

Evaluatie Wmo-beleid Gemeenten Barendrecht en Ridderkerk



Naam : Ayşe Aydın
Studentnummer : 289120
Begeleidende docent : Dr. Vincent Homburg
Tweede lezer : Drs. Andres Dijkshoorn

Erasmus Universiteit Rotterdam
Faculteit der Sociale Wetenschappen
Opleiding Bestuurskunde, Master Beleid & Politiek

INHOUDSOPGAVE

OVERZICHT TABELLEN.....	4	
SAMENVATTING.....	5	
VOORWOORD.....	7	
1	INLEIDING.....	8
1.1	Aanleiding.....	8
1.2	Achtergrond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.....	8
1.2.1	<i>Prestatieveld 6: Individuele voorzieningen</i>	10
1.3	Probleemanalyse.....	11
1.4	Probleemstelling.....	12
1.5	Relevantie onderzoek.....	13
1.6	Werkwijze.....	13
1.7	Leeswijzer.....	14
2	PERSPECTIEVEN OP EVALUATIE.....	15
2.1	Inleiding.....	15
2.2	De vier vragen van Hemerijck en de beoordelingscriteria.....	16
2.3	Fischer's perspectief op evaluatie.....	18
2.4	De twee visies in contrast.....	21
2.5	Samenvatting.....	22
3	ONDERZOEKEN EN EVALUEREN VAN BELEID.....	23
3.1	Inleiding.....	23
3.2	Vorm van evalueren.....	23
3.3	Onderzoeksdesign.....	24
3.3.1	<i>Methoden voor dataverzameling</i>	25
3.3.2	<i>Methoden voor data-analyse</i>	26
3.3.3	<i>Validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek</i>	27
3.3.4	<i>Uitvoering van het onderzoek</i>	29
3.4	Samenvatting.....	38
4	PRAKTIJK VAN DE WMO IN BARENDRECHT & RIDDERKERK.....	39
4.1	Inleiding.....	39
4.2	Meta-evaluatie.....	39
4.3	Landelijk beleid en de ontwikkelingen.....	41
4.3.1	<i>Wijzigingen AWBZ</i>	41
4.3.2	<i>Wijzigingen huishoudelijke hulp</i>	42
4.4	Probleemgebieden rondom het beleid van de twee gemeenten.....	43
4.5	Praktijk van de Wmo in Barendrecht.....	46
4.5.1	<i>Werkt het?</i>	47
4.5.2	<i>Past het?</i>	52
4.5.3	<i>Mag het?</i>	53
4.5.4	<i>Hoort het?</i>	58

4.6	Samenvatting gemeente Barendrecht	60
4.7	Praktijk van de Wmo in Ridderkerk.....	62
4.7.1	<i>Werkt het?</i>	62
4.7.2	<i>Past het?</i>	65
4.7.3	<i>Mag het?</i>	66
4.7.4	<i>Hoort het?</i>	69
4.8	Samenvatting gemeente Ridderkerk.....	72
4.9	Overeenkomsten en verschillen tussen Barendrecht en Ridderkerk.....	74
5	CONCLUSIE	83
5.1	Inleiding.....	83
5.2	Recapitulatie onderzoeksdesign	83
5.3	Resultaten en interpretaties	83
5.4	Beantwoording vraagstelling	85
5.5	Reflectie.....	87
6	AANBEVELINGEN	89
	REFERENTIES	92
	BIJLAGEN	94
I	Focusgroepen.....	95
II	Interviews.....	100
III	Survey.....	109

OVERZICHT TABELLEN

Tabel 1:

De vier vragen, conceptualisatie, operationalisatie en methoden

Tabel 2:

Prioriteitenstelling aandachtsgebieden gezamenlijke focusgroep Barendrecht

Tabel 3:

Externe actoren over samenhang, transparantie en samenwerking binnen Barendrecht

Tabel 4:

Externe actoren over beleid, beleidsvorming, implementatie en contacten in Barendrecht

Tabel 5:

Prioriteitenstelling aandachtsgebieden gezamenlijke focusgroep gemeente Ridderkerk

Tabel 6:

Externe actoren over samenhang, transparantie en samenwerking

Tabel 7:

Externe actoren over beleid, beleidsvorming, implementatie en contacten

SAMENVATTING

Nadat het Wmo-beleid op 1 januari 2007 ingevoerd werd in de gemeenten, hebben de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk hun beleid gezamenlijk opgesteld en besloten om na twee jaar het beleid te evalueren. Omdat de Wmo gedurende twee jaar is doorontwikkeld, is het nodig om het beleid te herzien. In dit kader is dit onderzoek opgesteld.

Om dit beleid te evalueren is er gekozen voor de vier vragen van Hemerijck, namelijk: werkt het? past het? mag het? hoort het? Het is gebruikelijk om deze vragen als leidraad te hanteren tijdens een evaluatieonderzoek. Als aanvulling op de vragen van Hemerijck is gekozen voor het model van Fischer.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van documentanalyse van verschillende gemeentelijke documenten en onderzoeksrapportages over tevredenheid bij cliënten en interviews met wethouders, beleidsmedewerkers en uitvoerders. Verder is er gebruik gemaakt van focusgroepen en surveys om de meningen van de diverse externe actoren te meten.

De centrale vraagstelling binnen dit onderzoek betreft de beoordeling van het gevoerde beleid in de twee gemeenten betreffende de individuele voorzieningen.

Het beleid van de gemeente Barendrecht kan beoordeeld worden als doelmatig met betrekking tot zelfredzaamheid. Ondoelmatig is het beleid, wanneer het gaat om maatschappelijke participatie. Ook de randvoorwaarden voor de Wmo, zoals veel samenwerking en samenhang met verschillende (externe) actoren en transparantie worden niet behaald met dit beleid.

Voor Ridderkerk geldt met betrekking tot doelmatigheid, dat ook hier sprake is van doelmatig beleid betreffende zelfredzaamheid, maar niet als het gaat om maatschappelijke participatie. Intern is er wel samenhang en samenwerking tussen de verschillende actoren, maar extern is ook in Ridderkerk gebrek aan samenhang en samenwerking. Wel voldoet het beleid aan de voorwaarde transparantie.

Over de politiek-bestuurlijke haalbaarheid van het beleid van de gemeente Barendrecht kan gesteld worden dat het beleid door de externe actoren als zeer positief wordt gezien als het

gaat om het contact met de gemeente. Dit betekent dat er draagvlak is voor het beleid. Ook voldoet de gemeente aan de eis om externe actoren te betrekken bij beleidsvorming en beleidsuitvoering, volgens de resultaten van dit onderzoek.

Ook in Ridderkerk wordt het beleid door de externe actoren positief beoordeeld en is men tevreden over de contacten met de gemeente. De helft van de externe actoren geeft echter aan niet betrokken te worden. Als het gaat om het contact met de gemeente is er wel draagvlak, maar als het gaat om betrokken te worden bij de vorming en uitvoering van het beleid betekent het dat de gemeente een deel van de actoren wel betreft en een ander deel niet.

Het beleid van de gemeente Barendrecht kan gezien worden als maatschappelijk legitiem, omdat de cliënten jaarlijks de kans krijgen om een oordeel te vormen over het beleid. Hieruit blijkt dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de voorzieningen. Daarnaast besteedt de gemeente ook extra aandacht aan mantelzorgers binnen dit onderzoek.

Ook in Ridderkerk wordt er jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de cliënten. Ook de cliënten in Ridderkerk zijn over het algemeen tevreden over de voorzieningen. Een minpunt echter van Ridderkerk is dat zij in dit onderzoek geen specifiek aandacht bieden aan mantelzorgers. Dit doet afbreuk aan de maatschappelijke legitimiteit van het beleid, omdat deze groep mensen geen kans krijgt om hun tevredenheid of ontevredenheid te uiten over het beleid.

Op een aantal aspecten komen beide gemeenten tekort als het gaat om juridische rechtmatigheid van het beleid. Hierbij gaat het om de aandacht binnen de verordeningen voor de ondersteuning van mantelzorgers. Verder is er gebrek aan maatwerk binnen beide gemeenten, omdat zij aanbodgericht te werk gaan. Tot slot bestaat er veel onduidelijkheid over diverse begrippen binnen de Wmo, zowel bij cliënten als bij consulenten. Dit heeft tot gevolg dat het beleid van beide gemeenten op deze punten juridisch onrechtmatig is, omdat het leidt tot het niet uitvoeren van de wettelijke regels en het vergroten van misbruikgevoeligheid.

VOORWOORD

Voor u ligt de scriptie welke het resultaat is van het evaluatieonderzoek naar het Wmo-beleid van de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk. Met deze scriptie zal ik de opleiding Bestuurskunde, master beleid en politiek aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam afronden.

Ook heb ik mijn afstudeerstage vervuld bij deze twee gemeenten, waarbij ik onderzoek deed ten behoeve van mijn afstuderen.

Ik wil in het bijzonder mijn ouders, mijn zusje Selma en mijn man Süleyman bedanken voor al hun onvoorwaardelijke steun en moeite bij het afsluiten van deze voor mij moeilijke, maar ook leerzame periode.

Daarnaast wil ik mijn begeleider Vincent Homburg bedanken voor al zijn hulp, raad en aanwijzingen. Binnen korte tijd heb ik veel van hem mogen leren.

Tot slot wil ik Natalie Simon en Imke Jager, mijn begeleiders vanuit de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk bedanken voor hun tijd, steun en begeleiding.

Dordrecht,

Ayşe Aydın

Augustus 2009

1 INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt de achtergrond van de Wmo en de aanleiding voor het schrijven van deze scriptie beschreven. Daarna wordt er kort ingegaan op de inhoud van prestatieveld 6. Vervolgens worden de probleemanalyse en de probleemstelling gepresenteerd. Ook komt in dit hoofdstuk de relevantie van het onderzoek aan bod. Tot slot wordt de werkwijze in dit onderzoek in kaart gebracht en is er een leeswijzer.

1.1 Aanleiding

Op 1 januari 2007 zijn de verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning, het uitvoeringsbesluit en het verstrekkingenboek in werking getreden in de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk (BAR-gemeenten). De verordeningen van de drie gemeenten zijn in BAR-verband tot stand gekomen en het beleid is nagenoeg hetzelfde. Daarom is er bij de vaststelling van de verordening bepaald dat er ook een evaluatie in BAR-verband zou komen om inzicht te verkrijgen in de effecten van het gevoerde beleid van de drie gemeenten. In eerste instantie was het de bedoeling dat Albrandswaard ook deel uit zou maken van dit onderzoek, maar omdat het college van deze gemeente is gevallen voordat de evaluatie zou plaatsvinden en er allerlei interne problemen spelen zal de gemeente Albrandswaard niet meegenomen worden in deze scriptie. De aanleiding voor het schrijven van deze scriptie is dus de vraag vanuit de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk om deze evaluatie uit te voeren en te kijken of de door hun gesignaleerde knelpunten de daadwerkelijke knelpunten zijn van het beleid. Deze knelpunten waren volgens de gemeenten gesignaleerd vanuit het veld en de uitvoerders van het Wmo-beleid. Een evaluatie was nodig om de daadwerkelijke knelpunten te inventariseren rondom het beleid en inzicht te krijgen hoe de landelijke ontwikkelingen het gemeentelijk beleid kunnen beïnvloeden.

1.2 Achtergrond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Met ingang van 1 januari 2007 is de Wmo in werking gegaan. In deze wet worden de gemeenten verantwoordelijk gesteld voor de maatschappelijke ondersteuning van burgers. Voor de invoering van de Wmo werden er in gemeenten ook al wetten uitgevoerd aangaande gezondheid en welzijn, maar deze werden met de komst van de Wmo verder uitgebreid door de gemeenten meer verantwoordelijkheid te geven. Deze verantwoordelijkheden zijn gebundeld in de Wmo (Hartog, 2007:4). De staatssecretaris van Volksgezondheid geeft in de memorie van toelichting (2005:6) aan wat de kern is van de

Wmo. De kern is namelijk de ontwikkeling van samenhangend beleid door lokale overheden dicht bij de burgers te brengen om participatie van burgers mogelijk te maken en verder te bevorderen.

De achterliggende gedachte van de Wmo is dat alle burgers, ongeacht leeftijd of lichamelijke beperking mee blijven doen in de maatschappij. Indien een burger fysiek gezien beperkt is en niet ondersteund kan worden door personen uit de omgeving, dan hoort de gemeente verantwoordelijk te zijn voor de ondersteuning van deze persoon. Hieruit vloeit voort dat lokale overheden zorg moeten dragen voor voorzieningen om burgers te laten meedoen. Om dit te realiseren is er een aanzienlijke uitbreiding nodig van het gemeentelijk takenpakket. In de Wmo bestaat het takenpakket uit negen prestatievelden, die hieronder worden opgesomd.

- 1 Bevorderen van sociale samenhang en leefbaarheid
- 2 Preventieve ondersteuning jeugd
- 3 Informatie, advies en cliëntondersteuning geven
- 4 Mantelzorgers en vrijwilligers ondersteunen
- 5 Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem
- 6 Voorzieningen leveren aan mensen met een beperking t.b.v. hun zelfstandig functioneren of hun participatie in de maatschappij
- 7 Bieden van maatschappelijke opvang
- 8 Bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg
- 9 Bevorderen van verslavingsbeleid (Invoering Wmo, 2008).

De prestatievelden tonen aan dat de gemeenten door het beleid, te maken hebben met verschillende groepen uit de samenleving. Ook zijn de taken zeer uiteenlopend.

Het Rijk biedt de gemeenten een bepaalde mate van beleidsvrijheid bij de uitvoering van dit beleid. De gemeenten mogen bijvoorbeeld zelf bepalen of zij een eigen bijdrage vragen voor een bepaalde voorziening. Voor de rolstoel mag echter geen eigen bijdrage gevraagd worden door de gemeente. Het Rijk schetst dus de kaders waarbinnen het beleid uitgevoerd dient te worden en treedt op als verantwoordelijke voor het systeem van de Wmo. De randvoorwaarden zijn: veel samenwerking met de betrokken actoren, transparante besluitvorming en er dient inzicht te zijn in de behaalde resultaten (2005:8). Voor 1 januari

2008 dienden de gemeenten een vierjarig beleidsplan op te stellen. Dit betekent dat gemeenten zowel beleid moeten ontwerpen, uitvoeren en verantwoordelijk zijn voor het Wmo-beleid. De gemeenten spelen een heel belangrijke rol bij een goede uitvoering van de Wmo.

Niet alleen de gemeenten maar ook diverse actoren zijn actief binnen de Wmo, zoals zorginstellingen, vrijwilligers en woningbouwcorporaties die allemaal een eigen taak en eigen activiteiten hebben binnen de implementatie van de Wmo. Omdat er tal van actoren zijn, dienen de lokale overheden de regie te voeren teneinde te zorgen voor samenhang tussen de activiteiten. Niet onbelangrijk is dat de gemeenten een veld realiseren waar verschillende uitvoerende instanties met elkaar kunnen samenwerken. De rol van de gemeente gaat nog verder dan alleen samenwerking realiseren. Het is ook belangrijk dat de gemeenten optimale participatie realiseren voor de burgers en dat er naast samenhang creëren binnen het beleid er ook wijzigingen binnen het Wmo-beleid geïnitieerd en geïmplementeerd worden.

1.2.1 Prestatieveld 6: Individuele voorzieningen

Prestatieveld 6 onderscheidt zich van de andere prestatievelden, omdat individuele burgers beroep kunnen doen op de gemeente op grond van het compensatiebeginsel. Het compensatiebeginsel houdt in de gemeente individuele voorzieningen dient te treffen voor mensen met een fysieke, psychische of psychosociale beperking. Het dient voor deze personen mogelijk te worden om actief en zelfstandig deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer, doordat zij een huishouden kunnen voeren en zich in en om het huis en lokaal kunnen verplaatsen (per vervoermiddel) (Barendrecht: Wmo Beleidskader 2008-2011:9). Op basis hiervan kunnen sociale verbanden aangegaan worden. De gemeente dient echter bij de bepaling van voorzieningen rekening te houden met de behoeften en persoonskenmerken van de burger om uit het oogpunt van kosten zelf in maatregelen te voorzien. Dit prestatieveld is gericht op de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Met zelfredzaamheid wordt bedoeld het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen van de aanvrager om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het maatschappelijk verkeer mogelijk maken. De compensatieplicht van de gemeente is eigenlijk de kern van prestatieveld 6, de individuele voorzieningen. De gemeente is verplicht om hieraan invulling te geven. De gemeente dient samen met de aanvrager te kijken welke voorzieningen er nodig zijn om de beperkingen weg te nemen. Hoe invulling wordt gegeven aan de compensatieplicht, mag iedere gemeente zelf bepalen. De gemeente kan een afweging maken tussen individuele voorzieningen, zoals het aanpassen van een auto of een

collectieve voorziening, bijvoorbeeld collectief vervoer. Maatschappelijke participatie betekent daarentegen dat er mogelijkheden worden geschapen voor mensen met een beperking om deel te nemen aan de maatschappij (Gemeente Ridderkerk, volgnr. 6 van 83).

1.3 Probleemanalyse

Toen op 1 januari 2007 het Wmo-beleid landelijk werd ingevoerd is de verordening van de twee gemeenten beleidsarm vastgesteld. Inmiddels is de Wmo doorontwikkeld. Dit vereist de nodige aanpassingen aan de verordening, het uitvoeringsbesluit en het verstrekkingenboek. In de verordening zijn de regels vastgelegd omtrent de individuele voorzieningen. In het uitvoeringsbesluit worden de financiële zaken rondom de individuele voorzieningen geregeld, zoals de inkomensgrenzen die de gemeenten hanteren, welke vergoedingen er toegekend kunnen worden en wat bijvoorbeeld de omvang van de eigen bijdragen is. Het verstrekkingenboek is daarentegen een concrete weergave van alle mogelijke voorzieningen die de twee gemeenten bieden en fungeert als werkboek voor de consultants.

Na de invoering van de Wmo zijn er een aantal wijzigingen dat in het jaar 2009 in(ge)gaan (zijn), die invloed kunnen hebben op de huidige aanpak van de twee gemeenten.

De twee gemeenten hebben een verordening opgesteld waarin geen rekening is gehouden met de vernieuwingen binnen het Wmo-beleid in 2009. Omdat er een aantal ontwikkelingen gaande zijn betreffende de individuele voorzieningen kan dit consequenties hebben voor de huidige aanpak van de twee gemeenten.

Ten eerste betreft het ontwikkelingen binnen de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Deze ontwikkelingen betreffen de ondersteunende en activerende begeleiding per 1 januari 2009, die gevolgen kunnen hebben voor de Wmo. Ten tweede wordt ernaar gestreefd om de Wmo te wijzigen per 1 januari 2010 op het punt van huishoudelijke hulp. De beide gemeenten dienen dus rekening te houden met deze ontwikkelingen.

De twee gemeenten zullen het beleid zodanig vorm moeten geven dat hun beleid voldoet aan de vernieuwingen binnen het Wmo-beleid. Het niveau van analyse is het landelijke beleid voor de Wmo te vergelijken met het gemeentelijk beleid. Op lokaal niveau zal er ook nog eens een onderscheid gemaakt worden tussen politieke actoren, beleidsmakers, beleidsuitvoerders en de burgers, die gebruik maken van het gevoerde Wmo-beleid.

Het doel van dit onderzoek is dan ook na te gaan of het Wmo-beleid in de twee gemeenten, aangaande de individuele voorzieningen de beoogde doelstellingen van de Wmo heeft

gerealiseerd en welke knelpunten er zijn. Daarnaast worden de recente ontwikkelingen rondom het landelijk beleid meegenomen in deze evaluatie.

1.4 Probleemstelling

De centrale vraagstelling binnen dit onderzoek betreft de beoordeling van het gevoerde beleid in de twee gemeenten betreffende individuele voorzieningen. Hierbij zal aandacht besteed worden aan de huidige aanpak, welke landelijke ontwikkelingen er zijn en of de huidige aanpak van de twee gemeenten aansluit bij de laatste ontwikkelingen rondom het Wmo-beleid. Tot slot is het van belang om een oordeel te vormen over het gevoerde beleid van de twee gemeenten met de nadruk op de verschillen tussen deze gemeenten, opdat zij kunnen leren van de uitkomsten van deze evaluatie en daarop hun beleid kunnen aanpassen. Bij een evaluatie is het gebruikelijk dat er vier vragen worden gesteld, namelijk: Werkt het? Past het? Mag het? Hoort het? Ook in deze evaluatie zullen deze vier vragen centraal staan. Wat deze vragen precies betekenen, zal in hoofdstuk 2 verder uitgewerkt worden.

De centrale onderzoeksvraag binnen dit onderzoek is:

Hoe is het gevoerde beleid aangaande de individuele voorzieningen te beoordelen in de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk?

De centrale onderzoeksvraag leidt tot de volgende acht deelvragen:

- 1. Waaruit bestond het beleid van de twee gemeenten na de invoering op 1 januari 2007 aangaande de individuele voorzieningen en welke (landelijke) wijzigingen zijn daarna doorgevoerd?*
- 2. Hoe heeft het beleid rondom de individuele voorzieningen zich in de praktijk uitgewerkt na de invoering van de Wmo in de twee gemeenten en is er sprake van doelmatig en samenhangend beleid? (Werkt het?)*
- 3. Sluit het gemeentelijk beleid aan bij de belangen van de betrokken actoren? (Past het?)*

4. *In hoeverre komt de uitvoering van de twee gemeenten de wensen en noden van de burgers tegemoet? (Mag het?)*
5. *Is de huidige uitvoering van het beleid in de geest van de Wmo en worden de normen die gesteld zijn door het landelijke Wmo-beleid in de uitvoering juist geïnterpreteerd en toegepast? (Hooft het?)*
6. *Welke verschillen bestaan er tussen de twee gemeenten, ondanks dat het gevoerde beleid nagenoeg hetzelfde is en hoe zijn deze verschillen te verklaren?*
7. *Wat zullen de consequenties zijn van de wijzigingen op de aanpak van de gemeenten? Hoe zouden deze wijzigingen moeten doorwerken?*

1.5 Relevantie onderzoek

Het vraagstuk betreft het beleid aangaande de Wmo, dat maatschappelijk gezien erg relevant, maar ook vrij nieuw is. Ook is het een vraagstuk waar zowel de overheid, belangengroepen, zelforganisaties, woningbouwcorporaties, zorginstellingen, vrijwilligers en de politiek sterk bij betrokken zijn. Daarom is het zowel wetenschappelijk als maatschappelijk, zeer relevant om dit 'nog in de kinderschoenen staande' beleid te evalueren en hiermee inzicht te krijgen in de effecten van dit beleid. Ook kan er van de uitkomsten van dit onderzoek geleerd worden om in de toekomst het beleid beter uit te voeren door aanpassingen aan te brengen in dit beleid om de maatschappij beter te dienen. Verder kunnen de uitkomsten van dit onderzoek relevant zijn voor alle andere gemeenten in Nederland, omdat alle gemeenten te maken hebben met de veranderingen in het jaar 2009/2010 betreffende de Wmo en daarmee de individuele voorzieningen. Dit vraagstuk is niet alleen het vraagstuk van de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk, maar van alle lokale overheden in Nederland.

1.6 Werkwijze

Als eerste is inzicht verkregen door de bestaande documenten van de gemeenten door te nemen met betrekking tot de individuele voorzieningen. Aan de hand van de vier vragen van Hemerijck is data verzameld met behulp van semigestructureerde interviews, surveys en door bijwoning van verschillende bijeenkomsten binnen de gemeenten aangaande het Wmo-beleid. Ook zijn de observaties meegenomen als data. Vervolgens zijn deze data

geanalyseerd en is een conclusie gevormd. Er is zowel naar het proces van het beleid gekeken als naar de effecten van het beleid.

1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 komen de twee visies op evalueren van beleid aan bod, die toegespitst worden op de problematiek. Hoofdstuk 3 geeft een beschrijving geven van de gehanteerde methoden en technieken binnen het evaluatieonderzoek. In hoofdstuk 4 worden de verzamelde data besproken en deze zullen verder in het hoofdstuk geanalyseerd worden. Hoofdstuk 5 zal de conclusie van het onderzoek bevatten. In hoofdstuk 6 zullen de aanbevelingen richting de twee gemeenten verwerkt worden.

2 PERSPECTIEVEN OP EVALUATIE

2.1 *Inleiding*

Evaluatie is het van tijd tot tijd beoordelen van beleid om te zien of het beleid nog voldoet (Bovens e.a., 2007:101). Ook binnen het beleid van de Wmo is wettelijk een verplichting tot evaluatie ingebouwd. Een evaluatie is nodig om (de handelingen rondom) het beleid te kunnen verantwoorden en lessen te kunnen trekken voor beleidsprocessen in de toekomst. Er zijn diverse manieren om te evalueren. Zo bestaan er procesevaluaties, die zich enkel richten op de beleidsprocessen. Daarnaast bestaan er effectiviteitsevaluaties, die zich richten op de effecten van het beleid.

Omdat het openbaar bestuur een multirationeel karakter heeft en het beleid daarmee door verschillende factoren beïnvloed kan worden (Bekkers, 2007:304), is er binnen deze evaluatie gekozen voor de vier vragen van Hemerijck. Dit omdat deze vragen zowel aandacht bieden aan de beleidsprocessen, als aan de effecten van beleid.

Hemerijck impliceert namelijk dat er meerdere beoordelingskaders zijn bij een evaluatie, door de multirationele karakter van het openbaar bestuur. Met zijn vier vragen geeft hij antwoord op de vraag of het beleid werkt en of het beleid haalbaar is. Verder besteedt hij aandacht aan het juridische oordeel over het beleid en de legitimiteit ervan (Bekkers, 2007:304). Om al deze genoemde criteria te kunnen bestuderen, is het nodig om zowel naar de effecten van het beleid te kijken als naar het proces van het uitgevoerde beleid. Met behulp van de vragen van Hemerijck kan de causaliteitsvraag voor beide gemeenten beantwoord worden, omdat deze vragen een goed middel vormen voor het beschrijven van de effecten van het gevoerde beleid als gevolg van het gemeentelijk optreden. Naast Hemerijck wordt de theorie van Fischer als aanvulling toegepast binnen dit onderzoek. Dit omdat Fischer naast het besteden van aandacht aan empirische feiten met betrekking tot de effecten van het beleid bij een evaluatie, ook aandacht besteedt aan betekenisgeving aan het beleid binnen een bepaalde context. Fischer hecht dus waarde aan de evaluatie van beleid als taalspel (Bekkers, 2007:315).

In de volgende paragrafen worden de visies van Hemerijck en Fischer op evaluaties verder uitgediept en geanalyseerd. Daarnaast worden verschillende criteria uiteengezet die bij deze evaluatie centraal staan. Vervolgens worden de twee visies tegenover elkaar gezet en vergeleken. Tot slot volgt er een conclusie, waarin de bevindingen in dit hoofdstuk worden opgesomd.

2.2 De vier vragen van Hemerijck en de beoordelingscriteria

Hemerijck (2003) heeft een aantal evaluatievragen opgesteld, namelijk: Werkt het? Past het? Mag het? Hoort het?

De 'werkt het?'-vraag verwijst naar de vraag of de beoogde doelstellingen en resultaten gerealiseerd zijn. Hierbij is het nodig om te kijken of het beleid doelmatig en samenhangend is (Hemerijck, 2003:38-41). Het is belangrijk om de doelstellingen van het beleid centraal te zetten binnen een evaluatie, omdat doelstellingen richting geven aan de inzet van middelen (Bekkers, 2007:301-302). Gezien het Wmo-beleid pas sinds 1 januari 2007 in werking is getreden, is het zeer lastig om een adequate beoordeling te doen over de efficiëntie van het beleid in de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk. Om deze reden beperk ik me binnen het onderzoek bij de '*werkt het?*'-vraag enkel tot de criteria doelmatigheid en samenhang.

De kern van het maken van beleid is, dat het beleid daadwerkelijk bijdraagt aan de gestelde doelen. Het beleid dient ook getoetst te worden aan de hand van een aantal criteria, zodat er een goede meting bewerkstelligd kan worden. Van de uitkomsten van deze meting kan vervolgens geleerd worden en er kunnen verbeteringen aangebracht worden om het beleid daadkrachtiger te maken. Om deze redenen zijn deze criteria onmisbaar bij deze evaluatie.

Het criterium doelmatigheid heeft betrekking op de mate waarin de genomen maatregelen en de ingezette middelen daadwerkelijk hebben bijgedragen aan de realisatie van de beoogde doelstellingen (output) of de beoogde resultaten (outcomes). De twee vragen die centraal staan zijn: in hoeverre komen de feitelijke resultaten overeen met de beoogde resultaten en wat is de bijdrage van een bepaalde maatregel of instrument aan de behaalde resultaten? (Bekkers, 2007:303). Voor dit criterium is gekozen om de ingezette middelen ter realisering van de doelstellingen van het Wmo-beleid van de twee gemeenten te toetsen of deze daadwerkelijk bijgedragen hebben. Het is immers van belang om te meten of de juiste middelen worden ingezet om optimale resultaten te boeken.

Het tweede criterium is samenhang en richt zich op de interne en externe consistentie van beleid. Verschillende actoren dienen hun werkwijzen en activiteiten zo vorm te geven dat er sprake is van onderlinge afstemming. Ook dienen de verschillende instrumenten, die gehanteerd worden door verschillende belanghebbenden, elkaar te versterken en elkaars zwakheden te compenseren (Bekkers, 2007:303). Dit criterium is nodig binnen dit onderzoek, omdat er tal van actoren betrokken zijn bij de uitvoering van het beleid. Deze

actoren hebben allen een eigen werkwijze en dus ook eigen middelen die ze inzetten om bepaalde doelen en belangen te realiseren. Dit kan samenwerking belemmeren, maar ook bevorderen.

Bij de *'past het?'*-vraag gaat het voornamelijk om de vraag of een bepaald beleidsprogramma op weerstand dan wel draagvlak kan rekenen, met aandacht voor de belangen die in het geding zijn en de macht die actoren kunnen mobiliseren (Hemerijck, 2003:38-41). Het criterium draagvlak is ook relevant bij het evalueren van beleid en impliceert dat beleid enkel kan slagen wanneer er zo goed mogelijk rekening wordt gehouden met bepaalde belangen, wensen en voorkeuren van de betrokken actoren. Dit kan bewerkstelligd worden door bijvoorbeeld de betrokken actoren een stem te geven in de ontwikkeling en implementatie van beleid. Vanuit deze optiek is geslaagd beleid, beleid dat geaccepteerd wordt door de betrokken actoren (Bekkers, 2007:303). Dit criterium is zeer van belang binnen dit onderzoek, omdat er tal van actoren betrokken zijn bij de totstandkoming en uitvoering van het Wmo-beleid in de twee gemeenten. Het is dus van belang om de belangen van deze actoren mee te wegen in het besluit over dit beleid om optimale samenwerking te bewerkstelligen waardoor succes geboekt kan worden.

Vanuit de *'mag het?'*-vraag gaat het vooral om het belang van juridische rationaliteit. Hierbij gaat het om de eisen die vanuit de grondregels van de parlementaire democratie en de rechtsstaat mogen worden gesteld aan de effecten die een bepaald beleidsprogramma als gevolg heeft en de wijze waarop het programma wordt uitgevoerd (Hemerijck, 2003:41:44). Deze vraag is onmisbaar bij deze evaluatie, aangezien het gevoerde beleid dient te passen binnen de vastgestelde kaders van de landelijke wetgeving aangaande de Wmo.

Als laatste is er de *'hoort het?'*-vraag die zich voornamelijk richt op de vraag in hoeverre de uitvoering van een beleidsprogramma in de perceptie van burgers tegemoetkomt aan hun verlangens, wensen, verwachtingen, waarden en normen. De mate waarin dit beleid als aanvaardbaar wordt geacht, kan worden gezien als de mate waarin burgers vertrouwen hebben in het beleid en de politieke en ambtelijke instituties die dit beleid uitdragen (Hemerijck, 2003:44-47). Omdat het uiteindelijke doel van de Wmo het tegemoetkomen en dienen van de burgers is, is het voor het gemeentebestuur zeer belangrijk om te kijken of het gevoerde beleid daadwerkelijk aan de noden en wensen van de burgers tegemoet komt.

De vragen benadrukken niet alleen het feit dat er diverse oordelen mogelijk zijn, maar laten daarnaast zien dat een oordeelsvorming ook ambigue is. Er zijn namelijk onderling spanningen, paradoxen en trade-offs. Dit betekent dat beleid effectief kan zijn, maar strijdig is met de wet. Terwijl de doelstellingen niet gerealiseerd zijn, kan beleid alsnog steun en draagvlak krijgen. Deze vragen laten zien dat het oordelen over beleid gebaseerd is op het afwegen van diverse waarden. Het is dus in essentie een politiek oordeel. Om deze reden is het van belang om het politieke karakter van oordeelsvorming ook mee te nemen. Politiek verwijst hierbij naar het proces waarbij waarden op een gezaghebbende manier tegen elkaar worden afgewogen. Het model van Fischer gaat verder in op de manieren waarop men processen over oordeelsvorming organiseert en inricht in het openbaar bestuur (Bekkers, 2007: 313-314). In de volgende paragraaf wordt dit model verder uiteengezet.

2.3 Fischer's perspectief op evaluatie

Volgens Fischer (2003:193) dient het proces van oordeelsvorming plaats te vinden aan de hand van het organiseren van een aantal zogenoemde discursieve praktijken die nauw met elkaar verweven zijn. In elk van deze praktijken vindt een specifiek proces van oordeelsvorming plaats. Door deze specifieke discourses op een bepaalde wijze te ordenen, ontstaat een systematiek van metaoordeelsvorming.

Deze discourses kunnen verdeeld worden over twee niveaus van evaluatie:

1. het concrete niveau van beleidsprogramma's, deelnemers en de probleemsituaties
2. het abstractere niveau van het maatschappelijke systeem waarin beleidsprogramma's worden ontwikkeld en uitgevoerd (Kuindersma & Boonstra, 2005:18).

De aard van oordeelsvorming wordt door Fischer (2003:193) als volgt beschreven: De vragen moeten communicatie en dialoog faciliteren, waardoor er overeenstemming kan ontstaan tussen betrokken partijen. De vragen en antwoorden die worden gegeven mogen niet gestuurd worden door machtsoverwegingen en daardoor verwrongen raken. Er moet dus ruimte zijn voor een open uitwisseling van ideeën, concepten en kritiek.

Aangezien bij de uitvoering van het Wmo-beleid in de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk verschillende actoren betrokken zijn, zowel intern als extern, is het van belang dat er ruimte wordt gecreëerd voor de diverse spelers binnen het veld om hun ideeën en kritiek te kunnen uiten. Immers elk actor ziet de Wmo vanuit een eigen perspectief en kan daarom 'problemen' anders benoemen of interpreteren. Dit veld dient gerealiseerd te worden door de

gemeenten Barendrecht en Ridderkerk, omdat zij verantwoordelijk worden gesteld door het Rijk voor het realiseren van een goede samenwerking en goede communicatie tussen de verschillende actoren.

Fischer hecht veel waarde aan de evaluatie van beleid als een taalspel en hecht daarnaast ook waarde aan de kwaliteit van de argumentatie in het discours oftewel het niveau (Bekkers, 2007:315). Hij onderscheidt vier discourses, die onderverdeeld kunnen worden onder het concrete niveau en het abstracte niveau.

Onder het concrete niveau zijn twee discourses te onderscheiden. Het eerste discours van Fischer (2003) is het technisch-analytische discours en is gericht op het stellen van een aantal technisch-analytische vragen en het in kaart brengen van een aantal empirische feiten over de effecten van het gevoerde beleid. Het gaat hierbij vooral om het in kaart brengen van de mate waarin de doelstellingen van het beleid efficiënt gerealiseerd zijn. Ook binnen dit onderzoek zal er op zoek gegaan worden naar feiten over het gevoerde Wmo-beleid en gekeken worden of de beoogde doelstellingen van het landelijke Wmo-beleid wel worden behaald in de twee gemeenten.

Het tweede discours van oordeelsvorming noemt Fischer validatie. In dit proces, ook wel het contextuele discours genoemd, gaat het om de vraag of het desbetreffende beleidsprogramma wel voldoende relevant is voor de specifieke situatie waarvoor het in het leven is geroepen. Met andere woorden: is de definitie van het probleem en de bijbehorende aanpak voldoende toegesneden op de feitelijke situatie (Fischer, 2003:194)? Dit discours zal gehanteerd worden bij het in kaart brengen van de werking van bestaande systemen van de twee gemeenten in de praktijk en bij het uitzetten van problemen die zich hierbij voordoen. Hierbij zal aandacht besteedt worden aan de manier waarop de verschillende actoren de specifieke situaties ervaren en benoemen rondom het beleid.

Onder het abstractere niveau vallen twee andere discourses, het derde en het vierde discours in het model van Fischer. Het derde discours richt zich op de vraag of het gevoerde beleid nog wel voldoende toegevoegde waarde voor de samenleving als geheel heeft. In het systeemdiscours gaat het voornamelijk om het bepalen of het beleid wel voldoende maatschappelijk relevant is, of de doelstellingen van het beleid een bepaalde functie vervullen in de aanpak van maatschappelijke problemen (Fischer, 2003: 194).

Indien het blijkt dat een beleidsprogramma onvoldoende maatschappelijke toegevoegde waarde heeft, wordt door Fischer (2003) een volgende stap aangekondigd. Deze fase is het ideologische discours en gaat over de vraag of de politieke waarden die een bepaald programma belichaamt en de afweging die in dit verband is gemaakt, ter discussie worden gesteld. Kortom, het gaat om de vraag hoe een samenleving in het licht van bepaalde problemen moet worden ingericht en welke rol de overheid en het overheidsbeleid hierin dienen te spelen. Op deze wijze wordt duidelijk welke maatschappelijke keuzes politici en bestuurders hebben gemaakt en welke mogelijke nieuwe keuzes zullen moeten worden gemaakt. Bij dit discours gaat het om de achterliggende politieke waarden achter het bestaande systeem.

De laatste twee genoemde discoursen zullen niet toegepast worden op deze problematiek, aangezien dit onderzoek niet gaat over het beoordelen van het landelijke Wmo-beleid in zijn geheel, of dit beleid een toegevoegde waarde heeft en of het maatschappelijk relevant is bij het oplossen van maatschappelijke problemen. Het gaat bij dit onderzoek om het vormen van een oordeel over het gevoerde Wmo-beleid van de twee gemeenten met de focus op de individuele voorzieningen van de Wmo en niet of het toegevoegde waarde heeft. Omdat het ideologische discours een vervolgstap is op het systeemdiscours en aangeeft dat dialogen machtsvrij zijn, wordt dit discours uiteraard ook niet gehanteerd binnen dit onderzoek, omdat er wel degelijk sprake is van macht bij het maken van politieke keuzes over het Wmo-beleid. Dit omdat er tal van actoren betrokken zijn bij het Wmo-beleid, die allemaal hun eigen belangen en doelen nastreven.

Het model van Fischer ziet beoordeling van beleid dus als een politiek-normatieve keuze waarbij de vragen hoe een samenleving dient ingericht te worden en welke politieke waarden daarbij een rol spelen centraal staan. Fischer belicht hiermee het belang van waarden binnen de politiek en niet de belangenstrijd binnen de politieke arena. Het oordelen van beleid is echter naast een normatieve keuze ook een strijd, waarbij verschillende partijen hun eigen belang nastreven en hun positie bewaken. In het model van Fischer tellen argumenten en niet het woord van de machtigste (Bekkers, 2007:317).

De meerwaarde van het gebruik van het model van Fischer in dit onderzoek is, dat dit model dieper ingaat op het normatieve karakter van oordeelsvorming over beleid in tegenstelling tot de vier vragen van Hemerijck. De vier vragen zijn namelijk vooral empirisch ingericht. Aangezien oordeelsvorming over beleid volgens Bekkers (2007) niet alleen een normatieve

keuze is, maar ook een strijd is tussen verschillende partijen die hun eigen belang nastreven, is er in dit onderzoek gekozen om het model van Fischer enkel als aanvulling te hanteren op de vier vragen.

Het toepassen van het model van Fischer in dit onderzoek is belangrijk, omdat het hier om twee verschillende gemeenten gaat, met twee wethouders die ieder een eigen politieke kijk hebben op het vraagstuk van de Wmo. Daarnaast hebben de twee gemeenten te maken met twee verschillende omgevingen waarbij verschillende waarden een rol kunnen spelen. Zo heeft bijvoorbeeld de wethouder van Barendrecht een socialistische achtergrond en de wethouder van Ridderkerk een christelijk-sociale achtergrond. Door deze twee uiteenlopende maar ook deels overeenkomende achtergronden zouden er normatief gezien overeenkomsten en verschillen kunnen bestaan tussen de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk.

2.4 De twee visies in contrast

Het technisch-analytische discours verwijst naar de vraag 'werkt het?' van Hemerijck, omdat zij beiden zich richten op de doelmatigheid van het beleid. Hemerijck voegt daarbij nog samenhang toe als criterium. Met de '*past het?*'-vraag richt Hemerijck zich tot de mogelijke mobilisatie van machthebbende actoren. Hij besteedt hier ook aandacht aan zowel draagvlak als weerstand. In het model van Fischer wordt echter machtsvrije dialoog benadrukt in het ideologische discours.

Fischer geeft hiermee aan weinig oog te hebben voor de politiek als strijd tussen de verschillende belangen (Bekkers, 2007:317), waarbij niet alleen argumentatie, maar ook macht een grote rol kan spelen.

Het contextuele discours van Fischer sluit aan bij de '*hoort het?*'-vraag van Hemerijck. Dit is omdat Fischer in deze fase aandacht biedt aan een voldoende toesnijding op de feitelijke situatie met de definiëring van het probleem en de bijbehorende aanpak. Hemerijck belicht met zijn '*hoort het?*'-vraag in hoeverre de uitvoering van de twee gemeenten aan de wensen en noden van de burgers tegemoet komt. Met andere woorden: de mate waarin de aanpak en de probleemdefinitie aansluiten bij de feitelijke situatie.

Een overeenkomst tussen de theorie van Hemerijck en de theorie van Fischer is dat zij beiden het oordelen over beleid baseren op het afwegen van diverse waarden en beide

theorieën hebben dus een normatief karakter. Zij benadrukken beiden het politieke karakter van oordeelsvorming, als het gaat om het afwegen van waarden.

2.5 Samenvatting

In de voorgaande paragrafen zijn de twee verschillende benaderingen op evaluatie onder de loep genomen om vervolgens toegepast te worden in dit onderzoek. Het is echter gebleken dat het model van Fischer slechts gedeeltelijk toegepast kan worden op dit vraagstuk. Dit gezien de probleemstelling binnen dit onderzoek. Daarom zullen de vier vragen van Hemerijck centraal staan binnen dit onderzoek en het model van Fischer enkel als aanvulling worden gebruikt op deze vragen. De vier vragen van Hemerijck zijn verwerkt in de deelvragen, die ten slotte zullen dienen om een antwoord te geven op de centrale vraag binnen deze evaluatie. De manier waarop de vier vragen beantwoord zullen worden, wordt uiteengezet in het volgende hoofdstuk. De in dit hoofdstuk genoemde criteria zullen bij de beantwoording van deze vragen ook aan pas komen. Aan de hand van deze criteria zal ten slotte beoordeeld worden of het beleid al dan niet de gewenste effecten teweeg heeft gebracht.

3 ONDERZOEKEN EN EVALUEREN VAN BELEID

3.1 *Inleiding*

Bestuurskunde is een wetenschap, die zich bezig houdt met de inrichting, werking en functioneren van het openbaar bestuur. Wat de bestuurskunde zo uniek maakt, is dat er vanuit meerdere invalshoeken tegelijk naar het openbaar bestuur wordt gekeken. De bestuurskunde maakt niet alleen gebruik van theorieën uit deze disciplines, maar ook van methoden en technieken van het wetenschappelijk onderzoek (Van Thiel, 2007:9).

Evaluatie van beleid is een onderdeel van de beleidscyclus en is een manier om beleid te onderzoeken. Evalueren betekent het bepalen of beleid de vooraf bepaalde doelstellingen heeft gerealiseerd (Van Thiel, 2007:16).

In dit hoofdstuk zal als eerste de vorm van de evaluatie besproken worden, die gehanteerd zal worden binnen dit onderzoek. Vervolgens zullen het onderzoeksdesign, de methoden voor dataverzameling en de methode van analyse en de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek aan bod komen. Daarna volgt er een paragraaf over de uitvoering van het onderzoek. Tot slot is er een korte samenvatting van dit hoofdstuk.

3.2 *Vorm van evalueren*

Voor dit onderzoek zal er een ex post evaluatie uitgevoerd worden, omdat het beleid al sinds 1 januari 2007 geïmplementeerd wordt. Het voordeel van ex post evaluatie is dat het bijdraagt aan de beslissing om de huidige aanpak van het beleid, indien nodig aan te passen. Ten eerste wordt er gekeken of de doelstellingen behaald zijn en vervolgens wordt er gekeken of deze doelstellingen door het handelen van de gemeenten zijn gerealiseerd.

Om dit te kunnen realiseren dient er vooraf een effectmeting gedaan te worden. Daarom is er voor dit onderzoek gekozen voor een effectiviteitsevaluatie (Bekkers, 2007:299). In een dergelijk evaluatie ligt de nadruk op de mate waarin beleid de gewenste maatschappelijke effecten heeft gehad. In dit verband wordt er ook nog een onderscheid gemaakt tussen formatieve en summatieve evaluaties. Bij summatieve evaluaties gaat het om de vraag of de beoogde doelen c.q. de beoogde effecten zijn gerealiseerd, terwijl in formatieve evaluaties daarnaast de vraag wordt gesteld welke factoren hieraan debet zijn.

Omdat het doel van dit onderzoek het meten van de effecten van het gevoerde beleid is waarbij de gemeenten onderling vergeleken worden, is het belangrijk om ook aandacht te besteden aan de onderliggende factoren die de verschillen veroorzaken. Om deze reden is er gekozen voor een formatieve evaluatie binnen dit onderzoek.

De evaluatie zal plaatsvinden op vier niveaus. Als eerste zal er gekeken worden wat de effecten zijn van het beleid op politiek niveau. Hierbij zal gekeken worden hoe de wethouders en de externe actoren het beleid zien en hoe zij het beleid beoordelen. Ten tweede zal er gekeken worden hoe de beleidsmakers een politiek vraagstuk als de Wmo vertalen naar beleid en hoe zij het beleid zien. Daarnaast is het relevant om te kijken hoe de uitvoerders het beleid ervaren, omdat zij het beleid in de praktijk brengen. Tot slot zal er gekeken worden hoe de burgers het gevoerde beleid ervaren en of het gevoerde beleid hun wensen en noden tegemoet komt.

3.3 Onderzoekdesign

Bij dit onderzoek wordt er in eerste instantie gebruik gemaakt van de kwalitatieve onderzoeksmethoden (*flexible design*). De karakteristieken van deze vorm is dat het inductief is. Dit onderzoek is inductief, omdat het beleid sinds 2007 ingevoerd is en er daarom niet eerder meerdere beleidsevaluaties zijn geweest over de Wmo waardoor er gebrek is aan vergelijkingsmateriaal uit het verleden. Gedurende dit onderzoek waren er echter wel evaluaties beschikbaar van andere gemeenten, omdat een Wmo-evaluatie jaar verplicht is gesteld door het Rijk. Ook is er geen algemeen geldend model om het Wmo-beleid van de gemeenten te evalueren, omdat het beleid pas in januari 2007 ingevoerd is en elk gemeente op haar eigen manier een evaluatie uitvoert. Tijdens dit onderzoek zal er daarom gebruik gemaakt worden van bestaand materiaal, semigestructureerde interviews en focusgroepen om kennis en kwalitatieve data te verzamelen over het onderwerp. Ook zal er een kwantitatieve onderzoeksmethode gehanteerd worden, namelijk een survey voor het ondervragen van de betrokken externe actoren bij het Wmo-beleid binnen de twee gemeenten. De survey wordt gebruikt als aanvulling voor de focusgroep en vice versa.

Het onderzoek is opgezet op basis van een tweetal theorieën. Deze theorieën worden (soms gedeeltelijk) gebruikt om de empirische data te analyseren. In dit onderzoek is er een vergelijking gemaakt tussen de twee gemeenten en het beleid aangaande de individuele voorzieningen waarin de effecten van het beleid onderzocht worden. Dit gebeurt aan de

hand van de criteria doelmatigheid, samenhang, haalbaarheid (draagvlak), legitimiteit en juridische rechtmatigheid.

3.3.1 Methoden voor dataverzameling

Bij een documentanalyse gaat het om het interpreteren van de inhoud van de documenten (Van Thiel, 2007:68). Hierbij wordt bestaand materiaal bestudeerd, dat vooral uit schriftelijke documenten bestaat, zoals de verordening, het uitvoeringsbesluit, het verstrekkingenboek en diverse notities en nota's aangaande het beleid in de twee gemeenten. Hiermee zal het huidige beleid in kaart gebracht worden. Verder zal er aan de hand van een documentanalyse de wijzigingen in het jaar 2009 aangaande het Wmo-beleid beschreven worden. Ook bij het verzamelen van data over de tevredenheid van burgers over het beleid in de twee gemeenten, zal de methode documentanalyse toegepast worden.

De methode semigestructureerd interview zal gebruikt worden om de uitwerking van het beleid in de praktijk in kaart te brengen. Om deze informatie te achterhalen zullen wethouders, beleidsmakers en beleidsuitvoerders geïnterviewd worden. Semigestructureerd interview is bedoeld voor gebruik bij onderzoeken naar aanwezigheid van diepere betekenissen. Deze vorm biedt in tegenstelling tot een gestructureerde vragenlijst, de mogelijkheid om met behulp van vervolgvragen eventueel dieper op bepaalde onderwerpen in te gaan. Dit is een onderdeel van de methode interview en valt onder de kwalitatieve vorm van onderzoek. Bij de semigestructureerde interviews wordt er gebruik gemaakt van vragen, die beschrijvend en verkennend zijn. Hierbij zijn er een aantal onderwerpen gekozen uit het beleid waarover vragen worden gesteld aan de informanten.

Er is hierbij gekozen voor een mondelinge ondervraging, omdat hiermee de meest recente informatie over het onderzoeksonderwerp te verkrijgen is. Ook is het ideaal om informatie te achterhalen, die mensen liever niet op schrift zetten, omdat het gevoelige informatie betreft. Kortom, door te interviewen krijgt de interviewer duidelijkheid over het probleem (Hulshof, 2001:9).

Om de diverse externe actoren binnen de twee gemeenten te ondervragen is gebruik gemaakt van de methode survey-onderzoek en de methode focusgroep. Met het survey-onderzoek worden er gegevens verzameld bij de diverse actoren over het gevoerde beleid van de gemeenten. Bij de actoren worden er vooral vragen gesteld over de mate van contact met de gemeenten, de transparantie van besluitvorming van de gemeenten, de samenwerking en de samenhang tussen het beleid van de gemeenten en de diverse actoren

en de mate van tevredenheid over al deze aspecten. Hiervoor is gekozen, omdat het om een groot aantal actoren gaat en er een beperkte tijd is om alle data te verzamelen.

De methode focusgroep wordt enkel gebruikt als aanvulling voor het survey-onderzoek. Dit omdat bij focusgroepen lang niet alle betrokken actoren aanwezig kunnen zijn en niet iedereen aan het woord komt of wilt komen. Focusgroepen zijn gestructureerde discussies onder een kleine groep mensen, begeleidt door een gespreksleider. Deze methode is bedoeld om informatie te krijgen over de voorkeuren en waarden van verschillende mensen met betrekking tot een bepaald onderwerp, in dit geval het Wmo-beleid, individuele voorzieningen. Dit zijn zowel mensen binnen de gemeente als buiten de gemeente. Hierbij worden mensen in de gelegenheid gesteld om hun mening te geven over het gevoerde beleid en daarnaast kunnen ze ook een verklaring geven waarom ze deze mening hebben. Tijdens deze focusgroepbijeenkomsten worden er gestructureerde discussies gehouden over de knelpunten van de Wmo, betreffende de individuele voorzieningen. Deze discussies zullen geobserveerd en genotuleerd worden.

Het voordeel van vier verschillende onderzoeksmethoden is dat er triangulatie optreedt. Hierdoor ontstaat er namelijk meer zekerheid, omdat de resultaten bij vier verschillende methoden meer valide zijn dan bij één onderzoeksmethode. Het gebruiken van meerdere methoden kost echter wel meer tijd (Robson, 2002:370).

3.3.2 Methoden voor data-analyse

Er zijn drie verschillende manieren om documenten te analyseren, namelijk documentanalyse, secundaire analyse en meta-analyse. Met behulp van documentanalyse wordt getracht, de leemten binnen de twee documenten van de gemeenten en de uitvoering te constateren. Ook zal er hierbij aandacht besteed worden aan de verschillen binnen deze documenten en de verschillen in de praktijk.

Een documentanalyse heeft als doel het vaststellen van feiten en opvattingen en het reconstrueren van argumentatie. De werkwijze bij een documentanalyse omvat het toekennen van betekenis aan gelezen teksten en het interpreteren daarvan. Er is onder andere aandacht aan inhoud, conclusies en de (beoogde) effecten van de documenten. Het voordeel van een documentanalyse is dat het goedkoop is en dat mens materiaal altijd opnieuw kan analyseren.

Een nadeel is echter dat de beschikbaarheid van materialen gering kan zijn. Een ander nadeel kan zijn dat bepaald materiaal voor een ander doel is ontwikkeld. Het gevolg hiervan is het krijgen van operationalisatieproblemen. Verder zijn causale relaties moeilijk aan te tonen (Robson, 2002:351-352).

Bij een semigestructureerd interview wordt het mogelijk om diepere betekenissen aan het daglicht te brengen, omdat doorvragen tijdens dergelijke interviews mogelijk is. Er is een aantal hoofdvragen, dat vast staat, maar de deelvragen kunnen ter plekke gesteld worden.

Met een survey-onderzoek wordt het mogelijk om diverse groepen tegelijk te onderzoeken in korte tijd. Ook is het een goede manier om meningen te achterhalen over een bepaald onderwerp.

Focusgroepen zijn goed voor het verkennen en inzicht krijgen in de opvattingen van diverse actoren uit de praktijk over de problematiek rondom de individuele voorzieningen. Ook is deze methoden bruikbaar wanneer er vele belangengroepen betrokken zijn en de mening van al deze mensen meegenomen moet worden bij het evaluatieonderzoek. Een ander voordeel van een focusgroep is dat je erachter komt wat de impliciete redeneringen achter de standpunten van de deelnemers zijn. Verder maakt een focusgroep het mogelijk dat deelnemers de gemeente kunnen bevragen over de problematiek. Focusgroepen worden in dit onderzoek gebruikt als een aanvulling bij de andere methoden van gegevensverzameling.

3.3.3 Validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek

Bij de uitvoering van een onderzoek moet men de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek nauwlettend in de gaten houden, want er is een groot bereik van het maken van fouten binnen een onderzoek. Validiteit of geldigheid verwijst naar de juistheid van het resultaat. Betrouwbaarheid is de mate waarin een meetinstrument of een geheel onderzoek dezelfde resultaten produceert als het gebruikt zou worden in een andere omgeving met hetzelfde onderzoeksobject. Een meting is alleen valide wanneer het ook betrouwbaar is. Het is echter niet zo dat wanneer betrouwbaarheid nodig is, er ook validiteit moet zijn.

Een nadeel bij documentanalyse voor betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek is de beperkte omvang van data. Wanneer een onderzoek gebaseerd is op bestaande data dan is de onderzoeker ook beperkt tot deze bestaande data. Het probleem ligt aan het feit dat veel

data niet voldoen aan de verwachte informatie, die de data beschikbaar stellen voor de onderzoeker.

Wanneer de onderzoeker een duidelijk kader stelt bij het analyseren van de data, worden er minder fouten gemaakt. Het is dus essentieel dat de onderzoeker de juiste data verzamelt. Omdat ik een beperkt aantal variabelen heb gekozen voor de twee gemeenten, wordt het makkelijker om te focussen en te bepalen in welke richting er gezocht moet worden naar relevante data, wat het onderzoek meer valide maakt. Dit heeft echter wel weer gevolgen voor de externe validiteit van het onderzoek, want het is van geringe breedte. Hierdoor wordt het moeilijk om een generalisatie te maken voor andere situaties of populaties op basis van de resultaten van dit onderzoek.

Een nadeel bij semigestructureerd interview is dat er toch een bepaalde structuur is door hoofdvragen die vast staan, waardoor de informant toch een bepaalde richting wordt ingestuurd. Een ander nadeel is dat dergelijke interviews veel tijd innemen van voorbereiding tot verwerking van de interviews. Een voordeel is echter dat de gegevens zeer betrouwbaar en valide zijn, omdat je met doorvragen ook achter de onderliggende factoren komt van de problemen.

Het nadelige van een survey-onderzoek is dat diepere betekenissen vaak niet afgeleid kunnen worden uit de antwoorden. De respondenten antwoorden vaak met ja of nee of geven in een schaal weer wat ze van het beleid vinden. Daardoor wordt er oppervlakkige informatie verkregen. Om oppervlakkige informatie tegen te gaan zijn er lege regels onder een aantal vragen neergezet zodat respondenten een korte uitleg konden geven waarom ze voor een antwoord gekozen hadden. Ook zijn er aan het einde lege regels toegevoegd voor aanvullende op- of aanmerkingen met betrekking tot het onderwerp. Een belangrijk nadeel is dat er vaak een lage respons is. Ook is de kans groot dat surveys vaak onvolledig ingevuld worden.

Een nadeel van een focusgroep is dat tijdens de focusgroepbijeenkomst elkaanders opvattingen beïnvloed kunnen worden, waardoor verkregen data minder betrouwbaar en valide kunnen zijn. Het groepsdenken kan dan voorop staan, in plaats van het individuele denken. Een tweede nadeel is dat de onderzoeker weinig tot geen invloed heeft op het proces van een focusgroep. Ook kan het zo zijn dat een onderwerp meer de aandacht krijgt dan de ander. Andere nadelen zijn dat niet alle uitgenodigden aanwezig (kunnen) zijn en

lang niet alle actoren evenveel aan het woord komen en willen komen. Ook is het soms moeilijk voor mensen om kritiek te leveren op beleid waarbij diverse aanwezigen zijn, zoals de beleidsvertegenwoordigers.

Dit onderzoek is betrouwbaar aangezien het mogelijk is om een tweede analyse uit te voeren op basis van dit onderzoek en de gebruikte documenten. Ook is het onderzoek betrouwbaar omdat er vier soorten onderzoeksmethoden zijn gebruikt. Dit voorkomt dat de onderzoeker eenzijdig gaat redeneren. Dit is een goede manier wanneer er één onderzoeker is. Verder zijn er diverse informanten geïnterviewd uit verschillende hoeken van de twee gemeenten. Dit zorgt ervoor dat er vanuit diverse perspectieven gekeken kan worden naar het gevoerde beleid.

3.3.4 Uitvoering van het onderzoek

In de vraagstelling van dit onderzoek ligt de focus op de effecten van het Wmo-beleid in de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk. In het onderzoek is er echter ook gekeken naar de processen binnen de twee gemeenten. Deze twee gemeenten hebben immers na de invoering van de Wmo verscheidene maatregelen genomen, die bepaalde effecten met zich meebrengen. Bij een evaluatie is het van belang om te kijken of deze genomen maatregelen daadwerkelijk bij hebben gedragen aan de gestelde doelen van de Wmo. In de interviews en surveys zijn er daarom vragen opgesteld om het proces beter in kaart te brengen. Verder zijn er verschillende bijeenkomsten bijgewoond en georganiseerd tussen de gemeenten en de externe actoren om te kijken naar de interactie tussen deze groepen. Bij de analyse van documenten is met name gekeken naar het verloop van processen rondom het beleid, bijvoorbeeld op wat voor manier er contacten zijn tussen de externe organen en de gemeenten en de manier van registratie van voorzieningen. Dit is gedaan om de effecten van het gevoerde beleid in beide gemeenten beter te begrijpen en goed in kaart te brengen om de causaliteitsvraag zo volledig mogelijk te kunnen beantwoorden.

Aan het begin van het onderzoek is door de gemeente een aantal aandachtsgebieden aangegeven waarin er een aantal knelpunten waren. Deze aandachtsgebieden werden in eerste instantie gebruikt om inzicht te krijgen in het gegeven vraagstuk door documenten door te nemen van beide gemeenten.

Om te beginnen zijn er data verzameld over het gemeentelijk beleid van beide gemeenten. Dit waren vooral gemeentelijke stukken zoals de verordening, het uitvoeringsbesluit, en het verstrekkingenboek. Daarnaast zijn er ook tussentijdse evaluatierapporten, raadsstukken en

beleidsnotities verzameld ter verkenning van het vraagstuk. Vervolgens zijn deze stukken per gemeente doorgenomen. Hierna zijn er interviewvragen opgesteld met betrekking tot het Wmo-beleid van de twee gemeenten. De eerste interviewvragen waren bedoeld voor de uitvoerders van het Wmo-beleid in de twee gemeenten. De vragen waren om deze reden voornamelijk gericht op knelpunten op uitvoeringsniveau. Het doel van dit soort vragen was een vergelijking te maken tussen de knelpunten die beleidsmakers en bestuur in kaart hadden gebracht nog voor de evaluatie. Verder zijn er vragen gesteld over de samenwerking met beleidsmedewerkers en samenwerking en samenhang met andere externe actoren om zo in kaart te brengen in hoeverre de Wmo-doelstelling 'het creëren van meer samenwerking en samenhang tussen de verschillende actoren zowel intern als extern' wordt gerealiseerd. Daarna zijn er vragen opgesteld voor beleidsmakers van de twee gemeenten. Deze vragen waren wederom gericht op knelpunten, maar het doel was om te achterhalen of de beleidsmakers op de hoogte zijn van de knelpunten op uitvoeringsniveau en hoe zij dat zagen en aanpakten. Verder zijn er vragen gesteld over de inrichting van samenwerking en samenhang tussen de externe actoren. Hierbij werd de samenwerking tussen beleidsmedewerkers onderling ook meegenomen. Als laatste werden de wethouders geïnterviewd. De wethouders werden meer met vragen geconfronteerd op hoofdlijnen, die te maken hadden met de knelpunten gesignaleerd vanuit het beleidsniveau en uitvoeringsniveau. De centrale vraag was, hoe zij keken naar deze knelpunten en hoe zij het zouden oplossen. Al deze data, verkregen uit interviews, zijn uiteindelijk uitgewerkt en in de vorm van een verslag uitgeschreven om zo een duidelijk overzicht te krijgen van wat er speelt per gemeente en deze onderling te vergelijken.

Tijdens de periode van het verzamelen van data uit interviews en documenten zijn verschillende vergaderingen bijgewoond, die tussen de uitvoerders en tussen beleidsmakers en Wmo-adviesraden/Wmo-werkgroepen werden gehouden. Het bijwonen van deze vergaderingen heeft geholpen om de relaties onderling te observeren. In dezelfde periode is per gemeente een focusgroep georganiseerd waarbij belangengroepen en diverse instellingen werden uitgenodigd door middel van telefonie, e-mail of brief, die te maken hadden met het Wmo-beleid. De focusgroep werd geopend door de wethouder van de gemeente met een korte inleiding over de bedoeling van de bijeenkomst. Het doel van de focusgroep was namelijk dat de geïnventariseerde knelpunten die verkregen waren uit de interviews met uitvoerders en beleidsmakers in de groep werden gebracht zodat ook zij hun zegje konden doen over de knelpunten. In kleine groepen werden de zes probleemgebieden, die uit de interviews met beleidsmedewerkers en uitvoerders naar voren zijn gekomen,

besproken. Aan het einde van de focusgroep werd de deelnemers gevraagd om tips en adviezen uit te brengen om de gesignaleerde knelpunten op te lossen. Uiteraard werden ze hier zelf ook in de gelegenheid gesteld om knelpunten aan te geven. Hierdoor kreeg iedereen de kans om zelf knelpunten aan te geven en oplossingen aan te dragen voor de problemen. Van de uitkomsten van deze focusgroepen werd een kort verslag gemaakt.

Hierna zijn vragen opgesteld voor de survey bedoeld voor de externe organisaties. Deze vragen gingen vooral over de mate van tevredenheid over de samenwerking en samenhang tussen de gemeente en de desbetreffende organisatie. Ook werden er vragen gesteld over de mate van contact en de manier waarop dit gebeurde. Deze surveys zijn opgestuurd naar de organisaties met een antwoordenvolp en met het verzoek om deze surveys in te vullen en op te sturen of mee te nemen naar de gezamenlijke focusgroep, waarbij beide gemeenten betrokken waren, als vervolg op de gemeentelijke focusgroepen. Deze gezamenlijke focusgroep werd georganiseerd in Barendrecht, waarbij de wethouders, beleidsmedewerkers en uitvoerders vanuit beiden gemeenten aanwezig waren. Ook waren er diverse belangengroepen en organisaties betrokken bij de focusgroep. In deze focusgroep stonden oplossingsrichtingen voor de geïnventariseerde knelpunten centraal voor beide gemeenten, omdat het beleid in het verleden gezamenlijk was opgesteld. De mensen werden willekeurig verdeeld in groepjes. De focusgroep bestond uit twee rondes. Tijdens de eerste ronde werden er kieskaarten uitgedeeld waarop de mensen in konden vullen vanuit welke organisatie zij deelnamen aan de focusgroep en welke functie zij daarbinnen hadden. Verder konden ze op deze kaart aangeven welke aandachtsgebieden binnen de Wmo-voorzieningen zij belangrijk en onbelangrijk vonden. Het aandachtsgebied met de hoogste prioriteit kon aangegeven worden door (+) en het aandachtsgebied met de laagste prioriteit kon aangegeven worden door (-). Hiervoor kregen de deelnemers 5 minuten. Deze kaarten werden opgehaald om de uitslag van de prioriteiten te verwerken. Hierna werden er andere kieskaarten uitgedeeld waarop per aandachtsgebied de geïnventariseerde knelpunten uit interviews met wethouders, beleidsmedewerkers en uitvoerders opgesomd waren. De deelnemers konden op de kaart per aandachtsgebied binnen 25 minuten aangeven welk knelpunt zij het meest prioriteit gaven en welk het minst door middel van (+) en (-). Deze kaarten werden weer opgehaald om de uitslag te verwerken in de pauze van 15 minuten. In de tweede ronde werd er een top drie van knelpunten per aandachtsgebied bekendgemaakt door de dagvoorzitter.

De top drie knelpunten per aandachtsgebied werden verdeeld over de verschillende tafels uitgedeeld in drie ronden van 20 minuten. Elke tafel kreeg dus één aandachtsgebied toegedeeld om over de top drie knelpunten hiervan, met elkaar de oplossingsrichtingen te bespreken. Voor het eerste knelpunt per aandachtsgebied kregen de deelnemers 20 minuten om met elkaar oplossingsrichtingen te formuleren op de uitgedeelde kaart waarop één knelpunt staat. Voor het tweede knelpunt van het aandachtsgebied kregen de deelnemers wederom 20 minuten om oplossingsrichtingen te formuleren en zo ook voor knelpunt nummer drie. In totaal kregen de deelnemers 60 minuten om oplossingsrichtingen aan te geven voor de knelpunten.

Na deze ronde werden de oplossingsrichtingen per knelpunt gepresenteerd en werd er een forumdiscussie gehouden over de geformuleerde oplossingsrichtingen onder leiding van de dagvoorzitter. Tijdens deze discussie werden de oplossingsrichtingen voornamelijk teruggelinkt naar de wethouders van de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk om hun zienswijze te meten. De focusgroep eindigde met een korte samenvatting van de middag.

Om de mening van de burgers in beide gemeenten ook mee te nemen in deze evaluatie is er een documentanalyse gedaan. Dit waren onderzoeksresultaten van de SGBO over de mate van tevredenheid van de burgers in de gemeenten Ridderkerk en Barendrecht over het gevoerde Wmo-beleid en de voorzieningen.

Om een oordeel te vormen over de juridische rechtmatigheid van beleid zijn tot slot interviews gehouden met de twee beleidsmedewerkers van de gemeenten en verschillende documenten geanalyseerd.

Nadat alle data verzameld en uitgewerkt zijn uit de documentanalyses, interviews, surveys en focusgroepen wordt het gevoerde beleid getoetst aan de hand van de criteria doelmatigheid, samenhang, haalbaarheid (draagvlak), legitimiteit en juridische rechtmatigheid.

Voordat er ingegaan wordt op de beoordeling van het beleid aan de hand van de hierboven genoemde criteria, is het nodig om stapsgewijs de deelvragen te beantwoorden.

De eerste deelvraag heeft betrekking op het beleid ingevoerd op 1 januari 2007 en de wijzigingen die daarna ingevoerd zijn. Deze vraag zal beantwoord worden door documenten te analyseren waarin deze gegevens verschaft worden.

De tweede deelvraag betreft de *'werkt het?'*-vraag en meet de mate van doelmatigheid en samenhang van het beleid. De mate van doelmatigheid zal gemeten worden door te kijken in hoeverre het doel van het gemeentelijk beleid, namelijk de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van mensen met een beperking bevorderen, is behaald door middel van de aangeboden voorzieningen, zoals huishoudelijke hulp, woonvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en voorzieningen betreffende het laten ontmoeten met de medemens. Vervolgens is het belangrijk om te kijken of deze middelen en maatregelen in de vorm van voorzieningen bijdragen aan de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van individuen met een beperking. Voordat deze vraag beantwoord wordt, is het nodig dat de begrippen zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie vertaald worden. Met zelfredzaamheid wordt bedoeld het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen van de aanvrager om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het maatschappelijk verkeer mogelijk maken. Met maatschappelijke participatie wordt bedoeld, het ontmoeten van andere mensen en het aangaan en onderhouden van sociale verbanden om op die manier deel te nemen aan het lokale maatschappelijke leven.

Het achterhalen in hoeverre het doel van de twee gemeenten gerealiseerd wordt door middel van de aangeboden voorzieningen, zal onderzocht worden door middel van documentanalyse en interviews met wethouders en beleidsmakers.

Doelmatigheid is ook een belangrijk begrip als het gaat om het technisch-analytische discours van het model van Fischer. Fischer beschrijft namelijk in dit discours, dat er empirische feiten over de effecten van het gevoerde beleid verzameld moeten worden om zo de effecten te meten van het beleid. Hiervoor dienen echter de doelen en de middelen in kaart gebracht te worden met behulp van de *'werkt het?'*-vraag om zo de effecten te kunnen verklaren.

De mate van samenhang kan gemeten worden door te kijken in hoeverre er samenhang is tussen de verschillende beleidsvelden en bestuurslagen binnen de gemeente, die raakvlakken hebben met het Wmo-beleid. Niet alleen binnen de gemeente dient er samenhang te zijn, maar ook tussen de gemeente en de diverse actoren die te maken hebben met het Wmo-beleid. Het is belangrijk om te kijken of de gehanteerde maatregelen en middelen van de verschillende bestuurslagen elkaar versterken of afzwakken. De mate

van doelmatigheid zal gemeten worden door middel van documentanalyse, interviews met beleidsmedewerkers en consultants uit beide gemeenten. Deze vraag zal met betrekking tot de interne samenhang beantwoord worden door middel van interviews met beleidsmedewerkers en consultants. De vraag met betrekking tot de samenhang tussen de verschillende actoren en de gemeente zal door middel van focusgroepen en het survey-onderzoek beantwoord worden.

De derde deelvraag betreft de *'past het?'*-vraag en meet de mate van haalbaarheid van beleid. De mate van haalbaarheid van beleid kan gemeten worden door te kijken naar het aantal contactmomenten en de inhoud van deze contactmomenten tussen de verschillende externe actoren en de gemeente met de focus op draagvlak voor het beleid. De gegevens die nodig zijn om deze vraag te beantwoorden, zullen verkregen worden uit interviews met beleidsmedewerkers, focusgroepen en het survey-onderzoek.

De vierde deelvraag gaat in op de *'mag het?'*-vraag, die de mate van maatschappelijke aanvaardbaarheid en legitimiteit meet van het beleid. Deze kan gemeten worden door te kijken naar de mate van tevredenheid bij de burgers over het gevoerde Wmo-beleid betreffende de voorzieningen en de mate van de mogelijkheden om ontevredenheid of tevredenheid te uiten over het gevoerde beleid. Deze vraag wordt beantwoord door middel van documentanalyse, omdat er al een cliënttevredenheidsonderzoek gaande was tijdens dit evaluatietraject.

De vijfde deelvraag heeft betrekking op de *'hoort het?'*-vraag, die de mate van juridische rechtmatigheid van het beleid meet. Dit kan in eerste instantie gemeten worden door te kijken naar de mate waarin baten en lasten tot stand zijn gekomen volgens de wetten en regels en binnen de grenzen van de Wmo. Dit komt overeen met het contextuele discours van Fischer, omdat Fischer in dit discours de vraag stelt of het beleidsprogramma voldoende relevant is voor de specifieke situatie waarvoor het in het leven geroepen is. Ten tweede kan de mate van juridische rechtmatigheid gemeten worden door te kijken naar de misbruikgevoeligheid, dus de mate waarin van gemeentelijke regelingen ten onrechte gebruik wordt gemaakt. Deze vraag zal beantwoord worden door middel van documentanalyse en interviews met beleidsmedewerkers.

De zesde deelvraag betreft de verschillen tussen de gemeenten Ridderkerk en Barendrecht en de onderliggende factoren die deze verschillen veroorzaken en kan beantwoord worden

door verzamelde data per gemeente onderling te vergelijken en het normatieve karakter van het beleid volgens het model van Fischer in de twee gemeenten te belichten.

De laatste deelvraag betreft de consequenties en de doorwerking van de landelijke wijzigingen op het lokale Wmo-beleid van de twee gemeenten en deze zal door middel van documentanalyse beantwoord worden.

THEORIE	CONCEPTUALISATIE	OPERATIONALISATIE	METHODEN			
			Document-analyse	Interview	Focus-groep	Survey
<i>Werkt het?</i> <i>(Technisch-Analytische Discours)</i>	(Instrumentele) doelmatigheid van beleid	<p>Mate van doelmatigheid van beleid, meten door te kijken</p> <ul style="list-style-type: none"> - in hoeverre het doel van het gemeentelijk beleid, namelijk de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van mensen met een beperking bevorderen, is behaald door middel van de aangeboden voorzieningen, zoals huishoudelijke hulp, woonvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en voorzieningen betreffende het laten ontmoeten met de medemens. - of deze middelen en maatregelen in de vorm van voorzieningen bijdragen aan de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van individuen met een beperking 	x	x		
	Samenhang van beleid	<p>Mate van samenhang tussen verschillende actoren, meten door te kijken</p> <ul style="list-style-type: none"> - in hoeverre er samenhang is tussen de verschillende bestuurslagen en beleidsvelden binnen de gemeente, die raakvlakken hebben met het Wmo-beleid. Niet alleen binnen de gemeente dient er samenhang te zijn, maar ook tussen de gemeente en de diverse actoren die te maken hebben met het Wmo-beleid. - De mate waarin de gehanteerde maatregelen en middelen van diverse bestuurslagen en beleidsvelden elkaar versterken of afzwakken 		x	x	X
<i>Past het?</i>	(Politiek-bestuurlijke) haalbaarheid van beleid	<p>Mate van haalbaarheid van beleid, meten door te kijken naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het aantal contactmomenten en de inhoud van deze contactmomenten tussen de verschillende externe actoren en de gemeente met de focus op draagvlak voor het beleid - de mate van het betrokken worden bij de beleidsvorming en beleidsuitvoering van de externe 		x	x	X

		actoren				
<i>Mag het?</i>	Maatschappelijke legitimiteit/ aanvaardbaarheid van beleid	Mate van maatschappelijke aanvaardbaarheid/legitimiteit van beleid, meten door te kijken naar: <ul style="list-style-type: none"> - de mate waarin burgers de kans krijgen om tevredenheid/ontevredenheid te uiten over het beleid - de mate waarin burgers tevreden of ontevreden zijn over het beleid 	x			
<i>Hoort het?</i> <i>(Contextuele Discours)</i>	Juridische Rechtmatigheid van beleid <ul style="list-style-type: none"> - wet- en regelgeving - misbruikgevoeligheid 	Mate van rechtmatigheid van beleid, meten door te kijken naar: <ul style="list-style-type: none"> - de mate waarin baten en lasten tot stand zijn gekomen volgens de wetten en regels en binnen de grenzen van de Wmo - de mate waarin van gemeentelijke regelingen ten onrechte gebruik wordt gemaakt 	x			
			x	x		

Tabel 1: De vier vragen, conceptualisatie, operationalisatie en methoden

3.4 Samenvatting

Voor dit onderzoek is data verzameld uit bestaande documenten, interviews, surveys en focusgroepen. Hoofdstuk 2 is geschreven met behulp van literatuur over oordeelsvorming over beleid. Voor de methodologie van dit onderzoek is er voornamelijk kennis toegepast, verkregen uit de colleges van het vak Bestuurskundig Onderzoek en de boeken van Robson en Van Thiel. De analyse van het beleid van de twee gemeenten is mede mogelijk gemaakt door de verordeningen, uitvoeringsbesluiten, verstrekkingenboeken en kennis uit verschillende scripties, boeken en de informatie die verkregen is van de informanten. In dit onderzoek is er een focus op de effecten van het gevoerde beleid en verschillende landelijke wijzigingen aangaande de Wmo die de uitvoeringen van de gemeenten doet beïnvloeden. Het doel is om te achterhalen of de doelstellingen daadwerkelijk gerealiseerd zijn en welke effecten het gevoerde beleid teweeg heeft gebracht en hoe het beleid beoordeeld kan worden. Vervolgens dient er gezocht te worden naar de verschillen in de uitvoering tussen de twee gemeenten. Hiervoor moet men de factoren constateren, die voor het verschil in de uitvoering van het Wmo-beleid hebben gezorgd. Door te kijken naar de handelingen die verricht zijn in het verleden rondom de uitvoering van het Wmo-beleid kan er geconstateerd worden waaruit die verschillen bestaan en wat de onderliggende factoren zijn. Deze wijze van onderzoeken biedt een overzicht van feiten, die effect hebben op het beleid en de beleidsprocessen in de twee gemeenten. Al de uitkomsten op basis van de deelvragen zullen beschreven worden in hoofdstuk 4.

4 PRAKTIJK VAN DE WMO IN BARENDRECHT & RIDDERKERK

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zullen de bevindingen van het onderzoek beschreven worden. In paragraaf 4.2 zal er een korte schets worden gemaakt van de bestaande Wmo-evaluaties van andere gemeenten. In 4.3 zal het Wmo-beleid op nationaal niveau worden beschreven dat na 1 januari 2007 ingevoerd is en daarnaast zullen de recente ontwikkelingen rondom het Wmo-beleid besproken worden. Hiermee wordt de deelvraag met betrekking tot het beleid vanaf 1 januari 2007 en over de landelijke ontwikkelingen die daarna zijn ingevoerd, beantwoord. In de paragraaf 4.3 zal er kort ingegaan worden op de probleemgebieden betreffende de Wmo. In paragraaf 4.4 zal de praktijk van de Wmo in Barendrecht in kaart gebracht worden. In paragraaf 4.4.1 zal beoordeeld worden of het beleid van Barendrecht daadwerkelijk bijdraagt aan de gestelde doelen van de Wmo. Deze paragraaf zal een antwoord geven op de deelvraag: *hoe heeft het beleid rondom de individuele voorzieningen zich in de praktijk uitgewerkt na de invoering van de Wmo in de gemeente Barendrecht en is er sprake van doelmatig en samenhangend beleid?* In de paragraaf 4.4.2 zal de *past het?*-vraag beantwoord worden voor Barendrecht. De deelvraag die hierbij centraal staat is of het gemeentelijk beleid aansluit bij de belangen van de betrokken actoren en in paragraaf 4.4.3 de *mag het?*-vraag waarbij de deelvraag: *is de huidige uitvoering van het beleid in de geest van de Wmo en worden de normen die gesteld zijn door het landelijke Wmo-beleid in de uitvoering juist geïnterpreteerd en toegepast?* centraal staat. In paragraaf 4.4.4 zal ingegaan worden op de *hoort het?*-vraag waarmee ook de deelvraag: *in hoeverre komt de uitvoering van de gemeente de wensen en noden van de burgers tegemoet?* beantwoord wordt. Paragraaf 4.5 omvat de samenvatting van de antwoorden op de vier vragen voor Barendrecht. In paragraaf 4.6 en de daarbij behorende subparagrafen zullen dezelfde vragen beantwoord worden voor de gemeente Ridderkerk. Ook bij Ridderkerk zal er een paragraaf (4.7) komen die samenvat wat de antwoorden zijn op de vier vragen. En tot slot zal in paragraaf 4.8 de deelvraag: *welke verschillen bestaan er tussen de twee gemeenten, ondanks dat het gevoerde beleid nagenoeg hetzelfde is en hoe zijn deze verschillen te verklaren?* beantwoord worden.

4.2 Meta-evaluatie

Door de wettelijke verplichting van de gemeenten zijn er verschillende evaluaties uitgevoerd rondom de individuele voorzieningen. In de gemeente Amersfoort is er in 2008 een evaluatie uitgevoerd. In deze evaluatie stonden de hoogte van het persoonsgebonden budget (pgb),

ongewenste effecten van de eigen bijdrage, de indicatiestelling en de compensatieplicht van de gemeente centraal. Bij de evaluatie werden naast de gemeente, de indicatiestellers, de zorgaanbieders en de cliënten betrokken. Het beleid is in kaart gebracht door middel van documentanalyse, interviews en groepsgesprekken. Uit de resultaten blijkt dat Amersfoort de indicatiestelling en de verstrekking van voorzieningen naar behoren doet. Ook is de informatieverlening naar cliënten toe goed geregeld (Research, 2009).

De evaluatie van de gemeente Amersfoort is beperkt tot de individuele voorzieningen en gaat niet in op de wijzigingen binnen de Wmo. Ook is er weinig tot geen aandacht aan de doelstellingen van het landelijke Wmo-beleid, zoals samenwerking en participatie. De onderzoeksmethoden van Amersfoort komen overeen met dit onderzoek, maar het voordeel van dit onderzoek is dat ik als onderzoeker vijf maanden de kans kreeg om intern mee te lopen en de processen te observeren, waardoor de feiten beter in kaart kunnen worden gebracht.

Ook de gemeente Veldhoven heeft recent een evaluatie uitgevoerd. Hierin stonden de individuele voorzieningen, het beleid Wmo, communicatie en participatie, de tevredenheid van de cliënten, de prestatiegegevens op de prestatievelden en de wijzigingen binnen de Wmo voor 2009 centraal. Uit de resultaten blijkt dat de cliënten tevreden zijn over het beleid, maar dat het collectief vervoer wel een aandachtspunt vormt (Gemeente Veldhoven, 2009).

De gemeente Veldhoven heeft een evaluatie uitgevoerd die van grote omvang is en sterk overeenkomt met dit onderzoek, aangezien ook zij aandacht heeft besteed aan de wijzigingen binnen de Wmo en de communicatie en participatie naar de externen toe.

In de gemeente Reuseldemierden is er een evaluatie gevoerd waarbij consultants, raden, platforms, projectgroepen, wethouders en kwaliteitsmedewerkers betrokken zijn. Er zijn vragenlijsten voorgelegd. De uitkomsten waren dat er problemen waren rondom de eigen bijdrage, samenwerking met het CAK, de begrippen algemeen gebruikelijk en gebruikelijke zorg (Gemeente Reuseldemierden, 2009).

Dit is een beperkte evaluatie, omdat de gebruikers van de Wmo niet worden betrokken bij de evaluatie en er maar één onderzoeksmethode wordt gehanteerd. Hierdoor komen er alleen problemen naar boven op gemeentelijk niveau en omdat er alleen vragenlijsten zijn

voorgelegd is er geen mogelijkheid om door te vragen en de achterliggende gedachtes in kaart te brengen. Ook is er weinig aandacht voor de doelen van de Wmo en de prestaties. Omdat het onderzoek in de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk zowel externe als interne actoren (met aandacht voor de verschillende niveaus) heeft betrokken en er aandacht is voor de doelen van de Wmo en de verschillende waarden en de afwegingen hieromtrent, maakt het zich zeer uniek. Ook omdat er vele onderzoeksmethoden zijn gehanteerd, maakt dit het onderzoek meer betrouwbaar en valide.

4.3 Landelijk beleid en de ontwikkelingen

Het doel van het landelijke Wmo-beleid is meedoen (Invoering Wmo, 2008). De gemeenten worden verantwoordelijk gesteld voor het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behouden en het bevorderen van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

Deze voorzieningen bestaan uit ondersteuning bij het voeren van een huishouden, de verplaatsing van een persoon in en om de omgeving, de lokale verplaatsing van een persoon per vervoersmiddel en het realiseren van sociale verbanden tussen de persoon en de medemens door deze elkaar te laten ontmoeten.

Beide gemeenten hebben deze doelen per 1 januari 2007 ingevoerd. Maar nu zijn er ontwikkelingen aan de gang binnen de Wmo die consequenties (zullen) hebben voor het huidige beleid van beide gemeenten.

4.3.1 Wijzigingen AWBZ

Het probleem bij de AWBZ is volgens het ministerie van VWS, dat deze de laatste jaren steeds uitgebreid werd en de kosten hierdoor zeer hoog waren. De overheid heeft hierom besloten om maatregelen te treffen om de AWBZ terug te brengen naar de oorspronkelijke doelstellingen. De AWBZ moet zich zoals in het verleden alleen richten op de meest kwetsbaren in de samenleving. Onder de kwetsbaren worden mensen verstaan, die zonder begeleiding van de AWBZ verwaarloosd zouden kunnen raken of het risico zouden kunnen lopen om in een instelling terecht te komen. Dit kunnen verstandelijk gehandicapten zijn maar ook ouderen die dementeren.

De eerste verandering betreffende de AWBZ, die van invloed is op het gemeentelijke Wmo-beleid is dat er vanaf 2009 enkel mensen met een matige of ernstige beperking op een

aantal specifieke onderdelen nog AWBZ-begeleiding krijgen. De functies ondersteunende begeleiding (OB) en activerende begeleiding (AB) binnen de AWBZ worden gebundeld in een enkele begeleiding. Een gedeelte van de AB zal vallen onder begeleiding.

De tweede verandering betreft de mensen die door hun psychosociale problemen het recht hadden op OB in dagdelen of recht hadden op persoonlijke verzorging op psychosociale grondslag vanaf 2009 voortaan een beroep kunnen doen op het Wmo-beleid van de gemeente. Onder deze groep vallen onder andere thuislozen, mensen met psychosociale problemen of mensen met een verslaving (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2009).

Volgens het ministerie van VWS wordt verwacht dat het om ongeveer 60.000 mensen gaat, die met deze twee veranderingen geen recht meer hebben op de AWBZ en een beroep kunnen doen op de Wmo van hun gemeente. Deze wijzigingen zijn ingegaan op 1 januari 2009, hoewel het jaar 2009 nog wel als overgangsjaar wordt beschouwd. De mensen die een indicatie hebben die nog doorloopt, hebben nog recht op de begeleiding vanuit de AWBZ tot 1 januari 2010. Na deze laatst genoemde datum gelden de wijzigingen voor iedereen. Voor de mensen waarvan de begeleiding tijdens het jaar 2009 beëindigt, wordt er nog een gewenningsperiode toegepast. Mensen die voor 1 juli 2009 het recht verliezen op begeleiding, krijgen zes maanden als gewenningsperiode. Wanneer het om mensen gaat die tussen 1 juli en 30 september 2009 het recht op begeleiding verliezen, krijgen nog twee maanden gewenning. De mensen die hun recht op begeleiding na september tot aan het einde van het jaar 2009 verliezen, krijgen maximaal 3 maanden afhankelijk van de datum waarop de indicatie vervalt of eindigt (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2009).

Uit recente informatie verkregen vanuit het Centrum Indicatiestelling Zorg, blijkt dat er in de gemeente Ridderkerk mogelijk 113 personen een beroep kunnen doen op de gemeente, omdat ze niet meer onder de AWBZ vallen. In de gemeente Barendrecht gaat het daarentegen om mogelijk 104 personen.

4.3.2 Wijzigingen huishoudelijke hulp

De volgende wijziging die van invloed is op het beleid van de gemeenten heeft betrekking op het feit dat het kabinet er naar streeft om per 1 januari 2010 de thuiszorginstellingen de bemiddelaarfunctie te ontnemen tussen de cliënt en de alfahulp. Vanaf dan mag de thuiszorginstelling dus geen alfahulpen meer inzetten bij hulp in natura (Invoering Wmo, 2008).

Alfahulpen zijn mensen die niet in dienst zijn van de thuiszorg, maar wel door bemiddeling en begeleiding van de thuiszorg formeel in dienst van een paar klanten het huishoudelijk werk voor hun rekening nemen. Dit is aantrekkelijk voor de hulp, aangezien zij hierdoor geen loonbelasting en premies werknemersverzekeringen verschuldigd is. Als een cliënt recht heeft op hulp bij het huishouden, maar liever zelf de uitvoering en planning van de werkzaamheden regelt, dan kan de alfahulp uitkomst bieden. Alfahulpen leveren de eenvoudige vorm van huishoudelijke verzorging. De cliënt is hierbij de werkgever van de alfahulp. Dat betekent dat de cliënt zelf de regie moet kunnen en willen voeren. Dit geeft een grote mate van zelfstandigheid bij het bepalen van werktijden en de uit te voeren werkzaamheden.

Met de wetswijziging wil men voorkomen dat wanneer een burger hulp in natura wenst te krijgen, hij of zij niet mag worden belast met werkgeverschap of opdrachtgeverschap. De keuzemogelijkheid, die op dit moment geldt tussen hulp in natura en het pgb wordt veranderd in een keuzemogelijkheid tussen het krijgen van hulp in natura, of een vergelijkbaar pgb, waaronder een vergoeding voor alfahulp. Op het moment dat deze wijziging ingaat, wordt het niet meer mogelijk voor een thuiszorgaanbieder om hulp in natura door middel van een alfahulp of een zelfstandige te leveren. Op deze manier wordt het uitgesloten dat de burger ongewenst opdrachtgever of werkgever wordt. Hiermee tracht de overheid een duidelijk verschil te maken tussen hulp in natura en het zelf regelen van voorzieningen. Het is natuurlijk van belang dat de burger weet waarvoor hij of zij kiest. Om deze reden regelt het wetsvoorstel nadrukkelijk de geïnformeerde goedkeuring. Gemeenten zijn hierdoor gedwongen om burgers juist en duidelijk op de hoogte te brengen van de gevolgen van zijn of haar keuze (Invoering Wmo, 2008).

4.4 Probleemgebieden rondom het beleid van de twee gemeenten

De regels over de voorzieningen zijn vastgelegd in de verordening. Het verstrekkingenboek dient om enig inzicht te geven in de beoordeling van de verschillende voorzieningen en beschrijft zaken, die van belang zijn om tot kwalitatief goede voorzieningen te komen. Het verstrekkingenboek beschrijft de onder de voorzieningen Wmo vallende producten. De gemeenten Ridderkerk en Barendrecht hebben in dit verstrekkingenboek gezamenlijk hun beleid vastgesteld. Er zijn een zestal probleemgebieden gesignaleerd door middel van dit onderzoek, namelijk het primaat van de verhuizing, het compensatiebeginsel, het pgb, de indicatiestelling, de eigen bijdrage en het gebied van mantelzorg, respijtzorg en gebruikelijke zorg.

Voordat een voorziening verstrekt wordt, wordt een indicatiestelling uitgevoerd. Dit is een beoordeling om te achterhalen of er daadwerkelijk noodzaak is om de aangevraagde voorziening(en) te verstrekken. De indicatiestelling wordt in beide gemeenten voornamelijk uitgevoerd door de consulenten. Alleen bij zeer gecompliceerde zaken en afwijzingen op medische gronden wordt gebruik gemaakt van externe expertise. Indicatiestelling gebeurt in Barendrecht en Ridderkerk zowel telefonisch als via huisbezoek. Er zijn geen specifieke regels voor een telefonische indicatie of een huisbezoek. Het is ter beoordeling van de consulent. In de gemeente Ridderkerk vindt vanaf heden wel bij elke nieuwe aanvraag een huisbezoek plaats, wanneer die complex is. Telefonische indicaties worden tot het minimum beperkt.

Bij een aanvraag wordt de term algemeen gebruikelijk gehanteerd. Dit betekent 'naar geldende maatschappelijke normen tot het gangbare gebruik dan wel bestedingspatroon van een persoon als aanvrager behorend'. Nadat een indicatie is gesteld wordt er bepaald welke goedkoopst adequate voorziening noodzakelijk is, hetgeen betekent dat als meerdere voorzieningen geschikt zijn, de goedkoopste wordt gekozen.

De twee gemeenten bieden beide de mogelijkheid om een voorziening in natura of een persoonsgebonden budget te verstrekken. Bij een voorziening in natura treedt de gemeente op als materiële opdrachtgever en wordt alles voor de cliënt geregeld. Met een pgb heeft de cliënt de keuzevrijheid om zelf de zorg in te kopen. Aan het eind van het jaar is de cliënt verplicht om verantwoording af te leggen door middel van een verantwoordingsformulier.

Bij een aanvraag voor een woonvoorziening kan de voorziening verstrekt worden in de vorm van een financiële tegemoetkoming. De aanvrager moet echter wel aantoonbare beperkingen hebben die het normale gebruik van de woonruimte belemmert. Bij de uitvoering van het beleid in de twee gemeenten wordt als regel gehanteerd dat bij dure aanpassingen een verhuizing altijd de voorkeur verdient. Dit wordt ook wel het primaat van verhuizing genoemd. Bij het maken van een keuze tussen aanpassen of verhuizen wordt wel met een aantal factoren rekening gehouden zoals de sociale omgeving van de cliënt of de snelheid waarmee het probleem opgelost kan worden.

Het compensatiebeginsel oftewel compensatieplicht houdt in dat de gemeente verplicht is om beperkingen van mensen te 'compenseren' door middel van maatregelen en/of

voorzieningen. De compensatie is gericht op de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van mensen met een fysieke, psychische of psychosociale beperking.

De twee gemeenten bieden ook hierbij de mogelijkheid om een voorziening in natura te nemen of een persoonsgebonden budget. Bij verstrekking van hulpmiddelen gelden echter de volgende regels, namelijk dat de keuzevrijheid beperkt is tot de hulpmiddelen die door de leverancier(s) in huur aan de gemeente kunnen worden verstrekt. Ten tweede hangt deze keuzevrijheid af van het aanbod van de door de gemeente aangewezen leverancier(s).

Bij een indicatiestelling gaat het om een beoordeling van een aanvraag voor een voorziening. Hierbij wordt door de gemeente nagegaan of de aanvrager in aanmerking komt voor de aangevraagde voorziening. De vraag is of deze indicatiestelling nauwkeurig wordt geïmplementeerd door uitvoerders.

Voor een aantal voorzieningen worden door beide gemeenten een eigen bijdrage gevraagd aan de cliënt. De gemeenten bepalen zelf hoe de regeling voor de eigen bijdrage Wmo eruit ziet. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) is verantwoordelijk voor het vaststellen, opleggen en innen van de eigen bijdragen. Het CAK berekent de eigen bijdragen op basis van het verzamelinkomen. Dit is een wettelijke taak van het CAK. De maximaal te innen bedragen worden echter door de gemeente vastgesteld. Hiervoor is het CAK afhankelijk van de Belastingdienst. Dit verloopt nogal problematisch volgens de twee gemeenten.

Het laatste probleemgebied volgens beide gemeenten betreft mantelzorg, respijtzorg en gebruikelijke zorg. Mantelzorgers zijn personen die vrijwillig zorg bieden aan een naaste. Wanneer deze mensen hun taken tijdelijk niet kunnen uitvoeren, dient de gemeente ondersteuning te bieden, zodat de mantelzorger ontlast wordt. De zorg waarmee de mantelzorger ontlast kan worden, wordt ook wel respijtzorg genoemd. Respijtzorg is niet de enige wijze om een mantelzorger te ondersteunen. Ondersteuning kan ook bestaan uit het geven van informatie.

Bij de indicatiestelling wordt er gekeken in hoeverre het gezin in staat is om de ontstane problemen zelf op te lossen. In het kader van hulp bij het huishouden wordt deze gebruikelijke zorg genoemd. Wanneer er wordt gesproken over de gebruikelijke zorg, gaat het om personen die binnen een leefeenheid zorg verlenen, omdat ze een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben voor het functioneren van dat huishouden.

De gebruikelijke zorgverlener is dus altijd een huisgenoot ouder dan 18 jaar. Personen onder de 18 jaar worden verondersteld te helpen bij lichte huishoudelijke werkzaamheden zoals het eigen bed opmaken en te helpen bij het dekken van de tafel. Gebruikelijke zorg kan overgaan naar mantelzorg wanneer de persoon meer zorg biedt dan gebruikelijk.

Om te kijken welke specifieke knelpunten spelen binnen deze zes aandachtsgebieden, is er onderzoek gedaan op verschillende niveaus. In deze analyse zullen daarom de meningen en opvattingen van wethouders, beleidsmedewerkers, uitvoerders, externe actoren en de burgers over de knelpunten rondom het beleid aan bod komen.

4.5 Praktijk van de Wmo in Barendrecht

De gemeente Barendrecht omschrijft prestatieveld 6 als een prestatieveld waarin individuele burgers een beroep kunnen doen op de gemeente op grond van de compensatieplicht. Het doel dat de gemeente Barendrecht voor ogen heeft is een effectieve, klantgerichte maatwerkuitvoering van de compensatieplicht in de Wmo. Klantgericht maatwerk wil men realiseren door een brede en integrale indicatiestelling, middels huisbezoeken. Klantgericht maatwerk gebruikt de gemeente als middel om mensen met beperkingen te helpen bij het bevorderen van de individuele zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

Het is lastig om een totaaloverzicht te geven van het aantal gebruikers van de Wmo-voorzieningen, zowel in Barendrecht als in Ridderkerk. Dit omdat er sprake is van voorzieningen die eenmalig geleverd worden en deze mensen niet elk jaar opnieuw een aanvraag hoeven te doen. Het blijven echter wel gebruikers van de Wmo, maar worden niet ieder jaar meegeteld als gebruikers door het registratiesysteem van beide gemeenten. Als een cliënt in het jaar 2007 een rolstoel heeft gekregen, wordt deze niet meer als gebruiker meegerekend in het jaar 2008, terwijl het wel een gebruiker van de Wmo-voorzieningen blijft. Daarnaast is het lastig om een overzicht te geven van de hoeveelheid voorzieningen per persoon, omdat mensen met een beperking veel vaker meerdere voorzieningen tegelijk hebben. Er wordt per aanvraag geregistreerd en niet per persoon en om deze reden is het niet mogelijk om een beeld te krijgen van het aantal gebruikers. Deze gegevens kunnen dus niet opgeteld worden. Wel is het mogelijk om de hoeveelheid ingediende aanvragen per voorziening in een jaar in kaart te brengen om zo een globaal beeld te krijgen van de gebruikers en de voorzieningen.

4.5.1 *Werkt het?*

De *werkt het?*-vraag meet de mate van doelmatigheid en samenhang van het beleid in Barendrecht. Hierbij zal er ten eerste gekeken worden in hoeverre de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van mensen met een beperking wordt bevorderd met de aangeboden voorzieningen en of deze voorzieningen bijdragen aan de realisatie van het doel. Hierin worden ook de randvoorwaarden voor de uitvoering van de Wmo meegenomen zoals veel samenwerking met betrokken actoren en de transparantie van besluitvorming. Fischer geeft in zijn discours aan dat een aantal empirische feiten in kaart gebracht dienen te worden over de effecten van het beleid om de mate van efficiënte realisatie van doelstellingen te meten. Om dit te kunnen realiseren dienen als eerste de doelen en de realisatie van doelen in kaart gebracht worden.

In Barendrecht worden er voorzieningen geleverd die volgens de gemeente bijdragen aan de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van mensen met een beperking. Ten eerste wordt er huishoudelijke hulp geboden aan mensen met een beperking opdat zij een huishouden kunnen voeren. Zich verplaatsen in en om de omgeving wordt bereikt door woonvoorzieningen te bieden aan mensen met een beperking. Het doel zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel wordt bereikt door het bieden van vervoersvoorzieningen zoals een scootmobiel of collectief vervoer. Waar echter geen aandacht aan besteed wordt in de verordening van de gemeente is het doel: het ontmoeten van medemensen en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan. Er worden geen specifieke voorzieningen geboden die direct bijdragen aan de ontmoeting met de medemens. Zelfredzaamheid wordt met de aangeboden voorzieningen wel bereikt, omdat de voorzieningen vooral gericht zijn op zorg, zoals huishoudelijke hulp en woningaanpassingen. In het beleid van de gemeente wordt echter minimale aandacht besteed aan maatschappelijke participatie, omdat er in de verordening hier niet op wordt ingegaan. Zo wordt het doel om mensen met elkaar te laten ontmoeten onvoldoende aandacht gegeven in het beleid met betrekking tot de voorzieningen. Om empirische feiten in kaart te brengen volgens het technisch-analytische discours, dient men de geleverde voorzieningen en de gebruikers van de Wmo nauwkeurig te registreren. Dit wordt in Barendrecht nog onvoldoende gedaan. Het is dus lastig te checken hoeveel voorzieningen er zijn geleverd per persoon en om hoeveel gebruikers het gaat per jaar. Om deze redenen is het lastig om jaarlijks de mate van efficiëntie van de realisatie van doelstellingen te kunnen meten.

De mate van samenhang van het beleid, wordt gemeten door te kijken naar de samenhang tussen de interne actoren onderling, maar ook tussen de externe actoren en de interne actoren. Met de interne actoren worden de wethouder, de beleidsmakers en de uitvoerders bedoeld. De externe actoren betreffen onder andere belangenorganisaties, thuiszorginstanties of woningbouwcorporaties. Uit de interviews is gebleken dat de wethouder en het beleidsniveau aangaande de Wmo op een lijn zitten qua problemen en de mogelijke oplossingen. Dit blijkt uit de antwoorden op de interviewvragen en de mogelijke oplossingen die door hen worden aangedragen. Ook is er uit de vele observaties geconstateerd, dat de beleidsmedewerker Wmo nauw samenwerkt met de wethouder. De uitvoerders van de gemeente Barendrecht denken daarentegen zeer verschillend over (de oorzaken van) de knelpunten en vinden dat de knelpunten bij de uitvoerders voornamelijk liggen aan de uitvoerbaarheid van de regels die opgesteld worden door beleidsmakers. Een ander knelpunt, dat ze aangeven is dat ze onvoldoende worden betrokken bij de totstandkoming van het beleid, bijvoorbeeld bij het opstellen van verantwoordingsformulieren voor het pgb. Zij vinden deze formulieren namelijk te summier.

Uit de interviews met de beleidsmedewerkers en uitvoerders is daarnaast gebleken, dat er nauwelijks sprake is van samenwerking tussen beleidsmedewerkers onderling die te maken hebben met het Wmo-beleid. Dit wordt gezien als knelpunt, aangezien dit een integrale aanpak van problemen belemmert. Een voorbeeld is dat beleidsmedewerkers van de woningbouw geen contact hebben met beleidsmedewerkers Wmo, wanneer het gaat om aanbouw van seniorenwoningen. Dit blijkt uit het feit dat deze woningen worden gebouwd met standaard toiletten, terwijl het te voorzien is dat deze mensen na een bepaalde tijd een aangepast toilet nodig hebben in verband met hun ouderdom en de beperkingen die hiermee gepaard gaan. Wanneer er al bij het begin aangepaste toiletten geplaatst worden tegen een minimale meerprijs, kan dit voor de gemeente hoge besparingen met zich meebrengen op lange termijn. Wanneer dit niet vanaf het begin gedaan wordt, zullen deze mensen later een beroep doen op de gemeente voor de nodige aanpassingen in de woning. Dit zal veel meer kosten dan wanneer dit tijdens de bouw was gedaan. Met betrekking tot de samenwerking met woningbouwcorporaties, is er nog een ander knelpunt geconstateerd uit de interviews met de wethouder, beleidsmedewerkers en uitvoerders. Het gaat hierbij om kapitaalvernietiging in aangepaste woningen. Een aangepaste woning die leeg komt te staan, wordt niet opnieuw aan een persoon geleverd die toevallig deze woningaanpassing ook nodig heeft. De aanpassing wordt verwijderd na vertrek van de oude bewoner.

Uit de interviews met de beleidsmedewerkers is verder gebleken dat er geen specifieke afspraken zijn met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) met betrekking tot de samenwerking. Ook in de praktijk is er weinig contact met het CIZ, aldus de consulenten. In het geval van gecombineerde aanvragen met AWBZ-zorg wordt de cliënt in de gemeente Barendrecht met twee indicaties geconfronteerd.

Het CIZ is de enige partij die aangewezen is door de overheid om AWBZ-indicaties te verrichten (Centrum Indicatiestelling Zorg, 2009).

Als bij de indicatiestelling van het CIZ blijkt dat er ook hulp bij het huishouden noodzakelijk is wordt deze indicatie door het CIZ verricht. Indien bij een Wmo-aanvraag AWBZ-zorg noodzakelijk blijkt, wordt de cliënt hiervoor doorverwezen.

Omdat mensen die een Wmo-aanvraag doen vaak ook een AWBZ-zorgvoorziening hebben (Centrum Indicatiestelling Zorg, 2009), is een goede samenwerking met het CIZ van belang. Omdat het CIZ al bekend is met de cliënt met een AWBZ-zorgvoorziening, kan zij de gemeente adviseren over indicaties voor de Wmo. Hiermee wordt voorkomen dat er onjuiste of dubbele voorzieningen worden geleverd. De gemeenten zijn echter niet verplicht om advies te vragen aan het CIZ over Wmo-indicaties, maar kunnen dit ook bij andere instellingen doen. Het is uiteraard ook voordeliger om de consulenten de indicaties te laten verrichten voor zover dit mogelijk is. Bij complexe aanvragen is het echter wel verstandig om het CIZ in te schakelen om te voorkomen dat de gemeente onjuiste indicaties doet of zorg levert die eigenlijk niet onder de Wmo valt, maar bijvoorbeeld onder de AWBZ. Een ander voordeel van een goede samenwerking met het CIZ is dat voorkomen wordt, dat cliënten doorverwezen worden vanaf het Wmo-loket naar het CIZ voor een indicatiestelling bij complexe aanvragen en in het geval van gecombineerde aanvragen met AWBZ-zorgvoorziening wordt de cliënt met twee indicaties geconfronteerd. Er is niet alleen weinig samenwerking tussen het CIZ en de gemeente volgens de beleidsmaker, maar ook een beperkte samenwerking met het AWBZ-zorgkantoor. Dit veroorzaakt problemen bij de verantwoording van het pgb bij sommige cliënten, die te maken hebben met een pgb vanuit de Wmo en een pgb vanuit de AWBZ. Dit werkt verwarrend voor cliënten, omdat ze beide pgb's anders moeten verantwoorden.

Om te kijken of er ook samenhang is tussen de ervaren knelpunten op het gebied van het beleid is er onderzoek gedaan onder de belangengroepen en adviesorganen en de medewerkers van de gemeente. Tijdens de focusgroepbijeenkomst konden de aanwezigen

via een stemrond aangeven op welk aandachtsgebied zij de meeste problemen ervaren. De stemmen zijn weergegeven in onderstaand tabel.

Tabel 2: Prioriteitenstelling aandachtsgebieden gezamenlijke focusgroep Barendrecht

	<i>Primaat van verhuizing</i>	<i>Compensatiebeginsel</i>	<i>PGB</i>	<i>Indicatiestelling</i>	<i>Eigen bijdrage</i>	<i>Mantelzorg/ Respijtzorg/ Gebruikelijke zorg</i>
<i>Gemeente Barendrecht</i>	0	0	2	1	0	1
<i>Externe Actoren</i>	1	4	0	6	2	4

Uit deze tabel blijkt dat het pgb voor de gemeente een belangrijk probleem lijkt, maar voor de belangengroepen en andere organen blijkt uit de stemmen dit geen probleem te zijn. Voor de actoren is het belangrijkste probleemgebied indicatiestelling. Dit staat op de tweede plaats bij de gemeente, samen met mantelzorg, respijtzorg en gebruikelijke zorg. Ook voor de actoren staat mantelzorg, respijtzorg en gebruikelijke zorg samen met het compensatiebeginsel op de tweede plaats. Bij de externe actoren staat daarnaast de eigen bijdrage op de derde plaats en op de vierde het primaat van verhuizen. De eigen bijdrage en het primaat van verhuizen krijgt geen enkele stem van de medewerkers van de gemeente. Wat opvallend is dat het compensatiebeginsel, het primaat van verhuizen en de eigen bijdrage door de externe actoren wel als probleemgebieden worden ervaren, maar niet door de gemeente. Een tweede opvallend punt is dat het pgb door de externe actoren niet als een belangrijk knelpunt wordt gezien, terwijl dit op de eerste plaats staat bij de gemeente.

Uit de enquêtes die zijn gehouden onder de externe actoren van Barendrecht bleek echter dat de verschillende actoren in grote mate tevreden zijn over het beleid van de gemeente en vinden dat het beleid samenhangend is en de samenwerking met de gemeente over het algemeen goed verloopt. Wel zijn de actoren van mening dat de transparantie van de besluitvorming onvoldoende is.

Tabel 3: Externe actoren over samenhang, transparantie en samenwerking binnen Barendrecht

BARENDRECHT	Zeer slecht	Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Zeer goed
<i>Samenwerking met de gemeente</i>	0	1	1	0	5	0
<i>Samenhang beleid</i>	0	0	1	1	4	0
			Onvoldoende	Voldoende		
<i>Transparantie besluitvorming</i>			5	2		

De nauwe samenwerking tussen de beleidsmedewerker en de wethouder kan een reden zijn, voor het feit dat zij beiden op een lijn zitten. Dat de uitvoerders niet op dezelfde lijn zitten

als de beleidsmaker en de wethouder en van mening verschillen betreffende de knelpunten kan verschillende oorzaken hebben met betrekking tot samenwerking en samenhang tussen de beleidsmaker en uitvoerders. Dit kan twee verklaringen hebben. Ten eerste kan er gesteld worden dat de uitvoerders onvoldoende worden betrokken bij de totstandkoming van beleid, zodat de (on)uitvoerbaarheid van regels alvorens deze ingevoerd worden inzichtelijk gemaakt kan worden. Een tweede verklaring kan zijn dat het beleidsniveau zich onvoldoende inleeft in de werkprocessen van de uitvoerders en daardoor bijvoorbeeld summiere formulieren worden gemaakt. Bij de eerste verklaring kan gesteld worden dat er onvoldoende samenwerking is tussen de beleidsmaker en uitvoerders. Bij de tweede verklaring kan gesteld worden dat er nauwelijks samenhang is tussen het beleidsniveau en het uitvoeringsniveau en dat de middelen die het beleidsniveau aandraagt, voor problemen zorgen bij de uitvoerders.

De beperkte samenwerking tussen de verschillende beleidsvelden kan verklaard worden doordat zij zich enkel richten op hun eigen expertisegebied en weinig tot geen rekening houden met de overige beleidsvelden. Dit wordt ook wel verkokering genoemd. Hieruit vloeit voor dat er weinig of geen samenhang is tussen de beleidsvelden onderling en dat de middelen die gehanteerd worden elkaar meer afzwakken dan versterken. Kapitaalvernietiging in aangepaste woningen kan bijvoorbeeld makkelijk voorkomen worden als er duidelijke afspraken bestaan tussen de beleidsvelden onderling en met de woningbouwcorporaties. Dit bespaart veel kosten voor de gemeente.

De beperkte samenwerking tussen het CIZ en de gemeente, als het gaat om gecombineerde aanvragen is een belangrijk knelpunt, dat niet past binnen de doelen van de Wmo. Het uitgangspunt van de Wmo is het zo min mogelijk doorverwijzen van cliënten, daarbij is een goede samenwerking met het CIZ een vereiste. De cliënten mogen niet merken dat ze met meerdere instanties te maken hebben en zouden in principe voor al hun vragen en aanvragen met betrekking tot zorg zich kunnen richten tot het gemeentelijk loket. Bij een betere samenwerking tussen de gemeente en het zorgkantoor zou de werkwijze afgestemd kunnen worden, waardoor cliënten minder last hebben van de verschillende organisaties en de verschillende verantwoordingssystematieken. Dit terwijl de Wmo streeft naar zo min mogelijk belasting van de cliënten en het realiseren van een één loket werkwijze.

Over de samenhang van beleid tussen externe actoren en de gemeente kan gezegd worden dat de gemeente en de belangenorganisaties de probleemgebieden indicatiestelling en

mantelzorg, respijtzorg en gebruikelijke zorg wel gezamenlijk als probleemgebied ervaren en over de gebieden primaat van verhuizing, compensatiebeginsel, het pgb en de eigen bijdrage de meningen hierover verschillen. Dit kan betekenen dat de gemeente niet op de hoogte is van de werkelijke problemen die zich in het veld afspelen. Dit kan ook betekenen dat de samenhang en samenwerking tussen de externe actoren en de gemeente niet optimaal is, en dat zij langs elkaar heen werken en daarom ook andere knelpunten ervaren. Het doel van de Wmo is echter dat de gemeente een veld creëert waarbij de gemeente de regierol voert teneinde samenwerking en samenhang tussen de verschillende actoren te bewerkstelligen.

De tevredenheid over de samenwerking en samenhang met de gemeente op basis van de enquêtes komt niet overeen met de conclusies die zijn getrokken op basis van de prioriteitstelling tussen de externen en de gemeente betreffende de problemen rondom het beleid. Uit de enquêtes blijkt dat zij de gemeente zeer positief beoordelen, terwijl uit de stemming opgemaakt kan worden dat deze twee partijen over het algemeen andere prioriteiten hebben als het gaat om probleemgebieden. Wanneer er onderling sprake zou zijn van een goede samenwerking en samenhang in het beleid, zouden er ook meer overeenkomsten moeten zijn in de prioriteitenstelling. Er dienen echter kanttekeningen gezet te worden bij deze resultaten. Ten eerste is het aantal ingevulde enquêtes te laag om de resultaten representatief te stellen voor alle externe actoren in de gemeente Barendrecht. De enquêtes waren ingevuld door een kleine groep, waarvan de meesten nauwe betrekkingen hebben met de gemeente. Zij waren ook steeds aanwezig op de bijeenkomsten van de gemeente. Dit kan betekenen dat juist deze groepen betrokken worden bij het gemeentelijk beleid en dat zij daarom de gemeente positief beoordelen. Dit betekent nog niet dat de gemeente een goede samenwerking realiseert tussen de verschillende actoren, want niet alle benaderde actoren hebben gereageerd op de enquêtes. Het kan zijn dat zij niet reageren, omdat ze niet betrokken worden bij het gemeentelijk beleid door de gemeente en dat zij zich hierdoor niet geroepen voelen om een oordeel te vormen over het beleid. Deze enquête kan dus een vertekend beeld geven van de werkelijke situatie in de gemeente Barendrecht.

4.5.2 Past het?

In het laatste gedeelte van de vorige paragraaf is er ingegaan op de samenwerking, de transparantie en de samenhang tussen de externe actoren en de gemeente. De *past het?*-vraag borduurt hierop verder door te kijken naar de haalbaarheid van beleid met de focus op draagvlak voor het gemeentelijk beleid. Hierbij gaat het om het aantal contactmomenten en de inhoud van deze contactmomenten tussen de verschillende externe actoren en de

gemeente. Verder wordt er aandacht besteed aan de mate van het betrekken van externe actoren bij de vorming en implementatie van het beleid.

Uit de enquêtes onder de externe actoren is naar voren gekomen dat er in hoge mate tevredenheid heerst over de mate van contact en de inhoud van deze contactmomenten. Op basis van de gegevens verkregen uit de enquêtes blijkt in eerste instantie dat de externe actoren over het algemeen het Wmo-beleid positief beoordelen. Daarnaast zijn ze tevreden over de mate van contact en de inhoud van de contacten. Zij vinden over het algemeen dat ze voldoende worden betrokken bij de vorming en de implementatie van het beleid.

In onderstaand tabel zijn de onderzoeksresultaten weergegeven van de externe actoren.

Tabel 4: Externe actoren over beleid, beleidsvorming, implementatie en contacten in Barendrecht

BARENDRECHT	Ze er slecht	Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Ze er goed
<i>Wmo-beleid algemeen</i>	0	0	1	2	4	0
<i>Aantal contactmomenten met de gemeente</i>	0	0	1	6	0	0
			Onvoldoende	Voldoende		
<i>Tevredenheid over contacten</i>			1	6		
			Nee	Ja		
<i>Betrekken bij beleidsvorming</i>			1	6		
<i>Betrekken bij implementatie</i>			2	5		

Het Wmo-beleid van de gemeente Barendrecht wordt door meer dan de helft van de externe actoren als goed beoordeeld. Ook een groot deel van de actoren vindt het aantal contactmomenten voldoende. Verder zijn ze over het algemeen tevreden over de contacten met de gemeente. Weer een groot deel geeft aan betrokken te worden bij de beleidsvorming en beleidsuitvoering. Een enkeling vindt dat hij/zij onvoldoende wordt betrokken bij de vorming en de uitvoering van het beleid.

Op basis van deze resultaten zou gesteld kunnen worden dat er draagvlak is voor het beleid. Echter ook hierbij dient er een kanttekening geplaatst te worden, gezien de lage respons en het feit dat de respons afkomstig is van een kleine groep actoren. Dit kan wederom een vertekend beeld geven van de feitelijke situatie in Barendrecht.

4.5.3 Mag het?

De *mag het?*-vraag richt zich op de mate van maatschappelijke aanvaardbaarheid van het beleid in Barendrecht. Deze wordt gemeten door te kijken naar de mate waarin burgers de kans krijgen om hun tevredenheid of ontevredenheid te uiten over het gevoerde beleid. Als

tweede wordt de mate van maatschappelijke aanvaardbaarheid van het beleid gemeten door te kijken naar de mate waarin burgers tevreden of juist ontevreden zijn over het beleid.

Jaarlijks wordt er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door een onderzoeksbureau in de gemeente Barendrecht. Tijdens dit onderzoek kunnen gebruikers van de Wmo hun tevredenheid of juist hun ontevredenheid uiten over het gevoerde beleid. Hiermee kan de gemeente een beeld krijgen in welke mate de uitvoering van het beleid aan wensen en noden van de burgers tegemoet komt.

Uit het tevredenheidsonderzoek is naar voren gekomen dat de cliënten gemiddeld een 7,2 hebben gegeven voor de aanvraagprocedure voor een voorziening. De cliënten hebben betreffende de toegang tot ondersteuning aangegeven, dat zij het meest tevreden zijn over de tijd om een aanvraag in te dienen (96%). De cliënten in Barendrecht zijn minder tevreden over de wachttijd tot levering (77%) (SGBO, Barendrecht, 2008:4).

De mindere mate van tevredenheid bij cliënten over de wachttijd tot levering van voorzieningen is ook geuit door leden van de Wmo-adviesraad en andere belangengroepen tijdens de gemeentelijke focusgroepbijeenkomst. Er werd verteld dat de cliënten ontevreden waren over de wachttijden. Er was zelfs sprake van een lange wachttijd bij spoedeisende aanvragen. Dit komt ongeveer overeen met de uitkomsten van het onderzoek.

De cliënten in Barendrecht geven gemiddeld een 7,9 voor hulp bij het huishouden. 84% van de cliënten geven aan tevreden te zijn over de keuzemogelijkheden tussen verschillende aanbieders is. Als het gaat om de organisatie van de hulp bij het huishouden is men het meest tevreden over de planning van de hulp (94%). De cliënten zijn minder tevreden over vervanging bij afwezigheid (70%) (SGBO, Barendrecht, 2008:4).

Met de invoering van de Wmo is de verstrekking van hulp bij het huishouden een nieuwe taak van de gemeente geworden. De gemeenten Barendrecht en Ridderkerk hebben voor de uitvoering gezamenlijk een viertal zorgaanbieders gecontracteerd door middel van een aanbestedingsprocedure. Cliënten die kiezen voor zorg in natura, hebben de keuze uit deze vier zorgaanbieders.

Het gemiddelde rapportcijfer voor voorzieningen zoals rolstoelen, scootmobielen en woonvoorzieningen, is in de gemeente Barendrecht een 7,4 evenals in de referentiegroep.

Het meest tevreden zijn de cliënten over de woonvoorzieningen (97%). Het minst tevreden zijn de cliënten over de verhuiskostenvergoeding (77%). Het cijfer voor het collectief vervoer binnen de gemeente bedraagt 6,8 en in de referentiegroep 6,7.

Bij woonvoorzieningen gaat het om voorzieningen voor personen die door hun beperkingen belemmerd worden om hun woonruimte normaal te kunnen gebruiken. Hierbij kan het gaan om aanpassingen in de woning zoals een verhoogd toilet, beugels, aanpassingen in de keuken, trapliften etc., maar ook om een vergoeding om te verhuizen naar een geschikte woning.

In Barendrecht wordt bij de toepassing van het primaat van de verhuizing voor een woonaanpassing een grens van € 4.500 gesteld. Het eerste knelpunt is dat deze informatie niet bij de cliënten bekend is, volgens de uitvoerders. In de informatie aan de cliënten wordt niet gesproken over het primaat van de verhuizing. Het blijkt dat mensen met een beperking zolang mogelijk in de eigen woning willen blijven wonen.

Een tweede knelpunt is dat er spanning kan zijn tussen het bestuur en de uitvoerders bij de toepassing van het primaat van de verhuizing. Vanuit het bestuur wordt gesteld dat er weinig tot geen rekening is gehouden met de persoonlijke omstandigheden, waardoor alsnog een aanpassing in de woning plaatsvindt (bijvoorbeeld de aanwezigheid van mantelzorgers in de omgeving en hoge huurlasten). Het gaat dan vaak om de verstrekking van trapliften. De uitvoerders geven echter aan dat er bijvoorbeeld eerder een traplift verstrekt wordt dan het toepassen van het primaat, omdat het bestuur wenst dat mensen langer in hun eigen woning kunnen blijven wonen en daarom een aanpassing nodig achten ook al kost het meer dan € 4.500.

In totaal gaf 49% van de cliënten aan wel eens van de Wmo-raad te hebben gehoord. Dit is meer dan de referentiegroep (35%). Van de respondenten die bekend zijn met de Wmo-raad is 86% tevreden over de mate waarin de raad opkomt voor het belang van de cliënten.

Van de mantelzorgers binnen de gemeente voelt 30% zich geen mantelzorger. Mantelzorgers geven aan de grootste behoefte aan materiële en financiële steun te hebben (29%) en het minste aan arbeid en zorg (16%). 60% van de mantelzorgers geeft aan zich niet oververmoeid of overbelast te voelen. Van degenen die dit wel ervaren, geeft 81% aan dat dit komt door de extra zorgtaak die zij als mantelzorger hebben (SGBO, Barendrecht, 2008:4).

De belangengroepen hebben geconstateerd dat het niet voor iedereen duidelijk is wanneer men mantelzorger is.

Met betrekking tot ondersteuning aan mantelzorgers is door het beleidsniveau geconstateerd dat er onvoldoende samenwerking is tussen de uitvoerders en de Stichting Welzijn Ouderen Barendrecht en het Steunpunt Mantelzorg. Het Steunpunt Mantelzorg heeft als taak de mantelzorgers te ondersteunen bij het uitvoeren van hun mantelzorgtaken. De mogelijkheden om mantelzorgers te ondersteunen blijkt voor uitvoerders onduidelijk te zijn, zo bleek uit het interview met de uitvoerders. In de verordening wordt oppervlakkig ingegaan op de ondersteuning van mantelzorgers.

Daarnaast is uit het interview met de uitvoerders gebleken dat bij de indicatiestelling de draagkracht en de draaglast van de mantelzorgers onvoldoende wordt meegenomen, omdat daarover wederom geen concrete regels zijn opgenomen in de verordening.

De gemeente richt zich op ondersteuning van de mantelzorger middels respijtzorg, terwijl een derde aangeeft, behoefte te hebben aan financiële en materiële steun en het minste aan arbeid en zorg. Echter de mensen die zich oververmoeid en overbelast voelen geven aan dat dit komt door de extra zorgtaak.

In de verordening van de gemeente komt de term respijtzorg niet voor in de definitielijst. Ook binnen de verordening, het verstrekkingenboek en het uitvoeringsbesluit wordt aan respijtzorg slechts een summiere alinea gewijd waarin oppervlakkig wordt ingegaan op de ondersteuning van mantelzorgers door middel van respijtzorg. Er is een gebrek aan concrete voorzieningen betreffende respijtzorg binnen de verordening, waardoor er in de praktijk weinig tot niets wordt ondernomen met betrekking tot respijtzorg. Dit kwam naar voren uit interviews met de uitvoerders en de beleidsmakers.

Uit de onderzoeksresultaten kan opgemaakt dat er ontevredenheid heerst over de wachttijden om een voorziening te krijgen.

Uit deze resultaten blijkt verder dat hulp bij het huishouden goed geregeld is bij de gemeente Barendrecht. De mindere mate van tevredenheid bij vervanging tijdens afwezigheid kan liggen aan het feit dat er een tekort is aan zorgverleners bij thuiszorgorganisaties en een tekort aan vrijwilligers. Omdat dit een landelijk problematiek is bij de zorgaanbieders, heeft de gemeente hier weinig invloed op.

De tevredenheid die blijkt uit het onderzoek over de woonvoorzieningen kan verklaard worden uit het feit dat de gemeente in de praktijk eerder een beleid hanteert waarbij mensen langer in hun woning kunnen blijven wonen door middel van een aanpassing in plaats van het uitvoeren van het primaat van de verhuizing. Ook door het tekort aan seniorenwoningen in Barendrecht, wordt de gemeente ook als het ware gedwongen om een woningaanpassing te doen in plaats van het toepassen van het primaat van de verhuizing.

Gemiddeld gezien scoort de gemeente zeer hoog in vergelijking met de referentiegroep als het gaat om bekendheid met de Wmo-raad. Dit is echter lang niet voldoende aangezien meer dan de helft aangeeft niet bekend te zijn met de Wmo-raad, terwijl dit een zeer belangrijke actor is, omdat zij opkomt voor de belangen van cliënten. De mensen die de Wmo-raad kennen, zijn ook in hoge mate tevreden over deze raad.

Het feit dat 30% van de mantelzorgers zich geen mantelzorger voelt, kan verschillende oorzaken hebben. Ten eerste kan dit betekenen dat dit puur gevoelsmatig is en dat mantelzorgers iemand zorg verlenen, omdat zij dit als een plicht zien en niet als mantelzorger. Dit beweerden ook de belangengroepen van Barendrecht tijdens de bijeenkomsten. Ten tweede kan dit betekenen dat deze mensen onvoldoende op de hoogte zijn van het begrip mantelzorg en de mogelijkheden hiervan, door gebrek aan informatie of uit onwetendheid.

Dat er onvoldoende aandacht wordt besteed aan de ondersteuning van mantelzorgers binnen de verordening kan een verklaring zijn voor het feit dat de uitvoerders de mogelijkheden voor ondersteuning van mantelzorgers als onduidelijk ervaren, omdat dit fenomeen ook niet de nodige aandacht krijgt binnen de regelgeving opgesteld door de beleidsmakers.

De beperkte aandacht voor de draaglast en draagkracht van mantelzorgers kan verklaard worden doordat er bij de indicaties de mantelzorgers niet altijd aanwezig zijn en daardoor hun draagkracht en draaglast niet meegewogen worden bij het verlenen van zorguren voor de cliënt. Daarnaast worden er in Barendrecht naast huisbezoeken nog altijd ook telefonische indicaties gedaan waardoor de uitvoerders niet de totale situatie in kaart kunnen brengen en indien sprake is van een mantelzorger hiermee niet altijd rekening kunnen houden.

Het feit dat er niets wordt ondernomen voor respijtzorg kan ook liggen aan een tekort aan vrijwilligers, waarvan het leveren van respijtzorg afhankelijk is. Dit betekent echter nog niet dat de gemeente geen aandacht hoeft te besteden aan respijtzorg in haar beleid.

4.5.4 Hoort het?

Deze vraag richt zich op de huidige uitvoering van het beleid en beoordeelt of de uitvoering in de geest is van de Wmo, met andere woorden of de baten en lasten tot stand zijn gekomen volgens de wetten en regels van de Wmo. Daarnaast richt deze vraag zich op de misbruikgevoeligheid van de gemeentelijke regelingen. Hierbij wordt gekeken of de normen van het landelijke Wmo-beleid in de uitvoering juist geïnterpreteerd en toegepast worden.

Ondersteuning van mantelzorgers, komt zoals eerder aangegeven summier terug in het beleid van de gemeente Barendrecht. In de praktijk blijkt zelfs dat er niets wordt ondernomen op dit gebied.

Uitgaand van het compensatiebeginsel is de gemeente verplicht om beperkingen van mensen te compenseren door middel van voorzieningen. Dit vergt echter maatwerk, omdat de oplossing voor de een niet noodzakelijkerwijs een oplossing is voor de ander. Uit beleidsmatig oogpunt en uit het oogpunt van de belangengroepen wordt er onvoldoende maatwerk geleverd door de uitvoerders. De belangengroepen zijn van mening dat de gemeente teveel op de kosten let en daardoor minder maatwerk biedt. Belangengroepen zijn van mening dat de gemeente meer aanbodgericht handelt dan vraaggericht.

Bij het pgb spelen de problemen voornamelijk op het gebied van de rechten en de plichten in de verordening. De uitvoerders vinden de rechten en de plichten zeer onduidelijk beschreven in de regels. De consultants geven verder aan dat ze onvoldoende middelen aangereikt krijgen van de beleidsmakers om de cliënten goed te informeren over het pgb en de werking ervan.

De beperkte aandacht voor ondersteuning van mantelzorgers in de verordening van Barendrecht, geeft aan dat het beleid van de gemeente op dit gebied niet voldoet aan de regels van de Wmo. Vanuit de optiek van Fischer zou dit twee oorzaken kunnen hebben. Ten eerste zou dit kunnen liggen aan de definiëring van het probleem rondom de ondersteuning van mantelzorgers. Gezien het feit dat dit onderdeel van de Wmo onvoldoende invulling krijgt in het beleid van Barendrecht, zou dit kunnen leiden tot een inadequate aanpak. Een

tweede oorzaak zou kunnen zijn, dat de gemeente onvoldoende op de hoogte is van de feitelijke situatie rondom de (ondersteuning van) mantelzorgers. Omdat er in de praktijk weinig tot niets gebeurt ter ondersteuning van mantelzorgers, kan er gesteld worden dat het bestaande beleidssysteem gericht op mantelzorgers onvoldoende toegesneden is op de feitelijke situatie in Barendrecht.

De aanbodgerichte wijze die gehanteerd wordt bij de uitvoering van het compensatiebeginsel sluit overigens ook niet aan bij de regels van de Wmo, omdat een van de belangrijkste randvoorwaarden het leveren van maatwerk is voor cliënten en niet het leveren van kant en klare oplossingen. Op basis van de theorie van Fischer kan gesteld worden dat de aanbodgerichte aanpak van de gemeente, aangeeft dat zij op een andere wijze kijkt naar problemen en deze anders definieert dan de cliënten zelf. Wanneer iemand moeilijk ter been is, kan een scootmobiel uitkomst bieden. Dit betekent echter niet dat dit altijd de passende oplossing is voor mensen die moeite hebben met lopen. Een ander cliënt heeft misschien meer aan een traplift dan aan een scootmobiel.

De onduidelijkheid over de regels betreffende de rechten en de plichten van het pgb bij de uitvoerders kan ertoe leiden dat de cliënten onvoldoende of onjuist worden geïnformeerd over het pgb. Dit heeft tot gevolg dat er problemen ontstaan bij de cliënten rondom de verantwoording van het pgb, omdat zij onvoldoende op de hoogte zijn gesteld door de consulenten over het gebruik en de verantwoording van het pgb. Het pgb is hiermee dus gevoelig voor onjuistheden en dan vooral in de verantwoording, waardoor misbruik of onrechtmatig gebruik van het persoonsgebonden budget sneller kan voorkomen. Het is de taak van de gemeente om haar cliënten goed op de hoogte te houden van de wetgeving rondom de Wmo, omdat zij de regierol voert en verantwoordelijk is voor het goed functioneren van de Wmo in zijn geheel.

4.6 Samenvatting gemeente Barendrecht

<i>Barendrecht</i>	
<p data-bbox="245 354 386 384"><i>Werkt het?</i></p> <p data-bbox="245 751 386 848"><i>Technisch-analytische discours</i></p>	<p data-bbox="440 354 1377 464">Het beleid van de gemeente Barendrecht is doelmatig met betrekking tot de voorzieningen die bijdragen aan de zelfredzaamheid van de cliënt. De voorzieningen richten zich echter niet op de maatschappelijke participatie van de cliënt.</p> <p data-bbox="440 516 1377 709">Er is sprake van samenhang tussen bestuur en de beleidsmakers, maar er ontbreekt echter samenhang tussen de beleidsmakers en uitvoerders, beleidsmedewerkers onderling en samenhang tussen de gemeente en de externe actoren, zoals AWBZ, CIZ, woningbouwcorporaties en de organisaties die belangen behartigen. Volgens de belangenorganisaties is de besluitvorming van de gemeente niet transparant.</p> <p data-bbox="440 762 1377 831">Het is lastig om empirische feiten goed in kaart te brengen, omdat de registratie van gegevens over de voorzieningen en de gebruikers niet goed verloopt.</p>
<i>Past het?</i>	<p data-bbox="440 884 1377 1035">De externe actoren die meegedaan hebben aan het survey-onderzoek beoordelen het beleid positief en zijn tevreden over het aantal en de inhoud van de contactmomenten. Verder geven ze in grote mate aan dat ze voldoende worden betrokken bij beleidsvorming en beleidsuitvoering.</p>
<i>Mag het?</i>	<p data-bbox="440 1089 1377 1159">Jaarlijks krijgen de cliënten in Barendrecht de gelegenheid om hun tevredenheid of ontevredenheid te uiten over het beleid.</p> <p data-bbox="440 1211 1377 1241">De cliënten geven aan ontevreden te zijn over de wachttijd voor voorzieningen.</p> <p data-bbox="440 1293 1377 1444">De cliënten zijn tevreden over hulp bij het huishouden. Er is ontevredenheid over vervanging tijdens afwezigheid. Dit zou kunnen liggen aan een tekort aan zorgverleners bij thuiszorgorganisaties en aan een tekort aan vrijwilligers. De gemeente heeft hier weinig invloed op.</p> <p data-bbox="440 1497 1377 1690">De cliënten zijn tevreden over de woonvoorzieningen, omdat de gemeente een beleid hanteert waarbij cliënten zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Het primaat van de verhuizing wordt niet snel toegepast. Het tekort aan seniorenwoningen in Barendrecht draagt hier ook aan bij. Verder is er sprake van kapitaalvernietiging in aangepaste woningen, na verhuizing van mensen met beperkingen.</p> <p data-bbox="440 1743 1377 1894">Gemiddeld gezien scoort de gemeente Barendrecht vrij hoog in vergelijking met de referentiegroep als het gaat om bekendheid met de Wmo-raad. Toch geeft meer dan de helft van de cliënten aan dat ze niet bekend zijn met de Wmo-raad. De mensen die de Wmo-raad kennen, zijn echter wel in hoge mate tevreden over deze raad.</p>

	<p>Het feit dat 30% van de mantelzorgers zich geen mantelzorger voelt, kan betekenen dat dit puur gevoelsmatig is en dat mantelzorgers iemand zorg verlenen omdat zij dit als een plicht zien en niet als mantelzorger. Ten tweede kan dit betekenen dat deze mensen onvoldoende op de hoogte zijn van het begrip mantelzorg en de mogelijkheden hiervan, door gebrek aan informatie of puur onwetendheid. Er wordt onvoldoende aandacht besteed aan de ondersteuning van mantelzorgers binnen de verordening en in de praktijk, omdat de uitvoerders de mogelijkheden over ondersteuning van mantelzorgers als onduidelijk ervaren, omdat deze een beperkte aandacht krijgt binnen de regelgeving en daardoor ook bij de indicatiestelling.</p>
<p><i>Hoort het?</i></p>	<p>Het beleid geeft beperkte aandacht voor ondersteuning van mantelzorgers in de verordening. Dit geeft aan dat het beleid van de gemeente op dit gebied niet voldoet aan de regels van de Wmo.</p> <p>De aanbodgerichte wijze die gehanteerd wordt bij de uitvoering van het compensatiebeginsel past ook niet binnen de regels van de Wmo, omdat maatwerk een belangrijk uitgangspunt is van de Wmo.</p>
<p><i>Contextuele discours</i></p>	<p>Er is een verschil tussen de definiëring van het probleem rondom de ondersteuning van mantelzorgers tussen de gemeente en derde partijen. Dit beïnvloedt de aanpak van de problematiek. In de praktijk wordt er weinig tot niets ondernomen en is daarmee het beleidssysteem gericht op mantelzorgers onvoldoende toegesneden is op de feitelijke situatie.</p> <p>De onduidelijkheid over de regels betreffende het pgb bij de uitvoerders kan ertoe leiden dat de cliënten onvoldoende of onjuist worden geïnformeerd over het pgb. Het pgb is hiermee dus gevoelig voor onjuistheden en dan vooral in de verantwoording, waardoor misbruik of onrechtmatig gebruik van het persoonsgebonden budget sneller gemaakt kan worden.</p>

4.7 Praktijk van de Wmo in Ridderkerk

De gemeente Ridderkerk heeft een aantal doelen voor ogen met betrekking tot de individuele voorzieningen. Het eerste doel is het verlenen van individuele voorzieningen en diensten op maat. Het tweede doel is het wegnemen van beperkingen, die kwetsbare personen ondervinden in hun dagelijkse functioneren.

4.7.1 Werkt het?

Deze vraag geeft aan in welke mate er doelmatigheid en samenhang is met betrekking tot het beleid van de gemeente Ridderkerk. Evenals in Barendrecht zal er gekeken worden in hoeverre de doelen zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie gerealiseerd worden. Ook hierbij wordt rekening gehouden met randvoorwaarden voor de uitvoering zoals samenwerking met betrokken actoren en transparantie van besluitvorming.

Net als in Barendrecht levert de gemeente Ridderkerk voorzieningen met betrekking tot het voeren van een huishouden door middel van hulp bij het huishouden en het zich kunnen verplaatsen in en om de omgeving wordt gerealiseerd door woonvoorzieningen. Het doel zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel wordt net als in Barendrecht gerealiseerd door vervoersvoorzieningen en collectief vervoer. Ook in de verordening van de gemeente Ridderkerk is er geen aandacht aan het doel: het ontmoeten van medemensen en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan. De voorzieningen die wel vastgelegd zijn in de verordening dragen bij aan het doel zelfredzaamheid. Er zijn echter geen voorzieningen die bijdragen aan het doel maatschappelijke participatie van mensen met een beperking. In tegenstelling tot Barendrecht wordt er echter wel kort in de beleidsnota genoemd dat er ouderensozen georganiseerd worden om dit doel te realiseren. Ouderensozen zijn echter voorzieningen bedoeld voor oudere mensen, die geïsoleerd zijn geraakt en weinig sociale contacten hebben. De Wmo gaat niet alleen om ouderen, maar ook om jongere mensen die door hun beperking geïsoleerd zijn geraakt.

Ook in Ridderkerk zijn de voorzieningen enkel gericht op zorg, waarbij welzijn geen aandacht krijgt. De conclusie die voor Barendrecht is getrokken geldt ook voor deze gemeente, aangezien met de aangeboden voorzieningen het doel zelfredzaamheid wel gerealiseerd wordt, maar het doel om maatschappelijke participatie te realiseren tekortkomingen laat zien in het gemeentelijk beleid. Als het gaat om voorzieningen die zorg realiseren kan gesteld worden dat het beleid van de gemeente doelmatig is. De empirische feiten over de geleverde

voorzieningen en het aantal gebruikers zijn in Ridderkerk vergelijkbaar met Barendrecht. Ook in Ridderkerk wordt het hierdoor lastig om de mate van efficiëntie te meten betreffende de realisatie van doelstellingen volgens het technisch-analytische discours.

De mate van samenhang van het beleid in Ridderkerk zal gemeten worden door naar de samenhang tussen de interne actoren onderling en samenhang tussen de interne en externe actoren te kijken. Uit de antwoorden op de gestelde vragen tijdens interviews met de wethouder en de beleidsmedewerkers, blijkt dat dezen op een lijn zitten qua problemen op het gebied van het beleid en de mogelijke oplossingen. Ook uit de observaties is gebleken dat er ook in Ridderkerk sprake is van een nauwe samenwerking tussen de wethouder en de beleidsmedewerker Wmo. Uit de interviews met de uitvoerders blijkt dat zij ook niet verschillend denken over de oorzaken van de knelpunten. Uit de interviews met beleidsmakers en beleidsuitvoerders is gebleken dat er sprake is van een goede communicatie onderling.

De nauwe samenwerking tussen beleidsmedewerker Wmo en de wethouder en de goede communicatie tussen het beleidsniveau en het uitvoeringsniveau kan een reden zijn dat zij allen ongeveer op een lijn zitten als het gaat om de oorzaken van de knelpunten. De knelpunten die aangegeven zijn door de uitvoerders zijn echter wel specifiek gericht op de problemen rondom de uitvoering van het beleid. Verder geven ze aan, dat ze vaker bij de vorming van het beleid betrokken willen worden, omdat zij vinden dat dit momenteel te weinig gebeurt.

Wanneer het gaat om een goede samenwerking tussen de gemeente en de externe actoren teneinde het creëren van meer samenhang betreffende het Wmo-beleid, kan gezegd worden dat er uit de interviews met de consultants en de (oud-)beleidsmedewerkers is gebleken dat er weinig samenwerking is tussen het CIZ en de gemeente. Ook wanneer het gaat om gecombineerde aanvragen met betrekking tot AWBZ-zorg is er ook in Ridderkerk weinig sprake van een goede samenwerking tussen de AWBZ en de gemeente, waardoor cliënten doorverwezen worden naar een andere organisatie, in dit geval de AWBZ. Of de cliënten krijgen te maken met twee verschillende verantwoordingsystematieken als het gaat om het pgb, doordat de gemeente geen samenhang heeft met betrekking tot het beleid in het geval van de AWBZ.

Ook in Ridderkerk is er sprake van kapitaalvernietiging wanneer het om aangepaste woningen gaat. Dit gaven de wethouder, de beleidsmedewerker en de uitvoerder aan tijdens de interviews.

Er is tijdens dit onderzoek ook gekeken of er samenhang is tussen de verschillende externe actoren en de gemeente. Tijdens de stemrondes in de focusgroepjeenkomst konden de deelnemers aangeven welke aandachtsgebieden volgens hen de meeste prioriteit moesten krijgen. Volgens de medewerkers van de gemeente Ridderkerk moeten prismaat van verhuizing, het compensatiebeginsel en mantelzorg/respijtzorg/gebruikelijke zorg de prioriteit krijgen, omdat zij van mening zijn dat daar de meeste knelpunten zitten. Volgens de externe actoren in de gemeente Ridderkerk dient indicatiestelling de meeste prioriteit te krijgen en op de tweede plaats prismaat van verhuizing, het compensatiebeginsel en de eigen bijdrage.

Tabel 5: Prioriteitenstelling aandachtsgebieden gezamenlijke focusgroep gemeente Ridderkerk

	Prismaat van verhuizing	Compensatiebeginsel	PGB	Indicatiestelling	Eigen bijdrage	Mantelzorg Respijtzorg Gebruikelijke zorg
Gemeente Ridderkerk	1	1	0	0	0	1
Overige actoren	4	4	0	5	4	2

Deze tabel zegt iets over de samenwerking tussen de gemeente Ridderkerk en de externe actoren. Dat wat voor de gemeente een belangrijk probleem lijkt, is voor de belangengroepen en andere organen geen probleem of een minder belangrijk probleem.

Uit de enquêtes is echter gebleken dat meer dan de helft van de respondenten vindt dat de samenwerking met de gemeente goed verloopt. Ook vindt het merendeel dat er samenhang is met betrekking tot het beleid. Zeven van de tien respondenten vinden dat de besluitvorming van de gemeente transparant is.

Tabel 6: Externe actoren over samenhang, transparantie en samenwerking

RIDDERKERK	Zeer slecht	Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Zeer goed
<i>Samenwerking met de gemeente</i>	0	1	1	1	6	1
<i>Samenhang beleid</i>	0	1	0	7	2	0
			Nee	Ja		
<i>Transparantie besluitvorming</i>			3	7		

De beleidsmedewerker Wmo van de gemeente Ridderkerk is goed op de hoogte van de knelpunten die er spelen op het gebied van de uitvoering, omdat er naar mijn inzien sprake is van een goede communicatie tussen het beleidsniveau en het uitvoeringsniveau. Het feit

dat verschillende lagen binnen de gemeente grotendeels op een lijn zitten qua de knelpunten en de oorzaken ervan, geeft aan dat er sprake is van een goede samenhang onderling en dat de middelen die aangedragen worden door beleidsmakers elkaar meer versterken dan afzwakken, omdat zij een goede communicatie onderhouden met de uitvoerders waardoor de verschillende lagen binnen de gemeente goed op de hoogte zijn van de problemen die er spelen.

De problematiek rondom kapitaalvernietiging kan verklaard worden doordat er mogelijk geen duidelijke afspraken worden gemaakt met de woningbouwcorporaties om deze woningen weer aan iemand te verhuren die beperkingen heeft. Om dit te realiseren dient er een goede samenwerking te zijn tussen de beleidsmedewerkers onderling, maar ook met de woningbouwcorporaties, waar nu dus gebrek aan is en waardoor kapitaal vernietigd wordt en alleen maar meer kosten opbrengt voor de gemeente.

Ook in de gemeente Ridderkerk liggen de prioriteiten niet altijd op hetzelfde aandachtsgebied als bij de belangengroepen en adviesorganen. Wanneer er verschillende actoren verschillende problemen ervaren betekent dit dat de gemeente tekort komt bij het voeren van een goede regie om samenhangend beleid en een goede samenwerking tussen de actoren te realiseren en te waarborgen.

Het feit dat de enquêtes de gemeente zeer positief beoordelen als het gaat om de samenwerking met de gemeente en dat er naast transparantie ook samenhang is met betrekking tot het beleid, betekent nog niet dat dit een weergave is van de werkelijke situatie binnen de gemeente Ridderkerk. Er was namelijk een te lage respons om deze resultaten te kunnen generaliseren.

4.7.2 Past het?

Deze vraag richt zich op de haalbaarheid van beleid met de focus op draagvlak voor het beleid. De focus ligt hierbij op het aantal contactmomenten en de inhoud van deze contactmomenten tussen de externen en de gemeente. Verder wordt er gekeken naar de mate waarin de externen betrokken worden bij de vorming en uitvoering van het beleid.

Uit de enquêtes die zijn gehouden onder de externe actoren van Ridderkerk bleek dat een groot deel van de respondenten het aantal contactmomenten voldoende vond. Meer dan de helft van de respondenten is tevreden over het contact met de gemeente. De helft van de

respondenten vindt dat zij voldoende betrokken wordt bij de vorming en uitvoering van het beleid en de andere helft vindt van niet. Het Wmo-beleid van de gemeente wordt door een grote meerderheid positief beoordeeld.

Tabel 7: Externe actoren over beleid, beleidsvorming, implementatie en contacten

RIDDERKERK	Ze er slecht	Slecht	Onvoldoende	Voldoende	Goed	Ze er goed
<i>Wmo-beleid algemeen</i>	0	1	1	4	3	1
			Nee	Ja		
<i>Aantal contactmomenten met de gemeente</i>			2	8		
<i>Tevredenheid over contacten</i>	0	0	3	0	6	1
			Nee	Ja		
<i>Betrekken bij beleidsvorming</i>			5	5		
<i>Betrekken bij implementatie</i>			5	5		

Dat het beleid van de gemeente als positief ervaren wordt, blijkt uit de enquêtes. Op basis hiervan zou gesteld kunnen worden dat er draagvlak is voor het beleid en er tevredenheid heerst over de mate en de inhoud van de contacten, omdat een groot deel deze aspecten positief beoordeelt. Aangezien ook hierbij de respons te laag is om een algemeen oordeel te vormen over de tevredenheid van de externe groeperingen over het contact en de inhoud van het contact zou het onjuist zijn om deze resultaten te veralgemeniseren. Wat wel opvallend is, is dat de helft van de betrokken actoren meent niet betrokken te worden bij de beleidsvorming en de beleidsuitvoering, terwijl de andere helft vindt wel betrokken te worden bij beleidsvorming en beleidsuitvoering. Dit geeft een geloofwaardiger beeld over de werkelijke situatie binnen de gemeente Ridderkerk, omdat lang niet alle externe organen evenveel worden betrokken. Een woningbouwcorporatie zou bijvoorbeeld niet bij alle aspecten van de Wmo betrokken worden bij beleidsvorming of beleidsimplementatie, terwijl een Wmo-raad wel betrokken wordt gezien hun doel het behartigen van de belangen van de cliënten is.

4.7.3 Mag het?

Deze vraag richt zich op de mate van maatschappelijke aanvaardbaarheid van het beleid in de gemeente Ridderkerk. Hierbij wordt gekeken in welke mate de burgers de kans krijgen om hun tevredenheid of ontevredenheid te uiten over de uitvoering van de Wmo. Ten tweede wordt er gekeken naar de mate waarin burgers tevreden of ontevreden zijn over deze uitvoering.

Ook in de gemeente Ridderkerk wordt er jaarlijks de mogelijkheid geboden aan de cliënten om deel te nemen aan een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door hetzelfde

onderzoeksbureau als in de gemeente Barendrecht. De burgers kunnen middels dit onderzoek hun tevredenheid of juist hun ontevredenheid uiten over het gevoerde beleid. De gemeente kan hieruit opmaken of de uitvoering van de Wmo de wensen en de noden van haar burgers tegemoet komt.

Uit de resultaten van het tevredenheidonderzoek blijkt, dat cliënten gemiddeld een 7,3 geven voor de aanvraagprocedure voor een voorziening. De cliënten zijn het meest tevreden over de tijd voor aanvraag (98%), wanneer het gaat om de toegang tot ondersteuning. Men is minder tevreden over de wachttijd tot levering (84%) van een voorziening (SGBO, Ridderkerk, 2008:4).

De mindere mate van tevredenheid bij cliënten over de wachttijd tot levering van voorzieningen is ook geuit door belangengroepen tijdens de gemeentelijke focusgroep van Ridderkerk. Er werd vooral aangekaart dat de wachttijden bij spoedeisende aanvragen te lang zijn.

De cliënten in de gemeente Ridderkerk geven gemiddeld een 8,1 voor hulp bij het huishouden. Over de keuzemogelijkheden tussen aanbieders is 94% tevreden. Met betrekking tot de hulp bij het huishouden is men het meest tevreden over de planning van de hulp (98%). De cliënten zijn minder tevreden over vervanging bij afwezigheid (76%) (SGBO, Ridderkerk, 2008:4).

Zoals eerder aangegeven heeft de gemeente Ridderkerk samen met de gemeente Barendrecht een contract getekend met vier aanbieders, waardoor er voldoende keuzemogelijkheden worden gecreëerd voor cliënten.

Het cijfer voor voorzieningen zoals rolstoelen, scootmobielen en woonvoorzieningen is in de gemeente Ridderkerk gemiddeld een 7,2. Binnen de referentiegroep geeft men gemiddeld een 7,4 als cijfer. De cliënten blijken het meest tevreden te zijn over de scootmobiel (100%). Het minst tevreden zijn de cliënten over de verhuiskostenvergoeding (60%). Het cijfer voor het collectief vervoer binnen de gemeente is een 6,7 en in de referentiegroep een 6,6.

De gemeente Ridderkerk verleent scootmobielen zonder hiervoor een eigen bijdrage te vragen aan de cliënt, terwijl dit wettelijk wel toegestaan is.

Verder wordt er in Ridderkerk eerder het primaat van verhuizen toegepast, omdat daar geen tekort aan gelijkvloerse woningen is volgens de beleidsmedewerker en de wethouder. Hierdoor worden mensen als het ware gedwongen om te verhuizen, want anders moeten ze met hun beperking in een onaangepaste woning blijven wonen, tenzij zij zelf de woningaanpassing willen en kunnen betalen. Omdat verhuizingen door de toepassing van het primaat vaker voorkomen in de gemeente Ridderkerk, hebben de cliënten ook eerder te maken met een verhuiskostenvergoeding. Het is lastig om te verhuizen, wanneer iemand een beperking heeft omdat dit zorgt voor een verandering van een leefomgeving en daarnaast kosten met zich meebrengt. Door het beleid van de gemeente dienen mensen te verhuizen, wanneer zij een woningaanpassing nodig hebben die boven een bepaalde grens zit. Om deze lastige situatie min of meer te compenseren, biedt de gemeente een verhuiskostenvergoeding van ongeveer € 2.500 aan. Het is begrijpelijk dat mensen hierover ontevreden zijn, omdat deze vergoeding niet al te hoog is.

In totaal gaf 46% van de cliënten aan wel eens van de Wmo-raad te hebben gehoord. Dit is meer dan de referentiegroep (34%). Van de respondenten die bekend zijn met de Wmo-raad is 90% tevreden over de mate waarin de raad opkomt voor het belang van de cliënten.

De gemeente Ridderkerk heeft de vragen gericht op mantelzorgers niet opgenomen in het cliënttevredenheidsonderzoek, terwijl er tijdens de interviews met de wethouder, de beleidsmedewerkers en de uitvoerders, wel naar voren kwam dat er in de praktijk weinig aandacht is aan de ondersteuning van mantelzorgers en het begrip respijtzorg.

De mindere mate van tevredenheid over de wachttijd tot levering binnen het onderzoek wordt bevestigd door de belangengroepen.

De hoge mate van tevredenheid over de keuzemogelijkheden uit zorgaanbieders kan verklaard worden uit het feit dat de gemeente samen met Barendrecht vier zorgaanbieders heeft gecontracteerd. De argumenten over de mindere mate van tevredenheid over vervanging bij afwezigheid, die gelden bij Barendrecht gelden ook voor Ridderkerk, omdat men te maken heeft met dezelfde zorgaanbieders die een tekort aan personeel hebben waardoor vervanging moeilijk valt te regelen. Ook in Ridderkerk is er een tekort aan vrijwilligers.

De hoge mate van tevredenheid over de scootmobielen kan verklaard worden uit het feit dat er geen eigen bijdrage wordt gevraagd aan de cliënten, waardoor zij deze voorziening de volle punten geven.

De hoge mate van ontevredenheid over de verhuiskostenvergoeding kan verklaard worden uit het feit dat de cliënten in Ridderkerk eerder te maken krijgen met een verhuiskostenvergoeding, omdat het primaat van de verhuizing in Ridderkerk sneller wordt toegepast.

Voor de gemeente Ridderkerk geldt dat 54% van de mensen niet op de hoogte is van het bestaan van een Wmo-raad. Dit is nog steeds een zeer hoog getal en dient gereduceerd te worden, omdat deze actor een zeer belangrijke actor is die de belangen behartigt van de cliënten.

Dat de gemeente Ridderkerk niet gekozen heeft voor de vragenlijst gericht op mantelzorgers, is een gemis voor de gemeente, aangezien zij hierdoor geen zicht heeft op de situatie van de mantelzorgers en of zij tevreden of juist ontevreden zijn over het gevoerde beleid van de gemeente.

Wel is in de gemeente Ridderkerk het Steunpunt Mantelzorg onder het gemeentelijk loket gebracht. Er is een medewerker van het Steunpunt Mantelzorg, die mantelzorgers de nodige begeleiding kan geven bij en informatie kan geven over ondersteuning en vragen. Het is echter aan de consulent of deze medewerker wordt ingeschakeld of niet. Er zijn immers geen standaard procedures hiervoor vastgelegd in het beleid en de praktijk.

4.7.4 Hoort het?

De *hoort het?*-vraag oordeelt over of de uitvoering van het beleid in de gemeente Ridderkerk in de geest is van de Wmo. Hierbij wordt gekeken of de baten en lasten tot stand zijn gekomen volgens de wetten en regels van de Wmo. Daarnaast kijkt deze vraag naar de misbruikgevoeligheid van de regels. Worden de normen die gesteld zijn door het landelijke Wmo-beleid in de uitvoering van Ridderkerk juist geïnterpreteerd en toegepast?

Ook in Ridderkerk is er sprake van globale richtlijnen over de ondersteuning van mantelzorgers. Deze richtlijnen zijn volgens uitvoerders niet concreet genoeg om ten uitvoer te brengen. Het ondersteunen van mantelzorgers is een zeer belangrijk aspect binnen de wetgeving van de Wmo, omdat er zelfs een apart prestatieveld aan is gewijd.

De centrale vraag betreffende het compensatiebeginsel in Ridderkerk is: Hoe ver moet men gaan met het compenseren? Wat betekent dit? Er is in Ridderkerk heel veel onduidelijkheid over het begrip compensatiebeginsel bij de cliënten en uitvoerders. De uitvoerders gaven dit zelf aan, maar ook de belangengroepen gaven aan dat cliënten weinig afweten van dit begrip en de mogelijkheden die hieronder vallen.

Een ander knelpunt rondom het compensatiebeginsel is het spanningsveld tussen de gemeente en de cliënten(organisaties) met betrekking tot hetgeen gecompenseerd moet worden. Cliëntenorganisaties zijn van mening dat de gemeente op grond van de Wmo de beperking(en) volledig dient te compenseren zonder de toepassing van de uitgangspunten zoals "goedkoopst adequaat". De belangengroepen zijn van mening dat deze begrippen de compensatieplicht van de gemeente beperken en dat dit tegen de bedoeling van de Wmo is.

In Ridderkerk wordt volgens beleidsmedewerkers eerst specifiek gekeken of het probleem van de cliënt met een algemene voorziening opgelost kan worden. Indien dit niet het geval is wordt een individuele voorziening verstrekt en wordt er dus maatwerk geleverd. Vanuit beleidsmatig oogpunt wordt het wenselijk geacht dat er na een bepaalde tijd beoordeeld wordt of de verstrekte voorziening nog steeds adequaat is (nazorg). Op het moment gebeurt dit pas na een bezwaar of een klacht van de cliënt.

Bij het pgb spelen de problemen voornamelijk op het gebied van het gebruik van het pgb door cliënten, maar ook de verantwoording ervan verloopt niet altijd soepel, aldus de beleidsmedewerkers en de uitvoerders. Ook in Ridderkerk worden de cliënten volgens de belangengroepen onvoldoende geïnformeerd over de consequenties van het beheren en verantwoorden van een pgb.

De gemeente is als regievoerder over de Wmo verantwoordelijk voor het op de hoogte houden van de burgers over de mogelijkheden binnen de Wmo, en dan vooral over het compensatiebeginsel. Het compensatiebeginsel is de kern van de individuele voorzieningen. Ook blijkt dat de gemeente geen of weinig aandacht besteedt aan de ondersteuning van mantelzorgers. Het feit dat de richtlijnen voor de ondersteuning niet concreet genoeg zijn, kan liggen aan de onduidelijkheid van het probleem voor de gemeente. Wanneer het probleem en de feitelijke situatie rondom mantelzorgers niet duidelijk genoeg zijn, wordt het ook lastiger om concrete richtlijnen op te stellen.

De toepassing van de beperkende uitgangspunten bij het compensatiebeginsel laat weinig ruimte voor maatwerk en voor de keuzevrijheid van de cliënt. Daarnaast wordt in het verstrekkingenboek specifiek aangegeven op welke wijze gecompenseerd dient te worden. Het verstrekkingenboek geeft limitatief aan welke compensatiemogelijkheden er zijn. Er is dus sprake van een aanbodgerichte werkwijze. Het verstrekkingenboek lijkt weinig ruimte te bieden voor maatwerk. De vraag is of een aanbodgerichte werkwijze in strijd is met het compensatiebeginsel. Aan de andere kant dienen er beperkingen opgelegd te worden vanuit de gemeente, zodat het beschikbare geld voor de Wmo evenwichtig verdeeld kan worden over het gehele werkingsgebied van de Wmo. De aanbodgerichte aanpak van de gemeente geeft aan dat het bestaande beleidssysteem niet aansluit bij de definities van de Wmo zoals keuzevrijheid, compensatiebeginsel en maatwerk. Omdat de aanbodgerichte aanpak onvoldoende is om de feitelijke situatie op een juiste wijze aan te pakken, kan gesteld worden dat het beleidssysteem van Ridderkerk niet voldoet aan de eisen van de Wmo.

Dat er geen nazorg geleverd wordt, nadat een voorziening is geleverd, kan invloed hebben op de misbruikgevoeligheid van bepaalde voorzieningen zoals een scootmobiel. Indien cliënten weten dat er geen controle is nadat een voorziening is verstrekt, kan dit de misbruikgevoeligheid van bepaalde voorzieningen laten toenemen. Nazorg voorkomt niet alleen misbruik, maar kan daarnaast bijdragen aan een betere dienstverlening in de vorm van beter maatwerk naar de cliënt toe.

Het feit dat mensen onvoldoende ingelicht worden over de mogelijkheden van het pgb en de plichten die erbij horen, kan tot gevolg hebben dat er sprake is van onrechtmatig gebruik van het pgb. Door gebrek aan kennis over de rechten en plichten die behoren bij een pgb kan het pgb sneller onjuist gebruikt worden, waardoor de misbruikgevoeligheid van het pgb toeneemt.

4.8 Samenvatting gemeente Ridderkerk

<i>Ridderkerk</i>	
<i>Werkt het?</i>	<p>Het beleid is doelmatig over de voorzieningen die bijdragen aan de zelfredzaamheid van de cliënt. De voorzieningen zijn echter niet gericht op de maatschappelijke participatie van de cliënt. Wel krijgt dit doel aandacht in de beleidsnota. Dit is echter zeer beknopt.</p> <p>Er is samenhang tussen bestuur en beleidsmakers, tussen beleidsmakers en uitvoerders, maar de samenhang en samenwerking ontbreekt tussen de gemeente en de externe actoren, zoals AWBZ, CIZ, de woningbouwcorporaties en (belangen)organisaties. Volgens belangenorganisaties is het beleid transparant betreffende de besluitvorming.</p>
<i>Technisch-analytische discours</i>	<p>Empirische feiten over de voorzieningen en gebruiker worden niet goed in kaart gebracht, waardoor het bemoeilijkt wordt om de effecten van het gevoerde beleid te meten op lange termijn.</p>
<i>Past het?</i>	<p>De externe actoren hebben in het survey-onderzoek het beleid van de gemeente zeer positief beoordeeld en zijn tevreden over het aantal en de inhoud van de contactmomenten. Verder geven ze voor de helft aan dat ze voldoende worden betrokken bij beleidsvorming en beleidsuitvoering. De andere helft geeft aan van niet.</p>
<i>Mag het?</i>	<p>De cliënten krijgen jaarlijks de mogelijkheid om hun tevredenheid of ontevredenheid te uiten over het beleid.</p> <p>De cliënten geven aan in mindere mate tevreden te zijn over de wachttijd tot levering binnen het onderzoek. Dit wordt bevestigd door de belangengroepen.</p> <p>De cliënten geven aan tevreden te zijn over hulp bij het huishouden en dan vooral over de keuzemogelijkheden uit de zorgaanbieders. De ontevredenheid over vervanging tijdens afwezigheid zou kunnen liggen aan het feit dat er een tekort is aan zorgverleners bij thuiszorgorganisaties en een tekort aan vrijwilligers. De gemeente heeft hier weinig invloed op.</p> <p>De hoge mate van tevredenheid over de scootmobielen kan verklaard worden uit het feit dat er geen eigen bijdrage wordt gevraagd aan de cliënten, waardoor zij deze voorziening de volle punten geven. De hoge mate van ontevredenheid over de verhuiskostenvergoeding kan verklaard worden uit het feit dat de cliënten in Ridderkerk eerder te maken krijgen met een verhuiskostenvergoeding, omdat het primaat van de verhuizing in Ridderkerk sneller wordt toegepast, doordat er geen tekort is aan gelijkvloerse woningen/seniorenwoningen. Daarnaast is er sprake van kapitaalvernietiging in aangepaste woningen in Ridderkerk.</p>

	<p>Gemiddeld gezien scoort de gemeente zeer hoog in vergelijking met de referentiegroep als het gaat om bekendheid met de Wmo-raad. Voor de gemeente Ridderkerk geldt echter nog steeds dat 54% van de mensen niet op de hoogte is van het bestaan van een Wmo-raad. Dit is nog steeds een zeer hoog getal en dient gereduceerd te worden. De mensen die de Wmo-raad kennen, zijn ook in hoge mate tevreden over deze raad.</p> <p>De gemeente Ridderkerk heeft niet gekozen voor de vragenlijst gericht op mantelzorgers. Dit is een gemis voor de gemeente, aangezien zij hierdoor geen zicht hebben op de situatie van de mantelzorgers en of zij tevreden of juist ontevreden zijn over het gevoerde beleid van de gemeente, terwijl er is geïnventariseerd dat mantelzorgers onvoldoende ondersteund worden doordat er gebrek is aan concrete regelgeving hieromtrent.</p>
<p><i>Hoort het?</i></p> <p><i>Contextuele discours</i></p>	<p>De toepassing van de beperkende uitgangspunten bij het compensatiebeginsel laat weinig ruimte voor maatwerk en voor de keuzevrijheid van de cliënt. Daarnaast wordt in het verstrekkingenboek specifiek aangegeven op welke wijze gecompenseerd dient te worden. Het verstrekkingenboek geeft limitatief aan welke compensatiemogelijkheden er zijn. Er is dus sprake van een aanbodgerichte werkwijze. Het verstrekkingenboek lijkt weinig ruimte te bieden voor maatwerk. De vraag is of een aanbodgerichte werkwijze in strijd is met het compensatiebeginsel. Aan de andere kant dienen er beperkingen opgelegd worden vanuit de gemeente, zodat het beschikbare geld voor de Wmo goed verdeeld kan worden over de gehele Wmo. Het budget van de gemeente heeft namelijk ook zijn grenzen dus er dienen keuzes gemaakt te worden om het beschikbare geld zo goed mogelijk te verspreiden.</p> <p>Niet concrete richtlijnen in beleidsdocumenten duiden aan dat er geen zicht is op de feitelijke situatie betreffende mantelzorgers. De aanbodgerichte aanpak van de gemeente geeft aan dat het bestaande beleidssysteem niet aansluit bij de definities en de eisen van de Wmo.</p> <p>Dat er geen nazorg geleverd wordt, nadat een voorziening is geleverd, kan invloed hebben op de misbruikgevoeligheid van bepaalde voorzieningen zoals een scootmobiel. Indien cliënten weten dat er geen controle is nadat een voorziening is verstrekt, kan dit de misbruikgevoeligheid van bepaalde voorzieningen laten toenemen. Nazorg voorkomt niet alleen in grote mate misbruikgevoeligheid, maar kan daarnaast bijdragen aan een betere dienstverlening in de vorm van beter maatwerk naar de cliënt toe.</p> <p>Het feit dat mensen onvoldoende toegelicht worden over de mogelijkheden van het pgb en de plichten die erbij horen, kan het gevolg zijn van onrechtmatig gebruik van het pgb. Door gebrek aan kennis over de rechten en plichten die behoren bij een pgb kan het pgb sneller onjuist gebruikt worden, waardoor de misbruikgevoeligheid van het pgb toeneemt.</p>

4.9 Overeenkomsten en verschillen tussen Barendrecht en Ridderkerk

	Barendrecht	Ridderkerk
<i>Werkt het?</i>	<p>Doelmatig als het gaat om zelfredzaamheid, ondoelmatig als het gaat om maatschappelijke participatie.</p> <p>Weinig samenhang tussen het beleidsniveau en het uitvoeringsniveau en weinig tot geen samenhang en samenwerking tussen de gemeente en externe actoren.</p> <p>Belangengroepen geven aan het beleid aangaande besluitvorming niet transparant te vinden.</p>	<p>Idem</p> <p>Wel samenhang tussen het beleidsniveau en het uitvoeringsniveau, maar weinig tot geen samenhang en samenwerking tussen de gemeente en de externe actoren behalve met Steunpunt Mantelzorg, want deze is ondergebracht in het gemeentelijk loket.</p> <p>Belangengroepen vinden de besluitvorming rondom het beleid wel transparant.</p>
<i>Past het?</i>	<p>Het beleid wordt door de externe actoren zeer positief beoordeeld en zijn tevreden over het aantal en de inhoud van de contactmomenten.</p> <p>Er wordt aangegeven, dat men over het algemeen tevreden is over de mate van betrokken worden bij beleidsvorming en beleidsuitvoering.</p>	<p>Idem</p> <p>De helft van de externen geeft aan wel betrokken te worden bij de vorming en uitvoering van beleid en de ander helft geeft aan van niet.</p>
<i>Mag het?</i>	<p>De cliënten krijgen jaarlijks de mogelijkheid om hun tevredenheid of ontevredenheid te uiten over het beleid.</p> <p>De cliënten geven aan in mindere mate tevredenheid te zijn over de wachttijd tot levering binnen het onderzoek. Dit wordt bevestigd door de belangengroepen.</p> <p>De cliënten geven aan tevreden te zijn over hulp bij het huishouden. De ontevredenheid over vervanging tijdens afwezigheid zou kunnen liggen aan het feit dat er een tekort is aan zorgverleners bij thuiszorgorganisaties en een tekort aan vrijwilligers. De gemeente heeft hier weinig</p>	<p>Idem</p> <p>Idem</p> <p>Idem</p>

	<p>invloed op.</p> <p>De cliënten zijn zeer tevreden over de woonvoorzieningen, omdat de gemeente een beleid hanteert waarbij cliënten zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Het primaat van de verhuizing wordt niet snel toegepast. Het tekort aan seniorenwoningen in Barendrecht draagt hier ook aan bij.</p> <p>Gemiddeld gezien scoort de gemeente zeer hoog in vergelijking met de referentiegroep als het gaat om bekendheid met de Wmo-raad. Dit is echter lang niet voldoende aangezien meer dan de helft aangeeft niet bekend te zijn met de Wmo-raad. De mensen die de Wmo-raad kennen, zijn ook in hoge mate tevreden over deze raad.</p> <p>Het feit dat 30% van de mantelzorgers zich geen mantelzorger voelt, kan betekenen dat dit puur gevoelsmatig is en dat mantelzorgers iemand zorg verlenen omdat zij dit als een plicht zien en niet als mantelzorger. Ten tweede kan dit betekenen dat deze mensen onvoldoende op de hoogte zijn van het begrip mantelzorg en de mogelijkheden hiervan, door gebrek aan informatie of puur onwetendheid.</p> <p>Er wordt onvoldoende aandacht besteed aan de ondersteuning van mantelzorgers binnen de verordening en in de praktijk, omdat de uitvoerders de mogelijkheden over ondersteuning van mantelzorgers als onduidelijk ervaren, omdat deze een beperkte aandacht krijgt binnen de regelgeving en daardoor ook bij de</p>	<p>De hoge mate van tevredenheid over de scootmobielen kan verklaard worden uit het feit dat er geen eigen bijdrage wordt gevraagd aan de cliënten, waardoor zij deze voorziening de volle punten geven. De hoge mate van ontevredenheid over de verhuiskostenvergoeding kan verklaard worden uit het feit dat de cliënten in Ridderkerk eerder te maken krijgen met een verhuiskostenvergoeding, omdat het primaat van de verhuizing in Ridderkerk sneller wordt toegepast, doordat er geen tekort is aan gelijkvloerse woningen/seniorenwoningen.</p> <p>Idem</p> <p>De gemeente Ridderkerk heeft niet gekozen voor de vragenlijst gericht op mantelzorgers. Dit is een gemis voor de gemeente, aangezien zij hierdoor geen zicht hebben op de situatie van de mantelzorgers en of zij tevreden of juist ontevreden zijn over het gevoerde beleid van de gemeente, terwijl er is geïnventariseerd dat mantelzorgers onvoldoende ondersteund worden doordat er gebrek is aan concrete regelgeving hieromtrent.</p>
--	--	---

	indicatiestelling.	
<i>Hoort het?</i>	<p>Het beleid in de verordening geeft weinig aandacht voor ondersteuning van mantelzorgers. Er wordt ook onvoldoende gedaan voor de ondersteuning in de praktijk van de Wmo. Dit komt niet overeen met de regels van de Wmo.</p> <p>De aanbodgerichte aanpak van de gemeente bij de uitvoering van het compensatiebeginsel past ook niet binnen de regels van de Wmo, omdat maatwerk een belangrijk uitgangspunt is van de Wmo.</p> <p>De onduidelijkheid over de regels betreffende het pgb en andere termen als het compensatiebeginsel bij de uitvoerders en cliënten. Dit kan ertoe leiden dat de cliënten onvoldoende of onjuist worden geïnformeerd over bijvoorbeeld het pgb. Het pgb is hierdoor gevoelig voor onjuistheden en dan vooral in de verantwoording, waardoor misbruik of onrechtmatig gebruik van het pgb sneller gemaakt kan worden.</p>	<p>Idem</p> <p>Idem</p> <p>Idem</p>

Aan het begin van het onderzoek hebben zowel de gemeente Barendrecht als de gemeente Ridderkerk zes aandachtsgebieden aangegeven, waar volgens hen knelpunten gesignaleerd zijn. Om te kijken of deze zes aandachtsgebieden ook relevant worden gevonden door de actoren buiten de gemeente is er een aantal stellingen voorgelegd aan de aanwezigen. Zij konden een top drie aangeven van de knelpunten die zij zagen van het beleid per aandachtsgebied. De deelnemers aan de stemronde behoorden tot beide gemeenten.

Uit de gezamenlijke focusgroep kwam naar voren dat er bij het primaat van verhuizing ten eerste onvoldoende geschikte woningen zijn voor mensen met een beperking. Dit is vooral het geval in Barendrecht, omdat daar inderdaad een tekort is aan geschikte woningen. Ten tweede vonden de aanwezigen dat er onvoldoende maatwerk wordt geleverd bij de toepassing van het primaat. Tot slot gaven ze aan dat de cliënten onvoldoende

mogelijkheden krijgen om zelf een keuze te maken om in de eigen woning te blijven wonen met bijvoorbeeld inzet van eigen middelen.

Met betrekking tot het compensatiebeginsel is ten eerste naar voren gekomen dat bij verstrekking van voorzieningen wordt uitgegaan van het aanbod van de gemeenten en dat er daarom onvoldoende maatwerk wordt geleverd. Verder gaven ze aan dat er onduidelijkheid bestaat over het begrip compensatiebeginsel, zowel voor de uitvoerders als voor de cliënten. Als laatste werd er aangegeven, dat het compensatiebeginsel meer als de plicht van de gemeenten wordt gezien. Hierdoor wordt er minder nadruk gelegd op de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt.

Betreffende het pgb werd ten eerste aangegeven, dat een pgb niet alleen keuzevrijheid biedt, maar ook (administratieve) lasten met zich meebrengt en dat deze lasten in de praktijk onderschat worden. Ten tweede werd er aangegeven, dat het pgb ingewikkeld is en dat cliënten hierdoor het overzicht kwijtraken bij de verantwoording ervan, zowel bij de gemeente als bij het zorgkantoor waar zorg wordt ingekocht. Ten slotte is men van mening dat de beschikbare informatie over het pgb onvoldoende is.

Rondom de indicatiestelling geven de deelnemers aan dat de indicatiestelling nog teveel telefonisch gebeurt en dat deze vorm van indicering onvoldoende zicht geeft op de werkelijke situatie van de cliënt. Dit geldt het meest voor Barendrecht, omdat Ridderkerk bij nieuwe complexe aanvragen altijd een huisbezoek doet, tenzij de cliënt al bekend is bij de gemeente. Ten tweede geven ze als knelpunt aan, dat sommige cliënten zich beter voor doen dan ze zijn en hierdoor de gemeenten onvoldoende zicht krijgen op de werkelijke situatie van de cliënt. Als laatste geven ze als knelpunt aan dat er bij de indicatiestelling de volledige situatie van de cliënt onvoldoende beoordeeld wordt.

Het eerste knelpunt dat aangegeven wordt door de externe actoren van beide gemeenten over de eigen bijdrage is dat de cliënt pas na maanden weet wat de hoogte van de eigen bijdrage is. Als tweede knelpunt werd aangegeven, dat er geen goede samenwerking is tussen de gemeenten en het CAK. Als derde knelpunt werd aangegeven, dat scootmobielen oneigenlijk worden gebruikt. Om deze reden willen zij dat er een eigen bijdrage geheven moet worden voor een scootmobiel.

De knelpunten rondom mantelzorg, respijtzorg en gebruikelijke zorg gaan ten eerste over, dat het beleid over gebruikelijke zorg te strikt wordt toegepast en er wordt onvoldoende rekening gehouden met de individuele omstandigheden van de cliënt en zijn of haar omgeving. Ten tweede wordt er aangegeven, dat bij de indicatiestelling onvoldoende rekening wordt gehouden met de draagkracht en draaglast van mantelzorgers en dat zowel de cliënten als de professionals onvoldoende weten welke hulpverleningsmogelijkheden er zijn. Ten slotte wordt er aangegeven, dat er onvoldoende mogelijkheden zijn voor respijtzorg in beide gemeenten.

Gezien het feit dat de verordening, het verstrekkingenboek en het uitvoeringsbesluit van de twee gemeenten gezamenlijk zijn opgesteld, zijn de problemen die op het gebied van de regelgeving zitten hetzelfde, bijvoorbeeld als het gaat om ondersteuning van mantelzorgers, respijtzorg, de rechten en plichten bij een pgb en de onduidelijkheid over het begrip compensatiebeginsel. Verder zijn er overeenkomsten geconstateerd als het gaat om samenwerking met het AWBZ, het CAK en het CIZ. In beide gemeenten gebeurt dit onvoldoende, terwijl een goede samenwerking met verschillende organisaties nodig wordt geacht door het Wmo-beleid om de burger beter te dienen. Een voorbeeld hierbij is dat er sprake is van kapitaalvernietiging in beide gemeenten als het gaat om reeds aangepaste woningen. Ook is er in beide gemeenten gebrek aan informatie over de Wmo, de mogelijkheden binnen de Wmo zoals adviesraden, het compensatiebeginsel en over de rechten en plichten die behoren bij bepaalde voorzieningen. Tot slot wordt er in beide gemeenten aangegeven, dat er onvoldoende sprake is van maatwerk, omdat het verstrekkingenboek aanbodgericht is.

De verschillen tussen Barendrecht en Ridderkerk lopen uiteen. Ten eerste is er een verschil geconstateerd tussen de wethouders Wmo van beide gemeenten. De wethouder van Barendrecht heeft een sociaal-democratisch achtergrond terwijl de wethouder van Ridderkerk een christelijk-sociale achtergrond heeft. Ik verwijs hiervoor naar de toelichting op de verschillen bij de 'mag het?'-vraag verderop in deze tekst. Verder is er geconstateerd dat de samenwerking van de verschillende lagen binnen de twee gemeenten verschilt, bijvoorbeeld de samenwerking tussen het beleidsniveau en het uitvoeringsniveau. In Ridderkerk is er een betere samenwerking tussen het beleidsniveau en het uitvoeringsniveau. In Barendrecht is dit minder het geval en kan dit een leerpunt zijn voor Barendrecht. Een ander verschil tussen Barendrecht en Ridderkerk is dat de besluitvorming in Barendrecht niet transparant wordt gevonden door de belangengroepen. Dit is echter een belangrijk doel van de Wmo, dus ook in dit geval kan geleerd worden van Ridderkerk. De

Ridderkerkse belangengroepen vinden echter de besluitvorming wel transparant. Dit verschil kan verklaard worden uit het feit dat er in Ridderkerk een groot aantal belangengroepen in het leven zijn geroepen betreffende de Wmo. Veel van deze belangengroepen zijn zeer actief en voelen zich betrokken, waardoor de gemeente zich geroepen voelt om deze belangengroepen te betrekken bij het beleid. In Barendrecht zijn er in vergelijking met Ridderkerk niet zo veel actieve belangengroepen, die zich bezig houden met het beleid van de Wmo. Dit kan een reden zijn voor de gemeente Barendrecht om de externe actoren niet zo veel te betrekken bij het beleid, waardoor het beleid ook niet transparant is.

Ook is het Steunpunt Mantelzorg in Ridderkerk ondergebracht in het gemeentelijk loket, waardoor lijnen korter worden tussen het steunpunt en de consultants. Dit kan tot een betere samenwerking leiden en vervolgens tot een beter maatwerk naar de cliënten toe. In Barendrecht is er geen goede samenwerking met het steunpunt, want de lijnen tussen de gemeente en het steunpunt zijn veel langer omdat het steunpunt buiten de gemeente is geplaatst. Ook hier kan geleerd worden van de gemeente Ridderkerk. Dit waren de verschillen betreffende de *werkt het?*-vraag.

Het verschil tussen Barendrecht en Ridderkerk rondom de *past het?*-vraag heeft te maken met het feit dat de belangengroepen in Barendrecht aangeven dat ze over het algemeen voldoende worden betrokken bij beleidsvorming en beleidsuitvoering. In Ridderkerk geeft echter de helft van de belangengroepen aan wel betrokken te worden bij de vorming en uitvoering van het beleid. Een verklaring hiervoor kan zijn dat er in Barendrecht al zo weinig groeperingen zijn, die zich actief bezig houden met de Wmo en die bijna altijd worden uitgenodigd door de gemeente. Dit bleek uit de bijeenkomsten waar steeds dezelfde gezichten te zien waren.

Een verklaring voor de ontevredenheid van de belangengroepen in Ridderkerk is dat er nog voor de Wmo veel belangengroepen en raden in het leven zijn geroepen om belangen te behartigen van de mensen betreffende zorg. Dit bleek uit het interview met de beleidsmedewerker en de aanwezige belangengroepen tijdens de bijeenkomsten. Doordat er een groot aantal belangengroepen zijn in Ridderkerk, kan het moeilijker worden maar ook ongewenst zijn om ze allemaal te betrekken bij beleidsvorming en beleidsuitvoering. Dit omdat het proces rondom vorming en uitvoering van het beleid vertraagd kan worden door de diverse belangen, waarmee rekening gehouden moet worden.

De verschillen tussen Barendrecht en Ridderkerk met betrekking tot de *mag het?*-vraag hebben betrekking op ten eerste het verschil in tevredenheid en ontevredenheid over de voorzieningen. Ten tweede op het verschil tussen de aandacht voor ondersteuning van mantelzorgers in het jaarlijks uitgevoerde tevredenheidsonderzoek. In Barendrecht zijn de cliënten het meest tevreden over de woonvoorzieningen. Dit kan verklaard worden uit het feit dat het bestuur van Barendrecht de voorkeur heeft om de mensen zo lang mogelijk in hun eigen huis te laten wonen, ondanks het primaat van verhuizing bij dure woningaanpassingen. Een verklaring hiervoor kan de socialistische achtergrond van de Barendrechtse wethouder zijn.

Vanuit de socialistische optiek dient in dit geval de gemeentelijke overheid sturing te bieden en de gebruikers van de Wmo zeggenschap te geven. Daarnaast dient er volgens deze gedachtegang extra geld geïnvesteerd te worden in de zorg (Partij van de Arbeid, 2009). Een tweede verklaring voor het niet meteen uitvoeren van het primaat in Barendrecht is het tekort aan geschikte woningen voor mensen met een beperking, waardoor de gemeente gedwongen wordt om woningen aan te passen.

In Ridderkerk wordt het primaat van de verhuizing wat strenger toegepast. Zo bleek uit de interviews. Dit kan liggen aan het feit dat de Ridderkerkse wethouder een christelijk-sociale achtergrond heeft en dat zij de overheid ziet als schild voor enkel de zwakken in de samenleving.

In deze gedachtegang staat een solidaire samenleving centraal, waarin niet de overheid maar de mensen verantwoordelijk worden gesteld om elkaar helpen te helpen. Zolang mensen zelf en onderling in hun behoeftes kunnen voorzien, blijft de overheid op de achtergrond. Het christelijk-sociale gedachtegoed vindt namelijk het kostenbewust handelen zeer relevant (Christen Unie, 2009).

Het is dus een politieke afweging van normen binnen deze twee gemeenten die voor deze verschillen zorgen.

In tegenstelling tot Barendrecht is er een hoge mate van tevredenheid over de scootmobiel in Ridderkerk. Dit kan liggen aan het feit dat er geen eigen bijdrage wordt gevraagd voor de scootmobiel door de gemeente. In Ridderkerk is men het minst tevreden over de verhuiskostenvergoeding. De mensen in Ridderkerk hebben sneller te maken met het beleid rondom het primaat van verhuizing, omdat in de gemeente voldoende geschikte woningen

zijn en de mensen dienen te verhuizen. Vaak is een dergelijke vergoeding dan niet voldoende om in de totale kosten te voorzien. De ontevredenheid hierover is dus begrijpelijk. De lage verhuiskostenvergoeding in Ridderkerk kan toegeschreven aan het christelijk-sociale gedachtegoed waarbij kostenbewust handelen belangrijk wordt gevonden.

Het tweede verschil tussen Barendrecht en Ridderkerk is dat Barendrecht een extra aandachtsgebied heeft ingekocht bij het onderzoeksbureau om de tevredenheid of ontevredenheid te meten betreffende de ondersteuning van mantelzorgers. Hiervoor heeft de gemeente Ridderkerk niet gekozen, terwijl er tijdens dit onderzoek is geconstateerd dat er weinig aandacht is in het beleid en in de praktijk voor de ondersteuning van mantelzorgers. Een verklaring hiervoor is dat de Ridderkerkse wethouder een christelijke achtergrond heeft, waarbij christelijke waarden zoals het helpen van de medemens onderling een belangrijk factor is en dat er vanuit wordt gegaan dat mensen elkaar dienen te helpen zonder overheidsbemoediging. Immers, vanuit christelijk-sociaal oogpunt dient de overheid enkel als schild voor de zwakken en dient zij daarnaast kostenbewust te handelen. Toch zou ook de gemeente Ridderkerk zich moeten richten op de mantelzorgers tijdens het tevredenheidsonderzoek, omdat in de praktijk er weinig tot niets gebeurt rondom het ondersteunen van mantelzorgers.

Er zijn geen verschillen geconstateerd tussen de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk als het gaat om de *hoort het?*-vraag, omdat de knelpunten die hieruit voortvloeien liggen aan de regels binnen de verordening. Omdat de verordeningen gezamenlijk zijn opgesteld zitten hierin geen verschillen.

Een ander verschil dat buiten deze vier vragen valt, is de indicatiestelling in de twee gemeenten. De gemeente Ridderkerk verricht bij elke nieuwe aanvraag, die complex is een huisbezoek om de situatie van de aanvrager beter in kaart te brengen teneinde beter maatwerk te leveren. In Barendrecht echter worden er nog steeds een combinatie van beide methoden gehanteerd, dus zowel huisbezoek als telefonische indicatie. Bij telefonische indicaties krijgt men onvoldoende zicht op de complete situatie van de aanvrager. Op deze manier wordt goed maatwerk belemmerd. Dat Ridderkerk bij de nieuwe aanvragen een huisbezoek verricht, geeft aan dat deze gemeente probeert zicht te krijgen in wat de aanvragers werkelijk nodig hebben. Het is dus ook een wijze van kostenbesparing, omdat aanvragers niet meer telefonisch voorzieningen kunnen aanvragen waardoor de drempel als het ware wordt verhoogd om gemakkelijk een aanvraag te doen. Door een huisbezoek te

doen, kan men zien of iemand de voorziening werkelijk nodig heeft waardoor kosten worden bespaard wanneer de aangevraagde voorziening niet noodzakelijk blijkt te zijn. Met een huisbezoek krijgt men daarnaast meer inzicht in de feitelijke situatie van de aanvrager, waardoor ook andere benodigdheden geconstateerd kunnen worden en beter maatwerk geleverd kan worden. Wel kost een huisbezoek de gemeente uiteindelijk meer geld en tijd, omdat ambtenaren de aanvragers persoonlijk dienen te bezoeken.

Barendrecht verricht niet bij elke nieuwe aanvraag een huisbezoek, maar verricht daarnaast ook telefonische indicaties. Dit kan worden toegeschreven aan de socialistische achtergrond van de wethouder van Barendrecht, waarin er flexibel wordt omgegaan met de burgers en de (keuze)vrijheid van de zorgaanvrager voorop staat om ook per telefoon een aanvraag te kunnen doen. Door telefonische indicaties te verrichten wordt de drempel voor het indienen van een aanvraag verlaagd en bespaart men daarnaast in de kosten, omdat huisbezoeken meer tijd vergen van een ambtenaar. Het is echter lastig in kaart te brengen aan de telefoon wat de feitelijke situatie is van de aanvrager, waardoor het lastig wordt om maatwerk te leveren.

5 CONCLUSIE

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk zal de conclusie bevatten van dit evaluatieonderzoek betreffende de beoordeling van het Wmo-beleid aangaande de individuele voorzieningen in de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk. Na deze inleiding zal er een recapitulatie van het onderzoeksdesign gegeven worden. Vervolgens zullen de deelvragen beantwoord worden in paragraaf 5.3. Binnen deze deelvragen staan weer de vier vragen van Hemerijck centraal. In paragraaf 5.4 zal verder de centrale vraagstelling voor beide gemeenten beantwoord worden en tot slot zal dit hoofdstuk afgesloten worden met een reflectie op dit onderzoek. Er is aan de hand van een aantal deelvragen stapsgewijs getracht om het beleid van de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk te beoordelen.

5.2 Recapitulatie onderzoeksdesign

De vier vragen: *Werkt het? Past het? Mag het? Hoort het?* werden als leidraad gehanteerd binnen dit onderzoek. Per vraag is er een conceptualisatie geweest en daaruit zijn er indicatoren geformuleerd. Op basis van die indicatoren zijn er vervolgens vragen opgesteld. Deze vragen stonden centraal tijdens de interviews, documentanalyses, focusgroepen, surveys en de opgedane observaties in de twee gemeenten. Op basis van al deze gegevens zijn de vier vragen per gemeente beantwoord. Een gedeelte van de theorie van Fischer is als aanvulling gebruikt bij de vier vragen. De antwoorden op de vier vragen en de bijbehorende interpretaties worden in de volgende paragraaf besproken.

5.3 Resultaten en interpretaties

Het beleid in Barendrecht werkt als het gaat om het doel zelfredzaamheid, maar niet als het gaat om maatschappelijke participatie. De zorgkant van het beleid wordt meer benadrukt dan de kant van het welzijn. Dit geldt ook voor Ridderkerk. Er kan gesteld worden dat het beleid in Barendrecht niet werkt als het gaat om samenhang tussen beleidsvelden onderling, tussen het beleidsniveau en het uitvoeringsniveau en tussen de gemeente en de externe actoren. In Ridderkerk is er juist wel een goede samenwerking en samenhang tussen het beleidsniveau en het uitvoeringsniveau, maar geen goede samenhang en samenwerking tussen de verschillende externe actoren. Daarnaast is het beleid van Barendrecht niet transparant. In Ridderkerk is het beleid volgens de externe actoren wel transparant.

Het beleid van de gemeenten past wanneer het gaat om de tevredenheid over de contacten tussen de gemeenten en de belangengroepen. In Barendrecht zijn de belangengroepen daarnaast over het algemeen tevreden over het betrokken worden beleidsvorming en beleidsuitvoering. In Ridderkerk is de helft tevreden. Dit past minder binnen de kaders van de Wmo, omdat de Wmo streeft naar zoveel mogelijk samenwerking met de externe actoren. In Ridderkerk zijn er meer belangengroepen dan in Barendrecht, die lang niet allemaal betrokken worden bij het beleid omdat het er zoveel zijn. Wanneer de gemeente deze belangengroepen betreft, dan dient zij ook de belangen mee te wegen van alle actoren. Dit kan tot stroperigheid leiden binnen het beleidsproces.

Het beleid van beide gemeenten *mag* als het gaat om het bieden van mogelijkheid aan burgers om hun tevredenheid en ontevredenheid te uiten over de uitvoering. Het is echter nodig voor Ridderkerk om in dit onderzoek ook de vragen over ondersteuning van mantelzorgers op te nemen, omdat de cliënten in het meest recente tevredenheidsonderzoek hierover geen oordeel hebben kunnen vormen. Dit mag weer niet, omdat de cliënten over alle aspecten van de voorzieningen een oordeel moeten kunnen vormen volgens de Wmo.

Er zijn te veel mazen in het beleid van beide gemeenten om te kunnen zeggen dat de uitvoering *hoort* binnen de regels en wetten van de Wmo. Gezien het feit dat de verordening gezamenlijk is opgesteld verschillen de gemeenten hierin niet van elkaar. Ten eerste is het beleid rondom de ondersteuning van mantelzorgers te summier beschreven in de regels, waardoor er in de praktijk ook weinig van terecht komt. Dit terwijl ondersteuning van mantelzorger een apart prestatieveld is binnen de Wmo, waar dus veel aandacht aan besteed dient te worden. Ten tweede is het beleid van beide gemeenten te aanbodgericht, terwijl de gemeenten door hun compensatieplicht de beperkingen op maat dienen te compenseren per individu volgens de Wmo. Tot slot bestaat er veel onduidelijkheid over een aantal begrippen binnen de Wmo zoals het pgb en het compensatiebeginsel, bij de uitvoerders en de cliënten. Dit terwijl een van de prestatievelden gewijd is aan de ondersteuning en het informeren van cliënten. Ook is er geen nazorg in beide gemeenten na verstrekking van voorzieningen, waardoor de gemeenten na een tijd niet op de hoogte zijn of de voorziening nog steeds past bij de cliënt of dat er geen misbruik wordt gemaakt van de voorziening. Vooral de onduidelijkheid over het pgb en het ontbreken van nazorg, vergroot de mate van misbruikgevoeligheid.

5.4 Beantwoording vraagstelling

Nu alle vier de vragen beantwoord zijn voor de twee gemeenten, kan er op basis van deze resultaten de hoofdvraag over hoe het gevoerde beleid aangaande de individuele voorzieningen voor de gemeente Barendrecht en daarna voor de gemeente Ridderkerk beoordeeld kan worden, beantwoord worden.

Het beleid van de gemeente Barendrecht kan beoordeeld worden als doelmatig met betrekking tot zelfredzaamheid. Ondoelmatig is het beleid, wanneer het gaat om maatschappelijke participatie. Ook de randvoorwaarden voor de Wmo, zoals veel samenwerking en samenhang met verschillende (externe) actoren en transparantie worden niet behaald met dit beleid.

Voor de gemeente Ridderkerk geldt met betrekking tot doelmatigheid, dat ook hier sprake is van doelmatig beleid betreffende zelfredzaamheid, maar niet als het gaat om maatschappelijke participatie. Intern is er wel samenhang en samenwerking tussen de verschillende actoren, maar extern is ook in Ridderkerk gebrek aan samenhang en samenwerking. Wel voldoet het beleid aan de voorwaarde transparantie.

Over de politiek-bestuurlijke haalbaarheid van het beleid van de gemeente Barendrecht kan gesteld worden dat het beleid door de externe actoren als zeer positief wordt gezien als het gaat om het contact met de gemeente en dit betekent dat er draagvlak is voor het beleid. Ook voldoet de gemeente aan de eis om externe actoren te betrekken bij beleidsvorming en beleidsuitvoering, volgens de resultaten van dit onderzoek.

Ook in Ridderkerk wordt het beleid door de externe actoren positief beoordeeld en is men tevreden over de contacten met de gemeente. De helft van de externe actoren geeft echter aan niet betrokken te worden. Als het gaat om het contact met de gemeente is er wel draagvlak, maar als het gaat om betrokken worden bij de vorming en uitvoering van het beleid betekent dit de gemeente een deel van de actoren wel betreft en een ander deel niet.

Het beleid van de gemeente Barendrecht kan gezien worden als maatschappelijk legitiem, omdat de cliënten jaarlijks de kans krijgen om een oordeel te vormen over het beleid. Hieruit blijkt dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de voorzieningen. Daarnaast besteedt de gemeente ook extra aandacht aan mantelzorgers binnen dit onderzoek.

Ook in Ridderkerk wordt er jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de cliënten. Ook de cliënten in Ridderkerk zijn over het algemeen tevreden over de voorzieningen. Een minpunt echter van de gemeente Ridderkerk is dat zij in dit onderzoek geen specifieke aandacht biedt aan mantelzorgers. Dit doet afbreuk aan de maatschappelijke legitimiteit van het beleid, omdat deze groep mensen geen kans krijgen om hun tevredenheid of ontevredenheid te uiten over het beleid.

Op een aantal aspecten komen beide gemeenten tekort als het gaat om juridische rechtmatigheid van het beleid. Hierbij gaat het om de aandacht binnen de verordeningen voor de ondersteuning van mantelzorgers. Verder is er gebrek aan maatwerk binnen beide gemeenten, omdat zij aanbodgericht te werk gaan. Tot slot bestaat er veel onduidelijkheid over diverse begrippen binnen de Wmo, zowel bij cliënten als bij consulenten. Dit betekent dat het beleid van beide gemeenten op deze punten juridisch onrechtmatig is, omdat het leidt tot het niet uitvoeren van de wettelijke regels en het vergroten van misbruikgevoeligheid.

Wanneer er vanuit het perspectief van Fischer wordt gekeken naar de twee gemeenten, blijkt dat er zowel sprake is van het technisch-analytische discours als het contextuele discours in beide gemeenten. Het technisch-analytische aspect komt terug in het verzamelen door beide gemeenten van empirische feiten over het gevoerde beleid. Er wordt bijvoorbeeld jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en het aantal verleende voorzieningen worden geregistreerd om te kunnen meten of de doelen van de Wmo zijn gerealiseerd. De registratie van het aantal voorzieningen en de gebruikers gebeurt echter nog niet optimaal om in de komende jaren een goede effectmeting te kunnen doen. De gemeente Barendrecht kiest in haar tevredenheidsonderzoek ook voor vragen rondom mantelzorg. Dit is toe te schrijven aan de socialistische achtergrond van de wethouder, omdat met mantelzorg veel verantwoordelijkheid wordt weggelegd bij de familie en vrienden van de zorgbehoevende. Toch wil de gemeente weten wat er op dit gebied speelt om waar nodig sturing te bieden vanuit de overheid. Een ander socialistische waarde hierbij is dat burgers zeggenschap krijgen over het gevoerde beleid omtrent mantelzorg.

De gemeente Ridderkerk heeft de vragen over mantelzorg niet opgenomen in haar vragenlijst en kan daarom niet meten wat de feitelijke situatie is rondom mantelzorg volgens de gebruikers van de Wmo.

Deze keuze van Ridderkerk is een politieke keuze geweest en laat zien dat elke gemeente een eigen afweging maakt over waarden.

Ook het contextuele discours is terug te zien binnen het gevoerde beleid van beide gemeenten. Ten eerste is er uit dit onderzoek gebleken dat externe organisaties andere problemen benoemen in vergelijking met hun gemeente. Dit komt door het verschil in interpretatie en benoeming van feitelijke situaties rondom het Wmo-beleid. Ook heeft het te maken met de diverse contexten waarin de externe actoren en de gemeenten zitten. De gemeenten en belangengroepen kijken immers vanuit verschillende optieken naar de Wmo en hebben verschillende belangen. Zo is het aantal belangengroepen, dat zich bezig houdt met de Wmo in de gemeente Ridderkerk zeer hoog in vergelijking met de gemeente Barendrecht. Dit betekent dat de gemeente Ridderkerk met verschillende belangen rekening dient te houden, die ieder een eigen mening hebben over de Wmo en de daarbij behorende problemen.

In Barendrecht is er ook sprake van het contextuele discours, dat zich intern afspeelt. Op uitvoeringsniveau worden andere problemen genoemd, dan op beleidsniveau. Dit komt wederom door het feit dat de verschillende actoren met verschillende contexten te maken hebben en daarom ook situaties anders benoemen en interpreteren. De uitvoerders staan direct in contact met de burgers, terwijl de beleidsmakers op een grotere afstand staan ten op zichte van het veld waarin de problemen spelen. Er is hier dus ook sprake van een bepaalde mate van taalspel, omdat problemen anders worden geïnterpreteerd en benoemd. Ook blijkt dat er in Barendrecht spanning is tussen de beleidsmedewerkers Wmo en de beleidsmedewerkers woningbouw. De beleidsmakers van de woningbouw zien het tekort aan seniorenwoningen als een probleem, terwijl de beleidsmakers van de Wmo het tekort aan aangepaste seniorenwoningen als een probleem zien. Omdat ze beleid maken in verschillende contexten, andere belangen nastreven en er gebrek aan een goede communicatie is tussen deze twee groepen medewerkers ontstaan er problemen.

5.5 Reflectie

Met dit onderzoek is getracht in korte tijd veel te weten te komen over een complex onderwerp als de Wmo, dat nog sterk in ontwikkeling is. De problemen waar tegenaan is gelopen, zijn dan ook verschillend. Ten eerste werd geconstateerd dat bepaalde begrippen en regels uit de Wmo onbekend waren bij de medewerkers van de gemeenten, waardoor interviews niet altijd even soepel verliepen. Ook was het niet altijd even makkelijk om

afspraken te plannen met de verschillende medewerkers in beide gemeenten. Daarnaast is er geconstateerd dat een onderzoek verrichten binnen een gemeente over een politiek gevoelig onderwerp niet al te simpel is en dat dit veel eist van een onderzoeker. Er wordt verwacht dat de onderzoeker flexibel omgaat met alle wijzigingen die tussentijds worden doorgevoerd door beide gemeenten, doordat politici hun eisen bijstellen. Al met al kan gesteld dat er geleerd is dat de praktijk van beleid zeer dynamisch en chaotisch is en dat de theorie kan helpen weer structuur te brengen in de hectiek.

6 AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk zullen er op basis van de resultaten van het onderzoek aanbevelingen worden gedaan om het Wmo-beleid van de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk te doen verbeteren. De aanbevelingen zullen gericht zijn op het beleid, de uitvoering en het proces van de twee gemeenten.

Aanbevelingen voor het beleid

Het doel maatschappelijke participatie dient meer aandacht te krijgen binnen het beleid van beide gemeenten. Dit doel zou terug moeten komen in de voorzieningen. Daarnaast zou de gebruikelijke zorg en de ondersteuning van mantelzorgers in de vorm van respijtzorg meer uitgediept moeten worden in de verordening, omdat in de huidige verordening dit nog te summier wordt gedaan. Er dienen duidelijke handvatten te komen voor de uitvoerders. Ook zou er in Ridderkerk meer aandacht moeten komen voor mantelzorg binnen het cliënttevredenheidsonderzoek. Verder zouden beide gemeenten concrete afspraken moeten maken met het CIZ, het CAK, AWBZ (zorgkantoor) over de samenwerking, zodat er onderling een integrale aanpak is. Hierdoor hoeven de cliënten niet doorverwezen te worden. Verder dienen er afspraken gemaakt te worden met de woningbouwcorporaties om kapitaalvernietiging in aangepaste woningen tegen te gaan. De aangepaste woningen zouden geregistreerd moeten worden, zodat aanpassingen niet verwijderd en vernietigd worden. De woning kan toegewezen worden aan een ander cliënt met dezelfde beperking, maar er kan ook een gezamenlijke opslagplaats van de gemeenten Barendrecht en Ridderkerk komen voor de verwijderde aanpassingen, zodat herverstreking van de aanpassingen mogelijk wordt.

Aanbevelingen voor de uitvoering

Er bestaat veel onduidelijkheid over begrippen en regels binnen de verordening van beide gemeenten, zowel bij de uitvoerders als bij de cliënten. Omdat de consulenten het dichtst bij de aanvrager staan, dienen zij de cliënten te informeren over de regels en de mogelijkheden binnen de Wmo. Omdat dit nog onvoldoende gebeurt, dienen de consulenten scholing te krijgen over de Wmo en de mogelijkheden binnen de Wmo. Zij dienen ook geschoold te worden om beter te indiceren en creatiever om te gaan met de regels, teneinde meer maatwerk te leveren. De consulenten zouden hierbij middelen aangereikt moeten krijgen, zoals informatiefolders of meer informatie op de gemeentelijke websites over de Wmo en het proces van de Wmo. Dit is nu nog onvoldoende. Ook zouden de consulenten van beide

gemeenten periodiek onderling ervaringen kunnen uitwisselen, om van elkaar te kunnen leren en de dienstverlening naar de cliënten te kunnen verbeteren. Daarnaast zou er nazorg geleverd moeten worden, nadat een voorziening is toegekend om te meten of de voorziening daadwerkelijk wordt gebruikt en om te kijken of de voorziening nog steeds past binnen de situatie van de cliënt. Dit kan misbruik van voorzieningen voorkomen en daarmee leiden tot geldbesparing, maar ook bijdragen aan het doel het leveren van maatwerk. Een aanbeveling voor de gemeente Barendrecht specifiek is, dat zij huisbezoeken zouden moeten verrichten in plaats van het telefonisch indiceren. Telefonisch indiceren voorkomt namelijk, dat de consulent volledig zicht heeft op de situatie van de cliënt. Dit heeft tot gevolg dat er aanbodgericht te werk wordt gegaan. Bij een huisbezoek kan de consulent mogelijk ook andere beperkingen zien van de cliënt binnen de woning en daarover advies geven om zo goed mogelijk maatwerk te leveren.

Aanbevelingen voor het proces van de Wmo

In de gemeente Barendrecht dienen de beleidsvelden onderling beter met elkaar samen te werken als het gaat om de Wmo. Een integrale aanpak is vereist, om extra kosten te voorkomen. Voor beide gemeenten geldt dat ze meer dienen te samenwerken met de externe actoren, omdat veel samenwerking met de betrokken actoren een randvoorwaarde is van de Wmo. In Ridderkerk zien we dat een medewerker van het Steunpunt Mantelzorg ondergebracht is in het gemeentelijk loket. Dit zou ook uitkomst kunnen bieden voor de gemeente Barendrecht, omdat dit de fysieke afstand tussen deze organisatie en de gemeente verkleint en leidt tot meer samenwerking. Immers ondersteuning van de mantelzorger is een belangrijke taak van de gemeente en zou dus de nodige aandacht moeten krijgen. Het enkel onderbrengen van een medewerker van het steunpunt in het gemeentelijk loket is echter nog steeds onvoldoende, aangezien in de huidige praktijk het aan de consulent is om deze medewerker in te schakelen binnen de gemeente Ridderkerk. Hier zouden vaste procedures voor moeten komen, omdat het nu nog te vrijblijvend is.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat men ontevreden is over de wachttijd tot levering van de voorzieningen. Hieraan zouden beide gemeenten moeten werken. Ook heerst er in beide gemeenten ontevredenheid over vervanging tijdens afwezigheid bij hulp bij het huishouden. Gezien het feit dat dit een landelijke trend is, dienen de gemeenten actief vrijwilligers te werven om deze problematiek voor een klein deel zelf op te lossen. Verder zouden de gemeenten samen met het Rijk naar oplossingen moeten zoeken om dit tekort te verhelpen.

Verder dienen beide gemeenten te investeren in woningbouw, gezien de vergrijzing. In Barendrecht is dit een duidelijk probleem, maar op lange termijn zou dit ook een probleem van Ridderkerk kunnen worden. Dit dient voorkomen te worden door nu al te investeren in de woningbouw.

Een laatste aanbeveling met betrekking tot het proces is de registratie van gegevens over de gebruikers en de voorzieningen in beide gemeenten. De gegevens zouden zodanig geregistreerd moeten worden, dat het duidelijk is hoeveel gebruikers er zijn van de Wmo binnen de gemeenten en welke voorzieningen zij hebben. Momenteel wordt enkel het aantal voorzieningen geregistreerd en is het niet duidelijk of een cliënt meerdere voorzieningen heeft. Om in de toekomst efficiëntie van het beleid te kunnen meten in beide gemeenten, dienen er betere registratiesystemen te komen van de gebruikers en de verstrekte voorzieningen van het Wmo-beleid.

Een aanbeveling voor de wetswijzigingen betreffende alfahulp is dat beide gemeenten alle cliënten die huishoudelijke hulp hebben, dienen te informeren over de nieuwe mogelijkheid, namelijk in plaats van de financiële vergoeding (voor de huidige alfahulp), hulp in natura of een pgb te krijgen. Ook zullen zij de alfahulpen moeten voorlichten over de wijzigingen. De nieuwe wijziging zal ook juridische gevolgen met zich meebrengen met betrekking tot lopende en nieuwe contracten met aanbieders. De gemeenten zullen de bemiddelings- en servicefunctie die de zorgaanbieders voorheen hadden voor alfahulpen, moeten overnemen. Dit vergt extra personeel voor de twee gemeenten en dus een kostenstijging. Voor de wetswijzigingen binnen de AWBZ met betrekking tot de Wmo kunnen geen uitspraken gedaan worden, omdat de herindicaties nog steeds verlopen.

Slotwoord

Aan het begin van dit onderzoek dacht ik dat de Wmo een niet al te ingewikkeld beleid was. Integendeel. Tijdens dit onderzoek heb ik in korte tijd mogen ontdekken hoe complex en dynamisch de Wmo is. Daarnaast heb ik mogen ontdekken dat dit een zeer waardevol beleid is, omdat dit beleid ons herinnert aan onze waarden en normen. Dit beleid streeft er namelijk naar om iedereen te laten meedoen ongeacht beperking of leeftijd, met behulp van ondersteuning (van naasten).

REFERENTIES

Literatuur

- Bekkers, V. (2007), *Beleid in Beweging*. Den Haag: Boom.
- Bovens, M.A.P., 't Hart, P. & Van Twist, M.J.W., (2007), *Openbaar bestuur*, Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Fischer, F. (2003), *Reframing Public Policy: Discursive Politics and Deliberative Practices*. Oxford: Oxford University Press.
- Gemeente Barendrecht, *Barendrecht: Wmo Beleidskader 2008-2011*
- Gemeente Ridderkerk, *Verstrekkingsboek voorzieningen maatschappelijke ondersteuning*, volgnr. 6 van 83.
- Hartog, M., (2007), *Ketensamenwerking bij cliëntondersteuning in het Wmo-beleid*
- Hemerijck, A. (2003), Vier beleidsvragen, in Bekkers, V., *Beleid in beweging*. Den Haag: Boom, pp.313-314.
- Hulshof, M., (2001), *Leren interviewen*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Kuindersma, W. & F.G. Boonstra, 2005. *Methoden van beleidsevaluatie onder de loep; een zoektocht naar nieuwe vormen van beleidsevaluatie voor het Milieu- en Natuurplanbureau*. Natuurplanbureau – vestiging Wageningen, Planbureau rapporten 26.
- Robson, C., (2002), *Real World Research*, Oxford: Blackwell Publishing.
- SGB0, (2008), *Tevredenheid cliënten Wmo Barendrecht*.
- SGB0, (2008), *Tevredenheid cliënten Wmo Ridderkerk*.
- Van Thiel, S., (2007), *Bestuurskundig onderzoek*, Bussum: Coutinho.

Internet

- Centrum Indicatiestelling Zorg, [www.ciz.nl]. Geraadpleegd op 7 juni 2009.
- Christen Unie, [www.christenunie.nl/nl/standpuntentotaal?faqShow_48318=947#faqItem947]. Geraadpleegd op 12 augustus 2009.
- Gemeente Reuseldemierden, [www.reuseldemierden.nl]. Geraadpleegd op 16 juli 2009.
- Gemeente Veldhoven, [http://www.veldhoven.nl/ris/dsc?c=getobject&s=obj&!sessionId=1xRze8Ge59bs5Wz8ZWno7p!cnhb9o!M9x@GwuyBTegM75UuUCWRV1zyOvofxaqyo&objectid=46807&!dsname=veldhove ninternetextern&isapidir=/gvisapi/]. Geraadpleegd op 16 juli 2009.
- Invoering Wmo, [www.invoeringwmo.nl]. Geraadpleegd op 18 september 2008.

- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Geraadpleegd op 26 januari 2009.
[<http://www.minvws.nl/dossiers/awbz/voor-burgers/vragen-en-antwoorden/#a3>]
[<http://www.minvws.nl/dossiers/awbz/voor-medewerkers-in-de-zorg/veranderingen-awbz-2009/default.asp>]
- Partij van de Arbeid, [www.pvda.nl/standpunten/standpunten/G/Gezondheidszorg.html]
Geraadpleegd op 12 augustus 2009.
- Research, [www.research.nl/index.cfm/28,4239,146,100,html]. Geraadpleegd op 16 juli 2009.

Overig

- Kamerstukken II 2004-2005, 30 131 (2005) *Memorie van toelichting bij Wet maatschappelijke ondersteuning*

BIJLAGEN

A Focusgroepen

<u>Verslaggeving focusgroep Ridderkerk (5 maart 2009)</u>	<u>95</u>
<u>Verslaggeving focusgroep Barendrecht (20 maart 2009)</u>	<u>97</u>
<u>Verslaggeving focusgroep Barendrecht & Ridderkerk (9 april 2009)</u>	<u>99</u>

B Interviews

Interviewvragen wethouders Wmo Barendrecht & Ridderkerk	100
---	-----

- Van den Berg, H.. Wethouder Wmo gemeente Ridderkerk. Interview gehouden op 27 maart 2009.
- Van Deursen, C.. Wethouder Wmo Barendrecht. Interview gehouden op 27 maart 2009.

Interviewvragen beleidsmedewerker Wmo Barendrecht, beleidsmedewerker Wmo Ridderkerk en ex-beleidsmedewerker Wmo Ridderkerk	102
--	-----

- Jager, I.. Beleidsmedewerker Wmo gemeente Ridderkerk. Interview gehouden op 25 februari 2009.
- Simon, N., Beleidsmedewerker Wmo gemeente Barendrecht. Interview gehouden op 19 maart 2009.
- Van Urk, L., Ex-beleidsmedewerker Wmo gemeente Ridderkerk. Interview gehouden op 13 maart 2009.

Interviewvragen consulenten Wmo Barendrecht & Ridderkerk	106
--	-----

- Consulenten Wmo Barendrecht. Interview gehouden op 3 maart 2009.
- Consulenten Wmo Ridderkerk. Interview gehouden op 17 maart 2009.

C Survey

Survey voor externe actoren	109
-----------------------------	-----

I Focusgroepen

Verslaggeving focusgroep Ridderkerk (5 maart 2009)

Mantelzorg, Gebruikelijke zorg en respijtzorg

- De definities zijn te ruim
- Er is geen maatwerk mogelijk
- Er moet ook een beroep op respijtzorg mogelijk zijn zonder indicatie
- Respijtzorg moet niet alleen voor de Huishoudelijke Hulp nodig zijn, maar ook breder inzetbaar bv. Voor de Ondersteunende Begeleiding
- Bij gebruikelijke zorg moet de draagkracht en draaglast in evenwicht zijn
- Er is weinig zicht op het totaal aantal mantelzorgers
- Er is onvoldoende voorlichting
- Wat is het gebruik van respijtzorg op dit moment?

Primaat van Verhuizing

- Meer maatwerk mogelijk maken staat met stip boven aan
- Het primaat van verhuizen is in tegenspraak met artikel 4 van de WMO
- Primaat van verhuizing is in strijd met compensatiebeginsel
- Op termijn werkt het kostenverhogend vanwege toename zorgvraag
- Er zijn hiervoor onvoldoende geschikte woningen
- De sociale aspecten wegen niet voldoende mee bij de afweging
- Verhoogd toilet en sta-opstoel aan het pakket verstrekkingen toevoegen
- Een betere definitie van voorzienbaar
- Meer duidelijkheid over aanleunwoningen
- Het weigeren van de woonvoorziening als iemand al verhuisd is
- 55+ woning direct op de juiste manier levensbestendig bouwen

PGB

- Als de indicatie wijzigt, moeten cliënten voor een andere hulp kiezen of het bedrag dat ze uitgeven aanpassen
- PGB juist ook voordeel voor cliënten graag zelfstandigheid en regie willen houden. Bij verstrekking in natura ben je gebonden aan regels van de thuiszorg
- Een eenvoudige procedure voor de verantwoording is nodig
- Voor de doelgroep die de regie niet kan voeren is een PGB niet geschikt
- Criteria voor weigeren van de PGB helder maken. Wie bepaalt of iemand niet met een PGB kan omgaan. Aan de andere kant moet je ook kwetsbare cliënten in bescherming nemen
- Ouders moeten wel het PGB budget van hun (verstandelijk beperkte) kinderen kunnen beheren
- Graag een PGB voor auto-aanpassing
- Een eigen bijdrage voor voorzieningen wordt niet afgewezen mits die inkomensafhankelijk is en dan graag niet het maximale tarief hanteren
- VOORLICHTING nodig
- Gevaar van hulp van dubieuze bureaus bij de administratie moet worden tegengegaan. Gemeente heeft contract met SVB, die hulp is gratis

- Bij de Indicatiestelling moet er iemand op huisbezoek gaan, maatwerk is belangrijk en de thuissituatie breed in kaart brengen
- Privacy bij de balies is erg slecht. Gesprekken in de spreekkamer voeren

Compensatiebeginsel/plicht

- Het is een PLICHT, daarom gewoon plicht noemen
- Wie bepaalt welke beperkingen gecompenseerd worden. Hierbij kan de ICF-standaard worden gebruikt
- Ook maatwerk nodig voor de cliënt, goed luisteren wat die als beperking aangeeft.
- Compensatie maakt het mogelijk om zelfstandig deel te nemen aan de samenleving. Dit hoeft niet te betekenen "u vraagt, wij draaien"
- De beperking zelf kan niet weggenomen worden, maar het moet wel mogelijk gemaakt worden te participeren.
- De belemmeringen voor participatie moeten weggenomen worden. Hiervoor is maatwerk nodig, omdat de diversiteit van de handicaps groot is
- Het verstrekkingenboek is in strijd met de WMO. Je moet individueel kijken, dus je kunt niet van te voren bepalen wat er nodig is. NB ook vooruit kijken naar de bevolkingsontwikkeling.
- De rechten van cliënten niet meer vast leggen op productniveau.
- Verhoogde toiletpot en mengkraan weer mogelijk maken
- Bij aanbestedingen kijken naar duurzaamheid, dit bespaart ook geld.
- Een depot kan ook geld besparen.
- Een eigen bijdrage voor scootmobiel kan optie zijn, maar mensen die het echt nodig hebben niet duperen. Incidenteel gebruik tegen gaan kan ook geld besparen. Wel lastig om dit te achterhalen. Regelmatig huisbezoek?
- Geld kan ook bespaard worden door de bureaucratie te beperken. Cliënten niet drie keer hetzelfde vragen. Goede dossiervorming en digitaal cliëntdossier.

Verslaggeving focusgroep Barendrecht (20 maart 2009)

Primaat van de verhuizing

- Verhuizing algemeen gebruikelijk
- Traplift loont niet (diagnose)
- Reëel aanbod woningen?
- Soms wel traplift, proces: wanneer wel, wanneer niet?
- Weten ambtenaren genoeg van de achtergrond van de cliënt?
- Verhuizing is een wijziging van de leefwereld voor vele mensen
- Er bestaat een spanningsveld tussen het recht op voorzieningen en de eigen verantwoordelijk van de cliënt zelf
- Trapliften zijn duurder wanneer het wordt aangeschaft door de cliënt zelf. De gemeente kan hier eventueel een bemiddelingsrol in spelen door de trapliften centraal in te kopen.
- Er wordt te veel op de centen gelet door de gemeente
- Kapitaalvernietiging in aangepaste woningen
- Maatwerk ontbreekt, aanbodgestuurd

Compensatiebeginsel

- Bij aanvraag voor een traplift is de oplossing verhuizen, omdat dat goedkoper is dan een traplift.
- Gemeente heeft onvoldoende voorzieningen om de compensatieplicht goed uit te voeren.
- De vraag is of er wel voldoende maatwerk wordt geleverd?
- Er gaat een lange tijd voorbij voordat voorzieningen feitelijk worden verstrekt
- Het begrip compensatieplicht niet helder
- Compensatieplicht is ook de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt
- Cliënt begrijpt vaak de oplossing niet, die door gemeente wordt geleverd

PGB

- Er zijn twee soorten pgb's namelijk één van de gemeente (Wmo) en één van de AWBZ. Dit werkt verwarrend voor cliënten die twee pgb's hebben, omdat ze beiden anders verantwoord worden. Ook krijgen ze hierdoor te maken met meerdere zorgverleners
- Wanneer de hulpverlener ziek wordt, is doorbetaling lastig
- De cliënten worden door de pgb gedwongen om het leven ingewikkelder te maken met betrekking tot financiën en administratieve lasten
- Inning van eigen bijdrage verloopt niet goed, omdat de eigen bijdrage per 4 weken wordt geïnd en het inkomen maandelijks binnen komt
- Hoogte budget bij bestaande cliënten (afkomstig uit de Wvg) heeft een middelwaarde en is dus lager dan in de tijd van de Wvg

Gebruikelijke zorg

- Vage grens tussen gebruikelijke zorg en mantelzorg
- Wordt er rekening gehouden met individuele omstandigheden bij een plotselinge situatie?

Respijtzorg

- Zijn er voldoende geschikte vrijwilligers?
- Probleem: Zorgvrager wil niet dat een vrijwilliger alle handelingen verricht
- Juiste mensen op de juiste plek
- Respijtzorg is niet per se inzet van een professional, wat kan een vrijwilliger en wat niet meer?
- Te veel personen die zorg verlenen aan 1 persoon

Mantelzorg

- Nazorg voor mantelzorger
- Mensen weten niet dat ze mantelzorger zijn
- Mantelzorger wil vaak geen hulp, omdat ze het als een plicht zien tegenover de hulpbehoevende
- Zorgvrager heeft moeite met het loslaten van de mantelzorger
- Omdat de gemeente niet achter de voordeur zit, ziet deze de feitelijke problemen niet
- Men weet niet wat voor hulp er is (Professionals vallen hier ook onder)
- De vraag is: In hoeverre is er een samenwerking tussen de gemeente en overige hulpverleners?
- Privacyproblemen

Aan het begin van het onderzoek hebben zowel Barendrechtse gemeente als de gemeente Ridderkerk zes aandachtsgebieden aangegeven, waar volgens hen knelpunten gesignaleerd zijn. Om te kijken of deze zes aandachtsgebieden ook relevant worden gevonden door de actoren buiten de gemeente is zoals eerder vermeld een mini-enquête gehouden onder de deelnemers bij de gezamenlijke focusgroep. Tijdens de gezamenlijke focusgroep is naar voren gekomen dat bij het primaat van verhuizing het knelpunt over dat er onvoldoende geschikte woningen zijn voor mensen met een beperking, 22 van de 53 stemmen kreeg. Het knelpunt over onvoldoende maatwerk bij de toepassing van het primaat van verhuizing kreeg 16 stemmen. Het knelpunt over dat cliënten onvoldoende mogelijkheden krijgen om zelf een keuze te maken om in de eigen woning te blijven wonen met bijvoorbeeld inzet van eigen middelen kreeg 15 stemmen.

Het eerste knelpunt dat de meeste stemmen kreeg bij het compensatiebeginsel was, dat er bij verstrekking van voorzieningen wordt uitgegaan van het aanbod van de gemeenten en dat er daarom onvoldoende maatwerk wordt geleverd. Dit knelpunt kreeg 24 stemmen van de 53. Het tweede meest herkenbare knelpunt met 18 stemmen was de onduidelijkheid over het begrip compensatiebeginsel, zowel voor de uitvoerders als voor de cliënten. Het derde knelpunt dat 11 stemmen kreeg was, dat het compensatiebeginsel niet alleen uitgaat van een plicht van de gemeenten, maar ook van de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt.

Bij het pgb kreeg het knelpunt over dat een pgb de cliënt niet alleen keuzevrijheid biedt, maar ook (administratieve) lasten en dat deze (administratieve) lasten in de praktijk onderschat worden 25 van de 53 stemmen. Het knelpunt over het feit dat het pgb ingewikkeld is en dat cliënten hierdoor het overzicht kwijtraken bij de verantwoording ervan, zowel bij de gemeente als bij het zorgkantoor waar ze zorg inkopen. Dit knelpunt kreeg 18 stemmen. Het laatste knelpunt over het pgb ging over dat de beschikbare informatie over het pgb onvoldoende is en kreeg 10 stemmen.

Bij het aandachtsgebied indicatiestelling kreeg het knelpunt over dat de indicatiestelling nog teveel telefonisch gebeurt en dat deze vorm van indicering onvoldoende zicht geeft op de werkelijke situatie van de cliënt, kreeg 29 stemmen van de 53. Het knelpunt over het feit dat cliënten zich beter voordoen dan ze zijn en hierdoor de gemeenten onvoldoende zicht krijgen op de werkelijke situatie van de cliënt kreeg 16 stemmen. Dat bij de indicatiestelling de volledige situatie van de cliënt onvoldoende beoordeeld wordt, kreeg 8 stemmen.

Het belangrijkste knelpunt volgens de aanwezigen bij de eigen bijdrage was, dat de cliënt pas na maanden weet wat de hoogte van de eigen bijdrage is. Dit knelpunt kreeg 26 stemmen van de 53. Het tweede knelpunt met 18 stemmen was, dat er geen goede samenwerking is tussen de gemeenten en het Centraal Administratiekantoor (CAK). De stelling dat er een eigen bijdrage geheven moest worden voor een scootmobiel om oneigenlijk gebruik te voorkomen kreeg 8 stemmen.

Bij het aandachtsgebied mantelzorg/respijtzorg/gebruikelijke zorg kreeg het knelpunt over het feit dat het beleid betreffende de gebruikelijke zorg te strikt wordt toegepast en dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met de individuele omstandigheden van de cliënt en zijn of haar omgeving kreeg 19 stemmen van de 53. Het knelpunt over dat er bij de indicatiestelling onvoldoende rekening wordt gehouden met de draagkracht en draaglast van mantelzorgers en dat zowel de cliënten als de professionals onvoldoende weten welke hulpverleningsmogelijkheden er zijn, kreeg 18 stemmen. Het laatste knelpunt met 12 stemmen bij dit aandachtsgebied was dat er onvoldoende mogelijkheden zijn voor respijtzorg in beide gemeenten.

II Interviews

Interviewvragen voor de wethouders van Barendrecht en Ridderkerk

Compensatiebeginsel

In de verordening wordt gesproken over een compensatieplicht van de gemeente. De gemeente moet de beperking compenseren. *Hoe zien jullie dit?*

Welke knelpunten zien jullie bij de uitvoering en bij de cliënten?

Hoe zouden deze opgelost kunnen worden?

Hoe staan jullie tegenover de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt?

En de eigen keuze van de cliënt?

Wat kan er worden verbeterd worden?

De verordening stelt dat voorzieningen die algemeen gebruikelijk zijn niet voor vergoeding in aanmerking komen.

Moet dit verder worden aangescherpt? Bijvoorbeeld bij een scootmobiel, net als bij een fiets een gedeelte zelf laten betalen?

Hoe denkt over een heronderzoek voor een scootmobiel? Of een scootmobiel als algemene voorziening in verzorgingshuizen?

Primaat van verhuizing

In de verordening wordt aangegeven dat verhuizen boven een dure woonaanpassing gaat, het zogenaamde primaat van de verhuizing.

Welke knelpunten zien jullie op dit gebied?

Hoe reikt deze primaat van de verhuizing? Zou op basis van leeftijd een traplift geweigerd moeten worden?

Zijn er voldoende geschikte woningen om het primaat van de verhuizing toe te passen?

Worden aangepaste woningen bij vertrek weer beschikbaar gesteld aan mensen met een beperking, om kapitaalvernietiging tegen te gaan?

Collectieve voorzieningen

De verordening biedt de mogelijkheid van algemene voorzieningen.

Vindt u dat de gemeente voldoende algemene voorzieningen heeft?

Wat kan worden verbeterd?

Indicatiestelling

Welke knelpunten zien jullie bij de indicatiestelling?

Moeten er meer huisbezoeken plaatsvinden?

Hoe is de samenwerking met het CIZ als het gaat om combinatievoorzieningen met de AWBZ?

PGB

De hoogte van de PGB bedraagt bij hulp bij het huishouden 100% van de zorg in natura. Vindt u dat dit gehandhaafd moet blijven?

Hoe denkt u over de administratieve lasten bij de verantwoording?

Op het moment wordt een bruto PGB betaald (dus de eigen bijdrage moet nog door de cliënt worden betaald) Wilt u dit zo houden of wilt u een netto PGB?

Wat kan er verbeterd worden bij de verstrekking van het PGB?

Hoe denkt u over een PGB voor het vervoer?

Ondersteuning mantelzorg

Bent u van mening dat er voldoende ondersteuning is aan de mantelzorger?

Wat kan er worden verbeterd?

Hulp bij het huishouden

Ziet u specifieke knelpunten bij de uitvoering van hulp bij het houden (anders dan reeds besproken)?

Samenhang en samenwerking

Hoe is de samenwerking met SWOB/SWOR en steunpunt mantelzorg als het gaat om de uitvoering van de verordening? Worden bv ouderenwerkers betrokken bij de indicatie? Vindt u dat dit zou moeten?

En de samenwerking met de woningbouwcorporaties? Kunt u hierover iets zeggen? Zijn er verbeteringen?

Interviewvragen beleidsmedewerkers Wmo Barendrecht & Ridderkerk

- Interview beleidsmedewerker Barendrecht
- Interview beleidsmedewerker Ridderkerk
- Interview ex-beleidsmedewerker Ridderkerk

Veel samenwerking met betrokken actoren?

Transparante besluitvorming?

Inzicht in de behaalde resultaten (ook vanuit consulent)? Burgers? Raden? Op welke manier?

Hoe vaak worden deze resultaten weergegeven?

(a) Wordt er vervolgens iets ondernomen om deze resultaten te bespreken, indien goed, te continueren, indien slecht: aan te pakken?

b) krijgen (externe) actoren (burgers, woningbouwcorporaties) de kans om knelpunten aan te geven? Zo ja op welke wijze? Zo nee, waarom niet?

(c) Wat wordt er gedaan met deze knelpunten? Worden deze gelijk meegenomen in het beleid of worden ze opzij gezet?

Verloop van initiëren en implementeren van wijzigingen?

Draagt het huidige beleid naar jouw mening bij aan de beoogde doelstellingen? Zo ja, waarom denk je dat? Zo niet, welke factoren liggen hier ten grondslag?

Primaat van de verhuizing

Welke knelpunten zijn er geconstateerd betreffende primaat van de verhuizing?

Wat doet de gemeente om deze knelpunten weg te nemen?

Wanneer levert de gemeente een financiële bijdrage? En wanneer wordt de verantwoordelijkheid bij de burger neergelegd?

Welke veranderingen dienen er aangebracht te worden in de huidige verordening en waarom op het gebied van de primaat van de verhuizing?

Worden de cliënten op de hoogte gebracht van de mogelijkheden bij primaat van de verhuizing en op welke wijze gebeurt dit? Is er genoeg informatie? Folders?

Wat kan gehandhaafd worden?

Compensatiebeginsel

Hoe kan het compensatiebeginsel worden vertaald naar de praktijk?

Biedt de huidige verordening genoeg handvatten?

Wordt er maatwerk geleverd of worden er alleen producten aangeboden? Wanneer maatwerk, wanneer niet?

*Welke knelpunten zijn er geconstateerd betreffende compensatiebeginsel?
Hoe gaan jullie om met deze knelpunten?*

Wat doet de gemeente om deze knelpunten weg te nemen?

Welke veranderingen dienen er aangebracht te worden in de huidige verordening en waarom op het gebied van het compensatiebeginsel volgens u?

Worden de cliënten op de hoogte gebracht van de mogelijkheden bij het compensatiebeginsel en op welke wijze gebeurt dit? Is de informatie voldoende?

Wat moet er gehandhaafd worden bij dit beleid?

PGB

Op welke manier wordt er bewerkstelligd dat de klant optimaal gebruik maakt van de keuzevrijheid bij pgb?

Hoe wordt er bepaald of iemand wel of niet kan omgaan met de keuzevrijheid? Welke criteria worden er gebruikt?

Wat zijn de knelpunten bij pgb aangaande keuzevrijheid en door wie zijn deze geconstateerd?

Wat zijn mogelijke verbeterpunten voor in de verordening?

Op welke wijze wordt verantwoording afgelegd over de uitvoering van de pgb?

Door wie wordt deze uitvoering gecontroleerd?

Worden er vooraf ook bewijsstukken versterkt door budgethouders?

Indien nee, wat is hiervan de reden?

Wat zijn de knelpunten bij verantwoording pgb?

Hoe gaan jullie om met deze knelpunten?

Hoe zouden deze opgelost kunnen worden volgens u?

Is de burger voldoende op de hoogte van de mogelijkheden van de pgb? Ja/Nee? Waar ligt dit aan?

Wat moet er gehandhaafd worden?

Indicatiestelling

Op welke wijze wordt de indicatiestelling verricht (telefonisch, huisbezoek?) Is de indicatiestelling integraal (dus de volledige situatie van de cliënt of wordt er per (gevraagde) voorziening geïndiceerd?

Zijn er knelpunten en zo ja, welke?

Zijn er mogelijke verbeteringen?

Hoe is de samenwerking met het CIZ (AWBZ)?

Komen bepaalde groepen (op basis van bijvoorbeeld leeftijd) in aanmerking voor een indicatie? Zo ja, welke groepen? Zo nee, is dit wenselijk?

Mantelzorg, gebruikelijke zorg en respijtzorg

Wat zou volgens u de definitie van gebruikelijke zorg moeten zijn? Wanneer is sprake van gebruikelijke zorg?

Wat is het verschil tussen gebruikelijke zorg en mantelzorg?

Wordt bij de indicatiestelling de draagkracht en draaglast van de mantelzorger meegewogen? Wanneer is er sprake van overbelasting van de mantelzorger en komt deze in aanmerking voor respijtzorg? Welke criteria worden er gehanteerd?

Welke knelpunten zijn er op het gebied van mantelzorg en respijtzorg? Zijn er voldoende middelen?

Welke verbeterpunten kunt u opnoemen betreffende het regelen betreffende gebruikelijke zorg en respijtzorg?

Wat moet er gehandhaafd worden bij dit onderdeel?

Eigen bijdrage/indicatie

Op welke wijze wordt de hoogte van de eigen bijdrage bepaald? Wat wordt er meegenomen bij de bepaling van de hoogte? Wordt er bv rekening gehouden met overige (gemeentelijke/niet gemeentelijke) eigen bijdragen voor andere producten (bijv. bijzondere bijstand etc.)?

Wat zijn mogelijke verbeterpunten bij de eigen bijdrage? Wat dient er gehandhaafd te worden?

Voor welke voorzieningen wordt een eigen bijdrage geheven? Kan dit anders?

Zijn er voorzieningen een inkomensgrens gesteld? Zo ja, welke? Zo, nee is dit wenselijk?

Is de maximering van de kostprijs van de zorg wenselijk? Kan dit anders?

Algemeen

Wat is de definitie van het begrip algemeen gebruikelijk? Wanneer wordt dit toegepast?

Zijn er knelpunten? Zo ja, welke?

Zijn er mogelijke verbeteringen?

Overige individuele voorzieningen (rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen)

Zijn er knelpunten bij de verstrekking/indicatie van de bovenstaande voorzieningen?

Wat kan er verbeterd worden?

Wat is het verstrekkingenbeleid van een scootmobiel? Vindt er controle plaats op het gebruik hiervan?

Interviewvragen consulenten van Barendrecht & Ridderkerk

Primaat van de verhuizing

Welke knelpunten zijn er geconstateerd betreffende primaat van de verhuizing?

Wanneer levert de gemeente een financiële bijdrage? En wanneer wordt de verantwoordelijkheid bij de burger neergelegd?

Welke veranderingen dienen er aangebracht te worden in de huidige verordening en waarom op het gebied van de primaat van de verhuizing?

Worden de cliënten op de hoogte gebracht van de mogelijkheden bij primaat van de verhuizing en op welke wijze gebeurt dit? Hebben jullie genoeg informatie?

Wat zijn verbeterpunten voor in de verordening? Wat kan gehandhaafd worden?

Compensatiebeginsel

Hoe kan het compensatiebeginsel worden vertaald naar de praktijk? Geef voorbeelden.

Wordt er maatwerk geleverd of worden er alleen producten aangeboden? Wanneer maatwerk, wanneer niet?

Welke knelpunten zijn er geconstateerd betreffende compensatiebeginsel?

Hoe gaan jullie om met deze knelpunten?

Welke veranderingen dienen er aangebracht te worden in de huidige verordening en waarom op het gebied van het compensatiebeginsel volgens u?

Worden de cliënten op de hoogte gebracht van de mogelijkheden bij het compensatiebeginsel en op welke wijze gebeurt dit? Is de informatie voldoende?

Wat moet er gehandhaafd worden bij dit beleid?

PGB

Op welke manier wordt er bewerkstelligd dat de klant optimaal gebruik maakt van de keuzevrijheid bij pgb?

Hoe wordt er bepaald of iemand wel of niet kan omgaan met de keuzevrijheid? Welke criteria worden er gebruikt?

Wat zijn de knelpunten bij pgb aangaande keuzevrijheid en door wie zijn deze geconstateerd?

Wat zijn mogelijke verbeterpunten voor in de verordening?

Op welke wijze wordt verantwoording afgelegd over de uitvoering van de pgb?

Door wie wordt deze uitvoering gecontroleerd?

Worden er vooraf ook bewijsstukken versterkt door budgethouders?

Indien nee, wat is hiervan de reden?

Wat zijn de knelpunten bij verantwoording pgb?

Hoe gaan jullie om met deze knelpunten?

Hoe zouden deze opgelost kunnen worden volgens u?

Is de burger voldoende op de hoogte van de mogelijkheden van de pgb? Ja/Nee Waar ligt dit aan?

Indicatiestelling

Op welke wijze wordt de indicatiestelling verricht (telefonisch, huisbezoek?) Is de indicatiestelling integraal (dus de volledige situatie van de cliënt of wordt er per (gevraagde) voorziening geïndiceerd?

Zijn er knelpunten en zo ja, welke?

Zijn er mogelijke verbeteringen?

Hoe is de samenwerking met het CIZ (AWBZ)?

Komen bepaalde groepen (op basis van bijvoorbeeld leeftijd) in aanmerking voor een indicatie? Zo ja, welke groepen? Zo nee, is dit wenselijk?

Mantelzorg, gebruikelijke zorg en respijtzorg

Wanneer is sprake van gebruikelijke zorg ?

Wat is het verschil tussen gebruikelijke zorg en mantelzorg?

Wordt bij de indicatiestelling de draagkracht en draaglast van de mantelzorg meegewogen?

Wanneer is er sprake van overbelasting van de mantelzorg en komt deze in aanmerking voor respijtzorg? Welke criteria worden er gehanteerd?

Welke knelpunten zijn er op het gebied van mantelzorg en respijtzorg? Zijn er voldoende middelen?

Welke verbeterpunten kunt u opnoemen betreffende het regelen betreffende gebruikelijke zorg en respijtzorg?

Wat moet er gehandhaafd worden bij dit onderdeel?

Eigen bijdrage/indicatie

Op welke wijze wordt de hoogte van de eigen bijdrage bepaald? Wat wordt er meegenomen bij de bepaling van de hoogte? Wordt er bijvoorbeeld rekening gehouden met overige (gemeentelijke /niet gemeentelijke) eigen bijdragen voor andere producten (bv bijzondere bijstand etc.)?

Wat zijn mogelijke verbeterpunten bij de eigen bijdrage? Wat dient er gehandhaafd te worden?

Voor welke voorzieningen wordt een eigen bijdrage geheven? Kan dit anders?

Zijn er voorzieningen een inkomensgrens gesteld? Zo ja, welke? Zo, nee is dit wenselijk?

Algemeen

Wat is de definitie van het begrip algemeen gebruikelijk? Wanneer wordt dit toegepast?

Zijn er knelpunten? Zo ja, welke?

Zijn er mogelijke verbeteringen?

Overige individuele voorzieningen (rolstoelen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen)

Zijn er knelpunten bij de verstrekking/indicatie van de bovenstaande voorzieningen?

Wat kan er verbeterd worden?

Wat is het verstrekkingenbeleid van een scootmobiel? Vindt er controle plaats op het gebruik hiervan?

III Survey

Naam organisatie:.....

Gemeente:

- Barendrecht
- Ridderkerk

1. Hoe vaak komt uw instelling *formeel* in contact met de gemeente gedurende een jaar?

.....

a) Vindt u dit voldoende?

- Ja
- Nee

2. Vindt u de besluitvorming van de gemeente met betrekking tot het Wmo-beleid transparant?

- Ja
- Nee, omdat

.....

3. Krijgt u de kans om knelpunten over het Wmo-beleid aan te geven? Zo ja, op welke wijze?

- Ja,.....
- Nee

4. Wordt u door de gemeente voldoende betrokken bij de vorming van het Wmo beleid?

- Ja
- Nee

a) Zo ja, hoe vaak gebeurt dit in een jaar?

5. Wordt u door de gemeente betrokken bij de uitvoering van het Wmo-beleid?

- Ja
- Nee

a) Zo ja, hoe vaak gebeurt dit in een jaar?
.....

6. In hoeverre bent u wel of niet tevreden over de contacten met de gemeente?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

7. Als u een oordeel moest vormen over de *samenwerking* met de gemeente over de Wmo, welke beoordeling zou u dan de gemeente geven?

- Zeer goed
- Goed
- Voldoende
- Slecht
- Zeer slecht

8 Als u een oordeel moest vormen over de *samenhang* tussen het beleid van uw instelling en het beleid van de gemeente over de Wmo, welke beoordeling zou u dan geven?

- Zeer goed
- Goed
- Voldoende
- Slecht
- Zeer slecht

9 Als u het beleid van de gemeente moest beoordelen, welke beoordeling zou u de gemeente dan geven?

- Zeer goed
- Goed
- Voldoende
- Slecht
- Zeer slecht

10 Aanvullende Opmerkingen

.....

.....

.....

.....

.....

.....