

ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN HBEL

Huizen Blaricum Eemnes Laren

Aan: College van burgemeester en wethouders van de gemeente Huizen
College van burgemeester en wethouders van de gemeente Blaricum
College van burgemeester en wethouders van de gemeente Eemnes
College van burgemeester en wethouders van de gemeente Laren
c.c. mw. P. Filius, mw. R. Blom

Datum: 17 december 2024

Betreft: Advies Programmaplan transformatie sociaal domein HBEL 2024-2026

Geachte Colleges,

De Adviesraad sociaal domein HBEL (verder: adviesraad) heeft het Programmaplan transformatie sociaal domein HBEL 2024-2026 (verder: programmaplan) ontvangen. Het programmaplan is op 4 september 2024 besproken met alle verantwoordelijk wethouders van de HBEL-gemeenten en 11 december 2024 besproken in de adviesraad. Met deze brief willen wij graag advies geven over het programmaplan.

De adviesraad vindt de uitgangspunten van het programmaplan helder als het gaat om wat er in het sociaal domein te gebeuren staat en hoe de gemeenten daarop willen en moeten inspelen. In de geschetste klantreis staan de belangen van de inwoner voorop en wordt tevens aandacht besteed aan een efficiëntere wijze van ondersteuning. De adviesraad vindt dit positief.

Om de klantreis voor hulp, ondersteuning en hulpmiddelen te optimaliseren, wordt aangegeven dat er nog een aantal stappen genomen moet worden dan wel drempels geslecht moeten worden.

Voor wat betreft de procedure vraagt de adviesraad zich wel af of de urgentie van de stappen die gezet moeten worden voldoende wordt gevoeld. Het is inmiddels eind 2024, terwijl dit programmaplan de periode 2024-2026 betreft. De uitvoering van onderdelen van het plan is inmiddels in gang gezet, maar het lijkt ons dat haast gemaakt moet worden met de verdere uitwerking om de beoogde resultaten binnen deze termijn te kunnen behalen.

In deze brief willen wij op de inhoud eerst een aantal algemene aanbevelingen geven op het programmaplan, daarna volgt een aantal aanbevelingen op specifieke onderwerpen.

Algemene aanbevelingen

1. Investeren in preventie en een sterke sociale basis is nodig om te voorkomen dat inzet van ondersteuning vanuit de gemeente, basisondersteuning of specialistische ondersteuning moet worden ingezet. De inzet met betrekking tot collectieve preventie en sociale basis wordt niet in dit programmaplan beschreven. De adviesraad vraagt de gemeenten oog te houden voor het effect op de individuele inwoner van deze verandering van werkwijze. Pas als problemen daadwerkelijk worden voorkomen door collectieve preventie en er voldoende oog voor elkaar is binnen de sociale basis, kan de ondersteuning vanuit de gemeenten hierop worden aangepast.

2. Naast de onder punt 1 genoemde verschuiving van geïndiceerde naar laagdrempelige of preventieve ondersteuning, wordt nauwere samenwerking tussen professionals gevraagd. Dit geheel moet leiden tot efficiëntere hulp. De resultaten hiervan worden gemeten middels een vragenlijst naar de klanten. De adviesraad is van oordeel dat behalve de inzet door de gemeenten ook gemeten dient te worden of de gecontracteerde aanbieders doen wat met hen is overeengekomen. In het programmaplan staat benoemd dat verkend wordt of er een meerwaarde is en het haalbaar is een vragenlijst in te zetten bij dienstverlening die door anderen wordt geleverd. De adviesraad ziet hierin zeker meerwaarde en beveelt de gemeenten aan dit op te pakken, gezien de veranderingen die de wijziging in werkwijze voor de inwoner met zich meebrengt. De kwaliteit en tevredenheid over de ondersteuning kan volgens de adviesraad niet beoordeeld worden zonder hierin de informatie over de feitelijk geboden ondersteuning door de aanbieders mee te nemen.
3. Eerder in deze brief heeft de adviesraad al aangegeven dat het plan 'laat' wordt vastgesteld gezien de gekozen looptijd. Het plan omvat veel doelen en projecten voor twee jaar. Daarmee wordt de werkdruk op ambtenaren en betrokken organisaties flink opgevoerd. Dit ziet de adviesraad als een risico voor een geslaagde uitvoering. De adviesraad adviseert duidelijk prioriteiten te stellen in de projecten en meer concrete mijlpalen of deadlines toe te voegen om te bewaken dat resultaten binnen de termijn worden behaald.
4. Een ander risico dat de adviesraad ziet is de budgettering. Vanuit het plan is voor de adviesraad onvoldoende duidelijk of er voldoende budgettering is om de projecten uit te voeren of dat er gezien de financiële middelen, mede door aangekondigde kortingen door de rijksoverheid, prioriteiten gesteld moeten worden. De adviesraad wordt graag op de hoogte gehouden van wijziging binnen de gestelde prioriteiten en de voortgang van de projecten.

Specifieke aanbevelingen

1. Toegang tot basisondersteuning

De adviesraad vindt een goede fysieke en digitale toegang waar inwoners al hun vragen kunnen stellen van groot belang. De adviesraad steunt het doel de inwoner voor alle vragen op één plek te kunnen helpen. Ook het doel om een laagdrempelige locatie te zoeken buiten het gemeentehuis steunt de adviesraad.

De adviesraad moet helaas vaststellen dat het voor inwoners nog onduidelijk is waar zij terecht kunnen voor hulp of ondersteuning. Wij vragen aandacht voor het bereiken van de doelgroepen die de toegang niet weten te vinden, waaronder ook de zorgmijders.

Dat dit niet van vandaag op morgen te realiseren is, is duidelijk, maar maak het inwoners makkelijker door dezelfde benaming te gebruiken voor steunpunten waar zij terecht kunnen met hun vragen. Dit maakt het makkelijker de toegang te vinden en geeft het gevoel dat er een grote mate van rechtsgelijkheid bestaat. De uitwerking binnen de HBEL-gemeenten kan dan verschillend zijn, dit is voor inwoners minder interessant.

De adviesraad vraagt daarnaast aandacht voor de inwoners die na bereiken van de toegang afhaken, bijvoorbeeld doordat zij niet door de juiste persoon te woord worden gestaan of kunnen worden doorverbonden, niet in staat zijn het benodigde formulier in te vullen of niet worden gewezen op cliëntondersteuning.

Voor wat betreft de toegang tot de ondersteuning valt de adviesraad ook op dat er weinig oog is in het plan voor de vindbaarheid van mogelijkheden voor hulp of ondersteuning voor jeugdigen en hun ouders. Bij doorverwijzing door de huisarts (50%) wordt de ondersteuning gevonden, maar hoe start de klantreis als de ouder of het kind/de jeugdige zelf hulp of ondersteuning zoekt? Via welke sites kunnen zij de geboden zorg vinden? De adviesraad vraagt zich af of en waar informatiemateriaal verkrijgbaar is (bijvoorbeeld bij consultatiebureaus), in welke talen deze informatie zowel online als offline beschikbaar is en of gedacht wordt aan alle doelgroepen (bijvoorbeeld visuals voor de LVB-doelgroep). De adviesraad beveelt aan de informatie zo breed mogelijk bekend te maken.

Niet alleen voor wat betreft jeugdigen, maar voor alle inwoners vindt de adviesraad het belangrijk dat er richting inwoners duidelijk wordt gecommuniceerd welke (nieuwe) mogelijkheden er zijn en hoe ze

er gebruik van kunnen maken. De adviesraad zou in dit kader een communicatiecampagne willen aanbevelen.

2. Zorg voor het jonge kind

We missen in het plan de zorg voor het jonge kind. In het plan wordt het onderwijs als vindplaats genoemd, maar daar komen kinderen pas vanaf 4 jaar. Juist het voorschoolse veld zoals kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en het consultatiebureau zouden een sterkere signalerende functie moeten hebben. De adviesraad beveelt aan meer aanwezig te zijn tijdens de eerste belangrijke 1000 dagen van een kind en aan deze periode ook planmatig meer aandacht aan te besteden.

3. Basisondersteuning voor jeugd

In het plan wordt gesproken over de verkenning van ondersteuning bij complexe echtscheidingen om kinderen te helpen zonder direct gebruik te maken van geïndiceerde zorg. Het lijkt de adviesraad goed om hiervoor in de buurten de sociale basis te vergroten, bijvoorbeeld via iets als 'buurtouders'. Vaak signaleren de omwonenden uit de eigen wijk wel dat er zorgen zijn (veel ruzie, kinderen laat of juist nóóit buiten, kinderen die gedragsmatig opvallen etc.) De adviesraad adviseert te overwegen inwoners uit buurten te leren hoe ze kunnen ondersteunen in dergelijke gevallen. Daarnaast valt het de adviesraad meer in het algemeen op dat in het plan geen mogelijkheden zijn opgenomen voor inzet van ervaringsdeskundigen en de inzet van vrijwilligers voor jeugd en gezin. De adviesraad beveelt aan de mogelijkheden hiervoor te onderzoeken (bijvoorbeeld via Home-Start). Voor wat betreft de basisondersteuning voor jeugd wil de adviesraad verder nog opmerken dat voor de inloopcentra van de jongvolwassenen met GGZ-problematiek concrete, meetbare doelen ontbreken. De adviesraad beveelt aan hier kwantificeerbare criteria voor te stellen, zoals aantal verwachte bezoekers, welke vormen van ondersteuning er geboden wordt, etc.

4. Communicatie tussen consulents en inwoners

In het programmaplan wordt gesproken over het doorontwikkelen van de werkwijze van consulents. De adviesraad beveelt aan hierbij aandacht te besteden aan communicatie en houding naar de inwoner toe. De adviesraad is van mening dat actief meedenken en een helpende inzet de klantreis van de inwoner eenvoudiger kan maken. Hierbij vraagt de adviesraad aandacht te besteden aan toegankelijkheid en aanspreekbaarheid van de consulents, duidelijke communicatie over rechten en plichten, het wijzen op onafhankelijke cliëntondersteuning, het in contact blijven met de inwoner tijdens de klantreis en in de nazorg en het meedenken met de inwoner in plaats van in procedures denken (bijvoorbeeld met praktische oplossingen bij verlenging van hulp, vervanging van hulpmiddelen, veranderende zorgbehoefte met op- en afschalen van hulp).

Wij zien uw reactie tegemoet en zijn uiteraard bereid dit advies nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,
namens de Adviesraad Sociaal Domein HBEL,



Drs. Yvonne van Dam, voorzitter