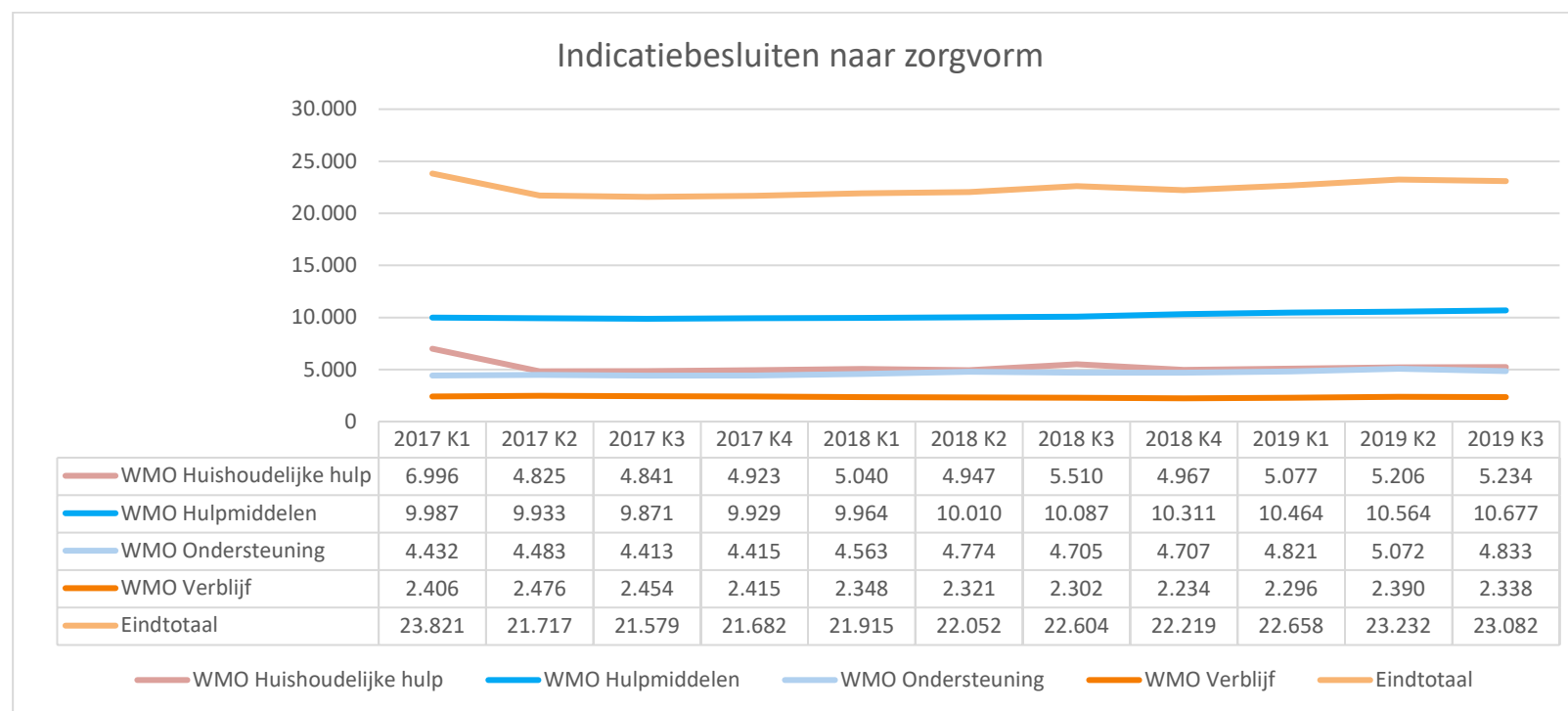
	Voorzieningen WMO (totaal)		Ondersteuning thuis		Hulp bij het huishouden		Verblijf en opvang		Hulpmiddelen en diensten	
	Nijmegen	100.000 - 300.000 inwoners	Nijmegen	100.000 - 300.000 inwoners	Nijmegen	100.000 - 300.000 inwoners	Nijmegen	100.000 - 300.000 inwoners	Nijmegen	100.000 - 300.000 inwoners
eerste halfjaar 2016	65	57	19	14	26	22	10	5	28	34
tweede halfjaar 2016	66	59	19	15	26	21	10	5	30	37
eerste halfjaar 2017	66	61	19	16	26	20	10	6	30	40
tweede halfjaar 2017	66	62	18	16	25	20	10	6	31	39
eerste halfjaar 2018	66	64	18	17	25	21	10	6	30	40
tweede halfjaar 2018	66	65	18	18	26	22	10	6	31	41

In tabel 4 is het aantal cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening in Nijmegen weergegeven. In de tweede helft van 2018 ontvingen in totaal 11.690 inwoners een Wmo-maatwerkvoorziening. Sinds 2016 is een toename te zien van het aantal inwoners met een Wmo-maatwerkvoorzieningen: van 11.095 in de eerste helft van 2016 naar 11.690 in de tweede helft van 2018.

Tabel 4: Cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening in Nijmegen (Bron: Waarstaatjegemeente.nl)

	2016		2017		2018	
	1 ^e halfjaar	2 ^e halfjaar	1 ^e halfjaar	2 ^e halfjaar	1 ^e halfjaar	2 ^e halfjaar
Voorzieningen WMO (totaal)	11.095	11.350	11.470	11.475	11.535	11.690
Ondersteuning thuis	3.215	3.300	3.245	3.210	3.230	3.220
Hulp bij het huishouden	4.445	4.465	4.515	4.345	4.470	4.545
Verblijf en opvang	1.740	1.760	1.795	1.780	1.840	1.805
Hulpmiddelen en diensten	4.860	5.090	5.220	5.320	5.285	5.450

In grafiek 25 is het verloop van het aantal indicatiebesluiten weergegeven. Over het totaal is er een daling van 9% te zien van kwartaal 1 van 2017 naar kwartaal 2 van 2017. Dit wordt voornamelijk verklaard door een sterke daling (32%) van het aantal afgegeven indicaties voor huishoudelijke hulp. Vanaf kwartaal 2 2017 stijgt het aantal indicatiebesluiten van 21.171 naar 23.082 in kwartaal 3 van 2019. Dat is een stijging van 6%. De stijging van kwartaal 2 van 2017 naar kwartaal 3 van 2019 is te zien voor alle voorzieningen, met uitzondering van verblijf. Voor verblijf is een daling van 6% te zien ten opzichte van kwartaal 2 van 2017.



Figuur 25: Stand indicatiebesluiten naar zorgvorm, per kwartaal (Cijfers afkomstig uit registratiesysteem van de gemeente Nijmegen)

Tabel 5: Combinaties zorgsoorten Wmo (Cijfers afkomstig uit registratiesysteem van de gemeente Nijmegen)

Aantal zorgsoorten	Combinaties van zorgsoorten	januari 2017		juli 2017		januari 2018		juli 2018		januari 2019		juli 2019	
1	WMO Huishoudelijke hulp	1907	20,7%	1849	19,9%	1861	20,0%	1863	19,9%	1872	19,6%	1968	20,0%
	WMO Hulpmiddelen	2783	30,2%	2826	30,5%	2841	30,6%	2927	31,2%	3035	31,8%	3058	31,1%
	WMO Ondersteuning	2115	23,0%	2188	23,6%	2135	23,0%	2112	22,5%	2111	22,1%	2108	21,5%
2	WMO Huishoudelijke hulp en WMO Hulpmiddelen	1660	18,0%	1657	17,9%	1691	18,2%	1693	18,1%	1741	18,2%	1851	18,8%
	WMO Huishoudelijke hulp en WMO Ondersteuning	314	3,4%	318	3,4%	317	3,4%	321	3,4%	333	3,5%	362	3,7%
	WMO Hulpmiddelen en WMO Ondersteuning	136	1,5%	139	1,5%	137	1,5%	137	1,5%	128	1,3%	138	1,4%
3	Indicaties in alle drie de zorgsoorten	298	3,2%	300	3,2%	311	3,3%	319	3,4%	331	3,5%	339	3,5%
Totaal cliënten		9213	100,0%	9277	100,0%	9293	100,0%	9372	100,0%	9551	100,0%	9824	100,0%

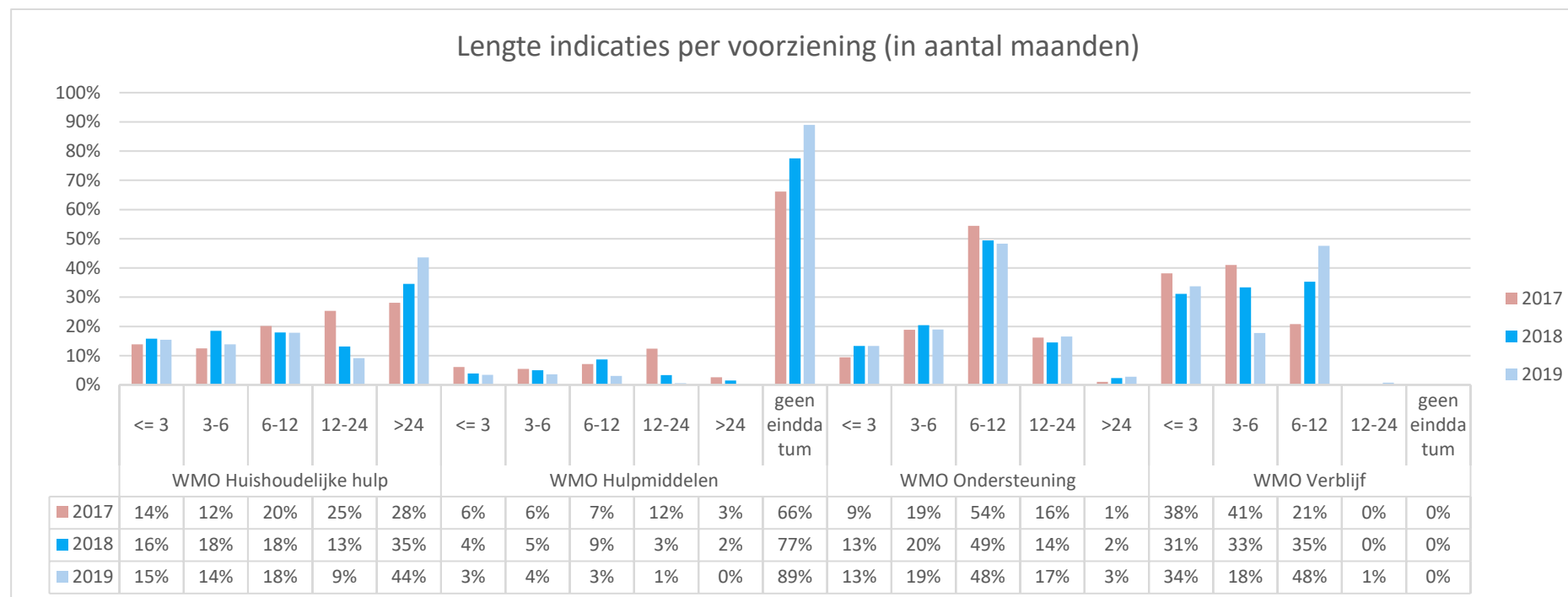
In tabel 5 is voor twee ijkmomenten per jaar aangegeven hoeveel cliënten gebruik maakten van één, twee of drie maatwerkvoorzieningen Wmo. De cijfers zijn als volgt te lezen, drie voorbeelden voor januari 2017:

- 1907 cliënten hadden alleen een indicatie voor Huishoudelijke hulp;
- 1660 cliënten hadden een indicatie voor zowel Huishoudelijke hulp als Wmo Hulpmiddelen
- 298 cliënten hadden een indicatie voor Huishoudelijke hulp, Hulpmiddelen én Ondersteuning.

Toelichting zorgsoorten in tabel 5:

- Wmo hulpmiddelen bestaat uit productcategorieën: Overige hulpmiddelen, rolstoelen, vervoervoorzieningen, woonvoorzieningen
- Wmo ondersteuning bestaat uit productcategorieën: Begeleiding, kortdurend verblijf, overige maatwerk voorzieningen, Wmo Dagbesteding, Wmo persoonlijke verzorging en Wmo vervoerdiensten dagbesteding
- Wmo huishoudelijke hulp bestaat uit productcategorieën: hulp bij het huishouden.

In figuur 26 is aangegeven wat de lengte van de afgegeven beschikkingen is geweest in de jaren 2017, 2018 en 2019. Deze cijfers zijn uitgesplitst per zorgvorm. Zo is bij huishoudelijke hulp te zien dat er in de periode 2017 tot en met 2019 relatief meer indicaties met een looptijd van langer dan 2 jaar zijn afgegeven: in 2017 had 28% van de afgegeven indicaties een looptijd van langer dan 2 jaar, in 2018 was dat 35% van de afgegeven indicaties en in 2019 is dat 44% van de afgegeven indicaties.



Figuur 26: *Lengte indicaties per zorgsoort (Cijfers afkomstig uit registratiesysteem van de gemeente Nijmegen)*

Toelichting:

- Het jaartal staat voor het jaar waarin de beschikking is afgegeven (de startdatum zorg)
- Het percentage in figuur 26 betreft het percentage van het totaal aantal afgegeven beschikkingen van dat jaar. Als voorbeeld: In 2017 is 14% van de huishoudelijke hulp indicaties voor minder dan drie maanden afgegeven.

BIJLAGE 6: CIJFERS ROND DE STIPS

In deze bijlage zijn basisgegevens rond de Stips op een rij gezet en bewerkt tot informatie. Voorafgaand aan die overzichten is een korte toelichting opgenomen op wat de Stips doen en wat hun plek is in de keten van zorg en welzijn.

Het gaat achtereenvolgens om:

- **Overzichten per Stip van 2015 t/m de eerste helft van 2019 met daarin (per jaar) (vanaf blz 2):**
 - de wijken waarvoor de Stip werkt en de locatie van de Stip
 - de dagdelen dat de Stip open is
 - het aantal vrijwilligers dat werkzaam is bij de Stip
Het gaat hier om het aantal vrijwilligers voor het geven van informatie en advies. Wanneer er binnen een Stip ook vrijwilligers zijn voor het organiseren van ontmoeting (wijkactiviteiten (bijvoorbeeld soepie doen en koffie-ochtenden) of maatjesproject)) dan is dit in een voetnoot aangegeven. In de praktijk helpen ook vrijwilligers voor informatie en advies mee met het organiseren van activiteiten. De cijfers over het aantal vrijwilligers zijn vanaf 2019 volledig betrouwbaar, omdat vanaf dat moment de vrijwilligerscontracten op orde waren. De cijfers van voorgaande jaren zijn door Bindkracht10 aangeleverd op basis van een combinatie van informatie uit de registraties per Stip en vrijwilligerscontracten.
 - het aantal bezoekers
Het gaat hierbij om het aantal bezoeken dat aan een Stip gebracht is, niet om het aantal unieke bezoekers aan een Stip (dat wordt niet bijgehouden).
 - het gemiddeld aantal bezoekers per dagdeel
Het gemiddeld aantal bezoekers per dagdeel is door de Rekenkamer berekend door het totaal aantal bezoekers te delen door het aantal dagdelen dat de Stip in het betreffende jaar geopend was. Daarbij is rekening gehouden met de (gedeeltelijke) sluiting van de Stips in de zomerperiode en rond kerst en oud en nieuw¹. Het gaat hier nadrukkelijk om gemiddelden; in de praktijk is sprake van pieken en dalen. Jaarlijks ligt er in elk geval een piek in het voorjaar en ontstaan er regelmatig ook pieken na verzending van bepaalde brieven door de gemeente of andere instanties. In het voorjaar van 2019 gold dit bijvoorbeeld voor de brief van de gemeente over de Meedoenregeling.

¹ Stip Dukenburg is het gehele jaar geopend met uitzondering van officiële feestdagen (7)); er is gerekend met een effectieve openingstijd van 51 weken.
Stip Oud West is met uitzondering van de Vierdaagseweek en de officiële feestdagen het gehele jaar geopend; er is gerekend met een effectieve openingstijd van 50 weken.
De overige Stips zijn 45 weken per jaar geopend.
Voor het eerste half jaar van 2019 is bij alle Stips gerekend met 25 weken opening.
De gepresenteerde gemiddelden per dagdeel zijn afgerond volgens de gebruikelijke regels.

- Het gemiddeld aantal gestelde vragen per dagdeel
Het gemiddeld aantal gestelde vragen per dagdeel is door de Rekenkamer berekend door het totaal aantal gestelde vragen te delen door het aantal dagdelen dat de Stip in het betreffende jaar geopend was. Net als bij het gemiddeld aantal bezoekers is rekening gehouden met de (gedeeltelijke) sluiting van de Stips in de zomerperiode en rond kerst en oud en nieuw; en gaat het ook hier nadrukkelijk om gemiddelden.
- Het gemiddeld aantal gestelde vragen per bezoeker
- Het gemiddeld aantal gestelde vragen per bezoeker is door de Rekenkamer berekend door het totaal aantal gestelde vragen te delen door het totaal aantal bezoekers in het betreffende jaar.
- **Samenvattende overzichten van bovenstaande gegevens per Stip** (vanaf blz. 12):
In deze overzichten zijn de gegevens uit voorgaande tabellen geordend naar:
 - Aantal bezoekers en aantal gestelde vragen in absolute aantallen ingedeeld naar categorieën;
 - Gemiddeld aantal bezoekers en gemiddeld aantal gestelde vragen per dagdeel ingedeeld naar categorieën.
- **Een totaal overzicht waarin de gegevens per Stip bij elkaar gebracht zijn** (blz. 16)
Voor een totaal-overzicht zijn de gegevens per Stip bij elkaar opgeteld en samengebracht in één tabel.
- **Een overzicht van het aantal gestelde vragen bij de Stiplijn** (blz. 17)
- **Een overzicht van de aard van de gestelde vragen** (vanaf blz. 18)
- **Een top 5 per jaar van de onderwerpen waarover de meest vragen zijn gesteld** (blz. 21)
- **Een overzicht van de soort acties die de Stips naar aanleiding van de gestelde vragen hebben uitgevoerd** (blz. 22)

Het vullen van de overzichten bleek niet mogelijk met behulp van informatie uit de diverse (tussentijdse) verantwoordingsdocumenten. Gegevens die in het ene document nog zijn opgenomen, komen in een volgend document niet meer voor of zijn daarin op een andere manier gepresenteerd. Dit leverde een groot aantal 'open cellen' op in de overzichten. De benodigde gegevens voor het completeren van de overzichten (aantal vrijwilligers, aard van de vragen, acties naar aanleiding van vragen, gegevens 2019, ...) bleken bij navraag niet beschikbaar binnen de gemeente. De gemeente heeft die (zo) ook niet uitgevraagd bij Bindkracht10. De meeste informatie is wel beschikbaar binnen Bindkracht10. Op basis van enkele overleggen met betrokken van Bindkracht10 zijn de overzichten uiteindelijk zo volledig mogelijk gemaakt. De Rekenkamer heeft op een aantal onderdelen van gegevens informatie gemaakt. Het gaat dan onder andere om het opstellen van reeksen van gegevens, zodat ontwikkelingen zichtbaar worden; maar bijvoorbeeld ook om het berekenen van het gemiddeld aantal bezoekers en vragen per dagdeel per Stip.

KORTE TOELICHTING VOORAF OP DE STIPS

- De Stips zijn onderdeel van de basisinfrastructuur zorg en welzijn in Nijmegen. Naast de Stips bestaat die uit de Sociaal Wijkteams en Regieteams. De Stips zijn er 'voor en door' bewoners; dat is ook de reden dat er gewerkt wordt met vrijwilligers. De vrijwilligers worden ondersteund door professionals van Bindkracht10. Daarnaast zijn de vier gemeentelijke Publieksvoorlichters werkzaam in de Stips.¹ Zij vormen de schakel tussen de inwoners en de gemeentelijke organisatie. Daartoe voorzien zij de Stips van informatie van de gemeente en geven zij advies over gemeentelijke regelingen op het gebied van zorg en inkomen.
- De Stips zijn niet alleen een plek voor informatie, maar ook voor ontmoeting en activering. De Stips sluiten zowel inhoudelijk als fysiek nauw aan bij de Sociaal Wijkteams, zodat er op wijkniveau een heldere structuur voor informatie, advies en ondersteuning is. De Stips vormen binnen de wijk het eerste aanspreekpunt voor inwoners met een (hulp)vraag en zijn daarmee dan ook voorliggend aan de Sociaal Wijkteams. In de Sociaal Wijkteams werken professionals met verschillende achtergronden. Het Sociaal Wijkteam richt zich vooral op een lichte problematiek. Het signaleren van en ingrijpen in multiprobleemsituaties is een taak voor het regieteam. De Sociaal Wijkteams dragen zwaardere problematiek over aan de regieteams.
- Bij de instelling van de Stips heeft de gemeente de stadsdelen aangewezen waar een Stip (en Sociaal Wijkteam) moest komen. De stadsdelen zijn zo gekozen, dat een Stip en Sociaal Wijkteam ongeveer 15.000 mensen kunnen bedienen. Voor de specifieke locaties is een aantal aandachtspunten meegegeven, zoals een laagdrempelige locatie, bij voorkeur in een multifunctioneel gebouw waar ook een Sociaal Wijkteam gevestigd is of kan worden. Samen met bewoners (die via een oproep geworven zijn), medewerkers van de wijkwinkel (indien aanwezig) en soms ook de gemeentelijke wijkmanager, is in elk stadsdeel gezocht naar een locatie voor de Stip. De openingstijden van de Stips zijn historisch gegroeid. Bij de start zijn deze mede met bewoners bepaald. De eis van de gemeente bij de start was dat een Stip minimaal 3 dagdelen per week geopend moet zijn, en de XL Stips (Dukenburg en Oud West) minimaal 5 dagdelen.
- De gemeente verstrekt subsidie aan Bindkracht10 voor realisatie en doorontwikkeling van de Stips. De informatie- en adviesfunctie is de hoofdtaak van de Stips; in de basis wordt deze in alle stadsdelen hetzelfde ingevuld. Kern is dat vragen beantwoord worden door vrijwilligers en dat zij altijd een beroep kunnen doen op professionals van Bindkracht10. De wijze waarop een Stip invulling geeft aan de functie ontmoeten en verbinden is vrijer. Het is de bedoeling dat ingespeeld wordt op de behoeften in het betreffende stadsdeel en rekening gehouden wordt met de (vrijwilligers)organisaties die zich in het stadsdeel al richten op ontmoeten en verbinden.

¹ De Publieksvoorlichters zijn in dienst van de gemeente Nijmegen, maar werkzaam bij de Stips.

OVERZICHTEN PER STIP VAN 2015 TOT EN MET DE EERSTE HELFT VAN 2019

Stip Centrum (voor de wijken Centrum en Benedenstad), gevestigd in Buurtcentrum 't Oude Weeshuis.					
	2015²	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Dagdelen open	3	3	3	3	3
Aantal vrijwilligers³	11	12	11	11	8
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal bezoekers					
• Totaal	X	338	393	583	398
• Gemidd. per dagdeel	X	3	3	4	5
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal vragen					
• Totaal	244	416	529	725	469
• Gemidd. per dagdeel	2	3	4	5	6
• Gemidd. per bezoeker	X	1	1	1	1

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Centrum 0 en 3.

² Geopend in juni 2015.

³ In 2017, 2018 en 2019 waren er naast de vrijwilligers voor informatie en advies ook nog vrijwilligers voor andere zaken. Aangegeven is dat het in 2017 en 2018 ging om 6 vrijwilligers, en in de eerste helft van 2019 om twaalf: 8 maatjes en 4 ontmoetingsvrijwilligers. Van deze laatste 4 werken er ook 3 als vrijwilliger informatie en advies.

Stip Dukenburg (voor de wijken Aldenhof, Lankforst, Malvert, Meijhorst, Staddijk, Tolhuis, Vogelzang, Weezenhof en Zwanenveld), gevestigd in Wijkcentrum Dukenburg.					
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Dagdelen open	5	5	5	5	5
Aantal vrijwilligers⁴	13	13	17	26	20
Aantal bezoekers	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
• Totaal	X	2.440	2.466	3.569	2.151
• Gemidd. per dagdeel	X	10	10	14	17
Aantal vragen	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
• Totaal	2.229	2.686	2.602	3.836	2.416
• Gemidd. per dagdeel	9	11	10	15	19
• Gemidd. per bezoeker	X	1	1	1	1

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Dukenburg 12 en 16.

⁴ Aangegeven is dat per ontmoetingsactiviteit wordt gekeken wie van de vrijwilligers wil aansluiten en wat bij degene past. Vanuit de huidige informatie en advies vrijwilligers zijn er in de eerste helft van 2019 8 vrijwilligers die ook bij hebben gedragen aan ontmoetingsactiviteiten. Daarnaast zijn er 3 maatjes.

Stip Lindenholt (voor de wijken 't Acker, 't Broek, Bijsterhuizen, De Kamp, Kerkenbos, Neerbosch-West, en Westkanaaldijk), gevestigd in Open wijkschool InterAcker.					
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Dagdelen open	2	2	3	3	3
Aantal vrijwilligers⁵	8	6	9	9	7
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal bezoekers					
• Totaal	X	371	504	713	514
• Gemidd. per dagdeel	X	4	4	5	7
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal vragen					
• Totaal	312	462	602	893	709
• Gemidd. per dagdeel	3	5	4	7	9
• Gemidd. per bezoeker	X	1	1	1	1

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Lindenholt 10 en 12.

⁵ In de eerste helft van 2019 waren er 4 vrijwilligers die naast informatie en advies ook ontmoeting en verbinding doen.

Stip Midden (voor de wijken Nijeveld, Hazenkamp, Sint Anna, Goffert en Heijendaal), gevestigd in Voorzieningshart 't Hert.					
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Dagdelen open	3	3	3	4 ⁶	3
Aantal vrijwilligers⁷	11	12	10	10	13
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal bezoekers					
• Totaal	X ⁸	935	1.096	1.558	846
• Gemidd. per dagdeel	X	7	8	9	11
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal vragen					
• Totaal	X	1.139	1.365	1.978	1.188
• Gemidd. per dagdeel	X	8	10	11	16
• Gemidd. per bezoeker	X	1	1	1	1

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Midden 13 en 15.

⁶ Naast de openingstijden van de Stip zelf, stond er in 2017 en 2018 in Kolping één dagdeel een 'pipo-wagen' waar bewoners terecht konden met hun vragen rond de renovatie van de buurt. Deze extra inloop is op verzoek van de gemeente georganiseerd. In 2019 is gestopt met deze extra inloop, vanwege het geringe aantal bezoekers (als gevolg van de afronding van de renovatie). Bewoners van de Kolping kunnen nog wel een afspraak maken, een vrijwilliger van de Stip komt dan bij de bewoner langs om vragen te beantwoorden. Omdat Bindkracht¹⁰ het aantal vragen gesteld in de pipo-wagen niet uit het totaal aantal vragen kan filteren, is in de berekening van het aantal bezoekers en vragen per dag gerekend met het extra dagdeel dat bewoners bij de pipo-wagen terecht konden.

⁷ In de eerste helft van 2019 waren er 3 vaste vrijwilligers ontmoeting, 2 daarvan doen ook informatie en advies. Alle vrijwilligers van Stip Midden leveren bijdragen aan ontmoetingsactiviteiten; 6 vrijwilligers zetten zich hier actief voor in.

⁸ Voortgangsrapportage Stip 2015: schatting is maandelijks zo'n 40 bezoekers, de registratie is niet volledig. Een deel van de contacten is niet vastgelegd.

Stip Nieuw West (voor de wijken Heseveld, Hees en Neerbosch-Oost), gevestigd in Winkelcentrum De Notenhout.					
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Dagdelen open⁹	4	4	4	4	4
Aantal vrijwilligers¹⁰	43	32	27	28	21
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal bezoekers					
• Totaal	X	1.433	1.870	2.055	1.255
• Gemidd. per dagdeel	X	8	10	11	13
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal vragen					
• Totaal	1.734 ¹¹	1.457	2.164	2.641	1.588
• Gemidd. per dagdeel	10	8	12	15	16
• Gemidd. per bezoeker	X	1	1	1	1

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Nieuw West 11 en 10.

⁹ In 2015 en 2016 was de Stip ook nog 5 dagdelen geopend voor ontmoeting.

¹⁰ In de eerste helft van 2019 waren er 3 vrijwilligers voor ontmoeting, waarvan er 2 ook informatie en advies doen.

¹¹ Voortgangsrapportage Stips 2015: Stip Nieuw West heeft in 2015 op een andere wijze geregistreerd dan de andere Stips (vanwege de omslag van OpMaat naar een Stip); de cijfers zijn niet vergelijkbaar.

Stip Noord (voor de wijken Oosterhout, Ressen en Lent), gevestigd in Multifunctioneel centrum Thermion.					
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Dagdelen open	X	4	3	4 ¹²	3
Aantal vrijwilligers	X	10	11	10	8
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal bezoekers					
• Totaal	X	179	352	423	314
• Gemidd. per dagdeel	X	1	3	2	4
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal vragen					
• Totaal	X	211	438	534	408
• Gemidd. per dagdeel	X	1	3	3	5
• Gemidd. per bezoeker	X	1	1	1	1

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Noord 3 en 0.

¹² Naast de openingstijden van de Stip zelf was er in 2018 ook nog één dagdeel een spreekuur in Oosterhout. Dit spreekuur is in 2019 gesloten, vanwege het geringe aantal bezoekers.

Stip Oost (voor de wijken Altrade, Bottendaal, Galgenveld, Groenewoud, Hengstdal, Hunnerberg, Kwakkenberg en Ooyse Schependom), gevestigd in de voormalige bibliotheek in de Elzenstraat.					
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Dagdelen open	X	3	3	3	3
Aantal vrijwilligers¹³	X	17	15	17	20
Aantal bezoekers	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
• Totaal	X	845	844	939	575
• Gemidd. per dagdeel	X	6	6	7	8
Aantal vragen	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
• Totaal	X	946	932	1.053	626
• Gemidd. per dagdeel	X	7	7	8	8
• Gemidd. per bezoeker	X	1	1	1	1

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Oost 8 en 14.

¹³ Naast de vrijwilligers voor informatie en advies is er sinds de start van Stip Oost ook nog een groep van circa 10 vrijwilligers voor specifiek ontmoeting. Daarnaast zijn er nog vrijwilligers als maatje en vrijwilligers die combinaties doen (ontmoeting en maatje, ontmoeting en informatie en advies en dergelijke). In de eerste helft van 2019 ging het om 17 vrijwilligers die een rol vervullen rond ontmoetingsactiviteiten.

Stip Oud West (voor de wijken Wolfskuil en Waterkwartier), gevestigd in Wijkcentrum Titus Brandsma.					
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Dagdelen open	9	9	9	8	8
Aantal vrijwilligers¹⁴	20	24	28	21	23
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal bezoekers					
• Totaal	X	4.796	5.256	5.387	2.865
• Gemidd. per dagdeel	X	11	12	12	13
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal vragen					
• Totaal	3.940	5.432	6.026	6.127	3.203
• Gemidd. per dagdeel	9	12	13	15	16
• Gemidd. per bezoeker	X	1	1	1	1

Het aantal bezoekers op beide dagdelen dat de enquêtes in het kader van het Rekenkameronderzoek werden afgenomen betrof bij Stip Oud West 20.

¹⁴ In de eerste helft van 2019 waren er 4 vrijwilligers die naast informatie en advies ook ontmoeting en verbinding doen.

Stip Zuid (voor de wijken Hatert, Hatertse Hei, Grootstal en Brakkenstein) ¹⁵					
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Dagdelen open	4	4	4	4	4
Aantal vrijwilligers	13	15	14	12	17
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal bezoekers					
• Totaal	X	2.165	2.058	2.775	1.705
• Gemidd. per dagdeel	X	12	11	15	17
	2015	2016	2017	2018	1^e helft 2019
Aantal vragen					
• Totaal	1.587	2.556	2.602	3.520	2.243
• Gemidd. per dagdeel	9	14	14	20	22
• Gemidd. per bezoeker	X	1	1	1	1

Het aantal bezoekers op de twee dagdelen dat de enquêtes werden afgenomen betrof bij Stip Zuid 22 en 11.

¹⁵ Op 1 oktober 2019 is een nieuwe Stip in Nijmegen Zuid geopend in verband met de pilot brede basisteams in Grootstal, Hatertse Hei en Brakkenstein. Vanaf dat moment is sprake van Stip Hatert voor bewoners van Hatert (deze blijft gevestigd in Hart van Hatert). Voor de bewoners van Grootstal, Hatertse Hei en Brakkenstein is er een nieuwe Stip geopend in Wijkcentrum De Schakel; deze houdt echter de naam Stip Zuid. De locaties en namen van de Stips zijn nu gelijk aan die van de Sociaal Wijkteams.

Jongeren-Stip:

- Sinds oktober 2018 geopend in Jimmy's.
- 2 dagdelen per week geopend
- Aantal vrijwilligers: Kwartaal 4 2018: 18 (10 jongeren en 8 studenten) 1^e helft 2019: 12
- Aantal bezoekers Kwartaal 4 2018: 22 1^e helft 2019: 130
- Gemidd. aantal bezoekers per dagdeel Kwartaal 4 2018: 2 1^e helft 2019: 3
- Aantal vragen Kwartaal 4 2018: 34 1^e helft 2019: 213
- Gemidd. aantal vragen per dagdeel: Kwartaal 4 2018: 3 1^e helft 2019: 4
- Gemidd. aantal vragen per bezoeker: Kwartaal 4 2018: 2 1^e helft 2019: 2

Bij de Jongeren-Stip zijn geen enquêtes afgenomen.

SAMENVATTENDE OVERZICHTTEN VAN DE GEGEVENS PER STIP

Bij alle Stips is sprake van een groei in het aantal bezoekers en gestelde vragen. De verschillen in aantal bezoekers en gestelde vragen tussen de Stips zijn groot:

- Stip Oud West kent sinds de start veruit de meeste bezoekers: oplopend van 4.796 in 2016 naar 5.387 in 2018 (en 2.865 in de 1^e helft van 2019);
- De Stip die hierbij het dichtst in de buurt komt is Stip Dukenburg met 2.440 bezoekers in 2016 en 3.569 in 2018 (en 2.151 in de 1^e helft van 2019);
- Bij Stip Noord ligt het aantal bezoekers het laagst: oplopend van 179 in 2016 naar 423 in 2018 (en 314 in de 1^e helft van 2019).

Het aantal gestelde vragen laat hetzelfde beeld zien:

- Stip Oud West: oplopend van 3.940 in 2015 naar 6.127 in 2018 (en 3.203 in de 1^e helft van 2019);
- Stip Dukenburg: oplopend van 2.229 in 2015 naar 3.836 in 2018 (en 2.416 in de 1^e helft van 2019);
- Stip Noord: oplopend van 211 in 2016 naar 534 in 2018 (en 408 in de 1^e helft van 2019).

In de volgende tabellen is het aantal bezoekers en het aantal gestelde vragen in absolute aantallen ingedeeld naar drie categorieën: minder dan 1.000, 1.000 – 3.000 en meer dan 3.000. De exacte aantallen bezoekers per Stip zijn terug te vinden in de tabellen per Stip op de vorige bladzijden.

Tabel 1: Aantal bezoekers aan de Stips

Aantal bezoekers aan de Stips					
	2015	2016	2017	2018	1 ^e helft 2019
Minder dan 1.000	X	Centrum, Lindenholt, Midden, Noord, Oost	Centrum, Lindenholt Noord, Oost	Centrum, Lindenholt Noord, Oost	<i>Centrum, Lindenholt Midden, Noord, Oost</i>
1.000 – 3.000	X	Dukenburg, Nieuw West, Zuid	Dukenburg, Midden, Nieuw West, Zuid	Midden, Nieuw West, Zuid	<i>Dukenburg, Nieuw West, Zuid</i>
Meer dan 3.000	X	Oud West	Oud West	Dukenburg, Oud West	<i>Oud West</i>

Tabel 2: Aantal gestelde vragen bij de Stips

Aantal vragen gesteld bij de Stips					
Minder dan 1.000	Centrum, Lindenholt	Centrum, Lindenholt, Noord, Oost	Centrum, Lindenholt, Noord, Oost	Centrum, Lindenholt, Noord	<i>Centrum, Lindenholt, Noord, Oost</i>
1.000 – 3.000	Dukenburg, Nieuw West, Zuid	Dukenburg, Midden, Nieuw West, Zuid	Dukenburg, Midden, Nieuw West, Zuid	Midden, Nieuw West, Oost	<i>Dukenburg, Midden, Nieuw West, Zuid</i>
Meer dan 3.000	Oud West	Oud West	Oud West	Dukenburg, Oud West, Zuid	<i>Oud West</i>

Wanneer gekeken wordt naar het aantal bezoekers en vragen per dagdeel dat een Stip geopend is, zijn de verschillen tussen de Stips minder groot. Gemiddeld per dagdeel gezien is Stip Noord ook de Stip waar de minste bezoekers komen en de minste vragen worden gesteld. Stip Zuid is de Stip met gemiddeld per dagdeel de meeste bezoekers en de meeste gestelde vragen. Bij de Stips Dukenburg en Nieuw West is de grootste toename van bezoekers en gestelde vragen te zien. In de tabellen 3 en 4 is het gemiddeld aantal bezoekers per dagdeel en het gemiddeld aantal gestelde vragen per dagdeel ingedeeld naar drie categorieën: minder dan 5, 5 tot en met 10 en meer dan 10.

Tabel 3: Gemiddeld aantal bezoekers per dagdeel aan de Stips

Gemiddeld aantal bezoekers per dagdeel aan de Stips									
	2015	2016		2017		2018		1 ^e helft 2019	
Minder dan 5	X	Lindenholt	4	Lindenholt	4	Centrum	4	Noord	4
		Centrum	3	Centrum	3	Noord	2		
		Noord	1	Noord	3				
5 tot en met 10	X	Dukenburg	10	Dukenburg	10	Midden	9	Oost	8
		Nieuw West	8	Nieuw West	10	Oost	7	Lindenholt	7
		Midden	7	Midden	8	Lindenholt	5	Centrum	5
		West Oost	6	Oost	6				
Meer dan 10	X	Zuid	12	Oud West	12	Zuid	15	Dukenburg	17
		Oud West	11	Zuid	11	Dukenburg	14	Zuid	17
						Oud West	12	Nieuw West	13
						Nieuw West	11	Oud West	13
								Midden	11

Tabel 4: Gemiddeld aantal vragen per dagdeel gesteld aan de Stips

Gemiddeld aantal vragen per dagdeel gesteld bij de Stips										
	2015		2016		2017		2018		1 ^e helft 2019	
Minder dan 5	Lindenholt	3	Centrum	3	Centrum	4	Noord	3	X	
	Centrum	2	Noord	1	Lindenholt	4				
					Noord	3				
5 tot en met 10	Nieuw West	10	Midden	8	Dukenburg	10	Oost	8	Lindenholt	9
	Dukenburg	9	Nieuw West	8	Midden	10	Lindenholt	7	Oost	8
	Oud West	9	Oost	7	Oost	7	Centrum	5	Centrum	6
	Zuid	9	Lindenholt	5					Noord	6
Meer dan 10	X		Zuid	14	Zuid	14	Zuid	20	Zuid	22
			Oud West	12	Oud West	13	Dukenburg	15	Dukenburg	19
			Dukenburg	11	Nieuw West	12	Nieuw West	15	Midden	16
						Oud West	15	Nieuw West	16	
						Midden	11	Oud West	16	

TOTAALOVERZICHT WAARIN DE GEGEVENS PER STIP BIJ ELKAAR ZIJN GEBRACHT

In onderstaande tabel 5 zijn voor een totaal-overzicht de gegevens per Stip uit de voorgaande tabellen bij elkaar opgeteld.

Tabel 5: Totaal-overzicht gegevens Stips

Totaal overzicht gegevens Stips					
	2015	2016	2017	2018 ¹⁶	1 ^e helft 2019
Dagdelen open	30	37	37	38	38
Aantal vrijwilligers ¹⁷	119	135	142	144	149
Aantal bezoekers	2015	2016	2017	2018	1 ^e helft 2019
• Totaal	X	13.502	14.839	18.024	10.753
• Gemidd. per dagdeel ¹⁸	X	7	7	9	10
Aantal vragen	2015	2016	2017	2018	1 ^e helft 2019
• Totaal	X	15.306 ¹⁹	17.260	21.341	13.063
• Gemidd. per dagdeel ²⁰	X	7	9	11	12
• Gemidd. per bezoeker	X	1	1	1	1

¹⁶ Exclusief de Jongeren-Stip, en inclusief de extra openingstijden in Midden en Noord voor specifieke spreekuren in respectievelijk Kolping en Oosterhout (zie voetnoten 6 en 12).

¹⁷ Zonder de vrijwilligers voor ontmoeting die bij sommige Stips werkzaam zijn.

¹⁸ Het aantal bezoekers per dagdeel is berekend door de gemiddelden per Stip bij elkaar op te tellen en te delen door het aantal Stips (t/m 2018 9, vanaf 2019 10). Voor 2015 zijn onvoldoende cijfers beschikbaar voor het maken van een (zinvolle) berekening.

¹⁹ Van één vraag is niet bekend bij welke Stip deze gesteld is. Deze is wel meegenomen in dit totaal.

²⁰ Het aantal vragen per dagdeel is berekend door de gemiddelden per Stip bij elkaar op te tellen en te delen door het aantal Stips (t/m 2018 9, vanaf 2019 10). De beschikbare cijfers voor 2015 zijn niet geschikt voor het maken van deze berekening.

OVERZICHT VAN DE VRAGEN GESTELD BIJ DE STIPLIJN

Naast de 'inloop-Stips' is er ook nog de Stiplijn. Inwoners, professionals en vrijwilligers werkzaam bij een Stip kunnen hun vragen hier telefonisch of via de mail stellen. De Stiplijn is 's ochtends op werkdagen bereikbaar (5 dagdelen per week; 51 weken per jaar); dan worden ook de vragen beantwoord die via e-mail gesteld zijn. Als het erg druk is aan de telefoon, worden de via e-mail gestelde vragen 's middags beantwoord. De Stiplijn bestaat sinds medio 2018. Voor die tijd was er de Informatie en Advieslijn (I&A-lijn). Deze was sinds februari 2014 op werkdagen bereikbaar (tien dagdelen per week). Medio 2018 is de I&A lijn gesplitst in de Stiplijn en het TCA (Team Centrale Aanmelding). De Stiplijn is voor het beantwoorden van vragen die bij de Stips thuis horen (en wordt verzorgd door Bindkracht10). Het TCA is er voor aanmeldingen voor het Sociaal Wijkteam (en wordt verzorgd door Sterker). Ook het TCA is 's ochtends op werkdagen bereikbaar (5 dagdelen). Hieronder is een overzicht gegeven van het aantal vragen (naar type vragensteller) dat via de Stiplijn is gesteld in de tweede helft van 2018 en de eerste helft van 2019.

Tabel 6: Vragen gesteld bij de Stiplijn

	Vragen gesteld bij de Stiplijn	
	2 ^e helft 2018	1 ^e helft 2019
Dagdelen open	5	5
Aantal vragen	1.616	1.437
• Per telefoon	Niet geregistreerd	974
• Per email	Niet geregistreerd	335
• In persoon²¹	Niet geregistreerd	128
Vragen per dagdeel	12	11
• Per telefoon	Niet geregistreerd	8
• Per email	Niet geregistreerd	3
• In persoon	Niet geregistreerd	1

²¹ Bij de categorie 'in persoon' gaat het om vragen van vrijwilligers of professionals die werkzaam zijn bij een Stip.

OVERZICHT VAN DE AARD VAN DE GESTELDE VRAGEN BIJ DE STIPS

In tabel 7 is een overzicht opgenomen van de gestelde vragen naar onderwerp. De registratierubrieken zijn sinds de opening van de Stips drie keer gewijzigd: in 2016, in 2018 en in 2019. Wanneer een rubriek in een bepaald jaar niet gebruikt werd, is dit aangegeven met een X. Vanaf 2019 wordt een overzicht gebruikt waarin per rubriek is aangegeven wat hier onder valt. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat de vrijwilligers de behandelde vragen eenduidig registreren.

Tabel 7: Aantal vragen gesteld bij de Stips naar onderwerp

Aantal vragen gesteld bij de Stips naar onderwerp ²²					
Onderwerp	2014 t/m mei 2015 ²³	2016	2017	2018	1 ^e helft 2019
Regelingen	2.660	X	X	X	X
Financiën	1.857	X	X	X	X
Financiële regelingen en voorz.	X	6.938	8.157	X	X
Minimaregelingen	X	X	X	X	1.183
Belastingen	X	1.767	1.509	2.534	1.793
Zorg	662	1.446	1.131	X	X
Wonen	480	1.378	1.381	1.814	886
Vrijtijdsbesteding	203	X	X	X	X
Vrijtijdsbesteding, werk en onderwijs	X	1.473	1.103	X	X
Vreemdelingenzaken	179	540	663	1. 236	645

²² Voor 2018 en de 1^e helft van 2019 *inclusief* de vragen gesteld bij de Stiplijn. De totalen zijn hierdoor hoger dan in het totaal-overzicht van de gegevens per Stip.

²³ Bron: antwoorden van het college dd. 23 juni op schriftelijke vragen vanuit de raad rond de Stips. De registraties van de Stips Dukenburg en Midden waren niet volledig. Stip Nieuw West registreerde niet in het Stip-systeem waardoor de vragen die daar in 2014 t/m mei 2015 gesteld zijn in dit overzicht ontbreken.

Aantal vragen gesteld bij de Stips naar onderwerp ²²					
Onderwerp	2014 t/m mei 2015 ²³	2016	2017	2018	1 ^e helft 2019
Geestelijke gezondheid	149	157	167	X	X
Lichamelijke gezondheid	61	241	178	X	X
Opvoeding	59	63	46	115	63
Mantelzorg	32	X	X	X	X
Ontmoeting	24	133	216	X	X
Seksualiteit	2	X	X	X	X
Juridisch	X	648	563	694	415
Schulden	X	361	370	841	591
Leefbaarheid in de wijk	X	160	125	109	126
Brief lezen	X	X	1.626	X	X
Consumentenzaken	X	X	X	4.121	3.052
Discriminatie en pesten	X	X	X	11	9
Drank, drugs en verslaving	X	X	X	14	19
Inkomen	X	X	X	6.392	3.024
Liefde, relatie en seksualiteit	X	X	X	180	86
Onderwijs	X	X	X	702	360
Ontmoeting en vrije tijd	X	X	X	587	339

Aantal vragen gesteld bij de Stips naar onderwerp ²²					
Onderwerp	2014 t/m mei 2015 ²³	2016	2017	2018	1 ^e helft 2019
Werk	X	X	X	347	219
Ziekte en zorg	X	X	X	3.260	1.690
Anders	1.395	X	X	X	X
Onbekend	X	1	25	0	X
TOTAAL	7.763	15.306	17.260	22.957	14.500

TOP 5 MEEST GESTELDE VRAGEN

In onderstaande tabel heeft de Rekenkamer per jaar de top 5 van meest gestelde vragen weergegeven. Hoewel deze top-5's door wijzigingen in de registratierubrieken (zie tabel 7) niet één op één te vergelijken zijn, worden (bijna) elk jaar de meeste – en steeds meer – vragen gesteld over zaken met betrekking tot financiën, zorg en wonen. Zaken die maar in één jaar in de top-5 voorkomen zijn: anders (2014 t/m mei 2015), vrijetijdsbesteding, werk en onderwijs (2016), brief lezen (2017) en consumentenzaken (2018). Vragen over vreemdelingenzaken komen niet in de top 5 voor, maar laten in de loop der jaren een flinke stijging zien (van 179 vragen in 2014 t/m mei 2015 naar 1.236 in 2018 (en 645 in de eerste helft van 2019)).

Tabel 8: Top 5 meest gestelde vragen bij de Stips per jaar

2014 t/m mei 2015	2016	2017	2018	1 ^e helft 2019
Regelingen (2.660)	Fin. Regel. en voorz. (6.938)	Fin. Regel. en voorz. (8.157)	Inkomen (6.392)	Consumentenzaken (3.052)
Financiën (1.857)	Belastingen (1.767)	Brief lezen (1.626)	Consumentenzaken (4.121)	Inkomen (3.024)
Anders (1.395)	Vrijetsb./werk/onderw. (1.473)	Belastingen (1.509)	Ziekte en zorg (3.260)	Belastingen (1.793)
Zorg (662)	Zorg (1.446)	Wonen (1.381)	Belastingen (2.534)	Ziekte en zorg (1.690)
Wonen (480)	Wonen (1.378)	Zorg (1.131)	Wonen (1.814)	Minimaregelingen (1.183)

OVERZICHT VAN DE SOORT ACTIES DIE DE STIPS NAAR AANLEIDING VAN DE GESTELDE VRAGEN HEBBEN UITGEVOERD

In de volgende tabel is een overzicht opgenomen van de soort acties die door de Stips zijn uitgevoerd naar aanleiding van de gestelde vragen. Na de tabel is toegelicht wat bedoeld wordt met de acties leun- en steuncontacten, signalering en collectieve actie. De tabel maakt duidelijk dat het grootste deel van de vragen direct door de Stips afgehandeld worden. Van de vragen die doorverwezen worden, worden er steeds meer – tot 30% in de eerste helft van 2019 – doorverwezen naar de Sociaal Wijkteams.

Tabel 9: Soort acties door de Stips naar aanleiding van de gestelde vragen

Soort acties door de Stips naar aanleiding van de gestelde vragen ²⁴					
Soort actie Stips	2014 t/m mei 2015 ²⁵	2016	2017	2018	1 ^e helft 2019
Direct afgehandelde vragen	X (81%)	9.637 (77%)	12.184 (84%)	16.331 (79%)	10.506 (80%)
Doorverwezen vragen	X (19%)	2.797 (23%)	2.369 (16%)	4.247 (21%)	2.582 (20%)
• Waarvan naar swt ²⁶	267 (15%) ²⁷	665 (22%)	610 (26%)	1.120 (26%)	774 (30%)
Leun- en steuncontacten	X	2.718	2.533	2.183	1.390
Signalering	X	103	151	166	16
Collectieve actie	X	51	19	30	6
TOTAAL²⁸	X	15.306	17.256	22.957	14.500

²⁴ Voor 2018 en de 1^e helft van 2019 *inclusief* de vragen gesteld bij de Stiplijn. De totalen zijn hierdoor hoger dan in het totaal-overzicht van de gegevens per Stip.

²⁵ De percentages zijn afkomstig uit 1) Voortgangsrapportage Stips 2015 en 2) Antwoorden van het college dd. 23 juni 2016 op schriftelijke vragen vanuit de raad rond de Stips. Daaruit bleek onder meer dat de registraties van de stips Dukenburg en Midden niet volledig waren en Stip Nieuw West niet in het Stip-systeem registreerde, waardoor deze in dit overzicht ontbreken. Voor 2015 zijn alleen cijfers voor de eerste drie kwartalen beschikbaar. Vanwege deze beperkingen, heeft de Rekenkamer er voor gekozen deze percentages als indicatie te beschouwen en op basis daarvan geen berekening te maken van de absolute aantallen.

²⁶ swt: Sociaal Wijkteam.

²⁷ Toelichting door Bindkracht10: over 2014 hoefden de Stips niet te registreren (hoe vaak inwoners werden doorverwezen naar het Sociaal Wijkteam); voor 2015 zijn alleen cijfers van de eerste drie kwartalen beschikbaar. In de eerste drie kwartalen van 2015 verwezen de Stips 267 keer door naar het Sociaal Wijkteam.

²⁸ In het TOTAAL zijn niet de doorverwezen vragen naar het Sociaal Wijkteam opgenomen, die maken immers onderdeel uit van het totaal aantal doorverwezen vragen.

Toelichting soort acties:

- Leun- en steuncontacten: tijdelijke of langer durende ondersteuning bij het invullen van formulieren of het leggen van contacten. Of contact waarbij de bewoner vaker behoefte heeft aan een luisterend oor. Bij die laatste groep gaat het ook om cliënten die bij het Sociaal Wijkteam op de wachtlijst staan, en die tijd alleen doorkomen door bijvoorbeeld wekelijks een gesprek te voeren met een Stip-vrijwilliger.
- Signalering: Signalering van knelpunten en behoeftes in de wijken op basis van signalen die binnen komen bij de Stip en eventueel ook vertaling naar acties op deze signalen (bijv. over brief Meedoen-regeling, dat deze voor veel bewoners te ingewikkeld is).
- Collectieve actie: Collectieve aanpak of actie op basis van signalen.

BIJLAGE 7: RESULTATEN ENQUÊTES STIPS

Om een beeld te krijgen van hoe de Stips worden ervaren zijn enquêtes afgenomen bij de Stips. Bij alle Stips, met uitzondering van de Jongeren-Stip, zijn op twee dagdelen enquêtes afgenomen onder bezoekers. Ook de vrijwilligers en werkbegeleiders¹ zijn geënuquêteerd (respectievelijk op het eerste en tweede dagdeel dat enquêtes werden afgenomen). De enquêtes zijn afgenomen door trainees van de gemeente Nijmegen. Zij hebben de dagdelen dat zij aanwezig waren om enquêtes af te nemen ook geobserveerd hoe het er bij de Stip aan toegaat en daarover gerapporteerd. Meer specifiek hebben zij dat ook gedaan bij de nabesprekingen².

In totaal zijn 69 enquêtes afgenomen onder bezoekers die met een vraag kwamen. Niet alle bezoekers die op een dagdeel kwamen zijn geënuquêteerd, omdat: er steeds maar één enquêteur aanwezig was en omdat een deel van de bezoekers het Nederlands onvoldoende machtig is. Het was de bedoeling dat bezoekers te enquêteren die met een vraag kwamen én bezoekers die kwamen voor ontmoeting (de 2^e functie van de Stips). Op de dagdelen dat de trainees aanwezig waren, waren er echter geen bezoekers die voor ontmoeting kwamen. Daarop is er voor gekozen enquêtes af te nemen bij enkele specifieke activiteiten die voor ontmoeting georganiseerd worden door de Stips (een uitgebreidere toelichting is opgenomen in bijlage 1). Alle werkbegeleiders zijn geënuquêteerd, beide medewerkers van de Stiplijn³ zijn geënuquêteerd en 27 vrijwilligers.

Mede naar aanleiding van de enquêteresultaten zijn gesprekken gevoerd met:

- Gezamenlijk gesprek met de manager van Bindkracht10 verantwoordelijk voor Stips en Communities en de programma-ontwikkelaar Stips en Communities van Bindkracht10;
- Stip-coördinatoren (3): er is gesproken met de coördinatoren van Stips uit drie grootteklassen voor wat betreft het aantal gestelde vragen (groot – midden – klein);

¹ Werkbegeleiders zijn professionals van Bindkracht10 die ondersteuning bieden aan de vrijwilligers, maar ook zorgdragen voor de kwaliteit van de dienstverlening door de vrijwilligers en bijdragen aan ontwikkeling en uitvoering van processen binnen de Stips.

² Nabespreking: Na afloop van elk(e) dag(deel) dat een Stip geopend is, vindt een nabespreking plaats. Onder leiding van de coördinator van de stip bespreken de vrijwilligers en werkbegeleider de vragen die die dag zijn gesteld en hoe die zijn beantwoord. Daarnaast komen soms ook andere (praktische) zaken aan de orde.

³ Bij de Stiplijn kunnen inwoners hun vragen telefonisch of via e-mail stellen.

- Publieksvoorlichters gemeenten Nijmegen (3)⁴. De Publieksvoorlichters zijn in dienst bij de gemeente Nijmegen, maar werkzaam bij de Stips. Zij vormen de schakel tussen inwoners en de gemeente. In die hoedanigheid zorgen zij er onder meer voor dat informatie van de gemeente op een hanteerbare manier beschikbaar is voor de vrijwilligers, zodat zij vragen van inwoners kunnen beantwoorden;
- Medewerkers van de gemeente Nijmegen (2): adviseur beleidsontwikkeling met onder meer portefeuille Stips en teammanager preventie (die voorheen de Stips in portefeuille had);
- Wethouders gemeente Nijmegen (2): projectwethouder Herziening Wmo stelsel en wethouder met portefeuille welzijn en zorg.

⁴ De vierde Publieksvoorlichter kon niet bij het gesprek aanwezig zijn, maar heeft inbreng geleverd in het verslag van het gesprek.

KORTE TOELICHTING VOORAF OP DE STIPS

- De Stips zijn onderdeel van de basisinfrastructuur zorg en welzijn in Nijmegen. Naast de Stips bestaat die uit de Sociaal Wijkteams en Regieteams. De Stips zijn er 'voor en door' bewoners; dat is ook de reden dat er gewerkt wordt met vrijwilligers. De vrijwilligers worden ondersteund door professionals van Bindkracht10. Daarnaast zijn de vier gemeentelijke Publieksvoorlichters werkzaam in de Stips.¹ Zij vormen de schakel tussen de inwoners en de gemeentelijke organisatie. Daartoe voorzien zij de Stips van informatie van de gemeente en geven zij advies over gemeentelijke regelingen op het gebied van zorg en inkomen.
- De Stips zijn niet alleen een plek voor informatie, maar ook voor ontmoeting en activering. De Stips sluiten zowel inhoudelijk als fysiek nauw aan bij de Sociaal Wijkteams, zodat er op wijkniveau een heldere structuur voor informatie, advies en ondersteuning is. De Stips vormen binnen de wijk het eerste aanspreekpunt voor inwoners met een (hulp)vraag en zijn daarmee dan ook voorliggend aan de Sociaal Wijkteams. In de Sociaal Wijkteams werken professionals met verschillende achtergronden. Het Sociaal Wijkteam richt zich vooral op een lichte problematiek. Het signaleren van en ingrijpen in multiprobleemsituaties is een taak voor het regieteam. De Sociaal Wijkteams dragen zwaardere problematiek over aan de regieteams.
- Bij de instelling van de Stips heeft de gemeente de stadsdelen aangewezen waar een Stip (en Sociaal Wijkteam) moest komen. De stadsdelen zijn zo gekozen, dat een Stip en Sociaal Wijkteam ongeveer 15.000 mensen kunnen bedienen. Voor de specifieke locaties is een aantal aandachtspunten meegegeven, zoals een laagdrempelige locatie, bij voorkeur in een multifunctioneel gebouw waar ook een Sociaal Wijkteam gevestigd is of kan worden. Samen met bewoners (die via een oproep geworven zijn), medewerkers van de wijkwinkel (indien aanwezig) en soms ook de gemeentelijke wijkmanager, is in elk stadsdeel gezocht naar een locatie voor de Stip. De openingstijden van de Stips zijn historisch gegroeid. Bij de start zijn deze mede met bewoners bepaald. De eis van de gemeente bij de start was dat een Stip minimaal 3 dagdelen per week geopend moet zijn, en de XL Stips (Dukenburg en Oud West) minimaal 5 dagdelen.
- De gemeente verstrekt subsidie aan Bindkracht10 voor realisatie en doorontwikkeling van de Stips. De informatie- en adviesfunctie is de hoofdtaak van de Stips; in de basis wordt deze in alle stadsdelen hetzelfde ingevuld. Kern is dat vragen beantwoord worden door vrijwilligers en dat zij altijd een beroep kunnen doen op professionals van Bindkracht10. De wijze waarop een Stip invulling geeft aan de functie ontmoeten en verbinden is vrijer. Het is de bedoeling dat ingespeeld wordt op de behoeften in het betreffende stadsdeel en rekening gehouden wordt met de (vrijwilligers)organisaties die zich in het stadsdeel al richten op ontmoeten en verbinden.

¹ De Publieksvoorlichters zijn in dienst van de gemeente Nijmegen, maar werkzaam bij de Stips.

Bekendheid Stips

Uit de enquêtes die zijn afgenomen bij bezoekers komt naar voren dat de meeste bezoekers door anderen zijn gewezen op het bestaan van de Stip; zij hebben dit gehoord van bekenden (37) of een andere organisatie (11), zoals de gemeente, een lerares op school of het werkbedrijf. Anderen hebben er over gelezen (wijkkrant, website, social media) (11) of de Stip gewoon gezien (10).

In de Burgerpeiling zijn zowel in 2017 als in 2019 vragen gesteld over de bekendheid van de Stips. Daaruit komt naar voren dat de bekendheid van de Stips tussen 2017 en 2019 licht is toegenomen, maar ruim de helft van de inwoners niet van de Stips gehoord heeft. Deze en meer gegevens zijn beschikbaar voor Nijmegen als geheel en voor de stadsdelen. Deze zijn in de tabel 1 gepresenteerd. Voor een overzicht in één oogopslag is met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners de Stip het **meest** en het **minst** bekend zijn met de Stip. De gepresenteerde cijfers betreffen percentages; voor de leesbaarheid zijn deze volgens de gebruikelijke regels afgerond. Hierdoor kan het voorkomen dat de optelling van de antwoorden op de verschillende vragen geen 100% is.

Uit de toelichtingen die vrijwilligers en werkbegeleiders in hun enquêtes hebben gegeven, is een aantal zaken genoemd dat raakt aan de (on)bekendheid van de Stips:

- voordat bewoners bij de Stip terecht komen zijn ze vaak al meermaals van het kastje naar de muur gestuurd;
- bewoners worden meer dan eens door andere instanties doorverwezen naar de Stips, terwijl ze eigenlijk ergens anders zouden moeten zijn. Vaak gaat het om mensen die bij het Sociaal Wijkteam moeten zijn. Dat mensen naar de Stip worden verwezen, heeft er volgens hen ook mee te maken dat de Sociaal Wijkteams geen open inloop kennen en de Stips wel. Vanuit de Stips worden bewoners dan naar de juiste instantie doorverwezen, en zo nodig geholpen met het leggen van contact met die instantie.

In de gesprekken die de Rekenkamer naar aanleiding van de enquêteresultaten binnen Bindkracht10 heeft gevoerd, is aangegeven dat de Stips op de volgende manieren werken aan hun bekendheid:

- altijd een advertentie in het wijkblad; bij tijd en wijle wordt daar een verhaal, interview, een terugkoppeling over een activiteit of een oproep aan toegevoegd;
- altijd aanwezig bij wijkfeesten en –markten;
- regelmatig aansluiten bij bewonersoverleggen;
- regelmatig berichten op social media;
- specifieke acties in de wijk op basis van kennis en ervaringen het gebied (gevoed door vragen die bij de Stip worden gesteld, de doelgroep en ontwikkelingen in het gebied (bijvoorbeeld met mobiele acties of voorlichting bij grootschalige renovatie in een buurt met kwetsbare bewoners)).

In één van de gesprekken die binnen de gemeente naar aanleiding van de enquêteresultaten is gevoerd, is aanvullend aangegeven dat inwoners die 75 jaar worden - als ze daar behoefte aan hebben - worden bezocht. In die gesprekken worden zij behalve op regelingen waar zij gebruik van kunnen maken, ook gewezen op het bestaan van de Stip en wat die voor hen kan betekenen.

Grotere bekendheid van de Stips en wat de Stips voor bewoners kunnen doen is belangrijk genoemd. Vanuit de Stips is wel opgemerkt dat de grenzen van huisvesting, beschikbaarheid van werkbegeleiders en vrijwilligers bij de meeste Stips in zicht komen. Aangegeven is dat het – binnen de huidige constellatie en randvoorwaarden – alleen binnen de 'kleine' Stips Lindenholt, Noord en Oost nog mogelijk is extra vragen op te vangen. Bij andere Stips kan dit alleen als de openingstijden worden verruimd, er meer uren werkbegeleiding ingezet kunnen worden en er meer ruimte beschikbaar is.

In de gevoerde gesprekken werd ook aangegeven dat het werken met spreekuren buiten de Stips niet goed werkt. Gebleken is dat de loop er pas in komt als een Stip minimaal drie dagdelen per week geopend is. Mobiele acties en voorlichtingen over de Stips werken beter, zo werd aangegeven.

Tabel 1: Bekendheid van de Stips (Bron: Burgerpeilingen 2017 en 2019 gemeente Nijmegen)

	Burgerpeiling 2017									Burgerpeiling 2019								
	NIJMEGEN ALS GEHEEL																	
Redelijk op de hoogte van wat Stip is	19%									23%								
Van gehoord, weet er niet veel vanaf	25%									23%								
Heb er niet van gehoord	56%									54%								
Weet waar Stip voor de wijk waar men woont gevestigd is	25%									28%								
	STADSDELEN ² (cijfers betreffen %)																	
	C	D	L	M	NW	N	O	OW	Z	C	D	L	M	NW	N	O	OW	Z
Redelijk op de hoogte van wat Stip is	12	23	19	14	18	18	17	22	21	16	29	27	20	29	21	21	22	27
Van gehoord, weet er niet veel vanaf	19	25	23	20	33	20	26	29	29	18	24	24	22	29	17	21	21	26
Heb er niet van gehoord	69	52	58	66	48	62	57	49	50	66	47	49	58	42	62	58	57	47
Weet waar Stip voor de wijk waar men woont gevestigd is	12	29	22	16	29	26	29	27	26	18	37	28	19	37	23	27	24	31

² C = Centrum, D = Dukenburg, L = Lindenholt, M = Midden, NW = Nieuw West, N = Noord, O = Oost, OW = Oud West, Z = Zuid.

Voor een overzicht in één oogopslag is met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners de Stip het meest en het minst bekend zijn met de Stip.

Frequentie bezoek

De meeste geënquêteerde bezoekers komen enkele keren tot zeer frequent naar de Stip. De grootste groep bezocht de Stip al vaker dan zes keer (ruim de helft). Dit varieert van enkele keren per jaar tot in één geval één keer per week en dat al vijf jaar lang. In een ander geval komt een inwoner in elk geval elk jaar voor 'de belastingen'. De observatie van de trainees³ is dat veel bezoekers vaak komen. De meeste mensen bezoeken altijd dezelfde Stip (70%), een aantal van de geënquêteerde bezoekers gaat ook wel eens naar een andere Stip (30%). Vanwege openingstijden, kennis en kunde van vrijwilligers die in de ene Stip beter (of anders, bijvoorbeeld taal) zou zijn dan de andere, kiezen bezoekers ervoor naar Stips buiten hun eigen wijk te gaan. In de gevoerde gesprekken is hieraan toegevoegd dat een deel van de bezoekers naar een Stip in een andere wijk gaat, omdat ze geen bekenden bij de Stip willen tegenkomen. Daarnaast lieten de enquêtes zien dat er weinig mensen voor het eerst de Stip bezoeken (iets meer dan 5%).

In de Burgerpeiling zijn zowel in 2017 als in 2019 vragen gesteld over het aantal keren dat mensen de Stips bezoeken.⁴ De gegevens zijn beschikbaar voor Nijmegen als geheel en voor de stadsdelen. Deze zijn in tabel 2 gepresenteerd. Voor een overzicht in één oogopslag is met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners de Stip het **vaakst** en het **minst** vaak hebben bezocht. De gepresenteerde cijfers betreffen percentages; voor de leesbaarheid zijn deze volgens de gebruikelijke regels afgerond. Hierdoor kan het voorkomen dat de optelling niet op 100% uitkomt.

Of mensen voor het eerst of (veel) vaker komen, wordt door de Stips niet geregistreerd. In de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten is wisselend gereageerd op het beeld dat er weinig nieuwe mensen komen; niet iedereen herkent dit. Over de frequentie van de bezoeken aan de Stips is toegelicht dat het vaak voorkomt dat mensen rond een bepaalde vraag vaker de Stip bezoeken (een vraag is dan niet in één keer af te handelen), of jaarlijks met dezelfde vraag terugkomen (dit gebeurt veel in het voorjaar als administratieve zaken uit het afgelopen jaar afgehandeld moeten worden). Bezoeker die frequent komen zijn inwoners die niet digitaal vaardig en/of laaggeletterd zijn, een taalbarrière hebben en/of kwetsbaar zijn vanuit een beperking of benodigde zorg. Daarnaast zijn er de zogenaamde leun- en steuncontacten. Hierbij wordt tijdelijk of langer durende ondersteuning gegeven bij het invullen van formulieren of het leggen van contacten. Daarnaast kan het bij leun- en steuncontacten ook gaan om contacten waarbij een bewoner vaker behoefte heeft aan een luisterend oor. Als specifiek voorbeeld hiervan zijn mensen genoemd die op de wachtlijst staan bij het Sociaal Wijkteam.

³ Zie bijlage 1 voor een toelichting.

⁴ Gevraagd is naar bezoek in de afgelopen 2 jaar.

Door de geënquêteerde werkbegeleiders is aangegeven dat zij regelmatig in gesprek gaan met vrijwilligers (in het algemeen of naar aanleiding van specifieke casussen) over de 'principes van grensbewaking, kanteling en de vraag achter de vraag'. Concreet houdt dit in dat vrijwilligers er op worden gewezen dat zij geen zaken overnemen van inwoners, maar dat zij hen op weg helpen, nagaan of de inwoner door mensen in zijn omgeving geholpen kan worden of hem doorverwijzen naar een andere instantie. Voor het in beeld krijgen van de vraag achter de vraag worden vrijwilligers getraind, zo geven de werkbegeleiders aan. Hier tegenover is gesteld dat de Stips door de gemeente zijn neergezet als laagdrempelige functie; het is dan niet altijd aan de orde om inwoners te vragen wat zij zelf al hebben gedaan; of uitgebreid door te vragen. Het is van belang en noodzakelijk genoemd eerst een vertrouwensband op te bouwen. Verder is aangegeven dat niet alle vrijwilligers in staat zijn dergelijke gesprekken te voeren, en ook dat diverse vrijwilligers sterk gericht zijn op helpen en zaken voor mensen blijven doen. In alle gevoerde gesprekken is ook aangegeven dat er altijd een groep zal blijven die het alleen niet, maar met hulp van de Stip wel redt. Aangegeven is dat die groep altijd welkom is bij de Stip.

In één van de gesprekken (groepsgesprek) die gevoerd is naar aanleiding van de enquêteresultaten is ingeschat dat in 60 – 70% van de gevallen, inwoners niet doorverwezen worden door de Stips, omdat de betreffende instanties wachtlijsten kennen⁵. Hun inschatting is verder dat in 20 – 40% niet wordt doorverwezen, omdat de vrijwilliger onvoldoende inziet dat dit zou moeten gebeuren. Specifiek werd in dat gesprek nog gewezen op het punt dat Team Centrale Aanmelding (TCA)⁶ alleen 's ochtends telefonisch bereikbaar is. Wanneer een inwoner 's middags bij de Stip komt en liever belt dan mailt en daarbij geholpen willen worden, dan moet deze terug komen op een moment dat de Stip geopend én het TCA telefonisch bereikbaar is.

⁵ In ambtelijk hoor- en wederhoor is aangegeven dat inwoners waarvan de vraag niet door de Stip beantwoord kan worden, worden doorverwezen. Een wachtlijst is geen reden om niet door te verwijzen of contact op te nemen. Daaraan werd toegevoegd dat dit waar mogelijk bijna altijd 'warm' gebeurt door samen te bellen, een formulier in te vullen of een mail te sturen naar de betreffende instantie. Ook wordt wel in overleg met de inwoner naar een alternatief gekeken (om de wachttijd te overbruggen).

⁶ Inwoners met een hulpvraag moeten zich melden bij het Team Centrale Aanmelding (TCA). Het TCA beantwoordt de hulpvraag, of sluist deze door naar het Sociaal Wijkteam voor het stadsdeel waarin de cliënt woont. Het TCA wordt in opdracht van de gemeente Nijmegen verzorgd door Sterker Sociaal Werk.

Tabel 2: Contact met de Stips (Bron: Burgerpeilingen 2017 en 2019 gemeente Nijmegen)

	Burgerpeiling 2017									Burgerpeiling 2019								
	NIJMEGEN ALS GEHEEL																	
Contact gehad met Stip	8%									8%								
Waarvan één keer	5%									5%								
Waarvan twee keer of vaker	3%									3%								
	STADSDELEN ⁷ (cijfers betreffen %)																	
	C	D	L	M	NW	N	O	OW	Z	C	D	L	M	NW	N	O	OW	Z
Contact gehad met Stip	6	13	8	6	6	5	8	11	7	6	13	7	7	10	5	9	7	8
• Waarvan één keer	4	8	5	4	3	4	5	6	4	4	7	5	3	6	4	6	5	5
• Waarvan twee keer of vaker	2	5	2	1	3	1	4	5	3	2	6	2	4	4	1	3	2	3

⁷ C = Centrum, D = Dukenburg, L = Lindenholt, M = Midden, NW = Nieuw West, N = Noord, O = Oost, OW = Oud West, Z = Zuid.

Voor een overzicht in één oogopslag is met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners de Stip het vaakst en het minst vaak hebben bezocht.

Reden bezoek Stip

De Stips zijn een plek voor informatie, maar ook voor ontmoeting en activering. Het was de bedoeling dat de trainees op het dagdeel dat zij bij een Stip aanwezig waren, zowel enquêtes zouden afnemen bij inwoners die met een vraag kwamen, als bij inwoners die kwamen voor ontmoeting. Echter, op de 20 dagdelen dat enquêtes zijn afgenomen, kwam niemand voor ontmoeting, alle inwoners kwamen met een vraag. Daarop hebben wij ervoor gekozen enquêtes af te nemen bij inwoners die een activiteit bezochten die specifiek met het oog op ontmoeting door de Stips georganiseerd worden. Het ging om een bijeenkomst voor migrantenvrouwen, een taalcafé, soepie doen (samen soep eten) en een koffie-ochtend.

Bezoekers met een vraag

Aan bezoekers die met een vraag kwamen, is in de enquête niet gevraagd waarover zij een vraag hadden. Om inzicht te krijgen in de aard van de vragen die bij de Stips gesteld worden, is gebruik gemaakt van de cijfers uit de Burgerpeiling 2017 en 2019 en het registratiesysteem van de Stips. In de Burgerpeilingen 2017 en 2019 is gevraagd waarvoor inwoners contact hebben gehad met de Stip. De antwoorden per stadsdeel en (clusters van) aandachtsgebieden komen redelijk overeen. Een aantal zaken springt eruit. Ruim meer dan gemiddeld scoren:

Reden voor contact Stip	Burgerpeiling 2017 ⁸	Burgerpeiling 2019 ⁹
1. Hulp bij invullen formulieren voor de gemeente	- Dukenburg ^S - Hatert ^A - Meijhorst, Zwanenveld, Malvert, Aldenhof en Tolhuis 52 – 78 ^A	Dukenburg (Malvert, Meijhorst)
2. Hulp bij invullen formulieren voor belasting	- Dukenburg ^S - Zuid ^S - Hatert ^A - Meijhorst, Zwanenveld, Malvert, Aldenhof en Tolhuis 52 – 78 ^A	Dukenburg (Meijhorst)
3. Vragen over hulp voor mezelf of mijn partner	Meijhorst, Zwanenveld, Malvert, Aldenhof en Tolhuis 52 – 78 ^A	Dukenburg (Lankforst, Zwanenveld)
4. Vragen voor hulp voor andere mensen	Oud West ^S	Dukenburg (Malvert, Tolhuis, Meijhorst)
5. Vragen voor hulp voor mijn kinderen	Voorstenkamp, Gildenkamp, Zellersacker, Leuvensbroek ^A	Meijhorst

⁸ Stadsdelen zijn aangeduid met ^S, Clusters van aandachtsgebieden met ^A.

⁹ In 2019 is niet gemeten voor clusters van aandachtsgebieden.

In de volgende tabel is per jaar de top 5 van meest gestelde vragen weergegeven (voor een meer gedetailleerd overzicht wordt verwezen naar bijlage 6). Hoewel deze top-5's door wijzigingen in de registratierubrieken (zie bijlage 6 voor een toelichting) niet één op één te vergelijken zijn, worden (bijna) elk jaar de meeste – en steeds meer - vragen gesteld over zaken met betrekking tot financiën, zorg en wonen. In de door de trainees bijgewoonde nabesprekingen in het voorjaar 2019 kwamen ook de onderwerpen financiën en belastingen veelvuldig aan de orde.

Tot 5 onderwerpen waarover de meeste vragen zijn gesteld bij de Stips (Bron: registratiesysteem Stips)	
2014 t/m mei 2015	Regelingen (2.660) Financiën (1.857) Anders (1.395) Zorg (662) Wonen (480)
2016	Financiële regelingen en voorzieningen (6.938) Belastingen (1.767) Vrijetijdsbesteding / werk / onderwijs (1.473) Zorg (1.446) Wonen (1.378)
2017	Financiële regelingen en voorzieningen (8.157) Brief lezen (1.626) Belastingen (1.509) Wonen (1.381) Zorg (1.131)
2018	Inkomen (6.392) Consumentenzaken (4.121) Ziekte en zorg (3.260) Belastingen (2.534) Wonen (1.814)
<i>1^e helft 2019</i>	<i>Consumentenzaken (3.052)</i> <i>Inkomen (3.024)</i> <i>Belastingen (1.793)</i> <i>Ziekte en zorg (1.690)</i> <i>Minimaregelingen (1.183)</i>

Bezoekers voor ontmoeting

Het aantal ingevulde enquêtes voor inwoners die voor ontmoeting kwamen is beperkt (zie bijlage 1), maar de indrukken die deze opleveren komen overeen met het beeld van bezoekers die met een vraag komen:

- de meeste bezoekers hebben van het bestaan van de activiteit gehoord van andere mensen;
- de activiteit wordt frequent bezocht (de meeste bezoekers komen elke week sinds de activiteit georganiseerd wordt);
- er komen weinig nieuwe bezoekers;
- de bezoekers zijn (zeer) tevreden over activiteit die ze bezoeken;
- de bezoekers hebben veel waardering voor de vrijwilligers, die alle tijd nemen.

Specifieke punten die naar voren zijn gebracht zijn:

- de reden dat bezoekers naar de activiteit komen is dat ze andere mensen willen ontmoeten / (inmiddels) bekenden ook naar deze activiteit gaan;
- iedereen heeft nieuwe mensen ontmoet door deel te nemen aan de activiteit;
- bezoekers van de bijeenkomst migrantenvrouwen en het taalcafé hebben aangegeven behoefte te hebben aan meer en andere activiteiten: niet alleen praten, maar ook dingen doen. Die activiteiten worden nu wel elders georganiseerd, maar dat vinden de meesten te ver weg. Zij hebben als enige de frequentie, verscheidenheid, afwisseling van type activiteiten in hun wijk (zeer) slecht genoemd.¹⁰
- De bezoekers van soepie doen en de koffie-ochtend gaan ook naar andere activiteiten in het wijkcentrum (kaarten, knutselen, samen eten). Zij vinden de frequentie, verscheidenheid en afwisseling naar type activiteiten in hun wijk zeer goed. Zij beoordelen de activiteiten die zij bezoeken als zeer goed. Ook hebben zij bij die andere activiteiten nieuwe mensen ontmoet.

Complexiteit vragen

De vragen die bij de Stips gesteld worden, worden beantwoord door een vrijwilliger. Als dat nodig is kan de werkbegeleider ondersteunen, of bij complexe vragen de beantwoording op zich nemen. Uit de antwoorden op de vragen uit de enquête is op te maken dat er grote verschillen zijn tussen de vrijwilligers. Ongeveer de helft van de vrijwilligers gaf aan dat ze alle vragen van bewoners zelfstandig konden beantwoorden. Een bijna even grote groep heeft bij één vraag een beroep gedaan op de werkbegeleider. Enkele vrijwilligers hebben voor meer vragen hulp gevraagd van de werkbegeleider. Een vrijwilliger heeft geen enkele vraag zelfstandig kunnen beantwoorden. Toegelicht is dit verklaard kan worden uit de achtergrond en ervaring van vrijwilligers. Ook is opgemerkt dat de complexiteit van vragen toeneemt. Aangegeven is dat het daarbij gaat om inhoudelijke complexiteit, maar ook om complexer gedrag van bezoekers. Dit leidt er toe dat vaker de inzet van de werkbegeleider (of Stip-coördinator) nodig is bij het beantwoorden van vragen. De

¹⁰ In ambtelijk hoor- en wederhoor is aangegeven dat dit signaal al is opgepakt en de Stip samen met de vrouwen een traject heeft opgezet rondom persoonlijke ontwikkeling en zelfstandigheid.

toenemende complexiteit van vragen wordt onder andere toegeschreven aan de afschaling van zorg en de toenemende digitalisering.

Doorverwijzen

Op de dagen dat de enquêtes zijn afgenomen, moest voor iets minder dan de helft van de vragen worden doorverwezen naar een andere instantie (over een heel jaar genomen ligt het aantal doorverwezen vragen rond de 20%, zie bijlage 6). Het ging op de dagen dat de enquêtes zijn afgenomen met name over (complexe) vragen over wonen, ziekte en zorg en belastingen. Het meeste werd doorverwezen naar Bindkracht10 en het Sociaal Wijkteam. Verder werd doorverwezen naar de gemeente Nijmegen, de sociaal raadslieden (Rekenkamer: onderdeel van de gemeente Nijmegen), het UWV en de Voedselbank.

Tijdsbesteding beantwoorden vragen

In de enquêtes is aan de vrijwilligers, werkbegeleiders en medewerkers van de Stiplijn gevraagd hoeveel tijd het beantwoorden van eenvoudige en complexe vragen kost. Uit de antwoorden komt naar voren dat voor het beantwoorden van een eenvoudige vraag 10 minuten tot een kwartier nodig is. Een complexe vraag kost de vrijwilligers en werkbegeleiders een half uur tot een uur. Bij zowel de eenvoudige als complexe vragen zijn er uitschieters naar boven (anderhalf tot twee uur) en beneden (minder dan 5 minuten). De complexe vragen die bij de Stiplijn worden gesteld kosten minder tijd: 10 tot 15 minuten. De trainees die zijn ingezet bij het afnemen van de enquêtes hebben teruggekoppeld dat de vrijwilligers 'de tijd nemen om vragen te beantwoorden en proberen iedereen te helpen'.

Waardering voor wijze waarop bezoekers geholpen zijn

In de enquêtes hebben wij gevraagd naar de waardering voor de wijze waarop bezoekers geholpen zijn. Op een enkele uitzondering na geven de geënuquêteerde bezoekers hiervoor de waardering (zeer) goed (zowel op de dag dat de enquête werd afgenomen, als ook voor eerdere bezoeken). Uit de toelichtingen komt naar voren dat bezoekers vinden dat ze goed worden geholpen met hun vraag en de medewerkers waarderen (vriendelijk, aardig, geduldig, kan mijn verhaal kwijt, luisteren goed, leggen alles goed uit, spreken de taal).

Dit beeld sluit aan op het oordeel van de meeste van de geënuquêteerde werkbegeleiders. Zij geven aan dat de samenstelling van het team vrijwilligers in hun Stip uitstekend tot goed aansluit op de vraag die er in die Stip is. Een werkbegeleider heeft die aansluiting redelijk genoemd.

Ook in de Burgerpeilingen (BP) en Cliëntervaringsonderzoeken Wmo (CEO)¹¹ is gevraagd naar de tevredenheid over het contact met de Stips en de ontvangen informatie. Daaruit kwam naar voren dat:

Percentage tevreden over ontvangen informatie of advies van de Stips (BP) / Percentage tevreden over contact met de Stips (CEO)				
BP 2016	CEO 2017	CEO 2017	BP 2018	CEO 2019
66%	65%	77%	75%	68%

Uit de Burgerpeilingen 2017 en 2019 zijn ook meer gedetailleerde gegevens beschikbaar over de (on)tevredenheid van bezoekers over de ontvangen informatie of advies van de Stips. Deze zijn gepresenteerd in tabel 3. Voor een overzicht in één oogopslag is voor 2017 met kleuren aangegeven in welke stadsdelen inwoners de Stip het **meest** en het **minst** tevreden zijn over de verstrekte informatie of advies door de Stip. Het aantal respondenten per stadsdeel in de Burgerpeiling 2019 laat niet toe hier conclusies over te trekken. De gepresenteerde cijfers betreffen percentages.

¹¹ Gemeenten zijn verplicht elk jaar een Cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Voor de Cliëntervaringsonderzoeken worden cliënten geënquêteerd die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Cliënten die naar een algemene voorziening zijn verwezen of waarvan de aanvraag is afgewezen worden niet bevraagd. Het Cliëntervaringsonderzoek wordt uitgebracht in het jaar volgend op het jaar waarop het betrekking heeft. Het Cliëntervaringsonderzoek 2018 is aan de raad aangeboden op 3 december 2019.

Tabel 3: Mate van tevredenheid over ontvangen informatie of advies van de Stips (Bron: Burgerpeilingen 2017 en 2019 gemeente Nijmegen)

	Burgerpeiling 2017									Burgerpeiling 2019								
	NIJMEGEN ALS GEHEEL																	
Tevreden over info / advies	65									68								
Neutraal over info / advies	29									24								
Ontevreden over info / advies	7									8								
	STADSDELEN ¹²																	
	C	D	L	M	NW	N	O	OW	Z	C	D	L	M	NW	N	O	OW	Z
Tevreden over info / advies	62	63	60	68	74	48	58	67	80	72	79	56	67	79	48	59	73	67
Neutraal over info / advies	38	24	36	30	26	29	32	33	20	6	15	40	27	21	20	35	16	27
Ontevreden over info / advies	0	13	4	2	0	23	10	0	0	22	6	4	6	0	32	6	11	6

¹² C = Centrum, D = Dukenburg, L = Lindenholt, M = Midden, NW = Nieuw West, N = Noord, O = Oost, OW = Oud West, Z = Zuid.

De aantallen respondenten per stadsdeel in de Burgerpeiling 2019 laten niet toe dat conclusies worden getrokken over de stadsdelen waar bewoners het **meest** of **minst** tevreden zijn over de ontvangen informatie of advies.

Waardering taken vrijwilligers

Wij hebben ook de vrijwilligers gevraagd naar hoe zij hun werk waarderen. Bijna alle vrijwilligers vinden hun werk (zeer) prettig. Informatie en advies geven worden als leukst beschouwd qua taken, daarna het geven van kortdurende ondersteuning en signalering en doorverwijzing. Het contact met de klant en het team op de Stip zijn hiervoor het meest bepalend. Enkele vrijwilligers gaven aan dat ze er wel taken bij willen doen: schuldhelpverlening en het (mee) organiseren van activiteiten voor ontmoeting, zijn het meest genoemd. Daarnaast zijn genoemd het uitvoeren van tevredenheidsonderzoek onder bezoekers en vrijwilligers en het opzetten van een informatiebank voor de Stips.

Genoemde verbeterpunten

In de enquêtes was de slotvraag zowel voor de bezoekers, als voor de vrijwilligers en werkbegeleiders of en zo ja, wat ze graag anders zouden willen zien bij de Stip. In onderstaande tabel is aangegeven wat de meest genoemde verbeterpunten zijn en door wie (grijs gemarkeerde cellen). Het gaat hier om de antwoorden van alle respondenten samen, niet alle verbeterpunten zijn bij alle Stips even vaak genoemd. Onder de tabel is een toelichting gegeven op de genoemde verbeterpunten; die overigens niet alleen betrekking hebben op de Stips zelf. Die toelichtingen van de respondenten zijn aangevuld met de observaties van de trainees en/of toelichtingen en verklaringen opgehaald in de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de resultaten uit de enquêtes.

Genoemde verbeterpunten:	Bezoekers ¹³	Vrijwilligers	Werkbegeleiders
Wachttijden			
Privacy			
Huisvesting			
Taal			
Doorverwijzingen naar de Stips			
Meer preventief en outreachend werken			
Wachttijden bij Sociaal Wijkteams			
Samenwerking met Sociaal Wijkteams			
Informatievoorziening vanuit gemeente			
Digitale beschikbaarheid informatie			

¹³ Bezoekers noemden daarnaast ook nog een enkele keer: verruimen openingstijden, verbeteren (of voorkomen) doorverwijzingen naar andere instanties, verbeteren samenwerking met 'publiekszaken' van de gemeente en het opnemen van alle verstrekte informatie in één klantdossier.

Genoemde verbeterpunten:	Bezoekers¹³	Vrijwilligers	Werkbegeleiders
ICT voorzieningen Stips			
Zaken rond vrijwilligers			
Bekendheid en imago Stips			

Wachttijden

Bij veel Stips is aangegeven dat het regelmatig (erg) druk is. Van de geënquêteerde bezoekers kon op de dag dat de enquête werd afgenomen iets minder dan een kwart niet gelijk geholpen worden. De wachttijden varieerden van 5 tot 45 minuten en alles daar tussen in. Een kleine helft van de geënquêteerde vrijwilligers vindt het (erg) druk bij hun Stip (in het algemeen, maar ook op de dag dat de enquête is afgenomen). De meeste vrijwilligers noemen de drukte 'gemiddeld'. Als belangrijkste oorzaken van de drukte zijn onderbezetting en taalbarrière genoemd (zie verder onder taal en vrijwilligers).

De medewerkers van de Stiplijn, noemen het gemiddeld tot druk aan de Stiplijn. Zij geven aan dat de drukte pieken en dalen kent. Pieken worden veroorzaakt doordat inwoners vaker bellen over formulieren die op dat moment door de gemeente of andere instanties zijn verstuurd. Dalen zijn er met name in de vakantieperiodes. In deze rustigere periodes zoeken de medewerkers zaken uit die zijn blijven liggen; bijvoorbeeld over zaken waarover vaker wordt gebeld. Dit proberen zij terug te koppelen naar de gemeentelijk organisatie, zodat de gemeente op de hoogte is van de vragen die inwoners hebben en daar rekening mee kunnen houden bij het opstellen van regelingen en voorzieningen en de communicatie daarover.

Privacy

Genoemd is dat er een gebrek aan privacy is bij de Stips: de vragen moeten worden gesteld en beantwoord in open ruimtes; er zijn geen of onvoldoende spreekkamers. Als er wel spreekkamers zijn wordt hier niet of nauwelijks gebruik van gemaakt. Toegelicht is dat dit om meerdere redenen niet gebeurt. Zo komt het voor dat spreekkamers elders in het gebouw zitten, of niet in het zicht vanuit de Stip. In die gevallen zou er geen zicht op het gesprek zijn door de andere Stip-medewerkers en is het ook lastig de werkbegeleider om hulp te vragen. Een andere reden is dat men wil voorkomen dat andere bezoekers merken dat er iets aan de hand is als een gesprek naar verloop van tijd wordt verplaatst naar een spreekkamer. In hun observaties hebben de trainees het gebrek aan privacy ook meermaals benoemd. In alle gevoerde gesprekken naar aanleiding van de resultaten uit de enquêtes is bevestigd dat gebrek aan privacy een probleem is. De huisvesting van de Stips is daarbij als belemmering voor het oplossen van het probleem genoemd.

Huisvesting

Als 'huisvesting' door bezoekers nader geconcretiseerd werd, werd het gekoppeld aan het gebrek aan privacy. Door de werkbegeleiders is daarnaast specifiek gewezen op de uitstraling van het gebouw, het praktisch gebruik en het welzijn van de medewerkers van de Stips. In hun observaties noemen de trainees dat de huisvesting belemmerend is voor het waarborgen van de privacy, en ook dat er verschillen zijn in de sfeer in de Stip. In de ene Stip is de wachtruimte ingericht als een huiskamer (wat leidt tot gesprekjes tussen de wachtenden), in de andere als een typische wachtkamer (met bijbehorende sfeer).¹⁴

In de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten is aanvullend opgemerkt dat het invullen van ontmoeting op de locatie van de Stip en tijdens de openingstijden van de Stip op meerdere plaatsen mede door de huisvesting lastig te realiseren is. Hier is of onvoldoende (flexibele) ruimte voor, of de regels op de locatie zijn beperkend. Het wordt nog steeds wenselijk gevonden hier invulling aan te geven, omdat blijkt dat op plekken waar hier wel invulling aan wordt gegeven, meer mogelijkheden, initiatieven en reuring ontstaat. Stip Oost werd als voorbeeld genoemd. Ons werd aangegeven dat de gemeente en Bindkracht10 in gesprek zijn over de huisvesting van de Stips.

Taal

Veel bezoekers van de Stips zijn het Nederlands niet of onvoldoende machtig; zij hebben er behoefte aan in hun eigen taal (of in het Engels) geholpen te worden. Een aantal bezoekers weet inmiddels op welk dagdeel een vrijwilliger aanwezig is die hun taal spreekt; zij komen dan specifiek op dat moment naar de Stip. Uit de terugkoppeling van de trainees komt naar voren dat het bij taalproblemen niet alleen gaat om het niet (goed) beheersen van het Nederlands, maar ook om laaggeletterdheid. Dit is bevestigd in de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten. Informatie van de gemeente (en andere instanties) is voor laaggeletterden (die het Nederlands niet of onvoldoende machtig zijn) vaak te ingewikkeld. In 2017 hanteerden de Stips in hun registratie de rubriek 'brief lezen'; het lezen van een brief voor een inwoner stond toen op plaats 2 in de top 5 van meest gestelde vragen. In de jaren daarvoor en daarna is dit niet meer specifiek geregistreerd, en is alleen vastgelegd over welk onderwerp de vraag ging.

Doorverwijzing naar de Stips

Volgens de vrijwilligers en werkbegeleiders worden bewoners meer dan eens door andere instanties doorverwezen naar de Stips, terwijl ze daar niet thuis horen. Vaak gaat het om mensen die bij het Sociaal Wijkteam moeten zijn. Dat mensen bij de Stip uitkomen, heeft er volgens de vrijwilligers en werkbegeleiders onder andere mee te maken dat de Sociaal Wijkteams geen open inloop kennen en de Stips wel. Ook werd aangegeven dat bewoners voordat ze bij de Stip terecht komen vaak al meermaals van het kastje naar de muur zijn gestuurd. Dit sluit aan op opmerkingen die door enkele geënquêteerde bewoners zijn gemaakt (zie voetnoot 13).

¹⁴ In ambtelijk hoor- en wederhoor is aangegeven dat in het huisvestingsplan voor de Stips is voorzien dat wachtkamers worden omgevormd tot een soort huiskamers.

In de gevoerde gesprekken en uit de observaties van de trainees is het beschreven beeld bevestigd, maar is ook aangegeven dat de gemeente en andere (zorg)instanties voor vragen (op hun website) direct doorverwijzen naar de Stips. Als concreet voorbeeld is in diverse enquêtes en gesprekken de gemeentelijke Meedoenregeling¹⁵ genoemd. Dit punt was ook meermaals in de nabesprekingen die de trainees hebben bijgewoond aan de orde. De informatie op de [website](#) van de gemeente is zeer beknopt genoemd, en voor vragen wordt direct verwezen naar de Stip. Dit leidt tot veel vragen bij de Stips, ook al omdat een aanvraag alleen digitaal gedaan kan worden, daarvoor een uniek e-mail adres nodig is en gebruik gemaakt moet worden van een QR-code. Veel gezinnen in de doelgroep hebben geen, of maar één mail-adres.

Meer preventief en outreachend werken

Enkele werkbegeleiders hebben als verbeterpunt genoemd vanuit de Stips meer preventief en outreachend te werken. Zij hebben dit niet nader toegelicht.

Wachttijden bij de Sociaal Wijkteams

Onder dit punt is aangegeven dat het vervelend is dat wanneer inwoners de stap naar de Stip hebben gezet, maar zij bij het Sociaal Wijkteam moeten zijn, dan vaak lang gewacht moet worden voordat zij geholpen kunnen worden. In de gevoerde gesprekken is dit bevestigd en is daaraan toegevoegd dat dit er meer dan eens toe leidt dat de problematiek van de cliënt tijdens de wachttijd toeneemt, en ook dat cliënten tijdens de wachttijd nog vaak terug komen bij de Stip (waar de cliënt eigenlijk niet thuis hoort). Wachttijsten bij de Sociaal Wijkteams en herhaalbezoeken bij de Stips zouden voor een belangrijk deel voorkomen kunnen worden, als vrijwilligers van de Stips een inwoner rechtstreeks bij het Sociaal Wijkteam zouden kunnen aanmelden én wanneer er tijdens de openingstijden van de Stips een consulent van het Sociaal Wijkteam zou mee draaien (of beschikbaar zou zijn). Op die manier zo veel afgevangen kunnen worden, zo werd in één van de gevoerde groepsgesprekken aangegeven.

Samenwerking met Sociaal Wijkteams

Door een aantal vrijwilligers en werkbegeleiders is genoemd dat de samenwerking met de Sociaal Wijkteams verbetering behoeft. In het bijzonder is genoemd de bereikbaarheid van de Sociaal Wijkteams voor de Stips (als de wachttijsten bij de Sociaal Wijkteams groot zijn). In de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten is dit bevestigd, maar werd ook aangegeven dat in de meeste stadsdelen inmiddels mechanismen zijn bedacht hoe samen te werken (en handelen), als de wachttijsten bij de Sociaal Wijkteams weer oplopen. Ook werd genoemd dat financieel experts aan de Stips zijn toegevoegd en geëxperimenteerd wordt met het dichtbij de Stip organiseren van algemeen maatschappelijk werk bij de Stips Dukenburg en Oud West. Dit is positief genoemd. Een aantal gesprekspartners oordeelt dat het systeem te veel op persoonlijke netwerken en afspraken leunt. Verder is in de gevoerde gesprekken aangegeven dat er nog te

¹⁵ Een aanvraag voor de Meedoenregeling kon gedaan worden tot 1 oktober 2019 (en kan weer gedaan worden vanaf 3 januari 2020).

weinig overleg is tussen de Stips, TCA en de Sociaal Wijkteams over hoe casussen van een Sociaal Wijkteam afgeschaald kunnen worden, met korte interventies niet bij een Sociaal Wijkteam terecht hoeven te komen of om in de wachttijd al zaken op te laten pakken door de Stips. Toegelicht werd dat sprake is van een vicieuze cirkel: door de werkdruk wordt niet of onvoldoende samen opgetrokken, maar de werkdruk blijft hoog doordat er niet samen systematisch naar het terugbrengen van de werkdruk wordt gezocht en gehandeld. Aangegeven is dat hierbij ook meespeelt dat de Sociaal Wijkteams worden afgerekend op caseload en niet op cliënten die via een andere oplossing geholpen zijn en daardoor niet bij het Sociaal Wijkteam terecht komen. Een aantal gesprekspartners is van mening dat de gemeente meer zou moeten doen om de samenwerking tussen de Stips en de Sociaal Wijkteams te verbeteren. In de gesprekken die wij binnen de gemeenten voerden werd hierover aangegeven dat de gemeente geen directe sturing geeft aan die samenwerking en dat Sterker en Bindkracht¹⁰ er samen uit moeten komen.

Informatievoorziening vanuit de gemeente (en andere instanties)

Uit de enquêtes en observaties van de nabesprekingen door de trainees komt naar voren dat informatie vanuit de gemeente vaak niet, laat of gefragmenteerd komt en de informatie op de website van de gemeente ook beperkt is (zie daarvoor verder onder digitale beschikbaarheid van informatie). In de nabesprekingen die de trainees hebben bijgewoond is dit ook aan de orde gekomen. Daar werd dit gekoppeld aan de (te) ingewikkelde regelingen en processen van de gemeente (en andere instanties). In de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten is het beeld over de informatievoorziening vanuit de gemeente bevestigd. Daar is nog aan toegevoegd dat pogingen om dit te verbeteren op niets zijn uitgelopen. Volgens onze gesprekspartners, omdat de verantwoordelijkheid voor de verbetering van de informatievoorziening binnen de gemeente niet belegd is. Hiertegenover is gesteld dat wanneer de informatie wel beschikbaar is, vrijwilligers daar niet altijd gebruik van maken. In het verlengde van dit punt werd aangegeven dat het steeds moeilijker wordt (gemaakt) om zaken te regelen en er daardoor meer mensen buiten de boot zullen gaan vallen (en een beroep op de Stips gaan doen).

Digitale beschikbaarheid van informatie

Onder de digitale beschikbaarheid van informatie zijn drie verschillende zaken genoemd:

1. Informatie voor bewoners is alleen digitaal beschikbaar

Steeds meer informatie van de gemeente en andere instanties is alleen digitaal beschikbaar. Of het is alleen mogelijk iets digitaal te regelen. Dit leidt tot veel vragen en verzoeken om hulp bij het invullen van webformulieren of het versturen / beantwoorden van e-mails bij de Stips van mensen die het Nederlands niet machtig zijn, laaggeletterd zijn en/of niet digitaal vaardig zijn (en geen e-mail adres hebben). Dit punt was ook meermaals aan de orde in de nabesprekingen die de trainees hebben bijgewoond. In de gevoerde gesprekken is opgemerkt dat de toenemende digitalisering (en de afschaling van zorg) maakt dat een grotere groep mensen niet meer zelf redzaam is; zij redden het alleen als zij blijvend hulp krijgen van de Stip.

2. Digitaal beschikbare informatie is niet volledig

Hierbij zijn vooral veel opmerkingen gemaakt over de website van de gemeente Nijmegen. Over de 'nieuwe' website is gezegd dat deze niet faciliterend is en leidt tot veel extra aanloop

bij de Stips: het is moeilijker zoeken op de site, de zoekmachine geeft vaak geen relevante hits en informatie die op de site staat is zo beknopt dat de inwoner daar niet mee geholpen is (en de vrijwilliger de inwoner zonder extra kennis niet verder kan helpen). Op de website wordt voor vragen vaak direct verwezen naar de Stips (terwijl die in het geval van nieuwe regelingen daarover lang niet altijd tijdig en volledig geïnformeerd zijn). Ook in de gesprekken met het management van Bindkracht10, de Stip-coördinatoren en de publieksvoorlichters is dit zo benoemd.

3. Informatie voor de vrijwilligers is niet digitaal beschikbaar

Een aantal vrijwilligers en werkbegeleiders heeft genoemd dat de informatie die vrijwilligers nodig hebben voor het beantwoorden van vragen niet digitaal beschikbaar is. In één van de gevoerde groepsgesprekken is aangegeven dat er met het oog op de te leveren kwaliteit aan inwoners meer gezamenlijke kaders en uniformiteit nodig is bij de Stips. Daarbij werd ook bedoeld op de informatie waarop teruggevallen kan worden voor het beantwoorden van vragen, en het aansturen van de vrijwilligers op het gebruik daarvan.

ICT voorzieningen binnen de Stips

Zowel vrijwilligers als werkbegeleiders hebben genoemd dat de ICT-faciliteiten binnen de Stips onder de maat zijn. Meer concreet is enkele keren genoemd dat de internetverbindingen traag zijn.

Zaken rond vrijwilligers

Rond de vrijwilligers is in de enquêtes een aantal zaken genoemd waarop verbetering nodig is:

- Complexiteit vragen voor vrijwilligers

Aangegeven is dat een toenemend aantal vragen complex is; door de inhoud, door het gedrag van de inwoner of een combinatie daarvan. De toenemende complexiteit van vragen wordt onder andere toegeschreven aan de afschaling van zorg en de toenemende digitalisering. Een aantal gesprekspartners gaf aan dat veel vrijwilligers onvoldoende zijn toegerust om complexe vragen te beantwoorden¹⁶; anderen wierpen de vraag op of vrijwilligers dit aankunnen, maar ook of van vrijwilligers verwacht mag worden dat zij daarmee om kunnen gaan. Toegelicht is dat een combinatie van factoren speelt die het moeilijk maken voor vrijwilligers: regelingen van instanties (ook de gemeente) zijn erg ingewikkeld en/of alleen digitaal beschikbaar, vrijwilligers zijn onvoldoende in staat om door te vragen en/of het geheel te overzien en bij de Sociaal Wijkteams is sprake van lange wachtlijsten. Door dat laatste blijven mensen terugkomen bij de Stips, waarbij het regelmatig voorkomt dat problemen – die niet bij een Stip thuishoren – verergeren. Vanuit betrokkenheid laten vrijwilligers zo'n cliënt dan niet los, zo werd in gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten aangegeven.

¹⁶ In ambtelijk hoor- en wederhoor is toegelicht dat vrijwilligers complexe vragen niet te hoeven kunnen beantwoorden. Het is vooral van belang dat zij in voorkomende gevallen ondersteuning aan de werkbegeleider vragen.

- **Trainingen**
Het geven van (meer) trainingen aan vrijwilligers is om twee redenen belangrijk genoemd: ondersteuning en waardering van vrijwilligers en bieden van kwaliteit bij de beantwoording van vragen. Dat laatste is sowieso belangrijk genoemd, maar zeker gezien de ontwikkeling van enerzijds het vrijwilligersbestand en anderzijds de toenemende complexiteit van vragen die bij de Stips worden gesteld. Aangegeven is dat er bij de start van de Stips veel hoger opgeleide vrijwilligers waren die of geen baan hadden of gepensioneerd waren. Onder andere door het aantrekken van de economie zijn er steeds meer vrijwilligers zonder (relevante) werkervaring of met een 'rugzakje'.
- **Werven extra vrijwilligers**
Door diverse werkbegeleiders, maar ook in de nabesprekingen die de trainees hebben bijgewoond en in de gevoerde gesprekken is aangegeven dat het nodig is extra vrijwilligers te werven. Aangegeven is dat er soms onderbezetting bij de Stips is, bijvoorbeeld bij ziekte.
- **Waardering van vrijwilligers**
Door een aantal vrijwilligers en werkbegeleiders is genoemd dat het goed zou zijn als de vrijwilligers ook enige financiële waardering zouden krijgen voor het werk dat zij doen.

Bekendheid en imago Stips

Volgens een aantal werkbegeleiders is de bekendheid van de Stips nog onvoldoende; ook bij doelgroepen waarvoor de Stip het nodige zou kunnen betekenen (dit blijkt ook uit de resultaten uit de enquêtes en andere onderzoeken (zie ook hiervoor)). Zij pleiten ervoor (nog) actiever bekendheid te geven aan de Stips. Ook in één van de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de enquêteresultaten is aangegeven dat meer aan de bekendheid gedaan zou moeten worden. In dat gesprek werd dit onderbouwd met de opmerking dat als er nieuwe mensen naar de Stip komen, zij vaak te laat komen (hun probleem is dan al fors). Zij zijn vaak door burens of bekenden op het bestaan van de Stip gewezen; zelf hadden zij geen weet van het bestaan van de Stip.

Enkele geënquêteerde vrijwilligers en werkbegeleiders hebben aangegeven dat het imago van de Stips is dat je daar alleen naar toe gaat als je problemen hebt. Diverse inwoners willen daarom liever niet bij de Stip gezien worden en gaan daarom naar een Stip in een ander stadsdeel. Als verbeterpunt is genoemd de Stip neutraler neer te zetten. In de gevoerde gesprekken naar aanleiding van de uitkomsten uit de enquêtes is opgemerkt dat het imago van de Stips verschilt per stadsdeel, en dat dit soms moeilijk te verklaren is. Als voorbeeld werd genoemd dat de Stip Lindenholt in een gebouw (met andere functies) gehuisvest is dat ideaal lijkt, maar het hier lang geduurd heeft voordat bewoners naar de Stip kwamen. De Stip werd vooral gezien als plek om naar toe te gaan als je financiële problemen hebt. In Oud-West speelt dit helemaal niet, zo werd aangegeven.

Ook de bezoekers die aanwezig waren bij een activiteit die specifiek voor ontmoeting georganiseerd was, gaven als verbeterpunt aan om meer mensen attent te maken op of uit te nodigen voor die activiteit.

BIJLAGE 8: BEHOUDEN EN VERANDEREN VOLGENS BETROKKEN IN HET VELD

In de gevoerde gesprekken en in de bijeenkomst met het veld is aan betrokkenen gevraagd wat zij zouden willen behouden en wat zij zouden willen veranderen rond de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo. In de enquêtes die zijn afgenomen bij bezoekers, vrijwilligers en werkbegeleiders van de Stips is gevraagd – nadat eerst vragen zijn gesteld over hoe de respondenten de Stips waarderen en wat zij dan waarderen – wat zij graag anders zouden willen zien bij de Stip. In deze bijlage is bij elkaar gebracht wat die vragen hebben opgeleverd.

Resultaten uit de enquêtes	blz. 1
Resultaten uit de gevoerde gesprekken	blz. 2
Resultaten uit de bijeenkomst met het veld	blz. 6

RESULTATEN UIT DE ENQUÊTES

In de enquêtes die zijn afgenomen bij de Stips spraken de bewoners **veel waardering** uit voor het werk van de vrijwilligers. Op een enkele uitzondering na geven de geënquêteerde bezoekers hiervoor de waardering (zeer) goed (zowel op de dag dat de enquête werd afgenomen, als ook voor eerdere bezoeken). Uit de toelichtingen komt naar voren dat bezoekers vinden dat ze goed worden geholpen met hun vraag en de medewerkers waarderen (vriendelijk, aardig, geduldig, kan mijn verhaal kwijt, luisteren goed, leggen alles goed uit, spreken de taal). Ook de bezoekers van activiteiten voor ontmoeting hebben veel waardering voor de vrijwilligers, die alle tijd nemen. De vrijwilligers gaven in hun enquêtes breed aan hun werk te waarderen.

In de enquêtes was de slotvraag zowel voor de bezoekers als voor de vrijwilligers en werkbegeleiders of en zo ja, wat ze graag anders zouden willen zien bij de Stip. Hieronder zijn de meest genoemde **verbeterpunten** aangegeven:

- Wachttijden bij de Stips
- Privacy
- Huisvesting
- Taal
- Doorverwijzingen naar de Stips
- Meer preventief en *outreaching* werken
- Wachttijden bij de Sociaal Wijkteams
- Samenwerking tussen de Stips en de Sociaal Wijkteams
- Informatievoorziening vanuit de gemeente
- Digitale beschikbaarheid van informatie
- ICT voorzieningen bij de Stips
- Zaken rond vrijwilligers
- Bekendheid en imago van de Stips

In bijlage 7 is een toelichting gegeven op de genoemde verbeterpunten.

RESULTATEN UIT DE GEVOERDE GESPREKKEN

Aan het einde van de gevoerde gesprekken met de betrokkenen bij de Stips en de Sociaal Wijkteams is gevraagd wat de gesprekspartner(s) zouden willen houden zoals het is, en wat ze zouden willen veranderen¹. De antwoorden zijn hierna opgenomen.

Houden zoals het is bij de Stips

- Wijkgericht werken (2x) / opgebouwde expertise in de wijken
- Minimaal drie dagdelen per week open
- Een toegangspoort voor allerlei vragen
- Verschillende functies van de Stip behouden: informatie en advies, ontmoeting en signalering
- Mix van vrijwilligers en beroepskrachten (2x); aanvulling van professionals op thema's waar dat nodig is (financieel experts, mantelzorgconsulent, belastingspreekuur, spreekuur Uit Elkaar)
- Voor en door bewoners, niet alleen omdat het goedkoper is, maar vooral ook vanwege de bejegening van bewoners (de tijd nemen, luisteren naar het hele verhaal, ...)
- Veel meer dan een loketfunctie voor bewoners
- Het 'sociale gebeuren'
- Laagdrempelig en toegankelijk voor bewoners
- Vindplaats voor talenten en bewoners die ook andere dingen kunnen en willen doen
- Betekenis van Stips voor vrijwilligers, het is meer dan alleen vrijwilligerswerk
- Verbinding tussen gewone leven (leefwereld) en systeemwereld
- Ontmoeting aanjagen of faciliteren op basis van signalen of vragen, in samenhang met of aanvullend op het opbouwwerk
- Signalerende functie richting gemeente en partners
- Betrokkenheid medewerkers (Stip-coördinatoren, werkbegeleiders, vrijwilligers)

¹ Bij de Stips gaat het om de groepsgesprekken met 3 Stipcoördinatoren, 4 Publieksvoorlichters en de manager van Bindkracht10 verantwoordelijk voor Stips en Communities en de programma-ontwikkelaar Stips en Communities van Bindkracht10. Bij de Sociaal Wijkteams gaat het om (groeps)gesprekken met 3 consulenten Wmo-nieuw, 2 consulenten Wmo-klassiek, 2 gebiedsregisseurs en de manager van Sterker onder meer verantwoordelijk voor de Sociaal Wijkteams.

Houden zoals het is bij de Sociaal Wijkteams

- Wijkgericht werken / opgebouwde expertise in de wijken (3x): heeft voordelen voor consulenten én cliënten
- Commitment naar de cliënten
- Bereidheid van consulenten om hard te werken
- Samenwerking tussen consulenten voor Wmo-nieuw, Wmo-klassiek en Wmo-Jeugd
- Samenwerking met consulenten met dezelfde expertise
- Overleg blijven voeren met onder andere wijkverpleegkundige, opbouwwerker en Stip-coördinator (ook al zitten die niet (meer) in het Sociaal Wijkteam)
- Kwaliteit van de medewerkers, die is heel goed
- De ondersteuning van de Sociaal Wijkteams met richtlijnen en dergelijke vanuit Sterker centraal
- De ontwikkeling naar beschikkingsvrij werken
- Klanttevredenheid, die is ondanks de wachtlijsten hoog (2x)
- Waardering en zorg voor medewerkers door Sterker

Veranderen bij de Stips

- Huisvesting (2x), meer specifiek:
 - knelpunt privacy oplossen
 - geschikte ruimtes
 - meer mogelijkheden voor ontmoeting
 - toekomstbestendig
- Meer werkbegeleiding (2x)
- Borgen van kwaliteit en continuïteit
- Eerder doorverwijzen; Stips houden mensen (te) lang bij zich
- Partners dichterbij halen (zonder dat zij het werk van de vrijwilligers overnemen)
- Komen tot een mix van vrijwilligers en professionals
- Meer uniformiteit en meer investeringen in generalisten
- Doorgroeimogelijkheden voor krachtige vrijwilligers ontwikkelen en mogelijk maken te specialiseren in een specifieke taak of expertise
- Van Stip leer-werkplek maken (om meer te kunnen bieden aan vrijwilligers, een opstap / startplek naar betaald werk en uren om mensen daarbij te begeleiden)
- Versterken van de signalerende functie én informatie daaruit terug te leggen bij de gemeente
- Operationele aansturing van de Publieksvoorlichters vanuit de gemeentelijke organisatie
- Website van de gemeente (is nu niet faciliterend)
- Brieven van de gemeente (moeten duidelijker, Stip moet tijdig geïnformeerd worden dat brief uitgaat of informatie wijzigt)

Veranderen bij de Sociaal Wijkteams

- Wachttijden voor cliënten terugdringen (3x).
- Werkdruk verminderen (3x):
- Hierbij is ook aangegeven dat de vitaliteit van medewerkers in het geding is en het verloop van medewerkers door de werkdruk hoog is.
- Toegangspoort sterker neerzetten (zoals bij aanvang bedoeld): noodgedwongen wordt **nu** vooral geïndiceerd in plaats van preventief gewerkt en zelf hulp geboden.
- De toegankelijkheid van zorg verbeteren
- Werkwijze herindicaties aanpassen:
 - in een aparte poule binnen laten komen
 - Ontwikkeling cliënt in plaats van einddatum indicatie leidend laten zijn
- Behoeft aan duidelijkere kaders vanuit gemeente (of scholing hierin).
Toelichting: bij die zaken die 'in principe' mogelijk zijn is het voor de consultants moeilijk hard te maken waarom zij in het ene geval zo'n voorziening adviseren en in het andere geval niet.
- Stabiliteit: er zijn sinds het ontstaan van de Sociaal Wijkteams te veel veranderingen en vragen die naast het eigenlijke werk opgepakt moeten worden en die niet direct bij het Sociaal Wijkteam thuishoren.
- Stoppen met voortdurende veranderingen, voortdurende uitvraag vanuit gemeente om informatie (wie wil naar bijeenkomst x, wie naar bijeenkomst y), zonder daarvan een terugkoppeling te krijgen. Er is behoefte aan rust in de organisatie, zodat het werk 'gewoon gedaan kan worden'.

RESULTATEN UIT DE BIJEENKOMST MET HET VELD

Op 25 oktober 2019 heeft de Rekenkamer in het kader van het onderzoek een bijeenkomst georganiseerd met betrokkenen uit het veld. Aan de bijeenkomst hebben deelgenomen:

- van de Stips: 2 vrijwilligers, 3 werkbegeleiders, 3 coördinatoren en 1 manager
 - van de Sociaal Wijkteams: 1 gebiedsregisseur, 1 consultant en 1 manager
 - 2 leden van de Adviescommissie JMG
 - 2 leden van de Seniorenraad
 - 1 lid van de Adviescommissie LHBT
 - 1 lid van Kleurrijk Samenleven Nijmegen
 - 3 cliëntondersteuners van MEE Gelderse Poort
 - 3 cliëntondersteuners / collectieve belangenbehartigers van De Kentering
 - 3 vertegenwoordigers van het Zelfregiecentrum
 - voorzitter Regionaal Platform Ervaringskennis
- Als toevoorder waren aanwezig: projectmanagers (2), raadsgriffier en raadsleden en fractievolgers (5) van de gemeente Nijmegen.

Ter afsluiting van de bijeenkomst is de deelnemers gevraagd om schriftelijk te reageren op de vraag:

Als ik wethouder zorg en welzijn van de gemeente Nijmegen zou zijn, zou ik:

- Trots zijn op: ...
- Veranderen: ...

De reacties zijn hierna opgenomen (gecategoriseerd door Rekenkamer):

ALS IK WETHOUDER ZORG EN WELZIJN VAN DE GEMEENTE NIJMEGEN WAS, ZOU IK TROTS ZIJN OP:

Algemeen

- Dat er mogelijkheden zijn en budget om Wmo in te zetten (2x).
- Dat alle bewoners zorg kunnen ontvangen.
- Dat er maatwerk mogelijk is.

Beleid en uitvoering

- Dat de zorg in Nijmegen zo goed geregeld is.
- Dat er veel moeite wordt gedaan om personen die in achterstandsituaties verkeren uit die situatie te halen en mogelijkheden te scheppen voor die achter gebleven doelgroepen.

- De Stips. Dat er in elke wijk een (laagdrempelig) info&adviespunt is waar inwoners binnen kunnen lopen met hun vragen, waar iemand de tijd en aandacht heeft voor die vragen of het verhaal. En waar door vrijwilligers (in samenwerking met professionals) de juiste info&advies wordt gegeven zodat inwoners verder kunnen (8x).
- Dat sociaal werkers het besluit nemen of er wel/niet een maatwerkvoorziening komt. Dus dat niet de gemeente hierover besluit, dat toont vertrouwen in de hulpverlening.
- De intentie om ervaringskennis en -deskundigheid mee te wegen in besluitvorming.
- Dat er in het algemeen redelijk goed wordt geïndiceerd en de problemen in kaart worden gebracht.
- De aandacht die er is voor de diversiteit van 'voorliggend aanbod' van kleinere organisaties, waardoor mensen mogelijk minder gebruik maken van de Wmo.
- De praktische kennis over verschillende vormen van diversiteit die binnen organisaties en netwerken is opgedaan.
- De korte lijnen tussen de betrokken organisaties en de netwerken die zijn opgebouwd.
- De afhandeling van klachten.

Betrokkenheid personeel Sociaal Wijkteams en Stips, ambtenaren en bestuurders

- Het is een werkveld waar hard gewerkt wordt.
- De gedreven werkers.
- De kwaliteit van de medewerkers.
- De gemeente, Stips, Sociaal Wijkteams en het hele zorgwerkveld.
- Het feit dat welzijn en zorg elkaar steeds beter kent in de wijken.
- Betrokkenheid van de vrijwilligers bij de Stip en de beroepskrachten bij de Sociaal Wijkteams ondanks de werkdruk (3x).
- De professionaliteit van de medewerkers van de Sociaal Wijkteams.
- Dat de mensen van Sterker, ondanks de hoge druk, zorgen voor de burger.
- Trots op de vrijwilligers van de Stips (2x).
- De Stips in Nijmegen en met name de vrijwilligers en dat ze laagdrempelig zijn voor de bewoners.
- Zoveel inwoners die zich als vrijwilliger inzetten bij de Sips.

- De grote bestuurlijke betrokkenheid bij de Wmo / het sociaal domein
- De grote betrokkenheid van het maatschappelijk middenveld bij welzijn.
- Nijmegen is landelijk een zeer sociale partner. Het zit in onze aard te mopperen en te kijken waar het niet goed gaat. Ik heb ontdekt dat niet alleen de zorgverleners maar ook de ambtenaren echt hun best doen. Dat is hartverwarmend.

Cliënten

- De tevredenheid van de cliënten.

Wachlijsten

- De wachlijsten, omdat het betekent dat mensen de Sociaal Wijkteams weten te vinden.

**ALS IK WETHOUDER ZORG EN WELZIJN VAN DE GEMEENTE NIJMEGEN WAS,
ZOU IK VERANDEREN:**

Beleid en uitvoering

- De Sociaal Wijkteams omvormen naar brede basisteams die zowel beschikingsvrij hulp / begeleiding kunnen verlenen, als kunnen indiceren voor maatvoorzieningen (3x).
- Omvormen van Sociaal Wijkteams naar brede basisteams onder een aantal voorwaarden:
 - Garanderen rechtsbescherming inwoners (eenvoudige indicatiestelling);
 - Behouden opgebouwde kennis en expertise bij betrokken partijen in de 1^e en 2^e lijn;
 - Centraal stellen ondersteuningsvraag inwoner in plaats van betaalbaarheid (2x);
 - Een goede financiële onderbouwing.
- Wijze van indiceren wijzigen; de werkers op de vloer de hulp laten bieden (meer 1^e lijn) (2x)
- Eerst de proef beschikingsvrij afwachten en de resultaten analyseren en evalueren voordat stelselwijzigingen worden ingevoerd.
- Differentiëren indicaties: sommige levenslang, soms kortdurend, wel evaluatie, stoppen herindicatie als gewoonte.
- Onderzoeken welke aanvragen administratief kunnen worden afgehandeld. Een keukentafelprocedure kost 5 - 15 uur à € 50,--. Suggestie zou kunnen zijn om aanvragen onder bijvoorbeeld € 500 administratief af te handelen.
- Het systeem volledig en helder inrichten waarbij onafhankelijke cliëntondersteuning, klachtenregelingen en een Nijmeegse ombudsman toegankelijk zijn voor de burgers.
- Achterstanden tijdig wegwerken.

- Bij de Stips senioren als groep herkenbaar positioneren.
- Als er brieven naar de inwoners gaan waarin staat dat ze onafhankelijke cliëntondersteuning bij MEE kunnen vragen, ook MEE hiervan op de hoogte brengen. MEE wordt regelmatig verrast dat die brieven (weer) zijn opgestuurd.
- Praktische kennis komt nu niet terug in procedures: niet in procedures voor cliëntrelaties en niet in procedures voor inkoop / subsidierelatie.
- Meer vertrouwen tonen dat mensen het goede doen, minder rapporten, cijfertjes enz.
- Minder bureaucratie
- Doorbreken bureaucratie : meer doelgericht werken, minder volgen van procedures, *out of the box* denken.

Organisatie van de toegang

- Verbeteren telefonische bereikbaarheid Sociaal Wijkteams.
- Vereenvoudigen toegang van inwoners tot voorzieningen.
- Laagdrempelig maatschappelijk werk in de wijk organiseren.
- Versterken algemeen maatschappelijk werk: eerst een aantal gesprekken voeren en dan pas kijken wat ingezet moet worden; soms zal blijken dat inzet van zorg niet meer nodig is.
- Toestroom naar de Sociaal Wijkteams verminderen door versterken van de Stips.
- Sociaal Wijkteams ontlasten door verminderen van herindicaties (indicaties voor langere tijd afgeven en meer begeleiding van het traject: is probleem op de juiste wijze opgelost, wordt probleem goed aangepakt).
- De poort tot zorg en welzijn breder maken (en daarvoor meer formatie inzetten).
- Meer duidelijkheid geven over wat de Stips doen en wat de Sociaal Wijkteams doen (2x).
- Realiseren één-loketgedachte.
- De Stips en Sociaal Wijkteams tot één organisatie samenvoegen.
- Betere / nauwere samenwerking Stips – Sociaal Wijkteams (3x).
- Eenduidige frontoffice met verschillende disciplines in backoffice met optimale bereikbaarheid (fysiek en bekendheid) (2x).
- De lijntjes korter maken tussen de hulpverlenende instanties.
- Ga werken vanuit een consortium.

Werkdruk / wachtlijsten

- Hoge werkdruk naar beneden.
- Wachtlijsten moeten minder (4x).

Communicatie

- Schriftelijke informatie naar inwoners zo duidelijk en simpel mogelijk.
- Aandacht hebben voor de vraag gestuurde kant van laaggeletterdheid.

Keukentafelgesprek

- Betere communicatie vanuit de Sociaal Wijkteams.
 - Open communicatie met de vraagsteller, de route en de mogelijkheden uitleggen.
 - Luisteren naar de juiste signalen.
 - Begrijpelijke, tijdige, betrouwbare en complete informatie vooraf geven.
 - Inzetten op deskundigheid van gespreksvoerders (kennis, omgaan met emoties, open mind).
 - Transparantie over proces en procedure na intake.
-
- Organiseren van een eenvoudige manier om van een dossier voor de gemeente een verslag voor de cliënt te maken.
-
- Inhoud leidend laten zijn en niet de vorm en de regels: maatwerk.

Personeel

- Geschoolde ervaringsdeskundigen een dienstverband aanbieden in het toegangsapparaat van de Wmo.
-
- Verbetering kan al ontstaan door het Wmo-veld / zorgveld aantrekkelijker te maken om in te werken.
-
- De vrijwilligers beter ondersteunen door wijkverpleegkundigen en orthopedagogen tot de voegen aan de Sociaal Wijkteams.
 - De vrijwilligers van de Stips meer begeleiding bieden (ondersteuning door werkbegeleiders). Door drukte bij de Stips komen zij daar nu niet / nauwelijks aan toe (3x). Daarnaast kunnen de vrijwilligers met extra uren werkbegeleiding getraind / gecoacht worden bij complexe vragen (complex gedrag / complexe inhoud) die steeds meer binnen komen bij de Stips.
 - De vrijwilligers van de Stips een leerwerktraject aanbieden zodat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen en waar mogelijk naar werk kunnen uitstromen (2x). Zo'n leerwerktraject kan ook voorkomen dat vrijwilligers vertrekken, omdat ze te weinig begeleiding krijgen.
 - Niet alles door vrijwilligers laten oplossen
 - Vrijwilligers een vergoeding verstrekken voor de diensten die zij leveren.

Financiën

- Meer middelen voor de Sociaal Wijkteams en de Stips (2x).
- Meer financiën voor de werkbegeleiding bij de Stips.
- Meer middelen om de Stips toekomstbestendig te maken.
- Niet alles een geldkwestie laten zijn.

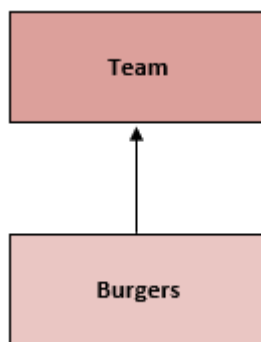
BIJLAGE 9: ORGANISATIEVORMEN WIJKTEAMS

'Integraal werken in de Wijk' is een landelijk programma waarin Movisie, het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, het Nederlands Jeugdinstituut, Vilans en de Werkplaatsen Sociaal Domein de krachten bundelen om samen met professionals en beleidsmakers kennis en expertise over integraal werken te ontwikkelen en toegankelijk te maken. In hun rapport 'Organisatievormen en positionering van (wijk)teams – Overwegingen en ervaringen van gemeenten in beeld' uit 2017 hebben zij wijkteams op twee manieren gecategoriseerd: naar organisatieniveau en naar positionering. In deze bijlage zijn de verschillende organisatievormen weergegeven die in dit rapport worden gepresenteerd. De tekst is letterlijk overgenomen uit het rapport.

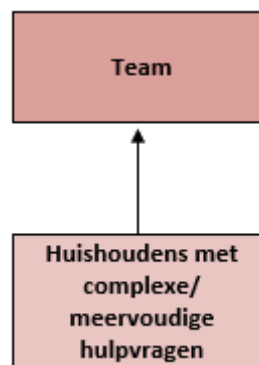
CATEGORISATIE OP ORGANISATIENIVEAU

De keuze voor een organisatie- of inrichtingsvorm baseert de gemeente op de breedte en de intensiteit van de vragen waarop de teams in de gemeente zich richten. Teams kunnen de problematiek in de wijk of buurt heel breed benaderen, en alle hulpvragen van alle inwoners verwelkomen, maar bijvoorbeeld ook kiezen alleen complexe hulpvragen of alleen vragen van specifieke doelgroepen. Grofweg zijn er vier modellen te onderscheiden: model A1, A2, B, C. Model A is een breed integraal team, dat zoveel mogelijk hulpvragen, ook specialistische, oppakt. Zo nodig vliegt het team kennis van specialisten van buiten in. De doelgroep omvat iedereen van 0 tot 100 jaar. Binnen dit model zijn twee varianten denkbaar:

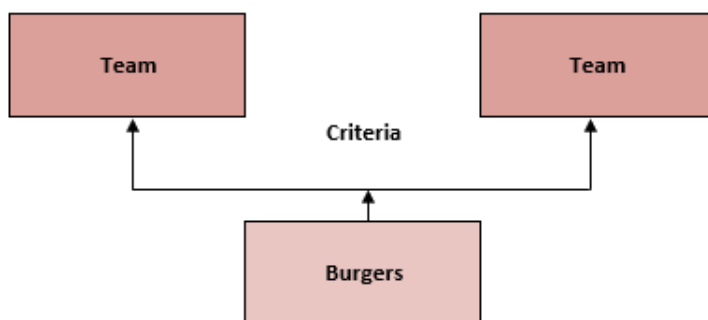
Model A1 voor alle hulpvragen van enkelvoudige tot meervoudige problematiek.



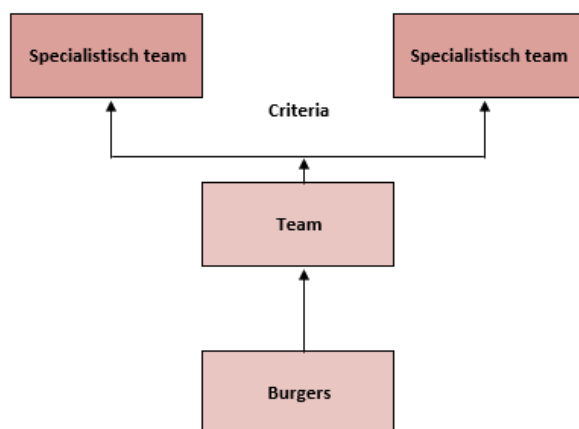
Model A2 uitsluitend voor complexe of meervoudige hulpvragen.



Model B zijn domein- of doelgroep-specifieke teams. Meerdere teams functioneren naast elkaar op afgebakende domeinen of voor specifieke doelgroepen. Heldere werkafspraken voorkomen overlap. Soms werken de teams als voorpost.



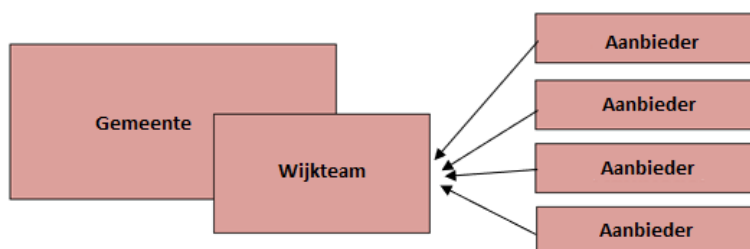
Model C is een generalistisch team dat functioneert als voorpost voor de daarachterliggende, meer gespecialiseerde teams. Het generalistische team kan verwijzen naar een van de specialistische teams. Er zijn meerdere teams, maar voor de burger is er maar één toegang.



CATEGORISATIE OP BASIS VAN POSITIONERING

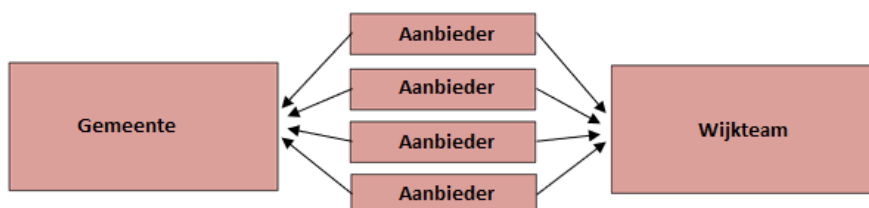
De tweede manier om (wijk)teams te categoriseren is op basis van hun positionering. Grofweg zijn er daarbij vier modellen te onderscheiden.

In **Model 1** neemt de gemeente het (wijk)team in eigen beheer. Het team is dan gepositioneerd binnen de gemeente.

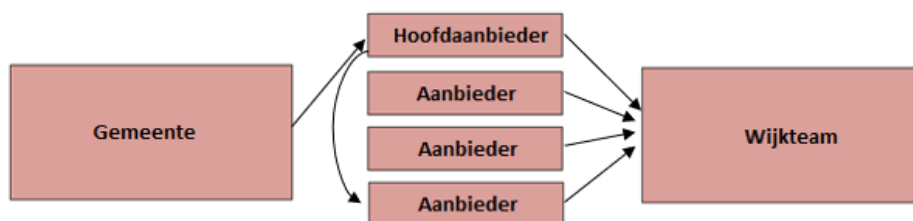


De gemeente kan het (wijk)team ook uitbesteden aan een of meer aanbieders of een speciaal opgerichte rechtspersoon. In dat geval zijn er drie varianten mogelijk: model 2, 3 of 4.

Model 2 is een samenwerking tussen de verschillende aanbieders. Er is dan een subsidie- of inkooprelatie tussen de gemeente en aanbieders met rechten en plichten.

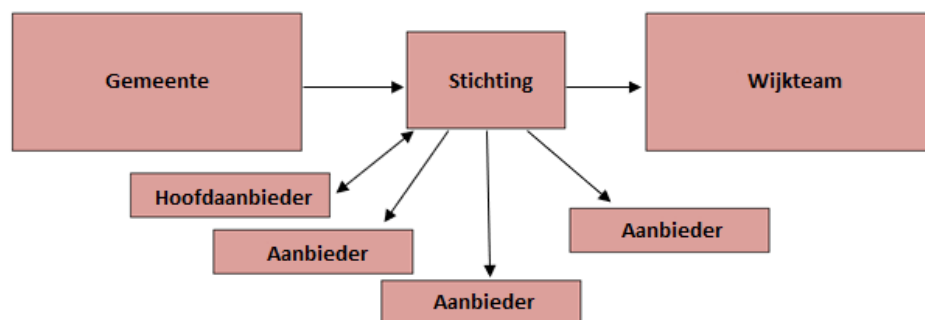


In **Model 3** geeft de gemeente één hoofdaanbieder de opdracht een multidisciplinair (wijk)team op te zetten en daarbij andere aanbieders te betrekken.



In **Model 4** ten slotte richt de gemeente een rechtspersoon op. Deze rechtspersoon heeft als taak om een multidisciplinair team op te zetten, te coördineren en aan te sturen.

Bron: Organisatievormen en positionering van (wijk)teams. *Overwegingen en ervaringen van gemeenten in beeld*. Integraal werken in de wijk. 2017.



BIJLAGE 10: VERKLARING VAN GEBRUIKTE AFKORTINGEN

In deze bijlage is een verklaring opgenomen van de afkorting die in het rapport zijn gebruikt.

Adviescommissie JMG-beleid	Adviescommissie Jeugd-, Maatschappelijke Opvang- en Gehandicaptenbeleid
Adviescommissie LHBT-beleid	Adviescommissie Lesbische, Homoseksuele, Biseksuele en Transgender personen
BP	Burgerpeiling
CEO	Cliëntervaringsonderzoek
HH	Huishoudelijke Hulp
NAW	Naam, Adres, Woonplaats
pgb	persoonsgebonden budget
SCP	Sociaal en Cultureel Planbureau
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
SWT	Sociaal Wijkteam
TCA	Team Centrale Aanmelding (onderdeel van Sterker Sociaal Werk)
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
ZvwW	Zorgverzekeringswet



