

Vergaderjaar 2007–2008

**29 538**

## **Zorg en maatschappelijke ondersteuning**

**Nr. 82**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 juni 2008

#### **1. Inleiding**

Tijdens het Algemeen Overleg van 31 oktober 2006 over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) (Kamerstuk 30 131, nr. 123) is toegezegd dat de Tweede Kamer de eerste tijd regelmatig geïnformeerd wordt over de in- en uitvoering van de Wmo. In dat kader stuur ik u de derde voortgangsrapportage Wmo.

In het debat over de Wmo op 6 maart 2008 (Kamerstuk 29 538, nr. 79) heeft uw Kamer mij verzocht om in de derde voortgangsrapportage vooral te rapporteren over de voortgang bij de invoering van de brede Wmo. Ik ga graag op dat verzoek in.

In deel 1 van deze rapportage laat ik zien welke resultaten gemeenten tot dusver hebben neergezet. Op basis van deze resultaten kom ik tot de conclusie dat het meer dan de moeite waard is deze resultaten te borgen en uit te bouwen. Om dat effectief en langs inhoudelijke lijnen met elkaar op te pakken zet ik de vernieuwing van het welzijnsbeleid binnen de kaders van de Wmo op de agenda. Tot slot geef ik concreet aan hoe ik dat wil gaan stimuleren.

In deel 2 van deze voortgangsrapportage komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- De stand van zaken met betrekking tot de tijdens het AO op 6 maart jl. besproken wetswijziging.
- De uitvoering van de motie Van Geel (Kamerstukken II, 2007–2008, 31 200, nr. 16).
- De rapportage over het onderzoek naar het aflopen van het overgangrecht, het SGB0-onderzoek naar de tevredenheid van Wmo-cliënten en de rapportage van het meldpunt van Zorgbelang Nederland.

## DEEL 1 DE BREDE WMO

### 1. De eerste resultaten

Er waait een frisse wind door het veld van maatschappelijke ondersteuning. De zichtbare, maar ook de minder zichtbare maatschappelijke problemen worden door gemeenten met de invoering van de Wmo met extra inzet op een vernieuwende manier aangepakt.

Hoe jong de Wmo ook is, er is al veel neergezet door gemeenten, cliëntenorganisaties en maatschappelijke instellingen. Gemeenten hebben de eerste aanbestedingsronde van de hulp bij het huishouden achter de rug. Het boek «Sociaal overwogen aanbesteden» is breed gewaardeerd. Uit de eerste voorlopige resultaten van de evaluatie van de Wmo blijkt dat 94% van de gemeenten inmiddels een formele visie (Wmo beleidsplannen) heeft opgesteld ten aanzien van het Wmo beleid. Op basis van die plannen zijn gemeenten vaak vernieuwend aan de slag gegaan. Het financieel arrangement is uitgewerkt en functioneert goed, ook bij onverwachte ontwikkelingen zoals de verschuiving binnen de hulp bij het huishouden. De eerste uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken die, volgens artikel 9 van de Wmo, jaarlijks dienen te worden gepubliceerd komen beschikbaar. Deze gegevens bieden burgers en de gemeenteraad goede handvatten voor het lokale debat. Later in deze voortgangsrapportage ga ik hier nader inhoudelijk op in.

Ook de relatie tussen de burgers en de gemeenten kreeg binnen de Wmo nieuw en goed vorm. In bijna alle gemeenten zijn Wmo-raden geïnstalleerd. De Wmo-raden draaien volop. Beleidsplannen zijn interactief met de burgers tot stand gekomen.

De Wmo-beleidsplannen laten vele verbindingen – binnen en buiten de Wmo – zien. In de eerste en tweede voortgangsrapportage Wmo heb ik uw Kamer daar vele voorbeelden van gegeven: bijvoorbeeld als het gaat om verbindingen tussen maatschappelijke ondersteuning en zorg, tussen maatschappelijke ondersteuning en werk en inkomen en tussen maatschappelijke ondersteuning en inburgering. Gemeenten kiezen er voor om verschillende prestatievelden met elkaar te verbinden in samenhangende clusters, in plaats van strikt te werken met de negen in de wet onderscheiden prestatievelden. Dat spreekt mij aan, omdat daardoor gemakkelijker integraal beleid tot stand komt.

In de gemeenten Tilburg en Roosendaal zijn bijvoorbeeld armoedeteams opgericht. Het hart van het project bestaat uit wijkteams, met daarin mensen uit de doelgroepen van de Wmo en WWB. Deze wijkteams bezoeken mensen die leven van het sociale minimum. Zij informeren hen over de sociale voorzieningen van de Wmo en de WWB en verzamelen informatie over hun behoeften aan participatie. Deze informatie is input voor een integrale (netwerk)aanpak. In het programma «Beter in Meedoen» vindt een effectmeting van dit armoedeproject plaats, met als doel de netwerkaanpak in meerdere gemeenten te implementeren. Ik heb de Kamer in de tweede voortgangsrapportage Wmo over dit programma geïnformeerd. Het is inmiddels voortvarend van start gegaan.

Een ander voorbeeld van een vernieuwende benadering is de Gemeente Almere, waar de vraag naar ondersteuning structureel verbonden is met maatschappelijke participatie: van beperkingen, naar potenties, naar eigen regie. Vraagverheldering geschiedt via de Wmo-vragenlijst, een nieuwe vorm van indiceren op basis van de ondersteuningsvraag, het zelf-organiserend vermogen en de potentie van de omgeving. Aan de hand van deze foto van de cliënt wordt een referentiepakket vastgesteld van

behoefte waarmee hij naar het voorzieningenwarenhuis kan. Alle voorzieningen worden gepresenteerd in het voorzieningenwarenhuis. Iedere aanbieder die voldoet aan de door de gemeente gestelde kwaliteitscriteria, kan worden toegelaten. Met aanbieders worden geen prijs- of volumeafspraken overeengekomen. Door alle vormen van ondersteuning onder te brengen in één voorzieningenwarenhuis, kunnen betere verbanden gelegd worden tussen dat wat het sociale netwerk inbrengt en wat aan professionele ondersteuning nodig is. De burger wordt dan in staat gesteld zelf af te wegen in hoeverre hij gebruik wil maken van professionele of van vrijwillige ondersteuning. Het onderbrengen van alle vormen van ondersteuning in één voorzieningenwarenhuis betekent een omslag voor de subsidierelaties van de gemeente. Opname in het voorzieningenwarenhuis betekent namelijk werken met producten en productprijzen zonder garantie van afname, terwijl de meeste relaties al jaren duurden en gebaseerd zijn op vastomlijnde afspraken. In eerste instantie is het voorzieningenwarenhuis in Almere nog gericht op individuele voorzieningen zoals rolstoelen. Op termijn zal het worden uitgebreid met voorzieningen uit andere beleidsterreinen van de Wmo en waar mogelijk aanpalende velden.

Partijen verdienen een compliment voor hun inzet. Thans rijst de vraag: Hoe nu verder met de Wmo? Want niet overal zie ik de ontwikkelingen die hierboven zijn geschetst. Er zijn gemeenten die nog aan het begin van de vernieuwing staan en gemeenten die nog zoekende zijn om de lokale maatschappelijke problemen effectiever op te pakken. Er zijn ook gemeenten die de (invoering van de) Wmo nog te veel zien als een «technische operatie». Deze gemeenten beperken zich tot het enkel opsommen van de prestaties van de verschillende prestatievelden. Het lijkt erop dat zij de Wmo opvatten als een continuering van de uitvoering van de Wvg, de Welzijnswet en de AWBZ. Dit terwijl de winst van de Wmo er juist uit bestaat dat het geheel meer is dan de som der delen. Ook maatschappelijke instellingen zoals welzijnsinstellingen, sportverenigingen, woningcoöperaties en scholen zijn nog niet overal ingespeeld op een nieuw welzijnsbeleid binnen de kaders van de Wmo.

Kortom: er zijn mooie resultaten geboekt, maar er kan nog (veel) winst worden geboekt. Ik wil daar een bijdrage aan leveren door mijn beleidsvisie te geven, het welzijnsbeleid boven aan op de agenda te zetten en te vernieuwen. Bijvoorbeeld als het gaat om de relaties burger-overheid en gemeente-instellingen.

## **2. Naar een nieuw proactief welzijnsbeleid in de Wmo**

### *Kernprincipes van de Wmo*

Ik wil de beweging die met de invoering van de Wmo is losgekomen, vasthouden en – daar waar nodig – extra «schwung» geven. De richting daarbij ligt verscholen in goede voorbeelden en de meer ambitieuze beleidsplannen Wmo. Wat voor conclusies kunnen we trekken op basis van de ervaringen die tot nu toe zijn opgedaan? Is daar een gemeenschappelijke trend in te ontdekken? Mijn antwoord is «ja». Op basis van de analyse van beleidsplannen en gesprekken met het veld komt een drietal kernprincipes naar boven.

### *Verbinden*

Het eerste principe van verbinden kent u al uit de eerdere voortgangsrapportages. Het gaat dan om het verbinden van mensen en om het verbinden van beleid. De Wmo heeft er toe bijgedragen dat gemeenten meer verbanden leggen, binnen de Wmo en met terreinen buiten de Wmo. De Wmo draagt ook bij aan het verbinden van individuen en

groepen burgers. Dit sluit aan bij het advies «De verzorgingsstaat heroverwogen» van 9 oktober 2006 van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) om een sterker accent te leggen op de verbindingsfunctie van de verzorgingsstaat. De gemeentelijke Wmo-beleidsplannen leggen vaak verbindingen tussen zorg en welzijn, soms ook tussen maatschappelijke ondersteuning, werk en inburgering.

Die verbindingen waren er soms al, maar niet robuust genoeg, omdat de verantwoordelijkheden niet altijd even eenduidig waren. Minstens zo belangrijk vind ik dat we ook gaan inzetten op de minder voor de hand liggende verbindingen, zoals die tussen de maatschappelijke ondersteuning en de ruimtelijke ordening of veiligheid. De idee van verbinden is één van de leidende principes bij de doorontwikkeling van de Wmo.

#### *Integraliteit*

Een tweede principe is dat van integraliteit. Het vertrekpunt is de vraag van de burger. Als deze vraag centraal staat, dan zal de beleidsverkokering plaats moeten maken voor integrale beleidsafstemming van zaken die deze burger ten goede komen. De vraag is niet op welke afdeling of bij welke organisatie de vraag van de burger thuishoort. Het gaat erom hoe je met een gemeenschappelijke inspanning beleidskaders bij elkaar brengt en daarmee het probleem van die burger oplost. Dit is een kans voor gemeenten om te laten zien dat het ook anders kan.

#### *Lokaal maatwerk*

De Wmo is een wet van de buurt. Gemeenten kiezen voor lokaal maatwerk. De burger vraagt om een veilige omgeving. De sportvereniging wil haar vrijwilligers een cursus laten volgen. De eenzame bovenbuurman wil weer klaverjassen. De uit huis gevluchte vrouw wil onderdak voor haar en haar kinderen. Hier passen kleine op de menselijke maat toegesneden oplossingen, die juist daardoor zo effectief zijn. Veel van de voorlopende gemeenten hebben bijvoorbeeld gewacht met de uitvoering van de Wmo vanwege de gewenste betrokkenheid van en aansluiting bij de burger. Dit vind ik winst.

#### *Nieuwe relaties, nieuwe verhoudingen*

Ik constateer ook dat de posities en rollen binnen het gemeentelijk domein zich meer en meer uitkristalliseren en duidelijker worden. Gemeenten zien in de Wmo aanleiding om relaties opnieuw vorm te geven en met name de relatie burger-overheid en gemeente-instelling. De Wmo vraagt van alle partijen een andere houding en gedrag dan voorheen binnen de oude kaders van de Welzijnswet, de Wet voorzieningen gehandicapten en de AWBZ. Dat verandert niet van de ene op de andere dag.

#### *Relatie burger-overheid*

In de Wmo is de positie van de burger nadrukkelijk neergezet. Die positiebepaling heeft er toe geleid dat burgers betrokken zijn geweest bij het ontwikkelen en opstellen van de Wmo-beleidsplannen. Volgens het Verwey-Jonker Instituut is de verbinding tussen de burger en de gemeenten essentieel veranderd: «De cliëntparticipatie in gemeenten heeft sinds de invoering van de Wmo een grote vlucht genomen. Dit geldt zowel voor de formele als de informele vormen van participatie »(Ondersteuning cliëntparticipatie Wmo, Verwey-Jonker Instituut, 2008)».

De burgerparticipatie heeft een ander gezicht gekregen. Veel burgers participeren op eigen kracht en organiseren zelf buurtfeesten, richten zelf een sportvereniging op en zetten zich in voor vrijwilligerswerk. Burgers dragen op die manier hun steentje bij aan een samenleving waarin mensen zich verbonden voelen.

In de AWBZ en de Wvg is de positie van de burger heel anders dan in de Wmo. In de AWBZ past de burger de rol van verzekerde. De verzekerde die op basis van een claimbeoordeling aanspraak kan maken op welomschreven voorzieningen. Net zoals in de Wvg, waar dat vaak gebeurt op basis van een «productenboek». In de Wmo wordt de burger gecompenseerd voor die beperkingen die het participeren in de weg staan. Die compensatie kent in principe vele varianten, afhankelijk van én de individuele situatie van de burger én zijn sociale context. In zo'n benadering past ook dat je je juist richt op wat de burger nog wel kan. Iemand met een lichamelijke beperking kan een uitstekende vrijwilliger zijn.

Al enige tijd zijn landelijke partijen, te weten de CG Raad, de CSO en de VNG met elkaar in discussie over de modelverordening. De discussie over die nieuwe modelverordening heeft ertoe geleid dat partijen aan de invulling van de Wmo een nieuwe impuls willen geven. Vertrekpunt vormt de compensatieplicht. Partijen zoeken naar een vraaggerichte invulling daarvan. Geheel volgens de oorspronkelijke bedoeling van de Wmo willen men de Wmo van het aanbod-denken kantelen naar een vraaggerichte benadering. In die visie gaan gemeenten samen met hun burgers op zoek naar het beste antwoord op de vraag van de burger. In deze integrale benadering staat de vraag van de cliënt centraal.

Ik vind het een goede zaak dat de CG Raad, CSO en de VNG samen aan de slag gaan om deze benadering verder uit te werken. Dat gebeurt zeer grondig. Genoemde partijen zoeken naar een alternatief waarbij de compensatieplicht niet als een vorm van claimbeoordeling wordt gezien. Vertrekpunt vormt de gedachte dat het in de Wmo gaat om een individueel gerichte probleemverkenning. Het doel is telkens opnieuw het vinden van oplossingen die toegesneden zijn op de individuele situatie, waarbij het sociale netwerk wordt betrokken. Deze benadering markeert heel scherp het onderscheid tussen de AWBZ als zorgwet en de Wmo als participatiewet. In een zorgwet worden claims op een formele manier getoetst. In een participatiewet wordt gezocht naar manieren om met elkaar een antwoord te vinden op problemen die opgelost moeten worden die het meedoen in de weg staan.

Voor gemeenten betekent dat bijvoorbeeld de tijd nemen voor het eerste gesprek. Voor burgers impliceert dat af te stappen van de gedachte dat hun «claim» zo goed mogelijk gehonoreerd moet worden. Hier past integraliteit als leidend Wmo principe. Een integrale benadering die start bij de vraag van de burger. Liever zie ik het gesprek aan de keukentafel als startpunt voor de vraagverheldering, dan de formele indicatiestelling als claimbeoordeling. De Wmo is de AWBZ niet.

Ik sta positief tegenover dit initiatief en heb partijen toegezegd hiervoor middelen ter beschikking te stellen.

De bovenbeschreven verschuiving van zorg naar participatie vraagt van bestuurders politieke durf en daarmee ook een andere positionering van de burger binnen het welzijnsbeleid. In zo'n strategie moeten keuzes worden gemaakt tussen meerdere benaderingen, of juist benaderingen worden verbonden. Een wethouder laat zaken aan de burgers over en rekent erop dat zij op eigen kracht participeren in de samenleving. Tegelijkertijd gaan zij mee met initiatieven van burgers. Goede initiatieven worden ondersteund. De Wmo gaat immers niet alleen over problemen, maar ook over kracht. De Wmo gaat over hoe je het met elkaar in de buurt nog prettiger kunt hebben. De Wmo gaat ook over met elkaar de sportvereniging runnen of samen het buurtfeest organiseren. In al zijn breedheid is de Wmo een wet die gaat over de gewone dingen voor gewone mensen.

De Wmo is een brede wet en wil verschillende problemen tegelijkertijd en het liefst in onderlinge samenhang integraal oplossen. Daarbij is het onderscheid niet zozeer een onderscheid in grote maatschappelijke vraagstukken en meer kleine individuele problemen. Kleine problemen kunnen immers voor een individu heel groot zijn. In de krant vinden we vaak hang- en zwerfjongeren terug, of huiselijk geweld, uitsluiting van groepen, etnische spanningen. Dat zijn «grote» zichtbare vraagstukken die daadkrachtige oplossingen vragen. Maar minstens zo belangrijk de «kleine» individuele en minder zichtbare problemen, zoals de mantelzorger die het niet meer aan kan, maar ook niet weet waar de ondersteuning vandaan moet komen. Of de ex-psychiatrische patiënt die thuis vereenzaamt, omdat niemand naar haar omkijkt. De gemeente zal hiertoe ook zelf initiatieven moeten nemen. Er op af gaan. De problemen als het ware opzoeken. Simpelweg omdat sommige problemen niet naar de gemeenten toe komen.

#### **Mediation, een instrument voor een andere aanpak**

In 2007 is onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden van mediation en «de andere aanpak» bij het behandelen van bezwaarschriften. De conclusies van dit onderzoek zijn als volgt samen te vatten:

De werkelijke hulpvraag en/of het werkelijke probleem zijn vaak minder goed te achterhalen via formele en veelal schriftelijke procedures. Door op tijd in gesprek te gaan met de burger kan er op een andere, meer persoonlijke manier worden gecommuniceerd. De burger voelt zich meer gehoord en zal daardoor meer begrip krijgen voor de positie van de gemeente. De mogelijke inzet van mediation sluit aan bij de kanteling waar landelijke partijen naar streven. Deze bevindingen zullen worden verspreid. (zie bijlage 1)<sup>1</sup>

#### *Relatie gemeente-instelling*

Samenwerking tussen verschillende lokale organisaties wordt, als we werken in de Wmo, van uitzondering tot regel. Nadrukkelijk treedt de gemeente op als regisseur. De gemeente biedt kaders aan. Kaders die hun grondslag vinden in het principe van verbinden. Verbinden van beleid, maar vooral in het verbinden van mensen.

De welzijnssector heeft de afgelopen jaren te kampen gehad met hardnekkige problemen. De WRR stelt in haar advies «Bewijzen van goede dienstverlening» (2004) dat de relatie tussen de gemeente en de welzijnsinstellingen niet op orde was, niet toegesneden was op het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. De nadruk lag teveel op het controleren en afrekenen. Dat leidt tot slechte prestaties en een stapeling van toezicht en verantwoording. Bovendien leidt het af van waar het echt om zou moeten gaan: betrokkenheid en goede dienstverlening aan burgers en cliënten.

Het gaat hier in mijn ogen om een relatieprobleem, daar moet je dus samen uitkomen. Als we de relatie willen verbeteren en meer toesnijden op het oplossen van maatschappelijke vraagstukken, vraagt dat zowel van de wethouder als van de welzijnsinstelling een andere houding en ander gedrag.

Jos van der Lans (cultuurpsycholoog en publicist) beschrijft de recente geschiedenis van het welzijnswerk. Hij toont aan dat die geschiedenis in fasen verloopt. Hij omschrijft de geschiedenis kernachtig in de termen «Er boven op» (tot 1960/1965), «Er naast» (tot 1980/1985), «Er vandaan» (tot 2005) en «Er op af» (na 2005). Mijn conclusie luidt dat het welzijnswerk zich telkens weer weet aan te passen aan veranderende maatschappelijke omstandigheden. Dat zal en moet nu ook weer het geval zijn.

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Bestuurders en hun ambtenaren willen steeds meer direct meetbare resultaten zien van de traditionele welzijnsinstellingen en stellen strakke verantwoordingsregimes op. Dit heeft geleid tot een verzakelijkte relatie tussen gemeenten en instellingen. Met als gevaar dat niet het doel en het daadwerkelijk oplossen van maatschappelijke problemen leidend zijn, maar de output. Daarbij verdwijnt de burger uit het zicht.

Er is door gemeenten ook veel bezuinigd in de welzijnssector de afgelopen jaren. Er is daardoor weinig ruimte gegeven aan instellingen en professionals om adequaat in te spelen op problemen en om te innoveren. Als we tot een nieuw welzijnsbeleid willen komen, moeten we investeren in de professionalisering van het welzijnswerk.

Instellingen geven aan behoefte te hebben aan helder benoemde kaders en prioriteiten door gemeenten. Lokale incidentenpolitiek wil het nog wel eens winnen van de lange termijn. Het beleid berust soms niet op een toekomstgerichte visie, maar wordt ingegeven door incidenten in de samenleving. Na klachten van burgers over «overlast» bezorgende jongeren, krijgt deze groep ineens veel aandacht, terwijl investeringen in een breder preventief welzijnsbeleid meer effectief zullen zijn.

Ook nieuwe spelers (woningcorporaties, onderwijsinstellingen, zorginstellingen, etc.) die van doen hebben met welzijnsinstellingen zoeken naar nieuwe vormen van samenwerking. Gemeenten moeten bij het stellen van kaders duidelijk maken wat zij onder lokaal maatwerk verstaan en wat zij verwachten van verschillende instellingen. Vervolgens stimuleren en faciliteren gemeenten de samenwerking tussen «traditionele» welzijnsinstellingen en nieuwe spelers. Instellingen kunnen er dan voor zorgen dat hun interventies passen binnen het principe van lokaal maatwerk.

Nu is wat mij betreft het moment om het «oude welzijnsbeleid» weer op de agenda te zetten en te vernieuwen. Ook dit vraagt van bestuurders politieke durf. Durven om oude vormen en relaties af te breken en met elkaar te bezien hoe je op een creatieve manier opnieuw vorm en inhoud geeft aan verschillende rollen en posities binnen de kaders van de Wmo. Over deelbelangen heen durven te stappen, in het algemeen belang. Luiken open gooien en open staan voor het onverwachte. De Wmo biedt de mogelijkheid om nieuwe coalities te vormen. Dit betekent open staan voor nieuwe spelers op het gebied van welzijn, zoals de woningcorporaties. Maar ook open staan voor organisaties die van oudsher geen directe gesprekspartner zijn en op eigen initiatief bij gemeenten aankloppen, zoals particuliere fondsen, sportorganisaties, kerken en moskeeën. Kortom gemeenten durven «out of the box» te denken en te handelen.

### **3. Wat ga ik nu concreet doen?**

Sinds mijn aantreden, heb ik inhoudelijke beleidsbrieven uitgebracht op specifieke terreinen van de Wmo. Voorbeelden daarvan zijn de brieven «Voor elkaar» en «Beschermd en Weerbaar». In die brieven krijgen meer abstracte begrippen uit de Wmo heel concreet handen en voeten, bijvoorbeeld de zelfredzaamheid bij huiselijk geweld, de onderlinge ondersteuning bij mantelzorg en de wederkerigheid en sociale cohesie bij het vrijwilligerswerk. Hier staan we in de startblokken om met elan aan participatie te gaan werken. Rond de zomer zullen de basisfuncties op het terrein van vrijwilligerswerk en mantelzorg concreet vorm hebben gekregen en wordt de Actieverklaring «Beschermd en Weerbaar» getekend. Bij andere onderwerpen is de uitvoering van het nieuwe Wmo-beleid reeds in volle gang; bijvoorbeeld op het terrein van de maatschappelijke opvang in de vorm van de stedelijke kompassen. Voorts heb ik samen met de minister voor WWI het Actieplan «Beter (t)huis in de buurt, samenwerken aan

wonen, welzijn en zorg 2007–2011» uitgebracht. Daarin is beschreven welke acties door het rijk en andere partijen worden ondernomen om ervoor te zorgen dat ouderen en mensen met beperkingen zelfstandig in hun wijk kunnen (blijven) wonen, ondersteuning en zorg op maat thuis kunnen ontvangen en daardoor (langer) mee kunnen doen in de maatschappij.

In de tweede voortgangsrapportage Wmo heb ik het instrument van de richtinggevende kaders geïntroduceerd. Richtinggevende kaders zijn behulpzaam bij het realiseren van de inhoudelijke beleidsdoelstellingen uit de beleidsbrieven, zoals de basisfuncties mantelzorg, vrijwilligerswerk en huiselijk geweld. Richtinggevende kaders komen van onderop tot stand en zijn het resultaat van een inhoudelijke discussie. Het zijn handvaten voor de uitvoering en het lokale debat over de concrete invulling van het Wmo-beleid. Ze zijn voor mij een instrument om bestuurders aan te spreken en leidraad bij de evaluatie van de Wmo. Het past bij mijn systeemverantwoordelijkheid die kaders samen met het veld te ontwikkelen. Leidende principes bij het ontwerpen van die kaders zijn ook hier weer verbinden, integraliteit en lokaal maatwerk.

Het is mijn ambitie om het proces van vernieuwing binnen het welzijnsbeleid, in het kader van de Wmo, verder te stimuleren. Hierbij is de relatie tussen burger en overheid alsmede de relatie tussen gemeente en instelling het aangrijpingspunt.

- Het startschot daarvoor wil ik geven op een landelijke conferentie, die ik samen met de VNG en andere partijen nog dit jaar wil organiseren. Ook de MOgroep wil ik vragen te participeren. Ik zal me inspannen om ook nieuwe spelers te betrekken. Tijdens de conferentie zal met name voorliggende *brede* welzijnsvisie besproken worden.
- Op 25 juni aanstaande vindt een Rode hoed-debat plaats, *specifiek* gericht op het thema «Leefbaarheid en Sociale samenhang». In het debat – als titel «Van barbecue tot burenhulp» – staan de volgende kernvragen centraal: «Wat houdt sociale samenhang in de hedendaagse samenleving in? Zijn we (nog) met elkaar verbonden?» En «Wat kunnen gemeenten en professionals doen om die verbinding zo te leggen dat er sociale samenhang ontstaat?»
- Om een en ander ook *concreet* toe te passen, start ik een pilot «Vernieuwend Welzijn». Daarbij wordt welzijn verbonden met de wijkenaanpak. Samen met de minister van WWI wil ik zo het welzijnsbeleid in de Krachtwijken versterken en mijn visie toetsen. De pilot zal zich met name richten op de gemeentelijke aansturing van welzijnsinstellingen, de professionaliteit van medewerkers, de effectiviteit van methoden en het bevorderen van samenwerking tussen uitvoerende professionals.

Het bovenstaande moet praktische instrumenten opleveren waarmee we gezamenlijk de vernieuwing vasthouden en stimuleren. Instrumenten voor alle betrokken partijen; van wethouder tot burger en van ambtenaar tot professional. Daarbij zal ik gebruik maken van bestaande structuren, die tot dusver zeer effectief zijn geweest bij de invoering van de Wmo.

- Ten eerste het implementatiebureau Wmo. Dit bureau, dat werkt onder de gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van de VNG en VWS, zal haar inzet plegen om de vernieuwing handen en voeten te geven. Veel meer dan tot op heden het geval is, zal het implementatiebureau zich richten op alle partijen die met de Wmo van doen hebben. De reeds bestaande gereedschapskist Wmo, zal bijvoorbeeld worden uitgebreid met:
  - een boek voor bestuurders vergelijkbaar met de uitgave «sociaal overwogen aanbesteden» vanuit het perspectief van het welzijnsbeleid;



- een handreiking, gericht op het maken van afspraken met uitvoerende instellingen en een aanbod van een consultatieteam om gemeenten te ondersteunen bij het vernieuwingsproces.
- Verder treft u als bijlage 5 bij deze brief de handreiking «Wmo wijk-aanpak: een sterk duo» aan.<sup>1</sup> Gemeenten kunnen deze gebruiken bij het verder vormgeven van beleid op leefbaarheid en sociale samenhang.
- Daarnaast is in 2008 het programma «Beter in Meedoen» van start gegaan. In de tweede voortgangsrapportage heb ik u daarover geïnformeerd. Bij het programma gaat het om het onderzoeken van trends, om het ontwikkelen van nieuwe methodieken, het toetsen van interventies op «evidence based» en om de doorvertaling daarvan naar de opleidingen van professionals. De vernieuwing van het welzijnsbeleid krijgt in dit programma (waarvoor ik voor een periode van vijf jaar structureel € 2,8 mln. per jaar heb gereserveerd) een stevige plaats.

Bij dit alles zal ik graag gebruik maken van het «Breed beraad Wmo», waarin de VNG, Actiz, BTN, CG Raad, CSO, LOC-LPR, ABVAKABO FNV, CNV en ANBO vertegenwoordigd zijn. Dit breed beraad, dat periodiek bijeen zal komen, heeft op 8 mei jongstleden afgesproken gezamenlijk te werken aan het verder verbeteren van de uitvoering van de Wmo.

## **DEEL 2 VOORTGANGSRAPPORTAGE, SYSTEEMTECHNISCH DEEL VAN DE WMO**

### **1. Stand van zaken wetswijziging**

Tijdens het laatste AO over de Wmo, heb ik de Kamer – naar aanleiding van de tweede tussenrapportage d.d. 15 februari 2008 (Kamerstukken II, 2007–2008, 29 538, nr. 70) – geïnformeerd over mijn voorstel om de Wmo op een aantal punten te wijzigen. Om de positie van de burgers en de werkers in de zorg goed te kunnen borgen, wil ik in de Wmo ten eerste een nadrukkelijk onderscheid aanbrengen tussen een drietal keuzemogelijkheden, wanneer een burger is aangewezen op hulp bij het huishouden. Als hij vanwege zijn beperkingen is aangewezen op hulp bij het huishouden, kan er gekozen worden uit:

- een voorziening in natura;
- een financiële vergoeding voor het inhuren van een hulp bij het huishouden die valt onder de Regeling dienstverlening aan huis (de alfahulp) of
- een persoonsgebonden budget (PGB).

Deze drie mogelijkheden volgen elkaar op, in die zin dat bij een voorziening in natura de cliënt volledig wordt ondersteund, bij een financiële vergoeding hij of zij een deel van de regelzaken op zich neemt en de PGB-houder in beginsel alles op eigen kracht regelt. Ik benadruk dat het persoonsgebonden budget – met al haar mogelijkheden – onverkort overeind blijft. Voor het verkrijgen van een financiële vergoeding voor het inhuren van een hulp bij het huishouden die valt onder de Regeling dienstverlening aan huis (de alfahulp) gelden specifieke eisen en kan een specifiek regime worden toegepast.

In het wetsvoorstel zal in de tweede plaats worden opgenomen dat de cliënt door de gemeente op duidelijke en begrijpelijke wijze geïnformeerd moet worden over alle lusten, maar ook over alle lasten die verbonden zijn aan zowel het PGB als aan de financiële vergoeding. Het is aan gemeenten deze bepaling zelf nader in te vullen. Voorkomen moet worden dat deze bepaling onnodige administratieve lasten met zich meebrengt.

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Ik wil in de Wmo een overlegbepaling voor contracten voor hulp bij het huishouden opnemen die erop gericht is dat gemeenten er effectief zorg voor dragen dat nieuwe gegunde aanbieders na de gunning van de opdrachten met oude niet gegunde aanbieders in overleg treden over de mogelijkheden tot overname van personeel. In de kern gaat het hierbij om een vorm van sociaal overwogen aanbesteden, die nu wettelijk verankerd wordt. Ik hecht zeer aan deze bepaling. Vanwege het individuele belang van de thuiszorgmedewerker, maar ook omdat het van groot belang is zoveel mogelijk mensen voor het werk in de zorg te behouden.

Inmiddels heb ik een nadere risicoanalyse uitgevoerd en met alle betrokken actoren (bestuurlijk) overleg gevoerd. Zowel die gesprekken als de risicoanalyse bevestigen dat we met de wetswijziging de goede weg zijn ingeslagen. Dat maakt dat ik nu in staat ben meer duidelijkheid te verschaffen over het wetgevings- en invoeringstraject.

De wetswijziging moet zo spoedig mogelijk inwerking treden. In de kern draait het immers om de bescherming van de cliënt en de werker in de zorg. De bescherming van de rechten van burgers duldt geen onnodig uitstel. Tegelijkertijd gaat het om het vinden van de juiste balans tussen spoed en zorgvuldigheid. Gemeenten hebben voldoende tijd nodig om de aanbesteding sociaal overwogen af te ronden. Vooral de inspraak van burgers en cliënten, zo leren de ervaringen uit de eerste ronde, kan beter georganiseerd worden. Tijdens het eerder in deze brief genoemde breed beraad Wmo van 8 mei jongstleden werd dan ook door de cliëntenorganisaties gepleit voor zorgvuldigheid en tijd. Juist vanuit het cliëntenperspectief. Dat geldt ook voor het totstandkomen van goede intergemeentelijke samenwerking. De leerervaring van de eerste keer aanbesteden moeten verzilverd kunnen worden.

Ik wil ook niet dat er verschillen gaan ontstaan tussen gemeenten, bijvoorbeeld dat er gemeenten zijn waarin burgers wel en gemeenten waarin burgers niet volledig geïnformeerd worden. Ook voor aanbieders die met verschillende gemeenten werken, kan een lange gedifferentieerde overgangstermijn onverantwoord uitpakken: in de ene gemeente zou nog wel door aanbieders met alfahulpen gewerkt kunnen worden en in een andere gemeente niet.

«Ik kies er al met al voor de wetswijziging na aanvaarding door de Eerste Kamer negen maanden later in werking te laten treden. De overlegbepaling zal meteen na publicatie in het Staatsblad in werking treden, zodat gemeenten onmiddellijk van deze bepaling kunnen profiteren. Samen met de VNG zal ik verder stimuleren dat gemeenten voor zover mogelijk als eerste volgens de principes van de wetswijzigingen zullen werken.

In zo'n 50% van de gemeenten lopen de bestaande contracten over de hulp bij het huishouden op 1 januari 2009 af. Ik heb met de VNG afgesproken dat we er bij deze gemeenten gezamenlijk zeer nadrukkelijk op zullen aandringen dat er bij het sluiten van nieuwe contracten al rekening wordt gehouden met de komende wetswijziging. Het is om die reden dat ik samen met de VNG snel zal starten met de voorlichting over de wetswijziging en de voorbereiding van de invoering van de wetswijziging. Daarvoor heb ik ook het boekje Sociaal overwogen aanbesteden aangepast (bijlage 2).<sup>1</sup> Hierin staan dan alle nieuwe elementen opgenomen waar gemeenten rekening mee moeten houden. De ondersteuning van gemeenten en aanbieders zal verder vorm krijgen door de website [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl), een helpdesk, regionale voorlichtingsbijeenkomsten, handreikingen, modelbepalingen en voorbeeldteksten, waarmee gemeenten direct aan de slag kunnen.

---

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Voor het zomerreces wil ik het wetsvoorstel met toelichting aan de Raad van State aanbieden. Begin september ontvangt uw Kamer – zo is mijn streven – het wetsvoorstel met nader rapport en kan het traject van parlementaire behandeling gestart worden.

Uitgaande dat het wetsvoorstel rond 1 januari 2009 door beide Kamers is aangenomen, kan het wetsvoorstel op 1 oktober 2009 ingaan. Dit geeft gemeenten die op 1 januari 2009 al moeten aanbesteden de mogelijkheid om met de komende wetswijziging rekening te houden, terwijl gemeenten van wie het contract na 1 oktober 2009 doorloopt voldoende tijd hebben om de contracten op te zeggen als de wet is aangenomen en een nieuwe aanbesteding uit te voeren.

## **2. De uitvoering van de motie Van Geel**

De invoering van de wetswijziging raakt de middelen die ik voor 2008 (€ 40 miljoen) en structureel voor de komende jaren (€ 10 miljoen) tot mijn beschikking heb voor de arbeidsmarktgevolgen van de Wmo. De tekst van de door uw Kamer breed ondersteunde motie Van Geel (Kamerstukken II, 2007–2008, 31 200, nr. 16), spreekt over het behouden van thuiszorgmedewerkers voor de zorg. Dat is ook mijn prioriteit. Met de aangekondigde wetswijziging heb ik hier al voor een belangrijk deel inhoud aan gegeven.

Voor 2008 bestond de mogelijkheid om bij de uitvoering van de motie Van Geel nog eens kritisch te bekijken op welke wijze het beste invulling kan worden gegeven aan het bereiken van de doelen in relatie tot het probleem. Ten eerste kon worden geleerd van de ervaringen met de regeling uit 2007. De regeling uit 2007 richtte zich bijvoorbeeld op de situatie dat mensen al ontslag was aangezegd. De regeling richtte zich daarmee op eind van de keten. De regeling 2008 moet zich meer op de voorfase richten, zodat ook bij dreigende (personele) problemen ingegrepen kan worden.

Belangrijker is echter dat de aangekondigde wetswijziging meegenomen wordt. Door de wetswijziging is namelijk het perspectief anders dan in 2007. Het doet dan ook geen recht om de regeling uit 2007 rechttoe rechtaan door te vertalen naar 2008. Niet alleen het behoud van medewerkers staat centraal, maar ook het aantrekken van nieuw personeel.

Ik heb de afgelopen tijd benut om intensief overleg te voeren met werkgevers (Actiz en BTN), werknemers (CNV, ABVAKABO FNV, Unie Zorg en Welzijn) en de VNG over de wijze waarop de middelen uit de motie Van Geel het beste ingezet kunnen worden. Met partijen is overeenstemming bereikt over de wijze waarop de middelen ingezet dienen te worden.

Anders dan in 2007 worden drie doelen onderscheiden:

- Ik wil dat zorgaanbieders alfa-hulpverleners weer in dienst nemen. Zij kunnen hiervoor tijdelijk financieel gecompenseerd worden.
- Ik wil dat zorgaanbieders thuiszorg A in dienst kunnen houden. Zorgaanbieders kunnen hiervoor een tijdelijke financiële vergoeding ontvangen.
- Ik wil dat thuiszorg medewerkers her- of bijscholing kunnen ontvangen. Ook dat maakt de regeling mogelijk.

Dit heeft geresulteerd in een subsidieregeling waarop thuiszorgaanbieders een beroep kunnen doen. Aan de regeling wordt nu de laatste hand gelegd. De verwachting is dat de regeling in juni 2008 wordt gepubliceerd in de Staatscourant. De komende tijd zal door sociale partners en VWS en de VNG actief gecommuniceerd worden over de mogelijkheden voor thuiszorgaanbieders om een subsidieverzoek in te dienen.

Met de komst van het Mobiliteitscentrum Thuiszorg (MCT) ligt het voor de hand om bij de uitvoering van de nieuwe subsidieregelingen het MCT nadrukkelijk te betrekken. Het MCT kan, met zijn lokale infrastructuur, in een voorfase lokale partijen (gemeenten en thuiszorgaanbieders) directer aanspreken op en ondersteunen bij hun verantwoordelijkheid. Het MCT zal mij dan ook van advies voorzien over de ingediende subsidieaanvragen. Dit vormt een goede aanvulling op de reeds bestaande activiteiten van het MCT.

Het MCT is op 18 januari 2008 officieel door mij geopend. De doelstelling van dit centrum is drieledig. Het MCT zal bij dreigend ontslag vroeg ingrijpen en bezien of de medewerker via scholing voor de organisatie behouden kan blijven. Als dat niet lukt, wordt er gekeken of de medewerker elders in de thuiszorg aan de slag kan. Als het centrum daar niet in slaagt, wordt er gezocht naar een oplossing elders binnen of buiten de zorg. In de kern functioneert het MCT als een opschaalbare structuur waarbij lokale/regionale arbeidsmarktnelpunten door gerichte acties (rapid response) aangepakt worden. Op lokaal niveau worden activiteiten uitgevoerd via de 127 locaties van het CWI.

Bij het CWI zijn over 2007 546 individuele ontslagaanvragen ingediend. Dit betreft definitieve cijfers over 2007. Van deze in totaal 876 ingediende aanvragen zijn 171 tijdens de behandeling door de werkgever alsnog ingetrokken.

Inmiddels is ook de site van het MCT online ([www.mctthuiszorg.nl](http://www.mctthuiszorg.nl)). Op deze site is voor medewerkers veel informatie te vinden over de thuiszorg, met name over hun arbeidsmarktpositie. Ook de door mij mogelijk gemaakte gezamenlijke website ([www.werkenindewmo.nl](http://www.werkenindewmo.nl)) van Actiz, BTN en de VNG is inmiddels online. Hierop zijn verschillende mogelijke, uit de praktijk afkomstige, aanpakken te vinden voor de aanpak van arbeidsmarktproblemen in de Wmo.

### **3. Rapportage onderzoek «aflopen overgangsrecht» en klanttevredenheid**

Op 1 januari 2008 liep het overgangsrecht in de Wmo af. Dit betekende dat de overgangsccliënten (cliënten die vóór de invoering van de Wmo huishoudelijke verzorging uit de AWBZ ontvingen) die nog niet geherindiceerd waren, per die datum een Wmo-beschikking van de gemeente moesten krijgen. Research voor Beleid heeft de feiten en de gevolgen van het aflopen van dit overgangsrecht voor cliënten, thuiszorgaanbieders en gemeenten onderzocht. Voor de resultaten van dit onderzoek verwijs ik naar bijlage 3.<sup>1</sup> Ik wil op deze plaats stilstaan bij de belangrijkste conclusies van het onderzoek.

Alle circa 300 000 overgangsccliënten zijn per 1 januari 2008 van een nieuwe Wmo-beschikking voorzien. De wijze waarop gemeenten dit proces hebben uitgevoerd, is verschillend: een derde van de gemeenten heeft gebruik gemaakt van de door VWS georganiseerde operatie herindicatie en de Wmo-beschikking gebaseerd op de gegevens die zij – na toestemming van de cliënt – van het CIZ hebben ontvangen. Van de gemeenten die geen gebruik hebben gemaakt van de operatie herindicatie, heeft de helft alle overgangsccliënten opnieuw geïndiceerd. De overige gemeenten hanteren een combinatie van «opnieuw indiceren» en administratieve verlenging. Ik constateer dat gemeenten dit majeure traject op een goede wijze en cliëntgericht hebben vormgegeven.

---

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Het onderzoek laat zien dat er bij de overgangsccliënten sprake is van een verschuiving naar een lichtere vorm van hulp bij het huishouden (HH1):

over het totaal van de gemeenten gezien is de verhouding HH1 HH2 verschoven van 26:74 in 2007 naar 63:37 in 2008. Dit sluit aan bij eerdere waarnemingen over deze verhouding.

De onderzoekers hebben ook onderzocht of de cliënten na de herindicatie meer of minder uren ontvangen. 91% van de cliënten ontvangt na de herindicatie meer of hetzelfde aantal uren. Voor 85% van de cliënten is het aantal uren dat zij ontvangen voldoende of neutraal. Van de 9% cliënten die minder uren hulp ontvangen na de herindicatie vindt de helft het aantal uren dat zij nu ontvangen voldoende.

Een belangrijke reden waarom cliënten na herindicatie minder uren hulp ontvangen, is de toepassing van het protocol gebruikelijke zorg. Bij overgangsccliënten met een AWBZ-indicatie van vóór 2004 was dit protocol nog niet toegepast, waardoor nog geen rekening was gehouden met de aanwezigheid van gebruikelijke zorg. Toepassing van het protocol leidt dan in veel gevallen – ook wanneer de huishoudelijke zorg in de AWBZ gebleven zou zijn – tot een indicatie van minder uren ondersteuning.

De meerderheid van de cliënten ontvangt op dit moment de (nieuw) geïndiceerde zorg. De geïndiceerde én geleverde hulp bij het huishouden voldoet in het algemeen aan de behoefte van de cliënt. Slechts een klein deel geeft aan, dat er taken zijn die voorheen wel werden uitgevoerd en nu niet meer, terwijl de cliënt daartoe volgens hem of haar zelf niet in staat is. Evenals vorig jaar wordt door het extern bureau geconcludeerd dat cliënten voldoende gecompenseerd worden voor hun beperkingen om een huishouden te kunnen voeren. In de vorige voortgangsrapportage hield ik ten aanzien van deze compensatieplicht nog een slag om de arm, in verband met het aflopen van het overgangsrecht.

Bijna driekwart van de cliënten ontvangt de hulp bij het huishouden van de persoon die de cliënt altijd heeft gehad. Van de cliënten met een nieuwe hulpverlener is 90% daarover tevreden. Bij het merendeel van de aanbieders wordt zowel met mensen in dienstverband als met alfahulpen gewerkt. Het maakt voor de tevredenheid over de nieuwe hulpverlener opzich geen verschil of deze hulp geleverd wordt door een thuiszorgmedewerker of een alfahulp. Bij eenderde van de gemeenten is daarbij overigens sprake van nadere afspraken met de zorgaanbieders over alfahulpen, zoals doorbetaling en vervanging bij ziekte, waardoor de relatie van de alfahulp met de aanbieder oneigenlijke (werknemer-achtige) afspraken bevat. Mede om dergelijke constructies tegen te gaan, heb ik in de tussenrapportage van februari een wetswijziging voorgesteld. De eerder aangekondigde factsheet alfahulp zal in lijn met deze wijziging (o.a. geïnformeerde toestemming) worden opgesteld.

Het valt op dat zorgaanbieders – waarbij in het onderzoek sprake was van een relatief lage respons – kritischer blijken (en blijven) over de vraag of de geïndiceerde hulp toereikend is voor cliënten. In de tweede voortgangsrapportage werd eenzelfde conclusie getrokken. Daarbij werd direct geconstateerd dat thuiszorgaanbieders en gemeenten bij verschil van mening over de toereikendheid van het aantal geïndiceerde uren veelal snel tot passende afspraken voor de cliënt kwamen.

Uit het meest recente onderzoek blijkt dat meer dan een kwart van de thuiszorgorganisaties de zorg voor cliënten die voor HH1 geïndiceerd zijn, zelden of nooit toereikend acht. Bij HH2 en HH3 is dit percentage weer een stuk lager. Dit roept de vraag op hoe dit zich verhoudt tot de bevinding dat 85% van de cliënten van mening is dat voldoende of neutraal rekening is gehouden met zijn of haar behoefte. Ik stel daarom nader onderzoek voor om bij een aantal individuele casussen de indicatiestelling, het oordeel van de cliënt, het professionele oordeel van de aanbieder en dat van de indicatiesteller te onderzoeken. Ik kom hiermee tevens tegemoet aan de

motie van de leden Kant en Wolbert (Kamerstukken II, 2007–2008, 29 538, nr. 78). De resultaten van dit onderzoek (najaar 2008) wil ik gebruiken ten behoeve van een goede dialoog tussen en ondersteuning van gemeenten en thuiszorgaanbieders op het punt van indicatiestelling.

In het onderzoek is cliënten ook gevraagd naar hun mening over de wijze waarop zij te woord worden gestaan en worden behandeld door medewerkers van de gemeente en of het loket. In het debat over de tweede voortgangsrapportage spraken we immers af cliëntbejegening een meer prominente plaats te geven in het vervolgonderzoek dat thans voorligt. Van de cliënten die hier een mening over hebben, is het merendeel positief. Een klein deel (4%) meldt slecht te woord te zijn gestaan. Luisteren is natuurlijk ook een onderdeel van cliëntbejegening. Tweederde van de cliënten vindt dat de medewerkers van de gemeente en/of loket goed naar hen luisteren en 8% is van mening dat er slecht naar hen wordt geluisterd. Dit alles spoort met de uitkomsten van de SGB0-benchmark, waarin burgers gemeenten een 7,5 geven voor het Wmo-loket. In de volgende paragraaf kom ik op dit SGB0-onderzoek terug (bijlage 4).<sup>1</sup>

De onderzoekers kijken in hun slotbeschouwing vooruit naar de nieuwe aanbestedingen. Zij merken daar het volgende over op: «Een beter zicht op de situatie (zoals het aantal cliënten, verhouding geïndiceerde hulp en tariefstelling) heeft naar verwachting een positief effect op de komende aanbestedingen. Zowel gemeenten als thuiszorgorganisaties kunnen hiervan profiteren». Ik zal bovenstaande bevindingen dan ook meenemen in de ondersteuning van gemeenten bij de invoering van de wetswijziging Wmo.

#### **4. Meldpunt Zorgbelang Nederland en het tevredenheidsonderzoek SGB0**

Zorgbelang Nederland heeft het initiatief genomen om in samenwerking met andere partijen een meldpunt in te stellen waar cliënten hun ervaringen kunnen melden met het aflopen van het overgangsrecht. Nadrukkelijk werd ook gevraagd om ook positieve ervaringen te melden. Dat is ook gebeurd. In totaal zijn zo'n 700 meldingen binnen gekomen. Afhankelijk van de verschillende vragen, meldt telkens zo'n 25% een positieve ervaring. Het merendeel meldt negatieve ervaringen. Ik heb gesproken met Zorgbelang Nederland om na te gaan waar de burgers ontevreden over zijn en wat we met de meldingen kunnen doen. Zorgbelang Nederland vormt de koepel van de provinciale/regionale zorgbelangorganisaties. De landelijke organisatie zal de meldingen per provincie doorgeven aan de regionale organisaties. Als zich bij de meldingen bij een bepaalde gemeente een concentratie voordoet zal de regionale organisatie contact opnemen met de desbetreffende Wmo-raad om op die manier de gemeente aan te spreken. Voor de klachten worden de Informatie- en Klachtenbureaus gezondheidszorg ingeschakeld, die de burger ondersteunen bij het indienen van een klacht.

Ik heb met Zorgbelang Nederland afgesproken om met de betrokken partijen een meer kwalitatieve analyse te maken van de binnen gekomen ervaringen, vooral met het doel om te bezien waar verbeteringen kunnen worden aangebracht.

In het verlengde hiervan bespreek ik graag de resultaten van het onderzoek dat SGB0 in het kader van artikel negen van de Wmo voor 204 gemeenten heeft uitgevoerd. Het is het eerste grootschalige onderzoek in de Wmo waaraan ongeveer 60 000 mensen hebben deelgenomen. De uitkomsten van het onderzoek zijn interessant. Op de eerste plaats omdat de resultaten tot tevredenheid mogen stemmen. Maar minstens zo

---

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

belangrijk, de onderzoekers doen een aantal waardevolle aanbevelingen om de uitvoering van de Wmo op een hoger niveau te tillen. Ruim 90% van de ondervraagden geeft aan dankzij de inzet van gemeenten langer zelfstandig te kunnen blijven wonen en beter te kunnen deelnemen aan de samenleving. Aan de cliënten is ook gevraagd om hun oordeel over de hulp bij het huishouden uit te drukken in een rapportcijfer. Dat cijfer is opmerkelijk hoog, namelijk een 8.1. Een heel positief, en wat mij betreft terecht een punt dat nadrukkelijke aandacht verdient, is de waardering die de ondervraagden voor de medewerkers uit de thuiszorg hebben. Maar liefst 97% laat weten veel complimenten te hebben voor de mensen die bij hen over de vloer komen. Die medewerkers tonen aandacht en interesse. Er wordt snel en efficiënt gewerkt. Ik vind dat dit onderzoeksresultaat terecht moet komen bij de mensen die het verdienen. Ik roep de zorgaanbieders dan ook met nadruk op om dit onderzoeksresultaat onder de aandacht van hun medewerkers te brengen.

Maar er kan ook een aantal zaken beter. Op de eerste plaats is dat de samenwerking tussen de thuiszorg en de mantelzorgers. In 64% van de gevallen blijken de thuiszorgmedewerkers en de mantelzorgers elkaar niet te spreken. Dat is niet goed. Mantelzorgers moeten weten op wie zij terug kunnen vallen. In mijn beleidsbrief «Voor Elkaar» over de inzet van de mantelzorg heb ik dat punt al gesignaleerd en ook opgepakt. Ik zal daar bij de verdere uitwerking van de beleidsbrief nadrukkelijk aandacht aan besteden.

Voor de Wmo-raden ligt er ook een stevige opdracht als gevolg van de uitkomsten van dit onderzoek. Immers maar liefst 80% van de ondervraagden kent de Wmo-raad niet. Ik begrijp dat niet elke burger die hulp bij het huishouden ontvangt in contact wil met de Wmo-raad. Dit cijfer geeft wel aan dat Wmo-raden er zorg voor moeten dragen dat zij het contact met delen van hun achterban beter gaan organiseren. De onlangs opgerichte landelijke vereniging van Wmo-raden kan daarbij een stimulerende rol vervullen.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
M. Bussemaker