

College van burgemeester en wethouders
Gemeente Dronten
Postbus 100
8250 AC DRONTEN

Onderwerp: Brief signalen uitvoering binnen het sociale domein
Datum: 23 november 2022
Uw kenmerk: -
Ons kenmerk: 2211lf01

Geacht college,

De ASD ontvangt regelmatig signalen over de uitvoering binnen het sociale domein. De genoemde signalen keren te vaak en op te veel vlakken terug om het niet als tendens te kunnen aanmerken.

Daarbij speelt de situatie dat we als ASD de opdracht hebben om signalen op te halen uit de samenleving, maar tegelijkertijd de begrenzing dat we niet op individuele casussen kunnen ingaan, laat staan dat we deze expliciet als voorbeeld kunnen gebruiken. De ASD heeft het onderwerp al eerder bij u onder de aandacht gebracht en we merken dat de gemeente op onderdelen bezig is met aanpassingen. We hebben er daarom voor gekozen om u een brief te sturen over dit onderwerp. De brief is geschreven in de stijl van een advies, om daarmee de nadruk te leggen op het belang van het onderwerp. In onze brief willen we laten zien hoe de theorie kan botsen met de praktijk in de uitvoering. Het is een globale weergave van hoe inwoners zaken ervaren.

In de informatie die de gemeente verstrekt via haar website, de Dronter Koers en de verordening Sociaal Domein staat vermeld dat de gids voor de gemeente werkt en de contactpersoon is die, na het in kaart brengen van de situatie van de inwoner samen met die inwoner kijkt naar de hulp die passend is in de situatie. Dat kan een maatwerk voorziening zijn of professionele ondersteuning.

De gids overlegt/stemt af met mensen en organisaties die de inwoner kunnen begeleiden of helpen. Gidsen zijn professionals die bevoegd zijn om hulp in te zetten die niet voor iedereen vrij toegankelijk is. Ook zijn zij in gezinnen met veel vragen de contactpersoon voor het gezin als de betrokken professionals. Daarmee geeft de gemeente Dronten vorm aan het idee: 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur.

Door inzet van de Dronter Koers kan de gemeente Dronten integraal, vraag- en resultaatgericht werken. Dit moet zorgen voor betere zorg en voor ondersteuning voor inwoners, die goed op elkaar is afgestemd.



Daarbij worden door de gemeente 5 uitgangspunten genoemd. 1. u ondersteunen en oplossingen bieden; 2. in begrijpelijke taal uitleggen wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten; 3. u bij de dingen helpen die voor u nodig zijn; 4. zorgen voor zo min mogelijke rompslomp; 5. de wetten zo goed mogelijk uitvoeren; en 6. de wetten op elkaar laten afstemmen.

Wij brengen u graag, uitgaande van deze uitgangspunten onder de aandacht wat de signalen zijn en hoe zij in de praktijk afwijken van de bedoelingen zoals die op papier staan.

De taken en de rolverdeling van de gidsen lijken niet altijd duidelijk en vaak is het aan de hulpverlener/aanbieder om daarin het initiatief te nemen, terwijl dat primair de taak van de gids zou moeten zijn.

Het principe 1 gezin, 1 regisseur kan dan niet worden waargemaakt. Dit staat nog los van de verschillende systemen waarmee intern gewerkt wordt.

Door de vele wisselingen bij met name de gidsen Wmo en Jeugd is een situatie ontstaan waarin kennis van verschillende domeinen en (levens)ervaring niet voldoende aanwezig lijken. Bij gebrek aan de mogelijkheden en beperkingen van de wetten lijkt het houvast te worden gezocht in het meer rigide toepassen van de regelgeving. Dat heeft tot gevolg dat er vaak systeemgericht wordt gewerkt in plaats van mensgericht. Dit lichten we toe aan de hand van de volgende voorbeelden; Zo kan het voorkomen dat een Wmo gids een advies geeft, wat vervolgens problemen oplevert wanneer hetzelfde advies door de inkomensconsulent getoetst wordt aan de bijstandsnormen. Bijvoorbeeld adviseert de Wmo gids een inwoner om een kennis uit het eigen netwerk meer in te schakelen voor het verlenen van hulp en constateert de inkomensconsulent dat de inwoner een economische eenheid vormt met die kennis. Daarbij blijft de inwoner in verbijstering achter, immers dezelfde gemeente heeft hem/haar dit advies gegeven.

Binnen de participatiewet kunnen de consulenten elkaar in het vaarwater zitten als het gaat om doelmatigheid of rechtmatigheid. Bij een verschil in afstand tot de arbeidsmarkt tussen een man en vrouw (echtpaar) kan het toetreden tot werk van de één gevolgen hebben voor de inkomsten van de ander. Maar als de betrokken inkomensconsulent en de re-integratieconsulent/gids elkaar niet informeren geeft dat problemen.

Communicatie is erg belangrijk. De inwoner ontvangt bijvoorbeeld een informatiemap over de bijstand vaak aan het begin van een traject, maar weet vervolgens na verloop van jaren niet meer waar die is of wat er in staat. Als hij/zij tussendoor een beroep doet op een fonds, bijvoorbeeld omdat een kennis ze aandraagt, krijgt de inwoner vanuit het fonds meestal niet mee dat dit consequenties kan hebben voor de uitkering, met als gevolg dat het beroep op het fonds uiteindelijk negatief kan uitpakken voor het inkomen.

Veel gidsen verwijzen inwoners door naar de website van de Dronter Koers, maar daar is lang niet alle informatie terug te vinden over regelgeving. Bij gebruik van verkeerde zoektermen is informatie zoeken op een website sowieso ondoenlijk. Ook horen we berichten dat de informatiemap in Coronatijd niet is uitgereikt.



Nadere toelichting op casussen is vrijwel altijd belangrijk om zaken te kunnen duiden. Als je je moet aanmelden via www.werk.nl is er geen gelegenheid tot toelichting. De lijst met voorwaarden is bovendien vaak erg lang.

We adviseren om meer integraal te kijken omdat zaken vaak aan elkaar raken binnen het sociale domein of binnen een (gezins)situatie. Dat vraagt om een brede kennis bij de gidsen. Dit staat los van de inzet van de gidsen en is dan ook zeker geen oordeel over de gidsen zelf. Het is een constatering op basis van signalen uit de praktijk en een verschil in woorden op papier en uitvoering. Dat wordt, zo vermoeden wij, door de gidsen niet gezien en dus niet zo ervaren, maar wel door de inwoners.

Wij adviseren ten sterkste het eerste gesprek met de inwoner die hulp vraagt bij de inwoner thuis te laten plaatsvinden. Daarmee kan in een vroeg stadium worden vastgesteld of er wellicht sprake is van multi-problematiek. Het (goed) formuleren van de hulpvraag is voor veel inwoners namelijk niet uitvoerbaar. In een vertrouwde omgeving zal dat makkelijker zijn, bovendien kan de gids ter plekke signalen oppikken die relevant zijn. Ter plekke kan een gids integraal kijken naar zaken die niet binnen een systeem kunnen worden ingevoerd en deze meenemen in de beoordeling. Hoe duidelijker de hulpvraag, hoe gericht er hulp kan worden geboden. Dat zal de efficiëntie ten goede komen. We begrijpen dat dit zogenaamde outreachend werken in de praktijk kan vragen om aanpassingen om daarmee te matchen met school- en werktijden van inwoners. Overigens is dit laatste ook van toepassing op aanbieders, die steeds meer geneigd zijn het beeldbellen in te zetten als een kostenbesparende tool en daardoor makkelijker een vertroebeld beeld krijgen van de situatie.

Er zijn veel inwoners die niet weten hoe het sociaal domein werkt en niet op de hoogte zijn van de regels en mogelijkheden. Als daarbij laaggeletterdheid/taalvaardigheid een rol speelt of de inwoner niet digitaal vaardig/daarvoor niet de geëigende middelen bezit, loopt de inwoner daarin vast en bestaat de kans op zorgmijdend gedrag. Er is weliswaar hulp te vinden in het voorveld om de inwoner op gang te helpen, maar de weg naar die hulp is voor de inwoner over het algemeen lastig te vinden en die hulp moet vaak stoppen op het moment dat gegevens moeten worden ingevoerd die vanuit AVG oogpunt door de inwoner zelf moet worden ingevuld of worden aangeleverd. Ons advies is om daar altijd rekening mee te houden.

Voorts adviseren wij om de inwoner te voorzien van duidelijk informatie over wie er betrokken is, wie er contactpersoon is en hoe de inwoner deze persoon kan bereiken.

De insteek is dat een inwoner zelfredzaam is en een eigen verantwoordelijkheid heeft om informatie te vergaren, maar lang niet alle inwoners zijn daartoe in staat. Al was het alleen maar omdat financiële stress dat ook echt in de weg staat. De inwoner heeft het nodig om op de hoogte te zijn hoe hij/zij de contactpersoon of de vervanger bij de gemeente kan bereiken.



Bij inwoners die jaarlijks een beschikking moeten aanvragen zorgt het voor problemen als de gids waarmee ze contact hebben niet meer bij de gemeente blijkt te werken, zonder dat zij daarover zijn geïnformeerd. Het is dan voor een inwoner echt zoeken bij wie men zich dan moet melden. Het is voor een inwoner lang niet altijd makkelijk om steeds opnieuw het verhaal te moeten vertellen. In de ogen van de inwoners is de structuur bij de gemeente ook niet altijd helder. De beeldvorming is vaak dat als het verhaal eenmaal verteld is, dat verhaal ergens geregistreerd staat en het voor iedereen binnen de gemeente vindbaar is. Dat begint bij het KCC waar de uitvraag in eerste instantie plaatsvindt. Het is inwoners niet altijd duidelijk dat zij dan niet de uiteindelijk juiste persoon aan de lijn hebben. Als ze dan na maximaal 2 werkdagen worden teruggebeld weten ze niet altijd meer de hulpvraag te formuleren. Vaak zit er dan nog tijd tussen voordat ze de juiste gids spreken die de uiteindelijke hulpvraag in behandeling neemt.

Goede begeleiding door de gids bij de overdracht van een inwoner is iets dat zeer wenselijk is.

Er lijkt de laatste tijd een tendens waarneembaar waarin meer gestuurd wordt naar de WLZ voor inwoners die onder de Wmo vallen. Echter de WLZ stelt bepaalde, vrij zware eisen. De aanvraag past vaak niet binnen de uren van de beschikking en er wordt dan vaak een beroep gedaan op de onafhankelijke cliëntondersteuning. Als dan vervolgens blijkt dat er geen indicatie mogelijk is, trekt dat een zware wissel op de inwoner. Met de juiste kennis en wellicht vooroverleg met het CIZ (centrum voor indicatiestelling) kan dit voorkomen worden. De inwoner voelt zich dan geen speelbal van het systeem.

Ook bij de overgang van 18+ jongeren naar bijvoorbeeld de Wmo is samenwerking en overdracht uiterst belangrijk. Het advies van de SER met aanbevelingen voor de Jeugdzorg is daarin duidelijk. De zogenaamde warme overdracht wordt daarin nog wel eens node gemist.

De nazorg is wat ons betreft ook een punt van aandacht. Dit is in de uitvoering de verantwoordelijkheid van de aanbieder, maar naar ons idee wordt daar te weinig vinger aan de pols gehouden.

Wij adviseren de gemeente om rechtstreeks de inwoner te bevragen over de kwaliteit van de geleverde zorg/producten om daarmee een onafhankelijk beeld te krijgen van de kwaliteit die aanbieders leveren. Dit zou kunnen met een eenvoudig kwalificatiesysteem waarmee snel inzicht ontstaat.

Tenslotte willen we de volgende aandachtspunten meegeven:

- Werken volgens de omgekeerde toets, dus uitgang van het belang van de inwoner, kan op de lange termijn meer kosten besparen, dan op de korte termijn strikt vasthouden aan de regelgeving.



-Lokale bekendheid is cruciaal. Niet alleen omdat dorpen en wijken een eigen identiteit kunnen hebben, maar ook bij het inschakelen van een netwerk of organisaties uit het voorveld. Zonder lokale bekendheid kun je cruciale zaken missen die wel in het belang van de inwoner kunnen zijn.

-In de berichtgeving rondom de bijstand lijkt stevast de doelgroep zelfstandigen te ontbreken. Zij melden zich bij het zelfstandigenloket in plaats van bij de gemeente, maar zij zijn wel onderdeel van de groep inwoners in de bijstand, omdat ze een bijstandsuitkering ontvangen voor levensonderhoud.

Wij zijn er van op de hoogte dat binnen de nieuwe aanbesteding Jeugd ruimte is gemaakt voor een regisseur als er bij een inwoner/binnen een gezin sprake is van multi-problematiek. Iemand die een coördinerende rol heeft en samen met betrokken partijen een plan opstelt. Wij juichen dit van harte toe.

We gaan er van uit dat de gemeente een open blik blijft houden voor andere opties die er voor kunnen zorgen dat communicatie, onderlinge samenwerking en lange termijn oplossingen voor de inwoner optimaal benut kunnen worden.

We hopen dat onze brief gezien wordt als een uitgangspunt om intern te reflecteren en een open dialoog over dit onderwerp op gang te brengen. Als de intenties op papier aansluiten bij de situatie in de praktijk zal dat niet alleen in het belang zijn van de inwoners, maar ook van alle betrokken hulpverleners en de gemeente zelf.

Met vriendelijke groet,
namens het bestuur van de ASD Dronten,



Lia Flipse, ambtelijk secretaris ASD Dronten

