

Jaarverslag Sociale Zaken 2013

Bussum, Naarden & Muiden



Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Werk & Inkomen	4
2.1	<i>Ontwikkeling uitkeringen in 2013</i>	4
2.2	<i>Budgetten voor Werk en Inkomen</i>	4
2.3	<i>Re-integratie</i>	5
2.4	<i>Armoedebestrijding</i>	5
2.5	<i>Kwijtschelding gemeentelijke belastingen</i>	6
2.6	<i>Schuldhelpverlening</i>	6
2.7	<i>Handhaving</i>	7
2.8	<i>Klanttevredenheid en cliëntenparticipatie</i>	7
2.9	<i>Inburgering</i>	9
3.	Wmo	10
3.1	<i>Meldingen en aanvragen: Wmo in cijfers</i>	10
3.2	<i>De Kanteling</i>	11
3.4	<i>Klanttevredenheid: de Wmo-monitor</i>	11
3.5	<i>De verschillende kanalen naar de Wmo</i>	12
3.6	<i>Samenwerken & netwerken</i>	12
4.	Klachten & Bezwaarschriften	13
4.1	<i>Bezwaarschriften</i>	13
4.2	<i>Klachten</i>	14
4.3	<i>Pre- mediation</i>	14

Inleiding

De gemeenten Bussum, Muiden en Naarden werken intensief samen op het gebied van sociale zaken (werk en inkomen) en de verstrekking van individuele voorzieningen Wmo. Er is in Bussum één afdeling Sociale Zaken voor de drie deelnemende gemeenten.

De afdeling bestaat uit vier teams:

- a. Werk & Inkomen
- b. Individuele voorzieningen Wmo
- c. Kwaliteit en Beheer
- d. Regionale sociale recherche

In dit verslag zijn de belangrijkste resultaten in 2013 opgenomen met betrekking tot het werkveld van Werk & Inkomen en individuele voorzieningen Wmo. De sociale recherche werkt voor alle gemeenten in de regio en maakt een eigen regionaal jaarverslag.

De laatste jaren neemt de werkdruk en dynamiek binnen de afdeling Sociale Zaken duidelijk toe. De economische crisis treft veel inwoners, die geconfronteerd worden met verlies van werk, een gekrompen arbeidsmarkt, problemen om rond te komen en toename van schulden. Het aantal aanvragen om bijstand en schuldhulpverlening stijgt sterk en aan de balie is het druk.

Desondanks moet alles in de strijd geworpen worden om inwoners te helpen en perspectief te bieden. Een hoge kwaliteit van dienstverlening vraagt niet alleen om efficiency, maar ook om effectiviteit. Nieuwe initiatieven dragen daaraan bij. Het nieuwe Doe-budget voorziet beter in de participatiebehoefte van inwoners, de schuldhulpverlening kent nu meer preventieve elementen en nazorg en de re-integratie is verbeterd door het project 'De opstap naar werk'.

Ook op het gebied van Wmo zijn er grote veranderingen. Vanaf mei 2013 werken wij 'gekanteld'. Door vanuit de vraag van de inwoner te werken en minder vanuit ons aanbod, zijn wij in staat om maatwerk te leveren dat beter voldoet aan individuele behoeften. Tegelijkertijd verwachten wij ook dat mensen ook zelf verantwoordelijkheid nemen en hun eigen kracht benutten.

Het werken vanuit de behoefte van de inwoner en het benutten van diens eigen kracht staan ook centraal in de visie op de decentralisaties binnen het Sociaal Domein. Samen met de andere gemeenten in de regio wordt hard gewerkt aan de ontwikkeling van deze transitieopgave. Ook in 2014 zullen wij alle zeilen moeten bijzetten om in 2015 echt te kunnen starten.

Dhr. P.H. Lensselink
Afdelingshoofd Sociale Zaken
Bussum Muiden Naarden

2. Werk & Inkomen

2.1 Ontwikkeling uitkeringen in 2013

Het beroep op de bijstand blijft onverminderd groot. In 2013 hebben in totaal 297 inwoners van Muiden, Naarden en Bussum een bijstandsaanvraag ingediend. Ten opzichte van het jaar 2012 betreft dat een stijging van 87 %. Het beleid richtte zich in 2013 opnieuw op het verminderen van de uitkeringsafhankelijkheid van inwoners, met als uitgangspunt "Werk vóór inkomen". Dit werd nagestreefd door versterking van de poortwachtersfunctie, verbetering van de doorstroming op de participatieladder binnen het zittende bestand en intensievere uitstroombegleiding naar werk.

Desondanks was er bij alle gemeenten een hoge instroom in de bijstand, waarbij de sterke toename van de werkloosheid een grote rol speelt. Bij de gemeenten Bussum en Muiden is tegelijkertijd ook een toename van de uitstroom zichtbaar, terwijl die bij de gemeente Naarden ongeveer gelijk bleef. Als gevolg van het project 'de opstap naar werk' hebben wij meer inwoners kunnen ondersteunen bij hun terugkeer naar de arbeidsmarkt. Verschillen per gemeente moeten toegeschreven worden aan jaarlijkse fluctuaties en verschillen in volumes, waardoor een aantal dossiers meer of minder al tot grote procentuele mutaties kunnen leiden. Om een beeld te geven van de uitstroom kunnen wij melden dat van de beëindigde uitkeringen er 89 direct verband houden met onze re-integratie-inspanningen. Daarnaast werden 45 uitkeringen beëindigd omdat klanten verhuisden of emigreerden.

Altijd wordt geprobeerd om aanvragen zo snel mogelijk af te handelen. De gevolgen van de economische crisis zijn voor een toenemend aantal inwoners immers ernstig voelbaar. De gemiddelde doorlooptijd van een bijstandsuitkering bedraagt 3 tot 4 weken en dat is minder dan het landelijk gemiddelde van 5 tot 6 weken. Wanneer er sprake is van 'broodnodig' is kan een voorschot uitkomst bieden.

Over het algemeen merken wij binnen de aanvragen een toename aan complexiteit. Dat is het gevolg van omstandigheden (zoals bijkomende schuldproblematiek en faillissementen) van aanvragers en hun persoonlijke situaties (meer psychosociale problematiek).

	Stand 1-1-2013	Instroom	Uitstroom	Stand 31-12-2013
Bussum				
WWB	441	170	152	459
IOAW/ IOAZ	25		1	24
Naarden				
WWB	130	57	45	142
IOAW/ IOAZ	5	2		7
Muiden				
WWB	75	26	31	70
IOAW/ IOAZ	6			6

Tabel 1. Aantallen gemeentelijke uitkeringen Bussum, Naarden en Muiden 2013, peildatum 17 januari 2014.

2.2 Budgetten voor Werk en Inkomen

Het Rijk verstrekt twee budgetten: het BUIG-budget voor de betaling van uitkeringen en het Participatiebudget voor de re-integratieactiviteiten. Overschotten of tekorten op het BUIG-budget komen ten gunste/laste van de gemeente.

In 2013 heeft het Rijk de Incidentele Aanvullende Uitkering 2012 (IAU) aan Bussum (€ 317.600) en aan Muiden (€ 104.401) toegekend. Voor Naarden is geen aanvraag ingediend omdat er door de budgetontwikkeling geen aanspraak op de IAU mogelijk was over 2012.

Het Participatiebudget is opgebouwd uit 3 onderdelen:

- Deel educatie door OCW;
- Deel Inburgering;
- Deel re-integratie.

Over de besteding van het Educatiedeel worden op regionaal niveau afspraken gemaakt met het ROC. De gelden voor volwassenenonderwijs zijn volledig doorbetaald aan het ROC.

De middelen voor het re-integratiedeel van het Participatiebudget worden ingezet om de arbeids- en maatschappelijke participatie te vergroten. Hierbij zijn kosten gedekt in het kader van re-integratie-, scholings-, participatietrajecten. Daarnaast vallen deels uitvoeringskosten onder de uitgaven van dit budget.

Het inburgeringsdeel is bedoeld om de inburgeringskosten te dekken. Dit betreft een steeds verder afnemend budget door de afnemende taken bij Inburgering.

2.3. *Re-integratie*

Vanaf 1 maart 2013 is er een andere methode om de uitstroom van klanten naar regulier werk te vergroten en de instroom te reduceren. Hierbij is gebruik gemaakt van een externe adviseur en is het project Opstap naar Werk opgezet.

Alle klanten die kunnen werken zijn vanaf de eerste dag actief binnen de Opstap naar Werk (ONW). Het principe is dat begeleiding plaats blijft vinden tot dat de klant is uitgestroomd naar werk. De eerste week krijgen de klanten dagelijks intensieve sollicitatietraining. Hierin komen de volgende vaardigheden aan de orde: oefenen van werknemersvaardigheden, presentatieverbetering, arbeidsmarktorientatie en vacatures zoeken, opstellen cv en opstellen sollicitatiebrieven. Na de training volgt het dagelijks actief solliciteren in het vacaturecentrum met behulp van computers en begeleiding door coaches. De benodigde vacatures komen via het UWV en worden daarnaast ook door onze eigen werkmakelaars verzameld. De 4 werkmakelaars benaderen zo veel mogelijk werkgevers binnen en ook buiten onze regio om zodoende vacatures en proefplaatsingen te verwerven. Daarbij gaan de werkmakelaars zo veel mogelijk vraaggericht te werk zodat er vacatures worden binnengehaald waar ook echt behoefte aan is en die passen bij de klanten. Klanten die meer ondersteuning behoeven bij het solliciteren krijgen bij ONW hulp van matchmakers, die individuele begeleiding bieden. Mocht duidelijk worden dat een klant niet binnen ONW verder geholpen kan worden dat hebben we een aantal re-integratiebureaus die we inschakelen voor kortdurende (max drie maanden) trajecten.

De klanten die verder van de arbeidsmarkt staan vallen onder de verantwoordelijkheid van drie klantmanagers, die zich bezig houden met beheer en zorg. Wel proberen we deze groep klanten te activeren en te faciliteren, zodat zij op termijn actief kunnen worden in ONW. Een aanzienlijk deel van deze klanten bestaat uit mensen die nog een inburgeringstraject moeten doorlopen en daardoor niet in staat zijn een re-integratietraject te doorlopen. Zodra deze klanten voor hun inburgering zijn geslaagd kunnen ze na een vervolgtraject via een gespecialiseerd re-integratiebureau (drie maanden) door naar ONW.

2.4 *Armoedebestrijding*

De gemeente is actief in het voorkomen en bestrijden van armoede en sociaal isolement, door deelname aan het maatschappelijk leven te stimuleren en extra inkomensondersteuning te bieden waar dat nodig is. Het minimabeleid met aanvullende inkomensvoorzieningen voorziet hierin en we willen ervoor zorgen dat deze optimale ondersteuning biedt voor mensen die het nodig hebben zonder dat het de toegang tot (meer) werk belemmert.

Het percentage huishoudens met een inkomen tot 110% van het sociaal minimum is in 2013 0,1% gestegen naar 9,6%. In Naarden is het percentage huishoudens met 0,1% gedaald naar 6,1% en in Muiden is het percentage huishoudens met een inkomen tot 110% 0,3 % gedaald naar 7,6%. De drie gemeenten blijven daarmee onder het landelijke gemiddelde, nl. 10,6%

Kinderen doen mee (Bussum)

In 2013 heeft een evaluatie plaatsgevonden van het voorstel "Kinderen doen mee." Naar aanleiding van de evaluatie is besloten dat de gemeente de activiteiten jeugdsportfonds en de sport- en cultuurcarrousel voortzet en start met een jeugdcultuurfonds.

Maximaal voor minimaal

In het begin van 2013 heeft de conferentie Maximaal voor minimaal plaatsgevonden. Op de conferentie waren inwoners en instellingen goed vertegenwoordigd en zat Theater Bussum helemaal vol.

De belangrijkste conclusie van de conferentie is dat er een breed gedragen behoefte is om alle ondersteuning die er op het gebied van armoedebestrijding is in kaart te brengen en dat deze overzichtelijk moeten worden gemaakt. De beschikbare ondersteuning is nu nog te versnipperd en daardoor te beperkt toegankelijk. Tijdens de conferentie is toegezegd dat de gemeenten dit signaal oppakken en het voortouw nemen om de ondersteuning te coördineren. In 2013 zijn de activiteiten voor Maximaal voor Minimaal voorbereid en deze zullen in 2014 plaatsvinden.

Invoering Doe-budget

De ISR en schoolkostenregeling zijn medio 2013 omgezet in het Doe-budget. De nadruk binnen het Doe-budget ligt op activerende maatschappelijke participatie. Zonder meer positief wordt erop gereageerd dat zelfstandigen met een minimuminkomen nu ook toegang hebben gekregen tot het Doe-budget. Met de ISR en schoolkostenregeling was dit nog niet mogelijk. Ook is de doelgroep die recht heeft op het Doe-budget (maximaal 110 % van de bijstandsnorm) vergroot ten opzichte van de ISR en schoolkostenregeling (maximaal 100% van de bijstandsnorm met daarbij een draagkrachtregeling).

2.5 Kwijtschelding gemeentelijke belastingen

De kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen en de waterschapsbelasting wordt uitgevoerd voor de gemeenten Bussum en Naarden, in nauwe samenwerking met Waternet.

Het totale aantal verzoeken was voor Bussum 682 en voor Naarden 290. In 2012 was dit respectievelijk 640 voor Bussum en 242 voor Naarden. Hier zien we dus eveneens een stijging. Hiervan werd een aantal automatisch toegekend (voor Bussum 240 en voor Naarden 80). Er waren 87 afwijzingen in Bussum en 28 in Naarden.

In 2013 is het mogelijk geworden voor ZZP'ers (zelfstandigen zonder personeel) om kwijtschelding aan te vragen. Enkele aanvragen zijn ingediend en toegekend aan ZZP'ers.

2.6 Schuldhulpverlening

Gemeenten hebben een belangrijke rol bij het voorkomen van problematische schulden en bij het actief doorverwijzen van mensen naar de beschikbare voorzieningen. Naast dat het een landelijke trend is, is ook in Bussum en Naarden te zien dat het aantal mensen met schulden toeneemt. Daarnaast verschuift ook de doelgroep. Dit is ook waarneembaar in de gemeente Muiden. Niet langer betreft het alleen de minimagroep die met schulden te maken krijgt, maar juist ook mensen met een (soms behoorlijk) inkomen die door omstandigheden in de schulden belanden. Voor een deel wordt dit veroorzaakt door onvoldoende financieel overzicht en onvoldoende mogelijkheden om de lasten aan te passen aan veranderde omstandigheden. Ook zelfstandigen zonder personeel doen steeds vaker een beroep op de schuldhulpverlening. De gespecialiseerde schuldhulpverlening aan zelfstandigen is uitbesteed aan Bureau Zelfstandigen van de gemeente Hilversum.

In 2013 is het preventieplan schuldhulpverlening vastgesteld. Iedere inwoner kan met vragen of problemen met betrekking tot (verwachte) schulden terecht bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. In 2013 hebben 266 mensen een melding gedaan. Daarvan hebben 178 mensen een aanvraag gedaan voor schuldhulpverlening en 102 mensen kregen nazorg. Dat laatste zijn mensen die nog niet geheel zelfstandig in staat zijn om met hun schulden om te gaan.

2.7 Handhaving

Ook een adequate handhaving is van belang om fraude en misbruik te bestrijden. Het handhavingsbeleid is gewaarborgd en vastgelegd in het jaarlijks opgestelde handhavingsplan.

De volgende activiteiten zijn door de handhaver verricht:

- **Handhavingstrajecten:**
In 2013 zijn er totaal 19 onderzoeken ingesteld naar aanleiding van binnengekomen informatie en/of signalen. Dit kan informatie zijn van de klantmanager doelmatigheid, signalen uit landelijke systemen of (anonieme) tips van inwoners. Er zijn op dit moment nog 3 zaken in onderzoek.
- **Huisbezoeken:**
In 2013 zijn er door de handhaver in totaal 68 huisbezoeken afgelegd. Daarnaast is handhaving frequent ingezet bij intakegesprekken en gesprekken in het kader van heronderzoeken. De handhaver had hierbij een adviserende en ondersteunende rol.
- **Besparing n.a.v. onderzoek:**
Door ingestelde onderzoeken en huisbezoeken is er in 2013 in totaal voor € 284.000,- bespaard. Dit betreffen beëindigingen en afwijzingen naar aanleiding van geconstateerde fraude en onjuist verschaft inlichtingen. De besparingsbedragen zijn gebaseerd op het betreffende WWB-normbedrag over één jaar.
- **Op basis van de onderzoeken zal in totaal voor € 38.616,07 teruggevorderd moeten worden.**
Dit is het bedrag waar de klant uiteindelijk geen recht op blijkt te hebben in verband met fraude en wat wordt teruggevorderd.
- **Boeteproces:**
In 2013 zijn er in totaal 15 boete-rapportages opgemaakt door de handhaver. Op dit moment wordt er gewerkt aan de implementatie van het boeteproces. De handhaver speelt hierin een centrale rol. Boetes onder de € 450,- worden door handhaving afgehandeld en beschikt en boven de € 450,- maakt handhaving een rapportage op voor de boete-ambtenaar, die vervolgens het proces afhandelt.

2.8 Klanttevredenheid en cliëntenparticipatie

In 2013 is een klanttevredenheidsonderzoek verricht. Dit bestond uit een maandelijkse steekproefsgewijze telefonische enquête. Gemiddeld werden vijf tot tien klanten benaderd over hun aanvraag WWB-levensonderhoud, minimaregelingen, bijzondere bijstand en leerlingenvervoer. Er is onder andere gevraagd hoe men de dienstverlening ervaart (correctheid, vriendelijkheid), de snelheid van afhandeling en de begrijpelijkheid van brieven. Hieruit is gebleken dat de klanten over het algemeen zeer tevreden zijn, dit komt tot uitdrukking in het gemiddelde cijfer 8.

Doorlooptijden

Besluiten op Soort aanvraag	Aantallen		Tijdigheid in procenten		Gemiddelde doorlooptijd in dagen	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Bijstand levensonderhoud WWB	231	261	99,8	95	12,9	23,1
Langdurigheidstoeslag	460	343	100	100	8,9	11,4
ISR/ Doe-budget	1012	701	99,9	95	4,1	20,2
Regeling 65+	164	119	100	95	7,7	16,1
PC Regeling	26	46	100	95	3,3	20,6

Tabel 2. doorlooptijden per product.

In 2013 zijn er 30 bijstandsuitkeringen méér toegekend dan in 2012. De aanvragen zijn zeer complex geworden, waardoor de doorlooptijd gemiddeld langer is. Vaak moet informatie worden aangeleverd die niet altijd gemakkelijk boven tafel te krijgen is, bijvoorbeeld het aanleveren van jaarcijfers van failliete kleine zelfstandig ondernemers. Overigens is dit een gemiddelde; zodra het mogelijk is en alle gegevens zijn overgelegd heeft een aanvraag levensonderhoud prioriteit. Zo nodig is het mogelijk om een voorschot te verstrekken. Er zijn minder aanvragen langdurigheidstoeslag toegekend dan in 2012. Dit komt omdat de peildatum van de langdurigheidstoeslag is gewijzigd.

Tevens zijn er minder aanvragen voor het Doe-budget toegekend ten opzichte van de ISR verleden jaar. Dit komt omdat er het Doe-budget nog niet een heel jaar loopt.

De Pc-regeling is opnieuw meer toegekend omdat deze nu meer dan vijf jaar bestaat en de regeling ouders de gelegenheid geeft om na vijf jaar opnieuw aan te vragen als zij nog kinderen hebben van middelbare schoolleeftijd.

Wachttijden aan het loket

In 2013 zijn er 4.274 klantcontacten aan het loket Werk & Inkomen geweest. Dit zijn er 495 meer contacten dan in 2012. De reden hiervan is de toename van het klantenbestand. Ondanks deze toename zijn we er in geslaagd om de gemiddelde wachttijd en afhandelingstijd wat naar beneden te brengen. De gemiddelde wachttijd aan het loket was 2.55 minuten. Dat is iets minder (9 seconden) dan in 2012. De gemiddelde afhandelingstijd was 5.02 minuten. Dit is 35 seconden minder dan in 2012. De gemiddelde doorlooptijd was 7.57 minuten.

Administratieve Lastenverlichting

Het werken met een aanvraagformulier waarmee verschillende regelingen kunnen worden aangevraagd is in 2013 gecontinueerd. Klanten hoeven hierdoor niet allerlei verschillende formulieren in te vullen en kunnen in één oogopslag zien welke regelingen er zijn. Het formulier is digitaal te downloaden van de gemeentelijke website. Bovendien kunnen steeds meer gegevens digitaal worden opgevraagd, zodat de klant dit niet meer afzonderlijk hoeft over te leggen.

Telefonische bereikbaarheid

Team W&I streeft naar een telefonische bereikbaarheid van 93%. In 2013 hebben we dit doel helaas niet bereikt. Het telefoonverkeer per maand bedroeg gemiddeld ruim 3400 telefoongesprekken, waarvan ruim 1350 inkomende telefoontjes. Gemiddeld hadden we een bereikbaarheid van 85%. Inmiddels is er een aantal aanpassingen gedaan, waardoor de verwachting is dat we volgend jaar het doel weer halen. Dit zal nauwlettend in de gaten worden gehouden. Overigens is het aantal telefooncontacten zo gestegen omdat er in 2013 zeer veel nieuwe aanvragen zijn binnengekomen, waardoor het aantal contacten, zowel telefonisch als bij de balie significant is gestegen.

Cliëntenraad

In 2013 heeft de cliëntenraad een professionele ontwikkeling doorgemaakt. Het concept procesplan, waarvan het schrijven in 2012 is gestart, is in 2013 afgerond. De naam 'procesplan' is omgedoopt in werkafspraken en deze zijn door het college vastgesteld in november 2013. Medio 2013 hebben alle leden van de cliëntenraad een Flow training gevolgd. De opzet van deze cursus was om te leren wat de innerlijke motivatie is, waar de persoonlijke valkuilen liggen en welke technieken behulpzaam zijn om jezelf uit die valkuilen te trekken zodat je uiteindelijk je doel(en) kunt bereiken.

In het voorjaar van 2013 heeft de cliëntenraad zich, tijdens de presentatie van hun jaarverslag, voorgesteld in de commissie Welzijn in Bussum. Enige tijd later hebben zij zich ook in de gemeente Muiden voorgesteld. Omdat Naarden volgens een andere organisatiestructuur werkt, moet daar nog een aparte afspraak worden geregeld in 2014. Door beide commissies is deze kennismaking op prijs gesteld.

Gedurende het jaar is er hard gewerkt om een professionele website te bouwen. In het laatste overleg met de gemeente is deze website gepresenteerd. De website is online en te bekijken via www.clientenraad-bussum-muiden-naarden.nl

Eind 2013 bestond de cliëntenraad uit 5 leden, die begeleid worden door een medewerker van Versa. Pogingen om meer leden aan te trekken zijn (helaas) niet gelukt. De cliëntenraad overlegt 1 maal per week en 1 maal per 6 weken is er overleg met de gemeente.

2.9 Inburgering

De gemeente speelt voor nieuwe inburgeringstrajecten in 2013 geen rol meer. Mensen waarvan de inburgeringsplicht is vastgesteld en zelf op zoek moeten naar een school, kunnen worden ondersteund door de inburgeringsconsulent.

Op dit moment lopen er nog 130 trajecten, die voortgezet worden naar aanleiding van de oude wetgeving. De monitoring en handhaving van de lopende trajecten loopt door tot 2017.

Huisvesting asielzoekers

Jaarlijks wordt aan iedere gemeente een taakstelling opgelegd om asielzoekers binnen de gemeente te huisvesten. Dit wordt door het Centraal Opvangorgaan Asielzoekers (COA) opgelegd.

Voor 2013 was de taakstelling voor Bussum in totaal 16. We liepen in 2012 wat voor, dat wil zeggen dat we meer mensen hebben geplaatst dan ons is opgelegd. Dit is in 2013 ook het geval, we hebben vier mensen meer geplaatst dan verplicht. Dit gaat af van de taakstelling 2014. De samenwerking met de woningcorporaties en Stichting Vluchtelingenwerk is zeer goed te noemen.

De huisvesting asielzoekers wordt door de gemeenten Muiden en Naarden zelfstandig uitgevoerd.

3. Wmo

Iedereen moet mee kunnen doen aan de samenleving. Dat is geregeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De gemeente voert deze wet uit en ondersteunt inwoners voor wie meedoen niet vanzelfsprekend is. Ouderdom, een lichamelijke of verstandelijke beperking kunnen ervoor zorgen dat men belemmerd wordt in de dagelijkse activiteiten

Met vragen over ondersteuning kan iedereen terecht bij Wijzer. Wijzer is het Wmo-loket van de gemeenten Bussum, Naarden en Muiden. De vragen kunnen betrekking hebben op:

- Schoon en leefbaar wonen;
- Geschikt wonen;
- Verplaatsen in en om huis;
- Vervoer;
- Zorgen voor jezelf of anderen;
- Begeleiding.

3.1 Meldingen en aanvragen: Wmo in cijfers

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de aanvragen die in 2013 zijn behandeld. In mei is gestart met het registreren van huisbezoeken in het kader van de Kanteling. Er is gestuurd op het zo kort mogelijk houden van de doorlooptijden. Door wijzigingen bij de leverancier zijn de doorlooptijden van de vervoersmiddelen opgelopen, deze problemen zijn inmiddels opgelost.

Soort aanvraag	Aantallen		Tijdigheid in procenten		Gemiddelde doorlooptijd in dagen	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Huishoudelijke Hulp (CHT)	423	323	33	67	26	18,6
- Verlenging CHT	329	284	-	-	-	-
- Uitbreiding CHT	129	123	-	-	-	-
Rolstoelen	270	280	65	76	57	51,7
Woonvoorzieningen	549	402	45	82	74	41,7
Vervoermiddel	165	143	57	71	62	68,5
OV taxipas	526	426	97	97	9,5	14,7
Begeleiding	4	14	75	48,7	25	48,7
Huisbezoeken > mei 2013	-	395	-	-	-	24,1

Tabel 3. Aantallen en doorlooptijden per product.

Compensatie Huishoudelijke hulp (CHT)

In januari 2013 is gestart met een groep van 20 CHT (Compensatie Huishoudelijke Hulp) aanbieders naar aanleiding van een regionale aanbesteding. De klanten kunnen aangeven welke leverancier zij willen. Als er geen voorkeur bestaat wordt gebruik gemaakt van een willekeurig toewijzingssysteem.

Woningaanpassingen

Voor de aanvragen betreffende woningaanpassingen wordt er gewerkt met een toewijzingssysteem met daarin verschillende geoordeelde aannemers. Tussen deze aannemers worden de werkzaamheden gelijk verdeeld. Eén aannemer is gestopt tijdens de uitvoer van een complexe verbouwing. Het werk is na overleg met de aanvrager overgenomen en afgerond door een ander bedrijf.

Vervoer en OV taxipas

De aanvraagprocedure van de OV taxipas wordt sinds mei 2013 niet alleen administratief afgehandeld. Inwoners kunnen via de reguliere weg een melding of aanvraag voor compensatie indienen. Door onderzoek en maatwerk wordt tot de beste oplossing gekomen. De huidige vervoerder is accuraat en klantgericht, mede hierdoor krijgt de taxipas een goed imago in de regio. Dit laat een toename in het gebruik van het aantal zones zien (bron: Wmo rapportage OV taxi)

Hulpmiddelen zoals rolstoelen, scootmobiel en trapliften

De intentie was om in april 2013 een nieuw contract hulpmiddelen in te laten gaan. Door verschillende juridische procedures is dit contract niet in werking getreden. Hierdoor waren wij genoodzaakt bij de oude contractpartner (Harting Bank) te blijven. Dit heeft geresulteerd in doorstartproblemen, lange levertijden en een verhoogd aantal klachten. Sinds november is de situatie op orde en worden er voorbereidingen getroffen voor een nieuwe aanbestedingsronde.

Huisbezoeken

Het grote aantal huisbezoeken is arbeidsintensief, maar wordt als waardevol ervaren. Bij veel meldingen is het zinvol om de woonsituatie te kunnen bekijken, adviezen te geven en tot maatwerkafspraken en oplossingen te komen.

3.2 De Kanteling

In mei 2013 is er gestart met de Kanteling, gelijktijdig met de inwerkingtreding van een nieuwe Wmo verordening. Bij de Kanteling staat de eigen kracht van de klanten centraal. Dit wordt gecombineerd met compensatieplicht, maatwerk en resultaatgericht werken. Dit betekent voor de consulenten en klanten een cultuuromslag. Klanten kunnen niet meer direct een claimgerichte, op een specifieke voorziening gerichte aanvraag doen. Na een melding wordt een breed beeld van de klant gevormd, veelal door middel van een huisbezoek. Er wordt mondeling en schriftelijk besproken en vastgelegd wat de klant zelf kan doen, wat zijn directe omgeving kan doen en wat de gemeente kan doen.

Welke resultaten deze ontwikkeling heeft op de langere termijn is nog niet te meten. Wel is duidelijk dat een breed gesprek en interesse meer leidt tot een maatwerkoplossing. Voor de klant is in toenemende mate duidelijk wat hij zelf moet doen, wat anderen kunnen doen en wat de gemeente gaat doen. Dit wordt mondeling besproken en in een verslag toegestuurd. De klanten zijn tevreden over de werkwijze.

Pilot Mantelzorgondersteuning

De gemeente ondersteunt mantelzorgers die knelpunten ervaren. Afhankelijk van de behoefte kan die ondersteuning verschillende vormen aannemen. Zo zijn er cursussen, bijvoorbeeld over mantelzorg voor dementerenden en is er de mogelijkheid ervaringen uit te wisselen met mantelzorgers die zich in een vergelijkbare situatie bevinden. Respijtzorg is ook een onderdeel van het pakket, dat is de mogelijkheid om de zorg even over te dragen aan iemand anders. Ook bij deze pilot is het huisbezoek een belangrijk instrument om mantelzorgers te ontmoeten of problemen te signaleren en is het een onderdeel van het overkoepelende project de Kanteling.

3.3 Klanttevredenheid: de Wmo-monitor

De gemeente wil inzicht hebben in de geleverde prestaties op het gebied van de Wmo, het gesprek, de bereikte resultaten en de ervaringen van inwoners. Ook zijn wij verplicht (volgens artikel 9 Wmo) om jaarlijks verantwoording af te leggen aan de burgers, inwoners en gemeenteraad. Met de Wmo-monitor wordt aan deze verplichting voldaan. Regionaal is een Wmo-monitor ontwikkeld en in zijn huidige vorm gestart in januari 2013. De monitor is een doorlopende kwaliteitsmeting.

Het 'volgsysteem' van de Wmo-monitor wordt als volgt uitgevoerd:

- 1) Na het eerste gesprek met de consulent wordt de inwoner bevraagd over zijn tevredenheid over het gesprek.
- 2) Wanneer er een aanvraag is ingediend wordt de tevredenheid over de aanvraagprocedure gemeten.
- 3) Een half jaar nadat de compensatie is ingezet, wordt de inwoner bevraagd over de effectiviteit van de voorziening en zijn ervaringen daarbij.

Als inwoners behoefte hebben aan een vervolcontact met de Wmo consulent, dan kan dit via de Wmo-monitor georganiseerd worden. Voor een deel biedt de Wmo-monitor nazorg aan inwoners dankzij de contactmomenten, het contact met het Wmo loket stopt namelijk niet na het afgeven van een beschikking.

Op dit moment zijn de cijfers over heel 2013 nog niet bekend. Uit de cijfers over het eerste half jaar komt naar voren dat 91% van de klanten tevreden tot zeer tevreden is. Dat is iets hoger dan het gemiddelde in de regio.

3.4 De verschillende kanalen naar de Wmo

Loket Wijzer

Het loket Wijzer bevindt zich in Bussum aan de Landstraat. De bewoners van Muiden, Naarden en Bussum hebben op deze manier laagdrempelig toegang tot advies en ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn en zorg. De openingstijden zijn iedere werkdag van 9.00 tot 12.30 uur.

In het gebouw van Wijzer worden verschillende activiteiten aangeboden door bijvoorbeeld Versa en tevens is het Centrum voor Jeugd en Gezin in Wijzer gevestigd. Het loket Wijzer wordt bezet door Wmo-consulenten en voor 4 uur per week aangevuld met een adviseur van MEE.

Telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid is goed tot zeer goed (score 87%). Consulenten en loket medewerkers zijn zich bewust van het belang van goede toegankelijkheid en bereikbaarheid. Met name de informatievoorziening bij het eerste contact is uitgebreid en inhoudelijk.

Websites

Wijzer heeft een eigen website: www.wijzerwijzer.nl Op deze website staat laagdrempelige, actuele en praktische informatie over de Wmo, de meldingsprocedure en veel gestelde vragen. Ook kan er een meldingsformulier worden gedownload of per e-mail een vraag worden gesteld. Op de gemeentelijke website staan verordeningen en wetsartikelen, via een link kunnen bezoekers naar wijzerwijzer.nl worden toegeleid.

3.5 Samenwerken en signaleren

Vanuit Wijzer is er in november 2013 een Wmo voorlichtingsbijeenkomst voor de eerste lijn georganiseerd. Deze bijeenkomst werd bezocht door o.a. huisartsen, fysiotherapeuten en ergotherapeuten. Er is gesproken over samenwerking binnen de Wmo en in de eerste lijn, signalering en terugkoppeling. Door de portefeuillehouders van de drie gemeentes is een uitgebreide toelichting gegeven over de verantwoordelijkheden van de Wmo, de Kanteling en ontwikkelingen naar de toekomst. Een vervolg hierop zal op verzoek van deze groep in 2014 plaatsvinden

4. Klachten en bezwaarschriften

4.1. Bezwaarschriften

Inwoners kunnen tegen besluiten bezwaar aantekenen en worden daarop gewezen in de beschikkingen. Wij adviseren inwoners om in eerste instantie een gesprek aan te gaan met desbetreffende teamleider, die het besluit, het wettelijk kader en/of de gevolgde procedure in een pre-mediationgesprek zo nodig nog nader kan toelichten en toetsen of alles op de juiste wijze is verlopen..

Bezwaarzaken die desondanks doorgezet worden, worden afgehandeld door gespecialiseerde juridisch medewerkers, die rechtstreeks onder het afdelingshoofd vallen en onafhankelijk van de primaire processen gepositioneerd zijn. Zij behandelen de bezwaarschriften in eerste aanleg, kijken met een nieuwe bril en bieden zo mogelijk ook nog een pre-mediationgesprek aan. Waar het dan toch komt tot een procedure nemen de colleges een besluit op bezwaar, waarbij zij geadviseerd worden door onafhankelijke bezwaaradviescommissies met externe juristen. Het college van Bussum is gemandateerd om namens Muiden te besluiten. Het college van Naarden besluit zelf.

In 2013 waren er in totaal 112 bezwaarschriften voor de drie gemeenten. Dit is een aanzienlijke stijging ten opzichte van de voorgaande jaren. De toename van het aantal ingediende bezwaarschriften wordt vooral veroorzaakt door het toegenomen aantal bijstandsaanvragen. Tegelijkertijd worden ook meer aanvragen afgewezen door versterking van de poortwachtersfunctie en de rechtmatigheidscontroles. Daarnaast heeft een gewijzigd beleid ten aanzien van de minimaregelingen extra bezwaarschriften gegenereerd.

In de afhandeling is – ondanks de toename van bezwaarschriften - geen relatieve stijging van gegrondverklaringen of herzieningen ten opzichte van 2012 zichtbaar. Wel zijn veel meer bezwaarschriften ingetrokken na een pre-mediationgesprek.

Ondanks deze stijging zijn slechts 3 zaken na het verstrijken van de wettelijke termijn afgehandeld. Als gevolg van overschrijding van de termijn van afhandeling zijn echter geen dwangsommen geëist.

Bussum en Muiden

In 2013 zijn in totaal 87 bezwaarschriften ingediend door Bussumse klanten. 63 Van die zaken hebben betrekking op de WWB, 7 op de Wmo, 6 op het Doe-budget, 1 op de Wet inburgering, 1 op de BBZ, 1 op de RDG 65+, 1 op de Individuele Subsidie Regeling, 1 op de IOAW en 5 op huisvesting (afwijzing urgentie).

Door Muidense klanten is er 5 keer bezwaar aangetekend. 4 keer tegen besluiten op grond van de WWB en 1 tegen een besluit op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Door Bussumse en Muidense klanten zijn 16 beroepschriften en 2 hoger beroepschriften ingediend.

Totaal Bussum en Muiden 2013

Bezwaarschriften	Beroepschriften	Hoger Beroep
31 Ongegrond	4 ongegrond	2 nog niet afgehandeld
4 gegrond	4 ingetrokken	
23 Ingetrokken na pre-mediation	2 niet-ontvankelijk	
14 Ingetrokken na herziening	6 niet afgehandeld	
7 Niet-ontvankelijk		

Overzicht uitkomst bezwaar en beroep Bussum en Muiden 2013

Totaal Bussum en Muiden 2012

Bezwaarschriften	Beroepschriften	Hoger Beroep
30 Ongegrond	6 ongegrond	3 nog niet afgehandeld
3 gegrond	1 ingetrokken na herziening	
8 Ingetrokken na pre-mediation	2 nog niet afgehandeld	
11 Ingetrokken na herziening		
3 Niet-ontvankelijk		

Overzicht uitkomst bezwaar en beroep Bussum en Muiden 2012

Naarden

De bezwaarschriften van de gemeente Naarden worden door de gemeente Naarden zelf afgehandeld. Door medewerkers bezwaar en beroep in dienst van de gemeente Bussum wordt verweer ter zitting gevoerd en worden de beroepschriften afgehandeld.

Door klanten uit Naarden zijn in totaal 20 bezwaarschriften ingediend, waarvan 15 WWB; 4 Wmo en 1 inzake afwijzing Doe-budget; 14 bezwaarschriften zijn ongegrond verklaard, 2 zijn ingetrokken na pre-mediation, 1 zaak is niet ontvankelijk verklaard, 3 bezwaarschriften zijn nog niet afgehandeld.

Daarnaast waren er 6 beroepschriften WWB, 1 is ongegrond verklaard en 2 zijn ingetrokken. 3 beroepschriften zijn nog niet afgehandeld. Tevens is er één hoger beroepschrift ingediend, deze is nog niet afgehandeld.

4.2 Klachten

In 2013 zijn vier klachten van inwoners ontvangen over de afdeling Sociale Zaken. Deze hadden voornamelijk betrekking op de aanvraag voor bijstand.

4.3 Pre-mediation

Pre-mediation heeft in 2013 een duidelijke functie gehad. Steeds meer mensen maakten hiervan gebruik. In totaal waren er 69 gesprekken. (in 2012 waren dit er 29) 45 klanten hebben naar aanleiding van het gesprek geen bezwaarschrift ingediend en 24 klanten wel. Hieruit blijkt dat dit medium succesvol is, waarbij er twee doelen zijn: de klant wordt gehoord en er worden minder bezwaarschriften ingediend.

