

Rapport

DECENTRALISATIE SOCIAAL DOMEIN

Binnenlands Bestuur

November 2019

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2019/169

Datum

November 2019

Opdrachtgever

Binnenlands Bestuur

Auteurs

Lisa Nannes
Rachel Beerepoot
Peter Kanne

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	5
1.1 Achtergrond en doel van het onderzoek	5
1.2 Methode van het onderzoek	5
1.3 Analyse	5
2. Belangrijkste uitkomsten.....	8
Meer sociaal domein ambtenaren steunen principe decentralisaties.....	8
3. Ervaringen van ambtenaren met de decentralisaties van het sociaal domein	11
3.1 Terugblik op het transitieproces	11
3.2 Gevolgen decentralisaties voor zorg aan burgers	12
3.3 Klachten over het gemeentelijk beleid m.b.t. het sociaal domein	14
3.4 Wachtlijsten.....	17
3.5 Knelpunten in 2020	19
3.6 Budget.....	20
3.7 Sturen op ambities, resultaten en beleid	22
4. Ervaringen burgers.....	31
4.1 Kennis over de decentralisatie.....	31
4.2 Ervaringen met de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.....	34
4.3 Klachten, bezwaarschriften en rechtszaken op het gebied van Wmo, Jeugdwet en Participatiewet	37
4.4 Wmo-abonnementstarief	39



1

HOOFDSTUK

Inleiding

1. Inleiding

1.1 Achtergrond en doel van het onderzoek

Sinds 2015 werken Binnenlands Bestuur en I&O Research samen aan onderzoeken over thema's die spelen in de publieke sector en waar Binnenlands Bestuur over schrijft. Een van deze thema's is het sociaal domein. Inmiddels vallen de taken op het gebied van jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en (arbeids)participatie alweer bijna vijf jaar onder de verantwoordelijkheid van gemeenten. In 2015 en 2016 voerde Binnenlands Bestuur een onderzoek uit onder gemeenteambtenaren en burgers om ervaringen met deze decentralisaties te achterhalen. Zij is benieuwd hoe men hier nu tegenaan kijkt en of er verschillen zijn met drie jaar geleden. Hoe staan gemeenten er nu voor? Hoe denken ze nu over de decentralisaties in het sociaal domein en hoe is dat in vergelijking met drie jaar geleden? En wat zijn (verschillen in) ervaringen van mensen die te maken hebben met jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning of (arbeids)participatie? I&O Research voerde in opdracht van Binnenlands Bestuur een herhaalonderzoek uit om deze vragen te beantwoorden.

1.2 Methode van het onderzoek

Doelgroepen van het onderzoek zijn gemeenteambtenaren (hierna ambtenaren genoemd) en Nederlandse burgers van 18 jaar of ouder. Het onderzoek is in oktober uitgevoerd door middel van een online enquête.

Ambtenaren hebben vragen beantwoord over de gemeente waar zij werken en burgers over de gemeente waar zij wonen.

Gemeenteambtenaren zijn benaderd via een nieuwsbrief van Binnenlands Bestuur en het I&O Research panel. In totaal vulden 516 ambtenaren de vragenlijst in, waarvan 320 ambtenaren werkzaam zijn in het sociaal domein.¹

De vragenlijst voor de burgers is alleen in het I&O Research Panel uitgezet. Negentienhonderdtachtig respondenten werkten mee aan het onderzoek.

Omdat het aantal Nederlanders dat beroep doet op de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet erg laag was, hebben we voor de vragen over deze onderwerpen extra panelleden uitgenodigd waarvan we weten dat zij binnen deze doelgroep passen. Uiteindelijk hebben 566 leden die beroep doen op de Wmo, 120 leden die beroep doen op de Jeugdwet en 107 leden die beroep doen op de Participatiewet deelgenomen.

1.3 Analyse

De antwoordcategorie 'niet van toepassing' is buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Relevante verschillen tussen subgroepen als gemeentegrootte of soort ambtenaar (wel of geen sociaal domein) worden beschreven indien er sprake is van een significant verschil. Voor de vergelijking tussen jaren spreken we van een verschil indien dit groter is dan 5 procent.

Omdat het sociaal domein in dit rapport centraal staat en om een vergelijking met eerdere jaren te maken, worden de resultaten van de ambtenaren in sommige gevallen uitgesplitst tussen ambtenaren in het sociaal domein versus alle ambtenaren.

De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

¹ Met sociaal domein ambtenaren bedoelen we ambtenaren die werkzaam zijn in de volgende domeinen: 1) zorg, welzijn, jeugd of 2) werk en inkomen.

Op de data van de burgers is een weging toegepast naar leeftijd, geslacht en provincie (op basis van CBS gegevens). Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd, geslacht en provincie zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen. Onder- en bovengemiddelde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor alle Nederlanders van 18 jaar en ouder. Op het databestand van ambtenaren is geen weging toegepast. De steekproef geeft naar onze mening een goede afspiegeling van ambtenaren. Naast leeftijd en geslacht is er bijvoorbeeld sprake van een goede verdeling van ambtenaren naar gemeentegrootte.

2

HOOFDSTUK

Belangrijkste uitkomsten



2. Belangrijkste uitkomsten

Meer sociaal domein ambtenaren steunen principe decentralisaties

De meerderheid van de sociaal domein ambtenaren is (nog steeds) positief over het *principe* van het overhevelen van taken in het sociaal domein naar gemeenten. Deze transitie krijgt over de jaren heen zelfs steeds meer steun. Ambtenaren vinden dat de decentralisaties over het algemeen meer positieve dan negatieve gevolgen hebben voor burgers. Zij beargumenteren dat met uitspraken als *"wij weten burgers beter te bereiken"* en *"de hulpverlening is zo dichterbij"*.

Ambtenaren kritischer over uitvoering

Desalniettemin zijn ambtenaren kritisch over hoe de decentralisaties in praktijk worden gebracht; de cliëntenaantallen stijgen en gemeenten moeten deze toegenomen hulpvraag oplossen met een lager budget: *"Er is een (te) krap budget beschikbaar om in een stabiele omgeving de juiste hulp aan betrokkenen te bieden."* Dit is met name bij de Jeugdwet een groot probleem.² Bij dit domein zijn de door ambtenaren ervaren negatieve gevolgen dan ook groter dan de positieve, en ook voor de toekomst verwachten zij hier de grootste knelpunten. De zorgen om dit domein worden steeds groter, terwijl het bij Wmo en Participatiewet (steeds) beter gaat.

Tekorten vaker opgelost door bezuinigingen

Budgetoverschotten (waar in de eerste jaren bij de Wmo nog wel sprake van was) komen niet (meer) veel voor. Met name bij de Jeugdwet en Wmo komen gemeenten niet uit. Deze tekorten worden vooral gedekt uit reserves. Echter, bezuinigingen binnen en buiten het sociaal domein komen ook steeds meer voor. Zo moeten zwembaden, sportvoorzieningen en bibliotheken soms sluiten om met tekorten om te gaan.³ De meerderheid van de ambtenaren vindt dan ook dat het kabinet meer geld moet uittrekken voor de Jeugdwet en de Wmo. Een conclusie die ambtenaren trekken na vijf decentralisatiejaren is dat bij de start niet direct bezuinigd had moeten worden, *"maar juist meer budget om ruimte te bieden de decentralisatie goed te implementeren."*

Cliënten staan nog steeds niet achter de transitie

"In het algemeen is het organiseren van zorg dichterbij heel positief voor de inwoner. Het zal echter, met name in de Jeugdwet, nog wel even duren voor dit positieve effect ook echt merkbaar is voor inwoners.", merkt één van de ambtenaren op.

Uit de ervaringen van burgers die een beroep doen op (één van) de domeinen (sociaal domein cliënten) blijkt dat het nu beter gaat met de toegang tot en kwaliteit van de ondersteuning dan vlak na de decentralisaties. Desondanks vinden zij zelden dat de transities een verbetering van de situatie heeft opgeleverd (ten opzichte van de situatie voor 2015). Een daling van de hoeveelheid hulp, organisaties die niet goed samenwerken en minder goede en snelle hulp dragen onder andere bij aan de perceptie dat de situatie is verslechterd. De tweede reden is opmerkelijk, aangezien de decentralisaties de samenwerking tussen organisaties juist had moeten verbeteren.

Een mogelijke verklaring voor deze discrepantie is dat de uitvoering van de zorg binnen het sociaal domein steeds beter gaat, maar dat vooral 'nieuwe' cliënten deze verbeterde uitvoering ervaren. Bijna vijf jaar na de transities, zijn zij niet op de hoogte van de situatie vóór deze verandering; vooral cliënten die te spreken zijn over de uitvoering kunnen de gevolgen van de transities niet beoordelen. En hier zijn meer cliënten van dan drie jaar geleden.

² Vraag naar jeugdzorg blijft stijgen: https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/vraag-naar-jeugdzorg-blijft-stijgen.11279918.lynkx?tid=TIDP236119X3B2D08A11BE54023BCEB07857C4D0C84Y15&utm_campaign=BB_NB_Dagelijks&utm_medium=Email&utm_source=SMG&utm_content=612_31-10-2019

³ Steden: Geen geld meer voor zwembad en bibliotheek: <https://www.ad.nl/binnenland/steden-geen-geld-meer-voor-zwembad-en-bibliotheek~af84b1ea/?referrer=https://www.google.com/>

Negatieve aandacht in het nieuws kan er ook voor zorgen dat men geen positief beeld heeft, terwijl het eigenlijk best wel goed gaat. Uiteraard kan het ook zijn dat cliënten nog de kat uit de boom kijken en eerst willen kijken of de uitvoering goed blijft gaan voor zij hun mening over de decentralisaties bijstellen.



3

HOOFDSTUK

Ervaringen van ambtenaren met de decentralisaties van het sociaal domein



3. Ervaringen van ambtenaren met de decentralisaties van het sociaal domein

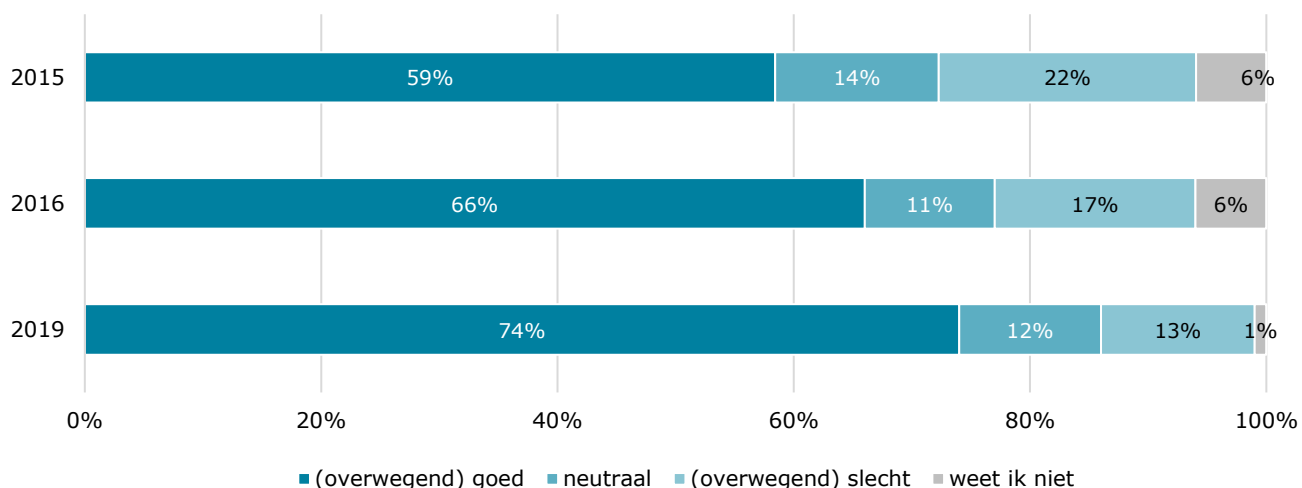
3.1 Terugblik op het transitieproces

Ambtenaren sociaal domein steeds positiever over de decentralisaties

Driekwart van de ambtenaren in het sociaal domein vindt het overhevelen van de taken op het gebied van jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en (arbeids)participatie een (overwegend) goede ontwikkeling. Over de jaren heen zien we hierin een duidelijke ontwikkeling; steeds meer ambtenaren in het sociaal domein staan achter de decentralisaties. Er is geen verschil tussen ambtenaren die betrokken zijn bij de Wmo, Jeugdwet en/of Participatiewet.

Figuur 3.1

Het overhevelen van de taken op het gebied van jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en (arbeids)participatie van het rijk en provincies naar gemeenten vind ik: (basis: ambtenaren in het sociaal domein)



Sociaal domein ambtenaren staan positiever tegenover de decentralisaties dan andere ambtenaren; ieder jaar is de houding van andere ambtenaren negatiever dan de houding van ambtenaren in het sociaal domein.

Tabel 3.1

Het overhevelen van de taken op het gebied van jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning en (arbeids)participatie van het rijk en provincies naar gemeenten vind ik:

(basis: ambtenaren in het sociaal domein)

	AMBTENAREN SOCIAAL DOMEIN			ALLE AMBTENAREN		
	2015	2016	2019	2015	2016	2019
(overwegend) goed	59%	66%	74%	45%	36%	65%
neutraal	14%	11%	12%	16%	16%	12%
(overwegend) slecht	22%	17%	13%	28%	37%	20%
weet niet	6%	6%	1%	10%	12%	3%

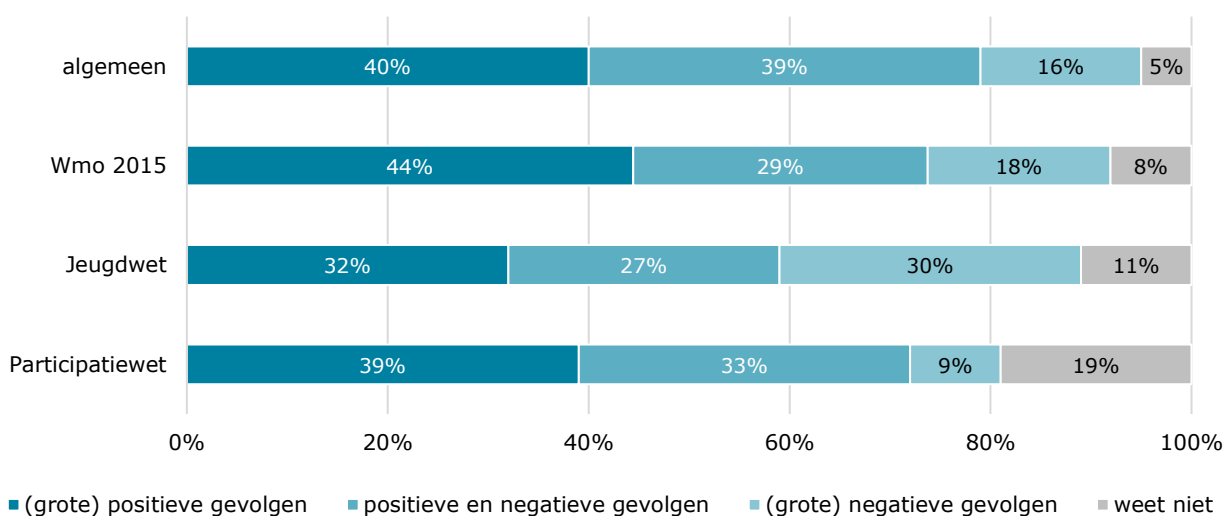
3.2 Gevolgen decentralisaties voor zorg aan burgers

Meer negatieve gevolgen voor cliënten jeugdhulp

Volgens ambtenaren in het sociaal domein hebben de decentralisaties in het algemeen meer positieve dan negatieve gevolgen voor burgers; dit is met name bij de Wmo en Participatiewet het geval. De kijk op de gevolgen van de decentralisatie van de Jeugdwet is meer verdeeld; drie op de tien zien zowel positieve als negatieve gevolgen. Het aandeel ambtenaren dat negatieve gevolgen ervaart voor burgers is bij zowel Wmo als Participatiewet gedaald. Ook hier zien we dit jaar een kritischer beeld bij Jeugdwet; dit percentage is 9 procent gestegen ten opzichte van 2015 en 2016.

Figuur 3.2

Wat zijn de gevolgen voor de zorg aan de burgers in uw gemeente? (basis: ambtenaren in het sociaal domein)



Tabel 3.2

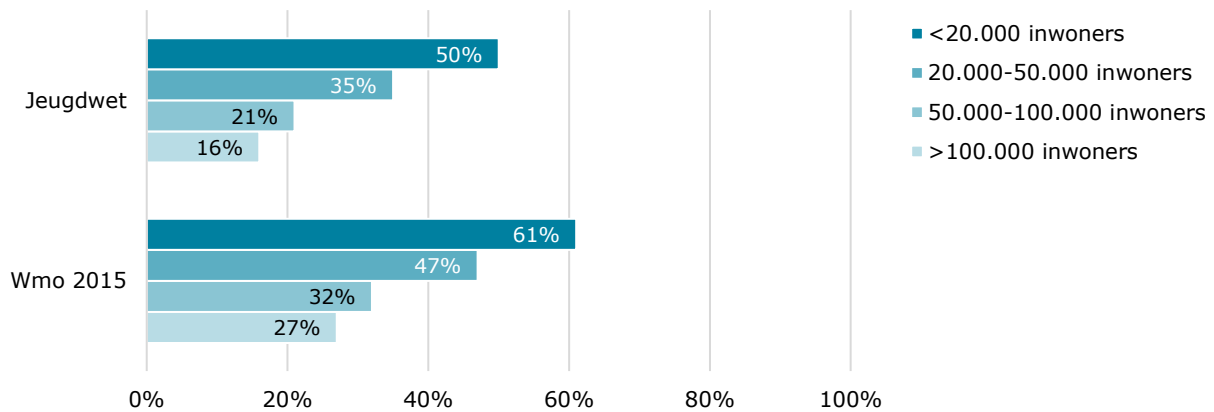
Wat zijn de gevolgen voor de zorg aan de burgers in uw gemeente? (basis: ambtenaren in het sociaal domein)

	JEUGDWET			PARTICIPATIE WET			WMO			IN HET ALGEMEEN		
	2015	2016	2019	2015	2016	2019	2015	2016	2019	2015	2016	2019
(grote) positieve gevolgen	21%	39%	32%	17%	32%	39%	19%	44%	44%	21%	45%	40%
per saldo neutraal	32%	33%	27%	37%	39%	33%	28%	33%	29%	37%	40%	39%
(grote) negatieve gevolgen	21%	21%	30%	21%	13%	9%	35%	14%	18%	23%	10%	16%
weet niet	26%	7%	11%	25%	16%	19%	19%	9%	8%	18%	5%	5%

De gevolgen van de decentralisaties is bij Wmo en Jeugdwet afhankelijk van gemeentegrootte; in kleine gemeenten zijn ambtenaren positiever over de gevolgen van deze decentralisaties dan ambtenaren in gemeenten met meer inwoners (zie figuur 3.3).⁴

Figuur 3.3

Wat zijn de gevolgen voor de zorg aan de burgers in uw gemeente? (% (grote) positieve gevolgen)
(basis: alle ambtenaren)⁵



Ambtenaren konden toelichten wat volgens hen positieve en negatieve gevolgen van de decentralisaties voor burgers zijn. Enkele toelichtingen van positieve gevolgen:

- "Wij weten burgers beter te bereiken."
- "Hulpverlening dichterbij."
- "Integrale dienstverlening. Zorg wordt dichterbij georganiseerd. Samenwerking met voorliggende voorzieningen."
- "De gemeente kent haar eigen inwoners het beste, korte lijnen met netwerken en samenwerkingspartners."
- "Dichter bij burgers, integrale aanpak, maatwerk, in samenspraak met directe omgeving, meer gericht op preventie."
- "Gemeente als verantwoordelijke kunnen aanspreken, vragen kunnen stellen, ondersteuning dichtbij."
- "Dichter bij de burger, sneller en meer maatwerk mogelijk."
- "In het algemeen is het organiseren van zorg dichterbij, heel positief voor de inwoner. Het zal echter, met name in de jeugdwet, nog wel even duren voor dit positieve effect ook echt merkbaar is voor inwoners."
- "Meer mensen worden bereikt en dus krijgen meer mensen hulp dan voorheen. De coördinatie van hulp en ondersteuning is verbeterd."
- "Gemeente staat dicht op de burger. Laagdrempelige toegang, en goede samenwerking met ketenpartners. De transitie kost echter tijd, waardoor de handelingssnelheid in het geding kon komen."
- "Decentralisatie betekent dichterbij wat de burger écht nodig heeft."

⁴ Dit verschil is niet zichtbaar bij alleen sociaal domein ambtenaren.

⁵ De basis van gemeenten met maximaal 20.000 inwoners is klein (n=28) waardoor de vergelijking met deze gemeentegrootte indicatief is.

Enkele toelichtingen van negatieve gevolgen:

- "Dichtbij de burger brengen betekent niet per definitie dat dienstverlening beter wordt en de financiering vanuit het rijk is onvoldoende."
- Met name voor Wmo/jeugd: er is een (te) krap budget beschikbaar om in een stabiele omgeving de juiste hulp aan betrokkenen te bieden."
- Voorzieningen staan onder financiële druk en wij moeten mogelijk besluiten om voorzieningen te versoberen of zelfs af te bouwen."
- "De jeugdteams kunnen het werk niet aan (wachtlijsten, veel verloop)."
- "Nog veel bureaucratie nodig doordat de 3D's juridisch niet op elkaar zijn afgestemd."
- "De budgetten die naar de gemeenten werden overgeheveld waren onvoldoende (m.n. jeugd)."
- "Te veel druk op financiën."
- "Veranderingen, bezuinigingen door het rijk opgelegd, waardoor minder geld beschikbaar voor ondersteuning."
- "Wachtlijsten en bezuinigingen voor Wmo en Jeugd door overschrijdingen. Dit speelt minder bij de participatiewet. De lage eigen bijdrage voor Wmo is positief voor de burger, maar negatief voor gemeentes."

3.3 Klachten over het gemeentelijk beleid m.b.t. het sociaal domein

Meerderheid sociaal domein ambtenaren ervaart klachten over het beleid

Ruim zeven op de tien sociaal domein ambtenaren zeggen dat de gemeente waar zij werken klachten krijgt over het gemeentelijk beleid met betrekking tot het sociaal domein. De meeste binnengekomen klachten hebben betrekking op het Wmo-beleid. Over het beleid van de Participatiewet krijgt de gemeente relatief minder klachten. Het aandeel dat klachten ontvangt komt overeen met 2016, al zien we bij de Jeugdwet en de Wmo dat minder ambtenaren aangeven dat het om enkele klachten gaat en meer ambtenaren noemen dat het om veel klachten gaat.

Tabel 3.3

Krijgt uw gemeente klachten over het gemeentelijk beleid m.b.t. het sociaal domein?
(basis: ambtenaren in het sociaal domein)

	JEUGDWET		PARTICIPATIEWET		WMO		IN HET ALGEMEEN	
	2016	2019	2016	2019	2016	2019	2016	2019
geen klachten	15%	8%	16%	13%	9%	7%	12%	7%
enkele klachten	55%	49%	45%	45%	62%	56%	67%	63%
veel klachten	5%	14%	3%	6%	8%	14%	4%	9%
weet niet	25%	29%	36%	36%	21%	23%	17%	21%

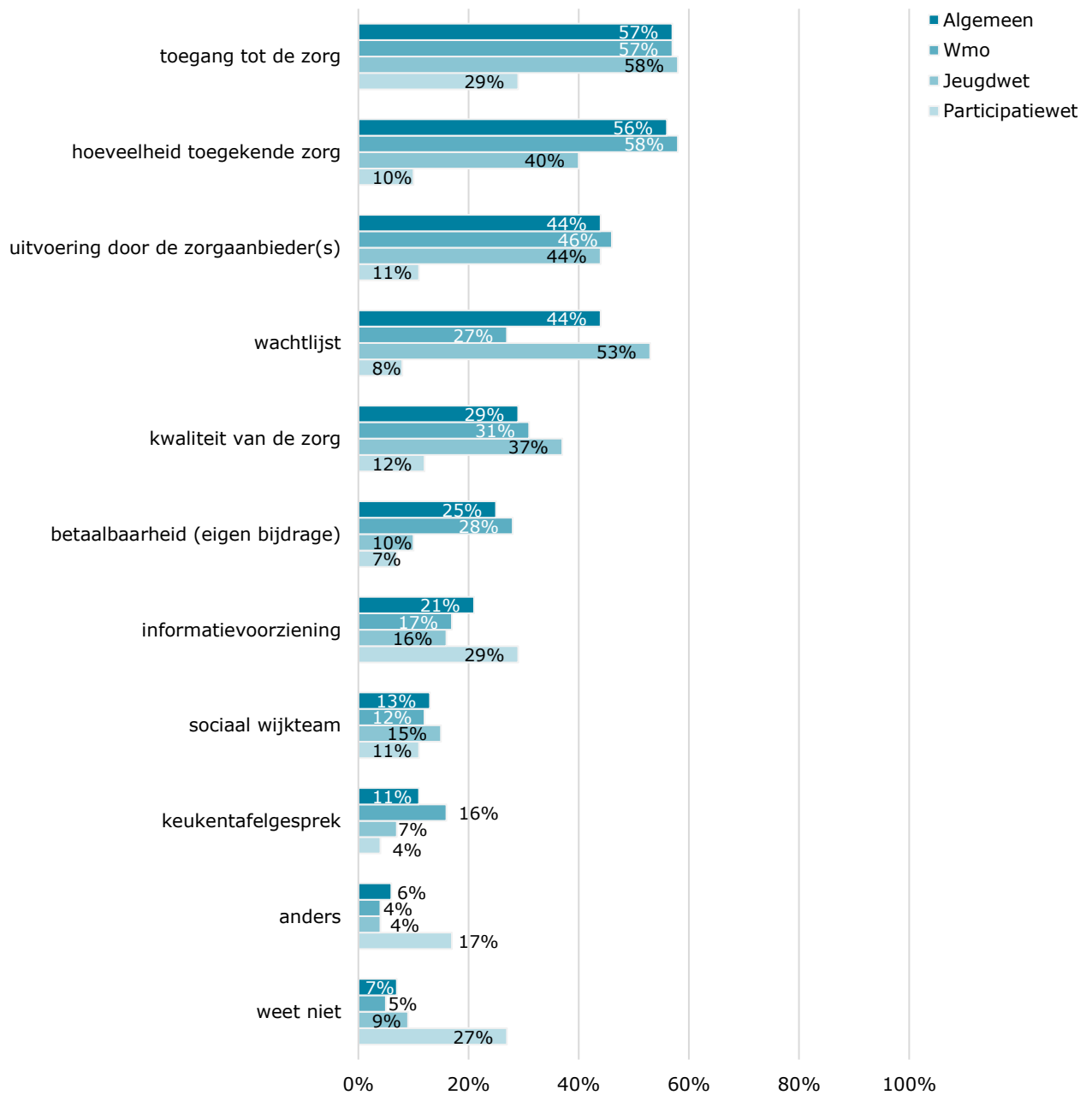
Aard klachten afhankelijk van het domein

De klachten die gemeenten binnenkrijgen gaan over veel verschillende zaken. Dit is (ook) afhankelijk van het domein waar de klacht betrekking op heeft. We zien dat bij Wmo met name klachten binnenkomen over de toegang tot en de hoeveelheid toegekende zorg. Bij de Jeugdwet komen ook relatief veel klachten binnen over de toegang tot zorg, maar ook klachten over de wachtlijst komen veel voor. Bij de Participatiewet weet ruim een kwart ambtenaren niet wat de aard van de klachten is, maar staat informatievoorziening bovenaan. Ander genoemde klachten zijn hier onder andere afwijzing van een aanvraag of bejegening door medewerkers.

Figuur 3.4

Waarover gaan die klachten? (basis: ambtenaren in het sociaal domein)

Meerdere antwoorden mogelijk



De aard van de klachten is veranderd ten opzichte van drie jaar geleden. Nu gaan meer klachten over de toegang tot de zorg, de uitvoering van de zorgaanbieders, de wachtlijst en bij de Jeugdwet de kwaliteit van de zorg. Er komen minder klachten binnen over de betaalbaarheid (met name bij de Wmo), de informatievoorziening en het keukentafelgesprek (bij Wmo).

Tabel 3.4

Waarover gaan die klachten? (basis: ambtenaren in het sociaal domein)

Meerdere antwoorden mogelijk

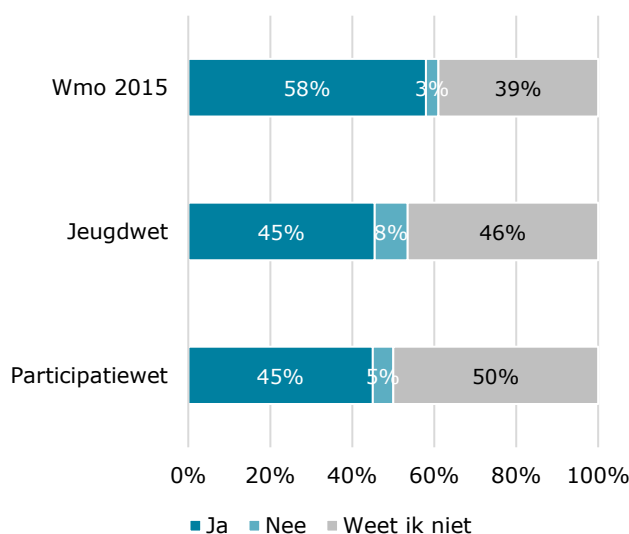
	JEUGDWET		PARTICIPATIEWET		WMO	
	2016	2019	2016	2019	2016	2019
toegang tot zorg	49%	58%	-	29%	46%	57%
hoeveelheid toegekende zorg	-	40%	-	10%	-	58%
uitvoering door de zorgaanbieder(s)	27%	44%	-	11%	26%	46%
wachtlijst	31%	53%	-	8%	8%	27%
kwaliteit van de zorg	25%	37%	-	12%	28%	31%
betaalbaarheid (eigen bijdrage)	17%	10%	-	7%	56%	28%
informatievoorziening	22%	16%	-	29%	22%	17%
sociaal wijkteam	11%	15%	-	11%	13%	12%
keukentafelgesprek	9%	7%	-	4%	20%	16%

Bij Wmo relatief veel bezwaarschriften en rechtszaken

Veel sociaal domein ambtenaren weten niet of bezwaarschriften zijn ingediend of dat er rechtszaken zijn gevoerd binnen de gemeente waar zij werken. Ongeveer de helft geeft aan dat er bezwaarschriften zijn ingediend. Rechtszaken komen relatief minder vaak voor. Opvallend is dat beiden vaker voorkomen bij de Wmo dan bij de Jeugdwet en Participatiewet.

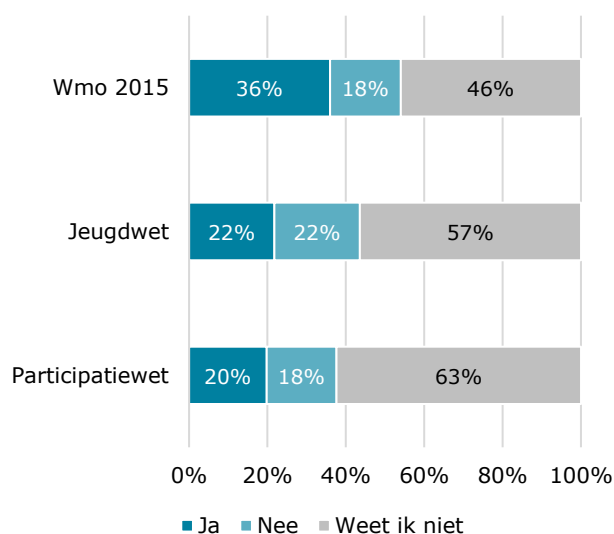
Figuur 3.5

Zijn er in 2018/2019 bezwaarschriften ingediend?
(basis: ambtenaren in het sociaal domein)



Figuur 3.6

Zijn er in 2018/2019 rechtszaken gevoerd?
(basis: ambtenaren in het sociaal domein)



3.4 Wachtlijsten

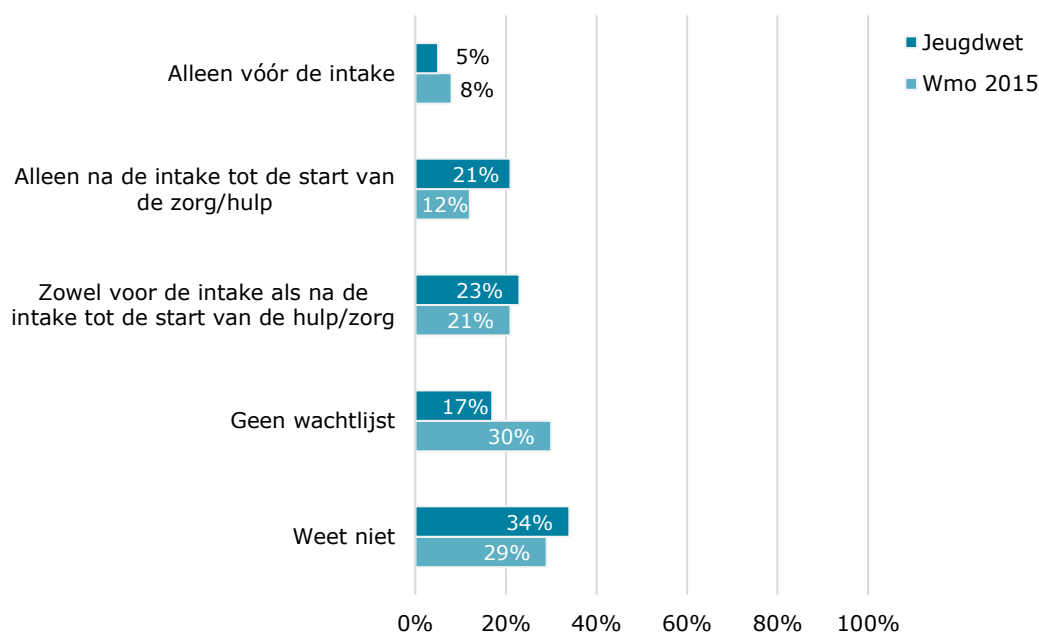
Wachtlijst veelvoorkomend

Een aanzienlijk deel sociaal domein ambtenaren vindt het moeilijk om te beoordelen of er een wachtlijst is bij Wmo en Jeugdhulp. Bij in ieder geval 40 procent van de gemeenten is dit wel het geval. Alleen voor de intake komt een wachtlijst weinig voor; meestal is er een wachtlijst voor één na de intake. Bij twee op de tien gemeenten kent de jeugdhulp alleen een wachtlijst na de intake.

Ook de wachttijd vinden veel ambtenaren in het sociaal domein lastig in te schatten. Maximaal twee maanden is het meest voorkomend, zowel voor als na de intake. Gemiddeld is de totale wachttijd bij Wmo 9 weken en bij Jeugdwet 12 weken (zie tabel 3.6). Als het gaat om jeugdhulp, moet ruim een op de tien cliënten 13 weken of langer wachten voor ze aan de beurt zijn.

Figuur 3.7

Heeft uw gemeente een wachtlijst voor Wmo en/of Participatiewet? (basis: ambtenaren sociaal domein)



Tabel 3.5

Hoe lang is de wachttijd vóór de intake?

Hoe lang is de wachttijd na de intake tot de start van de hulp/zorg?

(basis: ambtenaren sociaal domein)

	VOOR DE INTAKE		NA DE INTAKE	
	Wmo 2015	Jeugdwet	Wmo 2015	Jeugdwet
tot 4 weken	20%	17%	14%	9%
4-8 weken	35%	26%	36%	22%
9-12 weken	14%	9%	3%	7%
13 weken of langer	3%	12%	7%	13%
weet niet	27%	36%	40%	49%

Tabel 3.6

Gemiddelde wachttijd vóór de intake, gemiddelde wachttijd na de intake en totale gemiddelde wachttijd⁶
(basis: ambtenaren sociaal domein)

	WMO	JEUGDWET
Voor de intake	7 weken	8 weken
Na de intake	6 weken	9 weken
Totaal	9 weken	12 weken

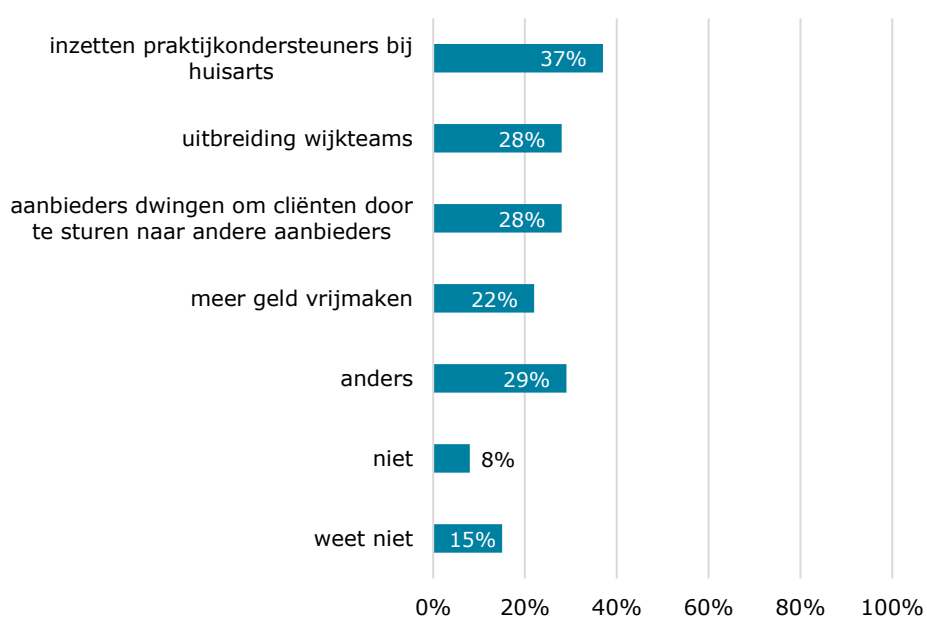
Gemeenten lossen wachtlijsten op verschillende manieren op

Gemeenten gaan op verschillende manieren om met de wachtlijsten. De grootste groep zet praktijkondersteuners in bij de huisarts. Bijna drie op de tien breiden de wijkteams uit of dwingen aanbieders om cliënten door te sturen naar andere aanbieders. Andere genoemde oplossingen zijn onder andere het inhuren van extra personeel of het aanpassen van processen. Er is maar een kleine groep die geen maatregelen neemt om de wachtlijsten op te lossen.

Figuur 3.8

Hoe worden wachtlijsten opgelost? (basis: ambtenaren sociaal domein)

Meerdere antwoorden mogelijk



⁶ De totale gemiddelde wachttijd telt niet op tot de som van de wachttijd vóór de intake en na de intake. Dit komt doordat sommigen alleen een wachttijd voor de intake hebben, sommigen alleen een wachttijd na de intake en sommigen allebei.

3.5 Knelpunten in 2020

Grootste knelpunten verwacht bij de Jeugdwet

Hoewel de zorgen bij de start van de decentralisaties meer verdeeld waren, ligt het zwaartepunt nu bij de Jeugdwet; driekwart van de ambtenaren in het sociaal domein verwacht in 2020 hier de grootste knelpunten. Hoewel alle zorgen zijn gestegen, zijn budget en toename van het aantal cliënten hier met name de oorzaak van.

Bij de Participatiewet zien we juist het omgekeerde; nog maar 4 procent verwacht hier de grootste knelpunten. Twee op de tien maken zich zorgen over het creëren van beschutte werkplekken. Deze zorgen zijn, samen met de zorgen over het budget, de privacy en afbouw van SW-bedrijven, gedaald. Het aantal sociaal domein ambtenaren die zich vooral druk maken om de Wmo is over de jaren heen redelijk stabiel, al is dit aandeel iets gestegen ten opzichte van 2016 naar 17 procent. Een flinke stijging zien we in de zorgen om het budget. Een mogelijke verklaring hiervoor is de invoering van het abonnementstarief, een zorg dat op de tweede plek staat. Huishoudelijke hulp en begeleiding als knelpunten zijn ook gestegen ten opzichte van 2016.

Tabel 3.7

Waar verwacht u voor volgend jaar de grootste knelpunten? Bij Wmo 2015, Jeugdwet of de Participatiewet? (exclusief 'weet niet') (basis: ambtenaren sociaal domein)

	VERWACHTINGEN IN 2014 VOOR 2015	VERWACHTINGEN IN 2015 VOOR 2016	VERWACHTINGEN IN 2016 VOOR 2017	VERWACHTINGEN IN 2019 VOOR 2020
bij Jeugdwet	48%	44%	54%	76%
bij Participatiewet	31%	30%	24%	4%
bij Wmo 2015	14%	15%	12%	17%
verwacht weinig knelpunten	8%	11%	10%	3%

Knelpunten Jeugdwet

- Budget: 81% (2016: 63%)
- Toename aantal cliënten: 62%
- Wachtlijsten: 51% (2016: 47%)
- Inkoop specialistische zorg: 51% (2016: 37%)
- Samenwerking met huisartsen: 14%

Knelpunten Participatiewet

- Creëren van beschutte werkplekken: 21% (2016: 39%)
- Budget: 16% (2016: 31%)
- Privacy: 16% (2016: 22%)
- Samenwerking met zorgverzekeraars: 16% (2016: 15%)
- Afbouw SW-bedrijf: 15% (2016: 26%)
- Standaardisatie gegevensuitwisseling: 14% (2016: 18%)

Knelpunten Wmo

- Budget: 43% (2016: 9%)
- Abonnementstarief: 34%
- Huishoudelijke hulp: 29% (2016: 17%)
- Begeleiding: 22% (2016: 11%)
- Dagbesteding: 14% (2016: 13%)

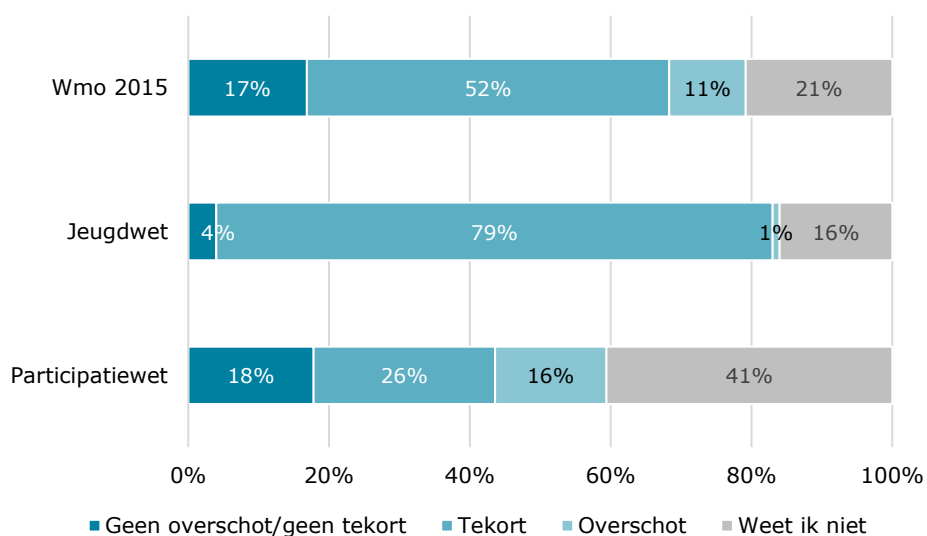
3.6 Budget

Zelden overschot budget

Meer dan de helft van de gemeenten had vorig jaar een tekort in het budget voor de Wmo en Jeugdwet. Bij de Jeugdwet loopt dit zelfs op naar 79 procent. Het minst vaak zijn er tekorten bij de Participatiewet, maar ambtenaren vinden dit ook moeilijker te beoordelen. Ten opzichte van drie jaar geleden zijn het aantal tekorten bij de Wmo en Jeugdwet flink gestegen en komen overschotten minder vaak voor. Bij de Participatiewet zien we het omgekeerde.

Figuur 3.9

Had uw gemeente vorig jaar (2018) een tekort of een overschot op de Wmo, de Jeugdwet en/of de Participatiewet? (basis: ambtenaren sociaal domein)



Tabel 3.8

Had uw gemeente vorig jaar (2018) een tekort of een overschot op de Wmo, de Jeugdwet en/of de Participatiewet? (basis: ambtenaren sociaal domein)

	JEUGDWET		PARTICIPATIEWET		WMO	
	2016	2019	2016	2019	2016	2019
geen tekort/overschot	9%	4%	16%	18%	6%	17%
tekort	43%	79%	35%	26%	8%	52%
overschot	19%	1%	8%	16%	62%	11%
weet niet	29%	16%	42%	41%	24%	21%

Tekorten opgevangen met reserves

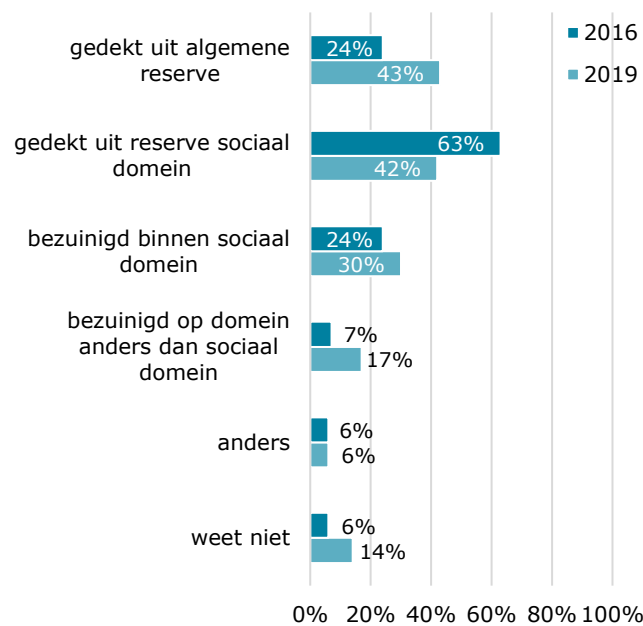
Gemeenten dekken tekorten met name uit de algemene reserve en uit de reserve van het sociaal domein. Hier heeft een verschuiving plaatsgevonden; tekorten worden vaker gedekt uit de algemene reserve en minder vaak uit de reserve van het sociaal domein. Drie op de tien gemeenten bezuinigen binnen het sociaal domein en meer gemeenten dan in 2016 bezuinigen daarbuiten (17%). Gemeenten die een overschot hadden, gebruikten dit weer binnen het sociaal domein; een ander tekort werd er mee opgevangen of werd gereserveerd. Ten opzichte van drie jaar geleden werd het overschot vaker gebruikt om andere tekorten in het sociaal domein op te vangen en minder vaak gereserveerd.

Figuur 3.10

Hoe is dat tekort in uw gemeente opgevangen?

(basis: ambtenaren sociaal domein)

Meerdere antwoorden mogelijk

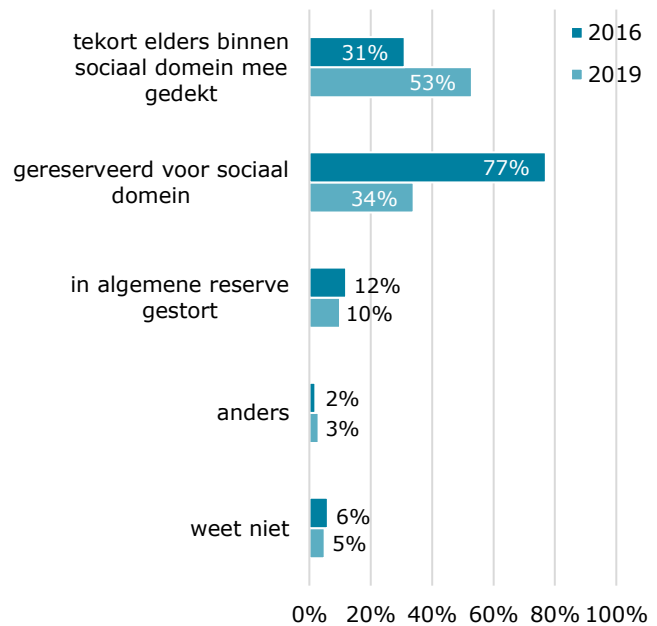


Figuur 3.11

Wat is er gebeurd met dit overschot in uw gemeente?

(basis: ambtenaren sociaal domein)

Meerdere antwoorden mogelijk



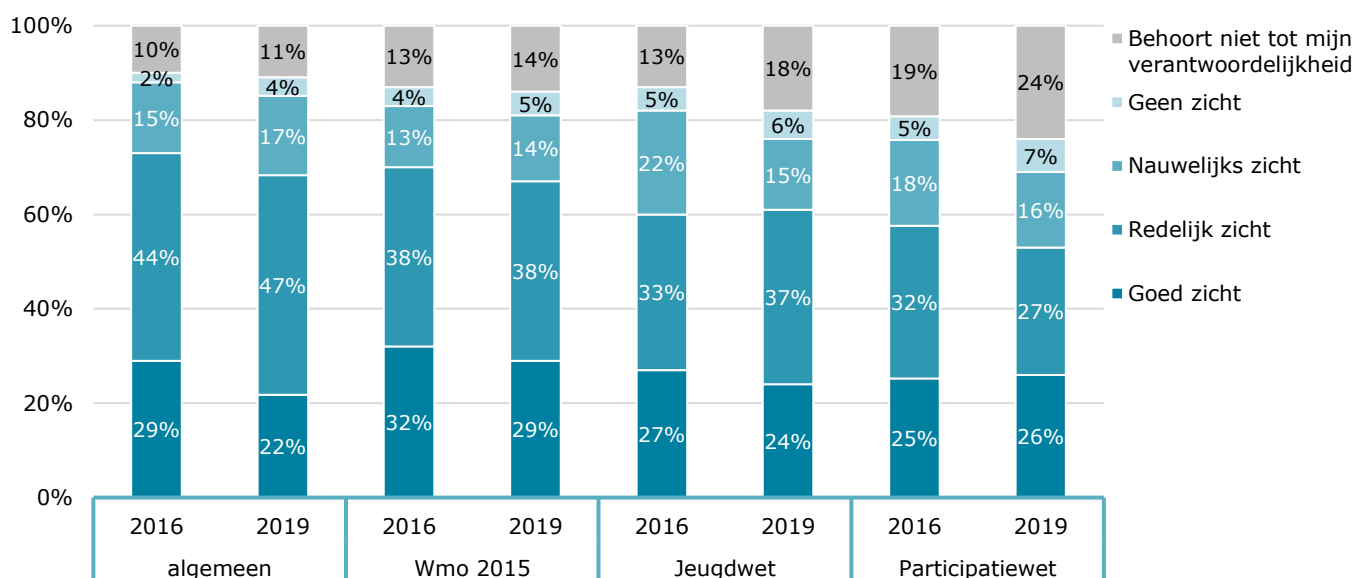
3.7 Sturen op ambities, resultaten en beleid

Meerderheid ambtenaren redelijk zicht op realisatie ambities

In het algemeen hebben zeven op de tien ambtenaren binnen het sociaal domein naar eigen zeggen (redelijk) zicht op de realisatie van de ambities van de gemeente waar zij werken. Ambtenaren die bij kleinere gemeenten werken hebben hier beter zicht op dan ambtenaren die bij grotere gemeenten werken. Dit beeld komt overeen bij alle domeinen, al behoort het bij de Participatiewet bij minder ambtenaren tot hun verantwoordelijkheid. Ten opzichte van 2016 is hier weinig verandering in gekomen.

Figuur 3.12

In welke mate heeft u zicht op de realisatie van de ambities van uw gemeente? (basis: ambtenaren sociaal domein)



Gemeenten monitoren resultaten beleid op verschillende manieren

Bijna alle gemeenten waar de sociaal domein ambtenaren werkzaam zijn, monitoren het beleid op het gebied van Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Het beleid op het gebied van Wmo en Jeugdwet worden vooral door middel van een cliëntervaringsonderzoek gemeten (gemeenten met maximaal 50.000 inwoners doen dit vaker dan grotere gemeenten), maar ook heeft bijna de helft van de gemeenten een eigen ontwikkelde monitor, houden de ontwikkeling van cliëntaantallen bij en maken gebruik van een benchmark. Bij de Participatiewet worden alle manieren ongeveer even veel ingezet, behalve het in gesprek gaan met cliënten.

De resultaten van monitoring worden voor verschillende doeleinden gebruikt. Driekwart informeert de gemeenteraad en het college en gebruikt de resultaten voor de realisatie van uitgangspunten van het beleid. Ook stellen zeven op de tien het beleid eventueel bij. In relatief minder gevallen wordt de informatie gebruikt om het benodigde budget te bepalen.

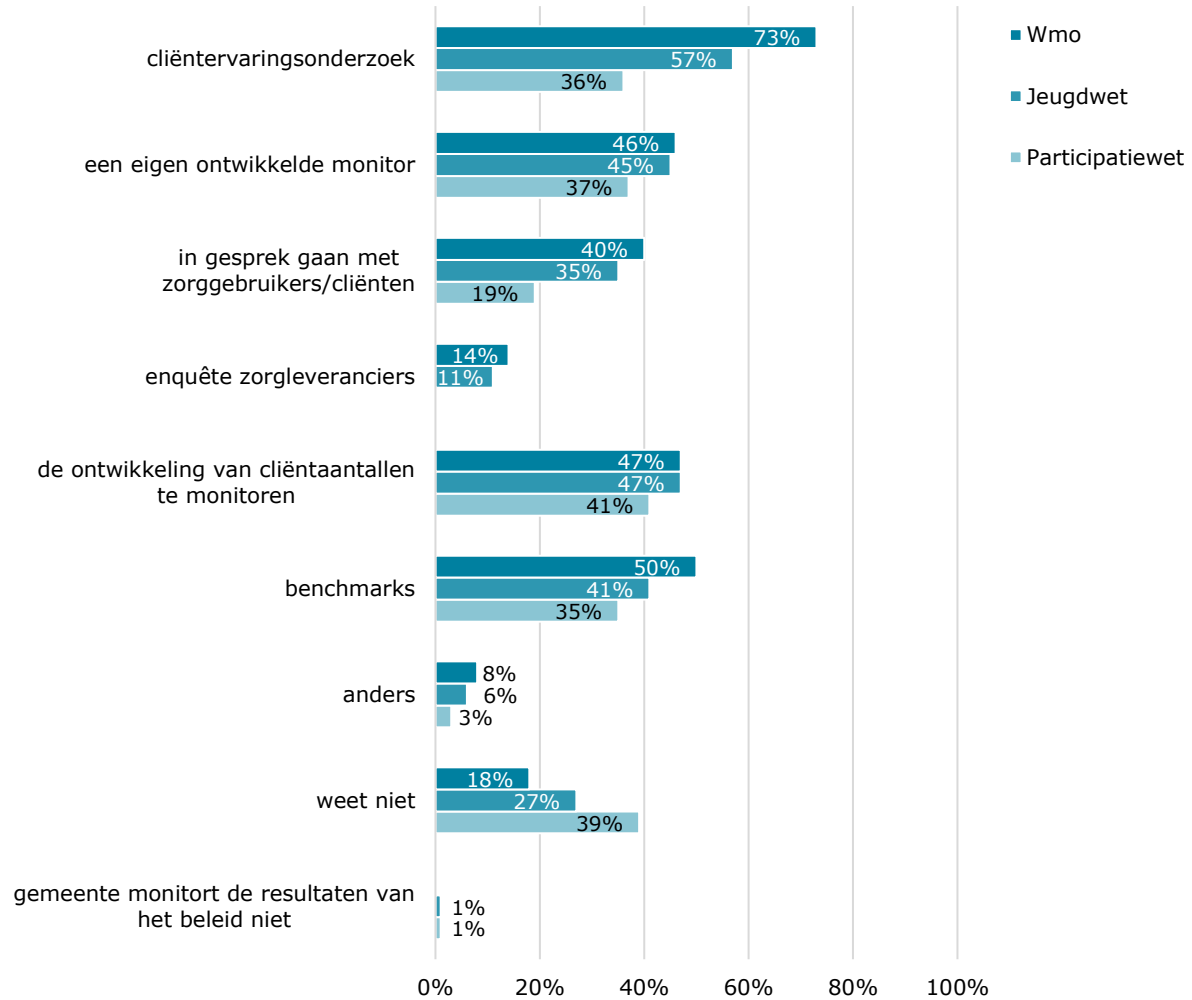
Waarvoor worden de resultaten gebruikt:

- Informeren gemeenteraad: 78%
- Informeren college: 76%
- Realisatie uitgangspunten beleid: 75%
- Bijstellen beleid: 70%
- Bepaling benodigde budget: 55%
- Anders: 5%
- Weet niet: 7%

Figuur 3.13

Op welke manier worden de resultaten van het beleid op het gebied van Wmo, Jeugdwet en Participatiewet gemonitord in uw gemeente? (basis: ambtenaren sociaal domein)

Meerdere antwoorden mogelijk

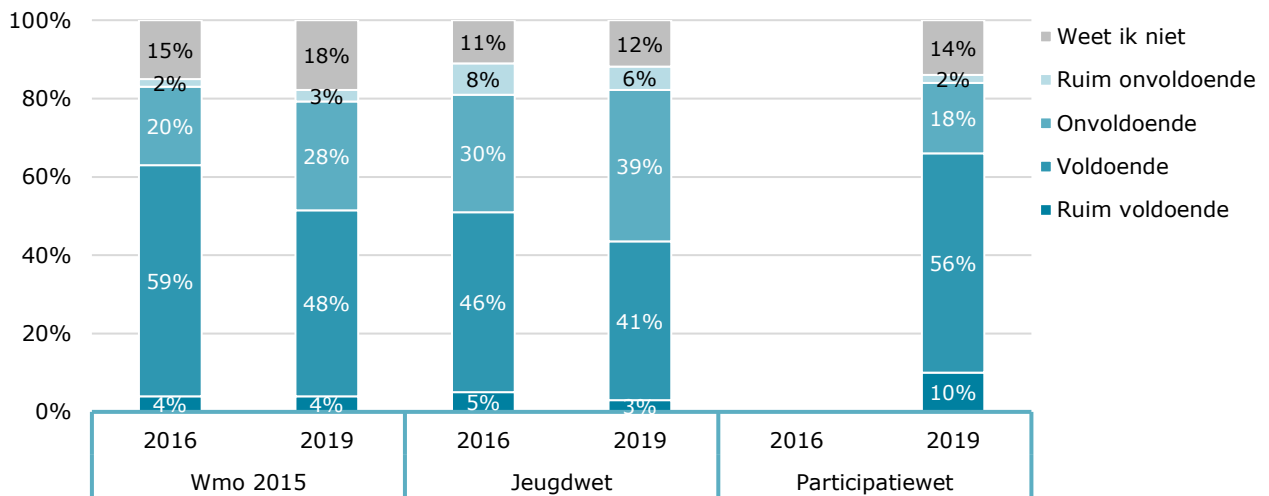


Monitor levert niet altijd voldoende (sturings)informatie

Hoewel bijna alle gemeenten resultaten monitoren en de informatie op verschillende manieren gebruiken, levert de monitor niet altijd voldoende (sturings)informatie. Met name bij de Jeugdwet is dit het geval; 47 procent van de sociaal domein ambtenaren vindt de informatie (ruim) onvoldoende. Bij de Participatiewet levert de monitor relatief vaker voldoende bruikbare informatie op. Ten opzichte van 2016 zijn de resultaten uit de monitor voor de Wmo en Participatiewet volgens minder ambtenaren bruikbaar.

Figuur 3.14

Levert de monitor voldoende (sturing)informatie op m.b.t. de uitvoering van de Wmo, Jeugdwet en/of Participatiewet? (basis: ambtenaren sociaal domein)



Ambtenaren die aangeven dat de monitoring onvoldoende (sturings)informatie levert, konden toelichten aan welke (sturings)informatie zij behoefte hebben en waarom het niet lukt om deze te krijgen. Zij geven onder andere aan dat gemeenten meer tijd nodig hebben om de monitoring goed in te richten. Er is gebrek aan capaciteit, expertise en/of systemen zijn niet op orde. Daarnaast zoeken gemeenten naar verklarende factoren en zijn zij bij sommige resultaten afhankelijk van externe organisaties. Informatie is daardoor vaak niet actueel en/of onvolledig. Enkele toelichtingen:

- "Zijn nog erg op zoek naar de juiste sturing op de transformatie. Sturing is nu sterk financieel gericht. Krijgen te laat in het jaar zicht op tekorten."
- "We werken aan een systeem om beter inzicht te krijgen."
- "We laten de cliënt los na de indicatie, en de zorgaanbieder neemt het daarna volledig over. We zouden op zijn minst af en toe in gesprek kunnen om bijvoorbeeld te vragen waarom een bepaalde groep cliënten zo lang in zorg moet zitten, of waarom een bepaalde groep cliënten niet groeit in hun zelfredzaamheid. Dat levert kennis op."
- "We hebben onvoldoende kwaliteit / capaciteit om de gegevens boven water te krijgen en te analyseren."
- "We hebben nog iets meer tijd nodig. Het is ook niet altijd even makkelijk om goede doelen te stellen. Doelen die goed te volgen zijn."
- "We hebben goed zicht op de ontwikkelingen, maar nog onvoldoende op de achterliggende/verklarende factoren om te kunnen ingrijpen op de juiste dingen."
- "Voorspellend karakter is nog steeds niet voldoende. Halfweg oktober weten we nog niet waar heel 2019 op uit komt. Ook door achterstanden, administratieve onduidelijkheid bij leveranciers en gebrek aan ervaringscijfers uit het verleden. En het Rijk grijpt steeds weer in en verandert de regels tijdens het spel."
- "Uitwisseling tussen domeinen blijft een probleem. Waarbij dat sterker speelt bij Wmo en Jeugd dan bij de Participatiewet. Bij Jeugd speelt bovendien geen grip op een groot deel van de doorverwijzingen."
- "Te weinig kennis van waar er op moeten worden gemonitord, te veel verschillende aanbieders van zorg, te weinig ervaring met onderzoek en statistiek. Teveel langs elkaar heen werken."
- "Monitoring in ontwikkeling (hiervan afhankelijk van externe partijen)."

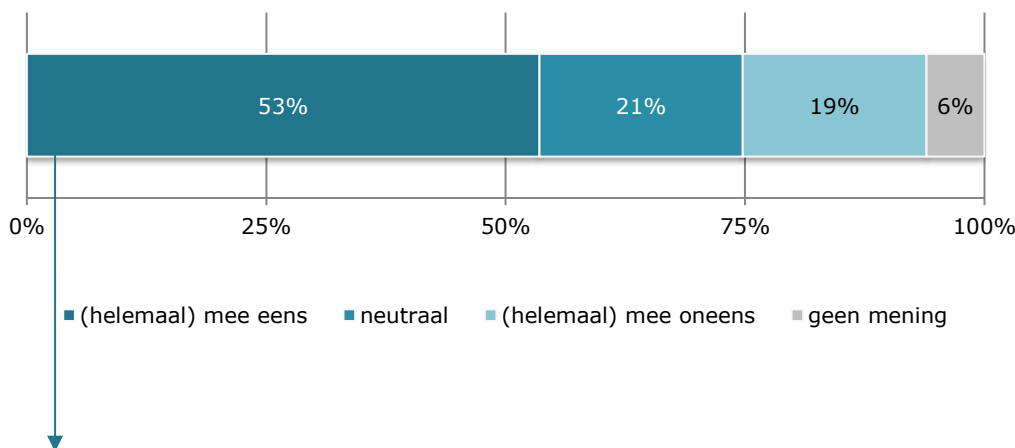
- "Het gaat vooral om samenwerking en knelpunten daarin. En over het behalen van resultaten in hulpverlening. Dat haal je niet uit data over cliëntaantallen."
- "Er ontbreken te veel gegevens, bijv. van de huisartsen maar ook van de (externe) organisatie die de Participatiewet uitvoert."
- "Er is geen enkel zicht op de door de leveranciers behaalde resultaten."
- "Doordat interne systemen niet op orde zijn, is het heel lastig om bruikbare informatie te krijgen."
- "Data gestuurd werken kan alleen als we over actuele informatie beschikken. Het blijft moeilijk om deze tijdig boven tafel te krijgen. Ook is benchmarken vaak lastig omdat elke gemeente het toch net weer anders doet. Ook is het moeilijk om te weten of de inzet in het voorliggend veld bijdraagt aan het verminderen van maatwerk."
- "Data jeugd: afhankelijk van zorgaanbieders en regio. De info is vaak niet up to date en juist."
- "Cijfers zijn niet altijd eenduidig en/of met elkaar te vergelijken."
- "Bij monitoring participatiewet zijn we afhankelijk van teveel en te diversiteit van systemen: SRG, Sonar, UWV polisadministratie, gemeentelijke cliëntvolgsystemen, etc. etc."
- "Bij de Jeugdwet zijn we afhankelijk van de nagekomen declaraties van zorgaanbieders via de centrale inkoop."
- "Behoefte aan meer eenduidigheid. Jeugdzorg is dermate complex georganiseerd, dat het moeilijk te registreren is."

Helpt ambtenaren sociaal domein positief over standaard monitor voor gemeenten

Veel gemeenten zijn op zoek naar een geschikte monitor om de effectiviteit van het beleid in kaart te kunnen brengen. Aan ambtenaren is gevraagd of het zou helpen als er een standaard monitor voor gemeenten komt. Iets meer dan de helft van de ambtenaren in het sociaal domein staat hier positief tegenover. Volgens twee op de tien zou dit niet helpen en een even groot deel heeft hier geen uitgesproken mening over. De grootste groep ambtenaren die een standaard monitor wel zien zitten, vinden dat het VNG deze moet ontwikkelen.

Figuur 3.15

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling? Het zou helpen als er een standaard monitor voor gemeenten komt. (basis: ambtenaren sociaal domein)



Wie moet dat ontwikkelen?

- VNG: 50%
- Een onafhankelijk bureau: 24%
- Het Ministerie van Binnenlandse Zaken: 11%
- Een commerciële aanbieder: 2%
- Anders: 9%
- Weet niet: 4%



Beleid Jeugdwet en Wmo bij meerderheid aangepast sinds de decentralisaties

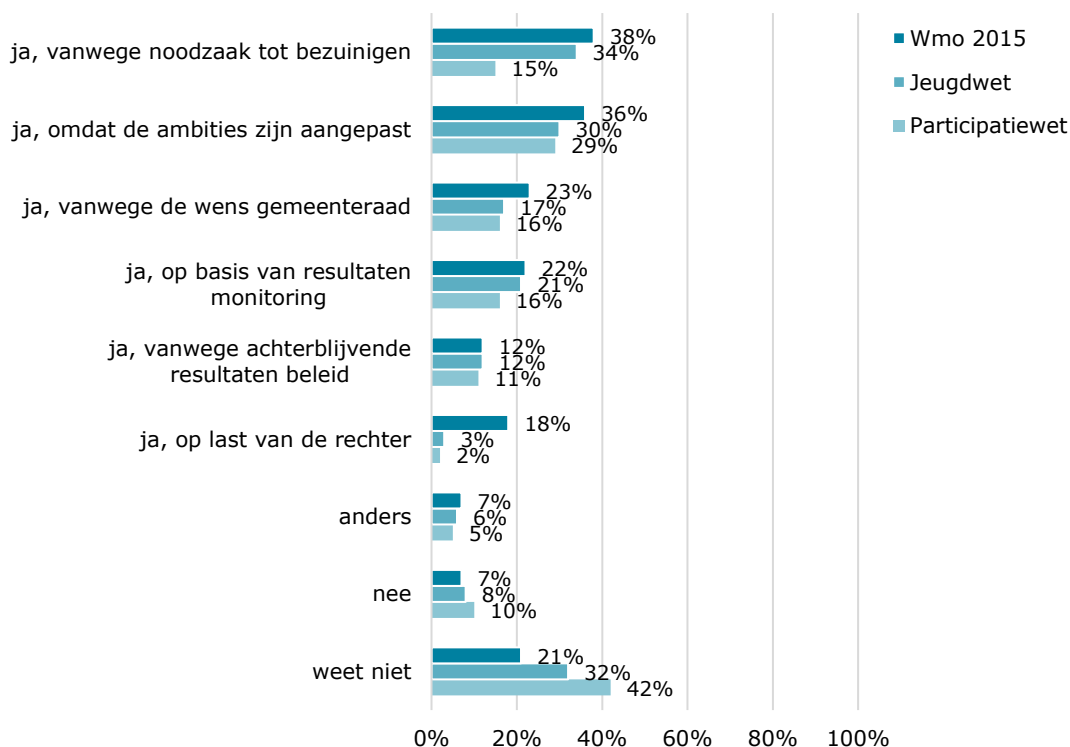
Bijna driekwart van de ambtenaren in het sociaal domein geeft aan dat het Wmo-beleid bij de gemeente waar ze werken is aangepast sinds de decentralisaties. Gemeenten met maximaal 20.000 inwoners hebben dit minder vaak gedaan (79%) dan grotere gemeenten (95%). Volgens zes op de tien ambtenaren is het beleid op het gebied van Jeugdwet aangepast en volgens 48 procent het beleid rondom de Participatiewet. De reden dat het beleid is aangepast is afhankelijk van het domein. Bij Wmo en Jeugdwet kwam dit vooral vanwege de noodzaak tot bezuinigingen. Bij alle drie de domeinen speelde aangepaste ambities (ook) voornamelijk een rol. Op last van de rechter komt als reden relatief veel voor bij het Wmo-beleid. Achterblijvende resultaten komt minder vaak voor als reden.

In maar weinig gevallen is het beleid ruimhartiger geworden. Vaak is het beleid versoberd (met name bij Wmo) of gelijk gebleven (met name bij Participatiewet). Ten opzichte van 2016 komt versobering vaker voor en ruimhartigheid minder vaak.

Figuur 3.16

Heeft uw gemeente sinds de decentralisaties beleid aangepast? Zo ja, vanwege welke van de onderstaande redenen? (basis: ambtenaren sociaal domein)

Meerdere antwoorden mogelijk



Tabel 3.9

Is het beleid ruimhartiger geworden of juist versoberd? (basis: ambtenaren sociaal domein)

	JEUGDWET		PARTICIPATIEWET		WMO	
	2016	2019	2016	2019	2016	2019
ruimhartiger	19%	8%	-	16%	17%	10%
versoberd	24%	37%	-	26%	40%	46%
geen van beide	36%	35%	-	45%	37%	27%
andere	12%	9%	-	6%	7%	10%
weet niet	14%	11%	-	8%	4%	7%

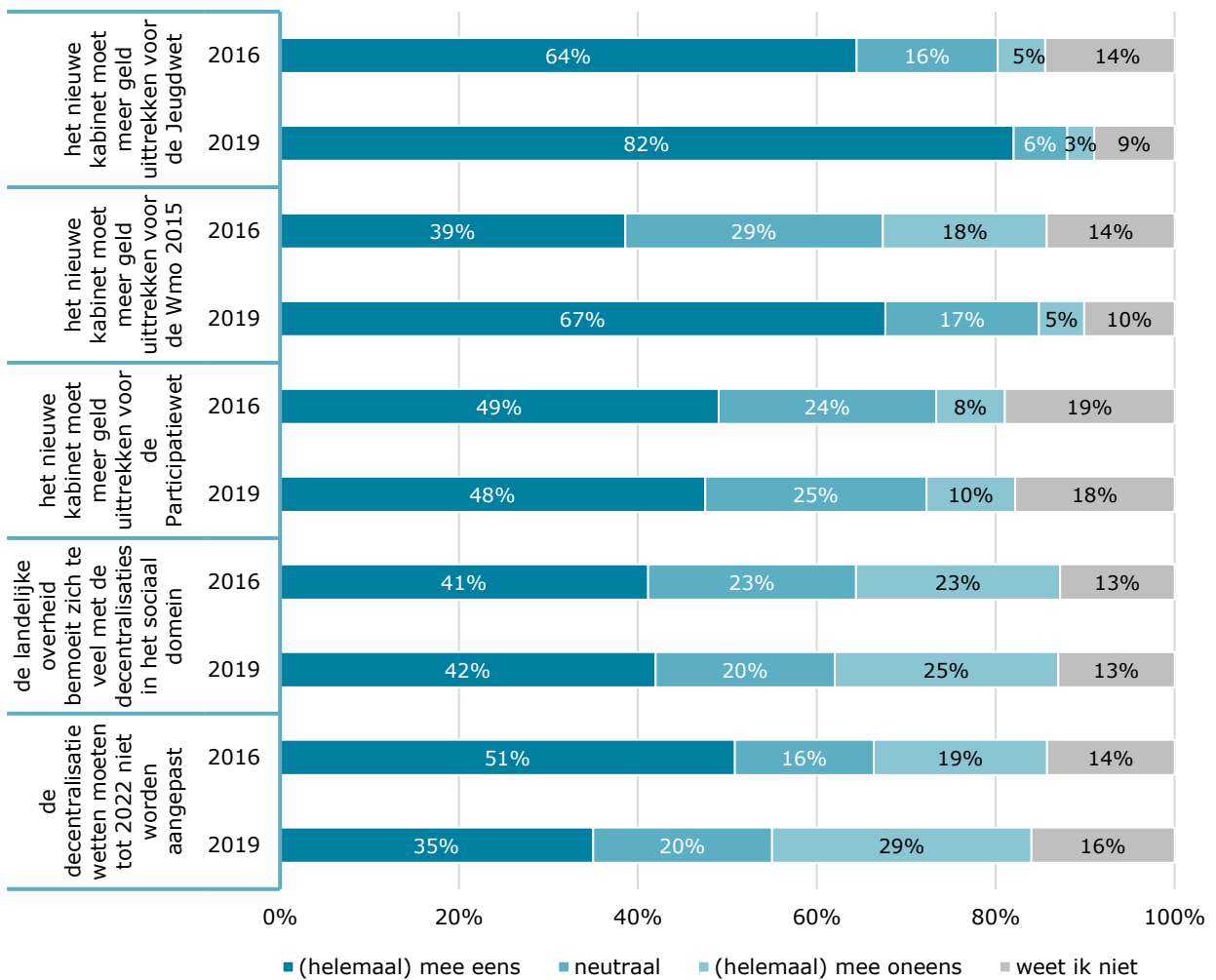
(Nog) meer ambtenaren voorstander van een ruimer budget voor de Jeugdwet

Acht op de tien ambtenaren vinden dat het nieuwe kabinet meer geld moet uittrekken voor de Jeugdwet. Dit zijn meer ambtenaren dan in 2016. Twee derde pleit ook voor een ruimer budget voor de Wmo (dit was in 2016 nog 39%) en bijna de helft voor de Participatiewet, al vindt een aanzienlijk deel dit lastig te beoordelen.

Vier op de tien ambtenaren vinden dat de landelijke overheid zich te veel bemoeit met de decentralisaties van het sociaal domein. Een kwart is het daar niet mee eens. Minder ambtenaren dan drie jaar geleden vinden dat de wetten omtrent de decentralisaties voor 2022 niet moeten worden aangepast; hoewel in 2016 de helft het daar nog mee eens was, is dit nu 35 procent.

Figuur 3.17

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (basis: alle ambtenaren) (exclusief 'niet van toepassing' (minimale n=502))



We vroegen ambtenaren welke lessen zij hebben geleerd bijna 5 jaar na de decentralisaties. Enkele toelichtingen:

- *"Zorgen dat er voldoende geld vanuit rijk wordt toegevoegd aan de gemeenten voor hun taken van de decentralisaties. Zorgen voor een eerlijker verdeling van de kosten van Jeugdzorg."*
- *"Zorg dat je van begin af aan beleid en beschikbare middelen in evenwicht houdt. De overheveling van rijk naar gemeenten met een generieke korting op de budgetten is veel te rigoureuus geweest. We moeten op deze weg voortgaan, maar de budgetten zijn te krap en het rijk bemoeit zich nog te veel met de uitvoering. Volgens mij is het een gemiste kans dat de taken van het UWV niet bij de gemeenten zijn onder gebracht zodat werk en inkomen een doorgaand beleid bij één uitvoerder zijn."*
- *"Zonder geld erbij hadden we niet akkoord moeten gaan met decentralisaties."*
- *"We maken pas sinds dit jaar gebruik van data-analyse, dit geeft al veel informatie. Hier hadden we al eerder mee moeten starten."*
- *"Wat we nu weten, wisten we 5 jaar terug niet. En hadden we dus ook niet kunnen bedenken. Alles kon ook niet tegelijk. Maar ik zou een grotere verandering in inkoop hebben doorgebracht, waardoor je meer kon sturen op aanbieders. We moeten verder zoals we al doen, steeds in samenwerking met je partners."*
- *"Voorop staat niet meer het behalen van een goed resultaat voor de vragende burger maar alleen maar de financiën."*
- *"Veel eerder inzetten op monitoring en nodige in plaats van gewenste zorg."*
- *"Van ontschotting is nog geen sprake. De taken zijn wel over gekomen naar de gemeenten, maar er is nog onvoldoende echte samenwerking tussen de domeinen. Dit is onoverzichtelijk voor de burgers. Er zijn nog te veel aparte potjes. Door de beleidsvrijheid bij gemeenten is het verschil in aanbod van voorzieningen erg groot geworden. Dit is niet eenduidig voor burgers en werkgevers."*
- *"Transformeren kost tijd. Bovendien kan je de zorg alleen veranderen als je het systeem ook echt verandert."*
- *"Terugdraaien decentralisaties. Deze taken passen niet bij de schaal van de huidige gemeenten in Nederland. Dit is een taak voor veel grootschaligere gemeenten, of provincies, of rijk."*
- *"Niet decentraliseren met minder geld."*
- *"Minder laten afleiden door de druk van de financiële tekorten, beter vasthouden aan de oorspronkelijke visie en steviger inspanssen op integrale dienstverlening aan de burger in de breedte van het sociaal domein. Met korte termijn-maatregelen worden knelpunten vooruitgeschoven."*
- *"Langzamer, en in fases implementatie zonder dat het de gemeenten extra geld kost."*
- *"Langere overgangstermijn. Meer duidelijkheid over de verdeling van de middelen aan de voorkant. De invloed van de grote tekorten op de gemeentebegroting is te groot."*
- *"Ik vind dat we het goed gedaan hebben. Gelijk bij de start hebben we het een en ander zo goed mogelijk neergezet en daarna stuurden we voortdurend bij. Na 5 jaar is het nu ook van belang om niet teveel meer te ontwikkelen en de boel even te bestendigen."*
- *"Ik denk dat achteraf decentralisatie invoering Wmo en Jeugdwet met minder budget nooit geaccepteerd moeten worden. Dit gaat nu ten koste van voorzieningen/middelen die goed lopen, die bijvoorbeeld ingezet worden binnen de re-integratiepoot. Hierdoor gooi je kind met het badwater weg."*
- *"Het Rijk heeft te vroeg een financiële korting opgelegd en geen rekening gehouden met de toenemende zorgdraag. Daarnaast blijft het Rijk oneigenlijk sturen (zoals bij Wmo-abonnementstarief)."*
- *"Geen bezuiniging in budget vooraf maar juist meer budget om ruimte te bieden de decentralisatie goed te implementeren. Sneller aandacht besteden aan inrichting goede monitor."*
- *"Er moet meer geld van het Rijk naar de gemeenten om hun taken op dit gebied te kunnen uitvoeren. Bezuinigingen hebben tot kaalslag geleid."*

- *"Er is te weinig tijd uitgetrokken voor de decentralisaties, die hadden uitgesmeerd moeten worden over minimaal twee jaar. En veel zijeffecten zijn onvoldoende meegenomen, zoals de overheveling naar de SVB van de PGB's en de uitvoering van Beschermd Wonen. Slordig van de overheid / het ministerie."*
- *"Decentraliseren én bezuinigen is geen goed idee."*
- *"Decentralisatie naar een overheid dichterbij de burger is niet per definitie goedkoper..."*
- *"Decentralisatie moet de eerste vijf jaar zonder bezuiniging. Daarna pas in overleg met gemeenten bepalen wat mogelijk is. Geen wijziging van de wet in het nadeel van de gemeente (zoals AMVB reële tarieven en aanpassing van de eigen bijdrage, zonder dat de gemeenten voldoende financieel gecompenseerd worden en het je beleid volledig ondermijnd."*
- *"Beter anticiperen op de veranderingen die decentralisatie met zich mee brengt, beter overzicht betekent ook een toename in zorg in eerste instantie, daar is niet op geanticipeerd."*

4

HOOFDSTUK

Ervaringen burgers



4. Ervaringen burgers

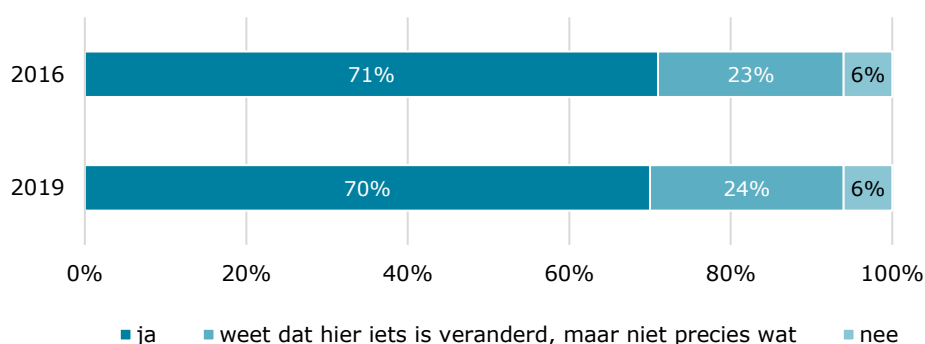
4.1 Kennis over de decentralisatie

Kennis over de transitie even groot als drie jaar geleden

Zeven op de tien Nederlanders zijn ervan op de hoogte dat er taken naar de gemeente zijn gegaan. Nog eens bijna een kwart weet dat er iets is veranderd, maar niet precies wat. Weinig Nederlanders hebben daadwerkelijk zelf iets gemerkt van de verandering. Nederlanders die wel iets hebben gemerkt, hebben zelf te maken met het sociaal domein (als cliënt of medewerker). Sommigen noemen ook de gevolgen die zij ervaren. Opvallend is dat vooral negatieve gevolgen aan bod komen, zoals langere wachttijden en de lastige toegang tot zorg. Het beeld van de kennis over de decentralisaties is niet anders dan in 2016.

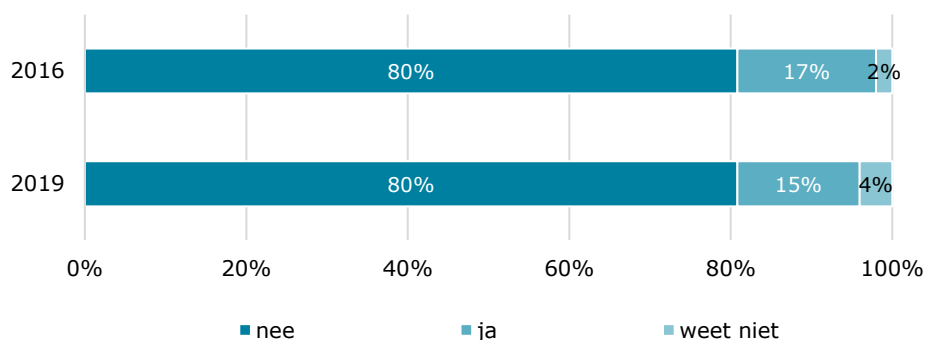
Figuur 4.1

Bent u ervan op de hoogte dat er taken naar de gemeenten zijn gegaan? (basis: alle Nederlanders)



Figuur 4.2

Heeft u zelf iets gemerkt van deze verandering in de zorg? (basis: alle Nederlanders)



Nederlanders konden toelichten wat zij hebben gemerkt van de verandering in de zorg. Enkele toelichtingen:

- "Minder zorg uren."
- "Minder geld beschikbaar."
- "Kwantiteit in plaats van kwaliteit."
- "Ik werk al jaren in de zorg."
- "Huishoudelijke hulp is naar de gemeente gegaan."
- "Het "kastje naar de muur" effect. Erg lastig om er achter te komen voor welke zorg je nu precies bij wie moet zijn."

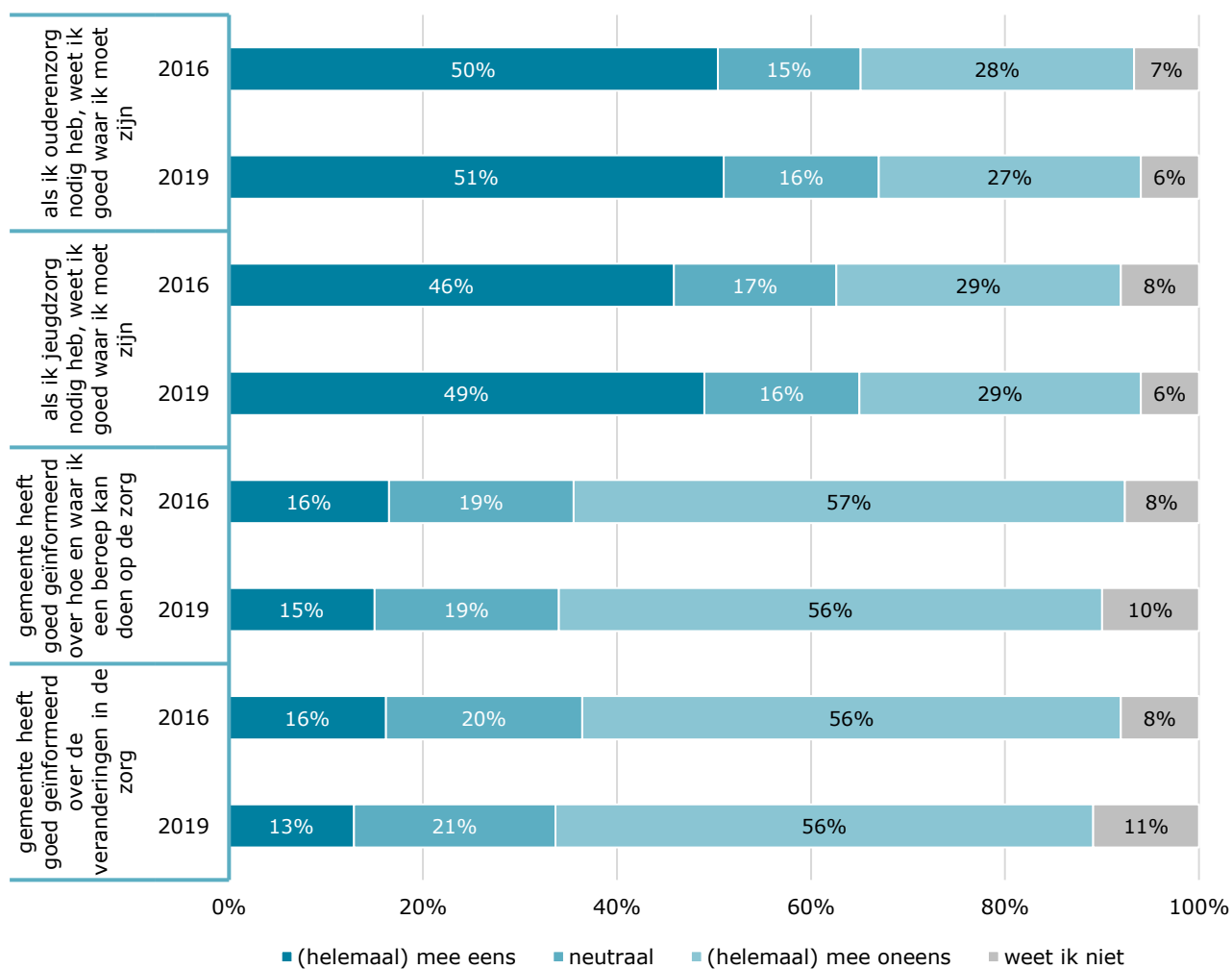
- *"Een grote verslechtering van de kwaliteit van de zorg."*
- *"De wachttijden."*
- *"De huishoudelijke hulp gaat nu via de gemeente."*
- *"Dat je steeds meer zaken moet betalen."*
- *"Dat er grote wachtlijsten ontstaan zijn en dat er eigenlijk heel slecht wordt gewerkt."*
- *"Dat de jeugdzorg naar de gemeente is gegaan."*
- *"Complexiteit van regelingen ouderenzorg is toegenomen."*
- *"Chaotischer geworden, kost meer tijd om iets voor elkaar te krijgen."*
- *"Bij allerlei zorg gigantische wachtlijsten."*
- *"Bezuiniging."*
- *"Andere regelgevingen."*
- *"Als intern begeleider op een basisschool heb ik veelvuldig hiermee te maken. De zorg wordt nu anders gefinancierd en dus is de weg naar de zorg voor ouders en school veranderd."*
- *"Als hulpverleners werkt het anders in de behandeling van kinderen en jongeren."*
- *"Alles gaat stroever."*
- *"Aanvragen Wmo voor mijn ouders."*
- *"Aanvragen Wmo duren heel lang voordat de goedkeuring binnen is en er moeten eerst verschillende gesprekken plaatsvinden. allemaal een enorme rompslomp."*
- *"Aanvraagprocedure met betrekking tot verschillende zaken die we aanvragen voor degene voor wie we mantelzorgers zijn."*
- *"Aanvraag jeugdzorg via loket gemeente."*

Toegang tot zorg (nog) niet optimaal

De helft van de Nederlanders weet waar zij terecht kunnen voor jeugd- en ouderenzorg. Dit is ongeveer gelijk aan drie jaar geleden. Ruim een kwart is onbekend met de toegang. De meerderheid van de Nederlanders vindt dat de gemeente hen niet goed heeft geïnformeerd over de verandering en de huidige toegang tot zorg.

Figuur 4.3

Kunt u voor de volgende uitspraken aangeven in hoeverre u het er mee eens of oneens bent? (basis: alle Nederlanders) (exclusief 'niet van toepassing' (minimale n=1.328))



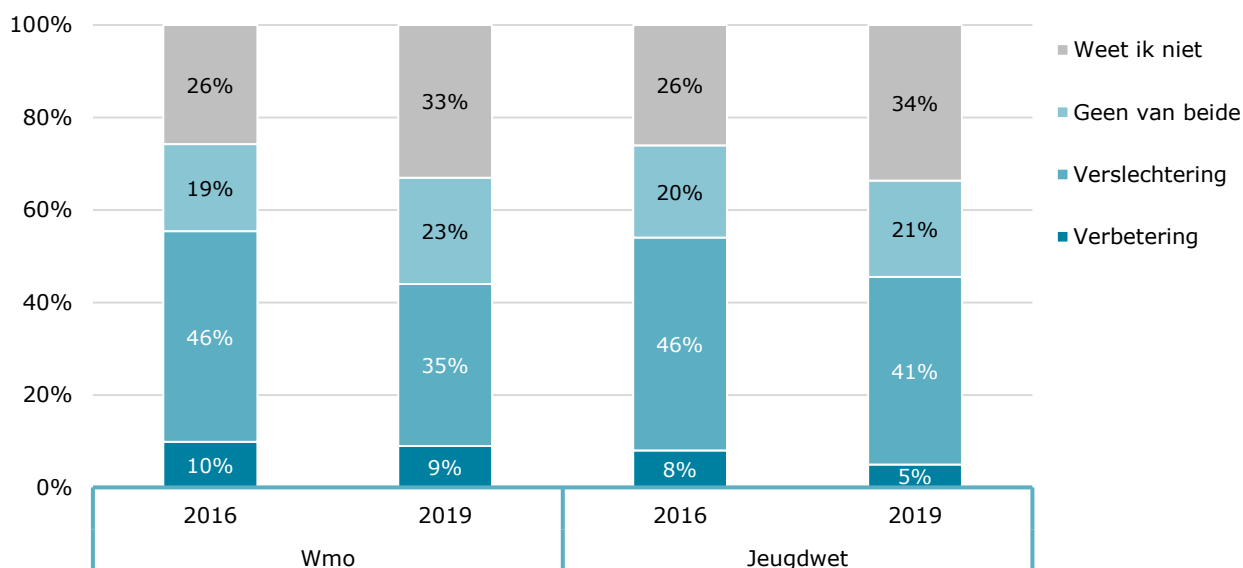
4.2 Ervaringen met de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet

Decentralisaties Wmo en Jeugdwet nauwelijks als verbetering gezien

Maar weinig Nederlanders die beroep doen op de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet vinden de manier waarop de gemeente de Wmo en Jeugdwet uitvoert een verbetering ten opzichte van de situatie voor de decentralisaties. Een aanzienlijk deel (35% bij Wmo en 41% bij Jeugdwet) ervaren het als verslechtering. Dit zijn wel minder cliënten dan in 2016. Echter, meer cliënten weten niet of de situatie is verbeterd of verslechterd. Mogelijk omdat zij als nieuwe cliënten (bijna vijf jaar na de transitie) niet bekend zijn met de oude situatie. Cliënten die tevreden zijn over de toegang en kwaliteit van de zorg (zie figuur 4.7 en 4.8) kunnen vaker de verandering van de situatie niet beoordelen dan cliënten die hier ontevreden over zijn. Mogelijk zijn tevreden cliënten vaker de 'nieuwe' cliënten die de decentralisaties niet als cliënt hebben meegemaakt.

Figuur 4.4

Vindt u de manier waarop uw gemeente de Wmo / Jeugdwet uitvoert (sinds 2015) een verbetering, een verslechtering of geen van beide ten opzichte van de situatie voor 2015? (basis: cliënten)



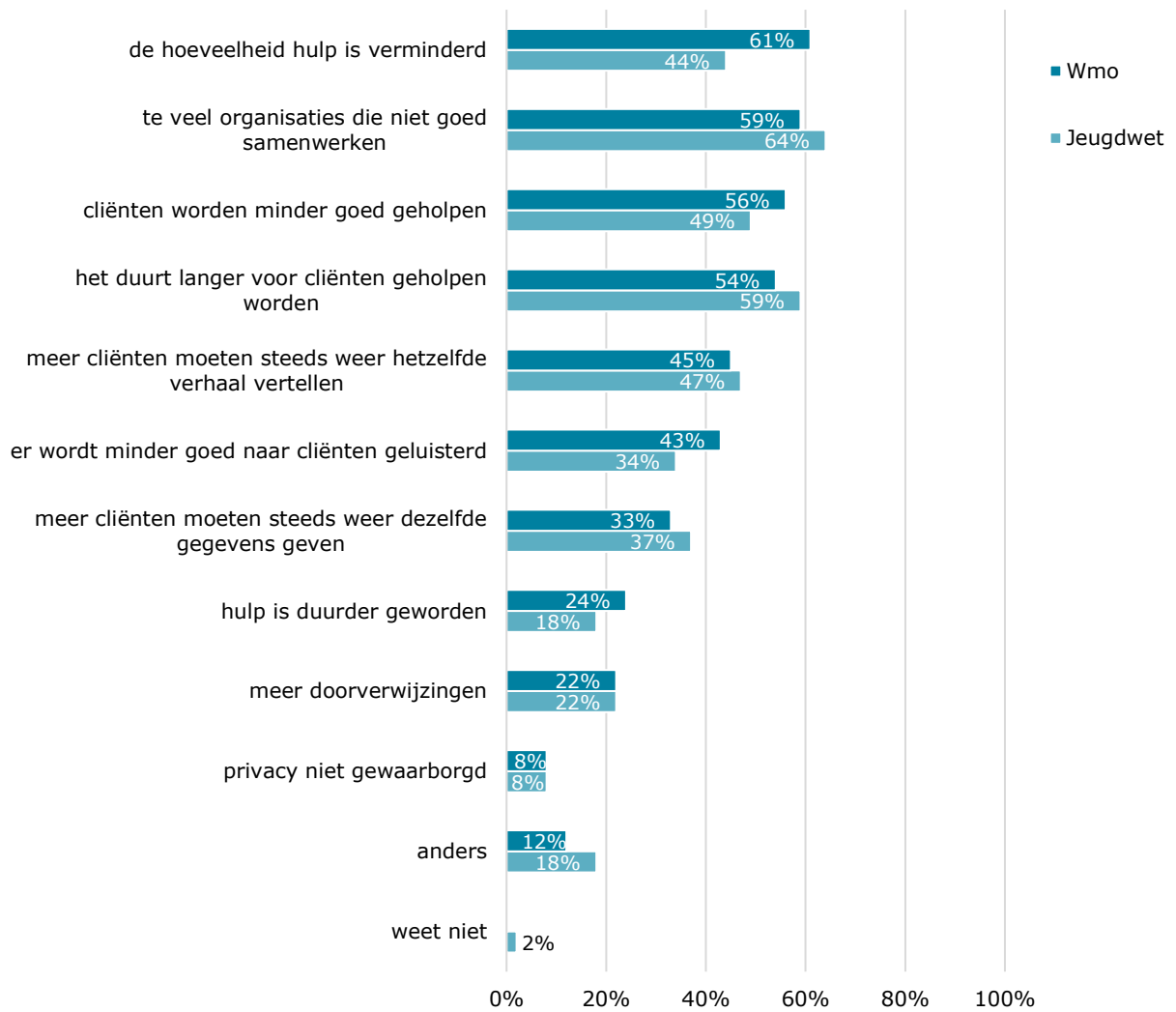
Minder hulp en minder goede hulp

Cliënten die vinden dat de situatie ten opzichte van voor de transitie is verslechterd, is gevraagd waaraan zij dat merken. Dit heeft vooral met de organisatie van de hulp te maken. Bij de Wmo merken cliënten dat de hoeveelheid hulp is verminderd, organisaties niet goed samenwerken en dat cliënten minder goed en snel geholpen worden. Ook bij de Jeugdwet speelt de samenwerking tussen organisaties en de duur voor cliënten geholpen worden een relatief grote rol bij deze ervaring. Privacy wordt minder vaak genoemd bij beide domeinen. Andere genoemde redenen zijn onder andere versnippering van de zorg of gebrek aan expertise.

Figuur 4.5

Waarom merkt u dat dit een verslechtering van de situatie is? (basis: cliënten)

Meerdere antwoorden mogelijk

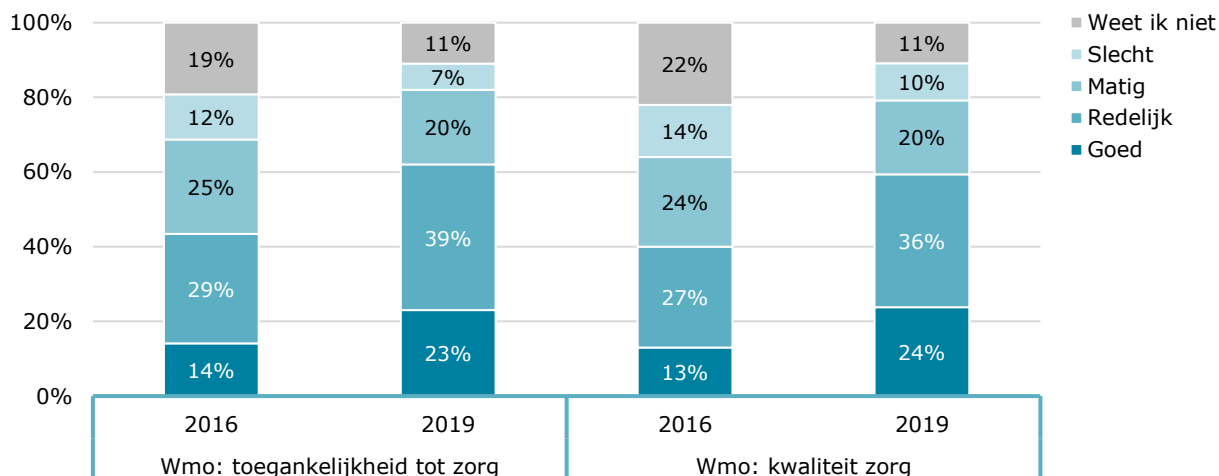


Tevredenheid zorg van de Wmo wel gestegen

De meerderheid van de Nederlanders die een beroep doet op de Wmo vindt de toegankelijkheid en de kwaliteit van de zorg redelijk tot goed. Dit zijn meer cliënten dan in 2016. Een kwart van de cliënten is echt positief over de ondersteuning. Dit is een stijging van bijna 10 procent. (Bijna) drie op de tien zijn hier niet over te spreken. Het aandeel dat dit niet kan beoordelen, is gedaald.

Figuur 4.6

Wat vindt u van de toegankelijkheid en de kwaliteit van de zorg / ondersteuning op het gebied van de Wmo in de gemeente waar u woont? (basis: cliënten)

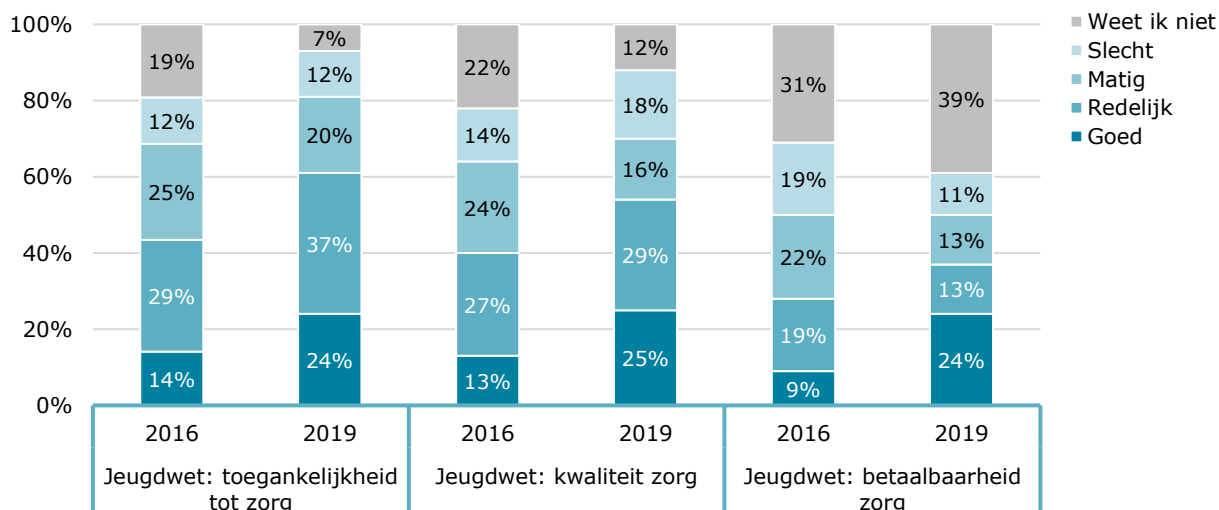


Ook de jeugdzorg positiever beoordeeld op toegankelijkheid en kwaliteit

Hetzelfde beeld is zichtbaar bij de jeugdzorg. Zes op de tien zijn (redelijk) te spreken over de toegankelijkheid tot jeugdzorg. De helft vindt de kwaliteit van de jeugdzorg redelijk of goed. Bij beide aspecten zijn meer cliënten dan in 2016 tevreden, een kwart vindt de ondersteuning echt goed. De betaalbaarheid van de jeugdzorg wordt relatief minder goed beoordeeld. De beoordeling is wel gestegen ten opzichte van drie jaar geleden. Een kwart vindt de betaalbaarheid goed. Opvallend is dat meer cliënten dit aspect moeilijker te beoordelen vinden dan in 2016.

Figuur 4.7

Wat vindt u van de toegankelijkheid, de kwaliteit en de betaalbaarheid van de jeugdzorg / ondersteuning in de gemeente waar u woont? (basis: cliënten)



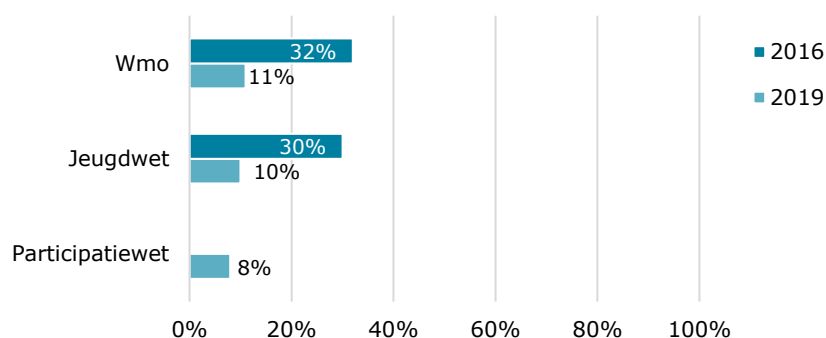
4.3 Klachten, bezwaarschriften en rechtszaken op het gebied van Wmo, Jeugdwet en Participatiewet

Aantal klachten afgenomen

(Bijna) een op de tien Nederlanders die beroep doet op de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet heeft het afgelopen jaar een klacht ingediend. Dit zijn minder cliënten dan in 2016. Bij de Wmo gaan de klachten, net als in 2016, met name over de toegang tot zorg. Er worden dit jaar meer klachten ingediend over de uitvoering door de zorgaanbieder(s) en de wachtlijst en minder over de informatievoorziening en de betaalbaarheid. Klachten op het gebied van de Jeugdwet hebben vooral betrekking op de uitvoering door zorgaanbieder(s) en de kwaliteit van de zorg. Echter, door het lage aantal cliënten die een klacht hebben ingediend bij dit domein, zijn deze uitkomsten indicatief. Klachten worden bij de helft niet naar tevredenheid afgehandeld.

Figuur 4.8

Heeft u het afgelopen jaar klachten ingediend bij de gemeenten over de zorg/ondersteuning op het gebied van de Wmo / Jeugdwet?⁷ (basis: cliënten)



Tabel 4.1

Waarover ging die klacht?⁸ (basis: alle cliënten die een klacht hebben ingediend)

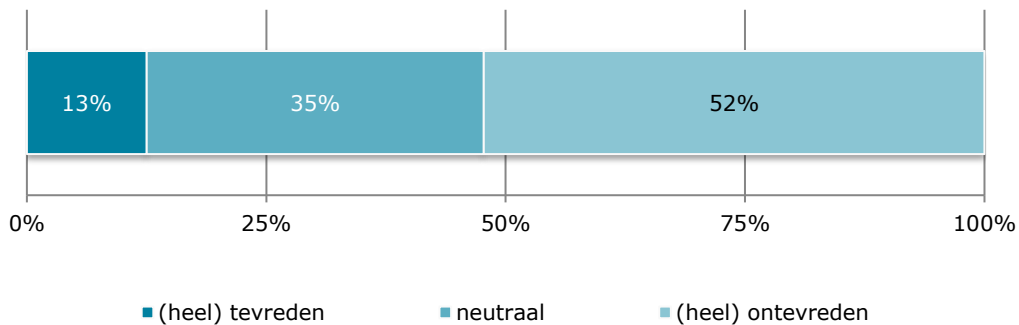
	WMO		JEUGDWET	
	2016	2019	2016	2019
toegang tot de zorg	43%	41%	43%	11%
uitvoering door de zorgaanbieder(s)	16%	37%	15%	63%
informatievoorziening	40%	32%	42%	21%
keukentafelgesprek	31%	31%	16%	28%
de hoeveelheid toegekende zorg	-	29%	-	27%
wachtlijst	14%	22%	26%	9%
betaalbaarheid	32%	20%	17%	18%
de kwaliteit van de zorg	21%	20%	43%	68%
sociaal wijkteam	10%	11%	18%	21%
anders	21%	26%	21%	20%

⁷ Vanwege het lage aantal inwoners die afgelopen jaar een klacht hebben ingediend op het gebied van de Participatiewet (n=9), zijn de resultaten omtrent de aard van de klachten niet opgenomen in dit rapport.

⁸ Vanwege het lage aantal inwoners die afgelopen jaar een klacht hebben ingediend op het gebied van de Jeugdwet (n=15), zijn deze resultaten indicatief.

Figuur 4.9

Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld? (basis: alle cliënten die een klacht hebben ingediend)



Bezwaarschriften en rechtszaken niet veelvoorkomend

Maar weinig Nederlanders die beroep doen op de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet hebben bezwaarschriften ingediend of een rechtszaak gevoerd. Bij de Wmo zijn wel relatief veel bezwaarschriften ingediend. Deze gingen vooral over de toegang tot de zorg (bij 12 cliënten). Bij 8 cliënten ging dit over de hoeveelheid toegekende zorg.

Tabel 4.2

Heeft u de afgelopen 12 maanden een bezwaarschrift bij de gemeente ingediend over de zorg of ondersteuning op het gebied van de Wmo / Jeugdwet / Participatiewet?

Bent u de afgelopen 12 maanden naar de rechter gestapt in verband met een geschil met de gemeente over de (geboden) zorg en/of ondersteuning op het gebied van de Wmo / Jeugdwet / Participatiewet? (basis: cliënten)

	BEZWAARSCHRIFTEN INGEDIEND	RECHTSZAKEN GEVOERD
Wmo	25 cliënten	1 cliënt
Jeugdwet	4 cliënten	3 cliënten
Participatiewet	4 cliënten	1 cliënt

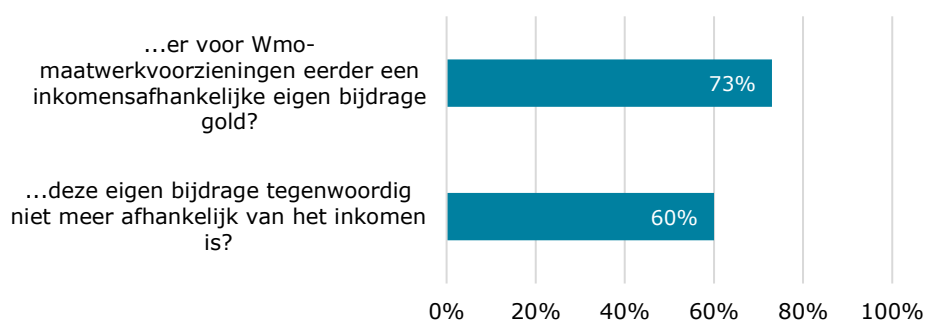
4.4 Wmo-abonnementstarief

Invoering abonnementstarief soms beweegreden voor Wmo-aanvraag

Sinds 2019 betalen cliënten voor veel Wmo-voorzieningen een eigen bijdrage van €17,50 per vier weken. Voorheen was die eigen bijdrage afhankelijk van de hoogte van het inkomen. Driekwart van de cliënten die beroep doet op de Wmo wist dat de eigen bijdrage eerst inkomensafhankelijk was. Zes op de tien zijn op de hoogte van de invoering van het abonnementstarief. Bij 13 procent was deze verandering een reden om (alsnog) een beroep te doen op een Wmo-voorziening.

Figuur 4.1

Wist u dat... (basis: Wmo-cliënten)



13%

van de Wmo-cliënten heeft (alsnog) een beroep gedaan op de Wmo door deze verandering.