

## Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: Regiemanagers

Onderwerp:

213a-onderzoek - Onderzoek naar het beleid en de uitvoering van Wmo hulpmiddelen

### Notagegevens

Bestuursorgaan	: B-en-W 6-02-2024
Notanummer	: 2024-16
Datum	: 6-02-2024
Programma	: 08 - Meedoen
Portefeuillehouder	: Wethouder Wijnhoud,
Bijlage(n)	: 5-minutenversie 213a Wmo Hulpmiddelen 061223.pdf,Rapport 213a Wmo Hulpmiddelen 061223.pdf

### Parafering

<li>23-01-2024: Wethouder</li><li>24-01-2024: Gemeentesecretaris/algemeen directeur</li>

### Agendering

\* 25-01-2024: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

### Definitieve akkoord

6-02-2024

B & W d.d.: 6-02-2024

### Besluit

1. Het onderzoeksrapport 213a 'Onderzoek naar het beleid en de uitvoering van Wmo hulpmiddelen' vast te stellen
2. De aanbevelingen over te nemen
3. De raadsmededeling vast te stellen
4. De directie opdracht te geven een verbeterplan op te stellen
5. Het onderzoeksrapport en de raadsmededeling aan te bieden aan de raad

De nota en het besluit openbaar te maken

### Inleiding

Op grond van artikel 213a van de gemeentewet zijn gemeenten verplicht doelmatig- en doeltreffendheidsonderzoeken uit te voeren. Het doel van het onderzoek is om inzichtelijk te krijgen op welke wijze uitvoering wordt gegeven aan het het beleid en de uitvoering van Wmo hulpmiddelen en hoe deze eventueel verbeterd of gewijzigd kan worden ter bevordering van de doelmatigheid en doeltreffendheid. Van dit onderzoek is een hoofd rapport opgesteld en is tevens een verkorte of '5-minuten' versie bijgevoegd.

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 is een belangrijk beleidsinstrument dat tot doel heeft om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en participatie. Hulpmiddelen zijn een essentieel aspect om mensen met beperkingen te helpen hun dagelijkse activiteiten uit te voeren en hun kwaliteit van leven te verbeteren.

De hoofdconclusie

Door het verstrekken van Wmo hulpmiddelen wil de gemeente Deventer de participatie en zelfredzaamheid van haar inwoners ondersteunen. Het is aannemelijk dat dit doel bereikt wordt. Inwoners weten de gemeente (via hun

netwerk) goed te vinden, een ervaren en ingespeeld team handelt de doorgezette meldingen af, de stappen van de CRvB worden doorlopen en er is voldoende budget beschikbaar. De gemeente voert echter in beperkte mate heronderzoeken en evaluaties uit waardoor het geen goed beeld heeft of hulpmiddelen ook na verloop van tijd nog voldoende ondersteuning bieden. Bij een verandering in de persoonlijke situatie kan een ander hulpmiddel bijvoorbeeld nodig zijn.

Om het doel ook in de toekomst te kunnen halen is het belangrijk dat er voldoende geschikte woningen zijn. Er komen steeds meer ouderen en die worden ook nog eens ouder (dubbele vergrijzing). Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat dit een belangrijk punt van zorg is. Het onderzoek laat ook zien dat er zowel met betrekking tot het beleid als de uitvoering meerdere verbeteringen mogelijk zijn.

#### De aanbevelingen

1. Stem de prestaties in de begroting beter af op het doel.
2. Ga door met het ontwikkelen van beleidsregels die dienen als toetsingskader. Evalueer de beleidsregels na 1 jaar.
3. Verbeter de informatievoorziening, stel voortgangrapportages op en voer periodiek evaluaties uit.
4. Voer structureel heronderzoeken en evaluaties op clientniveau uit.
5. Geef meer prioriteit aan het onderzoeken en uitwerken van innovatieve ideeën.
6. Optimaliseer het werkproces en systemen.
7. Verkrijg inzicht in de gemiddelde duur van het gebruik van hulpmiddelen.
8. Ga door met het (voornemen tot) verbeteren van de interne samenwerking en communicatie.

#### **Beoogd maatschappelijk resultaat**

Het verbeteren van de doelmatig- en doeltreffendheid van het beleid en de uitvoering van Wmo hulpmiddelen door het implementeren / opvolgen van de aanbevelingen.

#### **Kader**

- \* Artikel 213A Gemeentewet
- \* Verordening onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid gemeente Deventer
- \* Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

#### **Betrokken partijen en participatie**

Het onderzoek is een weerslag van de interviews die gehouden zijn met betrokken ambtenaren, bestuurders en externe partners. Hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden en op basis hiervan de definitieve versie opgesteld. Het rapport is besproken met de bestuurlijk en ambtelijk opdrachtgevers.

#### **Toelichting op participatiebeleid**

### **Argumenten voor en tegen**

Voor:

Wettelijke verplichting, onderwerp in opdracht van het college en uitkomst ter verbetering van organisatie en dienstverlening van de gemeente.

Tegen:

Geen

### **Financiële consequenties en dekking**

Het college kan zich vinden in de aanbevelingen en heeft de directie gevraagd om in kaart te brengen welke gevolgen het overnemen van de aanbevelingen heeft voor de kosten en de ambtelijke capaciteit.

### **Openbaarmaking en communicatie**

### **Aanpak en uitvoering**

Na vaststelling door het college zal het onderzoeksrapport ter kennisgeving worden aangeboden aan de auditcommissie en de raad.

Opstellen van een verbeterplan door de directie op basis van de constatering (zie inleiding) om de aanbevelingen in uitvoering te nemen.

## RAADSMEDEDELING

<b>Onderwerp</b>	213a onderzoek naar het beleid en de uitvoering van Wmo hulpmiddelen		
<b>Nummer</b>	2024-16	<b>Portefeuillehouder</b>	Wethouder Wijnhoud,
<b>Team</b>	DEV-RM	<b>Datum</b>	6-02-2024

### Inleiding

Op grond van artikel 213a van de Gemeentewet zijn gemeenten verplicht doelmatigheids- en doeltreffendheidsonderzoeken uit te voeren. Met deze raadsmededeling wordt de raad geïnformeerd over de uitkomst van het 213a-onderzoek naar het beleid en de uitvoering van Wmo - hulpmiddelen. Naast het hoofdrapport is tevens een verkorte of '5-minuten' versie bijgevoegd.

### Kader

- \* Artikel 213a Gemeentewet
- \* Verordening onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid gemeente Deventer
- \* Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

### Kern van de boodschap

Het in het onderzoek geschetste beeld over het beleid en de uitvoering van Wmo - hulpmiddelen is over het algemeen positief. De aanbevelingen zijn gericht op de verdere verbetering van het beleid en de uitvoering. Het college neemt de aanbevelingen over.

### Nadere toelichting

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 is een belangrijk beleidsinstrument dat tot doel heeft om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en participatie. Hulpmiddelen zijn een essentieel aspect om mensen met beperkingen te helpen hun dagelijkse activiteiten uit te voeren en hun kwaliteit van leven te verbeteren. Het doel van dit onderzoek is inzichtelijk te krijgen op welke wijze uitvoering wordt gegeven aan het beleid en de uitvoering van Wmo - hulpmiddelen en de mogelijke verdere verbetering van de doelmatigheid en doeltreffendheid.

### Algemeen beeld

Het in het onderzoek geschetste beeld over het beleid en de uitvoering van Wmo - hulpmiddelen is over het algemeen positief. Dit positieve beeld strekt zich uit tot zowel degenen die betrokken zijn in het team Toegang Sociaal Domein als in het team Beleid en het DOWR-i team. De processen zijn grotendeels goed op orde en de samenwerking en communicatie in de diverse groepen verloopt soepel. Er zijn korte lijnen, ook met de leveranciers, wat de efficiëntie bevordert. Dat er veel goed gaat, betekent niet dat alles perfect verloopt en dat er geen ruimte is voor verbetering. Dit rapport geeft inzicht in specifieke gebieden waar verdere verbeteringen mogelijk zijn.

### De hoofdconclusie

Door het verstrekken van hulpmiddelen vanuit de Wmo wil de gemeente Deventer de participatie en zelfredzaamheid van haar inwoners ondersteunen. Het is aannemelijk dat dit doel bereikt wordt. Inwoners weten de gemeente (via hun netwerk) goed te vinden, een ervaren en ingespeeld team handelt de doorgezette meldingen af, de stappen van de CRvB (Centrale Raad van Beroep) worden doorlopen

en er is voldoende budget beschikbaar.

De gemeente voert echter in beperkte mate heronderzoeken en evaluaties uit, waardoor ze geen goed beeld heeft of hulpmiddelen ook na verloop van tijd nog voldoende ondersteuning bieden. Bij een verandering in de persoonlijke situatie kan een ander hulpmiddel bijvoorbeeld nodig zijn.

Om het doel ook in de toekomst te kunnen halen, is het belangrijk dat er voldoende geschikte woningen zijn. Er komen steeds meer ouderen, en die worden ook nog eens ouder (dubbele vergrijzing). Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat dit een belangrijk punt van zorg is. Het onderzoek laat ook zien dat er zowel met betrekking tot het beleid als de uitvoering meerdere verbeteringen mogelijk zijn.

De aanbevelingen

1. Stem de prestaties in de begroting beter af op het doel.
2. Ga door met het ontwikkelen van beleidsregels die dienen als toetsingskader.  
Evalueer de beleidsregels na 1 jaar.
3. Verbeter de informatievoorziening, stel voortgangrapportages op en voer periodiek evaluaties uit.
4. Voer structureel heronderzoeken en evaluaties op cliëntniveau uit.
5. Geef meer prioriteit aan het onderzoeken en uitwerken van innovatieve ideeën.
6. Optimaliseer het werkproces en systemen.
7. Verkrijg inzicht in de gemiddelde duur van het gebruik van hulpmiddelen.
8. Ga door met het (voornemen tot) verbeteren van de interne samenwerking en communicatie.

## 5-MINUTENVERSIE

# Onderzoek naar het beleid en de uitvoering van Wmo hulpmiddelen

Onderzoek *ex artikel 213a-Gemeentewet* | November 2023



## 1. Wmo hulpmiddelen

De **Wet maatschappelijke ondersteuning** 2015 is een belangrijk beleidsinstrument dat tot doel heeft om inwoners te ondersteunen in hun **zelfredzaamheid** en **participatie**. Hulpmiddelen\* zijn een essentieel aspect om mensen met beperkingen te helpen hun dagelijkse activiteiten uit te voeren en hun kwaliteit van leven te verbeteren.

## 2. Vraagstelling

**In welke mate is de gemeente in staat om via hulpmiddelen inwoners op een doeltreffende en doelmatige manier te ondersteunen in zelfredzaamheid en participatie?**

Onderzoeksvragen:

1. Hoe is het wettelijk kader vertaald naar het **beleid** van de gemeente Deventer en wat wil de gemeente met het beleid voor Wmo hulpmiddelen bereiken?
2. Hoe verloopt de **uitvoering** van het beleid voor Wmo hulpmiddelen in de gemeente Deventer en in hoeverre worden de beoogde doelen en prestaties behaald?

*\* Dit onderzoek gaat over Wmo hulpmiddelen en woningaanpassingen. Om de leesbaarheid te vergroten is er voor gekozen om te spreken over 'hulpmiddelen'.*

### 3. Hoofdconclusie

Door het verstrekken van Wmo hulpmiddelen wil de gemeente Deventer de participatie en zelfredzaamheid van haar inwoners ondersteunen. Het is aannemelijk dat dit doel bereikt wordt. Inwoners weten de gemeente (via hun netwerk) goed te vinden, een ervaren en ingespeeld team handelt de doorgezette meldingen af, de stappen van de CRvB worden doorlopen en er is voldoende budget beschikbaar. De gemeente voert echter in beperkte mate heronderzoeken en evaluaties uit waardoor het geen goed beeld heeft of hulpmiddelen ook na verloop van tijd nog voldoende ondersteuning bieden. Bij een verandering in de persoonlijke situatie kan een ander hulpmiddel bijvoorbeeld nodig zijn.

Om het doel ook in de toekomst te kunnen halen is het belangrijk dat er voldoende geschikte woningen zijn. Er komen steeds meer ouderen en die worden ook nog eens ouder (dubbele vergrijzing). Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat dit een belangrijk punt van zorg is. Het onderzoek laat ook zien dat er zowel met betrekking tot het beleid als de uitvoering meerdere verbeteringen mogelijk zijn.

*Zie het Paragraaf 3.1 van het eindrapport voor de deelconclusies.*

### 4. Aanbevelingen

1. Stem de prestaties in de begroting beter af op het doel.

*Toelichting: de huidige prestaties die in de begroting zijn opgenomen gaan over de servicegerichtheid van de gemeente en hebben daarmee een beperkte zeggingskracht over de mate waarin het doel bereikt wordt.*

2. Ga door met het ontwikkelen van beleidsregels die dienen als toetsingskader. Evalueer de beleidsregels na 1 jaar.

*Toelichting: een goed toegankelijk toetsingskader geeft meer duidelijkheid aan zowel de organisatie als aan de inwoners. De organisatie is kwetsbaar op het moment er geen duidelijk toetsingskader is en er sprake is van uitval en/of nieuwe collega's. Tegelijkertijd is de verstrekking van hulpmiddelen maatwerk waar ruimte voor nodig is en moet het toetsingskader niet doorslaan in een te strak keurslijf. Het is belangrijk hierin de juiste balans te vinden.*

3. Verbeter de informatievoorziening, stel voortgangrapportages op en voer periodiek evaluaties uit.

*Toelichting: door meer aandacht te geven aan terugkoppeling en evaluatie ('het sluiten van de beleidscyclus') ontstaat meer inzicht in relevante ontwikkelingen en het verloop van de uitvoering. Dit vergroot de transparantie en vergemakkelijkt bijsturing.*

4. Voer structureel heronderzoeken en evaluaties op clientniveau uit.

*Toelichting: het uitvoeren van heronderzoeken (verplichting uit de Wmo) en evaluaties geeft inzicht in het gebruik en de mate van ondersteuning van hulpmiddelen. De uitvoering verloopt nu niet goed, dit inzicht is reeds binnen het team aanwezig. Het is van belang om heronderzoeken en evaluaties goed te borgen in de interne processen. De frequentie en wijze van heronderzoek en evaluatie dienen afgestemd te zijn op iemands persoonlijke situatie.*

5. Geef meer prioriteit aan het onderzoeken en uitwerken van innovatieve ideeën.

*Toelichting: het creëren van collectieve en innovatieve vormen van zorg en ondersteuning is één van de doelen uit het Wmo beleidskaders. Hoewel er veel ideeën voor innovatie zijn, komt de uitvoering nog onvoldoende van de grond.*

6. Optimaliseer het werkproces op de volgende onderdelen:
  - a. Zorg dat velden in het systeem op een goede en uniforme wijze worden ingevuld.  
*Toelichting: een uniforme wijze van invullen bespaart tijd en maakt informatieverzameling efficiënter.*
  - b. Onderzoek hoe de verwerking van facturen en de opdrachtverstrekking beter kan.  
*Toelichting: bij zowel de facturering als de opdrachtverstrekking worden administratieve fouten gemaakt.*
  - c. Registreer in alle gevallen de verdeling van cliënten tussen leveranciers.  
*Toelichting: volledige registratie is van belang om te kunnen controleren of, en verantwoorden dat, de verdeling daadwerkelijk gaat zoals met de leveranciers is afgesproken.*
  
7. Verkrijg inzicht in de gemiddelde duur van het gebruik van hulpmiddelen.  
*Toelichting: dit inzicht is nodig om goed in te kunnen schatten wat de huidige manier van contracten afsluiten oplevert of kost.*
  
8. Ga door met het (voornemen tot) verbeteren van:
  - a. De interne samenwerking en communicatie tussen verschillende teamonderdelen.
  - b. De leesbaarheid van websiteteksten, verordeningen en brieven die inwoners ontvangen.
  - c. Het telefoonsysteem, zodat het geven van feedback en het inwerken van nieuwe collega's eenvoudiger wordt.



# Onderzoek naar het beleid en de uitvoering van Wmo hulpmiddelen

*Onderzoek ex artikel 213a-Gemeentewet | November 2023*



**Datum:** November 2023  
**Auteurs:** Rikjan Omvlee, senior adviseur-onderzoeker  
Maarten Franken, senior adviseur-onderzoeker  
**Eindredactie:** Michiel Hobbij, concerncontroller  
**Versie:** 1.1

# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding, leeswijzer en algemeen beeld</b>	<b>4</b>
1.1 Doel- en vraagstelling	4
1.2 Kader onderzoek en gekozen methodiek	4
1.3 Algemeen beeld	5
1.4 Leeswijzer	5
<b>2 Bevindingen</b>	<b>6</b>
2.1 Ambities, doelen en prestaties	6
2.2 Toetsingskader	7
2.3 Organisatie en middelen	10
2.4 Informatievoorziening	12
2.5 Doelbereiking	14
2.6 Samenwerking	20
2.7 Processen	21
2.8 Dienstverlening	25
<b>3 Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>27</b>
3.1 Conclusies	27
3.2 Aanbevelingen	29
<b>Bijlage 1 – Toelichting stappen Wmo hulpmiddelen</b>	<b>29</b>
<b>Bijlage 2 – Geraadpleegde bronnen</b>	<b>32</b>
<b>Bijlage 3 – Geraadpleegde personen</b>	<b>33</b>

# 1 Inleiding, leeswijzer en algemeen beeld

## 1.1 Doel- en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is om inzichtelijk te krijgen hoe de gemeente Wmo hulpmiddelen inzet, wat de bijdrage is aan de ondersteuning in zelfredzaamheid en participatie van haar inwoners en hoe de bijdrage eventueel verbeterd kan worden dan wel anders zou kunnen ter bevordering van de doelmatigheid en doeltreffendheid.

De vraagstelling die hierbij hoort is:

**In welke mate is de gemeente in staat om via hulpmiddelen inwoners op een doeltreffende en doelmatige manier te ondersteunen in zelfredzaamheid en participatie?**

Onderzoeksvragen:

1. Hoe is het wettelijk kader vertaald naar het beleid van de gemeente Deventer en wat wil de gemeente met het beleid voor Wmo hulpmiddelen bereiken?
2. Hoe verloopt de uitvoering van het beleid voor Wmo hulpmiddelen in de gemeente Deventer en in hoeverre worden de beoogde doelen en prestaties behaald?

## 1.2 Kader onderzoek en gekozen methodiek

### Opdrachtgever/opdrachtnemer

Bij dit onderzoek is de ambtelijk opdrachtgever directeur Antonique Hamaker en de bestuurlijk opdrachtgever is het college van Burgemeester en wethouders waarbij wethouder Lars Wijnhoud namens het college het aanspreekpunt is. De onderzoeksopdracht is conform het auditcharter uitgevoerd door de twee senior adviseur-onderzoekers, dit onder verantwoordelijkheid van de concerncontroller.

### Onderzoekperiode

Dit onderzoek richt zich op de kalenderjaren 2022 en 2023 (tot augustus). Op die manier zijn de ontwikkelingen in de tijd te beoordelen, zonder al te veel terug te (willen) kijken. Daar waar het gaat om trends is verder in de tijd teruggekeken. Het onderzoek is uitgevoerd in het tweede en derde kwartaal van 2023.

### Onderzoekskarakter

Dit onderzoek heeft het karakter van een lerend onderzoek. Dat wil zeggen dat het onderzoek tot doel heeft om te leren en de betrokkenen binnen de gemeentelijke organisatie uit te dagen tot het effectiever en efficiënter uitvoeren van het proces van Wmo hulpmiddelen. Voor het onderzoek zijn relevante documenten bestudeerd en zijn interviews gehouden met betrokkenen. Zie Bijlage 2 en 3 voor een overzicht van respectievelijk geraadpleegde bronnen en geïnterviewde personen. De bevindingen, conclusies en aanbevelingen zijn voor wederhoor bij de betrokkenen aangeboden.

### Afbakening

In dit onderzoek is zowel naar hulpmiddelen als naar woningaanpassingen gekeken. De gemeente is verantwoordelijke voor hulpmiddelen die nodig zijn voor het langdurig en zelfstandig thuis blijven wonen en voor het verplaatsen in en om het huis. De gemeente heeft met Medipoint, Welzorg en Otolift contracten gesloten voor de levering van hulpmiddelen. Voor hulpmiddelen die nodig zijn voor behandeling, verzorging of revalidatie is de zorgverzekeraar verantwoordelijk. Er wordt dus alleen gekeken naar hulpmiddelen die door of

via de gemeente worden verstrekt. Niet onderzocht zijn bijvoorbeeld de hulp in de huishouding en het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer.

#### Waar staat Wmo voor?

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo) is een belangrijk beleidsinstrument dat tot doel heeft de burgers te ondersteunen bij het bevorderen van hun maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid. De Wmo verstaat onder maatschappelijke ondersteuning:<sup>1</sup>

- 1) *bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld,*
- 2) *ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving,*
- 3) *bieden van beschermd wonen en opvang;*<sup>2</sup>

#### Hulpmiddelen

Woningaanpassingen en hulpmiddelen worden ingezet voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie (punt 2). Hulpmiddelen zijn een essentieel aspect om mensen met beperkingen te helpen hun dagelijkse activiteiten uit te voeren en hun kwaliteit van leven te verbeteren. De Wmo verstaat onder hulpmiddel een 'roerende zaak die bedoeld is om beperkingen in de zelfredzaamheid of de participatie te verminderen of weg te nemen'.<sup>2</sup> Er zijn verschillende categorieën Wmo-hulpmiddelen, waaronder mobiliteitshulpmiddelen zoals rolstoelen en scootmobielen en hulpmiddelen in woningen zoals drempelhulpen en douchestoelen. De Wmo verstaat onder woningaanpassing een 'bouwkundige of woontechnische ingreep in of aan een woonruimte'.<sup>3</sup>

## 1.3 Algemeen beeld

Het beeld dat wij als onderzoekers hebben over het beleid en de uitvoering van Wmo Hulpmiddelen is over het algemeen positief. Dit positieve beeld strekt zich uit tot zowel degenen die betrokken zijn in het team Toegang Sociaal Domein als in het team Beleid en het DOWR-i. team. We zien bijvoorbeeld dat de processen grotendeels goed op orde zijn en dat de samenwerking en communicatie in de diverse groepen soepel verlopen. Er zijn korte lijnen, ook met de leveranciers, wat de efficiëntie bevordert.

Graag willen wij de betrokkenen bedanken voor hun open en constructieve houding tijdens de gesprekken die voor dit onderzoek zijn uitgevoerd. Wij zien medewerkers die over het algemeen trots zijn op hun werk en bereid zijn om anderen te ondersteunen. Dat er veel goed gaat betekent niet dat alles perfect verloopt en dat er geen ruimte is voor verbetering. Dit rapport zal inzicht geven in specifieke gebieden waar verdere verbeteringen mogelijk zijn.

## 1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zijn de bevindingen weergegeven. Vervolgens zijn in hoofdstuk 3 de conclusie en aanbevelingen opgenomen. Dit onderzoek gaat over zowel Wmo hulpmiddelen als om woningaanpassingen. Om de leesbaarheid te vergroten is er voor gekozen om te spreken over 'hulpmiddelen'. Hiermee worden dus ook woningaanpassingen bedoeld. Indien het onderscheid relevant is komt worden hulpmiddelen en woningaanpassingen apart genoemd.

---

<sup>1</sup> Art. 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

<sup>2</sup> Art. 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

<sup>3</sup> Art. 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

## 2 Bevindingen

De paragrafen 2.1 t/m 2.3 gaan over de opzet van het beleid, de organisatie en de middelen. De paragrafen 2.4 t/m 2.8 gaan over de uitvoering van het beleid.

### 2.1 Ambities, doelen en prestaties

#### Verbindend Kader Sociaal Domein en Beleidskader Wmo

Ambities, doelen en prestaties met betrekking tot de Wmo zijn opgenomen in het *Verbindend Kader Sociaal Domein* (actualisatie 2021), het *Beleidskader Wmo – Deventer* (2021) en de *Begroting 2023*. Wmo hulpmiddelen vormt een onderdeel binnen het bredere Wmo beleid. De in het gemeentelijke beleid opgenomen ambities en doelen sluiten aan op het doel van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (burgers ondersteunen bij het bevorderen van hun maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid). In zowel het Verbindend Kader Sociaal Domein als in het Beleidskader Wmo is een ambitie opgenomen. De kern van de ambitie is dat inwoners verantwoordelijk zijn voor het oplossen van hun eigen problemen, maar op ondersteuning kunnen rekenen als dat nodig is.<sup>4</sup>

In het Verbindend Kader Sociaal Domein en het Beleidskader Wmo zijn dezelfde doelen opgenomen:<sup>5</sup>

- *“We versterken de sociale infrastructuur in de wijken en gaan inzetten op preventie, zodat passende ondersteuning en begeleiding naar werk vroegtijdig en via voorliggende voorzieningen geboden kan worden.*
- *We zorgen ervoor dat onze toegangen (jeugd, Wmo, beschermd wonen, inkomen, werk en bijzonder zorgteam) werken vanuit 1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur.*
- *We creëren en evalueren collectieve en innovatieve vormen van zorg en ondersteuning en vormen van werkend leren, waarmee we bijdragen aan de juiste zorg op de juiste plek.*
- *We realiseren datagerichte sturing op de kwaliteit en uitgaven in de zorg en ondersteuning in Deventer.”*

#### Begroting 2023

In de Begroting 2023 komt het Wmo beleid terug bij het programma *Meedoen*. Dit programma kent zeven doelstellingen en een overkoepelend strategische doel met als naam ‘Iedereen doet ertoe’. Eén van de zeven doelen is sterk gerelateerd aan Wmo hulpmiddelen:<sup>6</sup>

- *“Maatwerk. Waar inwoners onvoldoende in staat zijn om deel te nemen, ondersteunen we ze. Dit doen we door goed naar de specifieke omstandigheden te kijken en ondersteuning of zorg te bieden waar nodig.”*

Onder de doelstelling over maatwerk zijn vijf prestaties opgenomen, zie Kader 1. De eerste prestatie heeft betrekking op het tijdig reageren op ondersteuningsvragen en gaat over zowel Team Toegang Wmo als over de Voor Elkaar Teams<sup>7</sup>. De tweede prestatie gaat over het contact met het Team Toegang Wmo. Opvallend aan deze twee prestaties is dat ze gaan over de servicegerichtheid van de gemeente (wordt er tijdig gereageerd en zijn de contacten positief). Dit heeft een beperkte zeggingskracht over de mate waarin het doel behaald wordt, namelijk in hoeverre inwoners ondersteund worden in hun zelfredzaamheid en participatie. Prestatie drie en vier hebben betrekking op de Voor Elkaar Teams. De vijfde prestatie gaat over Wmo

<sup>4</sup> Gemeente Deventer (2021), Beleidskader WMO – Deventer, p. 7

<sup>5</sup> Gemeente Deventer (2021), Verbindend Kader Sociaal Domein 2019-2022 – actualisatie 2021, p. 2 & Gemeente Deventer (2021), Beleidskader WMO – Deventer, p. 7

<sup>6</sup> Gemeente Deventer (2022), [Begroting 2023](#)

<sup>7</sup> De gemeente ondersteunt inwoners om zelfstandig te wonen en mee te doen in de samenleving. Om dit zo goed mogelijk te doen, zijn de Sociale Teams verdergegaan als twee afzonderlijke teams met elk een eigen kerntaak. De Voor Elkaar Teams zorgen voor activiteiten in de wijken en dorpen die voor iedereen vrij toegankelijk zijn en het Team Toegang Wmo zorgt voor individuele ondersteuning op maat.

dienstverlening. Door geïnterviewden is aangegeven dat Wmo hulpmiddelen hier niet onder vallen.<sup>8</sup> Andere geïnterviewden geven aan dat het zoeken is naar goede prestatie-indicatoren waar op gestuurd kan worden en dat er een groeiende nadruk is op het vaststellen van duidelijke doelstellingen binnen het programma Meedoen. Dit omvat ook het identificeren van meetbare prestatie-indicatoren en het volgen van de voortgang ten opzichte van deze doelen.<sup>9</sup>

#### Kader 1 - Prestaties Begroting 2023<sup>10</sup>

1. Elke inwoner die zich met een ondersteuningsvraag meldt, heeft binnen vier dagen contact met dan wel een medewerker van het Voor Elkaar team, dan wel met een medewerker van het Team Toegang Wmo.
2. Minimaal 80% van de ervaringen in het contact met het Team Toegang Wmo is positief
3. In elke wijk worden buurtvoorzieningen en bewonersinitiatieven ondersteund door WijDeventer, de wijkmanagers en de Voor Elkaar Teams
4. In uitvoeringsplannen met betrekking tot activiteiten en voorzieningen waarbij vrijwilligers een belangrijke rol spelen, zal aandacht worden aan het versterken en binden van vrijwilligers. Het percentage inwoners dat zich vrijwillig inzet is minimaal 40%
5. Ons streven is dat niet meer dan 4.500 mensen Wmo dienstverlening (hulp bij het huishouden, daginvulling of persoonlijke ondersteuning) nodig hebben.

## 2.2 Toetsingskader

### Percepties toetsingskader

De Wmo is een kaderwet, het bevat algemene principes, verantwoordelijkheden en procedures, maar bevat geen gedetailleerde regels.<sup>11</sup> Gemeenten hebben de ruimte om binnen de kaders van de Wmo eigen afwegingen te maken, maar in de praktijk blijkt dat gemeenten grotendeels hetzelfde beleid kennen. Veel wordt bijvoorbeeld ingevuld door uitspraken van de Centrale Raad van Beroep<sup>12</sup> (CRvB).<sup>13</sup>

Binnen de gemeente bestaan verschillende percepties over wat precies het toetsingskader is voor Wmo hulpmiddelen. Een geïnterviewde geeft aan dat het toetsingskader voor Wmo beschikkingen wordt gevormd door de *Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Deventer 2022* (hierna: Verordening) en het *Werkproces Melding-Onderzoek-Toewijzing-Regie Wmo-coach* (2023) (hierna: Werkproces).<sup>14</sup> Andere geïnterviewden zien (ook) Kennisbank Schulinc, jurisprudentie en criteria uit het verleden als toetsingskader voor Wmo hulpmiddelen.<sup>15</sup>

Duidelijkheid over begrippen wordt gegeven in de Verordening. In het eerste artikel van de Verordening zijn verschillende relevante definities uitgewerkt. Een geïnterviewde geeft aan dat zoveel mogelijk definities uit de wet en jurisprudentie worden overgenomen. Daar waar afgeweken wordt van landelijk gebruikelijke definities wordt dit toegelicht. Naast de Verordening zijn in het Werkproces meerdere begrippen uitgewerkt. Zo is bijvoorbeeld aangegeven wat verstaan wordt onder 'zelfredzaamheid' en 'participatie'.<sup>16</sup>

<sup>8</sup> Gemeente Deventer, e-mail, 23 oktober 2023 & e-mail II, 24 oktober 2023

<sup>9</sup> Gemeente Deventer, interview I, 26 juli 2023 & Gemeente Deventer, interview, 11 september 2023

<sup>10</sup> Gemeente Deventer (2022), [Begroting 2023](#)

<sup>11</sup> Gemeente Deventer, interview II, 26 juli 2023

<sup>12</sup> De Centrale Raad van Beroep oordeelt in hoger beroep over geschillen op het terrein van de sociale verzekeringen, de sociale voorzieningen en ambtenarenzaken. Bron: Centrale Raad van Beroep (2023), [Over de Centrale Raad van Beroep](#)

<sup>13</sup> Gemeente Deventer, interview, 11 juli 2023 & interview II, 26 juli 2023

<sup>14</sup> Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023

<sup>15</sup> Gemeente Deventer, interview II, 4 juli 2023; interview, 11 juli 2023; interview II, 18 juli 2023 & interview II, 25 juli 2023

<sup>16</sup> Gemeente Deventer (2023), *Werkproces Melding-Onderzoek-Toewijzing-Regie Wmo-coach*, p. 11 & Gemeente Deventer, interview II, 26 juli 2023

## Nadere (beleids)regels

Via de Verordening stelt de gemeente nadere regels, bijvoorbeeld criteria voor maatwerkvoorzieningen (art. 9) en voorwaarden en weigeringsgronden (art. 14). De Verordening van de gemeente Deventer is gebaseerd op een modelverordening van de VNG. De verordening wordt tussentijds aangepast, als nieuwe jurisprudentie, of als informatie vanuit de kennisbank Schulinc<sup>17</sup> hier aanleiding toe geven. Als aanvulling op de Verordening worden momenteel beleidsregels ontwikkeld voor de verstrekking van hulpmiddelen en voor woningaanpassingen. Door het opstellen van de beleidsregels voor Wmo hulpmiddelen en woningaanpassingen wordt vastgelegd hoe er gewerkt wordt binnen de gemeente. Het doel van de op te stellen beleidsregels is om Wmo coaches meer houvast te bieden bij het maken van beslissingen en om meer duidelijkheid te geven aan de inwoners.<sup>18</sup>

Op het moment dat alle relevante informatie voor de beleidsregels is verzameld en een eerste concept is uitgewerkt zullen de regels intern besproken worden. De nieuwe beleidsregels zullen uiteindelijk door het college worden vastgesteld. Voor huishoudelijke hulp en gebruikelijke hulp<sup>19</sup> zijn dergelijke beleidsregels al in een eerder stadium opgesteld.<sup>20</sup> Meerdere geïnterviewden geven aan een vast kader waaruit gehandeld kan worden wenselijk te vinden.<sup>21</sup> Een geïnterviewde geeft aan dat een gezamenlijke norm goed is, zolang deze maar niet doorslaat in een 'allesomvattende beslisboom'.<sup>22</sup>

## Maatwerk

De Wmo maakt onderscheid tussen algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen. Dit onderscheid wordt ook door de gemeente Deventer gehanteerd. Bij een algemene voorziening is sprake van een vrij toegankelijke voorziening, zonder dat eerst diepgaand onderzoek wordt verricht en zonder dat een beschikking wordt afgegeven. Maatwerkvoorzieningen zijn voorzieningen en hulpvormen die op de leefsituatie en gezondheid van de persoon zijn afgestemd, hulp voor het individu op basis van een beschikking.<sup>23</sup> Een Wmo hulpmiddel is een maatwerkvoorziening.

Een geïnterviewde geeft aan dat bij de verstrekking van hulpmiddelen uitgegaan wordt van het 'goedkoopste adequate middel' en dat het van belang is dat hulpmiddelen op 'dagelijkse basis' gebruikt worden.<sup>24</sup> Het belang van maatwerk is tijdens de interviews veelvuldig naar voren gekomen.<sup>25</sup> Een geïnterviewde geeft aan dat het bijvoorbeeld lastig kan zijn om te bepalen of een woningaanpassing de beste oplossing is, of dat er eerder sprake moet zijn van een verhuizing. Een andere geïnterviewde geeft aan dat het zo kan zijn dat mensen soms een zelfde woning hebben maar niet dezelfde hulpmiddelen krijgen. Dit is namelijk per individu verschillend en hangt onder meer af van iemands beperkingen en steun uit eigen netwerk. Weer een andere geïnterviewde benadrukt dat het belangrijk is om de 'menselijke maat' te hanteren.<sup>26</sup>

---

<sup>17</sup> Deze kennisbank ik alleen te raadplegen als hiervoor een abonnement is afgesloten. De informatie is niet publiek toegankelijk. Bron: Gemeente Deventer, interview, 11 juli 2023

<sup>18</sup> Gemeente Deventer, interview II, 26 juli 2023

<sup>19</sup> Hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten. Bron: Art. 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

<sup>20</sup> Gemeente Deventer, interview II, 26 juli 2023

<sup>21</sup> Gemeente Deventer, interview II, 4 juli 2023; interview I, 18 juli 2023; interview II, 18 juli 2023 & interview IV, 25 juli 2023

<sup>22</sup> Gemeente Deventer, interview, 19 september 2023

<sup>23</sup> Art. 1.1.1 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 & Gemeente Deventer (2021), Beleidskader WMO – Deventer, pp. 4 en 5

<sup>24</sup> Gemeente Deventer, interview I, 26 juli 2023

<sup>25</sup> Onder andere: Gemeente Deventer, interview II, 25 juli 2023; interview III, 25 juli 2023; interview IV, 25 juli 2023; interview II, 26 juli 2023 & interview, 19 september 2023

<sup>26</sup> Gemeente Deventer, interview II, 25 juli 2023; interview III, 25 juli 2023 & interview IV, 25 juli 2023



Als het gaat om de toekenning van hulpmiddelen kenmerkt de gemeente Deventer zich volgens een geïnterviewde door een eigenwijze houding. Het aanhouden van de 'logische lijn' is het uitgangspunt. Van de Wmo coaches wordt verwacht dat ze in bepaalde gevallen af durven te wijken van het gebruikelijke als ze dat nodig vinden en het goed uit te leggen valt. Het is volgens de geïnterviewde belangrijk om creatief te kunnen denken.<sup>27</sup> Meerdere geïnterviewden geven aan dat ze bij twijfels over een besluit contact zoeken met collega's. Indien er twijfels zijn over wat een client wel en niet kan is het mogelijk om een onafhankelijk medisch advies te vragen.<sup>28</sup> Zie ook Paragraaf 2.6 over samenwerking.



Figuur 1 - Maatwerkvoorzieningen<sup>29</sup>

<sup>27</sup> Gemeente Deventer, interview, 19 september 2023

<sup>28</sup> Gemeente Deventer, interview II, 25 juli 2023; interview IV, 25 juli 2023 & interview V, 25 juli 2023

<sup>29</sup> Gemeente Haarlem (2018), Uitvoeringsregels maatwerkvoorzieningen Wet maatschappelijke ondersteuning

## 2.3 Organisatie en middelen

### Interne en externe organisatie

Binnen het *Team Toegang Sociaal Domein* zijn meerdere personen betrokken bij de verstrekking van Wmo hulpmiddelen. Aanvragen voor ondersteuning komen binnen bij het aanmeldteam (3 personen). Het aanmeldteam neemt de hulpvraag met de inwoner door en zet deze vervolgens door naar een van de Wmo coaches (5 personen voor hulpmiddelen). De Wmo coaches worden ondersteund door de backoffice (3 personen) en een juridisch medewerker. Daarnaast is er een contractmanager die onder ander overleg voert met de leveranciers en als vraagbaak fungeert voor Wmo coaches. Binnen het *Team Beleid* vindt de beleidsontwikkeling plaats. Zie ook Paragraaf 2.6 over samenwerking.

De gemeente Deventer heeft met Medipoint en Welzorg contracten afgesloten voor de levering van hulpmiddelen. In de contracten zijn verschillende categorieën van hulpmiddelen omschreven. Daarnaast bevatten de contracten onder meer minimumeisen voor onderhoud en service. Specifiek voor trapliften is er een contract afgesloten met Otolift. Momenteel wordt (samen met andere gemeenten) de aanbesteding voor een nieuw te sluiten contract met een ingangsdatum in 2024 opgestart.<sup>30</sup> Indien een hulpmiddel niet in een van de beschreven categorieën valt wordt er een offerte gevraagd.<sup>31</sup> Zie Bijlage 1 voor een overzicht van de verschillende stappen die doorlopen worden bij het aanvragen en gebruiken van hulpmiddelen.

### Beschikbare en bestede middelen

Jaarlijks wordt circa €3 miljoen besteed aan de aanschaf, onderhoud en service van hulpmiddelen en woningaanpassingen. In Tabel 1 is een overzicht opgenomen van de beschikbare en bestede middelen voor de periode 2018-2023.

WBS	Omschrijving WBS	Boekjaar					
		2018		2019		2020	
		begroot	realisatie	begroot	realisatie	begroot	realisatie
<b>W6.03.1.1.01</b>	Woningaanpassingen	414.000	349.682	607.384	575.953	611.961	563.261
<b>W6.03.1.1.03</b>	PGB woningaanpassingen	97.000	204.364	275.136	318.366	327.326	154.601
<b>W6.03.6.1.01</b>	Onderhoud+beheer hulpmiddelen	740.000	665.087	670.398	758.113	719.356	1.026.332
<b>W6.03.6.2.01</b>	Koop hulpmiddelen	1.089.000	1.010.405	1.378.622	1.083.386	1.219.431	776.834
<b>W6.03.6.3.01</b>	PGB hulpmiddelen	114.000	121.899	86.299	112.428	138.952	118.047
<b>Eindtotaal</b>		<b>2.454.000</b>	<b>2.351.437</b>	<b>3.017.839</b>	<b>2.848.246</b>	<b>3.017.026</b>	<b>2.639.075</b>

WBS	Omschrijving WBS	2021					2022					2023
		2021		2022		2023		2022		2023		2023
		begroot	realisatie	begroot	realisatie	begroot	realisatie	begroot	realisatie	begroot	realisatie	begroot
<b>W6.03.1.1.01</b>	Woningaanpassingen	573.344	439.080	637.070	680.158	672.364						
<b>W6.03.1.1.03</b>	PGB woningaanpassingen	333.322	260.478	340.679	45.729	359.507						
<b>W6.03.6.1.01</b>	Onderhoud+beheer hulpmiddelen	732.864	1.066.101	1.049.117	1.091.090	1.090.812						
<b>W6.03.6.2.01</b>	Koop hulpmiddelen	995.076	738.815	767.856	756.389	824.634						
<b>W6.03.6.3.01</b>	PGB hulpmiddelen	141.578	125.003	144.722	16.503	152.792						
<b>Eindtotaal</b>		<b>2.776.184</b>	<b>2.629.477</b>	<b>2.939.444</b>	<b>2.589.869</b>	<b>3.100.109</b>						

Tabel 1 – Begrote en gerealiseerde middelen voor hulpmiddelen en woningaanpassingen 2018-2023 (in euro)<sup>32</sup>

Wmo hulpmiddelen vallen onder taakveld 6.6. In 2022 is er €0,8 miljoen aan hulpmiddelen, €1,1 miljoen aan onderhoud en €0,7 miljoen aan woningaanpassingen uitgegeven.

De afgelopen jaren is er steeds onder de streep minder uitgegeven aan Wmo hulpmiddelen dan er begroot is. In 2022 was er ca. € 350.000 “over”. Dit budget is vrijgevallen ten gunste van de algemene middelen.

<sup>30</sup> Gemeente Deventer, interview, 11 juli 2023

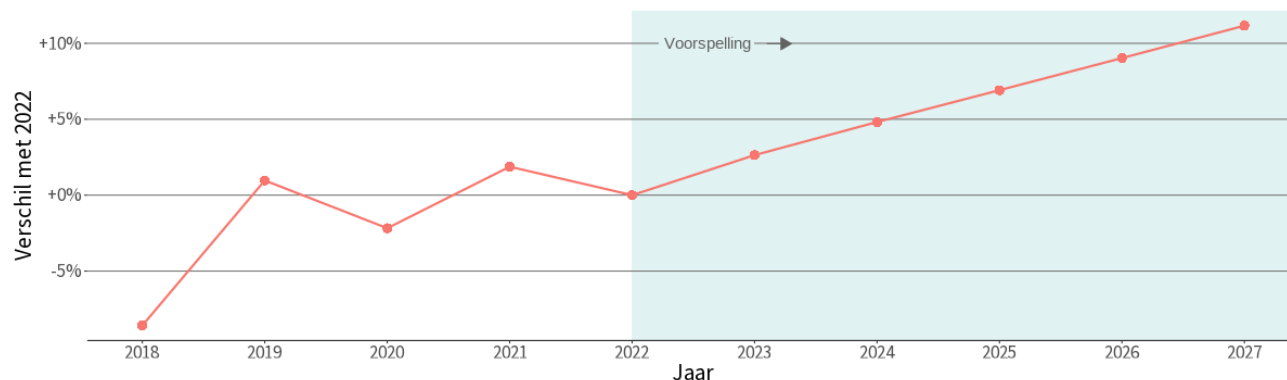
<sup>31</sup> Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023 & interview 11 juli 2023

<sup>32</sup> Gemeente Deventer (2023), uitdraai financieel systeem

Een geïnterviewde geeft aan dat het bureau dat de aanbesteding begeleidde verwachtte dat er ongeveer een miljoen euro meer nodig zou zijn vanwege onder andere gestegen prijzen. Tot dusver is dit echter (nog) niet het geval gebleken. Tussen 2018 en 2023 zijn de begrote middelen met circa € 0,6 miljoen toegenomen. Na een stijging van de bestede middelen (realisatie) in 2019 van circa € 0,5 miljoen vindt een afname plaats. Vanaf 2019 tot en met 2022 zijn de bestede middelen afgenomen van circa € 2,8 miljoen naar circa € 2,6 miljoen. Voor de minder snelle stijging van de begrote middelen én voor de onderbesteding zijn volgens de geïnterviewde meerdere mogelijke oorzaken aan te wijzen. Eén mogelijke oorzaak is de verandering van de bestuurlijke koers. Voorheen werd ondersteuning volgens een geïnterviewde eerder toegewezen. Momenteel wordt er beter gekeken of een hulpmiddel echt nodig is. Een andere mogelijke oorzaak is de wijziging in organisatie van de ondersteuning. Er wordt meer gedaan aan preventieve inzet en ook wordt er strenger gekeken of mensen niet eerst ondersteuning moeten krijgen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Een andere mogelijke oorzaak is de forse investering in algemene voorzieningen<sup>33</sup>. Dit voorkomt dat mensen meer gebruik moeten maken van maatwerkvoorzieningen zoals hulpmiddelen.<sup>34</sup> Een andere geïnterviewde geeft aan dat personen in Wlz instellingen sinds 2020 een hulpmiddel vanuit de Wlz krijgen in plaats vanuit de Wmo en dat ook dit een rol heeft gespeeld in de ontwikkeling van het budget.<sup>35</sup>

### Wijze van ramen en toekomst

Het benodigde budget per jaar wordt geraamd op basis van het Wmo voorspelmodel<sup>36</sup> van de VNG en door te indexeren. Als er in een jaar budget over is wordt het budget voor de komende jaren niet structureel verlaagd, omdat de verwachting is dat het aantal cliënten in de toekomst zal stijgen en er meer middelen nodig zullen zijn.<sup>37</sup> Met name als het gaat om woningaanpassingen is het lastig te voorspellen hoeveel hiervoor nodig zal zijn. Het gaat hierbij gelijk om relatief grote bedragen.<sup>38</sup> Figuur 2 bevat de prognose van het aantal Wmo gebruikers in Deventer. Hierbij gaat het om de procentuele verschillen met het jaar 2022.



Figuur 2 - Prognose Wmo gebruikers gemeente Deventer per jaar<sup>39</sup>

### Eigen bijdrage

Het kabinet heeft besloten om vanaf 1 januari 2026 een inkomensafhankelijke eigen bijdrage in te voeren voor alle Wmo voorzieningen.<sup>40</sup> In de meicirculaire is een bezuiniging van 1 miljoen euro opgenomen, die naar verwachting wordt gecompenseerd door de eigen bijdrage van cliënten. Een geïnterviewde geeft aan dat op

<sup>33</sup> Vrij toegankelijke voorzieningen, zoals maaltijdverzorging en ontmoetingsruimten voor mensen die eenzaam zijn. Bron: Rijk (2023), [Algemene voorzieningen vanuit de Wmo](#)

<sup>34</sup> Gemeente Deventer, interview, 6 juli 2023

<sup>35</sup> Gemeente Deventer, e-mail II, 24 oktober 2023

<sup>36</sup> Met het Wmo voorspelmodel kunnen gemeenten op wijk- en gemeenteniveau zien hoeveel mensen de komende vijf jaar gebruik zullen maken van Wmo-voorzieningen. Het Wmo voorspelmodel gebruikt een algoritme, gebaseerd op open data. Bron: VNG (2023), [Wmo voorspelmodel](#)

<sup>37</sup> Gemeente Deventer, interview, 6 juli 2023

<sup>38</sup> Gemeente Deventer, interview, 26 juli 2023

<sup>39</sup> VNG (2023), [Wmo voorspelmodel](#)

<sup>40</sup> Rijk (2023), [Inkomensafhankelijke eigen bijdrage Wmo vanaf 1 januari 2026](#)

dit moment echter nog niet te voorspellen is of dit een realistisch scenario is. Het CAK<sup>41</sup> gaat dit verder onderzoeken, terwijl de VNG de effecten van de wijziging zal monitoren. Als de praktijk anders uitpakt dan verwacht, zal de VNG dit bespreken met de Rijksoverheid.<sup>42</sup>

Een aantal geïnterviewden geeft aan dat de huidige vaste eigen bijdrage (het Wmo-abonnementstarief<sup>43</sup>) van €19 per maand te laag is. Deze geïnterviewden stellen dat het huidige systeem op dit moment te goedkoop is en daardoor voor iedereen toegankelijk is, zelfs voor degenen die de kosten gemakkelijk kunnen dragen.<sup>44</sup> Momenteel wordt vaak een beroep gedaan op de morele verplichting van degenen die de kosten kunnen betalen om geen beroep te doen op de Wmo. Dit zal echter veranderen in 2026 aangezien het abonnementstarief dan inkomensafhankelijk wordt. Een geïnterviewde geeft aan dat dit een goede ontwikkeling is omdat alleen de mensen die het nodig hebben op deze manier steun krijgen.<sup>45</sup>

Tijdens de coronaperiode was er minder vraag naar Wmo-hulpmiddelen vanwege de beperkte mobiliteit.<sup>46</sup> In 2026 wordt verwacht dat de invoering van een inkomensafhankelijk eigen bijdrage (waarschijnlijk tot €255 per maand) zal leiden tot minder gebruik van deze hulpmiddelen. Personen met een hoger inkomen zullen waarschijnlijk de kosten van de hulpmiddelen zelf dragen. Het zelf kunnen betalen van hulpmiddelen kan gezien worden als een vorm van 'eigen kracht', een van de uitgangspunten van de Wmo. De details van de nieuwe, inkomensafhankelijke eigen bijdrage worden de komende tijd verder uitgewerkt.

## 2.4 Informatievoorziening

### Manieren van informatieverzameling

Op verschillende manieren wordt informatie verzameld over de verstrekking, onderhoud en service van Wmo hulpmiddelen. De *Monitor Sociaal domein* geeft inzicht in het aantal hulpmiddelen en aantal cliënten. Daarnaast is er ook een *Financieel Dashboard*. Zie ook Kader 2.

#### Kader 2 - Monitor Sociaal domein en Financieel Dashboard

##### Monitor Sociaal domein

De Monitor Sociaal domein volgt ontwikkelingen op het gebied van zorg (Wmo), werk, (Participatiewet) en jeugd (Jeugdwet). De monitor is gekoppeld aan de doelen en prestaties uit de Begroting 2021.<sup>47</sup> In de monitor zijn voor verschillende onderdelen indicatoren opgenomen. Het onderdeel 'Maatwerkvoorziening Wmo' kent twee indicatoren. De indicator 'Aantal cliënten met een hulpmiddel' is de afgelopen jaren redelijk stabiel en schommelt tussen de circa 2.900 en 3.150 cliënten. Ook bij de indicator 'Het aantal verstrekte hulpmiddelen' zijn er op jaarbasis geen hele grote verschillen. Het aantal hulpmiddelen schommelt tussen de circa 5.450 en 6.150.<sup>48</sup>

##### Financieel Dashboard

In het Financieel Dashboard worden maandelijks gegevens gepubliceerd over onder andere de ontwikkelingen van Zorg in natura (ZIN), Persoonsgebonden budget (PGB) en het aantal cliënten per aanbieder. De informatie wordt gebruikt om signalen die zijn opgevangen te kunnen verklaren. Daarnaast wordt er gekeken of er bijzonderheden zijn die verder uitgezocht moeten worden.<sup>49</sup>

<sup>41</sup> Het Centraal Administratie Kantoor AWBZ (CAK) verzorgt het vaststellen en innen van de eigen bijdrage op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Bron: CAK (2023), [Over het CAK](#)

<sup>42</sup> Gemeente Deventer, interview, 6 juli 2023

<sup>43</sup> Zie voor meer informatie: CAK (2023), [Wmo abonnementstarief in het kort](#)

<sup>44</sup> Gemeente Deventer, interview, 25 juli 2023

<sup>45</sup> Gemeente Deventer, interview, 25 juli 2023

<sup>46</sup> Gemeente Deventer, interview, 26 juli 2023

<sup>47</sup> Het gaat om vijf doelen. Deze wijken enigszins af van de zeven doelen uit de Begroting 2023. Zie ook Paragraaf 2.1.

<sup>48</sup> Gegevens over 2016 tot en met 2023. Bron: Gemeente Deventer (2023), [Monitor Sociaal Domein](#)

<sup>49</sup> Gemeente Deventer, e-mail, 30 augustus 2023

Naast de informatie die de gemeente zelf genereert ontvangt het ook informatie van de leveranciers van hulpmiddelen. Medipoint en Welzorg sturen maandelijks een rapportage om te laten zien wat zij die maand gedaan hebben. In deze rapportages wordt bijvoorbeeld gerapporteerd over minimumeisen ten aanzien van onderhoud- en servicelevels. De contractmanager vergelijkt de rapportages met de rapportages van een maand eerder. Als er opvallende verschillen of zaken naar voren komen dan worden die besproken met de betreffende leverancier. Het bureau Klantinfocus voert maandelijks klanttevredenheidsonderzoeken uit bij de leverancier. De gemeente wordt hierover geïnformeerd.<sup>50</sup>

De klanttevredenheidsonderzoeken die de leveranciers uitvoeren gaan over de ervaring van de cliënten met de leverancier. Om het eigen handelen van de gemeente binnen de gehele Wmo te onderzoeken wordt jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek gehouden. Het team Kennis en Verkenning van de gemeente voert dit onderzoek uit. De resultaten worden openbaar gemaakt.<sup>51</sup> De inzichten worden ook gedeeld en besproken met de leveranciers. Een geïnterviewde geeft aan dat dit leidt tot verbetering en aanpassing van de dienstverlening op basis van de feedback van de cliënten.<sup>52</sup>

De gemeente heeft ook onderzoek onder cliënten uitgevoerd waarbij gevraagd is naar het gebruik van hulpmiddelen. Zie hiervoor Paragraaf 2.5 over doelbereiking.

### Informatiebehoefte

Meerdere geïnterviewden geven aan dat er behoefte is aan meer informatie die op structurele basis wordt geleverd.<sup>53</sup> Op dit moment worden er geen voortgangsrapportages opgesteld of evaluaties uitgevoerd.<sup>54</sup> Twee geïnterviewden geven aan dat de lijnen kort zijn en de communicatie over de uitvoering op een informele wijze verloopt.<sup>55</sup> Een geïnterviewde geeft aan dat het op dit moment niet goed mogelijk is om trends uit de systemen te halen. Dit vereist specialistische kennis die vaak beperkt beschikbaar is en die momenteel alleen op ad-hoc basis wordt ingezet. De geïnterviewde geeft aan het belangrijk te vinden om te streven naar een meer structurele aanpak om waardevolle informatie uit het systeem te halen. In sommige gevallen kan het nodig zijn om de administratie aan te passen. Er wordt bijvoorbeeld geen informatie gegenereerd over hoe lang cliënten hulpmiddelen gebruiken, zie ook Paragraaf 2.7 over processen.<sup>56</sup> Een andere geïnterviewde geeft aan dat dit echter wel uit de data aan de achterkant kan worden gehaald maar nog niet vanuit het dashboard. Daarbij zijn een aantal producten geclusterd omdat ze minder vaak voorkomen. Deze zijn minder goed te duiden.<sup>57</sup>

Een geïnterviewde geeft aan dat het wenselijk is om meer inzicht te krijgen in het aantal cliënten en de kosten op wijkniveau. Deze informatie kan dan gebruikt worden om het gesprek aan te gaan met de wijkteams en om na te gaan wat er voor de toekomst nodig is. Volgens de geïnterviewde is het ook wenselijk om inzicht te krijgen in 1) de ontwikkelingen van het aantal hulpmiddelen per leverancier, 2) de leverancierskeuze van cliënt en gemeente, en 3) de stapeling van hulpmiddelen per cliënt.<sup>58</sup> Een andere geïnterviewde geeft aan dat de informatievoorziening zowel over de harde kant als over de zachte kant moet gaan. De harde kant kijkt bijvoorbeeld naar het aantal mensen met een bepaald type hulpmiddel, terwijl de zachte kant gaat over ervaringen van mensen. In een ideale situatie worden ervaringen van mensen objectief verwerkt in data.

---

<sup>50</sup> Gemeente Deventer, interview, 11 juli 2023

<sup>51</sup> Voor de uitkomsten van 2022 zie: [Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 | Kennisportaal Deventer](#)

<sup>52</sup> Gemeente Deventer, interview, 11 september 2023

<sup>53</sup> Gemeente Deventer, interview, 6 juli 2023; interview I, 26 juli 2023 & interview, 19 september 2023

<sup>54</sup> Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023 & interview II, 4 juli 2023

<sup>55</sup> Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023 & interview, 19 september 2023

<sup>56</sup> Gemeente Deventer, interview I, 26 juli 2023

<sup>57</sup> Gemeente Deventer, e-mail, 2 november 2023

<sup>58</sup> Gemeente Deventer, interview, 6 juli 2023

Hiervoor zijn volgens de geïnterviewde mogelijkheden en daarbij wordt dit ook makkelijker, omdat de generatie ouderen van nu en straks digitaal vaardiger is dan de generatie ouderen van vroeger.<sup>59</sup>

Het genereren van de gewenste informatie is om praktische redenen niet altijd even makkelijk. Dit is bijvoorbeeld het geval als deze gegenereerd moet worden uit verschillende systemen. Een ander belangrijk aspect is dat de informatie op een correcte en eenduidige manier in de systemen moet zijn ingevoerd. Dit is niet altijd het geval, zie ook Paragraaf 2.7 over processen. Meerdere systemen worden niet door de gemeente zelf beheerd en kunnen daardoor niet makkelijk worden aangepast. Het is bijvoorbeeld niet altijd mogelijk om extra informatie velden toe te voegen. Wat volgens een geïnterviewde ook meespeelt is de wijziging van systeem enkele jaren terug. Het koste veel tijd en moeite om alle toewijzingen en andere informatie weer goed in het nieuwe systeem te krijgen.<sup>60</sup>

## 2.5 Doelbereiking

### Inzicht in doelbereiking

Het doel van de gemeente (en de Wmo) is om daar waar inwoners onvoldoende in staat zijn om deel te nemen, ze te ondersteunen.<sup>61</sup> De Monitor Sociaal domein geeft inzicht in het aantal hulpmiddelen en het aantal inwoners dat een hulpmiddel heeft, maar zegt nog niks over de mate waarin het doel wordt behaald. Beleidsevaluaties die nagaan in hoeverre het doel behaald wordt zijn tot op heden niet uitgevoerd.

Om aan de doelstelling te kunnen voldoen is het van belang dat: 1) de groep die in aanmerking komt voor een hulpmiddel bereikt wordt, 2) de juiste hulpmiddelen verstrekt worden, zodat inwoners ondersteund worden, en 3) nagegaan wordt of de hulpmiddelen ook na verloop van tijd nog steeds voldoen en ondersteuning bieden.

#### 1. Bereik doelgroep

Een geïnterviewde geeft aan dat gemeenten er goed aan doen om inwoners via hun website op hoofdlijnen te informeren over de mogelijkheden voor het krijgen van een hulpmiddel. Op deze manier weten inwoners ongeveer wat wel en wat niet kan.<sup>62</sup> De gemeente is voornemens om de informatievoorziening op de website te verbeteren, zie ook Paragraaf 2.8 over dienstverlening. Een andere geïnterviewde denkt dat alle doelgroepen goed worden bereikt en dat bijna iedereen de gemeente weet te vinden voor de aanvraag van Wmo-hulpmiddelen. Een kleine groep is echter moeilijk te bereiken, maar volgens de geïnterviewde komen de aanvragen voor deze groepen meestal via de coaches in de wijken binnen.<sup>63</sup> Ook een andere geïnterviewde denkt dat inwoners de gemeente goed weten te vinden als het gaat om Wmo hulpmiddelen. Daarnaast worden volgens de geïnterviewde veel meldingen niet door de cliënten zelf gemaakt, maar is er iemand uit hun netwerk of een ergotherapeut die de melding maakt. Naar schatting wordt ongeveer de helft van alle Wmo hulpvragen gedaan door de hulpbehoevende zelf.<sup>64</sup>

#### 2. Verstrekking hulpmiddelen

Naast het bereiken van inwoners is het van belang dat inwoners de juiste ondersteuning ontvangen. Van de respondenten geeft 81% in het meest recente cliëntervaringsonderzoek aan, dat de ondersteuning die zij krijgen, past bij de hulpvraag.<sup>65</sup> Dit is een cijfer dat gaat over de gehele Wmo. De indruk is dat de meeste inwoners over het algemeen tevreden zijn met de besluiten van de gemeente met betrekking tot deze hulpmiddelen. Jaarlijks worden circa 40 bezwaarschriften ingediend die betrekking hebben op de gehele Wmo

---

<sup>59</sup> Gemeente Deventer, interview, 19 september 2023

<sup>60</sup> Gemeente Deventer, interview, 6 juli 2023 en interview, 17 juli 2023 & Gemeente Deventer, e-mail II, 24 oktober 2023

<sup>61</sup> Zie Paragraaf 2.1 Ambities, doelen en prestaties

<sup>62</sup> Gemeente Deventer, interview, 11 juli 2023

<sup>63</sup> Gemeente Deventer, interview, 17 juli 2023

<sup>64</sup> Gemeente Deventer, interview III, 25 juli 2023 & interview, 4 september 2023

<sup>65</sup> Gemeente Deventer (2022), Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2022, p.8

dienstverlening, slechts een beperkt aantal daarvan gaat over Wmo hulpmiddelen. Volgens een geïnterviewde zijn dit er hooguit een paar per jaar.<sup>66</sup> Een geïnterviewde geeft aan dat 'toekennen wat nodig is' het uitgangspunt is en dat het belangrijk is om te luisteren naar de mensen.<sup>67</sup> Wmo hulpmiddelen worden toegekend door een ervaren team, zie hiervoor Paragraaf 2.6 over samenwerking.

### 3. Gebruik hulpmiddel

De behoeften van cliënten kunnen in de loop der tijd veranderen. Soms moet een hulpmiddel worden aangepast, worden vervangen door een ander type of is een hulpmiddel zelfs helemaal niet meer nodig. In de beschikking is opgenomen dat een veranderende situatie gemeld moet worden bij de gemeente. Naast een verandering in de behoefte van een cliënt kan er ook iets veranderen in de omgeving. Bijvoorbeeld als er een kleinkind in huis komt wonen is huishoudelijk hulp waarschijnlijk niet meer nodig. Een geïnterviewde geeft aan dat cliënten hier niet aan denken. De beschikking wordt eenmalig overhandigd en is daarnaast voor veel mensen best moeilijk om te lezen.<sup>68</sup>

Om na te gaan of een hulpmiddel nog voldoende ondersteuning biedt kan de gemeente heronderzoeken en evaluaties uitvoeren. Het uitvoeren van heronderzoek is in de Wmo verplicht (Art. 2.3.9 lid 1 Wmo 2015) en vindt plaats op het moment een indicatie bijna afloopt of wanneer de situatie van iemand wijzigt (bijvoorbeeld bij een progressieve ziekte). Een evaluatie kan om twee redenen worden uitgevoerd. In de eerste plaats is het een check of het hulpmiddel nog voldoet. In de tweede plaats is het een check om na te gaan of de leverancier heeft geleverd wat is afgesproken. Meerdere geïnterviewden geven aan dat de uitvoering van heronderzoeken en evaluaties nu niet goed verloopt en dat dit niet goed geborgd is in de interne processen.<sup>69</sup> Een geïnterviewde geeft aan dat dit inzicht binnen het team aanwezig is en dat er gewerkt wordt aan verbeteringen. Zo wordt er een kader opgesteld dat duidelijk moet maken welke stappen er wanneer ondernomen moeten worden.<sup>70</sup> Een geïnterviewde geeft aan dat heronderzoeken intensieve processen zijn en dat daar ook tijd voor moet zijn. Met het huidige aantal FTE is dit volgens de geïnterviewde onhaalbaar.<sup>71</sup> Twee geïnterviewden geven aan dat bij inwoners met snel progressieve (cognitieve) aandoeningen en bij kinderen er doorlopend contact is voor wat betreft de voortgang, hulpmiddelen en ondersteuning.<sup>72</sup> Een geïnterviewde van de Adviesraad Sociaal Domein Deventer (hierna: Adviesraad) geeft aan dat sommige cliënten hun hulpmiddelen na verloop van tijd niet meer gebruiken en dat het belangrijk is om dit na te gaan. Het zou een optie kunnen zijn om dit met onaangekondigde controles te doen.<sup>73</sup>

De gemeente Deventer wil jaarlijks een scootmobiëldag organiseren waarbij scootmobielen worden gecontroleerd en kilometerstanden worden uitgelezen. Indien het gebruik van een scootmobiel beperkt is dan kan deze ingeleverd worden en wordt er gekeken of een alternatieve manier van vervoer mogelijk is.<sup>74</sup> Een geïnterviewde leverancier geeft aan dat voorzichtig omgegaan moet worden met het trekken van conclusies uit de kilometerstand. Iemand kan elke week 1 km rijden en met veel mensen in contact komen terwijl iemand anders 1 keer per week een tourritje van 30 km maakt en niemand ziet.<sup>75</sup> Vorig jaar zijn 100 cliënten gebeld met de vraag of ze hun hulpmiddel nog gebruiken, dit heeft ertoe geleid dat één cliënt de scootmobiel heeft ingeleverd. Een geïnterviewde geeft aan dat het de verantwoordelijkheid is van de Wmo coach om vragen te

---

<sup>66</sup> Gemeente Deventer, interview II, 18 juli 2023 & interview II, 26 juli 2023

<sup>67</sup> Gemeente Deventer, interview I, 26 juli 2023

<sup>68</sup> Gemeente Deventer, interview, 4 september 2023

<sup>69</sup> Gemeente Deventer, interview II, 4 juli 2023; interview, 11 juli 2023; interview IV, 25 juli 2023 & interview, 19 september 2023

<sup>70</sup> Gemeente Deventer, interview, 19 september 2023

<sup>71</sup> Gemeente Deventer, e-mail, 25 oktober 2023

<sup>72</sup> Gemeente Deventer, e-mail I, 24 oktober 2023

<sup>73</sup> Adviesraad Sociaal Domein Deventer, interview, 18 oktober 2023

<sup>74</sup> Gemeente Deventer, interview IV, 25 juli 2023

<sup>75</sup> Leverancier, interview, 13 september 2023

stellen over het gebruik en om hier onderzoek naar te doen.<sup>76</sup> Ook veiligheid en een doelmatige besteding van middelen zijn redenen om heronderzoeken en evaluaties uit te voeren. Het is volgens een geïnterviewde belangrijk om na te gaan of cliënten hun hulpmiddel nog veilig kunnen gebruiken, zowel voor zichzelf als voor hun omgeving. Op het moment een hulpmiddel niet meer gebruikt wordt zijn er voor de gemeente nog wel maandelijkse onderhoudskosten.<sup>77</sup> Zie ook Paragraaf 2.7 over processen.

De meeste hulpmiddelen worden jaarlijks onderhouden door de leverancier van het hulpmiddel. In sommige gevallen vindt er ook een keuring plaats. Momenteel wordt onderzocht of de leveranciers op dat moment ook een check kunnen doen op het gebruik van het hulpmiddel en na kunnen gaan of het hulpmiddel nog nodig is.<sup>78</sup>

### Geschikte woningen

Tijdens de interviews die voor dit onderzoek zijn gehouden zijn meerdere aspecten genoemd die relevant zijn voor het wel of niet bereiken van de doelen. De vraag of er in de toekomst voldoende geschikte woningen voor senioren, mindervalide en zorgbehoevende zijn, is in de interviews veelvuldig aan de orde gekomen. Er komen steeds meer ouderen en die worden ook nog eens ouder (dubbele vergrijzing). Dit wordt als grote uitdaging gezien en het is belangrijk om hier tijdig op te anticiperen.<sup>79</sup>

Een geïnterviewde geeft aan dat woningaanpassingen over het algemeen dure ingrepen zijn die zich lastig laten voorspellen. De voorkeur is vaak dat iemand verhuist, omdat dit in de meeste gevallen de goedkoopste adequate oplossing is. De vergrijzing verloopt snel en het is volgens de geïnterviewde belangrijk dat er voldoende plekken zijn waar mensen naar toe kunnen. Het is belangrijk dat bij nieuw te bouwen (huur)huizen rekening gehouden wordt met mensen met een beperking.<sup>80</sup> Verhuizen is volgens een andere geïnterviewde echter niet altijd een oplossing als mensen hun sociale netwerk in de omgeving hebben of als kinderen naar de nabij gelegen basisschool gaan.<sup>81</sup> Daarnaast gaat een verhuizing naar een ander huurhuis vaak gepaard met een forse huurverhoging.<sup>82</sup> Een ander probleem is dat woningen niet in alle gevallen aan te passen zijn. Een geïnterviewde geeft als voorbeeld dat een traplift niet altijd geplaatst kan worden vanwege eisen uit het bouwbesluit. Er is namelijk een eis dat er voldoende ruimte op de trap moet overblijven voor medetrapgebruikers en hulpdiensten. Het kan voorkomen dat eerder in dezelfde type huizen in de straat wel trapliften zijn geplaatst, omdat de eisen toen anders waren of omdat mensen dit op eigen kosten hebben laten plaatsen.<sup>83</sup>

In een van de gesprekken is aangegeven dat de uitdagingen op het gebied van wonen en zorg groot zijn, maar er de afgelopen tijd ook grote stappen zijn gezet. In oktober 2022 is de *Woonzorgvisie Gemeente Deventer* vastgesteld. In de visie zijn de uitdagingen op het gebied van wonen en zorg benoemd en zijn oplossingsrichtingen beschreven. Op moment van schrijven is een 'spoorboekje' met concrete acties in ontwikkeling. Per 1 september 2023 is een woonzorgcoördinator aangesteld om uitvoering te geven aan de acties. De Woonzorgvisie vormt daarnaast een van de bouwstenen van de te actualiseren Woonvisie en het woningbouwprogramma.<sup>84</sup>

---

<sup>76</sup> Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023 & interview II, 4 juli 2023

<sup>77</sup> Gemeente Deventer, interview, 19 september 2023

<sup>78</sup> Gemeente Deventer, interview, 11 juli 2023

<sup>79</sup> Gemeente Deventer, interview II, 4 juli 2023; interview, 6 juli 2023; interview II, 25 juli 2023; interview III, 25 juli 2023; interview V, 25 juli 2023; interview I, 26 juli 2023; interview, 4 september 2023 & Adviesraad Sociaal Domein Deventer, interview, 18 oktober 2023

<sup>80</sup> Gemeente Deventer, interview, 6 juli 2023

<sup>81</sup> Gemeente Deventer, interview V, 25 juli 2023

<sup>82</sup> Adviesraad Sociaal Domein Deventer, interview, 18 oktober 2023

<sup>83</sup> Gemeente Deventer, interview V, 25 juli 2023

<sup>84</sup> Gemeente Deventer (2023), B&W nota: Plan van aanpak actualisatie woonvisie, 11 april 2023; Gemeente Deventer, interview I, 26 juli 2023; interview, 11 september 2023 & interview I, 26 september 2023



De Woonzorgvisie en de acties die hieruit voortvloeien zijn er vooral op gericht om er voor te zorgen dat er in Deventer voldoende woningen voor senioren, mindervalide en zorgbehoevende zijn. Naast het aantal woningen is het ook belangrijk om na te denken waar de woningen komen. Als woningen voor zorgbehoevende bijvoorbeeld dicht bij elkaar staan kan huishoudelijke hulp efficiënter ingezet worden. Ook de wijze waarop een huis levensloopbestendig wordt ingericht kan ervoor zorgen dat er minder of zelfs geen huishoudelijk hulp en/of zorg nodig is. Gezien de te verwachten personeelstekorten moet ook hier volgens geïnterviewden aan gedacht worden. Een levensloopbestendig huis heeft bijvoorbeeld standaard al een verhoogd toilet, bredere deuren en domotica.<sup>85</sup> Volgens meerdere geïnterviewden is het ook belangrijk dat er duidelijke definities komen van 'zorgwoning' en 'levensloopbestendig'. Een geïnterviewde van de Adviesraad geeft aan dat veel oudere seniorenwoningen niet voldoen aan de huidige eisen. In sommige gevallen zijn de deuren bijvoorbeeld niet breed genoeg voor een brancard.<sup>86</sup> Momenteel wordt gewerkt aan het verduidelijken van definities, mogelijk worden definities ook in het bouwbesluit opgenomen.<sup>87</sup>

### Breder perspectief

In meerdere gesprekken is genoemd dat het belangrijk is om ook breder te kijken naar wat iemand nodig heeft. Meerdere geïnterviewden geven aan dat het essentieel is mensen te stimuleren om actief te blijven en ervoor te zorgen dat ze hun woning levensloopbestendig inrichten, zodat ze er langer zelfstandig kunnen blijven wonen.<sup>88</sup> Hoewel bewegen momenteel geen expliciet doel is van de Wmo is een preventieve aanpak volgens een geïnterviewde cruciaal vanwege toekomstige uitdagingen in de zorgsector, zoals toenemende kosten en tekorten aan personeel. Actief blijven en bewegen zijn volgens de geïnterviewde ook van belang voor het welzijn van mensen. De geïnterviewde merkt dat er binnen de gemeente steeds meer bewustzijn ontstaat om breder te kijken. Er wordt meer gezocht naar andere opties.<sup>89</sup> Het werken aan een integrale toegang om mensen te kunnen ondersteunen in hun dagelijks leven is ook als ambitie opgenomen in het bestuursakkoord.<sup>90</sup> Een andere geïnterviewde geeft aan dat de gemeente al tien jaar investeert in preventie met als doel langer gezond leven. Er zijn geen evaluaties gehouden die inzichtelijk maken wat de effecten hiervan zijn.<sup>91</sup> Ook een andere geïnterviewde geeft aan dat de gemeente Deventer veel doet op het gebied van preventie en noemt het belang van lobbyen in Den Haag, samen met andere gemeenten, om de Wmo-financiering voor preventie te herzien.<sup>92</sup> Met het verstrekken van een zogenaamde 'blijverslening' kan de gemeente het levensloopbestendig maken van woningen stimuleren. Dit schuurt volgens een geïnterviewde echter wel met het vrijmaken van woningen voor de doorstroming. Alleenstaande ouderen in een eengezinswoning zouden namelijk ook geadviseerd kunnen worden om kleiner te gaan wonen.<sup>93</sup>

Wmo hulpmiddelen betreffen middelen die 'niet bij een bouwmarkt te koop zijn'. Een elektrische fiets en rollator kunnen bijvoorbeeld niet vanuit de Wmo vergoed worden, maar een scootmobiel en tillift wel. Op dit punt knelt het soms in de praktijk. Scootmobielen zijn volgens een geïnterviewde vaak 'anti revaliderend'. Een elektrische fiets kan iemand helpen om zelfredzaam te zijn en om te participeren, maar niet iedereen is echter in staat om een dergelijke fiets aan te schaffen. Het is dan volgens de geïnterviewde zoeken hoe iemand dan toch geholpen kan worden. Andere geïnterviewden merken op dat de jurisprudentie aangeeft dat een elektrische fiets financieel gedragen kan worden door iemand met een inkomen op minimumniveau.<sup>94</sup> De

---

<sup>85</sup> Gemeente Deventer, interview, 4 september 2023 & interview I, 26 september 2023

<sup>86</sup> Adviesraad Sociaal Domein Deventer, interview, 18 oktober 2023

<sup>87</sup> Gemeente Deventer, interview I, 26 juli 2023 & interview I, 26 september 2023

<sup>88</sup> Gemeente Deventer, interview II, 25 juli 2023; interview III, 25 juli 2023 & interview I, 26 juli 2023

<sup>89</sup> Gemeente Deventer, interview I, 26 juli 2023

<sup>90</sup> Gemeentebelang, PvdA, D66 en CDA (2022), Dichtbij, Betrokken & Bevlogen, p. 16

<sup>91</sup> Gemeente Deventer, interview, 19 september 2023

<sup>92</sup> Gemeente Deventer, interview, 11 september 2023

<sup>93</sup> Gemeente Deventer, e-mail, 26 oktober 2023

<sup>94</sup> Gemeente Deventer, interview III, 25 juli 2023

gemeente Deventer heeft het realiseren van een integrale toegang als ambitie, maar de verschillende wetten (Wmo, Wlz en Zorgverzekeringswet) en vormen van financiering zorgen ervoor dat er schotten zijn. Een geïnterviewde geeft aan dat die voor inwoners soms heel verwarrend kunnen zijn.<sup>95</sup>

Wmo hulpmiddelen en woningaanpassingen worden op individueel niveau verstrekt. In sommige gevallen zou je volgens een geïnterviewde uit efficiency overwegingen ook kunnen kijken naar collectieve aanpassingen. Als voorbeeld noemt de geïnterviewde het verlagen van drempels in een straat waar veel ouderen mensen wonen. Dit kan telkens per individueel geval gedaan worden als het nodig is, maar het verlagen van de drempels zou ook in een keer gedaan kunnen worden.<sup>96</sup>

### Innovaties

Het creëren van collectieve en innovatieve vormen van zorg en ondersteuning is door de gemeente als apart doel opgenomen in de Wmo beleidskaders, zie Paragraaf 2.1 ambities, doelen en prestaties. In meerdere gesprekken is aangegeven dat innovaties kunnen bijdragen aan het goed (en efficiënter) ondersteunen van inwoners. In veel gevallen gaat het echter om ideeën en voornemens. Als het gaat om Wmo hulpmiddelen is er op enkele initiatieven na nog niet veel aan innovatie gedaan. Een geïnterviewde geeft aan dat de doelstelling over innovatie vooral gericht is op de Voor Elkaar Teams en niet zozeer op Wmo hulpmiddelen. De Voor Elkaar Teams moeten inspelen op veranderingen en zoeken naar collectieve oplossingen voor individuele problemen. Volgens de geïnterviewde gebeurt dit echter nog onvoldoende.<sup>97</sup>

De gemeente Deventer werkt al enkele jaren met scootmobiel-pools. Inwoners krijgen dan geen eigen scootmobiel, maar kunnen één van de scootmobiel gebruiken die vlakbij op een centrale plaats staat. Meerdere geïnterviewden zijn enthousiast over het werken met scootmobiel-pools.<sup>98</sup> Een geïnterviewde geeft aan dat met een scootmobiel-pool (toekomstige) kosten beheerst kunnen worden en tegelijkertijd de mobiliteit van inwoners te vergroten.<sup>99</sup> Een andere geïnterviewde geeft aan dat de vraag naar scootmobielen over 20 jaar nog groter zal zijn dan nu, maar het niet zeker is of de kosten daarvan nog te betalen zijn. Scootmobielen worden nu op individueel niveau verstrekt, maar dit is niet iets wat de Wmo verplicht. Die gaat namelijk uit van ondersteuning in de zelfredzaamheid en participatie. Dat hoeft niet per se op individueel niveau te zijn en kan dus ook op andere (collectieve) manieren geregeld worden.<sup>100</sup> Een scootmobiel-pool wordt ook gezien als goede oplossing voor plekken waar weinig ruimte is, zoals de gangen van een appartementencomplex. Het gebruik van scootmobiel-pools (en andere pools van hulpmiddelen) roept volgens geïnterviewden wel weer nieuwe vragen op, bijvoorbeeld wie er voor het beheer verantwoordelijk is.<sup>101</sup>

Andere ideeën voor innovaties die in de gesprekken aan de orde zijn gekomen zijn:<sup>102</sup>

- De aankoop van een of meerdere woningen door de gemeente. Deze woningen zouden op een aantrekkelijke plek moeten komen en geschikt moeten zijn voor mindervalide. Cliënten met een progressieve ziekte kunnen hier dan met hun gezin tijdelijk naar toe verhuizen. Dit is waarschijnlijk goedkoper dan elke keer opnieuw woningen aanpassen. Er zijn volgens de geïnterviewde meerdere gemeenten die op deze manier werken.

---

<sup>95</sup> Gemeente Deventer, interview I, 26 juli 2023

<sup>96</sup> Gemeente Deventer, interview II, 25 juli 2023 & Gemeente Deventer, e-mail I, 24 oktober 2023

<sup>97</sup> Gemeente Deventer, interview, 19 september 2023

<sup>98</sup> Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023; interview II, 25 juli 2023; interview III, 25 juli 2023; interview I, 26 juli 2023 & interview, 11 september 2023

<sup>99</sup> Gemeente Deventer, interview, 11 september 2023

<sup>100</sup> Gemeente Deventer, interview, 19 september 2023

<sup>101</sup> Gemeente Deventer, interview III, 25 juli 2023 & interview IV, 25 juli 2023

<sup>102</sup> Gemeente Deventer, interview II, 4 juli 2023; interview, 6 juli 2023; interview III, 25 juli 2023; interview V, 25 juli 2023; interview I, 26 juli 2023 & interview, 19 september 2023

- Meer gebruik maken van algemene voorzieningen, zoals de rolstoelauto. De rolstoelauto wordt door de gemeente geleased en kan door cliënten geleend worden.
- Sommige hulpmiddelen worden maar voor een korte tijd gebruikt. Deze hulpmiddelen gaan dan terug naar de leverancier. Een deel van de standaard hulpmiddelen kan wellicht (bij een volgend contract) in een eigen depot worden opgeslagen.
- In sommige gevallen is het mogelijk voordeliger om in plaats van een scootmobiel een taxi te vergoeden. Dit wordt reeds onderzocht.
- Het gebruik van scootmobiel safes. Nu is het gebruikelijk om houten schuurtjes neer te zetten als er geen ruimte is in de berging. Deze schuurtjes zijn echter niet goed herbruikbaar. Scootmobiel safes zijn duurder in aanschaf, maar kunnen wel makkelijk hergebruikt worden en daarmee zou dit uiteindelijk een goedkopere oplossing kunnen zijn.
- Het afsluiten van een contract met een of meerdere aannemers voor standaard woningaanpassingen. Sommige woningaanpassingen zijn niet heel ingewikkeld, maar cliënten moeten wel altijd drie offertes opvragen. De gemeente vergoed dan het goedkoopste aanbod. Het opvragen van offertes kost veel tijd en is voor veel cliënten lastig. Het verwijderen van een ligbad is een voorbeeld van een standaard aanpassing die veelvuldig voorkomt.
- Op dit moment wordt er veel tijd en geld gestoken in het stofzuigen van woningen (onderdeel van Wmo huishoudelijke hulp). Dit werk uit laten voeren door robotstofzuigers zou veel tijd kunnen opleveren. Dit moet dan echter wel eerst in het beleid worden aangepast. De discussie zal ook moeten gaan over de vraag of robotstofzuigers wel of niet als algemeen middel wordt gezien.

Uit de gesprekken met de leveranciers blijkt dat zij op het niveau van de hulpmiddelen bezig zijn met innovaties. Voor trapliften is er bijvoorbeeld een modulair systeem met raildelen ontwikkeld. Koppelstukken kunnen aan elkaar gemaakt worden waardoor het planning- en productieproces een stuk goedkoper is geworden. Ook het onderhoud hoeft nu niet meer jaarlijks te gebeuren en de liften gaan langer storingsvrij mee.<sup>103</sup> Een andere leverancier geeft aan dat zij kijken wat er in de markt gebeurt en dat ze daar hun diensten en producten op afstemmen. Zo wordt er bijvoorbeeld een pilot uitgevoerd waarbij accu's actief gemonitord worden. Accu's zijn vaak leeg in het voorjaar als de scootmobiel in de winter niet gebruikt is. Door dit actief te monitoren kunnen kosten worden bespaard.<sup>104</sup>

Een van de geïnterviewde leveranciers noemt de mogelijkheid om meer te standaardiseren. Het grootste deel van de hulpmiddelen wordt geleverd aan ouderen en voor deze groep voldoen standaard hulpmiddelen in de meeste gevallen. Gemeenten kunnen binnen de Wmo zelf bepalen wat de eisen zijn aan een standaard scootmobiel en het voordeel van meer standaardisatie is dat onderhoud vereenvoudigd en goedkoper wordt. Gezien de stijgende zorgkosten lijkt de geïnterviewde leverancier dit een goede ontwikkeling. Tevens is opgemerkt dat de standaard scootmobielen en driewiel fietsen van deze tijd een hoog niveau kennen qua kwaliteit en comfort in vergelijking met modellen van een aantal jaar geleden. In de loop van de tijd is al veel meer onder de standaard gaan vallen.<sup>105</sup>

---

<sup>103</sup> Leverancier, interview, 18 september 2023

<sup>104</sup> Leverancier, interview, 13 september 2023

<sup>105</sup> Leverancier, interview, 13 september 2023

## 2.6 Samenwerking

### Interne samenwerking en communicatie

De interne samenwerking verloopt over het algemeen goed. De groep ervaren Wmo coaches weet elkaar bijvoorbeeld goed te vinden en stemt veel onderling met elkaar af. De communicatielijnen binnen de organisatie zijn over het algemeen kort. Als er iets niet goed gaat wordt dit intern aangegeven en gezamenlijk opgepakt.<sup>106</sup> Dat er niet altijd snel gereageerd wordt op vragen heeft veelal te maken met de werkdruk. Er is vaak een piekbelasting, dit zie je met name bij de Wmo coaches maar ook bij de backoffice.<sup>107</sup>

Volgens sommige geïnterviewden verloopt de communicatie tussen verschillende groepen niet altijd goed.<sup>108</sup> De communicatie verloopt in veel gevallen via de groepsmanagers. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat enkele jaren geleden de grenzen tussen deze groepen niet altijd even duidelijk waren. Hierdoor kon het voorkomen dat medewerkers zich met zaken bemoeiden die buiten hun verantwoordelijkheidsgebied vielen of op elkaars terrein lagen. De team- en groepsmanagers hebben vervolgens actie ondernomen door deze groepen van elkaar te scheiden en duidelijke functieprofielen op te stellen. Hierdoor is het nu helder wie waarvoor verantwoordelijk is. Dit heeft mogelijk geleid tot een situatie waarin de communicatie grotendeels via de groepsmanagers verloopt. Langzaam ontstaan er volgens een geïnterviewde meer verbindingen tussen de groepen in de organisatie.<sup>109</sup>

Er zijn ook nog uitdagingen in de communicatie binnen het team Toegang Sociaal domein. Er is volgens enkele geïnterviewden bijvoorbeeld weinig tot geen interactie tussen team beleid en medewerkers van de backoffice, maar ook tussen de medewerkers van de backoffice en de Wmo-coaches.<sup>110</sup> Ook zijn er verschillende percepties over de interactie tussen beleid en de Wmo coaches. Dit alles zou de betrokkenheid en samenwerking kunnen belemmeren. Tegelijkertijd wordt dit niet door iedereen als probleem ervaren. De backoffice streeft ernaar om taken makkelijker onderling te kunnen overdragen, zodat er meer flexibel gewerkt kan worden. Dit proces is nog in ontwikkeling, er zijn reeds werkinstructies opgesteld.<sup>111</sup> Daarnaast is het contact met andere teamonderdelen beperkt tot specifieke gelegenheden (bijvoorbeeld Schulinck scholingsdagen), ondanks een mogelijke behoefte aan meer frequente communicatie. Ten slotte ontbreekt er een structureel overleg binnen diverse teamonderdelen, terwijl dit juist waardevolle inzichten en coördinatie zou kunnen bieden.<sup>112</sup>

### Externe samenwerking

Naast interne overleggen vinden er geregeld overleggen plaats met partijen buiten de gemeente.

#### *Leveranciers*

De reguliere overleggen met leveranciers vinden eens per kwartaal plaats, waarbij lopende zaken en eventuele problemen worden besproken. Over het algemeen verloopt de communicatie tussen de leveranciers en de gemeente soepel, met korte communicatielijnen en een goede relatie aan beide zijden. Er zijn echter incidentele gevallen waarin meningsverschillen ontstaan, meestal omdat bepaalde afspraken niet volledig duidelijk zijn vastgelegd of omdat ze op verschillende manieren kunnen worden geïnterpreteerd. Deze moeten dan worden opgelost.<sup>113</sup>

---

<sup>106</sup> Gemeente Deventer, interview 25 juli 2023 & interview, 28 juli 2023

<sup>107</sup> Gemeente Deventer, interview I, 18 juli 2023

<sup>108</sup> Gemeente Deventer, interview, 4 juli 2023 & interview, 19 september 2023

<sup>109</sup> Gemeente Deventer, interview, 19 september 2023

<sup>110</sup> Gemeente Deventer, interview, 4 juli 2023 & interview, 26 juli 2023

<sup>111</sup> Gemeente Deventer, interview I, 18 juli 2023 & interview I, 25 juli 2023

<sup>112</sup> Gemeente Deventer, interview II, 6 juli 2023

<sup>113</sup> Gemeente Deventer, interview, 26 juli 2023

Het contact met de leveranciers is voornamelijk reactief van aard. Als er problemen optreden bij leveringen of dienstverlening, brengen de leveranciers de gemeente hiervan op de hoogte, waarna er passende acties worden ondernomen. In gevallen waarin leveranciers contractuele verplichtingen niet nakomen, wordt dit door de gemeente aangekaart, zoals aangegeven door een van de geïnterviewde.<sup>114</sup>

### *Woningbouwverenigingen*

Met de woningbouwverenigingen in Deventer (Woonbedrijf Ieder1, Woningstichting Rentree, Woningstichting De Marken & Stichting Eigen Bouw) zijn convenanten gesloten met als doel het sneller en efficiënter afhandelen van aanvragen. In het convenant zijn onder meer afspraken gemaakt over woonvoorzieningen in gemeenschappelijke ruimten, aangepaste woningen die weer vrijkomen en afschrijvingstermijnen. Overleggen vinden eens in de zes weken plaats.<sup>115</sup>

### *Overig*

Maandelijks is er een overleg met een onafhankelijk adviesorgaan. In dit overleg worden moeilijke casussen, bouwkundige plannen en medische adviezen besproken. Tweemaal per jaar is er een (Schulinck) scholingsdag waarin een expert op het gebied van de Wmo, wetgeving en rechtspraak, actuele uitleg geeft en de juistheid van het gemeentelijke traject beoordeelt. Daarnaast zijn er medewerkers die de VNG informatiedagen bezoeken om informatie op te halen en om in contact te komen met medewerkers van andere gemeenten. Er zijn geen regionale overleggen met Wmo coaches van andere gemeenten.<sup>116</sup>

## 2.7 Processen

### **Werkproces en integraal plan**

Het *Werkproces Melding-Onderzoek-Toewijzing-Regie Wmo-coach* (2023) beschrijft welke stappen een Wmo-coach moet doorlopen. Het werkproces is opgesteld op basis van inzichten van de betrokken medewerkers. Een belangrijk onderdeel in dit proces is de uitvoering van het onderzoek. De gemeente volgt hierbij de stappen zoals die door de Centrale Raad van Beroep (CRvB) zijn opgesteld. De uitkomst van het onderzoek wordt opgeschreven in het ondersteuningsplan. Voor hulpmiddelen is een apart format opgesteld waarin de stappen van de (CRvB) terugkomen.<sup>117</sup> In Bijlage 1 zijn de verschillende stappen nader toegelicht. Een geïnterviewde geeft aan dat om de drie tot zes maanden gekeken wordt of aanpassingen of aanvullingen van het werkproces nodig zijn. Aanpassingen volgen bijvoorbeeld uit gewijzigde wet- en regelgeving.<sup>118</sup>

Momenteel werkt de gemeente aan de implementatie van de module 'integraal plan'. Dit betreft de toevoeging van een module in het huidige systeem dat ervoor zorgt dat informatie makkelijker is over te nemen uit eerdere trajecten. Zodra iemand bijvoorbeeld met een nieuwe hulpvraag komt kan informatie uit een eerder traject worden opgehaald. De bedoeling is dat dit onder andere het dubbel uitvragen van informatie voorkomt en het integraal werken binnen de Wmo bevordert. De implementatie is voorzien in januari 2024.<sup>119</sup>

### **Invullen velden**

Een geïnterviewde geeft aan dat het proces van melding tot besluit op zich goed loopt en dat de minimale eisen van het onderzoek goed worden gevolgd. De geïnterviewde merkt echter op dat de mate waarin over verschillende stappen wordt gerapporteerd verschilt per medewerker. Uit een opschoonactie bleek dat niet

---

<sup>114</sup> Gemeente Deventer, interview 19 september 2023

<sup>115</sup> Gemeente Deventer (2021), Nota Convenant uitvoering Wmo woningaanpassingen tussen gemeente Deventer en woningcorporaties Deventer; Gemeente Deventer, interview II, 4 juli 2023 & interview II, 25 juli 2023

<sup>116</sup> Gemeente Deventer, interview II, 4 juli 2023 & interview II, 26 juli 2023

<sup>117</sup> Gemeente Deventer (2022), OP hulpmiddelen 2022 (format)

<sup>118</sup> Gemeente Deventer (2023), Werkproces Melding-Onderzoek-Toewijzing-Regie Wmo-coach, p. 2 & Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023

<sup>119</sup> Gemeente Deventer (2023), Inrichting 'Integraal plan' WIZ-portaal & Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023

alle stappen in het proces goed geregistreerd zijn. Meldingen van innames van hulpmiddelen werden bijvoorbeeld niet altijd direct in het systeem gezet. Gevolg hiervan is dat de kosten voor het onderhoudscontract door blijven lopen.<sup>120</sup> Andere geïnterviewden merken op dat collega's de velden in het systeem niet altijd op een uniforme wijze invullen. Een geïnterviewde geeft aan dat het niet per se zorgt voor vertraging in het toewijzingsproces, maar het levert wel extra werk op. Zo moet er bijvoorbeeld langer gezocht worden naar de benodigde informatie.<sup>121</sup>

### Aanmeldteam

Inwoners kunnen bij het aanmeldteam terecht voor hun hulpvraag. Sommige vragen kan het aanmeldteam zelf afhandelen. Zo wordt er bij een kapotte scooter bijvoorbeeld doorverwezen naar de leverancier. Als er gevraagd wordt naar algemeen beschikbare hulpmiddelen, zoals rollators, dan wordt aangegeven dat deze niet vanuit de Wmo worden vergoed. Een geïnterviewde van het aanmeldteam geeft aan dat duidelijk is hoe meldingen moeten worden afgehandeld en dat nieuwe hulpvragen in principe altijd worden doorgezet naar de Wmo coaches.<sup>122</sup> Meerdere geïnterviewden geven aan dat het op sommige momenten heel druk kan zijn met telefoontjes, er is dan sprake van een piekbelasting.<sup>123</sup> Het kan daardoor voorkomen dat meldingen niet (goed) worden doorgezet. Volgens een geïnterviewde komt dit soms ook doordat de inwoner zelf zijn of haar situatie niet goed over de telefoon kan uitleggen.<sup>124</sup> Geïnterviewden van de Adviesraad geven aan dat sommige mensen heel mondig zijn en goed weten wat ze kunnen vragen. Andere mensen daarentegen zijn juist bescheiden van aard en zij leggen bijvoorbeeld de nadruk op wat ze allemaal nog wel kunnen. Veel mensen met een beperking hebben volgens een geïnterviewde het gevoel dat ze overal voor moeten vechten. Het is belangrijk dat de medewerkers van de gemeente goed beseffen dat de mensen die bellen afhankelijk zijn. Het is belangrijk om goed te luisteren.<sup>125</sup>

Het aanmeldteam heeft een eigen telefoonnummer, maar het is niet mogelijk om telefoontjes door te verbinden waardoor medewerkers niet kunnen thuiswerken. Met het huidige telefoonsysteem is het ook niet mogelijk om mee te luisteren met collega's. Hierdoor is het volgens geïnterviewden moeilijker om feedback te geven en om iemand in te werken. In 2024 wordt dit probleem naar verwachting opgelost als er een nieuwe aanbesteding van de telefonie gaat plaatsvinden.<sup>126</sup>

### Doorlooptijd

Wanneer een hulpvraag binnenkomt hebben Wmo-coaches zes weken de tijd om een onderzoek uit te voeren en een ondersteuningsplan op te stellen. Vervolgens is er twee weken de tijd om een besluit te nemen. Het gehele proces van melding tot beschikking duurt dus in totaal maximaal acht weken. Een geïnterviewde geeft aan dat het in de meeste gevallen ook lukt om het proces tijdig te doorlopen.<sup>127</sup> Voor complexere aanvragen lukt het echter niet altijd om de termijn te halen, zo geven meerdere geïnterviewden aan. Voor een grootschalige woningaanpassing moet bijvoorbeeld een plan van eisen worden opgesteld en moeten er meerdere offertes worden opgevraagd.<sup>128</sup> Een geïnterviewde geeft aan dat het proces voor een woningaanpassing eerder een half jaar duurt dan acht weken en dat in overleg met de bewoners en eventueel de woningbouwvereniging wordt gekeken naar tijdelijke oplossingen.<sup>129</sup>

---

<sup>120</sup> Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023

<sup>121</sup> Gemeente Deventer, interview, 17 juli 2023; interview I, 18 juli 2023, interview I, 25 juli 2023 & interview V, 25 juli 2023

<sup>122</sup> Gemeente Deventer, interview, 4 september 2023

<sup>123</sup> Gemeente Deventer, interview II, 18 juli 2023; interview III, 25 juli 2023; interview IV, 25 juli 2023; interview III, 26 juli 2023 & interview, 4 september 2023

<sup>124</sup> Gemeente Deventer, interview II, 18 juli 2023; interview III, 25 juli 2023; interview IV, 25 juli 2023; Adviesraad Sociaal Domein Deventer, interview, 3 oktober 2023 & interview, 18 oktober 2023

<sup>125</sup> Adviesraad Sociaal Domein Deventer, interview, 3 oktober 2023 & interview, 18 oktober 2023

<sup>126</sup> Gemeente Deventer, interview III, 26 juli 2023 & interview, 4 september 2023

<sup>127</sup> Gemeente Deventer, interview V, 25 juli 2023

<sup>128</sup> Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023; interview II, 4 juli 2023; interview III, 25 juli 2023 & interview V, 25 juli 2023

<sup>129</sup> Gemeente Deventer, interview II, 4 juli 2023

Leveranciers geven aan dat er problemen zijn met het tijdig leveren van sommige hulpmiddelen door leveringsproblemen bij fabrikanten. Met name accu's en chips vormen volgens de geïnterviewden een probleem. Als het gaat om trapliften wordt 70-80% van de levertijden op dit moment niet gehaald.<sup>130</sup> Een geïnterviewde leverancier geeft aan ze anticiperen op de leveringsproblemen door tijdig in te kopen en een grotere voorraad aan te houden. Voor speciaal aangepaste hulpmiddelen is dit echter geen oplossing en kan de levertijd in sommige gevallen oplopen tot drie à vier maanden.<sup>131</sup> Een andere leverancier geeft aan dat cliënten wisselend reageren op de langere levertijd. Het is volgens de geïnterviewde erg belangrijk om aan verwachtingenmanagement te doen en cliënten goed op de hoogte houden van de problemen en waarom die zich voordoen. In de meeste gevallen is er dan meer begrip voor de situatie. Ook is hulp van de gemeente hier belangrijk door in het keukentafelgesprek al aan te geven dat de levertijden kunnen oplopen.<sup>132</sup>

### Facturering en opdrachtverstrekking

Op een vast moment in de maand sturen de leveranciers van hulpmiddelen hun factuur naar de gemeente. De facturen bestaan uit lijsten waarop zowel geleverde hulpmiddelen als onderhoud en service van de hulpmiddelen zijn opgenomen. De lijsten worden door een medewerker bij de gemeente handmatig ingevoerd in het betalingssysteem. Vervolgens vindt er een automatische controle plaats. Meerdere geïnterviewden geven aan dat er veel uitval is van facturen.<sup>133</sup> Een van de geïnterviewden geeft aan dat er gemiddeld 20 declaraties uitvallen op basis van 1.000 declaraties die worden ingelezen. Dit vraagt meer werk dan voorheen omdat er steekproefsgewijs gecontroleerd werd. Nu wordt er door de applicatie 100% gecontroleerd. Het voordeel hiervan is dat de correcties sneller worden uitgevoerd in de dossiers zodat deze kloppend zijn.<sup>134</sup> Andere geïnterviewden geven aan dat relatief veel items die op de lijsten van de leveranciers staan worden afgekeurd. Dit komt onder andere doordat wijzigingen, zoals verhuizingen van cliënten, niet in het systeem zijn doorgevoerd en door typefouten.<sup>135</sup> Het is aan de medewerkers van de backoffice om de fouten op te sporen en om deze vervolgens te herstellen. Een geïnterviewde geeft aan dat het handmatig invoeren en vervolgens uitzoeken en herstellen van de fouten veel tijd kost. Het proces is volgens de geïnterviewde op dit moment te bewerkelijk en zou verbeterd moeten worden. Het zou volgens de geïnterviewde beter werken als leveranciers hun declaraties rechtstreeks in de systemen van de gemeente kunnen aanbieden. Dit vraagt om technische aanpassingen, maar hiermee kan het deel van de uitval dat ontstaat door het verkeerd overnemen van gegevens worden voorkomen. Daarnaast moet volgens de geïnterviewde ook het aantal fouten in verkeerd gefactureerde bedragen omlaag. Dit vraagt om een goede communicatie tussen de gemeente en de leveranciers.<sup>136</sup> Een andere geïnterviewde geeft aan het een continue proces is om te evalueren en te verbeteren. De technische aanpassingen kunnen wel doorgevoerd worden maar het streven is om eerst alles goed op orde te hebben.<sup>137</sup>

De opdrachten voor de levering en inname van hulpmiddelen moeten door de Wmo coaches ingevoerd worden in het portaal van de betreffende leverancier. Bij andere Wmo onderdelen is dit niet het geval en worden opdrachten vanuit de gemeentelijke systemen automatisch doorgezet naar de leveranciers (iStandaard Wmo-dienstverlening). Volgens meerdere geïnterviewden verkleint dit de kans op fouten. De kosten voor onderhoud blijven bijvoorbeeld doorlopen op het moment een client een melding heeft gemaakt

---

<sup>130</sup> Leverancier, interview, 13 september 2023; interview, 18 september 2023 & Leverancier, interview, 20 september 2023

<sup>131</sup> Leverancier, interview, 13 september 2023

<sup>132</sup> Leverancier, interview, 20 september 2023

<sup>133</sup> Gemeente Deventer, interview, 11 juli 2023; interview, 17 juli 2023; interview I, 18 juli 2023; interview I, 25 juli 2023 & interview I, 26 juli 2023

<sup>134</sup> Gemeente Deventer, e-mail, 2 november 2023

<sup>135</sup> Gemeente Deventer, interview, 11 juli 2023; interview, 17 juli 2023; interview I, 18 juli 2023; interview I, 25 juli 2023 & interview I, 26 juli 2023

<sup>136</sup> Gemeente Deventer, interview I, 18 juli 2023

<sup>137</sup> Gemeente Deventer, e-mail, 2 november 2023

voor inname van het hulpmiddel, maar dit niet wordt doorgegeven in het portaal van de leverancier. In het geval een hulpmiddel is opgehaald, maar dit niet goed is doorgevoerd in het systeem blijven cliënten rekeningen ontvangen van het CAK voor de eigen bijdrage.<sup>138</sup> Volgens een geïnterviewde wordt dit echter meestal snel opgemerkt, omdat cliënten hierover gaan bellen.<sup>139</sup> Ook voor Wmo hulpmiddelen wordt gewerkt aan het automatisch doorzetten van opdrachten (iStandaard Wmo-hulpmiddelen). In 2021 is met de voorbereidingen begonnen, maar in juni melde de VNG dat het project is vertraagd en dat de iStandaard niet per 1 januari 2024 kan worden ingevoerd.<sup>140</sup>

### Keuze leverancier

Inwoners hebben de mogelijkheid om zelf een leverancier van hulpmiddelen te kiezen. In de gevallen waarin geen keuze gemaakt wordt vindt een verdeling plaats van 3 staat tot 1. De leverancier met de beste score in het klanttevredenheidsonderzoek krijgt drie cliënten toegewezen en de andere leverancier krijgt één cliënt toegewezen. Het is aan de Wmo coaches om de cliënten volgens de afspraak tussen de leveranciers te verdelen. Maar het is niet goed te controleren of dit op de juiste manier wordt uitgevoerd als de Wmo coaches dit niet (goed) registreren in het systeem. Tot voor kort was het overigens helemaal niet mogelijk om de verdeling tussen leveranciers uit het systeem te halen. Dit is recent aangepast.

Het kan voorkomen dat leveranciers verschillende prijzen hanteren voor dezelfde hulpmiddelen. Een scootmobiel in een bepaalde categorie kan bij de ene leveranciers bijvoorbeeld duurder zijn dan bij de andere leverancier. Een geïnterviewde geeft aan dat bij de toewijzing van leveranciers niet wordt gekeken naar prijzen, omdat de 3 staat tot 1 verdeling tijdens de aanbestedingsprocedure zo is afgesproken.<sup>141</sup>

### Mobiliteitsgarantie en inname

De gemeente betaalt eenmalig een bedrag bij aanschaf van het hulpmiddel en vervolgens zijn er vaste maandelijkse kosten voor het onderhoud. Op het moment een hulpmiddel niet meer nodig is wordt deze ingenomen en gaat deze terug naar de leverancier. Hiervoor krijgt de gemeente geen vergoeding, ook niet als een hulpmiddel maar twee maanden is gebruikt. Daar staat een 'mobiliteitsgarantie' van negen jaar tegenover. Dat houdt in dat leveranciers gedurende negen jaar naast de vaste onderhoudskosten geen additionele kosten voor vervanging en reparaties in rekening brengen. Indien een hulpmiddel na 8 jaar en 10 maanden kapot is en niet meer te repareren valt moet de leverancier zorgen voor een nieuw hulpmiddel. Dit kost de gemeente dan niks extra. Op dit moment heeft de gemeente geen inzicht in de gemiddelde duur van het gebruik van Wmo hulpmiddelen. Volgens een geïnterviewde zou het wel mogelijk moeten zijn om deze informatie uit het systeem te halen.<sup>142</sup>

Een geïnterviewde leverancier geeft aan dat het afgeven van een mobiliteitsgarantie van negen jaar voor hen een gok is geweest. Een andere geïnterviewde leverancier geeft aan dat de meeste gemeenten een kortere mobiliteitsgarantietermijn kennen dan Deventer.<sup>143</sup> Een geïnterviewde bij de gemeente geeft aan dat het goed is dat de gemeente een contract heeft gesloten met all-in prijzen voor zowel levering als onderhoud. Hierdoor wordt veel verantwoordelijkheid bij de leveranciers gelegd. Het is in het belang van de leveranciers dat hulpmiddelen goed onderhouden worden en daardoor lang mee kunnen gaan.<sup>144</sup>

---

<sup>138</sup> Gemeente Deventer, interview I, 18 juli 2023

<sup>139</sup> Gemeente Deventer, interview I, 18 juli 2023

<sup>140</sup> VNG (2023), [Project iStandaard berichtenverkeer hulpmiddelen vertraagd](#) & Gemeente Deventer, interview, 17 juli 2023

<sup>141</sup> Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023 & interview II, 4 juli 2023

<sup>142</sup> Gemeente Deventer, e-mail II, 24 oktober 2023

<sup>143</sup> Leverancier, interview, 13 september 2023 & interview, 20 september 2023

<sup>144</sup> Gemeente Deventer, interview, 19 september 2023



De Wmo coaches en contractmanager controleren steekproefsgewijs of de juiste hulpmiddelen worden geleverd. De kans dat met opzet een ander/goedkoper hulpmiddel wordt geleverd dan gefactureerd is volgens de geïnterviewde klein. Daarnaast weten cliënten over het algemeen goed wat ze zouden moeten krijgen en zijn ze mondig genoeg om van zich te laten horen als het niet klopt.<sup>145</sup>

## 2.8 Dienstverlening

### Tijdigheid

In de Wmo en in het Werkproces van de gemeente zijn verschillende termijnen opgenomen waarbinnen gereageerd moet worden of waarbinnen besluiten moeten zijn genomen.<sup>146</sup>

- Reactie op meldingen (binnen 3 werkdagen). Volgens de gemeente lukt het over het algemeen om tijdig te reageren op meldingen. Meldingen die bijvoorbeeld via de mail bij het aanmeldteam binnenkomen worden door het aanmeldteam direct opgepakt.
- Inplannen vraagverhelderingsgesprekken (binnen twee weken na ontvangst melding). Dit gaat in overleg met de inwoner. De gemeente streeft erna dit te halen, maar er kunnen omstandigheden zijn waardoor het inplannen langer duurt. Bijvoorbeeld omdat inwoner zelf niet eerder kan vanwege ziekte of vakantie.
- Afronden onderzoeken (binnen zes weken na ontvangst melding). Volgens de gemeente worden onderzoeken over het algemeen binnen de gestelde termijn uitgevoerd. Wanneer echter medisch advies nodig is worden doorlooptijden vaak overschrijden. Zie ook Paragraaf 2.7 over processen.
- Besluiten nemen (binnen twee weken na ontvangst aanvraag). Over het algemeen worden besluiten volgens de gemeente binnen twee weken genomen.

Ook een geïnterviewde van de Adviesraad heeft de indruk dat de verschillende stappen in het aanvraagproces momenteel tijdig doorlopen worden.<sup>147</sup>

### Klanttevredenheid

Uit de klanttevredenheidsonderzoeken die de leveranciers van hulpmiddelen uitvoeren blijkt dat ze beide ruim voldoende scores. Dat er twee leveranciers zijn is volgens een geïnterviewde bij de gemeente goed, omdat inwoners hierdoor keuzevrijheid hebben. Over het algemeen weten mensen volgens de geïnterviewde goed welke leverancier ze willen hebben. Het informeren van de cliënten gaat volgens de geïnterviewde in de basis goed, maar kan altijd beter. Uitstel van een levering wordt bijvoorbeeld niet altijd tijdig gecommuniceerd.<sup>148</sup> Uit de beperkte hoeveelheid klachten (zie Paragraaf 2.5 over doelbereiking) kan ook worden opgemaakt dat inwoners over het algemeen tevreden zijn met de genomen besluiten.

Cliënten hebben geen vast aanspreekpunt bij de leveranciers. De leveranciers zijn volgens een geïnterviewde te groot geworden en hebben opgeschaald. Wel is het zo dat er per regio een aantal mensen beschikbaar zijn voor vragen. De leveranciers geven aan dat ze per regio met een beperkt aantal adviseurs en monteurs werken en dat ze de cliënten kennen. Het is niet altijd efficiënt om met vaste aanspreekpunten/monteurs te werken, omdat cliënten dan moeten wachten als de betreffende personen bijvoorbeeld met vakantie zijn. Als het gaat om complexere situaties kan het echter wel zinvol zijn om te werken met een vast aanspreekpunt. Een van de leveranciers is bezig met het aanpassen van het systeem zodat dit op korte termijn ook mogelijk wordt.<sup>149</sup>

---

<sup>145</sup> Gemeente Deventer, interview, 11 juli 2023

<sup>146</sup> Gemeente Deventer, e-mail, 7 september 2023

<sup>147</sup> Adviesraad Sociaal Domein Deventer, interview, 3 oktober 2023

<sup>148</sup> Gemeente Deventer, e-mail, 18 juli 2023 & Gemeente Deventer, interview, 11 juli 2023

<sup>149</sup> Gemeente Deventer, interview V, 25 juli 2023; Leverancier, interview, 13 september 2023 & interview, 20 september 2023

Elke gemeente moet beschikken over een onafhankelijke cliëntondersteuning. Clientondersteuners helpen inwoners, bijvoorbeeld bij het stellen van de juiste vragen, het uitleggen van mogelijkheden en het bedenken van oplossingen.<sup>150</sup> Een geïnterviewde van de Adviesraad geeft aan dat de gemeente Deventer de mogelijkheden voor clientondersteuning voor Wmo hulpmiddelen beter kan aangeven. Daarnaast is de ondersteuning volgens de geïnterviewde niet onafhankelijk genoeg. Clientondersteuning is belangrijk en dit moet niet verzorgd worden door iemand van het sociale team uit een andere wijk. Die kan hierbij te nauw betrokken zijn en daardoor niet onafhankelijk genoeg zijn.<sup>151</sup>

### Leesbaarheid

In meerdere gesprekken is de leesbaarheid van informatie aan de orde geweest. Hierbij gaat het zowel om websiteteksten als om verordeningen en brieven die inwoners ontvangen. Een geïnterviewde van de Adviesraad geeft aan dat de gemeente teksten eenvoudiger zou moeten maken. Voor veel mensen zijn de teksten moeilijk te volgen, er worden bijvoorbeeld veel afkoringen gebruikt.<sup>152</sup> De teksten op de website van de gemeente zullen worden aangepast. Hiervoor zijn op moment van schrijven afspraken gemaakt met de websitebeheerder. Volgens een geïnterviewde is de tekst op de website onvoldoende gericht op waar de Wmo precies voor staat, de focus zou niet moeten liggen op de vraag 'waar heb ik recht op?', maar moet gericht zijn op vraag 'waar ligt mijn behoefte?'. Het idee is om één pagina te maken voor vragen over zorg en ondersteuning. Op de pagina wordt onder andere aangegeven dat mensen eerst naar hun eigen kracht moeten kijken. Ook komen er linkjes naar websites met relevante informatie. De geïnterviewde geeft ook aan dat er bij het aanmeldteam veel dezelfde vragen binnenkomen. Door op de website meer en duidelijkere informatie te delen kan dit deels worden voorkomen.<sup>153</sup>

De Wmo-verordening geeft wel regels, maar deze zijn volgens een geïnterviewde niet altijd voor iedereen helder. Kwetsbare groepen cliënten vinden het lezen van een verordening lastig, ze weten volgens de geïnterviewde vaak niet onder welke voorwaarden ze hulpmiddelen kunnen aanvragen. Een ander punt is dat de verordening volgens de geïnterviewde voor veel mensen vaak lastig te vinden is.<sup>154</sup>

De brieven die cliënten ontvangen, bijvoorbeeld nadat een besluit is genomen, zijn al een keer aangepast om de leesbaarheid te vergroten. Hier is volgens een geïnterviewde echter nog een stap in te zetten. Als het gaat om afwijzingen is dit echter lastig, omdat vanwege de onderbouwing van het besluit al snel juridische termen gebruikt worden.<sup>155</sup>

---

<sup>150</sup> Gemeente Deventer (2023), [Onafhankelijke cliëntondersteuning](#) & Rijk (2023), [Waar kunt u terecht voor Wmo-clieñtondersteuning?](#)

<sup>151</sup> Adviesraad Sociaal Domein Deventer, interview, 3 oktober 2023

<sup>152</sup> Adviesraad Sociaal Domein Deventer, interview, 18 oktober 2023

<sup>153</sup> Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023 & interview III, 26 juli 2023

<sup>154</sup> Gemeente Deventer, interview II, 18 juli 2023

<sup>155</sup> Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023

## 3 Conclusies en aanbevelingen

Paragraaf 3.1 bevat de conclusies van dit onderzoek. De conclusies zijn gebaseerd op de bevindingen en geven antwoord op de onderzoeksvragen. In Paragraaf 3.2 zijn de aanbevelingen opgenomen.

### 3.1 Conclusies

#### Hoofdconclusie

Door het verstrekken van Wmo hulpmiddelen wil de gemeente Deventer de participatie en zelfredzaamheid van haar inwoners ondersteunen. Het is aannemelijk dat dit doel bereikt wordt. Inwoners weten de gemeente (via hun netwerk) goed te vinden, een ervaren en ingespeeld team handelt de doorgezette meldingen af, de stappen van de CRvB worden doorlopen en er is voldoende budget beschikbaar. De gemeente voert echter in beperkte mate heronderzoeken en evaluaties uit waardoor het geen goed beeld heeft of hulpmiddelen ook na verloop van tijd nog voldoende ondersteuning bieden. Bij een verandering in de persoonlijke situatie kan een ander hulpmiddel bijvoorbeeld nodig zijn.

Om het doel ook in de toekomst te kunnen halen is het belangrijk dat er voldoende geschikte woningen zijn. Er komen steeds meer ouderen en die worden ook nog eens ouder (dubbele vergrijzing). Uit de gesprekken is naar voren gekomen dat dit een belangrijk punt van zorg is. Het onderzoek laat ook zien dat er zowel met betrekking tot het beleid als de uitvoering meerdere verbeteringen mogelijk zijn.

#### Deelconclusie 1 - beleid, organisatie en middelen

- De ambities en doelen van de gemeente sluiten aan op het doel van de Wmo. De prestatie sluiten echter niet goed aan op deze doelen.
- De Wmo is een kaderwet en via een verordening stelt de gemeente nadere regels. Binnen de gemeente bestaan echter verschillende percepties over wat precies het toetsingskader is voor Wmo hulpmiddelen en meerdere geïnterviewden vinden een vast kader waaruit gehandeld kan worden wenselijk. Als aanvulling op de verordening ontwikkelt de gemeente momenteel beleidsregels voor de verstrekking van hulpmiddelen en voor woningaanpassingen. Doel hiervan is om Wmo coaches meer houvast te bieden en om inwoners meer duidelijkheid te geven.
- De kosten voor het aanschaffen en onderhouden van hulpmiddelen bedragen circa € 3 miljoen per jaar. De afgelopen jaren is er geld overgebleven, omdat er minder is uitgegeven dan was begroot. Het aantal mensen dat ondersteuning nodig heeft zal naar verwachting verder stijgen. Op dit moment is onduidelijk of er vanaf 2026 voldoende middelen zullen zijn, omdat het Rijk, gelijktijdig met de invoering van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage, een bezuiniging door gaat voeren.

*Voor een toelichting op deze deelconclusie zie Paragrafen 2.1 t/m 2.3.*

#### Deelconclusie 2 – verloop uitvoering

- Zowel de interne als externe samenwerking verloopt over het algemeen goed. Wmo coaches weten elkaar bijvoorbeeld goed te vinden en stemmen veel onderling af. Er zijn volgens sommige geïnterviewden verschillende percepties over de communicaties tussen de verschillende teamonderdelen. De communicatie verloopt in veel gevallen via de groepsmanager. Hoewel er langzaam meer verbindingen tussen de groepen ontstaan is de organisatie op dit punt (nog) kwetsbaar, op het moment dat de groepsmanager weg zou vallen. Daarnaast blijft een belangrijk focuspunt het versterken van de samenwerking tussen beleid en uitvoering.

- Op dit moment is de informatievoorziening beperkt. Naast klanttevredenheidsonderzoeken en dashboards zijn er bijvoorbeeld geen voortgangsrapportages opgesteld en evaluaties uitgevoerd. Informatie over de uitvoering verloopt veelal op een informele wijze. Meerdere geïnterviewden geven aan dat er behoefte is aan meer informatie.
- Het realiseren van innovatieve vormen van ondersteuning is een subdoel. Hoewel er op het gebied van Wmo hulpmiddelen veel ideeën en voornemens zijn is er tot op heden niet veel aan innovatie gedaan.
- Binnen de gemeente wordt met een steeds bredere blik gekeken naar wat iemand nodig heeft. Meerdere geïnterviewden geven aan dat het essentieel is mensen te stimuleren om actief te blijven en ervoor te zorgen dat ze hun woning levensloopbestendig inrichten. In de eerste plaats vanwege het welzijn van mensen zelf, maar ook om beter voorbereid te zijn op toekomstige uitdagingen in de zorgsector, zoals toenemende kosten en tekorten aan personeel. Verschillende wetten en vormen van financiering zorgen ervoor dat er schotten zijn.
- Woningaanpassingen zijn relatief dure ingrepen die zich lastig laten voorspellen. In de meeste gevallen is verhuizen de meest adequate oplossing. Bij nieuw te bouwen (huur)huizen moet rekening gehouden worden met mensen met een beperking. Op dit punt zijn reeds stappen gezet, zo is bijvoorbeeld eind 2022 een gemeentelijke woonzorgvisie vastgesteld.
- Bij het aanmeldteam komen inwoners vaak voor het eerst in contact met de gemeente. Het aanmeldteam vormt daarmee een belangrijke schakel. Tegelijkertijd kan het aanmeldteam ook een kwetsbare schakel zijn. Bijvoorbeeld als er tijdens piekmomenten weinig tijd is of als inwoners hun hulpvraag of situatie niet goed over de telefoon kunnen uitleggen. In bepaalde situaties kan het voorkomen dat mensen niet (goed) doorverwezen worden. Het huidige telefoonsysteem laat meeluisteren niet toe, dit bemoeilijkt het geven van feedback en het inwerken van nieuwe collega's. Het voornemen is om dit te verbeteren.
- De verschillende stappen in het aanvraagproces worden over het algemeen tijdig doorlopen. Door leveringsproblemen bij fabrikanten kan het voorkomen dat de levering van bepaalde type hulpmiddelen vertraging oploopt. Uit klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat de leveranciers van hulpmiddelen ruim voldoende scores. Relevante informatie voor inwoners op de website, in de verordening of in brieven is niet altijd goed leesbaar of vindbaar. Het voornemen is om dit te verbeteren.
- De werkprocessen zijn beschreven en worden over het algemeen goed doorlopen. Enkele onderdelen die niet helemaal goed lopen zijn: 1) het op een goede en uniforme wijze invullen van velden in het systeem, 2) de verwerking van facturen en opdrachten, en 3) de registratie van de verdeling tussen leveranciers.
- De gemeente heeft contracten afgesloten met *all-in* prijzen. Dit betekent dat naast de aanschaf en vaste onderhoudskosten er (voor een periode van maximaal negen jaar) geen additionele kosten zijn voor vervanging en reparaties. Bij inname gaat het hulpmiddel terug naar de leverancier en ontvangt de gemeente geen vergoeding. Op dit moment is geen inzicht in de gemiddelde duur van het gebruik van hulpmiddelen. Hierdoor is niet goed in te schatten wat deze manier van contracten afsluiten de gemeente oplevert of kost.

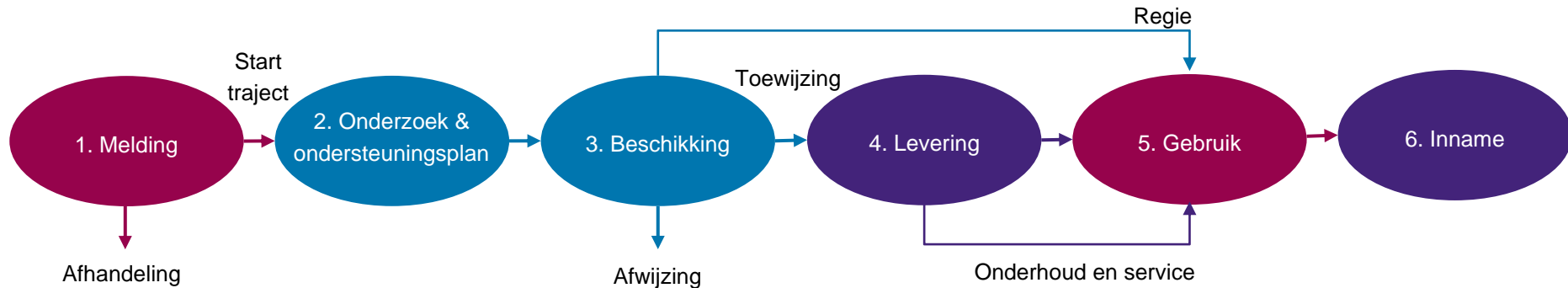
*Voor een toelichting op deze deelconclusie zie Paragrafen 2.4 t/m 2.8.*

## 3.2 Aanbevelingen

1. Stem de prestaties in de begroting beter af op het doel.  
*Toelichting: de huidige prestaties die in de begroting zijn opgenomen gaan over de servicegerichtheid van de gemeente en hebben daarmee een beperkte zeggingskracht over de mate waarin het doel bereikt wordt.*
2. Ga door met het ontwikkelen van beleidsregels die dienen als toetsingskader. Evalueer de beleidsregels na 1 jaar.  
*Toelichting: een goed toegankelijk toetsingskader geeft meer duidelijkheid aan zowel de organisatie als aan de inwoners. De organisatie is kwetsbaar op het moment er geen duidelijk toetsingskader is en er sprake is van uitval en/of nieuwe collega's. Tegelijkertijd is de verstrekking van hulpmiddelen maatwerk waar ruimte voor nodig is en moet het toetsingskader niet doorslaan in een te strak keurslijf. Het is belangrijk hierin de juiste balans te vinden.*
3. Verbeter de informatievoorziening, stel voortgangrapportages op en voer periodiek evaluaties uit.  
*Toelichting: door meer aandacht te geven aan terugkoppeling en evaluatie ('het sluiten van de beleidscyclus') ontstaat meer inzicht in relevante ontwikkelingen en het verloop van de uitvoering. Dit vergroot de transparantie en vergemakkelijkt bijsturing.*
4. Voer structureel heronderzoeken en evaluaties op clientniveau uit.  
*Toelichting: het uitvoeren van heronderzoeken (verplichting uit de Wmo) en evaluaties geeft inzicht in het gebruik en de mate van ondersteuning van hulpmiddelen. De uitvoering verloopt nu niet goed, dit inzicht is reeds binnen het team aanwezig. Het is van belang om heronderzoeken en evaluaties goed te borgen in de interne processen. De frequentie en wijze van heronderzoek en evaluatie dienen afgestemd te zijn op iemands persoonlijke situatie.*
5. Geef meer prioriteit aan het onderzoeken en uitwerken van innovatieve ideeën.  
*Toelichting: het creëren van collectieve en innovatieve vormen van zorg en ondersteuning is één van de doelen uit het Wmo beleidskaders. Hoewel er veel ideeën voor innovatie zijn, komt de uitvoering nog onvoldoende van de grond.*
6. Optimaliseer het werkproces op de volgende onderdelen:
  - a. Zorg dat velden in het systeem op een goede en uniforme wijze worden ingevuld.  
*Toelichting: een uniforme wijze van invullen bespaart tijd en maakt informatieverzameling efficiënter.*
  - b. Onderzoek hoe de verwerking van facturen en de opdrachtverstrekking beter kan.  
*Toelichting: bij zowel de facturering als de opdrachtverstrekking worden administratieve fouten gemaakt.*
  - c. Registreer in alle gevallen de verdeling van cliënten tussen leveranciers.  
*Toelichting: volledige registratie is van belang om te kunnen controleren of, en verantwoorden dat, de verdeling daadwerkelijk gaat zoals met de leveranciers is afgesproken.*
7. Verkrijg inzicht in de gemiddelde duur van het gebruik van hulpmiddelen.  
*Toelichting: dit inzicht is nodig om goed in te kunnen schatten wat de huidige manier van contracten afsluiten oplevert of kost.*
8. Ga door met het (voornemen tot) verbeteren van:
  - a. De interne samenwerking en communicatie tussen verschillende teamonderdelen.
  - b. De leesbaarheid van websiteteksten, verordeningen en brieven die inwoners ontvangen.
  - c. Het telefoonsysteem, zodat het geven van feedback en het inwerken van nieuwe collega's eenvoudiger wordt.

# Bijlage 1 – Toelichting stappen Wmo hulpmiddelen

In onderstaande figuur is een vereenvoudigd overzicht gegeven van de verschillende stappen die doorlopen worden bij het aanvragen en gebruiken van hulpmiddelen. Een toelichting op de verschillende stappen volgt onder de figuur.



- *Inwoner*
- *Gemeente*
- *Leverancier*

## Informatie over Wmo hulpmiddelen

Niet als aparte stap in het overzicht opgenomen, maar het beginpunt voor veel inwoners is de website van de gemeente. Via de gemeentelijke website wordt informatie verstrekt over Wmo hulpmiddelen en woningaanpassingen. Zie: [www.deventer.nl/hulpmiddelen](http://www.deventer.nl/hulpmiddelen) & [www.deventer.nl/woningaanpassing](http://www.deventer.nl/woningaanpassing). Het voornemen is om de informatie op de website uit te breiden, zie ook Paragraaf 2.7. Inwoners worden ook geïnformeerd over de mogelijkheden voor hulpmiddelen door bijvoorbeeld de Voor-elkaar-teams of hun huisarts.

## 1. Melding

Een **melding** is het bij de gemeente kenbaar maken van een hulpvraag. Inwoners kunnen een hulpvraag vormvrij melden, de meeste meldingen worden per mail en telefoon gedaan. Bij meldingen via de website wordt binnen drie werkdagen contact opgenomen. Vervolgens wordt een persoonsdossier gemaakt en wordt een melding toegewezen aan een team of aan een Wmo coach. Dit is de **start van het traject**. Het komt ook voor dat meldingen niet tot de start van een traject leiden, omdat iemand bijvoorbeeld doorverwezen wordt naar een andere partij.<sup>156</sup>

<sup>156</sup> Gemeente Deventer (2023), Werkproces Melding-Onderzoek-Toewijzing-Regie Wmo-coach, p. 4; Gemeente Deventer (2023), [Team Toegang Wmo](#) & Gemeente Deventer, interview I, 4 juli 2023

## 2. Onderzoek & ondersteuningsplan

Binnen twee weken na ontvangst van een melding wordt een **vraagverhelderingsgesprek** ingepland. Dit gesprek wordt ook wel **onderzoek** of keukentafelgesprek genoemd en omvat: 1) het duiden van de precieze hulpvraag, 2) het bepalen van de beperkingen in de zelfredzaamheid en participatie, 3) het verkrijgen van inzicht in aard en omvang van de te organiseren noodzakelijke maatschappelijke ondersteuning, 4) het in kaart brengen van de eigen kracht, gebruikelijke hulp, mantelzorg, hulp uit het sociale netwerk en algemene voorzieningen, en 5) de conclusie van wat de door het college de te compenseren ondersteuning is.

De uitkomst van het vraagverhelderingsgesprek wordt vastgelegd in een **ondersteuningsplan**. De inwoner kan op het ondersteuningsplan reageren. Nadat het ondersteuningsplan is ondertekend wordt het gezien als een **aanvraag** (ondertekening is in bepaalde gevallen niet nodig). Het onderzoek moet binnen zes weken na ontvangst van de melding zijn afgerond. Verlenging van zes weken is mogelijk bij instemming van de inwoner.<sup>157</sup>

## 3. Beschikking

Binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag moet het college een **beschikking** afgeven.<sup>158</sup> De Wmo coach is de begeleider van het traject en stelt de beschikking op. Het ondersteuningsplan wordt met de beschikking meegestuurd. Bij een toekenning krijgt het traject de status '**vinger aan de pols**'. De Wmo coach zorgt voor een overdracht naar de leverancier. Dit omvat: 1) het organiseren van een kennismaking tussen de inwoner en leverancier, 2) de overdracht van de indicatie, en 3) de overdracht van de beoogde doelen en resultaten.

Bij een afwijzing wordt het traject afgesloten. De inwoner heeft de mogelijkheid om in **bezwaar** te gaan. Voordat de bezwaarschriftencommissie het bezwaar behandelt vindt er meestal eerst een gesprek plaats tussen de inwoner en de gemeente. In het gesprek wordt nagegaan wat er is gebeurd en wordt er bekeken of er een oplossing mogelijk is.<sup>159</sup>

## 4. Levering

De Wmo coach geeft de leverancier de opdracht tot **levering** van een bepaald type hulpmiddel. Dit kan een hulpmiddel zijn uit een vooraf met de leverancier afgesproken categorie. Indien het hulpmiddel niet in één van de categorieën valt wordt er een offerte gevraagd. Het is aan de leverancier om te bepalen welk merk en model geleverd wordt. De leverancier draagt zorg voor: 1) uitvoering van de opdracht, en 2) servicedienstverlening, waaronder een mobiliteits- en omruilgarantie. Indien de leverancier tot een andere conclusie komt dan gemeente, bijvoorbeeld dat een hulpmiddel uit een andere categorie meer geschikt is, dan dient de leverancier dit gemotiveerd bij de gemeente aan te geven. Het is aan de gemeente om hier wel of niet akkoord mee te gaan.

---

<sup>157</sup> Gemeente Deventer (2023), Werkproces Melding-Onderzoek-Toewijzing-Regie Wmo-coach & Gemeente Deventer (2023), [Hulpmiddelen Wmo](#)

<sup>158</sup> Art. 2.3.5 lid 2 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

<sup>159</sup> Gemeente Deventer (2023), Werkproces Melding-Onderzoek-Toewijzing-Regie Wmo-coach & Gemeente Deventer, interview II, 18 juli 2023

Na levering laat de leverancier de inwoner een afleverbon tekenen. Hiermee conformeert de inwoner zich aan de **gebruikersvoorwaarden**. Het hulpmiddel is vanaf dat moment in eigendom van de gemeente.<sup>160</sup>

## 5. Gebruik

Vanaf het moment van ingebruikname is de Wmo coach de **regievoerder**. Inwoners kunnen voor vragen bij de Wmo coach terecht. Acht weken voor afloop van de indicatie wordt een evaluatie gehouden. In sommige gevallen worden ook tussentijdse evaluaties gehouden. Het college is verplicht om periodiek te onderzoeken of er een aanleiding is om de beslissing te heroverwegen. Dit wordt het **heronderzoek** genoemd.<sup>161</sup>

De leverancier rapporteert aan de gemeente over geleverde hulpmiddelen en uitgevoerde service dienstverlening.<sup>162</sup> Daarnaast worden ook **klanttevredenheidsonderzoeken** uitgevoerd. Alle cliënten hebben een mobiliteits- en omruilgarantie van minimaal 9 jaar. Na afloop blijft het hulpmiddel bij de cliënt als deze: 1) technisch in goede staat is, 2) functioneel voldoet, veilig en best passend is, en 3) als de cliënt geen nieuwe aanvraag doet.<sup>163</sup>

## 6. Inname

Een inwoner kan bij de gemeente melden dat een hulpmiddel niet meer noodzakelijk is. De Wmo coach geeft de leverancier vervolgens de opdracht voor **inname** van het hulpmiddel. Na inname gaat het eigendom van het hulpmiddel van de gemeente over naar de leverancier. De gemeente heeft geen eigen depot.<sup>164</sup>

---

<sup>160</sup> Gemeente Deventer (2020), Raamovereenkomst Wmo hulpmiddelen Art. 8.1.4 en p. 27; Gemeente Deventer (2020), Addendum Raamovereenkomst Wmo hulpmiddelen, p. 1 & Gemeente Deventer, interview, 11 juli 2023

<sup>161</sup> Art. 2.3.9 lid 1 Wmo 2015

<sup>162</sup> Gemeente Deventer (2020), Raamovereenkomst Wmo hulpmiddelen Art. 13.2

<sup>163</sup> Gemeente Deventer (2020), Raamovereenkomst Wmo hulpmiddelen Art. 13.5 en Art. 10.2

<sup>164</sup> Gemeente Deventer (2020), Raamovereenkomst Wmo hulpmiddelen Art. 9.9



## Bijlage 2 – Geraadpleegde bronnen

- CAK (2023), [Wmo abonnementstarief in het kort](#)
- CAK (2023), [Over het CAK](#)
- Centrale Raad van Beroep (2023), [Over de Centrale Raad van Beroep](#)
- Gemeente Deventer (2020), Addendum Raamovereenkomst Wmo hulpmiddelen
- Gemeente Deventer (2022), Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2022
- Gemeente Deventer (2020), Raamovereenkomst Wmo hulpmiddelen
- Gemeente Deventer (2021), Beleidskader WMO – Deventer
- Gemeente Deventer (2021), Nota Convenant uitvoering Wmo woningaanpassingen tussen gemeente Deventer en woningcorporaties Deventer
- Gemeente Deventer (2021), Verbindend Kader Sociaal Domein 2019-2022 – actualisatie 2021
- Gemeente Deventer (2022), [Begroting 2023](#)
- Gemeente Deventer (2022), OP hulpmiddelen 2022 (format)
- Gemeente Deventer (2023), B&W nota: Plan van aanpak actualisatie woonvisie
- Gemeente Deventer (2023), [Hulpmiddelen Wmo](#)
- Gemeente Deventer (2023), Inrichting 'Integraal plan' WIZ-portaal
- Gemeente Deventer (2023), [Monitor Sociaal Domein](#)
- Gemeente Deventer (2023), [Onafhankelijke cliëntondersteuning](#)
- Gemeente Deventer (2023), [Team Toegang Wmo](#)
- Gemeente Deventer (2023), Werkproces Melding-Onderzoek-Toewijzing-Regie Wmo-coach
- Gemeente Haarlem (2018), Uitvoeringsregels maatwerkvoorzieningen Wet maatschappelijke ondersteuning
- Gemeentebelang, PvdA, D66 en CDA (2022), Dichtbij, Betrokken & Bevlogen
- Rijk (2023), [Algemene voorzieningen vanuit de Wmo](#)
- Rijk (2023), [Inkomensafhankelijke eigen bijdrage Wmo vanaf 1 januari 2026](#)
- Rijk (2023), [Waar kunt u terecht voor Wmo-cliëntondersteuning?](#)
- VNG (2023), [Project iStandaard berichtenverkeer hulpmiddelen vertraagd](#)
- VNG (2023), [Wmo voorspelmodel](#)
- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

## Bijlage 3 – Geraadpleegde personen

### Gemeente Deventer

- Accountmanager Wmo
- Beleidsadviseur Wmo
- Business controller Sociaal Domein
- Contractbeheerder Wmo
- Directeur
- Functioneel beheerder
- Groepsmanager toegang Wmo
- Juridisch beleidsadviseur Sociaal Domein
- Juridisch medewerker Sociaal Domein
- Kwaliteitsmedewerker toegang Sociaal Domein
- Medewerkers Backoffice Wmo (2)
- Programmamanager Meedoen (Welzijn, Zorg en Sport)
- Programmaonderdeelmanager Wmo
- Regiemanager (o.a. Woonzorgvisie)
- Senior backoffice toegang Sociaal Domein
- Senior financieel adviseur
- Teammanager toegang Sociaal Domein
- Wmo coaches (7)

### Extern

- Adviesraad Sociaal Domein Deventer (4)
- Medipoint (2)
- Otolift
- Welzorg