Rekenkamercommissies Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel

Aan de gemeenteraden van Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen
Postbus 3 / Postbus 2
9250 AA Burgum / 9285 ZV Buitenpost

Burgum/Buitenpost, 26 oktober 2020

behandeld door:	Anna Dam / Renny de Vries-Mulder
telefoonnummer:	0511-460932 / 0511-548698
dossier:	Z2019-06072
ons kenmerk:	S2020-23300
onderwerp:	**Aanbiedingsbrief Belevingsonderzoek Wmo**

Geachte raadsleden,

Hierbij bieden de rekenkamercommissies (RKC's) van Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel u met genoegen het Belevingsonderzoek Wmo aan. De oplevering stond al eerder gepland, maar vanwege het Coronavirus liet één essentieel onderdeel van het onderzoek, een aantal rondetafelgesprekken, op zich wachten. De gesprekken zijn inmiddels gevoerd en de uitkomsten ervan verwerkt in het eindrapport.

In deze brief nemen we u graag op hoofdlijnen mee in de uitkomsten van het onderzoek. Maar eerst een tweetal opmerkingen vooraf.

Ten eerste hebben de RKC's ervoor gekozen twee rapporten voor beide gemeenten op te leveren, maar samen gebundeld in één rapport. De reden daarvoor is dat beide gemeenten in het Wmo-beleid intensief samenwerken. Bovendien vinden de RKC's dat één rapport, bestaande uit twee delen (per gemeente), vanuit vergelijkend en lerend perspectief interessant is.

Een tweede opmerking is dat het rapport niet voor feitelijk wederhoor is voorgelegd aan het college. De reden daarvoor is dat een belevingsonderzoek naar zijn aard geen feiten bevat, maar impressies, ervaringen en belevingen van respondenten. Zo'n rapport leent zich derhalve niet voor een ambtelijke check vooraf op feitelijke onjuistheden. De beide colleges zijn hiervan via de secretarissen op de hoogte gebracht.

De bevindingen

1. Cliënten positief over hulp en ondersteuning

Uit het belevingsonderzoek blijkt dat Wmo-cliënten over het algemeen (zeer) positief zijn over de hulp en ondersteuning van de gemeente. We ontlenen dit aan de

rapportcijfers die ze geven en het beperkt aantal klachten dat ze naar voren brengen. Als er klachten zijn, gaan die merendeels over het aantal uren hulp en de vervoersvoorzieningen. Over het algemeen zijn er weinig verschillen in de beleving tussen de cliënten in beide gemeenten. Alleen in de benadering door de gebiedsteams lijkt sprake te zijn van andere accenten. Cliënten in Achtkarspelen ervaren de opstelling van het gebiedsteam als vraaggericht en flexibel, terwijl cliënten in Tytsjerksteradiel de houding van het gebiedsteam als meer terughoudend typeren. Dit beeld wordt bevestigd door de Wmo-raad Achtkarspelen en de Adviesraad Wmo Tytsjerksteradiel.

2. Spanningsveld tussen wensen en mogelijkheden van eigen regie
Het onderzoek laat een spanningsveld zien tussen enerzijds het streven naar eigen regie en zelfredzaamheid en anderzijds de mogelijkheden om ook daadwerkelijk zelf regie te kunnen voeren. Inwoners zijn over het algemeen geneigd de inzet van (professionele) hulp en ondersteuning zo lang mogelijk uit te stellen. Deze vraagverlegenheid kan ertoe leiden dat pas in een laat stadium – als de nood echt hoog is – aan de bel getrokken wordt. Naast vraagverlegenheid is ook sprake van drempels om zelf hulp te regelen, bijvoorbeeld omdat informatie dikwijls alleen digitaal beschikbaar is, terwijl degenen die een beroep doen op de Wmo vaak minder digitaal vaardig zijn. Door de toenemende digitalisering zijn ze afhankelijk van hun persoonlijk netwerk om zaken geregeld te krijgen. En dat wordt niet zelden door hen als ongemakkelijk ervaren.

In het rapport staan verschillende suggesties van inwoners en cliënten hoe informatie ook op andere manieren kan worden aangeboden. We noemen onder meer het publiceren van persoonlijke verhalen in plaatselijke kranten en het zorgen voor voldoende informatie bij huisartsen en apotheken. Wij adviseren u deze suggesties onder de aandacht van het college te brengen.

3. Belang van heldere informatie over de Wmo
In navolging op het vorige punt benadrukken we het belang van heldere en eenduidige communicatie over de Wmo. Het gaat dan bijvoorbeeld over de vraag wat er allemaal onder de Wmo valt en op welke hulp en ondersteuning inwoners aanspraak kunnen maken. Sommige inwoners zijn van mening dat zij recht hebben op een bepaalde hoeveelheid hulp en ondersteuning, en voelen zich tekortgedaan als die hulp gekort wordt, minder is of anders is dan zij verwachten. Het vertellen van het eerlijke verhaal – ook over de financiële (on)mogelijkheden – kan helpen om verwachtingen van inwoners te laten aansluiten bij wat feitelijk mogelijk is. We lezen die intentie ook terug in de beleidsmatige keuzes die beide gemeenten maken om tijdens de keukentafelgesprekken duidelijkheid te geven over wat wel/niet (meer) kan. We constateren daarnaast dat Wmo-cliënten graag op de hoogte willen zijn van veranderingen die zich in de uitvoering van de Wmo voordoen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het contracteren van een nieuwe vervoerder of de afspraken rondom de eigen bijdrage en het melden van problemen met hulpmiddelen. Wij adviseren u om een communicatiestrategie met het college af te spreken die recht doet aan de hierboven benoemde informatiebehoeftes en deze met regelmaat te toetsen bij de inwoners.

4. Behoefte aan persoonlijk contact en vaste contactpersonen
Het belevingsonderzoek maakt duidelijk hoe belangrijk persoonlijk contact en vaste contactpersonen voor mensen zijn; of het nu gaat om een medewerker van het gebiedsteam, een huishoudelijke hulp of een huisarts. We stellen vast dat Wmo-cliënten positief zijn over de inzet van de gebiedsteams, maar dat de oproep is om vaker even contact te leggen hoe het met de cliënt gaat. Mensen ontlenen vertrouwen aan een vaste contactpersoon die een luisterend oor biedt, die met hen meedenkt,

die signaleert en die mogelijke ongemakken bespreekbaar durft te maken. Zo'n vertrouwensband moet groeien en kost dus tijd. Wisselingen in het team zijn daarin niet behulpzaam. De coronacrisis maakt daarnaast pijnlijk duidelijk hoeveel behoefte mensen hebben aan iemand die hen 'een beetje in de gaten houdt' en naar hun zorgen en gevoelens van eenzaamheid luistert.
Een ander aandachtspunt betreft de behoefte van cliënten aan structuur en 'vastigheid'. Vakantieperiodes en uitval door ziekte of (mogelijke) coronaklachten, leiden dikwijls tot onrust en stress. Cliënten missen de eigen hulp met wie ze kunnen lezen en schrijven. Die houvast gaat verloren als de vaste hulp uitvalt; het gebeurt regelmatig dat cliënten niet weten wie er dan komt en dat de invalhulp onvoldoende voorbereid is op wat er moet gebeuren. Meer zorgvuldigheid aan de voorkant kan veel ongemak voorkomen. Wij adviseren u het college te verzoeken dit te verbeteren in de uitvoeringspraktijk.

5. Benutting van voorliggende voorzieningen
In hun Beleidskader Sociaal Domein geven de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel aan de komende jaren te kiezen voor een werkwijze die zich kenmerkt van 'werken vóór, naar werken mét' de inwoner. Dat vertaalt zich in begrippen als preventief, integraal, kostenbewust en data-gestuurd. Met een (bovengemiddeld) snelle vergrijzing, een relatief laag opleidingsniveau van de bevolking en een relatief hoog percentage laaggeletterden in beide gemeenten, liggen er grote uitdagingen om tijdig zicht te krijgen op de hulp- en ondersteuningsbehoeften van kwetsbare inwoners. Dit als gevolg van de consequenties van de bezuinigingen op het welzijnswerk in de afgelopen jaren, het gebrek aan regie op een samenhangende preventieaanpak, onvoldoende benutting van de meerwaarde van de dorpenoverleggen, het steeds moeilijker kunnen vinden en inzetten van vrijwilligers en de nog niet vanzelfsprekende afstemming tussen het sociaal en het medisch domein. Wij adviseren u om meer in te zetten op het organiseren van verbinding en benutting van voorliggende voorzieningen om de dreigende grote toeloop op de Wmo in de komende jaren het hoofd te bieden.

Presentatie van het onderzoek
Het onderzoek zal in Achtkarspelen gepresenteerd worden in de informatiecarrousel van 5 november en in Tytsjerksteradiel in het Iepen Poadium op 10 november. De onderzoekers van onderzoeksbureau Lysias zullen hier (digitaal) bij aanwezig zijn.

Dankwoord
Wij bedanken de inwoners, cliënten en professionals die op welke wijze dan ook hebben deelgenomen aan dit onderzoek alsook de ambtelijke organisatie voor hun bijdragen aan dit onderzoek.

Met vriendelijke groet,
Namens de rekenkamercommissies,

Andries Visser
Voorzitter rekenkamercommissies van Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel

Cc: college van burgemeester en wethouder Tytsjerksteradiel, college van burgemeester en wethouders Achtkarspelen

Bijlage: Onderzoeksrapport