

**Toezicht Sociaal Domein<sup>1</sup> (TSD) deed onderzoek naar de toegankelijkheid van het sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking. Bij vijf gemeenten gingen ervaringsdeskundigen op pad om te kijken hoe laagdrempelig de toegang was.**

DOOR Petra Reulings

Inspecties zetten mystery guests in bij onderzoek

# Hoe toegankelijk is het sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking?

Sinds de transitie in 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het sociaal domein. Voorzieningen en diensten in het sociaal domein zijn bedoeld voor mensen die onvoldoende zelfredzaam zijn en een ontoereikend netwerk hebben. Mensen met een licht verstandelijke beperking behoren tot deze kwetsbare doelgroep. Naar schatting hebben tussen de 1,4 en 2,2 miljoen Nederlanders een licht verstandelijke beperking.<sup>2</sup> Hun beperking is vaak niet zichtbaar. Regelmatig overschatten ze zichzelf en ze zijn verbaal vaak sterk. Soms vinden ze het lastig om goede hulpvragen te stellen. Voor deze groep is laagdrempelige toegang een must. Het doel van het toezichtonderzoek was om na te gaan hoe toegankelijk voorzieningen en diensten van het sociaal domein zijn voor mensen met een licht verstandelijke beperking.<sup>3</sup> Het toezichtonderzoek is in 2017 uitgevoerd in Amsterdam, Goes, Utrecht, Weststellingwerf en Winterswijk. Tijdens het onderzoek is samengewerkt met de LFB, de cliëntenorganisatie van en door mensen met een licht verstandelijke beperking. Mensen met een licht verstandelijke beperking hebben als ervaringsdeskundigen meegewerkt aan het onderzoek.

## Onderzoeksmethode

Op basis van het 'Toezichtkader Stelseltoezicht Volwassenen in het Sociaal Domein'<sup>4</sup>, hebben ervaringsdeskundigen

laagdrempelige toegang gespecificeerd naar zes belangrijke punten:

1. Ik kan de organisatie goed bereiken;
2. Ik kan alle stappen van de procedure makkelijk doorlopen;
3. Ik krijg persoonlijke hulp bij het aanvragen van zorg en ondersteuning als ik dat nodig heb;
4. Ik word respectvol door de medewerkers van organisaties behandeld;
5. Ik begrijp de gegeven informatie;
6. Ik krijg genoeg informatie om te beslissen welke zorg en ondersteuning ik wil en nodig heb.

Tijdens het onderzoek is gekeken of de gemeente voldeed aan deze zes punten. Startpunt waren hulpvragen die vallen onder de Wmo, de Participatiewet en de Jeugdwet.

Ervaringsdeskundigen beoordeelden websites van de gemeenten voor zes

meerdere fictieve of soms echte hulpvragen. Ze werden door een vertrouwde coach begeleid. Er werd bijvoorbeeld contact gelegd met het klantcontactcentrum, het wijkteam, de sociale dienst, de schuldhulpverlening en het Centrum voor Jeugd en Gezin. Achteraf vroeg de inspecteur hoe ze de toegang hadden ervaren op basis van de zes punten.

De ervaringen zijn teruggeven aan de gemeenten. In vier gemeenten bespraken de mystery guests samen met de inspecties hun ervaringen met de medewerkers. Daarna bespraken de inspecties in elke gemeente de ervaringen met de managers van de gemeente. Voor elke gemeente is een lokaal rapport gemaakt, dat in makkelijke taal en vanuit de ervaringen van ervaringsdeskundigen is geschreven.

## Soms was het erg lastig om persoonlijk contact te krijgen.

verschillende hulpvragen. Zij gingen op zoek naar informatie op de websites en zochten contact binnen de gemeente via de website, e-mail, Whatsapp of telefoon. Zestien ervaringsdeskundigen traden op als zogenoemde mystery guest. In elke gemeente gingen twee tot zes ervaringsdeskundigen op pad met één of

### Obstakels

Uit het onderzoek blijkt dat als mensen met een licht verstandelijke beperking snel face to face contact hebben de toegang tot het sociaal domein vrij goed verloopt, maar dat ze vaak tussentijds afhaken door diverse obstakels. De ervaringsdeskundigen leggen dan vaak



Voor laagdrempelige toegang tot het sociaal domein is het herkennen en erkennen van mensen met een licht verstandelijke beperking essentieel.

de schuld bij zichzelf en hebben er soms slapeloze nachten van. Obstakels hebben deels te maken met de inrichting van de dienstverlening: het klantencontactcentrum. Door tijdgebrek of onvoldoende kennis werden de ervaringsdeskundigen vaker weggestuurd, terwijl de gemeente wel hulp had kunnen bieden. Ook werden ze vaker doorverwezen, soms zelfs onvriendelijk behandeld. Contact kwam daardoor niet of maar moeizaam tot stand.

## Conclusie

Snel persoonlijk contact krijgen met medewerkers die de tijd nemen, vriendelijk en empathisch zijn, duidelijk uitleg geven en informatie op papier geven, werd door de ervaringsdeskundigen bijzonder gewaardeerd. Dit was echter niet altijd genoeg om de juiste hulp en ondersteuning te krijgen. Daarvoor zijn verbeteringen nodig op het gebied van doorvragen door de medewerker. Niet alleen om te checken of de verstrekte informatie begrepen is, maar ook om de hulpvraag helder te krijgen en de eventuele vraag achter de vraag te achterhalen. Soms was het erg lastig om persoonlijk contact te krijgen. Dat gold met name als de ervaringsdeskundige in contact wilde komen met de afdeling Werk en Inkomen als men op zoek was naar werk, maar geen gemeentelijke uitkering had. Het eerste klantencontact is dan ook erg belangrijk om te zorgen dat mensen met een licht verstandelijke beperking goed geholpen worden. Sinds de transitie hebben de medewerkers van het eerste

klantencontact te maken met ingewikkelde hulpvragen dan een paspoortverlening of vergunningaanvraag. Deze medewerkers moeten voldoende kennis en competenties hebben om deze hulpvragen goed te kunnen beantwoorden. Ze moeten de juiste hulpvraag kunnen achterhalen. En ze moeten weten naar wie ze de mensen doorverbinden en zorgen dat het volgende contact snel tot stand kan komen. Een helder tijdpad is ook essentieel. Door telkens door te verwijzen haken mensen met een licht verstandelijke beperking af. Persoonlijke benadering en deskundigheid zijn sleutelwoorden voor goed klantencontact bij mensen met een licht verstandelijke beperking. Diverse gemeenten zijn hun medewerkers aan het bijscholen over het herkennen van en omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking. Andere obstakels hebben met het systeem te maken: geen antwoord krijgen op online gestelde vragen of mails, een verwarrend keuzemenu als

je belt en niet teruggebeld worden ondanks een toezegging. Of te moeilijke taal op websites, in mails, brieven en formulieren, DigiD moeten gebruiken of te ingewikkelde aanvraagprocedures.

Oplossingen zijn onder andere: controleren of iedereen antwoord krijgt op zijn vraag, een makkelijk of bij voorkeur helemaal geen keuzemenu bij telefonisch contact, DigiD zoveel mogelijk vermijden, makkelijk taalgebruik, eenvoudige aanvraagprocedures en formulieren en hulp bij het invullen van formulieren aanbieden.

Het Toezicht Sociaal Domein daagt alle gemeenten uit om samen met ervaringsdeskundigen aan de hand van de zes punten de toegankelijkheid van hun gemeente te testen en waar nodig te verbeteren. ■

**Petra Reulings** is projectleider Toegang tot het sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking, bij Toezicht Sociaal Domein | [pg.reulings@igj.nl](mailto:pg.reulings@igj.nl).

## Noten

- 1 Binnen het Toezicht Sociaal Domein (TSD) werken de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting, de Inspectie van het Onderwijs, de Inspectie Justitie en Veiligheid en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid samen. TSD houdt toezicht op de zorg en ondersteuning voor kwetsbare burgers in het sociaal domein. Voor informatie over TSD zie [www.toezichtsociaaldomein.nl](http://www.toezichtsociaaldomein.nl).
- 2 Zorg beter begrepen, Sociaal en Cultureel Planbureau, november 2014
- 3 Dit onderzoek stond aangekondigd in het artikel 'Sociaal domein toegankelijk voor mensen met een licht verstandelijke beperking' in Sociaal Bestek van juni 2016
- 4 <http://online-publicaties.nl/toetsingskader-volwassenensociaaldomein/>

## Handreiking op [www.toegangsociaaldomein.nl](http://www.toegangsociaaldomein.nl)

Toezicht Sociaal Domein heeft samen met de Stichting Leer Zelf Online een website ontwikkeld. Deze website dient als handreiking voor gemeenten om de toegang tot het sociaal domein voor mensen met een licht verstandelijke beperking te verbeteren. Op deze website zijn de zes belangrijke punten om te zorgen voor een laagdrempelige toegang verder uitgewerkt. Bij elk punt staan diverse tips en de ervaringen van de mystery guests. Ook staat uitgelegd hoe je een persoon met een licht verstandelijke beperking kunt herkennen. De rapporten van de vijf gemeenten staan ook op deze website. Er is ook een zelftest om te kijken hoe toegankelijk een gemeente is. Daarnaast worden allerlei hulpmiddelen aangeboden die mensen met een licht verstandelijke beperking verder helpen, zoals makkelijke uitleg over het gebruik van DigiD.

[www.toegangsociaaldomein.nl](http://www.toegangsociaaldomein.nl)