

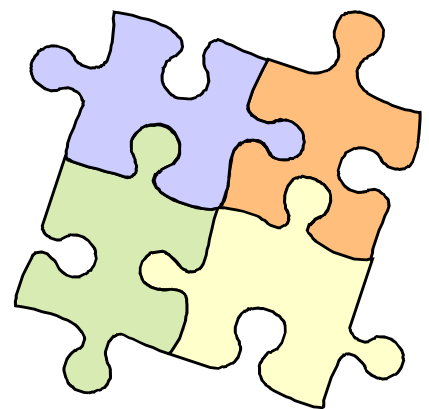
Eindrapportage

# Regie over Wmo- voorzieningen In de gemeente Hardinxveld-Giessendam

Aan  
Klankbordgroep Regionale Rekenkamer Alblasserwaard-Vijfheerenlanden

Van  
Dr. I. Pröpper, directeur Rekenkamer

Datum: 24 augustus 2009



# Inhoud

1	Kern.....	2
1.1	Inleiding.....	2
1.2	Conclusies.....	3
1.3	Aanbevelingen.....	3
2	Aanpak Wmo- voorzieningen in de gemeente.....	4
3	Successen en knelpunten bij de regievoering.....	8
	Bestuurlijke reactie.....	10
	Nawoord Rekenkamer.....	13
Bijlage 1	Onderzoeksaanpak.....	14
Bijlage 2	Procesbeschrijving.....	16
Bijlage 3	Bronnenlijst.....	22

# 1 Kern

## 1.1 Inleiding

De Regionale Rekenkamer Alblasserwaard-Vijheerenlanden heeft onderzoek gedaan naar de regievoering van de gemeente Hardinxveld-Giessendam over 'Wmo-voorzieningen'.

Sinds 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van kracht. Het doel van deze wet is het bevorderen van het 'meedoen' van alle burgers aan de samenleving. Het rijk heeft de verantwoordelijkheid voor het scheppen van randvoorwaarden voor dit 'meedoen' bij gemeenten gelegd en hierbij een ruime mate van beleidsvrijheid gelaten. Gemeenten dienen de randvoorwaarden vorm te geven aan de hand van negen prestatievelen en daarbij samen te werken met burgers en maatschappelijke organisaties.

Dit onderzoek richt zich op de regievoering over één van die prestatievelen: 'het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem, ten behoeve van het behouden en het bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer.' Voorbeelden hiervan zijn huishoudelijke hulp en collectieve vervoersvoorzieningen.

### *Regie, waar hebben we het over?*

**Regie is een bijzondere vorm van sturen, namelijk doelgerichte beïnvloeding ten aanzien van een vooraf afgebakend geheel. Een goede regisseur heeft overzicht over de situatie en is in staat het handelen van verschillende actoren af te stemmen tot een samenhangend geheel om zodoende de beoogde doelen te realiseren.**

Het doel van dit onderzoek is het bieden van inzicht in de wijze waarop de gemeente regie voert over de Wmo-voorzieningen, en in de resultaten daarvan.

In dit hoofdstuk geeft de Rekenkamer de conclusies en aanbevelingen weer. Hoofdstuk 2 geeft een beschrijving van de aanpak bij de Wmo-voorzieningen door de gemeente. Hoofdstuk 3 gaat in op successen en knelpunten bij de regievoering door de gemeente. In bijlage 1 is de onderzoeks aanpak opgenomen.

## 1.2 Conclusies

De Rekenkamer concludeert enerzijds dat de gemeente vrij goed zicht heeft over het geheel van Wmo-voorzieningen en vrij goed in staat is om het handelen van de verschillende spelers in het veld op elkaar af te stemmen, om gezamenlijk en enthousiast de beoogde doelen te realiseren. Anderzijds concludeert de Rekenkamer dat de gemeente nog wel kan groeien in de samenwerking met de andere gemeenten en zorgaanbieders.

## 1.3 Aanbevelingen

De Rekenkamer beveelt aan:

<b>Raad, geef de opdracht aan college en ambtelijke organisatie – en zie toe op:</b>	
1	Vertegenwoordig alle Wmo-doelgroepen evenwichtig in zowel het beleidsplan als in het Wmo-platform.
2	Formuleer beleid meer evalueerbaar, dat wil zeggen specifiek, meetbaar en tijdgebonden.
3	Verricht jaarlijks een klanttevredenheidonderzoek en verwerk de resultaten bij de evaluatie en bijstelling van het beleid.
4	Vergelijk en herijk de indicatiestelling en het voorzieningenniveau van de samenwerkende gemeenten. Daar waar sprake is van onderlinge verschillen, legt het college aan de raad keuzes voor. De uitkomst kan hiervan zijn gelijktrekking of behoud van de lokale kleur.
5	Maak afspraken met zorgaanbieders/indicatiestellers die meer resultaatgericht zijn, dat wil zeggen meer in termen van evalueerbare prestaties bovenop financiële sturing. Hanteer hier in regionaal verband een gelijk format voor.
6	Ga bij de huidige mengvorm van aanbesteding en samenwerking uit van het beste van beide vormen en geef daarbij waar nodig meer aandacht voor de onderlinge verhoudingen.

## 2 Aanpak Wmo- voorzieningen in de gemeente

### Regionale beleidsvoorbereiding

De gemeente Hardinxveld-Giessendam begint in 2004 met de voorbereidingen voor de invoering van de Wmo. In 2005 besluit de gemeente om op dit gebied samen te werken met zeven andere gemeenten uit de regio Alblasserwaard-Vijtheerenlanden: Nieuw-Lekkerland, Graafstroom, Liesveld, Giessenlanden, Zederik, Leerdam en Gorinchem (de 'AV-8 gemeenten').

### Keuze voor samenwerking

Door samen te werken, denkt de gemeente sneller een kwalitatief goede dienstverlening te kunnen realiseren tegen lagere kosten. Uitgangspunt bij de samenwerking is: 'lokaal waar kan, regionaal waar nodig'.

De AV-8 gemeenten zetten lokale stuur- en projectgroepen en een regionaal Wmo-overlegorgaan op. Ook starten ze regionale deelprojectgroepen die de Wmo op specifieke onderdelen uitwerken. Eind 2005 stellen de gemeenteraden de Kadernota Wmo Regio AV-8 vast. In deze nota benoemen de gemeenten de uitgangspunten en keuzes voor de Wmo, op basis waarvan later een Wmo- beleidsplan kan worden geformuleerd. De wet bepaalt immers dat gemeenten een plan dienen op te stellen voor een periode van maximaal vier jaar dat de hoofdzaken bevat van het beleid.

### Installatie Wmo- platform

De wet bepaalt ook dat gemeenten burgers dienen te betrekken bij de voorbereiding van het beleid en hen advies dienen te vragen over het ontwerp van het Wmo-beleidsplan. Hiertoe installeert de gemeente Hardinxveld-Giessendam in 2006, ruim een half jaar voor de inwerkingtreding van de Wmo, een Wmo-adviesraad i.o. De gemeente heeft hiervoor alle maatschappelijke organisaties uit de gemeente gevraagd een burgerlid te leveren. Uiteindelijk telt de adviesraad ruim twintig leden. De samenstelling van de adviesraad kent een grote overlap met het gehandicaptenplatform van de gemeente. De gemeente faciliteert de adviesraad ondermeer door het ter beschikking stellen van vergaderruimte en extra subsidie aan het gehandicaptenplatform. In 2006 installeert de gemeente ook de Professiegroep Wmo, die door de gemeente geraadpleegd en geïnformeerd wordt. Deze professiegroep bestaat uit lokaal actieve professionals op het terrein van welzijn, wonen en zorg.

In oktober 2008 verandert de Wmo- adviesraad i.o. in de stichting Wmo-platform Hardinxveld-Giessendam. Dit betekent in de praktijk dat de voormalige adviesraad nu zelf subsidie kan aanvragen voor prestaties die met de gemeente zijn vastgelegd. De ambitie is om het gehandicaptenplatform op te laten gaan in het Wmo- platform, zodat voor de gemeente één (formeel) adviesorgaan ontstaat. In de loop van 2009 wordt aan de raad een voorstel voor een nieuwe Verordening Burgerparticipatie Wmo voorgelegd, waarin het exclusieve Wmo-adviesrecht wordt toegekend aan de stichting Wmo-platform Hardinxveld-Giessendam. Het is nog niet gelukt om alle Wmo- geledingen, bijvoorbeeld ook jongeren, te vertegenwoordigen in het Wmo- platform.

## Lokaal beleidsplan Wmo op basis regionale samenwerking

Eind 2006 stellen de acht gemeenteraden het eenjarige Regionale Beleidsplan Wmo 2007 vast. Dit gebeurt -conform de wettelijke verplichting- na het betrekken van burgers, cliënten- en belangenorganisaties in informatie/debatbijeenkomsten. Ook houden de (regionale) Wmo-deelprojectgroepen gesprekken met belanghebbende organisaties voor de uitwerking van de prestatievelden. In het beleidsplan schetsen de gemeenten de noodzakelijke beleidskaders, in het bijzonder ten aanzien van prestatievelden 3 (informatie en advies) en 6 (verstrekken van voorzieningen). Op basis van het regionale beleidsplan stelt de gemeenteraad van Hardinxveld-Giessendam eind 2006 een Verordening, en Besluit en Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning vast. Hierin zijn onder andere de voorzieningen en regels voor indicatiestelling van de gemeente opgenomen.

Voor de opstelling van het (lokale) Wmo- beleidsplan 2008-2011 kiest de gemeente opnieuw voor een intensieve samenwerking in de regio. De gemeente bouwt voort op het regionale beleidsplan, benoemt te leveren prestaties en verwerkt daarbij ook de prestaties uit het Actieplan welzijn, wonen en zorg (2008), zodat een totaaloverzicht ontstaat van de beleidsactiviteiten die per prestatieveld aan de orde zijn. Deze activiteiten zijn overigens nog weinig concreet en de ambitie is om deze in de loop der tijd nader uit te werken.

**“We zijn zeer tevreden over de manier waarop de gemeente is omgegaan met onze reacties op het beleidsplan. Zo’n 80% is ook echt doorgevoerd.”**

- Interview voorzitter  
Wmo- platform

Voorafgaand aan de vaststelling betreft de gemeente bewoners en organisaties formeel en informeel bij het opstellen van het conceptbeleidsplan, onder andere via het Wmo-platform en de Professiegroep Wmo. De gemeente legt het conceptbeleidsplan -conform de wettelijke verplichting- in oktober 2008 voor in een interactieve inspraakavond. De gemeente bundelt en verwerkt alle reacties in het Wmo-beleidsplan 2008-2011, dat de gemeenteraad van Hardinxveld-Giessendam eind 2008 vaststelt. De gemeente zal de Verordening, het Besluit en de Beleidsregels van 2007 nog herzien.

## Behandeling zorgaanvragen via frontoffice en backoffice

De gemeente kiest ook bij de uitvoering van het beleid voor regionale samenwerking. Per 1 januari 2007 mandateert de gemeente Hardinxveld-Giessendam de gemeente Giessenlanden om besluiten te nemen ingevolge de Wmo en de Regeling Gehandicaptenparkeerkaart.

In januari 2008 besluiten de colleges een nauwere samenwerking aan te gaan; de uitvoeringsorganisatie wordt gecentraliseerd in de gemeente Giessenlanden. Dat houdt in dat iedere gemeente een eigen Wmo-loket ofwel een frontoffice heeft waar zorgvragers aan de balie terecht kunnen<sup>1</sup>, en dat administratieve ondersteuning centraal

<sup>1</sup> De gemeente Hardinxveld-Giessendam heeft verschillende eigen Wmo-loketten, onder andere bij het IGO, servicepunt voor Wonen, Zorg en Welzijn.

plaatsvindt in Giessenlanden door de backoffice.<sup>2</sup> Voor deze nieuwe manier van organiseren schaffen de gemeenten een nieuw administratiesysteem aan waarbij de gegevens van zorgvragers gekoppeld worden aan de gemeentelijke basisadministraties van de zeven gemeenten. Na enige opstartproblemen -met langere doorlooptijden tot gevolg- functioneert de backoffice. De gemeenten hebben een extern bureau gevraagd een evaluatie te verrichten over de samenwerking. De resultaten zullen op korte termijn betrokken worden bij het bepalen van de toekomstvisie over de samenwerking.

### **Burger weinig last van opstartproblemen**

**Door de problemen met de software, bezetting/capaciteit van de organisatie en doordat medewerkers moesten wennen aan een nieuwe manier van werken, waren de doorlooptijden soms langer dan gewenst. Toch heeft de gemeente nauwelijks klachten en bezwaren ontvangen.**

### **Discussie over indiceren zorgaanvragen**

Het leveren van Wmo- voorzieningen kent een open einde regeling, een regeling zonder budgettair plafond waarbij iedere gerechtigde middelen ontvangt. Het aantal zorgaanvragen fluctueert waardoor de kosten voor de gemeente per jaar sterk kunnen verschillen. De gemeente Hardinxveld-Giessendam en de samenwerkende gemeenten vragen zich af hoe hiermee om te gaan: strenger indiceren of meer geld reserveren? Daarbij kennen de samenwerkende gemeenten soms interpretatieverschillen bij het indiceren, welke ruimte laten de indicatieregels? De gemeente Hardinxveld-Giessendam benadrukt het belang van de kwaliteit van de zorg en het behoud van de lokale identiteit bij de zorg meer dan de kosten. Dit kan bij het indiceren van woningvoorzieningen, in combinatie met de open einde regeling soms zorgen voor hogere kosten dan begroot (zie kader).

### **Indiceren bij woningvoorzieningen**

**Het verlenen van een woningvoorziening is in verhouding een grote uitgave voor de gemeente, waardoor het aantal aanvragen sterk van invloed is op de kosten voor Wmo-voorzieningen in een jaar. Bij een aanvraag maakt de gemeente een afweging tussen enerzijds aanpassen van de huidige woning en anderzijds verhuizen naar een andere woning. Daarbij geldt de 'goedkoopst adequate oplossing' als leidend. Bij de gemeentelijke visie/identiteit past echter het uitgangspunt van mantelzorg; burgers hebben vaak een netwerk in hun buurt dat de gemeente graag intact wil houden. Daarom kent de gemeente soms toch een woningaanpassing toe in plaats van de verhuisplicht op te leggen, met hogere kosten tot gevolg.**

### **Regionale aanbesteding zorgaanbieders**

Een nieuwe taak voor de gemeente met de komst van de Wmo, is het verlenen van de voorziening huishoudelijke hulp om de doelgroep in staat te stellen een huishouden te voeren. In 2006 openen de AV-8 gemeenten gezamenlijk een (verplicht Europese) aanbesteding voor het treffen van deze voorziening. De gemeenten denken financieel

<sup>2</sup> BackOffice in AV-7 verband, exclusief gemeente Gorinchem.

voordeel te kunnen behalen doordat samen een betere onderhandelingspositie met de zorgaanbieders kan worden bereikt.

Eind 2006 sluiten de AV-8 gemeenten voor huishoudelijke hulp tweejarige raamovereenkomsten af met vijftien zorgaanbieders. In de eerste helft van 2007 blijken de overeengekomen tarieven de kosten van de zorgaanbieders niet te dekken en stelt de gemeente tijdelijk extra geld beschikbaar. In de zomer van 2008 openen de gemeenten een nieuwe Europese aanbesteding, met hogere tarieven dan in 2006. Deze verhoging blijkt niet voldoende om de twee grootste zorgaanbieders in de regio in te laten schrijven, waardoor het zorgaanbod in gevaar komt. Dit zorgt voor onrust bij burgers, ook in het Wmo-platform. De gemeente besluit om met alle zorgaanbieders in gesprek te gaan en een nieuwe aanbesteding te openen, met wederom hogere tarieven. Hierop schrijven de grote zorgaanbieders wel in (net als elf anderen) en is de zorg voor burgers gegarandeerd. De gemeente communiceert hier intensief over richting burgers, onder andere tijdens de inspraakavond voor het Wmo-beleidsplan 2008-2011, via brieven naar zorgaanvragers en een persbericht.

Deze aanpak betekent dat de gemeente aanbesteding ‘mengt’ met samenwerking. De samenwerking lijkt zich echter hoofdzakelijk te beperken tot het vaststellen van de tariefhoogte. De Europese aanbesteding levert een strak bestek op waarbij de zorgaanbieders in principe alleen de keuze hebben tussen wel en niet inschrijven en weinig inhoudelijke inbreng kunnen leveren. De enige vorm van regulier overleg tussen bijvoorbeeld Rivas en de gemeente is het overleg met de contractmanager over de facturering en verantwoording, terwijl Rivas graag meer (inhoudelijk) overleg zou willen voeren en meer betrokken zou willen worden bij het beleid.

Bij de ‘oude’ aanbesteding hadden de gemeente geen strakke richtlijnen vastgelegd voor de facturering. Deze richtlijnen zijn er wel gekomen (in de vorm van formats), maar in het derde kwartaal van 2008 controleert de gemeente alle facturen op het voldoen aan de formats en daaruit blijkt dat de facturen van zorgaanbieders en administraties van de gemeenten niet één op één aansluiten. Hiervoor is op bestuurlijk niveau een traject uitgezet.

**‘De indicatiestelling en eisen aan de facturering en verantwoording zijn niet voor alle AV-8 gemeenten waarmee het contract is afgesloten hetzelfde. Dit zorgt voor een toename in onze overheadkosten, dat ook weer gevolgen heeft voor de kostprijs van de huishoudelijke hulp.’ –  
Woordvoerder zorginstelling**

### **Klanttevredenheidonderzoek/prestatie meting**

De wet verplicht gemeenten om jaarlijks de uitkomsten van onderzoek naar de tevredenheid van vragers van maatschappelijke ondersteuning te publiceren. Dit heeft de gemeente in 2008 niet gedaan, omdat de gemeente uit de nieuwe administratiesoftware op dat moment nog geen betrouwbare persoonsgegevens kon genereren door het ontbreken van een digitale koppeling met de gemeentelijke basisadministratie. In 2009 is het eerste klanttevredenheidonderzoek gehouden. Tot die tijd maakt de gemeente gebruik van de signalen uit de samenleving die met name vanuit het Wmo- platform binnenkomen. De resultaten van het klanttevredenheidonderzoek zullen opgenomen worden in het Wmo-verslag 2008 dat dit jaar aan de gemeenteraad aangeboden zal

worden. Klanttevredenheidonderzoek is een van de instrumenten voor prestatiemeting. De samenwerkende gemeenten zullen in 2009 met een extern bureau prestatie-indicatoren per Wmo-prestatieveld ontwikkelen, waardoor prestatiemeting beter in het Wmo-verslag kan worden opgenomen.

### 3 Successen en knelpunten bij de regievoering

De gemeente ziet een sterke regierol ('beheersingsgericht') voor zich weggelegd bij de Wmo-voorzieningen; mogelijkheden om de eigen koers uit te stippelen en andere spelers mee te krijgen op die koers. De Rekenkamer constateert dat de gemeente hier grotendeels in slaagt.

#### *Focus op 'bekende' doelgroep goed voor start Wmo, maar verdient nu verruiming*

De gemeente heeft goed gebruik gemaakt van de mogelijkheden die er waren om, gezien de tijdsdruk, het Wmo-beleid te formuleren. De gemeente heeft (in samenwerking met de AV-8 gemeenten) zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de bestaande beleidskaders. De nadruk ligt hierdoor nog wel bij de doelgroep die de gemeente al in beeld had (ouderen en gehandicapten), wat bijvoorbeeld ook zichtbaar is in de samenstelling van het Wmo- platform. Het is natuurlijk de bedoeling dat ook de andere doelgroepen beter in beeld komen, maar het is wel positief dat de gemeente zich in het begin gefocust heeft op het haalbare.

#### *Gemeentebestuur heeft (nog) beperkt zicht op effecten van Wmo- beleid*

De formulering van het Wmo- beleid is een knelpunt, het is namelijk nog weinig evalueerbaar en resultaatgericht, waardoor resultaten lastig te meten zijn. Ook heeft de gemeente nog geen Wmo-jaarwerkprogramma's opgesteld. Dit is in ontwikkeling bij de gemeente. De gemeente heeft voor 2007 het (wettelijk verplichte) klanttevredenheidonderzoek niet uitgevoerd, voor 2008 wel, waardoor het zicht op effecten versterkt kan worden.

#### *Zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau goede samenwerking tussen gemeenten, wel kan de cultuur nog meer naar elkaar groeien*

De gemeente is erg tevreden over de regionale samenwerking en ziet hierbij ook een positieve ontwikkeling. Wel is er nog efficiencywinst en meer duidelijkheid (en eenduidigheid) naar de burger toe te behalen, wanneer bepaalde besluiten als een gezamenlijke huisstijl en het werken met de nieuwe software (sneller) worden genomen en/of uitgewerkt, of wanneer de regels voor indicatiestelling eenduidiger geïnterpreteerd worden.

#### *Succesvolle samenwerking met Wmo- platform zorgt voor enthousiasme bij beleid en overzicht over ontwikkelingen*

De gemeente heeft veelvuldig overleg met het Wmo-platform en de samenwerking is zowel in de ogen van het platform als de gemeente een succes. De vroegtijdige installatie van het platform (destijds Wmo-raad) heeft hier aan bijgedragen.

**“Het Wmo- platform is voor ons als raadsleden een goed instrument om te weten te komen wat er onder de bevolking leeft. Ook kunnen inwoners bij het platform en raadsleden plannen en voorstellen indienen.” - raadslid in vergadering 18 december 2008**

#### *Gemeente kan (regionaal) nog betere prestatieafspraken maken met zorgaanbieders en indicatiestellers*

De prestatieafspraken die de gemeente met de uitvoerende instellingen heeft gemaakt, bieden nog onvoldoende informatie om te kunnen achterhalen in hoeverre de prestaties en kosten met elkaar in verhouding staan. Dit punt is in ontwikkeling bij de gemeente.

#### *Gemeente maakt geen principiële keuze tussen ‘traditionele’ samenwerking en ‘nieuwe’ aanbesteding*

De gemeente (in samenwerking met de andere AV-8 gemeenten) heeft de huishoudelijke hulp via een (verplicht) Europese aanbesteding geregeld. Toen de zorgaanbieders in 2007 echter niet de overeengekomen zorg konden leveren, koos de gemeente niet voor de juridische weg die op basis van het bestek, het contract, open lag. De gemeente koos in plaats daarvan voor de weg van overleg en het maken van tijdelijk hogere prijsafspraken. Ook na het niet rond krijgen van de aanbesteding in de zomer van 2008 koos de gemeente voor overleg en hogere prijsafspraken in het nieuwe bestek. De gemeente heeft hiervoor gekozen om de zorg voor burgers, die centraal staan, te kunnen garanderen. Dit betekent dat de gemeente in principe inzet op de manier van samenwerken volgens de aanbesteding, maar zich genoodzaakt voelt toch meer de ‘traditionele’ samenwerking op te zoeken. Dit geldt hoofdzakelijk voor de samenwerking bij de tariefstelling. Vanuit het oogpunt van ‘samenwerking’ zou wellicht ook meer (inhoudelijk) overleg wenselijk kunnen zijn.

#### *Gemeentebestuur toont veel betrokkenheid en legt voldoende verantwoording af*

De betrokkenheid van de gemeente komt deels al tot uiting bij de regionale samenwerking en het Wmo- platform, maar ook toont de gemeente veel betrokkenheid naar de burgers, bijvoorbeeld bij de onrust die ontstond bij de vorige aanbesteding van de huishoudelijke hulp. De gemeente legt veelvuldig (informeel) verantwoording af over de Wmo-voorzieningen, maar kan nog een slag maken wanneer straks de jaarwerkprogramma’s opgesteld zijn, prestatie-indicatoren geformuleerd zijn en de resultaten van het klanttevredenheidonderzoek betrokken kunnen worden bij de evaluatie en bijstelling van het beleid.

## Bestuurlijke reactie

Het conceptrapport is op 2 juli via de post en via e-mail naar het college verstuurd met het verzoek een bestuurlijke reactie te geven op de conclusies en aanbevelingen in het rapport.

De bestuurlijke reactie van de gemeente is op 21 augustus 2009 ontvangen via een mail van dhr. D. Kole, beleidsmedewerker maatschappelijke aangelegenheden gemeente Hardinxveld-Giessendam. Het college meldt het volgende:



gemeente  
**Hardinxveld-Giessendam**

Regionale Rekenkamer Alblasserwaard-  
Vijfheerenlanden  
t.a.v. de heer Dr. I. Pröpper  
Postbus 115  
5260 AC VUGHT

Onderwerp	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum
Bestuurlijke reactie op rapport 'Regie over Wmo- voorzieningen in de gemeente Hardinxveld-Giessendam'	Zaak 3418	GcmHG/UIT/1711	18 augustus 2009

Geachte heer Pröpper,

Naar aanleiding van de conclusies en aanbevelingen in uw bovenaangehaalde rapport hebben wij de behoefte om onderstaande bestuurlijke reacties te geven.

#### Conclusies

De rekenkamer concludeert dat de gemeente nog wel kan groeien in de samenwerking met de andere gemeenten en zorgaanbieders. Deze opmerking is voor de hand liggend omdat in 2007 een geheel nieuwe samenwerkingsvorm tot stand is gebracht tussen zeven regiogemeenten met een centraal backoffice en acht frontoffices. Ook de voor gemeenten nieuwe relatie met zorgaanbieders vanaf 2007 waarbij zorgaanbieders een jarenlange ervaring met het Zorgkantoor toepaste om de gemeenten toch vooral de zeer kostbare AWBZ-methode te laten voortzetten, heeft inschattingstijd en volharding gevergd.

#### Aanbevelingen

1. Ook de opzet van een nieuw fenomeen als de Wmo-adviesraad en een niet eerder vertoonde vierjarige beleidsplanning voor negen zeer brede prestatievelden vergt tijd om tot een evenwichtige verdeling van Wmo-doelgroepen te komen. De huidige stichting Wmo-platform Hardinxveld-Giessendam heeft al veel actie ondernomen om alle doelgroepen te laten vertegenwoordigen in het platform. De enige doelgroep die nu nog echt ontbreekt is de psychiatrisch patiënten, waarvoor echter ambtelijk al sinds 2007 een verzoek uitstaat bij een belangenvereniging in Dordrecht. Inmiddels is ook de gemeente Dordrecht ingeschakeld om de betreffende prestatievelden 7, 8 en 9 (maatschappelijke opvang) beter te introduceren in ons Wmo-platform.

Rabobank nr. 3250.15.759  
BNG nr. 2850.03.321  
www.hardinxveld-giessendam.nl

Bezoekadres : Raadhuisplein 1  
Postbus 175  
3370 AD Hardinxveld-Giessendam

Telefoonnr. (0184) 674 444  
Telefaxnr. (0184) 674 400  
Email: postbus175@gemhg.nl

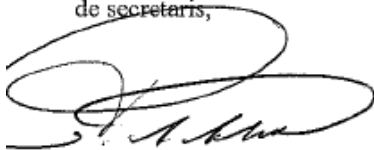
2/3. Onder aanvoering van onze gemeente wordt regionaal gewerkt aan SMART-geformuleerde prestatiepunten en is er nadrukkelijk aandacht voor prestatiemeting en duidelijk vermelde prestatie-indicatoren. De prestatiemeting wordt reeds vormgegeven door jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek c.q. belevingsonderzoek onder inwoners, managementrapportages en mogelijke deelname aan landelijke benchmark Wmo.

4. Dit jaar vindt een vrij ingrijpende vergelijkings- en herijkingsoperatie plaats voor alle beleidsdocumenten. Daar waar gelijkenschakeling van beleid voor alle acht regiogemeenten (ook Gorinchem doet mee) mogelijk lijkt, zal dit worden geadviseerd aan de gemeentebesturen.

5/6. Er wordt door de regionale contractmanagers veel overleg gepleegd met de zorgaanbieders over resultaatgerichte afspraken, omdat gekozen is voor een model van aanbesteding door samenwerking. De gecontracteerde zorgaanbieders moeten echter wel gehouden worden aan het contract waarvoor is getekend, dit blijft tijdens het proces niet onderhandelbaar. Wel worden verdergaande afspraken gemaakt over de wijze van samenwerking tussen zorgaanbieders, backoffice en frontoffices en een uniformering van de contractueel overeengekomen wijze van facturering. De onderlinge verhoudingen tussen de betrokken gemeenten en zorgaanbieders zijn inmiddels redelijk goed te noemen en beide partijen zetten zich in voor nakoming van afspraken. Met name de ondermaatse wijze van facturering en daardoor ook de te late betalingscyclus en de juiste inzet van personeel door de zorgaanbieders zijn zichtbaar en meetbaar verbeterd.

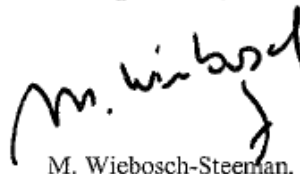
Wij gaan ervan uit dat u conform uw toezegging deze reacties integraal in uw rapport zult vermelden.

Burgemeester en wethouders van Hardinxveld-Giessendam,  
de secretaris,



F. de Later.  
i.s.

de burgemeester,



M. Wiebosch-Steeman.

## Nawoord Rekenkamer

De Rekenkamer dankt het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Hardinxveld-Giessendam voor de inhoudelijke bestuurlijke reactie op de conclusies en aanbevelingen uit het rapport naar aanleiding van het onderzoek naar regie op de WMO-voorzieningen in de gemeente.

De reactie van het college geeft de gemeenteraad, samen met de bevindingen en aanbevelingen uit het rapport, genoeg mogelijkheden voor een vruchtbare discussie en handvatten de regie rondom WMO-voorzieningen verder te ontwikkelen.

Dr. Igno Pröpper  
Directeur Regionale Rekenkamer Alblasserwaard-Vijfheerenlanden

## Bijlage 1 Onderzoeksaanpak

*De vraag die centraal staat in dit onderzoek:*

Op welke wijze voert de gemeente regie over Wmo- voorzieningen en met welk resultaat?

*De rekenkamer richt zich op de periode 2004-2008:*

De Wmo is per 1 januari 2007 van kracht geworden en de gemeente is begonnen met de voorbereidingen hiervoor in 2004.

*De rekenkamer hanteert de volgende methode van dataverzameling:*

- Bestudering van schriftelijke stukken ten aanzien van de Wmo- voorzieningen in de periode 2004-2008. Dit zijn onder andere programmabegrotingen, jaarverslagen, beleidsnotities en raads- en commissienotulen.
- Houden van gesprekken met de portefeuillehouder, de griffier, betrokkenen uit de ambtelijke organisatie en relevante overige betrokkenen.

*De rekenkamer hanteert de volgende definities en toetspunten:<sup>3</sup>*

- Regie is een bijzondere vorm van sturen, namelijk doelgerichte beïnvloeding ten aanzien van een vooraf afgebakend geheel. Een goede regisseur heeft overzicht over de situatie en is in staat het handelen van verschillende actoren af te stemmen tot een samenhangend geheel om zodoende de beoogde doelen te realiseren.
- Een actor kan zowel een ambtenaar van de gemeente zijn als een andere overheidsorganisatie of een bedrijf .
- Er zijn vier verschillende regierollen aan de hand van de begrippen 'doorzettingsmacht' en het volgen van een 'eigen script'. Doorzettingsmacht is aanwezig wanneer de regisseur de andere betrokken partijen zijn wil kan opleggen. Doorzettingsmacht kan helemaal aanwezig zijn of in beperkte mate. Wanneer doorzettingsmacht ontbreekt, moet de regisseur een tegenprestatie leveren om zo de andere partijen 'te verleiden' om het script te volgen. Het script kan de regisseur zelf schrijven, dus zijn eigen koers volgen, of het script van andere partijen volgen. Zie figuur B1.1.

---

<sup>3</sup> Zie ook: Partners+Pröpper, Lokale regie uit macht of onmacht? Onderzoek naar de optimalisering van de gemeentelijke regiefunctie, in opdracht van het ministerie van BZK, 2004

		Eigen script of beleidskader	
		Ja 'blauwdruk'	Nee 'open einde'
Doorzettingsmacht	Ja 'dwingend'	I. Beheersings- gerichte regisseur	II. Uitvoerings- gerichte regisseur
	Nee 'verleidend'	III. Visionaire regisseur	IV. Faciliterende regisseur

Figuur B1.1 Regierollen

- Er zijn vijf hoofdlijnen van regievoering, die als toetspunten kunnen dienen:

Hoofdlijnen	Toetspunten
<b>Geheel afbakenen</b>	– Het gemeentebestuur bakent het beleidsveld en de betrokken actoren op een heldere en eenduidige manier af.
<b>Geheel over situatie</b>	– Het gemeentebestuur bevraagt betrokkenen op alle relevante informatie ten behoeve van het verkrijgen van een goed en omvattend beeld van de situatie.
<b>Beleidslijnen uitzetten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Het gemeentebestuur stimuleert visievorming rond een beleidskoers ten aanzien van het geheel;</li> <li>– Het gemeentebestuur thematiseert problemen als gevolg van strijdige doelen of belangen van betrokkenen;</li> <li>– Het gemeentebestuur brengt beleidslijnen onder woorden en draagt deze uit;</li> <li>– Het gemeentebestuur houdt toezicht op de voortgang van het proces en zorgt indien nodig voor tijdige bijsturing.</li> </ul>
<b>Samenwerking organiseren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Het gemeentebestuur mobiliseert, enthousiasmeert en inspireert betrokkenen bij te dragen aan het geheel;</li> <li>– Het gemeentebestuur koppelt betrokkenen aan elkaar (bijvoorbeeld door doelen te vervlechten);</li> <li>– Het gemeentebestuur houdt toezicht op de inzet en de inbreng van betrokkenen en op de resultaten van de samenwerking als geheel en koppelt de bevindingen hiervan terug.</li> </ul>
<b>Verantwoording afleggen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Het gemeentebestuur legt verantwoording af over het handelen en de resultaten van het geheel van betrokkenen die onder zijn regie vallen;</li> <li>– Het gemeentebestuur toont betrokkenheid bij het geheel.</li> </ul>

Tabel B1.2 Hoofdlijnen regie

## Bijlage 2 Procesbeschrijving

Datum		Processtap
Jaar	Datum	
2004	Hele jaar	De gemeente start met de voorbereidingen voor de invoering van de Wmo en houdt daarbij rekening met implementatie op het niveau van de subregio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden.
2004	Eind	De gemeenten in de regio AV ondertekenen een intentieverklaring om met de provincie prestatieafspraken te maken op het terrein van wonen, zorg en welzijn. Deze afspraken moeten worden opgenomen in het Pact van Bleskensgraaf, wat ook aan dient te sluiten bij de ontwikkeling van de Wmo.
2005	Begin	De gemeente besluit tot voorbereiding van de Wmo op het niveau van de subregio AV. Acht gemeenten zetten lokale stuur- en projectgroepen en een regionaal Wmo- overlegorgaan op. De acht lokale projectleiders worden middels het overlegorgaan ondersteund door een regionaal kwartiermaker van bureau BMC, terwijl ook de inkoopcoördinator hierbij is betrokken. Dit leidt tot de opstelling van de kadernota Wmo. Daarnaast besluit de gemeente tot het oprichten van regionale deelprojectgroepen die de Wmo op specifieke onderdelen zullen uitwerken.
2005	Begin	De gemeente meldt zich met Gorinchem aan voor een proeftuin Wmo en krijgt het prestatieveld 'voorzieningen voor mensen met een handicap' toegekend, waarbij zij experimenteren met het Persoonsgebonden budget (Pgb). De proeftuin loopt van juni 2005 – 31 december 2007.
2005	6 oktober	De raad stelt de Kadernota Wmo Regio AV-8 vast. Hierin staat onder meer: <ul style="list-style-type: none"> <li>– De inclusieve benadering van de Wmo gebiedt alle voorzieningen voor iedereen bruikbaar, toegankelijk en bereikbaar te maken.</li> <li>– Gemeenten worden gedwongen prestatieafspraken met welzijnsorganisaties te maken. Sterker nog, concurrentie gaat optreden. De gemeente komt in de rol van marktmeester.</li> <li>– Met betrekking tot regionale samenwerking: De verantwoordelijkheid voor de Wmo geeft de gemeente instrumenten in handen om mee te sturen, om de regie te voeren. Samenwerking kan financiële voordelen en een betere dienstverlening opleveren.</li> <li>– Het inkopen van zorg gebeurt tot op heden door het Zorgkantoor, dat enkele partijen contracteert voor het leveren van zorg. Het Zorgkantoor controleert ook. Wanneer gemeenten gezamenlijk onderhandelen met de zorgaanbieder is de onderhandelingsbasis gelijkwaardiger dan wanneer een kleine gemeente individueel de onderhandelingen voert.</li> <li>– Het portefeuillehouderoverleg in de programmalijn Sociale Veiligheid en Leefbaarheid is verantwoordelijk voor de regionale aanpak van de Wmo.</li> </ul>
2005	Eind	De gemeente constateert dat het gemeentelijk voorzieningenniveau op het terrein van woningaanpassingen, vervoer en rolstoelen voor ouderen en gehandicapten de minimale zorgplicht op grond van de Wvg veruit

Datum		Processtap
Jaar	Datum	
		ontstijgt.
Vóór 2006	n.v.t.	Huishoudelijke verzorging verloopt via de AWBZ en wordt in hoofdzaak geleverd door RIVAS zorggroep en verzorgingshuizen in de regio.
2006	30 januari	Vertegenwoordigers van zorgaanvragers, gemeentebesturen, zorg- en welzijnsorganisaties, wooncorporaties en de provincie Zuid-Holland tekenen het Pact van Bleskensgraaf, waarbij levensloopbestendigheid centraal staat.
2006	April/ Mei	<ul style="list-style-type: none"> <li>– De gemeente geeft de burgerparticipatie bij de Wmo vorm in een Wmo- adviesraad. Alle maatschappelijke organisaties uit de gemeente zijn gevraagd een burgerlid te leveren voor de samenstelling van deze raad, die uiteindelijk 23 leden telt. Deze raad is betrokken bij de ontwikkeling van het Wmo- beleid.</li> <li>– De Wmo- adviesraad is onderverdeeld in adviescommissies volgens gebundelde prestatievelden. Later in 2006 is er ook een Professiegroep Wmo geformeerd waarin lokale actieve professionals deelnemen.</li> <li>– Eind 2006 merkt de gemeente op dat deze vroegtijdige installatie het mogelijk heeft gemaakt dat vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en kerken direct bij het begin van de beleidsvorming voor de Wmo betrokken zijn geweest.</li> </ul>
2006	14 september	<p>De raad stelt het Regionaal Beleidsplan Wmo 2007 vast. Hierin komt o.a. aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dit beleidsplan is opgesteld door de ambtelijke regionale werkgroep Beleid en Financiën in opdracht van de regionale stuurgroep Wmo, bestaande uit de portefeuillehouders Wmo regio AV. De werkgroep wordt aangestuurd door de ambtelijke regionale projectgroep, bestaande uit de Wmo- projectleiders van de acht samenwerkende gemeenten met een externe voorzitter. Hiervoor zijn ook twee informatie/debat bijeenkomsten gehouden met cliënten- en belangenorganisaties.</li> <li>– Ten aanzien aanbieders van voorzieningen: Europese aanbesteding, maximaal 20 aanbieders contracteren.</li> <li>– Of het beschikbare bedrag a 692.195 euro (uit de integratie-uitkering) voldoende is, is nog niet vast te stellen.</li> </ul>
2006	14 september	<p>De raad stelt de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2007 vast. Hierin komt onder andere aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– De voorwaarden voor toekenning van een voorziening.</li> <li>– Drie vormen van hulp bij het huishouden: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Algemene voorziening waaronder algemene hulp bij het huishouden.</li> <li>2. Hulp bij het huishouden in natura.</li> <li>3. Een Pgb te besteden aan hulp bij het huishouden.</li> </ol> </li> <li>– Het primaat ligt bij algemene hulp bij het huishouden. [NB, bijv. alfahulp]</li> <li>– De omvang van de voorziening huishoudelijke verzorging wordt</li> </ul>

Datum		Processtap
Jaar	Datum	
		uitgedrukt in klassen en niveaus.
2006	15 september	De Deelprojectgroep Inkoop en Aanbesteding Wmo van de AV-8 gemeenten opent de aanbesteding van huishoudelijke verzorging in het kader van de Wmo. Hierin is (naast alle gebruikelijke aspecten) opgenomen dat HV 1 30% en HV 2 70% van het totaal aan HV betreft. De maximumprijs voor HV 1 wordt gesteld op 14 euro en voor HV 2 22 euro.
2006	18 december	De AV-8 gemeenten sluiten raamovereenkomsten met 15 gecontracteerde zorgleveranciers voor de levering van huishoudelijke verzorging. De duur van de overeenkomsten is tot 31 december 2008.
2006	Eind	De gemeente constateert dat de financiële beheersbaarheid van de Wmo een belangrijk uitgangspunt is. De 'open eindregelingen' ervaart de gemeente als een probleem dat continue inbreuk van op de financiële factor van de gemeente.
2006	Eind	<ul style="list-style-type: none"> <li>– De gemeente schaart in de begroting onder de Wmo de bestaande gemeentelijke taken op de producten Gehandicaptenbeleid en Huisvesting gehandicapten en de nieuwe taak Huishoudelijke verzorging.</li> <li>– De gemeente constateert dat er op diverse posten van het gehandicaptenbeleid (o.a. Collectief Vraagafhankelijk Vervoer) overschrijdingen zijn geweest de afgelopen jaren en werkt aan maatregelen op meer sturing te kunnen geven aan de open eindregelingen.</li> </ul>
2007	1 januari	De Wmo treedt in werking.
2007	1 januari	<ul style="list-style-type: none"> <li>– De gemeente verleent een mandaat aan de gemeente Giessenlanden om besluiten te nemen ingevolge de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Regeling Gehandicaptenparkeerkaart.</li> <li>– Dit betekent concreet dat iedere gemeente (AV-7 verband) een eigen loket, een frontoffice heeft (hier onder andere bij het IGO, servicepunt voor Wonen, Zorg en Welzijn) en ondersteuning centraal in Giessenlanden door de backoffice gebeurt. Hierbij is een nieuw administratiesysteem aangeschaft, dat enkele automatiseringsproblemen met zich meebracht.</li> </ul>
2007	11 januari	De commissieleden stemmen in met de B&W nota d.d. 19.12.06 m.b.t. de vaststelling van: <ul style="list-style-type: none"> <li>– het Besluit maatschappelijke ondersteuning Hierin komt onder andere aan de orde het onderscheid van hulp bij het huishouden in twee niveaus: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. HV 1, algemene hulp, 'alfahulp'. Kosten: 14,50 euro per uur.</li> <li>2. HV 2, ook ondersteuning in de huishouding. 22 euro per uur.</li> </ol> </li> <li>– de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2007. Hierin is ook een overzicht gegeven van alle voorzieningen die de gemeente onderscheidt.</li> </ul>
2007	Medio	<ul style="list-style-type: none"> <li>– In de 1<sup>e</sup> helft van 2007 bleek dat de gecontracteerde zorgaanbieders de contractuele verplichtingen niet na konden komen. Het overeengekomen tarief voor huishoudelijke hulp bleek bij nader</li> </ul>

Datum		Processtap
Jaar	Datum	
		<p>inzien te laag voor de inzet van het bestaande personeel van de zorgaanbieders. Medio 2007 heeft de raad kennis kunnen vernemen van de aanvullende tijdelijk afspraken die daarvoor in regioverband met de zorgaanbieders zijn gemaakt. Dit wordt financieel gedekt door de uitkeringen in het gemeentefonds 2007 en 2008.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Met betrekking tot informatievoorziening van de zorgaanbieders: Een onzekerheid doet zich voor dat niet in alle gevallen kan worden vastgesteld of er aan de zorgverleners betaald is voor precies die prestaties die zijn geleverd en of de betaling in overeenstemming is met de afgegeven indicaties. In 2008 zullen maatregelen worden getroffen om deze problematiek op te lossen. Om deze reden kan pas in 2008 de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de uitgaven van de Wmo met 100% zekerheid worden vastgesteld.</li> </ul>
2007	6 september	De Plangroep Wonen, Welzijn en Zorg Hardinxveld-Giessendam wordt geïnstalleerd.
2007	Eind	<ul style="list-style-type: none"> <li>– De gemeente noemt op te stellen het vierjarig beleidsplan Wmo in feite een voortzetting van de bestaande Integrale nota ouderen- en gehandicaptenbeleid 2001 – 2006, waarbij ook gebruik gemaakt kan worden van het Lokale actieplan wonen, zorg en welzijn, gebaseerd op het Pact van Bleskensgraaf.</li> <li>– De gemeente stelt dat de onderliggende beleidsdocumenten, een verordening, een besluit en gedetailleerde beleidsregels, die in 2006 onder grote tijdsdruk zijn vastgesteld, verder dienen te worden uitgewerkt en te worden aangepast op basis van de operationele ervaringen.</li> </ul>
2008	januari	De colleges van Hardinxveld-Giessendam en Giessenlanden besluiten een nauwere samenwerking aan te gaan op het gebied van de Wmo.
2008	30 januari	Gemeente Dordrecht houdt een bijeenkomst over de uitvoering van de Wmo voor de regio's Drechtsteden en Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. Dordrecht is centrumgemeente voor beide regio's met betrekking tot de prestatievelden 7, 8 en 9, maatschappelijke zorg. Het geld dat de gemeente Hardinxveld-Giessendam hiervoor krijgt, komt ook bij de gemeente Dordrecht terecht. (raadsnotulen 31 januari 2008)
2008	19 mei	Bespreking concepttekst met de Wmo- adviesraad. De adviesraad heeft ook kunnen reageren op de prestatievelden 7, 8 en 9 die de gemeente Dordrecht in de inspraakronde zijn gebracht.
2008	Juni	De Plangroep Wonen, Welzijn en Zorg Hardinxveld-Giessendam stelt een actieplan op. Hierin wordt onder andere uitgesproken dat regie en uitvoering optimaal op elkaar afgestemd moeten worden ten behoeve van de cliënt.
2008	19 juni	Aan de hand van presentatie conceptbeleidsplan interactieve behandeling in raadscommissie SAMZA. Raadsleden vragen om inzicht in de financiële stromen van de Wmo.
2008	21 augustus	De Projectgroep Aanbesteding Wmo van de AV-8 gemeenten stelt een Programma van eisen openbare EU aanbesteding hulp bij het huishouden

Datum		Processtap
Jaar	Datum	
		in het kader van de Wmo op. Daarbij worden maximumprijzen vastgesteld: HH1 17,50 euro, HH2 22,00 euro.
2008	26 augustus	De portefeuillehouder geeft in een memo aan de raadscommissie SAMZA aan dat er twee onderscheiden rijksbijdragen zijn (versleuteld voor voormalige Wvg- voorzieningen en herkenbaar voor nieuwe taken) en er daarnaast (veelal) niet-geormerkte stimuleringsbijdragen van het rijk die voor de Wmo kunnen worden aangewend.
2008	1 sept-6okt	Inspraak- en adviesperiode burgers en Wmo-raad/ gehandicaptenplatform.
2008	1 oktober	De Wmo- raad i.o. wordt omgevormd tot de stichting Wmo-platform Hardinxveld-Giessendam: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nu is de voormalige Wmo- raad een rechtspersoon, krijgt subsidie, voert een wettelijk taak uit en de te leveren prestaties zijn vastgelegd. Voorheen faciliteerde de gemeente de Wmo- raad (o.a. met vergaderruimten en extra subsidie aan het gehandicaptenplatform, dat formeel advies gaf aan de gemeente).</li> <li>– Waarschijnlijk gaat het gehandicapten platform in de toekomst op in het Wmo- platform, dit zijn namelijk voornamelijk dezelfde personen. Het Wmo- platform is wel veel breder (o.a. sport, jeugd).</li> </ul>
2008	Augustus- november	<ul style="list-style-type: none"> <li>– De gemeente heeft in het overlegtraject en de aanbesteding doelbewust ingestoken op reorganisaties bij de zorgaanbieders.</li> <li>– Rivas en de Zorgalliantie schrijven niet in op de aanbesteding omdat zij niet kunnen werken voor de tarieven die de gemeente gesteld heeft.</li> </ul>
2008	23 oktober	De gemeente organiseert een interactieve inspraakavond waarin het conceptbeleidsplan wordt gepresenteerd. Ook gaat de gemeente uitgebreid in op het aanbestedingsproces, omdat hierover bij veel burgers onrust is ontstaan.
2008	december	<ul style="list-style-type: none"> <li>– De 10 aanbieders die hebben ingeschreven, zijn niet in staat het totaal benodigde aantal zorguren te leveren. Hierop vindt overleg tussen de regiogemeenten en alle zorgaanbieders plaats. Uiteindelijk is de aanbesteding gestopt en zijn is een ander uurtarief vastgesteld.</li> <li>– De gemeente wijzigt het conceptbestek en stelt één prijs voor HH1 en HH2 vast, namelijk 21,50 euro.</li> <li>– Hierop hebben 13 partijen ingeschreven, waardoor alle zorguren geleverd kunnen worden.</li> </ul>
2008	december	De raad stelt het Beleidsplan Wmo 2008-2011 vast. Hierin komt onder andere naar voren: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bij het opstellen van het conceptbeleidsplan zijn bewoners en organisaties formeel en informeel betrokken. (o.a. Wmo- adviesraad en Professiegroep Wmo).</li> <li>– Het conceptbeleidsplan is 23 oktober voorgelegd in een interactieve inspraakavond. De gemeente heeft alle reacties gebundeld en verwerkt.</li> </ul>

Datum		Processtap
Jaar	Datum	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Met betrekking tot horizontale verantwoording neemt de gemeente zich voor vanaf 2009 regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken (voor alle door de gemeente (mede)gefinancierde voorzieningen) uit te voeren en eigen bevindingen in de dagelijkse uitvoeringspraktijk te delen.</li> <li>– De gemeente benadrukt dat de compensatieplicht uit de Wmo burgers geen recht geeft op een voorziening, maar recht op een inspanning van de gemeente om compensatie te bieden voor een beperking, zodat 'normaal' functioneren mogelijk wordt gemaakt.</li> <li>– De invulling van de regierol varieert per prestatievelde. De rol van regisseur kan sterker (sturen) en zwakker (faciliteren) worden ingevuld. Met betrekking tot voorzieningen: De gemeente dient met name bij het aanbieden van zorg en voorzieningen in natura de kwaliteitscriteria te bepalen en te bewaken. Het lokaal Wmo- loket vervult een belangrijke functie bij het toewijzen en bewaken. Daarnaast dienen goed afspraken gemaakt en bewaakt te worden met de indicerende instelling(en). Het niveau van de vereiste zorg dient concreet aangegeven te worden.</li> </ul>
2009	Begin	De gemeente verricht het eerste klanttevredenheidsonderzoek onder Wmo-gebruikers.
2009	Begin	De gemeente bespreekt de evaluatie van de samenwerking tussen de backoffice en frontoffices in de regio in het regionale portefeuillehouderoverleg.
2009	Begin	De gemeenten Hardinxveld-Giessendam en Gorinchem zetten de tandemsamenwerking niet voort, waardoor de bedrijfsmatige samenwerking van de baan is.

## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Schriftelijke stukken

<b>Titelbeschrijving</b>
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Programmabegroting 2005-2008
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Programmabegroting 2006-2009
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Programmabegroting 2007-2010
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Programmabegroting 2008-2011
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Programmabegroting 2009-2012
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Jaarverslag 2005
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Jaarrekening 2005
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Jaarverslag 2006
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Jaarrekening 2006
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Jaarverslag 2007
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Jaarrekening 2007
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Najaarsnota 2008
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Burgerjaarverslag 2005
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Burgerjaarverslag 2006
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Burgerjaarverslag 2007
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Nota Integraal ouderen- en gehandicaptenbeleid 2001-2006
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Verordening voorzieningen gehandicapten 2001
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Verordening cliëntenparticipatie gehandicaptenbeleid 2001
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Kadernota Wmo regio AV-8, 2005
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Regionaal beleidsplan Wmo 2007
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Verordening maatschappelijke ondersteuning 2007
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Besluit maatschappelijke ondersteuning 2007
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2007
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Wmo- mandaat aan gemeente Giessenlanden, 2007
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Nota preventief gezondheidsbeleid 2007-2011
Gemeente Hardinxveld-Giessendam en gemeente Giessenlanden, Samenwerkingsovereenkomst Wmo gemeenten Giessenlanden en Hardinxveld-Giessendam, met terugwerkende kracht inwerking tredende op 1 januari 2007
Plangroep Welzijn, Wonen en Zorg Hardinxveld-Giessendam, Actieplan Welzijn, Wonen en Zorg 2008
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Beleidsplan Wmo 2008-2011, inclusief raadsvoorstel en besluit 18 december 2008
AV-8 gemeenten – Deelprojectgroep Inkoop en Aanbesteding Wmo, Concept bestek inzake de aanbesteding van huishoudelijke verzorging in het kader van de Wmo, versie 22 augustus 2006
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Nota aan B&W, voorstel nieuwe Europese aanbesteding Hulp bij het huishouden Wmo, 21 mei 2008
AV-8 gemeenten, Projectgroep Aanbesteding Wmo, Programma van eisen openbare EU aanbesteding hulp bij het huishouden in het kader van de Wmo, versie 21 augustus 2008
AV-8 gemeenten, Projectgroep Aanbesteding Wmo, Overzicht voornaamste wijzigingen in het (concept)bestek, 2008

AV-8 gemeenten, Persbericht Gorinchem Wmo aanbesteding succesvol 1 december 2008
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, (herziene) Planning voorbereiding en vaststelling beleidsplan Wmo 2008-2011
Gemeente Hardinxveld-Giessendam, Memo aan raadscie SAMZA betreffende financiële stromen van de Wmo, 26 augustus 2008

#### Literatuur en websites

<b>Titelbeschrijving</b>
Partners+Pröpper, Lokale regie uit macht of onmacht? Onderzoek naar de optimalisering van de gemeentelijke regiefunctie, in opdracht van het ministerie van BZK, 2004
<a href="http://www.st-ab.nl/wetwmo.htm">http://www.st-ab.nl/wetwmo.htm</a>

#### Deelnemers interviews

Naam	Functie
Dhr. D. Brik	Manager thuiszorg Rivas
Mevr. E. de Heer	Coördinator burgerbalie
Dhr. D. Kole	Projectleider Wmo
Dhr. A. van der Nat	Coördinator backoffice Giessenlanden
Dhr. A. Schoonderbeek	Directeur Stichting IGO
Dhr. T. Sluimer	Portefeuillehouder Wmo
Mevr. A. van Vliet-van der Ploeg	Griffier
Dhr. W. van Wijngaarden	Voorzitter Wmo- platform