

Ouderen in Leudal

REKENKAMERRAPPORT

Onderzoeksteam:

Projectleider

John Lommen

Onderzoeker

dr. Anja Rudnick

Met medewerking van

John Lommen

Referent

dr. Simon Duindam

April 2016

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding van het onderzoek	5
1.2	Doelstelling van het onderzoek	6
1.3	Afbakening van het onderzoek	6
2	Probleemstelling en aanpak van het onderzoek	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Centrale vraag	7
2.3	Aanpak van het onderzoek	7
3	Normenkader	9
3.1	Inleiding	9
3.2	Interne kaders	10
4	Bevindingen	11
4.1	Inleiding	11
4.2	Vindbaarheid van ondersteuning in zorg en welzijn	13
4.3	Eenzaamheid en mogelijk isolement	19
4.4	Formele en informele samenwerking	22
5	Conclusies en aanbevelingen	27
	Bestuurlijke reactie	29
	Nawoord	33

Ouderen in Leudal

1. Inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

Op 1 januari 2015 heeft iedere gemeente de eindverantwoordelijkheid gekregen over de eigen Jeugdzorg, Ouderenzorg en de Zorg voor Werk en Inkomen. Dit betekent dat er veel verschillende en ook andere werkzaamheden op de gemeente Leudal zijn afgekomen, dan zij eerder gewend was. Het vraagstuk van verandering van de gemeentelijke taken, die ook in de komende periode op de gemeente Leudal af komen, zorgt voor verschillende uitdagingen, zoals door de Rekenkamer Leudal is omschreven in haar Programmaplan 2014-2020.

Het takenpakket van de gemeente Leudal verandert door de verschillende decentralisaties drastisch. Niet alleen veranderen de verhoudingen tussen de rijksoverheid en de gemeentelijke overheid hierdoor, ook de verhouding tussen de overheid als geheel en de burger wijzigt sterk. Meer en meer zal de relatie met de burger leidend zijn voor de wijze van werken van de gemeente Leudal en de gemeentelijke organisatie, en minder en minder een instrumentele, vaak juridische benadering, waarin sprake is van rechten en plichten. En dat geldt ook voor de wijze waarop de relatie met de oudere inwoner van Leudal wordt vormgegeven.

Op een andere manier kijken naar wat we nu problemen noemen, is de grote uitdaging in het sociale domein. Veel problemen zouden namelijk ook op een andere wijze opgelost kunnen worden, door niet naar één enkel probleem te kijken, maar naar het totaal van de casus bij een familie of gezin en alle daarin voorkomende vraagstukken, uitdagingen en oplossingen. Dat vraagt enerzijds om een goede relatie met de burger en een andere wijze van werken, maar anderzijds ook om de levering van de juiste diensten, in de juiste combinatie, op het juiste moment, als er ook daadwerkelijk bepaalde diensten gevraagd worden van de gemeente Leudal, conform het uitgangspunt van één gezin, één plan en één regisseur.

De gemeente is er voor verantwoordelijk dat mensen zo lang mogelijk zelfredzaam zijn en kunnen deelnemen in de maatschappij. Ook beoordeelt de gemeente wat ouderen of mensen met een beperking zelf nog kunnen en wordt er bekeken of familie, vrienden of burens daarbij kunnen helpen. Daarbij geldt dat ongelijke situaties ook ongelijk behandeld dienen te worden en dit leidt er bij voorbaat toe leidt dat de ene oudere persoon in de gemeente Leudal en andere relatie heeft met de gemeente dan een ander ouder persoon. Van een uniforme groep ouderen is per definitie dan ook geen sprake, en waar de Rekenkamer Leudal in dit rapport dan ook spreekt over ouderen ziet zij een hele pluriforme groep burgers voor zich, waarvan het enige echt gemeenschappelijke kenmerk is dat ze een overeenkomstige leeftijd hebben.

In de programmabegroting 2015 stelt de gemeente Leudal dat de toenemende vergrijzing zal leiden tot een toename van de behoefte aan informele zorg (vrijwilligers en mantelzorg) voor ouderen. Waar mogelijk zal de gemeente deze informele zorg stimuleren en faciliteren. Bij de decentralisaties en de WMO ligt de nadruk in eerste instantie op eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht; Zelfredzaamheid, zelfsturing en zelfregie.

Waar in het domein van ouderenzorg persoonlijke verzorging conform de WMO al tot de werkzaamheden van de gemeente Leudal behoort, is de organisatie van de dagopvang een nieuwe eend in de gemeentelijke bijt. Dagactiviteit biedt opvang voor dementerenden, chronisch zieken en gehandicapten. Dagactiviteit ontlast met name de zorg voor mantelzorgers, waardoor mensen langer thuis kunnen blijven wonen. Vanaf 2015 verdwijnt de dagactiviteit basis uit de AWBZ en worden de gemeenten hier via de Wmo verantwoordelijk voor, maar ze krijgen er geen extra budget voor. Veel wordt dan ook verwacht van de samenhang en samenwerking met andere partijen op wijk- en of dorpsniveau. Dat laatste brengt ons op de doelstelling van dit onderzoek naar de wijze waarop ouderen in Leudal in hun leef- en zorgbehoeften kunnen voorzien.

1.2 Doelstelling van het onderzoek

In dit onderzoek wordt uitgegaan van de leefwereld van ouderen en wordt bekeken hoe en in welke mate zij in hun eventuele zorgbehoeften voorzien. Daarnaast wordt ook gekeken naar andere terreinen die van belang zijn voor ouderen, zoals sociale contacten, deelname aan de maatschappij, (vrijwilligers)werk en zingeving.

Zelfsturing en zelfredzaamheid zijn van belang, maar voor een aantal ouderen, is ondersteuning nodig, die vele vormen kan hebben. De rekenkamer wil verschillende vormen hiervan in de gemeente Leudal inventariseren, om zo van goede voorbeelden te kunnen leren en eventuele hiaten boven water te halen; niemand mag tussen wal en schip vallen.

1.3 Afbakening van het onderzoek

De Rekenkamer was niet in de gelegenheid om een grootschalig onderzoek onder ouderen zelf uit te voeren. Er is met een groot aantal sleutelpersonen, professionals en vrijwilligers, gesproken. Ook heeft de Rekenkamer enkele huiskamerprojecten bezocht om met oudere bezoekers zelf te spreken. Vaak was het echter zo dat men het liefst over dagelijkse gebeurtenissen of familie sprak. De onderzoekers hebben dit dan ook gerespecteerd. De Rekenkamer onderkent dan ook dat er geen sprake kan zijn van representativiteit in dit onderzoek. Door met een brede groep ouderen en betrokkenen te spreken kan de Rekenkamer in dit onderzoek echter belangrijke tendensen weergeven.

2 Probleemstelling en aanpak van het onderzoek

2.1 Inleiding

De Decentralisaties hebben ook voor ouderen veranderingen teweeg gebracht. Ouderen worden in het gemeentelijke beleid niet meer als een aparte groep gezien, er is geen apart beleid of visie op. In de programmabegrotingen 2015, 2016 en 2017 stelt de gemeente Leudal dat de toenemende vergrijzing zal leiden tot een toename van de behoefte aan informele zorg (vrijwilligers en mantelzorg) voor ouderen. Waar mogelijk zal de gemeente deze informele zorg stimuleren en faciliteren. Bij de decentralisaties en de WMO ligt de nadruk in eerste instantie op eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht; Zelfredzaamheid, zelfsturing en zelfregie.

De vraag die zich aandient is wanneer is iemand nu oud? Hoe richten ouderen hun leven in en wie kan het zelf en wie heeft hulp nodig? Valt niemand tussen wal en schip?

2.2 Centrale vraag

De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt:

In hoeverre kunnen ouderen in de gemeente Leudal in hun leef- en zorgbehoeften voorzien?

De Rekenkamer realiseert zich dat één voor de hand liggende wijze om tot een eenduidige beantwoording van deze vraag te komen, het uitvoeren van een grootschalig kwantitatief onderzoek zou kunnen zijn. Dit valt echter buiten de beschikbare middelen van de Rekenkamer. Bovendien is de Rekenkamer nadrukkelijk geïnteresseerd in de verbindingen en communicatie tussen sleutelpersonen en instanties die betrokken zijn bij het vervullen van leef- en zorgbehoeften van ouderen en de daarbij horende processen. De Rekenkamer heeft dan ook voor een exploratief kwalitatief onderzoek gekozen waarbij er met een breed scala aan betrokkenen gesproken is.

De centrale vraag wordt zoveel mogelijk bekeken vanuit het gezichtspunt van de oudere inwoner zelf. Met andere woorden, de leefwereld en ervaring van oudere inwoners dienen als uitgangspunt van dit onderzoek, niet het gemeentelijk beleid of de wetgeving. Hiertoe zullen de activiteiten van (vrijwilligers)organisaties en burgers ten behoeve van (en ook door) oudere inwoners ook bekeken worden.

2.3 Aanpak van het onderzoek

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden, heeft de rekenkamer Leudal van verschillende onderzoeksmethoden gebruik gemaakt. Allereerst zijn de relevante beleidsdocumenten bestudeerd en geanalyseerd.

Daarnaast zijn er interviews met de volgende personen gevoerd:

- a) *Vertegenwoordigers van vrijwilligersorganisaties en bezoekers huiskamerprojecten*
 - Vertegenwoordigers van alle ouderen verenigingen, KBO uit alle kernen
 - Enkele vrijwillige ouderen adviseurs (VOA's)
 - Vertegenwoordigers Stichting Heitser burenhulp
 - Vertegenwoordigers en vrijwilligers van Naoverzorg punt
 - Medewerkers en vrijwilligers van het St Jozefhuis
 - Vaste bezoekers van enkele huiskamerprojecten

b) Zorgprofessionals:

- Vertegenwoordiger ouderen van de Wmo Raad
- Teamleider en gezondheidspsycholoog GGZ Leudal
- Directeur van een zorgcentrum in de gemeente Leudal
- Directeur samenzorgen buro

c) Medewerkers gemeente:

- medewerker KCC, frontoffice Wmo-loket
- opbouwwerker Synthese, voormalig ouderenwerker

Het onderzoek heeft waardevolle bevindingen en inzichten opgeleverd.

Alvorens wij deze bevindingen in hoofdstuk 4 uiteen zullen zetten, gaan wij in hoofdstuk 3 eerst op het normenkader van dit onderzoek in.

3. Normenkader

3.1 Inleiding

Normen en maatstaven spelen een centrale rol in rekenkameronderzoek. Om oordelen te kunnen vellen moet een rekenkamer voor het onderzoek een referentiekader opstellen, ten opzichte waarvan zij de onderzoeksbevindingen toetst.

Normen kunnen ontleend zijn aan wet- en regelgeving, maar ook aan wetenschappelijk onderzoek of aan algemeen aanvaarde beginselen, zoals het beginsel van behoorlijk bestuur. Ook doelen of prestatie-indicatoren die door de beleidsmaker van te voren zijn opgesteld, kunnen een bron van normen zijn, evenals ervaringen van andere gemeenten.

In het Programmaplan 2014-2020 van de Rekenkamer Leudal hebben we eerder een normenkader voor rekenkameronderzoek in het sociaal domein geformuleerd. De essentie van de cultuurverandering in sociale domein wordt namelijk ook wel samengevat in twee woorden: *gekend worden*. Dat wil zeggen dat de gemeentelijke organisatie de burger kent en de vraagstukken van de burger onderkent, en omgekeerd, dat de burger weet waarvoor hij of zij de overheid mag vragen faciliterend op te treden, of tot handelen over te gaan. Met andere woorden: het vormgeven aan een relatie van “*gelijken*”, waarin de mens, de sociale omgeving, de uitdagingen en de oplossingen één geheel vormen met elkaar.

In het Programmaplan 2014-2020 van de Rekenkamer Leudal hebben we gesteld,¹ dat veel overheden vraaggerichtheid verlangen van zorg- en welzijnsinstellingen, maar zelf nog worstelen met het aanbodgerichte denken. In de praktijk blijkt dat in veel gemeenten nog sprake is van ‘traditionele’ beleidsparticipatie op het gebied van de Wmo.² De belangrijkste valkuil met betrekking tot burgerinitiatieven, zelfsturingsprojecten en burgerparticipatie, ook die in het sociale domein, is om er de mal van politieke rationaliteit en van regelgeving op te leggen. Onbevangenheid is een veel betere handleiding dan bestuurlijke en democratische normen en mores. De praktische houding die hierbij hoort is die van de enthousiasteling, zo stelt Specht³. Het is belangrijk dat er voldoende handelingsruimte voor professionals en vrijwilligers is en dat van te voren niet al alles is dichtgetimmerd of aan condities en doeleinden is gebonden.

Dit sluit overigens naadloos aan bij het vraagstuk van de eigen verantwoordelijkheid en het zelforganiserend vermogen van de burger (zelfsturing), waarbij twee belangrijke thema’s en tevens normen voor dit onderzoek aan de orde zijn: ten eerste het mogelijk maken van eigen initiatief van de burger en ten tweede het samenspel tussen formele (betaalde professionele) en informele (niet-betaalde, vrijwillige) steun.

Het eerste thema, het mogelijk maken van eigen initiatief van burgers, neemt in het beleid rond zelfsturing al enige jaren een prominente plaats in binnen de gemeente Leudal. Dit onderwerp is voor de eerste keer door de Rekenkamer Leudal in het onderzoeksrapport “Zelfsturing! Wat is dat?” (2012) onder de loep genomen. Dit onderzoek kijkt vanuit het perspectief van de oudere inwoner

¹ Verweij-Jonker Instituut, De rol van burgers in de transitie van AWBZ naar Wmo, 2013

² Zie ook: Verweij-Jonker Instituut, Condities voor Zelforganisatie, 2012.

³ Specht, Maurice, Zelforganisatie vanuit het perspectief van burgers. In: Bestuurskunde 20013(22)1.

opnieuw naar dit zelforganiserend vermogen. Het tweede thema is een logisch vervolg er op. Zelfsturing behoort naar de mening van de Rekenkamer Leudal tot het DNA van de gemeente Leudal en gemeenschap en kan op velerlei terreinen aan de orde komen. Ook in de wijze en organisatie van steun en zorg voor ouderen.

Daarnaast speelt maatwerk een belangrijke rol als norm voor dit onderzoek. De kern van maatwerk is dat bij verschillen tussen personen (diversiteit) rechtvaardigheid wordt gezocht in plaats van gelijkheid. Niet het gelijk behandelen van gelijke gevallen staat dan voorop, maar het ongelijk behandelen van gevallen, naarmate ze van elkaar verschillen. Het gaat er dus om dat er geleerd wordt in de toekomst *“gelegitimeerd uitzonderingen”* te maken, en hier ruimte voor te scheppen, waardoor: *“de aanbieders kunnen overal vandaan komen, maar de informatie (over het gezin of de persoon) is altijd bij de gemeente (regierol).”*

3.2 Interne kaders

- Programmabegroting 2016-2019: Leudal op koers naar nieuwe kansen
- Toetsing visie sociaal domein bij partners en inwoners binnen gemeente Leudal, juli 2016
- Het cliëntervaringsonderzoek Wmo Leudal (augustus 2016)
- Informatiegids Zorg en leefbaarheid; opbouwwerk Leudal 2016. Synthese.
- Synthese Plan van Aanpak Welzijnswerk Synthese 1-7-2014 tot 31-12-2016
- Plan van Aanpak Welzijnswerk Synthese 01-01-2016 tot 01-07-2017
- Seniorenmonitor die in 2007 door de GGD en de gemeente Leudal uitgevoerd is

4 Bevindingen

4.1 Inleiding

Wanneer is iemand eigenlijk oud? Ouderen worden vaak in de volgende subcategorieën ingedeeld:

- De toekomstige ouderen (55-plussers)
- De jongere ouderen (65-plussers)
- De oudere ouderen (80-plussers)

De ouderen die wij in dit onderzoek spraken vinden de indeling naar leeftijd echter te beperkt. Er zijn grote verschillen in wat ouderen kunnen en willen die niet altijd leeftijdsgebonden zijn. Hoe oud je je voelt heeft met verschillende factoren te maken; hoe je je in algemene zin voelt, wat je meegemaakt hebt, je eigen instelling, en hoe het met je gezondheid gesteld is.

Het feit dat er zo vaak een tweedeling gemaakt wordt tussen ouderen en jongeren wordt hinderlijk en achterhaald gevonden:

“Er is een tendens om in te delen. De ene groep kost, de andere is productief.”

Een samenleving bestaat echter uit jongeren én ouderen. In de praktijk zijn het vaak juist de 55+ers, de vitale ouderen, die vrijwilligerswerk doen ten behoeve van de oudere generatie. Dat het vooral van deze groep moet komen, daar wordt vaak niet bij stil gestaan vinden de geïnterviewde ouderen. Onze onderzoeksresultaten bevestigen dat de vrijwilligers op wie de gemeente met betrekking tot activiteiten en ondersteuning voor ouderen bouwen kan, grotendeels uit de groep vitale ouderen komt.

Volgens actieve ouderen van de Katholieke Bond Ouderen (KBO) in de verschillende kernen in de gemeente Leudal, is het hoognodig dat er meer aandacht besteed wordt aan het bewustwordingsproces rondom het ouder worden:

“We zijn nog iets waard in de maatschappij, als je dat kunt overdragen, krijg je bewuste ouderen. We vragen de gemeenschap leer jong en oud wat meer met elkaar in contact te komen.”

Deze visie die geheel in lijn is met de participatievisie van de gemeente Leudal wordt breed gedragen binnen deze groep.

De heersende beeldvorming over ouderen is vaak nog negatief. Foto's van ouderen achter de geraniums en in verzorgingstehuizen bestendigen een ongenueanceerd beeld. In de huidige beeldvorming is onvoldoende plek voor ouderen die volle agenda's hebben en zich inzetten voor familie, medemens en allerlei initiatieven. De opbouwwerker van Synthese:

“Je ziet die vitale ouderen zijn nu de zaken voor de kwetsbare ouderen aan het regelen. Het beeld dat we hebben van ouderen moet echt veranderen.”

Het is dan ook zinvol om ouderen niet hoofdzakelijk naar leeftijdsgroepen in te delen maar naar mate van vitaliteit en kwetsbaarheid, zo zijn er vier groepen ouderen te onderscheiden:

- De vitale oudere;
- De oudere met een beetje steun aan huis (bv hulp in de huishouding);
- De kwetsbare thuiswonende oudere;
- De oudere met dementie of lichamelijke beperkingen wonende in een verpleeg- of verzorghuis.⁴

Onder kwetsbare ouderen verstaan we oudere mensen met een verminderde regie (of verlies aan regie) over het eigen leven met een veelzijdige hulp- en zorgbehoefte.⁵ Kwetsbare ouderen kunnen zich eenzaam voelen en het moeilijk vinden om hulp te zoeken of te vragen.

Gevoelens van eenzaamheid nemen in algemene zin toe naar mate mensen ouder worden. Onderzoek van het RIVM wijst uit dat onder de 75- tot 85-jarigen zich bijna 50% eenzaam voelt. Van de 85-plussers voelt bijna 60% zich eenzaam. Eenzaamheid wordt gedefinieerd als:

“Het ervaren van een onplezierig of ontoelaatbaar gemis aan bepaalde sociale relaties. Er kan sprake zijn van emotionele eenzaamheid of sociale eenzaamheid. Emotioneel eenzamen kunnen weliswaar veel mensen om zich heen hebben, maar er ontbreekt een hechte, emotionele band met deze mensen in hun omgeving. Bij sociale eenzaamheid hebben mensen minder contact met anderen dan ze wensen.”⁶

Enkele vertegenwoordigers van de KBO wijzen op de Seniorenmonitor die in 2007 door de GGD en de gemeente Leudal uitgevoerd is.⁷ Men was erg geschrokken van sommige bevindingen, en wilde zich – tot de dag van vandaag - inzetten voor deze groep mensen, maar kreeg om privacy redenen geen toegang tot de populatie van het onderzoek. Volgens de KBO leden is er vanuit de gemeente weinig tot niets gedaan met de resultaten van de seniorenmonitor.

Het valt de Rekenkamer op dat veel van de geïnterviewden in dit onderzoek - ouderen, vrijwilligers en professionals - zich zorgen maken over de kwetsbare thuiswonende oudere die teruggetrokken leeft en niet of moeilijk om hulp vraagt. Men ziet zich voor de uitdaging gesteld deze te bereiken; tot nog toe met, naar eigen zeggen, tegenvallende resultaten. Net als elders in het land, is het bereiken van eenzame mensen een uitdaging.

“We weten dat ze er zijn, mensen die eenzaam zijn en meer hulpvragen hebben, maar mensen die niet zelf naar ons toe komen, zijn lastig voor ons te vinden. Daar maken we ons zorgen over.”

⁴ Zie ook S. Zuidema in Sociale vraagstukken 22 okt 2015: <http://www.socialevraagstukken.nl/ook-kwetsbare-ouderen-hebben-een-toekomst/>

⁵ <http://www.kompleet.nl/kwetsbare-ouderen>

⁶ http://www.rivm.nl/Documenten_en_publicaties/Algemeen_Actueel/Nieuwsberichten/2013/Bijna_veertig_procent_van_de_volwassen_Nederlanders_voelt_zich_eenzaam en <https://www.ouderenfonds.nl/onze-organisatie/feiten-en-cijfers/>

⁷ Er zijn in deze studie, Seniorenmonitor gemeente Leudal, 2007, 1.710 55+ers benadert. Met 1.260 (74%) bruikbare vragenlijsten was de respons van het onderzoek hoog te noemen.

4.2 vindbaarheid van ondersteuning in zorg en welzijn

Veranderingen

Gemeenten hebben sinds 1 januari 2015 veel nieuwe taken gekregen op het terrein van ondersteuning en begeleiding van inwoners. In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn de nieuwe taken van gemeenten op het terrein van ondersteuning en zorg aan inwoners vastgelegd. Gemeenten moeten er onder andere voor zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. Veel gemeenten kiezen voor sociale wijkteams waar mensen terecht kunnen met hun hulpvragen. Wijkteams die geacht worden te werken conform de aanpak van één gezin, één plan, één regisseur.

In deze aanpak staat niet het organisatieaanbod, maar de hulpvraag van een huishouden centraal. Dit vraagt om flexibiliteit van samenwerking tussen steeds weer andere organisaties en disciplines. Een wijkteam biedt een stabiele basis voor samenwerking rond steeds wisselende problematieken, waarbij de keuze voor een generalistische werkwijze er voor zorgt dat het huishouden op verschillende leefgebieden ondersteuning krijgt van één hulpverlener, die flexibel kan inspelen op hun specifieke situatie.

Andere gemeenten, zoals de gemeente Leudal kiezen voor het Wmo-loket. Het nadeel van deze aanbodbenadering is dat de samenhang van vraagstukken bij ouderen over het hoofd gezien kunnen worden door alleen naar de Wmo en haar reikwijdte te kijken.

Een cruciale vraag is dan ook of mensen de weg weten te vinden om de ondersteuning en zorg die zij mogelijk nodig hebben, te krijgen. En in het bijzonder als deze zorg en ondersteuning verder dient te gaan dan de reikwijdte van de wet.

De opbouwwerker van Synthese die in 2015 onderdeel uitmaakte van een pilot gebiedsteam in Leudal West, kreeg veel vragen vanuit de gemeenschap over de Wmo, wat is het precies en waarvoor kan ik waar terecht? De opbouwwerker:

“Ik vind het zelf soms nog erg lastig, dan denk ik hoe moet het dan voor een bewoner voelen.”

Vertegenwoordigers van de katholieke Bond voor Ouderen (KBO) in de verschillende kernen van de gemeente Leudal uitten twijfels over de kwaliteit van de voorlichting op het gebied van de Wmo. Van leden kregen ze vaak te horen dat men het niet begreep. Iemand belde bijvoorbeeld en zei dat zij een brief van de gemeente had ontvangen en vroeg *“wat staat daar nou precies?”* Signalen dat voor ouderen niet hun belevingswereld centraal staat, maar de wettelijke uitgangspunten van de Wmo.

Communicatie

Ook bij de Wmo-Raad kwamen klachten binnen dat de communicatie niet altijd zichtbaar genoeg is, ook wordt de taal van de voorlichting vaak als te moeilijk ervaren.⁸ Bij het maken van nieuwe folders in 2015 is hier aandacht aan besteed, vertelt de vertegenwoordiger ouderen van de Wmo Raad. Om kosten te beperken is de omvang van de folders echter teruggebracht en ook de schaal van

⁸ Dat geldt ook voor de informatie op de website.

verspreiding. De folders zijn niet huis aan huis gebracht, maar worden verstrekt aan mensen die zich bij de gemeente melden.

De KBO heeft na het vaststellen van een leemte zelf informatieavonden georganiseerd en folders bij de gemeente opgehaald en die bij leden in de bus gedaan. Men is zich bewust van het feit dat men niet iedereen bereikt omdat, naar eigen zeggen, 40-60% van de ouderen geen lid is van de KBO.

Aan de communicatie rondom de Wmo en de veranderingen zou het dus volgens veel geïnterviewden geschort hebben. Hier staat tegenover dat in het cliëntervaringsonderzoek Wmo Leudal (augustus 2016) ruim 70% van de respondenten aangeeft tevreden te zijn over de communicatie en informatievoorziening van de gemeente.

Volgens enkele geïnterviewden van dit Rekenkameronderzoek, vrijwilligers en professionals, zou het goed zijn om nog eens op een rijtje te zetten wat de Wmo is en waar men voor wat terecht kan.

“Geef nog eens een krantje uit” zegt een professional van een zorginstelling. “Het is ook allemaal heel veel. Leg daarin ook uit wat de verschillende organisaties en instellingen doen”.

Een andere professional geeft als voorbeeld dat mensen meestal niet weten waar ze krukken kunnen lenen als ze die plotseling nodig hebben.

“Dat kan inderdaad via de Wmo, maar dat duurt zes weken, terwijl je ze bij Beek en Bos of de Kreppel, meteen kunt huren. Dat is handig om te weten. Zet het nog eens op een rijtje in het weekblad.”

Voordat zorg en ondersteuning geleverd wordt, vindt doorgaans een keukentafelgesprek plaats waarin de hulpvraag en de persoonlijke omstandigheden en context van de aanvrager uitgebreid aan bod komen. Het keukentafelgesprek neemt dus een cruciale plaats in en wordt aangevraagd bij het Wmo-loket van de gemeente. Sommige geïnterviewden in dit onderzoek uitten het vermoeden dat niet iedereen die er recht op heeft, of het nodig zou hebben, een keukentafelgesprek aanvraagt. Soms weet men niet hoe of wat.

De opbouwwerker van Synthese heeft regelmatig wantrouwen en weerstand ervaren van mensen naar de gemeente. Dit weerhoudt hen er soms van het verzoek tot een keukentafelgesprek in te dienen. De gemeente staat voor veel ouderen veraf, vooral in de kleine kernen.

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo Leudal (augustus 2016) laat zien dat driekwart van de respondenten tevreden tot zeer tevreden waren over het keukentafelgesprek⁹. Dat is lovenswaardig. Opgemerkt dient wel te worden dat net iets meer dan één derde van de respondenten in voornoemd onderzoek een keukentafelgesprek gehad zegt te hebben in het jaar voorafgaand aan het onderzoek. Dit lijkt er op te duiden dat een aanzienlijk aantal van de respondenten, een keukentafelgesprek hadden voor de invoering van de decentralisaties.

Hulpvraag

⁹ Het aantal verzonden vragenlijsten was 2034 en de netto respons was 39,9% (N=812).

Verschillende geïnterviewde professionals en vitale ouderen wijzen erop dat er vaak nog een hardnekkig beeld heerst bij de overheid dat ouderen erop uit zouden zijn om veel of te veel ondersteuning te vragen. De professionals en vrijwilligers constateren dat de werkelijkheid vaak een hele andere is. Veel ouderen wachten juist te lang met hulpvragen, zij willen zelfstandig zijn en zijn soms geneigd zich zelfredzamer voor te doen dan ze zijn.

De opbouwwerker van Synthese (lid pilot gebiedsteam Leudal-west):

“Er wordt vanuit gegaan dat mensen zo maar iets aanvragen en dat is niet zo. Daar moeten we echt voor waken, ook in de kleine kernen.”

De directeur van een zorginstelling beaamt dit, mensen zijn doorgaans reëel in de hulp die ze vragen. De overheid zou vaak al uit gaan van het feit dat mensen overdrijven.

“Er is onderzoek naar gedaan door de landelijke koepelvereniging Actiz en die constateren dat ook. Als je aanneemt dat mensen overdrijven dan kan er ook veel van af.”

Veel mensen zouden juist de hulp die ze van kinderen ontvangen overdrijven omdat het niet prettig is om te moeten zeggen ‘mijn kinderen helpen me nauwelijks’. Inderdaad constateerden de professionals die wij interviewden dat veel mensen geneigd zijn (te) lang te wachten met hulp te vragen, waardoor complicaties kunnen optreden of als de zorgvraag plotseling acuut wordt hier niet dadelijk iets aan gedaan kan worden.

De gemeente Leudal anticipeert op preventie en is in 2015 met een pilot gestart aangaande preventieve huisbezoeken voor 75-plussers in de kernen Ell, Haler, Ittervoort en Neeritter. Van de 200 mensen die aangeschreven zijn, zijn 25 mensen ingegaan op het aanbod voor een gesprek met een vrijwilliger met betrekking tot ondersteuning bij zelfstandig thuis blijven wonen. Een mooi initiatief. Er wordt echter op gewezen dat het feit dat mensen niet persoonlijk en telefonisch benaderd kunnen worden in de gemeente Leudal, om privacy redenen, een lacune is.

“We zijn er nu afhankelijk van dat mensen zelf contact moeten opnemen en dat zie je in sommige andere gemeentes niet. Dat is jammer want je wilt juist die mensen bereiken die niet bellen.” zegt de opbouwwerker van Synthese.

Het zou laagdrempeliger moeten gebeuren stellen ook enkele ouderen. Het feit dat slechts 12,5% van de 75-plussers die aangeschreven zijn in de pilot gereageerd hebben, lijkt dit te bevestigen.

Ook de vertegenwoordiger ouderen van de Wmo Raad maakt zich zorgen over de 80+ groep waaronder veel mensen zijn die hulp vragen als ‘handje ophouden’ ervaren, en dit dus vaak niet doen.

“Wat kan er aan gedaan worden? Als u het weet, ik hoor het graag! Vroeger met stichting welzijn, vroegen we weleens de mensen die de maaltijden langsbrachten, je moet namelijk mensen hebben die achter de huisdeur komen. Die regelmatig bij die mensen langs komen.”

Net als vele andere ouderen van de KBO zegt hij dat het nodig zou zijn om meer informatie over de groep ouderen te hebben die niet snel hulp zullen vragen, hoe het echt met hen gaat en hoe ze opgenomen kunnen worden in bestaande sociale netwerken. Het verspreiden van signaleringsformulieren waar vrijwilligers zich op hadden toegelegd om mensen op te sporen, heeft niets opgeleverd.

“Hoe voel ik of er in de samenleving iets niet klopt? Dat is de grote vraag voor ons. Iemand moet het signaleren. Mijn laatste hoop is dat VOAs dat doen.”

De vrijwillige ouderen adviseurs

VOA's zijn vrijwillige ouderenadviseurs. De VOA is een aantal jaren geleden in het leven geroepen. Hij of zij verheldert vragen van senioren, geeft informatie en verwijst door indien noodzakelijk. Het is een initiatief dat in samenwerking met de KBO en de gemeente tot stand gekomen is. In Leudal zijn een stuk of twaalf VOA's die zijn opgeleid door de KBO, actief.

“Het advies van de VOA kan ertoe bijdragen dat iemand zo lang mogelijk zelfstandig kan blijven wonen en functioneren in de eigen vertrouwde omgeving”

staat op de website van de gemeente Leudal te lezen. Meer informatie wordt gegeven net als de contactinformatie van negen VOA's. De informatievoorziening schiet echter tekort. Boven het bericht staat in rode letters 'Dit item is verlopen op 29-07-2013.' Dit is op zijn zachtst gezegd misleidend voor burgers. Geldt de informatie niet meer, bestaan er geen VOA's meer? Kloppen de namen en telefoonnummers nog wel? De Rekenkamer pleit er voor dat heldere en eenduidige informatie verstrekt wordt.

In de gesprekken die VOA's met ouderen hebben, is het van belang dat ze adviseren, de weg wijzen, maar niets in gaan vullen voor de ander, vertellen een paar VOA's die de Rekenkamer interviewde. Tijdens een gesprek met iemand komen ze er vaak achter dat *“achter de vraag nog een vraag zit.”* Deze vraagverheldering kan een taak van de VOA zijn. Een VOA wijst mensen op de mogelijkheden die er zijn en waar van toepassing wordt een Wmo-medewerker, doch geen wijkcoach, ingeschakeld.

Volgens sommige vrijwilligers zouden mensen te weinig gewezen worden op het recht op een onafhankelijke adviseur die bij de keukentafelgesprekken aanwezig kan zijn. De Rekenkamer was niet bij machte dit zelf te verifiëren. Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo Leudal (augustus 2016) bleek wel dat 74% van de respondenten niet wist dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De gemeente is wettelijk verplicht een ieder die zich voor een keukentafelgesprek meldt te wijzen op het recht van gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit zou door VOA's ingevuld kunnen worden. In de praktijk zou dit echter niet zo vaak het geval zijn. Veelal worden door de gemeente de adviseurs van de welzijnsorganisatie MEE, waar de gemeente contractuele afspraken mee gemaakt heeft, hiervoor gevraagd. De Rekenkamer vindt dit verwarrend, omdat voor de verschillende ouderen dan niet duidelijk is, waar zij nu terecht moeten voor hun vragen, hulp en ondersteuning. Daarbij wordt door een aantal geïnterviewden ook de vraag gesteld op welke wijze de onafhankelijkheid van MEE wordt geborgd, gegeven de invulling die MEE en de gemeente Leudal aan de onderlinge subsidierelatie geven.

De VOA's vinden het belangrijk dat medewerkers van het Wmo-loket mensen naar hen verwijst. De ouderenvertegenwoordiger van de Wmo Raad is blij dat de loketmedewerkers enkele VOA's kennen en doorverwijzen waardoor de inzet van (verscheidene) VOA's hierdoor meer op gang gekomen is. De VOA's die de rekenkamer gesproken heeft, geven aan dat ze tot nog toe wat weinig te doen hebben - ze worden nog niet vaak op hun expertise aangesproken en ingezet. Volgens hen zelf is er te weinig bekendheid over hen. Men is nu voornemens zelf meer reclame te gaan maken. Anderen denken dat er concurrentie is van de beroepsadviseurs van de welzijnsorganisatie. Een dergelijke concurrentie is niet gewenst, als ook een verspilling van middelen. Beter zou het zijn als de beroepsorganisaties en haar medewerkers de ondersteuning van de vrijwilligers zouden kunnen verzorgen bij hun proces van zelforganisatie. Bijvoorbeeld op het gebied van opleiding en scholing, de organisatie van hulp en ondersteuning, als ook de werving en organisatie van de vrijwilligers zelf. Op deze wijze kan een brede laagdrempelige toegang tot hulp en ondersteuning door vertrouwde burens worden opgebouwd

Sommige VOA's hebben zelf ook andere ingangen gezocht om ouderen van hun diensten op de hoogte te stellen. Een paar VOA's in Heythuysen doen dit nu bijvoorbeeld via de Heitser burenhulp. Deze vrijwilligers organisatie heeft in haar eerste jaar na start ongeveer 60 hulpvragen binnen gekregen.¹⁰ Het gaat hierbij om tijdelijke hulp, bijvoorbeeld bij het doen van boodschappen na ziekte. Mocht dat nodig zijn wordt er echter ook naar structurele oplossingen gezocht.

"Ik heb gezorgd voor iemand die bijna blind was, dat daar iemand kwam. Die mensen die dat toen op zich genomen hebben die hebben dat tot aan de dood van die mevrouw gedaan. En dat is burenhulp in de ruimste zin van het woord."

Een andere VOA heeft zich aangesloten bij een eetpunt. Maar ook hier wordt de zorg uitgesproken, dat het de actieveren mensen zijn die naar een eetpunt komen, en de eenzamere mensen die men zo graag wil bereiken, niet.

Het viel de Rekenkamer op dat VOA's en KBO-afdelingen van de afzonderlijke kernen opvallend weinig onderling contact hebben met elkaar of ervaringen uitwisselen. Dit zou een speerpunt van ondersteuning kunnen zijn van de beroepsorganisaties of ook van de KBO-zelf als koepelorganisatie van de afdelingen.

Kortom, het lijkt er op dat er nog een mismatch bestaat tussen VOA's die hun diensten aan bieden en mensen die deze af willen nemen, dan wel van ouderen die van deze diensten op de hoogte zijn. De ouderenvertegenwoordiger van de Wmo Raad zegt de professionele beroepsouder adviseur van het vroegere welzijnswerk smartelijk te missen.

"Zij waren een spin in het web. Mensen wisten hen te vinden."

VOA's zouden in deze leemte kunnen voorzien. Hij zou willen dat de gemeente de VOA's nog wat scholing biedt, de ene VOA is de andere niet, maar er zijn er een aantal die de functie heel goed vervullen zegt hij. Daarnaast zou er met name meer ruchtbaarheid gegeven moeten worden aan de VOA's.

¹⁰ -De Heitser burenhulp is niet alleen voor ouderen, in de praktijk zijn veel aanvragen wel voor ouderen.

Welzijn nieuwe stijl

Zoals wel bekend is het nieuwe beleid erop geijkt dat mensen ondersteund worden in het zoveel mogelijk zelf kunnen voorzien in de eigen leefbehoeften. Welzijnswerk nieuwe stijl, is er dan ook opgericht dit te ondersteunen. En zoals de ouderenvertegenwoordiger van de Wmo Raad vertelde, zijn betaalde ouderenwerkers, zoals de gemeente die tot een aantal jaren geleden kende, afgeschaft.

In de gemeente Leudal wordt het welzijnswerk sinds juli 2014 door Synthese uitgevoerd. Zij zetten zich in voor alle inwoners van alle leeftijden en achtergronden, dus ook ouderen, en richten zich onder andere op participatie en meer zelfredzaamheid en inzet voor elkaar in de buurt, wijk of dorp:

“De opbouwwerkers van Synthese (gaan) proactief aan de slag om de initiatieven rondom informele zorg actief te ondersteunen. Dit met als doel dat zij hun activiteiten kunnen versterken en mogelijk ook uit kunnen breiden, zodat er voor oudere inwoners in de dorpen goede voorzieningen blijven of ontstaan waar ze anderen kunnen ontmoeten ter voorkoming van eenzaamheid en sociaal isolement.”¹¹

Kortom, Synthese is nu een belangrijke spil, als netwerker en verbinder, op het vlak van informele zorg en het vervullen van de leefbehoeften van mensen.

Synthese heeft een informatiegids ontwikkeld, de *“Informatiegids Zorg en leefbaarheid; opbouwwerk Leudal 2016.”* De gids behelst een uitgebreide sociale kaart waarin diverse regelingen, en de vele collectieve voorzieningen, activiteiten en burgerinitiatieven beschreven worden. De gids is niet volledig *“maar zo volledig mogelijk en wordt voortdurend bijgewerkt”*.¹² Deze belangrijke bron van informatie ligt op het gemeentehuis ter inzage en wordt door enkele professionals ook actief verspreid. Een medewerker van het Wmo loket vertelt dat ze zelf soms stukken uit de gids kopieert voor loketklanten. Mensen ontvangen de gids dus echter niet standaard en velen weten niet van het bestaan van de gids af. De Rekenkamer acht het wenselijk om meer bekendheid aan de (digitale versie van de) gids te geven.

Een medewerker van het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente vertelt dat mensen als ze hen doorverwijst heel vaak zeggen: “Synthese?? Wat is dat?” Andere geïnterviewden en professionals van zorginstellingen bevestigen dit. Ook al heeft Synthese veel ondernomen om aan bekendheid te winnen, en weten organisaties, instellingen en verenigingen haar te vinden en worden mensen die bij het Wmo loket komen ook doorverwezen naar Synthese, voor veel inwoners van Leudal is de organisatie echter nieuw en nog niet bekend constateert de Rekenkamer.

Wat betreft de bekendheid van Synthese, valt het de Rekenkamer daarnaast op dat Synthese niet genoemd wordt in de Wmo informatiefolders. Ook op de website van de gemeente wordt op de

¹¹ Plan van Aanpak Welzijnswerk Synthese 2016-2017 (p. 13)

¹² Voorzieningen op het gebied van wonen en veiligheid, welzijn, zorg en dienstverlening, ontspanning beweging en belangenbehartiging, mobiliteit en vervoer, en financiële regelingen en voorzieningen worden op een rij gezet.

pagina over de Wmo de rol van Synthese niet uitgelegd en wordt voornoemde informatiegids ook niet makkelijk gevonden.¹³ De Rekenkamer Leudal wijst erop dat dit om verbetering vraagt.

4.3 Eenzaamheid en mogelijk isolement

Zoals eerder aangegeven maken veel geïnterviewden zich zorgen over de ouderen die men niet weet te bereiken.

“Dat is wel het gevolg van onze samenleving, als iets niet oké is dan moet je dat vooral verhullen. Anders tel je niet mee. Dat zie ik ook bij jongeren trouwens. Het is een kwestie van schaamte. In Roggel ben ik iedere dag weer verbaasd dat mensen iets zó lang verzwijgen.”

Redenen voor een zekere mate van isolement of eenzaamheid onder ouderen kunnen veelzijdig zijn. Enkele aspecten die hiermee herhaaldelijk in verband gebracht worden zijn, naast het verlies van een partner: a) minder voorzieningen; b) beperkte middelen c) geen hulp willen of kunnen vragen d) mensen die tussen wal en schip terecht komen; e) mensen die geen behoefte hebben aan meer contacten of hulp.

Hieronder gaan wij op elk van deze aspecten in.

a) Minder voorzieningen

De geïnterviewden geven aan dat er minder activiteiten of ontmoetingsplekken zijn door het sluiten van verzorgingshuizen met daaraan verbonden activiteitenmiddagen en of het wegvallen van subsidies. Het wegvallen van een bibliotheek wordt als voorbeeld genoemd en het feit dat andere kernen niet gemakkelijk bereikbaar zijn met het openbaar of beschikbaar vervoer. Het ontbreken aan goed vervoer komt in gesprekken met ouderen regelmatig ter sprake. Zo kan het heel lang duren om een relatief korte afstand naar een ander dorp af te leggen. Men voelt zich soms geïsoleerd, omdat men het dorp niet gemakkelijk kan verlaten voor bezoek of activiteiten elders. Er bestaat onzekerheid en bezorgdheid over continuering van individueel vervoer. Ouderen vertellen over mensen die niet naar de dagopvang kunnen komen, omdat er geen vervoer met rolstoel beschikbaar is.

De opbouwwerker van Synthese constateert dat het aantal activiteiten voor mensen aan het afnemen is en dat mensen dat missen. Daarnaast vinden ouderen vaak de zondagen moeilijk om alleen door te brengen, vaak zijn huiskamerprojecten en dergelijke die dag ook gesloten. Vrijwilligers proberen dan ook activiteiten te organiseren voor de zondag.

b) Beperkte middelen

Als mensen om financiële redenen dingen moeten laten, zal men eerder niet meer naar een vereniging gaan of een concert dan geen cadeau voor het kleinkind kopen. Vrijwilligers uitten hun bezorgdheid over het mogelijk verder afschaffen van subsidies, als ontmoetingen en uitjes te duur worden *“dan laten velen die vallen, ze kunnen het niet betalen.”*

c) Geen hulp willen of kunnen vragen

¹³ Onder het kopje “folders van andere organisaties” kan de informatiegids van Synthese wel gedownload worden.

Vaak wordt genoemd dat de generatie die nu in de 70 en ouder zijn, geen mensen zijn die gemakkelijk hulp vragen. Soms geven mensen aan dat het prima met hen gaat, maar tijdens een gesprek dat daarop volgt herhaalt iemand meermaals *‘ik zit hier maar tussen vier muren’*.

Verschillende professionals maken zich zorgen over de zorgmijdende ouderen. Waarbij aangenomen wordt dat mensen met psychische beperkingen nog moeilijker zorg vragen dan mensen met een lichamelijke beperking. Wanneer ouderen met een acute vraag bij professionals komen, is er vaak meteen veel individuele zorg nodig. Wanneer hier een verpleegkundige thuiszorg bij betrokken is gaat dit doorgaans rap, omdat zij zelf een indicatie kunnen stellen. Wanneer dit niet het geval is en er een keukentafelgesprek aan te pas moet komen via de gemeente gaat dit veel trager – 6-8 weken – en dat kan veel ellende opleveren.

Daarom is het belangrijk dat er goede contacten zijn, dat men elkaar vertrouwt en procedures sneller kunnen verlopen. Geïnterviewde professionals en vrijwilligers zouden willen dat er een soort van ‘fast track’ zou zijn, in dit soort instanties. De opbouwwerker van Synthese die deelnam aan de pilot van het gebiedsteam in Leudal West vertelt over de positieve ervaringen die men hiermee had. Doordat het team breed samengesteld was, en er ook een wijkverpleegkundige bij was die indicaties kon stellen, kon er in plotselinge spoedeisende situaties snel en effectief opgetreden worden en oplossingen gevonden worden. Een voorbeeld van de door de Rekenkamer Leudal gewenste integrale aanpak, conform het concept van één gezin-één plan-één regisseur. De Rekenkamer is dan ook benieuwd naar de resultaten van de pilot en zou de inzet van integrale gebiedsteams verwelkomen.

Zorgprofessionals verwachten dat plotselinge acute en complexe zorgvragen alleen maar toe zullen nemen omdat mensen langer thuis blijven wonen. Daarnaast maakt men zich zorgen over de geestelijke gezondheidszorg. Door de bezuinigingen, het wegvallen van overlegorganen en dergelijke, komen signalen nog moeilijker naar boven stelt de ouderenvertegenwoordiger van de Wmo Raad.

Een onderwerp waar wij reeds eerder aan refereerden houdt hier ook mee verband: de relatief grote onbekendheid bij veel ouderen die wij spraken over het bestaan en de mogelijkheden die geboden (kunnen) worden door bijvoorbeeld Synthese, de VOA's, MEE, burgerinitiatieven, zoals de Heitser Burenhulp, en de medewerkers van het Wmo-loket. Onbekendheid die naar de mening van de Rekenkamer Leudal mede samenhangt met een gebrek aan regie tussen de verschillende partijen. Iets waarvoor met name de beroepsorganisaties zich geroepen zouden moeten voelen, aangevuld door de gemeente Leudal in het kader van haar communicatiebeleid in het bijzonder rondom de uitvoering van de WMO.

Tenslotte, merken geïnterviewden ook op dat er mensen zijn die niet meer om hulp vragen.

“Ze lezen dat er geen geld meer is, ze zelf dingen moeten doen, dan vragen ze niet meer. Geen geld meer betekent overigens niet, dat men geen zorg meer zou kunnen krijgen, dan zou je ook kunnen kijken naar het informele zorgnetwerk. Maar dat moet iemand met hen doen. Het is heel moeilijk om alles zelf te moeten doen.”

De Rekenkamer concludeert dat samenwerkingsverbanden zoals de pilot van het gebiedsteam en het verder stimuleren van dwarsverbanden tussen formele en informele zorg van groot belang is.

d) Mensen die tussen wal en schip terecht dreigen te komen

Mensen met complexere hulpvragen dreigen eerder tussen wal en schip te raken. Dat kunnen mensen zijn die moeite hebben met planning en met het aanbrengen van structuur in hun leven en dan misschien moeilijker contacten leggen. Een GGZ professional wijst erop dat dit toeneemt naar mate mensen ouder worden. Zij constateert dat door de veranderingen ten gevolge van de decentralisaties meer mensen tussen wal en schip dreigen te raken.

“Wat wij ook vaak zien is de combinatie van dementie met verslavingszorg, lager intelligentieniveau, dat zijn de mensen die vaak tussen wal en schip raken, want die vallen niet binnen de reguliere GGZ of verslavingszorg of verstandelijke handicap. Die mensen komen wel vaak zorg tekort.”

De zorg die dan geleverd wordt zijn vaak trajecten van *“pappen en nathouden.”* Er voor zorgen dat een oogje in het zeil gehouden wordt, er geregeld een psychiatrisch verpleegkundige langskomt die de vinger aan de pols houdt. Het valt vaak buiten het specialisme van de GGZ, maar omdat deze mensen overlast geven in de buurt moet er toch iets gebeuren. Het is veelal lastig om aan een zorgnetwerk te werken voor deze doelgroep en vaak is de problematiek te complex voor vrijwilligers. Bovendien zijn er bij cliënten met een complexe problematiek vaak (te) veel verschillende spelers in beeld.

Omdat men van te voren niet weet wie er aan tafel zal zitten bij een keukentafelgesprek, is het moeilijk om van te voren al het een en ander af te stemmen, ook weet men vaak pas laat wanneer het gesprek plaats zal vinden. Er wordt dan ook aangegeven dat het efficiënter zou zijn om vooraf te overleggen om te zien welke mogelijkheid het beste is, voor het eigenlijke keukentafelgesprek plaats vindt *“nu zie je elkaar pas bijna aan het eind van het indicatietraject.”* Wederom een voorbeeld van een gebrek aan integrale afstemming, die kan worden voorkomen door te werken met een integrale wijkcoach, zoals ook omschreven in het Programmaplan 2014-2020 van de Rekenkamer Leudal en de Quick Scan met betrekking tot de Inkoop Social Domein.

Een van de uitdagingen is dan ook dat men niet altijd de diagnostiek rond krijgt, omdat er geen 360-graden benadering kan worden gekozen.

“Er wordt wel altijd verwacht dat er een diagnose ligt, en dat is wel eens heel moeilijk. Daar zit wel een spanningsveld. De cliënt voldoet nog niet aan de criteria, bijvoorbeeld bij mensen die veel drinken daar mag je nog niet de diagnose stellen. Dus dan zou je juist zorg in willen zetten om procesdiagnostiek te kunnen doen, en wat meer te kijken of je het drankgebruik kunt beperken om dan wel tot een diagnose te komen. Dat maakt het wel moeilijk. Verslavingszorg doet alleen verslaving, en als er ook nog het vermoeden is dat er cognitieve stoornis is, dan zegt verslavingszorg, dat doen we niet, en dan raak je tussen wal en schip. Als je de regels precies volgt, kom je nooit tot goede zorg, maar als je vooraf kunt praten over

wat heeft iemand nodig, dan kun je wel tot oplossingen komen. Dat zou het uitgangspunt moeten zijn. Zonder dat daar een label op zit.”

Er wordt voor gepleit om eerder al overleg te hebben en uit te wisselen om tot een goede indicatie te komen tijdens het keukentafelgesprek. Men zou willen dat de lijnen wat korter zouden zijn. Dat men al meer zou samenwerken aan het begin van een traject, zodat er ook gekozen kan worden op basis van goede informatie.

De gemeentelijke Wmo medewerkers hebben veel nieuwe taken gekregen en niet altijd is men hier voldoende op toegerust. Wat betreft mensen met een complexe problematiek of met ernstige dementie wordt de professionele kennis bij de gemeentelijke Wmo medewerkers die de uiteindelijke indicatie stelt, door professionals soms als ontoereikend ervaren. Daar is begrip voor maar het vraagt om meer samenwerking met kortere lijnen, stellen zorgprofessionals.

“Je komt als Wmo medewerker vaak in heel complexe situaties terecht, en ik kan me voorstellen, wij zijn er in opgeleid, maar als indicatiesteller, moet je wel iets doen. Ik vind het bewonderenswaardig dat ze het zo aandurven.

Als ik kijk naar mijn teamleden, zij zouden vaker gewoon eens willen sparren van wat er allemaal is, wij zitten hiermee, we lopen hier of daar tegen aan, wat is als zorg nu allemaal mogelijk. Zonder meteen in te zetten op een bepaalde indicatie. Je zou ook af kunnen spreken om elkaar regelmatig te spreken, dat je elkaar kent, en van elkaar kunt leren. Nu ontstaat er af en toe ‘wij’ tegen ‘zij’, terwijl de intentie de zelfde is, namelijk zo goed mogelijke zorg bieden en leveren. Als we elkaar regelmatig zouden spreken, zou de drempel ook wat lager worden. Wij kennen ook veel initiatieven niet, zoals een belbus, activiteiten en initiatieven, daar weet de gemeente veel meer van af. Je zou elkaar wat meer moeten opzoeken hierin.”

Voorzichtig wordt aangegeven dat het goed zou zijn wanneer Wmo medewerkers wat meer kennis zouden hebben over ziektebeelden. Als zij wat meer handvaten zouden hebben bij indiceringen, zodat men bij overleg sneller op een lijn kan komen.

“Dit maakt het gemakkelijker voor iedereen, en leidt tot goede keuzes voor zorgtrajecten en meer uniformiteit.”

Het is in deze aanbevelingswaardig om op regelmatige tijden de tijd te nemen om ervaringen met elkaar te delen, zodat daadwerkelijk geleerd kan worden van elkaars ervaringen. Ervaringen die op hun beurt ook weer kunnen leiden tot best practices voor bepaalde situaties met oudere bewoners, en verder gebruikt kunnen worden voor verbetering van wijzen van werken en de scholing van vrijwilligers en professionals.

e) Geen behoefte hebben aan contacten of hulp

Tenslotte, is er nog een groep mensen die volgens buitenstaanders mogelijk geïsoleerd leven, maar nadat men hen heeft ontmoet en gesproken, echt geen behoefte aan aanvullende contacten blijken te hebben en met wie het naar omstandigheden goed gaat. Het is dan ook belangrijk dat te respecteren.

4.4 Formele en informele samenwerking

Professionals en Wmo medewerkers

De sociale kaart is ook voor professionals wat minder duidelijk geworden. De dingen lopen anders en men weet niet altijd de verschillen tussen wat er geboden wordt (bijvoorbeeld huiskamerprojecten, versus huiskamer +) en waar deze te vinden zijn. Hoort iets bij het voorliggend veld of niet? Huisartsen vormen een belangrijke spil op het gebied van zorg en welzijn voor ouderen. Veel huisartsen richten zich op preventie. Er zijn huisartsen die er naar streven dat de praktijk ondersteuner alle mensen van boven de 70 probeert te zien. Sommige huisartsen verwijzen ouderen door naar vrijwilligers.

Het komt echter ook voor dat zij door de bomen het bos niet meer zien, waar hulp voor ouderen gevonden kan worden.

“De huisarts is het spoor soms ook bijster geraakt, soms loopt iets via de Wmo, dan weer via de zorgverzekeraar, dan weer via vrijwilligerswerk etc. Dat heeft een huisarts niet meer paraat,”

vertelt een zorgverlener.

“Maar wij hebben het ook niet altijd meer paraat, wij kennen ook alle mogelijkheden en initiatieven die er zijn niet. Wat wij wel merken, is dat dit de oorzaak is dat dingen vaak wat moeizamer gaan, en wat meer tijd kosten. Daar waar initiatieven of vrijwilligers kunnen helpen bij eenzaamheid bijvoorbeeld. Daar hebben wij weinig kennis over. Een paar ingangen bij de gemeente, het zou goed zijn om structureel ervaringen uit te wisselen. Regelmatige overleggen met Wmo-medewerkers en andere partners, dat zou zeker helpen. Als men elkaar kent, ontmoet heeft, dan neemt men ook makkelijker de telefoon.”

Ook hier constateert de Rekenkamer Leudal een gebrek aan coördinatie van de wijze waarop zorg en ondersteuning in Leudal georganiseerd is. Verbinding tussen de 1^e en 2^e lijn is van groot belang, zoals het bovenstaande voorbeeld wederom aangeeft. Ook mist de Rekenkamer ankerpunten voor kennisdeling, die feitelijk het beste opgepakt kunnen worden door beroepsorganisaties, waarbij hun werkzaamheden in de 1^e-lijn worden afgebouwd.

De combinatie van wonen-welzijn-zorg is een ander voorbeeld dat nog niet wordt opgepakt door de gemeente Leudal. Volgens sommigen is de gemeente nog te weinig doordrongen van het feit dat ze hier een leidende rol in heeft. Er wordt nog te weinig gebruik gemaakt van beschikbare hulpmiddelen voor woningen om langer thuis te kunnen blijven wonen. Volgens de opbouwwerker van Synthese zouden woningcorporaties hier ook een mogelijke rol in kunnen spelen. Mensen die aangeven dat het huis eigenlijk te groot is, maar door de strengere indicering komt men niet in aanmerking voor plaatsing in verpleeg- of verzorgingstehuis.

Het belang van het leggen van kruisverbanden en laagdrempelige samenwerking en uitwisseling, vormt, zo constateert de Rekenkamer, een rode draad door dit onderzoek.

Bottom up initiatieven

Uit de praktijk blijkt dat mensen die het moeilijk hebben vaak per toeval gevonden worden. Bijvoorbeeld als er een kraantje lek is en een vrijwilliger deze komt repareren. Aan de tafel in de keuken komt het verhaal er dan uit. Dit zijn belangrijke contactmomenten. Iemand vertelt over een kennis die verwarmingsketels controleert:

“Die man hoort veel van oudere mensen, bij een kopje vertellen ze hun lief en leed. Hij heeft geen last van privacy.”

Net als de opbouwwerker die goede ervaring heeft met de pilot gebiedsteam dat dicht bij de mensen in de kernen staat versus een Wmo-loket op het gemeentehuis, zijn de vrijwilligers het er over eens:

“Om het contact laagdrempelig te houden en om mensen goed te kunnen bereiken, is het belangrijk dat netwerken informeel en in de buurt opgebouwd worden”.

Er ontstaat zo weer meer samenhang, zoals ook met een integrale wijkcoach bedoeld is, ook al wordt deze rol hier passend door een vrijwilliger vervuld. Volgens sommige vrijwilligers is dat in kleine gemeenschappen makkelijker dan in grotere. Anderzijds wijzen anderen erop dat het in steden gemakkelijker is, waar wijkraden of wijkteams voorhanden zijn en men dicht bij elkaar samen werkt. Feit is dat er in Leudal veel goede initiatieven zijn en nieuwe mogelijkheden liggen.

Erg populair zijn bijvoorbeeld de huiskamerprojecten onder haar bezoekers. *“Dit is de enige dag dat ik het huis uit kom”* vertelt een oudere. Er wordt koffie gedronken, men hoort wat er allemaal speelt in het dorp, legt een kaartje of handwerkt met elkaar. Ook al wil niet iedereen naar een huiskamer, voor velen is de drempel niet te hoog.

Daarnaast heeft men in Roggel bijvoorbeeld een aantal contactpersonen die, als zij mensen in de buurt een tijdje niet gezien hebben, hier op af gaan. Volgens eigen zeggen werkt dat goed, er worden huisbezoeken afgelegd, er wordt informatie gedeeld en er ontstaat een wisselwerking. Men krijgt ook telefoontjes als iemand bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet, maar niemand in de eigen omgeving heeft, daar helpen vrijwilligers bij.

Naoberzorg in Roggel is een vrijwilligers- en netwerkorganisatie die zich vooral inspannt om de samenwerking met de eerstelijnszorg te verbeteren en een brug te slaan tussen vrijwilligerszorg en de eerstelijnszorg. Men wil verbindingen leggen tussen burgers die actief zijn in de gemeenschap, maar ook met alle anderen partijen die een rol spelen om de leefbaarheid in het dorp te verhogen. Samen werken ze aan preventie.

De kern van de vernieuwing van dit project zit in de kracht van het netwerk en het investeren van relaties op basis van wederzijds vertrouwen. Dit kost tijd en vergt doorzettingsvermogen en lef.¹⁴ Een van de vrijwilligers:

“Een van de belangrijkste dingen in onze visie is dat we geen aanbod hebben.”

¹⁴ Van de website: <http://www.naoberzorgpunt.nl/>

Dingen ontstaan van onderop, activiteiten worden bedacht en ontplooit door mensen zelf, conform de gedachten van zelforganisatie. Begin 2016 is men een pilot gestart met een alternatief sociaal wijkteam, het Meldpunt Naoberzorg.¹⁵ De pilot is mede bedoeld om de grenzen te verkennen, om te kijken waar houdt vrijwilligerswerk op, en waar heb je professionals voor nodig. Hiervoor wordt nauw samengewerkt met onder andere maatschappelijk werk en Synthese. Men houdt zich bezig met preventie welzijn, het voorliggend veld, dus geen zorgverlening, waar nodig wordt doorverwezen. Een voorbeeld van hoe het zou moeten zijn naar de mening van de Rekenkamer

Ook voor de vrijwilligers van Naoberzorg is een van de belangrijkste doelstellingen om mensen in het vizier te krijgen die tussen de mazen van het net vallen.

“Al jaren proberen allerlei instanties, de gemeente om deze mensen te vinden, en dat lukt dus niemand. En wat blijkt, wij vinden die mensen. Want we zijn één van hen. Iedereen heeft wel een buurvrouw. Je gaat dan ook meer opletten.”

Mensen worden op maat geholpen, ook al omdat iedereen verschillend is. Er zullen dertig zorgpaden beschreven worden om te bekijken welke organisaties in het netwerk (nodig) zijn, wat wel en niet is opgelost en waarom, om zo als organisatie hiervan te leren.

Vrijwilligers

De vrijwilligers die zitting hebben in het alternatieve sociale wijkteam, moeten zich voor 2 jaar vastleggen. Ze krijgen scholing en worden goed toegerust. Men zou kunnen stellen dat het om vrijwilligers + gaat.

Een veel ouder, en (ook) landelijk bekend initiatief uit Roggel is het St. Jozefhuis waar men veel ervaring heeft met goed opgeleide vrijwilligers. De oprichter en verpleegkundige Pieter van der Hooft, argumenteert dat iedereen ziekenzorgtalent bezit dat aangeboord kan worden.

“Als dat erkend wordt, dan kunnen we dat opnieuw ontwikkelen, dat wat weggestopt is, door zorg te durven aangaan en door het durven delen van zorg.”

In het St. Jozefhuis in Roggel en het Franciscus hospice in Weert heeft men hier veel goede ervaring mee opgedaan. Pieter van der Hooft noemt dit gemeenschapszorg. Als vrijwilligers zorgtaken gaan delen gaat men ook veel verantwoordelijkheid aan. Zo moet ervoor gezorgd worden, vertelt hij, dat deze vrijwilligers goed beslagen ten ijs komen. Een goede cursus waarin zij hiertoe opgeleid worden is dan ook van essentieel belang.

Dit gedachtengoed is nog relatief nieuw en heeft veel potentie en de aandacht die het her en der krijgt is dan ook terecht. Nochtans, worden in de meeste instellingen vrijwilligers alleen ingezet voor welzijnsactiviteiten.

De directeur van een zorginstelling benadrukt dat het van belang is dat vrijwilligers zich thuis voelen. Minimaal éénmaal per jaar wordt er samen geëvalueerd. Er worden ook tevredenheidsmetingen

¹⁵ Deze pilot wordt gesubsidieerd door de Provincie Limburg, de gemeente Leudal en het Oranjefonds en loopt tot eind 2017.

onder vrijwilligers gehouden. Belangrijk is een heldere taakverdeling, hier worden geen zorgtaken uitgevoerd door vrijwilligers vertelt hij. Er worden cursussen gegeven, zoals over dementie, om er zo ook voor te zorgen dat cliënten goed bejegend worden. Men heeft voldoende vrijwilligers.

Vrijwilligers proberen mantelzorgers waar mogelijk te ontlasten, deze zijn echter niet altijd makkelijk te vinden. De ouderenvertegenwoordiger van de Wmo Raad vertelt dat ze gebaseerd op landelijke cijfers teruggerekend hebben dat er in de gemeente Leudal een paar duizend mantelzorgers actief zouden moeten zijn. Er zijn echter slechts 300 bekend.

“Er zijn ook veel mantelzorgers die weten zelf niet dat ze dat zijn. Er is een mantelzorgcentrum bij Synthese. Een avond voor mantelzorgers die verzorgd wordt, en waar veel werk voor verricht wordt, daar komen dan 80-100 mensen op af. Als Wmo Raad zeggen wij dan steeds waar is de rest?”

De directeur van de zorginstelling vertelt dat mantelzorgers die veel in het gebouw aanwezig waren in verband met de zorg voor een familielid, regelmatig na het overlijden van deze persoon als vrijwilliger betrokken blijven in de instelling. Vrijwilligerswerk is dan ook niet alleen positief voor de doelgroep van het werk, maar het doen van vrijwilligerswerk, zorgt voor veel oudere vrijwilligers ook voor structuur, contacten en zingeving.

Vitale ouderen voelen echter ook dat het appèl dat op hen gedaan wordt steeds groter wordt en met kinderen en kleinkinderen die niet meer in de buurt wonen ligt dit appèl steeds meer in de kern zelf. Het is niet vanzelfsprekend, wordt aangegeven, dat oudere vrijwilligers alles over kunnen nemen. Een dame die net met pensioen is zegt dat er van veel verschillende zijden aan haar getrokken wordt om zich in te zetten als vrijwilliger en of bestuurslid:

“Ze staan min of meer in de rij, ik voel me op het moment best wel overvraagd, dat ik denk jeetje... zo weinig mensen. Het zijn altijd dezelfde mensen, niet anders dan 10 jaar geleden.”

Het gaat om het vinden van de balans. Mensen die zich ook weten te binden voor een poosje. Graag wil men levenservaring met de gemeenschap delen, het moet echter haalbaar blijven.

5 Conclusies en aanbevelingen

Gekend worden is het centrale uitgangspunt bij de decentralisatie van de zorg voor jongeren, ouderen en inwoners met een uitkering of functiebeperking. In dit onderzoek naar de wijze waarop ouderen in Leudal in hun eigen leef- en zorgbehoeften kunnen voorzien, komen uit de bevindingen van dit onderzoek en de vele voorbeelden en uitspraken van direct betrokkenen naar voren, dat eigen initiatieven van bewoners om de zorg voor elkaar te organiseren succesvol zijn.

Dit succes kan nog worden versterkt indien de kruisverbanden tussen organisatie en laagdrempelige samenwerking en uitwisseling van kennis verder versterkt worden en er ook sprake is van een partij die een duidelijke regierol en ondersteuningsrol kan vervullen naar de vele vrijwilligersorganisaties in de 1^e-lijn van de hulp en ondersteuning van ouderen.

Daarnaast deelt de Rekenkamer Leudal de mening van de KBO dat het hoognodig is dat er meer aandacht besteed wordt aan het bewustwordingsproces rondom het ouder worden:

“We zijn nog iets waard in de maatschappij, als je dat kunt overdragen, krijg je bewuste ouderen. We vragen de gemeenschap: leer jong en oud wat meer met elkaar in contact te komen.”

Deze visie die geheel in lijn is met de participatievisie van de gemeente Leudal wordt breed gedragen binnen deze groep, blijkt uit dit onderzoek.

De aanbevelingen van de Rekenkamer Leudal naar aanleiding van dit onderzoek richten zich dan ook op de wijze van regie en ondersteuning voor de vrijwilligersorganisaties in de kernen van de gemeente Leudal. Bij deze aanbevelingen zullen we tevens een aantal aanbevelingen herhalen die al in eerdere rekenkameronderzoeken naar voren zijn gekomen, zoals die met betrekking tot de Decentralisatieparadox en de Inkoop van voorzieningen met betrekking tot het sociale domein.

De centrale aanbeveling van dit onderzoek is feitelijk ook een herhaling van eerdere onderzoeken en betreft het adagium van één persoon/gezin – één plan – één regisseur. Dit adagium wordt te weinig als uitgangspunt gebruikt voor de werkwijzen in het sociale domein, als ook de ondersteuning van de vrijwilligers. Als er al sprake is van sociale wijkteams, zijn dit teams die per koker in het sociale domein georganiseerd zijn, bijvoorbeeld alleen voor de Wmo, terwijl er juist sprake zou moeten zijn van een geïntegreerde aanpak, waarin wonen-zorg-inkomen-ondersteuning etc. per persoon gecombineerd worden. Zonder de uitvoering van deze aanbeveling blijven verschillende geconstateerde problemen in dit onderzoek gewoonweg bestaan, terwijl dat niet nodig is bij een andere wijze van organisatie.

In het onderzoek naar de wijze van vormgeving van de inkoop in het sociale domein is bijvoorbeeld al aangegeven dat het verstandig is om bij het aanbestedingstraject goed te kijken naar mogelijkheden voor Combinaties. En in het bijzonder door ondernemingen en organisaties die reeds een lokale inbedding hebben, omdat deze organisaties beter in staat zijn de relatie met de lokale bewoner te onderhouden. *“Gekend worden”* kan op deze wijze ook echt in de praktijk gestalte krijgen.

Creativiteit en doorzettingsvermogen is ook gevraagd met betrekking tot vraagstukken rondom privacy-wetgeving. Immers, één van de bevindingen van dit onderzoek is dat mensen niet persoonlijk en telefonisch benaderd kunnen worden in de gemeente Leudal, om vermeende privacy redenen, en dat dit een lacune is.

“We zijn er nu afhankelijk van dat mensen zelf contact moeten opnemen en dat zie je in sommige andere gemeentes niet”.

Blijkbaar zijn er in andere gemeenten wel oplossingen gevonden voor het privacy-vraagstuk, die in de gemeente Leudal nog niet worden toegepast. De Rekenkamer beveelt in deze aan dat deze oplossingen geïnventariseerd worden en alsnog toegepast worden in de gemeente Leudal, omdat anders de participatiegraad voor bepaalde initiatieven ver achterblijft bij de wensen.

Een volgende aanbeveling betreft de kwaliteit van de informatievoorziening voor ouderen. Hierbij gaat het wederom om de integraliteit van de informatievoorziening voor ouderen vanuit het perspectief van deze ouderen en niet vanuit het perspectief van de wet. Als ook om de kwaliteit van de geboden informatievoorziening zelf, omdat uit de bevindingen van dit onderzoek blijkt dat veel van de informatie onvolledig of zelfs misleidend is. De Rekenkamer acht het daarnaast wenselijk om meer bekendheid aan de (digitale versie van de) informatiegids te geven.

Wat betreft de bekendheid van Synthese, valt het de Rekenkamer daarnaast op dat Synthese niet genoemd wordt in de Wmo informatiefolders. Ook op de website van de gemeente wordt op de pagina over de Wmo de rol van Synthese niet uitgelegd en wordt voornoemde informatiegids ook niet makkelijk gevonden. De Rekenkamer Leudal wijst erop dat dit om verbetering vraagt.

De Rekenkamer concludeert verder dat samenwerkingsverbanden, zoals de pilot van het gebiedsteam en het verder stimuleren van dwarsverbanden tussen formele en informele zorg van groot belang zijn. De pilot in Leudal-West vraagt om een duidelijk vervolg en de Rekenkamer Leudal zou de inzet van integrale gebiedsteams in het sociale domein dan ook gaarne verwelkomen.

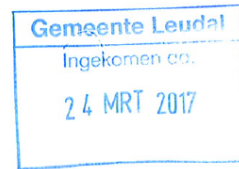
Hierbij dient tevens gewerkt te worden aan een betere afstemming tussen de vrijwilligersorganisaties en de betrokken professionele organisaties, zoals Synthese en MEE. De Rekenkamer is in deze van mening, dat de beroeporganisaties zich met name dienen bezig te houden met het verbinden en ondersteunen van de vrijwilligersorganisaties in de eerste lijn, in plaats van dat zij zelf rechtstreekse diensten verrichten met betrekking tot ouderen. Dat zou tevens de onafhankelijke positie van MEE versterken. Leudal kent vele krachtige voorbeelden van vrijwilligersorganisaties en de onderkenning van deze kracht maakt de zorg en ondersteuning van ouderen in Leudal alleen maar gemakkelijker.

Ten slotte wenst de Rekenkamer Leudal de aanbeveling te maken om binnen de ondersteuning van vrijwilligers veel meer aandacht te besteden aan de uitwisseling van kennis en goede voorbeelden. Juist omdat deze tot de verbeelding spraken van velen en het werk van de vele vrijwilligers ook gemakkelijker maken.

Bezoekadres Leudalplein 1, 6093 HE Heythuysen
Postadres Postbus 3008, 6093 ZG Heythuysen



Rekenkamer Leudal
De heer J. Lommen
Postbus 3008
6093 ZG HEYTHUYSEN



Ons kenmerk LE2017UIT/0385
Uw kenmerk
BSN nummer
Behandeld door Aldo Kivits

Telefoonnummer (0475) 85 90 00
Fax (0475) 85 99 22
E-mail info@leudal.nl
Internet www.leudal.nl

Datum 23 maart 2017
Verzenddatum 23 maart 2017

Onderwerp Bestuurlijke reactie op concept-rekenkamerrapport 'Ouderen in Leudal'

Geachte heer Lommen,

Naar aanleiding van uw verzoek d.d. 24 januari 2017 om een bestuurlijke reactie op het concept-Rekenkamerrapport Ouderen in Leudal berichten wij u als volgt.

Wij onderschrijven als college van burgemeester en wethouders de meeste aanbevelingen uit het rapport. Het merendeel van deze aanbevelingen is reeds onderdeel van de uitvoering, het beleid of is recentelijk opgenomen in de Visie op het sociaal domein.

Aanbevelingen

In het rapport wordt door de Rekenkamer een aantal aanbevelingen gedaan waar wij ons in kunnen herkennen. Zo zijn wij het met de Rekenkamer eens dat een indeling tussen ouderen en jongeren op basis van leeftijd achterhaald is. Binnen de gemeente Leudal wordt niet gewerkt met een doelgroepenbeleid en daarom zien wij ook de ouderen niet als aparte doelgroep. Ons beleid kenmerkt zich juist door een focus op actief burgerschap, waardoor inwoners binnen de gemeente Leudal niet worden ingedeeld op basis van leeftijd of beperking.

Wij sluiten ons ook van harte aan bij de aanbeveling dat het versterken van kruisverbanden tussen organisaties en laagdrempelige samenwerking een speerpunt dient te zijn van de gemeente. De verbinding tussen de formele en informele lijn dient versterkt te worden. Het versterken van deze verbinding vraagt om een voortdurende investering. Uw aanbeveling is reeds opgenomen in onze visie.

Het adagium van één persoon/gezin – één plan – één regisseur dient volgens het rapport vaker te worden gebruikt als werkwijze binnen het sociaal domein. Wij onderschrijven dit en zijn van mening dat er idealiter binnen het hele sociaal domein via deze methode gewerkt wordt. Dit is een van de uitgangspunten in de visie en op termijn zal binnen alle onderdelen van het sociaal domein via deze methode gewerkt worden.

Het rapport maakt melding van de pilot met gebiedsteams in Leudal West en geeft aan de inzet van integrale gebiedsteams te verwelkomen. Wij zijn net als u voorstander van meer gebiedsgericht werken. De vraag is hierbij wel of dit uitsluitend georganiseerd kan worden door middel van gebiedsteams. Wij zijn voornemens om bij de uitwerking van de recent vastgestelde visie het werken met gebiedsteams nogmaals tegen het licht te houden.

Bankrekening 28.51.28.205 **IBAN** NL68BNGH0285128205 **BTW** NL8169.63.228.B01

De kwaliteit van de informatievoorziening is voor ons een voortdurend punt van aandacht en we werken hard aan goede voorlichting. Wij erkennen dat een van de berichten op de website over voa's verouderd is. Wij zullen dit laten aanpassen. Wij zullen tevens werken aan een betere bekendheid van de voa's en we zullen dit opnemen met onze partners. Wij sluiten ons ook aan bij de mededeling dat de informatiegids van Synthese een goed instrument is om cliënten te informeren. Wij zullen er zorg voor dragen dat deze gids beter bekend wordt. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo en de reacties vanuit de Wmo-raad schetsen een positief beeld van de kwaliteit van de informatievoorziening door de gemeente. Daarnaast is in januari een informatiekrant Wmo huis-aan-huis verspreid door de hele gemeente, waar erg positief op werd gereageerd door onze inwoners.

Suggesties

Onderstaand geven wij u een aantal suggesties mee. Mogelijk zijn ze u behulpzaam bij het vervolmaken van uw rapport.

Wij spreken onze dank uit dat u, kort na de decentralisaties in 2015, reeds een aanvang heeft gemaakt met het onderzoeken van dit voor ons belangrijke thema. Nadeel is dat bepaalde bevindingen inmiddels ingehaald zijn door recente ontwikkelingen binnen het sociaal domein. Als voorbeeld noemen we uw weergave van de preventieve huisbezoeken voor 75-plussers in de gemeente Leudal. De aantallen die in het rapport worden genoemd zijn inmiddels fors achterhaald. Sinds de pilot is gestart in 2015 zijn reeds 1288 mensen aangeschreven. 176 mensen (13,7%) hebben in deze periode een preventief huisbezoek ontvangen. Graag verzoeken wij u deze cijfers in het rapport te actualiseren.

Wij adviseren u verder over het door u gekozen onderzoeksthema een gesprek te voeren met de verantwoordelijke beleidsmedewerker. Dat kan een goede aanvulling zijn op het interview dat u nu met slechts één medewerker van de gemeente Leudal (in concreto een medewerker van het KCC) heeft gehad. Wij verwachten dat u op die manier het rapport kunt actualiseren aan de hand van recente ontwikkelingen.

Vervolgens kent het rapport een aantal kanttekeningen bij de formele cliëntondersteuning. Zo geeft de onderzoeker aan het verwarrend te vinden dat MEE de onafhankelijke formele cliëntondersteuning biedt en hiermee een dubbele pet op zou hebben. Wij merken in dit kader op dat een formele cliëntondersteuner is opgeleid om in de belangen van de cliënt te voorzien en deze bij te staan in (de voorbereiding op) het gesprek. Volledige onafhankelijkheid met een aanbieder van formele cliëntondersteuning is daarbij onmogelijk, omdat de gemeente met deze aanbieder een overeenkomst aangaat waardoor er een subsidie- of beloningsrelatie in het spel is. U geeft ons inziens overigens terecht aan dat cliënten de formele cliëntondersteuner nog onvoldoende weten te vinden. Omdat de formele cliëntondersteuner relatief nieuw is, is het niet verwonderlijk dat de formele cliëntondersteuning nog niet bij iedere cliënt op het netvlies staat. Het feit dat mensen moeten wennen aan deze nieuwe regeling wordt in vrijwel elke gemeente herkend. Volledigheidshalve merken we op dat de formele cliëntondersteuning vanaf december 2016 niet langer door MEE maar door Algemeen Maatschappelijk Werk wordt uitgevoerd.

De Rekenkamer constateert een gebrek aan coördinatie met betrekking tot de wijze waarop zorg en ondersteuning in Leudal georganiseerd is. De gemeente werkt er hard aan om haar rol als regisseur en coördinator in het sociale domein steeds beter op te pakken. Nadat de gemeente Leudal de zogenaamde transitie goed heeft vormgegeven, wordt nu vol ingezet op de transformatie. De gemeente is onder andere volop bezig met vernieuwende verwerving voor WMO en jeugd ondersteuning vanaf 2018. Hiermee kiezen we bewust voor meer partnerschap en verbinding. Daarnaast vindt er op regelmatige basis een casusoverleg sociaal domein plaats waarin geïnvesteerd wordt in bekendheid met - en afstemming tussen - elkaar.

Tot slot geeft de Rekenkamer aan dat het een lacune is dat de gemeente Leudal vanwege privacy-redenen niet toestaat dat mensen persoonlijk en telefonisch benaderd kunnen worden. Deze privacyregelgeving is het directe gevolg van de decentralisaties van 1 januari 2015. Uit verschillende hoeken werden er destijds vraagtekens gezet bij het vermogen van de gemeente om de privacy van haar inwoners goed te beschermen. Wij vinden de bescherming van

persoonsgegevens van onze inwoners van groot belang. Daarnaast zijn wij net als iedere andere gemeente in Nederland gebonden aan bepaalde wet- en regelgeving. De Rekenkamer stelt in haar rapport dat er gemeenten zijn die oplossingen hebben gevonden om creatief om te gaan met deze privacywetgeving. Graag vernemen wij voorbeelden van dergelijke oplossingen van de Rekenkamer zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

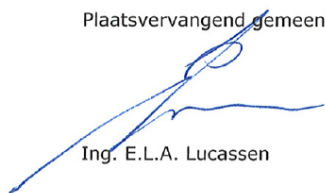
Wij vertrouwen er op dat wij u bij deze voldoende hebben geïnformeerd en dat u onze reactie zult meenemen in de definitieve versie van het rapport.

Hoogachtend,

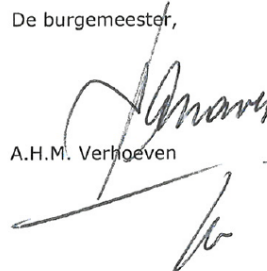
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN LEUDAL

Plaatsvervangend gemeentesecretaris,

De burgemeester,



Ing. E.L.A. Lucassen



A.H.M. Verhoeven

Nawoord van de Rekenkamer

De Rekenkamer Leudal dankt het College van B&W van de gemeente Leudal voor de uitgebreide reactie op het rapport Ouderen in Leudal. We denken dat met de inhoud van ons Rapport als ook de reactie van het College van B&W een redelijk volledig beeld is geschapen van de leefwereld van ouderen en hoe en in welke mate zij in hun eventuele zorgbehoeften voorzien, inclusief de sociale contacten, deelname aan de maatschappij, (vrijwilligers)werk en zingeving.

Voor het overige verwijst de Rekenkamer Leudal naar haar rapport, alsmede de conclusies en aanbevelingen, als samenvatting van het rapport.

Samenstelling rekenkamer Leudal

Voorzitter;
mr. J.J.P.M. van Hout

Leden:
dr. S. Duindam

Secretaris:
J.P.T. Lommen

Adresgegevens secretariaat rekenkamer Leudal:

p.a. John Lommen
postbus 3008
6093 ZG Heythuysen

Tel.nr: 0611600448
e-mail: j.lommen@leudal.nl