

Verlag 1 november 2018 Adviesraad Sociaal Domein, Dorpshuis Ouwkerk

Aanwezig: Antoine de Ceuster, Chris Hartoog, Coretta de Bruin, Nita Breeuwer, Marlies Wendt, Regina Op de Beek, Cees Verweel, Henk Top en Marc le Clercq

Afwezig met kennisgeving: Nelli Cooman, Rudi van Heezik

1. Opening

De voorzitter opent de vergadering om 19.30 uur en heet allen welkom. In het bijzonder Renske Hoogeveen van de gemeente en belangstellende de heer Jaap Everwijn.

2. Vaststellen verslag vorige vergadering

punt 9: Er zijn geen ingekomen vragen.

Punt 10: Marc zit namens Participatie in de sollicitatiecommissie.

a. Besluiten- en actielijst

20180829001 Er is overleg of dit gedaan wordt binnen gemeentelijke pagina's in de Wereldregio of daarbuiten. Dit wordt vervolgd. Het belangrijkste is dat er publiciteit is geweest.

20180829004 Voor volgende vergadering uitgenodigd.

20180829006 Dit is gedaan.

20180926009 Van deze bijeenkomst komt nog een terugkoppeling.

20180926011 Dit is gedaan.

3. Mededelingen

Er is een adviesvraag toegestuurd over het Lokaal Uitvoeringsplan Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang. Besloten wordt een werkgroep te formeren, waarin uit elke werkkamer iemand zitting neemt. De werkgroep gaat onderzoeken hoe de werkkamers er mee aan de slag kunnen.

Samenstelling:

- Cees vanuit Participatie
- Coretta vanuit Jeugd
- Chris vanuit Wmo

De volgende vergadering wordt vanuit de werkgroep de eerste terugkoppeling verwacht.

Vanuit de gemeente is Renske Hoogeveen de behandelend ambtenaar. Zij geeft aan dat de tijdslijnen nog niet heel erg vast omlind zijn. De tijd is vanwege het complexe vraagstuk niet het belangrijkste.

4. Beleidsdocument 'Onafhankelijke cliëntondersteuning op SD'

Toelichting op totstandkoming en inhoud, gevolgd door beantwoording vragen door mevrouw Renske Hoogeveen, Wmo-beleidsmedewerker.

Er is eerst intern onderzoek gedaan naar wat er landelijk gebeurt. Landelijk blijken drie vraagstukken te spelen: de mate van onafhankelijkheid, een lage bekendheid en laag gebruik en de relatie met andere vormen van maatschappelijke ondersteuning.

De wens om door te ontwikkelen wordt mede hierdoor gevoed.

De cliëntondersteuning van MEE Zeeland is geïntegreerd met het maatschappelijk werk van het SMWO. De meerwaarde van onafhankelijke cliëntondersteuning is dat het laagdrempelig is en bijdraagt aan een goede vraagverheldering. Het doel is de cliënt centraal stellen. Er moet dan

ook een klik zijn met de cliëntondersteuner. Dit houdt in dat er ook diversiteit geboden moet worden. Dit is een ontwikkelopgave voor de gemeente. Op de website www.doeweermee.nl vertellen cliënten wat onafhankelijke cliëntondersteuning voor hun heeft betekend.

Er is gekeken naar de definitie van onafhankelijke cliëntondersteuning. Er is een tweede deel aan de definitie toegevoegd: het is een wegwijzer in het zorgaanbod en die geeft ook betekenis. Vaak komen mensen met een enkelvoudige vraag binnen, maar blijken hier nog veel meer hulpvragen achter te zitten. De cliëntondersteuner is geen hulpverlener. Zij hebben een belangrijke voorbereidende rol voor de toegang. Als de vraag goed wordt uitgepluisd, kan daarna sneller passende zorg worden geboden.

Dit is ook teruggekomen in de resultaten: de juiste vraag en de daarbij behorende oplossingen.

De onafhankelijke cliëntondersteuning gaat uit van 5 criteria:

Onafhankelijkheid, levensbreed, toegankelijkheid, bekendheid en kwaliteit.

De gemeente heeft een aantal beleidsspeerpunten benoemd om de doorontwikkeling vorm te geven en de criteria goed te borgen:

- Het opzetten van een kwaliteitskader
- Het inzetten van een netwerk van onafhankelijke cliëntondersteuners, door alle aanbieders (formeel en informeel) kennis met elkaar te laten maken
- Contractering voortzetten; hoe vertaal je door. Ook wil de gemeente ervaringsdeskundigen inzetten (via HerstelTalent). Er worden een aantal trajecten ingekocht bij Evaregelt. Zij hebben expertise in mantelzorg/werkenden en complexe casussen.
- Communicatie: dit is een lastig punt. De gemeente wil goed kijken naar wat precies de boodschap is en deze eenduidig uitdragen. Ook moet goed onderzocht worden hoe de inwoners bereikt kunnen worden. Hierin speelt ook de afdeling communicatie van de gemeente een rol.

Vragen/opmerkingen vanuit de Adviesraad

- Er zijn in het eerste half jaar bij SMWO 130 trajecten geweest. Er is op dit moment door het ontbreken van een juiste evaluatie geen zicht op wie de mensen uit de trajecten zijn, of ze tevreden zijn, hoe ze bij het SMWO terecht gekomen zijn en dergelijke. Als dit gemonitord wordt is er veel informatie om vervolgstappen te zetten. Dan is concreet wat er verbeterd kan worden en/of wat er gemist wordt. Via standaardvragen wordt nu de ervaring gemonitord, maar niet specifiek op de vraagstelling. Op dit onderwerp worden geen vragen aan de cliënten gesteld. Vragen over het proces moeten aan het SMWO gesteld worden maar vragen naar het effect van de ondersteuning moet aan de cliënt gevraagd worden. Aan de hand van de antwoorden kan de communicatie worden afgestemd en kunnen de kwaliteitscriteria bewaakt worden. Dit kan een vertrekpunt zijn om je casus aan te scherpen, wat een cyclus kan worden naar continu verbeteren. De Adviesraad vraagt of er een paragraaf toegevoegd kan worden hoe dat proces vormgegeven kan worden. Eerst over de kwaliteit (wat wordt er verwacht).
- De Adviesraad geeft aan dat in de communicatie voorbeelden belangrijk zijn.
- De gemeente wil een regisserende rol en dan voornamelijk richting het netwerk. Daarbij hoort ook een onderzoekende rol. In de werkprocessen in borging nodig van kwaliteitsaspecten waarop gemonitord kan worden. Dat is nu niet het geval.

- Ervaringsdeskundigen komen voor een deel uit het informele netwerk (via bijvoorbeeld de kerk). De gemeente is in overleg met HerstelTalent om ervaringsdeskundigen in te kopen. Dit is een organisatie die werkt met ervaringsdeskundigen.
- De begroting voor 2019 is structureel, behalve de post voor Evaregelt. Het bedrag in de begroting voor ervaringsdeskundigen komt uit een offerte van HerstelTalent. Zij weten, op basis van hun ervaring, gedeeltelijk de behoefte van cliëntenondersteuning. Er is ruimte om dit bedrag op- of af te schalen.
- Als er diversiteit van cliënten is, moet er ook een diversiteit aan cliëntondersteuners zijn. Bij het zorgen dat er een match is, zijn twee zaken van belang: de persoon zelf en de vraag die iemand heeft. Daarom is het netwerk van cliëntondersteuners belangrijk. Als zij elkaar kennen weet men wie wat kan en kan er ook makkelijker doorverwezen worden. De vraag van de cliënt is leidend, hij/zij moet bepalen of er wel of geen klik is. Als er geen klik is, is overstappen mogelijk. Niet elke cliënt durft of kan dit zeggen. Dit moet ook onderdeel van het communicatieplan zijn, het moet duidelijk zijn waar de cliënt terecht kan als het niet gaat zoals verwacht. Belangrijk is dat inwoners op de hoogte zijn van de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Wellicht kunnen dorpsraden hier ook bij betrokken worden.
- Er is door de gemeente bewust niet aan de Adviesraad om een bijdrage gevraagd voor dit document, omdat de gemeente van de Adviesraad graag een onafhankelijk advies wil. Als er vanuit de werkkamers leden zijn die hier wel aan bij kunnen dragen, is dat zeker mogelijk. Zij hebben praktijkervaring en dan kan de Adviesraad nog steeds onafhankelijk adviseren. Dit moet wel snel doorgegeven worden aan Renske.
- Als iedereen in de toekomst weet van het bestaan van cliëntondersteuning, zijn er wellicht te weinig cliëntondersteuners. Maar door het hebben van een goede sociale kaart kun je de hulpvragen wel sturen. Als er meer bekendheid komt, genereer je ook meer vraag. Deze kun je weer monitoren en wellicht betere informatie over veel voorkomende vragen geven als een vraag vaak voorkomt. Het blijkt dat als het goed werkt dat er dan ook minder snel een aanvraag wordt gedaan.
- De vervolgstap is dat de Adviesraad een advies gaat uitbrengen. Het dagelijks bestuur maakt een samenvatting die als concept naar de leden van de Adviesraad gestuurd wordt en daarna naar de gemeente.

5. Voorstellen werkplan Adviesraad

6. Uitvoeringsagenda maatschappelijke resultaten

De punten 5a, b, c en punt 6 worden samen behandeld.

Marc vraagt hoe het proces vormgegeven gaat worden in 2019 en hoe er een stap gemaakt kan worden naar een werkplan en waar worden de werkkamers bij betrokken?

Chris merkt op dat vanuit de werkkamer Wmo puur een samenvatting is gemaakt van de opbrengsten van de kick-off avond en dat er niet is gekeken naar het uitvoeringsagenda van de gemeente.

De werkgroepen kunnen bekijken welke punten prioriteit zijn en vervolgens nagaan of deze punten al op de uitvoeringsagenda staan. Als dit niet het geval is, of als het voor later op de agenda staat, kan er advies gegeven worden om dit naar voren te halen.

Hoe eng of hoe breed wordt het begrip participatie gedefinieerd?

Vanuit de gemeente is het de enge definitie. Het gaat dan om de drie wetten die nu zijn ondergebracht in de Participatiewet.

Vanuit de gemeente is ook gevraagd om deze benaming van de werkkamers. Echter door deze

indeling kunnen veel zaken die aan de orde zijn gekomen tijdens de kick-off niet behandeld worden. Het moet duidelijk op de website komen dat het gaat over wat de wet beoogt, zodat dit ook voor burgers duidelijk is.

Hoe ga je om met onderwerpen die niet vallen onder een van de werkkamers? De gemeente wil naar een integrale aanpak van het sociaal domein, echter door deze indeling wordt bijna weer een muurtje aangebracht.

Het moet een aandachtspunt zijn dat juist door deze indeling het risico bestaat dat zaken tussen wal en schip vallen. Zaken die ergens niet helemaal onder vallen, moeten wel op de agenda komen. Aan de andere kant moet voorkomen worden dat de werkkamer Participatie problemen op het bordje krijgt die niet te overzien zijn. Grote problemen die niet direct ergens onder vallen, moeten afgepeld worden totdat het wel ergens ondergebracht kan worden. De Adviesraad wil wel alle problemen die aan het sociaal domein gelieerd zijn oppakken en een plekje geven.

Laaggeletterdheid is heel belangrijk in het kader van meedoen in de samenleving. Schouwen-Duiveland valt in de slechtste categorie¹. Maar dit onderwerp staat niet in de uitvoeringsagenda van de gemeente. Dit moet in het werkplan 2019 opgenomen worden.

De werkkamers gaan aan de slag met een werkplan. Het gaat er nu om dat er een start wordt gemaakt. Een week voor de volgende vergadering moet het werkplan worden aangeleverd. Als je als werkkamer er niet uitkomt, laat het dan aan het dagelijks bestuur weten.

Het dagelijks bestuur gaat iedereen die bij de kick-off aanwezig was bedanken en aangeven dat er een website is. Ook wordt vermeld dat er een werkplan opgesteld wordt.

7. Voortgang website

De website is aangepast, de foto van het gemeentehuis en het telefoonnummer zijn weggehaald.

Besloten wordt dat op de contactpagina alleen het contactformulier blijft staan. Alle andere contactgegevens worden verwijderd.

In januari is er een cursus om de website zelf bij te kunnen houden. Rudi, Regina, Marlies en Nita gaan deze cursus volgen.

De mailbox wordt ook toegankelijk voor de overige dagelijks bestuursleden.

Als er nog op- of aanmerkingen op de website zijn, dit doorgeven aan Marlies.

Planningskalender (ideeën delen t.b.v. actualiteit website)

De website moet wel actueel blijven. Dit wordt vanaf januari bijgehouden door degenen die de cursus gaan volgen. Dit wordt meegenomen in de opleiding.

8. Werving en selectie leden ASD – toelichting stand van zaken

Er hebben 10 personen gereageerd op de advertentie. Na een screening worden er 4 van deze mensen uitgenodigd en van daaruit wordt gekeken wie gekozen wordt. De nieuwe leden zullen met ingang van 1 januari deel uitmaken van de Adviesraad.

1

https://www.lezenenschrijven.nl/uploads/editor/2018_SLS_Literatuurstudie_FeitenCijfers_interactief_DEF.pdf

9. Rondvraag en w.v.t.t.k.

Coretta:

In verband met mogelijke belangenverstremgeling overlegt Coretta met Sjoerd Riddersma of zij deel kan blijven nemen in een breed overleg met professionals over personen met verward gedrag. Dit overleg is er vooral om de samenwerking tussen allerlei organisaties optimaler te krijgen, maar ook om een sluitend plan te maken waarbij vanuit diverse invalshoeken wordt meegedacht.

Marc

- Heeft om de verslagen ook met het logo van de Adviesraad te maken, het logo nodig. Marlies stuurt een Word document naar iedereen, zodat iedereen dit document kan gebruiken voor verslagen.
- Is er al een vergaderagenda voor volgend jaar? Marlies maakt een voorstel voor volgende vergadering.

Regina

Komt er nog een terugkoppeling van de bijeenkomst over de regiotaxi? Dit stuurt Henk rond als hij dit heeft ontvangen.

- a. Artikel Movisie over burgerparticipatie: <https://www.movisie.nl/artikel/flitspeilingen-tot-pizzameetings>

Dit is een leuk stuk ter inspiratie en om ideeën uit te halen, maar ook tips hoe je mensen uit de werkkamers kunt betrekken en hoe je jongeren bij je onderzoek kunt betrekken.

10. Afsluiting

De voorzitter dankt iedereen voor de inbreng en sluit om 21.50 uur de vergadering.