

## Advies over “De Doetinchemse Keuze “

Doetinchem: 11 november 2013

Geacht college,

Op uw verzoek tot advisering over “de Doetinchemse Keuze”, het document waarin u aangeeft wat uw visie is op de inrichting van het Sociaal Domein na 1 januari 2015, brengen wij graag ons advies uit.

In onze vergadering van 10 oktober jl. is de eerste versie van bovengenoemd document besproken. Vervolgens is door diverse cliëntgroepen en door mij, als voorzitter, gebruik gemaakt van de inspreekmogelijkheid tijdens de bijeenkomst met de raad van 17 oktober jl. om een toelichting te geven op onze visie.

In het document zien wij een belangrijke aanzet t.a.v. uw voorgenomen beleid voor de toekomst van het sociale domein. Tegelijk zit hier ook onze grote zorg. Het voorgenomen beleid staat vol met goede voornemens. De richting die u aangeeft, wordt ook door de SR onderschreven. Maar een plan waarvan de contouren goed zichtbaar zijn, ontbreekt. Het is een beleidsnotitie waar je het niet snel mee oneens zal zijn. Echter zo ruim van opzet dat het vraagt om verdere precisering. Onze bijdrage bestaat eruit deze notitie heel nauwkeurige te beoordelen en van commentaar te voorzien. Een belangrijk hulpmiddel daarbij was de notitie “De Doetinchemse keuze: voorgenomen besluit”.

- In het visiedocument geeft u op de pagina's 5 en 12 in een figuur aan hoe u de burger centraal stelt. T.a.v. deze figuur hebben wij tegelijkertijd grote vragen.
- U geeft in uw document aan dat alle betrokken partijen zich zouden moeten committeren aan het model wijkgericht werken, tegelijkertijd heeft u lang niet alle partijen onder uw regie.
- Clientgroep ouderen  
Van diverse zijde is vernomen dat de huisartsen in verband met de privacy problemen hebben met een nauwe samenwerking met buurtcoaches. Daarnaast zijn er ook de nodige organisatieproblemen op het moment dat een huisarts met meerdere buurtcoaches moet overleggen. Het is eens te meer een voorbeeld van de complexiteit van het samenwerken met partners die niet onder regie van de gemeente vallen.  
Advies: dit probleem in de komende maanden oplossen en niet wachten tot 2015.

**Advies:** maak duidelijk op welke wijze u deze samenwerking gaat realiseren. Het model staat of valt met een goede verwijzingsorganisatie. Ook naar en door niet onder de regie van de gemeente vallende factoren zoals huisartsen, scholen, etc.

Vanuit de cliëntorganisaties zijn wij bezorgd over de continuïteit van de zorg. Het gaat om veel wijzigingen. De wijzigingen vinden niet in een vacuüm plaats. Meer duidelijkheid over de directe toekomst is noodzakelijk.

Sympathieke opmerkingen over coöperaties zijn mooi, maar ze geven geen inzicht in hoe de zorg voor cliënten in de toekomst wordt gewaarborgd.

In het schema onderaan staan een groot aantal organisaties die hulp verlenen. De vooronderstelling is dat het er veel te veel zijn en dat ze dubbel werk doen. Dit wordt nergens aangetoond en evenmin inhoudelijk onderbouwd. Mogelijk dat er veel mensen een PGB hebben. Maar ook in de toekomst zal er sprake zijn van PGB-gebruik. De PGB-gebruiker moet de mogelijkheid hebben om een beroep te kunnen doen op die specifieke hulp die nodig is. Vanuit de PGB heeft men meer mogelijkheden om kleinere specifiekere organisaties in te schakelen.

**Advies:** geef naast het gewenste schema aan hoe en welke organisaties er zijn. Geef eveneens aan hoe het PGB in de toekomst vorm krijgt.

In het stuk blijven een aantal zaken onduidelijk en vragen om een heldere concretisering.

- Geef duidelijker aan welke taken de gemeente zelf gaat doen en welke taken bij externe partijen blijven.
- Wat is het einddoel.
- Waar is het bijbehorende stappenplan.
- Welke financiële onderbouwing is er voor de planning.
- Geef een tijdlijn aan.

Voorbeeld: het is onduidelijk over hoeveel buurtcoaches het gaat. Zodra hierover meer bekend is, komt er meer helderheid hoe de uiteindelijke uitwerking eruit zal zien.

**Advies:** concretiseer uw plannen volgens bovenstaande aandachtspunten. Wij vragen duidelijkheid te verschaffen voor het einde van het jaar, zodat de SR een beeld kan krijgen wat er in 2014 allemaal voor 1 januari 2015 moet worden geregeld.

### **In detail volgen nu de opmerkingen en de adviezen.**

#### **Conclusie 1.a**

De buurtcoach is er primair voor de zorg voor huishoudens en het helpen oplossen van problemen door eigen kracht en inschakeling van netwerken.

Wij onderschrijven deze opvatting van het werk van de buurtcoach. Het is echter een deel van het verhaal. De buurtcoach is ook werkzaam in de nulde fase. Dan gaat het om preventie.

**Advies:** maak duidelijk wat de collectieve activiteiten zijn die in het pakket van de buurtcoach thuishoren (zie ook de tussenevaluatie buurtcoaches blz. 17).

#### **Conclusie 1.b**

De buurtcoach wordt direct aangestuurd door de gemeente. Dit lijkt te suggereren dat de buurtcoach in gemeentelijke dienst is en daarmee onderdeel van de gemeentelijke bureaucratie. Dit is een vergaande beslissing omdat het project buurtcoaches tot dusverre werd gedragen door meerdere partners die allen een verschillende inbreng hebben. Op die manier zorgen zij voor de noodzakelijke generalistische benadering van buurtcoaches die van elkaar leren.

In de evaluatie van de buurtcoaches wordt uitdrukkelijk aangegeven dat er een aansturingpunt moet komen.

**Advies:** maak zo snel mogelijk duidelijk wat de organisatiestructuur wordt waarin de buurtcoaches binnen één organisatie samenwerken. Voor de continuïteit van preventie en hulpverlening is het noodzakelijk dit snel in het jaar 2014 duidelijk te maken wil er sprake zijn van een ordelijke transitie en transformatie.

Vanuit de Sociale Raad is duidelijk dat er een aansturingorganisatie voor de buurtcoaches moet zijn. Er is geen eensluidende mening of dit vanuit de gemeente moet gebeuren, dus onderbrengen bij de gemeente of een organisatie die los staat van de gemeente, maar altijd met een duidelijk aansturende rol van de gemeente. Korte lijnen pleiten voor een onderbrengen bij de gemeente. Een organisatie op afstand kan bureaucratie wellicht beter onder controle houden. Het model waarbij de gemeente deze zorg inkoopt onder strikte voorwaarden om zo te komen tot kwaliteitsbewaking.

#### **Conclusie 1.c**

De buurtcoach heeft de regie vanuit de gedachte: 1 plan, 1 huishouden, 1 regisseur. Zo coördineert hij de zorg voor het huishouden.

Deze conclusie onderschrijven wij van harte met de toevoeging dat de positie van de buurtcoach nog wel duidelijker moet worden voor wat betreft de doorzettingsbevoegdheid.

#### **Conclusie 1.d**

De buurtcoach is in veel gevallen de schakel naar de specialistische zorg. Dit aanbod van specialistische zorg doet hij niet zelf, maar koopt hij in. De kennis en kunde uit deze zogenaamde 2e lijn organiseren we in Doetinchem lokaal of regionaal.

Deze conclusie onderschrijven wij grotendeels. De hulp van een buurtcoach in het woud van hulpverlening is een prima uitgangspunt.

Wel hebben wij enkele opmerkingen.

De relatie tot de onderliggende notitie “De Doetinchemse Keuze” is hier wat onhelder. In uw onderliggende notitie lijkt de buurtcoach voor de ongeveer 20% van de mensen met een hulpvraag ingezet te worden. In uw conclusie noemt u hem een schakel naar de tweedelijns zorg; dat lijkt de correcte invulling. Er moet echter wel duidelijkheid komen over de afgrenzing in taken.

Uw omschrijving dat hij die hulp inkoop lijkt ons wat al te kort door de bocht. De wijze waarop deze vorm krijgt, zal uitgewerkt dienen te worden. Dat de buurtcoach in overleg met cliënten in deze een belangrijke schakel is, ondersteunen wij van harte.

Juist de kennis van de sociale kaart is in deze van groot belang m.n. als het gaat om de specialistische inzet van de tweede lijn. Veel specifieke hulp, zoals hulp voor kinderen met een stoornis in het autistisch spectrum is nu ondergebracht bij “kleine” instellingen. Het is van groot belang dat deze hulp niet verloren gaat in het geweld van de transitie. In een opmerking in de Doetinchemse keuze zegt u:

“Buurtcoaches bepalen wat een burger of gezin aan hulp nodig heeft. Wanneer het om meer problemen gaat zijn zij de eigenaar. I gezin, I plan; met de buurtcoaches als regisseur”.

Deze invulling maakt de vrijheid van de keuze van de burger mogelijk erg moeilijk.

Ook in een bijdrage van de cliëntgroep wordt hierop gewezen.

Voorts zijn er nog een aantal onduidelijkheden waar wij op willen wijzen die om een oplossing vragen:

de samenstelling van het team van buurtcoaches is onduidelijk. Ook het niveau van de buurtcoaches en hun competenties zijn nog onvoldoende benoemd en bekend. Belangrijk is dat er binnen het team I persoon de eindverantwoordelijkheid heeft.

Buurtcoaches moeten een vertrouwensrelatie opbouwen.

**Advies:** zorg voor een strikte scheiding in bepaalde functies: zorg en sanctie passen moeilijk samen. Opsporen van fraude en hulpverlening in één team is een probleem waarvoor een oplossing moet komen.

**Advies:** maak duidelijk dat er ruime openingstijden bestaan voor de plaatsen waar de buurtcoaches zijn te vinden.

**Advies:** het is wenselijk en van belang om de functie van Ouderenadviseur volledig te decentraliseren.

Tegelijk is het van belang dat deze functie ook binnen het Zorgplein blijft bestaan om het specialisme te bewaren. Dit geldt ook voor het aanspreekpunt van de vrijwillige ouderenadviseurs van de diverse bonden.

**Advies:** gezien bovenstaande is het van groot belang dat de specialismen niet verloren gaan binnen het generalistische concept van de buurtcoach. Zeker bij de implementatie in de gehele gemeente is het van belang dit goed georganiseerd te krijgen.

**Advies:** het onderdeel inkopen van hulp uit de tweede lijn graag duidelijker verwoorden, toegevoegd met het beeld van de gemeente daarbij. Vanuit een aantal toegevoegde casussen willen wij hierin inzicht krijgen. Advies: de vrijheid van keuze van de burger duidelijker aangeven.

### **Conclusie 1.e**

De exacte positionering van de buurtcoach is onderdeel van de implementatiefase.

Wij onderschrijven deze conclusie. Belangrijk blijft hoe dat dan gebeurt. Hierover bestaat nog geen duidelijkheid.

### **Toelichting:**

U geeft nogmaals aan dat onduidelijk is wat de aansturingsplek van de buurtcoach is. Dat kan niet de bedoeling zijn. In de evaluatie buurtcoach komt duidelijk naar voren dat de aansturing vanuit één punt

moet komen. Het gaat om een professionele invulling vanuit een professionele organisatie. Niet de systeemwereld van diverse organisaties waarvan ook de gemeente zelf onderdeel is. In de bijdrage van de cliëntgroep Werk en Inkomen, armoede bestrijding (dhr. Ferwerda) hebt u een casus die aangeeft hoe die systeemwereld werkt en op welke wijze de buurtcoach zijn werk had kunnen (en moeten) doen.

### **Conclusie 2.a**

De verdere ontwikkeling van de functie van de wijkregisseur in relatie tot de buurtcoaches en de ontwikkeling van het Wijkbedrijf is onderdeel van de implementatiefase.

Die conclusie onderschrijven wij, al is het op dit moment een open conclusie waarover nog weinig gezegd kan worden.

### **Conclusie 2.b**

Voor de ontwikkeling van het Wijkbedrijf moet de uitrol over de hele gemeente en de verbreding van het takenpakket worden uitgewerkt.

Deze conclusie onderschrijven wij eveneens, zie opmerking bij 2.a.

### **Conclusies 3 Financiën**

Deze conclusies onderschrijven wij met de volgende opmerkingen:

#### **Conclusie 3.c**

U geeft aan de perverse prikkels weg te halen. Het is onduidelijk wat u met deze zinsnede bedoelt. Hierdoor ontstaat er een nogal speculatief gedachtepatroon. Uw voornemen budgetten voor de collectieve 0<sup>e</sup> en 1<sup>e</sup> lijnsvoorzieningen zoveel mogelijk wijkgericht in te zetten is logisch gezien het gekozen model.

**Advies:** verduidelijk wat u bedoelt onder 3.c.

#### **Conclusies 4 andere toegang**

Wij kunnen uw plannen op dit gebied onderschrijven: korte lijnen. Wij vinden het belangrijk dat de keuzevrijheid van de burger blijft bestaan. Belangrijk is dat al deze front offices dan wel goed samenwerken met het instituut buurtcoach.

In de uitwerking zal duidelijk worden hoe dit werkt voor de complexe situaties en doorverwijzingen naar de tweede lijn.

#### **Conclusies 5 externe partijen**

##### **Advies:**

Het is een wat open conclusie die hier wordt getrokken. Het is van belang dat in deze conclusie meer de regie van de gemeente naar voren komt.

In 5.d geeft u aan dat dit in de implementatiefase wordt uitgewerkt. Dat lijkt ons te vrijblijvend.

*Samenvattend:* wij zijn zeer bezorgd over het tempo van en de grote onduidelijkheden over de verantwoordelijke uitvoeringsinstanties. Continuïteit in hulpverlening en helderheid over die nieuwe structuren is van groot belang om medewerking en acceptatie te krijgen van de burger.

**Advies:** deze notitie op bovenstaande verder aan te scherpen zodat helder vanuit het perspectief van de cliënten aangegeven kan worden hoe men deze belangrijke transitie ervaart en van inhoudelijk advies kan voorzien

Tot slot missen wij in de conclusies de wijze waarop u al deze systeemveranderingen duidelijk gemaakt worden naar de burgers voor wie deze bedoeld zijn. De kwaliteit van alle veranderingen wordt sterk bepaald door de acceptatie en daar zal veel werk voor verzet moeten worden.

**Advies:** de communicatie vroegtijdig opstarten om de systeemwijziging per 1 januari 2015 goed te laten werken. De Sociale Raad wil hier graag bij betrokken worden.

**Advies:** aan de notitie een communicatie plan toevoegen met een duidelijke uitleg en daarnaast een duidelijk tijdspad aangeven.

**Aanvulling**

Door de veel grotere taak van de gemeente in het contact met de burger over veel voorzieningen, maar ook over het wel of niet toekennen van uitkeringen en voorwaarden, zal er een grotere druk komen op het aantekenen van bezwaar en beroep. Om dit niet onnodig in het juridische domein te trekken, pleiten wij voor een ombudsmanconstructie om enerzijds de bezwaren van de burgers een kanaal te bieden, maar anderzijds ook als kritische onafhankelijke autoriteit te kijken naar de nieuwe taken en de wijze van uitvoering.

**Advies:** op basis van bovenstaande een ombudsmanconstructie in te voeren met een duidelijk omschreven taak.

Namens de Sociale Raad  
Leen van der Heiden  
Onafhankelijk voorzitter