

Reactiematrix behorend bij het ongevraagd advies van de Adviesraad sociaal domein

Onderwerp: Wmo cliëntervaringsonderzoek 2024

Hoofdpunten uit het ongevraagd advies van Adviesraad sociaal domein	Reactie van college gemeente Stichtse Vecht
<p>Advies 1, het onderzoek</p> <ul style="list-style-type: none">• Om de cliënten meer het gevoel te geven dat ze gezien en gehoord worden, is het wenselijk acties te ondernemen om de response op de enquête te verhogen en de cliënten een terugkoppeling te geven tot welke aanpassingen de enquête heeft geleid.• We adviseren om doorlopend te werken met feedback om zo een lerend proces in te richten als het gaat om de WMO aanvragen. Dus per aanvraag of verlening een enquête uit te zetten hoe de cliënt het proces ervaren heeft.• Het aanscherpen van de vragen in de enquête zorgen voor een beter inzicht in de tevredenheid tussen de cliënten met wel/geen PGB.	<ul style="list-style-type: none">• Wij vinden het belangrijk dat inwoners worden gezien en gehoord. Uw advies om een terugkoppeling te geven van de aanpassingen nemen we mee als verbeterpunt voor het onderzoek van 2025. Over de reacties (respons): in 2024 deed 50% mee. Dat is hoger dan het landelijke gemiddelde van 38% (i&o research, rapportage 2024). 8 van de 118 gemeenten met dit soortgelijke onderzoek hadden een hogere respons. We hebben geen plannen om de respons te verbeteren.• Wij werken al met feedback, zoals u adviseerde. Elk kwartaal sturen wij een vragenlijst naar inwoners die in dat kwartaal een aanvraag hebben gedaan. Dit geldt voor hulp in natura én voor een PGB. Niet iedereen die Wmo-hulp krijgt, krijgt de vragenlijst. Het is alleen voor inwoners die in dat kwartaal een aanvraag deden voor hulp bij het huishouden, een hulpmiddel, een woonvoorziening of vervoersvoorziening.• Er zijn jaarlijks te weinig inwoners met een PGB per voorziening. Daardoor kunnen we het PGB niet goed vergelijken met zorg in natura.

<p>Advies 2, Preventie</p> <p>Werk aan de sociale verbondenheid door te investeren in initiatieven die de sociale en pedagogische basis verder versterken, zoals voorzorgcirkels of initiatieven vanuit Ouderslokaal. Maar ook in ontmoetingsplekken in de buurt. Zorgverleners kunnen ook een brugfunctie vervullen om verbondenheid te vergroten door iemand in contact te brengen met netwerken waar nog geen toegang toe is. Bijvoorbeeld een warme overdracht naar een passende voorziening of organisatie waar mensen elkaar laagdrempelig ontmoeten. Deze rol ligt nu meestal bij professionals in het sociaal domein. Dit moet een vast onderdeel van het werk worden en als optie worden meegenomen bij de QuickScan bij het VIA punt maar ook op andere plekken.</p> <p>Zie hiervoor ook het belangrijke rapport van het SER.</p> <p>Door inwoners te stimuleren hulp te zoeken in eigen omgeving en sociale netwerk, met ondersteuning van gemeentelijke initiatieven, kan een beroep op de WMO tijdelijk worden voorkomen of uitgesteld. Meer verbinding nu betekent minder zorg in de toekomst.</p>	<p>Vanuit de bestuursopdracht voorveld, het nieuwe Integraal Beleidskader Sociaal Domein en landelijke afspraken (IZA, AZWA, HLO Hervormingsagenda jeugd), werken we aan een sterke sociale en pedagogische basis in Stichtse Vecht. Uw advies om inwoners meer aan elkaar te verbinden - op welke manier dan ook - maakt daar onderdeel van uit. VIA speelt daarin ook een belangrijke rol.</p>
<p>Advies 3, Communicatie</p> <p>Communicatie moet aansluiten bij de inwoners zodat het aansluit bij hun behoeften. We zien graag dat communicatie proactief op verschillende vormen wordt gebracht. Daarnaast zien we graag dat gebruikers tijdig worden geïnformeerd over veranderingen zodat periodes van onzekerheid door het niet weten wordt voorkomen.</p>	<p>Wij zijn het met u eens dat goede communicatie belangrijk is. Daarom proberen wij onze informatie zoveel mogelijk in begrijpelijke taal (B1) te schrijven. Ook gebruiken we andere middelen, zoals infographics bij de Wmo- en Jeugdverordening. U heeft echter een goed punt. Wij moeten bewust blijven van de manier waarop we communiceren. Elke uiting moet passen bij het doel dat we willen bereiken.</p> <p>Zoals we ook tijdens het overleg op 7 april hebben besproken sturen wij bij grote veranderingen zo snel mogelijk informatie. U geeft aan dat pgb-houders met de Regeling dienstverlening aan huis (RDAH) nog niet weten wat de gevolgen zijn. Dat verbaast ons. In december hebben wij al deze mensen gesproken en geïnformeerd. Mocht u pgb-houders kennen die nog niet op de hoogte zijn van de gevolgen dan komen we graag met hen in contact. Zodra de nieuwe wet is</p>

	<p>goedgekeurd door de Eerste Kamer, gaan wij de compensatie officieel regelen.</p>
<p>Advies 4, onafhankelijke cliëntondersteuner De bij punt 2: Preventie WMO genoemde 'buurtverbinders' en ontmoetingsruimte en bij punt 3 de genoemde Communicatievormen, kunnen meer bekendheid geven aan de onafhankelijke cliëntondersteuner.</p> <p>Het zou mooi zijn als het aanbod om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner in het WMO-aanvraagproces wordt geïntegreerd.</p> <p>Daarnaast zien we de positie van de onafhankelijk cliëntondersteuner graag geborgd op een onafhankelijke plek en dus niet bij 1 van de partners van VIA. Zie de aanbeveling in het rapport: Onafhankelijke Cliëntondersteuning Toen, Nu en Straks</p>	<p>Sinds de start van de Wmo in 2015 blijkt uit onderzoek dat weinig mensen cliëntondersteuning kennen. Ook maken mensen er niet vaak gebruik van. Dit is overal in Nederland een probleem. Ondanks plannen om dit te verbeteren, weten nog steeds te weinig mensen van deze hulp. Wij vinden dit belangrijk en houden het goed in de gaten. VIA is hierbij een belangrijke schakel voor vragen en informatie over de cliëntondersteuning.</p> <p>Bij een Wmo-aanvraag vertellen wij over de mogelijkheid om een cliëntondersteuner in te schakelen. Na een melding sturen we een brief. In die brief staat dat hulp van een cliëntondersteuner mogelijk is. Ook staat in die brief dat een mantelzorger of iemand anders uit het netwerk aanwezig mag zijn bij het daaropvolgende gesprek. Dit is al zo geregeld in onze werkwijze.</p> <p>De onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) hebben we onafhankelijk georganiseerd bij MEE dichtbij. Inwoners kunnen hier rechtstreeks gebruik van maken; zij hoeven niet eerst langs VIA. Hierdoor is de onafhankelijkheid geborgd.</p> <p>Daarnaast kan de expertise van MEE rondom inwoners met een beperking worden ingezet voor de informatie- en adviesfunctie van VIA (indien dat nodig is).</p>

<p>Advies 5, Mantelzorger</p> <p>Het onderwerp mantelzorg verdient een goed en rechtvaardig actieplan om de volgende redenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mantelzorger in beeld te krijgen. • De mogelijkheden tot ondersteuning van de mantelzorger meer bekendheid geven. • De mantelzorger te faciliteren in mogelijkheden en zelf zonder zorgen kan gaan zorgen voor hun naasten <p>We zien het actieplan graag tegemoet.</p>	<p>De gemeente herkent het beeld dat de Adviesraad schetst en onderschrijft het belang van mantelzorgers als een belangrijke pijler binnen de sociale basis. De aangeleverde cijfers laten zien dat een groot deel van de mantelzorgers nog onvoldoende in beeld is en beperkt gebruikmaakt van de beschikbare ondersteuning. Dit vraagt blijvende aandacht voor signalering, bereik en passende ondersteuning.</p> <p>In juni 2025 is het onderzoeksrapport mantelzorg vastgesteld en met de raad gedeeld. Dit rapport bevestigt dat mantelzorgers vaak pas laat in beeld komen en dat ondersteuning niet altijd tijdig wordt gevonden. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn reeds diverse acties in gang gezet. De gemeente is hierover in gesprek met de welzijnsorganisatie en andere betrokken partners om de signalering, toeleiding en ondersteuning van mantelzorgers te verbeteren. Daarbij speelt VIA een belangrijke rol als vraag en informatiepunt, onder andere door het verzamelen en ontsluiten van informatie en het gericht doorverwijzen van mantelzorgers naar passende ondersteuning.</p> <p>Op dit moment worden er al verschillende acties ingezet, daarom wordt geen afzonderlijk nieuw actieplan mantelzorg opgesteld.</p>
<p>Advies 6, aanvraag Wmo</p> <p>Bij maatwerk en meerdere hulpvragen in 1 gezin, zou een casus-regisseur of een specialistisch kernteam die alle aanvragen behandelt een oplossing kunnen bieden in het soepele verloop van de (verlengings)aanvraag.</p> <p>Het lijkt alsof bij verlenging, procedures, meningsverschillen en bezwaren leidend zijn. Blijf oog houden voor de menselijkheid.</p>	<p>We werken bij ingewikkelde vragen met 2 consultants. Zo helpen we inwoners zo goed mogelijk.</p> <p>Het beeld dat u schetst dat procedures en bezwaren leidend zijn herkennen wij niet. Als u daar voorbeelden van hebt bespreken we die graag met u tijdens de reguliere overleggen.</p> <p>Vanaf 1 januari 2027 voert de gemeente de toegang tot Jeugdhulp en Wmo begeleiding zelf uit. Zoals u weet werken we op dit moment aan de inrichting daarvan. Daarbij wordt ook gekeken welke kennis nodig is en naar de inzet van casusregie. We hebben afgesproken dat we u</p>

Toezicht op de uitvoering van de zorg door commerciële zorgverleners is wenselijk.

in de reguliere maandelijkse overleggen regelmatig bijpraten over de herinrichting van de toegang.

Wij vinden het belangrijk dat inwoners goede en veilige hulp krijgen via de Wmo. Daarom controleren wij of zorgaanbieders hun werk goed doen. GGD Regio Utrecht is onafhankelijk toezichthouder en controleert de kwaliteit van deze hulp. Zij kijken of alles veilig gebeurt en onderzoeken meldingen. Dit draagt bij aan transparantie, kwaliteitsverbetering en het tijdig signaleren van knelpunten.