

*De weg naar maatschappelijke ondersteuning*  
*Een onderzoek naar de kanteling in tien gemeenten*

*Bijlagen*

Maaïke den Draak (SCP)  
Wouter Mensink (SCP)  
Mary van den Wijngaart (IVA/Lokaal Centraal)  
Mariska Kromhout (SCP)

Bijlage A	Overzicht van Wmo-voorzieningen .....	2
Bijlage B	Onderzoeksvragen en deelonderzoeken van de tweede Wmo-evaluatie .....	3
Bijlage C	Topiclijst voor wethouders .....	6
Bijlage D	Topiclijst voor beleidsmedewerkers .....	9
Bijlage E	Topiclijst gespreksvoerders .....	13
Bijlage F	Topiclijst eerste (face-to-face)interview vragers .....	18
Bijlage G	Topiclijst tweede interview vragers (telefonisch).....	22
Bijlage H	Achtergrondkenmerken geïnterviewde vragers.....	24
Bijlage I	Indeling gemeente naar 'mate van gekanteld werken' .....	26
Bijlage J	Overzicht van prestatievelden van de Wmo.....	27
Literatuur	.....	28

## Bijlage A    Overzicht van Wmo-voorzieningen

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

### Individueel

Een individuele voorziening<sup>1</sup> is niet voor iedereen beschikbaar. Er wordt individueel onderzoek gedaan naar de noodzaak van deze voorziening, de voorziening wordt bij beschikking toegekend en er staat bezwaar en beroep open. Voorbeelden zijn:

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

### Collectief

Een collectieve voorziening is niet voor iedereen beschikbaar, maar alleen voor groepen met een bepaald kenmerk, bijvoorbeeld mensen van 75 jaar en ouder. Voorbeelden zijn:

- collectief vraagafhankelijk vervoer (cvv). Dit is een gemeentelijk taxisysteem om mensen op afroep van deur tot deur te vervoeren. Vaak krijgt men een pasje op vertoon waarvan men gebruik kan maken van het cvv. Alledaagse benamingen zijn deeltaxi, beltaxi, Wmo-taxi of regiotaxi. Het collectief vervoer is bedoeld voor reizen *binnen* de gemeente of regio. Voor reizen buiten de regio kunnen mensen met een beperking gebruik maken van de landelijke regeling Valys. Het cvv wordt ook wel tot de individuele voorzieningen gerekend, als het bij een beschikking wordt toegekend.
- rolstoel- en scootmobielpools. Deze staan in toelichtingen bij verordeningen ook wel genoemd bij de algemene voorzieningen.

### Algemeen

Algemene voorzieningen zijn voor iedereen voor wie ze bedoeld zijn op eenvoudige wijze, zonder een ingewikkelde aanvraagprocedure, te verkrijgen. Sommige van de onderstaande algemene voorzieningen worden ook wel collectieve voorzieningen genoemd. Voorbeelden zijn:

- welzijnswerk/buurthuiswerk;
- maaltijdvoorziening en buurtrestaurant;
- sociale alarmering;
- servicediensten zoals boodschappen, was- en strijkservice of klussendienst (soms geregeld door de gemeente en dan vaak te gebruiken tegen gereduceerd tarief).

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

---

<sup>1</sup> Individuele voorzieningen kunnen in natura (via de gemeente), als een persoonsgebonden budget (pgb, een geldsom waarmee mensen zelf kunnen inkopen) of als een financiële tegemoetkoming worden verstrekt .

## **Bijlage B    Onderzoeksvragen en deelonderzoeken van de tweede Wmo-evaluatie**

De hoofdvragen van de tweede Wmo-evaluatie luiden als volgt:

*Ten aanzien van de rol van gemeenten, professionele instellingen en het rijk:*

- 1        Hoe ziet het gemeentelijk Wmo-beleid eruit, op papier en in de praktijk?
- 2        Hoe verloopt het beleidsproces rond het gemeentelijk Wmo-beleid?
- 3        Hoe zien de werkwijze en het aanbod van professionele instellingen en hun relaties met gemeenten eruit?
- 4        Waaraan besteden gemeenten hun Wmo-budget?

*Ten aanzien van het maatschappelijk doelbereik:*

- 5        In hoeverre verschilt de participatie tussen mensen met en zonder beperkingen?
- 6        Wat is het bereik en het gebruik van gemeentelijke (Wmo-)ondersteuning onder mensen met beperkingen?
- 7        Welke ervaringen hebben Wmo-(aan)vragers met de (aan)vraagprocedure en vinden zij dat ze voldoende gecompenseerd worden (op het gebied van het huishouden, het verplaatsen in en om het huis en in de regio, en bij hun sociale contacten en maatschappelijke participatie)?
- 8        In hoeverre zijn het zorggebruik en de participatie van mensen met beperkingen veranderd sinds de invoering van de Wmo?
- 9        Welke initiatieven nemen burgers ten behoeve van mensen met behoefte aan ondersteuning en hoe verhouden deze zich tot de activiteiten van (welzijns)aanbieders en gemeenten?

*Ten aanzien van de relatie tussen Wmo-beleid en maatschappelijk doelbereik:*

- 10       In hoeverre is er een relatie te leggen tussen de invulling van het lokale Wmo-beleid, de geboden ondersteuning en de participatie van mensen met en zonder beperkingen?

Steeds wordt nagegaan of zich in de tijd ontwikkelingen hebben voorgedaan sinds de dataverzameling voor de eerste evaluatie (2007-2009) en, zo mogelijk, vergeleken met de periode vóór de invoering van de Wmo. De tweede evaluatie van de Wmo door het SCP valt uiteen in de volgende deelonderzoeken (werktitels):

*Gemeentelijk beleid en voorzieningen*

Vragenlijstonderzoek onder alle Nederlandse gemeenten met betrekking tot het lokale Wmo-beleid en de verstrekte voorzieningen.

Veldwerk: I&O Research

Analyse en rapportage: SCP

#### *Ondersteuningsinitiatieven*

Kwalitatief onderzoek in vijf gemeenten naar het gemeentelijk beleid op het gebied van sociale samenhang en vrijwillige inzet, de rol van professionele aanbieders en de praktijk van burgers die zich vrijwillig inzetten of initiatief nemen om anderen te ondersteunen.

Veldwerk, analyse en rapportage: SCP

#### *Actorenonderzoek*

Vragenlijstonderzoek onder Nederlandse gemeenten, gemeenteraden, thuiszorginstellingen, welzijnsinstellingen, woningcorporaties, Wmo-raden en ouderenorganisaties. Hierin gaat het om de ontwikkelingen in het aanbod en de werkwijze van instellingen sinds de invoeringsjaren van de Wmo, de relaties tussen verschillende actoren en de oordelen van actoren over het lokale Wmo-beleid.

Veldwerk, analyse en rapportage: Verwey-Jonker Instituut

#### *Horizontalisering*

Kwalitatief onderzoek in acht gemeenten naar de wijze waarop inspraak en horizontale verantwoording in de praktijk werken.

Veldwerk, analyse en rapportage: Verwey-Jonker Instituut

#### *Uitgavenonderzoek*

Onderzoek naar de Wmo-gerelateerde inkomsten en uitgaven van een beperkte groep gemeenten in het jaar 2010, door bestudering van de gemeentelijke grootboeken (begrotingen en jaarrekeningen).

Veldwerk, analyse en rapportage: BMC/SGBO

#### *Participatie-onderzoek*

Vragenlijstonderzoek onder de algemene bevolking naar onder meer de mate van maatschappelijke participatie, het bereik en het gebruik van Wmo-ondersteuning en het gebruik van informele zorg.

Veldwerk: CBS

Analyse en rapportage: SCP

#### *Aanvragersonderzoek*

Face-to-facevragenlijstonderzoek onder aanvragers van individuele Wmo-voorzieningen in 73 gemeenten, naar hun ervaringen met de aanvraagprocedure, de verleende ondersteuning, en de bijdrage daarvan aan hun redzaamheid en participatie. Daarnaast vond vragenlijstonderzoek plaats onder mantelzorgers van Wmo-aanvragers uit het aanvragersonderzoek over de verleende ondersteuning, ervaren belasting, participatie, en bekendheid met en gebruik van mantelzorgondersteuning.

Veldwerk: Gfk

Analyse en rapportage: SCP

#### *NPCG-onderzoek*

Onderzoek met behulp van het Nationaal Panel Chronisch Zieken en Gehandicapten (NPCG) van het Nivel, naar bereik en gebruik van gemeentelijke ondersteuning, en naar verschuivingen in informele en formele zorg (Wmo, AWBZ en particulier) en participatie, onder mensen met lichamelijke beperkingen.

Veldwerk, analyse en rapportage: Nivel

### *De Kanteling*

Kwalitatief onderzoek in tien gemeenten, waarbij in kaart wordt gebracht hoe gemeenten het toeleidingstraject naar ondersteuning hebben vormgegeven, en hoe gespreksvoerders en mensen met een ondersteuningsbehoefte over de werkwijze en de geboden ondersteuning denken.

Veldwerk, analyse en rapportage: SCP en IVA beleidsonderzoek en advies / Lokaal Centraal BV – Expertgroep Maatschappelijke Vraagstukken

### *Niet-gebruik*

Kwalitatief onderzoek onder veertien mensen naar achterliggende redenen van het niet-gebruik van Wmo-ondersteuning door mensen met een lichamelijke beperking die zichzelf als onvoldoende redzaam beschouwen.

Veldwerk, analyse en rapportage: SCP

### *Jurisprudentie-onderzoek*

Analyse van de jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep ten behoeve van het eindrapport van de tweede Wmo-evaluatie.

Analyse en rapportage: hiervoor is samenwerking gezocht met een jurist van Stimulansz

## **Bijlage C    Topiclijst voor wethouders**

### **Introductie**

- Voorstellen
- Korte toelichting op onderzoek
- Korte toelichting op interview
- Toestemming voor opname bevestigen

### **Algemeen**

1. Zou u uw portefeuille m.b.t. de Wmo kort kunnen toelichten?
2. Zijn er nog andere wethouders die delen van de Wmo in portefeuille hebben?

### **Invulling van het compensatiebeginsel**

3. Op welke wijze heeft uw gemeente de compensatieplicht ingevuld? Wat zijn de belangrijkste uitgangspunten en hoe komen zij tot uiting?
  - resultaatgericht i.p.v. claimgericht
  - vraagverheldering
  - eigen kracht
  - andere oplossingen
  - Waarom voor deze invulling gekozen?
4. In hoeverre speelden doelmatigheidsoverwegingen een rol bij het ontwikkelen van de huidige invulling?
5. Hebt u bij het ontwikkelen van de huidige invulling rekening gehouden met de uitgangspunten van het VNG project De Kanteling? Hebt u gebruik gemaakt van de nieuwe modelverordening van de VNG?
  - Waarom niet?
  - Waarom wel? En op welke punten en hoe.
  - Indien van toepassing: Was het ook een optie om niet te kantelen? Tegenstanders?
  - Bekend met Welzijn Nieuwe Stijl? Relatie daarvan met de kanteling?
6. Is het Wmo beleid tot stand gekomen onder het huidige college? Zo niet, onder welk college dan.

7. U hebt een aantal principes beschreven over de invulling van de compensatieplicht in uw gemeente. Op welke manier probeert u te zorgen dat mensen die zich met de Wmo bezighouden op basis van deze principes werken? Dat alle neuzen dezelfde kant op staan?
  - binnen de gemeentelijke organisatie en bij externe uitvoerders
  - uitvoering, beleid, management, bestuur, politiek
8. Doet uw gemeente actief aan preventief werken?

### **Het toeleidingsproces**

9. Kunt u kort toelichten hoe de toeleidingsprocedure er in uw gemeente uit ziet?
  - Outreachend werk?
  - Vraagverheldering?
10. Werkt uw gemeente in het kader van de toeleiding naar ondersteuning samen met andere gemeenten?
11. In hoeverre werkt uw gemeente samen met andere maatschappelijke organisaties? Wie, waarom en op welke wijze?

### **Veranderingen in het toeleidingsproces**

12. Verschilt de huidige benadering van het toeleidingsproces van uw gemeente met het toeleidingsproces van voor de invoering van de Wmo?
  - *Zo ja*, welke veranderingen en waarom
13. Zijn er na de invoering van de Wmo nog belangrijke veranderingen geweest in het toeleidingsproces van uw gemeente?
  - *Zo ja*, wanneer?
  - *Zo ja*, welke veranderingen en waarom
14. *Indien van toepassing*: Merkt u financiële gevolgen van veranderingen in het toeleidingsproces?
  - Duurder of juist goedkoper (tijdsinvestering, opleidingsniveau, etc.)
  - In vergelijking met voor de Wmo?
  - In vergelijking met situatie voor eventueel genoemde wijzigingen na invoering?

### **Veranderingen in het aanbod en gebruik van ondersteuning**

15. Waren er de afgelopen jaren veranderingen in het aanbod en gebruik van activiteiten of voorzieningen? Hoe zien die veranderingen eruit?
  - Meer of minder individuele voorzieningen?
  - Meer of minder algemene of collectieve voorzieningen?

- PGB?
  - Andere voorzieningen?
16. Waren er de afgelopen jaren veranderingen in de mate waarin een beroep is gedaan op de eigen kracht van de burger en zijn/haar sociale netwerk?
- *Zo ja, sinds wanneer?*
  - *Zo ja, waarom?*
17. Zijn er nu voorzieningen die voorheen niet bestonden of niet werden toegekend?
- *Zo ja, sinds wanneer?*
  - *Welke en waarom nu wel?*
18. Zijn deze veranderingen in maatschappelijke ondersteuning het gevolg van de werkwijze van de gemeente? Of waren deze veranderingen sowieso wel tot stand gekomen?
19. Merkt u financiële gevolgen van veranderingen in het aanbod en gebruik van voorzieningen ?
- *Zo ja, sinds wanneer (invoering Wmo, of daarna?)*
  - *Zo ja, duurder of juist goedkoper?*
20. Is er in uw gemeente/regio voldoende aanbod van het type voorzieningen en activiteiten dat u het liefst zou willen inzetten?

### **Toekomstplannen**

21. In welke richting zou u het beleid en de uitvoering rondom het compensatiebeginsel verder willen ontwikkelen?
- Samenwerking met aanbieders in dit kader?
  - Samenwerking met andere gemeenten?

### **Tot slot,**

22. Hebt u naar aanleiding van uw ervaringen nog adviezen aan de VNG, VWS of andere gemeenten? Wat zou u hen willen meegeven?
23. Heeft u verder nog zaken die we niet behandeld hebben maar die u nog wel graag wilt bespreken?



## **Bijlage D    Topiclijst voor beleidsmedewerkers**

### **Introductie**

- Voorstellen
  - Korte toelichting op onderzoek
  - Korte toelichting op interview
  - Toestemming voor opname bevestigen
1. Kunt u kort iets vertellen over uw rol in het beleid en de uitvoering van de Wmo in uw gemeente?

### **Invulling van het compensatiebeginsel**

2. Op welke wijze heeft uw gemeente het compensatiebeginsel ingericht? Wat zijn de uitgangspunten en hoe komen die tot uiting?
  - resultaatgericht
  - Vraagverheldering
  - Eigen kracht
  - Andere oplossingen
  - Waarom voor deze invulling gekozen?
3. In hoeverre speelden doelmatigheidsoverwegingen een rol bij het ontwikkelen van de huidige invulling?
4. Hebt u bij het ontwikkelen van de huidige invulling rekening gehouden met de uitgangspunten van het VNG project De Kanteling? Hebt u gebruik gemaakt van de nieuwe modelverordening van de VNG?
  - Waarom niet?
  - Waarom wel? En op welke punten en hoe.
  - Indien van toepassing: Was het ook een optie om niet te kantelen? Tegenstanders?
  - Bekend met Welzijn Nieuwe Stijl? Relatie daarvan met de kanteling?
5. U hebt een aantal principes beschreven over de invulling van de compensatieplicht in uw gemeente. Op welke manier probeert u te zorgen dat mensen die zich met de Wmo bezighouden op basis van deze principes werken? Dat alle neuzen dezelfde kant op staan?
  - binnen de gemeentelijke organisatie en bij externe uitvoerders
  - uitvoering, beleid, management, bestuur, politiek
6. Doet uw gemeente actief aan preventief werken?

## Het toeleidingsproces

7. Kunt u iets vertellen over de manier waarop burgers met een ondersteuningsbehoefte zich kunnen melden, of kunnen worden gemeld? Wat gebeurt er bij zo'n aanmelding?
  - Telefonisch, loket, wijkcentrum, online?
  - Welke instantie voert het uit?
  - Wie kunnen aanmelding doen?
  - Outreachend werk?
  - Digitale tools?
8. Wat gebeurt er nadat een burger is aangemeld? Vindt er een vraagverheldering plaats?
9. Kunt u aangeven hoe vaak er een vraagverheldering plaats vindt en hoe vaak er direct een aanvraag wordt ingediend?
10. *Als vraagverheldering plaatsvindt:* kunt u iets meer vertellen over hoe de vraagverheldering in zijn werk gaat?
  - Uitbesteed of niet?
  - Waar vindt gesprek plaats: thuis, gemeente, welzijnsinstelling, MO-zaak?
  - Wie is daarbij aanwezig: mantelzorg, andere professionals?
  - Verslag?
11. *Als vraagverheldering plaatsvindt:* Wat zijn aandachtspunten bij het in kaart brengen van de behoefte aan ondersteuning? Waar wordt naar gevraagd?
12. *Als vraagverheldering plaatsvindt:* Wat zijn de aandachtspunten bij het zoeken naar een oplossing? Waar wordt naar gevraagd?
  - Wat mensen zelf kunnen doen
  - Sociale netwerk
  - Vrijwilligers
  - Welzijnsaanbod, andere algemene voorzieningen
  - Individuele voorziening
  - PGB
13. *Als vraagverheldering plaatsvindt:* Komt bij het gesprek ook aan de orde wat burgers voor de samenleving zouden kunnen doen?
14. Hoe gaat het indienen van een aanvraag in zijn werk?
  - *Als uitgebreide vraagverheldering plaatsvindt:* Kan het verslag als aanvraag worden gebruikt?
15. Hoe gaat de beoordeling van een aanvraag in zijn werk?
  - Door welke instantie?
  - Uitgebreid onderzoek?
  - Waar vindt het onderzoek plaats?

- Wat komt aan de orde?
- Overwegen van andere oplossingen?

### **Veranderingen in het toeleidingsproces**

16. Verschilt de huidige benadering van het toeleidingsproces van uw gemeente met het toeleidingsproces van voor de invoering van de Wmo?
- *Zo ja*, welke veranderingen en waarom
17. Zijn er na de invoering van de Wmo nog belangrijke veranderingen geweest in het toeleidingsproces van uw gemeente?
- *Zo ja*, wanneer?
  - *Zo ja*, welke veranderingen en waarom
18. *Indien van toepassing*: Merkt u financiële gevolgen van veranderingen in het toeleidingsproces?
- Duurder of juist goedkoper (tijdsinvestering, opleidingsniveau, etc.)
  - In vergelijking met voor de Wmo?
  - In vergelijking met situatie voor eventueel genoemde wijzigingen na invoering?

### **Veranderingen in het aanbod en gebruik van ondersteuning**

19. Waren er de afgelopen jaren veranderingen in het aanbod en gebruik van activiteiten of voorzieningen? Hoe zien die veranderingen eruit?
- Meer of minder individuele voorzieningen?
  - Meer of minder algemene of collectieve voorzieningen?
  - PGB?
  - Nieuwe voorzieningen? Welke, sinds wanneer, waarom?
20. Waren er de afgelopen jaren veranderingen in de mate waarin een beroep is gedaan op de eigen kracht van de burger en zijn/haar sociale netwerk?
- *Zo ja*, sinds wanneer?
  - *Zo ja*, waarom?
21. Merkt u financiële gevolgen van veranderingen in het type activiteiten of voorzieningen dat wordt ingezet?
- *Zo ja*, sinds wanneer (invoering Wmo, of daarna?)
  - *Zo ja*, duurder of juist goedkoper?
22. Is er in uw gemeente/regio voldoende aanbod van het type voorzieningen en activiteiten dat u het liefst zou willen inzetten?
- Wat is er niet en wat is de reden hiervoor?

## **Toekomstplannen**

23. In welke richting zou u het beleid en de uitvoering rondom compensatiebeginsel willen ontwikkelen?

- Samenwerking met aanbieders in dit kader?
- Samenwerking met andere gemeenten in dit kader?

## **Tot slot,**

24. Hebt u naar aanleiding van uw ervaringen nog adviezen aan de VNG, VWS of andere gemeenten? Wat zou u hen willen meegeven?

25. Hebt u verder nog zaken die we niet behandeld hebben maar die u nog wel graag wilt bespreken?

Zouden we u eventueel nog mogen terugbellen als er nog iets onduidelijk zou zijn?

Aan het eind van het interview met de beleidsmedewerker om de volgende documenten vragen. Bijvoorbeeld: jaarverslagen, onderzoeksrapporten voortgangsverslagen Wmo, Kaderstellende nota voortraject, visiedocumenten, en wat de beleidsmedewerker nog meer belangrijk vindt (ook alert zijn op wat hij al eerder tijdens het interview heeft genoemd).

## **Bijlage E    Topiclijst gespreksvoerders**

### **Introductie**

- Voorstellen
- Korte toelichting op onderzoek
- Korte toelichting op interview
- Toestemming voor opname bevestigen

### **Algemeen**

1. Functie, taken, evt. organisatie waarbij werkzaam

### **Uitvoeringspraktijk toeleiding**

De volgende vragen gaan over de toeleiding van burgers tot ondersteuning in het kader van de Wmo en het compensatiebeginsel. Wij willen graag weten hoe dit traject er in de praktijk uit ziet in uw gemeente.

### Melding

2. Als eerste, kunt u iets vertellen over waar burgers met een ondersteuningsbehoefte informatie kunnen krijgen?
  - welke instantie?
  - telefonisch, loket, wijkcentrum, internet?
3. Kunt u iets vertellen over de manier waarop burgers met een ondersteuningsbehoefte zich kunnen melden, of gemeld kunnen worden? Wat gebeurt er bij zo'n aanmelding?
  - telefonisch, loket, wijkcentrum, internet?
  - welke instantie?
  - inhoud: wat besproken, doorverwezen?
  - wie kunnen aanmelding doen?
  - outreachend werk?

### Vraagverheldering

4. Wat gebeurt er nadat een burger is aangemeld? Vindt er eerst een vraagverheldering of inventarisatie plaats?
  - hoeveel tijd neemt dat in beslag?
  - gaat het voor alle groepen burgers en ondersteuningsvragen op dezelfde wijze?
5. Kunt u iets meer vertellen over hoe de inventarisatie/het gesprek in zijn werk gaat? *indien van toepassing*
  - welke instantie?

- face-to-face gesprek, telefonisch?
  - waar: thuis, gemeente, welzijnsinstelling, ...?
  - wie is daarbij aanwezig: andere professionals, mantelzorger, familie?
  - wat besproken: behoefte aan ondersteuning? mogelijke oplossingen?
6. Wat zijn de aandachtspunten bij het in kaart brengen van de behoefte aan ondersteuning? Waar wordt naar gevraagd? *indien van toepassing*
- Compensatierreinen (*allemaal vragen*): voeren van een huishouden, verplaatsen in en om de woning, lokaal verplaatsen per vervoermiddel, ontmoeten van medemensen?
  - Zijn er verder nog andere leefdoelgebieden (*open vragen*): bijv. wonen, schuldhulpverlening, onderwijs en arbeid?
  - Het doel van de ondersteuning, het beoogde resultaat?
7. Wat zijn de aandachtspunten bij het zoeken naar een oplossing? Waar wordt naar gevraagd? *indien van toepassing*
- wat mensen zelf kunnen doen
  - sociale netwerk
  - vrijwilligers
  - welzijnsaanbod, andere algemene voorzieningen
  - individuele voorziening
  - pgb
8. Komt ook aan de orde of eventuele mantelzorgers ondersteuning nodig hebben? *indien van toepassing*
9. Komt ook aan de orde wat burgers voor de samenleving zouden kunnen doen? *indien van toepassing*
10. Vindt er verslaglegging plaats van de inventarisatie/het gesprek? *indien van toepassing*
- Zo ja, wordt het verslag ook aan de burger voorgelegd?
  - Hoe vaak zijn burgers het wel of niet eens met het opgetekende verslag?

### Aanvraag

11. Hoe gaat het indienen van een eventuele aanvraag in zijn werk?
- Kan het verslag van de vraagverheldering als aanvraag worden gebruikt? *indien van toepassing*
12. Hoe gaat de beoordeling van een aanvraag in zijn werk?
- welke instantie?
  - uitgebreid onderzoek? Zo ja, ...
    - o gesprek: face-to-face gesprek, telefonisch?
    - o waar: thuis, gemeente, welzijnsinstelling, ...?
    - o wie is daarbij aanwezig: andere professionals, mantelzorger, familie?

- wat komt aan de orde?
- overwegen van andere oplossingen?

### Toeleidingstraject algemeen

13. Kunt u aangeven hoe vaak iemand rechtstreeks een aanvraag indient zonder dat er een vraagverheldering plaats vindt?
14. Van welke instrumenten of protocollen wordt gebruik gemaakt? Waarvoor worden ze gebruikt?
- Protocol gebruikelijke zorg
  - Handleiding VNG
  - Eigen protocollen
  - Aanvraagtools
  - (Digitale) formulieren en rapportageformat
  - Software
15. Wat is de gemiddelde doorlooptijd van het gehele traject om tot een voorziening of oplossing te komen?
- aanmelding, inventarisatie, aanvraag en beoordeling
  - hoe vaak contact met burger?

### **Veranderingen en draagvlak**

16. Is uw werk veranderd door of sinds de invoering van de Wmo?
- Andere vaardigheden nodig
  - Omscholing/training/cursus, welke
  - Hoe vond u dat? En wat vindt u daar nu van?
17. De Wmo beoogt een omslag te maken van aanbodgericht naar vraaggericht werken. Vindt u dat u en uw collega's vraaggericht te werk gaan?
18. Bent u bekend met De Kanteling? Zo ja, hoe staat u tegenover een gekantelde werkwijze?

### **Ervaringen met toeleidingsprocedure**

19. Hoe ervaart u de (huidige) werkwijze?
- Op organisatorisch vlak, inhoudelijk vlak
  - Wat vindt u prettig aan deze werkwijze?
  - Zijn er problemen waar u tegenaan loopt?

20. Vindt u dat u voldoende informatie krijgt om een goed beeld te kunnen vormen van de situatie van de burger? Heeft u zicht op...
- Daadwerkelijk hulpbehoefte
  - (On)mogelijkheden burger
  - Mogelijkheden sociaal netwerk burger
21. Is het in de praktijk mogelijk om burgers op hun eigen kracht of het sociaal netwerk aan te spreken? Wat vinden burgers daarvan als u dat doet? Kunt u enkele voorbeelden geven?
22. Is er voldoende aanbod in de gemeente/regio van die voorzieningen en ondersteuning die u het liefst zou willen inzetten?
- vrijwilligers
  - lotgenoten
  - welzijnswerk
  - algemene en collectieve voorzieningen
  - individuele voorzieningen
23. Al met al, vindt u dat u de mogelijkheden heeft om de vrager goed te helpen? Zo nee, wat zou u anders willen zien?
- wat zijn verbeterpunten?

#### **Ervaringen van burgers (vragers en mantelzorgers)**

24. Hoe ervaren burgers de (huidige) werkwijze?
25. Heeft u de indruk dat burgers hun hele verhaal kwijt kunnen? Dat zij zich gehoord voelen?
26. Denkt u dat burgers zich ondersteund voelen door de gemeente? Waarom wel of niet?
- In hun redzaamheid
  - In hun vermogen deel te nemen aan de maatschappij
27. Heeft u de indruk dat door inzet van Wmo-oplossingen de redzaamheid van burgers met beperkingen toeneemt?
28. Heeft u de indruk dat door inzet van Wmo-oplossingen mensen langer thuis kunnen wonen en minder snel een beroep doen op AWBZ?
29. Heeft u de indruk dat de inzet van Wmo-oplossingen helpt bij de bestrijding van eenzaamheid?

#### **Verschuiving in voorzieningen**

30. Heeft u inzicht in de mate waarin verschillende typen voorzieningen ingezet worden?
- Wat komt meest voor, wat minst



- Individueel, collectief, algemeen, anders

31. Waren er de afgelopen jaren veranderingen in het type activiteiten of voorzieningen dat wordt ingezet? Hoe zien die veranderingen eruit?

- Meer of minder individuele voorzieningen?
- Meer of minder algemene of collectieve voorzieningen?
- Pgb?
- Nieuwe voorzieningen?

### **Afsluiting**

32. Hebt u naar aanleiding van uw ervaringen nog adviezen aan de gemeente of aan VNG of VWS?

33. Heeft u verder nog zaken die we niet behandeld hebben, maar die u nog wel graag wilt bespreken?

## Bijlage F    Topiclijst eerste (face-to-face)interview vragers

### Introductie

- Voorstellen en rol van de interviewer verduidelijken (bijv. niet iemand die klachten in behandeling neemt)
- Korte toelichting op onderzoek
- Korte toelichting op interview

### Achtergrond en reden behoefte aan ondersteuning

1. Naam, leeftijd, samenstelling huishouden, kinderen

U heeft nog niet zo lang geleden contact gehad met uw gemeente/<naam instelling> over maatschappelijke ondersteuning of hulpmiddelen.

2. Wat was de reden dat u contact had? Welk probleem of welke beperking ervaart u?
  - Op welk gebied?: huishouden, zich verplaatsen in huis, vervoer, activiteiten buitenshuis, onderhouden van sociale contacten
  - In welke mate?
3. Hoe lang heeft u hier al last van. Hoe komt het dat u nu (wel) ondersteuning zoekt?
4. Maakte u al gebruik van ondersteuning of hulpmiddelen?
  - van wie of wat? *denk aan thuiszorg, familielid, particuliere werkster, klussendienst, maaltijdvoorziening, rollator, aanpassingen in huis, vervoerkostenvergoeding, etc.*
  - waarvoor/waarbij?
  - hoeveel of hoe vaak?
  - bent u hier tevreden over?

### Proces van toeleiding

Nu volgen een heel aantal vragen over hoe het contact met de gemeente/instelling er precies uitzag.

5. Hoe kwam u daar terecht? Hoe wist u waar u terecht kon voor ondersteuning?
6. Heeft u zichzelf aangemeld of bent u door iemand anders aangemeld?
  - *indien door iemand anders aangemeld*: Als dit niet gebeurd was, had u de stap dan iets later gezet of helemaal nooit? Wat denkt u? Waarom wel/niet?
7. Hoe is de aanmelding verlopen?
  - Telefonisch, digitaal, loket?
  - Formulier ingevuld/aanvraag ingediend of laten doen?

8. Wat gebeurde er vervolgens?
- contactmomenten? met wie gesproken?
  - waar? bij u thuis of bij het loket, of telefonisch?
  - wie daarbij aanwezig?
  - hoe vaak?
  - hoe lang waren die gesprekken?
  - formulier ingevuld/aanvraag ingediend of laten doen?

### **Vraagverheldering**

Wat is er allemaal met u besproken? Ik heb een aantal onderwerpen die ik u wil voorleggen:

9. Is besproken welke belemmeringen u ervaart? Hoe uitvoerig is dit besproken?
- De terreinen waarop hulp nodig: voeren van een huishouden, zich verplaatsen in en om huis, lokaal verplaatsen per vervoermiddel, ontmoeten van medemensen
  - Andere leefdomeinen: bijv. zelfverzorging, wonen, sociale situatie, dagbesteding, financiële situatie
10. Is er gesproken over de hulp die u nu krijgt?
- Of u hulp krijgt van familie/bekenden en of dit bevalt
  - Of u professionele hulp krijgt en of dit bevalt
  - Of de hulp van de verschillende mensen goed op elkaar is afgestemd
11. Is er gesproken over wat u allemaal nog zelf kunt doen? Zo ja, wat vroegen ze dan?
12. Is er gesproken over of mensen uit uw omgeving – zoals familieleden en bekenden – (meer) zouden kunnen helpen? Zo ja, wat vroegen ze dan?
13. Is er gesproken over of uw mantelzorger(s) hulp nodig heeft/hebben? Hoe kwam dit ter sprake?  
*indien van toepassing*
14. Over welke oplossingen is (verder) gesproken?
- Hulp van vrijwilligers
  - Hulp van mensen met hetzelfde probleem (lotgenoten)
  - Activiteiten van een buurthuis, bijv. koffie-ochtend, buurtrestaurant
  - Algemene voorzieningen, bijv. bezorgservice, tafeltje-dekje, klussendienst
  - Huishoudelijke hulp
  - Hulpmiddelen, bijv. een rollator of scootmobiel
  - pgb
15. Voor welke oplossing is uiteindelijk gekozen? Was dat in overleg?
16. Is er een verslag gemaakt van alles wat besproken is?

Zo ja, heeft u dat kunnen inzien en heeft u dat kunnen bespreken?

### **Ervaring**

17. Al met al, hoe heeft u het contact met de gemeente/instelling ervaren? Wat vindt u ervan hoe het gegaan is?

- wat er allemaal besproken is (teveel, te weinig, relevantie)
- hoe lang het allemaal duurde, hoeveel tijd het in beslag nam

18. Verliep het gesprek/Verliepen de gesprekken zoals u van tevoren verwacht had? Waarom wel/niet? Wat ging er anders?

19. Vindt u dat ze uw behoefte goed in kaart hebben gebracht? Waarom wel/niet?

### **Vervolg en afronding aanmelding**

20. Hoe gaat het nu verder? Wat wordt er gedaan en door wie?

- Is aanvraag ingediend?

21. Gaat u nu de ondersteuning krijgen die u wilt hebben?

- waarom wel/niet
- verwacht u dat u hierdoor langer thuis kunt blijven wonen *nb inschatten of deze vraag van toepassing is*

22. *indien een aanvraag is ingediend*: Heeft de beoordeling van uw aanvraag al plaatsgevonden?

Zo ja, is er een uitgebreid onderzoek naar uw situatie uitgevoerd?

### **Ondersteuning en zelfredzaamheid**

23. Ontvangt u de hulp waarover u contact met de gemeente/instelling had al?

Heeft u het hulpmiddel waarover u contact met de gemeente/instelling had al ontvangen?

*De volgende vragen gaan over de situatie toen de vrager deze ondersteuning (nog) niet had.*

24. Hoe goed kunt u zich momenteel redden?

[Hoe goed kon u zich zonder deze ondersteuning redden? En hoe is dat nu?]

- op de compensatieterreinen: het huishouden, zich verplaatsen in en om huis, zich buitenshuis verplaatsen in de regio per vervoermiddel

25. In welke mate kunt u momenteel sociale contacten onderhouden en meedoen aan sociale activiteiten?

[In welke mate kon u voorheen sociale contacten onderhouden en meedoen aan sociale activiteiten? En hoe is dat nu?]

### **Afsluiting**

26. Zijn er verder nog zaken die we niet behandeld hebben, maar die u wel graag zou bespreken?

- Afspraak maken voor telefonisch interview. Of voorkeur noteren voor: periode, dag, dagdeel/tijdstip.
- Bedanken en cadeaubon geven.

## Bijlage G    Topiclijst tweede interview vragers (telefonisch)

### Introductievragen (allen)

Verwijzen naar het eerdere interview

1. U had bij het eerste interview een aanvraag ingediend voor:

*Wat bekend is al van te voren invullen*

Voorziening	Status toen	Status nu
a. ....	.....	.....
b. ....	.....	.....
c. ....	.....	.....
d. ....	.....	.....

⇒ Ga voor iedere voorziening na wat de status toen was en wat het nu is

- Onbekend
- Toegewezen en hulp ontvangen
- Toegewezen en hulp nog niet gekregen
- afwijzing

### Bij 1<sup>e</sup> interview nog geen beschikking ontvangen

2. Heeft de beoordeling van uw aanvraag inmiddels plaatsgevonden?
3. Zo ja, wat was de uitkomst? Welke voorziening werd aan u toegewezen?

### Indien aanvraag (deels) is afgewezen

4. U had een aanvraag ingediend voor een voorziening vanwege een beperking. Heeft u daar nog steeds last van?
5. Heeft u nog steeds behoefte aan ondersteuning/voorziening?
6. Heeft u een oplossing voor uw probleem kunnen vinden? Welke? Hoe lost u uw probleem nu op?
7. Heeft de gemeente u geholpen met het vinden van een oplossing?
8. Bent u tevreden met de huidige oplossing? Waarom wel/niet?

### **Toegewezen hulp bij 1<sup>e</sup> interview nog niet ontvangen**

9. Ontvangt u de aan u toegewezen ondersteuning inmiddels?
10. Zo nee, weet u waarom nog niet?
11. Zo ja, sinds hoe lange tijd?
12. Voldoet de ondersteuning die u via de gemeente gekregen heeft? Wat kunt u nu wel dat u voorheen, voordat u de ondersteuning had, niet kon? (denk aan zelfredzaamheid, participatie, langer thuis blijven wonen)

### **Hulp bij 1<sup>e</sup> interview al ontvangen**

13. U had destijds <soort ondersteuning> gekregen via de gemeente. Voldoet deze ondersteuning?

### **Algemeen**

14. Hoe gaat het nu? Hebben zich veranderingen voorgedaan in uw gezondheid of beperkingen?
15. Heeft u in de tussentijd een aanvraag ingediend voor een andere voorziening?  
Zo ja, welke en waarom
16. Heeft u nu voldoende ondersteuning? Kunt u zich momenteel redden om...
  - uw huishouden draaiende en op orde te houden?
  - zich te verplaatsen in en om uw huis?
  - zich te verplaatsen buitenshuis?
  - sociale contacten aan te gaan?
17. Zo ja, draagt de hulp/ondersteuning die u via de gemeente verkregen heeft daar aan bij?  
Waarom wel of niet
18. Zo nee, aan wat voor soort hulp of ondersteuning heeft u behoefte?
19. Over het algemeen genomen, voelt u zich ondersteund?
  - door uw gemeente?

### **Afsluiting**

20. Zijn er verder nog zaken die u graag met ons wilt delen?

Hartelijk dank voor uw medewerking.

## Bijlage H    Achtergrondkenmerken geïnterviewde vragers

Aan het onderzoek hebben in totaal 49 vragers deelgenomen die recent een beroep hebben gedaan op een van de tien bestudeerde gemeenten voor maatschappelijke ondersteuning. Hieronder volgt, in drie tabellen, een overzicht van enkele relevante achtergrondkenmerken van deze personen.

Tabel H.1 Persoonskenmerken vragers, in gemiddelden, extremen en aantallen (n= 49)

	n
gemiddelde leeftijd (in jaren)	65,3
minimum leeftijd (in jaren)	9
maximum leeftijd (in jaren)	90
leeftijd	
≤ 55 jaar	14
56 tot 75 jaar	21
≥ 75 jaar	14
geslacht	
man	18
vrouw	31
samenstelling huishouden	
alleenstaand	21
met partner	22
alleenstaand met kinderen	2
met partner en kinderen	4
kinderen	
zonder kinderen	10
met kinderen	39
gemiddeld aantal kinderen	2,5
verblijf kinderen	
kinderen wonen nog thuis	5
kinderen wonen allemaal 'in de buurt'	6
kinderen wonen allemaal niet 'in de buurt'	10
kinderen wonen deels 'in de buurt' en deels daarbuiten	13
onbekend	5



Tabel H.2 Ervaren beperkingen en al aanwezige hulp, in aantallen (n = 49)

	n
ervaren beperkingen <sup>a</sup>	
lichamelijk	48
psychisch/psychosociaal	1
verstandelijk	1
al hulp (Wmo of anders)	
ja	42
nee	7
type aanwezige hulp <sup>b</sup>	
mantelzorg	29
huishoudelijke hulp	23
aanpassingen huis	21
rollator, stok	14
rolstoel	10
taxiregeling	9
scootmobiel	8
thuiszorg	9
anders	17

a Aantallen tellen hoger op dan 49 omdat meerdere antwoorden mogelijk zijn.

b 42 vragers hebben deze vraag beantwoord.

Tabel H.3 Compensatiedomeinen en al ondersteuning via Wmo, in aantallen (n = 49)

	n
compensatiedomeinen <sup>a</sup>	
huishouden	19
in en om huis	11
verplaatsen buitenshuis	20
sociale contacten	5
al ondersteuning via Wmo	
ja	32
nee	17

a Aantallen tellen hoger op dan 49 omdat meerdere antwoorden mogelijk zijn.

## Bijlage I      Indeling gemeente naar ‘mate van gekanteld werken’

De ‘mate van gekanteld werken’ is afgeleid uit de antwoorden die gemeenten gaven op vragen in de enquête gemeentelijk beleid over 2010, afgenomen in het kader van de tweede Wmo-evaluatie. Hiervoor werden zeven vragen geselecteerd (zie onder) op basis van inhoudelijke/theoretische relevantie en interne betrouwbaarheid (hoogste interne consistentie op basis van een categoriale principale componentenanalyse en een reliability analyse). De antwoorden op deze zeven vragen zijn vervolgens gehercodeerd waarbij de verschillende antwoordcategorieën op eenzelfde schaal werden gezet zodat ze konden worden vergeleken en opgeteld. Daarna zijn ze ingedeeld in drie groepen op basis van percentielen waarbij de bovenste en onderste 25% van de gemeenten de uiterste groepen vormden. De overige 50% gemeenten vormden de middengroep. De plausibiliteit van de indeling is vervolgens gecontroleerd aan de hand van gegevens die bekend waren van enkele gemeenten.

De zeven gebruikte vragen uit de enquête (WMOP’11):

24.            Aan welke aspecten wordt tijdens het (intake)gesprek, een huisbezoek of een ander eerste contactmoment met een aanvrager van ondersteuning doorgaans aandacht besteed? *Antwoordmogelijkheden gegeven, meerdere antwoorden mogelijk*
- 26\_1.        Inhoud gesprek: wordt alleen aandacht besteed aan het *voorliggende probleem* vs. aandacht besteed aan hoe een burger functioneert op *meerdere levensdomeinen*
38.            Het beleid rondom algemene voorzieningen: bij het bepalen van passende ondersteuning wordt nadrukkelijk bekeken of algemene voorzieningen kunnen bijdragen aan de ondersteuning vs. niet gekeken naar algemene voorzieningen
48.            Voor welke van de volgende terreinen/voorzieningen kunnen burgers terecht bij het Wmo-loket in uw gemeente voor het indienen van een aanvraag? (toelichting: het maakt voor de beantwoording van deze vraag niet uit of het loket een fysiek of andersoortig loket betreft en of dit een puur gemeentelijk loket is of dat er in het loket samengewerkt wordt met welzijnsorganisaties, cliëntondersteuners) *Antwoordmogelijkheden gegeven, meerdere antwoorden mogelijk*
- 26\_3         Beleid bij het bieden van ondersteuning: nadrukkelijk gekeken naar wat de aanvrager of zijn omgeving *zelf* kan doen vs. ondersteuning die de *gemeente* kan bieden is leidend en wordt niet gekeken naar wat de aanvrager of zijn omgeving zelf kan doen
- 26\_5         Beleid bij het bieden van ondersteuning: aanvragers van ondersteuning worden zoveel mogelijk geholpen met individuele voorzieningen vs. zoveel mogelijk met algemene/collectieve voorzieningen
- 50            Beleid in de gemeente: de gemeente gaat sterk uit van de inzet van *professionele* hulp vs. de gemeente gaat sterk uit van de inzet van *informele* hulp

## **Bijlage J      Overzicht van prestatievelden van de Wmo**

Gemeenten moeten beleid ontwikkelen en uitvoeren op het gebied van maatschappelijke ondersteuning. Dit beleid moet in ieder geval de onderstaande prestatievelden betreffen (Wmo art. 1 lid 1 onder g en art. 3 lid 1 en lid 4 onder a). De volgorde zegt niets over hun prioriteit (EK 2005/2006).

- 1 het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten;
- 2 op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
- 3 het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning; het ondersteunen van mantelzorgers, waaronder steun bij het vinden van adequate oplossingen indien zij hun taken tijdelijk niet kunnen waarnemen, alsmede het ondersteunen van vrijwilligers;
- 4 het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
- 5 het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behouden en het bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer;
- 6 het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en het voeren van beleid ter bestrijding van geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer is gepleegd;
- 7 het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen;
- 8 het bevorderen van verslavingsbeleid.

## Literatuur

EK (2005/2006). *Nieuwe regels betreffende maatschappelijke ondersteuning (Wet maatschappelijke ondersteuning)*. *Memorie van Antwoord*. Eerste Kamer, vergaderjaar 2005/2006, 30131, nr. c.

VNG (2010). *Het arrangement in de Wmo. Maatwerk voor de burger met een beperking*. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten.