

Adviesraad WMO en Jeugdhulp 's-Hertogenbosch

Gevraagd advies over de WMO beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente 's-Hertogenbosch 2017 en bijbehorende Verordening.

Vooraf

De gemeente heeft de Adviesraad WMO en Jeugdhulp gevraagd de beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en de bijbehorende Verordening op haar werking en ontwikkeling te bezien en haar bevindingen op te schrijven. Samen met de bevindingen van andere geledingen binnen de gemeente wordt aan het College wenselijke aanpassingen voorgesteld.

De Adviesraad waardeert deze stap in het proces van beleidsvorming, beleidsuitvoering en beleidsevaluatie, het proces van transitie naar transformatie.

De Adviesraad betreurt het dat de tijd tussen aanvraag en aanlevering erg kort is. Daarentegen is de Adviesraad positief over de afspraak om het overleg met ambtenaren m.b.t. beleidsontwikkelingen in de vorm van een vooroverleg te intensiveren. Hierdoor kan de druk die late aanvragen met zich meebrengen verminderd worden. Voor de advisering m.b.t. de WMO maatschappelijke ondersteuning betekent het echter dat de adviesraad zich zal beperken tot een aantal opmerkingen op hoofdlijnen.

Bij het bespreken en beschrijven van de bevindingen heeft de Adviesraad zich o.a. laten leiden door het eerder uitgebrachte advies op 26 oktober 2016 en ervaringen van de ontwikkelingen gedurende de afgelopen tweeënhalf jaar.

Een aantal bevindingen zijn in vraagvorm beschreven, omdat de informatie over ontwikkelingen niet altijd de Adviesraad bereikt heeft en in een later stadium vaak achteraf 'bij horen zeggen' zijn vernomen.

De Adviesraad is van mening dat er door de ambtenaren hard en met grote inzet de afgelopen jaren is gewerkt aan het tot stand komen, verder ontwikkelen en implementeren van de transities. De opgave is enorm en vraagt om veel energie. Om te komen tot een transformatie van het hele zorgbestel, wordt er niet alleen veel gevraagd van de bewoners van de gemeente. Ook voor de ambtenaren geldt de ommekeer in het zorggerichte denken en handelen een wezenlijke verandering qua attitude, het eigen maken van specifieke kennis en het implementeren van afspraken en regels. Voor het slagen van de beoogde transformatie zal er veel begrip en ondersteuning moeten zijn voor deze veranderingen in het werk van de ambtenaren. Dit geldt niet alleen voor personen van buiten, maar ook voor de medewerkers binnen het gemeentesysteem.

Bevindingen

1. Maatwerk en Transformatie

Door de tekst van de beleidsregels heen lees je dat de leefsituaties van de mensen het uitgangspunt vormen. Door Maatwerk als uitgangsgedachte te nemen, voorkom je een rigide houding in de omgang. Een transformatie bewerkstellig je door de

regelgeving te vertalen naar de situatie op wie deze van toepassing is. De houding van de ambtenaar of de instelling is hierbij wezenlijk.

De adviesraad is regelmatig door hulpvragers bevroegd op de houding of het gedrag van de ambtenaar, de sociaal wijkteamwerker of de instelling. Met name n.a.v. keukentafelgesprekken, vragen over PGB of ZIN of bij telefonische contacten zijn er negatieve ervaringen. Het niet gehoord voelen, directief of opleggend benaderd worden, waren daarbij de meest ervaren klachten.

Om maatwerk te bereiken zal gekozen moeten worden voor een werkwijze waarbij het systeemdenken regelmatig losgelaten moet worden. Het voordeel daarvan is dat er buiten de regel om naar een oplossing gezocht 'mag' worden. Vaak biedt dit de mogelijkheid om problemen zonder extra moeite op te lossen.

Adviesraad; Wees alert op de rol, die medewerkers van de gemeente of van ingekochte zorgaanbieders hebben in de afhankelijkheidsrelatie tot de hulpvragers. Een hulpvrager staat niet 'gelijk' aan de hulpverlener, maar is wel altijd gelijkwaardig. Een juiste omgangshouding en bejegening bevordert het onderlinge contact en het transformatieproces.

Vraag: In hoeverre is de begeleiding en de ondersteuning van medewerkers voldoende gericht op de juiste vorm van bejegening en omgangshouding? Is het zinvol deze aspecten te koppelen in de vorm van een paragraaf aan de beleidsregels maatschappelijke ondersteuning?

2. Kwaliteit van zorg

De kwaliteit van de zorg is van veel aspecten afhankelijk. Door de bezuinigingen is er veel geklaagd over de kwaliteit van de zorg. Veel gehoorde uitspaken zijn: 'Minder aandacht voor de mensen', 'vergroting van het aantal mensen die eenzaam zijn en/of in armoede leven', 'kinderen die geen ontbijt krijgen of niet naar een sportclub kunnen', 'geen specifieke aandacht voor mensen met dementie in de thuissituatie' enz.

De Adviesraad ziet, dat de gemeente 's-Hertogenbosch hard werkt aan het verbeteren van de leefsituatie van bewoners.

Wat we ook zien is dat de afhankelijkheid van vrijwilligers en mantelzorgers groot is. De gemeente voert tot op heden hier een actief beleid in. In de beleidsregels is dit op menig terrein terug te vinden. Toch zien we, dat de armoede en de schuldenproblematiek toeneemt en dat de eenzaamheid groot blijft. De Adviesraad heeft onlangs een ongevraagd advies uitgebracht over zorgelijke situaties van mensen met dementie in de thuissituatie, waarbij specifiek ingegaan wordt op deze problematiek. In onze eerdere adviezen heeft de Adviesraad aangegeven, dat maatwerk vraagt om expertise aan de voorkant, om goed getrainde professionals, die sociaal vaardig zijn en over voldoende flexibiliteit beschikken. Daarnaast is het hebben van specialistische kennis een must.

De Adviesraad vraagt zich af of bij de wijkteams voldoende specialistische kennis paraat is om het tij te keren en of de werkwijze in samenwerking met de basisprofessionals afdoende georganiseerd is om de zorg kwalitatief te kunnen bieden.

De Adviesraad heeft ook grote zorgen over de veranderingen t.g.v. de op stapel staande fusie tussen Divers en Juvans. In hoeverre is er een garantie dat de bereikte

kwaliteit van zorg voldoende overeind blijft?

3. Groot verloop onder medewerkers

De afgelopen jaren worden voor een deel gekenmerkt door een groot verloop onder de medewerkers binnen het Stadskantoor, de medewerkers van de sociale wijkteams en ook medewerkers binnen de verschillende instellingen, waarmee de gemeente zorgafspraken heeft vastgelegd.

De Adviesraad vraagt zich af in hoeverre dit verloop invloed heeft op de inhoudelijke ontwikkelingen en de uitvoering van het WMO maatschappelijk ondersteuningsproces in Den Bosch. Deze zorg richt zich m.n. op het verlies aan ervaring, specifieke kennis en daarmee kwaliteit.

De Adviesraad zou graag zien, dat er specifieke aandacht gegeven wordt aan de gevolgen van deze grote beweging aan personeelwisselingen. De Adviesraad is bevreesd, dat het verloop een negatieve doorwerking heeft op de inhoudelijke doelstellingen.

's-Hertogenbosch, 2 oktober '17

Frans Leenders
Voorzitter Adviesraad WMO en Jeugdzorg