

Het beoordelingsinstrument Wmo-beleid

Handleiding en schriftelijke vragenlijst voor Wmo-raden

Instrument

Jessica van den Toorn
Diane Bulsink
Trudi Nederland

Het beoordelingsinstrument Wmo-beleid

Handleiding en schriftelijke vragenlijst voor Wmo-raden

Jessica van den Toorn
Diane Bulsink
Trudi Nederland

December 2012

Inhoud

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Het beoordelingsinstrument Wmo-beleid in het kort | 5 |
| 2 | Aan de slag met het beoordelingsinstrument | 7 |
| 3 | De schriftelijke vragenlijst van het beoordelingsinstrument Wmo-beleid | 9 |
| 4 | Toelichting op enkele vragen van het beoordelingsinstrument | 19 |
| 5 | Toelichting op het rapport van het beoordelingsinstrument | 21 |
| 6 | In gesprek met de gemeente | 23 |
| | Gebruikte bronnen | 25 |

1 *Het beoordelingsinstrument Wmo-beleid in het kort*

Het Verwey-Jonker Instituut heeft voor Wmo-raden een beoordelingsinstrument van het Wmo-beleid ontwikkeld. Dit beoordelingsinstrument heeft tot doel om Wmo-raden te ondersteunen bij het maken van een gestructureerde beoordeling van het huidige Wmo-beleid van hun gemeente. Het instrument biedt ook aanknopingspunten voor de kwaliteitsverbetering van het beleid en voor een strategisch overleg hierover met de gemeente.

Het beoordelingsinstrument bestaat uit drie onderdelen: het invullen van een digitale vragenlijst, het bespreken van de resultaten, en een overleg met de gemeente.

De ontwikkeling van het instrument

Het beoordelingsinstrument Wmo-beleid is ontwikkeld door het Verwey-Jonker Instituut in opdracht van het ministerie van VWS. Het instrument is in nauwe samenspraak met Wmo-raden opgezet. Op basis van literatuur en aanvullingen van de Koepel van Wmo-raden is de eerste versie van de vragenlijst gemaakt. Vervolgens zijn onderzoekers bij drie Wmo-raden (te weten: Vught, Barendrecht en Amsterdam) langsgesegaan om de vragenlijst verder uit te werken. Daarna is de vragenlijst nog voorgelegd aan een digitale klankbordgroep van zeven Wmo-raden.

De digitale vragenlijst

Het eerste onderdeel van het beoordelingsinstrument bestaat uit een digitale vragenlijst van 30 vragen. Het is de bedoeling dat de leden van de Wmo-raad gezamenlijk een antwoord formuleren op deze vragen. Vervolgens vult één van de leden de geformuleerde antwoorden digitaal in. Als de vragenlijst volledig is ingevuld, stuurt u deze in door aan het eind van de vragenlijst op de knop 'verzenden' te klikken.

Het bespreken van de resultaten

Kort na inzending, binnen enkele seconden, ontvangt u digitaal een rapport. Dit rapport vat op basis van de antwoorden de beoordeling van de Wmo-raad van de verschillende onderdelen van het Wmo-beleid in uw gemeente samen.

Het overleg met de gemeente

Het rapport kunnen Wmo-raden gebruiken om een gesprek met de gemeente over het Wmo-beleid strategisch voor te bereiden. Waar liggen de sterke punten van het beleid en wat zijn de verbeterpunten en omissies?

Bij vragen

Heeft u vragen over het beoordelingsinstrument, bijvoorbeeld over het invullen of over het rapport, dan kunt u contact opnemen met Jessica van den Toorn: JvandenToorn@verwey-jonker.nl

2 *Aan de slag met het beoordelingsinstrument*

Om de vragenlijst van beoordelingsinstrument Wmo-beleid goed te kunnen invullen, zet u de volgende stappen:

Stap 1 Wie vult de vragenlijst in?

De leden van de Wmo-raad vullen de vragenlijst in. Is er in uw plaats sprake van een gemeentelijke Wmo-raad en Wmo-raden voor deelgemeenten, bedenk dan van te voren welke vragen door de gemeentelijke en welke door de deelgemeentelijke Wmo-raden ingevuld dienen te worden. Alle Wmo-raadsleden kunnen deelnemen aan het beantwoorden van de vragen.

Stap 2 Individueel voorbereiden

Het is de bedoeling dat de leden van de Wmo-raad deze handleiding en vragenlijst goed doorlezen ter voorbereiding. Probeer alvast op zoveel mogelijk vragen uw eigen antwoorden te formuleren. Bij sommige vragen wordt verwezen naar deze handleiding voor een extra toelichting, deze staan in hoofdstuk 3.

Bij het beantwoorden van de vragen kunt u gebruik maken van uw eigen ervaringen, geluiden die u hoort van uw achterban of van schriftelijke informatie van de gemeente.

Stap 3 Gezamenlijk de antwoorden formuleren

Neem tijdens een vergadering van de Wmo-raad de schriftelijke vragenlijst door en formuleer samen de antwoorden. In het geval van gemeentelijke en deelgemeentelijke Wmo-raden, raden we aan om van iedere deelgemeentelijke raad een afgevaardigde naar een gezamenlijke bijeenkomst te sturen.

U loopt aan de hand van de vragenlijst de onderdelen van het Wmo-beleid langs en probeert tot een gezamenlijk oordeel te komen. Het is belangrijk om genoeg tijd in te plannen voor het gezamenlijk formuleren van de antwoorden.

We raden ook aan om één iemand aan te wijzen die de antwoorden opschrijft die tijdens de bijeenkomst worden geformuleerd. Deze persoon gaat de antwoorden online invullen.

Stap 4 Invullen van de vragenlijst

Klik op de volgende link naar de digitale vragenlijst en u kunt meteen beginnen met het beantwoorden van de vragen:

<https://verwey-jonker.survey.netq.nl/nq.cfm?q=f328c651-0f88-4aa0-a55b-50bbae448358>

Mocht u tussentijds stoppen met het invullen van de vragenlijst, dan blijven de gegeven antwoorden bewaard. Wanneer u vanaf *dezelfde* computer weer op de link naar de vragenlijst klikt,

begint u waar u tijdens de vorige sessie geëindigd bent.

Beantwoord alle digitale vragen van het instrument. Aan het einde kunt u ervoor kiezen om alle vragen en antwoorden als pdf te downloaden. Klik daarna op de verzendknop. Binnen enkele seconden ontvangt u een rapport met de uitslag. Een toelichting op het rapport vindt u in hoofdstuk 4.

Stap 5 Bespreken rapport binnen de Wmo-raad

Wanneer u het digitale rapport heeft ontvangen, kunt u het rapport opslaan en/of printen. Vervolgens kunt u het rapport naar alle andere Wmo-raadsleden sturen. Bespreek als Wmo-raad vervolgens het rapport met elkaar. Na analyse van de uitkomsten bekijkt u welke prioriteiten de Wmo-raad kiest voor het overleg met de gemeente. Kijk of er over deze punten nog zaken zijn die u nog verder wilt uitzoeken of navragen. Is dit niet het geval, dan kunt u een afspraak maken met de gemeente om de uitkomsten van het rapport te bespreken.

Stap 6 Overleg met de gemeente

In hoofdstuk 5 wordt verder ingegaan op het gesprek met de gemeente.

(Optioneel) Stap 7: Uitwisselen van ervaringen met andere Wmo-raden

Aan het eind van de vragenlijst wordt gevraagd of u als Wmo-raad in contact zou willen komen met andere Wmo-raden die ook het beoordelingsinstrument hebben gebruikt. U kunt dan met hen informatie hierover uitwisselen. Als u hier 'ja' op antwoord, vragen we om de gegevens van een contactpersoon. Deze gegevens komen op een lijst te staan van Wmo-raden die in gesprek willen

gaan met andere Wmo-raden over het gebruik van het beoordelingsinstrument. Elk half jaar verspreidt het Verwey-Jonker Instituut deze lijst met contactpersonen onder de Wmo-raden die op deze lijst staan. U kunt dan zelf contact opnemen met de andere Wmo-raden op de lijst om verder door te praten over de resultaten, of u wordt door een andere Wmo-raad benadert.

3 *De schriftelijke vragenlijst van het beoordelingsinstrument Wmo-beleid*

Deze schriftelijke vragenlijst kunnen Wmo-raadsleden gebruiken ter voorbereiding (zie stap 2 van het vorige onderdeel). Bij enkele vragen wordt verwezen naar extra toelichting. Deze vindt u in onderdeel 4.

De open vragen beantwoordt u in maximaal 2 zinnen, want deze zinnen komen letterlijk terug in het beoordelingsrapport.

Achtergrond vragen

Van welke gemeente(n) beoordeelt u het Wmo-beleid? _____

Wat is de datum? (*Dag, maand en jaar noteren*) _____ / _____ / _____

Beleid

Concrete uitwerking Wmo-doelen

Vul alstublieft bij de volgende zes vragen aan hoe tevreden de Wmo-raad is over de mate waarin de gemeente dit doel of onderdeel van de Wmo in haar beleid concreet heeft uitgewerkt voor de lokale situatie.

(*Zie extra toelichting*)

1. Bevorderen sociale samenhang en leefbaarheid?

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden
- Weet niet

Toelichting:

2. Versterken van de eigen kracht van burgers, en hun zelfredzaamheid?

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden
- Weet niet

Toelichting:

3. Versterken van informele netwerken (mantelzorgers, familie, buren, buurt) van burgers?

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden
- Weet niet

Toelichting:

4. Bijdragen aan een fysiek, sociaal en financieel toegankelijke samenleving?

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden
- Weet niet

Toelichting:

5. Ruimte voor actief burgerschap/maatschappelijke inzet (*u kunt denken aan vrijwilligerswerk, mantelzorg, burgerinitiatieven, wijkondernemingen etc.*)?

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden
- Weet niet

Toelichting:

6. De invulling van het compensatiebeginsel (*gemeenten dienen burgers met een beperking een oplossing te bieden die hen in staat stelt 1) een huishouden te voeren, 2) zich te verplaatsen in en om de woning, 3) zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel en 4) medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan*)?

- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Neutraal
- Tevreden
- Heel tevreden
- Weet niet

Toelichting:

Beleid algemeen

7. Speelt de gemeente voldoende in op nieuwe ontwikkelingen binnen het Wmo-beleid die vanuit de landelijke overheid komen?

- Helemaal niet
- Niet voldoende
- Neutraal
- Voldoende
- Goed
- Weet niet

Toelichting:

8. Formuleert de gemeente haar doelen SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden)? (*zie extra toelichting*)

- Ja, want
- Soms wel/soms niet, want
- Nee, want
- Weet niet

9. Zijn er groepen burgers in de gemeente waarvoor er onvoldoende aandacht is in het huidige Wmo-beleid? (*u kunt denken aan burgers met een hulpvraag, maar ook aan mensen die hulp bieden zoals mantelzorgers en vrijwilligers*)

- Nee
- Ja, voor één groep is onvoldoende aandacht, namelijk
- Ja, voor meerdere groepen is onvoldoende aandacht, namelijk

Uitvoering

De informatieverstrekking

10. a. Op welke manier(en) geeft de gemeente informatie over de voorzieningen van de Wmo?

(meerdere antwoorden mogelijk) (zie extra toelichting)

- Niet
- Via een folder
- Via de website
- Via een (nieuws)brief
- Telefonisch
- Via mondelinge informatie van een Wmo-medewerker
- Via de (ouderen)consulent
- Via een (het) loket
- Anders, namelijk

10. b. Op welke manier(en) geeft de gemeente informatie over het bredere Wmo-beleid?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Niet
- Via een folder
- Via de website
- Via een (nieuws)brief
- Telefonisch
- Via mondelinge informatie van een Wmo-medewerker
- Via de (ouderen)consulent
- Via een (het) loket
- Anders, namelijk

11. Kruis aan wat van toepassing is *(Meerdere antwoorden mogelijk)*.

De informatie van de gemeente over het Wmo-beleid is toegankelijk voor mensen:

- met een visuele handicap
- met een auditieve beperking
- met een motorische beperking
- met een verstandelijke beperking
- met een psychosociale beperking
- Geen van bovenstaande

12. Wijst de gemeente haar burgers op het bestaan van de Wmo-raad, en andere relevante patiënten- en gehandicaptenorganisaties?
- Op de Wmo-raad en andere relevante patiënten- en gehandicaptenorganisaties
 - Alleen op de Wmo-raad
 - Alleen op andere relevante patiënten- en gehandicaptenorganisaties
 - Op geen van beide
13. a. Is de Wmo-raad tevreden over de inhoud van de informatie over het Wmo-beleid aan de burgers?
- Ja, want
 - Soms wel/soms niet, want
 - Nee, want
- 13.b. Is de Wmo-raad tevreden over de manier waarop de gemeente de informatie verspreidt onder de burgers?
- Ja, want
 - Soms wel/soms niet, want
 - Nee, want

De kanteling

14. a. Brengt de gemeente de nieuwe werkwijze van de Kanteling voldoende in de praktijk volgens de Wmo-raad? (*zie extra toelichting*)
- Ja
 - Nee
- 14.b. Geef aan wat de gemeente in de praktijk doet in het kader van de Kanteling. (*Meerdere antwoorden mogelijk*). De gemeente:
- Kijkt naar de vraag achter de vraag
 - Is meer vraaggericht gaan werken
 - Legt de regie meer bij de burger zelf
 - Heeft naast de zorgvraag meer aandacht voor de mogelijkheden van de burger zelf
 - Heeft meer aandacht voor de mogelijkheden binnen het eigen sociale netwerk van burgers
 - Zet meer in op collectieve voorzieningen dan individuele voorzieningen
 - Anders, namelijk
 - Geen van bovenstaande

Het Wmo-loket

15. a. Is de Wmo-raad over het algemeen tevreden over het Wmo-loket? (*zie extra toelichting*)

- Ja
- Nee

15.b. Geef aan welke zaken op het Wmo loket van toepassing zijn (*Meerdere antwoorden mogelijk*):

- Het loket is voldoende bekend bij de burgers
- Het loket is goed toegankelijk (fysiek of digitaal)
- De privacy aan het loket is gegarandeerd
- De medewerkers bij het loket zijn vriendelijk
- De medewerkers werken voldoende vraaggericht
- De medewerkers verwijzen goed door
- De medewerkers bezitten voldoende expertise en kennis
- De medewerkers hebben een klantvriendelijke en positieve grondhouding, gericht op meedenken
- De medewerkers geven brede informatie over alle mogelijkheden
- De informatie die de medewerkers geven is onafhankelijk
- Anders, namelijk
- Geen van bovenstaande

De voorzieningen

16. a. Is de Wmo-raad tevreden over de toekenning van voorzieningen door de gemeente?

- Ja
- Nee

16.b. Geef aan welke zaken van toepassing zijn bij het toekennen van voorzieningen door de gemeente

(Meerdere antwoorden mogelijk):

- Burgers worden serieus genomen
- De medewerkers zijn vriendelijk
- De medewerkers houden voldoende rekening gehouden met de privacy van burgers
- De procedure van de indicatiestelling is helder
- De medewerkers werken aan de hand van openbare criteria
- De indicatiestelling vindt onafhankelijk van de zorgaanbieder plaats
- De indicatiestelling vindt plaats binnen de tijd die ervoor staat
- Burgers kunnen op een laagdrempelige manier bezwaar maken
- Anders, namelijk
- Geen van bovenstaande

17. Kunt u per type voorziening aangeven hoe tevreden de Wmo-raad is over de geleverde dienst.

| | zeer ontevreden | ontevreden | neutraal | tevreden | zeer tevreden | niet aanwezig |
|---|--------------------|------------|----------|----------|------------------|------------------|
| Hulp in het huishouden | | | | | | |
| Hulpmiddelen, zoals het beschikbaar stellen van een rolstoel | | | | | | |
| Maaltijdvoorziening | | | | | | |
| Individuele vervoersvoorzieningen | | | | | | |
| Collectieve vervoersvoorzieningen | | | | | | |
| Sociale activiteiten | | | | | | |
| Voorzieningen die ontmoeting tussen burgers vergemakkelijken/bevorderen | | | | | | |

18. Kunnen burgers eenvoudig klachten indienen over de uitvoering van het Wmo-beleid?

- Ja, want
- Soms wel/soms niet, want
- Nee, want
- Weet niet

19. Gebeurt er voldoende met de klachten?

- Ja
- Soms wel/soms niet
- Nee
- Weet niet

Samenwerking gemeente met andere partijen

20. a. Werkt de gemeente voldoende samen met andere partijen op het terrein van de Wmo?

- Ja
- Nee

20. b. Met welke partijen zou de gemeente (meer) moeten samenwerken volgens de Wmo-raad?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Cliëntenorganisaties
- Wmo-raad

- Organisaties op het gebied van wonen
- Organisaties op het gebied van werken
- Welzijnsorganisaties
- Zorginstellingen
- Het informele netwerk van burgers
- Lokaal MKB
- Andere gemeenten
- Anders, namelijk
- De gemeente zou niet méér moeten samenwerken met andere partijen

21. Is de gemeente voldoende actief in het sturen op Welzijn Nieuwe Stijl? (zie extra toelichting)

- Ja, want
- Soms wel/soms niet, want
- Nee, want
- Weet niet

Toetsing van resultaat

22. Controleert de gemeente de uitvoering van het Wmo-beleid in voldoende mate?

- Ja, want
- Soms wel/soms niet, want
- Nee, want
- Weet niet

23. Er zijn verschillende manieren om het resultaat van beleid te toetsen. Geef hieronder aan of uw gemeente deze methode voldoende toepast.

| | | Past de gemeente voldoende toe | Past de gemeente toe, maar onvoldoende | Past de gemeente helemaal niet toe |
|----|--|--------------------------------|--|------------------------------------|
| 1. | Evaluatie op basis van het aantal verstrekte voorzieningen | | | |
| 2. | Evaluatie van het effect dat de voorzieningen hebben op de gebruikers | | | |
| 3. | Onderzoek naar ervaringen/tevredenheid van cliënten | | | |
| 4. | Terugkoppeling van de uitvoerders/signalen van de uitvoerders opvangen | | | |

24. Wordt de verkregen informatie voldoende ingezet voor het bijstellen van beleid?

- Ja, want
- Soms wel/soms niet, want
- Nee, want
- Weet niet

Inspraak

De Wmo-raad

25. Wordt de Wmo-raad voldoende betrokken bij het ontwikkelen van het Wmo-beleid?

- Ja, want
- Soms wel/soms niet, want
- Nee, want

26. Wordt de Wmo-raad voldoende betrokken bij de uitvoering van het Wmo-beleid?

- Ja, want
- Soms wel/soms niet, want
- Nee, want

27. Krijgt de Wmo-raad voldoende gemeentelijke ondersteuning? (Ambtelijk, financieel, facilitering)

- Ja, want
- Nee, want

28. a. Is de Wmo-raad tevreden over het overleg met de gemeente?

- Ja
- Nee

28. b. Welke zaken zijn op het overleg met de gemeente van toepassing? (*Meerdere antwoorden mogelijk*)

- Er wordt goed met elkaar gecommuniceerd
- Er worden concrete afspraken gemaakt
- De gemeente staat open voor ongevraagd advies
- Er vindt terugkoppeling plaats over wat de gemeente met het advies van de Wmo-raad heeft gedaan
- Anders, namelijk
- Geen van bovenstaande

Andere burgers

29. Hoe organiseert de gemeente de input van burgers (die niet in de Wmo-raad zitten) betreffende het Wmo-beleid? Burgers worden betrokken bij:

| | altijd | vaak | soms | nooit |
|--------------------------------|--------|------|------|-------|
| Het tot stand komen van beleid | | | | |
| De uitvoering van het beleid | | | | |
| De evaluatie van het beleid | | | | |

30. Hoe gaat de gemeente om met de input van burgers betreffende het Wmo-beleid?

- Goed
- Voldoende
- Onvoldoende
- Weet niet

Tot slot

Zijn er nog andere belangrijke onderwerpen betreffende het Wmo-beleid die u met de gemeente wilt bespreken en die in deze vragenlijst nog niet aan bod zijn gekomen?:

Indien deze er niet zijn, vul dan 'niet van toepassing' in

Wilt u het rapport met anderen delen?

- Ja en mijn email adres is: _____
- Nee

4 *Toelichting op enkele vragen van het beoordelingsinstrument*

Toelichting bij vraag 1 t/m 6

Het maatschappelijke doel van de Wmo is 'mee-doen'. De wet moet ervoor zorgen dat zelfredzaamheid en participatiemogelijkheden van burgers worden bevorderd en mogelijk gemaakt en de sociale samenhang en leefbaarheid op lokaal niveau wordt versterkt.

Vrijwel iedere gemeente zal bovenstaande doelen en prestatievelden in haar Wmo beleid hebben opgenomen. Het gaat echter om brede begrippen en vaak vage termen. Voor de Wmo-raad is het van belang of de gemeente ook heeft nagedacht over wat deze termen betekenen voor de eigen lokale situatie. En nog belangrijker: heeft de gemeente uitgedacht wat er concreet moet gebeuren om de doelen van de Wmo in de eigen gemeente te halen?

De vraag biedt ook de mogelijkheid om met de Wmo-raadsleden onderling te bespreken of de Wmo-raad een eenduidige invulling heeft voor termen als sociale samenhang, zelfredzaamheid en actief burgerschap.

We vragen de Wmo-raadsleden om bij de vragen 1a t/m e aan te geven hoe tevreden zij zijn over de manier waarop de gemeente de doelen en onderdelen van de Wmo concreet heeft uitge-

werkt voor de lokale situatie. In de toelichting kunnen de Wmo-raden in maximaal twee zinnen aangeven waar zij hun oordeel op baseren. Het gaat hierbij om wat de gemeente op papier heeft gezet en nog niet wat er in de praktijk gebeurt. Vragen hierover zullen onder het kopje 'UITVOERING' aan de orde komen.

Toelichting bij vraag 8

Met SMART bedoelen we dat de doelen specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden zijn geformuleerd. Wat betreft het Wmo-beleid is het dus de vraag of de gemeente haar doelen realistisch en concreet heeft uitgewerkt in haar beleidstukken en of ook kan worden gemeten/ getoetst of de doelen worden gehaald.

Toelichting bij vraag 10 a en b

De meeste mensen zien de Wmo als een zorgwet en denken bij het Wmo-beleid vooral aan de individuele voorzieningen. Gemeenten werken dit mogelijk zelf in de hand door te weinig de "breedte" van het Wmo-beleid te communiceren en te publiceren. De Wmo is echter veel breder dan alleen de individuele voorzieningen. Zo heeft de gemeente ook als taak om de sociale samenhang en de leefbaarheid van alle burgers in haar gemeente te bevorderen (veld 1 van de prestatievelden). Voorbeelden van het bredere Wmo-

beleid zijn: het creëren van ontmoetingsplekken voor burgers, het stimuleren en ondersteunen van vrijwilligerswerk, het stimuleren en ondersteunen van burgerinitiatieven en de dialoog aangaan en organiseren met burgers door middel van bijvoorbeeld een Wmo-café.

Toelichting bij vraag 14 a en b

Het doel van het VNG-project de Kanteling is om gemeenten te stimuleren om de compensatieplicht op een nieuwe wijze vorm te geven, zodat mensen met een beperking betere kansen hebben om volwaardig mee te doen aan de samenleving. Een gekantelde manier van werken vergt van gemeenten, professionals én burgers een nieuwe benadering:

- Gemeenten zullen meer tijd moeten nemen in het eerste gesprek met de klant. Het gesprek wordt meer vraagverhelderend, minder beoordelend.
- Gemeenten én burgers moeten afstappen van de standaard voorzieningenlijst en alle mogelijkheden verkennen om een hulpvraag op te lossen. Hierbij staan behoud van regie over het eigen leven en zelfredzaamheid voorop.

Toelichting bij vraag 15 a en b

De meeste gemeentes hebben een loket waar de burger terecht kan met vragen over de Wmo, een zorgvraag of een initiatief. De naam van dit loket kan per gemeente verschillen. Zo heeft de ene gemeente een Wmo-loket, bij een andere gemeente heet dit het Zorgloket of Loket Wegwijs.

Toelichting bij vraag 21

Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft samen met de VNG en de MOgroep (W&MD) het landelijke stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl opgezet. Het programma moet een impuls vormen voor gemeenten, welzijnsinstellingen en professionals om te bewerkstelligen wat met de Wmo beoogd is. De 8 bakens van Welzijn Nieuwe Stijl zijn:

1. Gericht op de vraag achter de vraag.
2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger.
3. Direct er op af.
4. Formeel en informeel in optimale verhouding.
5. Doordachte balans van collectief en individueel.
6. Integraal werken.
7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht.
8. Gebaseerd op ruimte voor de professional.

5 *Toelichting op het rapport van het beoordelingsinstrument*

Wanneer u de digitale vragenlijst volledig heeft ingevuld en verzonden, ontvangt u direct een rapport waaruit blijkt hoe uw gemeente 'scoort' op het Wmo-beleid. In het beoordelingsinstrument is aan ieder antwoord een bepaald aantal punten toegekend. Wanneer de vragenlijst is ingevuld, worden de scores op de verschillende vragen bij elkaar opgeteld.

Die scores kunt u gebruiken als indicatie voor de beleidsonderdelen waar de Wmo-raad de beleidsadvisering op wil richten. Het is een strategisch hulpmiddel om de eigen prioriteiten helder te krijgen voor het overleg met de gemeente over de kwaliteitsverbetering van het Wmo-beleid.

Het rapport geeft een *algemene* beoordeling en een beoordeling *per onderdeel*. Het gaat om de volgende onderdelen:

- Concrete uitwerking Wmo-doelen
- Beleid algemeen
- De informatieverstrekking
- De Kanteling
- De voorzieningen
- Samenwerking gemeente met andere partijen
- Toetsing resultaat
- Inspraak van de Wmo-raad
- Inspraak van andere burgers

Vervolgens geeft het rapport per onderdeel een toelichting op de behaalde score. Na een weergave van de gegeven antwoorden volgt meestal een uitleg waarom dit antwoord gunstig of ongunstig is, vanuit het perspectief van de Wmo-raden.

Hoe is de score tot stand gekomen?

Elke vraag telt even zwaar mee. Vragen met a en b worden samengenomen, oftewel 7a en 7b tellen samen even zwaar als 8. Per vraag zijn er 10 punten te verdelen.

Vervolgens geldt voor de beoordeling per onderdeel: *Punten van het onderdeel allemaal opgeteld / (aantal vragen per onderdeel - aantal keren dat antwoord 'weet niet' is gegeven) = Score*

Scores 0 t/m 4.9 > onvoldoende

Scores 5.0 t/m 7.4 > voldoende

Scores 7.5 t/m 10 > goed

Deze beoordeling verschijnt in het rapport.

De algemene beoordeling komt als volgt tot stand: *Punten van de onderdelen opgeteld (als een onderdeel een onvoldoende heeft krijgt deze een -1, bij een voldoende een 0 en bij een goed een 1)/ 10 = Score*

6 *In gesprek met de gemeente*

Vorbereiding van het gesprek

Aan de hand van het rapport bespreekt de Wmo-raad in een bijeenkomst de uitkomsten. Richt de discussie op de punten waar de Wmo-raad in de nabije toekomst de prioriteiten in de advisering wil leggen. Zijn er bijvoorbeeld beleidsonderdelen die onvoldoende aandacht krijgen van de gemeente en waar de Wmo-raad ideeën voor de beleidsontwikkeling wil leveren? Of zijn er juist beleidsonderdelen die goed scoren, maar waar volgens de Wmo-raad nog de puntjes op de i gezet kunnen worden?

Bepaald aan het eind van de bijeenkomst de belangrijkste onderwerpen voor het overleg met de gemeente. Benoem met elkaar op welke punten de gemeente in ieder geval actie moet ondernemen. Bespreek de mogelijke inhoud van de acties, de achterliggende visie en de doelstellingen, en welke partners bij het plannen van de inhoud betrokken moeten worden, bijvoorbeeld een maatschappelijke organisatie en een vertegenwoordiging van de groep burgers die het aangaat.

Geef aan de gemeente aan dat u als Wmo-raad een evaluatie heeft gehouden over het Wmo-beleid en dat de raad een aantal opvallende uitkomsten daarvan wil bespreken. We raden aan

om het rapport als onderlegger voor het gesprek te gebruiken en het niet toe te sturen aan de gemeente. Tijdens een gesprek kunnen de uitkomsten met meer nuance en voorbeelden worden gebracht gericht op toekomstige beleidsaanpassingen.

Voor dit gesprek kunnen twee of drie mensen van de gemeente worden uitgenodigd, in ieder geval een Wmo-ambtenaar, en zo mogelijk de wethouder. Ook vanuit de Wmo-raad dienen twee of drie mensen bij het gesprek aanwezig te zijn.

Het gesprek

Houd het gesprek opbouwend. Als de gemeente vraagt naar een algemeen overzicht over de evaluatie bespreek dan niet alleen de minpunten, maar benoem ook de punten waarop de gemeente goed scoort. Geef hier complimenten voor.

Concentreer de aandacht op de prioriteiten van de Wmo-raad en ga hierover een verdiepend gesprek aan. Kijk of er over de mogelijke verbeterpunten overeenstemming is te bereiken. Bespreek in ieder geval de visie op het beleidsonderdeel en de doelstellingen. Benadruk tijdens het gesprek de gemeenschappelijkheden tussen de Wmo-raad en de gemeente. Maak zo mogelijk afspraken over het concreet plannen van acties om de verbeterpunten uit te werken en koppel daar een tijdspad aan.

Gebruikte bronnen

Cromwijk, R., Lucassen, A., Winsemius, A., Alblas, M., & Sok, K. (2010). *Wmo-raden in beeld; Over de invloed van Wmo-raden*. Utrecht: Movisie.

Gilsing, R. en Roeleveld, W. (2011). *Horizontalisering in de praktijk; lokale betrokkenheid bij beleidsvorming en -verantwoording in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Tussenrapportage oktober 2011*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Kennisplatform Verkeer en Vervoer (2012) *Samenwerking op het gebied van doelgroepenvervoer*. Utrecht: KpVV

Klaveren, van, S.M., & Poortvliet, E.P. (2011). *Wmo-raden aan het werk; Onderzoek naar de effectiviteit en representativiteit van Wmo-raden*. Zoetermeer: Research voor Beleid.

Klerk, de, M., Gilsing, R., & Timmermans, J. (red.) (2010). *Op weg met de Wmo; evaluatie van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2007-2009*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Movisie (2006). *Handreiking Burgerparticipatie in de Wmo*. Den Haag: SGBO

Nederland, T., Bultink, D., & Lammerts, R. (2009). *Zelfevaluatie Wmo-raden*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Nederland, T., Lammerts, R. & Doğan, G. (2008). *Participeren in Wmo-beleid: ontwerpen, adviseren, vernieuwen. Handreiking voor Wmo-raden en belangenorganisaties*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Stavenuiter, M., & Nederland, T. (2008). *De Kanteling; vormgeven aan het compensatiebeginsel in de Wmo-een handreiking voor gemeenten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Ursum, J., Rijken, M., Heijmans, M., Cardol, M., & Schellevis, F. (2011) *Overzichtstudies; Zorg voor chronisch zieken*. Utrecht: Nivel.

Colofon

Dit betreft een publicatie die uitkomt binnen het VWS-programma “Beter in Meedoen”. Dit meerjarige programma is gericht op de vernieuwing en kwaliteitsverbetering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Meer informatie over dit programma kunt u vinden op de website: www.invoeringwmo.nl

| | |
|-------------------------|--|
| Opdrachtgever/financier | Ministerie van VWS Programma “Beter in Meedoen” |
| Auteurs | Drs. J. van den Toorn, drs. D. Bultink, drs. G.J.J. Nederland |
| Redactie | Prof. dr. J.C.J. Boutellier, dr. M.M.J. Stavenuiter |
| Omslag | Ontwerppartners, Breda |
| Uitgave | Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl |

De publicatie kan gedownload worden via onze website: <http://www.verwey-jonker.nl/wmoinnovatiebank>.

ISBN 978-90-5830-560-2

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2013.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



Instrument

Wmo-raden voorzien gemeenten gevraagd en ongevraagd van advies over het Wmo-beleid.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft een instrument gemaakt om deze adviesfunctie te versterken. Dit instrument is in nauwe samenspraak met Wmo-raden en de Koepel van Wmo-raden ontwikkeld. Door het te gebruiken komen Wmo-raden tot een gestructureerde beoordeling van het Wmo-beleid van hun gemeente. Het instrument bestaat uit drie onderdelen: het invullen van een digitale vragenlijst, het bespreken van de resultaten in de Wmo-raad, en het overleg met de gemeente. De Wmo-raad krijgt aanknopingspunten voor een strategisch overleg met de gemeente over de kwaliteitsverbetering van het Wmo-beleid.

www.verwey-jonker.nl/wmoinnovatiebank

