

# **WVG TOEGEPAST IN WAALWIJK**

## **RAPPORT GEMEENTELIJKE REKENKAMER**

**MAART 2003**

<b>1 INLEIDING .....</b>	<b>4</b>
<b>2 BEHEERSING QUA INZICHT IN DE PROBLEMATIEK.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Feiten en bevindingen Rekenkamer .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Uitgangspunten Waalwijks WVG-beleid.....	6
2.1.2 Inzicht.....	7
2.1.3 Verhouding Waalwijk t.o.v. landelijk gemiddelde. ....	8
2.1.4 Verhouding Waalwijk t.o.v. regio-gemeenten .....	9
2.1.5 Aanzet tot verbetering uitvoering WVG .....	9
<b>2.2 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer .....</b>	<b>9</b>
<b>3 BEHEERSING QUA PLANNING .....</b>	<b>11</b>
<b>3.1 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. planning .....</b>	<b>11</b>
3.1.1 Planning.....	11
<b>3.2 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer .....</b>	<b>11</b>
<b>4 BEHEERSING QUA UITVOERING.....</b>	<b>12</b>
<b>4.1 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. uitvoeringsapparaat.....</b>	<b>12</b>
4.1.1 Waalwijkse situatie. ....	12
4.1.2 Waalwijk – Landelijk. ....	13
<b>4.2 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer .....</b>	<b>13</b>
<b>4.3 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. administreren .....</b>	<b>14</b>
4.3.1 Inzicht in cliënten en verstrekkingen. ....	14
4.3.2 Archivering.....	14
4.3.3 Anti-speculatiebeding.....	14
<b>4.4 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer .....</b>	<b>15</b>
<b>4.5 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. afwikkeling aanvragen .....</b>	<b>15</b>
4.5.1 Caseload .....	15
4.5.2 Werkinstructie .....	15
4.5.3 Rappelleren.....	15
4.5.4 Afdoeningstermijnen.....	15
<b>4.6 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer .....</b>	<b>17</b>
<b>4.7 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. indicatiestelling.....</b>	<b>17</b>
4.7.1 Afweging indiceren. ....	18
4.7.2 Indiceerders. ....	18
<b>4.8 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer .....</b>	<b>18</b>

<b>4.9 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. voorzieningen .....</b>	<b>18</b>
4.9.1 Gecontracteerde voorzieningenverstrekkers .....	19
4.9.2 Afspraken woningbouwverenigingen. ....	20
4.9.3 Collectieve voorzieningen.....	20
4.9.4 Effectiviteit voorzieningen.....	20
<b>4.10 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer .....</b>	<b>21</b>
<b>4.11 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. deeltaxi PZN. ....</b>	<b>21</b>
<b>4.12 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer m.b.t. PZN .....</b>	<b>22</b>
<b>4.13 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. de cliënt .....</b>	<b>22</b>
4.13.1 Intake.....	23
4.13.2 Werkinstructie .....	23
4.13.3 Procedure/procesgang .....	23
4.13.4 Voorlichting .....	24
4.13.5 Cliëntenparticipatie .....	24
4.13.6 Overleg met gehandicaptenplatform. ....	24
4.13.7 Klanttevredenheidsonderzoek .....	24
4.13.8 Rechtsbescherming.....	25
4.13.9 Inkomensgrenzen .....	25
<b>4.14 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer .....</b>	<b>26</b>
<b>5 BEHEERSING QUA BUDGETTEN.....</b>	<b>27</b>
<b>5.1 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. budgetbepaling .....</b>	<b>27</b>
5.1.1 Berekening budget.....	27
5.1.2 Bezuiniging .....	27
5.1.3 Gemeentefonds/fictieve budget.....	28
5.1.4 Apparaatskosten .....	29
5.1.5 Eigen bijdrage .....	29
5.1.6 Berekenen en verrekenen kosten voorzieningverstreking.....	29
<b>5.2 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer .....</b>	<b>29</b>
<b>5.3 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. budgetbeheersing .....</b>	<b>30</b>
5.3.1. Beheersen budgetten .....	30
<b>5.4 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer .....</b>	<b>30</b>
<b>6 BEHEERSING QUA INTEGRALITEIT (KETENSAMENWERKING) .....</b>	<b>32</b>
<b>6.1 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. integraliteit .....</b>	<b>32</b>
6.1.1 Ketensamenwerking.....	32
6.1.2 Integraal gehandicaptenbeleid.....	32
<b>6.2 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer .....</b>	<b>33</b>

# 1 INLEIDING

Op aangeven van de fracties uit de gemeenteraad heeft de Rekenkamer de uitvoering van de WVG onderzocht. De Rekenkamer heeft daartoe een plan van aanpak opgesteld dat is voorgelegd aan de Commissie Algemene Zaken in januari 2002. Het doel van het onderzoek is de raad inzicht te verstrekken in het vanaf 1997 gevoerde beleid met betrekking tot de WVG en de uitvoering van het voorgenomen beleid richting de burgers die het aangaat.

De WVG strekt ertoe dat gemeentebesturen desgevraagd aan mensen met beperkingen voorzieningen verstrekken die hen in staat stellen om zelfstandig aan het maatschappelijk leven deel te nemen.

De gemeenten moeten dus invulling geven aan de zorgplicht voor mensen met een handicap. Het gaat daarbij om woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en rolstoelen.

Het regime van de WVG is decentraal.

De wijze waarop de WVG toegepast dient te worden is vastgelegd in een gemeentelijke verordening en een daarbij behorend verstrekkingenbesluit.

De ondergrens van de zorgplicht wordt bepaald door de goedkoopste adequate voorziening.

De wetgever laat de gemeenten nagenoeg geheel vrij om daar invulling aan te geven.

Gemeenten worden geacht maatwerk te leveren. Uitgaan van persoonlijke omstandigheden. Dus rekening houden met fysieke en mentale omstandigheden, gezinssituatie, mantelzorg, sociale contacten en culturele activiteiten.

Landelijk is onderkend dat fundamentele herziening van de toepassing van de WVG noodzakelijk is. Voorshands wordt die gezocht door binnen de grenzen van de WVG normen te stellen voor een betere uitleg van het begrip verantwoorde voorzieningen. Daartoe is in het voorjaar van 2002 een protocol opgesteld tussen het ministerie, de betrokken organisaties en de VNG.

De in het protocol aangegeven aandachts- en verbeterpunten in de uitvoering van de WVG zijn per onderzoeksonderwerp weer gegeven en zijn vooralsnog een richtinggevend beleidskader. Burgers kunnen daar overigens nog geen rechten aan ontleen die juridisch afdwingbaar zijn.

De tabellen in dit rapport met vergelijkingen van de Waalwijkse situatie met landelijke cijfers zijn gebaseerd op het rapport Kerncijfers WVG 2000 van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De Rekenkamer heeft overeenkomstig het plan van aanpak de WVG onderzocht op:

- Beheersing qua inzicht in de problematiek
- Beheersing qua planning
- Beheersing qua uitvoering
- Beheersing qua budgetten
- Beheersing qua integraliteit

Het rapport is per hoofdstuk zo ingedeeld, dat eerst in een kader worden weergegeven de verschillende vraagpunten uit het plan van aanpak, vervolgens in een kader –indien van toepassing- de opmerkingen uit eerder vermeld protocol, daarna de door de Rekenkamer op basis van het dossieronderzoek en de gehouden interviews vastgestelde feiten en bevindingen en ten slotte conclusies en aanbevelingen.

De Rekenkamer heeft het beschrijven van de feiten en bevindingen niet precies in de vraag/antwoord vorm gedaan omdat veel vragen onderlinge samenhang hebben en het dus voor de hand lag die ook in samenhang te beantwoorden. Bovendien zijn de vragen die zich op de hoofdlijnen richten belangrijker dan de vragen die meer op details gericht zijn.

Vooraf zij er verder op gewezen, dat de onderzoeksvragen alle aspecten van de uitvoering van de WVG bestrijken en daarmee dus een zeer uitgebreid onderzoeksterrein. Dat heeft veel tijd gevraagd maar ook bijzonder veel en uitgebreide informatie opgeleverd. Om de rapportage leesbaar te houden is de Rekenkamer bij het beschrijven van de feiten en bevindingen selectief te werk gegaan en heeft zij zich gericht op de hoofdlijnen. De Rekenkamer heeft zich ook bewust geconcentreerd op de uitvoering van de WVG na 1997 en dan met name de laatste jaren omdat daar het meest uit te leren valt voor de toekomst.

De Rekenkamer heeft intern interviews gehouden met de verantwoordelijke wethouders, de sectordirecteur inwonerszaken, het hoofd Sociale Zaken, de clusterleider zorg, de interim beleidsmedewerker sociale zaken, een tweetal WVG-consulenten, de ambtenaar bouw- en woningtoezicht en de sectorcontroller IWZ

Naast de interviews met de betrokken ambtenaren en bestuurders heeft de Rekenkamer een interview gehouden met het gehandicaptenplatform. Bij een aantal onderwerpen in deze rapportage is de zienswijze van het gehandicaptenplatform gecompriëerd weergegeven.

De leden van de Rekenkamer hebben individueel gedurende de looptijd van het onderzoek uiteraard met een aantal WVG-gerechtigden gesproken. Weliswaar kunnen die verschillende gesprekken niet aangemerkt worden als een representatief onderzoek maar ze hebben wel bijgedragen aan een betere beeldvorming van de problematiek van de gehandicapten.

## 2 BEHEERSING QUA INZICHT IN DE PROBLEMATIEK

### 2.1 Feiten en bevindingen Rekenkamer

De Rekenkamer heeft op basis van het plan van aanpak de volgende vragen onderzocht:

- ❑ Welke verordening/verstrekkingenbesluit heeft Waalwijk (c.q. hebben de voormalige gemeenten) vastgesteld en in hoeverre is daarbij afgeweken van het VNG-model dat als minimum variant gold? Is de verordening nadien aangepast en op welke punten en op basis van welke motiveringen? Wat was de rol van de raad daarbij?
- ❑ Welk inzicht had het management, het college en de raad in de ontwikkeling van de budgetten en het cliëntenbestand? Welke prognoses zijn op welk moment gemaakt?
- ❑ Welk inzicht had het management, het college en de raad in de ontwikkeling van de apparaatskosten, de klanttevredenheid, de wijze van uitvoering, de relatie en afspraken met externe partners en regio-gemeenten?
- ❑ Hoe verhouden zich het door Waalwijk gehanteerde voorzieningenniveau en de apparaatskosten t.o.v. andere gemeenten?

De volgende tekst uit het protocol is relevant

- ❑ Binnen de gestelde uitgangspunten behoren gemeenten te streven naar invulling zorgplicht dat de gehandicapte door het verstrekken van een of meer voorzieningen zoveel mogelijk aan maatschappelijk leven kan deelnemen op een vergelijkbare wijze als de niet-gehandicapte mens.
- ❑ Per saldo dient de voorziening doeltreffend, doelmatig en afgestemd op de specifieke situatie van de cliënt te zijn. Dat is het geval indien: de voorziening de belemmering zoveel mogelijk opheft en volwaardig maatschappelijk participeren (sociale rollen uitoefenen, zelfstandigheid, normaal gebruik woning) mogelijk maakt.
- ❑ De voorziening houdt rekening met de specifieke situatie van de cliënt. Dit houdt in dat uitgegaan wordt van de persoonlijke omstandigheden, voorkeuren en keuzes van cliënt. Daarbij gaat het om: fysieke en mentale omstandigheden, de gezinssituatie, mantelzorgvraag, levensbeschouwelijke activiteiten, sociale en culturele activiteiten, sociale contacten, familiecontacten en normen, waarden en gebruiken van cliënt.

#### 2.1.1 Uitgangspunten Waalwijks WVG-beleid

In 1993 is in SMB-verband een modelverordening gemaakt. Grosso modo sloten de bedragen voor voorzieningen en de inkomensnormen om voor voorzieningen in aanmerking te komen toen dicht aan bij het model van de VNG. De overschotten op het WVG-budget zijn de eerste jaren in de WVG-reserve gestort. Naarmate de reserve toenam is het voorzieningenniveau verruimd. Dat gold zowel voor de voorzieningen als voor de hoogte van het norminkomen (inkomensgrens om voor voorziening in aanmerking te komen).

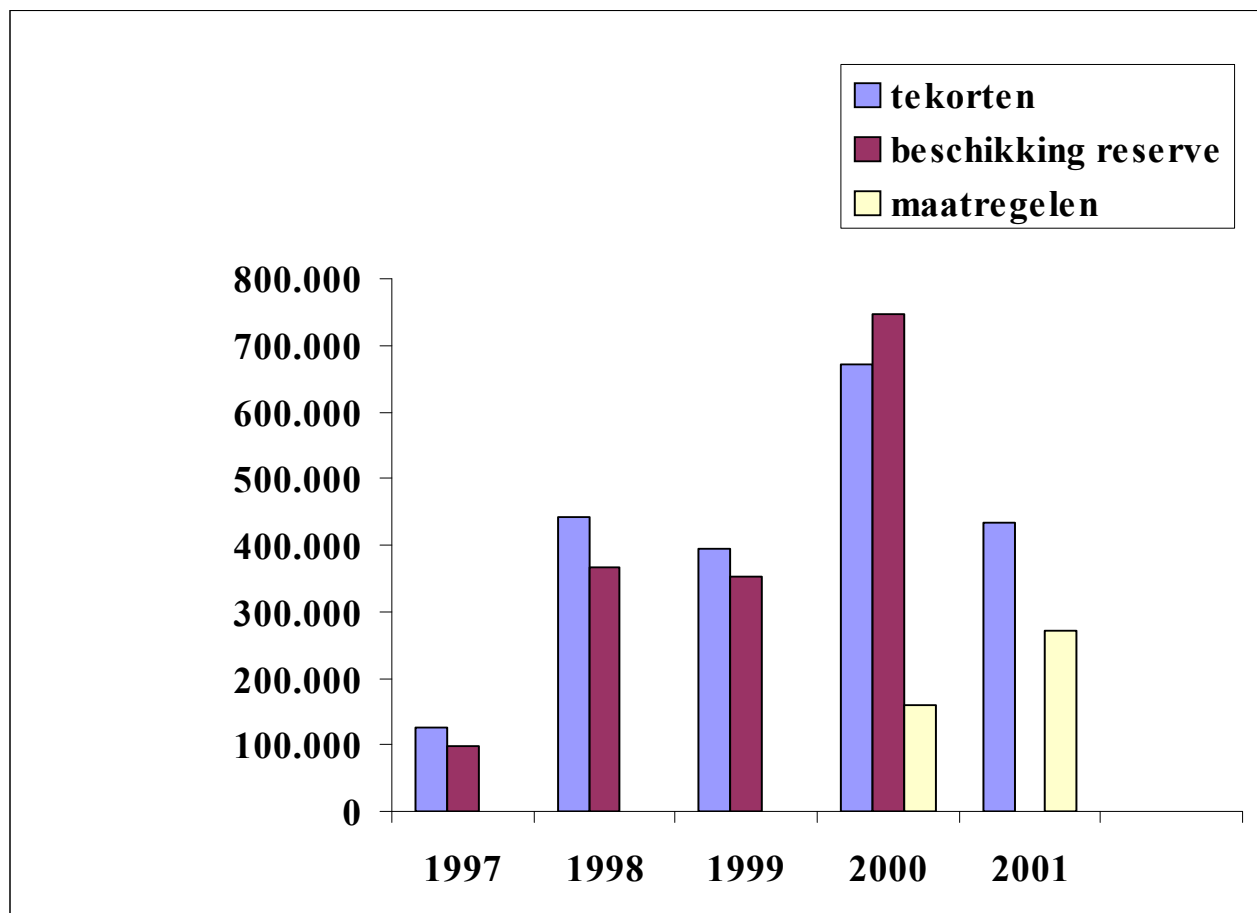
In de loop der jaren ontwikkelen de gemeenten steeds meer een lokaal WVG-beleid. Dat is ook in Waalwijk gebeurd. In Waalwijk is nadrukkelijk niet het budgettaire kader bepalend geweest doch het uitgangspunt dat de gehandicapte zo optimaal mogelijk aan het maatschappelijk verkeer moet kunnen deelnemen. Meermalen is dat via woorden als “ruimhartig beleid” en “realistisch beleid” gepresenteerd en uitgedragen. Zowel raadscommissie als raad hebben dit uitgangspunt steeds onderschreven en hebben tegen die achtergrond besluiten genomen.

Belangrijk om daarbij te onderkennen is dat de WVG een open-einde regeling is (budgettaire redenen kunnen geen motief zijn voor afwijzing) en dat er slechts in beperkte mate inzicht bestond in de omvang en ontwikkeling van de doelgroep.

### **2.1.2 Inzicht**

Het inzicht van het bestuur en management in de ontwikkeling van het gevoerde WVG-beleid in relatie tot de beschikbare middelen, de verwachtingen omtrent de potentiële gebruikers, de apparaatskosten en de klanttevredenheid kwam tot stand via de jaarlijkse evaluaties, de ma-raps en rekeningen en het redelijk frequente en intensieve overleg in de commissie sociale zaken. Overigens is over 1999 geen afzonderlijke evaluatie uitgebracht. In de evaluatie over het jaar 2000 is aan 1999 wel enigszins aandacht gegeven. Over 2001 is nog geen evaluatie opgesteld. De afdeling sociale zaken heeft aangegeven, dat er over 2001 nog een apart WVG-verslag in aantocht is.

Onderstaande grafiek geeft een beeld van de in de evaluatierapporten en rekeningen gesigna-leerde bevindingen met betrekking tot de ontwikkeling van de budgetten en de maatregelen die daar qua taakstelling door het bestuur (college en raad) tegenover gesteld zijn.



Voor 1997 had Waalwijk evenals de meeste andere gemeenten ruime overschotten op de uit-voering van de WVG. De grafiek laat zien dat na de periode van overschotten de tekorten vanaf 1997 fors oplopen en dat deze tekorten met een structureel karakter tot en met 2000 incidenteel middels beschikking over de reserve WVG zijn afgedekt. Vanaf 2000 is de reserve volledig uitgeput en worden de eerste ombuigingsmaatregelen getroffen.

De raad heeft er bewust niet voor gekozen de omvang van de bezuinigingsmaatregelen te laten sporen met de omvang van de financiële problematiek. Het ruimhartige beleid heeft men laten prevaleren. De maatregelen die wel genomen zijn, werden niet genomen op basis van uitgewerkte prognoses. Onderkend moet worden dat dat ook niet eenvoudig is omdat moeilijk

(en dat is een landelijk probleem) parameters ontwikkeld kunnen worden om betrouwbare prognoses te maken.

In 1999 zijn taakstellingen geformuleerd die goed volgbaar waren als gevolg van een duidelijk inzicht in aantal cliënten en bezuinigingsmaatregelen terwijl de bezuinigingsmaatregel die in 2001 genomen werden veel diffuser waren.

Tijdens de interviews bleek dat de mate waarin inzicht bestaat in de realisatie van de bezuinigingsopdracht, met name in die van 2001, beperkt is en niet goed gevolgd wordt en dat het inzicht in de ontwikkeling van de budgetten nog onvoldoende is. Zo bleken ten tijde van de interviews verschillende verantwoordelijken niet op de hoogte van de overschrijding van het budget over 2002.

### **2.1.3 Verhouding Waalwijk t.o.v. landelijk gemiddelde.**

Tabel 2 geeft aan dat het aantal potentiële WVG-klanten (uitgaande van het leeftijdscriterium) in Waalwijk niet hoger ligt dan het landelijk gemiddelde.

Tabel 2

<b>Landelijk</b>	<b>2000</b>
65-79	10,4%
80 en ouder	3,2%
	13,6%

<b>Waalwijk, 45334 inwoners</b>	<b>2000</b>
65 jaar en ouder in 2000: 5.691	12,5%

<b>Afwijking t.o.v. landelijk</b>	<b>1,05%</b>
-----------------------------------	--------------

Tabel 3 toont daarentegen overduidelijk aan dat de gemiddelde uitgaven aan WVG-voorzieningen in Waalwijk aanmerkelijk hoger liggen dan het landelijk gemiddelde. Voor alle voorzieningen bij elkaar komt dat uit op een afwijking naar boven van 30%. Deze cijfers geven een duidelijke indicatie dat het Waalwijkse beleid inderdaad als ruimhartig gekenschetst kan worden, waarbij overigens vastgesteld moet worden, dat dit vooral veroorzaakt wordt door de hoge vervoersvoorzieningen.

Tabel 3

Type voorziening	2000 Landelijk Per Inwoner	2000 Waalwijk Per Inwoner Rekening	2000 Absolute afwijking	2000 Procentuele afwijking	2000 totaal
Woonvoorzieningen	€ 10,44	€ 9,81	€ -0,63	-6,03%	€ 444.605
Vervoersvoorzieningen (incl. rolstoelen en scootmobielen)	€ 29,04	€ 41,53	€ 12,48	42,98%	€ 1.882.670
Alle voorzieningen	€ 39,48	€ 51,34	€ 11,86	30,03%	€ 2.327.276



### **2.1.4 Verhouding Waalwijk t.o.v. regio-gemeenten**

In de praktijk blijkt het ingewikkeld om op basis van de verordeningen de verschillen in voorzieningenniveaus en de uitwerking daarvan op de uitgaven goed te analyseren. Met name zou dan ook een exact inzicht voorhanden moeten zijn in aantallen cliënten en gebruikers per voorziening. Op basis van een globale analyse op grond van de begrotingscijfers 2003 betreffende de WVG-uitgaven meent de Rekenkamer echter te mogen vaststellen, dat aannemelijk is dat er geen grote verschillen zitten in het voorzieningenniveau binnen de regio-gemeenten. Hoewel de regio-gemeenten, na een gezamenlijke start in SMB-verband, elk hun eigen invulling gegeven hebben lopen grosso modo de pakketten niet zo heel ver uit elkaar en zit ook regionaal het “ruimhartige” vooral in het niveau van de vervoersvoorzieningen.

#### ***Interview gehandicaptenplatform over niveau voorzieningenpakket.***

*Het gehandicaptenplatform onderkent dat Waalwijk voorop loopt met het voorzieningenpakket. Gevraagd om mee te denken over een zo doelmatig mogelijke en op de gehandicapte gerichte besteding van de middelen, worden als onderwerpen voor nader beraad genoemd: het ontbreken van een inkomensgrens voor deeltaxi-vergoeding op basis van de WVG, zorgvuldige en kritische intake en indicering van cliënten en op maat toegesneden voorzieningen. In het door de raad vastgestelde WVG-verstrekkingenpakket zijn sommige voorzieningen niet opgenomen. Hierdoor kan het voor komen dat duurdere of niet geschikte voorzieningen worden toegekend. Een easy-traveler (opvouwbare elektrische rolstoel) kon niet toegekend worden. Het alternatief in de vorm van een scootmobiel wel.*

### **2.1.5 Aanzet tot verbetering uitvoering WVG**

De Rekenkamer heeft tijdens het onderzoek de nota “Een aanzet tot verbetering van de uitvoering van de WVG” aangereikt gekregen. Daaruit blijkt dat zowel het management als de medewerkers op een professionele manier bezig zijn met een correcte toepassing van de WVG-regels. De Rekenkamer is ingenomen met deze nota omdat ze daarin ook enkele probleempunten tegenkomt waar ze zelf in het kader van het onderzoek tegenaan gelopen is. De nota bevat ook een groot aantal aanbevelingen om een betere aansluiting tussen theorie en praktijk te realiseren.

## **2.2 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer**

- ❑ Bij het bepalen van het beleid voor de WVG gaat het om het vinden van een goed evenwicht tussen klantvriendelijkheid, verantwoorde voorzieningen en kostenbeheersing. Waalwijk heeft het voeren van een ruimhartig WVG-beleid steeds als inzet gehad.
- ❑ De Rekenkamer respecteert de bewuste keuze voor een ruimhartig beleid en het voorop zetten van het belang van de doelgroep maar is wel van mening, dat bij de discussies en onderliggende beleidsnotities de budgetbeheersingsvraag (inzicht in financiële input en kwantitatieve en kwalitatieve output) een prominenter rol had moeten spelen.
- ❑ Tot op heden wordt niet consequent jaarlijks geëvalueerd. Dat is wel een harde noodzaak. Evaluaties dienen uiterlijk in mei gereed te zijn zodat ze bij de opstelling van de begroting een rol kunnen vervullen.
- ❑ Waalwijk geeft aanzienlijk meer uit aan WVG voorzieningen dan het landelijke gemiddelde (30%) -met name als gevolg van vervoersvoorzieningen- maar spoort met de

regio-gemeenten. Dat de vervoersvoorzieningen zo ruim boven het landelijk gemiddelde uitkomen, vindt met name zijn oorzaak in het feit dat geen inkomensgrens geldt om voor de deeltaxi in aanmerking te komen.

## 3 BEHEERSING QUA PLANNING

### 3.1 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. planning

De Rekenkamer heeft op basis van het plan van aanpak de volgende vragen onderzocht:

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>□ Welke organisatie-eenheid is verantwoordelijk voor de uitvoering van de WVG en hoe had die eenheid het werk georganiseerd? Werd er gewerkt met een afdelingsplan, met operationele plannings, met heldere afspraken wie wat doet, met doorlooptijden, kortom met een verantwoord inzicht in capaciteit versus workload?</li></ul> |
|---|

#### **3.1.1 Planning**

De WVG wordt uitgevoerd door het cluster Zorg van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten.

De clusterleider heeft de werkverdeling van de WVG in handen gegeven van de senior-consulent zorg. Die werkt vanuit een ruime ervaring en verdeelt het werk met inachtneming van de expertise van de onderscheiden consultants. De werkvoorraad wordt door de verschillende consultants wekelijks aan haar gemeld.

Er is een afdelingsplan, er is echter geen systeem operationeel dat een voortschrijdend inzicht geeft in de werkvoorraad versus workload.

Er is een werkinstructie waarin het verloop van de procedure beschreven staat en waarin ook afdoeningsperioden vermeld staan.

### 3.2 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer

- De beheersing van de werkvoorraad geschiedt teveel op basis van ervaring van de senior-consulent. Hoe belangrijk de ervaring en het inzicht van die persoon ook zijn, leidt dat tot kwetsbaarheid in de continuïteit in de bedrijfsvoering. Gegeven het grote aantal aanvragen dat in behandeling is en de diversiteit daarvan is het noodzakelijk dat het werkbeheersingssysteem “Inzicht” zo snel en volledig mogelijk operationeel is en dat er op basis van de gegevens uit het systeem frequent werkoverleg plaats vindt tussen seniorconsulent en medewerkers en seniorconsulent en clusterleider.

## 4 BEHEERSING QUA UITVOERING

### 4.1 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. uitvoeringsapparaat

De Rekenkamer heeft op basis van het plan van aanpak de volgende vragen onderzocht:

- Hoe is de bezetting van het bureau WVG in Waalwijk vorm gegeven? Hoe heeft de bezetting zich in de loop der tijd ontwikkeld?

#### 4.1.1 Waalwijkse situatie.

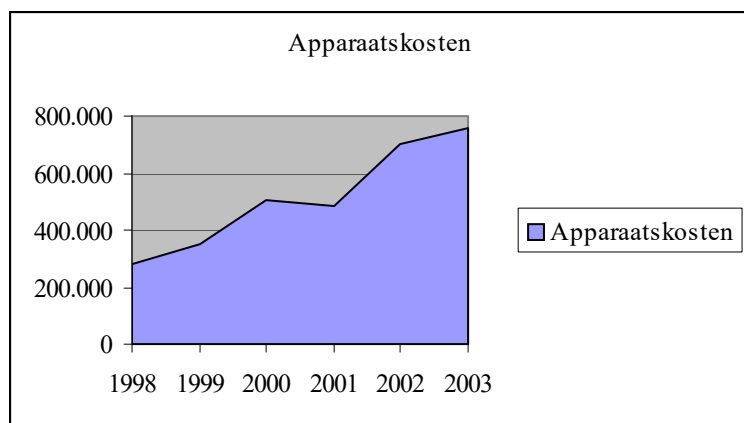
In de begroting 2003 zijn de WVG-uren als volgt begroot: consulenten (handelen de aanvragen af): 3236 uur, beslisser/toetser (548 uur), medewerkers loket (1800 uur), beleidsmedewerker 650 uur en medewerkers uitkeringenadministratie (752 uur). In totaal zijn dat 6986 uren, hetgeen overeenkomt met een begroot bedrag van € 755.440.

Op rekeningbasis lopen vanaf 1998 de apparaatskosten op van € 283.703 naar € 482.177 in 2001. Voor het jaar 2002 is de prognose € 701.111 terwijl voor 2003 een bedrag begroot is van € 755.440. Zoals in de volgende paragraaf aangegeven is waren de apparaatskosten in 2000 verklaarbaar in het vergelijk met de landelijke cijfers.

In de periode 2001-2003 stijgen de apparaatskosten in Waalwijk met 56,7%. De Rekenkamer heeft dat verder niet af kunnen zetten tegen landelijke cijfers omdat die niet beschikbaar zijn.

Wel heeft de Rekenkamer vast kunnen stellen dat de urenramingen, het tijdschrijven en de vermelding van de outputgegevens niet tot een logische verklaring leiden.

Onderstaand is e.e.a. schematisch weergegeven.



De Rekenkamer maakt er overigens melding van dat er door het management en de verantwoordelijke bestuurders op gewezen is, dat de bezetting bij het cluster Zorg en met name ook de capaciteit voor de uitvoering van de WVG, voortdurend een bron van zorg is geweest. Zo heeft het lang geduurd alvorens de functie van clusterleider zorg ingevuld kon worden en is ook een adequate invulling van de functie beleidsmedewerker moeizaam verlopen hetgeen mede debet is aan een niet optimale uitvoering van het beleidsinhoudelijke werk van de WVG.

#### **4.1.2 Waalwijk – Landelijk.**

Als we over 2000 de Waalwijkse cijfers vergelijken met de landelijke gemiddelden voor gemeenten van gelijke omvang dan kan vastgesteld worden dat de apparaatskosten per inwoner in Waalwijk € 11,14 bedragen en landelijk € 7,71. Dat is in Waalwijk dus 44,48 % meer (zie tabel 5) maar deze cijfers worden aanmerkelijk genuanceerd als we kijken naar de bedragen per aanvrager/cliënt.

Uit tabel 5 blijkt dat de apparaatskosten per cliënt 9,34% lager liggen dan het landelijk gemiddelde en de apparaatskosten per aanvrager 7,4% lager zijn.

We zien dus dat gemeten per inwoner Waalwijk aanmerkelijk hogere apparaatskosten heeft als het landelijk gemiddelde, maar dit komt omdat Waalwijk ook aanmerkelijk meer aanvragen/cliënten heeft. Dit is inherent aan een ruimhartig beleid.

Afgaande op de cijfers per cliënt/aanvrager moet vastgesteld worden dat er in vergelijking met andere gemeenten naar verhouding veel aanvragen afgewerkt worden met de bestaande capaciteit.

Tabel 5

	2000 Landelijk	2000 Waalwijk Rekening 946 2201 45.334	Absolute afwijking	Procentuele Afwijking
Aanvragers 2000 Cliënten 2000 Inwoners 2000				
Apparaatskosten, per aanvrager (946)	€ 576,75	€ 534,10	€ -42,66	-7,40%
Apparaatskosten, per cliënt (2201)	€ 253,21	€ 229,61	€ -23,65	-9,34%
Apparaatskosten per inwoner (45.334)	€ 7,71	€ 11,14	€ 3,43	44,48%

Tabel 6

		B/A Klasse 20-50.000	A Waalwijk 45.334	B
Aanvragers 2000 per 1.000 inw.	Landelijk	17,4	45	783
Aanvragers 2000 per 1.000 inw.	Waalwijk	21,0	45	946
				<b>Cliënten</b>
Cliënten ultimo 2000 per 1.000 inw.	Landelijk	38,6	45	1737
Cliënten ultimo 2000 per 1.000 inw.	Waalwijk	48,9	45	2201

## **4.2 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer**

- De apparaatskosten stijgen vanaf 2001 fors. De gegevens met betrekking tot het tijdschrijven, de urentarieven, de outputgegevens en de toelichtingen in begroting en rekening geven onvoldoende houvast voor een logische verklaring. Dat vindt met name zijn oorzaak in het niveau waarop het tijdschrijven plaats heeft gevonden en de betrouwbaarheid van zowel de input- als outputgegevens (dat geldt overigens niet uitsluitend bij sociale zaken). Aan juiste en betrouwbare basisgegevens moet veel meer aandacht geschonken worden.

- Als excuus voor zaken die niet naar behoren zijn uitgevoerd wordt verwezen naar de voortdurende onderbezetting van functies die bij de uitvoering van de WVG noodzakelijk zijn. Het bestuur is daar herhaaldelijk op gewezen. Primaire processen die het welzijn van burgers direct raken en hen belemmeren in hun maatschappelijk functioneren moeten hoe dan ook voortgang vinden en dienen direct te worden opgelost.
- Afgaande op de cijfers per cliënt/aanvrager moet vastgesteld worden, dat er in vergelijking met andere gemeenten naar verhouding veel aanvragen worden afgewerkt met de bestaande capaciteit.

### **4.3 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. administreren**

De Rekenkamer heeft op basis van het plan van aanpak de volgende vragen onderzocht:

- Hoe worden de gegevens die op de uitvoering van de WVG betrekking hebben geadmineistreerd en geregistreerd? Hoe gebeurt dat tijdens het verloop van de afdoening en nadat een zaak is afgewerkt? Zijn gegevens eenvoudig te genereren om daar beleidsevaluaties aan te ontlennen?
- Hoe wordt omgegaan met waardestijging van woningen als gevolg van woningaanpassing? Wat is daarover geregeld en wordt de regeling consequent op basis van een adequate administratie toegepast?

#### **4.3.1 Inzicht in cliënten en verstrekkingen.**

Tot begin 2002 functioneerde het WBS (werkbeheersingssysteem) waarin alle aanvragen grofmazig verwerkt werden over drie grote groepen (woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en rolstoelen). Verdeeld naar die categorieën waren gegevens vlot te genereren. Inzicht kon worden gegeven in aantal aanvragen, zaken in behandeling, de afgewerkte zaken, de gehonoreerde en de afgewezen zaken. Bovendien kon de gemiddelde doorlooptijd opgevraagd worden. Een manco was dat het niet mogelijk was om de drie genoemde hoofdgroepen onder te verdelen naar de verschillende typen van voorzieningen waardoor de waarde als managementinformatiesysteem betrekkelijk was.

Sinds 1 maart 2002 is het nieuwe computersysteem “Inzicht” in gebruik. Ten tijde van de interviews (eind september 2002) deden zich nog veel kinderziektes voor waardoor het systeem nog niet volledig benut kon worden en de managementinformatie niet het niveau had om er goede analyses aan te ontlennen.

#### **4.3.2 Archivering**

De dossiers per cliënt worden nauwgezet bijgehouden en kunnen vlot geraadpleegd worden. De overige dossiervorming m.b.t. de WVG is onverantwoord slecht. De stukken worden niet centraal gearchiveerd via het cluster DIV. Ook blijken veel brieven niet centraal via DIV te zijn ingeboekt. Er zitten stukken in dossiers maar ook legio stukken worden door ambtenaren in hun kast “gearchiveerd”. Voor het onderzoek van de Rekenkamer vormde dit gegeven een geweldige belemmering. De medewerking van de medewerker archief van Soza en de betrokken ambtenaren van Soza om stukken mee op te sporen was overigens uitstekend.

#### **4.3.3 Anti-speculatiebeding**

Er is geen systeem waarin wordt bijgehouden welke particuliere woningen worden aangepast en voor welke bedragen. Het anti-speculatiebeding wordt niet gehandhaafd.

## 4.4 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer

- ❑ Zoals in eerdere conclusies verwoord werd, ontbreekt het aan een goede databank op basis waarvan gefundeerde analyses gemaakt kunnen worden. Het programma Inzicht behoort snel volledig operationeel te zijn.
- ❑ Met uitzondering van cliëntendossiers is de archivering onverantwoord slecht. De kwaliteit van de archivering dient op hetzelfde niveau gebracht te worden als de overige gemeentelijke archivering. In samenwerking met DIV behoort een verbeterplan opgesteld te worden.
- ❑ Er dienen maatregelen te worden getroffen die erop gericht zijn het anti-speculatiebeding te kunnen handhaven.

## 4.5 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. afwikkeling aanvragen

De Rekenkamer heeft op basis van het plan van aanpak de volgende vragen onderzocht:

- ❑ Liggen er gegevens vast m.b.t. de caseload per medewerker, m.b.t. de afdoeningstermijnen/doorlooptijden? Functioneert er een rappelsysteem? Hoe zit dat in elkaar en sinds wanneer werkt dat?
- ❑ Wat zijn de doorlooptijden die per saldo gehaald worden? Wat is er aan gedaan om die te verbeteren?
- ❑ Weet de gemeente waar de eventuele overschrijding van termijnen aan te wijten is en welke stappen zijn gezet daar iets aan te doen?

### 4.5.1 Caseload

Er wordt niet gewerkt met caseload normen. Dat zijn normen die een aanname inhouden van het aantal zaken dat een consultant moet kunnen afwerken binnen een bepaalde periode.

### 4.5.2 Werkinstructie

Er bestaat een werkinstructie waarin de procesgang en de afdoeningstermijnen in beschreven zijn.

### 4.5.3 Rappelleren.

Er is geen rappelsysteem. Een instrument dus dat de leidinggevende in staat stelt om zijn medewerkers te attenderen op termijnoverschrijdingen of een instrument dat de gemeente in staat stelt indiceerders meteen bij het verlopen van afdoeningstermijnen automatisch een rappel te sturen. In de contracten met de indiceerders is vastgelegd dat zij de gemeente dienen te informeren als zij termijnen overschrijden. Medewerkers dienen de senior-consulent te informeren als zij afdoeningstermijnen overschrijden.

### 4.5.4 Afdoeningstermijnen.

Tabel 7 geeft een overzicht van de gemiddelde afdoeningstermijnen die in 2000/2001 volgens het eerder vermelde WBS-systeem gerealiseerd zijn.

Er zijn weinig landelijke cijfers bekend over de afdoeningstermijnen maar vergeleken met de cijfers die traceerbaar waren komen de Waalwijkse termijnen in 2001 gemiddeld uit. Het WBS gaf voor Waalwijk aan: vervoersvoorzieningen 9 weken, woonvoorzieningen 7 weken en rolstoelen 11 weken .

De Rekenkamer heeft nog wel kunnen vergelijken met de cijfers uit Tilburg. De gemiddelde afdoeningstermijnen in die gemeente zijn aanmerkelijk beter.

Tabel 7

Type voorziening	Gemiddelde Doorlooptijd weken Waalwijk 2000	Gemiddelde Doorlooptijd weken Waalwijk 2001	Gemiddelde Doorlooptijd weken Tilburg 2001
Vervoersvoorziening	8	9	6
Woonvoorziening	7,5	7	7,5
Rolstoelen	11	11	7
Combinatie	8	8,5	

Omdat gemiddelde doorlooptijden weinig zeggen over mogelijke excessen die wegvallen tegenover eenvoudige aanvragen die snel afgewikkeld kunnen worden heeft de Rekenkamer 81 dossiers doorgelopen op afdoeningstermijnen.

Uit deze dossieronderzoeken blijkt ten aanzien van de doorlooptijden dat met name voor wat betreft de complexe woonvoorzieningen de gemiddelde doorlooptijden een geflatteerd beeld geven.

De Rekenkamer heeft bij het onderzoek bewust gekeken naar omvangrijkere dossiers. Uit tabel 8 blijkt dat van de 43 onderzochte dossiers inzake woonvoorzieningen er 24 een gemiddelde doorlooptijd van 18 weken hebben en dat geeft dus een aanzienlijk ander beeld dan de gemiddelde doorlooptijd van alle woonvoorzieningen.

In zijn algemeenheid geldt dat de complexere aanvragen niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken worden gerealiseerd.

Tabel 8

	Totaal onderzocht	Aantal aanvragen met een doorlooptijd 8 weken of korter	Gemiddelde doorlooptijd epr aanvraag	Aantal aanvragen met een doorlooptijd langer dan 8 weken	Gemiddelde doorlooptijd per aanvraag	Gemiddelde doorlooptijd in weken van alle onderzochte dossiers	Doorlooptijden 2001 volgens WBS-systeem SoZa (zie tabel 7)
<b>Woonvoorziening</b>	43	19	5 weken	24	18 weken	12 weken	7 weken
<b>Vervoersvoorziening</b>	28	16	5 weken	12	14 weken	9 weken	9 weken
<b>Scootmobielen/ rolstoelen</b>	10	3	5 weken	7	11 weken	10 weken	11 weken

Uit de interviews bleek dat er noch bij de consultants, noch bij het management een helder beeld is van de gemiddelde doorlooptijden.

De overschrijding van de doorlooptijden wordt zowel bij de gemeente als de externen veroorzaakt. Door de bank genomen is de vertraging het grootst bij de externe adviseurs maar ook de gemeente komt met regelmaat niet toe aan de in de werkinstructies genoemde termijnen (b.v. binnen 5 werkdagen extern advies opvragen). Overigens moet hierbij opgemerkt worden dat de Rekenkamer bij het onderzoeken van de cliëntendossiers uitsluitend gekeken heeft naar feitelijke gegevens en de oorzaken waarom sprake was van overschrijding niet bestudeerd heeft. Het is dus heel goed mogelijk dat in een aantal gevallen aan de overschrijding een plausibele verklaring ten grondslag ligt.



## 4.6 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer

- ❑ De werkbeheersing is te sterk afhankelijk van de intuïtie van de leidinggevende en signalen van medewerkers of cliënten. Er is ongetwijfeld in de beheersing winst te behalen door in de werkverdeling, de planning en het rappelleren veel zwaarder in te zetten op managementsturing op basis van caseloadnormen en inzicht in doorlooptijden. De regie en het initiatief om bij te sturen dienen sterker in handen van de leidinggevende te liggen.
- ❑ Gemiddelde doorlooptijden versluieren dat er nogal wat aanvragen zijn die niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken afgewikkeld kunnen worden. Het management dient inzicht in doorlooptijden te hebben en er dienen streefcijfers geformuleerd te worden om het gemiddelde te verbeteren. In de WVG is de doorlooptijd immers een belangrijke kritische succesfactor. Indien de doorlooptijd niet gehaald kan worden om redenen buiten de gemeente gelegen, behoort de gemeente de cliënt te informeren.
- ❑ De Rekenkamer heeft vastgesteld dat de aanvragen van dubbel lichamelijkgehandicapten vaak complex zijn, veel tijd vragen en cliënten betreft die snel geholpen moeten worden. Het is aan te bevelen hiervoor een bijzonder traject te ontwikkelen dat een goede communicatie met betrokkene en een snelle afwikkeling garandeert.

## 4.7 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. indicatiestelling

De Rekenkamer heeft op basis van het plan van aanpak de volgende vragen onderzocht:

- ❑ Moet voor alle soort voorzieningen geïndiceerd worden? Liggen de regels omtrent het indiceren duidelijk vast? Zijn er afspraken met indiceerders vastgelegd over afdoeningstermijnen? Functioneert er een rappelsysteem? Sinds wanneer en hoe werkt het?
- ❑ Is er gegevensuitwisseling tussen gemeenten onderling, medische instellingen en andere actoren op het punt van indicatiegegevens? Welke afspraken gelden m.b.t. de kosten van indiceren?
- ❑ Worden de indicatiekosten per onderzoek in rekening gebracht of wordt jaarlijks een vaste vergoeding betaald?
- ❑ Welk percentage van het WVG-budget wordt besteed aan indicatie? Hoe hebben de kosten van indicering zich in de loop der jaren ontwikkeld?

De volgende tekst uit het protocol is relevant:

- ❑ Het is primair de klant die het beste kan aangeven op welke wijze zijn belemmeringen optimaal kunnen worden opgeheven of verminderd. De indicatie-advisering zal daar ook op gericht moeten zijn, uitmondend in een advies over de te verstrekken voorziening of voorzieningen. Maatwerk dus.
- ❑ De aanvraagprocedure dient voor de cliënt zo min mogelijk belastend te zijn. De intake en indicatieadviesering moeten aansluiten en evenredig zijn aan de gevraagde respectievelijk te verstrekken voorzieningen, en zullen niet voorbij mogen gaan aan hetgeen op basis van andere regelingen wordt verstrekt.
- ❑ Onnodige bureaucratie vermijden en voortbouwen op hetgeen van de aanvrager en diens omgeving reeds bekend is.
- ❑ Bij aanvragen die kunnen leiden tot een beroep op meerdere voorzieningen wordt gecoördineerde indicatiestelling bevorderd.
- ❑ Voorzover gemeenten de indicatie-advisering voor de WVG onder hebben gebracht bij het Regionaal Indicatie Orgaan in het kader van de Robuuste RIO's zal het RIO onafhankelijk, vraaggericht en integraal de reactie op de hulpvraag van de cliënt in kaart brengen.
- ❑ Indicatieadviesering is evenredig met de aard en de omvang van de gevraagde voorziening. Kleine en goedkope voorzieningen dus lichte en snelle procedure, omvangrijke of duurdere voorzieningen via RIO.

#### **4.7.1 Afweging indiceren.**

De WVG-verordening geeft aan dat het college, indien niet eerder reeds een aanvraag ingediend is en indiceren gewenst wordt geacht, een adviesinstantie om advies kan vragen over de noodzaak van het verstrekken van een voorziening en de meest adequate vorm daarvan.

In de praktijk wordt door de consulent beoordeeld of het dossier reeds voldoende indicatiegegevens bevat om een aanvullende voorziening toe te kennen. Daarmee wordt een onnodige indicatie voorkomen. Verder wordt er binnen sociale zaken beleid ontwikkeld om indicatiestelling voor eenvoudige woonvoorzieningen zoveel mogelijk te voorkomen.

Het is niet zo dat van een gecoördineerde indicatiestelling sprake is. Dat betekent dat een cliënt die voor meerdere voorzieningen een aanvraag heeft ingediend, tot nu toe bij meerdere instanties geïndiceerd dient te worden.

#### **4.7.2 Indiceerders.**

Afhankelijk van het soort voorziening wordt er geïndiceerd door de GGD (deeltaxi) het RIO (grotere woningaanpassingen) en Argonaut (overige indicaties).

Er zijn met de GGD en Argonaut werkafspraken gemaakt waarbij afdoeningstermijnen voor de indicatiestelling zijn vastgelegd (respectievelijk 15 en 17 werkdagen). Er functioneert geen rappelsysteem richting indiceerders. De indiceerders dienen te melden indien zij de afdoeningstermijn overschrijden.

Er zijn geen afspraken over de uitwisseling van indicatiegegevens tussen gemeenten of indiceerders.

De kosten van het indiceren vinden op declaratiebasis plaats. Ze bedroegen in 2001 3,3 % van het totale WVG budget hetgeen overeenkomt met het landelijk gemiddelde.

Overigens is van belang te melden dat de indicatiestelling gaat wijzigen door de komst van de robuuste RIO. Dat leidt in elk geval tot een gecoördineerde indicatiestelling. Daarbij zijn allerlei gradaties denkbaar voor wat betreft het dienstenpakket dat de gemeente af wil gaan nemen van het RIO; dat varieert van uitsluitend indicatiestelling tot ook het overdragen van de intake of zelfs de volledige afwikkeling van de WVG.

Het ligt niet op de weg van de Rekenkamer om daar een uitspraak over te doen.

### **4.8 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer**

- ❑ De consulenten geven op een goede manier invulling aan het streven om het indiceren zo min mogelijk belastend te laten zijn voor de cliënt. Het ontbreken van een gecoördineerde indicatiestelling wordt opgevangen via de ontwikkeling van de robuuste RIO.

### **4.9 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. voorzieningen**

De Rekenkamer heeft op basis van het plan van aanpak de volgende vragen onderzocht:

- ❑ Is efficiency/kostenreductie gerealiseerd door eventuele samenwerking met andere gemeenten of door afspraken te maken met de woningbouwvereniging?
- ❑ Heeft de gemeente een overzicht van aangepaste woningen? Wat zou vanuit de gemeente en de gehandicapten bezien een optimale relatie met de woningbouwvereniging inhouden?
- ❑ Worden voorzieningen in bruikleen of eigendom gegeven? Gelden er regels m.b.t. hergebruik? Wordt gewerkt met vaste afschrijvingstermijnen voor de voorzieningen?
- ❑ Hoe wordt in Waalwijk omgegaan met het treffen van collectieve voorzieningen ten laste van het WVG-budget (b.v. deuren in openbaar gebouw waar alle gehandicapten profijt van hebben of individuele voorzieningen collectief aanschaffen)?
- ❑ Gelden er vaste vergoedingen voor standaard voorzieningen en aanpassingen?
- ❑ Kunnen cliënten zelfstandig de voorzieningen realiseren op basis van een beschikbaar gesteld budget?

- Worden de toeleveranciers middels openbare aanbesteding gecontracteerd en wordt daarbij het gemeentelijk aanbestedingsbeleid gevolgd?
- Vindt er regionale aanbesteding plaats?
- Is er sprake van gedwongen winkelnering?

De volgende tekst uit het protocol is relevant:

- Het moet mogelijk zijn dat een gemeentebestuur anticipeert op vaker voorkomende vragen. Zo kunnen afspraken met woningbouwcorporaties er toe leiden, dat benodigde apparatuur en materiaal voor relatief eenvoudige voorzieningen op voorraad worden gehouden.
- Het is goed dat een gemeentebestuur, afhankelijk van de voorziening, periodiek contact opneemt met de aanvrager om te beoordelen of de verstrekking nog voldoet aan de verwachtingen.
- Indien meerdere voorzieningen als adequaat kunnen worden aangemerkt, mag gekozen worden voor de goedkoopste. Bij relatief kleine prijsverschillen wordt in beginsel echter de wens van de klant gerespecteerd.
- Rekening wordt gehouden met omstandigheden als groei, extra slijtage vanwege de handicap en progressie van aandoening.
- Wanneer een gehandicapte belemmeringen ondervindt in het normale gebruik van de woning treft de gemeente een voorziening aan de woning om die belemmering weg te nemen of zoveel mogelijk te verminderen. Ook kan de gehandicapte in aanmerking komen voor tegemoetkoming in verhuis- en inrichtingskosten als er een andere geschikte woning binnen redelijke termijn voorhanden is.
- Verhuizen mag in ieder geval niet ten koste gaan van de mantel(zorg) en sociale omstandigheden van de gehandicapte.
- De gemeente houdt een overzicht bij van reeds aangepaste woningen, die ten verhuur worden aangeboden dan wel binnen kort beschikbaar zullen komen. Dit overzicht is als internetsite ook toegankelijk voor gehandicapten. Het verdient aanbeveling in toenemende mate levensloopbestendig en aanpasbaar te bouwen.
- Gemeenten verstrekken vervoersvoorzieningen die erop gericht zijn dat mensen met beperkingen kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer binnen – in elk geval- hun directe leefomgeving.
- Gehandicapten kunnen in aanmerking komen voor collectief vervoer, individueel vervoer of een combinatie van deze. Bij de toekenning wordt rekening gehouden met persoonlijke behoeften en omstandigheden. Het kan tegen die achtergrond ook gaan om toekenning van en combinatie van voorzieningen. Een keuze voor collectief vervoer is derhalve zeker geen automatisme.

#### **4.9.1 Gecontracteerde voorzieningenverstrekkers**

Voor het verstrekken van voorzieningen heeft de gemeente in regionaal verband contracten afgesloten met Welzorg en Freelift. Deze contracten worden door de gemeente Tilburg namens de regiogemeenten volgens de daarvoor geldende regels Europees aanbesteed. De WVG-voorzieningen (m.u.v. de woningaanpassingen) worden nagenoeg allemaal in bruikleen gegeven. De gemeente betaalt de huur. In de huurprijs zit ook het onderhoud begrepen. Een gering aantal voorzieningen (ongeveer 2%), dat betrekking heeft op roerende woonvoorzieningen ( b.v. verrijdbaar toilet, bedlift), wordt in eigendom of bruikleen gegeven. De afdeling heeft daarvan zelf vastgesteld dat de criteria voor die situaties aangescherpt moeten worden en is daar mee bezig.

Met uitzondering van de woningaanpassingen is voor alle overige voorzieningen sprake van gedwongen winkelnering omdat de voorzieningen afgenomen dienen te worden bij de gecontracteerde bedrijven. Bij woningaanpassingen dienen door de cliënt 2 offertes te worden aangevraagd. De bijdrage is in dat geval altijd gebaseerd op basis van goedgekeurde begrotingen en werkelijke kosten. Indien cliënten voorzieningen in eigen beheer wensen aan te brengen vervalt de vergoeding voor arbeidsloon.

*Interview gehandicaptenplatform over welzorg.*

*De ervaringen van het gehandicaptenplatform met Welzorg waren voorheen slecht maar zijn de laatste tijd goed. Het probleem voor Welzorg schuilt in het bijzonder bij de dubbel lichamelijkehandicapten, die hebben immers ingewikkelde en nauwkeurig op de persoon toegesneden voorzieningen nodig.*

#### **4.9.2 Afspraken woningbouwverenigingen.**

Met de Waalwijkse woningbouwverenigingen is een convenant afgesloten waarin spelregels zijn vastgelegd tussen gemeente en woningbouwvereniging m.b.t. woningaanpassingen. Een exemplaar van het convenant is als bijlage 1 bijgevoegd. In het convenant zijn afspraken gemaakt over aanpasbaar bouwen, verhuizing of aanpassing, woningregistratie van aangepaste woningen, het indienen van begrotingen vooraf en gereedmelding. Daarmee zijn in beginsel over de relevante onderwerpen die tussen gemeente en woningbouwvereniging spelen in elk geval afspraken gemaakt.

Voor wat betreft verhuizing of aanpassing is vastgelegd dat indien een woningaanpassing noodzakelijk is, bezien zal worden of verhuizing naar een aangepaste danwel goedkoper aan te passen woning mogelijk is. In zijn algemeenheid is verhuizing niet wenselijk als de kosten van woningaanpassing minder dan € 4.537 bedragen.

Ten behoeve van de huisvesting van gehandicapten zullen de Waalwijkse corporaties registratie houden van aangepaste woningen. Indien aangepaste woningen vrijkomen zullen de corporaties hiervan zo spoedig mogelijk melding maken bij de afdeling sociale zaken.

De gemeente heeft zelf geen overzicht van de aangepaste woningen.

Uit de interviews blijkt dat het contact met de woningbouwverenigingen de laatste tijd verwaterd is en zich beperkt tot uitvoeringscontacten. In reactie op deze feiten bevindingen heeft de afdeling sociale zaken overigens laten weten dat in de 2<sup>e</sup> helft van 2002 het overleg met Casade Woondiensten weer een regulier karakter heeft.

#### **4.9.3 Collectieve voorzieningen**

In Waalwijk wordt het WVG-budget in de regel niet aangewend voor het bekostigen van collectieve voorzieningen. Overigens is de afdeling ingevolge het gestelde in de nota "Een aanzet tot verbetering van de uitvoering van de WVG" voornemens terzake beleid te formuleren.

#### **4.9.4 Effectiviteit voorzieningen**

Indien voorzieningen verstrekt zijn ligt het voor de hand (zie ook protocol) dat bij de cliënt nagegaan wordt of de voorziening adequaat is in het gebruik en of de verstrekte voorziening (met name geldt dat b.v. voor scootmobielen) ook daadwerkelijk wordt gebruikt. De Rekenkamer heeft vastgesteld dat de gemeente in dat opzicht geen actieve rol vervult.

Daarnaast ligt het voor de hand dat periodiek heronderzoeken (onderzoeken die erop gericht zijn na te gaan of de omstandigheden van cliënten de verstrekte voorziening nog steeds rechtvaardigen) worden gehouden. De begroting en rekening maken er melding van dat jaarlijks om en nabij 350 tot 400 heronderzoeken plaats vinden. In een reactie op de feiten en bevindingen geeft de afdeling sociale zaken aan dat de heronderzoeken zich voornamelijk richten op heronderzoeken van de forfaitaire vergoedingen voor het gebruik van een eigen auto. Wellicht is het aantal genoemde heronderzoeken een ruime schatting.

## 4.10 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer

- De gemeente dient zelf over een overzicht te beschikken waarop alle aangepaste woningen van de woningbouwvereniging vermeld staan. De gemeente dient een compleet overzicht te hebben van alle woningen die in het verleden zijn aangepast. Voorts dient helder in beeld te zijn door wie deze woningen worden bewoond. Dat is in ieder geval randvoorwaarde om bij te dragen aan een bewust verhuisbeleid.
- Vanuit een oogpunt van serviceverlening aan de cliënt en kostenbeheersing vanuit de gemeente is het noodzakelijk dat de gemeente regelmatig informeert of de verstrekte voorziening nog adequaat is.
- Indien een gehandicapte in twee gemeenten woonachtig is (bijv. i.v.m. studie) dan dient er een goede afstemming te zijn tussen deze gemeenten m.b.t. verstrekkingmogelijkheden.

## 4.11 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. deeltaxi PZN.

De Rekenkamer heeft ook onderzocht of de maandnota's van Personenvervoer Zuid-Nederland correct zijn. Het betreft maandnota's met een gemiddelde omvang van ca € 70.000. In het contract met PZN is de bepaling opgenomen dat de gemeente het recht heeft om op elk gewenst moment aan PZN een opgave te vragen van gereden ritten. De Rekenkamer heeft van dit recht gebruik gemaakt en heeft aan PZN verzocht een overzicht te verstrekken van de gemaakte ritten over augustus 2002. PZN heeft onmiddellijk aan dit verzoek voldaan. Overigens heeft de gemeente van dit recht nooit eerder gebruik gemaakt.

De budgettaire omvang van het deeltaxivervoer is voor de Rekenkamer reden geweest nader onderzoek te verrichten naar de declaraties van PZN.

De vraag of de rekening die de gemeente ontvangt correct is wordt bepaald door het antwoord op de vraag of de ritten die door PZN aan de gemeente worden gemeld ook daadwerkelijk zijn gereden. Voor het onderzoek is de nota over de maand augustus 2002 gehanteerd. Teneinde inzicht te krijgen in de juistheid van de nota's van PZN is aan 150 gebruikers van de deeltaxi (er zijn ca 2000 deeltaxipassen verstrekt) bij brief van 25 september 2002 de navolgende vraag voorgelegd: "Blijkens opgave hebt U in augustus X ritten gereden".

Er waren drie antwoorden mogelijk:

- Klopt precies
- Kan ongeveer kloppen
- Kan absoluut niet kloppen.

Tevens is de onderzochte groep in de gelegenheid gesteld kanttekeningen te maken bij de uitvoering van de WVG in Waalwijk.

Van de 150 uitgezette formulieren zijn er 129 voorzien van een antwoord terug ontvangen, een respons van 86%. Uit de 129 terugontvangen reacties blijkt dat 71 (55%) precies klopt, 51 (40%) kan ongeveer kloppen en 5 (4%) kan absoluut niet kloppen (blijkt in drietal gevallen in elk geval voort te komen uit begripsverwarring). Gelet op het feit dat de ritten in augustus zijn gemaakt en dat een maand later over die periode het onderzoek is gedaan en mede gelet op het feit dat de cliënten geen registratiekaart van de gemaakte ritten hebben mag er vanuit worden gegaan dat de categorie "kan ongeveer kloppen" grotendeels overeenkomt met "klopt precies". Dit onderzoek geeft geen aanleiding om te twijfelen aan de declaraties van PZN.

Voorts kan op basis van de ontvangen kanttekeningen m.b.t. de uitvoering van de deeltaxi worden geconcludeerd dat de onderzochte groep tevreden tot zeer tevreden is.

Overigens is met PZN contractueel vastgelegd dat zij klachten aangaande het deeltaxivervoer registreren en afhandelen en maandelijks daarover aan de gemeente rapporteren. Over het eerste half jaar van 2002 zijn de klachten over betrouwbaarheid (eisen voertuig, optreden chauffeur, telefoniste/centrale PZN) verwaarloosbaar en met betrekking tot stiptheid bedraagt het aantal klachten 1,75 % van 35.000 ritopdrachten (maandelijks ongeveer 105 klachten).

***Interview gehandicaptenplatform over taxi-vervoer.***

*Ten aanzien van het taxivervoer en de baliemedewerkers van PZN bestonden in het verleden nogal wat klachten maar die zijn het laatste jaar wel afgenomen. De wachttijden en de omrijdtijden wekken niettemin nog ergernis op. Het belang van de deeltaxi voor de mobiliteit van de gehandicapte en de deelname aan het maatschappelijk leven staat buiten kijf.*

## **4.12 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer m.b.t. PZN**

- Hoewel de Rekenkamer geen onderzoek heeft verricht naar de klanttevredenheid over het deeltaxivervoer kan uit signalen die de Rekenkamer bereikt hebben opgemaakt worden dat de gebruikers over het algemeen tevreden zijn. De klachten die er zijn (1,75% op 35.000 ritopdrachten) betreffen de stiptheid.
- In de declaraties van PZN heeft de Rekenkamer geen onregelmatigheden aangetroffen. Op basis van de steekproef mag aangenomen worden dat zowel PZN als de taxibedrijven een correcte administratie bijhouden van de gereden WVG-ritten.
- De gemeente heeft op basis van de overeenkomst met PZN het recht om zonder aankondiging steekproeven te doen naar de door PZN aangeboden rapportages en de daaraan ten grondslag liggende registraties. De gemeente heeft daar (m.u.v. de Rekenkamer) nimmer gebruik van gemaakt. Gegeven de hoogte van de bedragen die met het taxi-vervoer gemoeid zijn, ligt het voor de hand dat zo nu en dan wel te doen.

## **4.13 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. de cliënt**

De Rekenkamer heeft op basis van het plan van aanpak de volgende vragen onderzocht:

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>□ Hoe is de intake van cliënten geregeld? Ligt er een procedure/procesgang vast? Heeft de intake zich in de loop der tijd geëvolueerd? Wat is er veranderd? Wordt er over nagedacht of de procedure verbeterd kan worden?</li><li>□ Zijn cliënten op de hoogte met de afdoeningstermijnen en procesgang? Worden die volgens vaste regels geïnformeerd over andere voorzieningen waar ze recht op hebben?</li><li>□ Wat wordt er aan voorlichting gedaan?</li><li>□ Hoe is de cliëntenparticipatie geregeld? Hoe verloopt het contact en in welke frequentie?</li><li>□ Functioneert er een klachtensysteem?</li><li>□ Zijn er cliënttevredenheidsonderzoeken gehouden? Hoe en door wie zijn die georganiseerd? Hoe representatief waren die? Wat hebben die opgeleverd? Wat is daarmee gedaan?</li><li>□ Weet de cliënt waar hij voor welke voorziening terecht kan?</li><li>□ Welke inkomensgrenzen worden er gehanteerd? En hoe wordt het relevante inkomen vastgesteld?</li></ul> |
|--|

De volgende tekst uit het protocol is relevant:

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>□ De aanvraagprocedure dient voor de cliënt zo min mogelijk belastend te zijn. De intake en indicatieadvisering moeten aansluiten en evenredig zijn aan de gevraagde respectievelijk te verstrekken voorzieningen, en zullen niet voorbij mogen gaan aan hetgeen op basis van andere regelingen wordt verstrekt.</li><li>□ Vanaf het begin biedt het gemeentebestuur duidelijkheid over de procedure, het gemeentelijk beleid, hetgeen er gebeurt vanaf de aanvraag, de indicatie-advisering, de beschikking en de mogelijkheden van bezwaar, beroep en klachten.</li></ul> |
|---|

- ❑ Zo mogelijk worden al tijdens de intake de verschillende te zetten stappen en de daarmee gemoeide tijd in kaart gebracht.
- ❑ Onnodige bureaucratie vermijden en voortbouwen op hetgeen van de aanvrager en diens omgeving reeds bekend is.
- ❑ Bij aanvragen die kunnen leiden tot een beroep op meerdere voorzieningen wordt gecoördineerde indicatiestelling bevorderd.
- ❑ Voorzover gemeenten de indicatie-advisering voor de WVG onder hebben gebracht bij het Regionaal Indicatie Orgaan in het kader van de Robuuste RIO's zal het RIO onafhankelijk, vraaggericht en integraal de reactie op de hulpvraag van de cliënt in kaart brengen.
- ❑ Het kan voorkomen dat de in de Awb gestelde termijnen niet gehaald kunnen worden. Bij dreiging van dergelijke overschrijding informeert het gemeentebestuur de aanvrager, onder aangeven van de oorzaken van de vermoedelijk wel realiseerbare behandel- dan wel afhandeltermijn.
- ❑ Indicatieadviesing is evenredig met de aard en de omvang van de gevraagde voorziening. Kleine en goedkope voorzieningen dus lichte en snelle procedure, omvangrijke of duurdere voorzieningen via RIO.
- ❑ Voor een urgente aanvraag dient een spoedprocedure mogelijk te zijn.
- ❑ Met het realiseren van de klachtenprocedure conform het gestelde in de AWB en de bestaande regeling voor bezwaar, beroep en voorlopige voorziening mag ervan uitgegaan worden dat er een afdoende stelsel voorhanden is. Het gemeentebestuur voorziet in dat opzicht over voldoende en toegankelijke informatie.
- ❑ Gemeenten kunnen inkomensgrenzen stellen, waarboven iemand niet meer voor een financiële tegemoetkoming of naturavoorziening in aanmerking komt. Voor bepaalde voorzieningen geldt, dat ze boven een bepaalde inkomensgrens als "algemeen gebruikelijk" worden aangemerkt. Gemeenten mogen evenwel geen inkomensgrenzen stellen bij woonvoorzieningen of voorzieningen, die specifiek op de handicap gericht zijn.

#### **4.13.1 Intake**

De intake van cliënten geschiedt uitsluitend schriftelijk. Indien nodig wordt aan het loket of soms bij de cliënten thuis geholpen om het aanvraagformulier in te vullen.

Hoogwaardige intake kent Waalwijk niet (hoogwaardige intake houdt in dat consultants beschikken over de medische/ergonomische kennis om te beoordelen of een aanvrager in aanmerking komt voor een voorziening).

De intake is er ook niet op gericht om na te gaan of cliënten direct of toekomstgericht voor meerdere voorzieningen in aanmerking komen. In het kader van het senioren-info-project is daar overigens wel naar gekeken.

Het telefonisch spreekuur is van 09.00 tot 10.00 uur; het loket voor Zorg en Inkomen is geopend van 09.00 tot 12.30 uur. Dit houdt in dat (potentiële) klanten elke werkdag van 09.00 tot 12.30 uur met hun vragen terecht kunnen bij Sociale Zaken.

#### **4.13.2 Werkinstructie**

Er bestaat een interne werkinstructie waarin de procedure stapsgewijze beschreven is.

#### **4.13.3 Procedure/procesgang**

De procedure/procesgang en de vermelding van afdoeningstermijnen worden globaal omschreven in een toelichting bij het aanvraagformulier. Aangegeven wordt dat de gemeente binnen acht weken een beslissing neemt. Voor grotere woningaanpassingen wordt vermeld dat i.v.m. het vragen van het oordeel van de bestuurscommissie "de totale afhandeling langer dan een paar weken kan duren".

In een folder of op de toelichting bij het aanvraagformulier wordt niet aangegeven dat betrokkene bericht krijgt als de periode van acht weken wordt overschreden en hoe het vervoltraject eruit ziet.

Er is in Waalwijk geen op papier gezette spoedprocedure. In de praktijk wordt zonnodig een procedure wel versneld.

#### **4.13.4 Voorlichting**

Wat de voorlichting betreft is er een goed leesbare informatiefolder en een goed leesbare toelichting bij het aanvraagformulier. Het senioren-infoproject heeft geresulteerd in een intensieve voorlichtingscampagne waarvan de WVG expliciet onderdeel uitmaakte.

De website van de gemeente verstrekt nagenoeg geen relevante informatie over de WVG.

#### **4.13.5 Cliëntenparticipatie**

De verplichting om cliëntenparticipatie te regelen vloeit voort uit artikel 1a van de WVG. Daarin staat dat het gemeentebestuur een verordening vaststelt die gericht is op de realisatie en de vormgeving van cliëntenparticipatie. In de verordening moet tenminste geregeld zijn dat de reikwijdte van de cliëntenparticipatie betrekking heeft op het integrale gemeentelijke gehandicaptenbeleid (dat is dus breder dan alleen de WVG). Deze wettelijke bepaling geldt vanaf april 2000. Het gehandicaptenplatform heeft daar in maart 2000 en 2001 over gesproken met de gemeente en heeft in maart 2001 een concept-verordening toegezonden. Bij brief van 27 augustus 2001 wordt daaraan nog eens herinnerd. De gemeente heeft tot op heden de verordening niet vastgesteld.

In de inleiding is aangegeven dat de leden van de Rekenkamer het afgelopen jaar gesproken hebben met individuele gehandicapten of hun verzorgers. Daaruit blijkt in elk geval, dat met name de dubbel lichamelijk gehandicapten en hun verzorgers een grote betrokkenheid voelen bij de uitvoering van de WVG en een belangrijke bijdrage kunnen leveren bij het in beeld brengen van problemen, wensen, ervaringen en verbeterpunten.

#### **4.13.6 Overleg met gehandicaptenplatform.**

Overleg specifiek m.b.t. de WVG heeft overigens vanaf de invoering van de WVG inhoud gekregen middels overleg met het gehandicaptenplatform. Op basis van de interviews heeft de Rekenkamer vastgesteld dat het overleg gemeente/gehandicaptenplatform geruime tijd goed gefunctioneerd heeft maar dat het de laatste jaren qua frequentie en het maken van afspraken moeizaam verloopt.

De Rekenkamer heeft nauwelijks verslaglegging aangetroffen van overleg van het gehandicaptenplatform met het management of de verantwoordelijke portefeuillehouder. In de stukken komt men zo nu en dan wel een verwijzing tegen naar overleg. In elk geval kan wel vastgesteld worden dat over aanpassingen in het verstrekkingenbeleid steeds de zienswijze van het gehandicaptenplatform gevraagd is.

De Rekenkamer acht het niet haar taak om precies vast te stellen wat de oorzaken van de moeizame verhoudingen van de afgelopen jaren zijn maar stelt wel vast dat zowel tijdens de interviews door ambtenaren en bestuurders als het gehandicaptenplatform gewezen is op het langdurig afwezig zijn van de beleidsmedewerker WVG. De trage behandeling van de zijde van de gemeente is in elk geval een belemmerende factor geweest voor een goede relatie. Naast de kwestie m.b.t. de cliëntenparticipatie heeft het gehandicaptenplatform in het gesprek met de Rekenkamer (zie weergave verderop) ook nog eens de ergernis uitgesproken over de reactie op de brief van het gehandicaptenplatform aan de gemeenteraad van 12 april 2002. De Rekenkamer stelt vast dat deze brief uitsluitend betrekking heeft op collectief vraagafhankelijk vervoer en dat deze brief door het college wel beantwoord is in juli 2002 maar dat agendering van de brief voor de raadscommissie niet heeft plaats gevonden.

#### **4.13.7 Klanttevredenheidsonderzoek**

Het gehandicaptenplatform heeft in 2000 een breed klanttevredenheidsonderzoek gehouden. De gemeente heeft daar aan meegewerkt door de cliëntgegevens beschikbaar te stellen en de



enquête te verzenden. Een exemplaar van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek is als bijlage 2 opgenomen.

De Rekenkamer stelt vast dat de uitkomsten van het onderzoek niet geleid hebben tot een geïntegreerde aanpak binnen de gemeente om tot een reactie op de uitkomsten van het onderzoek te komen. Zijdellings wordt in de gemeentelijk evaluatie WVG over 2000 aan het tevredenheidsonderzoek gerefereerd. Uit de commissiebehandeling blijkt dat het rapport ten onrechte zelfs niet ter inzage lag.

Overigens is niet gezegd dat de afdeling Sociale Zaken de signalen uit het klanttevredenheidsonderzoek in de loop der tijd niet successievelijk heeft opgepakt.

#### **4.13.8 Rechtsbescherming**

Met de klachtenprocedure conform de AWB en de regelingen voor bezwaar, beroep en voorlopige voorziening bestaat een afdoende stelsel van rechtsbescherming.

#### **4.13.9 Inkomensgrenzen**

Ten aanzien van de inkomensgrenzen merkt de Rekenkamer op dat daar in de verordening en het verstrekkingenbesluit een aantal bepalingen over vastgelegd zijn. Dat zijn bepalingen over enerzijds de inkomensnorm die de gemeente kan stellen om voor een voorziening in aanmerking te komen en anderzijds zijn dat de regels om de hoogte van de inkomens van cliënten vast te kunnen stellen.

Wat de inkomensnormen betreft geldt in Waalwijk geen inkomensnorm voor de deeltaxi en de drempel van twee keer norminkomen voor woonvoorzieningen dient op basis van de tekst van het protocol te vervallen. Het norminkomen is daarmee uitsluitend nog van belang voor enkele vervoersvoorzieningen in de sfeer van leenauto/eigen auto.

Voor wat betreft de bepaling van de hoogte van het inkomen blijkt uit eerder vermelde notitie "Een aanzet tot verbetering van de uitvoering van de WVG" dat de uitvoerders zelf ook behoefte hebben aan een betere definiëring en omschrijving van het begrip "inkomen".

Om niet in uiterst technische details te verzanden zal de Rekenkamer dit onderwerp niet verder uitdiepen.

De Rekenkamer stelt verder vast dat er geen duidelijke en heldere regels vast liggen over de opgave van de hoogte van het inkomen van de aanvragers en de controle op de juistheid van de aangeleverde gegevens.

#### ***Interview gehandicaptenplatform over cliëntenparticipatie en communicatie met de gemeente.***

*In 2001 is met de wethouder en het afdelingshoofd Sociale Zaken afgesproken, dat het gehandicaptenplatform de taak van cliëntenparticipatie zou gaan vervullen. Het gehandicaptenplatform heeft een concept-verordening aangeleverd en er niets meer van gehoord. Naar aanleiding van raadsragen heeft de wethouder beloofd, dat de cliëntenparticipatie in het voorjaar 2002 geregeld zou zijn. Op 12 april 2002 heeft het gehandicaptenplatform een brief naar alle raadsleden gestuurd. Ten tijde van de interviews (oktober 2002) was daar nog geen antwoord op ontvangen.*

#### ***Interview gehandicaptenplatform over nakomen afspraken door gemeente.***

*Het gehandicaptenplatform is van mening, dat de gemeente afspraken niet goed nakomt en dat de communicatie met de afdeling Sociale Zaken de laatste jaren moeizaam verlopen is. Het gehandicaptenplatform weet dat de ziekte van de beleidsmedewerker daar mede debet aan is. Het gehandicaptenplatform heeft de indruk dat met de nieuwe contactpersoon afspraken gemaakt kunnen worden die nagekomen worden.*

### ***Interview gehandicaptenplatform over dienstverlening aan cliënten.***

*Een van de aanwezige leden van het cliëntenplatform geeft aan persoonlijk goede ervaringen te hebben met de dienstverlening in het kader van haar aanvragen. Dat betrof met name ook het feit dat overbodige indicaties achterwege gelaten werden op basis van het dossier. Bij het doen van de aanvraag worden de termijnen voor de verschillende stappen niet aangegeven. Het wordt als lastig ervaren dat de WVG-medewerkers alleen tijdens de spreekuren bereikbaar zijn.*

### ***Interview gehandicaptenplatform over probleemsituaties.***

*Uit het klanttevredenheidsonderzoek van het gehandicaptenplatform blijkt dat termijnen van procedures WVG regelmatig worden overschreden. Analyserend met de Rekenkamer wordt vastgesteld dat de pijn vooral zit bij grotere woningaanpassingen en in situaties dat sprake is van dubbel lichamelijk gehandicapte cliënten of ouders met dubbel lichamelijk gehandicapte kinderen. Niet alleen op het punt van de doorlooptijden maar ook ten aanzien van het indiceren en inschatten van de progressie in de ziekte, het aanmeten en tijdig verstrekken van de goede voorzieningen liggen daar de probleempunten.*

## **4.14 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer**

- ❑ De telefonische bereikbaarheid van 9.00 tot 10.00 uur is erg beperkt zeker voor cliënten die niet of minder mobiel zijn. De bereikbaarheid dient te worden vergroot.
- ❑ De gemeente moet aan cliënten vooraf de procedure en het tijdpad aangeven en aan hen actief melden indien termijnen overschreden gaan worden. Tevens behoort de cliënt dan van de voorgenomen maatregelen en het vervolgtraject op de hoogte te worden gesteld.
- ❑ Het protocol geeft aan dat voor een urgente aanvraag een spoedprocedure mogelijk dient te zijn. In Waalwijk is dat weliswaar het geval maar er staat niets over op papier. De Rekenkamer geeft in overweging daar richtlijnen en criteria voor vast te leggen.
- ❑ De gemeente dient volgens een vast stramien op de gemeentelijke voorlichtingspagina aan de WVG aandacht te gaan schenken. De web-site dient op korte termijn volledige informatie te verstrekken. Bekeken moet worden of het mogelijk is dat aanvragen digitaal worden ingediend.
- ❑ De gemeente heeft afgelopen jaren onvoldoende geïnvesteerd in het onderhouden van de noodzakelijk contacten met de vertegenwoordiging van de gehandicapten. Deze groep moet er van op aan kunnen dat de gemeente zorgvuldig omgaat met brieven, afspraken, onderzoeken en toezeggingen.
- ❑ De cliëntenparticipatie dient snel formeel te worden geregeld.
- ❑ De Rekenkamer geeft zowel de gemeente als het gehandicaptenplatform in overweging te bezien of en hoe te regelen valt dat met de kennis, ervaringen en problemen van de groep dubbel lichamelijk gehandicapten rekening gehouden wordt bij het ontwikkelen/ uitvoeren van het gehandicaptenbeleid.
- ❑ Er dienen eenduidige en heldere regels vastgelegd te worden m.b.t. de definiëring en omschrijving van het begrip inkomen en de opgave van de hoogte van het inkomen en de controle daarop.

## 5 BEHEERSING QUA BUDGETTEN

### 5.1 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. budgetbepaling

De Rekenkamer heeft op basis van het plan van aanpak de volgende vragen onderzocht:

- Op basis van welke gegevens worden prognoses opgesteld voor de bepaling van het benodigde budget?
- Indien sprake is van een wettelijke verruiming/toevoeging/verandering volgt dan meteen een vertaling in de vorm van een nieuwe prognose en een vertaling naar de financiële consequenties? Of wordt de toevoeging aan het gemeentefonds die voor deze uitbreiding wordt verkregen als maatstaf genomen voor budgetopphoging?
- Indien sprake was van verruiming van het WVG-aanbod heeft er dan een afweging plaatsgevonden tussen de beleidsmatige uitgangspunten en de financiële consequenties hiervan?
- Hoe is in de loop der jaren het verloop tussen enerzijds de door het Rijk beschikbaar gestelde middelen en anderzijds de kosten van de WVG (voorzieningen en apparaatskosten)?
- Worden bij een verruiming ook de apparaatskosten betrokken?
- Hoe worden de apparaatskosten die verbonden zijn aan de uitvoering van de WVG berekend?
- Worden de apparaatskosten jaarlijks aan de hand van de gerealiseerde tijdschrijving bijgesteld?
- Wordt er gewerkt met een eigen bijdrage van cliënten? Zo ja, waar voor? En waarop is de hoogte dan gebaseerd. Zo nee, waarom dan niet?
- Worden voorzieningen in één keer ten laste van het jaarbudget gebracht of worden ze over een bepaalde periode afgeschreven? Zo ja, welke normen gelden hiervoor.
- Wordt in de meerjarenbegroting rekening gehouden met de vervanging van verstrekte voorzieningen?
- Is er een budget voor onderhoud?
- Gelden er vaste vergoedingen voor standaard voorzieningen en aanpassingen?

#### **5.1.1 Berekening budget**

Bij de invoering van de WVG is het WVG-budget gelijk gesteld aan de uitkering uit het gemeentefonds. Dit budget is jaarlijks bijgesteld waarbij rekening is gehouden met toevoegingen vanuit het gemeentefonds (die werden één op één toegevoegd) en op basis van het verloop van de budgetten in het voorafgaande jaren werd het budget bovendien op basis van extrapolatie bijgesteld.

Prognoses op basis van demografische gegevens zijn niet gemaakt. In de praktijk is gebleken dat het niet eenvoudig is om vooraf betrouwbare prognoses te maken omdat het een openeinde regeling betreft en de doelgroep zich moeilijk laat kwantificeren.

In Waalwijk is in het verleden het te voeren beleid in het kader van de WVG primair benaderd vanuit de zorgvraag en de benadering vanuit de budgetten was daaraan bewust ondergeschikt.

#### **5.1.2 Bezuiniging**

Uit de grafiek op pagina 6 blijkt dat voor het eerst in 1999 op basis van de evaluatie over 1998 bezuinigingsmaatregelen tot een bedrag van € 272.268 aangekondigd werden op basis van een gesignaleerd tekort in 1998 van € 442.714. De maatregelen waren dusdanig dat ze eenvoudig kwantificeerbaar en daarmee ook realiseerbaar waren.

In 2001 werd op basis van de evaluatie 2000 vastgesteld dat de werkelijke uitgaven inmiddels € 670.541 hoger dan geraamd waren en aan bezuinigingsmaatregelen werd daar voor € 272.268 aan maatregelen tegenover gezet waarvan € 136.134 in feite nog een taakstelling vanuit de vorige bezuinigingsronde betrof. Voor een bedrag ad € 45.378 werd aangenomen dat sprake zou zijn van een daling van de aanvragen.

Zowel raadscommissie als raad hebben, deze cijfers kennend, geen aanleiding gezien om de bezuinigingsmaatregel te laten sporen met de aanzienlijke overschrijding van het budget.

De hiervoor vermelde bezuiniging diende geëffectueerd te worden door in de jaren 2002 en 2003 jaarlijks een bedrag van € 136.000 te bezuinigen. Op basis van de eerste Burap 2002 moet geconcludeerd worden dat voor 2002 een overschrijding van het WVG budget (waarin rekening gehouden was met de bezuiniging) ontstaat van € 177.000 (kennelijk vooral veroorzaakt binnen de categorie woonvoorzieningen). Voor de begroting 2003 zou de raming extrapolierend vanuit 2002 uitkomen op € 2.732.000. Er is evenwel een raming opgenomen van € 2.407.000. Dat impliceert dat er dus vanuit gegaan wordt, dat het mogelijk is in 2003 alsnog een structurele bezuiniging door te voeren van € 325.000. Indien dit werkelijk geëffectueerd zou kunnen worden dan wordt de bezuiniging van 2x € 136.000 alsnog gerealiseerd.

### **5.1.3 Gemeentefonds/fictieve budget**

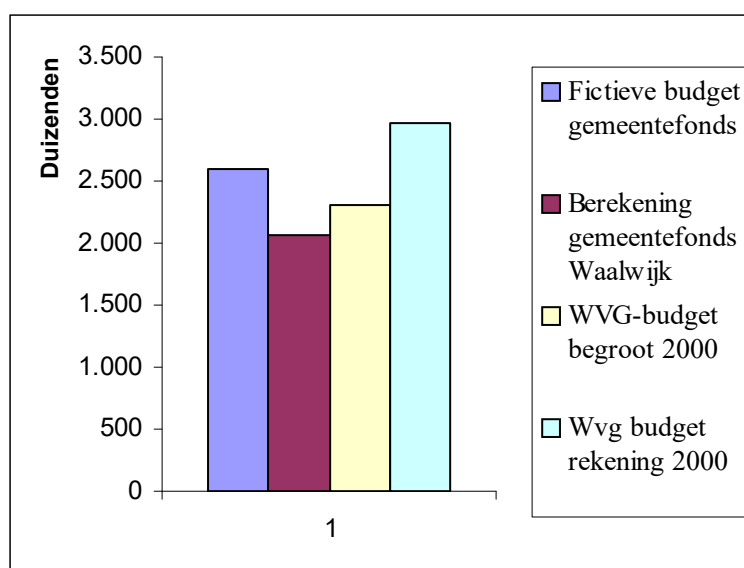
De vraag die gesteld is over de verhouding tussen enerzijds de door het rijk beschikbaar gestelde middelen en anderzijds de kosten van de WVG laat zich niet zo eenvoudig beantwoorden omdat moeilijk vast te stellen is wat nu precies door het rijk via het gemeentefonds voor de WVG beschikbaar gesteld is. Het budget waar we mee begonnen zijn is jaarlijks opgehoogd met de specifiek voor de WVG geormerkte gelden. Daar zit het probleem niet. Wat niet vast te stellen is, is welk gedeelte opzij gezet zou moeten/kunnen worden vanuit het zgn. accres (algemene toevoeging gemeentefonds). Gemeenten zijn vrij in het benutten van dat bedrag. Het is in feite onmogelijk om anno 2003 vast te stellen of hard te maken welke gedeelte voor de WVG bestemd had moeten zijn. Fictieve budgetten (niet werkelijk bestaand maar ter wille van een beschouwing aangenomen) zijn dus uiterst discutabel.

Niettemin heeft het ministerie van Sociale Zaken bij de kerncijfers 2000 een fictief budget aangegeven.

Op basis van die cijfers zou Waalwijk voor 2000 moeten rekenen met een fictief WVG-budget van ca € 2.588.753. In de begroting 2000 is gerekend met een uitkering uit het gemeentefonds van € 2.063.385. Per saldo dus een verschil van € 525.368.

In de begroting 2000 is het werkelijke WVG-budget vastgesteld op € 2.301.510. Per saldo t.o.v. het fictieve WVG-budget een verschil van € 287.243 lager. De werkelijke uitgaven in 2000 bedroegen € 2.960.742 en dat is € 371.990 hoger dan het fictieve budget.

In onderstaande grafiek is e.e.a. schematisch weergegeven.



#### **5.1.4 Apparaatskosten**

De omvang van de apparaatskosten zijn nooit een factor in de argumentatie geweest om het beleid aan te passen. De apparaatskosten worden berekend door aantal productieve uren te vermenigvuldigen met het integrale uurtarief (wordt jaarlijks aangepast). Zie voor wat betreft de ontwikkeling van de apparaatskosten de grafiek op pagina 11.

Jaarlijks wordt t.b.v. van de begroting een urenraming opgesteld voor alle gemeentelijke producten. Zo ook voor de uitvoering van de WVG. Lopende het begrotingsjaar worden de uren die aan een product worden besteed middels tijdschrijving aan de producten toegerekend. Over het jaar 2001 heeft de Rekenkamer vastgesteld dat er een discrepantie bestaat tussen de werkelijk geschreven tijd en de apparaatskosten die aan het product WVG zijn toegerekend. Voor 2001 bedraagt het werkelijk aantal toegeschreven uren ca 3860 uur overeenkomend met een bedrag van € 174.553. Middels een memoriaalboeking is nog eens een bedrag van € 291.941 aan apparaatskosten toegerekend (niet gebaseerd op werkelijke tijdschrijving). In totaal dus € 466.495. Deze boeking is gerelateerd aan het aantal uren dat volgens de begroting (6480 uur) aan de WVG besteed zou gaan worden.

Zoals reeds eerder gemeld is de bezetting van het cluster Zorg langdurig problematisch geweest. Teneinde de gewenste productie te kunnen leveren is gebruik gemaakt van extern personeel, in 2001 tot een bedrag van € 222.116. Hiervan is een gedeelte ten laste van de WVG gebracht. Deze externen hebben geen tijd geschreven en veroorzaken in belangrijke mate het verschil in de geschreven uren en de overschrijding t.o.v. de begroting 2001.

#### **5.1.5 Eigen bijdrage**

Alleen voor de deeltaxi wordt gewerkt met een eigen bijdrage. Voor het overige zijn alle vormen van eigen bijdragen in 1997 bij de herindeling afgeschaft.

#### **5.1.6 Berekenen en verrekenen kosten voorzieningverstreking**

De vergoedingen voor woonvoorzieningen worden in een keer ten laste van het jaarbudget gebracht. Dat geldt uiteraard ook voor de bijdrage van de gemeente in de kosten van de deeltaxi. Nagenoeg alle overige voorzieningen worden met tussenkomst van Welzorg in bruikleen (inclusief onderhoud) gegeven. De gemeente betaalt aan Welzorg jaarlijks voor de bruikleen en onderhoud een bruikleenvergoeding. Deze bedragen worden jaarlijks in de WVG-budgetten verdisconteerd. Door de toegepaste bruikleen methodiek is het voor de gemeente niet nodig om in de meerjarenramingen rekening te houden met toekomstige vervangingen, dat is immers een zorg voor Welzorg.

In het verstrekkingenbesluit zijn de voorzieningen voor een belangrijk deel gestandaardiseerd. Bij woningaanpassingen zijn uiteraard bepalend de offertes/begrotingen die uitgebracht worden.

## **5.2 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer**

- De budgetbepaling voor de WVG is van meet af aan problematisch geweest. Dat geldt zowel voor het Rijk als de gemeenten. Dat komt omdat de gemeenten er in 1994 een onbekende en omvangrijke taak bij kregen en omdat de WVG een open-einde regeling is. Bovendien is het niet eenvoudig om goed prognoses voor de ontwikkeling van de doelgroep en daarmee van het budget te maken. In Waalwijk is zoals gezegd er niet voor gekozen om de tekorten af te dekken middels het verlagen van het voorzieningenniveau. Terugkijkend is dat te rechtvaardigen omdat over een reeks van jaren te krap begroot blijkt te zijn. De werkelijke kosten bleken jaarlijks fors hoger terwijl het voorzieningenpakket redelijk bleef sporen met dat van de Midden-Brabantse gemeenten en het niveau dat in Waalwijk als politiek-bestuurlijk noodzakelijk werd geoor-

deeld. Ook als we naar het fictieve budget kijken (hoe discutabel ook) dan blijkt dat de raming 2000 € 287.243 hoger had kunnen zijn. Overigens blijkt in werkelijkheid in 2000 € 371.989 meer uitgegeven te zijn dan het fictieve budget.

- Voor wat betreft de apparaatskosten zij verwezen naar pagina 11. De beschrijving hiervoor over de boekingen in 2002 illustreert de conclusie uit hoofdstuk 1 dat het tijdschrijven veel betrouwbaarder moet zijn om goede analyses te kunnen maken en goed te kunnen begroten.

## 5.3 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. budgetbeheersing

De Rekenkamer heeft op basis van het plan van aanpak de volgende vragen onderzocht:

- Zijn de betrokkenen (budgethouders en verantwoordelijke ambtenaren voor de WVG) van mening, dat ze voldoende inzicht hebben in de ontwikkeling van de budgetten? Met andere woorden hebben zij middels een financieel informatiesysteem inzicht in de ontwikkeling van de budgetten of dienen zij zelf een eigen administratie te voeren?
- Indien sprake was van budgetoverschrijding zijn er dan direct maatregelen getroffen? Zo ja, welke maatregelen?
- Met ingang van 2002 dient een taakstellende bezuiniging van € 272.268 te worden gerealiseerd. Zijn er concrete maatregelen genomen om dit te realiseren? Zijn die maatregelen met alle betrokken partijen gecommuniceerd?
- Hoe zijn de bevoegdheden vastgelegd met betrekking tot het aanwenden van de budgetten? Wie beslist over offertes en over de hoogte van het bedrag voor voorzieningen?

### 5.3.1. Beheersen budgetten

Het adequaat kunnen beheersen van budgetten is afhankelijk van het tempo waarin inzicht bestaat in het verloop van de budgetten, het beschikbaar hebben van gegevens om te kunnen analyseren waar de oorzaken van de eventuele overschrijdingen liggen en het treffen van doeltreffende maatregelen tot bijsturing.

Vastgesteld kan worden dat de afgelopen jaren de overschrijdingen van de budgetten in de evaluatierapporten, de Maraps en rekeningen gemeld zijn en dat er ook voorstellen ontwikkeld zijn om bezuinigingen te realiseren. Een aantal is cijfermatig onderbouwd en redelijk hard omdat cliënten en maatregel redelijk tot goed kwantificeerbaar zijn maar er zijn ook “zachtere” bezuinigingen zoals aannames van verwachtingen over de daling van de vraag. Op basis van de interviews heeft de Rekenkamer de indruk dat weliswaar bij reguliere momenten als evaluatie, Marap en rekening de financiële administratie de verlopen in de budgetten genereerde maar dat het management lopende het proces -buiten die standaardmomenten om-, (te) weinig zicht had op het verloop van de aanvragen en de budgettaire ontwikkelingen. Vastgesteld moet worden dat tot aan de datum van de interviews het geautomatiseerde systeem, waarin het cliëntenbestand met alle gegevens verwerkt zit, niet dusdanig gefunctioneerd heeft dat goede analyses gemaakt konden worden om de invloed van de maatregelen op de aantallen te kunnen monitoren teneinde het verloop van de bezuinigingsmaatregelen goed te kunnen volgen. Dat is ook een manco bij het ontwikkelen van doeltreffende maatregelen om het budgetverloop te beïnvloeden.

In reactie op de feiten en bevindingen van de Rekenkamer heeft de afdeling sociale zaken gemeld dat sinds november 2002 maandelijks verslag gedaan wordt van het verloop van het budget en het aantal aanvragen en dat dit vervolgens ook uitvoerig besproken wordt in het reguliere overleg tussen portefeuillehouder en sectordirecteur.

## 5.4 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer

- De afgelopen jaren had het management onvoldoende inzicht in het verloop van de aanvragen en de budgettaire ontwikkelingen. Het verheugt de Rekenkamer dat de afdeling sociale zaken sinds november 2002 maandelijks het verloop van het budget en het aantal aanvragen monitoort, analyseert en aan de verantwoordelijke bestuurder en budgethouder rapporteert.

# 6 BEHEERSING QUA INTEGRALITEIT (KETENSAMENWERKING)

## 6.1 Feiten en bevindingen Rekenkamer m.b.t. integraliteit

De Rekenkamer heeft op basis van het plan van aanpak de volgende vragen onderzocht:

- De Rekenkamer onderkent als extern betrokken partijen de woningbouwvereniging, indiceerders, collectief vervoerder en voorzieningenverstrekkers. Als intern betrokken partijen de dienst sociale zaken en de afdeling bouwen woningtoezicht. Is die opsomming correct? Worden er afspraken gemaakt met betrokkenen om de WVG-toepassing soepel te laten verlopen? Hoe frequent vindt afstemming plaats en waar gaat dat over? De Rekenkamer sluit niet uit dat lopende het onderzoek de extern betrokken partijen gevraagd zal worden naar hun ervaringen met de gemeente.

De Rekenkamer heeft de beheersing qua integraliteit vanuit twee invalshoeken bekeken. Dat is de invalshoek die kijkt naar de keten van betrokken instanties bij de uitvoering van de WVG (ketensamenwerking) en dat is de invalshoek die ziet op een integraal gehandicaptenbeleid.

### 6.1.1 Ketensamenwerking

Het begrip “ketensamenwerking” doelt op de samenwerking van de bij de WVG uitvoering betrokken organisaties.

Dat zijn (extern) dus de Woningbouwverenigingen, PZN, GGD, Argonaut, Welzorg, RIO, andere gemeenten (Coördinatorenoverleg).

De rol van deze instanties is in de voorgaande hoofdstukken reeds nader aangegeven.

Op basis van het dossieronderzoek en de gehouden interviews stelt de Rekenkamer vast, dat er incidenteel op uitvoeringsniveau en incidenteel ter oplossing van zich aandienende kwesties op beleidsniveau (bv. Convenant woningbouwverenigingen, aanbesteding contracten met verstrekkers voorzieningen, Robuuste RIO) overleg plaatsvindt. De Rekenkamer heeft echter ook moeten vaststellen dat met geen van de genoemde instanties individueel noch in gezamenlijkheid een overleg met een meer gestructureerd karakter plaatsvindt.

In reactie op de feiten en bevindingen van de Rekenkamer heeft de afdeling sociale zaken medegedeeld dat met Casade Woondiensten weer een gestructureerd overleg is opgestart en dat er jaarlijks overleg met Argonaut is.

Intern is de afdeling Milieu- en Bouwzaken betrokken bij de uitvoering van de WVG in die zin, dat die afdeling afhankelijk van de hoogte van het bedrag dat met de woningaanpassing gemoeid is, begrotingen toetst of (steekproefsgewijze) woningaanpassingen controleert. Voor wat betreft woningen van de woningbouwverenigingen is in het convenant de inschakeling van MBZ uitgewerkt. Er is geen document waarin dat voor alle woningen is vastgelegd. De Rekenkamer heeft op basis van de interviews de indruk gekregen dat de inschakeling van MBZ niet consequent op basis van eenduidige normstelling geschiedt. Er is wel overleg over bepaalde woningaanpassingen tussen MBZ en de consultants maar er is geen overleg met een meer gestructureerd karakter over algemene werkafspraken.

De Rekenkamer stelt verder vast, dat 110 tot 120 uur per jaar door MBZ aan WVG-onderzoeken worden besteed (€ 8.500) terwijl standaard om en nabij € 15.500 in rekening wordt gebracht.

### 6.1.2 Integraal gehandicaptenbeleid

Het gemeentelijk gehandicaptenbeleid beperkt zich niet alleen tot de uitvoering van de WVG maar strekt zich uit over alle beleidsterreinen die raakvlakken hebben met de zorg voor de



gehandicapte medemens. Dit gaat van het bouwen van huizen, inrichten van het openbare gebied, toegankelijkheid openbare gebouwen tot deelname aan het maatschappelijke leven etc..

De Rekenkamer stelt op basis van de interviews en het dossieronderzoek vast dat de gemeente Waalwijk geen integraal gehandicaptenbeleid heeft geformuleerd en dat er ook geen gestructureerd overleg plaatsvindt tussen de betrokken gemeentelijke afdelingen. Er is ook geen gemeentelijk aanspreekpunt voor het gehandicaptenbeleid in de brede betekenis. Het onderwerp staat wel op de agenda van het overleg gemeente en gehandicaptenplatform.

### ***Interview gehandicaptenplatform over integraal gehandicaptenbeleid***

*De communicatieproblemen met de gemeente beperken zich overigens niet tot de afdeling sociale zaken omdat naar de mening van het gehandicaptenplatform de gemeente nauwelijks een geïntegreerd gehandicaptenbeleid voert. Er is voor burgers geen duidelijk aanspreekpunt binnen de gemeente waar ze terecht kunnen. Voorbeelden van problemen met een geïntegreerd gehandicaptenbeleid zijn: dat de lift in het atletiekgebouw achteraf geplaatst moest worden; dat winkelstraten door een warboel aan borden en fietsenrekken niet begaanbaar zijn; dat het gehandicaptenplatform niet betrokken werd bij het BTB-vignet voor Den Bolder en dat het gebouw van de Sociale Dienst waar de WVG behandeld wordt voor gehandicapten slecht toegankelijk is. Het is voor personen in een rolstoel niet mogelijk zelfstandig binnen te komen, er zitten deurdrangers op de deuren, de balie is te hoog en de gangen te smal door de spullen die er staan. Door de huidige wethouder is aangegeven dat het gehandicapten platform twee aanspreekpunten krijgt: een voor de WVG en een voor het geïntegreerde gehandicaptenbeleid.*

## **6.2 Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer**

- ❑ Een gedegen en gecoördineerd WVG-beleid maakt het noodzakelijk, dat met de bij het WVG-beleid betrokken uitvoerende instanties, gestructureerd overleg plaats vindt. Daar dient inhoud aan gegeven te worden.
- ❑ Het gestelde over de urenverantwoording in de begroting van de kosten van MBZ onderstreept het gestelde over het vrijblijvende karakter van het tijdschrijven.
- ❑ Het is onacceptabel dat een gemeente van de omvang van Waalwijk geen integraal gehandicaptenbeleid heeft geformuleerd en geen centraal aanspreekpunt heeft. Dat dient snel te veranderen en voor de doelgroep duidelijk gemaakt te worden.

## **Colofon**

Uitgave:  
Gemeentelijke Rekenkamer Waalwijk

Samenstelling Rekenkamer:

Voorzitter: Eric Dörr

Leden: Anneke Laros, Wim Dekker, Jos Delsman, Christiaan Kuijten, Cor Metzke,  
Diel Zijlmans

Ambtelijke ondersteuning: Joep Brokx, Kees Kolsteren