



## **WMO EVALUATIE GEMEENTEN**

**- Evaluatie Wmo, Wmo-loket en ICT -**

Koudekerk aan den Rijn, september 2007

Niets van deze rapportage wordt verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige ander manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de eigenaar van deze rapportage, zijnde Stichting VraagWijzer Nederland te Koudekerk aan den Rijn.

## **SAMENVATTING**

Gemeenten zijn gehouden aan de evaluatie van de voortgang op de verschillende invoeringsaspecten van de Wmo. Juli 2008 is de eerste publicatiedatum voor deze gegevens. In dit rapport zijn de resultaten weergegeven van een onderzoek naar Wmo-evaluaties onder gemeenten. Het betreft een behoefteonderzoek naar de ondersteuningsbehoefte per gemeente. Tevens is met het onderzoek kennis verkregen over de stand van zaken van Wmo-evaluaties. Het onderzoek is uitgevoerd met digitale vragenlijsten. De respondenten waren Wmo-contactpersonen bij gemeenten. Specifiek is onderzocht wat de stand van zaken is voor de Wmo, het Wmo-loket en ICT en in welke mate evaluaties voorbereid en of uitgevoerd zijn. Uit het onderzoek kwam naar voren dat het merendeel van de gemeenten de loketten en bijbehorende onderdelen gereed heeft. De voortgang van de implementatie van ICT is beperkt. Specifieke evaluaties voor onderdelen van de loketten zijn door ongeveer 1 van de 4 gemeenten uitgevoerd. Algemene evaluaties (bijvoorbeeld de beleidsevaluatie) scoren lager. De evaluatie van ICT is door zeer weinig gemeenten voorbereid. Uitwisseling van Wmo-gerelateerde gegevens is vooral wenselijk met het CAK, indicatieorganen en andere loketten. Gemeenten hebben met name behoefte aan kennis en uitwisseling om richting aan te brengen in hun evaluaties.

## INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	2
SAMENVATTING	3
1. INLEIDING	5
1.1 Stichting Vraagwijzer Nederland	5
1.2 Wmo evaluatie	5
1.3 Behoeftonderzoek	7
2. ONDERZOEKSOPZET	9
2.1 Probleemstelling en deelvragen	9
1. Wat is de stand van zaken voor de evaluatie van de verschillende onderdelen van de Wmo in het algemeen bij de Nederlandse gemeenten;	9
2. Wat is de stand van zaken voor de invoering van het Wmo-loket bij de Nederlandse gemeenten;	9
3. Wat is de stand van zaken voor de invoering van het Wmo-loket en ICT bij de Nederlandse gemeenten;	9
4. Hoe ver zijn de gemeenten gevorderd met het ontwikkelen/uitvoeren van evaluaties voor verschillende onderwerpen;	9
5. Welke berichtenuitwisseling is voor de uitvoering van de Wmo gewenst;	9
6. Welke ondersteuning wensen gemeenten bij de evaluatie van de Wmo.	9
2.2 Methode	9
2.3 Leeswijzer	10
3. RESULTATEN	11
3.1 Respondenten	11
3.2 Wat is de stand van zaken voor de evaluatie van de verschillende onderdelen van de Wmo in het algemeen bij de Nederlandse gemeenten	11
3.3 Wat is de stand van zaken voor de invoering van het Wmo-loket bij de Nederlandse gemeenten	12
3.4 Wat is de stand van zaken voor de invoering van het Wmo-loket en ICT bij de Nederlandse gemeenten	12
3.5 Hoe ver zijn de gemeenten gevorderd met het ontwikkelen/uitvoeren van evaluaties voor verschillende onderwerpen	13
3.6 Welke berichtenuitwisseling is voor de uitvoering van de Wmo gewenst?	16
3.7 Welke ondersteuning wensen gemeenten bij de evaluatie van de Wmo.	16
4. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	18
BIJLAGE 1: LITERATUURLIJST	21
BIJLAGE 2: RESPONDENTEN	22
BIJLAGE 3: VRAGENLIJST	23
BIJLAGE 4: HANDREIKING PRESTATIEGEGEVENS WMO, AUGUSTUS 2007	27

## **1. INLEIDING**

*In dit hoofdstuk wordt de achtergrond van het onderzoek beschreven. Achtereenvolgens wordt kort ingegaan op Stichting VraagWijzer Nederland, de aanleiding tot het onderzoek en de doelstelling. Een korte toelichting wordt gegeven op het Wmo-loket en de bijbehorende ICT en op de verplichting tot evaluatie van de uitvoering van de Wmo door gemeenten.*

### **1.1 Stichting Vraagwijzer Nederland**

Stichting VraagWijzer Nederland informeert, ondersteunt en adviseert gemeenten over de Wmo. De stichting is opgericht door gemeenten en cliënten(ondersteunende) organisaties. De stichting telt momenteel 40 abonnees. Dit zijn gemeenten die gebruik maken van het aanbod bestaande uit een dagdeel advies per jaar, vrij gebruik van een telefonische vraagbaak, vrijblijvend ontvangen van relevante informatie en gevraagd en ongevraagd advies en de beschikking over toegang tot een afgesloten deel van een website. Op het afgesloten deel van de website staan onder andere Wmo-loketinstrumenten (bijvoorbeeld functieprofielen of concept-contracten), een bibliotheek en is er gelegenheid tot het onderling uitwisselen van informatie.

Stichting VraagWijzer Nederland hanteert vijf kernbegrippen voor de dienstverlening van gemeenten aan haar burgers. Goede dienstverlening is volgens VraagWijzer:

- \* onafhankelijk;
- \* integraal;
- \* efficiënt;
- \* transparant;
- \* laagdrempelig.

Dit betekent dat de dienstverlening onafhankelijk van aanbieders is, met een integrale vraagbenadering die efficiënt toeleid naar aanbieders. Transparantie van de dienstverlening betreft onder meer de vraagverduidelijking en de werkwijze. Laagdrempeligheid betreft de toegang tot het Wmo-loket/e-loket.

Stichting VraagWijzer Nederland heeft in haar ondersteuningsaanbod de prioriteit gelegd bij het Wmo-loket en faciliteert dit onderzoek.

### **1.2 Wmo evaluatie**

Sinds 1 januari 2007 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo. De mate waarin en de onderwerpen waarop vooruitgang geboekt is sinds 1 januari 2007 varieert tussen gemeenten. In de eerste voortgangsrapportage van de WMO in opdracht van het ministerie van VWS (kamerstuk d.d. 11 april 2007) is te lezen dat de eerste maanden Wmo relatief goed zijn verlopen. Vrijwel alle gemeenten gaven aan dat zij de meeste invoeringsaspecten van de Wmo op orde hebben.

Een specifiek onderdeel van de wet is dat gemeenten jaarlijks voor 1 juli een evaluatie uitvoeren. Dit betreft een klanttevredenheidsonderzoek naar de praktische uitvoering van de wet en een onderzoek naar de geboekte prestaties op het gebied van maatschappelijke ondersteuning per gemeente per kalenderjaar. 1 juli 2008 is de eerste inleverdatum voor deze

gegevens door gemeenten aan het ministerie van VWS. Per deze datum zullen de gemeenten de resultaten in het kader van het vergroten van de transparantie van de overheid ook openbaar stellen voor haar inwoners. In bijlage 4 zijn de onderwerpen te vinden waarover gemeenten verplicht zijn te rapporteren.

De voorbereidingen voor de evaluaties die per 1 juli 2008 gepubliceerd worden zijn inmiddels gestart. Het ministerie heeft een handreiking gepubliceerd waarin opgenomen is hoe en welke prestatiegegevens Wmo overlegt dienen te worden. Per 15 augustus 2007 is een aangepast document 'Handreiking prestatiegegevens Wmo' gepubliceerd.

### ***evaluaties Wmo-loket en ICT***

Stichting VraagWijzer Nederland probeert gemeenten in het algemeen en haar abonnees in het bijzonder zo goed mogelijk van gevraagd en ongevraagd advies te voorzien. Hiervoor houdt zij regelmatig peilingen en onderzoek onder Nederlandse gemeenten. Gemeenten zullen momenteel de verplichte evaluatie voorbereiden. Stichting VraagWijzer Nederland onderzoekt in hoeverre gemeenten al evalueren of evaluaties ter beschikking hebben en welke ondersteuning gemeenten wensen.

### ***Wmo-Loket***

Nederland wil realiseren dat iedere burger in Nederland met vragen en problemen op één plek in zijn gemeente ondersteuning kan krijgen bij het verkrijgen van passende voorzieningen op de terreinen van wonen, welzijn, zorg, en inkomensondersteuning. Er waren teveel verschillende regels voor verschillende voorzieningen voor bijvoorbeeld mensen met een beperking en ouderen. Met de Wmo kunnen gemeenten al die regelingen bij één loket onderbrengen. Mensen kunnen er terecht voor informatie, advies en het aanvragen van hulpmiddelen en voorzieningen. Ook is het Wmo-loket er voor om ondersteuning te geven. Hieronder valt te denken aan het begrip, wijzen op mogelijkheden en aanbieders van producten en diensten en na keuze door de klant regelen wat er geregeld moet worden tot aan de voordeur van de gekozen aanbieders.

### ***ICT***

ICT ondersteunt het loketproces en de loketmedewerker. Voor de uitvoering van de Wmo is goede software nodig. De Wmo brengt nieuwe taken met zich mee, zoals de advies- en informatiefunctie en het verstrekken van huishoudelijke hulp. De applicaties waar gemeenten mee werkten voor de Wvg voorzien niet in die nieuwe functies. De ICT-functionaliteiten voor loketten en loketmedewerkers en burgers zijn onder te verdelen in vier hoofditems. Dit zijn:

1. registratie- en klantvolgsysteem
2. systeem voor vraagverheldering
3. de sociale kaart
4. aanbrenge van koppelingen

### ***1. registratie- en klantvolgsysteem***

Een registratie en/of klantvolgsysteem registreert behalve klantkenmerken ook vraagtypen, gegeven antwoorden en acties. Voorts genereert het management-informatie. Het systeem volgt, onder voorwaarden, de bezoeker op weg naar de realisatie van gevraagde voorzieningen.

Dat wil zeggen: het volgen van de voortgang van uiteenlopende aanvragen en het waarschuwen zodra bepaalde termijnen (dreigen te) worden overschreden.

## **2. systeem voor het verhelderen van de vraag**

Verhelderen van de vraag is een toepassing voor zowel de burger als de loketmedewerker. De bezoeker van het internet wordt door middel van voorgestructureerde vragen door de beschikbare informatie heen geloodst om zo te komen tot de voor hem relevante informatie. Er is één nadeel: de voor gestructureerde vragen of zoekwoorden zijn eindig.

De consulent wordt automatisch gewezen op aan elkaar verwante items. Zo zal het systeem de consulent wijzen op een drempelloos huis als er informatie gevraagd wordt over een loophulp. Dit systeem heet digitale assistent.

## **3. sociale kaart, productenboek, internet**

Het geven van informatie en het bieden van ondersteuning via het Wmo-loket vereist inzicht in het aanbod, wie de aanbieders zijn, de voorwaarden, criteria, hoe de procedure eruit ziet en de kosten voor de aanvrager. De verzameling van deze gegevens wordt samengebracht in het 'productenboek', waarvan naast een papieren, een digitale versie beschikbaar is.

Vanwege de relatie met de registratie, het klantvolgsysteem en de vraagverheldering (met name de digitale assistentie), wordt deze combinatie veelal in één systeem geleverd of is het raadzaam dat in het programma van eisen op te nemen. Via internet kan het publieke deel van het productenboek toegankelijk worden gemaakt, de sociale kaart via de website.

## **4. koppelingen**

Met koppelingen wordt bedoeld op een elektronische tweeweg verbinding van het loketsysteem met organisaties en particulieren buiten het loket.

- \* De klant kan via een beveiligde verbinding het eigen loketdossier inzien (al dan niet met de mogelijkheid aanvullingen in te geven);
- \* Berichtenverkeer: ingezonden formulieren worden automatisch in het loketsysteem verwerkt respectievelijk de verzender krijgt automatisch een antwoord, maar ook kan het relevante gegevens uit het klantdossier, digitaal naar derde zenden (als de klant daarmee heeft ingestemd);
- \* Het loketsysteem is gekoppeld aan andere systemen van derde, bijvoorbeeld GBA, CIZ, e.a. met het doel de voortgang van bijvoorbeeld een aanvraag te kunnen volgen of te zien of de klant elders al bekend is.

### **1.3 Behoefteonderzoek**

Het voorliggende onderzoek biedt inzicht in de mate waarin gemeenten voorbereid zijn op de uit te voeren evaluatie. Het is een inventarisatie van de behoefte van gemeenten aan ondersteuning door de Stichting VraagWijzer Nederland.

Gemeenten kunnen van het onderzoek profiteren door de eigen voortgang te vergelijken met andere gemeenten. Ook wordt kennis gegenereerd over de evaluatie van specifieke onderdelen. Stichting VraagWijzer Nederland vult hiermee een deel van haar kennisfunctie naar gemeenten toe in.

Het resultaat van het onderzoek is tweeledig:



1. een inventarisatie van de behoefte aan ondersteuning van gemeenten voor Stichting VraagWijzer Nederland;
2. kennis en inzicht in de opzet en voortgang van Wmo-evaluaties voor gemeenten.



## 2. ONDERZOEKSOPZET

*Hoofdstuk twee beschrijft de opzet en uitvoering van het onderzoek. In dit hoofdstuk wordt een korte probleemschets gegeven. Het onderzoeksdoel is opgenomen evenals de deelvragen van dit onderzoek. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer.*

### 2.1 Probleemstelling en deelvragen

Dit onderzoek betreft de ondersteuningsbehoefte van gemeenten voor hun Wmo-evaluaties. Ook kunnen gemeenten hun voortgang op de Wmo-evaluatie onderling vergelijken en kennis opdoen. Drie onderwerpen staan centraal in het onderzoek namelijk de voortgang op:

- \* Evaluatie van de invoering van de Wmo;
- \* Evaluatie van het Wmo-loket;
- \* Evaluatie van de Wmo en ICT.

Deelvragen die met dit onderzoek beantwoord worden zijn:

1. Wat is de stand van zaken voor de evaluatie van de verschillende onderdelen van de Wmo in het algemeen bij de Nederlandse gemeenten;
2. Wat is de stand van zaken voor de invoering van het Wmo-loket bij de Nederlandse gemeenten;
3. Wat is de stand van zaken voor de invoering van het Wmo-loket en ICT bij de Nederlandse gemeenten;
4. Hoe ver zijn de gemeenten gevorderd met het ontwikkelen/uitvoeren van evaluaties voor verschillende onderwerpen;
5. Welke berichtenuitwisseling is voor de uitvoering van de Wmo gewenst;
6. Welke ondersteuning wensen gemeenten bij de evaluatie van de Wmo.

### 2.2 Methode

#### ***respondenten***

Het onderzoek is uitgevoerd onder WMO-contactpersonen van de gemeenten. Het verzoek deel te nemen aan het onderzoek is eenmalig aan 534 contactpersonen verstuurd. Respondenten hebben twee weken de tijd gehad de vragenlijst in te vullen. De Wmo-contactpersonen per gemeente hebben zich vrijwillig aangemeld bij een inventarisatie door Stichting VraagWijzer Nederland, zomer 2007. Per gemeente zijn maximaal 3 personen in de verzendlijst opgenomen. De contactpersonen hebben uiteenlopende functies met betrekking tot de Wmo.

#### ***vragenlijst***

De data voor het onderzoek is verzameld met een digitale vragenlijst. Gekozen is voor gebruik van een digitale vragenlijst omdat dit efficiënt is en de last op de respondent verlicht. De vragenlijst bestond uit 7 vragen.

Respondenten hebben per e-mail een verzoek ontvangen om deel te nemen aan het onderzoek. In dit e-mailbericht is benadrukt dat gegevens anoniem verwerkt worden en dat het invullen van de vragenlijst slechts 5 minuten duurt. Ook is opgenomen dat de resultaten worden gepubliceerd op de website van Stichting VraagWijzer Nederland.

De vragenlijst is opgesteld aan de hand van de hoofdthema's in dit onderzoek:

- \* Wmo algemeen
- \* Wmo-loket
- \* Wmo en ICT

De vragenlijst bevat voornamelijk meerkeuze, gesloten vragen met ruimte voor een eventuele toelichting. De gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage 3.

### ***analyse***

De gegevensverwerking betrof het opstellen van frequentie- en kruistabellen en het interpreteren van de open antwoorden. De analyses zijn een weergave van de scores van de steekproef. De resultaten per gemeente zijn, mits de respondent positief geantwoord heeft op het aanbod de gegevens te ontvangen, per e-mail aan de respondent verstuurd.

### **2.3 Leeswijzer**

In hoofdstuk drie worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. De deelvragen worden aangehouden bij de beantwoording van de onderzoeksvraag. Hoofdstuk 4 bevat de conclusies en aanbevelingen. In bijlage 1 zijn de geraadpleegde bronnen te vinden. In bijlage 2 zijn de deelnemende gemeenten opgenomen. Bijlage 3 bevat de vragenlijst van het onderzoek. In bijlage 4 staat de lijst te registreren Wmo-onderdelen uit de Handreiking prestatiegegevens WMO van het ministerie van VWS d.d. augustus 2007.

### 3. RESULTATEN

De resultaten worden gepresenteerd aan de hand van de deelvragen in het onderzoek. Het hoofdstuk begint met een beschrijving van de respondentgroep. In de onderstaande diagrammen is de paarse kleur gebruikt voor het antwoord dat door de meeste respondenten gegeven is.

#### 3.1 Respondenten

Aan het onderzoek hebben 74 respondenten deel genomen. De respons komt hiermee op 14%. Er van uitgaande dat per gemeente één Wmo-contactpersoon de vragenlijst ingevuld heeft ligt de respons op gemeentelijk niveau op 17%. De respondenten vertegenwoordigen gemeenten verspreid over heel Nederland en in grote steden, suburbaan en landelijk gebied. (zie bijlage 2). De verdeling over functies van de respondenten is als volgt:

- \* afdelingshoofd Publiekszaken en Facilitaire zaken/Werk, zorg en inkomen (2)
- \* beleidsmedewerker WMO/Welzijn/Sociale zaken/zorg (13)
- \* coördinator Wmo/Wmo loket/informatiepunt/team Wmo (8)
- \* hoofd afdeling sociale zaken/bureau Burgerzaken (3)
- \* kwaliteitsmedewerker
- \* manager servicepunt
- \* projectleider (invoering) Wmo (6)
- \* projectmanager Wmo
- \* projectmedewerker Wmo (2)
- \* projectsecretaris Wmo/WWZ
- \* sr. (beleids-)medewerker loket wonen, zorg en welzijn/AJZ-Welzijn/ (3)
- \* strategisch beleidsmedewerker Wmo
- \* teammanager VraagWijzer
- \* diverse (31)

#### 3.2 Wat is de stand van zaken voor de evaluatie van de verschillende onderdelen van de Wmo in het algemeen bij de Nederlandse gemeenten

Gemeten is wat de stand van zaken in de gemeenten voor de Wmo in zijn geheel is. In onderstaande tabel zijn de scores in percentages weergegeven.

	in voorbereiding %	in uitvoering %	gereed %	nu (nog) niet in voorzien %
Beleidsevaluatie	50	18	6	26
Evaluatie van de verordening	41	26	4	28
Evaluatie van de uitvoeringsorganisatie	31	31	3	34

Bij het merendeel van de gemeenten is de beleidsevaluatie in voorbereiding of nog niet in voorzien. De evaluatie van de verordening en van de uitvoeringsorganisatie zijn bij een iets

groter deel van de gemeenten in uitvoering. Nog steeds echter is het overgrote deel van de gemeenten nog niet gestart met de evaluaties.

Evaluaties zijn veelal nog in voorbereiding, dit geldt voor zowel de beleidsevaluatie, evaluatie van de verordening en evaluatie van de uitvoering.

### 3.3 Wat is de stand van zaken voor de invoering van het Wmo-loket bij de Nederlandse gemeenten

In onderstaande tabel is per onderdeel van de Wmo-loketten aangegeven wat de stand van zaken is.

	in voorbereiding %	in uitvoering %	gereed %	nu (nog) niet in voorzien %
Locatie van het loket	5	11	81	3
Personeel	3	18	76	3
Scholing personeel	6	21	66	6
Communicatie en PR naar buiten	8	26	63	2
Samenwerking met externe partners	18	37	40	5
Afstemming met en tussen gemeentelijke diensten	10	44	37	8
Inspraak/advies cliënten(organisaties)	11	29	58	2
Sociale kaart	19	34	35	11
Cliëntendossier	15	29	47	10

Het Wmo-loket is in veel gemeenten op de verschillende onderdelen gereed. Het loket en (geschoold) personeel zijn bij het hoogste percentage van de respondenten operationeel. De afstemming met en tussen gemeentelijke diensten blijft achter. Opvallend is dat interne afstemming minder ver gevorderd is dan samenwerking met externe partners. Minder dan de helft van de gemeenten heeft na 9 maanden na de invoering van de Wmo de samenwerking met externe partners, interne afstemming, sociale kaart en het cliëntendossier op orde. De hoge percentages bij deze onderwerpen onder het % in uitvoering duiden er op dat veel gemeenten actief zijn dit te organiseren.

### 3.4 Wat is de stand van zaken voor de invoering van het Wmo-loket en ICT bij de Nederlandse gemeenten

De functionaliteiten van de ICT die bruikbaar is voor Wmo-loketten en medewerkers is zoals gezegd onder te verdelen in vier categorieën.

1. registratie- en klantvolgsysteem
2. systeem voor vraagverheldering
3. de sociale kaart
4. aanbrenge van koppelingen

Deze functionaliteiten zijn te onderscheiden in applicaties die (vooral) op de burger gericht zijn, (vooral) voor de loketmedewerker, voor beiden of met name voor de organisatie. De primaire doelgroep is tussen haakjes gezet achter de functionaliteit.

De tabel hieronder geeft weer over welke functionaliteiten voor ICT het loket beschikt.

	in voorbereiding %	in uitvoering %	gereed %	nu (nog) niet in voorzien %
Website (burger)	20	20	47	12
E-loket (burger)	32	10	14	39
Digitale vraagverheldering (medewerker)	32	17	12	41
Digitaal cliëntendossier (medewerker)	25	19	24	31
Cliëntvolgsysteem (medewerker)	17	25	27	29
Digitale sociale kaart (beide)	32	19	32	15
Koppelingen met andere systemen (organisatie)	31	14	19	34

Bijna de helft van de gemeenten heeft een Wmo- website. De meest gebruikte functie blijkt die van informeren via de website. Het organiseren van e-loketten blijft achter bij het opzetten van websites. Dit geldt ook voor digitale vraagverheldering (= VraagWijzer 'systeem voor vraagverheldering'), het cliëntvolgsysteem en het digitaal cliëntendossier (= beide VraagWijzer 'registratie- en klantvolgsysteem') en de digitale sociale kaart. Ook koppelingen met andere systemen zijn vaak slechts in voorbereiding. In deze analyse is niet terug te vinden dat functionaliteiten voor een specifieke doelgroep prioriteit krijgen.

### 3.5 Hoe ver zijn de gemeenten gevorderd met het ontwikkelen/uitvoeren van evaluaties voor verschillende onderwerpen

In onderstaande tabel staat opgenomen hoe ver gemeenten gevorderd zijn met de evaluatie van het Wmo-loket.

	in voorbereiding %	in uitvoering %	gereed %	nu (nog) niet in voorzien %
Evaluatie van het plan van aanpak voor het Wmo-loket	23	10	20	48
Evaluatie van de openingstijden en personele bezetting	28	16	25	31
Evaluatie van het werkproces	31	26	10	33
Evaluatie van de loketproducten	25	18	15	43
Evaluatie van de samenwerking met partijen	23	21	13	43
Evaluatie van de klantervaring	46	10	7	38

De voortgang op de evaluatie van de Wmo-loketten door gemeenten is gering. De hoogste percentages worden gescoord op het antwoord 'nu (nog) niet in voorzien'. Dit geldt voor alle onderdelen behalve de evaluatie van de klantervaring. De evaluatie van de klantervaring scoort het hoogst en ook deze evaluatie is nauwelijks in uitvoering bij gemeenten, laat staan gereed. Toch heeft ook al 1 op de 4 gemeenten de openingstijden en personele bezetting geëvalueerd en 1 op de 5 het plan van aanpak voor het Wmo-loket. De verschillen tussen gemeenten in wat wanneer geëvalueerd wordt zijn groot.

De percentages van deze specifieke evaluaties liggen hoger dan de percentages bij algemene Wmo-evaluatie onderdelen (zie paragraaf 3.2). Om de samenhang tussen gemeenten waar de verschillende onderdelen van de Wmo gereed zijn en de mate van evaluatie op specifieke onderdelen te meten zijn kruistabellen opgesteld. Het algemene beeld dat uit de kruistabellen naar voren komt is dat als specifieke onderdelen van de Wmo gereed zijn, rond de 25% van de gemeenten ook al een evaluatie naar het plan van aanpak heeft uitgevoerd. Ook de evaluatie van openingstijden en personele bezetting is door ongeveer een kwart van de gemeenten uitgevoerd als zij ook de specifieke onderdelen van de Wmo gereed hebben.

Specifiek is gevonden dat als de locatie van het Wmo-loket gereed is, 24 % van de gemeenten de evaluatie van het plan van aanpak gereed bleek te hebben. 30 % had in het geval dat het loket er is de openingstijden en personele bezetting geëvalueerd. Slechts 12% heeft de evaluatie van het werkproces gereed. De loketproducten zijn door 18% geëvalueerd. 8% heeft de klantervaring geëvalueerd.

Opmerkelijke kruisverbanden zijn verder dat als het personeel voor het Wmo-loket gereed is 32% van de gemeenten de evaluatie van openingstijden en de personele bezetting gereed

heeft. Als uitschieter kwam naar voren dat als het cliëntendossier gereed is 38% van de gemeenten een evaluatie heeft uitgevoerd naar de openingstijden en personele bezetting.

De tabel hieronder geeft weer in hoeverre de ICT-toepassingen voor de Wmo en het Wmo-loket geëvalueerd worden.

	in voorbereiding %	in uitvoering %	gereed %	nu (nog) niet in voorzien %
Evaluatie van de ICT voor de frontoffice	20	13	6	61
Evaluatie van de ICT voor de backoffice	17	11	4	69
Evaluatie van het registratiesysteem	20	7	11	61
Evaluatie van de digitale sociale kaart	15	7	6	72
Evaluatie van het Wmo-portaal	13	6	6	76
Evaluatie van de koppelingen	19	6	0	76

De evaluatie van ICT-toepassingen is minimaal. Dit is echter niet verwonderlijk omdat er nu nog niet veel ICT-toepassingen gebruikt worden door de gemeenten die aan het onderzoek hebben deelgenomen. Bij 3 van de 5 tot zelfs driekwart van de gemeenten is nog niet in de evaluatie van onderdelen van de Wmo-ICT functionaliteiten voorzien. De percentages bij 'gereed' en 'in uitvoering' zijn minimaal. Ook zijn de verschillen per onderwerp klein.

Onder de geringe groep gemeenten bij wie functionaliteiten wel gereed bleken is onderzocht in hoeverre zij verschillende evaluaties uitgevoerd hebben. Uit de kruistabellen kwam het volgende beeld naar voren:

- \* als de website gereed is dan is bij 12% de frontoffice geëvalueerd en slechts bij 4% de evaluatie van het Wmo-portaal uitgevoerd;
- \* voor gemeenten bij wie het e-loket gereed is geldt dat 13% ook de frontoffice geëvalueerd heeft. Hetzelfde percentage heeft bij gereed zijnde e-loketten de Wmo-portaal geëvalueerd (13%);
- \* geen van de gemeenten heeft zowel een systeem voor digitale vraagverheldering beschikbaar en de frontoffice geëvalueerd;
- \* van gemeenten die het digitaal cliëntendossier operatief hebben heeft 7% de frontoffice geëvalueerd, ook 7% heeft de backoffice geëvalueerd en 7% heeft het registratiesysteem geëvalueerd;
- \* de samenhang tussen het gereed hebben van een cliëntvolgsysteem en de evaluatie van de backoffice gaat op voor 7% van de gemeenten. Een opvallend hoog percentage gemeenten, namelijk 20% heeft een cliëntvolgsysteem gereed en heeft de evaluatie van het registratiesysteem gereed;

- \* 17 % van de gemeenten beschikt over een sociale kaart en heeft deze geëvalueerd;
- \* geen van de gemeenten heeft koppelingen gelegd en deze geëvalueerd.

### Welke berichtenuitwisseling is voor de uitvoering van de Wmo gewenst?

Onderstaande tabel bevat de percentages per (mogelijke) samenwerkingspartner met wie gemeenten al dan niet gegevens wensen uit te wisselen.

	in voorbereiding %	in uitvoering %	gereed %	nu (nog) niet in voorzien %
CAK	19	24	44	11
Indicatieorgaan	15	17	48	20
Zorgkantoor	11	17	26	43
Tussen loketten	15	22	39	22
Met gemeentelijke diensten	22	11	28	37
Met diensten voor wonen	20	7	17	54
Met diensten voor welzijn	24	9	22	43
Met diensten voor inkomensondersteuning	17	17	26	37
Met diensten voor jeugd, jeugdzorg of jeugdgezondheidszorg	24	6	9	59

De wenselijkheid van berichtenuitwisseling is het grootst voor uitwisseling met het CAK, de indicatieorganen en tussen loketten. De wenselijkheid van berichtenuitwisseling met samenwerkingspartners wordt nauwelijks digitaal georganiseerd.

De wens naar uitwisseling met diensten voor jeugd, jeugdzorg of jeugdgezondheidszorg is het kleinst. Ook diensten voor wonen vindt men minder wenselijk.

### 3.6 Welke ondersteuning wensen gemeenten bij de evaluatie van de Wmo.

Gemeenten geven aan de meeste behoefte te hebben aan relevante informatie. Ook de behoefte aan advies en ondersteuning is aanwezig. Enkele opmerkingen van respondenten over hun behoefte aan informatie/advies/ondersteuning:

*'Ik zou graag meer geïnformeerd worden over zgn. best practices, vaker ervaringen uitwisselen met andere gemeenten'*

*'Ik breng de evaluatie onder bij SGBO, hoe doen andere gemeenten dit?'*

*'Bij ons is het nog veel te vroeg voor een evaluatie'*

*'Formats kunnen het proces van een evaluatie ondersteunen. Welke aspecten kunnen we allemaal meenemen in een evaluatie?'*



Uit de opmerkingen is op te maken dat gemeenten behoefte hebben aan richting en aanknopingspunten ten aanzien van de evaluatie. De onderwerpen waarin gemeenten geïnteresseerd zijn betreffen het uitwisselen van goede voorbeelden en inzicht in elkaars keuzes. Ook een heldere inhoudelijke richtlijn in de vorm van een format is gewenst. Concrete vragen die respondenten in dit onderzoek gesteld hebben aan de Stichting VraagWijzer Nederland zijn onder andere:

*'Hoe gaan andere loketten om met personeel vanuit verschillende organisaties? Is het niet wenselijk puur gemeentelijk medewerkers te hebben?'*

*'Bent u ook bekend welke tarieven er worden gehanteerd voor de functie van coördinator WMO Loket (salariëring)?'*

De opmerkingen en vragen geven de indruk dat gemeenten behoefte hebben aan meer uitwisseling en onderlinge kennisoverdracht.

#### 4. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

*In dit afsluitende hoofdstuk worden conclusies getrokken en aanbevelingen geformuleerd.*

##### **stand van zaken Wmo**

De gemeenten hebben een groot deel van de Wmo invoeringsaspecten op orde. Vooral het personeel en de loketten zijn veelal georganiseerd. De afstemming met en tussen gemeentelijke diensten blijft achter. Mogelijk hebben gemeenten externe afstemming prioriteit gegeven boven interne afstemming.

De ingevoerde ICT functionaliteiten zijn beperkt in aantal. Ongeveer de helft van de gemeenten heeft een Wmo- website. Afgezien van de website zijn niet veel ICT applicaties voorhanden bij de gemeenten. In de vier door Stichting VraagWijzer opgestelde functionaliteiten: registratie- en klantvolgsysteem, systeem voor vraagverheldering, de sociale kaart en het aanbrengen van koppelingen is nauwelijks voorzien. De aandacht van gemeenten lijkt in eerste instantie uit gegaan te zijn naar het informeren van klanten en partners. De interne organisatie van informatiestromen en werkprocessen blijft achter.

##### **evaluaties**

Algemene evaluaties zijn veelal nog in voorbereiding. De algemene evaluaties zijn minder ver ontwikkeld dan de specifieke evaluaties die betrekking hebben op de loketten. De kruistabellen wijzen uit dat als specifieke onderdelen van de Wmo gereed zijn (bijvoorbeeld de locatie van het loket, het personeel of de sociale kaart) twee evaluaties het meest vaak uitgevoerd zijn. Dit zijn de evaluatie naar het plan van aanpak en de evaluatie van openingstijden en personele bezetting. Deze evaluaties wordt prioriteit gegeven of zijn het makkelijkst uit te voeren.

De wenselijkheid van berichtenuitwisseling is het grootst voor uitwisseling met het CAK, indicatieorganen en tussen loketten. De samenwerking met externe partners is voor bijna de helft van de gemeenten gereed. De ICT toepassingen voor uitwisseling van gegevens zijn nauwelijks ontwikkeld. Kennelijk wordt deze samenwerking niet digitaal ondersteunt.

##### **ondersteuningsbehoefte gemeenten**

Over de te evalueren onderwerpen hebben gemeenten met name behoefte aan informatie. Deze behoefte sluit aan op de wens naar meer richtinggevende instrumenten/voorzieningen en aanknopingspunten ten aanzien van de evaluatie.

De opmerkingen en vragen geven de indruk dat gemeenten behoefte hebben aan meer uitwisseling en onderlinge kennisoverdracht. Stichting VraagWijzer Nederland is een platform dat deze functie in kan vullen, met de samenwerking van de gemeenten.

##### **aanbevelingen**

ICT functionaliteiten voor stroomlijning en afstemming zijn ontwikkeld maar veelal niet in gebruik. Bij veel gemeenten ontbreekt het aan interne afstemming. Implementeren van een ICT toepassing zou de interne afstemming kunnen verbeteren. De afstemming met partners verloopt beter maar veelal niet gedigitaliseerd. Een efficiencyslag is te maken door digitalisering.

De wenselijkheid van berichtenuitwisseling is het grootst voor uitwisseling met het CAK, de indicatieorganen en tussen loketten. Waarschijnlijk betreft deze uitwisseling veelal administratie en in mindere mate overdracht ten behoeve van de dienstverlening aan de klant. Ook in de uitwisseling van administratie kan gemakkelijk voorzien worden als meer gebruik gemaakt wordt van ICT.

Gemeenten geven aan graag informatie (kennis en ervaring) te ontvangen. Het uitvoeren van evaluaties vergroot de mogelijkheid tot kennisdelen. Een evaluatie is immers een middel om kennis te verzamelen. Aanbevolen wordt om in ontwikkelings- en implementatie processen van onderdelen van de Wmo(-loketten en/of ICT) ook de evaluatie al te ontwikkelen.

## **BIJLAGE 1: LITERATUURLIJST**

*Publicaties:*

Handreiking Prestatiegegevens Wmo, augustus 2007, versie 2

Wettekst Wet Maatschappelijke Ondersteuning

*Websites:*

<http://www.invoeringwmo.nl/WMO/nl-NL/> (14 september 2007)

<http://www.vraagwijzer.nl/index/main.php?id=38> (14 september 2007)

## BIJLAGE 2: OVERZICHT RESPONDENTEN

Almelo  
Almere  
Beesel  
Bellingwedde  
Bernheze  
Cranendonck  
Dantumadeel, Dongeradeel, Schiermonnikoog  
Deurne  
Duiven  
Eemnes  
Enschede  
Etten-Leur  
Geldermalsen  
Geldorp-Mierlo  
Giessenlanden  
Grave  
Grootegast  
Haaksbergen  
Huizen  
Leeuwarden  
Leiderdorp  
Maarsse  
Maasdonk  
Nederlek en Ouderkerk  
Oisterwijk  
Oostzaan  
Opsterland  
Putten  
Reiderland  
Reusel-De Mierden  
Rijssen-Holten  
Scherpenzeel  
Schijndel  
Sevenum  
Simpelveld  
Sint-Michielsgestel  
Staphorst  
Steenwijkerland  
Uden  
Wijk bij Duurstede  
Winschoten  
Winterswijk  
Zaltbommel  
Zandvoort  
Onbekend (30)

## BIJLAGE 3: VRAGENLIJST

### Beginpagina

De Stichting VraagWijzer Nederland doet regelmatig onderzoek onder gemeenten naar de stand van zaken rond de Wmo. Doel van het onderzoek is zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten op de behoeften van de gemeenten op dit gebied.

Door het invullen van deze vragenlijst krijgt ook u zicht op de huidige stand van zaken op het gebied van de Wmo. U kunt de resultaten gebruiken om de situatie in uw gemeente te vergelijken met die van andere gemeenten.

Er zijn drie onderzoeksgebieden: Wmo, Wmo-loket en Wmo-loket en ICT met in totaal zeven vragen. Het invullen van de vragenlijst vraagt slechts vijf minuten van uw tijd. U kunt de vragenlijst tot 15 september 2007 invullen.

De resultaten zullen per 1 oktober 2007 anoniem weergegeven worden op de site van VraagWijzer [www.vraagwijzer.nl](http://www.vraagwijzer.nl). Indien gewenst kan uw gemeente gebruik maken van het aanbod dat naar aanleiding van het behoefteonderzoek door Stichting VraagWijzer en samenwerkingspartners wordt ontwikkeld.

Bij voorbaat hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek.

Stichting VraagWijzer Nederland

## Vragenlijst

### WMO

Wat is de stand van zaken in uw gemeente voor de evaluatie van de Wmo in zijn geheel?

	in voorbereiding*	in uitvoering**	gereed	nu (nog) niet in voorzien
Beleidsevaluatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluatie van de verordening	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluatie van de uitvoeringsorganisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* : de nadruk ligt op beleidsmatige ontwikkeling, notities en plannen schrijven en overleg over de onderwerpen.

\*\* : de nadruk ligt op de uitwerking en uitvoering van de plannen. Personen en werkgroepen zijn daadwerkelijk aan de slag.

### WMO Loket

Wat is de stand van zaken van het Wmo-loket in uw gemeente?

	in voorbereiding*	in uitvoering**	gereed	nu (nog) niet in voorzien
Locatie van het loket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personeel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Scholing personeel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communicatie en PR naar buiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samenwerking met externe partners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afstemming met en tussen gemeentelijke diensten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inspraak/ advies cliënten(organisaties)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sociale kaart	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cliëntendossier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* : de nadruk ligt op beleidsmatige ontwikkeling, notities en plannen schrijven en overleg over de onderwerpen.

\*\* : de nadruk ligt op de uitwerking en uitvoering van de plannen. Personen en werkgroepen zijn daadwerkelijk aan de slag.

### WMO Loket

Is er op dit moment sprake van evaluatie van het Wmo-loket?

	in voorbereiding*	in uitvoering**	gereed	nu (nog) niet in voorzien
Evaluatie van het Plan van Aanpak voor het Wmo-loket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluatie van de openingstijden en personele bezetting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluatie van het werkproces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluatie van de loketproducten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluatie van de samenwerking met partijen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluatie van de klantervaring	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* : de nadruk ligt op beleidsmatige ontwikkeling, notities en plannen schrijven en overleg over de onderwerpen.

\*\* : de nadruk ligt op de uitwerking en uitvoering van de plannen. Personen en werkgroepen zijn daadwerkelijk aan de slag.

### Wmo-loket en ICT

### Over welke functionaliteiten voor ICT beschikt het loket nu of straks?

Deze functionaliteiten zijn te onderscheiden in applicaties die (vooral) op de burger gericht zijn, (vooral) voor de loketmedewerker, voor beiden of met name voor de organisatie.

	in voorbereiding*	in uitvoering**	gereed	nu (nog) niet in voorzien	
Website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	(burger)
E-loket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	(burger)
Digitale vraagverheldering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	(medewerker)
Digitaal cliëntendossier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	(medewerker)
Cliëntvolgsysteem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	(medewerker)
Digitale sociale kaart	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	(beide)
Koppelingen met andere systemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	(organisatie)

\* : de nadruk ligt op beleidsmatige ontwikkeling, notities en plannen schrijven en overleg over de onderwerpen.

\*\* : de nadruk ligt op de uitwerking en uitvoering van de plannen. Personen en werkgroepen zijn daadwerkelijk aan de slag.

### Wmo-loket en ICT

Welke berichtenuitwisseling is voor de uitvoering van de Wmo gewenst?

	in voorbereiding*	in uitvoering**	gereed	nu (nog) niet in voorzien
CAK	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indicatieorgaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zorgkantoor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zorgleverancier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tussen loketten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Met gemeentelijke diensten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Met diensten voor wonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Met diensten voor welzijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Met diensten voor inkomensondersteuning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Met diensten voor jeugd, jeugdzorg of jeugdgezondheidszorg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* : de nadruk ligt op beleidsmatige ontwikkeling, notities en plannen schrijven en overleg over de onderwerpen.

\*\* : de nadruk ligt op de uitwerking en uitvoering van de plannen. Personen en werkgroepen zijn daadwerkelijk aan de slag.

### Wmo-loket en ICT

Worden de ICT-toepassingen voor de Wmo en het Wmo-loket geëvalueerd?

	in voorbereiding*	in uitvoering**	gereed	nu (nog) niet in voorzien
Evaluatie van de ICT voor de frontoffice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluatie van de ICT voor de backoffice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluatie van het registratiesysteem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluatie van de digitale sociale kaart	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluatie van het Wmo-portaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Evaluatie van de koppelingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* : de nadruk ligt op beleidsmatige ontwikkeling, notities en plannen schrijven en overleg over de onderwerpen.

\*\* : de nadruk ligt op de uitwerking en uitvoering van de plannen. Personen en werkgroepen zijn daadwerkelijk aan de slag.



#### Algemeen

Heeft uw gemeente behoefte aan informatie, advies en/of ondersteuning voor evaluatie?

	informatie	advies	ondersteuning
Evaluatie van de Wmo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluatie van het Wmo-loket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Evaluatie van de ICT voor het Wmo-loket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Geeft u alstublieft een korte toelichting op uw antwoord.

#### Contactgegevens

Wilt u alstublieft uw contactgegevens noteren?

De resultaten van het onderzoek worden anoniem verwerkt. Wij gebruiken uw gegevens slechts voor het eventueel beantwoorden van uw vragen of een persoonlijke reactie op uw antwoorden.

Gemeente

Naam

Functie

Doorkiesnummer

E-mailadres

#### Contact

Wilt u meer informatie ontvangen en/of heeft u een vraag vinkt u dan alstublieft onderstaand(e) hokje(s) aan.

- ik wil graag op de hoogte gebracht worden van de resultaten van het onderzoek
- ik wil graag meer informatie ontvangen over het aanbod voor informatie, advies en ondersteuning voor de evaluatie van de Wmo zoals aangegeven bij vraag 4
- ik wil graag antwoord hebben op de volgende vraag:

## Afsluitende pagina

Hiermee bent u aan het einde gekomen van de vragenlijst. Nogmaals hartelijk dank voor het invullen.

Indien u uw gegevens heeft achtergelaten zullen we naar aanleiding van uw specifieke behoefte aan vraagopvolging doen of nadere (onderzoeks-)informatie opsturen.

Voor meer informatie of vragen kunt u ook zelf contact opnemen met  
Stichting VraagWijzer Nederland  
T: 071 - 542 98 63  
E: [vraagwijzer@vraagwijzer.nl](mailto:vraagwijzer@vraagwijzer.nl)  
W: [www.vraagwijzer.nl](http://www.vraagwijzer.nl)

## **BIJLAGE 4: HANDREIKING PRESTATIEGEGEVENS WMO, AUGUSTUS 2007**

### **Aangewezen gegevens in de Regeling maatschappelijke ondersteuning**

In de Regeling maatschappelijke ondersteuning zijn de volgende prestatiegegevens opgenomen waarover de gemeenten dienen te publiceren en die gemeenten aan VWS of aan een centrale onderzoeksinstelling moeten verstrekken.

1. gegevens over de wijze waarop de gemeente werkt aan de kwaliteit van de in het kader van de wet geleverde producten en diensten;
2. gegevens over de mate waarin de gemeente de ingezetenen betreft bij de totstandkoming van het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning, voor ieder in artikel 1, eerste lid, onder g, van de wet genoemd onderdeel apart aangegeven;
3. gegevens over de methoden die de gemeente toepast om de ingezetenen actief te betrekken bij de totstandkoming van het beleid betreffende maatschappelijke ondersteuning en over de mate waarin de gemeenten deze methoden toepast;
4. gegevens over de activiteiten die de gemeente onderneemt om het sociale klimaat en de leefbaarheid in wijken en buurten te bevorderen en over de mate waarin deze activiteiten worden uitgevoerd;
5. gegevens over de faciliteiten die de gemeente biedt bij opvoedondersteuning en over hoe vaak die faciliteiten worden geboden;
6. gegevens over diensten betreffende maatschappelijke ondersteuning die worden aangeboden door middel van een gemeentelijk informatiepunt over de maatschappelijke ondersteuning;
7. gegevens over de faciliteiten die de gemeente biedt op het terrein van cliëntondersteuning;
8. gegevens over de ondersteuning of de faciliteiten die de gemeente mantelzorgers biedt en over de mate waarin die ondersteuning of die faciliteiten worden geboden;
9. gegevens over de ondersteuning of de faciliteiten die de gemeente aan vrijwilligers biedt, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen de ondersteuning of faciliteiten aan vrijwilligers in de zorg en die aan overige vrijwilligers;
10. gegevens over de wijze waarop en de mate waarin de gemeente de hulp bij het huishouden heeft afgestemd met zorgfuncties in het kader van de AWBZ;
11. gegevens over het soort voorzieningen waarvoor de gemeente een eigen bijdrage vraagt;
12. gegevens over de wijze waarop de gemeente het bedrag berekent dat als eigen bijdrage per persoon gevraagd wordt;
13. gegevens over de beschikbaarheid van de plaatsen in de maatschappelijke opvang of
  1. vrouwenopvang in verhouding tot de vraag er naar;
14. gegevens over de activiteiten die de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) onderneemt om vrouwenopvang te bevorderen en om huiselijk geweld te voorkomen en tegen te gaan;
15. gegevens over de activiteiten die de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) onderneemt om de openbare geestelijke gezondheidszorg te bevorderen en dak- en thuisloosheid tegen te gaan;

16. gegevens over de ondersteuning of de faciliteiten die de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) biedt voor de maatschappelijke zorg voor verslaafden en voor de beperking van de overlast door verslaving;
17. gegevens over de activiteiten die de gemeente (of regio waartoe de gemeente behoort) onderneemt op het terrein van verslavingsbeleid;
18. gegevens over een inschatting van de uitgaven die bij de uitvoering van de wet in het voorgaande jaar zijn gemaakt.

**Stichting VraagWijzer Nederland *informatie, advies en ondersteuning van lokale loketten***

VraagWijzer Nederland beoogt de realisatie van passende voorzieningen in Nederlandse gemeenten voor informatie, advies en ondersteuning van hun burgers.

Vraagwijzer Nederland realiseert haar missie door het ter beschikking stellen van producten aan haar abonnees via de website van ICT- instrumenten en advies, en door persoonlijke en projectmatige ondersteuning.

VraagWijzer Nederland stelt deze middelen ter beschikking aan landelijke, provinciale en lokale overheid, waaronder de gemeenten in combinatie met organisaties die diensten aanbieden op de terreinen van wonen, welzijn, zorg en inkomensondersteuning en aan cliëntondersteuners.

VraagWijzer Nederland werkt nauw samen met partners uit verschillende disciplines.