

Overzicht van de advisering door de Participatieraad Asten over het Beleidsplan sociaal domein 2018 – 2021 en de reactie daarop namens het College van Burgemeester en Wethouders.

Inhoud advies algemeen	Reactie
<p>U heeft de Adviesraad WMO gevraagd advies te geven over het Beleidsplan Sociaal Domein 2018-2021. Ons advies treft u hieronder aan. De Adviesraad WMO heeft besloten om zich in haar advies vooral te richten op de lokale toegang, inrichting en werkwijze gebiedsteams, Jeugd en ondersteuning van lokale initiatieven. Beleid dat vooral via regionale samenwerking tot stand komt, zoals participatie/BMS - maatschappelijke opvang en beschermd wonen, wordt niet mee genomen in dit advies omdat de directe invloed van de Gemeente Asten hierop beperkt is. Wij richten ons dus met name op die onderdelen waarin eigen keuzes gemaakt kunnen worden.</p> <p>De Adviesraad WMO wil in eerste instantie een aantal algemene opmerkingen maken over het beleidsplan om aansluitend in te gaan op een aantal concrete onderwerpen en thema's.</p>	<p>Prima dat de focus op het lokale beleidskader ligt.</p>
<p>1. In zijn algemeenheid is de Adviesraad van mening dat het gekozen taalgebruik ingewikkeld en abstract is. Wij adviseren om beleid meer in de spreektaal te schrijven.</p>	<p>Verbeterpunt, gaan we de volgende keer (bv bij de uitvoeringsplannen) op letten !</p>
<p>2. De Adviesraad betreurt het dat het beleid niet zozeer vorm krijgt vanuit een gedegen visie maar eerder financieel gedreven is. Zo wordt er gesproken over: beleid dat financieel beheersbaar blijft - stabilisering baten en lasten - bezuinigingen en het stellen van prioriteiten etc.. De adviesraad is van mening dat wanneer door de gemeente Asten, meer dan nu, wordt ingezet op de transformatie, de ontwikkeling van eigen kracht en lokale netwerken, er op de wat langere termijn een gunstige balans zal ontstaan. Immers effectivering van dit beleid leidt tot een zorgzame samenleving waarin iedereen kan meedoen en minder uitgaven.</p>	<p>Wij spreken met de Participatieraad de verwachting uit dat inzet op transformatie en een netwerkaanpak op termijn tot een gunstigere balans zal leiden. Ons beleid is hier ook steeds op gebaseerd. De confrontatie met de disproportionele nadelige gevolgen van de landelijke verdeelsleutels voor Asten zorgt er echter voor dat wij realistische maatregelen en financiële plannen moeten presenteren voor de komende jaren. Gelet op het transformatiebeleid leggen wij hierbij het zwaartepunt bij de programmakosten.</p>
<p>3. Het beleidsplan bevat vooral onderwerpen waarin wordt beschreven WAT de gemeente Asten wil gaan doen of bereiken. De Adviesraad mist de invulling van</p>	<p>In de uitvoeringsplannen en de bedrijfsvoering van het gebiedsteam staat de hoe vraag voorop. Niet vergeten mag worden dat het team pas drie kwartalen</p>

<p>HOE dit bereikt wordt. En juist dit zou de essentie van het beleidsplan mogen zijn. Concrete plannen: wie is wanneer voor wat verantwoordelijk? Hoe brengen wij de gewenste ontwikkelingen tot stand? Wat gaat de gemeente daadwerkelijk doen en waarop is zij aanspreekbaar? Wij adviseren om SMART actieplannen te koppelen aan het beleidsplan.</p>	<p>operationeel is, nog niet compleet is en bestaat uit consultants bij wie de vele veranderingen (Peel 6.1) niet ongemerkt voorbij zijn gegaan. Ook de burgers ondervinden hiervan nog steeds gevolgen (te lange wachttijden, achterstanden in omzettingen Awbz naar Wmo). Momenteel wordt er hard gewerkt om per 1 januari 2018 volledig integraal te kunnen werken (één systeem, één coördinator, coaching).</p>
<p>4. In het beleidsplan wordt erg veel geschreven over het regionale beleid, de Peelsamenwerking en wordt te weinig aandacht besteed aan het lokale beleid en vooral hoe dit wordt doorontwikkeld.</p>	<p>Hoofdstuk 3 van het beleidsplan behandelt het lokaal sociaal domein en focust op de visie op de ontwikkeling van het lokaal sociaal netwerk en het lokaal gebiedsteam en de acties die hier voor de komende periode worden uitgezet. Tevens wordt de verbinding van zorg met veiligheid gelegd. De hoe vraag wordt deels beantwoord in de acties, en zal verder uitgewerkt worden in de uitvoeringsplannen en de bedrijfsvoering van het steunpunt.</p>
<p>5. In het beleidsplan wordt wel burgerparticipatie genoemd, maar wordt geen aandacht besteed aan de rol die de Participatieraad daarin heeft. Wij adviseren op dit punt ook van een doorontwikkeling. Op meerdere Peelgemeenten maar ook elders wordt gezocht naar een andere manier van betrekken van de zorgvragers bij het beleid en de uitvoering binnen het totale sociaal domein. Wij zien de instelling van een Adviesraad Sociaal Domein daarbij als een uitstekend middel. Deze zou dan dienen te bestaan uit 5 tot 7 personen die of door hun betrokkenheid of kennis van het sociaal domein in staat zijn gevraagd of ongevraagd de gemeente te voorzien van een onafhankelijk advies. Daarnaast dienen dan door deze Adviesraad en/of de gemeente regelmatig (kwartaal) bijeenkomsten te worden georganiseerd waar voor zorgvragers (organisaties en personen) worden uitgenodigd om hun ervaringen in te brengen. Het is gebleken dat welke vorm van burgerparticipatie dan ook niet goed kan functioneren zonde professionele secretariële ondersteuning. Dat is ons duidelijk geworden in de huidige vorm van de Participatieraad maar zal zeker nodig zijn bij de doorontwikkelde vorm.</p>	<p>Gelet op dit advies zetten wij doorontwikkeling van de Participatieraad graag op de agenda.</p>
<p>Inhoud advies specifieke onderwerpen en thema's</p>	
<p>1. Visie a. De doelstelling van het beleid wordt als volgt beschreven: <i>"Doorontwikkeling van het huidige beleid op het sociaal domein naar een beleid waarbij zorg- en ondersteuningsvragen op het gebied van Wmo, Jeugdhulp, Participatie en BMS, integraal en naar tevredenheid van de inwoners van de</i></p>	<p>Gelet op onze reactie op vraag 3 is het niet verbazend dat de ambitie volledig integraal te werken nog niet is bereikt, alhoewel we in Asten daar al ver mee zijn. Een nieuw team bouwen vergt tijd. Wij blijven de ervaringen van burgers die ondersteuning nodig hebben jaarlijks monitoren.</p>

<p><i>gemeente Asten afgehandeld worden en de verbinding met Veiligheid, Leefbaarheid en Handhaving (preventief) integraal wordt gelegd. Daarnaast ervoor zorgen dat het beleid financieel beheersbaar is vanaf 2018."</i></p> <p>Het is een mooie volzin maar de Adviesraad worstelt hiermee. Wat betekent deze visie concreet? Wat is de gap tussen nu en de ambitie en wat is dan concreet het plan om deze te overbruggen? Doorontwikkeling tot tevredenheid van inwoners? Hoe integraal werken we nu al en wat mag hierin nog ontwikkeld worden? De Adviesraad adviseert om in overleg met alle (keten)partners te komen tot een visieontwikkeling, een stip op de horizon.</p>	<p>De Peelgemeenten gaan met ingang van het derde kwartaal 2017 de managementinformatie uitbreiden, zodat wij beter kunnen sturen op de prestaties. Visie mag geen olifant worden die het zicht op de oplossing belemmerd zegt men wel eens. We maken graag praktische afspraken met de partners in het sociaal netwerk, en er is al initiatief om dat te doen (bv de huisartsen).</p>
<p>b. In het beleidsplan is op bladzijde 31 de "Mission Statement" opgenomen van het gebiedsteam:</p> <p>Werkwijze Uit ervaring weten we dat mensen vaak niet maar 1 vraag hebben; vaak spelen er meer vragen tegelijkertijd. Doordat 1 medewerker van steunpunt Guido Asten uw contactpersoon is, hebben we precies in beeld welke ondersteuningsbehoeften er zijn. Zonder dat u allerlei verschillende personen hoeft te spreken. Uw contactpersoon betreft vervolgens andere collega's van het team, als dat nodig is.</p> <p>Specialisten op het gebied van maatschappelijke ondersteuning Ons team bestaat uit specialisten. Iedereen doet waar hij goed in is. Daarom zijn wij ook in staat de goede afwegingen te maken. We hebben niet alleen vertrouwen in elkaar, maar ook in u. U bent namelijk zelf degene die samen met ons de meest passende oplossing voor uw situatie kan vinden. We luisteren naar uw verhaal en hebben het beste met u voor.</p> <p>Werken binnen kaders Hoe graag we misschien ook zouden willen: wij beloven u geen gouden bergen. We beloven wel dat we ons zo goed mogelijk inspannen om u in uw behoeften te ondersteunen. Tegelijkertijd hebben wij natuurlijk ook onze eigen, persoonlijke grenzen. Daarnaast moeten we ons aan de wet houden en bestaande regels toepassen. Daar kunnen we niets aan veranderen. Binnen deze grenzen gaan wij aan de slag met uw ondersteuningsvragen.</p> <p>Oplossingen binnen het sociaal netwerk Wij hebben niet altijd alle oplossingen bij de hand. Werken met mensen betekent namelijk dat ook wij op sommige vragen niet direct een antwoord weten. We zijn betrokken bij u en bij ons werk. We zetten door om samen met u de beste oplossing te vinden. Hierbij kijken we eerst hoe uw eigen netwerk en de lokale organisaties u hierbij kunnen ondersteunen. Soms doen we dingen die we van tevoren niet bedacht hebben, omdat we situaties aantreffen die voor ons ook nieuw zijn. We blijven daarom met elkaar in gesprek over onze werkwijze. Als team doen we alles wat in onze macht ligt om u zo goed mogelijk te helpen.</p>	<p>Tijdens de ontwikkeltafel met het sociaal netwerk op 10 oktober jl. werd het werken met één integraal gebiedsteam breed ondersteund.</p> <p>Wij hebben het gebiedsteam dan ook krachtig neergezet vanuit visie en overtuiging dat burgers hiermee het beste worden ondersteund. Vervolgens leggen we uit dat het sociaal netwerk en de partners daarin actief bediend worden vanuit deze basis en dat het lokale netwerk actief wordt benaderd om burgers hun vraag laagdrempelig te laten stellen. Hiermee sluiten we aan bij het perspectief van de burger. Daarnaast komt het burgerperspectief nadrukkelijk aan de orde tijdens de ontwikkeltafels van het netwerk.</p> <p>In de communicatie met de burger zetten we actief sociale media in. Wij zullen een initiatief voor een burgerpanel als dat zich aandient zeker ondersteunen en betrekken bij uitvoering en beleid in het lokaal sociaal domein.</p>

<p>De Adviesraad vindt het opvallend dat deze Mission Statement vooral van "binnen naar buiten" is gericht en niet is opgesteld vanuit het burgerperspectief, de behoefte van de inwoners. Wat ons betreft is dit kenmerkend voor het gehele beleidsplan en dat zien wij graag anders.</p>	
<p>2. Toegang tot de zorg</p> <p>a. De gemeente Asten spreekt over "een integrale toegang voor de inwoners voor alle zorg- en ondersteuningsvragen vanuit een lokaal sociaal gebiedsteam in eigen gemeente en doorontwikkeling hiervan". In het beleidsplan ontbreekt de analyse hoe dit nu functioneert en welke doorontwikkeling nodig is terwijl dit de "kern" is van het lokale beleid.</p>	<p>Zie reactie bij 3.</p>
<p>b. De Adviesraad ondersteunt de intentie van de gemeente om te komen tot ontkooking binnen het Sociaal Domein en vermindering van versnippering bij aanbieders. Vraag is echter hoe de gemeente deze wens vertaalt naar de dagelijkse praktijk van het gebiedsteam, de beleidsontwikkeling, uitvoering en contacten met samenwerkingspartners. Ook hier blijft het eerder een constatering dan een activiteitenplan om te komen tot de gewenste situatie. Advies: neem meer de regie en creëer praktische plannen in de vorm van: Plan - Do - Check - Act.</p>	<p>De bedrijfsvoering en aansturing van het gebiedsteam is dagelijkse praktijk vanuit de manager sociaal domein van de gemeente en het kernteam sociaal netwerk Asten. Vanuit de visie in het lokaal beleidskader worden plannen gemaakt in samenwerking met de partners.</p> <p>Qua praktische aanpak is de toegang en bereikbaarheid reeds verbeterd door de inzet van een frontofficemedewerkster. Verder wordt voorgesteld de capaciteit voor de behandeling van Wmo ondersteuningsvragen en gezins- en jongeren coaching te versterken door de (tijdelijke) inzet van extra formatie. Zoals onder 3. Reeds genoemd wordt er momenteel hard gewerkt om per 1 januari 2018 volledig integraal te kunnen werken (één systeem, één coördinator, coaching).</p>
<p>c. De Gemeente Asten wil via haar subsidiebeleid en opdrachtgeverschap (wat wordt hier precies bedoeld?) stimuleren dat de lokale uitvoerende professionele instellingen en hun professionals inzetten op de gewenste ontwikkeling van het gebiedsteam waarin zij participeren. De Adviesraad staat hier volledig achter doch mist wederom de belangrijkste ontwikkelthema's alsmede de wijze waarop de gemeente haar regierol hier gaat pakken.</p>	<p>De gemeente is in de positie van opdrachtgever ten opzichte van commerciële zorgaanbieders die ze contracteert.</p> <p>De professionele instellingen die worden gesubsidieerd hebben hun eigen specialismen die, bij voorkeur op basis van detacheringsovereenkomsten, via de consultants worden ingebracht in het gebiedsteam. De keuzes die hierbij worden gemaakt vinden plaats op basis van het beleidskader en worden zonnodig bijgesteld als de vragen om ondersteuning van burgers hiertoe aanleiding geven.</p>
<p>d. De Adviesraad adviseert om niet enkel waar de vraag complex of meervoudig is een huisbezoek te plannen. Persoonlijk en dichtbij</p>	<p>Het gebiedsteam streeft ernaar bij eerste contacten een huisbezoek te plannen. Momenteel is de focus nog primair op de tijdigheid van afhandeling.</p>

<p>betekent dat wanneer een inwoner voor de eerste keer contact zoekt met een hulpvraag, er een huisbezoek wordt geïnitieerd.</p>	
<p>3. Kwaliteit van zorg</p> <p>a. Monitoring: Zonder monitoring ontstaat er geen zicht op de toegankelijkheid van zorg, kwaliteit van zorg, innovatie van zorg en de mate van ontwikkeling naar de gekozen visie. De Gemeente Asten is voornemens om door middel van prestatie-indicatoren de dienstverlening van de lokale gebiedsteams te monitoren. Voor zover de Adviesraad nu weet, zijn er nog geen prestatie-indicatoren en wordt de kwaliteit van de gebiedsteams niet gemeten. Het beleidsplan zegt niets over de vraag hoe deze monitoring tot stand komt en wanneer. De Adviesraad vindt dit een zeer essentieel ontwikkelingspunt en denkt hierover graag pro-actief mee</p>	<p>Zie ook 1. onder a.</p> <p>De Peelgemeenten hebben een basis-set van indicatoren bepaald en gaan per kwartaal 3 hierover rapporteren. Wij leggen deze rapportage aan u voor en stellen het op prijs dat u hierover wilt meedenken.</p>
<p>4. Lokale initiatieven</p> <p>a. Lokale initiatieven zijn het ruggenmerg van de transformatie in het Sociale Domein. De gemeente Asten stelt dat zij dit lokale netwerk ondersteunt en ruimte geeft. Opnieuw ziet de Adviesraad dat het beleidsplan niet verder gaat dan een constatering zonder concrete acties te ontwikkelen. De Adviesraad adviseert daarnaast om voor de ondersteuning van de lokale initiatieven financiën te reserveren evenals eventuele ondersteuning om op te starten.</p>	<p>Wij ondersteunen en financieren ONIS Welzijn als het gaat om het betrekken van een zeer groot aantal vrijwilligers bij een groot aantal activiteiten. ONIS geeft in haar subsidieaanvraag een gedetailleerd overzicht van concrete acties. Daarnaast subsidiëren wij veel vrijwilligersorganisaties die een bijdrage aan het sociaal netwerk leveren via het subsidieprogramma. Ons subsidiebeleid is gericht op uitnodiging en stimulering van lokale initiatieven en wij organiseren met regelmaat ontwikkeltafels met het brede sociaal netwerk.</p>
<p>5. Cliëntervaringsonderzoeken</p> <p>a. Algemeen: De conclusies die uit de onderzoeken worden getrokken zijn wat "roze" gekleurd en daarmee worden belangrijke verbeterpunten naar de achtergrond gedrukt.</p>	<p>De GGD heeft de conclusies geformuleerd: onze intentie is om de verbeterpunten serieus te nemen.</p>
<p>b. Uit het onderzoek blijkt dat het gebiedsteam, wat het belangrijkste toegangspunt tot de zorg is, slechts bij 34% van de ondervraagden bekend is en Guido Asten bij slechts 60%. Hoe scoort de gemeente Asten in verhouding tot de landelijke scores? De Adviesraad adviseert om de belangrijkste verbeterpunten die voortkomen uit de onderzoeken samen te brengen tot een concreet verbeterplan.</p>	<p>De bekendheid en communicatie met de burger hebben constant onze aandacht. Inmiddels hebben wij onder meer geïnvesteerd in de website en sociale media, in de toegang (medewerker frontoffice aangesteld) en in de beschikbaarheid van (digitale) infobladen en aanvraagformulieren (ook voor verwijzers en contactpersonen).</p>

<p>c. Uit het onderzoek Jeugd blijkt dat er een relatief lage respons is vanuit de jongeren zelf, reden om deze te verwerken in de resultaten van de ouders. De Adviesraad vindt het jammer dat deze keuze gemaakt is. Juist de mening van de jongeren is nu niet zichtbaar. Een andere belangrijke vraag is hoe in het onderzoek meer aangesloten kan worden bij de belevingswereld van de jongeren met als resultaat een hogere respons?</p>	<p>De aantallen jongeren zijn helaas dermate laag dat hun antwoorden niet representatief zijn. In de bijlage open opmerkingen zijn wel antwoorden van jongeren op de open vragen na te lezen. De jongerenwerkers van ONIS sluiten laagdrempelig aan op de belevingswereld van jongeren.</p>
<p>d. Over de uitvoering van de Jeugdzorg zijn zowel de ouders als de jongeren tevreden. Dat is mooi! Tegelijkertijd is men niet tevreden over de samenwerking tussen organisaties. Hoe gaat de gemeente Asten hierop de regie nemen en de organisaties hierop aanspreken?</p>	<p>Deze samenwerking is een belangrijk onderdeel van de transformatie jeugd. Deze transformatie staat stevast op de agenda's van onze accountgesprekken en netwerkbijeenkomsten met de betrokken organisaties.</p>
<p>6. Onafhankelijke Clientondersteuning</p> <p>a. Cliëntondersteuning lijkt een nog wat ondergeschoven kindje. Uit het onderzoek WMO blijkt dat maar liefst 63% van de deelnemers niet weet dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner en bij Jeugd blijkt dat er niet op wordt gewezen dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De Adviesraad ziet graag dat hiervoor een apart project gestart wordt om deze scores te verbeteren. Binnen de Gemeente Deurne loopt al een project dat prima kan dienen als voorbeeld.</p>	<p>Ons zijn de resultaten van het project in Deurne ook recent ter ore gekomen. Wij hebben met de projectleidster inmiddels afgesproken om de mogelijkheden voor Asten te bespreken.</p>
<p>Concluderend is de Adviesraad WMO van mening dat er voldoende zicht is binnen de Gemeente Asten op de elementen die aandacht vragen om het Sociaal Domein verder te ontwikkelen.</p> <p>Wij missen echter de visie en zien structureel niet dat constatering worden omgezet in concrete SMART plannen aan de hand waarvan de visie (die duidelijk vraagt om aanscherping) gerealiseerd kan worden. Het beleidsplan beantwoord vooral de vraag WAT te doen maar niet HOE dat te doen. Reden waarom de Adviesraad WMO de gemeente Asten adviseert om het beleidsplan meer toe te spitsen op het HOE en de regie hierin te nemen.</p> <p>Natuurlijk zijn wij altijd bereid vragen over dit advies te beantwoorden en/of het</p>	<p>De uitvoeringsplannen en maatregelen voor transformatie, de bedrijfsvoering in het gebiedsteam en de voorstellen voor concrete activiteiten in het lokaal sociaal domein van de partners in het netwerk, benoemd in hun subsidieaanvragen voor 2018, geven antwoorden op de hoe-vraag.</p> <p>Wij zien de Participatieraad als een kritische en deskundige partner in ons netwerk en voeren graag een dialoog over plannen, maatregelen en subsidies.</p>

verder toe te lichten.