

**Stichting Adviesraad WMO en Jeugdhulp gemeente 's-Hertogenbosch**

Aan: Mevrouw Lalihatu, projectleider Gemeente 's-Hertogenbosch  
Van: Stichting Adviesraad WMO en Jeugdhulp gemeente 's-Hertogenbosch  
**Betreft: Advies Projectomschrijving Evaluatie PGB WMO en Jeugdhulp**

's-Hertogenbosch, 20 april 2020

Het klanttevredenheidsonderzoek WMO begeleiding/dagbesteding geeft inzicht in de tevredenheidsbeleving van een relatief klein deel van de populatie, die te maken heeft gehad met procedures en werkwijzen rond het aanvragen, het toekennen en het verkrijgen van ondersteuning bij begeleiding en dagbesteding.

Het aantal respondenten dat de vragenlijsten hebben ingevuld is gering. Zij laten hoge cijfers zien van de mate van tevredenheid. Het is moeilijk om dit beeld als een betrouwbaar gegeven te nemen. De Adviesraad wil graag (op het moment dat dit weer mogelijk is) over de cijfers van het rapport en de ervaringen die leden van de Adviesraad in het afgelopen jaar hebben gehad, in gesprek gaan over de relativiteit van het onderzoek en de verwachtingen naar de toekomst. Zonder dat wij het kunnen staven, voelt het als een tegenstrijdigheid.

De Adviesraad zal in deze reactie verder enkele opmerkingen maken over de PGB en de Jeugdzorg.

1. Wachten op zorg is funest voor kinderen en gezinnen.  
Voor kinderen en ouders is het zeer problematisch dat, wanneer er een vraag naar zorg ontstaat, men weken moet wachten voordat er op de vraag ingegaan wordt.  
Vaak is de periode voorafgaand aan het stellen van de vraag al moeilijk en spannend geweest. Problemen verergeren in de tijd dat de procedures van aanvraag en eventuele toewijzing lopen. De zorgvraag neemt toe naargelang de tijd verstrijkt voordat er hulp geleverd wordt.  
Directe zorg bij een melding is zeer gewenst. De stresssituaties verergeren en leiden tot ontsporingen in gedrag en leiden soms zelfs vaak tot scheidingen binnen het gezin.  
Tijdige zorg voorkomt zware vormen van zorg en escalatie van de problematiek.  
De ervaring leert dat de inzet van Jeugdzorg veelal pas laat start.
2. De keuze voor PGB wordt vaak gedaan omdat de zorg in Natura op korte termijn niet geleverd kan worden.  
Redenen hierbij zijn onder andere:
  - Het ontbreekt aan passende zorg. Veelal is er behoefte aan een mix aan zorg.
  - Er is behoefte aan flexibele inzet, soms wat meer, soms wat minder. Dat past niet in een Naturapakket.
  - Er is op korte termijn geen zorg voorradig.
  - Voor PGB wordt gekozen omdat er weliswaar zorg in Natura mogelijk is, alleen betekent dit dat er overgestapt moet worden naar een andere hulpverlener. Overstappen van hulpverlener kan grote problemen geven. Hulp heeft een relationele kant. Een vertrouwd persoon bereikt soms meer dan een vreemde of een nieuwe hulpverlener. Ook het zoeken naar een vervangende hulpverlener kan frustratie met zich meebrengen doordat de continuïteit wegvalt.
  - Mensen willen graag de regie houden. Bijvoorbeeld wanneer er passende zorg beschikbaar is, maar wanneer deze niet gecontracteerd is, kan de PGB vervallen.

De Adviesraad is van mening, dat het veelal draait om de factor tijd. Veel hulp kan geboden worden in de vorm van Natura. De Adviesraad vraagt zich af of, indien er voldoende zorg in Natura beschikbaar is, de vraag naar PGB nog zo groot is.

Advies:

1. De Adviesraad adviseert om de focus minder te richten op het tegengaan van fraude en meer te richten op het oppakken van zaken in het voorliggende veld. Dit voorkomt grotere problemen. Zorg voor goed opgeleide professionals, die met een juiste attitude en de juiste competenties problemen weten aan te pakken. De keuze voor PGB is vaak niet de eerste keuze maar een second best.
2. Keer terug naar tafelgesprekken in een kleine groep van zorgaanbieder, wijk- of buurtteam en ouders. Bepaal wat nodig is en zet direct in. Het wijkteam houdt de regie in samenspraak met ouders voor het bepalen wat nodig is. De wijkteams passen meer- en maatwerkregelingen direct

toe. Er wordt gekeken wat nodig is op basis van Natura. Er wordt direct gekeken wat op langere termijn nodig is en in acties uitgezet.

3. Het verloop binnen de wijkteams is groot. Investeer in wijkteams en zorg er voor dat de draaideur aan werknemers stopt.

Namens de Adviesraad WMO en Jeugdhulp

Met vriendelijke groet,

Frans Leenders,  
voorzitter Stichting Adviesraad WMO en Jeugdhulp gemeente 's-Hertogenbosch