



Aan het college van Burgemeester en Wethouders van
de gemeente Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Telefax 023 563 95 50

Cluster Maatschappelijke en Economische Ontwikkeling
Contactpersoon Josephine van Rijn - Diekman
Doorkiesnummer 023-5676970
Uw brief
Ons kenmerk
Bijlage(n) Geen
Onderwerp Advies Nota De Koers voor het Sociaal Domein in
Haarlemmermeer

Verzenddatum 7 november 2013

Inleiding

De Wmo-raad heeft in week 40 de ontwerpversie van genoemde nota ontvangen ter advisering. In de Wmo-raadvergadering van 7 oktober is het stuk besproken in aanwezigheid van Alexander van Mazijk. Hij heeft gereageerd op vragen van Wmo raadsleden. Het advies is tot stand gekomen in samenwerking met de Wwb-Cliëntenraad.

Algemeen

De Wmo-raad begrijpt dat het College met dit stuk een visie wil neerzetten op de herinrichting van het Sociaal Domein. Echter, de onzekerheid over de besluitvorming in Den Haag maakt dat er geen heldere afspraken gemaakt kunnen worden. Het gevolg hiervan is dat het een tamelijk vaag geheel is geworden, waarin veel onduidelijk blijft. De planning van de transities (2015) noopt de gemeente te starten met de voorbereidingen, terwijl deze mogelijk van de verkeerde aannames uitgaan. Wordt deze nota aangepast wanneer de besluitvorming in Den Haag rond is? Met andere woorden: hoe hard of hoe relatief is dit Koersdocument?

In de nota wordt de nadruk gelegd op het verminderen van regeldruk, ruimte voor professionals en vertrouwen in samenwerkingspartners. De afgelopen periode is echter gebleken dat de gemeente juist veel uitvoering naar zich toe trekt. In de nieuwe werkwijze van de Sociale Dienstverlening en bij het Sociaal Team Nieuw Vennep heeft de gemeente zichzelf een hoofdrol gegeven in de organisatie van het team, mogelijk ten koste van de deskundigheid van samenwerkingspartners. Hieruit blijkt weinig vertrouwen in de deskundigheid van partners en lijkt in tegenspraak met de toon van het Koersbesluit.

We maken ons grote zorgen over de nieuwe werkwijze van de Sociale Dienstverlening. Naast de regie, gaat de poortmanager ook over de uitvoering. Er is op dit moment geen neutraal persoon aanwezig in dit proces.

De toegankelijkheid van zorg en ondersteuning lijkt afhankelijk te worden van de mondigheid van de burger. Ook minder kwetsbare burgers hebben steeds meer moeite om de weg te vinden. De (digitale) drempel die nu is opgeworpen maakt de toegankelijkheid er niet beter op.

Soms gaat het om erg ingewikkelde materie; het risico van niet-herkennen en dus niet-erkennen van de problematiek ligt op de loer. Hoe zorgt de gemeente voor het voorkomen hiervan? En komen er mogelijkheden voor een second opinion?

Realiseert de gemeente zich wel, dat een kleine (goedkope) voorziening vaak van grote betekenis is voor de zelfredzaamheid en onafhankelijkheid van een burger? Dit voorkomt dat een beroep wordt gedaan op duurdere voorzieningen (penny wise, pound foolish) en voorkomt eveneens overbelasting van mantelzorgers.

Welke rechten hebben burgers? Komt er een mogelijkheid voor mediation, klagen, bezwaar maken? Dat missen we in dit stuk. Wij vinden dat gewenst.

Kantelen lijkt vooral een zaak van de burger te zijn en niet van de gemeente.

De gemeente zou zich voor ogen moeten houden dat mensen altijd zo veel mogelijk de regie in eigen hand willen houden, maar het door veranderingen in hun leven soms even niet meer kunnen. Wat ze dan nodig hebben is ondersteuning, kennis, nieuwe vaardigheden en tijd, om zich aan te passen aan de nieuwe omstandigheden. Mensen gaan door een verwerkingsproces voordat ze verder kunnen.

Uiteraard is er ook een groep die nooit (meer) de regie in eigen hand kan krijgen.

Uitgangspunt van de Wmo (Keuzenota 2006) is altijd geweest dat de gemeente de regie heeft en de partners verantwoordelijk zijn voor de uitvoering.

Niet duidelijk is hoe deze nota zich verhoudt tot het Plan van Aanpak Programma Sociaal Domein en de Regionale Sociale Agenda.

Het valt op dat in het stuk vooral aandacht is voor jeugd en jongeren. Andere kwetsbare groepen blijven erg onderbelicht. Het moet gaan over het hele sociale domein, dus ook over ouderen, mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking en hun mantelzorgers, allochtonen en vluchtelingen.

We missen menselijke voorbeelden waarmee de risico's van beslissingen van beleidsmakers zichtbaar worden.

We missen de menselijke maat in dit stuk.

Inhoudelijk

De intentie van het stuk is goed, maar er zijn veel risico's en vragen.

Hoofdstuk 2

Er kleven de nodige risico's aan het uitgaan van zelfredzaamheid. De Wmo-raad vraagt zich af of de kwetsbare burger gebaat is bij de passieve houding van de gemeente.

De vindplaatsen die genoemd worden, huisarts, school, wijkagent, sportvereniging, zijn dat wel de juiste? Worden zij ook op de hoogte gebracht van hun rol in dit geheel en hoe ziet de gemeente dat voor zich? Huisartsen bijvoorbeeld, houden zich bezig met medische zaken en zien vaak niet dat er ook sprake is van eenzaamheid of financiële problemen. En zijn de andere genoemden wel toegerust op deze taak en bereid dit op zich te nemen?

De Wmo-raad mist een aantal vindplaatsen, waaronder kinderopvang, peuterspeelzalen cultureel werk, ouderenadvieswerk, ouderenorganisaties (bijv. ANBO). Maar ook de vele andere professionele organisaties in de gemeente.

De gemeente vindt dat professionals geschoold moeten worden. Hoe gaan organisaties dit doen, terwijl de subsidie steeds meer gekort wordt? Is de gemeente bereid hierin te investeren?

Hoe waarborg je de kwaliteit en kwantiteit van vrijwilligers en hoe voorkom je overbelasting bij mantelzorgers (Niveau 0). In de nota staat immers dat de nadruk meer en meer komt te liggen op deze groepen. De Wmo-raad maakt zich hier grote zorgen over.

Hoe gaat de gemeente de vrijwilligersorganisaties toerusten voor hun taak? Hoe voorkom je dat er misbruik wordt gemaakt van kwetsbare burgers?

Welk mandaat hebben de professionals (niveau 1)? Kunnen ze zelf indiceren als dat nodig blijkt? Wie bewaakt dit? En wie is dan casemanager? Dit is allemaal erg onduidelijk.

Als specialistische hulp (niveau 2) niet nabij gegeven wordt, hoe komt de cliënt er dan. Hoe regelt de gemeente het vervoer? Wanneer wordt met deze instellingen afspraken gemaakt en welke zijn dat?

De gemeente wil specialistische hulp terugdringen; hoe rust je professionals, in de voorliggende voorzieningen, toe met de benodigde kennis en vaardigheden?

Hoe ziet de gemeente de organisatie van de sociale teams? Is de gemeente wel de aangewezen instantie voor het opzetten hiervan. Hoe is de inbedding in bestaande structuren? Wij hebben informatie gehad over de eerste ervaringen met het Sociaal team Nieuw Vennep. Die informatie baart ons zorgen. Er is gestart zonder Plan van Aanpak. En na een half jaar is men nog steeds zoekende naar een goede werkwijze. Wij bevelen daarom aan niet met nieuwe sociale teams te beginnen zonder dat er een Plan van Aanpak is. Wij willen bij het opstellen daarvan meedenken. Leer vooral van de ervaringen in Nieuw Vennep.

Hoofdstuk 3

Hoe is de privacy geregeld in het kader van de informatievoorziening?

Werp geen onnodige drempels op voor burgerinitiatieven (niveau 0). Snelle, transparante procedures voor subsidieaanvragen zijn belangrijk voor de motivatie van initiatiefnemers. Een risico bij het inkopen van diensten per gebied (niveau 1), is dat de keuzevrijheid voor de zorgvrager verdwijnt en er een monopoliepositie van een aanbieder ontstaat. Beide situaties zijn ongewenst, gezien ervaringen uit het (nabije) verleden.

De Wmo-raad vraagt zich af waar de bewering vandaan komt dat aan persoonsgebonden bekostiging hogere kosten verbonden zijn. In de praktijk blijkt dat inkoop van zorg met een PGB juist goedkoper uitvalt dan zorg in natura. Misbruik en oneigenlijk gebruik van PGB's wordt voornamelijk veroorzaakt door malafide bureaus en niet door cliënten zelf.

Persoonsgebonden voorzieningen zijn waarschijnlijk duurder als je ze afzet tegen groepsvoorzieningen. Echter het rendement (kwalitatief) kan best veel hoger zijn. Dit heeft alles te maken met een gedegen kennis van de cliënt en maatwerk. Zijn medewerkers van de gemeente voldoende deskundig om deze beoordeling te maken?

Bij het ontwikkelen van indicatoren bestaat het risico dat er vooral wordt gekeken naar kwantitatieve gegevens, terwijl in het sociale domein juist de kwaliteit zo belangrijk is. We missen een concrete uitwerking van de evaluatie van ontwikkelingen en resultaten.

Hoofdstuk 4

Hoe denkt de gemeente de bureaucratie en regeldruk terug te dringen? Het lijkt er op dat de overheid zich in toenemende mate opstelt als controleur en minder als partner. Er komen steeds strengere repercussies in het sociale domein.

De gemeente doet een groot beroep op de inwoners. Realiseert de gemeente zich wel dat de groep mensen die een beroep doen op de sociale dienstverlening, juist een zeer kwetsbare groep is? Een beroep op de sociale dienstverlening wordt doorgaans gedaan uit bittere noodzaak. Deze groep kan de regie niet in eigen hand houden. Ons inziens realiseert men zich dat, bij de gemeente, onvoldoende.

Het is niet realistisch om van deze groep te verlangen dat ze goed voorbereid en geïnformeerd een keukentafelgesprek in gaan. Voor deze groepen zou, voorafgaand aan het keukentafelgesprek vraagverheldering moeten plaatsvinden, door een onafhankelijke organisatie en niet door degene die de indicatie stelt. De gemeente zou deze mensen moeten wijzen op de mogelijkheden voor ondersteuning. In de huidige werkwijze, met een agenda gekoppeld aan het meldingsformulier, is dat niet mogelijk.

Marktwerving in het sociale domein is een slecht idee, omdat dit vrijwel altijd ten koste gaat van kwaliteit, flexibiliteit en maatwerk.

Voordat je gemeentelijk personeel gaat scholen, inventariseer eerst de beschikbaarheid van kennis en vaardigheden in het veld en maak daar gebruik van. Dat is kostenbesparend. De doelstellingen en ambities in dit document zijn mooi verwoord. Maar alles valt of staat met voldoende beschikbare middelen. Wij dringen er daarom op aan een begroting te maken, op basis van een kosten- baten analyse, waarbij niemand tussen de wal en het schip valt. Wij zijn er, mede door de aangekondigde bezuinigingen, niet gerust op dat iedereen die straks zorg of begeleiding nodig heeft die ook (voldoende) zal krijgen. Als er onvoldoende middelen beschikbaar zullen zijn, dan verwachten wij dat het college hiervoor passende maatregelen zal voorstellen en ons daarover tijdig informeert.

Advies

Op basis van het voorgaande adviseren de Wmo-raad en de Wwb-Cliëntenraad het volgende:

- Betrek alle betrokken partijen bij de beleidsontwikkelingen, dus ook vrijwilligersorganisaties
- Denk goed na over het betrekken van partijen die genoemd worden onder vindplaatsen, de toerusting van hun vrijwilligers en de kaders waarbinnen het plaatsvindt
- Faciliteer organisaties op niveau 1 voldoende voor het toerusten van hun medewerkers
- Stel duidelijke kaders voor alle betrokken organisaties, zowel voor professionals als voor vrijwilligers
- Verlang niet het onmogelijke van klanten, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals. Respecteer ieders deskundigheid en maak er gebruik van
- Sluit, bij het vormen van sociale teams, aan bij wat er al is in een wijk en ga niet een heel nieuwe structuur opzetten
- Geef ruimte aan professionals met ervaring in wijkgericht werken

- Geef aan hoe de gemeente denkt om te gaan met de risico's van zelfredzaamheid
- Geef aan hoe de gemeente denkt om te gaan met kwetsbare burgers met regieverlies
- Maak gebruik van beschikbare kennis en deskundigheid in het veld
- Benoem concreet hoe feitelijke ontwikkelingen en resultaten worden geëvalueerd en vergeet daarbij de kwaliteit niet
- Handhaaf het PGB voor mensen die er mee om kunnen gaan en stel daar duidelijke richtlijnen voor vast
- Geef mogelijkheden aan voor mediation, klachtenregeling, bezwaarprocedure.
- Ga als overheid naast je burgers staan en niet tegenover of voor hen.
- Ontwikkel een transparante en snelle procedure voor subsidieaanvragen van burgerinitiatieven; ontschot ook binnen de gemeentelijke organisatie
- Leer van de ervaringen met het Sociaal Team in Nieuw Vennep en maak voor volgende teams eerst een Plan van Aanpak
- Maak een begroting vanuit het uitgangspunt dat niemand straks tussen de wal en het schip mag vallen

Wij bieden aan met u mee te blijven denken over de ontwikkelingen, ten behoeve van optimale ondersteuning van onze kwetsbare inwoners.

Met vriendelijke groet,

G. Hille,
voorzitter Wmo-raad Haarlemmermeer