

Onderwerp: verslag van de bijeenkomst *In gesprek over zorg en ondersteuning*,  
26 mei 2016  
Aan: het college  
Van: voorbereidingsgroep en gespreksleiders  
Datum: 14 juni 2016  
Verzoek: reactie van het college op dit verslag

---

#### Inleiding

Op 26 mei 2016 is er een bijeenkomst van de raad geweest met zorgontvangers en mantelzorgers, genaamd *In gesprek over zorg en ondersteuning*. Doel van de bijeenkomst was om ervaringen van zorgontvangers en mantelzorgers te horen over de nieuwe manier van werken in onze gemeente als gevolg van de taakdecentralisaties sociaal domein. Een soortgelijke bijeenkomst is een jaar eerder (20 mei 2015) ook geweest.

Deze notitie vormt het verslag van de bijeenkomst *In gesprek over zorg en ondersteuning*. Het verslag is opgesteld door de raadsleden en -opvolgers die de bijeenkomst georganiseerd hebben, in samenspraak met de raadsleden die gespreksleider waren aan de verschillende gesprekstafels. Het verslag is opgebouwd rond een aantal kapstukken, onderwerpen die als rode draden door de ervaringen van de zorgontvangers en mantelzorgers heen lopen.

Met het verslag informeert de raad (onder andere) het college over het besprokene in de bijeenkomst *In gesprek over zorg en ondersteuning*. Tegelijk verzoekt de raad het college te reageren op de inhoud van het verslag, zodat raadsleden de ervaringen van zorggebruikers en mantelzorgers kunnen meenemen bij de evaluatie van het eerste jaar DDK bij de beeldvormende raad van 23 juni 2016. De vraag aan het college is om vanuit deze evaluatie te reageren op de ervaringen die in dit verslag naar voren komen.

Bij dit verslag hoort een niet-openbare bijlage. Dat is een ruwe weergave van de gesprekspunten uit de gesprekstafels, aangevuld met aantekeningen van enkele deelnemende raadsleden. Het is een niet-openbare bijlage omdat de deelnemende zorgontvangers en mantelzorgers in beslotenheid en (mede daardoor) in grote openheid hun ervaringen met zorg en ondersteuning met raadsleden hebben gedeeld.

#### Organisatie en deelname bijeenkomst

De bijeenkomst *In gesprek over zorg en ondersteuning* is voorbereid door een werkgroep van raadsleden: Jeroen Berends, Marianne Kock, Suzan ter Heijne en raadsopvolger Jorik Huizinga.

De deelnemers hebben zich aangemeld via het GGD/EPG-onderzoek. Dit onderzoek is uitgevoerd bij een selectie van mensen uit de bestanden van Buurtplein, Zorgplein en Werkplein. Daarnaast waren er deelnemers die zich voor de bijeenkomst hebben aangemeld via posters/flyers, doetinchem.nl of de gemeentepagina in de huis-aan-huiskrant. Tenslotte was er een aantal oud-deelnemers uit de zorgbijeenkomst van vorig jaar. Totaal waren er 26 deelnemers.

De bijeenkomst was georganiseerd rondom vijf gesprekstafels: ondersteuning bij werk en schuldsanering, mantelzorg en dagbesteding (2x), thuiszorg en jeugdzorg. Deelnemers en raadsleden/raadsopvolgers hebben gekozen aan welke gesprekstafel zij mee wilden praten.

Bij de gezamenlijke terugkoppeling van de gesprekstafels benadrukten de raadsleden dat zij onder de indruk waren van de openheid van de deelnemers; hiervoor hebben ze veel respect en waardering. De persoonlijke ervaringen met zorg en ondersteuning waren soms ongemakkelijk om te horen; er kwam een divers beeld aan ervaringen naar voren. Bij de ene tafel overwegend negatief en bij de andere gesprekstafels minder negatief of neutraler.

De deelnemers hebben het op prijs gesteld hun ervaringen met raadsleden te kunnen delen. Zij hebben soms tips gegeven voor mogelijke veranderingen en verbeteringen.

### Onbekendheid met voorzieningen

Eén van de rode draden door de gesprekken is de onbekendheid met voorzieningen. Dit punt speelt zowel aan de vraag- als aan de aanbodkant. Inwoners die zorg en ondersteuning nodig hebben, zijn soms niet of onvoldoende bekend met voorzieningen of organisaties waar zij een beroep op kunnen doen. Inwoners die geen gebruik maken van gemeentelijke voorzieningen weten niet waar je moet zijn of wat er bestaat aan ondersteuning voor mantelzorgers. Ook professionals zijn soms onvoldoende op de hoogte van bestaan van voorzieningen/ ondersteunende organisaties. Zij weten bijvoorbeeld niet dat er een steunpunt voor mantelzorg bestaat.

Bij vragen van cliënten naar ondersteuning wordt niet altijd adequaat gereageerd in de zin dat 'nee' het antwoord is, zonder dat meegedacht wordt om tot beantwoording van de vraag te komen. Dat wordt als tegenwerking en ontmoediging ervaren als cliënten naderhand ontdekken dat er wel een alternatief was. Er is behoefte aan meer meedenken om tot oplossingen te komen. Dit veronderstelt, ook van de medewerkers van de gemeente, buurtcoach en consulent basiskennis over de problematiek van de cliënt. Naast een extra investering in kennisopbouw zouden zij meer gebruik moeten maken en/of luisteren naar de kennis van de professionals die soms al jaren met de cliënt werken.

Inwoners zijn nu eerder geneigd om zelf dingen te organiseren met inzet van pgb-middelen en juist minder gebruik te maken van bestaande voorzieningen. Dat vraagt veel van de mensen zelf en het kan ontbreken aan professionele begeleiding.

### Tijdsduur/procedure-aspecten: het is ingewikkelder geworden

Een tweede rode draad in de gesprekken heeft te maken met het feit dat, terwijl de bedoeling van de kanteling en de DDK3 was om het minder ingewikkeld te maken, het lijkt dat het juist ingewikkelder is geworden. Niet langer zou de systeemwereld leidend zijn maar de leefwereld van onze inwoners. De indruk bestaat bij de gesprekspartners dat dat niet is gelukt en de systeemwereld in vergelijking met hoe hij was (dit speelt vooral in de jeugdzorg) vele malen ingewikkelder is gemaakt. Dit brengt goede zorg niet dichterbij.

Zorgontvangers ervaren zwaarte, vermoeidheid en ontmoediging doordat erkenning en procedures voor behandeling van een hulpvraag, zoveel tijd kosten. Dit onderwerp speelde wat minder bij de gesprekstafel over ondersteuning bij werk en schuldsanering. Aan de gesprekstafels over zorg kwam naar voren dat de omslag in denken over 'eigen kracht' nog niet helemaal gemaakt is en moeite kost. Mensen stellen het om hulp vragen uit en draaien langer op eigen kracht. Ze beginnen daardoor in een slechtere startsituatie aan de aanvraag.

De proceduredtijd tot een beschikking is lang, de gemeente gebruikt vaak de volledige proceduredtijd en er komen veel formulieren aan te pas. Voor mantelzorgers kan dit te zwaar worden, zij geven de hoop op en het kan leiden tot uitval. De tijd van aanvraag tot daadwerkelijke hulp duurt veel te lang en gaat over teveel schijven.

Aan de gesprekstafel over jeugdzorg ervaren de ouders een gebrek aan structuur in het proces om hulp te krijgen. Er is diversiteit in de wijze waarop en op welk moment keukentafelgesprekken gevoerd worden. Daarnaast blijkt er onduidelijkheid over indicaties en contracten. Een aantal ouders vindt het wenselijk dat een professional tot adviezen en besluiten (indicaties) komt. Nu lijkt het net of de gemeente de professional en de ouders niet vertrouwt. Er bestaan bij de ouders zorgen over de wijze waarop de procedure van keukentafelgesprek tot indicatie verloopt en er bestaan zorgen over de zorg die toegekend wordt. Ouders zijn van mening dat het belangrijk is dat er met ervaringsdeskundigen en professionals afgestemd wordt hoe dit verbeterd kan worden. De situatie ten opzichte van vorig jaar lijkt niet verslechterd te zijn maar ook niet verbeterd. Bovendien wordt aangegeven dat de gemeente grote steken laat vallen als het gaat om de omgang met privacygevoelige informatie.

### Maatwerk of schaaftwerk

Een volgende rode draad in de gesprekken is de hantering van het begrip 'maatwerk'. Dit dreigt een containerbegrip te worden, waaraan diverse partijen betrokken bij het sociaal domein een

eigen invulling en definitie geven. Maatwerk en maatwerkvoorziening moeten van elkaar onderscheiden worden. In het spraakgebruik lijkt dit door elkaar te lopen.

Bij hulp bij het huishouden lijkt een basis van 2 uur heel gebruikelijk. Onder een andere noemer worden soms meer uren toegekend (“knippen”). Het moet bij maatwerk gaan om de vraag wat iemand nodig heeft, van daaruit moet gehandeld worden handelen en creatief meegedacht.

Er ontstaat makkelijk verwarring over begrippen; dan kan ook bijdragen aan verkeerde verwachtingen. Ook gemeenten en Sociale verzekeringsbank hebben geen eenduidig gebruik van begrippen; dit zou beter op elkaar afgestemd kunnen worden.

Er lijkt regelmatig een groot verschil ervaren te worden tussen wat de buurtcoach denkt dat een aanvrager nodig heeft en de uiteindelijke beslissing. De onderbouwing van de beslissing wordt als heel belangrijk ervaren; de aanvrager wil weten waarom de beslisser afwijkt van het zwaarwegende advies van de buurtcoach. Deze onderbouwing wordt vaak gemist of onduidelijk gevonden. De buurtcoach wil wel, de consultants lijken bezuinigingsgedreven. Er is waardering voor de buurtcoach. Maar er is onbegrip voor het feit dat uiteindelijk deze het niet voor het zeggen heeft.

Als suggestie gaven de zorgontvangers mee: geef de buurtcoach meer mandaat of stel hen in staat om een tijdelijke beschikking af te kunnen geven om een langere wachttijd te voorkomen.

De vraag kwam naar voren in hoeverre een zorgplicht kan worden opgelegd. De regels voor het keukentafelgesprek worden niet als helder en duidelijk ervaren. Het is niet altijd bekend dat iemand de aanvrager mag ondersteunen, dat het verslag er moet zijn voordat de beschikking ontvangen wordt en wat de rechten zijn met betrekking tot privacygegevens.