

Maatschappelijke ondersteuning: de nieuwe Wmo-Verordening

Klanttevredenheidsonderzoek: het verhaal vanuit de klant.

Op 4 december 2012 is in de Drechtraad de nieuwe verordening voor de verstrekking van individuele voorzieningen voor maatschappelijke ondersteuning (prestatieveld 6 van de Wmo) vastgesteld. In de nieuwe verordening staat 'de Kanteling' centraal.¹ Omdat er in 2013 minder aanvragen binnenkwamen en er minder individuele voorzieningen zijn toegewezen is er onder meer bij de Drechtraad zorg in hoeverre de nieuwe werkwijze te ver doorgeschoten is en er kwetsbare groepen tussen wal en het schip vallen.

Het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) heeft de ervaringen van klanten met de nieuwe gekantelde werkwijze onderzocht, bezwaren en dossiers bekeken, gesproken met Wmo-consulenten, zorgaanbieders en experts en deskresearch gedaan naar ervaringen met De Kanteling binnen en buiten de Drechtsteden.² In deze factsheet geven we antwoord op de hoofdvraag (zijn we te ver doorgeschoten?) en beantwoorden we de volgende deelvragen:

1. Hoe heeft de zorgvraag zich sinds 1-1-2013 ontwikkeld? In hoeverre is dit het gevolg van de nieuwe werkwijze en/of spelen andere, externe oorzaken mede een rol, zoals de ontwikkeling van de financiële positie van de doelgroep? In hoeverre komt deze ontwikkeling overeen met het landelijk beeld?
2. Hoe tevreden zijn de klanten over de uiteindelijke oplossing die of het arrangement dat hun is aangeboden? Zijn de klanten hiermee voldoende gecompenseerd?
3. Wat zijn de ontwikkelingen in de bezwaren en klachten op het gebied van de individuele voorzieningen?
4. Is er sinds de nieuwe verordening sprake van een toename van c.q. grotere aanspraak op de eigen kracht, de kracht van het netwerk of algemene, collectieve voorzieningen? Maken klanten vaker gebruik van de geboden ondersteuning vanuit hun sociale omgeving of van voorzieningen buiten de Wmo om? Hoe ontwikkelt de particuliere markt zich?

De nieuwe aanpak

Allereerst wordt uitgegaan van de eigen mogelijkheden van de klant en mogelijkheden van het netwerk van de klant. Vervolgens wordt er gekeken of collectieve voorzieningen ingezet kunnen worden en pas in de laatste plaats komen de individuele voorzieningen aan bod (zie de bijlage).

Waar men vroeger een voorziening kon aanvragen bij de SDD, kan men nu een gesprek met een Wmo-consulent aanvragen. De consulent onderzoekt vervolgens de mogelijkheden hoe de klant kan worden geholpen in de volgorde van de piramide (zie bijlage). Uiteindelijk biedt de consulent een oplossing/arrangement aan die dus niet uit een individuele voorziening hoeft te bestaan.

Inhoud:

1. Conclusies
2. Ontwikkeling
3. Klanten
4. Tevredenheid over het gesprek
5. Bezwaren en klachten
6. Mogelijkheden

Voor het onderzoek zijn ongeveer 1.000 klanten benaderd, gesprekken gevoerd met Wmo-consulenten, zorgaanbieders en enkele experts, is gebruik gemaakt van landelijk onderzoek en bezwaarschriften, klachten en een tiental dossiers onderzocht

1 Conclusies

Is de kanteling te ver doorgeschoten? Vallen er mensen buiten de boot?

De klanten zijn over het algemeen tevreden over de nieuwe werkwijze en het gesprek met de Wmo-consulent. Dat geldt ook voor klanten die geen individuele voorziening (of huishoudelijke ondersteuning) krijgen, maar kozen voor een algemene voorziening of de vraag zelf of met inschakeling van het netwerk hebben opgelost.

Maar van degenen die geen individuele voorziening hebben gekregen, voelt een deel zich niet voldoende geholpen. Er is weinig zicht op de inzet van het eigen netwerk, de informele hulp of de algemene collectieve voorzieningen, die nodig zijn in verband met

¹ We houden de inwerkingtreding van de nieuwe Wmo-Verordening per 1-1-2013 als begin aan van de gekantelde werkwijze in de Drechtsteden.

² Het Rijk en de VNG hebben de nieuwe gekantelde werkwijze gestimuleerd. Meer dan de helft van de gemeenten heeft evenals de Drechtsteden de kanteling en het gesprek ingevoerd. Dit is gebaseerd op de benchmark Wmo 2013, waar 126 gemeenten aan deelgenomen hebben.



de zorgvraag van de klant ook daadwerkelijk ingezet worden en op langere termijn ook de benodigde oplossing bieden. De status hiervan in het gespreksverslag is te zien als een advies. Het blijft daarbij de eigen verantwoordelijkheid om als de zorgvraag toeneemt of men niet afdoende geholpen is om zelf opnieuw een aanvraag te doen.

Uit het onderzoek komen twee risicogroepen naar voren: de groep zorgmijders en een deel van de minima/mensen met een laag inkomen, die zich mogelijk laten afschrikken door de hogere eigen bijdragen (hoewel bij de vaststelling van bijdrage rekening wordt gehouden met het inkomen).

Ontwikkeling in aantal klanten ondersteuning

De afname van het aantal klanten is een trend die zich ook al in eerdere jaren aftekent en komt door meer en hogere eigen bijdragen³ ingevoerd vanaf 2011 en in 2013 nog in beperkte mate door de Kanteling. Voor alle voorzieningen is in 2013 sprake van een voortzettende daling in aantal klanten en programmakosten. Minder klanten individuele voorzieningen betekent niet dat er minder klanten geholpen zijn. Na een gesprek kiest ongeveer 10% voor een algemene voorziening en 10% lost de vraag zelf op of met inschakeling van anderen uit het eigen netwerk (zodanig in combinatie met vrijwilligershulp).⁴

Klanten over het gesprek en de uitkomst daarvan

Er is bij klanten tevredenheid over het gesprek met de Wmo-consulent. Het gesprek is informatief, geeft duidelijke informatie, de Wmo-consulent is begripvol en een positief resultaat helpt daarbij uiteraard ook. De meeste klanten voelen zich voldoende geholpen met de oplossing die door middel van het gesprek is gevonden.

Ontwikkeling bezwaren en klachten

Er is in vergelijking met eerdere jaren een afname van het aantal bezwaarschriften op gebied van de Wmo. In 2013 zijn 122 bezwaren ingediend (dat is minder dan 0,5% ten opzichte van het aantal klanten), waaronder 101 bezwaren op het gebied van huishoudelijke ondersteuning.⁵ Ongeveer een kwart van de bezwaren is gegrond. Ook zijn er minder dan 10 klachten bij de SDD binnengekomen (bijvoorbeeld over informatie of bejegening) en iets meer dan 10 (ernstige) klachten bij het Wmo-kantoor. In verhouding tot het aantal gesprekken en aanvragen is dat zeer weinig.

Mogelijkheden van het eigen netwerk, voorliggende voorzieningen en particuliere markt

Uit landelijk onderzoek blijkt dat een ruime meerderheid van de Wmo-aanvragers zich voldoende zelfredzaam vindt, tenminste met alle ondersteuning die men heeft. De meeste Wmo-aanvragers hebben ook voldoende contact en participeren in de maatschappij. Meer dan de helft van de Wmo-aanvragers heeft mantelzorg, maar ongeveer een kwart van alle mantelzorgers zegt zwaar belast te zijn. De informele hulp aan mensen met lichamelijke beperkingen is in de afgelopen jaren toegenomen. In het algemeen worden de mogelijkheden van het eigen netwerk dus al door velen benut.

De particuliere markt speelt in op de ontwikkelingen. Daarnaast biedt een aantal reguliere zorgaanbieders inmiddels ook via de particuliere markt huishoudelijke ondersteuning.

In vergelijking met voorheen zijn nu ook burgers bij de SDD in beeld die na een gesprek geen voorziening hebben ontvangen. Het is echter onduidelijk of en hoe de SDD zich nog inzet voor burgers met wie een gesprek is gevoerd en die daarna afzien van een aanvraag. Vooralsnog blijft het een eenmalig gesprek, tenzij de burger zelf om herindicatie verzoekt.

2 Ontwikkeling

Vanaf 2010 is er een trendbreuk in de autonome groei van het aantal individuele voorzieningen. In 2012 daalde het aantal klanten huishoudelijke ondersteuning, het aantal klanten voorzieningen en ook de kosten. Voor alle voorzieningen is in 2013 sprake van een voortzettende daling. Op het gebied van de woonvoorziening is feitelijk vanaf 2011 al een flinke daling ingetreden (dat heeft te maken met de invoering van

³ en meetellen van vermogen naast inkomen daarbij.

⁴ Ook in andere gemeenten in Nederland daalde het aantal nieuwe toekenningen. We zien daar dezelfde redenen: vooral door de invoering van eigen bijdragen en enigszins door de ingevoerde gekantelde werkwijze.

⁵ Dit lag voorheen rond 200 en daalde in 2013 naar 122. Met name was er een daling van bezwaren bij individuele voorzieningen, zie Rekenkamercommissie Zwijndrecht, Wmo lessen in versobering, p 10.



eigen bijdragen). En in 2013 is er een relatief sterke daling bij huishoudelijke ondersteuning.

Tabel 1 Ontwikkeling aantal klanten

	2009	2010	2011	2012	2013
huishoudelijke ondersteuning	8.400	8.513	8.746	8.455	7.366
vervoervoorziening	17.800	18.364	17.443	17.236	16.711
rolstoelen	3.850	3.883	3.725	3.721	3.649
woonvoorziening	3.150	3.277	2.180	1.480	1.343

Toelichting: wijzigingen vanaf 1-1-2011:

1. In 2011 is (ook) voor de woonvoorzieningen een eigen bijdrage ingevoerd en enkele kleine zaken zoals toiletbeugels worden niet meer vergoed. Voorheen was daar geen eigen bijdrage. De totale kosten van een woonvoorziening zijn uitgangspunt voor het vaststellen van de eigen bijdrage. De eigen bijdrage wordt berekend op maandbasis en wordt berekend over 3 jaar (36 maandelijkse bijdragen). Klanten met een redelijk tot hoog inkomen betalen daardoor per saldo de hele voorziening zelf en geven er de voorkeur aan om het dan ook geheel zelf te regelen. Ook bij kleinere woonvoorzieningen die niet zoveel kosten, betalen klanten per saldo het hele bedrag zelf en om die reden zien ze dan af van een aanvraag via de Wmo.

Belangrijkste wijzigingen per 1-1-2013 in vergelijking met voorheen:

- Verandering in eigen bijdragen (meetellen vermogen). Behalve voor rolstoelen geldt voor alle voorzieningen en huishoudelijke ondersteuning een eigen bijdrage.
- Invoering gekantelde werkwijze, waarbij inwoners eerst op hun eigen kracht en ondersteuning vanuit de omgeving en algemene voorzieningen worden aangesproken. De indicaties van bestaande klanten met een geldigheidsduur tot en met 2014 of later zijn in 2013 administratief één op één omgezet. Zij zijn wel mondeling geïnformeerd over de veranderingen. De verandering heeft namelijk ook betrekking op een hogere eigen bijdrage. Voor klanten huishoudelijke ondersteuning veranderde er daarnaast nog iets. Vanaf 2013 wordt voor iedereen in overleg met de zorgaanbieder een ondersteuningsplan opgesteld waarin wordt beschreven wat er aan hulp nodig is om een schoon en leefbaar huis als resultaat te behalen. Voor indicaties van bestaande klanten die in 2013 afliepen en nieuwe klanten is deze nieuwe gekantelde werkwijze volledig ingevoerd met als start een uitgebreid gesprek.
- Volgens nieuwe principes is het raamcontract afgesloten met 16 zorgaanbieders⁶ ten aanzien van huishoudelijke ondersteuning: de huishoudelijke ondersteuning wordt bekostigd op basis van resultaatfinanciering. Voor het te bereiken resultaat (een schoon en leefbaar huis) geldt een vaste prijs per periode, ongeacht het feitelijk aantal uren waarin dat resultaat wordt bereikt. Op basis van de beschikking stellen zorgaanbieder en klant samen een ondersteuningsplan op voor de huishoudelijke ondersteuning;
- Volgens nieuwe principes is het contract collectief vervoer (De Drechtopper) gedurende 2013 herzien;
- In het laatste kwartaal 2013 is daarnaast ook het bestand met klanten huishoudelijke ondersteuning nog administratief gecontroleerd in hoeverre men daadwerkelijk huishoudelijke ondersteuning afneemt (gecontroleerd via eigen bijdrage aan CAK).

Ook in andere gemeenten daalde in 2012 het aantal nieuwe toekenningen en de uitgaven aan individuele Wmo-voorzieningen. Dat blijkt uit de benchmark van het SGBO.⁷

Vergelijking met uitkomsten landelijke benchmark Wmo 2013

- Gekantelde gemeenten hebben goed zicht op complexere zorg, maar weinig zicht op de minder complexe en in eigen kracht opgeloste problemen;
- Klanten in gemeenten die op gekantelde manier werken zijn even tevreden over de geboden oplossing als klanten in niet gekantelde gemeenten;
- In vergelijking met 2009 toen nog 37% van de gemeenten een eigen bijdrage voor Woonvoorziening, Roerende zaken of Vervoer had, heeft in 2012 84% een eigen bijdrage hiervoor ingevoerd (voor huishoudelijke ondersteuning was dit al 100%);
- De totale kosten per inwoner namen tussen 2009 en 2012 niet toe.;
- De meeste gemeenten hanteren de uiterste grenzen die de wet stelt aan de hoogte van eigen bijdrage. De gemiddelde eigen bijdrage is daardoor gestegen van 8% van de totale kosten naar 13% van de totale kosten (gemiddeld 162 euro per klant per jaar);
- Zowel het aantal nieuwe aanvragen voor huishoudelijke ondersteuning als individuele voorzieningen is tussen 2009 en 2012 met eenderde afgenomen, met als (belangrijkste) oorzaak de invoering en verhoging van de eigen bijdrage. Ook de Kanteling kan een rol spelen. Het aandeel afgewezen aanvragen nam overigens ook af. Ook hier kan de Kanteling een rol spelen door alternatieven in voorzieningen, eigen kracht of eigen netwerk en uitleg vooraf.
- Vergelijkt men in 2012 het aandeel aanvragen van gekantelde gemeenten t.o.v. niet gekantelde gemeenten dan blijkt het aandeel aanvragen in gekantelde gemeenten ongeveer 10% lager dan gemiddeld te liggen;
- Tot 2011 stegen de uitgaven voor huishoudelijke ondersteuning. In 2012 daalden deze. Deze daling wordt deels veroorzaakt door een verschuiving van het aantal uren van HH2 naar HH1

Bron: SGBO, Benchmark Wmo 2013. Deelname door 126 van de 406 gemeenten, resultaten over het jaar 2012, pagina's 17 t/m 27⁸

⁶ Inmiddels gaat het om 21 zorgaanbieders.

⁷ Aan de benchmark Wmo 2012 hebben 124 gemeenten deelgenomen.

⁸ De eigen bijdrage mag voor alle individuele voorzieningen worden toegepast, behalve voor een rolstoel.



De daling wordt grotendeels verklaard door de diverse bezuinigingen bij gemeenten (en hogere eigen bijdragen). Maar het komt bij een aantal gemeenten ook door de Kanteling. Dit vraagt een mentaliteitsverandering bij burgers: van claimen naar oplossen. Het "recht" op een voorziening bestaat niet meer. De overheid is er wel om te helpen zoeken naar een oplossing. Naast eigen mogelijkheden en algemene voorzieningen is een individuele voorziening één van de mogelijkheden en niet alleen dé mogelijkheid zoals voorheen. Door deze verandering doen burgers minder snel een beroep op de gemeente.

Ook uit de eind 2013 uitgekomen SCP-evaluatie⁹ ontstaat het beeld dat er door de Kanteling meer klanten een beroep doen op algemene voorzieningen, mantelzorg etc.. Daardoor zullen er minder mensen zich bij de gemeente voor een voorziening melden. Het gevolg daarvan is: minder aanvragers, zwaardere hulpvragen, en een hoger toekenningspercentage. Het is nog te vroeg om hierover definitieve conclusies te trekken. Wel blijkt bij de tien door het SCP onderzochte gemeenten de invoering van meer en hogere eigen bijdragen een belangrijke reden te zijn geweest voor afname van het aantal klanten en de totale kosten. De onderzoekers concluderen dan ook: "het lijkt bij de onderzochte gemeenten dus vooral om de eigen verantwoordelijkheid in financiële zin te gaan: mensen moeten meer kosten voor eigen rekening nemen."¹⁰

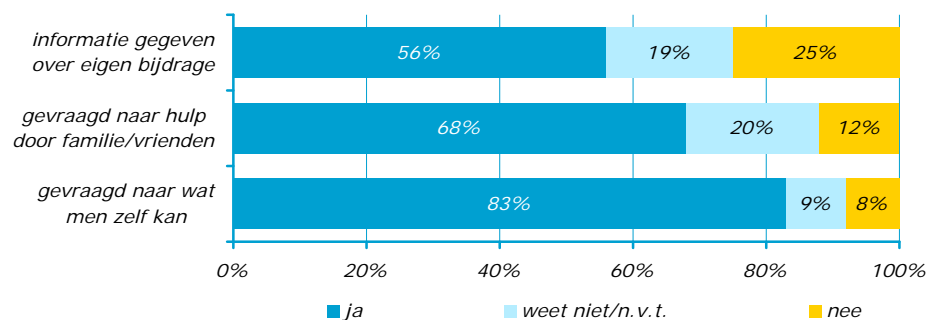
3 Klanten

Onderdelen van het gesprek

Bij negen op de tien klanten is er een persoonlijk gesprek geweest, meestal bij de mensen thuis of in een klein aantal gevallen bij de SDD. In 10% van de gevallen is er alleen een telefonisch gesprek geweest, bijvoorbeeld bij een herindicatie.

Bij 83% van de klanten heeft de consulent gevraagd naar wat men zelf nog kan doen en bij ruim tweederde is gevraagd of familie en/of vrienden kunnen helpen. Bij 56% is informatie gegeven over de eventuele eigen bijdrage (zie figuur 1).

Figuur 1 Volledigheid gesprek naar oordeel van klanten



De uitkomst van het gesprek

Van de onderzochte klanten,¹¹ hebben zes van de tien klanten als uitkomst van het gesprek een individuele voorziening gekregen. Ruim één op de tien heeft de vraag zelf opgelost of met hulp van anderen uit het netwerk. Eveneens ongeveer één op de tien heeft gekozen voor een algemene voorziening. De rest gaf een andere uitkomst op, zoals geen verandering in de voorziening die ik al had (3%), geen oplossing geboden (5%), voorziening wel gekregen, maar minder uur of (hogere) eigen bijdrage (6%), of alleen advies gekregen (2%) (zie figuur 2).



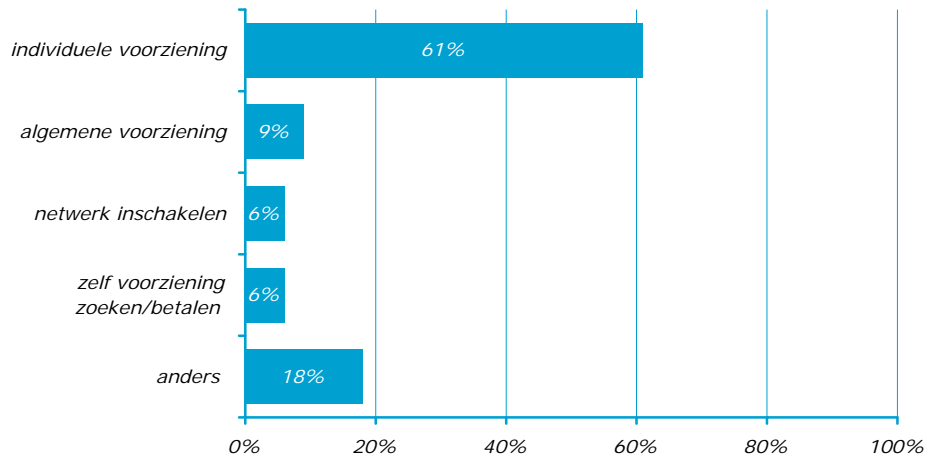
⁹ SCP, De weg naar maatschappelijke ondersteuning, 2013. Hierin worden anoniem de ervaringen van tien gemeenten met de Kanteling beschreven.

¹⁰ SCP, De weg naar maatschappelijke ondersteuning, 2013, p 166.

¹¹ Dit aandeel kan enigszins afwijken van de statistische gegevens die uit de bestanden van de sociale dienst zelf te halen zijn, omdat het een gestratificeerde steekproef betreft (zie bijlage).



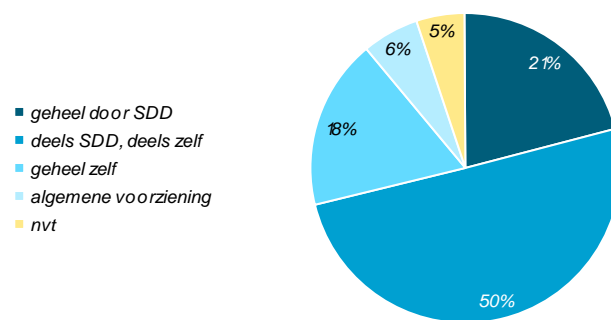
Figuur 2 Uitkomst van het gesprek met de WMO-consulent



Vaker eigen bijdrage nodig

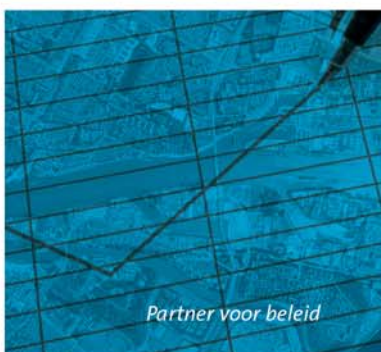
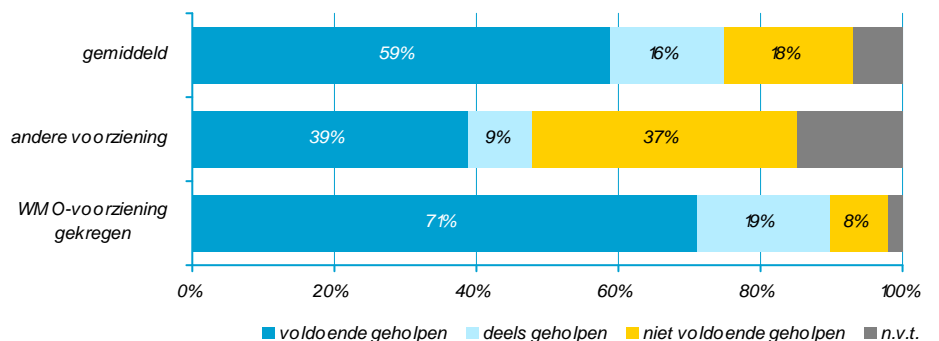
Ruim de helft van de klanten geeft aan dat de voorziening deels bekostigd is door de SDD en deels via een eigen bijdrage (zie figuur 3). Bijna een vijfde van de klanten heeft de voorziening geheel zelf bekostigd en eveneens een vijfde geeft aan dat de voorziening geheel bekostigd is door de SDD.¹²

Figuur 3 Bekostiging en eigen bijdrage



Gemiddeld voelen ongeveer zes van de tien klanten zich voldoende geholpen met de oplossing. Bijna een vijfde voelt zich niet voldoende geholpen. Het gaat vooral om mensen die geen voorziening hebben gekregen. Van hen voelt 37% zich niet voldoende geholpen (zie figuur 4).

Figuur 4 Aandeel klanten dat zich voldoende geholpen voelt



Partner voor beleid

¹² Zo is voor rolstoelen geen eigen bijdrage nodig (13% van de klanten) en hebben waarschijnlijk een aantal klanten de eigen bijdrage voor huishoudelijke ondersteuning die via het CAK wordt betaald niet als bijdrage aan de Wmo-voorziening opgevat.

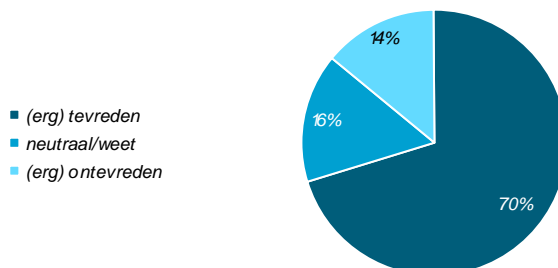


4 Tevredenheid over het gesprek

Zeven op de tien klanten zijn tevreden over het gesprek met de Wmo-consulent.

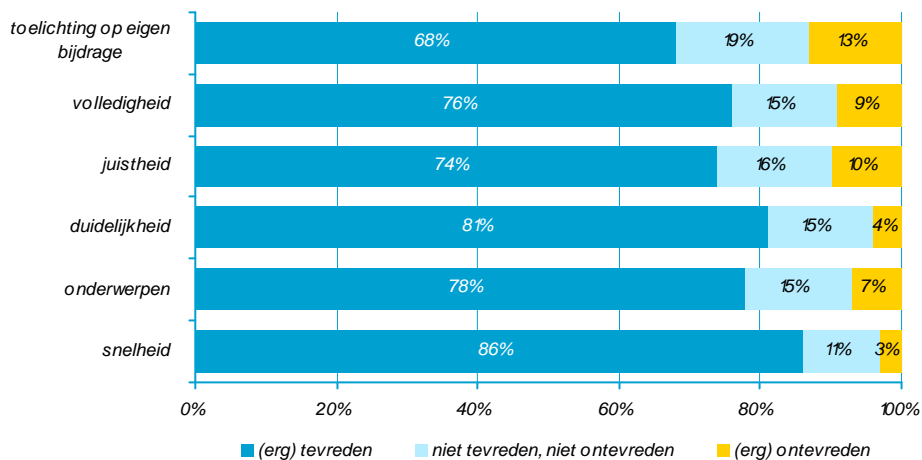
Zo geeft men aan dat het gesprek informatief was, volledig, prettig verlopen, begripvol, deskundig en indien nodig ook nadere informatie heeft opgeleverd. Een positieve uitkomst (de verwachte voorziening wordt toegewezen) helpt daarbij uiteraard ook. Gemiddeld 14% is ontevreden over het gesprek (zie figuur 5).

Figuur 5 Tevredenheid over gesprek met de consulent



Men vond dat het gesprek achteraf weinig heeft opgeleverd. De verwachte voorziening is niet toegewezen of minder dan verwacht. In incidentele gevallen gebruikte de consulent te moderne/moeilijke termen, sprak iemand binnensmonds, was men weinig oplossingsgericht/ behulpzaam of was de bejegening niet prettig. Belangrijkste reden van ontevredenheid was de uitkomst. Ook blijkt de toelichting op de (mogelijke) eigen bijdrage een aandachtspunt¹³ (zie figuur 6).

Figuur 6 Tevredenheid over aspecten van het gesprek



Toelichting: alleen voor degenen die aangeven dat een verslag is opgestuurd¹⁴

De meeste klanten zijn ook tevreden over de uitkomst van het gesprek. Hier is ongeveer een vijfde ontevreden over (zie figuur 7). Een vergelijkbaar percentage geeft aan dat het gesprek niet tot een voldoende oplossing van het probleem heeft geleid.

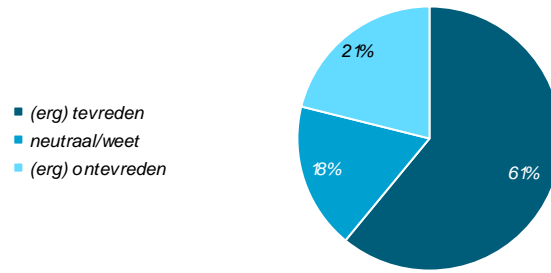


¹³ Voor huishoudelijke ondersteuning betaalt men een eigen bijdrage. Deze is afhankelijk van het vermogen (sinds 1-1-2013), het inkomen en dat van de eventuele partner, het aantal personen in het huishouden en de leeftijd. Het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (het CAK) stelt de eigen bijdrage vast en int deze.

¹⁴ Overigens is in 2013 de indicatie van veel bestaande klanten omgezet, zonder dat al een uitgebreid gesprek is gehouden. Daarom geeft in de onderzoeksgroep ongeveer de helft van de klanten aan dat er na afloop van het gesprek een verslag is opgestuurd. Het opsturen van het verslag behoort wel tot het standaard protocol, maar is voor omzettingen niet van toepassing.



Figuur 7 Teverdenheid over de uitkomst van het gesprek



Tabel 2 Genoemde redenen van tevredenheid uitkomst van het gesprek (%)

	in aandeel klanten
<i>begripvol</i>	16
<i>resultaat (voorziening gekregen/behouden)</i>	15
<i>duidelijk geïnformeerd</i>	14
<i>eigen inbreng in gesprek gehad</i>	3
<i>niet toegelicht/overig</i>	13

Redenen tevredenheid

'Toen ik met spoed huishoudelijk hulp nodig had was het binnen 2 weken na aanvraag geregeld. Alle aanvragen tot nu toe zijn snel en efficiënt afgehandeld. Geheel tevreden.'

'Ik heb een zware operatie achter de rug en ben blij met elke vorm van hulp die mij geboden wordt'

'Het was een goed gesprek. Helaas was het resultaat over de aanvraag Drechtthopper negatief'

'Goed advies gekregen, ook t.a.v. dingen waar ik geen erg in had'

Bron: enquête onder klanten

Tabel 3 Genoemde redenen van ontevredenheid uitkomst van het gesprek (%)

	in aandeel klanten
<i>voorziening niet gekregen of minder uren</i>	10
<i>eigen bijdrage/ kosten</i>	2
<i>niet toegelicht/overig</i>	9

Redenen ontevredenheid

'Teveel gelet op geld, niet op de mens'

'Als men in een eigen woning woont, zoals ik, is blijkaar tegenwoordig elke voorziening voor eigen rekening; dat vind ik rechtsongelijkheid.'

Bron: enquête onder klanten

Experts over de kanteling

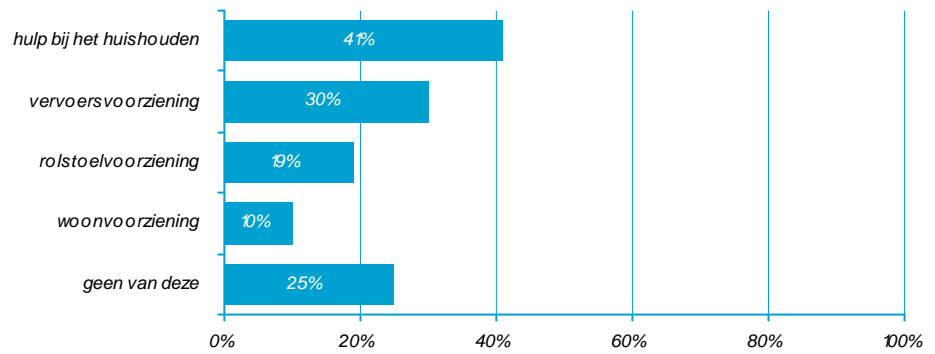
Hans van Rooij (juridisch adviseur): "een aandachtspunt bij de gekantelde werkwijze is dat klanten afhankelijk zijn geworden van het oordeel van de consulent. De nieuwe werkwijze vergt een hogere kwaliteit van de Wmo-consulent. Voorheen was de aanvraag van individuele voorzieningen en de toekenning gebaseerd op objectievere maatstaven. Het is belangrijk om goed met klanten te communiceren over de nieuwe werkwijze en de mogelijke eigen bijdrage.

In het land zijn al enkele voorbeelden van gemeenten die algemene voorzieningen bieden als alternatief voor individuele voorzieningen. Zoals maaltijdservice, boodschappendienst, strijkservice. Dit kan op wijkniveau worden georganiseerd (bijvoorbeeld via een buurtcentrum). Een voorbeeld is Helmond." (zie artikel in IZA Magazine 4, p 28-30) en het SCP rapport: De weg naar maatschappelijke ondersteuning, waarin de ervaringen van 10 gemeenten (geanonimiseerd) met de Kanteling zijn beschreven.





Figuur 8 Soort Wmo-voorziening die ontvangen is



Toelichting: iemand kan voor meerdere voorzieningen in aanmerking komen

Een derde van de deelnemers aan het onderzoek heeft een verbetersuggestie ingevuld.

Verbetersuggesties (nog niet eerder genoemd)

"Ga ook eens naar een ander bedrijf kijken, niet alleen bij Emcart, die hebben niet alles op voorraad en zoals bij ons het geval is, een verkeerde rolstoel aangemeten en een te grote aangepaste fiets geleverd."

"dat jullie niet alleen kijken, naar wat iemand lichamelijk nog kan, maar ook kijken, naar wat iemand geestelijk aan kan."

"tijdelijke huishoudelijke hulp mogelijk maken".

Bron: enquête onder klanten

Overige opmerkingen

De meeste reacties die hier zijn gegeven, verwijzen naar ontevredenheid over het aantal uur dat huishoudelijke ondersteuning wordt gegeven (zie hiervoor). Maar een belangrijk deel van de klanten vindt dit dermate belangrijk om dat nog eens voor het voetlicht te brengen.

5 Bezwaren en klachten

Bezwaar en beroep

Op basis van de algemene verordening betreffende behandeling van bezwaarschriften¹⁵ kan bezwaar worden ingediend tegen een Wmo-besluit. In 2013 zijn 122 bezwaarschriften ingediend, waarvan 21 in verband met een voorziening (vervoer, rolstoel, woonvoorziening of scootmobiel) en 101 op het vlak van huishoudelijke ondersteuning. Gemiddeld is ongeveer een kwart van de bezwaarschriften gegrond. In 2013 zijn twee beroepen ingediend. In vergelijking met voorheen is het aantal bezwaarschriften voor voorzieningen gedaald en bij huishoudelijke ondersteuning gelijk gebleven. Gelet op het aantal klanten huishoudelijke ondersteuning heeft ongeveer 1,5% van de klanten bezwaar ingediend. Een belangrijk deel van de ingediende bezwaren heeft betrekking op een besluit genomen vóór de daadwerkelijke invoering van de Kanteling.

Bij de ingediende bezwaarschriften huishoudelijke ondersteuning vallen drie groepen op:

1. bestaande klanten, die bezwaar hebben tegen de nieuwe manier van ondersteuning op basis van resultaat, wat ertoe leidde dat in het ondersteuningsplan dat met de zorgaanbieder is afgesproken het aantal uur hulp is afgenomen (35% van de bezwaren).
2. klanten die huishoudelijke ondersteuning krijgen via een persoonsgebonden budget (PGB). Het gaat om bezwaren die voortkomen uit een strakker protocol huishoudelijke ondersteuning, volgens HO of HO+, gebaseerd op een schoon en leefbaar huis als resultaat met PGB. Het PGB wordt gebaseerd op een vastgesteld aantal uren per week en een bedrag per uur voor HO respectievelijk HO+.¹⁶ (ongeveer 10-15% van de bezwaren)

¹⁵ Verordening betreffende behandeling van bezwaarschriften die zijn gericht tegen besluiten die zijn genomen door of namens enig bestuursorgaan van het openbaar lichaam Drechtsteden (uit 2006).

¹⁶ Bijzondere regels over het persoonsgebonden budget zijn opgenomen in het Besluit maatschappelijke ondersteuning Drechtsteden.





3. klanten die geen indicatie hebben gekregen voor HO+, maar die daar gezien hun (lichamelijke) situatie wel behoefte aan hebben (ongeveer 10-15% van de bezwaren).

Een verklaring voor de afname van het aantal ingediende bezwaarschriften is dat het alleen mogelijk is om bezwaar in te dienen als een beschikking voor een individuele voorziening of huishoudelijke ondersteuning is afgegeven. Bij een deel van de gesprekken is dat niet het geval. Als er naar aanleiding van het gesprek afgezien wordt van het indienen van een aanvraag dan hebben klanten geen mogelijkheid om bezwaar in te dienen omdat er formeel geen beschikking is.

Volgens juridisch adviseur Hans van Rooij hebben veel gemeenten –evenals de Drechtsteden– de modelverordening van de VNG overgenomen. Juridisch zitten hier haken en ogen aan. Het komt namelijk regelmatig voor dat mensen na een gesprek ervan afzien om een aanvraag in te dienen. In die gevallen is er ook geen mogelijkheid om bezwaar in te dienen volgens de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB). In de AWB zijn zaken als beslistermijn, bezwaar maken tegen beschikking en dergelijke geregeld. Voor deze groep zonder beschikking is er nu geen mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het verslag van het gesprek. Er alleen de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen tegen een beschikking. Wel kunnen zij een nieuwe aanvraag indienen.



Klachten

Klachten over het optreden van een medewerker van de SDD (bijvoorbeeld geen antwoord gekregen op e-mail, men vindt dat men niet netjes door een medewerker behandeld is of de SDD heeft zich niet aan de gemaakte afspraken gehouden), kunnen bij de SDD worden ingediend. Er zijn in 2013 weinig (namelijk negen) formele klachten in relatie tot de aanvraag voorzieningen ingediend. De klachten die in dit kader ingediend zijn, hadden niet specifiek betrekking op de nieuwe werkwijze.

Klachten over huishoudelijke ondersteuning of over de helpdesk Huishoudelijke Ondersteuning kunnen telefonisch gemeld worden bij de helpdesk Huishoudelijke ondersteuning van het Wmo-kantoor. Bij dit kantoor zijn in 2013 12 (ernstige) klachten binnen gekomen, die betrekking hadden op geen akkoord kunnen bereiken over het ondersteuningsplan (4x) of ontevredenheid over schoonmaakwerk (5x) of overig (3x).

6 Mogelijkheden

Een belangrijk deel van de Wmo-aanvragers is ouder dan 65, of zelfs ouder dan 75 jaar.¹⁷ Ze hebben vaak een ernstige beperking (landelijk: 65%).¹⁸ Ze hebben vaak een laag opleidingsniveau (landelijk: 58%) en een gering inkomen (landelijk: 35%) en ze wonen vaak alleen (landelijk: 47%). Het gaat om inwoners die vaak in meerdere opzichten kwetsbaar zijn. Volgens dit landelijk onderzoek vindt de ruime meerderheid van de aanvragers zichzelf voldoende redzaam, tenminste met alle ondersteuning die men heeft. De meeste Wmo-aanvragers hebben ook voldoende contact en participeren in de maatschappij.

Er zijn wel verschillen tussen subgroepen. Er zijn drie aandachtsgroepen. Zo hebben aanvragers met een langdurige psychische klacht of met psychosociale problemen meer moeite om zich te redden in het huishouden en is er onder hen meer sociaal isolement. Een andere aandachtsgroep zijn Wmo-aanvragers in de leeftijdscategorie 18-54 jaar. Zij vinden zichzelf minder redzaam en ervaren vaak belemmeringen bij maatschappelijke participatie en hebben vaker moeite om de eigen bijdrage te betalen. Mensen met een laag inkomen hebben minder mogelijkheden om zelf voorzieningen te bekostigen, vinden vaak de eigen bijdrage te hoog en hebben vaker moeite hun huishouden draaiende te houden.

Meer dan de helft van de Wmo-aanvragers heeft mantelzorg. Een kwart van alle mantelzorgers geeft aan zwaar belast te zijn. Ongeveer 85% van de aanvragers voor een Wmo-voorziening is tevreden over de mate waarin ze, met alle ondersteuning die



¹⁷ OCD De Kanteling: draagvlak en invulling, 2011, p 5.

¹⁸ De gebruikte landelijke gegevens zijn afkomstig van het SCP, De ondersteuning van Wmo-aanvragers er hun mantelzorgers in 2012.



ze mogelijk hebben, hun huishouden voeren of zich kunnen verplaatsen. Dit is ten opzichte van 2008 niet veranderd.¹⁹

Wat zijn voor mensen de mogelijkheden om van eigen netwerk, voorliggende voorzieningen of particuliere markt gebruik te maken?

De Wmo beoogt de zelfredzaamheid van (kwetsbare) burgers te bevorderen en hun deelname aan het maatschappelijk verkeer te vergroten door ondersteunend beleid. Het gaat om het overeenkomen van een pakket aan oplossingen (arrangement) dat aansluit bij de individuele situatie. Het 'bouwen' van een arrangement vraagt om nauw samenspel tussen zorgvrager, zorgaanbieder/organisatie en gemeente. Ook vraagt dit om een andere rol van de Wmo-consulenten die naast -in plaats van tegenover- de zorgvrager staan.

Ervaringen van Wmo-consulenten

"In het begin was het nodig om uitgebreid de nieuwe werkwijze (kanteling, ondersteuningsplan met zorgaanbieder) aan klanten uit te leggen, inmiddels zijn velen al op de hoogte van de nieuwe werkwijze. Ook de meeste zorgaanbieders zijn inmiddels goed op de hoogte, maar sommige zorgaanbieders, zoals ergotherapeuten kunnen nog "claimgericht" zijn."

"Belangrijke reden voor afname van het aantal klanten is de eigen bijdrage (waarin sinds 1-1-2013 ook het vermogen meegenomen wordt). Door de eigen bijdrage of omdat klanten merken dat zij niet in aanmerking komen voor een vergoeding, gaan ze steeds vaker zelf op zoek naar alternatieven. De markt speelt hier op in waardoor er bijvoorbeeld toiletbeugels, douchestoeltjes of rollators tegen aantrekkelijke tarieven te koop zijn. Door de eigen bijdrage ziet een aantal mensen af van een aanvraag."

"Tijdens het gesprek komen alle leefgebieden aan bod. Ook wordt gekeken naar de eigen mogelijkheden en die van het netwerk. We nemen daar de tijd voor."

"We hebben tot nu toe niet de indruk dat er bepaalde mensen buiten de boot vallen. Alleen voor "zorgmijders" kan het wel lastig zijn. Zij vragen al niet snel om hulp en kunnen door de procedure van het gesprek ontmoedigd worden om zich aan te melden."

Bron: gesprekken met in totaal acht Wmo-consulenten

In een artikel²⁰ over dilemma's voor gemeenten bij het ondersteunen van mensen met een zorgvraag, bevelen de auteurs aan om oplossingen anders dan collectieve of individuele voorzieningen ook te registreren en bij te houden om na te gaan hoe vaak deze worden toegepast en of ze in de praktijk ook werken. Ook na de beschikking zou men -via vrijwilliger of professional- de vinger aan de pols kunnen houden met name van burgers die na een gesprek geen voorziening ontvangen hebben. Ga opnieuw in gesprek als blijkt dat een eerder overeengekomen oplossing niet werkt.

In onderzoek van het SCP²¹ zijn tien gemeenten gevolgd die op verschillende manieren met de kanteling bezig zijn. Diverse gemeenten volgen de ideeën van de kanteling wat betreft het ontwikkelen van het aanbod van algemene of collectieve voorzieningen, de een meer dan de ander. We kunnen hierbij denken aan huishoudelijke ondersteuning als algemene voorziening, kleinschalige bejaardentehuizen, scootmobielpools, een 'meedoenregeling' voor minder beddeelden, woonservicezones en collectief vervoer.

Gemeenten die een koppeling maken tussen het toeleidingstraject naar ondersteuning en het aanbod van welzijnsvoorzieningen, lijken een grotere slag te maken dan gemeenten die dit niet doen. Welzijnswerkers kunnen meerdere rollen spelen: ze melden mensen die in hun ogen ondersteuning nodig hebben bij het Wmo-loket, ze doen "outreaching" werk en organiseren activiteiten die gespreksvoerders kunnen inzetten als onderdeel van een ondersteuningsarrangement.

Ook de markt speelt in op de ontwikkelingen. In toenemende mate zijn zaken als toiletbeugels, douchestoeltjes of rollators tegen aantrekkelijke tarieven te koop. Een aantal zorgaanbieders biedt ook via de particuliere markt huishoudelijke ondersteuning aan (zie factsheet huishoudelijke ondersteuning).



¹⁹ SCP De ondersteuning van Wmo-aanvragers en hun mantelzorgers in 2012, p 12-18.

²⁰ Zie dilemma's voor gemeenten bij het ondersteunen van mensen met een zorgvraag, door Myrte de Jong, Monique Stavenuiter, Rianne Verwijs en Barbara Wapstra in Sociaal Bestek juni/juli 2013, p15-17.

²¹ SCP, De weg naar maatschappelijke ondersteuning, 2013.



Daarnaast blijkt uit landelijk onderzoek dat voor de doelgroep mensen met lichamelijke beperkingen er tussen 2005 en 2011 een duidelijke toename is in het gebruik van informele hulp, dat is ondersteuning door familieleden, kennissen of vrijwilligers. In 2005 gebruikte 27% van de mensen met lichamelijke beperkingen deze informele hulp, in 2011 was dat 40%.²²

Samenvattend is de gekantelde werkwijze door zorgaanbieders en (nieuwe) klanten goed ontvangen. De werkwijze heeft wel enkele risico's. Zo is er -per klant- weinig zicht op of de inzet van het eigen netwerk, de informele hulp of de algemene, collectieve voorzieningen, die nodig zijn in verband met de zorgvraag van de klant ook daadwerkelijk ingezet worden en op langere termijn ook de benodigde oplossing bieden. De status hiervan in het gespreksverslag is als het ware een advies. Wel blijft het de eigen verantwoordelijkheid van mensen om als de zorgvraag toeneemt of men niet afdoende geholpen is om zelf opnieuw een aanvraag te doen.

Ten behoeve van onderling informatie-uitwisseling is een overzicht van geadviseerde inzet van voorliggende voorzieningen, informele hulp, aanbieders op de particuliere markt et cetera belangrijk. Risicogroepen zijn zorgmijders en minima/ mensen met een laag inkomen, die zich mogelijk laten afschrikken door de eigen bijdrage.



²² SCP, Ontwikkelingen in ondersteuning van mensen met lichamelijke beperkingen en de effecten van ondersteuning op participatie, p 10.



Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Bijlage: Steekproef, respons en betrouwbaarheidsmarges

Voor het onderzoek maatschappelijke ondersteuning zijn bijna 1.000 klanten benaderd. De steekproef is gestratificeerd uitgevoerd. Het gaat namelijk niet alleen om klanten die uiteindelijk een voorziening hebben toegewezen gekregen, maar ook om klanten die na het gesprek af hebben gezien om een voorziening aan te vragen of klanten met een gedeeltelijke afwijzing of doorverwijzing (zie voorbeeldcases).

Voorbeeldcase 1: Klant die voorziening heeft toegewezen

Een van de doorgenomen aanvragen is van een man, 24 jaar, die samenwoont in een etagewoning. Hij is maart 2013 geopereerd (dwarslaesie) en verblijft vanaf april doordeweeks in een revalidatiecentrum. Het revalidatiecentrum heeft in juli 2013, namens de rolstoelgebonden man, een elektronische aanvraag Wmo ingediend bij de Sociale Dienst Drechtsteden. De man kan geen auto meer rijden en zich met zijn rollator onvoldoende verplaatsen.

Augustus 2013 besluit de sociale dienst een individuele Wmo-voorziening toe te kennen. Deze bestaat uit een pas waarmee samen met een begeleider, tegen betaling van € 2,50 per zone (binnen een gebied van 5 zones), gebruik kan worden gemaakt van het collectief vervoer. Begin september legt een Wmo-consulent een huisbezoek af. De behandelend ergotherapeut heeft bepaald welke middelen voor gebruik binnenshuis noodzakelijk zijn: een rolstoel, een verhoogd toilet en zitvoorziening in de douche. Buitenshuis is de man aangewezen op een vastframe rolstoel met handbike. Om zo zelfstandig mogelijk te kunnen functioneren (het doen van boodschappen) wil de man daarnaast gebruik maken van een scootmobiel.

Uit het gespreksverslag van het huisbezoek wordt duidelijk dat de Wmo-consulent een scootmobiel heeft besteld.

Bron: dossieronderzoek

Voorbeeldcase 2: Klant die afziet van een aanvraag

Via het internet kunnen inwoners van de Drechtsteden een Aanvraag Wmo indienen. Als voorbeeld van afzien van een aanvraag, een mevrouw van 47 jaar, die in afwachting van een operatie aan haar linkerhand, huishoudelijke hulp had aangevraagd.

Een aantal dagen nadat de aanvraag is ingediend, legt de Wmo-consulent een huisbezoek af. De consulent wijst op het bestaan van 'helpende handen', een werkleerbedrijf dat zich inzet voor wijkbewoners met een vraag voor hulp of ondersteuning, en doet navraag naar de samenstelling van het huishouden. De aanvrager is getrouwd en heeft twee kinderen (van 8 en 11 jaar). De echtgenoot van de aanvrager is werkzaam in het onderwijs. In de avonduren bereidt hij zijn lessen voor.

Na afloop van het huisbezoek stelt de consulent een besluit op. Hoewel uit onderzoek is gebleken dat de aanvrager op grond van haar beperkingen in aanmerking komt voor hulp bij het huishouden, wordt de aanvraag afgewezen. Dit omdat de echtgenoot zorgtaken kan overnemen. In de toelichting op het besluit wordt verwezen naar het protocol 'Gebruikelijke zorg'. Hierin wordt gesteld dat "de leefbaarheid van een persoon die een beroep doet op ondersteuning vanuit de Wmo altijd primair verantwoordelijk [blijft] voor het functioneren van het huishouden".

Uit de vragenlijst die wij hebben uitgezet, komt naar voren dat de aanvrager tevreden is over het gesprek dat zij heeft gehad met de consulent. Deze was betrokken en inlevend. Over het genomen besluit is zij ontevreden.

Bron: dossieronderzoek

Voorbeeldcase 3: Klant die doorverwezen wordt naar –in dit geval- corporatie

De nieuwe Wmo aanpak gaat uit van de eigen mogelijkheden van de klant. Wanneer de eigen mogelijkheden beperkt zijn, gaat de Wmo-consulent na of de klant een netwerk heeft waarop hij kan terugvallen of aanspraak kan maken op een collectieve voorziening (bijvoorbeeld de zorgverzekering).

Als voorbeeld van een doorverwijzing deze aanvraag van een man van 73 jaar, die na een operatie aan zijn been, zijn huurwoning wil laten aanpassen (het plaatsen van een tweede toilet op de bovenverdieping). Een week nadat de aanvraag is ingediend legt de Wmo-consulent een huisbezoek af. Hierbij is ook de zoon van de aanvrager aanwezig. De consulent constateert dat het plaatsen van een tweede toilet wenselijk is (de operatie belemmert de aanvrager in het lopen) en zoekt daarop contact met de woningbouwvereniging. Woonbron laat weten dat zij een tweede toilet kan plaatsen, dit leidt wel tot een huurverhoging.

Na afloop van het huisbezoek stelt de consulent een besluit op. De aanvraag wordt afgewezen, omdat aanspraak kan worden gemaakt op een voorliggende voorziening.

Uit de vragenlijst die is uitgezet, komt naar voren dat de aanvrager tevreden is over het gesprek met de consulent en vindt dat hij voldoende geholpen is. De uitleg van de consulent was "goed en uitvoerig". Over het genomen besluit is hij ontevreden, de 'tegemoetkoming' zou ruimer moeten zijn.

Bron: dossieronderzoek

Partner voor beleid



Tabel 1 Respons

	<i>respons:</i>	<i>benaderd</i>	<i>%</i>
<i>aantal</i>	389	975	40%

Bij dit soort onderzoek heb je te maken met zogenaamde statistische betrouwbaarheidsmarges, omdat niet alle klanten de vragenlijst hebben ingevuld, maar een deel van hen. Hierdoor heb je per definitie te maken met een zekere onnauwkeurigheid. Wij gebruiken een betrouwbaarheidsmarge van 95%. De bijbehorende marges rondom de onderzoeksuitkomsten zijn afhankelijk van de omvang van de steekproef (hoe groter de steekproef, hoe kleiner de onnauwkeurigheid) én van het gemeten percentage (percentages van rond de 50% hebben absoluut gezien de grootste onnauwkeurigheid. Hoe verder het percentage van de 50% af zit, hoe kleiner de onnauwkeurigheid).

Tabel 2 geeft inzicht in de betrouwbaarheidsmarges voor dit onderzoek. In totaal hebben 389 mensen de vragenlijst ingevuld. In dat geval moet bij een uitkomst van 10% hier een marge omheen gelegd worden van + of - 3%, en bij een uitkomst van 50% een marge van + of - 5%. Dus als 50% van alle respondenten die mening heeft, dan kun je met 95% zekerheid zeggen dat het percentage in werkelijkheid tussen de 45% en 55% ligt.

Tabel 2 De 95%-betrouwbaarheidsmarges van gemeten percentages

<i>bij een respons van:</i>	<i>is 10% eigenlijk:</i>	<i>is 50% eigenlijk:</i>	<i>is 90% eigenlijk:</i>
400	10% ± 3%	50% ± 5%	90% ± 3%

Ruim 44% van de benaderde klanten is 75 jaar of ouder. Nog eens 25% is 65-74 jaar.



drs. J.M.A. (Jan) Schalk
maart 2014

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl

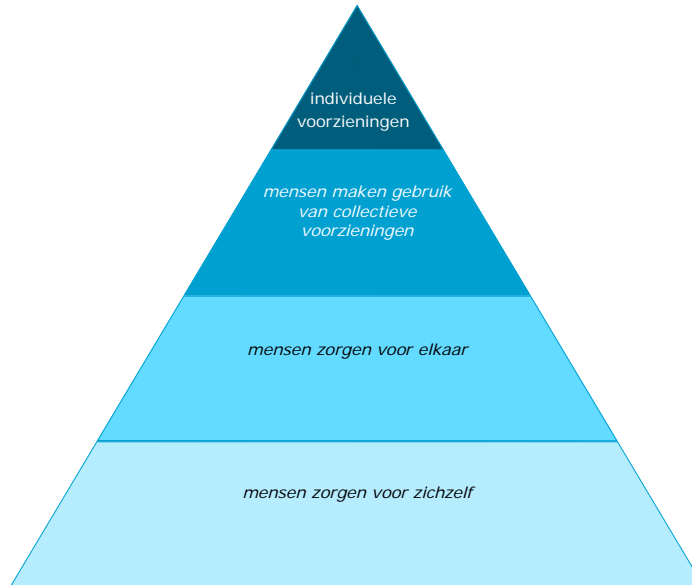




Toelichting op nieuwe aanpak

In de nieuwe gekantelde aanpak wordt allereerst uitgegaan van de eigen mogelijkheden van de klant en wordt het netwerk van de klant betrokken bij het antwoord op de vraag van de klant. Vervolgens wordt er gekeken of collectieve voorzieningen ingezet kunnen worden en pas in de laatste plaats komen de individuele voorzieningen aan bod (zie de piramide).

Afbeelding 1 Piramide



Toelichting op voorzieningen

Wmo-voorzieningen zijn onder te verdelen in individuele, collectieve en algemene voorzieningen.

Individueel

Een individuele voorziening is niet voor iedereen beschikbaar. Er wordt individueel onderzoek gedaan naar de noodzaak van deze voorziening, de voorziening wordt bij beschikking toegekend en er staat bezwaar en beroep open. Verder zijn alle regels van de Wmo van toepassing, zoals die rond eigen bijdrage en eigen aandeel.

Voorbeelden zijn:

- *hulp bij het huishouden: het overnemen van taken op het gebied van het verzorgen van het huishouden;*
- *rolstoel (inclusief, aanpassingen, reparatie en onderhoud);*
- *vervoersvoorzieningen (kostenvergoedingen, autoaanpassingen, scootmobielen en andere aangepaste vervoermiddelen);*
- *woonvoorzieningen (trapliften, drempelaanpassingen, verhuiskostenvergoedingen).*

Collectief

Dit is een Wmo-voorziening die individueel worden verstrekt, maar die door meerdere personen tegelijk wordt gebruikt. Een collectieve voorziening is niet voor iedereen beschikbaar, maar alleen voor groepen met een bepaald kenmerk, bijvoorbeeld mensen van 75 jaar en ouder. Voorbeelden zijn:

- *collectief vraagafhankelijk vervoer (cvv). Zoals de Hopper;*
- *rolstoel- en scootmobielpools. Deze staan in toelichtingen bij verordeningen ook wel genoemd bij de algemene voorzieningen.*

Algemeen

Algemene voorzieningen zijn voor iedereen voor wie ze bedoeld zijn op eenvoudige wijze, zonder een (ingewikkelde) aanvraagprocedure, te verkrijgen. Voorbeelden zijn:

- *dagrecreatie voor ouderen;*
- *sociale alarmering;*
- *boodschappenbus, supermarktservice, vrijwillige boodschaphulp;*
- *maaltijdservice en eetcafé;*
- *servicediensten zoals boodschappen, was- en strijkservice of klussendienst (soms geregeld door de gemeente en dan vaak te gebruiken tegen gereduceerd tarief).*
- *kortdurende huishoudelijke hulp*
- *kinderopvang*
- *glazenwasser*

Voor een uitgebreide beschrijving van mogelijke Wmo-voorzieningen, zie ook VNG (2010).

Algemeen gebruikelijke voorziening: voorziening die voor iedereen in een gewone winkel voor gebruikelijk tarief te koop is. Voorbeeld fiets met elektrische trapondersteuning.



Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Toelichting op bezwaarprocedure

Bezwaar en beroep

Wanneer men het niet eens bent met een besluit van de Sociale Dienst kan men een bezwaarschrift indienen.

- 1. Het kan gebeuren dat de aanvraag voor een voorziening wordt afgewezen. Bijvoorbeeld omdat de noodzaak voor een voorziening niet kon worden vastgesteld. Of omdat iemand niet aan bepaalde voorwaarden voldoet. Als de Sociale Dienst een beslissing neemt over de aanvraag, dan krijgt men daar een brief over met het verslag van het gesprek en een besluit (beschikking). Het kan zijn dat men het niet eens is met een beschikking. In dat geval kan men een bezwaarschrift indienen.*
- 2. De medewerker van de afdeling Bezwaar en Beroep bekijkt of het bezwaar terecht is. Zo ja, dan ontvangt men mogelijk een nieuwe, betere, beschikking (het bezwaar is gegrond). Ook kan het zijn dat men gebeld wordt om over een oplossing voor het bezwaar te praten. Als er niet direct een oplossing gevonden wordt, dan krijgt men per brief bericht. In deze brief staat het standpunt van de Sociale Dienst is. Dit is een preadvies.*
- 3. De bezwaarmaker krijgt per aangetekende post een kopie van dit preadvies. De bezwaarmaker maakt dan - als men dat wilt - een afspraak om het bezwaarschrift toe te lichten bij de bezwaarschriftencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie, die een hoorzitting houdt.*
- 4. Na de hoorzitting brengt de bezwaarschriftencommissie advies uit aan het Drechtstedenbestuur en deze bepaalt of het bezwaar terecht of onterecht is.*
- 5. Als het Drechtstedenbestuur bepaalt dat het bezwaar onterecht is, kan men in beroep gaan bij de arrondissementsrechtbank.*

