

Website: www.wmoadviesraadwoensdrecht.nl

Verslag van de openbare Wmo Adviesraadvergadering, gehouden op 14 november 2019 in de raadszaal van het gemeentehuis te Hoogerheide.

Aanwezig: zie presentielijst

1. Opening

De voorzitter heet iedereen welkom bij deze laatste vergadering van het lopende kalenderjaar. De Wmo Adviesraad kijkt terug op een goede en besloten cursusdag. Deze cursusdag was prima voorbereid, waarvoor nogmaals dank aan de voorbereiders en uitvoerders. Het vervolg is aan de adviesraad.

2. Presentatie onderzoeksbureau Magis over doorlopend cliëntervaringsonderzoek

Mevrouw Tanya Martinus is directeur van Magis. Zij geeft een presentatie over het bureau Magis Marketing en Research. Volgens mevrouw Martinus krijg je blijde cliënten door meer inzicht in kwaliteit en handvatten voor excellente dienstverlening. Magis is een bureau dat voor veel gemeenten continu onderzoek doet. Het bureau is ooit begonnen qua onderzoek met de WVG (Wet Voorkeursrecht Gemeenten) maar verricht ook onderzoek voor collectief en aangepast vervoer. Magis is daarmee redelijk goed ingevoerd in gemeenteland. Mevrouw Martinus geeft aan blij te zijn dat Magis voor de Brabantse Wal-gemeenten nu continue onderzoek mag doen.

De presentatie die ze houdt, wordt gehouden voor alle gemeenten. De Adviesraad in Steenberghe heeft ook al een presentatie gezien. In Bergen op Zoom is geen adviesraad, dus is daar ook nog geen presentatie gehouden. Het belangrijkste om te weten is dat het onderzoek geen doel op zich is, maar een middel om verder te komen. Magis ziet zichzelf als een partner in excellent service. Het bureau wil zo goed mogelijk kijken waar we zo goed mogelijk kunnen aansluiten op de behoeften van de cliënt om weer mee te doen aan de maatschappij. "Elke dag beter doen voor de klant" is dan ook het motto. Dit geldt voor Magis, maar ook voor opdrachtgevers. Door middel van een Prezi-presentatie neemt mevrouw Martinus de adviesraadleden mee door de werkwijze.

Alles begint met het plan van aanpak, hoe gaan we te werk? Waarom kies je voor continue onderzoek en waarom zou je stoppen met standaard onderzoek? Wat vul je in? Er komen altijd nieuwe inzichten bij. Continue onderzoek is bij steeds meer gemeenten te zien. Onderzoek op zich is geen verplicht gebeuren voor een gemeente. Maar het is iets wat je intrinsiek zou moeten weten over en van je klant. Magis kiest daarbij voor de cirkel van Deming, act, plan, do en check. Het onderzoek moet ergens toegevoegde waarde hebben. Je kijkt naar de toegang, de kwaliteit en naar het effect. Zo krijg je continue onderzoek als het voortdurend zou gebeuren. Dan kan je de klant naar tevredenheid bedienen.

Hoe zit het nu precies in elkaar? Het begint bij de melder. Deze doet een aanvraag voor een voorziening. De consulent gaat op bezoek of de cliënt komt langs, er is dus contact.

De aanvraag gaat vervolgens mogelijk verder richting onderzoek en een beschikking. Het voordeel is dat zo in een vroeg stadium onderzoek al voorbereid kan worden richting de cliënt. De consultant vraagt aan het einde van het gesprek of de cliënt mee wil doen aan het onderzoek. Magis voorziet de consultant hiervoor ook van een flyer voor het onderzoek, met alle vragen hieromtrent. Het zijn kort-cyclische onderzoeken, dus een aantal korte vragen binnen vastgestelde termijnen, dus bijvoorbeeld twee keer per jaar.

Er zijn vervolgens drie fases te onderscheiden. Fase 1: hoe was het contact?, Fase 2 omvat de kwaliteit van de voorziening inclusief de toe- of afwijzing en Fase 3 gaat in op het effect van de ondersteuning. Fase 1 is 1 maand na het contactmoment tussen consultant en cliënt, Fase 2 is 4 tot 5 maanden later en Fase 3 is 10 maanden later. Het onderzoek kan online uitgevoerd worden maar telefonisch of op papier. De cliënt kan zo zelf kiezen voor het contactmoment en de manier waarop. Als het huisbezoek is geweest, dat is het moment van toegang, dan start het onderzoek. Het moment van beschikking is nog een optie die bekeken wordt om als startpunt te dienen. Kwaliteit en effect kunnen ook samenvallen, dus Fase 2 en 3 kunnen samenvallen, maar op andere momenten is loskoppelen van de fases toch wenselijker.

De heer de Heer merkt op dat de fases veel data opleveren. Wat wordt met die data gedaan voor de gemeente? De data per fase wordt via Magis verzameld. Magis analyseert de data en zet de gegevens op een dashboard, waar de gemeente direct toegang heeft. Er wordt gehandeld volgens de regels van de AVG en er wordt ook toestemming gevraagd aan cliënten voor het verstrekken van hun gegevens bij eventuele negatieve ervaringen richting de gemeente. Bij eventuele negatieve ervaringen is het namelijk wenselijk dat de gemeente terugkoppeling krijgt en kan geven richting de betreffende cliënt. Normaal gesproken zijn de gegevens echter 'anoniem'. Magis rapporteert per kwartaal en de gegevens zijn ook publiek te verkrijgen richting bijvoorbeeld een Wmo Adviesraad.

Magis zorgt verder voor een tijdige benadering, benadert de cliënt op de door haar of hem gewenste wijze, herinnert na 14 dagen telefonisch, regelt een schriftelijke vragenlijst op afroep, levert de verplichte gegevens tijdig aan het ministerie, levert kwartaal- of halfjaarlijkse rapportages met de mogelijkheid tot het uitsplitsen naar gemeente, maand, consultant (voor bijvoorbeeld coaching- en managementdoeleinden), maar ook zorgaanbieders zijn uit te splitsen. Tevens wordt 24/7 inzicht geboden via het live dashboard, deze wordt bijgewerkt direct na het toevoegen of goedkeuren van een vragenlijst door de cliënt. Ook biedt Magis een helpdesk voor vragen omtrent het onderzoek, deze is zowel intern als extern te gebruiken. Door het dashboard vallen klantprocessen doorlopend te monitoren. Het dashboard toont onder meer de verplichte vragen van het ministerie. Ook de kleuren van de vragenlijsten kunnen worden aangepast aan de gemeentekleuren. Ook N-data staat vermeld voor de geïnteresseerden in statistieken.

Er wordt verder gekeken naar de customer efforts score: hoeveel moeite heb je moeten doen om met de gemeente in contact te komen voor de hulpvraag? Alle vragen kunnen uitgesplitst worden. Open vragen zijn ook mogelijk, maar het liefste zo min mogelijk. Vooral wanneer mensen aangeven moeite te hebben ondervonden of negatieve

gevoelens is een open vraag wenselijk, omdat dan verbeterpunten kunnen worden aangedragen. Dit is belangrijk om te weten voor het onderzoek.

Wat kan beter? Dat is een voedingsbodem om bepaalde zaken inzichtelijk te krijgen. Een zogenoemde woordenwolk kan aantonen wat goed werkt en wat vaak gemeld wordt. Dat kan een opsteker zijn voor het personeel. De voorzitter vraagt zich af of er een mogelijkheid is om sturing bij te stellen. Volgens mevrouw Martinus geldt er een 5% foutmarge bij 95% betrouwbaarheid. Bij een herhaald onderzoek binnen een redelijke termijn zou eenzelfde resultaat behaald moeten kunnen worden. Dit is wel mede afhankelijk van het aantal mensen in de doelgroep. Jeugd is bijvoorbeeld niet representatief, je krijgt daar vrijwel geen goede indruk in voor beleid. Voor Wmo klopt dit wel grotendeels met 30 tot 35%.

In Steenberghe werd onder meer gevraagd hoeveel rapportages/vragenlijsten zijn ingevuld met de hulp van een mantelzorgster. Dat is nu niet bekend, maar dit zou dus een goede aanvulling kunnen zijn op de vragenlijst. De online vragenlijst ziet er overigens anders uit. De cliënten kunnen hun voortgang inzien door middel van een laadbalk. De ervaring leert dat mensen dit op prijs stellen. Eventueel kan de laadbalk ook met smileys worden uitgevoerd, maar dat is niet mogelijk voor het verplichte onderzoek van het ministerie.

De inzet is de realisatie van continue verbetering: als het dashboard en de rapportage klaar zijn, zit het werk van Magis er niet op. Dan wordt er doorgewerkt: Magis geeft een advies met betrekking tot de uitkomsten van het onderzoek. De prioriteitenmatrix wordt opgesteld en er worden aanbevelingen gedaan. Het automatisch doorsturen van contactverzoeken en het terugzetten van resultaten naar CRM-systemen is overigens alleen mogelijk bij niet-anonieme cliënten. De cliënt bepaalt de kwaliteit. Je bent continue aan het betrekken en motiveren. Je geeft ruimte en richting om aan de slag te gaan met het verbeteren en ontwikkelen naar een klantgerichte organisatie. Magis speelt een actieve rol door te adviseren, te prikkelen en te inspireren. Elke dag beter doen voor de klant blijft daarbij het motto. Met een infographic kunnen cliënten geïnformeerd worden over wat er met hun input wordt gedaan.

Mevrouw van Peppen vraagt zich af of gemeenten ook gebruik kunnen maken van benchmarking met betrekking tot de resultaten. Zeker omdat Magis bij veel verschillende gemeenten onderzoek verricht, zou dit interessant kunnen zijn om te zien waar ze staan ten opzichte van andere gemeenten. Volgens mevrouw Martinus is benchmarken inderdaad een mogelijkheid.

De heer de Heer vraagt zich af met ingang van wanneer Magis van start gaat in de gemeente Woensdrecht en de andere gemeenten. Op dit moment geldt de voorbereidende fase. De vragenlijsten liggen wel al bij de gemeenten. Daar moet nog een akkoord op komen en daarna kan een en ander opgezet worden. Met de drie gemeenten wordt nog bekeken hoe snel alles kan. De overeenkomsten moeten dus eerst geregeld worden. De Wmo Adviesraad zal hierover geïnformeerd worden door de contactpersoon.

De voorzitter vraagt of benchmarken met andere cliëntonderzoeken een optie is? Ja, dat kan. Drie jaar is daarbij het mooiste om terug te gaan qua meting en vergelijking.

De voorzitter dankt mevrouw Martinus voor haar heldere en duidelijke uitleg over de werkzaamheden van Magis. Nadere vragen kunnen via de ambtelijk medewerker doorgegeven worden.

3. Mededelingen DB

* Vanaf januari 2020 komt de agenda er wat anders uit te zien. Deze wordt dan in een Powerpoint-presentatie geplaatst, zodat ook de mensen op de publieke tribune kunnen zien welk agendapunt er aan de orde is.

* In het DB is afgesproken het vergaderschema voor 2020 te maken. Dit wordt via de secretaris doorgestuurd naar de leden. Het schema staat overigens in principe al vast, maar er kan nog geschoven worden eventueel. Mevrouw Henze vraagt of het schema voor 1 december te krijgen is in verband met het doorgeven van vakanties? Ja, dat wordt geregeld.

4. Mededelingen wethouder L. van der Beek en beleidsmedewerker

* De cliëntervaring-onderzoekscijfers op oude wijze zijn bekend. 85 tot 90% is zeer tevreden in Woensdrecht, zeker als dit wordt afgezet tegenover andere gemeenten. Benchmarken gebeurt hier dus al een tijdje. De onbekendheid met de cliëntondersteuner kwam wel naar voren. Dit is wel verbeterd ten opzichte van vorig jaar: van 25 naar 35%. Stellen we wel op de goede manier de vragen? Dat is nu wel een eyeopener na de presentatie van Magis. Een verbeteractie is wel om ondersteuners met ervaringsverhalen te publiceren om ook zo meer naamsbekendheid te genereren. De wethouder geeft aan al met al toch wel trots te zijn met het resultaat. De heer de Heer zegt dat het hem is opgevallen dat er bij een groot deel geen keukentafelgesprek heeft plaats gevonden. Is dit nu een aandachtspunt? Keukentafelgesprekken zijn geen doel op zich, als het niet leidt tot ontevredenheid. Het roept inderdaad wel de vraag op of het bewust of onbewust gebeurd is? Dat moet ook nagevraagd worden. Je koppelt het wel aan de intake volgens de heer de Heer, alvorens de voorziening wordt doorverwezen. De wethouder is van mening dat het feit dat geen gesprek heeft plaatsgevonden niet betekent dat de kwaliteit er onder leidt, maar het wordt meegenomen bij de verdere evaluatie.

De voorzitter vraagt zich af waarom bijna 60% van de aangeschreven mensen niet heeft gereageerd op het onderzoek. 39% heeft wel gereageerd, daarvan is dus 85 tot 90% zeer tevreden. Volgens de wethouder is niet duidelijk waarom mensen niet reageren. De gemeente is echter verplicht het onderzoek te doen. Het kan interessant zijn om te weten waarom mensen niet mee willen doen. Die vraag is niet gesteld. Je kunt echter ook niet vragen wie het invult, omdat het om een anonieme enquête gaat. Achterhalen waarom mensen het niet invullen is dus lastig door de anonimiteit. Mevrouw van Peppen merkt op dat een respons van 39% eigenlijk hartstikke goed is. Je kunt nooit terughalen waarom mensen niet reageren, maar met 39% kun je best tevreden zijn. Volgens de heer de Heer zou je met de nieuwe aanpak van continue onderzoek mogelijk wel kunnen achterhalen waarom mensen niet mee willen doen, want dan is daar de flyer die ingezet wordt.

* Een en ander is gemaïld door de verandering van secretaris binnen de Wmo Adviesraad, maar de stand van zaken binnen het (voor- en vroegschoolse educatie)VVE-beleid is als het goed is aangekomen. Dat wordt beaamd door de voorzitter en secretaris.

De leden krijgen deze informatie nog toegestuurd. De gemeente werkt hiervoor samen met Oberon.

* De aanbesteding van het leerlingenvervoer is geweest. Dit gaat naar een nieuwe partij, Munckhof Regie. De wethouder geeft aan dat de gemeente er alles aan zal doen om zo min mogelijk wijzigingen te krijgen voor de kinderen. Dat is ook contractueel vastgelegd. Ook wordt geprobeerd personeel te behouden en dus over te nemen naar de nieuwe partij.

* De fusie van de bibliotheken is rond. Bibliotheek West-Brabant is de nieuwe naam. De basisvoorziening als bibliotheek blijft bestaan. Als je als gemeente wat extra's wilt, dan kun je extra voorzieningen aandragen en afnemen, zoals Bibliotheek op School. Basispakket is er dus met extra afnamemogelijkheden. De fusie gaat in per 1 januari 2020.

* De wethouder heeft een enerverende raad en week gehad. Budgettair is de gemeente flink in het rood geslagen, waarbij het sociaal domein bijna 1,2 miljoen voor rekening neemt in het rode deel. De wethouder geeft aan dat het geen geheim was dat het er niet heel goed uitzag. Voor hem is het nu belangrijk om dit verlies nu goed te brengen naar de burger en daar moet en kan de adviesraad ook bij helpen. Sommige dingen lopen gewoon door, zoals jeugdzorg of bijstandsuitkeringen, ondanks dat het budget op is. Je doet je best om controle te houden, maar die controle heb je uiteindelijk niet. De eigen bijdrage was al heel laag voor huishoudelijke hulp bijvoorbeeld, maar de gemeenten moeten wel budgetten op blijven hoesten. Dit geldt ook voor het sociaal domein. Dat gaat ook wel nieuwe dynamiek brengen. Er is minder geld voor nieuwe initiatieven. Het sentiment zal wat gaan veranderen. We moeten blijven branden dat iedereen die zorg nodig heeft die zorg ook zal blijven krijgen. Dat hebben we met succes gedaan in de afgelopen jaren, maar dat blijven we ook doen. De voorzitter geeft aan als raad ook verantwoordelijkheid te nemen. De vraag is nu of er ook een kerntakendiscussie komt? Ja, die komt er. Het verlies kan nu opgevangen worden met de weerstandreserve, maar komt er nog een slecht jaar, dan wordt het nijpend. Noodzakelijkheid en wenselijkheid zijn daarbij termen die aan bod komen. Het lastige is dat de gemeente de beweging naar voren wil maken, naar het voorliggend veld. Wat valt te doen in plaats van maatwerkvoorzieningen? In het voorliggende veld valt nog aan financiële knoppen te draaien. Aan jeugdzorg daarentegen kunnen we niets veranderen. Dat gaat niet naar het Rijk terug. Waar nu wel over gesproken wordt is de jeugdzorgregio, waarbij de regio meer verantwoordelijkheid krijgen. De overheid wil dus gaan werken zoals West-Brabant-West het al invult. De hele zware jeugdzorg kan wellicht wel budgettair teruggetrokken worden naar landelijk niveau, maar het is maar de vraag hoe ze dat willen gaan doen. De wethouder heeft aan de verantwoordelijk communicatieadviseur gevraagd een soort statement te maken over waarom het sociaal domein kopje onder is gegaan, om het uit te leggen aan de burger. Om te laten zien dat het gaat om de zorg die we aan de mensen bieden. Er is alleen aan de inkomstenkant een dik probleem met elkaar. Dit statement wordt ook aan de raad voorgelegd.

Het proces is verder als volgt: de exacte financiële cijfers worden eerst nog in de financiële commissie besproken. Meestal is dit een besloten commissie, maar nu is deze ook open voor raads- en burgerraadsleden. Cijfers zijn heel vervelend, maar het levert wel inzichten op. Wmo Huishoudelijke Hulp en jeugdzorg zijn de grootste posten waar het hem in zit. In januari is er een raadsconferentie, waarbij een kerntakendiscussie zal ontstaan en mogelijke bezuinigingsposten worden bekeken.

Mevrouw Kuehn vraagt zich af of een bezuinigingspost niet ook een bepaalde vorm van mentaliteit en cultuuromslag is? Dat is zo volgens de wethouder. Het probleem is echter dat een eigen bijdrage dus niet meer mag als gevolg van landelijke regelgeving. Een eigen bijdrage is wenselijk, maar het mag niet vanuit het parlement. Mevrouw Kuehn vindt het raar dat men moet bezuinigen maar dit dan aan de andere kant kosten oplevert. Alle gemeenten lopen er echter tegenaan. Alles wat dit jaar slecht viel, viel ook slecht. Er waren geen incidentele meevallers meer. De voorzitter geeft aan dat het hem zorgen baart dat er mensen de dupe worden van bepaalde zaken. De wethouder geeft aan dat als kwetsbare mensen getroffen zouden worden, als er signalen zijn hierover, dan mag dit nooit het geval zijn. Landelijke regelgeving zal echter ook op lokaal niveau te merken zijn. Mevrouw van Peppen merkt op dat als Juzt een eenmalige bijdrage krijgt om Juzt overeind te houden, die bijdrage dan niet terug keert? Is het niet anders te doen? De wethouder geeft aan dat er sowieso afscheid genomen wordt van Juzt omwille van kwaliteit en bedrijfsvoering. De regio heeft gezegd: wat kost het ons als Juzt failliet gaat? Dat bedrag was 3,25 miljoen euro. Doel was echter om Juzt niet failliet te gaan. Dus de gemeenten betalen dat bedrag, als een uitfaseersom. Daardoor is er geen verantwoordelijkheid meer voor Juzt. Er wordt niets meer afgewenteld op de gemeenten. Er wordt nu gekeken hoe Juzt in 2020 en daarna verder kan, hoe dit verder gaat is nog niet bekend. Het kan ook negatieve besluitvoering tot gevolg hebben. Al met al zijn er dus genoeg actualiteiten in het sociaal domein, er gebeurt altijd wat.

De beleidsmedewerker geeft aan dat de openstaande vragen zijn beantwoord. Antwoorden zijn inderdaad aangekomen en doorgestuurd. Er zijn geen verdere vragen over. De toezeggingen worden afgewacht.

Daarnaast is er nog een wijzigingsbesluit in de verordening Wmo. Er is een wijzigingsbesluit opgestart in plaats van een verandering in de verordening. De gemeenten hebben lang gewacht in verband met het indiceren. De adviesraadleden geven aan de stukken nog niet ingezien te hebben. De beleidsmedewerker geeft aan dat het gaat om een wijziging van het abonnementstarief van 17,50 euro naar 19 euro. Dat is de enige wijziging. Daarnaast zijn er nog wat kleine wijzigingen binnen het deeltaxivervoer. De heer de Heer geeft aan pas na 4 december antwoord te kunnen geven, omdat dan de werkgroep bijeen is geweest. De voorzitter geeft aan dat een kleine wijziging grote gevolgen kan hebben, hij weet niet waar hij ja tegen moet zeggen. Volgens de wethouder komt een en ander de 12^e pas in de raad, dus is het geen probleem om te wachten tot 4 december. Echter gaat het echt om hele kleine wijzigingen en dus een aanpassing van het tarief. De voorzitter geeft de leden de mogelijkheid te reageren op het voorstel. De heer Sanders geeft aan het voor kennisgeving aan te nemen. De andere leden gaan hiermee akkoord. Een en ander is met kennisgeving aangenomen.

5. Notulen openbare vergadering van 29-08-2019

De heer de Heer merkt op dat bovenaan vermeld staat de notulen van 6 juni in plaats van 29 augustus. Dit wordt aangepast. Er zijn geen verdere op- of aanmerkingen.

De actiepuntenlijst wordt doorgenomen en bijgewerkt.

6. Terugkoppeling werkgroepen:

A. Burgerparticipatie/Wonen en Zorg

De werkgroep gaat een onderzoek opzetten naar de impact van de stijgende zorgkosten voor de inwoners van de gemeente Woensdrecht in 2020. Hiervoor zou wellicht een student ingezet kunnen worden. De wethouder vraagt de werkgroep hiervoor een opzetje te maken, zodat duidelijk is wat er wordt verlangd van de gemeente. De werkgroep gaat hiermee aan de slag.

B. Sociaal Domein/Jeugdzorg

Het interview met de jongerenwerker gaat de werkgroep verder uitwerken. De heer de Heer en mevrouw van der Vliet hebben nog een thema-ochtend bezocht van de ISD Cliëntenraad met onder meer GGZ, WVS en SDW. Daarbij was er een discussie over de deelname van mensen aan de samenleving. Het was een bijeenkomst waarbij de werkgroepleden veel aan de weet zijn gekomen.

7. Ingekomen stukken, uitgaande post en mededelingen

Er zijn meerdere ingekomen stukken. Deze worden benoemd door de secretaris. Er zijn geen uitgaande stukken.

8. Rondvraag

Er zijn geen vragen voor de rondvraag.

9. Sluiting

De voorzitter dankt iedereen voor zijn of haar bijdrage in het afgelopen jaar. Dit was de laatste openbare vergadering van dit jaar. De vergadering wordt gesloten om 20.50 uur.

Hoogerheide, 14-11-2019

namens de voorzitter: Dhr J.A.B Ernst

secretaris: Dhr W.J. Soeters