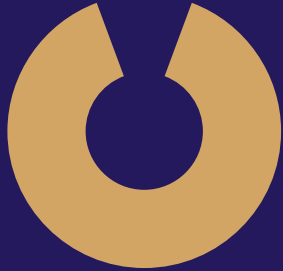
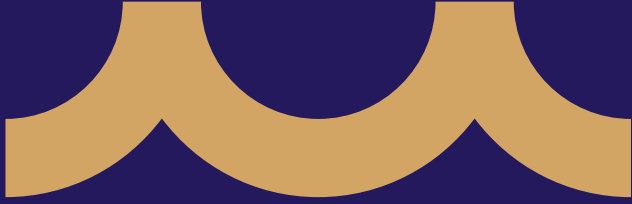


# Wmo-beleid

Er zijn voor wie  
het nodig heeft





# Voorwoord

---

Iedereen wil een fijn, volwaardig en onbezorgd leven. Voor de ene inwoner gaat dat makkelijker dan voor de ander, die heeft misschien extra hulp nodig. In onze gemeente helpen mensen elkaar continu. Binnen de familie, als vrienden, als burens, via organisaties en verenigingen. Dat is de kracht van onze samenleving!

De gemeente speelt een belangrijke rol. Enerzijds in het stimuleren van die kracht. Anderzijds om als vangnet op te treden, voor als er meer hulp nodig is. De gemeente Leidschendam-Voorburg wil een gemeente zijn waar je zelfstandig kunt wonen, meedoen in de samenleving en je gesteund voelt als het even minder gaat. Een gemeente die dichtbij haar inwoners staat, oog heeft voor wat mensen nodig hebben en die gelooft in het samen doen.

Steeds meer mensen bereiken een hogere leeftijd, en dan is goede ondersteuning via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) belangrijker dan ooit. Met dit Wmo-beleid blijven we ons inzetten op ondersteuning van hoge kwaliteit en leggen we meer nadruk op het versterken van de eigen regie. Want mensen willen zoveel mogelijk zelf hun leven vormgeven. Daar hoort bij dat we hen helpen om op eigen kracht verder te kunnen. En als dat niet lukt, zorgen we dat de juiste hulp en informatie snel beschikbaar is – zorgvuldig, menselijk en effectief. We kiezen voor een aanpak waarin we inzetten op 5 uitdagingen: het versterken van eigen regie, het vergroten van maatschappelijke kracht, het bieden van passende ondersteuning, het stimuleren van bewustwording en het ontwikkelen van een toekomstbestendig Wmo-stelsel.

We staan niet alleen voor deze opgave. Samen met consultants, zorgorganisaties, vrijwilligers, mantelzorgers en inwoners bouwen we aan goede maatschappelijke ondersteuning. De Wmo is maar een gedeelte van de totale puzzel. Daarom hebben we ook aandacht voor de volle breedte van onderwerpen die de Wmo raakt. We trekken geen muren op, maar werken samen. Juist in die samenwerking zit onze kracht. Het zijn de mensen om wie het gaat en die het doen. Het zijn hun verhalen, hun inzet en hun veerkracht die dit beleidsplan tot leven brengen.

Het is een plan, bedoeld voor de lange termijn. Een plan dat richting geeft aan hoe we met elkaar willen samenleven, hoe we zorgen voor elkaar en zorgen dat iedereen mee kan blijven doen. Niet door alles van bovenaf te regelen, maar door vertrouwen te geven en samen te werken aan oplossingen die écht passen bij mensen.

## **Marcel Belt**

Wethouder Zorg

Gemeente Leidschendam-Voorburg

# Inhoud

---

<b>Inleiding</b> .....	<b>6</b>
Leeswijzer .....	7
<b>1. Het Wmo-beleid</b> .....	<b>9</b>
1. Inwoners kunnen informatie over de Wmo makkelijk en snel vinden .....	9
2. Inwoners krijgen (snel) passende ondersteuning .....	10
3. Inwoners kunnen langer zelfstandig thuis wonen .....	12
4. Meer inwoners zetten zich in als vrijwilliger .....	13
5. Blijven monitoren behoefte inwoner .....	13
6. Harmoniseren Wmo naar landelijke standaard .....	14
<b>2. Wmo-overstijgende onderwerpen</b> .....	<b>16</b>
I. Ontwikkeling wijkgericht werken .....	16
II. Multifunctionele ontmoetingslocaties .....	16
III. Toekomstbestendig Sociaal Servicepunt .....	17
IV. Openbare Geestelijke Gezondheidszorg .....	17
V. Geweld in afhankelijkheidsrelaties .....	18
VI. Eerstelijnszorg .....	19
<b>3. Financiën, monitoring en evaluatie</b> .....	<b>21</b>
Financiën .....	21
Monitoring en evaluatie .....	21
<b>Bijlage 1: Uitvoeringsplan van het Wmo-beleid</b> .....	<b>6</b>
<b>Bijlage 2: Koersbrief Naar een nieuw Wmo-beleid</b> .....	<b>6</b>



# Inleiding

---

Zelfstandig en volwaardig mee kunnen doen in de maatschappij. Dat zijn belangrijke waarden in de hedendaagse samenleving. Eigen regie houden op je leven, jezelf kunnen redden en kunnen meedoen in de maatschappij dat is voor iedereen belangrijk. Dat wil de gemeente Leidschendam-Voorburg voor alle inwoners. Voor veel inwoners is dit ook vanzelfsprekend, maar sommigen lukt dat (even) niet. Zij hebben daarbij ondersteuning nodig. Dan is er een vangnet. Dat vangnet is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

In dit Wmo-beleidsplan beschrijven we hoe wij als gemeente de komende jaren invulling willen geven aan de Wmo. Het is het eerste volwaardige Wmo-beleidsplan sinds de decentralisatie in 2015. In dat jaar werd de uitvoering van de Wmo een verantwoordelijkheid van de gemeenten. Afgelopen

jaren waren het (aangescherpt) Sociaal Kompas en de Sociale Basis voor het sociaal domein leidend in het beleid en de uitvoering van de Wmo en werd bijgestuurd op basis van lokale en landelijke ontwikkelingen. Deze brede beleidskaders geven echter onvoldoende handvatten om in te spelen op de vele uitdagingen die op ons afkomen. Daarom is er nu specifiek Wmo-beleid opgesteld. Met dit beleid leggen we een steviger fundament om komende jaren de Wmo gericht uit te voeren. Centraal hierin staat dat inwoners die dat nodig hebben de weg naar ondersteuning makkelijk kunnen vinden en snel passende hulp ontvangen.

De Wmo moet toegankelijk en betaalbaar blijven, maar we willen geen concessies doen aan de kwaliteit. Hierin ligt de uitdaging om er ondanks stijgende kosten en beperkte capaciteit er te zijn voor wie het nodig heeft.



De koersbrief 'Naar een nieuw Wmo beleid' (3132) is het fundament van het Wmo-beleidsplan. Deze heeft de raad in juni 2024 ontvangen en besproken. Hierin staat beschreven wat de Wmo is en hoe de Wmo er in deze gemeente uitziet. Belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de vergrijzing, toenemende complexiteit van zorgvragen en het gebrek aan personeel komen hierin terug. Ook worden de belangrijkste Rijksbrede en juridische kaders die op de Wmo van invloed zijn, beschreven. De koersbrief is als bijlage bij het beleidsplan gevoegd.

### Waar zit de beleidsruimte?

De Wmo bestaat uit geïndiceerde individuele maatwerkvoorzieningen en voorliggende voorzieningen die vrij toegankelijk zijn. Individuele maatwerkvoorzieningen (Wmo-begeleiding, huishoudelijke ondersteuning, woon- en vervoersvoorzieningen, rolstoelen, beschermd wonen) hebben een zeer beperkte beleidsvrijheid en daarmee weinig sturingsmogelijkheden. De wet schrijft voor welke voorzieningen de gemeente moet aanbieden. Er is wel enige beleidsvrijheid in de wijze waarop de gemeente onderzoek doet naar de persoonlijke situatie van een inwoner om zodoende de best passende maatwerkvoorziening in te zetten. Voorbeelden hiervan zijn de manier waarop er contact is met inwoners en hoe zij worden geïnformeerd, de inrichting van de werkprocessen en de mate van samenwerking met externe partners.

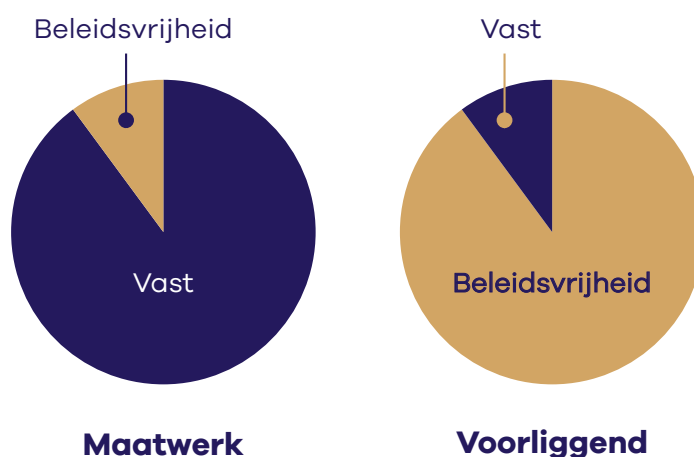
Bij voorliggende voorzieningen is juist veel beleidsvrijheid. Hierbinnen vallen onderdelen die de gemeente verplicht moet aanbieden, maar waar vrijheid is in de manier waarop en de mate waarin dit gebeurt. Voorbeelden van voorliggende voorzieningen zijn mantelzorg- en vrijwilligersondersteuning, maatschappelijk werk en onafhankelijke cliënt-ondersteuning.

### Leeswijzer

In dit beleidsplan leest u eerst wat onze visie is en plannen zijn voor de Wmo. De visie is vertaald naar vijf hoofdthema's waarop we ons gaan richten. Vervolgens wordt in zes doelstellingen beschreven welke mogelijkheden we zien om de maatschappelijke opgaven (Koersbrief Wmo) het hoofd te bieden, de vijf hoofdthema's zijn hierin leidend. In het bijgevoegde uitvoeringsplan wordt het beleid concreet gemaakt voor de komende paar jaar. Ook de verordening en de beleidsregels worden naar aanleiding van dit beleidsplan aangepast. Zij vormen een aanvullend kader op het beleidsplan.

In het volgende hoofdstuk komen verschillende onderwerpen aan de orde die groter zijn dan de Wmo maar die van invloed zijn op de Wmo of hun oorsprong hebben in de Wmo. Deze worden integraal en overstijgend benaderd. Tenslotte wordt aandacht besteed aan de financiering en monitoring en evaluatie van het Wmo beleid.

*Verskil in beleidsvrijheid tussen maatwerkvoorzieningen en voorliggende voorzieningen*



1



# 1. Het Wmo-beleid

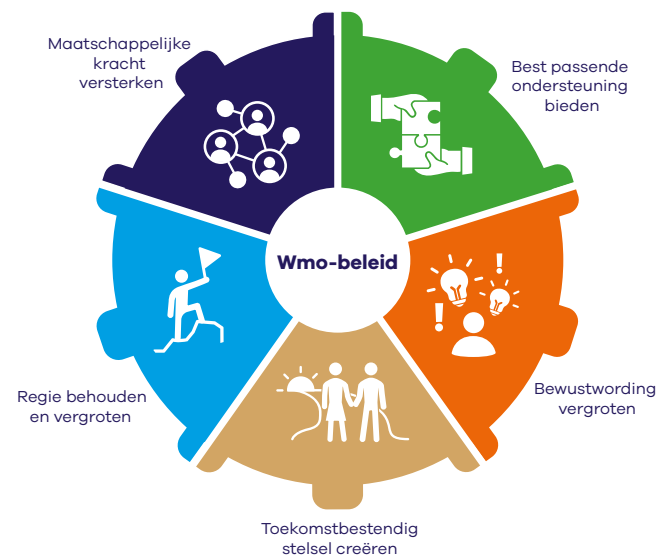
Inwoners zijn zelfredzaam. Zij wonen zo lang en plezierig mogelijk thuis en doen zoveel mogelijk mee in de samenleving. Hulp en ondersteuning hierbij wordt in eerste instantie zelf en binnen de omgeving geregeld. Als het zelf niet lukt, biedt de gemeente passende ondersteuning. Behoud van eigen regie en ondersteuning van de zelfredzaamheid staan hierin centraal.

Dit is onze visie. Hoe we tot deze visie zijn gekomen staat in de koersbrief. Onderstaand maken we de visie concreter door deze op te knippen in vijf hoofdthema's.

Aan onderstaande hoofdthema's wordt concreet invulling gegeven met zes doelstellingen. Het zijn doelstellingen met onderwerpen waar de gemeente direct invloed op kan uitoefenen.

Voor de acties bij de doelstellingen wordt verwezen naar het bijgevoegde uitvoeringsplan. Daarin staat concreet benoemd wat we de komende twee jaar

gaan doen. Elke doelstelling levert een bijdrage aan één of meerdere van de onderstaande thema's. Dit wordt in kleur en met symbolen aangegeven in het uitvoeringsplan.



<b>Regie behouden en vergroten</b>	Wat wil ik? Dat is de kernvraag rondom eigen regie. Bij eigen regie gaat het erom dat mensen hun leven kunnen leiden zoals zij dat willen en dat de ondersteuning daarop aansluit. Eigenaarschap staat voorop. Eigen regie en keuzes van inwoners kunnen uiteindelijk leiden tot meer duurzame oplossingen, omdat deze beter passen bij wat de inwoner wil.
<b>Maatschappelijke kracht versterken</b>	Maatschappelijke kracht ontstaat als verschillende partijen in de samenleving elkaar kunnen vinden en samen een netwerk creëren dat er is voor mensen die het nodig hebben. Dit ligt onder meer besloten in het sociale netwerk van de inwoner: familie, vrienden, burens en kennissen. Maar maatschappelijke kracht uit zich ook in vrijwilligerswerk en mantelzorg.
<b>Best passende ondersteuning bieden</b>	Inwoners die ondersteuning nodig hebben, bieden we hulp die voldoet en bijdraagt aan de kwaliteit van leven en het vertrouwen in de toekomst.
<b>Bewustwording vergroten</b>	Er zijn volop mogelijkheden om gezond, vitaal en gelukkig oud te worden. Het is belangrijk dat inwoners zich hiervan bewust zijn en worden, zodat zij hiernaar kunnen handelen. Wat is er nodig voor een gezond en zo zelfstandig mogelijk leven? Wat kun je zelf organiseren om langer zelfstandig thuis te blijven wonen? Inwoners hebben hier ook zelf verantwoordelijkheid.
<b>Toekomstbestendig stelsel creëren</b>	Een toekomstbestendig stelsel is een stelsel dat sociaal, werkbaar en financieel houdbaar is. Daarnaast biedt het altijd ruimte voor ondersteuning aan de meest kwetsbare inwoners.

## 1. Inwoners kunnen informatie over de Wmo makkelijk en snel vinden

### Waarom?

Van inwoners wordt verwacht dat zij, waar mogelijk, hun eigen zorg en ondersteuning regelen. Tegelijkertijd is er steeds meer mogelijk, zijn er meer keuzes en wordt het daarmee ook complexer. De vraag naar zorg neemt toe en dat is ook in onze gemeente goed zichtbaar. Zo doen steeds meer inwoners een beroep op Wmo. In 2021 telde de Wmo nog 4.480 cliënten en in 2024 waren dit er 4.870. Tegelijkertijd zien we dat zowel in het voorliggend veld als bij de individuele maatwerkvoorzieningen de complexiteit en het aantal meervoudige vragen toeneemt. Inwoners wachten langer voordat ze om hulp vragen, hebben vervolgens meer vragen en de noodzaak voor directe ondersteuning is groter.

Keuzes die de inwoner zelf maakt, passen vaak beter bij de eigen belevingswereld. Om eigen keuzes te kunnen maken, moet een inwoner (of het netwerk) goede, heldere en eenvoudige informatie ter beschikking hebben. Het moet snel te vinden zijn en aansluiten op de wens van de inwoner.

Op deze manier kan de inwoner regie behouden over het leven en zo de best passende hulp vinden. Beschikbare informatie, formulieren en andere contactmogelijkheden moeten hierop aansluiten.

### Waar liggen mogelijkheden?

Informatie moet snel te vinden, helder en zo eenvoudig mogelijk zijn. Inwoners moeten zowel fysiek (bijvoorbeeld bij een inlooppunt), online als telefonisch informatie kunnen krijgen. Dit vraagt om een goede verbinding tussen het voorliggend veld en de gemeente. Waar inwoners zich ook melden, zij moeten snel geholpen worden en de juiste informatie krijgen. Of het nu gaat om de website van de gemeente, de Sociale Kaart, telefonische bereikbaarheid, formulieren of folders. Alle vormen van informatie moeten elkaar aanvullen en inwoners verder helpen bij hun vraag.

### Sociaal Service Punt

Het Sociaal Service Punt (SSP) heeft een spilfunctie in het informeren, adviseren en ondersteunen van inwoners. Er kan snel gesignaleerd worden of een inwoner maatschappelijke ondersteuning nodig heeft en in welke vorm. Het SSP krijgt subsidie van de gemeente voor het uitvoeren van de taken. Het is ontstaan vanuit de Wmo, maar inmiddels kunnen inwoners er terecht met elke vraag op sociaal gebied. Het is van belang dat het SSP goed

georganiseerd is en de samenwerking met het sociaal en medisch domein goed loopt.

### Cliëntondersteuning

Sommige inwoners begrijpen de informatie niet of hebben iemand nodig om het mee te bespreken. Daarom kan iedere inwoner een beroep doen op onafhankelijke cliëntondersteuning. Elke inwoner die zich bij de gemeente meldt voor zorg en ondersteuning wordt gewezen op de mogelijkheid ervan. Brede bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning en ook de inzet van ervaringsdeskundigen kan de weg naar ondersteuning vergemakkelijken. Daarom blijven we cliëntondersteuning onder de aandacht brengen.

## 2. Inwoners krijgen (snel) passende ondersteuning

### Waarom?

De druk op de zorg neemt toe door vergrijzing, personeelstekort, individualisering en een tekort aan (passende) woningen. De verwachting is dat deze druk in 2040 zijn piek bereikt. Of het nu bij het ziekenhuis, de woningbouw, een zorginstelling of de gemeente is, de wachttijden lopen op en inwoners moeten langer wachten voordat zij geholpen worden. Als een inwoner aan de beurt is, kan het zijn dat de plek waar de melding gedaan is niet de juiste plek is, of dat de hulpvraag alweer is veranderd. Het is daarom belangrijk dat een inwoner snel de meest passende ondersteuning krijgt. Omdat de druk op allerlei plekken tegelijk is, vraagt dit niet om een enkele oplossing, maar om inzet op diverse onderdelen.

### Waar liggen mogelijkheden?

Het medisch domein (bijvoorbeeld huisarts, ziekenhuis), het welzijn (bijvoorbeeld ouderenadviseurs, mantelzorgondersteuners of opbouwwerkers), de gecontracteerde partners (zoals uitvoerders van huishoudelijke ondersteuning, begeleiding of woningaanpassingen) en de gemeente (onder andere consultants) zijn samen verantwoordelijk voor het goed ondersteunen van de inwoner. Daarom is het van belang dat deze partijen elkaar kennen en weten wat ieder doet. Dan weten partners beter waar een inwoner de juiste ondersteuning kan krijgen, zodat deze sneller geholpen wordt en de best passende hulp krijgt. Meer verbondenheid en samenwerking is hierin een sleutel.

### Overgang jeugdzorg naar Wmo

Binnen de gemeentelijke organisatie is een betere verbinding tussen de jeugdwet, Wmo maar ook met

participatie belangrijk. De overgang van jeugdzorg naar Wmo kan voor een jongere een grote impact hebben. De verschillende wetten, verschillende werkwijze en vaak verschillende aanbieders maken dat het belangrijk is extra aandacht te hebben voor deze overgang. Hiermee willen we voorkomen dat jongeren niet tussen wal en schip vallen en dat de benodigde ondersteuning geboden blijft worden.

### Korte wachttijden

Het is frustrerend als een inwoner de stap heeft genomen hulp te zoeken en dan lang moet wachten op ondersteuning of niet de juiste zorg krijgt. Binnen de Wmo zijn er zowel in het voorliggend veld als bij de maatwerkvoorzieningen mogelijkheden om wachttijden te verkorten en/of beter door te verwijzen. Dit kan bij de maatwerkvoorzieningen in het onderzoeks- en aanvraagproces, door vereenvoudiging of verkorten ervan of langere indicaties af te geven. Deze keuzes zijn nodig om een **toekomstbestendig stelsel** te creëren waarin ruimte blijft voor de meest kwetsbare inwoners. Een andere vorm van het verkorten van de wachttijd is het bieden van ondersteuning zonder tussenkomst van de gemeente. Hiermee hebben we al goede ervaring opgedaan door de GGZ-dagbesteding over te hevelen naar het voorliggend veld. Waar mogelijk maken we meer (vormen van) dagbesteding voorliggend.

### Verkennd gesprek

Recent is voor mensen met GGZ-problematiek die wachten op behandeling het landelijke concept 'verkennd gesprek' ontwikkeld. Een maatschappelijk en een GGZ-professional samen, gaan met de inwoner in gesprek over de meest dringende problemen. Op verwijzing van de huisarts worden inwoners met mentale problemen naar het 'verkennd gesprek' geleid. Vaak is sprake van prominente problemen (zoals eenzaamheid, schulden) die net zo dringend zijn als een GGZ-behandeling. Na dit gesprek wordt passende ondersteuning aangeboden. We willen dit concept graag toepassen in onze gemeente. Het leidt mensen naar de **best passende hulp** en het kan leiden tot het verkorten van wachttijden.

### Meer keuzevrijheid

Volgens de Wmo 2015 moet elke inwoner die ondersteuning vraagt op kwalitatief goede en betrouwbare zorg en ondersteuning kunnen rekenen. Daarbij houden we rekening met de diversiteit van de inwoners, ook in onze inkoop. Alle inwoners moeten ongeacht hun afkomst of religie ondersteuning kunnen krijgen. Indien dit niet kan binnen de ingekochte zorg, is een persoonsgebonden budget

(Pgb) voor elke voorziening een mogelijkheid. De tarieven van de persoonsgebonden budgetten voor huishoudelijke ondersteuning en begeleiding moeten een passend alternatief bieden. Daarom is de indexatie van de tarieven aangepast. Dit geeft de inwoner meer keuzevrijheid.

## 3. Inwoners kunnen langer zelfstandig thuis wonen

### Waarom?

De Rijksoverheid zet steeds meer in op langer zelfstandig thuis wonen, een ontwikkeling met grote gevolgen. Langer zelfstandig thuis wonen vraagt niet alleen om een passende woning, maar ook om toegankelijke locaties, voldoende voorzieningen en passende zorg dichtbij. Het is de verantwoordelijkheid van de gemeente locaties zoals theaters, bibliotheken, wijkgebouwen, sportaccommodaties en het gemeentehuis te controleren op de toegankelijkheid voor mensen met beperkingen. Iedere inwoner moet immers toegang hebben tot informatie, advies of activiteiten in de woonomgeving.

Daarnaast kunnen de gemeente en partners in het voorliggend veld er niet alleen voor zorgen dat alle inwoners gezond, vitaal en gelukkig oud worden. Hiervoor is ook de inwoner zelf aan zet, voor het meedoen, maar ook zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.

### Waar liggen mogelijkheden?

Om te weten wat de mogelijkheden zijn om langer zelfstandig thuis te wonen, is weten waar je terecht kunt en **bewustwording essentieel**. Daarnaast is het van belang dat de gemeente niet zelf oplossingen bedenkt, maar ook de inwoners betreft om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en in welke vorm dit het beste kan.

### Ondersteuning en hulpmiddelen

In de gemeente wordt er valpreventie aangeboden waarbij advies wordt gegeven over hoe het valrisico kan worden verminderd. Ook kan een beweegcoach helpen. Verder wordt er advies gegeven over de mogelijkheden van domotica in en rondom de woning. Er is een koffer vol met producten, waarbij inwoners (thuis) inzicht en advies krijgen over allerlei digitale mogelijkheden en praktische hulpmiddelen die hen kunnen helpen om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Vanuit de Wmo werken we samen met het beleidsveld Wonen: hoe kunnen woningen het beste leeftijdsbestendig gemaakt worden? Ook woningbouwcorporaties en VvE's

worden betrokken. Door meer bekendheid te geven over het toenemende aanbod van en advies over domotica en andere mogelijkheden dragen we bij aan het **behoud van eigen regie** van inwoners.

### Zorgdragen voor mantelzorg

Meer inwoners zullen thuis ondersteuning nodig hebben, terwijl het aantal zorgprofessionals afneemt. **Maatschappelijke kracht** wordt daarom steeds belangrijker. Mantelzorgers zullen een deel van deze ondersteuning moeten bieden. Het aantal mantelzorgers zal fors stijgen, waardoor de druk op mantelzorgondersteuning ook toeneemt. Maar niet iedereen vraagt om hulp, ook als dit wel nodig is. Mantelzorgondersteuning staat niet op zichzelf, maar is onderdeel van de hele ondersteuningsketen. Mantelzorgers vragen immers niet alleen ondersteuning voor zichzelf, maar ook voor de persoon die ze ondersteunen. Zorgdragen voor mantelzorgers zien wij als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. We gaan dan ook meer aandacht geven aan mantelzorgondersteuning.

## 4. Meer inwoners zetten zich in als vrijwilliger

### Waarom?

De vraag naar vrijwilligers neemt toe. Het stijgend aantal ouderen en de daarmee samengaande zorg- en ondersteuningsvragen gaan ook bij vrijwilligersorganisaties voor extra druk zorgen. Tegelijkertijd is het steeds lastiger om vrijwilligers voor langere tijd te behouden: steeds minder inwoners willen zich voor langere tijd binden aan vrijwilligerswerk. Dit vraagt om meer mogelijkheden voor flexibel vrijwilligerswerk.

### Waar liggen mogelijkheden?

Inwoners willen zich nog altijd graag inzetten voor anderen, maar in de huidige drukke maatschappij willen ze zich niet meer altijd structureel vastleggen voor een vast aantal uren vrijwilligerswerk. Wij zien mogelijkheden in flexibel vrijwilligerswerk. We willen bijdragen aan een gemeente waar inwoners naar elkaar omzien en elkaar ondersteunen. Dat is de kracht van samen.

### Samenwerken vrijwilligers en professionals

Vrijwilligerswerk is nog geen onderdeel van de keten van ondersteuning, terwijl dit wel meerwaarde kan hebben. Samenwerking tussen het vrijwilligersplatform en partijen zoals het SSP, de

bibliotheek en opbouwwerkers biedt kansen. Als een inwoner een vraag heeft, die eigenlijk elders hoort, kan deze worden doorgezet. Andersom geldt dit ook: meldt een inwoner zich bijvoorbeeld bij het SSP met een vraag die door een vrijwilliger kan worden ondersteund, dan kan deze gekoppeld worden aan een vrijwilliger. Dit draagt bij aan de best **passende hulp** voor de inwoner.

### Stimuleren vrijwilligerswerk

Promotie helpt bij **de bewustwording** van de noodzaak voor vrijwilligers. Het is van belang voor zowel het werven als voor organisaties die gebruik maken van vrijwilligers. Ook voor inwoners die zich willen inzetten en niet goed weten wat ze willen doen, kan promotie helpen. Daarnaast willen we het makkelijker maken voor inwoners die hun buurtgenoten willen helpen.

## 5. Blijven monitoren behoefte inwoner

### Waarom?

Om te zorgen dat de noodzakelijke zorg en ondersteuning ook in de toekomst beschikbaar blijft voor de meest kwetsbare inwoners, moet er goed gekeken worden naar voor wie ondersteuning nodig is. Er wordt besproken wat de inwoner zelf kan, wat het netwerk kan bijdragen en wat mogelijke alternatieven zijn. Zo proberen we het **stelsel toekomstbestendig** te maken.

### Waar liggen mogelijkheden?

Om te kunnen monitoren is goede registratie van belang. Door registratie en analyse van cijfers ontstaat inzicht in behoefte en patronen. Dit geldt in zowel het voorliggend veld als bij de maatwerkvoorzieningen.

### Zicht op gebruik

Het kan voorkomen dat een inwoner een hulpmiddel toch niet gebruikt. Dan betaalt hij mogelijk teveel eigen bijdrage. Ook heeft de inwoner dan een voorziening in huis waar een andere inwoner gebruik van zou kunnen maken. Hier hebben we niet altijd zicht op. Daar willen we verandering in brengen door inwoners periodiek te attenderen of deze het hulpmiddel daadwerkelijk nog gebruikt.

### Alternatieven

Daarnaast is het van belang te blijven kijken naar alternatieven voor het huidige aanbod aan maatwerkvoorzieningen. Zo wordt bij het doelgroepenvervoer verkend of de OV-coach kan

worden ingezet. De OV-coach begeleidt inwoners met een traject op maat om hen zelfstandig te leren reizen. Of dit nu met het Openbaar Vervoer, de fiets of lopend is. Vaak gaat het om mensen met een beperking die nog niet zelfstandig kunnen of durven reizen. De gemeente Leidschendam-Voorburg zet daarnaast in MRDH-verband in op een onderzoek naar publieke mobiliteit. Daarbij wordt dan gekeken naar een integraal en meer inclusief mobiliteitssysteem waar minimaal het openbaar vervoer en doelgroepenvervoer nauwer op elkaar kunnen worden afgestemd dan wel samengaan.

### Faciliteren en regisseren

Voor de hand liggend maar toch belangrijk om te noemen, is het gesprek blijven voeren met partners en inwoners. Als gemeente zien we onze rol veranderen in meer faciliterend en regisserend. We faciliteren het voorliggend veld en voeren in toenemende mate regie zodat voorzieningen op elkaar aansluiten en er aanbod is in de gehele keten van ondersteuning. De gemeente speelt ook een rol om te zorgen dat aanbieders elkaar weten te vinden. Om in te kunnen spelen op behoeften en de complexiteit en druk aan te blijven kunnen, is het gezamenlijk optrekken en zoeken naar oplossingen noodzakelijk.

### Fraudebestrijding

Landelijk onderzoek wijst uit dat zorgfraude voorkomt bij 3 tot 8 % van de totaal bestede zorggelden en dat zorgfraude in de miljarden euro's kan lopen ([www.vng.nl/kennisbank-naleving](http://www.vng.nl/kennisbank-naleving)). Als we de kosten van onrechtmatigheid (= oneigenlijk gebruik en foutieve declaraties) ook meerekenen, kunnen we ervan uitgaan dat het percentage van 3- 8 % het topje van de ijsberg is met betrekking tot gelden die niet effectief en doelmatig worden besteed. In onze gemeente valt het toezicht op de rechtmatigheid van zorgaanbieders onder de gemeente en is toezicht op de kwaliteit belegd bij Wmo Toezicht van GGD Haaglanden. We willen meer bewustwording over het herkennen van fraude en onderzoeken hoe we rechtmatigheidstoezicht op zorgaanbieders kunnen verbeteren.

## 6. Harmoniseren Wmo naar landelijke standaard

### Waarom?

De druk op de Wmo neemt toe, zowel in het voorliggende veld als bij de individuele maatwerk-

voorzieningen. De kosten voor de uitvoering van de Wmo stijgen al jaren, maar het Rijk stelt niet evenveel extra middelen beschikbaar. Daarnaast wordt landelijk steeds meer ingezet op digitalisering van de administratieve keten rondom het individuele maatwerk. De komende jaren zal dit veel extra tijd van de interne organisatie vragen. Op termijn zal dit, naar verwachting, tijd opleveren.

### Waar liggen mogelijkheden?

Continu harmoniseren we de uitvoering van de Wmo aan de landelijke standaarden. Voorbeelden hiervan zijn:

#### Landelijke eigen bijdrage

Landelijk geldt een eigen bijdrageregeling voor alle Wmo-maatwerkproducten (alleen rolstoelen zijn landelijk uitgezonderd). Deze eigen bijdrage wordt door het Centraal Administratie Kantoor geïnd. Het Rijk bepaalt de hoogte van de eigen bijdrage. Ook inwoners van Leidschendam-Voorburg die een Wmo-maatwerkvoorziening hebben betalen een eigen bijdrage. Alleen inwoners die Wmo-begeleiding ontvangen betalen deze niet. Dit betekent dat niet voor alle inwoners die gebruik maken van een Wmo-maatwerkvoorziening dezelfde voorwaarden gelden. Met de invoering van de eigen bijdrage van Wmo-begeleiding wordt aangesloten bij de landelijke richtlijnen en werken we aan een toekomstbestendig stelsel waarbij de voorwaarden voor iedere inwoner gelijk zijn. Voor inwoners met een minimum inkomen wordt er een passende oplossing gezocht binnen de verdere ontwikkeling van het minimabeleid. Deze oplossing moet per 2026 van kracht zijn.

#### iStandaarden

Landelijk wordt gewerkt met iStandaarden om berichten tussen aanbieders en gemeente digitaal te versturen. Deze standaarden zijn samenwerkingsafspraken in het administratieve proces. Op dit moment worden deze standaarden voor de Wmo gebruikt voor huishoudelijke ondersteuning en begeleiding. Het wordt gebruikt bij zowel de zorg in natura (gecontracteerde zorg) als het persoonsgebonden budget. Ook het versturen van informatie voor de eigen bijdrage gaat via deze iStandaarden. De hulpmiddelen, vervoersvoorzieningen en woonvoorzieningen verlopen nog niet (volledig) via deze iStandaarden. Landelijk wordt dit wel steeds verder ontwikkeld. Voor een optimale aansluiting op de landelijke iStandaarden is een goede datakwaliteit noodzakelijk. Daar gaan we op inzetten.

2.



## 2. Wmo-overstijgende onderwerpen

De visie van dit beleidsplan willen we bereiken door middel van bovenstaand beleid, maar hier hebben we ook andere beleidsvelden voor nodig. Dat maakt het uitdagend. Het vraagt om goede en integrale samenwerking. In dit hoofdstuk worden een aantal specifieke ontwikkelingen, die in de gemeente spelen, beschreven die van invloed zijn op de Wmo. Vervolgens wordt op een aantal onderwerpen ingegaan die hun oorsprong vinden binnen de Wmo, maar in de volle breedte van het sociaal domein worden uitgevoerd.

### I. Ontwikkeling wijkgericht werken

#### Wat is het?

Een wijkgerichte aanpak biedt de mogelijkheid om in te gaan op de eigen karakteristieken, behoeften en ontwikkelingen binnen een wijk.

Voor de maatwerkvoorzieningen melden de inwoners zich bij de gemeente. Hierin vindt geen wijkgerichte aanpak plaats. De Wmo is erop ingericht dat inwoners zichzelf melden als zij beperkingen ervaren waarvoor een maatwerkvoorziening een oplossing kan zijn.

In het voorliggend veld is op dit moment een beperkte wijkgerichte aanpak. De activiteiten ontstaan veelal rondom bestaande (multifunctionele) locaties en niet omdat er op een specifieke plek een behoefte is. Er is nog maar een beperkte relatie tussen de behoeftes in een wijk en bijvoorbeeld de wijkgebouwen die er verspreid door de gemeente staan.

#### Waar liggen mogelijkheden?

Voor wijkgericht werken zien we in het Wmo beleid verschillende kansen. Wanneer zo'n kans zich voordoet, dan pakken we deze aan.

Zo geeft de nieuwe subsidieregeling handvatten om wijkgericht te werken in het voorliggend veld. Er kan bijvoorbeeld onderscheid gemaakt worden op wijk bij gelijkwaardige activiteiten op meerdere plekken. Daarnaast zien we een kans doordat we meer data gestuurd gaan werken. Vanuit de subsidieregeling zijn er mogelijkheden tot monitoring van activiteiten om te bekijken wat op welke plek ook echt werkt. Door data van maatwerkvoorzieningen en voorliggende voorzieningen ook te combineren kan een wijkgerichte

aanpak worden ingericht. Uit welke wijk komen bijvoorbeeld inwoners die naar een inlooppunt gaan of die een voorliggende dagbesteding bezoeken? Op basis van data richten we onze dienstverlening vervolgens waar nodig meer wijkgericht in. Ook zien we mogelijkheden door extra inzet van opbouwwerk in een wijk. Hiermee kunnen we de sociale cohesie in een wijk versterken en eenzaamheid verminderen.

Tot slot nemen we wijkgericht werken ook mee in het toekomstbestendig maken van het SSP om de beste ondersteuning voor de inwoner te bieden.

### II. Multifunctionele ontmoetingslocaties

#### Wat is het?

Zoals al eerder aangegeven zijn (multifunctionele) ontmoetingslocaties een belangrijke randvoorwaarde voor het kunnen meedoen in de maatschappij. Vanuit de Wmo is het belangrijk dat er in het voorliggend veld laagdrempelige locaties voor inwoners zijn om elkaar te ontmoeten, vragen te stellen en ondersteuning te ontvangen. Voorbeelden hiervan zijn de nieuwe bibliotheek, inloopspreekuren van het SSP en een ontmoetingscentrum voor dementie.

Op dit moment is er een beperkt aantal locaties waar ontmoeting en ondersteuning gezamenlijk plaatsvindt. Er is vanuit inwoners en organisaties een roep om meer multifunctionele ontmoetingslocaties. De gemeente ziet graag dat de wijkgebouwen, als een plek voor ontmoeting, weer gebouwen van de wijk worden (Visie op de sociale basis, 3898). Diverse wijkverenigingen, oftewel beheerders van deze gebouwen, hebben moeite de huur op te brengen en vrijwilligers te vinden. Ook neemt slechts een klein deel van de inwoners deel aan activiteiten die daar plaatsvinden.

#### Waar liggen mogelijkheden?

De Wmo is maar een gedeelte van de totale puzzel. Om de wijkgebouwen echt voor de inwoners uit de wijk te laten zijn, moet dit aansluiten op alle inwoners en niet alleen de Wmo-doelgroep. Wanneer bijvoorbeeld veel ouderen in de wijk wonen, dan kan in het wijkgebouw een ouderenadviseur worden ingezet. Wanneer veel inburgeraars in een wijk wonen, dan kunnen juist taallessen worden gegeven.

Door samenwerking met verschillende partners, ook buiten het sociaal domein en betrokkenheid van wijkbewoners, willen we dat de wijkgebouwen aansluiten op wat een wijk nodig heeft. Het versterken van de sociale cohesie en het ontmoeten zijn onderwerpen die ook meegenomen worden.

### III. Toekomstbestendig Sociaal Servicepunt

#### Wat is het?

Het Sociaal Servicepunt (SSP) is allang niet meer alleen een steunpunt voor inwoners die Wmo ondersteuning nodig hebben, maar een loket waar inwoners terecht kunnen met alle vragen op sociaal gebied. Deze brede ondersteuning bestaat onder andere uit: beantwoorden van vragen rondom opvoeding, inkomen, het vinden van een baan of ondersteuning bij het invullen van formulieren. Het SSP ondersteunt alle inwoners van de gemeente met cliëntondersteuning en heeft een belangrijke functie als het gaat om het voorkomen van het inzetten van duurdere en ingrijpendere maatwerkondersteuning. Als inwoners bij het SSP komen, kijken de medewerkers daar samen met de inwoner naar welke ondersteuning in het voorliggend veld past bij hun hulpvraag. Als er geen oplossing gevonden wordt, of als andere ondersteuning noodzakelijk is, wordt de inwoner doorverwezen.

#### Waar liggen mogelijkheden?

Om te zorgen dat alle inwoners terecht blijven kunnen met hun vragen op sociaal gebied, is een toekomstbestendig SSP nodig. Dit zal stap voor stap onderzocht en vormgegeven worden en vraagt een zorgvuldige, integrale en sociaal domein-brede aanpak.

Allereerst is een registratiesysteem noodzakelijk om de dienstverlening en bedrijfsvoering te professionaliseren. Hiermee kan meer informatie verkregen worden en betere monitoring plaatsvinden, waardoor ontwikkelingen kunnen worden gezien en de dienstverlening hier beter op kan worden afgestemd. Daarnaast wordt onderzocht welke rol het SSP kan spelen in een meer wijkgerichte aanpak. Ook is het de vraag of het SSP een meer coördinerende rol in het voorliggende veld kan innemen. In het verlengde hiervan ligt een sterkere verbinding met het medisch domein c.q. de huisartsen en is een nauwere samenwerking tussen de toeleiding door het SSP en de toegang tot geïndiceerde hulp door de gemeente gewenst.

### IV. Openbare Geestelijke Gezondheidszorg

#### Wat is het?

Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) is een specifieke vorm van zorg om inwoners die zorg mijden en/of (dreigend) overlast geven, toe te leiden naar passende ondersteuning. OGGZ wordt ook wel aangeduid met de term bemoeizorg en vindt zijn basis in de Wmo. Inwoners die bemoeizorg nodig hebben, hebben bijna altijd meervoudige problematiek, waardoor een domeinoverstijgende aanpak noodzakelijk is om passende ondersteuning te kunnen bieden.

Landelijke cijfers geven aan dat steeds meer inwoners kampen met ernstige meervoudige problematiek. Op lokaal niveau hebben we beperkt zicht op de omvang van inwoners die gebaat zijn bij bemoeizorg, omdat inwoners die zorg mijden zich meestal niet zelf melden. Inwoners of professionals die zich zorgen maken om iemand anders, melden dit bij de politie of bij het Meldpunt Zorgwekkend Gedrag. De meldingen bij de politie nemen al jarenlang toe en ook het aantal meldingen bij het meldpunt is in 2024 toegenomen.

De financiering voor bemoeizorg loopt grotendeels via de gemeente Den Haag. Regionaal worden er afspraken gemaakt over de budgetten en hoe de afstemming met de bemoeizorgorganisaties in de regio plaatsvindt. Dit omdat de meeste organisaties in meerdere gemeenten in de regio Haaglanden actief zijn. Per 1 oktober 2024 is de specifieke subsidieregeling bemoeizorgorganisaties vastgesteld. Op grond hiervan worden de aanvragen van bemoeizorgorganisaties die binnen de gemeente actief zijn beoordeeld.

Binnen de gemeente is de Lokale Kamer een team dat samenwerkt met verschillende interne teams en externe organisaties op het gebied van zorg en veiligheid. Het Lokale Kamer team neemt de regie voor een gezamenlijk plan van aanpak en biedt passende zorg. Zo wordt overlast verminderd en criminaliteit bestreden. We voorkomen dat mensen verder in de problemen komen. Op regionaal niveau vindt er afstemming plaats met het Zorg- en Veiligheidshuis (ZVHH).

### Waar liggen mogelijkheden?

Op lokaal niveau is er een goed aanbod in organisaties voor bemoeizorg. Er is ruimte voor verbetering in de samenwerking en een adequate inzet. De komende jaren wordt ingezet op het verhogen van de samenhang en een tijdige en adequate inzet van bemoeizorg. Dit wordt gedaan door organisaties hun specifieke expertise en werkwijze in te laten zetten daar waar dit het best passend is. Om meer zicht te krijgen op het aantal meldingen bij het Meldpunt Zorgwekkend Gedrag en daarmee de benodigde bemoeizorgtrajecten is het gewenst dat alle meldingen bij het Meldpunt Zorgwekkend Gedrag binnenkomen en worden uitgezet. Ook houden we het convenant Lokale Kamer actueel. In dit convenant staan de samenwerkingsafspraken met partners als de politie, reclassering, GGD, woningbouw, GGZ en jeugdzorg en staan afspraken over de wijze van gegevensdeling. De gemeente zet ook in op het zoveel mogelijk voorkomen van suïcide onder onze inwoners. Hierin hebben we een wettelijke taak vanaf 1 januari 2026.

## V. Geweld in afhankelijkheidsrelaties

### Wat is het?

Geweld in afhankelijkheidsrelaties of huiselijk geweld omvat fysiek, seksueel of psychisch geweld dat door iemand uit de huiselijke kring of het netwerk van het slachtoffer is gepleegd. Het begrip "huiselijk" verwijst naar de relatie tussen pleger en slachtoffer, niet naar de locatie van het geweld. Het kan bijvoorbeeld gaan om geweld door (ex-) partners, gezinsleden, familieleden een huisgenoot of een mantelzorger. Verschillende vormen van geweld in afhankelijkheidsrelaties zijn bijvoorbeeld partnergeweld, kindermishandeling, verwaarlozing en ouder(en)mishandeling.

In 2023 gaf bijna 1 op de 10 mensen van 18 jaar en ouder aan ooit slachtoffer te zijn geweest van een of meerdere vormen huiselijk geweld in Leidschendam-Voorburg (Gezondheidsgids GGD Haaglanden, 2023). Gemeenten zijn op basis van de Wmo wettelijk verplicht huiselijk geweld te voorkomen en bestrijden en dit aan te pakken via de benadering "voorkomen, signaleren, stoppen, opvang en nazorg".

De aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties is complex. Ten eerste omdat de oorzaken en gevolgen vaak meerdere leefgebieden raken, zoals veiligheid,

gezondheid, financiën en opvoeding. Om deze reden is samenwerking tussen domeinen nodig om inwoners te ondersteunen. Daarnaast speelt het geweld zich achter de voordeur af en daarmee blijft het vaak onzichtbaar. Bovendien maakt het feit dat er steeds meer van gemeenten wordt verwacht op de aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties, de grote hoeveelheid maatschappelijke ontwikkelingen op het thema en het financieel beheersbaar houden van de gemeente, dat er een uitdaging ligt.

Op dit moment zetten onze professionals vanuit verschillende domeinen en organisaties zich dagelijks in om gezinnen in kwetsbare situaties te ondersteunen. Daarnaast is er een lokaal vastgestelde meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en zijn er getrainde aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld.

Naast onze lokale aanpak wordt met andere gemeenten en ketenpartners in de regio samengewerkt om de aanpak op geweld in afhankelijkheidsrelaties verder door te ontwikkelen. Dit gebeurt mede op basis van het landelijke Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming en de regiovisie aanpak huiselijk geweld Haaglanden (2019-2026). Desondanks zijn er nog steeds gezinnen die niet tijdig de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben. De komende jaren zetten we ons in om de aanpak op geweld in afhankelijkheidsrelaties verder te versterken.

### Waar liggen mogelijkheden?

Om geweld in afhankelijkheidsrelaties in onze gemeente terug te dringen, krijgt tijdig signaleren, melden en het bespreekbaar maken van deze vorm van geweld een grotere rol in de samenwerking met onze subsidiepartners. Daarnaast wordt toegewerkt naar een sluitende gezinsgerichte aanpak, door bewezen effectieve interventies in te zetten en het Veilig Verder Team en de Lokale Kamer een grotere rol te geven in het ondersteunen van gezinnen die te maken hebben met geweld.

We zetten in op regionale samenwerking om kennis, ervaring en expertise te bundelen. Daarnaast wordt de nieuwe regiovisie aangevuld met een lokale uitvoeringsagenda. De invulling wordt bepaald door te inventariseren wat er in onze gemeente reeds georganiseerd is en wat nog nodig is, zodat we inwoners die te maken krijgen met geweld beter kunnen bereiken en kunnen begeleiden naar duurzame veiligheid.

## VI. Eerstelijnszorg

### Wat is het?

De relatie tussen de Wmo en eerstelijnszorg neemt steeds meer toe. De fysiotherapeut die de inwoner helpt weer aan te sterken of te herstellen, de ergotherapeut die samen kijkt hoe de woning veiliger kan worden ingericht om vallen te voorkomen of de huisarts die een inwoner aanmeldt voor welzijn op recept of een maatwerkvoorziening. De huisarts is vaak de eerste persoon waar een gesprek mee plaatsvindt. Dat is bijvoorbeeld omdat het moeilijk is om hulp te vragen of om toe te geven dat iemand iets zelf niet meer kan. De huisarts is dan vertrouwd en toegankelijk. Deze inwoners kunnen goed ondersteund worden als ze tijdig in beeld komen.

### Waar liggen mogelijkheden?

De eerder beschreven toenemende vergrijzing, gebrek aan doorstroming op de woningmarkt en schaarste

aan zorgpersoneel zorgt voor een toenemend beroep op ondersteuning van de huisarts. Dit is de reden dat er lokaal en regionaal ook wordt ingezet op ketenaanpakken. Hierbij kan gedacht worden aan Valpreventie, Welzijn op Recept en Gezonde leefstijlinterventies. Daarnaast zal de toename van inwoners ook leiden tot een groeiende vraag naar huisartsen. Het hebben van onvoldoende huisartsen kan leiden tot het uitstellen van zorg, waardoor de problematiek kan verergeren en dit op termijn zorgt voor meer en complexere problematiek. Daarom wordt in de omgevingsvisie opgenomen dat het noodzakelijk is voldoende huisartsenzorg in de toekomst ook ruimtelijk te vertalen.

Vanuit de Wmo wordt ingezet op een betere verbinding met de huisartsen. Dit gebeurt onder andere door de inzet van Zorgdomein voor verwijzingen naar Welzijn op recept en de POH sociaal domein.



3.



## 3. Financiën, monitoring en evaluatie

Om het beleid goed uit te voeren is een juiste inzet van financiële middelen van belang. De financiën, maar ook de resultaten op de doelen en activiteiten willen we volgen. Dit doen we door monitoring en evaluatie.

### Financiën

De Wmo is een zogeheten 'openeinderegeling' waarbij het bieden van passende zorg centraal staat. Daar kunnen we niet aan tornen. Iedereen die het nodig heeft, moet ondersteuning kunnen krijgen. Door bijvoorbeeld de toename van het aandeel ouderen in onze gemeente, zal de vraag naar Wmo en zullen daarmee de kosten de komende jaren onvermijdelijk hoger worden.

Het Rijk heeft bij de septembercirculaire 2024 voor gemeenten extra middelen beschikbaar gesteld voor de vergrijzing en het effect daarvan op de Wmo. Deze middelen zijn bij de begroting 2025 gereserveerd in een zogeheten stelpost. Zo lang de toename van kosten gelijke tred houdt met de extra beschikbare middelen of daaronder blijft, wordt voorkomen dat de stijging ten koste gaat van andere gemeentelijke taken en ambities.

Ontwikkelingen in de maatschappij kunnen ook vragen om intensivering op onderdelen van de Wmo. Daarom investeren we in de aanpak tegen geweld in afhankelijkheidsrelaties en suïcide preventie. Met dit beleidsplan worden ook de pgb-tarieven geïndexeerd naar de huidige maatstaven. Deze uitgaven zijn opgenomen in de Kadernota 2026-2029. Door onder andere de beleidskeuzes die we maken, slimmer werken en een eigen bijdrage voor begeleiding in te voeren, trachten we de kostenstijging te dempen. Zo zorgen we ervoor dat we er zijn voor wie dat nodig heeft.

Via de Kadernota, tussentijdse rapportages en de begroting wordt de raad op de hoogte gehouden van financiële ontwikkelingen en uiteraard meegenomen in eventuele keuzes die gemaakt moeten worden.

### Monitoring en evaluatie

Monitoring en evaluatie gebeurt op basis van zowel kwalitatieve en kwantitatieve data. Het mooiste is een combinatie van deze twee. Dat doen we dan

ook zoveel mogelijk. Het monitoren en evalueren van het Wmo-beleid als geheel is complex. Het omvat veel verschillende onderdelen, zowel maatwerk als voorliggend. Verschillende activiteiten dragen vaak bij aan dezelfde doelstellingen, waardoor het lastig is het effect van één activiteit vast te stellen. Daarnaast worden effecten sterk beïnvloed door externe factoren, zoals landelijk beleid, vergrijzing of de complexiteit van hulpvragen. Voor Wmo bestaan al verschillende monitoren zoals de monitor sociaal domein en het cliëntervaringsonderzoek. Met deze monitoring wordt de raad geïnformeerd over de voortgang van het beleid.

### Monitoring en evaluatie maatwerkvoorzieningen

Er wordt jaarlijks een (wettelijk verplicht) cliënt-ervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. In dit onderzoek worden de ervaringen onderzocht van inwoners die in het voorgaande jaar een Wmo maatwerkvoorziening toegekend hebben gekregen. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald met betrekking tot de thema's toegang, de kwaliteit en het resultaat/ effect van de ondersteuning. De algehele uitkomsten uit het CEO worden gebruikt om te bekijken waar aanpassingen in het beleid of de uitvoering noodzakelijk zou kunnen zijn. De raad wordt jaarlijks met een raadsbrief geïnformeerd over de uitkomsten van dit onderzoek.

Daarnaast vindt er doorlopend overleg plaats tussen beleid en uitvoering om signalen trends en ontwikkelingen te signaleren en te bespreken. Verder leveren periodieke kwaliteitscontroles, bij cliënten thuis, informatie over de kwaliteit en de beleving van de geleverde Huishoudelijke Ondersteuning. Contractmanagers voeren periodiek gesprekken met aanbieders waarbij signalen besproken worden. Indien nodig wordt meteen actie ondernomen. Bij de persoonsgebonden budgetten wordt steekproefsgewijs telefonisch gecontroleerd. Gevraagd wordt naar de ervaring met de zorgaanbieder, de kwaliteit van de ondersteuning en de besteding van het budget. Halfjaarlijks wordt het verbruik van de budgetten gemonitord. Wanneer besteding van het pgb-budget sterk afwijkt van de verwachting, wordt contact opgenomen met de inwoner. Het kan een indicatie zijn dat de pgb-ondersteuning onvoldoende aansluit bij de behoefte. Van het totale beeld van de maatwerkvoorzieningen wordt jaarlijks een monitor

sociaal domein Wmo opgesteld. De raad wordt hier ook jaarlijks met een raadsbrief over geïnformeerd.

### **Monitoring en evaluatie voorliggend veld**

De meeste activiteiten in het voorliggend veld worden gesubsidieerd. Monitoring verloopt daarom via de reguliere verantwoordingsystematiek en accountgesprekken. Daarbij is de hoogte van het subsidiebedrag mede bepalend voor de verantwoordingseisen. Zo wordt voor subsidies vanaf €100.000,- ook een klantervaringsonderzoek verwacht. De verantwoordingsinformatie geeft inzicht in de output van de activiteiten. Hierbij wordt vooral gemonitord of de afspraken zijn nagekomen. Indien dit niet het geval is, volgt een gesprek met de aanbieder over de reden hiervan.

Daarnaast worden, conform de monitoring van de visie op de sociale basis, jaarlijks meer inhoudelijke gesprekken gevoerd met een aantal relevante partners over signalen, trends, bereik, doelgroepen en aansluiting van aanbod op de vraag.

De informatie is bedoeld om te leren, met elkaar het gesprek aan te gaan, en het aanbod zo nodig bij te sturen. We kunnen besluiten om een specifieke activiteit, of een groep activiteiten, eruit te lichten en gedurende een jaar uitgebreid te monitoren en tussentijds te evalueren. Op basis van de informatie hieruit kan worden besloten over het vervolg van de activiteit (ongewijzigd doorgaan, bijsturen, stoppen).



**Colofon**

Dit is een uitgave van de gemeente Leidschendam-Voorburg  
Postbus 1005, 2260 BA Leidschendam  
[www.leidschendam-voorborg.nl](http://www.leidschendam-voorborg.nl)

**T** 14 070

September 2025