



Evaluatie invoering Wmo Leiden

Onderzoek in opdracht van de Gemeente Leiden

RAPPORT

8 februari 2008
WMO Adviesgroep



Colofon

Titel : Evaluatie invoering Wmo Leiden
Opdrachtgever : Gemeente Leiden
Uitvoering : WMO Adviesgroep (www.wmoadviesgroep.nl)
Datum : februari 2008

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	1
1.1. Aanleiding	1
1.2. Opdracht.....	1
1.3. Verantwoording	1
1.4. Opzet rapportage	1
2. Analyse kader.....	3
2.1. Uitgangspunten.....	3
2.2. Analyse invoering korte termijn Wmo	3
2.3. Beoordeling uitvoering individuele voorzieningen.....	4
2.4. Beoordeling overige beleidsmatige aspecten	4
3. Invoering Wmo korte termijn.....	5
3.1. Klantgroepen, effecten en ervaringen	5
3.1.1. Burger in het algemeen.....	5
3.1.2. Burger met vragen op gebied van zorg en welzijn	5
3.1.3. Cliënt hulp bij het huishouden.....	5
3.1.4. Cliënt voormalig Wvg.....	7
3.1.5. Mantelzorgers en vrijwilligers.....	8
3.1.6. Overige doelgroepen Wmo	8
3.2. Klachten of signalen en bezwaren.....	8
3.3. Participatie burgers, cliënten en overige belanghebbenden	10
4. Uitvoering individuele voorzieningen	11
4.1. Prestaties, effecten en maatregelen.....	11
4.2. Informatie, advies en ondersteuning.....	12
4.3. Indicatiestelling en toekenning.....	12
4.4. Aanbesteding, subsidies en contractenbeheer	13
4.5. Persoonsgebonden budget.....	15
4.6. Financiën	15
5. Beleid overige domeinen.....	17
5.1. Algemeen.....	17
5.2. Beoordeling domeinen	18
5.2.1. Ontwikkelingen in vraag of problematiek	18
5.2.2. Ontwikkelingen aanbod.....	18
5.2.3. Sturingsmechanisme	18
5.2.4. Inkomsten gemeente.....	18
5.2.5. Uitgaven gemeente	19
5.2.6. Organisatie uitvoering en beleid	19
5.2.7. Beleidsmatige ontwikkelingen	20
5.3. Wmo-breed	20
5.3.1. Urgentie en ambitie.....	20
5.3.2. Beeldvorming	21
5.3.3. Organisatie.....	21
6. Conclusies	23

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

Op 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in werking getreden. De Wmo geeft het College van B&W een aantal verantwoordelijkheden. Deels bouwen die voort op reeds bestaande taken (Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg), Welzijnswet). Deels gaat het om nieuwe taken (met name de uit de AWBZ overgehevelde huishoudelijke verzorging en een aantal subsidieregelingen AWBZ).

In de aanloop naar een discussie over het meerjarig beleidsplan heeft de gemeente Leiden opdracht gegeven voor een onderzoek naar de invoering van de Wmo en een analyse van de operationele en beleidsmatige risico's van de Wmo en de getroffen beheersingsmaatregelen.

1.2. Opdracht

De gemeente Leiden heeft de WMO Adviesgroep opdracht gegeven tot het uitvoeren van een onderzoek dat:

1. antwoord geeft op de vraag hoe vanuit het gezichtspunt van de burger en de vooraf gekozen uitgangspunten de invoering van de Wmo is verlopen en hoe de huidige Wmo wordt ervaren;
2. een analyse geeft van de inrichting van de front- en back-office voor de individuele voorzieningen (Servicepunt Zorg en Afdeling Wmo-voorzieningen) en de daaraan verbonden operationele en beleidsmatige risico's en beheersingsmaatregelen;
3. inzicht geeft in mogelijke beleidsmatige risico's en beheersingsmaatregelen op de overige Wmo-gebieden.

1.3. Verantwoording

Voor het onderzoek is een analysekader opgesteld. Gegevens zijn ontleend aan schriftelijke documenten en gesprekken met een delegatie van de Wmo Adviesraad en ambtenaren van de gemeente Leiden.

De onderzoekresultaten worden deels onderscheiden naar klantgroepen (zoals oud-Wvg-cliënten, 'overgangsccliënten' hulp bij het huishouden, mantelzorgers). Het is expliciet niet de bedoeling daarmee de suggestie te wekken dat sprake is van een representatief onderzoek naar de opvattingen van deze burgers of klanten. Hiervoor worden in de komende periode andere instrumenten benut, zoals de Wmo-benchmarking waaraan de gemeente Leiden meewerkt. Wel benut deze rapportage de informatie uit eigen bronnen van de gemeente over klachten, bezwaren en andere signalen van Leidse burgers.

1.4. Opzet rapportage

Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek. Hoofdstuk 2 beschrijft het analysekader dat gebruikt is in het onderzoek. Hoofdstuk 3 gaat in op de invoering van de Wmo op de korte termijn. Hoofdstuk 4 richt zich op de prestatie, effecten en maatregelen op het gebied van de individuele Wmo-voorzieningen. Hoofdstuk 5 geeft een inschatting van de beleidsmatige aspecten en eventuele beleidsrisico's van de Wmo voor de overige Wmo-gebieden. Hoofdstuk 6 geeft de uit de analyse resulterende conclusies weer.

2. Analysekader

Dit hoofdstuk beschrijft het analysekader dat is gehanteerd in het onderzoek en bestaat uit de volgende onderdelen:

- Uitgangspunten Leiden voor Wmo:
 - Korte termijn;
 - Lange(re) termijn;
- Invoering korte termijn;
- Uitvoering individuele voorzieningen;
- Beleid overige Wmo-gebieden.

2.1. Uitgangspunten

De gemeente Leiden heeft voorafgaand aan de invoering van de Wmo een aantal uitgangspunten vastgesteld. Onderscheid is gemaakt tussen de korte en lange(re) termijn.

Korte termijn

Gekozen is voor een inhoudsarme beleidsvoorbereiding en een smalle benadering (onderwerpen vallend onder de voormalige Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg), huishoudelijke hulp en subsidieregelingen).

Met name is de aandacht gegaan naar de aanbesteding van de hulp bij het huishouden, het inrichten van het Servicepunt Zorg (front- en back office). Daarbij is met het oog op de invoeringsdatum van 1 januari 2007 gekozen voor een pragmatische benadering.

Lange(re) termijn

Eind 2007 is het concept-beleidsplan Wmo gereed gekomen. Daarin geeft de gemeente Leiden aan hoe meerjarig invulling wordt gegeven aan de verantwoordelijkheden op het Wmo-gebied. Gekozen uitgangspunten zijn:

- Preventie voorop;
- Alle inwoners doen mee;
- Iedereen kiest zelf;
- Toegankelijke, betaalbare en goede zorg;
- Een sluitend vangnet van zorgvoorzieningen.

2.2. Analyse invoering korte termijn Wmo

De door de gemeente Leiden gekozen uitgangspunten zijn mede van invloed geweest op de wijze waarop de Wmo per 1 januari van start is gegaan. In de analyse worden de volgende klantgroepen onderscheiden:

- Burger in het algemeen;
- Cliënt hulp bij het huishouden;
- Cliënt voormalig Wvg;
- Mantelzorgers/vrijwilligers;
- Overige doelgroepen Wmo.

Verder zijn de wettelijk getroffen overgangsregelingen en landelijk aangeboden faciliteiten van belang voor het inschatten van de effecten voor de diverse klantgroepen. Deze analyse wordt aangevuld met beschikbare informatie over ervaringen van klanten met de Wmo in Leiden.

2.3. Beoordeling uitvoering individuele voorzieningen

Voor het leveren van de individuele Wmo-prestaties heeft de gemeente Leiden een werkorganisatie ingericht. Burgers met vragen en een ondersteuningsbehoefte kunnen terecht bij het Servicepunt Zorg en de afdeling Wmo-voorzieningen. Het dienstverleningsproces van vraag tot en met realisatie kent verschillende stappen:

1. Informatie, advies en ondersteuning;
2. Indicatiestelling en toekenning;
3. Aanbesteding, subsidies en contractenbeheer:
 - a. Hulp bij het huishouden;
 - b. Hulpmiddelen;
 - c. Woningaanpassingen;
 - d. Regionale vervoersvoorziening;
 - e. Subsidieverlening (voormalige voorzieningen ex AWBZ);
4. Persoonsgebonden budget:
 - a. Hulp bij het huishouden;
 - b. Hulpmiddelen, vervoersvoorzieningen en woningaanpassingen;
5. Financiën.

De bij deze stappen gehanteerde werkprocessen richten zich op het optimaliseren van de kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening aan burgers en het beheersen van de operationele en beheersmatige risico's van de individuele voorzieningen.

2.4. Beoordeling overige beleidsmatige aspecten

Naast de individuele voorzieningen kent de Wmo nog een aantal andere beleidsgebieden. Voor deze gebieden wordt een inschatting gemaakt van de beleidsmatige risico's en wordt aangegeven welke maatregelen getroffen zijn of kunnen worden om deze te ondervangen.

3. Invoering Wmo korte termijn

3.1. Klantgroepen, effecten en ervaringen

De invoering van de Wmo heeft uiteenlopende effecten voor verschillende groeperingen binnen de Leidse burgerpopulatie.

3.1.1. Burger in het algemeen

Voor de Leidse burger in het algemeen, die vrijwel niets te maken heeft met vragen of voorzieningen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, heeft de invoering van de Wmo weinig directe effecten gehad. In de berichtgeving van de gemeente is gewezen op de nieuwe wet en is met name over het nieuwe gemeentelijke Servicepunt Zorg gecommuniceerd.

3.1.2. Burger met vragen op gebied van zorg en welzijn

Met de Wmo en het Servicepunt Zorg is voor het brede terrein van zorg en welzijn er één gemeentelijk informatieloket tot stand gebracht. Dit heeft geleid tot een bundeling van voorheen afzonderlijke informatiepunten (Radius/Zorgnet en afdeling Wvg). Dit heeft voor een deel van de vragen weliswaar een wijziging van locatie tot gevolg gehad. Maar met de overgang van de mensen van Zorgnet naar de gemeente is zoveel als mogelijk continuïteit in personen, kennis en ervaring gewaarborgd. Verder was en is de ervaring dat het overgrote deel van de vragen telefonisch wordt gesteld en beantwoord.

3.1.3. Cliënt hulp bij het huishouden

Bij de invoering van de Wmo is de meeste aandacht uitgegaan naar de cliënten die een beroep doen op hulp bij het huishouden. Deze werden geconfronteerd met een overgang van de verantwoordelijkheden uit de AWBZ van het zorgkantoor naar de gemeente in het kader van de Wmo.

De effecten van deze overgang zijn voor de Leidse betrokken burgers zoveel als mogelijk beperkt gebleven door:

- De wettelijke overgangsregeling waardoor cliënten met een op 31 december 2006 geldig indicatiebesluit AWBZ hun rechten behielden tot uiterlijk 31 december 2007 (Leiden: 2.839 personen). Dit zijn de zogeheten 'overgangsccliënten'. Bij een gelijkblijvende indicatie verliep vervolgens de realisatie van de zorg in natura volgens de gemeentelijke regels (gecontracteerde aanbieder, eigen bijdragensystematiek);
- De contractering door de gemeente Leiden van de aanbieders voor hulp bij het huishouden waarvan al zo'n 95% van de betrokken cliënten hulp ontving. Cliënten konden zo hun aanbieder behouden (Leiden: 2.349), tenzij de cliënt zelf de voorkeur gaf aan het overstappen naar een andere aanbieder (Leiden: 6). In Leiden is nog geen 5% van de betreffende cliënten genoodzaakt geweest een overstap te maken naar een andere aanbieder (Leiden: 102), dan wel door het nemen van een pgb (via het zorgkantoor) zelf de op dat moment bestaande hulpverlener te kunnen betalen (Leiden: 17);
- Het door de gemeente Leiden benutten van de mogelijkheid om voor de uitvoering van het persoonsgebonden budget (Pgb) gebruik te maken van het zorgkantoor voor de budgethouders die op 31 december 2006 al een Pgb hadden en waarvan de indicatie doorliep tot uiterlijk 31 december 2007 (Leiden: 365). Dit betekende voortzetting van het AWBZ-regime voor pgb.

De navolgende tabel vat de gegevens samen.

Hulp huishouden			
	Overgang per 1/1/2007		Nieuw 2007 1^e halfjaar
	Voortzetting	Overstap	
Natura	2.349	Noodzaak	562
		Vrijwillig	
		102	6
Pgb	365		17
Sub-totaal	2.714		125
Totaal		2.839	624

Naast de cliënten die genoodzaakt waren per 1 januari 2007 een overstap te maken naar een andere aanbieder of een Pgb, zijn nog veranderingen mogelijk (geweest) als gevolg van:

- De eigen bijdragensystematiek

Met de Wmo is landelijk een eigen bijdragensystematiek ingevoerd die enerzijds een anti-cumulatiebepaling kent voor AWBZ en Wmo samen. Anderzijds zijn daarin door de Rijksoverheid per 1 januari 2007 wijzigingen doorgevoerd ten opzichte van de in 2006 gehanteerde eigen bijdragensystematiek. Dit betreft de opheffing van een begrenzing van de inkomensafhankelijk bijdrage en het bepalen van nieuwe norminkomens waarboven de eigen bijdrage wordt betaald. Deze wijzigingen zijn met de eigen bijdragensystematiek door de gemeente Leiden overgenomen. Verder is op onderdelen ruimte gelaten aan gemeenten om eigen keuzen te maken of zogeheten 'parameters' in te vullen. Het betreft hier het voor het individu toepasselijke maximum en de uurkostprijs. Gebleken is dat door deze veranderingen in eigen bijdragensystematiek:

 - Mensen met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum minder eigen bijdragen betalen dan voorheen;
 - Mensen met een inkomen tussen circa 150% van het sociaal minimum en modaal soms meer eigen bijdragen betalen dan voorheen: de categorie mensen met weinig uren per week in een zware categorie zorg;
 - Mensen met een hoog inkomen meer eigen bijdragen betalen dan voorheen;
- Afloop indicatie en/of einde overgangsregeling (Operatie herindicatie)
 - Overgangsccliënten waarvan de AWBZ-indicatie in de loop van het jaar 2007 afliep of die een verandering in hun ondersteuningsbehoefte hadden, hebben een nieuwe indicatie voor hulp bij het huishouden nodig. Dit kan een wijziging van de uitkomst tot gevolg hebben.
 - Een reden kan zijn dat het cliënten betreft waarbij voorheen (tot 2005) nog niet het protocol gebruikelijke zorg was toegepast. Toepassing vanaf die datum kan leiden tot een lagere toekenning van hulp bij het huishouden. Dit zou ook het geval zijn geweest indien deze personen onder het AWBZ-regime opnieuw een indicatie hadden aangevraagd;
 - Verder hebben de gemeente Leiden en haar buurgemeenten bij de invulling van hulp bij het huishouden gekozen voor een onderscheid in vier categorieën van in zwaarte oplopende ondersteuning van cliënten. In de AWBZ waren dit er twee. De in Leiden gecontracteerde aanbieders konden hun bestaande cliënten indelen in één van de vier categorieën. Over het algemeen was dit categorie drie. Gebleken is dat bij nieuwe cliënten en/of een herindicatie het merendeel van de afgegeven indicaties categorie 1

of categorie 2 betref. Dit terwijl de wijze van indicatiestelling op dezelfde basis geschiedt als daarvoor, namelijk de protocollen van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Het verschil blijkt verklaard te worden door de striktere controle op de levering van hulp bij het huishouden conform de indicatie.

Binnen de AWBZ konden de aanbieders binnen een bepaalde bandbreedte zwaardere/duurdere hulp inzetten dan volgens de indicatie nodig was. Zij ontvingen daarvoor ook een hogere vergoeding. Binnen de Wmo geldt dit mechanisme niet. De gemeente ziet er strikt op toe dat de geleverde zorg overeenkomstig de indicatie is. Mocht dit niet volstaan, dan kan een nieuwe indicatie worden gesteld.

- Voor alle overige overgangsccliënten vervalt uiterlijk 31 december 2007 het overgangsrecht (Leiden: 2.000 cliënten). Deze moeten ook van een nieuwe indicatie voorzien worden. Gekozen is voor een gefaseerde aanpak van de 'Operatie herindicatie':
 - Cliënten jonger dan 75 jaar (Leiden: 1.000 cliënten): indicatie vóór 1 januari 2008);
 - Cliënten van 75 jaar en ouder (Leiden: 1.000 cliënten): (voorlopig) ambtshalve verlenging indicatie. Nieuwe indicatie in eerste kwartaal 2008.

De verwachting is dat bij deze groepen eveneens een (gedeeltelijke) verschuiving plaats kan vinden van te leveren zorg van zwaardere/duurdere hulp naar goedkopere/lichte hulp. Maar ook hier niet direct als gevolg van een striktere indicatiestelling dan in de AWBZ, maar wel een striktere controle op de levering overeenkomstig de indicatie.

- Overgang van pgb-regime
Cliënten met een pgb voor hulp bij het huishouden krijgen bij afloop of verandering van hun indicatie of uiterlijk per 31 december 2007 eveneens te maken met een overgang van het AWBZ-regime voor pgb naar het gemeentelijk regime. Wijzigingen hebben dan eveneens te maken met de voorgaand genoemde factoren: toepassing protocol gebruikelijke zorg en de wijziging van de eigen bijdragensystematiek.
Voor de pgb-tarieven hulp bij het huishouden in de Wmo 2007 heeft de gemeente Leiden aangesloten bij de AWBZ-tarieven.

3.1.4. Cliënt voormalig Wvg

Voor de cliënten die een beroep deden op de voormalige Wvg heeft de Wmo per 1 januari 2007 geleid tot een uitbreiding van de keuzemogelijkheid. Naast de reeds bestaande mogelijkheid van hulpmiddelen of woningaanpassingen via door de gemeente gecontracteerde leveranciers, is de mogelijkheid voor een persoonsgebonden budget geïntroduceerd. Inmiddels heeft zo'n 5% van de cliënten voor hulpmiddelen of woningaanpassingen gebruik gemaakt van die mogelijkheid. In 2007 zijn 56 pgb's voor woningaanpassingen en hulpmiddelen en 70 pgb's/financiële tegemoetkomingen voor verhuiskosten en sportrolstoelen afgegeven.

Voor het overige heeft de gemeente Leiden voor zover nodig via de reguliere activiteiten voorzien in een formele overgang van cliënten van de Wvg naar de Wmo (nieuwe beschikkingen).

De invoering van de Wmo heeft niet geleid tot aanpassingen in de verstrekking van hulpmiddelen of woningaanpassingen. Wel zijn er natuurlijk in de loop van de jaren wijzigingen in het productenassortiment van leveranciers mogelijk als gevolg van vernieuwingen in het actuele aanbod.

3.1.5. Mantelzorgers en vrijwilligers

Met de Wmo heeft de ondersteuning van mantelzorgers en vrijwilligers een wettelijke basis gekregen. Voor de gemeente Leiden betekende dit met ingang van 1 januari 2007 vooral een voortzetting van het reeds ingezette beleid. Bij de beoordeling van aanvragen voor ondersteuning wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de mogelijkheden én onmogelijkheden van mantelzorgers. Ter ontlasting van mantelzorgers kunnen deze zelf een beroep doen op de Wmo. Hun inzet moet niet ten koste gaan van hun eigen gezondheid en welbevinden. De gemeente Leiden heeft vanaf eind 2006 hierover actief gecommuniceerd. In het kader van het beleidsplan worden verdere initiatieven genomen. Dat geldt ook voor de ondersteuning van vrijwilligers.

3.1.6. Overige doelgroepen Wmo

Voor andere doelgroepen die met de Wmo vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente, zoals mensen met verstandelijke beperkingen of psychiatrische problemen, heeft de invoering per 1 januari 2007 niet direct tot wijzigingen geleid. Veelal is sprake van voortzetting van bestaand beleid en continuïteit in de geboden ondersteuning. Het gaat hier in eerste instantie met name om de loketfunctie. Vanuit een groeimodel heeft de gemeente Leiden gekozen voor de reeds bekende gemeentelijke doelgroepen (met name ouderen en gehandicapten) en deze uitgebreid met cliënten met hulp bij het huishouden. In de komende jaren wordt, mede afhankelijk van verdere ontwikkelingen in het kader van de Wmo (zoals rondom de MEE-organisaties), daar verder invulling aan gegeven. Ook hier staat continuïteit in dienstverlening aan cliënten voorop.

3.2. Klachten of signalen en bezwaren

Een indicatie voor de door burgers en cliënten ervaren invoering en uitvoering van de Wmo vormen klachten of signalen en bezwaren.

Klachten of signalen

Het Servicepunt Zorg registreert de klachten of signalen die door cliënten geuit worden ten aanzien van de gemeente en de bij de Wmo betrokken aanbieders van hulp bij het huishouden en leveranciers van hulpmiddelen, vervoersvoorzieningen en woningaanpassingen.

Klachten/Signalen Wmo Gemeente Leiden (tot 1/12)		
	Signalen algemeen	Klachtenprocedure gemeente
Over gemeente	12	4
Over aanbieders en leveranciers	84	Nvt
Totaal	96	4

Ten aanzien van de dienstverlening van de gemeente zijn 1-2 signalen per maand geuit. Het betreft dan de dienstverlening door een consultant van het Servicepunt of de afdeling Wmo-voorzieningen; de in een brief gekozen formulering/toonzetting; of de geboden termijn voor reactie door de cliënt. Hieruit zijn 4 klachten via de gemeentelijke klachtenprocedure gelopen. Deze klachten en signalen worden serieus genomen binnen de gemeentelijke organisatie en waar nodig benut voor bijsturing en afstemming van werkzaamheden.

De signalen ten aanzien van aanbieders en leveranciers waren het eerste half jaar beperkt (1-3 per maand). In het tweede half jaar vertoont het aantal signalen een sterk stijgende lijn (oplopend tot 23 in november). De signalen zijn vrijwel gelijk te verdelen over 'hulp bij het huishouden' en de levering van hulpmiddelen en vervoersvoorzieningen. De aard van de signalen is bij:

- Hulp bij huishouden
Belangrijkste signalen betreffen het hebben van een wachtlijst, het niet op komen dagen of wisselingen van hulp, het niet houden aan afspraken en ontevredenheid over de verleende hulp;
- Hulpmiddelen
Hier gaat het met name om signalen over lange afhandelingstijden voor reparatie en onderhoud, ondeugdelijke reparaties, gebrek aan informatie en terugkoppeling vanuit leverancier naar klanten;
- Vervoer
Meest gehoorde signaal over de regionale vervoersvoorziening betreft de lange wachttijden.

De ontvangen signalen worden gecommuniceerd met de betreffende aanbieders en leveranciers. Naast een adequate oplossing voor de individuele klant worden de signalen ook betrokken bij de contractbesprekingen tussen gemeente en aanbieders/leveranciers. Daarbij worden ook de rapportages van de aanbieders over door hen ontvangen klachten en de afhandeling daarvan betrokken.

Bezwaren

Burgers die een aanvraag indienen voor een individuele Wmo-voorziening kunnen tegen de daaruit resulterende beslissing bezwaar aantekenen. Het bezwaar kan zich richten op een afwijzing van de aanvraag, de aard of de omvang van de wel toegewezen voorziening. Totaal zijn op 4.235 afgegeven beschikkingen 39 bezwaren (=0,92%) ontvangen tot eind november 2007. Deze zijn als volgt verdeeld over de verschillende categorieën Wmo-voorzieningen:

Bezwaarschriften Wmo Gemeente Leiden (tot 21/11)	
Vervoer . rolstoel (3) . bruikleenauto (4) . taxikosten (5) . brommobiel (1) . begeleiderspas (1)	14
Wonen . verhuiskosten (6) . woningaanpassing (5) . aanleunwoning (3)	14
Hulp bij het huishouden	11
Totaal	39

Hiervan zijn er 2 ingetrokken na uitleg; is 3x een nieuw besluit genomen naar tevredenheid van de cliënt; zijn er 14 ongegrond of niet-ontvankelijk verklaard of afgewezen; 1x is het bezwaar toegekend en 19 bezwaarschriften zijn nog in behandeling.

Met het oog op de overgang van de hulp bij het huishouden van de AWBZ als nieuwe taak naar de gemeente kan het aantal bezwaarschriften van 11 als laag worden beoordeeld. Het aantal bezwaarschriften 2007 voor de voormalige Wvg-voorzieningen ligt in lijn met de aantallen van 2006.

3.3. Participatie burgers, cliënten en overige belanghebbenden

Bij de invoering van de Wmo en de voorbereiding van beleid is op navolgende wijzen gebruik gemaakt van de inbreng van burgers, cliënten en instellingen.

1. Er zijn verschillende (on)gevraagde adviezen van de (voormalige) Adviesraad Gehandicaptenbeleid ontvangen die zijn betrokken bij de invoering van de Wmo per 1/1/2007. Deze adviezen richtten zich met name op het vormgeven van mantelzorgbeleid, het persoonsgebonden budget en de uitgangspunten van het Servicepunt Zorg en de informatie (foldermateriaal) die verstrekt wordt vanuit dit punt. Daarnaast zijn verschillende cliëntvertegenwoordigers en adviesorganen betrokken bij de advisering rond het Besluit Voorzieningen maatschappelijke ondersteuning 2007, de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2007 en de oprichting van de Adviesraad Wmo;
2. Er is een (tijdelijk) cliëntenpanel ingesteld voor de vorming van het Servicepunt Zorg. Dit panel heeft met name adviezen gegeven op het gebied van bereikbaarheid, zichtbaarheid en toegankelijkheid;
3. Voor de verdere ontwikkeling van het Wmo-beleid is gebruik gemaakt van de onder 1 genoemde adviezen. Daarnaast zijn er rond thema's verschillende bijeenkomsten geweest met partners in de stad. De totstandkoming van het beleid gericht op voorzieningen voor (dreigend) daklozen, verslaafden en (ex-)psychiatrische patiënten kent een regionaal traject met daarin overleg met regiogemeenten en partners. Verder is de Adviesraad Wmo in het voortraject betrokken geweest bij de totstandkoming van het beleidsplan;
4. Daarnaast heeft voor zowel de verordening maatschappelijke ondersteuning 2007 als het beleidsplan Wmo inspraak plaatsgevonden.

4. Uitvoering individuele voorzieningen

4.1. Prestaties, effecten en maatregelen

Sturingsmechanisme

De verstrekking van individuele voorzieningen kent een zogeheten 'open-einde'-karakter. Dat wil zeggen dat in beginsel iedereen die in aanmerking komt voor een voorziening, deze ook verkrijgt. Dit wil niet zeggen dat de verstrekking van individuele voorzieningen volledig ongeclausuleerd is. De gemeente kan een aantal inhoudelijke en financiële voorwaarden stellen bij de verstrekking van een voorziening (indicatiestelling, verstrekkingenpakket, eigen bijdragen, verantwoording). Daarnaast kan de gemeente de kosten en kwaliteit van de verstrekking beïnvloeden door een zo efficiënt en effectief mogelijk inkoopbeleid (aanbieders, productenassortiment, tarieven).

Bij de beoordeling van een ondersteuningsvraag en de daaraan toe te wijzen voorzieningen houdt de gemeente rekening met wat 'gebruikelijk' is om zelf te (vol)doen, de mantelzorg (niet verplicht), de beschikbare voorliggende en algemene voorzieningen. Het criterium 'goedkoopst adequaat' bepaalt mede of een collectieve voorziening is aangewezen en wat aard en omvang van de individuele voorziening is. De verstrekking van individuele voorzieningen is daarmee ingekaderd in het bredere beleid op het gebied van Wmo.

Deze beschrijving sluit aan bij de van de Wvg bekende uitvoeringspraktijk. Met de Wmo is het 'compensatiebeginsel' geïntroduceerd. Dit beginsel geeft de gemeente de verantwoordelijkheid beperkingen te compenseren die burgers ondervinden in het zelfstandig functioneren en maatschappelijk participeren. In de komende jaren wordt zowel landelijk als binnen de gemeente Leiden verder uitwerking gegeven aan dit begrip. Enerzijds is de gedachte dat dit kansen geeft voor nieuwe oplossingen voor individueel maatwerk. Anderzijds is nog niet duidelijk welke financiële risico's dit heeft.

Keten van vraag naar realisatie

Voor de uitvoering van de Wmo is de gemeentelijke organisatie aangepast. Er zijn specifieke werkprocessen ontwikkeld voor de verstrekking van de individuele voorzieningen en subsidies. Deels bouwen deze voort op de tot dan bestaande werkprocessen binnen de gemeentelijke organisatie (voormalige afdeling Wvg) en daarbuiten (loket zorg & welzijn: Zorgnet). Deels heeft dit geleid tot aanpassing en uitbreiding van werkprocessen. Deze paragraaf beschrijft de werkprocessen die gelden bij de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen en subsidies. Dit gebeurt voor de gehele keten van vraag tot realisatie die bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Informatie, advies en ondersteuning;
2. Indicatiestelling en toekenning;
3. Aanbesteding, subsidies en contractenbeheer:
 - a. Hulp bij het huishouden;
 - b. Hulpmiddelen;
 - c. Woningaanpassingen;
 - d. Regionale vervoersvoorziening;
 - e. Subsidieverlening (voormalige voorzieningen ex AWBZ);
4. Persoonsgebonden budget:
 - f. Hulp bij het huishouden;
 - g. Hulpmiddelen, vervoersvoorzieningen en woningaanpassingen;
5. Financiën:

- h. Invoering Wmo;
- i. Uitvoering Wmo;
- j. Voorzieningen.

Bijlage 1 bevat een aanduiding van de afzonderlijke werkprocessen.

4.2. Informatie, advies en ondersteuning

Aantal klantcontacten

In 2007 zijn vanuit het Servicepunt Zorg ruim 17.000 contacten met klanten gelegd. Daarvan is zo'n 94% telefonisch, 4,5% aan de balie en een klein deel per mail of schriftelijk. Dit komt overeen met de vooraf gemaakte inschatting. Ervaringscijfers 2007 (en daarvoor) maken aannemelijk dat bij het huidige dienstenpakket en de huidige werkwijze dit het maximaal aantal klantcontacten is dat verwacht én verwerkt kan worden.

Kwaliteit dienstverlening

De kwaliteit is op een aanvaardbaar niveau gehandhaafd: bereikbaarheid, afhandeling (snelheid en inhoud) van vragen en klantgerichtheid. Cliënten en Wmo Adviesraad beoordelen het Wmo-informatiemateriaal (brochures, speciale Wmo-krant) positief.

Het verder ontwikkelen van het Servicepunt Zorg is in 2007 beperkt mogelijk geweest door de prioriteit voor de directe klantcontacten en het ontbreken van technologische faciliteiten. Via internet is informatie uit het Servicepunt Zorg ook digitaal beschikbaar. Het is nog niet gelukt het digitaal loket verder uit te bouwen (van digitale sociale kaart met zoekmenu tot het indienen van aanvragen). Verder is op beperkte basis de samenhang tussen Servicepunt Zorg (front-office) en Afdeling Wmo-voorzieningen (back-office) versterkt, met als doel om zoveel mogelijk direct een (aan)vraag van een cliënt in het Servicepunt Zorg te kunnen beantwoorden.

Een verdere ontwikkeling van continuïteit, kwaliteit en expertise van medewerkers vraagt om het structureel beschikbaar maken van capaciteit, al dan niet binnen de bestaande ruimte.

Huisvesting

Het Servicepunt Zorg is gevestigd aan de Langegracht. Grotendeels is gebruik gemaakt van reeds beschikbare faciliteiten. Deels zijn deze toegespitst op de specifieke doelgroep en de medewerkers van het Servicepunt Zorg. Niet in alle opzichten wordt voldaan aan de gewenste uitstraling, herkenbaarheid en klantgerichtheid. Verder kennen de beschikbare werkruimten hun grenzen. Structurele oplossingen voor het huisvestingsvraagstuk zijn afhankelijk van:

- . de invulling van de gemeentebrede huisvestingsbehoefte;
- . de keuze die daarbij gemaakt wordt ten aanzien van de huisvesting van de gemeentelijke Servicepunten.

4.3. Indicatiestelling en toekenning

Aantal aanvragen en volume zorg

In het voorgaande hoofdstuk zijn de feitelijke aantallen weergegeven. Het aantal aanvragen voor voormalige Wvg-voorzieningen was goed bekend bij de gemeente en is redelijk stabiel. Voor de voormalige Wvg-voorzieningen is binnen de Wmo aangesloten bij het reeds bestaande aanbod en kan op historische basis een redelijke veronderstelling gemaakt worden voor het volume 2007.

Bij invoering van de Wmo per 1/1/2007 was grote onduidelijkheid over het aantal cliënten dat tot dan gebruik maakte van huishoudelijke verzorging in

het kader van de AWBZ. Verkregen AWBZ-bestanden waren onvoldoende betrouwbaar. Verder is in afwijking van de AWBZ binnen de Wmo door de gemeente Leiden een viertal categorieën onderscheiden met een toenemende zwaarte aan zorg. De zorgaanbieders hebben voor de 'overgangsccliënten' een inschatting gemaakt van de categorie waarbinnen deze per 1/1/2007 vallen. Aannemelijk is dat uiterlijk met ingang van het 2e kwartaal 2008 voor de gehele groep 'overgangsccliënten' een betrouwbaar inzicht in het cliëntenbestand en het volume zorg bestaat.

Capaciteit

De overgangsprikelen aan het begin van het jaar, het inregelen van de diverse nieuwe werkprocessen binnen de afdeling Wmo-voorzieningen en de relaties met ketenpartners en de operatie herindicatie hebben tijdelijk extra inzet van mensen noodzakelijk gemaakt.

Naarmate de effecten van deze incidentele en tijdelijke gebeurtenissen zijn weggenomen en meer reguliere werkprocessen mogelijk zijn, kan een meer stabiele werkorganisatie worden verkregen. Dan kan ook een inschatting worden gemaakt van de structureel benodigde capaciteit binnen de afdeling Wmo-voorzieningen.

Huisvesting

De beschikbare werkruimten van de afdeling Wmo-voorzieningen kennen hun grenzen. Structurele oplossingen voor het huisvestingsvraagstuk zijn afhankelijk van de invulling van de gemeentebrede huisvestingsbehoefte.

Gegevensuitwisseling ketenpartners

De gegevensuitwisseling tussen de afdeling Wmo-voorzieningen en externe ketenpartners (CIZ, CAK, zorgaanbieders, leveranciers) is tot op heden slechts beperkt geautomatiseerd.

Landelijk werken betrokken partijen aan standaarden voor het uitwisselen van gegevens tussen organisaties in de keten.

Vanuit die randvoorwaarden zijn de gemeente Leiden en de diverse ketenpartners bezig hun softwaresystemen aan te passen zodat een eenduidige, doelmatige en betrouwbare gegevensuitwisseling in de keten mogelijk is.

Integraliteit

Het reeds lopende traject om de voorheen gescheiden Wvg-onderdelen voor woonvoorzieningen en hulpmiddelen/-vervoersvoorzieningen te integreren is in 2007 uitgebreid met hulp bij het huishouden en wordt in 2008 geïntensiveerd.

Het veranderproject 'Anders Werken' gaat antwoord geven op de vraag waar de aansluiting tussen front- en back-office binnen de nieuwe gemeentelijke organisatie komt te liggen.

4.4. Aanbesteding, subsidies en contractenbeheer

Hulp bij het huishouden

- De aanbieders hebben ingeschreven op de eerder door de gemeenten onderscheiden vier categorieën van zorg. Zij dienen deze desgewenst te kunnen leveren. De producten variëren in zwaarte van zorg en daarmee ook in prijs;
- De gunning van de opdracht aan de gecontracteerde aanbieders is gebaseerd op een weging van prijs- en kwaliteitsaspecten. Kwaliteitsaspecten tellen het zwaarst;

- Het totaalvolume te leveren uren hulp bij het huishouden is niet gemaximeerd. De verwachting is wel dat in beginsel voor hetzelfde budget iets meer hulp geleverd kan worden. Allereerst door de ten opzichte van de AWBZ relatief lagere tariefstelling. Ten tweede door het onderscheiden van de vier categorieën van hulp bij het huishouden en de toewijzing daarvan door de gemeente. Verder is de gemeente strikter in haar controle (dan het Zorgkantoor in het verleden) of de indicatie qua zwaarte en aantal uren overeenkomstig door de aanbieder wordt geleverd;
- De gecontracteerde aanbieders van hulp bij het huishouden dienen ondersteuning te leveren die inhoudelijk voldoet aan algemeen aanvaarde kwaliteitsstandaarden. Daarnaast gelden ook criteria als tijdige levering van hulp en continuïteit van hulpverlener. In een aantal gevallen blijken aanbieders hierin tekort te schieten. Deels schrijven zij dit toe aan een verschuiving tussen de hulpcategorieën. Met als gevolg een mismatch tussen benodigd en geboden deskundigheidsniveau en arbeidsmarktproblemen.
- De gemeente Leiden en de gemeenten in de Leidse regio handhaven in 2008 de overeengekomen uitgangspunten (waaronder geen werkgeversverplichtingen voor de cliënt). De aanbieders worden gehouden aan de afgesproken leveringsvoorwaarden. Waar mogelijk is de gemeente bereid een bijdrage te leveren aan het oplossen van arbeidsmarktproblemen in die zin dat binnen de bij de gemeente bekende werkzoekenden gezocht wordt naar potentiële werknemers.

Hulpmiddelen, woningaanpassingen en regionaal vervoer

- De in 2006/2007 nieuw overeengekomen tarieven liggen lager dan daarvoor. Dit levert een belangrijke bijdrage aan de kostenbeheersing binnen de Wmo voor wat betreft de hulpmiddelen, woningaanpassingen en het regionaal vervoer;
- Het totaalvolume van deze voorzieningen is niet gemaximeerd. De verwachting is wel dat in beginsel voor hetzelfde budget iets meer voorzieningen geleverd kunnen worden;
- Op het gebied van de hulpmiddelen was de dienstverlening van Welzorg in 2007 onder de maat. Oorzaak is een mislukte centralisatie van de serviceorganisatie van Welzorg. Welzorg heeft in oktober 2007 besloten om alle voormalige vestigingen weer volledig operationeel te maken (waaronder de voormalige vestiging in Leiderdorp). Dit moet ertoe leiden dat Welzorg begin 2008 weer in staat is het oude niveau van dienstverlening te behalen.
De gemeente Leiden en de gemeenten in de Leidse regio zullen Welzorg in 2007 houden aan de afgesproken leveringsvoorwaarden en de eventuele boete daaromtrent. De gemeenten en Welzorg zijn regelmatig met elkaar in overleg over het herstel van de dienstverlening door Welzorg.

Subsidieverlening (voormalige voorzieningen ex AWBZ)

- Met uitzondering van Diensten voor Wonen met Zorg (DWZ) kan regionaal en lokaal redelijk volstaan worden met de overgehevelde budgetten. Bij DWZ zijn de verplichtingen binnen de gemeente Leiden hoger dan de specifiek hiervoor verkregen middelen. De uitgaven zijn opgevangen binnen de ruimte van de integratie-uitkering Wmo.

Contractbeheer

- De gemeente Leiden krijgt steeds meer taken die moeten worden aanbesteed. Uit de voorgaande opsomming volgt dat dit leidt tot een groot aantal contracten en betrokken aanbieders, leveranciers en instellingen. Deze vergen een adequaat contractbeheer en monitoring. Dit vraagt de komende jaren om een verdere professionalisering van het contractbeheer.

4.5. Persoonsgebonden budget

Hulp bij huishouden, hulpmiddelen, woningaanpassingen en vervoer

- De gemeente Leiden heeft de mogelijkheid benut om voor de zogeheten overgangsccliënten met een AWBZ-pgb voor huishoudelijke verzorging gebruik te maken van het zorgkantoor. Dit betekende voortzetting voor deze cliënten van het AWBZ-regime voor pgb;
- Cliënten krijgen bij afloop of verandering van hun indicatie of uiterlijk per 31 december 2007 te maken met een overgang van het AWBZ-regime voor pgb naar het gemeentelijk regime. Daarmee lopen de financiële verplichtingen van de gemeente naar het zorgkantoor af (betaling pgb en betaling inzet zorgkantoor). Toekenning, uitvoering en betaling van het pgb vallen daarna volledig binnen het gemeentelijk domein;
- Het pgb voor oud-Wvg-voorzieningen is in ontwikkeling. Het volume is vooralsnog beperkt. Een verdere groei van het pgb kan consequenties hebben voor de afspraken die de gemeente Leiden kan maken over verstrekking in natura/bruikleen. Bij de evaluatie van ervaringen met het pgb voor hulpmiddelen, woningaanpassingen en vervoersvoorzieningen vormen de effecten voor de verstrekking in natura/bruikleen een aandachtspunt.

4.6. Financiën

Invoering, uitvoering en voorzieningen Wmo

- Voor de invoering van de Wmo heeft de gemeente Leiden een budget beschikbaar gesteld dat opgebouwd was uit landelijk verkregen middelen en eigen middelen. Het landelijk deel voor de invoeringskosten is volledig besteed. Een aantal voorgenomen activiteiten (zoals digitaal loket, bouwkundige aanpassingen) is (nog) niet gerealiseerd. Verder zijn niet voorziene kosten opgevangen binnen de begroting. Per saldo is het volledige invoeringsbudget (nog) niet uitgeput;
- Wat de uitvoeringskosten betreft lukt het binnen de bestaande financiële kaders te blijven. Het toekomstig benodigd budget is mede afhankelijk van 'inverdieneffecten' (het verder inregelen van de reguliere processen en het oplossen van knelpunten in de uitwisseling van externe gegevens) en de ontwikkeling van het aantal (aan)vragen.
- Vanuit de verwachting dat de historische ontwikkeling van de uitgaven voor de oud-Wvg-voorzieningen zich in de toekomst voortzet, is de begroting neerwaarts bijgesteld. Om dit te staven wordt de feitelijke kostenontwikkeling gevolgd;
- Vooralsnog lijkt de te ontvangen integratie-uitkering toereikend te zijn voor het bekostigen van de hulp bij het huishouden (natura/pgb). De ontwikkelingen in het verdeelmodel en de uitkomsten daarvan voor de gemeente Leiden worden nauwlettend gevolgd;

- In de begroting voor hulp bij het huishouden (natura en pgb) is uitgegaan van een opbrengst uit eigen bijdragen van afgerond € 950.000,--. De eind 2007 actuele informatie geeft aan dat € 850.000,-- is gerealiseerd. Het is nog onduidelijk of dat het volledige bedrag zal zijn en wat de oorzaak is van een eventuele lagere opbrengst. Mocht structureel sprake zijn van een lagere opbrengst, dan vraagt dat om aanpassing van de begroting en/of beleidsmatige maatregelen;
- Zowel voor de bestaande als de nieuwe taken is een interne en externe controle op doelmatigheid en rechtmatigheid een vereiste. De werkprocessen van indicatiestelling/toekenning, levering, realisatie en verantwoording door zorgaanbieder/leverancier en/of cliënt (budgethouder) geven daaraan invulling. Hierbij hoort ook een (steekproefsgewijze) controle op de facturen van aanbieders/leveranciers en de verantwoording door budgethouders.

5. Beleid overige domeinen

5.1. Algemeen

De Wmo omvat een breed beleidsterrein. Naast de hiervoor genoemde individuele voorzieningen gaat het om algemene en collectieve voorzieningen zoals op het gebied van welzijn, recreatie, sport en maatschappelijke opvang. Op al deze terreinen voert de gemeente Leiden, al dan niet in regionaal verband, beleid. Met dat beleid beoogt de gemeente doelen te bereiken, rekening houdend met de Ausgangssituatie en ontwikkelingen. Het welslagen daarvan is mede afhankelijk van beschikbare financiën en andere randvoorwaarden. In dit beleid of deze factoren kunnen onzekerheden of knelpunten schuilen die mogelijk tot beleidsrisico's leiden. Deze kunnen met beheersingsmaatregelen beperkt worden.

In dit onderdeel staat de vraag centraal welke beleidsmatige aspecten op de overige Wmo-gebieden zijn te onderkennen, welke beleidsrisico's daarbij zijn en welke beheersingsmaatregelen daarbij getroffen kunnen worden. Bij de beoordeling van beleidsmatige risico's gaat het er om of vastgesteld kan worden dat mogelijk sprake is van een beleidsmatig risico. Zijn er bijvoorbeeld voldoende gegevens voor? Zo nee, dan is dat op zichzelf een risico, zonder dat aangegeven kan worden of en in welke omvang er daadwerkelijk een risico is.

Deze rapportage komt vanuit een beschrijving van de diverse beleidsterreinen tot het signaleren van beleidsrisico's. Dit gebeurt aan de hand van een aantal vaste items.

Item	Toelichting
1. Ontwikkelingen vraag of problematiek	Is bekend hoe de vraag of problematiek zich kwantitatief (aantal gebruikers en gebruik per persoon) en kwalitatief (voorkeuren, behoeften) ontwikkelt?
2. Ontwikkelingen aanbod	Welke ontwikkelingen doen zich in capaciteit (aantal, omvang, kosten) en kwaliteit (aard, samenstelling) van de voorzieningen voor?
3. Sturingsmechanisme	Kan de gemeente invloed uitoefenen op het gebruik van de voorzieningen en/of de kosten daarvan?
4. Inkomsten gemeente	Wat zijn de inkomsten voor de gemeente en hoe ontwikkelen die zich in de toekomst?
5. Uitgaven gemeente	Hoe is het uitgavenpatroon op het betreffende gebied en welke ontwikkelingen zijn daarin te voorzien?
6. Organisatie uitvoering/beleid	Hoe is de organisatie van de uitvoering en beleid? Is sprake van een lokale Leidse aangelegenheid, een centrumgemeentefunctie of regionale samenwerking (zoals aanbesteding)?
7. Beleidsmatige ontwikkelingen	Welke andere factoren zijn van belang voor het beleid: inhoudelijke ontwikkelingen op het betreffende gebied, het ambitieniveau en/of de verwachtingen van betrokkenen?

De beschrijving van de diverse beleidsterreinen in deze rapportage is niet uitputtend of in detail. Daarvoor wordt verwezen naar de bronnen, waarvan voor deze analyse gebruik is gemaakt. Dit zijn met name:

- Concept-beleidsplan Wmo 2008-2012: 'Participatie Centraal';
- Conceptnota 'Een Regionaal Kompas voor Zuid Holland Noord: de koers voor 2007-2013';
- Programmabegroting 2008;
- Productenramingen 2008.

De gemeente Leiden heeft de negen prestatievelden van de Wmo onderscheiden naar een viertal domeinen. Een beknopte beschrijving daarvan is in bijlage 2 opgenomen.

5.2. Beoordeling domeinen

5.2.1. Ontwikkelingen in vraag of problematiek

Uit een analyse van de voornoemde documenten ontstaat de indruk dat de gemeente Leiden beschikt over voldoende bronnen en instrumenten om basisinformatie te verzamelen en trends in de vraag of problematiek waar te nemen.

Wel is de informatiegaring versnipperd. Het bijeen brengen daarvan in een samenhangend overzicht bevordert een meer integrale analyse.

Verder is de informatie voornamelijk op feitelijke of historische basis. Mogelijk dat de informatieverzameling op onderdelen aangevuld kan worden met een periodieke analyse van kwantitatieve en kwalitatieve veranderingen in de toekomstige vraag. Dat vergroot de voorspellende waarde.

5.2.2. Ontwikkelingen aanbod

Er bestaat over het algemeen een goed inzicht in de kwantitatieve en kwalitatieve omvang van het bestaande aanbod binnen de gemeente Leiden. Van fysieke accommodaties is bekend wat daarvan de staat is, welke problemen zich daarbij voordoen en welke inspanningen verricht moeten worden om die op peil te houden of te brengen. Aard en omvang van meer inhoudelijk en minder op fysieke faciliteiten gericht aanbod zijn eveneens bekend.

Samen met alle betrokken organisaties richten de inspanningen zich op het toespitsen van het bestaande aanbod op de specifieke behoeften van de doelgroepen of knelpunten binnen het desbetreffende domein. Ook wordt zoveel mogelijk gewerkt aan de ontwikkeling van toekomstig wenselijk aanbod. Waar nodig kan dit aanleiding zijn tot het ontwikkelen van nieuw aanbod.

5.2.3. Sturingsmechanisme

De gemeente Leiden maakt van een aantal instrumenten gebruik om sturing en inhoud te geven aan de beleidsdomeinen. Naast het ontwikkelen van beleid en inhoudelijke programma's is dat met name door het subsidiëren of verstrekken van voorzieningen.

De (centrum)gemeentelijke en/of regionale begrotings- en subsidiesystematiek en de daaraan gekoppelde budgetplafonds waarborgen een beheerste ontwikkeling van de financiële verplichtingen.

5.2.4. Inkomsten gemeente

Samen-Leven

In de voor dit domein relevante gemeentelijke inkomsten zijn geen substantiële wijzigingen voorzien voor de komende jaren.

Vrijwilligers

Met ingang van 1 januari 2007 zijn middelen vanuit de AWBZ naar de gemeente overgeheveld. De staatssecretaris heeft voor de komende jaren een aantal extra inspanningen op vrijwilligersgebied aangekondigd. Daarvoor worden extra middelen toegevoegd aan het Gemeentefonds. Nog niet duidelijk is welke extra financiële ruimte dat de gemeente Leiden biedt voor het realiseren van de doelstellingen op dit gebied.

Mogelijk dat met het verbreden van de basis voor het aanbod van vrijwilligers naar onderwijs en sociaal beleid ook de financiële middelen op die gebieden benut kunnen worden. Dit betekent niet zozeer het verkrijgen van extra inkomsten maar wel het flexibeler inzetten van bestaande inkomsten.

Mantelzorg

Voor de ondersteuning van mantelzorg komen landelijk (incidenteel voor 2008) extra middelen beschikbaar.

Kwetsbare groepen

Vanaf 2007 zijn OGGZ-middelen voor € 1,3 mln. overgeheveld naar de regio. Hieruit kunnen deels activiteiten worden bekostigd die voorheen door de gemeente werden gefinancierd. Hierdoor vallen deels gemeentelijke middelen vrij (incidenteel € 300.000,--; structureel € 200.000,--).

Mogelijk komen voor de centrumgemeente in de komende jaren extra middelen beschikbaar voor de aanpak van huiselijk geweld.

Meest verregaand is de door de staatssecretaris van VWS voorgenomen herverdeling van middelen voor Maatschappelijke Opvang en Verslavingsbeleid. Ten faveure van de G4 (Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag) zou vanaf 2009 een (geleidelijke) herverdeling van de bestaande budgetten plaats moeten vinden. Dit kan verstrekkende consequenties hebben voor de middelen waarover de Leidse regio, en daarmee de Gemeente Leiden, kan beschikken. Over de mate waarin dat het geval is, kan nog niets gezegd worden omdat onbekend is hoe de voorgenomen herverdeling gaat verlopen.

5.2.5. Uitgaven gemeente

De uitgaven op de meeste domeinen ontwikkelen zich conform de meerjarenbegroting. Over het algemeen zijn daar met name trendmatig aanpassingen in doorgevoerd ten opzichte van voorgaande jaren. Andere benodigde investeringen als gevolg van beleidsprioriteiten van het (voormalige) collegeprogramma, zoals op het gebied van sportstimulering (onder meer achterstallig onderhoud en uitbreiding accommodaties), zijn afhankelijk gesteld van het beschikbaar komen van financiële dekking. Verder is een aantal neerwaartse aanpassingen ofwel bezuinigingen in kader van ruimte voor nieuw beleid voorzien. Vanwege de structurele onderbesteding voor de betreffende onderdelen worden daarvan geen nadelige effecten voor het voorzieningenniveau verwacht.

5.2.6. Organisatie uitvoering en beleid

De beleidsontwikkeling en uitvoering van de verschillende domeinen binnen de Wmo varieert van lokaal tot regionaal.

Voor het domein Samen-Leven is uitvoering en beleid grotendeels lokaal, dat wil zeggen binnen de geografische en functionele kaders en gemeentegrenzen van de gemeente Leiden. Daarbij wordt in samspraak en samenwerking met andere relevante organisaties binnen de gemeente gewerkt.

Voor de Kwetsbare groepen vervult de gemeente Leiden de functie van centrumgemeente op het gebied van maatschappelijke opvang,

vrouwenopvang, huiselijk geweld, openbare geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg. Dit betekent dat de gemeente Leiden in overleg met de regiogemeenten invulling geeft aan regionale visies en uitvoeringsplannen. Dit resulteert in een regionaal aanbod voor alle gemeenten in de regio.

Binnen de gemeentelijke organisatie wordt het Veranderproject 'Anders Werken' geïmplementeerd. Dit heeft effecten voor de gemeentelijke uitvoerings- en beleidsorganisaties die zich richt op de diverse domeinen. Mogelijk dat dit tijdelijk in een overgangsfase met onzekerheden en discontinuïteit gepaard gaat.

5.2.7. Beleidsmatige ontwikkelingen

De ambities en verder te nemen initiatieven zijn neergelegd in het (concept)-beleidsplan Wmo 2008-2012 en/of andere beleidsdocumenten voor specifieke onderwerpen. Op onderdelen wordt in de komende jaren daar verder uitwerking aan gegeven.

Daarnaast is het (nieuw) collegeprogramma richtinggevend voor de inspanningen op dit domein.

De gemeentelijke procedures (programmabespreking, begrotingscyclus) waarborgen een adequate beoordeling van de daaraan verbonden (nieuwe) beleidsmatige aspecten en eventuele risico's.

5.3. Wmo-breed

Naast de voorgaande analyse per domein zijn voor de Wmo als geheel de navolgende beleidsaspecten te onderkennen.

5.3.1. Urgentie en ambitie

De gemeente Leiden heeft op een breed gebied de visie dat burgers moeten kunnen participeren: maatschappelijke ondersteuning, onderwijs, jeugdbeleid, werk en inkomen.

De Wmo vormt daarvan een bevestiging en richt zich met name op burgers met een ondersteuningsbehoefte. Reeds lopend beleid is in belangrijke mate 'wmo-proof'. De uitgangspunten en visie komen overeen.

Vanuit de bestaande situatie en uitvoeringspraktijk zijn op de afzonderlijke domeinen de ambities en inspanningen voor de komende periode geformuleerd. Er is geen grote urgentie te zijn om een complete herijking van bestaand beleid door te voeren.

Twee aspecten zijn daarbij van belang:

- **Aansluiting uitgangssituatie en toekomstige opgave**
Doelstellingen, activiteiten en beschikbare middelen zijn afgeleid van de huidige situatie en de nu bekende gegevens. Op een aantal gebieden vindt een intensivering van inspanningen plaats. Voor het overgrote deel is sprake van voortzetting op historische basis. In daaropvolgende jaren vindt uitwerking en met voortschrijdend inzicht bijstelling plaats van de inspanningen. Dan wordt ook duidelijk of gekozen doelen, beschikbare middelen en te bereiken resultaten met elkaar in overeenstemming zijn;
- **Samenhang**
De beschrijving van voorgenomen Wmo-beleid in domeinen geeft al aan dat samenhang bestaat tussen de diverse prestatievelden van de Wmo en andere gemeentelijke verantwoordelijkheden. Op onderdelen wordt deze samenhang, onder andere op wijkniveau, als uitgangspunt voor activiteiten genomen of in de vorm van pilots verder verkend en ingevuld. Het realiseren van deze beleidsmatig

benoemde samenhang in de praktijk met direct zichtbare voordelen voor burgers vormt een belangrijke opgave voor de komende jaren en zal mede bepalen of daadwerkelijk sprake is van participatie van burgers.

5.3.2. Beeldvorming

De Wmo omvat een gevarieerd en omvangrijk gemeentelijk domein. De beeldvorming over de invoering en uitvoering van de Wmo wordt in belangrijke mate bepaald door specifieke onderwerpen en dan vaak de incidenten. Dit zijn het afgelopen jaar de hulp bij het huishouden en de hulpmiddelenverstrekking geweest. Bij de invoering van hulp bij het huishouden gaat het vooral om landelijke berichtgeving. Bij de uitvoering gaat het om knelpunten in de hulpmiddelenverstrekking van de door de gemeente Leiden gecontracteerde leverancier.

De gemeente is verantwoordelijk voor het waarborgen van de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen. Naast het nemen van gepaste acties naar de gecontracteerde leverancier maakt ook een adequate communicatie naar burgers en andere betrokkenen daar deel van uit. Communicatie naar aanleiding van incidenten kan onduidelijkheid en onzekerheid beperken. Verder bestaat de indruk dat de extra communicatie-inspanning bij de invoering van de Wmo heeft geleid tot een goede informatievoorziening. Dit heeft bijgedragen aan een genuanceerde beeldvorming over de Wmo. Het is van belang hier bij de verdere Wmo-activiteiten rekening mee te houden.

5.3.3. Organisatie

De Wmo vraagt in toenemende mate om een samenhangende benadering van burgers en maatschappelijke problemen. De gemeente Leiden streeft reeds op tal van beleidsgebieden een integrale benadering na (zoals jeugd en maatschappelijke opvang). Binnen de uitvoeringsorganisatie wordt ingezet op een klantgerichte benadering en een integrale beantwoording van vragen van burgers, ook al liggen deze op verschillende gebieden.

Bij de voorbereiding en invoering van de Wmo voor de korte termijn (implementatie Wmo per 1/1/2007) en de ontwikkeling van het meerjarig beleidsplan is gekozen voor een projectmatige aanpak. Vanuit verschillende organisatieonderdelen en deskundigheden is samengewerkt om tot het geleverde resultaat te komen.

Deze integrale benadering moet voortgezet worden in de reguliere gemeentelijke organisatie. Het project Anders Werken biedt kansen om beleidsmatig dwarsverbanden tussen beleidsterreinen te leggen. De opgave is om ook de samenhang tussen beleid en uitvoering te waarborgen en tussen front-office en back-office en in de werkprocessen van de afzonderlijke organisatieonderdelen. Dit vergt het voortdurend op peil houden en verder ontwikkelen van de kwaliteit, kwantiteit en continuïteit van de organisatie.

6. Conclusies

Dit hoofdstuk komt op basis van de voorgaande hoofdstukken tot conclusies over de invoering, uitvoering en beleidsmatige aspecten van de Wmo.

Uitgangspunten

- De gemeente Leiden is er in geslaagd de vooraf gekozen uitgangspunten voor de Wmo te realiseren;
- Voor de korte termijn:
 - een pragmatische invoering van voor de gemeente nieuwe verantwoordelijkheden;
 - voortzetting van bestaand beleid met zoveel mogelijk continuïteit voor betrokken burgers;
- Voor de lange termijn:
 - beleidsontwikkeling met mix van bestaand en innovatief beleid
 - gericht op samenhangend beleid op de negen prestatievelden.

Klantgroepen

- De invoering van de Wmo per 1 januari 2007 heeft voor het grootste deel van de betrokken klantgroepen (95%) geen directe veranderingen tot gevolg gehad;
- De wettelijke overgangsregeling voor hulp bij het huishouden en de afspraken met het zorgkantoor over voortzetting van pgb waarborgden voor bestaande cliënten in belangrijke mate de continuïteit;
- Het resultaat van de aanbesteding van hulp bij het huishouden is dat de groep cliënten die noodgedwongen over moest stappen naar een andere aanbieder beperkt is gebleven;
- Overige veranderingen voor cliënten met hulp bij het huishouden hebben van doen met:
 - De eigen bijdragensystematiek;
 - Afloop van het overgangsregime;
 - Overgang van pgb-regime AWBZ naar pgb-regime Wmo;
- Voor cliënten die een beroep doen op voormalige Wvg-voorzieningen is de mogelijkheid voor een pgb geïntroduceerd;
- Het aantal klachten/signalen en bezwaren met burgers over de invoering en uitvoering van de Wmo is beperkt.

Individuele voorzieningen

- Met de Wmo zijn bestaande werkprocessen voortgezet en uitgebreid met nieuwe taken;
- Het jaar 2007 heeft een groot beroep gedaan op de beschikbare capaciteit voor het inregelen van de werkprocessen en het opvangen van knelpunten als gevolg van een gebrekkige informatie-overdracht van bestaande cliënten en het ontbreken van goede faciliteiten voor de uitwisseling van informatie;
- De verwachting is dat met ingang van het 2^e kwartaal 2008 een betrouwbaar cliëntenbestand en adequaat zicht is op hun ondersteuningsbehoefte;
- De individuele voorzieningen hebben een 'open-einde'-karakter. De verstrekking van individuele voorzieningen is daarmee echter niet ongeclausuleerd. Met het stellen van inhoudelijke en financiële

voorwaarden en een adequaat inkoopbeleid is beheersing van de financiële verplichtingen mogelijk;

- Binnen de werkorganisatie zijn over het algemeen afdoende maatregelen getroffen om operationele risico's tijdig te signaleren en te beheersen;
- Aandachtspunten zijn:
 - Huisvesting uitvoeringsorganisatie;
 - Capaciteit voor verbeteren kwaliteit en doorontwikkelen dienstverlening;
 - Het voldoen door de gecontracteerde leveranciers en aanbieders aan de overeengekomen voorwaarden: levering zorg conform indicatie en tijdige levering;
 - Een structurele en eenduidige informatievoorziening in de keten;
 - De te realiseren omvang van de eigen bijdragen voor hulp bij het huishouden;
 - De voorbereiding van een nieuwe aanbesteding voor hulp bij het huishouden;
 - Een verdere professionalisering van het contractbeheer.

Beleid overige domeinen

- De gemeente Leiden heeft over het algemeen een goed beeld van de ontwikkelingen in vraag en aanbod. Wel is deze vooral historisch bepaald. Een periodieke analyse van de kwantitatieve en kwalitatieve ontwikkelingen in vraag en aanbod bevordert de toekomstgerichte of voorspellende waarde;
- Sturingsmechanisme
Voor het overgrote deel van de Wmo-gebieden geeft de gemeente Leiden via de begrotings- en subsidiesystematiek invulling aan de (regionale) verantwoordelijkheden. Dit waarborgt over het algemeen een beheerste ontwikkeling van de financiële verplichtingen;
- Inkomsten en uitgaven
Binnen de Wmo-domeinen is een aantal mutaties van inkomsten en uitgaven gerealiseerd of te verwachten. De positieve en negatieve mutaties zijn grotendeels ondervangen in de meerjarenbegroting van de gemeente Leiden.
De grootste onzekerheden en/of risico's liggen bij de herverdeling van middelen voor Maatschappelijk Opvang en Verslavingsbeleid;
- Organisatie
Het Veranderproject 'Anders Werken' kan enerzijds tijdelijk met onzekerheden en discontinuïteit gepaard gaan. Het biedt anderzijds kansen voor een meer samenhangende beleidsmatige benadering binnen de gemeente. Het vraagt wel om waarborgen voor samenhang tussen beleid en uitvoering en tussen front-office en back-office;
- Van voornemen naar realisatie
De gemeente Leiden heeft op vrijwel alle Wmo-gebieden voornemens tot verdere initiatieven geuit. In de komende jaren wordt uitwerking gegeven aan voorstellen. Dit betekent dat veel implicaties nog in de toekomst verscholen liggen. Het doet een groot beroep op de organisatie en vergt voldoende capaciteit om deze ambities te realiseren.

Bijlage 1: Werkprocessen

Werkproces: Informatie, advies en ondersteuning

Alle Leidse burgers, en zeker mensen met een ondersteuningsbehoefte, die een vraag hebben op het brede gebied van zorg en welzijn kunnen zich vanaf eind 2006 wenden tot het Servicepunt Zorg. De medewerkers geven informatie, advies en ondersteuning over de voorzieningen op het gebied van de Wmo, maar ook de (bijzondere) zorgverzekering en voorliggende (gemeentelijke) voorzieningen. Eventueel worden mensen doorverwezen of krijgen zij ondersteuning bij het aanvragen van voorzieningen.

Hiermee vervult het Servicepunt Zorg een belangrijke eerste rol in het gehele proces van vraag tot realisatie van ondersteuning. Een goede informatievoorziening aan burgers en desgewenst ondersteuning bij de te maken keuzen en te doorlopen procedures zijn wezenlijk voor een klantgerichte, maar ook effectieve en efficiënte ondersteuning vanuit de Wmo. Het Servicepunt Zorg draagt bij aan het bevorderen van de zelfredzaamheid en participatie van burgers.

Werkproces: Indicatiestelling en toekenning

Voor de beoordeling van aanvragen en toekenning van individuele Wmo-voorzieningen is de afdeling Wmo-voorzieningen ingericht. Kern daarvan vormt de voormalige afdeling Wvg. Deze is uitgebreid met expertise en capaciteit op het gebied van hulp bij het huishouden (indicatiestelling), de administratieve processen rondom het opleggen van eigen bijdragen, levering van zorg en het toekennen van pgb (naast hulp bij het huishouden ook hulpmiddelen, vervoersvoorzieningen en woningaanpassingen).

De afdeling Wmo-voorzieningen verleent 'toegang' tot de individuele Wmo-voorzieningen. De ondersteuningsbehoefte van de aanvrager is uitgangspunt voor de beoordeling, die moet leiden tot een zo adequaat mogelijk aanbod. De beoordeling vindt plaats in het licht van de aanwezige voorliggende, algemene, collectieve en individuele voorzieningen.

De afdeling Wmo-voorzieningen legt een verbinding tussen enerzijds een zo klantgerichte toeleiding naar een specifieke ondersteuning en anderzijds een zo doelmatig mogelijke inzet van maatschappelijke middelen.

Werkproces: Aanbesteding en contractenbeheer hulp bij het huishouden

De gemeente Leiden heeft in 2006 tezamen met de omliggende gemeenten Leiderdorp, Zoeterwoude, Voorschoten, Oegstgeest en Alkemade de hulp bij het huishouden Europees aanbesteed. Dit heeft voor Leiden geleid tot het contracteren van vijf aanbieders, waaruit cliënten met ingang van 1/1/2007 kunnen kiezen:

- . Stichting Amstelring
- . Stichting Libertas
- . Stichting Meavita
- . Stichting Thuiszorg Groot Rijnland
- . Stichting Valent RDB

Daarnaast is de keuze voor een persoonsgebonden budget mogelijk.

De uitvoeringscontracten bevatten een nadere specificatie van de wederzijdse verplichtingen.

Werkproces:
Aanbesteding en contractenbeheer hulpmiddelen

De gemeente Leiden heeft in 2006 tezamen met de omliggende gemeenten Leiderdorp, Zoeterwoude, Voorschoten, Oegstgeest, Katwijk en Noordwijk de hulpmiddelen Europees aanbesteed. Dit heeft voor Leiden geleid tot het per 1/1/2007 gunnen van de opdracht aan Welzorg Revalidatie Techniek. Voor de Europese aanbesteding was Welzorg reeds de leverancier van hulpmiddelen in Leiden e.o.

Daarnaast is de keuze voor een persoonsgebonden budget mogelijk.
Het uitvoeringscontract bevat een nadere specificatie van de wederzijdse verplichtingen.

Werkproces:
Aanbesteding en contractenbeheer woningaanpassingen

De gemeente Leiden heeft in 2005 tezamen met een aantal andere Holland Rijnland gemeenten de standaard-woningaanpassingen en de trapliften Europees aanbesteed. Dit heeft voor Leiden geleid tot het per 1-1-2006 contracteren van 'De Combinatie' van Loodgieterbedrijf A. Barendse & Zoon b.v. en Welzorg Revalidatie Techniek b.v. voor woonvoorzieningen en Otto Ooms voor de trapliften. . Daarnaast is de keuze voor een persoonsgebonden budget mogelijk.
Het uitvoeringscontract bevat een nadere specificatie van de wederzijdse verplichtingen.

Werkproces:
Aanbesteding en contractenbeheer regionale vervoersvoorziening

De provincie Zuid Holland heeft samen met het samenwerkingsverband Holland Rijnland het collectief vraagafhankelijk vervoer Europees aanbesteed. Dit heeft geleid tot het per 1-1-2007 contracteren van Connexxion BV. Voor de Europese aanbesteding was Connexxion reeds de vervoerder in Leiden e.o. Het contractbeheer loopt via Holland Rijnland. Het uitvoeringscontract bevat een nadere specificatie van de wederzijdse verplichtingen.

Werkproces:
Subsidieverlening (voormalige voorzieningen ex AWBZ)

Met ingang van 1 januari 2007 is een aantal subsidieregelingen vanuit het AWBZ-kader onder verantwoordelijkheid van de gemeenten gebracht. Dit betekent een overdracht van de regionale uitvoering door het zorgkantoor naar de lokale invulling door gemeenten. Het gaat om:

- . Diensten voor Wonen met Zorg (DWZ)
- . Coördinatie Vrijwillige Thuiszorg en Mantelzorg (CVTM)
- . Zorgvernieuwingsprojecten GGZ (ZVP-GGZ)
- . Vorming Training en Advies aan vrijwilligers (VTA)
- . Collectieve Preventie GGZ (CP-GGZ)

Werkproces:
Pgb hulp bij het huishouden

Met de invoering van de Wmo kunnen cliënten voor hulp bij het huishouden naast zorg in natura door één van de door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieders ook kiezen voor een persoonsgebonden budget. Een deel van de overgangsccliënten beschikte daar al over binnen de AWBZ. De gemeente heeft voor hen met het zorgkantoor een overeenkomst gesloten voor het jaar 2007. Zij konden hun pgb voortzetten onder het AWBZ-regime. Bij afloop of wijziging van hun indicatie eindigt deze overgangsregeling. Vanaf dat moment dienen zij net zoals nieuwe cliënten per 1/1/2007 voor een pgb een beroep te doen op de gemeente. De gemeente Leiden heeft een eigen pgb-regeling voor hulp bij het huishouden ontwikkeld.

**Werkproces:
Pgb hulpmiddelen, vervoersvoorzieningen en woningaanpassingen**

De Leidse burger die een hulpmiddel, vervoersvoorziening of woningaanpassing nodig heeft, kan per 1/1/2007 dat realiseren met een pgb.
Voor bepaalde woningaanpassingen en vervoerskosten werden al financiële vergoedingen verstrekt. Nieuw is dat naast de verstrekking 'in natura' voor de hulpmiddelen en standaard-woningaanpassingen de burger nu ook voor een pgb kan kiezen.

**Werkproces:
Financiën invoering Wmo**

De invoering van de Wmo is gepaard gegaan met investeringen in organisatie, faciliteiten, en menskracht. De gemeente Leiden heeft hiervoor in 2005 en 2006 extra middelen van de Rijksoverheid gekregen. Tenslotte heeft de gemeente Leiden zelf budget vrijgemaakt voor de invoering van de Wmo. Met name investeringen in de bouwkundige en technologische infrastructuur van het Servicepunt Zorg en de afdeling Wmo-voorzieningen vallen daaronder.

**Werkproces:
Financiën uitvoering Wmo**

De Wmo betreft bestaande en nieuwe verantwoordelijkheden van de gemeente. Voor de bestaande verantwoordelijkheden is al een uitvoeringsorganisatie met beleids capaciteit. Dekking hiervoor wordt geboden door de reeds beschikbare begrotingsmiddelen. De nieuwe taken leiden deels tot een herschikking en deels tot een uitbreiding van financiële middelen.
Daarbij wordt waar mogelijk gebruik gemaakt van bestaande infrastructuur (Servicepunt) en vindt doorbelasting van kosten plaats. Een deel van de extra gemeentelijke capaciteit is op tijdelijke basis. Ook worden extra kosten gegenereerd door de, al dan niet verplichte, inzet van derden (Zorgkantoor, SVB, CAK en CIZ). Ook hier is een deel van de extra kosten op tijdelijke basis.

**Werkproces:
Financiën voorzieningen**

Met alle Wmo-voorzieningen is in de gemeente Leiden € 43,6 mln. gemoeid (raming 2008). Dit is voor alle prestatievelden tezamen (waaronder sport, recreatie, ondersteuning, jeugd, verslavingszorg, etc.).
De individuele voorzieningen Wmo maken daar met € 14,3 mln. ofwel 33% deel van uit. Ruim de helft van de individuele voorzieningen (54% ofwel € 7,7 mln., excl. opbrengst eigen bijdragen € 1,3 mln.) betreft hulp bij het huishouden.
Met de uitbreiding van nieuwe taken in 2007 en daaraan verbonden voorzieningen is € 9 mln. gemoeid ofwel zo'n 21% van het totale Wmo-budget.

Bijlage 2: Beleidsdomeinen Wmo

De gemeente Leiden heeft de negen prestatievelden van de Wmo onderscheiden naar een viertal domeinen.

Domein Samen-Leven
<p>Dit domein richt zich op sociale samenhang en leefbaarheid en het bevorderen van deelname van burgers aan de samenleving.</p> <p>Prestatievelden Wmo:</p> <ul style="list-style-type: none">• 2: Leefbaarheid/Sociale samenhang• 5: Bevorderen maatschappelijk verkeer/Zelfstandig functioneren <p>Begroting beleidsproducten Wmo Leiden: emancipatie, rode sportparken, sportzalen en sporthallen, zwembaden, sportondersteuning, groene sportparken, recreatie, ouderen-/gehandicaptenbeleid, maatschappelijke diensverlening, anti-discriminatie, samenlevingsopbouw, categorale gezondheidszorg, volkshuisvesting.</p>

Domein Vrijwilligers: bindmiddel van de samenleving
<p>Dit domein richt zich op de ondersteuning van vrijwilligers.</p> <p>Prestatieveld Wmo:</p> <ul style="list-style-type: none">• 4: Ondersteuning vrijwilligers <p>Begroting beleidsproducten Wmo Leiden: ouderen-/gehandicaptenbeleid en samenlevingsopbouw.</p>

Domein Individuele voorzieningen en mantelzorgondersteuning
<p>Dit domein richt zich op het informeren en adviseren van cliënten op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, zorgverzekering/AWBZ en inkomensondersteuning. Waar nodig en wenselijk kunnen cliënten ondersteuning krijgen bij het maken van keuzen en het doorlopen van procedures. Daarnaast heeft dit domein betrekken op het verlenen van individuele voorzieningen aan cliënten om hiermee hun zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie mogelijk te maken. Bij cliënten gaat het om mensen met een ondersteuningsbehoefte en hun mantelzorgers ofwel degenen in hun directe omgeving die hen ondersteunen.</p> <p>Prestatievelden Wmo:</p> <ul style="list-style-type: none">• 3: Informatie, advies, cliëntondersteuning• 4: Ondersteuning mantelzorgers• 6: Verlenen voorzieningen <p>Begroting beleidsproducten Wmo Leiden: raad- en daadwinkels, zorgcoördinatie en bemiddeling, hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en hulpmiddelen.</p>

Domein
Kwetsbare groepen

Dit domein richt zich op het voorkomen, de opvang en herstel van problemen op het gebied van de opvang van (potentieel) daklozen, verslaving en huiselijk geweld en openbare geestelijke gezondheidszorg.

Prestatievelden Wmo:

- 7: Maatschappelijke opvang
- 8: Openbare geestelijke gezondheidszorg
- 9: Verslavingsbeleid

Begroting beleidsproducten Wmo Leiden: maatschappelijke opvang, ambulante verslavingszorg en vrouwenopvang.

Nb. Prestatieveld 2: Preventiegerichte ondersteuning jeugdigen/ouders maakt deel uit van het bredere jeugdbeleid van de gemeente Leiden en maakt verder geen deel uit van deze rapportage.