voor werk en inkomen
Werkplein Enschede

CLIËNTENRAAD WERK EN INKOMEN

Aan	:	College Burgemeester en Wethouders
Van	:	Cliëntenraad Werk en Inkomen
Onderwerp	:	Advies Nota Vernieuwing van Toegang tot zorg en ondersteuning
Datum	:	20 maart 2021

Geacht College,

In de vergadering van 9 maart 2021 heeft de Cliëntenraad Werk en Inkomen (hierna: Cliëntenraad) kennis genomen van de Nota Vernieuwing van Toegang tot zorg en ondersteuning. Hierbij doen wij u ons advies en commentaar op deze Nota toekomen.

Dit is tevens ons laatste advies als Cliëntenraad vanwege de komst in april van de nieuwe integrale adviesraad voor het sociale domein, de BAS. De onderhavige Nota gaat over de toegang tot het sociaal domein en komt daarom op een goed moment.

Waar de Nota gaat over ‘vernieuwing van toegang’ spreken wij bij voorkeur over ‘ontsluiting van toegang tot zorg en ondersteuning’. Als Cliëntenraad menen wij nl. dat de wegen naar hulp in het sociale domein voor zeer velen nog te ontoegankelijk en te onbekend zijn.

Ons onderstaand advies en commentaar heeft als titel ‘**Bezint eer gij begint’** en de tekst gaat dat nader verklaren.

Algemeen commentaar

De Nota beoogt vernieuwing van de toegang tot zorg en ondersteuning in het sociaal domein. Een zeer belangrijk onderwerp omdat vanaf 2015 de rijksoverheid de verantwoordelijkheid op dit terrein aan de gemeentelijke overheden heeft gedelegeerd (decentralisatie). De gedachte daarachter was dat de hulp en dienstverlening daarmee dichter bij de burger kwam en dat het daardoor ook goedkoper zou kunnen. Inmiddels weten we dat dat laatste niet waar is en dat vrijwel alle gemeenten met grote tekorten kampen op sociaal terrein (o.a. WMO, Jeugdzorg).

Anderzijds is het van groot belang dat diezelfde burger gemakkelijk toegang dient te krijgen tot hulp en dienstverlening. En de voorliggende Nota geeft aan hoe dat in de nabije toekomst in Enschede zou kunnen.

De Nota geeft niet aan in hoeverre dit tot meer of minder kosten in de zorg en dienstverlening zou kunnen leiden. De bepleitte vernieuwing is niet uitgewerkt in een kostenraming. Dat is jammer en een gemiste kans om deze vernieuwing op zijn waarde te beoordelen en te vergelijken met het huidige kostenniveau.

De Nota is wel een verdienstelijke poging om aan te geven hoe in de komende jaren de toegang tot het sociale domein in Enschede er beter uit kan zien dan nu het geval is. En daarbij schetst de Nota een beeld hoe die toegang vooral op wijkniveau moet plaatsvinden. Een belangrijke rol wordt daarbij toegekend aan de Wijkwijzers en de wijkteams als centrale spelers.

Opvallend is hoe de Nota vooral een toekomstbeeld schetst van de Wijkwijzers en de wijkteams in een drietal modellen. En daarbij zelf ook een voorkeur voor een van de toekomstmodellen uitspreekt (model XL). Met het eerste model (de Basisvariant) wordt kennelijk de huidige situatie bedoeld, maar dat wordt niet duidelijk aangegeven.

Hoe verdienstelijk het ook is om een gewenst toekomstbeeld te schetsen, hier wordt toch vooral een beeld gemist van de huidige bestaande situatie. Het lijkt ons van belang om met de Nota allereerst te beginnen met een gedegen analyse van de huidige stand van zaken rond de Wijkwijzers en de wijkteams. Enschede kent nu 9 Wijkwijzers en 9 wijkteams in de verschillende wijken. Hoe functioneren die nu? Hoeveel professionals en vrijwilligers zijn daar nu in werkzaam? En in hoeverre slagen die erin om in de huidige behoefte van inwoners te voorzien?

Onze Cliëntenraad is van mening dat zeer veel inwoners niet weten wat een Wijkwijzer is, wat die kan doen en waar een Wijkwijzer te vinden is. In mindere mate geldt dat beeld ook nog voor de wijkteams. Wat kan een wijkteam voor mij doen? En hoe en waar vind ik een wijkteam?

Gezien het in de Nota geschetste toekomstbeeld en de daarvoor nodige ambitie is het ook wenselijk om te weten wat er in de gewenste toekomst op prognosebasis nodig is om aan de behoefte van onze inwoners tegemoet te kunnen komen. En ook wat er financieel aan investering nodig is om dat toekomstbeeld (model XL) ook daadwerkelijk te kunnen realiseren. Anders blijft dit teveel een ideaaltypisch model zonder voldoende realiteitswaarde. En dat zou zonde zijn van de poging om aan te geven hoe in de toekomst de toegang tot zorg en ondersteuning voor onze inwoners het beste gerealiseerd kan worden. Bovendien menen wij dat nastreven van model XL niet kan zonder extra investering in personeel, vrijwilligers en begeleiding. Voor deze keuze geldt nadrukkelijk, dat ‘de kost voor de baat uitgaat’.

Als het College ook de centrale rol wil van de Wijkwijzers en de wijkteams als dé toegang tot het sociale domein, lijkt ons een intensieve PR-campagne en communicatieplan op korte termijn een noodzakelijke voorwaarde. Dit om de huidige onbekendheid met de Wijkwijzers en hun locaties onder de Enschedese bevolking op te heffen en bovendien om de wijkteams veel meer ‘een gezicht’ te geven dan nu het geval is. Met name voor de laaggeletterden en inwoners met een migrantenafkomst lijkt dit volgens ons van belang.

De weg die in deze Nota wordt bepleit lijkt ons ook een weg van lange adem. Als uw College deze weg wil volgen is een lange termijnplanning onmisbaar en een bepaling van wanneer welk (tussen)doel gehaald moet worden. Anders gezegd: deze weg dient een serieuze kans te krijgen om zich voldoende te ontwikkelen.

Voor de realisering van wat in de Nota wordt bepleit zijn naast de gemeente ook buitengewoon veel lokale instellingen van allerlei aard nodig. Dat maakt de uitvoering op beleidsniveau en in de uitvoering buitengewoon complex. Wij krijgen de indruk dat in de Nota aan deze complexe materie te gemakkelijk wordt voorbij gegaan. Het realiseren van meerjarensubsidies en een maatschappelijk convenant is veel gemakkelijker gezegd dan gedaan. Een goed sociaal domein vereist onderlinge samenwerking en samenhang van tal van partners, maar heeft ook te maken met bestaand (subsidie)beleid en instellingsbelangen.

Het lijkt ons daarom een voorwaarde dat gemeente en instellingen dit terrein vooraf goed verkennen, ook om voldoende draagvlak te verkrijgen, alvorens de weg naar model XL verder op te gaan.

De Nota meldt in het sociale domein ook een onderscheid in individuele oplossing van individuele problemen en collectieve voorzieningen. Onze Cliëntenraad heeft op dit punt enige zorg om een goede balans tussen toeleiding naar collectieve voorzieningen en het recht van inwoners op individueel maatwerk. Collectieve voorzieningen mogen ook nooit alleen uit oogpunt van mogelijke kostenbesparing aanbevolen worden. Wij vinden de Nota op dit punt niet volstrekt helder.

In zijn algemeenheid staat de Cliëntenraad positief tegenover de intentie die deze Nota uitspreekt over de toegang tot zorg en ondersteuning in het sociale domein. Maar tegelijkertijd hebben wij ook de nodige twijfels over de haalbaarheid van de plannen en worden er onvoldoende voorwaarden benoemd die volgens ons nodig zijn om die intentie in de praktijk te realiseren. Vandaar onze titel: ‘**bezint eer gij begint’**.

Daarnaast hebben wij op enkele punten uit de Nota nog wat kort commentaar.

Kort commentaar

Blz. 10: ‘van alle inwoners loopt 5% bij Wijkwijzer binnen’.

Dat zou betekenen dat in 2022 ca. 8.000 inwoners (160.000 x 5%) een Wijkwijzer gaan bezoeken. Met de huidige formatie van wijkteamprofessionals en Wijkwijzer-vrijwilligers lijkt dat tamelijk onhaalbaar. In 2019 en 2020 kwamen er resp. 938 en 1383 vragen bij de Wijkwijzers binnen. En die vragen kwamen naast binnenlopen ook telefonisch en digitaal binnen.

Dus hier moet ofwel een haalbare doelstelling staan of een ambitie geformuleerd worden met voorwaarden voor extra uitbreiding van professionals en vrijwilligers.

Blz. 14: ‘iedere kwetsbare inwoner zou elk jaar een gesprek met een coördinator moeten hebben’. Als 5% van onze inwoners (160.000) ‘kwetsbaar’ is gaat het om 8.000 mensen x2 = 16.000 gesprekken p.j.

Ook dit lijkt ons tamelijk onhaalbaar met de huidige formatie (zie ook vorige opm.)

Blz. 15: ‘Wijkteams komen niet toe aan ondersteunen of opzetten van collectieve voorzieningen’ (door te grote werkdruk vanuit individuele casuïstiek). De praktijk leert echter al jaren dat werken aan collectieve voorzieningen andere competenties vereist dan individuele hulpverlening.

In de wijkteams zitten veel individuele hulpverleners, die begrijpelijk het liefst de individuele problemen van hun cliënten willen helpen oplossen. Dus te veel werkdruk is hier niet de enige verklaring.

Blz. 16: Hier wordt gepleit voor ‘één visie voor het sociaal domein van beleid tot uitvoering’. Omdat in het sociaal domein het maken van beleid en de uitvoering echter de verantwoordelijkheid én bevoegdheid is van niet alleen de gemeente, maar ook van tal van andere instellingen zou dit pleidooi grote gevolgen kunnen hebben voor al die organisaties. Wij vragen ons af in hoeverre dit politiek en maatschappelijk haalbaar is.

Ook wordt hier gepleit voor ‘het opheffen van de scheiding tussen zorg en ondersteuning’. Hoewel hier uit oogpunt van integraliteit inhoudelijk veel voor te zeggen valt, zou dit de gemeente rechtstreeks in conflict kunnen brengen met tal van nu geldende subsidievoorwaarden en institutionele belangen van instellingen. Vandaar ons pleidooi voor een brede maatschappelijke verkenning vooraf met alle betrokkenen

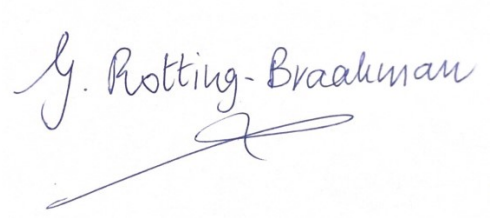
Blz. 16: citaat beleidsmedewerker ‘Wijkwijzer is sleutel tot ontsluiten wijk/buurt’ in combinatie met blz. 20: citaat wijkwelzijnswerker ‘Wijkwijzer is net de Wegenwacht’. Beide citaten geven een verkeerd beeld van de huidige situatie. De Wegenwacht is dag en nacht bereikbaar en zet uitsluitend professionals in. De 9 Wijkwijzers in Enschede zijn slechts zeer beperkt fysiek toegankelijk, nl. 2 x 3 uurtjes per week en worden doorgaans bemand door vrijwilligers.

Blz. 23: ‘de businesscase’ maakt niet goed duidelijk waarop die gebaseerd is en sticht verwarring of het hier gaat om mogelijke besparingen of om gewenste investeringen.

Blz.24: ‘een langjarige subsidierelatie’. Hoewel begrijpelijk heeft dit pleidooi direct gevolgen voor het huidige aanbestedingsbeleid. In de huidige situatie is het de vraag in hoeverre dit politiek haalbaar is en of er voldoende steun voor is onder de betrokken organisaties.

Geacht College, hiermee besluiten wij ons laatste advies en commentaar. In de afgelopen jaren hebben wij als Cliëntenraad met plezier en voldoening onze adviesfunctie uitgeoefend. Wij danken u voor de wijze waarop u daarmee bent omgegaan en wensen u veel succes met de verdere menings- en besluitvorming over deze Nota en alles wat nodig is om een goede toegang tot het sociale domein in Enschede voor onze inwoners mogelijk te maken.

Vriendelijke groeten,



Namens de Cliëntenraad Werk en Inkomen,

Ans Rotting, voorzitter