



Aan: Commissie Samenleving
Datum: 14-10-2020
Betreft: Reactie klankbordgroep Wmo op rapport 'De kracht van eigenheid'.
Bijlage: 1

Geachte leden van de commissie Samenleving,

Hierbij ontvangt u de reactie van de Klankbordgroep Wmo op het rapport 'De kracht van eigenheid' over de succesfactoren in het Sociaal Domein Heemstede (Wmo en Jeugdwet).

Graag maken we van de gelegenheid gebruik om op een aantal punten te reageren.

Om het onderzoek begrensd en uitvoerbaar te houden zijn keuzes gemaakt over de invulling van het onderzoek. Het doel van het onderzoek is om inzicht te vergroten in kwalitatieve elementen die bijdragen aan de gezonde financiële situatie in het sociaal domein van de gemeente Heemstede. De centrale vraagstelling is: Welke factoren kenmerken de (financiële) situatie in het sociaal domein van de gemeente Heemstede? De analyse richt zich op 'beïnvloedbare' kenmerken waarop de gemeente kan sturen. In het onderzoek wordt dan ook gekeken naar de organisatorische invulling in Heemstede van de taken rondom de Wmo en Jeugdwet.

De klankbordgroep noemt enkele verbeterpunten van het onderzoek, zoals bijvoorbeeld het niet betrekken van de Participatiewet in dit onderzoek, een mogelijke volgende fase van het onderzoek en het meer benadrukken van een kwantitatieve uitwerking in het onderzoek. Deze door de klankbordgroep genoemde punten pasten niet binnen de scope van dit onderzoek, maar dit laat onverlet dat de klankbordgroep relevante onderwerpen aansnijdt.

Zo benoemt de klankbordgroep het waarborgen van de privacy van de cliënt en de mogelijke invloed van Corona op de dienstverlening. Dit onderschrijven wij. Privacy is een permanent punt van aandacht, hierbij geldt het uitgangspunt dat uitsluitend informatie wordt gedeeld als de cliënt toestemming heeft gegeven. De effecten van Corona op de dienstverlening houden we nauwlettend in de gaten. Dit houdt voor het Loket bijvoorbeeld in dat wanneer een huisbezoek fysiek niet mogelijk is, er telefonisch contact plaats vindt.

Daarnaast is de klankbordgroep van mening dat de relevantie van de vertrekvraag zou toenemen, als tevens wordt vermeld dat de klanttevredenheid onder gebruikers van de WMO in Heemstede over het algemeen hoog is. Dit is een interessante aanvulling: de organisatorische inrichting van de taken binnen Wmo lijken niet ten koste te gaan van de tevredenheid met de kwaliteit van hulp.

Voor de gehele reactie van de klankbordgroep op het rapport 'De kracht van eigenheid' verwijzen wij u graag naar bijlage 1.

Bijlage 1: Reactie klankbordgroep Wmo op rapport 'De kracht van eigenheid'.

Reactie Klankbordgroep WMO op rapport 'DE KRACHT VAN EIGENHEID'

De gemeente Heemstede heeft onderzoek laten doen naar de wijze waarop de toegang tot voorzieningen in het kader van Jeugdwet en Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) in Heemstede functioneert.

Aanleiding voor het onderzoek was de vraag: hoe kan het dat de gemeente Heemstede tot nu toe geen tekorten heeft bij de uitvoering van de taken in het kader van Jeugdwet en WMO, terwijl bij de meeste gemeenten deze kosten uit de klauwen lopen?

De Klankbordgroep WMO is gevraagd een reactie te geven op het onderzoeksrapport dat de naam 'De Kracht van Eigenheid' meekreeg.

Een stukje historie

De Klankbordgroep (KBG) stamt - onder een andere naam weliswaar - evenals het Loket, uit het tijdperk van voor de eerste WMO (2007). Het idee voor een 'Ouderenloket' ontstond in 2002/'03 in een overleggroep waarin ouderenbonden en zorgaanbieders met de gemeente rond de tafel zaten, onder voorzitterschap van de wethouder. In 2003 startte het 'Ouderenloket' op een locatie tegenover de Albert Heijn, de externe deelnemers van de overleggroep gingen verder als 'Begeleidingsgroep ouderen en fysiek gehandicapten', onder voorzitterschap van de wethouder.

Met de uitbreiding van de gemeentelijke taken en de invoering van de eerste Wet Maatschappelijke Ondersteuning in 2007, werd de naam van het Loket gewijzigd in Loket Heemstede/ Loket WMO en de Begeleidingsgroep werd Klankbordgroep WMO. Het Loket verhuisde naar het Raadhuis. In de eerste jaren zat de wethouder de bijeenkomsten voor. Later droeg deze het voorzitterschap over aan een van de leden, Theo van Herwijnen. *(Bron Theo van Herwijnen)*

Al die jaren heeft de KBG geadviseerd over het beleid in het Sociale Domein. Daarbij was er steeds de gelegenheid dat in een vroeg stadium van de beleidsontwikkeling te doen en daarmee invloed te hebben. Door de jaren heen heeft de KBG ervaren dat de gemeente haar adviezen serieus nam. De KBG heeft bij herhaling bij de gemeente erop aangedrongen meer naar buiten te treden met de werkwijze van het Loket Heemstede, zodat andere gemeenten daar mogelijk profijt van zouden kunnen hebben. Eerder is er een videopresentatie gemaakt en het Loket heeft een prijs in ontvangst mogen nemen.

Het onderzoeksrapport

Nu ligt er het rapport 'De Kracht van eigenheid' over de werkwijze en organisatie van de toegang tot voorzieningen Jeugdzorg en WMO in Heemstede, uitgevoerd door de Stichting RIJK.

De vertrekvraag voor het onderzoek was: hoe komt het dat Heemstede tot nu toe geen tekorten heeft in het Sociale Domein? Dit in tegenstelling tot verreweg de meeste andere gemeenten.

De gegevensverzameling voor het onderzoek heeft plaatsgehad in 2020. De onderzoekers hebben documenten gelezen over de periode 2015 t/m 2019. De interviews zijn in 2020 uitgevoerd.

Resultaten van het onderzoek

De onderzoekers benoemen een aantal succesfactoren:

- De inzet om steeds 'de meest passende ondersteuning' te bieden aan de hulpvrager;
- De organisatie is overzichtelijk, mensen kennen elkaar en weten elkaar te vinden;
- Er is sprake van een grote mate van historische continuïteit, bij beleidsambtenaren en de coördinator van het Loket;
- Er wordt samengewerkt op basis van vertrouwen tussen beleid en uitvoering, tussen coördinatoren en medewerkers, tussen gemeente en zorgaanbieders, tussen verschillende professionals;
- De inzet op samenhang, integraliteit, een breed gesprek aangaan met een hulpvrager, niet alleen over de voorgelegde hulpvraag;
- Inzetten op deskundigheid in de eerste contacten met hulpvragers;
- Inzetten op kwaliteit;
- Leren van signalen vanuit de uitvoering, van hulpverleners en zorgvragers.

De Klankbordgroep herkent dit beeld uit gesprekken met de wethouder, beleidsambtenaren van de gemeente en de coördinator van het Loket. Ook uit werkbezoeken die leden van de KBG hebben gebracht, komt over het algemeen een positief beeld naar voren van gebruikers van de ondersteuning.

Opmerkingen Klankbordgroep

De KBG heeft ook een aantal opmerkingen n.a.v. het rapport:

- Het adres van het onderzoeksbureau wekt enige bevreemding: Raadhuisplein 1 te Heemstede. De Stichting RIJK die het onderzoek heeft uitgevoerd huurt een ruimte op de zolder van het raadhuis, maar is volgens de gemeente volledig onafhankelijk.
- Zeer veel beleidstaal en woordgebruik waarbij ons inziens gebruikers van het Loket snel zullen afhaken. Een rapport voor en door insiders met een eigen vakjargon. De Klankbordgroep zou het toejuichen als er een publieksversie van dit onderzoek komt, in toegankelijker Nederlands. Ten behoeve van de inwoners, maar ook van andere gemeenten.
- Wij onderschrijven aanbeveling 3: Proactief verzamelen van kwantitatieve data ter versterking van informatiepositie. De klankbordgroep mist de kwantitatieve analyses op het gebied van aantallen verstrekte voorzieningen per x-inwoners in relatie tot omliggende gemeenten en in relatie tot landelijke gemiddelden. Daarnaast zou een analyse van de gemeentelijke personele kosten sociaal domein en gemiddelde uur tarieven van verstrekkingen aan personen bij kunnen dragen aan de verklaring van de financiële situatie bij de gemeente Heemstede in relatie tot de omliggende gemeenten. Een andere vraag die bij de KBG opkomt is hoe vaak een voorstel vanuit het Loket tot ondersteuning voor een hulpvrager door de gemeente wordt afgewezen? Gebeurt dit ooit? De beschikking door de gemeente is de laatste 'knop'.
- In de rapportage is nog geen sprake van Corona, waarschijnlijk omdat de gegevens in 2019 zijn verzameld. Het lijkt de KBG nuttig dit feit te benoemen bij verdere verspreiding van het rapport. Wat zijn de effecten van bijvoorbeeld thuiswerken voor de korte lijnen die nu als belangrijk onderscheidend punt worden genoemd? Heeft de gemeente als gevolg van het gesloten raadhuis de werkwijze van het Loket moeten aanpassen?
- Samenwerking om goede ondersteuning te bieden aan inwoners is waardevol. De vraag die opkomt: hoe wordt hierbij omgegaan met de privacy van inwoners/ zorgvragers? Alleen onder de kop 'Brugfunctie Coördinatoren Toegang' (3.1.5, blz.12) wordt hierover iets gezegd: Raadplegen van collega's gebeurt anoniem, zonder dat de naam van de zorgvrager wordt gedeeld. Alleen met nadrukkelijke toestemming van de zorgvrager wordt de naam van de betrokkene genoemd. De KBG is van mening dat het onderwerp 'borging van privacy' uitgebreider beschreven zou moeten worden. Niet zozeer in dit rapport, wel bij communicatie naar inwoners over de werkwijze van het Loket en de uitvoering van de ondersteuning.
- De continuïteit in werkprocessen en medewerkers maakt het aannemelijk dat dit multidisciplinaire netwerk bijdraagt aan doorontwikkeling van integraliteit. De KBG vraagt zich af of de continuïteit in medewerkers voldoende gewaarborgd is en of er voldoende capaciteit is om nieuwe medewerkers weer allround op te leiden.
- Bij de Regionale ontwikkelingen (3.3.6) kan nog de kanttekening worden gemaakt dat een kleine gemeente als Heemstede soms keuzes moet maken waar zij niet helemaal achter staat. Zoals destijds met de (gedwongen) keuze voor de Regiorijder als vervoerder voor leerlingenvervoer.
- De klankbordgroep vindt het jammer dat het onderdeel Participatiewet niet is onderzocht. Heeft de samenstelling van de Heemstedse bevolking een positieve uitwerking op de uitgaven voor deze wet?
- Naar aanleiding van conclusie 3 waar onder meer verwezen wordt naar pilots die plaatsvinden om de dienstverlening in het preventieve veld door te ontwikkelen is de KBG van mening dat hier sterk op ingezet moet worden. Er is sprake van een 'Pilot POH jeugd' in een (of meerdere?) huisartspraktijken. Hoeveel praktijken doen hieraan mee? Wanneer worden resultaten van de pilot verwacht?

- Voor dit onderzoek zijn interviews uitgevoerd met ambtenaren en bestuurders van de gemeente, met aanbieders van zorg en met hulpverleners. Opvallend is dat alle geïnterviewden eenzelfde positieve beleving lijken te hebben van de wijze waarop in Heemstede de ondersteuning in het sociale domein wordt uitgevoerd. De KBG wil de suggestie doen dat in een volgende fase ook de mening en beleving van inwoners van Heemstede, met name gebruikers van de ondersteuning, wordt gevraagd. Jaarlijks wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, dat doorgaans positieve uitkomsten biedt. Uitvoeriger interviews met een beperkt aantal (ex) gebruikers van ondersteuning zouden hier mogelijk meer diepte aan kunnen geven.
- Loket Heemstede lijkt de KBG een juiste benaming. Heemstede is een dorp en lijkt om die reden ongeschikt voor wijkteams, juist daarom kan je geen vergelijking maken met steden als Haarlem of andere steden. De succesvolle werkwijze van Loket Heemstede is "de Kracht van Eigenheid"
- Op de vertrekvraag van het onderzoek, hoe het komt dat Heemstede tot nu toe geen tekorten heeft in het Sociale domein, is het antwoord van de onderzoekers dat dit voor een belangrijk deel aan de organisatie en de werkwijze in de toegang ligt. De overzichtelijke schaal van de gemeente, de relatieve welvarendheid en relatief hoge opleidingsniveau van de inwoners vormen een gunstige context – maar bieden onvoldoende verklaring voor de gunstige uitkomsten. Ook veel welvarende gemeenten hebben forse tekorten.
- De KBG is van mening dat de relevantie van de vertrekvraag zou toenemen, als tevens wordt vermeld dat de klanttevredenheid onder gebruikers van de WMO in Heemstede over het algemeen hoog is (*zie jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken*) en de wachttijden kort (*mondelinge mededelingen coördinator Loket, maar ook onderdeel van klanttevredenheidsonderzoek*).