



Adviesraad Sociaal Domein  
t.a.v. Mw. M. Dutman  
Weidezoo 62  
2841 SP MOORDRECHT



**verzendsdatum**

26 SEP 2019

**onderwerp**

Reactie op ongevraagd advies CEO  
Jeugd en Wmo 2019

**ons kenmerk**

U19.002967

**uw kenmerk**

--

**bijlage**

--

**afdeling**

Samenleving

**behandeld door**

I. Bennis

**telefoon**

0180-330300

Geacht bestuur,

Naar aanleiding van de informatienota aan de gemeenteraad over de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo 2019 en de bijbehorende rapporten, heeft u ongevraagd advies uitgebracht. Wij willen u danken voor uw advies en middels deze brief een reactie geven.

*Representativiteit van de onderzoeken*

In uw reactie gaat u in op de lage respons bij beide onderzoeken en dat er in het rapport van Jeugd wordt aangegeven dat de resultaten op basis van deze lage respons indicatief zijn. Als voorbeeld wordt hier de uitkomst aangehaald dat 82% van de respondenten heeft aangegeven altijd of vaak goed geholpen wordt bij vragen en problemen. U geeft daarbij aan dat dit een behoorlijk goed resultaat suggereert, terwijl het slecht 180 personen zijn op een totaal aantal antwoorden van 219 bij 1583 aangeschreven personen. Onder het kopje advies voor representativiteit geeft u om die reden het advies om samen met BMC de mogelijkheden te verkennen om de respons te vergroten en wordt aangegeven dat u graag een vraag toegevoegd ziet over hoeveel tijd er zit tussen het stellen van de hulpvraag en het daadwerkelijke begin van de zorg.

Uiteraard ziet de gemeente ook de lage respons en de gevolgen daarvan voor de mogelijkheid om (harde) conclusies te trekken. Met name bij jeugd is regelmatig aangegeven door respondenten dat er (te) veel tijd zit tussen de (start van de) hulp en het onderzoek. Uw advies over de toe te voegen vraag sluit daarbij aan. Op dit moment wordt echter onderzocht of het niet beter is de methode van onderzoeken in zijn geheel anders aan te pakken en wel via de methode van continu onderzoeken. Dit houdt in dat de gemeente bepaalde vragen op bepaalde momenten in het proces kan uitvragen. Daarbij kan gedacht worden aan een aantal vragen na het keukentafelgesprek/beschikking, na de start van de zorg en bijvoorbeeld nog een moment daarna zodat er gegevens verzameld kunnen worden over de effecten van de zorg. Op die manier wordt iemand gericht benaderd op een relevant moment in het proces en zullen de gegevens die daaruit voortkomen betrouwbaar zijn. In het proces betekent dit concreet dat het college hier de komende periode een besluit over zal nemen en dat er over het jaar



2019 nog wel op de huidige manier een onderzoek zal plaatsvinden. In het gesprek met BMC hierover zal de respons onderwerp van gesprek zijn.

#### *Reactie op de cijfers op het gebied van eenzaamheid*

In uw advies geeft u aan dat het zeer wel denkbaar is dat juist onder de mensen die geen Wmo-ondersteuning of andere ondersteuning krijgen zich veel mensen bevinden met eenzaamheidsgevoelens en dat de antwoorden dan geen goed beeld geven. Tevens geeft u aan dat de cijfers in het onderzoeksverslag geen verbetering laten zien ten opzichte van 2017, waardoor u de zinsnede in de informatienota 'de cijfers op het gebied van eenzaamheid sterken ons in onze eenzaamheidsaanpak' voorbarig vindt lijken.

Wij delen uw analyse dat een steekproef van specifiek Wmo-cliënten een vertekend beeld kan geven van de scores op eenzaamheid.

Overigens kan de redenering ook wel andersom zijn. Mensen die Wmo-ondersteuning ontvangen hebben dit vanwege een of meerdere beperkingen. Onder mensen met beperkingen (zowel fysiek, verstandelijk of psychisch) blijkt eenzaamheid relatief meer voor te komen dan onder mensen zonder beperkingen.

Natuurlijk is er ook een groep, en we denken dat u daarop doelt, die al wel beperkingen heeft/ervaart, maar (nog) geen hulp of ondersteuning heeft (gezocht) via de Wmo. Het zou kunnen zijn dat deze specifieke groep inderdaad meer eenzaamheid ervaart.

Wij zijn het met u eens dat de zinsnede in de informatienota: "De cijfers op het gebied van eenzaamheid sterken ons in onze eenzaamheidsaanpak" wat voorbarig is, want het percentage 'niet eenzaam' in 2018 (38%) is gedaald ten opzichte van 2016 (35%) en het percentage 'matig eenzaam' is in 2018 (46%) gestegen ten opzichte van 2016 (41%).

Alleen de percentage 'zeer sterk eenzaam' (gedaald van 9% in 2016 naar 7% in 2018) lijken de zinsnede te onderbouwen, maar dit effect wordt weer opgeheven door de eerder genoemde percentages bij de andere categorieën.

#### *Reactie op de gegevens met betrekking tot mantelzorg*

In uw advies geeft u aan dat percentages in het rapport geen feitelijkheden aangeven, maar een inschatting door de zorgvrager, als het gaat om de vraag 'heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan'. Zowel in het rapport als in de informatienota wordt bij deze vraag aangegeven dat 66% van de respondenten aangeeft dat de mantelzorger de hulp voor hun naaste aankan. U geeft aan dat te stellig te vinden, gezien de eerdere opmerking over dat de uitkomst van deze vraag geen feitelijkheden oplevert.

Wij kunnen dit alleen maar beamen, het vragen naar de inschatting van de zorgvrager over de belasting van de mantelzorger hoeft niet per se feitelijke antwoorden op te leveren. Overigens is er nog wel een andere vraag opgenomen die wat zegt over de overbelasting van mantelzorgers:

*Tabel 1 Waarom nam u contact op met de gemeente? (% ja)*

	gemeente 2018	gemeente 2017	referentiegroep
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	9%	10%	9%





Deze vraag is wel direct door de mantelzorgers ingevuld, maar dan alleen als de mantelzorger voor zichzelf al hulp heeft gevraagd, het is niet dat iedere zorgvrager zijn mantelzorger deze vraag laat invullen. Dus ook deze vraag heeft zijn beperkingen.

Omdat het onderzoek een landelijke benchmark betreft en de vragen vastliggen (omdat deze anders niet vergelijkbaar zijn over de jaren en over de verschillende gemeenten), kunnen we als gemeente Zuidplas de vraagstelling helaas niet aanpassen.

Wat betreft uw aanbeveling om mee te doen met de burgerpeiling: dit is bij ons niet anders bekend anders dan dat dit ([www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)) gevuld wordt met gegevens vanuit het cliëntervaringsonderzoek, waardoor dit geen nieuwe gegevens zou opleveren.

#### *Reactie op en advies bij de informatienota*

In het advies geeft u aan dat u de informatienota te positief gekleurd vindt, niet alleen door de hardheid van de conclusies, maar ook omdat er volgens u te weinig wordt aangegeven waar de problemen liggen en waar de hulp verbeterd kan worden. Het advies dat u daarbij aangeeft is dat er alsnog wordt aangegeven op welke punten verbeteringen worden aangebracht, hoe dit zal gebeuren en wanneer. Het aandachtspuntenlijstje dat u heeft opgesteld bestaat echter uit zaken waarmee het college, zoals gesteld in de informatienota, al mee aan de slag is. Deze punten worden bijvoorbeeld meegenomen in de verdere uitwerking van de integrale toegang. In de plannen hierover (Verbeterplan, advies Berenschot) wordt de toegang op een eenvoudige en snelle wijze geregeld, waardoor we verwachten dat de kwaliteit van zorg verbeterd. Ook voor het hebben van tussentijdse contacten en wisselende contactpersonen wordt in deze plannen een oplossing gezocht. Kennis en expertise vergroten wordt doorlopend gedaan. Op dit moment staat het op de planning dat de businesscase (vervolg op het Verbeterplan en advies van Berenschot) half december in de raad behandeld zal worden.

Tot slot geeft u het college nog twee adviezen:

- Het afgeven van een beschikking binnen 2 weken (bij uitzondering 4 weken), omdat dit duidelijkheid en zekerheid geeft aan de cliënt. Dit is niet altijd haalbaar door verschillende oorzaken, te denken valt aan extra onderzoek of ingewikkelde zorgvraag, maar ook intern capaciteit en pieken in aanvragen. Het sociaal team streeft er uiteraard altijd naar om de cliënt zo snel mogelijk duidelijkheid te verschaffen, en in ieder geval binnen de wettelijke termijnen (8 weken, waarbij er maximaal 2 weken mag zitten tussen de aanvraag en het afgeven van de beschikking).
- Meer persoonlijk contact tijdens het traject van hulpverlening: dit is op dit moment binnen het sociaal team geen haalbare optie. Wellicht is dit wel mogelijk wanneer de toegang op een eenvoudige en snelle wijze geregeld wordt, zoals in het kopje 'reactie op en advies bij de informatienota' wordt aangegeven. Tevens wordt ingezet op het afschalen en beleggen van casussen bij het voorveld (zoals jeugd- en jongerenwerk), hetgeen meer regulier contact met hulpverleners ten goede kan komen.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zuidplas,

S. Stoop  
Burgemeester

R.C.L. Heijdra  
Gemeentesecretaris