

## Verslag vergadering ASD donderdag 10 november 2022

Vergaderruimte: kelder van het gemeentehuis, vergaderzaal 011

---

Notulen: Evelien Moors  
Voorzitter: Jaap Overbeek  
Mka: Gerard Mollers en Ashna Vishnudatt  
Gasten: Bart Zonnenberg, Bram Huisman en Clement van der Klooster

### 1. Vaststellen agenda

- De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom, in het bijzonder de gasten die aansluiten voor agendapunten 2 en 3.
- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

### 2. Bart Zonnenberg: Cliëntervaringsonderzoek Wmo

- Bart Zonnenberg, beleidsmedewerker Sociale Voorzieningen en Werk & Inkomen, en Bram Huisman, Teamleider Wmo, lichten het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021 toe. De gemeente heeft hierbij een wettelijke verantwoordingsplicht. De respons was met 48 procent goed. Van de in totaal 1.081 per post aangeschreven cliënten hebben 517 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. I&O Research, het onderzoeksbureau dat dit onderzoek heeft uitgevoerd, was onder de indruk van de respons.
- Uit de resultaten blijkt dat de meeste mensen de weg naar hulp weten te vinden. De bekendheid van het Sociaal Loket is nagenoeg hetzelfde gebleven vergeleken met vorig jaar. Het merendeel van de nieuwe cliënten voert het gesprek bij het Sociaal Loket alleen, zonder mantelzorger. De bekendheid van de onafhankelijke clientondersteuning MEE is licht gestegen, maar het gebruik is nog wel minimaal onder de respondenten. De voornaamste hulpvragen betreffen hulp in het huishouden en het Wmo-vervoer. Er is in het algemeen een hoge waardering voor de ondersteuning. Bij het Wmo-vervoer is wel een daling in de tevredenheid te zien. Het beeld voor 2021 kan hierbij wel beïnvloed zijn door de ervaringen in 2022. Streven is om het onderzoek voor 2022 eerder in het jaar uit te voeren. Wat betreft de afgesproken uren voor huishoudelijke hulp worden die bij een groot deel geleverd, namelijk 78 procent. Er is wel een daling zichtbaar ten opzichte van 2020. Hierbij speelt de krapte op de arbeidsmarkt. Er wordt gekeken hoe flexibeler kan worden omgegaan met de taaleis en met het overhevelen van cliënten tussen organisaties. Contractmanagement kijkt naar de mogelijkheden. Ook wordt gesproken met de vakbonden over hoe de banen aantrekkelijker kunnen worden gemaakt. Ten aanzien van de dagbesteding is 71 procent van de uren geleverd, voor individuele begeleiding geldt ongeveer de helft. Er wordt hierbij goed vinger aan de pols gehouden, maar het is duidelijk dat er ruim is geïnduceerd en dat corona hier ook een grote rol speelde. Bij de dagbesteding is de tevredenheid overigens wel gestegen.
- Bart vult nog aan dat de eigen bijdrage niet in het onderzoek zit, maar dat het nu beter gaat. Er is geen sprake meer van maanden achterstand waardoor er bulfacturen worden gestuurd.
- Ten aanzien van het Wmo-vervoer geeft Dick aan dat het al jaren niet naar wens verloopt. Hij vraagt of de wens wel reëel is. Bram antwoordt dat vervoer in het algemeen een aandachtspunt is. In Amstelveen waren er ook problemen met het leerlingenvervoer. De krappe arbeidsmarkt speelt ook bij chauffeurs. Verder is de verwachting inderdaad soms irrealistisch. Het Wmo-vervoer is bedoeld voor recreatief vervoer, niet voor een bezoek aan het ziekenhuis. Er is sinds kort een nieuwe vervoerder gestart die een professionele houding laat

zien en een stiptheid van 92 procent. Het blijft echter wel kwetsbaar. Op de suggestie dat er beter dient te worden gecommuniceerd zodat de verwachting reëler is, bevestigt Bart dat bewustwording zeer belangrijk is.

- Over de vragenlijst geeft Bram desgevraagd aan dat er een risico bestaat dat vragen verschillend worden geïnterpreteerd. De vragen worden zo kort en helder mogelijk gesteld. Op het signaal vanuit de ASD dat sommige teksten van de gemeente niet goed te begrijpen zijn, antwoordt Bram dat het juridisch dient te kloppen maar dat het zorgelijk is dat teksten niet goed te begrijpen zijn.
- Op de vraag of herindicaties altijd uitgaan, antwoordt Bram dat die voor maximaal vijf jaar worden uitgegeven (bij pgb 1,5 jaar). Er dient goed vinger aan de pols te worden gehouden, maar het kan vervelend voelen voor de betreffende personen.
- Over klachten geeft Bram desgevraagd aan dat bij 29 procent van de ingediende klachten de klacht naar tevredenheid was opgelost. Sommige klachten zijn echter niet direct op te lossen, bijvoorbeeld lange wachttijden door personeelstekorten en problemen met grondstoffen. Vanuit het onderzoek is er geen inzicht in de oorzaken van klachten, maar via de klachtencoördinator is er een redelijk beeld. Ook worden de klachten besproken met de aanbieders en leveranciers.
- Op de vraag wat er wordt opgepakt als aandachtspunt naar aanleiding van het onderzoek, antwoordt Bart dat er goed moet worden gekeken naar wat de gemeente kan doen voor het personeelstekort bij hulp in het huishouden, wellicht een banenmarkt organiseren. De gemeente gaat echter niet over de bedrijfsvoering van de uitvoerende organisaties. Ook blijft er grote aandacht voor het Wmo-vervoer.
- De voorzitter vraagt of vragen vanuit de VNG worden meegenomen bij het volgende onderzoek. Bart en Bram antwoorden dat daarnaar kan worden gekeken. Als de ASD een vraag mist, horen zij het graag.
- De voorzitter dankt Bart en Bram voor hun aanwezigheid en bijdragen en geeft aan dat de formele reactie van de ASD op korte termijn volgt.

### **3. Presentatie Jeugdhulp door Clement van der Klooster**

- Clement van der Klooster, beleidsadviseur Jeugd, praat de ASD bij over jeugdhulp. De gemeente is sinds 2015 verantwoordelijk voor jeugdhulp, zowel preventief als specialistisch. In Aalsmeer ontvangen 900 kinderen een vorm van jeugdhulp (12-13 procent van het totale aantal kinderen in Aalsmeer). Er is een stijging sinds einde 2021 zichtbaar die nog niet is afgevlakt. Dit valt samen met het einde van de coronacrisis. Deze stijging komt niet geheel overeen met het landelijk beeld (in het algemeen vond nationaal de piek in de coronaperiode eerder plaats).
- Jeugdhulp is na een verwijzing beschikbaar. Er kan worden verwezen door de gemeente, huisartsen of de jeugdbescherming. Bij de huisartsen wordt nu gewerkt met praktijkondersteuners jeugd die jongeren snel kunnen helpen. Jeugdbescherming wordt ingeschakeld bij onveilige situaties. Vijftig gezinnen doorlopen hier momenteel een traject. In het regulier en speciaal onderwijs zijn jeugdhulpverleners werkzaam.
- Jeugdhulp betreft verschillende soorten hulp en de hulp gaat dan ook van heel licht tot langdurig. De focus ligt op de eigen kracht van jongeren en vroegsignalering. Ook dient er goede afstemming te zijn tussen de verschillende hulpinstanties met als streven '1 gezin krijgt 1 plan met 1 regisseur'. Er zijn verschillende teams bij jeugdhulp betrokken, zoals het Sociaal Loket, Team Jeugd en het Sociaal Team. Sinds dit jaar is er een ander stelsel met nieuwe

- aanbieders. Er zijn ruim 120 aanbieders gecontracteerd, zowel grote als kleine organisaties. Sommige opereren regionaal, andere landelijk. Er wordt op cliëntniveau samengewerkt.
- Als er wordt gekeken naar de ontwikkelingen binnen jeugdhulp, komt duidelijk naar voren dat het aantal kinderen en jongeren in jeugdhulp groeit, dat de zorg langer duurt en dat het zwaardere trajecten zijn. De GGD draait een pilot waar kinderen met complexe vragen in de leeftijdscategorie 0-6 jaar al vroegtijdig in beeld komen. Het is echter nog lastig om ze zo vroeg te vinden.
  - De kosten voor jeugdhulp zijn erg hoog. Door gebruik te maken van het landelijk berichtenverkeer is er nu meer zicht op de kosten. Er wordt in Aalsmeer nu niet meer gewerkt met trajectfinanciering, maar met de hoeveelheid tijd maal de prijs. Op dit moment zit Aalsmeer ten aanzien van jeugdhulp iets onder de eigen begroting, wat positief is en laat zien dat het nieuwe stelsel effect heeft. Wat ook bijdraagt is dat een aantal cliënten is overgeplaatst naar andere gemeentes. De Gemeenteraad ontvangt twee keer per jaar een rapportage met deze type cijfers.
  - Tot slot meldt Clement dat tussen de 80-90 procent van de trajecten succesvol is. Veel kinderen en jongeren worden snel geholpen en met de meeste kinderen en jongeren gaat het gelukkig goed.
  - De voorzitter geeft aan dat de ASD de rapportage die twee keer per jaar naar de Gemeenteraad gaat ook graag ontvangt.
  - Op de vraag wat er gebeurt als een jongere van 18 jaar uitstroomt uit de jeugdhulp, antwoordt Clement dat Wmo een optie kan zijn. Het aantal jongeren van 17 jaar met jeugdhulp is relatief klein. Voordat ze 18 jaar worden, dient er te worden gekeken naar de mogelijkheden.
  - Ten aanzien van goede aandacht voor kinderen geeft Clement aan dat bij kinderen veel partijen betrokken zijn. Het is van groot belang dat de coördinatie goed verloopt. Er wordt niet alleen naar het kind gekeken, maar ook naar de omgeving. Als er meerdere kinderen binnen een gezin jeugdhulp nodig hebben, dan kan het wel iets ingewikkeld worden.
  - Wat betreft samenwerking op drie niveaus legt Clement uit dat het gaat om uitvoerend niveau (aanbieders, contractmanagers, beleidsmedewerkers), cliëntniveau en bestuurlijk niveau.
  - Op de vraag hoe met ruim 120 aanbieders het overzicht wordt gehouden met name als het misloopt, antwoordt Clement dat per aanbieder het zichtbaar is in het systeem als een traject niet succesvol wordt afgerond. Daarnaast zijn er klachtenprocedures en kijkt de inspectie mee. Het grote aantal aanbieders geeft keuzevrijheid.
  - Wat betreft de administratie die niet overal goed is gelopen, geeft Clement desgevraagd aan dat er bij een partij problemen waren met een nieuw administratiesysteem. Zorginhoudelijk ging het goed, maar er konden geen ramingen worden gegeven en geen facturen worden ingediend. Dit zal niet doorwerken in de jaarrekening van de gemeente.
  - Ten aanzien van de wachtlijsten geeft Clement aan dat een deel binnen 4 weken wordt geholpen en een deel binnen 8 weken. 15 procent van de kinderen heeft een problematische wachttijd van meer dan 2 maanden. Het is wel goed om er ook oog voor te hebben dat sommige aanbieders wel snel een intake kunnen doen, maar dat de behandeling dan op zich laat wachten. De triage zorgt ervoor dat bij casussen waar direct hulp nodig is, er niet wordt gewacht. Er wordt ook gekeken naar overbruggingszorg.
  - Op de vraag waarom bij de huisarts kinderen minder last hebben van wachtlijsten dan bij de gemeente, antwoordt Clement dat dit niet geheel vergelijkbaar is. Hij kan wel zeggen dat bij de gemeente meer sprake is van ingewikkelde problematiek. Er wordt meer onderzoek aan de voorkant gedaan. Bij de huisarts komen de meer relatief lichte gevallen.

- Op de vraag of aanbieders elkaar kunnen vinden, antwoordt Clement dat er veel contact is op uitvoerend niveau. Vanmiddag was bijvoorbeeld een sessie met verschillende aanbieders. Er zijn echter ook soms signalen dat het minder goed loopt.
- Over de overheadkosten geeft Clement desgevraagd aan dat met inkoop wordt gekeken naar de tarieven. Als er zorgwekkende signalen zijn, dan wordt het in de regio besproken. Eens in de zoveel tijd worden procedures opnieuw doorgelicht. Soms wordt er dan gaandeweg gecorrigeerd. In het algemeen vindt Clement het niet zo zorgelijk als soms wordt geschetst.
- De voorzitter dankt Clement voor zijn aanwezigheid en bijdrage.

#### **4. Gezondheidsmonitor GGD**

- De ASD neemt kennis van de Gezondheidsmonitor. In de monitor valt de ouderenmishandeling op. Ook is de eenzaamheid gestegen.

#### **4. Regiovisie “Gezond Ouder Worden”**

- De Regiovisie zal in de Taskforce Zorg & Wonen worden behandeld.

#### **5. Belangrijkste ingekomen en uitgaande stukken vanaf 6 oktober 2022**

- De ASD neemt kennis van de ingekomen stukken.
- De ASD gaat in op de Procesnotitie Strategienota Sociaal Domein gemeente Aalsmeer. De ASD zal op verschillende momenten worden betrokken bij de totstandkoming van de Strategienota. De ASD is blij te zien dat ook de werkgroep Inclusief en Toegankelijk Aalsmeer en de Taskforce Zorg & Wonen worden genoemd. Op 17 november zal de Procesnotitie worden behandeld in de commissie Maatschappij en Bestuur van de Gemeenteraad. De uiteindelijke vaststelling van de Strategienota is voorzien voor december 2023 (de huidige loopt tot 2024).
- De voorzitter meldt namens de ASD naar de inspiratiesessie ‘Van Wmo naar Wlz’ te zullen gaan. Ook geeft hij aan dat de Hannie van Leeuwenlezing online terug te lezen is.

#### **6. Mededelingen Dagelijks Bestuur**

*Er zijn geen mededelingen.*

#### **7. Info uit de werkgroepen:**

##### **a. Werkgroep Jeugd**

- Op 7 november was de werkgroep Jeugd aanwezig bij de thema-avond Jeugdzorg. Er waren rond de tien personen aanwezig, waarbij niet iedereen een connectie met Aalsmeer had. De werkgroep zal bij een eventuele volgende bijeenkomst opnieuw aansluiten.

##### **b. Werkgroep Participatie**

- De werkgroep Participatie was weer aanwezig bij een bijeenkomst van de werkgroep Statushouders. Er is gesproken over formulieren. In Amstelveen zijn formulieren al vertaald naar verschillende talen.

##### **c. Werkgroep Wmo**

- De Taskforce Zorg & Wonen wordt weer opgestart. In november/december wordt er gekeken naar de vervolgstappen. Verder is zoals eerder in de vergadering genoemd de nieuwe Wmo-vervoerder gestart.

#### **8. Verslag ASD 10 oktober 2022 en besluitenlijst**

- Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.
- De actielijst wordt geactualiseerd.

#### 9. Conceptvergaderschema voor het jaar 2023

- Het conceptvergaderschema 2023 wordt op twee punten gewijzigd. Het geactualiseerde vergaderschema is hieronder te vinden.

#### 10. Wat verder ter tafel komt

- Er wordt opgemerkt dat het vandaag de Dag van de Mantelzorg is. Aandachtspunt is dat voor het ontvangen van een attentie er veel papieren moeten worden ingevuld.
- De werkgroep Inclusief en Toegankelijk Aalsmeer is na de gezamenlijke sessie met de ASD één keer bijeengekomen.

#### 11. Volgende vergadering

- De volgende vergadering vindt plaats op maandag 12 december 2022.

22.00 uur Sluiting

#### Actielijst

START DATUM		ONDERWERP	EIND DATUM	ACTIE DOOR
20161109		Notitie Burgerportaal monitoren, kenniskaart op agenda zetten	2022	Dick
20201022		Bespreken inzet externe communicatie tijdens behandeling Participatievisie	2022	Allen
20210610		Statuten aanpassen n.a.v. WBTR	Voor 2026	DB
20211104		Kwaliteitsadviseur Sociaal Team uitnodigen voor vergadering om doorbraakmethode te bespreken	November 2022	DB
20220214		Foto en introductie naar Dick sturen voor website	December 2022	Ashna
20220908		Verpleeghuis uitnodigen om te spreken over overbruggingszorg	2022	DB
20220908		Gemeente vragen over verschil alleenstaanden versus getrouwde stellen schuldhulpverlening	December 2022	Voorzitter
20220908		Monitoren corona-effect bij jongeren	2022	Werkgroep Jeugd
20220908		Integraal zorgakkoord agenderen	2022	DB
20221010		Meekijken met voorstel werkgroep Toegankelijk en Inclusief Aalsmeer	2022	Erwin
20221110		ASD advies cliëntervaringsonderzoek Wmo opstellen	November 2022	DB

		en versturen		
--	--	--------------	--	--

### Komende vergaderingen

Maandagavond	12 december
Maandagavond	9 januari 2023
Woensdagavond	15 februari 2023
Dinsdagavond	14 maart 2023
Maandagavond	17 april 2023
Dinsdagavond	16 mei 2023
Woensdagavond	14 juni 2023
Maandagavond	11 september 2023
Dinsdagavond	17 oktober 2023
Woensdagavond	15 november 2023
Maandagavond	11 december 2023