



Rekenkamercommissie HLN
Postbus 200
2160 AE LISSE

Ons kenmerk
Z-17-43186
UIT-18-82154

Bijlage:1

Verzenddatum

Uw brief van:

Uw kenmerk:

Onderwerp: Bestuurlijk hoor en wederhoor onderzoek mantelzorgbeleid

Geachte heer van der Velde,

In het kader van het bestuurlijk hoor en wederhoor zond u ons op 2 januari jl. uw onderzoek naar het mantelzorgbeleid van de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout toe. Het onderzoek is onder verantwoordelijkheid van de Rekenkamercommissie HLN uitgevoerd door onderzoekers van RadarAdvies. Wij hebben kennis genomen van de rapportage en geven in deze brief een reactie op de rapportage en daaruit voortvloeiende aanbevelingen.

Gezien de huidige en toekomstige (landelijke) ontwikkelingen binnen de zorg en meer specifiek de mantelzorg vinden wij het onderzoeken van het gemeentelijke mantelzorgbeleid door de Rekenkamercommissie zeer relevant. In bijlage 1 vindt u per aanbeveling onze bestuurlijke reactie. Deze reactie is in samenwerking met de buurgemeenten Hillegom en Lisse en de ISD Bollenstreek tot stand gekomen.

Desalniettemin dragen wij een aantal punten aan ten aanzien van het onderzoek waar rekening mee gehouden dient te worden bij het lezen van het onderzoeksrapport, en bij de gedane aanbevelingen en het eventuele vervolg.

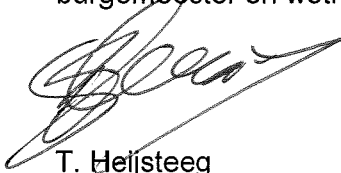
- In het onderzoeksrapport wordt geen duidelijke (afronddende) beantwoording van de hoofdvraag gegeven. Wel is de hoofdvraag uitgewerkt in 8 deelvragen die in het rapport beantwoord worden en uiteindelijk uitmonden in 14 aanbevelingen. Daarbij zijn niet alle aanbevelingen van toepassing op de gemeente Noordwijkerhout.
- In het onderzoek zijn een aantal zaken beoordeeld voor de drie gemeenten gezamenlijk. Dit maakt het lastig om een reactie voor Noordwijkerhout specifiek te geven, aangezien ondersteuning en uitvoering in de praktijk sterk verschillen per gemeente.
- Ook willen wij de kanttekening plaatsen dat de resultaten vanuit een niet gevalideerde vragenlijst zijn gegenereerd met een lage respons van 42 van de 233 geregistreeerde mantelzorgers (18%).
- Diverse gegeven meningen die in het onderzoek genoemd worden zijn onvoldoende onderbouwd (althans in het rapport) en behoeven wat ons betreft meer uitleg om voldoende op waarde te kunnen worden geschat.
- Tot slot verzoeken wij de Rekenkamercommissie om in het vervolg vroegtijdig (voorafgaand aan het formuleren van de onderzoeksopzet) contact op te nemen met de verantwoordelijk(e) beleidsmedewerker(s). Hoewel de Rekenkamercommissie een onafhankelijk instrument is van de gemeenteraad, denken wij dat het voeren van een oriënterend overleg waarbij beleidsstukken overlegd worden en kennis overgedragen



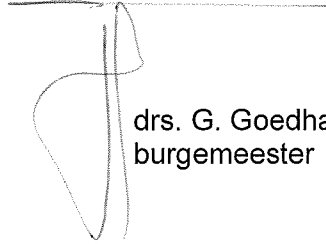
wordt bijdraagt aan het formuleren van een sterke onderzoeksopzet. Dit komt het onderzoeksproces en uiteindelijke resultaat van het onderzoek ten goede.

Indien u vragen heeft over dit onderwerp, kunt u contact opnemen met het team Maatschappij, via het algemene telefoonnummer 0252 343 737 of per e-mail cvdgraaf@noordwijkerhout.nl.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders



T. Heijsteeg
secretaris



drs. G. Goedhart
burgemeester

Bijlage 1: Aanbevelingen en bestuurlijke reactie

Aanbeveling 1

Maak doelen concreter en meer meetbaar

Het meer SMART formuleren van doelstellingen zal worden meegenomen in de formulering van nieuw beleid binnen de Wmo (en dus de mantelzorgondersteuning). Deze aanbeveling nemen wij dan ook ter harte. Hierbij kan geleerd worden van het Outcometraject van de HLT-gemeenten. Wel dient hierbij te worden opgemerkt dat het daadwerkelijk meten en monitoren in verhouding moet staan met de omvang van het (mantelzorg)beleid en de beschikbare ambtelijke capaciteit. Met andere woorden: het meten en monitoren moet in een acceptabele verhouding staan tot de ontwikkeling en uitvoering van het beleid.

Aanbeveling 2

Onderzoek de gevolgen van een bredere definitie van mantelzorg

De in het onderzoek gehanteerde definitie van mantelzorg (bladzijde 11) wordt in de praktijk reeds toegepast. Iedereen die mantelzorg verleent in Noordwijkerhout kan in aanmerking komen voor mantelzorgondersteuning door het Wmo adviescentrum. Het onderzoeken van de gevolgen van een bredere definitie van de mantelzorg zal dan ook niet gedaan worden. Gezien de gehanteerde brede definitie wordt (mede op basis van het in de Transformatieagenda vastgestelde beleid) het bestaande aanbod aan mantelzorgondersteuning verbreed, onder andere naar de werkende mantelzorg en de jonge mantelzorg.

Bij de verstrekking van het mantelzorgcompliment moet echter aan een aantal voorwaarden voldaan worden. In de harmonisatie van de mantelzorgwaardering met de gemeente Noordwijk zullen ook de voorwaarden van toekenning van de waardering moeten worden herbepaald.

Aanbeveling 3

Besteed in het beleid meer aandacht aan het vergroten van het aantal geregistreerde mantelzorgers

Het is inderdaad wenselijk dat het aantal geregistreerde mantelzorgers wordt vergroot. Via diverse (reguliere en social) media, potentiële verwijzers (CJG, huisartsen, ouderenbonden etc.) en specifieke acties die genoemd staan in de Transformatieagenda wordt tijd en aandacht aan besteed om (specifieke groepen) mantelzorgers beter te bereiken. Dit heeft voor 2017 geresulteerd in 79 nieuwe geregistreerde mantelzorgers in Noordwijkerhout. Deze inspanningen zullen in 2018 een vervolg krijgen. Wij beseffen ons (mede op basis van de resultaten uit het onderzoek) echter dat een gedeelte van de mantelzorgers buiten beeld van de gemeente zal blijven. De suggesties die de Rekenkamercommissie doet om meer mantelzorgers te bereiken vinden wij niet geschikt. Juist het persoonlijke contact, waarbij maatwerk geboden kan worden, wordt gewaardeerd door de mantelzorgers.

Aanbeveling 4

Geef meer bekendheid aan het aanbod van mantelzorgondersteuning bij potentiële doorverwijzers

Deze aanbeveling is niet van toepassing voor de loketmedewerker van Noordwijkerhout. Zij is immers (anders dan bij Lisse en Hillegom) de mantelzorgconsulent van de gemeente. Bij potentiële doorverwijzers wordt zoals eerder gesteld de mantelzorgondersteuning (vaak structureel) onder de aandacht gebracht.

Aanbeveling 5

Neem in de diverse protocollen op dat behoeften van mantelzorgers worden uitgevraagd

Met de ISD Bollenstreek wordt besproken of en hoe in protocollen het uitvragen van de behoeften van mantelzorgers opgenomen kan worden. De consulenten van de ISD Bollenstreek bespreken vaak al de belastbaarheid van de mantelzorg met de cliënt en wanneer gewenst wordt er doorverwezen naar de mantelzorgconsulent. De vraag is dus in hoeverre dit in protocollen opgenomen moet worden. Het uitvragen van de behoeften van de mantelzorg zal

niet zo uitgebreid zijn als een mantelzorgconsulent dit zal doen. Voorkomen moet worden dat een mantelzorger zijn/haar verhaal meerdere malen moet doen.

De ISD Bollenstreek wijst de zorgvrager er altijd op dat een mantelzorger bij het gesprek met de consulent van de ISD aanwezig kan zijn. De redenen voor mantelzorgers om niet aanwezig te zijn bij een gesprek zijn bekend bij de ISD. De klant wil de mantelzorger soms niet bij het gesprek aanwezig laten zijn uit persoonlijke overwegingen of de mantelzorger zelf kan of niet wil aanwezig zijn. De consulenten van de ISD Bollenstreek proberen dan telefonisch input van de mantelzorger te krijgen.

Met de ISD Bollenstreek zal gekeken worden welke adequate oplossingen die nog niet benut worden voor handen zijn om ervoor te zorgen dat de mantelzorger toch zo veel mogelijk aanwezig is bij de gesprekken met de ISD. Overigens wordt de mantelzorgondersteuning al benoemd in de eerste triage vanuit het Wmo adviescentrum alvorens een aanvraag voor een maatwerkvoorziening door de ISD Bollenstreek in behandeling wordt genomen.

Ook dient te worden opgemerkt dat deze aanbeveling op diverse portentiele verwijzers naast de ISD Bollenstreek van toepassing zou kunnen zijn. Deze organisaties zijn echter niet bevraagd door de Rekenkamercommissie. Wij onderzoeken of deze aanbeveling ook op hen van toepassing zou kunnen zijn.

Aanbeveling 6

Maak mantelzorgbeleid toekomstbestendig

Het genoemde signaal (verwachting van toename taken van de mantelzorger) uit het onderzoek is in lijn met het landelijke beeld en ontwikkelingen. De aanbeveling is echter nog weinig concreet en behoeft wat ons betreft een toelichting. We gaan hier graag met de Rekenkamercommissie over in gesprek. Vervolgens kan bepaald worden wat met de aanbeveling gedaan kan worden.

Aanbeveling 7

Start met het meten van tevredenheid

De tevredenheid van de klanten van het Wmo adviescentrum is de laatste twee jaar in september gemeten. Hierin is de tevredenheid van de mantelzorgers in meegenomen, maar niet apart geëvalueerd. Deze aanbeveling zal ter harte genomen worden, waarbij de resultaten van het onderzoek van de Rekenkamercommissie en de huidige inspanningen van de gemeente Noordwijk op dit vlak (vragenlijst) meegenomen worden. Ook hier dient rekening gehouden te worden met de beschikbare ambtelijke capaciteit (en benodigde middelen). Gezien het onderzoek van de Rekenkamercommissie, het tevredenheidsonderzoek van het Wmo adviescentrum, het klanttevredenheidsonderzoek van de ISD, de vragenlijst van Welzijn Noordwijk en de fusie met de gemeente Noordwijk zal dit onderzoek waarschijnlijk in 2019 plaatsvinden.

Aanbeveling 8

Heroverweeg de manier waarop waardering wordt geuit voor mantelzorgers

Deze aanbeveling kan meegenomen worden in het eerder genoemde tevredenheidsonderzoek. Hoe het formuleren van een concreet doel en een bredere definitie van de mantelzorger bij kan dragen aan de manier waarop waardering wordt geuit voor de mantelzorger is ons onduidelijk. We gaan hier graag met de Rekenkamercommissie over in gesprek. Vervolgens kan bepaald worden wat met de aanbeveling gedaan kan worden. Overigens zal de waardering van de mantelzorgers in het beleid van de nieuwe gemeente Noordwijk opnieuw worden bekeken. De mantelzorgwaardering in Noordwijk wordt namelijk op dit moment anders georganiseerd dan in Noordwijkerhout.

Aanbeveling 9

Start met behoeftemetingen

De aanbeveling om breed verspreide behoeftemetingen te doen naast het contact met de mantelzorgconsulenten wordt ter harte genomen. Dit wordt mogelijk gecombineerd met het tevredenheidsonderzoek en de resultaten uit de inwoners-enquête die gehouden is in het kader van het onderzoek van de Rekenkamercommissie.

Aanbeveling 10

Breng de mogelijke voordelen van een gemeenschappelijke locatie in kaart

We zijn bereid om onze ervaringen te delen met de andere gemeenten en te onderzoeken welke verschillen ten grondslag liggen aan de positieve ervaringen.

Aanbeveling 11

Onderzoek de waarde die een overall rapportage van de digitale CRVS-effectformulieren biedt

Het beter benutten van het CRVS-systeem is een algemene wens die leeft bij zowel de gemeenten als de ISD Bollenstreek. Ontwikkelingen hierop zullen de komende jaren plaatsvinden. Dit sluit eveneens aan bij hetgeen hierover vermeld staat in de Strategische visie nieuwe gemeente Noordwijk.

Aanbeveling 12

Benut de signalerende rol van de mantelzorgconsulent

Het is niet duidelijk op welke periodieke overlegvormen bedoeld wordt. Zowel onderling als met beleidsmedewerkers van de gemeente en de ISD Bollenstreek vindt periodiek overleg plaats om de signalerende rol van de mantelzorgconsulent te benutten. We gaan graag voor verduidelijking met de Rekenkamercommissie hierover in gesprek. Vervolgens kan bepaald worden wat met de aanbeveling gedaan kan worden.

Aanbeveling 13

Verbeter de interne kennis over het aanbod van respijtzorg, ga na of het aanbod vergroot/aangepast kan worden en verbeter de informatievoorziening aan mantelzorgers

Uit het rapport komt niet duidelijk naar voren dat er binnen de gemeente zelf onduidelijkheid is over het bestaan van respijtzorg. Over de financiering is wel gezegd dat de aanwezige schotten belemmerend kunnen werken, maar dat heeft wat ons betreft niets met al dan niet aanwezige kennis over het aanbod van respijtzorg te maken. Dit gedeelte van de aanbeveling nemen wij dan ook niet ter harte. Overigens is in 2017 een handboek ontwikkeld rondom de verschillende financieringsmogelijkheden van respijtzorg. Dit handboek is verspreid onder professionals en intermediairs.

Voor wat betreft het beperkte aanbod wordt door Noordwijkerhout momenteel, in overleg met gemeente Noordwijk, volop gewerkt aan het ontwikkelen van nieuw aanbod respijtzorg en het verbeteren van de communicatie daaromtrent.

Aanbeveling 14

Besteed aandacht aan mantelzorgers in nieuw te ontwikkelen HRM-beleid

In 2018 wordt samen met stichting Werk en Mantelzorg een project uitgevoerd om aandacht te besteden aan werkende mantelzorgers. Ook de gemeente Noordwijkerhout en Noordwijk doen als werkgevers mee aan dit project. Naar aanleiding van dit project kan bepaald worden hoe aandacht besteed wordt in het nieuw te ontwikkelen HRM-beleid van de nieuwe gemeente Noordwijk.

