

> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

Secretariaat ASD-Maastricht
P/a Weth. Vrankenstraat E 10
6227 CG MAASTRICHT

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht
WWW.GEMEENTEMAASRICHT.NL

ONDERWERP
Reactie op advies nr.4

DATUM
10 november 2016
Verzonden: 10 november 2016

BIJLAGEN
2

BEHANDELD DOOR
DLD (Danny) Meerten

DOORKIESNUMMER
043 - 350 4705

ONZE REFERENTIE
2016.36744

E-MAILADRES
danny.meerten@maastricht.nl

FAXNUMMER
043 - 350 4141

UW REFERENTIE

Geachte leden van de adviesraad sociaal domein,

Op 5 oktober heeft u een advies uitgebracht naar aanleiding van de resultaten van het cliënt-ervaringsonderzoek 2015 (bijlage 1). Hieronder treft u mijn reactie op uw adviezen en bevindingen..

De integrale adviesraad sociaal domein constateert dat de onderzoeksresultaten een positieve ontwikkeling laten zien, maar wijst daarnaast op de verbeterpunten die ook uit het rapport naar voren komen.

Ik ben het hiermee eens. De resultaten tonen aan dat verbetering van een aantal tekortkomingen op korte termijn gewenst is. Mijn aanpak hiervoor heb ik op verwoord in de raadsinformatiebrief van 30 augustus 2016 (bijlage 2).

De integrale adviesraad sociaal domein adviseert om maatwerk te leveren door de cliënt bij het afgeven van de eindbeschikking te informeren over al hetgeen het totale proces vanaf de melding door cliënt heeft opgeleverd én door nazorg te bieden.

Op zichzelf is dit een interessant voorstel. De beschikking is vaak het eindstation van het gemeentelijk toegangsproces en in die zin een goede verzamelplaats voor alle verwijzingen voor de burger. Ik heb dit voorstel dan ook ingebracht in het project ten aanzien van de verbetering van de communicatie. Daarin wordt – mede op basis van opvattingen van een gebruikersgroep – afgewogen in hoeverre we dit kunnen invoeren.

De integrale adviesraad sociaal domein adviseert om nazorg te bieden.

Dit is een van de aspecten waar ik begin september direct actie op heb uitgezet. Ik vind het belangrijk dat cliënten die doorverwezen worden naar informele of algemeen toegankelijke ondersteuning in alle gevallen ook in staat zijn deze daadwerkelijk te realiseren. Vanaf oktober helpt de gemeente cliënten hierbij. Gelijkijdig wordt onderzocht welke andere partijen deze rol, in welke situaties het beste kunnen invullen. Hierbij wordt ook uw adviescommissie en ervaringsdeskundigen betrokken. Medio november informeer ik de raad over de uitkomsten en het vervolg.



DATUM
10 november 2016

De integrale adviesraad sociaal domein adviseert in een volgende monitoring de vraagstelling op de door ons genoemde punten te verbeteren zodat zichtbaar wordt wat uit het onderhavige onderzoek niet is gebleken.

Ik ben het met u eens dat een hoger detailniveau van het onderzoek kan leiden tot preciezere uitkomsten en verbeterpunten. Dat stelt wel hogere eisen aan onder andere de omvang van het onderzoek. In dit geval is daar niet voor gekozen. Mede in overleg met leden van uw adviesraad is gekozen voor een algemeen onderzoek naar de cliëntervaringen Wmo in 2015, in aansluiting op het onderzoek van 2013. Voor toekomstige onderzoeken en monitoring is dit steeds een afweging.

De integrale adviesraad sociaal domein vraagt hoe de verbetering van de maatschappelijke participatie is gemeten.

De verbetering waar naar wordt verwezen in het rapport heeft betrekking op het percentage gesprekken/ondersteuningsvragen waarbij er aandacht is voor participatie. Op basis van de ondersteuningsplannen is geconstateerd dat dit hoger ligt dan in 2013. In hoeverre dit heeft geleid tot een verbetering van de maatschappelijke participatie van de betreffende cliënten is niet specifiek gemeten.

De integrale adviesraad sociaal domein adviseert het college dit onderzoek uit te breiden naar de thema's die het gehele sociale domein omvatten, zoals deze zijn genoemd in de toekomstagenda sociaal domein Maastricht Heuvelland met bijhorende actieplannen, en daarbij uit te gaan van de directe ervaringen van cliënten.

Het verbeteren van de monitoring heeft onze volle aandacht. Mede in samenwerking met de gemeenteraad wordt gewerkt aan het beter inzichtelijk maken van de voortgang en resultaten in het kader van de toekomstagenda. Het advies om hierbij gebruik te maken van instrumenten om cliëntervaringen structureel te meten nemen we hierbij ter harte.

De integrale adviesraad sociaal domein geeft aan dat u ervan uitgaat dat het volgend onderzoek ook zal ingaan op de uitvoering van de jeugdwet en participatiewet.

Op dit moment zijn dit nog afzonderlijke onderzoeken. Het past in het proces van het verbeteren van de monitoring om de mogelijkheden van integratie en afstemming naar inhoud en periodiciteit te onderzoeken.

De integrale adviesraad sociaal domein is geschrokken van het hoge aantal respondenten (10%), dat zich niet serieus genomen voelt en vraagt wat de gemeente hier verder aan gaat doen.

Wanneer cliënten zich niet serieus genomen voelen, kan dit voortkomen uit de bejegening tijdens het gesprek, uit (het niet accepteren van) de geboden oplossing of uit een combinatie hiervan. Onder andere door deskundigheidsbevordering van consultants en het bieden van proceswaarborgen (o.a. onafhankelijke cliëntondersteuning, persoonlijk plan, second opinion, klachtenregeling, bezwaarmogelijkheden) streeft de gemeente dit zoveel als mogelijk te voorkomen. Dat er desondanks een percentage cliënten resteert waarbij dit niet lukt, is jammer. Om dit percentage verder terug te dringen wil ik de mogelijkheden van vooral de onafhankelijke cliëntondersteuning beter onder de aandacht te brengen. In dit kader heb ik onder andere MEE, Trajekt en Steunpunt Mantelzorg gevraagd meer samenhang te brengen in hun ondersteuningsaanbod.



DATUM
10 november 2016

De integrale adviesraad sociaal domein adviseert de gebruikte onderzoekopzet tegen het licht te houden. Zeker gezien de door ons genoemde verbeterpunten voor toekomstig onderzoek.

Dit advies nemen we ter harte onder andere door uw adviesraad ook in de toekomst bij de opzet van de onderzoeken en monitoring te betrekken.

De integrale adviesraad sociaal domein vraagt in hoeverre het rapport inzicht biedt in de mate van tevredenheid over de geboden oplossingen bij huishoudelijke hulp?

Het onderzoek was niet gericht op de cliëntervaring ten aanzien van een specifieke ondersteuningsvorm. Het onderzoek biedt slechts inzicht in de mate waarin cliënten tevreden zijn over de geboden ondersteuning. De dienstverlening huishoudelijke hulp maakt hier onderdeel van uit.

Resteert mij de leden van de adviesraad sociaal domein te bedanken voor hun betrokkenheid.

Hoogachtend,

Jack Gerats,
Wethouder Wmo, Welzijn, Buurten, Burgerparticipatie en Vergunningen



Advies nr. 4 'Cliëntervaringsonderzoek WMO 2015'

Op 20 juni 2016 ontvingen wij de rapportage van het Cliëntervaringsonderzoek WMO 2015 via e-mail. Omdat de toenmalige Wmo-raad mede-opdrachtgever was van dit onderzoek, hebben wij op 22 juni jl. de rapportage uitvoerig doorgenomen met uw beleidsambtenaar. Op 21 juli heeft een werkgroep van de Adviesraad Sociaal Domein zich erover gebogen teneinde een preadvies te formuleren voor de voltallige Adviesraad Sociaal Domein, bijeen op 28 september 2016.

De toenmalige Wmo-raad heeft in de zomer van 2015 zijn eigen onderzoeksvragen aan het onderzoeksbureau BMC-onderzoek aangeleverd. Deze waren vooral gericht op het contact van cliënten met de gemeentelijke toegang tot ondersteuning en de aan cliënten geboden oplossingen. Ook moest het onderzoek vragen beantwoorden over de voortgang ten aanzien van de uitkomsten en aanbevelingen van eerder door BMC-verricht onderzoek naar aanleiding van de eerste keukentafelgesprekken vanaf 1 mei 2013 ('de nulmeting'). Als opvolger van de Wmo-raad Maastricht treedt de Adviesraad Sociaal Domein Maastricht op als mede-opdrachtgever voor het onderzoek.

Onze bevindingen en adviezen:

2015 in relatie tot 2013

Wij zien de aangeboden onderzoeksrapportage over 2015 als een mogelijkheid om de bevindingen en aanbevelingen uit het onderzoek over 2013 tegen het licht te houden. Wij zien daarin een aantal verbeteringen ten opzichte van 2 jaar geleden. Daarnaast zien wij ook een aantal zaken die nog de nodige aandacht verdienen. Deze zijn gemarkeerd weergegeven in de onderzoeksrapportage.

Wij zijn van mening dat de overblijvende verbeterpunten nu zo snel mogelijk dienen te worden gerealiseerd. Wij zien concreet de mogelijkheid nog meer maatwerk te leveren door bij het afgeven van een beschikking cliënten beter te informeren over hetgeen het gehele proces van melding, keukentafelgesprek en eventuele voorzieningenaanvraag heeft opgeleverd. Bijvoorbeeld waar het gaat om doorverwijzing naar instanties of initiatieven in de directe omgeving van de betreffende cliënt (sociale kaart), over mogelijkheden die zorgverzekeraars bieden voor persoonlijke verzorging of verpleging (zonder eigen risico of eigen bijdragen!), de hoogtes van de diverse eigen bijdragen die de gemeente vraagt voor diverse voorzieningen, verwijzing naar mantelzorgondersteuning, enz., enz. Informatie en communicatie blijft een belangrijk aandachtspunt; verwijzing naar een website is voor veel ouderen en laaggeletterden geen optie.

Daarnaast maakt de onderzoeksrapportage op diverse plekken duidelijk dat er behoefte is aan 'nazorg' (zie o.a. pag. 9, 10 en 17, pag. 26 en 31).

-Wij adviseren u als gemeente ook maatwerk te leveren door de cliënt bij het afgeven van de eindbeschikking te informeren over al hetgeen het totale proces vanaf de melding door cliënt heeft opgeleverd én door nazorg te leveren'.

Verbeterpunten voor toekomstige monitoring:

Naast de bevindingen in vergelijking tot 2013 zien wij ook nog mogelijkheden tot verbetering van deze vorm van monitoring:

-Wij hebben gezien dat er in het onderhavige onderzoek op diverse onderwerpen geen uitvraag heeft plaatsgevonden. Zo zijn respondenten niet uitgevraagd op leeftijd, diversiteit, taalbeheersing, sociaaleconomische situatie, evt. bestaand zorgzwaartepakket, zorgmijding, alleenstaand/samenwonend, sociale relaties, enz. Informatie hierover en inzichten hierin kunnen leiden tot verbetering van de dienstverlening door de gemeente en het leveren van maatwerk.

-In de onderzoeksrapportage wordt melding gemaakt van verbetering van de maatschappelijke participatie van cliënten. Onze vraag is, hoe u dit heeft gemeten.

-Waar het gaat over het bespreken van levensdomeinen in keukentafelgesprekken, wordt er op pag. 9 over gesproken dat de consultants weliswaar alle levensdomeinen afgaan, maar dat daarvan slechts 'één of hooguit twee domeinen' daadwerkelijk verder worden besproken (vervoer, financiën en/of verhuizen). Aangezien het hier gaat om een onderzoek in het kader van de WMO 2015 gaan wij ervan uit dat een volgend onderzoek het geheel van activiteiten in het sociale domein, zoals genoemd in de Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland, gaat omvatten. Onderzoek dat ook dieper ingaat op de **ervaringen van cliënten** met de uitvoering van de Jeugdwet en Participatiewet.

-Om meer zicht te krijgen op de transformatiemogelijkheden van de jeugdhulp heeft BMC-advies begin dit jaar een scherpe foto gemaakt van de huidige situatie en werkwijze in Zuid-Limburg. Dit rapport inzake de Jeugdhulp Zuid-Limburg heeft BMC-advies in april (!) 2016 gepubliceerd, maar is nooit officieel aangeboden aan uw integrale Adviesraad Sociaal Domein. Onze vraag is, waarom niet.

Genoemd rapport bevat '23 aanbevelingen die de jeugdhulp sneller, beter en betaalbaar maken.' Deze aanbevelingen zijn echter -naar de mening van uw adviesraad- niet gebaseerd op de ervaringen van cliënten. Terwijl u in uw aanbiedingsbrief aan de gemeenteraad d.d. aangeeft dat de betreffende aanbevelingen worden uitgevoerd in samenwerking met o.a. een vertegenwoordiging van inwoners. Onze vraag is, waaruit die 'vertegenwoordiging van (Zuid-Limburgse? Maastrichtse?) inwoners' bestaat en welke positie die vertegenwoordiging heeft in het krachten spel van een regisserende overheid en uitvoerende instellingen.

-In de onderzoeksrapportage WMO 2015 is sprake van 10% van de respondenten die zich niet serieus genomen voelen. Wij zijn geschrokken van dit hoge percentage. Wat gaat u hieraan doen? Hoe gaat u dit verder onderzoeken?

-Heeft u inzicht in hoeverre in Maastricht sprake is van ouderenmishandeling? Wij lezen op pagina 26 dat er in 7 gevallen wordt gesproken over 'vermindering van uren huishoudelijke hulp'. Wij vragen ons af hoe dit mogelijk is nu de ZorgZwaartePakketten 3 en 4 langer zelfstandig thuiswonend met zich meebrengen en de vraag naar zorg daardoor juist toeneemt? In dit verband wijzen wij op de druk van de mantelzorgers. Aandacht voor én ontlasting van de mantelzorger is een belangrijk item. Naast MEE, Trajekt en het Steunpunt

Mantelzorg kunnen de sociale wijkteams hier een belangrijke rol spelen. Dit zegt nog niets over de mate van (on)tevredenheid met de geboden huishoudelijke hulp. Welke inzichten heeft u in de mate van tevredenheid van burgers over de geboden oplossing bij huishoudelijke hulp?

Kortom, wij hebben nog diverse vragen en opmerkingen die kunnen leiden tot verbetering van het onderzoek, van deze vorm van monitoring. En daarmee tot verbetering van de dienstverlening door de gemeente.

-Wij adviseren u in een volgende monitoring de vraagstelling op de door ons hiervoor genoemde punten te verbeteren. Zodat beter zichtbaar wordt wat uit het onderhavige onderzoek niet is gebleken.

-Wij adviseren u dit onderzoek uit te breiden naar de thema's die het gehele sociale domein omvatten, zoals deze zijn genoemd in de Toekomstagenda Sociaal Domein Maastricht-Heuvelland met bijbehorende actieplannen, en daarbij uit te gaan van de directe ervaringen van cliënten.

Onderzoeksopzet:

Tenslotte willen wij u nog wijzen op de onderzoeksopzet. Wij zien dat 1 ambtenaar van de gemeente de interviews heeft gedaan en met een onderzoeker van BMC-onderzoek huisbezoeken heeft afgelegd. Deze ambtenaar heeft 250 ondersteuningsplannen geëvalueerd. BMC heeft een groepsinterview gedaan met 'een aantal' consultants en met de project- en teammanager WMO.

Ten aanzien van de persoonlijke inzet van de betreffende ambtenaar die (delen van) het onderzoek heeft uitgevoerd, hebben wij geen enkele reden om aan zijn/haar integriteit te twijfelen. Uit een oogpunt van kostenbesparing kunnen wij deze insteek zelfs begrijpen, maar het is niet de onafhankelijkheid die wij graag in een volgend onderzoek zouden terugzien.

U zou kunnen overwegen ook de sociale wijkteams als zogenaamde toeleverancier naar de zorg bij het onderzoek te betrekken. Maak concreet werk van preventie en signalering en het ontwikkelen van een ketensysteem

-Wij adviseren u de gebruikte onderzoeksopzet tegen het licht te houden. Zeker gezien de door ons genoemde verbeterpunten voor toekomstig onderzoek.

In afwachting van uw schriftelijke reactie tekenen namens uw integrale Adviesraad Sociaal Domein Maastricht,

Met de meeste hoogachting,



Kees Eken,
voorzitter



Harry Visser,
secretaris



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

Aan de dames en heren,
leden van de gemeenteraad

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Reactie cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015

DATUM
30 augustus 2016

BIJLAGEN
2

BEHANDELD DOOR
DLD (Danny) Meerten

TELEFOONNUMMER
043 350 4705

ONZE REFERENTIE
2016.

E-MAILADRES
danny.meerten@maastricht.nl

FAXNUMMER
043 - 350 4141

UW REFERENTIE
--

Geachte raadsleden,

Voor de zomer informeerde ik u over het onderzoeksrapport 'Inzicht in de cliëntervaringen Wmo 2015'. Dit rapport is een belangrijke indicatie dat we op de goede weg zijn. We bieden burgers een goed werkende praktijk. Het onderzoek brengt daarnaast een aantal knelpunten naar voren. Zoals afgesproken op de stadsronde van 28 juni 2016 informeer ik u hierbij over de door mij voorgestelde aanpak. Deze aanpak is tweeledig:

1. Richtinggevende input voor de projectopdrachten in het kader van de toekomstagenda sociaal domein 2022

De verbeterpunten hebben vooral betrekking op de noodzakelijke vernieuwingen in het sociaal domein¹ (de transformatie). Met de regionale toekomstagenda 2022 hebben we met de raad hiervoor een brede aanpak afgesproken. Het onderliggende actieplan 2016/ 2017 beschrijft een aantal concrete mijlpalen op het terrein van het verbeteren van de toegang, de informatievoorziening, het versterken van de cliëntondersteuning en de ondersteuning van mantelzorgers². De uitkomsten van het onderhavig onderzoek worden in deze verbetertrajecten als input gebruikt. Het college ziet erop toe dat gebruikers van ondersteuning (ervaringsdeskundigen) en de integrale adviescommissie sociaal domein hier nauw bij worden betrokken.

2. Concrete acties naar aanleiding van de uitkomsten

Aanvullend hierop heb ik een drietal concrete ontwikkelingen in gang gezet die op de korte termijn tot een merkbaar betere praktijk moeten leiden.

- a) Aanbrengen van samenhang in de het ondersteuningsaanbod MEE, Trajekt en Steunpunt Mantelzorg

¹ Versterking van de positie van de cliënt, betrokkenheid van mantelzorgers, inzet algemeen toegankelijke ondersteuning.

² Bijlage 1: Actieplan Sociaal Domein 2016/2017



DATUM
30 augustus 2016

De drie organisaties MEE, Trajekt en Steunpunt Mantelzorg heb ik de opdracht gegeven meer en intensiever samen te gaan werken³. Dit met als doelstelling te komen tot een duidelijk, overzichtelijk en samenhangend ondersteuningsaanbod rondom de hulpvrager en zijn omgeving. Medio november zal ik de raad over de voortgang informeren.

b) Nazorg en begeleiding naar informele en/of algemeen toegankelijke ondersteuning

Ik vind het belangrijk dat cliënten die doorverwezen worden naar informele of algemeen toegankelijke ondersteuning in alle gevallen ook in staat zijn deze daadwerkelijk te realiseren. Vanaf oktober gaat het sociaal wijkteam cliënten hierbij helpen. Gelijktijdig laat ik onderzoeken welke andere partijen deze rol, in welke situaties het beste kunnen invullen. Dit doen we in nauw overleg met de integrale adviescommissie sociaal domein en ervaringsdeskundigen. Medio november zal ik de raad informeren over de uitkomsten en het vervolg.

c) Pilots algemeen toegankelijke dagbesteding

Vanaf oktober 2016 maken we drie professionele dagbestedinglocaties algemeen toegankelijk. Dit betekent dat ze zonder tussenkomst van de gemeentelijke toegang bereikbaar worden. Dit verhoogt de zelfredzaamheid van cliënten en biedt nieuwe (bijkomende) mogelijkheden voor ontlasting van mantelzorgers. De pilots kaderen binnen het regionale project om te komen tot een (grotendeels) algemeen toegankelijke dagbesteding. Ik zal de raad over de voortgang hiervan op kwartaalbasis rapporteren (als onderdeel van de kwartaalmonitor).

Hoogachtend,

Jack Gerats,
Wethouder Wmo, Welzijn, Buurten, Burgerparticipatie en Vergunningen.

³ Bijlage 2: Opdracht MEE. Trajekt en Steunpunt Mantelzorg