



Inwoners
Adviesraad



Aan:
College van Burgemeester en Wethouders,
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn

Alphen aan den Rijn, 21 oktober 2019

“Omdat het gewoon kan”, Beleidskader Sociaal Domein 2021

Advies van de InwonersAdviesraad en CliëntenAdviesraad Alphen aan den Rijn

GeachteCollege,

Algemeen:

De Gemeente zet in dit zeer abstract geformuleerde Beleidskader hoog in op een soort ideale samenleving, met mooie buurten, wijken en gebieden waarin veel cohesie is en waar de inwoners makkelijk en opgewekt naar de inloophuizen stappen om daar hun problemen aan de orde te kunnen stellen.

Het is goed dat de soorten hulp die de Gemeente zou kunnen leveren om maatschappelijke en sociale problemen op te lossen, in dit Beleidskader onderverdeeld is in bundels, dat kan op papier duidelijkheid geven over wat er op diverse terreinen nodig is. De werkelijkheid is helaas anders. In de wijken/gebieden is helemaal niet zoveel samenhang en het is de vraag of de bewoners daar allemaal op uit zijn.

Een aantal van de nog aanwezige inloophuizen in de buurten wordt gesloten waardoor de gewenste cohesie daar voorlopig niet van de grond kan komen. Inwoners met problemen willen echter zo goed en zo snel mogelijk geholpen worden en talen daarbij lang niet altijd naar contact met de burens of nader contact met de wijk waarin ze wonen.

En ze hebben ook geen boodschap aan het onderscheid tussen preventie of ondersteuning. Dat is de harde werkelijkheid. Bovendien is de gebiedsindeling zoals de Gemeente die gemaakt heeft niet altijd logisch. Boskoop heeft geen verbinding met Zwammerdam of Aarlanderveen om maar eens iets te noemen en dat geldt ook voor de bewoners binnen de meeste gebieden in Alphen.

De Adviesraden worden niet betrokken bij de uitwerking van de bundels. Ook zijn wij niet bekend met de uitkomsten van alle interviews en onderzoeken die de Gemeente heeft laten doen als voorbereiding.

Met de kennis die ons wel ter beschikking staat proberen we hieronder een aantal adviezen te formuleren, problemen te signaleren en aanbevelingen te doen.

Specifiek:

Het punt **financiën** is het laatste aspect dat besproken wordt in dit Beleidskader. Wij vinden dit echter het allesbepalende onderdeel van de hele exercitie. Want het beschikbare budget bepaalt de kwaliteit en de kwantiteit van de zorg en aandacht die ingekocht kan worden.

Er zijn een aantal open einde regelingen, die wettelijk vast liggen. Het is van belang dat die goed in de gaten worden gehouden en dat niet via een omweg die verplichting ontdoken wordt door deelnemende organisaties. De te contracteren partijen moeten goed weten welke regelingen een open einde hebben en welke niet. Ook moeten ze weten wie dan voor een mogelijk tekort aan financiën opdraait. Soms lijkt het dat wachtlijsten op oneigenlijke manier gebruikt worden om zo het budgetplafond te ontlopen.

- *Wij stellen voor de behoefte van de klant leidend te laten zijn en het geld volgend, zonder dat dat ten koste gaat van het beschikbare budget. Dan is duidelijk waar de prioriteit ligt.*

De financiering van sommige van de deelnemende organisaties lijkt volgens krantenberichten op verlies uit te lopen, dit gaat ten koste van de kwaliteit van de zorg. Het roept tevens de vraag op of het consortium in de huidige samenstelling kan blijven voortbestaan na de aanbesteding. Dat brengt dan weer de continuïteit en herkenbaarheid van de hulp en ondersteuning in gevaar. Mogelijk ligt dat aan te krappe budgetten of onverwacht meer cliënten dan voorzien, maar het valt niet uit te sluiten dat dat ook aan slecht management van de partijen zou kunnen liggen.

- *Ons advies is dat de Gemeente de financiële situatie van de organisaties voorafgaand aan de contractering onderzoekt.*

Als door de nieuwe aanbesteding nieuwe samenwerkingsvormen gecreëerd moeten worden, kost dat weer heel veel tijd voordat de nieuwe werkorganisatie gestalte krijgt en er een samenhang is. En de expertise en de arbeidsmotivatie van de medewerkers wordt door dat proces ondermijnd.

- *Daarom is het noodzakelijk dat de aanbestedingsregels als zodanig onder de loep worden genomen. Juist omdat continuïteit van de aan te bieden zorg zo belangrijk is, of het nu om preventie of om ondersteuning gaat. Daarnaast verdient het aanbeveling dat de Gemeente een **andere wijze** van aanbesteden onderzoekt.*

Het zou ook nog kunnen dat welzijnsorganisaties huiverig zijn om een contract te sluiten als er een te laag budget beschikbaar is en zij het zijn die uiteindelijk de financiële last moeten dragen en niet de Gemeente. De samenhang tussen de organisaties moet goed gewaarborgd worden. Dat is in het verleden niet altijd het geval geweest.

- *Van belang is daarom dat goed opgelet wordt bij de samenstelling van het consortium naar de samenwerking tussen de betrokken organisaties. En **wij adviseren** dat cliënten of eindgebruikers betrokken worden bij de voorbereiding van de aanbesteding.*

De deskundigheid van de teams van Tom bleek in de praktijk nogal eens te kort te schieten. De huidige gecontracteerde organisaties spelen wat betreft het personeelsbeleid op safe. Dat betekent dat veel personeelsleden maar een jaarcontract krijgen, na dat jaar ontslagen worden en dan worden er weer nieuwe (goedkopere?) aangesteld. Dat is fnuikend voor de continuïteit van projecten, de arbeidsmotivatie én voor de ontwikkeling van de juiste deskundigheid.

- *Bij de organisaties moet er op aangedrongen worden de medewerkers beter aan zich te binden om de **deskundigheid en de continuïteit** van behandeling door zoveel mogelijk dezelfde behandelaar van cliënten te **waarborgen**.*

De lessen die getrokken kunnen worden uit de afgelopen periode zijn voor ons dat er lang niet altijd voldoende juist gekwalificeerd personeel beschikbaar was voor de taken die gesteld werden. Het gevolg was dat veel problemen te laag werden ingeschat, met vaak ernstige gevolgen op termijn. Bovendien leunt men voor veel taken op mogelijke vrijwilligers die lang niet altijd beschikbaar zijn. Goedkoop is duurkoop. Daarnaast is ons gebleken dat bij de melding van een probleem niet altijd werd doorgevraagd naar de achtergrond ervan, waardoor te oppervlakkig aan behandeling werd gewerkt.

Het is ons ook opgevallen dat de professionele organisaties graag een beroep doen op vrijwilligers, maar dat deze dan moeten werken volgens het sjabloon van bv Tom in de buurt, terwijl ze soms al jaren lang het zelfde werk deden op hun eigen manier. Dat bevordert de motivatie van de vrijwilligers niet.

- *Lokale initiatieven dienen goed in kaart gebracht te worden en die hebben in de eerste plaats ondersteuning nodig, voordat een toekomstige Tom het overneemt. **Vrijwilligers zijn toch al een schaars goed.***

Aandachtspunten:

Natuurlijk missen we nog een aantal prangende zaken. Want in welke bundel valt bijvoorbeeld de **schuldhelpverlening**? Of is dat louter een zaak van het Serviceplein?

Wat is de rol van **GO! voor de Jeugd** met betrekking tot de bundel **Preventie**? Kan Go! voor de Jeugd daarbinnen ook activiteiten ontplooiën?

Waar vinden mensen met **ggz problematiek** in brede zin respijt? En hoe zeer rekent de gemeente daarbij op de lang niet altijd aanwezige **hulp van mantelzorgers**? Wordt voorzien in een ondersteuningsnetwerk voor mantelzorgers?

Het klopt dat mensen **langer thuis** blijven wonen en dat zij daardoor een groter risico lopen op eenzaamheid en overbelasting van de mantelzorgers. Dat is het gevolg van (overheids-)beleid waardoor veel verzorgingshuizen zijn opgeheven. Welke beleidsruimte heeft de Gemeente hier al dan niet benut? En welke oplossingen stelt de Gemeente voor?

Bij de aanbesteding binnen **de huishoudelijke** hulp bundel moet ook aandacht gegeven worden aan kleinere organisaties. Activiteit is naar onze smaak wel eens wat te veel aanwezig, wat de vrije keuze belemmert.

De reistijd voor WMO-hulpen tussen 2 afspraken in moet uitbetaald worden, want dat is ook werktijd. En die reistijd mag niet ten koste gaan van de afgesproken zorgtijd bij de cliënt. Het resultaatgericht werken moet afgeschaft worden.

In de uitvoering van de bundels moet duidelijk worden dat

- **de indicatie** voor bv **huishoudelijke hulp** *onafhankelijk van de leverancier van de zorg moet gebeuren*
- **de leveranciers van hulpmiddelen** *bevraagd kunnen worden door de gebruikers op details van de contracten*
- *ervaringsdeskundigen inspraak krijgen op de **lijst van eisen** voor de Preventie bundel.*

Is de **splitting van Tom** in de bundels **Preventie en Welzijn** slechts op papier of toch concreet en wat betekent dat voor het werk en het voortbestaan van Tom?

Het gebrek aan **kwartaal rapportages** doet zich bij de beoordeling van dit Beleidskader goed voelen, want in welke mate heeft Tom aan de verwachtingen voldaan? En hoeveel unieke personen werden bij de diverse activiteiten bereikt? Soms besluip ons het gevoel dat sommige mensen alle

koffieochtenden aflopen waardoor het lijkt of er veel belangstelling is, terwijl dan toch maar een beperkt aantal unieke personen bereikt wordt.

*Wij **adviseren** dat **de toekomstige adviesraad** nauw betrokken wordt bij de uitwerking van de bundels ten behoeve van de aanbesteding.*

Tenslotte moet ons nog van het hart dat, hoewel de gemeente ruim de tijd heeft genomen om dit Beleidskader te formuleren, **de adviestertermijn voor de adviesraden uitermate krap bemeten is.**

Wij hopen dat u kennis neemt van onze adviezen en zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,

Kees Slingerland,

Voorzitter Cliëntenadviesraad

Annette Sax,

Voorzitter Inwonersadviesraad.