

Secretariaat WMO raad:
Maaskantveld 26, 2992 HM Barendrecht

E-mail secretariaat: info@wmo-raadbarendrecht.nl
Website: www.wmo-raadbarendrecht.nl



Aan het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 501
2990 EA Barendrecht

Ons kenmerk : 2017/02 – MvdM/Rapport onderbenutting Wmo-budget
Onderwerp : Advies n.a.v. “Rapportage onderzoek onderbenutting Wmo-budget begeleiding Barendrecht”
Datum : 20 maart 2017

Geacht College,

Wij ontvingen op 31 januari 2017 uw verzoek om de rapportage van advies te voorzien. Het gaat om het onderzoek “Rapportage onderzoek onderbenutting Wmo-budget begeleiding Barendrecht januari 2016”, met bijlage “BMC klantonderzoek vraaguitval begeleiding BAR-organisatie” (het onderzoeksverslag van september 2016 naar de vraaguitval onder cliënten met een AWBZ-indicatie).

Het is bemoedigend dat het college zich oriënteert op de oorzaken van de onderbesteding ten einde in de toekomst de zorg voor de doelgroepen verder te verbeteren. In ons advies geven we allereerst specifieke notities op het rapport. Hierna leest u onze adviezen m.b.t. de situatie in Barendrecht.

Specifieke notities:

- De gegeven aanbevelingen zijn toekomstbestendig onderbouwd, specifiek voor de Barendrechtse situatie en met voldoende toelichting, waarvoor complimenten.
- Het rapport is op pag. 1 gedateerd “januari 2016”. Dit is vermoedelijk een tyfout omdat de inhoud van het rapport over geheel 2016 gaat.
- Een significant deel van het rapport geeft informatie vanuit het landelijk perspectief “Bevindingen onderzoek in opdracht van het Netwerk Directeuren Sociaal Domein van Significant”. Het is lastig te herleiden welke onderdelen betrekking hebben op de Barendrechtse situatie en derhalve op het Barendrechtse perspectief. Mogelijk kan hier tekstueel aandacht aan worden besteed. Hierbij aansluitend geldt dit ook voor de situatie in BAR-verband ten opzichte van de situatie in Barendrecht. Bijv. pagina 3 “het klantervaringsonderzoek Sociaal Domein BAR”:
- De overgang m.b.t. de persoonsgebonden budgetten (PGB) verliep landelijk gezien slecht, o.a. door de moeizame informatie uitwisseling via de SVB. Het wordt niet duidelijk of hierdoor inwoners-PGB gebruikers uit Barendrecht getroffen - of benadeeld zijn.
- Het Klant Ervarings Onderzoek 2016 (KEO Sociaal Domein BAR) is door een relatief klein aantal mensen beantwoord. De aanvankelijke conclusie was dat de uitkomsten niet representatief genoemd kunnen worden. Evenwel wordt naar het onderzoek verwezen en wordt er uit geciteerd, met name over de positieve uitkomsten. Ons inziens geeft dit een vertekend beeld van de realiteit. Ook het BMC onderzoek gaat over een klein aantal respondenten (slechts 13). In hoeverre is het realistisch om aan het KEO en het BMC-onderzoek conclusies te verbinden, gezien de minimale respons. In hoeverre zijn de uitkomsten representatief voor Barendrecht?

Onze adviezen zijn:

1. Oormerk de overschotten Wmo besteding voor het Sociale Domein

De overschotten van het Sociale Domein 2015 zijn toegevoegd aan de Algemene Middelen van de Gemeente Barendrecht. Gezien de taakstelling en de verwachte tekorten bij Jeugd adviseren wij het college om de overschotten exclusief te bestemmen voor het Sociale Domein. Hierdoor worden de financiële stromen van de landelijke overheid die voor de Wmo, Jeugdwet en de Participatiewet beschikbaar zijn gesteld 'ontschot' en zo blijven financiële overschot(ten) vervolgens beschikbaar voor de behoeften in de toekomst binnen het Sociale Domein.

Advies: Bestem de overschotten Wmo-budget exclusief voor het Sociale Domein.

2. Informatie vanuit de burger: Klant Ervarings Onderzoek 2017

De doelgroepen die gebruik maken van bv. de Wmo-begeleiding zal in 2017 worden gevraagd hun ervaring met de dienstverlening te beoordelen. Onderzocht wordt het aanbod van zorg, de bereikbaarheid van de zorg, en de tevredenheid over de beoogde kwaliteit en de voorzieningen.

Advies: Ontwikkel een goed, breed gedragen KEO 2017. Informeer burgers tijdig, op gevarieerde wijze en in diverse media. Informeer hen over het belang van het onderzoek. Geef er veel bekendheid aan. Het doel moet zijn om het aantal respondenten zo hoog mogelijk te krijgen. Daarmee kunnen de conclusies uit een dergelijk onderzoek representatief zijn. Het is met goed onderzoek eenvoudiger voor het college om signalen van burgers te vertalen naar zorgvuldig beleid. Een win-win situatie.

3. Communicatie

Opvallend is dat uit het onderzoek van BMC over de vraaguitval Wmo-begeleiding blijkt dat een specifiek deel van de doelgroep moeite heeft met het taalgebruik. bv. gemeentelijke brieven en besluiten. Het taalgebruik, met name het ambtelijke taalgebruik, vindt men vaak moeilijk leesbaar en slecht te begrijpen. (ad. 2.2.) "...De brief die naar cliënten wordt gestuurd, is voor de cliënten zelf eigenlijk niet te begrijpen" (pag.5/13)

Daarnaast blijkt er onwetendheid te bestaan over wat er via de gemeente aan praktische en financiële ondersteuning mogelijk is. Breng alles op één punt bijeen. Geef een folder uit over de mogelijke regelingen. Niet iedereen heeft internet. Vermeld de vindplaatsen van alle bestaande initiatieven van lokaal en landelijk werkende verenigingen en stichtingen / vrijwilligersorganisaties. Maak dit toegankelijk via de website van de gemeente. (voorbeeld: Capelle a/d IJssel / Kindpakket)

Advies: Besteed extra aandacht en zorgvuldigheid bij de communicatie naar de mensen. Correspondeer in Jip-en-Janneketaal. Eenvoudig taalgebruik maar ook een duidelijk lettertype bij de brieven. Ontwerp voor de gemeentelijke website de informatie zo eenvoudig- en begrijpelijk mogelijk. Met name bij onderwerpen die betrekking hebben op de Wmo. Houdt rekening met laaggeletterdheid, visuele- en overige beperkingen en bijvoorbeeld digitale onwetendheid bij de doelgroep.

4. Eigen bijdrage

Voorzichtig kan er geconcludeerd worden dat de eigen bijdrage drempels opwerpt en zorg mijden vergroot. Dit geldt zeker voor inwoners met een problematische balans tussen inkomsten en kosten van levensonderhoud met extra (hoge) zorgkosten. “...De eigen bijdrage vond ik destijds wel aan de hoge kant, dat heeft zeker meegespeeld bij het opzeggen van de begeleiding”. Het is niet wenselijk dat hierdoor zorg vermijdend of zorg uitstellend gedrag ontstaat. Dit kan een verzwaring geven voor de taken van mantelzorgers en problemen kunnen hierdoor escaleren.

Advies: Vergoedt de eigen bijdrage of verklein de eigen bijdrage bij mensen met hoge zorgkosten of minimale bestedingsruimte. Experimenteer bijvoorbeeld met het afschaffen van de eigen bijdrage in sommige situaties (dagbesteding) en evalueer het effect zorgvuldig.

5. Signalering

Er wordt geen melding gemaakt van een ‘signalerings platform’ van bijvoorbeeld wijkverpleegkundigen, huisartsen, eerstelijns hulpverleners, maar ook schulddienstverleners, mantelzorgers en andere deskundigen met betrekking tot de doelgroepen. Dit zijn o.i. bestaande samenwerkingsverbanden die bekend zijn met de doelgroepen.

De betreffende doelgroepen zouden mogelijk directer ondersteund kunnen worden via een duidelijke BAR-breed signaleringsplatform (denk aan een constructie zoals het Veiligheidshuis bij jeugd). Doel is het indiceren en monitoren van een zorgvraag tot een verantwoord niveau van zorg bij een zo gewenst mogelijke zelfredzaamheid. Secundair doel kan zijn: Een ‘regisseur’ per gezin/systeem of individu. Zorgmijders worden zo goed mogelijk in kaart gebracht en of gevolgd. Evalueer na 1 à 2 jaar, teneinde na te gaan of het bedoelde effect bereikt werd.

Advies: Organiseer een Eerstelijns Zorgpunt-Signaleringsplatform waar kennis en informatie kan worden gedeeld aan de hand van casu en waarbij duidelijke integriteitsafspraken zijn gemaakt om privacy te waarborgen. Een zorgprofessional (bijvoorbeeld van de Stichting MEE of maatschappelijk werk) als casusregisseur strekt tot de aanbeveling.

6. Betrek mantelzorgers of cliëntondersteuners actief bij de vraagstelling naar mogelijke ondersteuningsbehoeften.

Door ‘outreaching’ te werken en bijvoorbeeld zorgprofessionals (zoals de Stichting MEE) actief in te schakelen wordt het bereik van de doelgroepen vergroot en het aantal zorgmijders verkleint. De kwetsbare doelgroep is niet altijd in staat zelf een juiste inschatting te maken over de behoefte aan begeleiding of zorg.

De familie, de mantelzorgers, cliëntondersteuners of burens kunnen bijdragen een uitgebreider beeld voor de indicatie van de zorgbehoefte of het realistische niveau van zelfredzaamheid.

De ‘keukentafelgesprekken’ zouden buiten kantoortijden mogelijk moeten zijn; zodat het ook de mantelzorgers of andere begeleiders uitkomt om bij de gesprekken te zijn. Bijvoorbeeld in het weekeinde of in de avonduren.

Organiseer daarnaast actieve nazorg. Tussentijds informeren of de (beëindigde-) zorg voldoende is. Betrek hierbij tijdig de mantelzorgers of het steunsysteem.

Advies: Biedt ruime gelegenheid voor de ondersteuners om aanwezig te zijn bij het voeren van bijvoorbeeld keukentafelgesprekken, dus ook in het weekeinde of 's-avonds. Zorg voor aandacht m.b.t. het actief betrekken en informeren van mantelzorgers en cliëntondersteuners. Zorg ook voor regelmatige contactmomenten, vooral bedoeld als nazorg en aanbieden van een toegankelijke samenwerking.

7. Preventie

Versterk het lokale preventieve veld met oog op de toekomst. Investeer in huisbezoeken, en persoonlijke contacten met alle 70-plussers in de gemeente. Door hen te bezoeken kan er vroegtijdig gesignaleerd worden waar mogelijk informatie- of zorgbehoefte is. Eenmaal een contact met een medewerker dan blijkt het vinden van toegang tot hulp eenvoudiger. De 'uitgestoken hand' van het wijkteam in combinatie met een zorgprofessional van b.v. Stichting Mee of een ouderenconsulent. Tijdens het gesprek onderzoek doen naar het steunsysteem/familie of mantelzorgers. Betrek hen zoveel mogelijk bij het onderzoek. Denk bijvoorbeeld ook aan het oprichten van een meldpunt.

Advies: Verlaag de huidige leeftijdsgrens van keukentafelgesprek naar 70-plus. Bekijk de mogelijkheden van een Meldpunt 'Zorgzaam' bij de wijkteams waar bezorgde burgers hun zorgen om anderen kunnen delen. Investeer in voldoende zorgconsulenten met gespecialiseerde ervaring.

8. Dagbesteding

Dagbesteding blijkt voor de doelgroepen vaak van essentieel belang. Het is niet alleen een zinvolle gestructureerde dagbesteding maar biedt respijtzorg voor een belaste omgeving. Voor zowel henzelf als voor ondersteuners zal de belemmering om deel te nemen aan een vorm van dagbesteding zo laag mogelijk moeten zijn. Zorg voor voldoende differentiatie in dagbestedingsaanbod met het oog op b.v. leeftijd, interesse en culturele achtergrond van medelanders. Vervoersondersteuning of vervoersbegeleiding (door bv. vrijwilligers) zou drempelloos (financieel~) georganiseerd kunnen worden.

Advies: Schaf de eigen bijdrage voor dagbesteding af en biedt zoveel mogelijk differentiatie m.b.t. dagbesteding. Aandacht voor (vrijwillige) vervoersondersteuning en vervoersbegeleiding.

9. Nazorg en onderzoek

Wenselijk is dat de doelgroepen en hun begeleidingsbehoefte in beeld zijn: pro actief benaderd worden en de contacten met name uitgevoerd door professionals. Speciale aandacht voor gezinnen met (meerdere) leden in het gezin die behoren tot het doelgroepenregister WLZ. De draagkracht van deze gezinnen wordt soms onevenredig belast met zorg, soms zonder ondersteuning. Te denken valt hierbij aan de WLZ-doelgroep 18+ die weer bij de ouder(s) gaat wonen of de adolescent die langer bij de ouder woont.

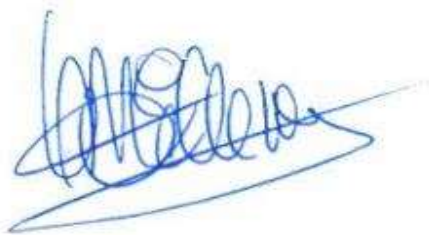
Advies: Zorg voor een goede monitoring en registratie van betreffende gezinnen en het proactief onderzoeken welke ondersteuning wenselijk is.

Tot zover het gevraagde advies van de WMO-raad Barendrecht, dat mede tot stand kwam met hulp van de Wmo-werkgroep Zorg.

Tot nadere toelichting bereid,

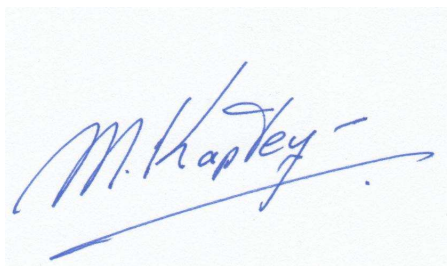
De WMO-raad Barendrecht,

De voorzitter,



Monique van de Meerendonk

De secretaris,



namens J. van der Stokker, Martin Kapteyn