Seat 9

Goedenavond dames en heren. Ik heb twee bezoekers hier. Het zijn ouders van een kind dat bij ons bekend is in de kader van de jeugdzorg. Ze helpen mee met de presentatie die Ronald Janssen zometeen gaat geven. Vandaag presenteren we een nieuwe werkwijze binnen de jeugdzorg. Een werkwijze die aansluit bij de hervormingsagenda en de adviezen van de Commissie van Wijzen onder leiding van ex-minister van Ark. Hun boodschap is helder, namelijk meer focus, duidelijke regie, een effectievere inzet en nzet van middelen om de jeugdzorg duurzaam te verbeteren. In deze werkwijze beperken we de toegang tot gespecialiseerde zorg tot kinderen die het echt nodig hebben. Terwijl we tegelijkertijd investeren in preventie en vroegsignalering. We zorgen voor een heldere taakverdeling binnen de jeugdzorg. Dit zodat professionals zich kunnen richten op hun kerntaken, namelijk toegang, onderzoek, regie en spoedeisende zorg. Dit helpt niet alleen om de bureaucratie te verminderen, maar ook om professionals meer ruimte te geven voor hun vak. Deze aanpak vertoont sterke overeenkomsten met de Kerkraadse aanpak. Waarin regie, preventie en een beheersbare caseload aantoonbare verbeteringen hebben gebracht. Door beter samen te werken en scherp te sturen op effectiviteit en monitoring zorgen we dat kinderen en gezinnen tijdig de juiste hulp krijgen. Samen maken we de jeugdzorg sterker, doelgerichter en toekomstbestendig. Laten we deze verandering omarmen en bouwen aan een betere toekomst voor onze jeugd. Dank je wel. Ronald.

Seat 3

Welkom. Mijn naam is Ronald Janssen. Ik ben clusterleider jeugd bij de gemeente Kerkrade. Ik ga u meenemen in het terugkijken wat we gedaan hebben en hoe we het nu gaan doen. Toen ik hier begon is mij gevraagd om een risicodocument op te zetten. Dit om te kijken waar de risico's zitten binnen jeugd en de gemeente Kerkrade. Er waren een aantal dingen die ons opvielen. Je zag een enorme toename van de hogere arrangementen, de begeleiding- en behandeling hooglang. Dat is bijna een verdubbeling in de afgelopen drie jaar. Wat we ook zagen is dat kinderen in het GIKJ, dat is een gesloten instelling, dat ze daar vrij lang zaten. Terwijl de doelstelling was dat ze daar vrij kort moesten zitten. We zagen dat we veel mensen hadden met kinderen met dubbele dubbele arrangementen. Sommige kinderen hadden acht arrangementen. Dat betekent dat wij acht keer moeten betalen voor een arrangement per kind. Wat we ook zagen was het groot aantal maatwerkcontracten. Dat betekent dat we buiten wat we hadden aanbesteed in Maastricht nog extra moesten inkopen. Dit los van Maastricht, omdat we het niet konden inzetten met wat we met arrangementen hadden afgesloten. Als laatste zagen we dat de kinderen er vrij lang in zaten. Het duurt veel te lang. We zien weinig respons. Dat bij elkaar hebben gedacht om daar iets mee te doen. We hebben toen gezegd om te gaan beginnen met een dossier onderzoek wat betreft... [onhoorbaar 00:26:19-00:26:25] -Moet ik harder praten of sneller?

Seat 2

Zeg het maar. -Het is een reguliere openbare informatiebijeenkomst. Dit wordt gestreamd en is openbaar te volgen. -[onhoorbaar 00:26:38-00:26:42] Dat wordt vooraf geregeld, maar het loopt allemaal. Geen probleem. Ik ga terug naar wat ik verteld heb. We hebben op een gegeven moment gedacht van: wat pakken we aan? We hebben als eerste vijftig dossiers getrokken, dus begeleiding en behandeling hooglang. We hebben gedaan alsof we opnieuw zijn begonnen. We zijn met consulenten bij die mensen thuis geweest. We hebben gekeken wat er gebeurd is. Wat hebben we ingezet? Daar zijn we zelf van geschrokken. We zagen met name dat er in het begin snel een hoog arrangement was afgegeven. Als de situatie wat verder was dan had het arrangement lager kunnen worden ingezet. Het bleef lopen, omdat we het niet volgden. Er was weinig duidelijkheid over het doel van het arrangement. Dat is niet aan mij besteed. Dat is niet mijn sterkste punt. Ik doe het af en toe zo. Dan weet je dat je moet doorklikken. Er was weinig duidelijkheid over het doel van het arrangement. Zelfs niet bij de ouders. Mensen wisten soms niet wat hun kinderen deden. Wat was de doelstelling? Wat moest er gebeuren? Die kinderen zaten daar. Er werd weinig met ze gecommuniceerd. Er waren niet gekeken bij de inzet van het arrangement naar het toekomstperspectief. We keken naar de situatie, beoordeelde dat, zeiden op dat moment dat we dat gaan we inzetten en we gingen van start. Het werd ingezet. Meestal richting het einde van de rit kregen we een verlenging. We gingen dat verlengen zonder enig fatsoenlijk onderzoek. We hadden geen beeld van wanneer ons arrangementen afliep met het gevolg dat we de zorgaanbieder misten. Als wij zoveel mogelijk verlenging aanvragen richting het einde van het jaar dan komt het wel goed. Dan hebben ze weinig tijd om het goed te beoordelen. Dan zijn ze gedwongen te verlengen. Wat we met name merkten is dat er niet met de kinderen werd gesproken. Veel ouders die we spraken zeiden van: met de kinderen is niet gesproken. We hebben jullie niet gezien. Vanuit de zorgaanbieder bleek dat hoge arrangementen, waarbij je verwacht dat ze één keer per week over de vloer kwamen, maar tien keer waren geweest. Kortom, we zaten veel te kort en niet kort genoeg op die arrangementen. We zijn met die

zorgaanbieders in gesprek gegaan. We hebben een aantal van die arrangementen kunnen afschalen. Dat heeft een aantal dingen opgeleverd. We kwamen naar aanleiding van die onderzoeken tot een conclusie. Als we meer dan nu met de mensen in gesprek gaan, de kinderen erbij betrekken en de ouders vragen waar het over gaat dan krijg je een beter arrangement. Je kunt met de zorgaanbieders sparren r wat wij gedaan hebben. Wat hebben jullie gedaan? Hoe willen we dit verder oplossen? Wat bleek was dat de ouders een vorm van huiswerkbegeleiding hadden. Daar betaalden wij een hoog arrangement voor. Daar is het niet voor bedoeld. We hadden ouders die tegen ons zeiden dat we dat niet van hun konden afnemen. Ze hadden namelijk geen oppas voor de kinderen op die twee middagen dat ze naar de jeugdzorg gaan. Daar is die ook niet voor bedoeld. We kregen zorgaanbieders die zeiden dat ze eerlijk hadden moeten zijn, omdat het arrangement niet hooglang had moeten zijn. Het had middenlang of laaglang gekunt. We hebben een aantal arrangementen kunnen terugdringen. Wat ons opviel is dat we onszelf hebben afgevraagd of we dit goed hebben beoordeeld. Nu wel terugkijken en de tijd hebben genomen om met mensen gesproken te hebben, was het arrangement veel passender geweest. We hadden eerder doelen bereikt, omdat sommige mensen jaren lang begeleiding hooglang kregen. Dat kost een vermogen. Na zeven jaar waren we niet verder dan het eerste jaar. Wat we ontdekten was dat het probleem niet bij het kind lag, maar bij het systeem. Een kind dat een arrangement ging volgen, kwam vervolgens weer terug in het systeem. Hetgeen wat was ingezet op het arrangement werd niet in het systeem aangepast. We vonden dat we daar meer met mensen over in gesprek moesten. We hebben als team bedacht om te kijken hoe we dat nu beter kunnen gaan doen. Wat kregen te horen dat het bij ons een duiventil was. Er stonden allemaal diverse namen in. Mensen zeiden dat ze iedere keer een nieuwe hadden en dat klopte. We hadden een enorm verloop in de formatie. We hebben met het MT van Kerkrade afgesproken hoe we kunnen voorkomen dat we continu wisselingen van personeel hebben. Zeker in de tijd waarin we nu in zitten, zodat we een vaste groep van mensen krijgen. We hebben op gegeven moment gezegd dat we af moeten van allerlei uitzendkrachten. Wij moeten daar in investeren. We betalen de hoofdprijs. Na acht maanden zijn ze weg en moeten we weer opnieuw beginnen met een nieuwe uitzendkracht. We hebben vanuit het MT de opdracht gekregen om te zeggen dat jullie vaste mensen mogen aantrekken. Bij die sollicitatie hebben we gevraagd aan de mensen dat als ze voor Kerkrade willen werken, dat ze moeten komen. Wij hebben dit doel. We willen zo gaan werken. Dat betekent dat we iets van jou verwachten. Als je dat niet wilt, ga dan naar een andere gemeente. Als je onze gemeente wilt gebruiken als opstap om elders iets te kunnen afdwingen qua salaris dan moet je dat niet doen. We willen mensen die iets hebben met Kerkrade en hetgeeen omarmen wat wij willen doen. Dat is ons gelukt. We hebben een aantal nieuwe mensen kunnen aannemen die langdurig bij Kerkrade zitten. We willen dat zo houden. We hebben het idee dat we het met dit team over de brug kunnen brengen. wat ook kost. We hadden geconstateerd dat de caseload van de consulenten te groot was. Men had vaak veertig à vijftig kinderen in beeld. Men moest toekennen, regie, veilig thuis gesprekken voeren en op crisis allemaal dwars door elkaar heen. Dat kan niet. Daar is de jeugdwet te ingewikkeld voor. Het werk werd half gedaan of meer dan de helft, maar niet zoals we zouden willen. Het gevolg was dat als je een toekenning had gedaan bij de regie dat je tot de conclusie kwam of dit het is. We vonden dat we dat meer moesten gaan splitsen. Ik dadelijk met een oplossing daarvoor. Als je dat splitst dan zit iedereen in een bepaald deel van het proces en kan zich daar volledig op richten. Even kijken.We hadden geen echte specialisten. We hebben een groot aantal veilig thuismeldingen en veel crisissituaties. Een keer per dag hebben we een crisis- of een veilig thuismelding. U mag gaan bellen met de omliggende gemeentes. Wij zijn daar koploper in. Dat is echt veel. Dat betekent dat we vorig jaar 160 veilig thuismeldingen hadden. Iedere maandag krijgen we vanuit veilig thuis meldingen dat we in die week iets meer moeten. Dat zijn er 160. We hebben ruim 100 crisissituaties die zich door het hele jaar voordoen. Dat kan via de politiemeldingen, via veilig thuis of via 3D zijn. Dan moeten we meteen actie ondernemen. Dat betekent dat we iedere week per dag één crisis hebben. Dat kost veel tijd. Bij die crisissen moet je bepaalde inschattingen doen en goed doorlopen. Dat betekent dat als je dat goed wilt en een goede start wilt maken dat je moet investeren. Nu deden we dat als het ware erbij. Dat kon niet. Als laatste, en dat is het ingewikkeldste aan dit vak. Ik vind jeugdconsulent de moeilijkste baan die er is binnen de gemeente. Het is een ontzettend complexe materie. We hebben aanbesteed in Maastricht. Daar zijn wat haken en ogen aan die aanbesteding. Soms zijn er veel dingen niet duidelijk. Dan duurt het lang voordat je de gewenste duidelijkheid krijgt. Daar heb je op de werkvloer enorm veel last van. Denk bijvoorbeeld aan de stapeling van arrangementen. Het is dan niet duidelijk wanneer je een arrangement twee of drie arrangementen mag verlenen. Terwijl wij vragen of dat wel of niet gestapeld mag worden. Wie bepaalt wie waar komt? Daar hebben we enorm veel last van. De problemen worden tot op het hoogste niveau niet opgelost. We hebben nu een jaar lang twee tot drie problemen waar we in de uitvoering en beleidsmatig veel last van hebben. Niemand hakt die knoop door en voelt dat als wij daarmee naar de ouders moeten dat dat ons belemmert in het creëren van oplossingen. Daarnaast werken we met ontzettend veel partijen. Ik vind het van belang dat als je met een partij wilt samenwerken dat je wilt weten wat zij doen. Hoe werken zij? Wat is hun cultuur daar? Doordat we met veel

partijen werken is dat ontzettend moeilijk om dat te weten. Welke partij past nu het beste erbij? We hebben een penvoerder die boven een bepaalde partij hangt. Die rol van die penvoerder is niet ontwikkeld zoals men aan de voorkant had verwacht. Wat dat betreft moeten wij steeds goed zoeken welke partij het beste bij welk kind past. Dan krijg je één ding, want we houden het allemaal niet meer uit elkaar. Daar ben ik eerlijk in. Het is bijna niet te volgen aan de materie. Iedere dag gebeurt er iets, ontwikkelt zich iets en moeten we opnieuw. Dat is ontzettend lastig en zeker als je dat op al die terreinen moet gaan doen. Voordat ik weg ga, laat ik eerst zien hoe we willen gaan werken. De wethouder en ik hebben gezegd dat we met die ouders in gesprek willen. Dat is ons doel. We willen achter de voordeur komen. We willen weg uit dat kantoor. We willen met die mensen spreken. We willen meerdere malen met die mensen het gesprek aangaan, zodat we met z'n allen tot de conclusie kunen komen dat we dit moeten inzetten. Dat is van belang voor het kind. Het kind, de ouders, wij, de gemeente en de zorgaanbieders weten wat we moeten doen. Dan pas kun je goed starten. We hebben twee weken geleden met een aantal ouders een gesprek gehad. Ik geef ze dadelijk het woord. Die hadden mij gevraagd om in gesprek te gaan en dat vond ik super. We hebben een goed gesprek gehad. We hebben 7 tot 8 keer ouders bij mij en de wethouder op bezoek gehad. We hebben het verhaal vanuit hun kant gehoord. Als je dat hoort dan is dat hetgeen wat wij ook zien. Nicole mag het dadelijk vertellen Wil je iets wijzigen of aanpassen, dan moet je dat gezamenlijk doen. Ik wil Nicole het woord geven. Zij gaat iets vertellen over hoe zij de jeugdzorg heeft ervaren voordat wij met de nieuwe werkwijze zijn. Zo krijgen jullie een beeld van wat er gebeurt bij mensen die wij hebben geholpen en nog gaan helpen. -Goedenavond allemaal. Ik ben Nicole. Ik ben moeder van drie kinderen. Mijn middelste zoon heeft ASS, Autisme Spectrum stoornis. Daardoor ben ik in aanraking gekomen met de jeugdzorg van Kerkrade. Het liep niet allemaal zoals je had gehoopt. Er zijn een hoop muren waar we tegenaan gelopen zijn. In de loop der tijd leer je bepaalde wegen te bewandelen en het zelf op te lossen. Het feit is dat ik op school door meerdere moeders werdt aangesproken met dat soort problemen. Op een gegeven moment had mijn verhaal bereikt dat ik de stem van de kinderen miste die bij de gemeente terecht komt. Daar horen de problemen binnen te komen, zodat dat aangepakt kan worden. Ik heb een klein voorbeeld. Ik heb co-ouderschap met mijn ex. Op oudergesprekken krijg ik dingen te horen waar ik op dat moment niks mee kan. Een basisschool zou daar preventief in kunnen handelen. Er wordt gezegd dat als ze bij de andere kant is dat ze dan erg moe is. Als ze bij jou is dan merken we verschil. Het zou goed zijn als een leerkracht daar ergens mee terecht zou kunnen, zzodat er preventief naar gehandeld kan worden. Hoe langer je dat verhaal laat lopen, hoe erger dat wordt. Dan is er nog het speciaal onderwijs. Om bij het speciaal onderwijs terecht te komen is er een lang traject vooraf. Dat duurt ontzettend lang en die kinderen zijn daar de dupe van. Als moeder heb ik al die tijd iemand gemist die je daarin begeleidt en helpt. Ik denk dat het voor iedereen belangrijk is dat er een stem voor de kinderen gaat komen. Iemand die onafhankelijk gaat luisteren naar de verhalen van ouders, zodat dat terugkomt bij de gemeente en het aangepakt kan worden. Mensen durven vaak niet met de gemeente te praten. Je schaamt je, omdat je hulp krijgt. Je krijgt zoveel mensen waar je niet door gehoord voelt. Daardoor hebben de mensen het vertrouwen verloren. Ik denk dat er vanuit een andere aanpak gekeken moet worden om dit op te pakken, zodat mensen zich veilig voelen om dingen te bespreken. Het moet bespreekbaar gemaakt worden. De gemeente moet weten waar ze tegenaan lopen en het kunnen oplossen. Goed gedaan, Nicole. Dat was super! Hier hebben we zeven à acht verhalen van gehoord. Als je ziet hoelang mensen, tussen aanhalingstekens, geholpen worden en na zeven à acht jaar niet verder zijn. Dit los om niet de verwijten richting het verleden te leggen. We moeten het anders gaan doen. We hebben dat als team opgepakt. Hoe kunnen we nu mede door deze verhalen, en hoe wij in de keuken hebben gekeken, dat oplossen? Dat kunnen we alleen doen door terug te gaan naar vroeger. Ik ben oud, maar dat klinkt altijd zo. Toen ik bij de gemeente begon kwam je bij de mensen thuis. We hadden geen computer. Je moest typen. het was mooi, want je had contact met de mensen. Je kende de mesen. Je kwam daar thuis. Je wist wat er speelde. Ik kende iedereen. Ik woonde en werkte in Brunssum. Ik kende iedereen van Brunssum. Het had zijn voor- en nadelen. Toen had je nog geen integriteit. Je kende de mensen en je kon iets betekenen. We moeten het roer omgooien. Wat gaat dat betekenen? We gaan die taken van de jeugdconsulent opsplitsen. We gaan twee soorten consulent ontwikkelen, een onderzoek- en een regieconsulent. We moeten sterker gaan sturen op het nakomen van die afspraken bij de zorgaanbieder. Wij betalen vermogens voor die arrangementen. Ouders mogen weten wat we betalen. Ik kom dadelijk met voorbeelden daarop. Als je de mensen dat verteld dan krijg je een ander beeld. Dat wil niet zeggen dat we oorlog gaan voeren met de zorgaanbieders. Zeker niet, want het zijn partners. We willen met hun samenwerken. Als iemand thuis een schilder inhuurt en hij schildert niet goed, dan spreken we hem aan. Ik vind dat als de zorgaanbieder niet levert wat wij verwachten dat we daarover met elkaar in gesprek mogen. Of dat het nu opgemerkt wordt door het kind, de ouders of door ons. Daar kom ik dadelijk op terug. We hebben op een gegeven moment gezegd om een driedeling te maken. We hebben sowieso de toegang. Dat is de hoogwaardige intake. Dat is het eerste punt waar mensen binnenkomen. We hebben onderzoek, regie en spoedeisende zorg. As je één crisis per dag heb of één veilig thuismelding, dan hebben we dat apart aangepakt. We hebben twee specialisten die 36 uur

per persoon per week bezig zijn met crisissen, spoedeisende zorg en veilig thuismeldingen. Dat moeten we weghalen. Dat is zoveel tijd. We moeten goed starten. De meeste van deze casussen komen bij ons in de regie terecht. Het zijn vaak trajecten die we jaren moeten blijven volgen. Als we naar de onderzoekconsulenten kijken dan moeten we die mensen voldoende tijd geven. We hebben nu een richtlijn van ongeveer twee à drie uur. We willen naar de zeven uur toe per aanvraag. Voordat überhaupt die klant gaat tekenen wat er gaat gebeuren moeten er meerdere gesprekken worden gevoerd. Die moeten, met het kind, de ouders en de zorgaanbieder gevoerd worden. Als we allemaal zeggen dit is zoals wij denken dat we het moeten oplossen dan tekenen wij en gaan we aan de slag. Stel je voor dat er een probleem is met een vader die te veel drinkt en het kind komt terug, dan heeft het arrangement geen zin als we dat probleem niet oplossen. We gaan eerst dat proberen op te lossen alvorens we arrangementen gaan inzetten. Zonder dat we daar het doel mee bereiken. Dat is waar we met mensen over in gesprek gaan. De eerste ervaringen laten zien dat mensen dat in het begin vreemd vinden. Sommigen vragen of we tijd te veel hebben. Als je uitlegt waarom we komen, wat het doel is, wat een arrangement kost en wat de bedoeling is van jeugd, want niemand wil zijn kind in de jeugdzorg. Je wilt zo vlug mogelijk uit de jeugdzorg. Dat willen we niet, maar dan moeten we duidelijk met elkaar doelen gaan afspreken. Die doelen moeten we plannen en bewaken. Dat betekent dat als wij met kinderen, ouders en zorgaanbieders iets afspreken dat wij gaan starten, maar we gaan de doelen bewaken. We willen dat dat over zes weken of drie maanden bereikt is. Ik verwacht van jullie dit en van die dat. Dat gaan we dadelijk in drie monitoren. We hebben dadelijk wijkgerichtwerken hoog in het vaandel staan. We gaan in vanuit die wijk. We hebben al die consulenten verdeeld over wijken. Zo leren we wat er in zo'n wijk speelt. Wat is de cultuur? Wat is er te doen? Wat gebeurt er wel en niet? Die partners nemen we mee. We vinden het belangrijk om een goed beeld te krijgen van wat het probleem is. Wie hebben we daarbij nodig om het probleem op te lossen. Dat kan van alles zijn. We gaan veel breder kijken dan nu. We hebben de jeugdconsulent geselecteerd. Je bent niet meer jeugdconsulent met tak, tak en dat arrangement. We gaan nu in gesprek. Jij zit niet meer 70% op kantoor, maar bij die mensen thuis. Het gesprek moet de hoofdmoot zijn. Je moet met die mensen in gesprek. Je moet met scholen praten als ze je mee willen. Dat kan allemaal. We geven ze vrijheid als ze mee willen naar de voetbal van een zoon om te kijken hoe het daar gaat. Als een kind uit is van school en je loopt een keer mee of je bent op het moment dat zo'n kind thuiskomt, dan kun je vaak zien hoe het dan gaat. Je kunt het dan bespreekbaar maken. We willen met die mensen in gesprek. Als we het systeem kunnen doorbreken, dan kunnen we de kinderen beter helpen. Dat betekent dat die onderzoekconsulenten alleen deze taken hebben. Die krijgen een twee tot drietal meldingen per week. Wij verwachten dat ze een goed plan maken, een goed gesprek hebben gevoerd en een goede basis hebben gelegt voor de toekomst waarop we verder gaan bouwen. Dat vinden we belangrijk. In het eerdere onderzoek is gebleken dat als je aan de voorkant je onderzoek niet goed doet dat je aan de achterkant in de problemen komt met verlengen of extra kosten opdoen. We gaan nu vanaf het begin af aan daar veel tijd in investeren om dat goed te doen. Daarnaast hebben we de regieconsulente. Op het moment dat iemand een toekenning krijgt dan is het belangrijk dat we dat goed gaan regisseren. We gaan dat bijhouden. Iedere regieconsulent beheerst vijftig casussen. Dat zijn er veel. In die vijftig casussen heb je de hele caseload. In februari hebben we 600 contacten gehad over 203 casussen die we voeren. Dat is enorm veel ten opzichte van het jaar daarvoor. Dat heeft geleid door een aantal afschralingen, omdat we hebben geconstateerd dat we het doel gaan halen binnen het arrangement. Dit gaan we redden. Dat is mooi. Die consulenten krijgen alle ruimte om de regie uit te voeren. Die gaan de afspraken controleren. Als er op 1 april staat dat dit bereikt moest zijn dan gaan we daarover met elkaar in gesprek. We roepen het kind, de ouders en de zorgaanbieder bij elkaar om te kjken wat er gebeurd is. Waarom hebben we dit wel of niet gehaald? We verwachten van ouders dat zodra ze merken dat het niet goed gaat dat ze ons inschakelen. Wij gaan dan meteen ingrijpen. We willen dat die ouders pro-actief aangeven als die zorgaanbieder bijvoorbeeld twee keer niet kwam. Of dat ze op een contactmoment één minuut belde. Dat gaan we niet meer accepteren. Het grote probleem voor ons is dat de arrangementsystematiek niet beschreven is. Als je hulp hebt bij het huishouden dan krijg je daar drie uur voor. Dan doe je twee uur dit en één uur dat. Dat is bij de jeugd niet. De zorgaanbieder mag het arrangement zelf invullen. Wij hebben samen met Sittard-Geleen gezegd dat dat prima is. Wij gaan daar bepaalde contactmomenten aan koppelen wat erin moet zitten. Formeel is dat geen rechtsgrond. Wij willen dat bespreken. Als je tegen zorgaanbieders zegt dat wij hooglang betalen voor € 30.000 en je bent er negen keer geweest, dan kost een contactmoment 2.500 € of € 3.000. Dat gaan we niet doen. We willen de contactmomenten zien en dat er resultaat geboekt wordt. Als we vaker komen dan zul je zien de dat ouders dat prettig vinden. Buiten dat we ze kunnen helpen vragen ze ons dingen die preventief gevolgen kunnen hebben. Ze stellen vragen of wij dit of dat weten. Hoe moeten we dat doen? Of hoe doen we dit? We krijgen daar positieve signalen op. De zorgaanbieders zijn gemengd. Sommige zorgaanbieders zijn blij en zeggen dat het prima is. We kunnen we met jullie samen goede doelen uitzetten. Andere zorgaanbieders vragen of het niet om de controle gat. Het gaat niet om de controle. Wij willen graag krijgen voor hetgeen wat wij betalen.

Ik denk dat swe dat met z'n allen willen. Ik ben bijna klaar. Ik moet volgens mij nog één. Ik had sneller kunnen praten, maar dan weet ik niet of ik te volgen was. Na zes weken bellen we sowieso altijd op. We vragen of er aan de doelen wordt gewerkt. Zijn ze bij u geweest? Is de hulp gestart? Daarmee krijgen we de wachtlijsten in beeld dat de hulp soms later wordt gestart. Het cyclus is dat wij regelmatig achter de voordeur komen. In februari zijn er 600 contactmomenten. Ik weet zeker dat het er in maart meer zullen zijn. Die verdelen we per casus. Het kan zijn dat we bij iemand twee keer per week komen. Het kan zijn dat het bij een ander één keer per maand voldoende is. We willen bij iemand naar binnen lopen als we in de buurt zijn. Ik wil niet zeggen dat de mensen ons missen, maar we zijn vaak niet zichtbaar. Als we in de wijk zijn dan is het goed als we een keer aanbellen en vragen hoe het met het kind gaat. We hebben het genoegen. Ik weet zeker dat mensen dat waarderen. Dat willen we ook doen. Niet vanuit het spel, maar omdat je op momenten binnen komt waarin je iets kunt zien wat je kunt gebruiken. Ik wil nog een voorbeeld geven van Nicole. De wethouder en ik hebben uitgelegd aan die ouders dat wij van ver komen. Er zijn mensen waarbij het vertrouwen s geschonden. We hebben aangegeven dat dit onze werkwijze is. Wat vinden jullie ervan? Dat kan jij beter zeggen, wat jij hebt erbij gezeten. Ik schreef een e-mail naar Ronald dat ik wilde praten. Het liep allemaal niet zo lekker. Er was hulp nodig. Toen wist ik dat nog niet. Hij heeft dat allemaal uitgelegd. Ik heb wel het idee dat dit een grote stap in de goede richting is. Als je met ouders in gesprek blijft gaan en zorgt dat het voor ouders toegankelijker wordt om te praten, dan zal dat een hoop schelen. Je zult een hoop problemen uit de weg halen. De jeugdhulp zal voor meerdere kinderen sneller beschikbaar worden, omdat je het beter kunt verdelen en inzetten. Ik heb hierdoor er meer vertrouwen in gekregen. Ik hoop dat dat voor iedereen duidelijk is. -We hebben het mee en de meedenkers. We hebben met de wethouder besproken dat wij een platform voor de ouders willen gaan oprichten. Dat zijn namelijk onze belangrijkste informanten. We hebben met Nicole afgesproken dat we gaan na deze vergadering kijken hoe kunnen we het stem van het kind samen met die van de ouders regelmatig aan tafel hebben? We willen die ouders daar nauw in betrekken. Zij vangen de meeste signalen op en komen vaak op het schoolplein. Dat willen we graag horen. We willen dadelijk op school intakes gaan houden. We willen het verhaal op scholen gaan vertellen. We hebben dit al tegen de huisartsen verteld. Dit willen we uitdragen. Ik wil niet zeggen dat als we vandaag beginnen dat morgen alles opgelost is. Dit is volgens mij de weg. Dit is de enige manier als we dit willen doorbreken in Kerkrade. Los van het financiële resultaat is dit belangrijk. Ik denk dat we het vertrouwen terugkrijgen bij de ouders en kinderen, zodat we iets kunnen betekenen. We hebben met z'n allen een behoorlijke uitdaging. Ik heb op veel gemeentes gewerkt, maar de problematiek in Kerkrade is enorm groot. We staan hier voor een behoorlijke klus. Ik denk dat wij daar met z'n allen van overtuigd zijn. Daarom hebben we alleen mensen geselecteerd die iets met Kerkrade hebben en willen. Als je dat niet wilt dan moet je niet bij ons komen werken. Dat willen we niet.

Seat 19

Dank u wel voor uw gloedvolle betoog. Als ik op uw toon afga dan hoor ik dat u 100% achter dit plan staat en er veel vertrouwen in heeft. Dat is fantastisch. Ik heb twee problemen met wat u net allemaal heeft verteld. Het eerste probleem is dat we geen evaluatie hebben van de afgelopen jaren. We zouden graag het onderzoek dat gedaan is, en waar al deze feiten naar voren zijn gekomen, op papier willen ontvangen. Is dat mogelijk? Kan de wethouder zeggen waarom dat er niet bij is.

Seat 3

Het is namelijk wel belangrijk. Ik hoor uit het verhaal van de heer Janssen veel problemen waar ik ontzettend van schrik. Ik had van de wethouder verwacht dat we dat verhaal eerder hadden mogen ontvangen. Daar kan de wethouder straks de vragen opstellen. Er zijn problemen bij de aanbesteding, de arrangementen lopen te lang door, er wordt niet geleverd wat is afgesproken en er is geen of nauwelijk controle op de geleverde zorg. Dat was er eerst wel. Ik hoor u tussendoor zeggen dat we dat niet kunnen eisen, omdat we geen middelen hebben om dat af te dwingen. Begrijp ik het goed dat u zegt dat als de zorgaanbieder het niet goed doet dat wij kunnen mopperen, maar feitelijk hebben we er niks over te zeggen. Klopt dat? -Ja, deels klopt het. Terug naar het systeem. Maastricht heeft aanbesteed en is de partij die voor ons de partij heeft gekozen. Binnen dat gremium hebben wij een contractregieteam. Daar zet ik namens Kerkrade in. Daar zit dus Kerkrade, de grote gemeente Sittard-Geleen en Maastricht in. Alles wat we op de werkvloer tegenkomen benoemen wij. Dat wordt opgeschaald via een escalatieladder naar Maastricht. Die moeten als wij tekort komen in het contract hun oplossen met de zorgaanbieder. Daarvoor heb je een inkoopmanager en die gaat aan de slag. Die zal zeggen of het contract wel of niet goed wordt uitgevoerd. Die weg is er. Dat doen we consequent. De problemen zijn er, omdat een aantal problemen die we hebben niet worden opgelost. Die zijn vrij complex. Er ontbreekt daadkracht en boeteclausules om daar een duidelijk slag op in te vinden. Kunt u een voorbeeld geven van welke problemen er niet worden opgelost? -Ik heb net de stapeling van de arrangementen

genoemd. Wij hebben gezegd dat zorgaanbieders niet meerdere argumenten tegelijk kunnen krijgen. Wij willen het kind niet in de kou laten staan. Wij worden door zorgaanbieders gedwongen om zorg te leveren. Jullie moeten betalen, want anders gaan we niet leveren. Dat kan in principe niet. We hebben zorgplicht. Dat betekent dat wij soms twee arrangementen toekennen die niet naast elkaar kunnen. Op dat moment schalen wij op naar Maastricht. Wij zeggen dat wij als Kerkrade die kinderen moeten helpen, dus we zetten in, maar formeel gezien kan het niet. Dat is een van de voorbeelden. In het arrangementensystematiek is ervoor gekozen dat de zorgaanbieder invult hoe hij dat oplost. Als gemeente is het lastig als we een lege huls hebben en alleen sturen dat het kind geholpen moet worden en het doel bereikt moet worden. Wij vinden jdat daar bepaalde contactmomenten voor moeten staan. We hebben aan de hand van het verleden een invulling gemaakt hoe je dat zou kunnen meten. Dat arrangement gebruiken wij en bespreken het met de zorgaanbieders. Zorgaanbieders kunnen formeel zeggen dat dat nergens staat. Daar gaan jullie niet over. In de regel is het dat als je een hooglangarrangement geeft dat je een x aantal keren over de vloer moet komen. Dat gebruiken wij om samen met hun te bekeijken van: hoe vaak kom je? Dit is hoe wij denken dat het ingevuld moet worden. Daar gaan we mee aan de slag. Dat hebben we aan Maastricht voorgesteld. Er zijn gemeentes die dat wel en niet doen. We zitten met meerdere gemeentes. We hebben dat met negentien gemeentes aanbesteed. Wij als Kerkrade hebben veel problemen met bepaalde gevallen. Een gemeente x heeft één geval per jaar, terwijl wij er 24 hebben. U kunt zich voorstellen dat wij in dit overleg met het contractregieteam het een probleem vinden dat we niet de steun van alle gemeentes kunnen krijgen. Zij erkennen dat probleem en dat snap ik. Als je het één keer voor krijgt dan vind je het geen probleem. Dat is iets wat we met Sittard-Geleen gaan optrekken. Zij hebben dezelfde problematiek als Kerkrade. Ik heb hier een voorbeeld van. Ik wil de partijen niet noemen. We hebben een partij waar we gezamenlijk hebben gezegd dat wij dat altijd moeten inzetten. In Zuid-Limburg betalen we € 40.000 meer voor het zelfde arrangement dan in Midden-Limburg. We hebben die partij voorgesteld of we dat niet voor dat geld kunnen krijgen. Het is een specialistische zorg die wordt ingekocht. Wij kunnen alleen bij die partij kopen en moeten daarvoor betalen. Gemeentes verderop hebben iets anders aanbesteed en betalen minder geld. Dat willen we met elkaar bespreken. In Maastricht heb je leen escalatieladder. Dat betekent dat wij altijd de escalatieladder moeten volgen. Wij kunnen als Kerkrade niet buiten de aanbesteding om handelen. We zullen ons moeten conformeren aan die handeling. We kunnen in sommige gevallen kiezen voor een maatwerkcontract, omdat wij dat passender vinden. In de regel moeten wij ons aan de aanbesteding houden. -Kunt u uitleggen wat het verschil is

Seat 19

tussen een maatwerkcontract en aanbesteding? Je hebt een arrangement. Je koopt in zoals bij Maastricht heeft ingekocht bij de zorgaanbieder voor een hooglangarrangement bij partij A. Als wij van mening zijn dat dat arrangement niet voldoet, dat we meer nodig hebben of dat dat net buiten de aanbesteding valt, dan doen we dat volgens een maatwerkcontract. Dan sluiten we als gemeente Kerkrade een contract af met een zorgaanbieder. Dat betekent dat we bij die zorgaanbieder zelf inkopen. Dan betalen we uiteraard conform prijzen. Die prijzen liggen niet vast. We zoeken altijd richtprijzen die in de arrangementen zijn of van vergelijkbare regio's. We hadden vorig jaar in kerkrade 80 maatwerkcontracten. Dat betekent dat we 80 keer iets moeten inzetten buiten de aanbesteding om. Eén omdat de aanbesteding nog niet overziet. Twee omdat wij vinden dat dit passender is dan het arrangement wat we zouden kunnen verlenen. Dat mag. Nogmaals, wij moeten niet alleen dat maatwerkcontract hebben, want we hebben iets aanbesteed. Dit doe je bij een uitzondering. Ik hoop dat ik dit allemaal ergens kan lezen wat u nu zegt. Kom een keer een middag langs dan leggen wij jullie dat allemaal uit. Dat is goed. We hebben onlangs een nieuwe verordening jeugd vastgesteld waarin wat gedoe was over de term 'eigen kracht'. Ik weet niet of u ons betoog heeft gehoord en dat wij daar niet gelukkig mee zijn. Als ik uw verhaal hoor dan zou ik zeggen dat dat daar niet in past. Ik denk dat het goed is als je de jeugdconsulenten de vrijheid geeft. Ik ben blij om dit stuk te horen dat die consulenten de tijd en de ruimte krijgen om een goede diagnose te stellen en thuis met de kinderen mee te lopen. Ik ben het met u eens dat dat mogelijk een besparing op de lange termijn kan opleveren. Daar hoort niet bij dat je gaat lopen afvinken of dat iemand voldoende eigen kracht heeft en het zelf moet doen. Dan kijk je met een andere bril. Dan kijk je met de bril van: dit kind en gezin, wat heeft dat nodig? Hoe kunnen we dat voor elkaar krijgen? Dat stukje eigen kracht zit sowieso standaard in het verhaal binnen. Wat vindt u daarvan?

Seat 9

Dat is een zuiver politieke vraag. -Dat dacht ik niet. Ik wel. Dit is een informatiesessie. We kunnen een keer aan tafel gaan zitten om te kijken hoe het een en ander werkt. Op basis van één karakter is hier een raad geweest en een besluit over genomen. Je kunt een ambtenaar vragen wat zijn mening hiervan is. Ik ken zijn mening weliswaar hierover. Ik vind het niet gepast om dat hier op dit moment te doen. -Ik wil graag de visie van de ambtenaar

Seat 19

horen of dat werkbaar is. We hebben het hier over de uitvoering. We hebben hier ouders die vertellen hoe het in de praktijk gaat. Ik wil graag van de heer Janssen weten hoe het in de praktijk gaat werken met dat concept. -We hebben juist verteld

Seat 9

hoe onze werkzaamheden zijn en hoe dat gaat. We gaan bij de mensen op bezoek, et cetera. Volgens mij is dat duidelijk. -Zeker. Dat verhoudt zich

Seat 19

op een bepaalde manier tot werken met dat concept. Daar moeten deze consulenten zich aan gaan houden. Die moeten dat op een bepaalde manier controleren en daarmee gaan werken. Mij lijkt dat erg lastig gezien de vrijheid die je die consulenten wilt geven om met de mensen op de vloer te gaan kijken

Seat 3

wat hier nodig is. Dat vind ik fantastisch. Ik vind dat een logische vraag van mij. -Ik kan me de vraag die u stelt

Seat 9

goed voorstellen. Nogmaals, de consulenten hebben veel vrijheid. Dat hebben we nu bepaald. Aan de andere kant moeten ze kaders hebben waaraan ze zich moet houden als ze gaan werken. Dat verhaal hebben we hier ook gehad. Dit is een combinatie van beide. Ga ervanuit dat onze consulenten op dit moment goed weten wat ze wel en niet kunnen doen en wat het beste is voor het kind.

Seat 19

Ik ga daar niet automatisch vanuit. We horen vanavond tien jaar problemen in de jeugdzorg. Ik ga nergens meer vanuit, meneer van Drunen. Ik wil weten of dit een belemmerende factor gaat zijn. Ik wil dit weten van iemand die in de praktijk staat. Dat lijkt mij een logische vraag. Als dat een belemmerende factor zou kunnen zijn dan kunnen we daarna praten over hoe we daar in de politiek mee omgaan. Ik wil horen hoe dat in de praktijk werkt.

Seat 29

Mag ik een voorstel doen? U heeft net een aanbod gekregen van meneer Janssen dat het een en ander uitgelegd kan worden. Misschien kunt u daar gebruik van maken. Dan hoeven we dat op deze manier niet hier te doen. We krijgen dan een debat. Er wordt aangegeven dat het een informatieavond is. Ik wil graag die informatie krijgen. Als iemand gaat zeggen

Seat 19

dat ik die vraag niet kan stellen dan ben ik daar boos om. Kunt u even luisteren, mevrouw Wevers. Als iemand op een informatieavond een bepaald antwoord niet wilt geven, dan kunt u dat niet afdwingen. Als meneer Janssen het niet wilt zeggen, dan moeten we dat accepteren. We gaan daar netjes mee om. Ik vroeg het aan meneer Janssen en niet aan de wethouder. De wethouder wil het niet zeggen. De wethouder gaat hier voor zitten,

Seat 29

omdat meneer Janssen niet mag antwoorden. Ik wil het graag weten.

Seat 24

Mevrouw Wevers, meneer heeft uitgenodigd voor een gesprek. Ik wil het hierbij laten. Het ging om een persoonlijk gesprek.

Seat 18

Dat gaan we doen, want de rest van de commissie wil dat niet weten. -Zijn er nog

Seat 3

andere vragen? -Ik heb geen vragen.

Seat 22

Ik vind het fijn om te zien dat u vanavond met de billen bloot gaat. Dat is niet altijd gebruikelijk geweest. Voor mij is het herkenbaar vanuit mijn eigen werkveld. Ik zie die dingen en herken het. Het is goed om dat hier terug te zien. Zoals Nicole het ook al zei vind ik het dapper dat u hier staat. Dat wil ik gezegd hebben, want dat is niet zomaar iets. Het contact met de ouders en de kinderen is het allerbelangrijkste. Dat moet

goed gebeuren. Ik zie in deze werkwijze de mogelijkheid om dat een stukje te verwerkelijken. Ik ben benieuwd hoe dat zich gaat uitwijzen. -Dank u wel.

Seat 3

Ik denk dat wij doorgaan op deze manier. Dit is niet alleen in Kerkrade. Ik heb vanaf het begin bij de jeugdzorg erbij mogen zijn. We hebben het over transformeren. In de tien jaar is het ons met z'n allen niet fatsoenlijk gelukt. Daar moet ik als gemeente eerlijk in zijn. Los van de oorzaak, want daar kan ik oorzaken voor noemen. Wij denken dat de manier van aanpak is om terug te gaan en dat te doen waar we voor zijn. Dat is een omschakeling voor de mensen. Dat heeft met passie en lef te maken. Dat betekent dat we die mensen goed moeten steunen. Als we dat doen dan zullen we 80% van de mensen beter kunnen helpen dan we ooit hebben gedaan. Nogmaals, terug wil ik niet kijken, want ik was hier terug niet. Het gaat om de manier hoe je dit aanpakt. Ik ben ervan overtuigd dat ouders dan meer met ons kunnen delen en zelf een belangrijke rol daarin kunnen spelen. Het feit is dat zij ook een verantwoordelijkheid hebben in het hele gebeuren. Nu worden ze vaak er niet bij betrokken en weten niet wat hun kind doet. Dat is wel belangrijk, want het is hun kind en verantwoordelijkheid. Dat gaan we gezamenlijk met hun oplossen. We hebben hun keihard nodig. We kunnen niet zonder hun.

Seat 29

Ik had nog een klein vraagje. Ik moest aan het woordje 'naïviteit' denken. U gaf een voorbeeld dat je op een geven moment bij een gezin komt. Je gaat praten met de ouders. Dan blijkt dat er bij de vader een drankprobleem is. Dan denk ik dat je het probleem kent, maar het probleem ligt waarschijnlijk ergens anders. Dant lijkt me lastig. Je hebt dan met twee probleemgevallen te maken op zo'n moment. U zegt in een paar zinnen daarna dat we gaan kijken welke maatregelen we eventueel zouden kunnen nemen. Ik wil graag weten wat dat zou kunnen zijn? Hoe ga je met zo'n vader om als je dat constateert? Wat wordt er met het kind gedaan als je weet dat hij met zo'n vader te maken heeft? -Dit is één van de situaties.

Seat 3

Er zijn er veel meer. Ik kan dertig, veertig of vijftig opnoemen. Het belangrijkste is dat die vader het probleem moet herkennen. Het systeem is vaak niet duidelijk. Het is zo gegroeid en het gebeurt zo. Wij zullen daarover met de ouders in gesprek gaan. Dat zal niet bij de eerste keer blijven. We hebben met ouders gesproken waarbij een meneer op meerdere scholen niet meer naar binnen mocht. Toen hebben we hem gevraagd of dat aan de school ligt of bij hem zelf. Als je op drie scholen niet naar binnen mag dan kun je de vraag stellen wat daar allemaal gebeurt. We moeten met die mensen in gesprek. Als er iets is dan gaan we die mensen helpen. We hebben de WMO, de participatie, en het welzijnswerk impuls om ons heen. Daar kunnen we iets mee. We moeten gaan kijken wie we in dat gezin gaan inschakelen. We moeten dat preventief voorleggen, zodat we dat probleem kunnen tackelen. Dat heb ik niet zelf bedacht. Als je de studies leest, ik lees ze vaak genoeg, dan zeggen ze dat 80% van de problemen bij het systeem ligt en niet bij het kind. Het is zo gegroeid dat wij altijd gedacht hebben van: dit is het kind, met dat problemen, gaat naar dat arrangement en we gaan starten. Dat is niet de oplossing. Dat kind krijgt wel van alles mee, maar als thuis daar niet over gesproken worden, er geen aandacht voor en niet wordt opgelost dan blijft dat kind zeven à acht jaar in de jeugdzorg rondrennen. Dat willen we met z'n allen niet. We willen dat het kind, kind kan zijn en zonder problemen kan opgroeien. Wat betreft die vader, misschien moeten we tien keer met die vader spreken, Misschien kan de partij met die vader spreken. We hebben genoeg mogelijkheden in Kerkrade wat we kunnen inzetten om de vader te helpen en het probleem kunnen doorbreken. Ronald komt er nog een presentatie? -Ja. We lopen enorm uit. Nicole wilt nog een keer iets zeggen, met name ten opzichte de laatste van de bezoeken.

Seat 8

Hij gaf andere onderliggende problemen aan dan het kind. Ik zal een voorbeeld geven uit mijn eigen situatie. Mijn zoontje heeft autisme. Je krijgt de diagnose, maar je weet niet wat het inhoudt. In eerste instantie was het lastig om daar mee te beginnen. Als ouders kregen wij een training aangeboden, zodat je gaat snappen wat het inhoudt. Dat is wat we gaan doen. Daar hebben we het een paar keer over gehad met meerdere voorbeelden van andere ouders. Negentig procent van de kinderen die in de jeugdzorg zit is daar niet zelf komen aanbellen. Het komt ook niet doordat de ouders zijn komen aanbellen. Het is doordat de de instanties het hebben opgemerkt. De instanties zien alleen het kind, dus dat het kind bijvoorbeeld vervelend is op school.

Seat 9

Het kind komt niet meer naar school. Er zijn duizenden voorbeelden met wat er met het kind aan de hand is. Het gedrag van een kind komt ergens vandaan. Dat is waar je naar moet gaan kijken. Je kunt het kind een arrangement geven en twee keer per week krijgt hij begeleide opvang. Ze gaan werken aan doelen. Zodra het kind thuis komt, de ouders weten niet wat er gebeurt en hoe ze er zelf mee om moeten gaan, dan ga je het niet oplossen. Dan kun je er twintig arrangementen tegenaan gooien, maar je gaat het niet oplossen. Dat is het zwaarste voorbeeld wat je maar kunt noemen. Als je een vader of een moeder hebt die een alcoholist is dan zijn dat de zwaarste problemen. Dat moet je alsnog gaan tackelen. Anders zit dat kind tien jaar in een arrangement. Als je die situatie niet gaat aanpakken dan kom je er nooit meer uit. Dat is belangrijk en waar breder naar gekeken moet worden. -U zei net dat we met de jeugdconsulent de wijken ingaaan om de omgeving beter te leren kennen. Ik dacht dat ze via de sociale wijkteams of daarbinnen werkzaam waren. Of zie ik dat verkeerd? Maakt de jeugdconsulent geen onderdeel uit van het wijkteam? -We hebben meerdere vormen. In Kerkrade zitten we daar wel in. Als we een casus voorstellen dan gaat een consulent mee. Ik weet niet welke wijkteams u bedoelt. In het algemeen, dus alle wijkteams in de wijk. Daar zitten wij met de jeugd nu niet in. Daar willen we dadelijk deel van gaan nemen. We hebben de consulenten verdeeld per wijk, zodat ze de wijk leren kennen. Wat speelt er in die wijk? We gaan dadelijk bij de doorontwikkeling van het wijkgericht werken, want er zal een wijkteam komen. Daar zullen wij onderdeel van gaan uitmaken. Dat is wat op de planning ligt. Ik wil dat dadelijk vanuit de wijk gaan acteren. Er zullen dadelijk 70 à 80% in wijkgebouw zitten, zodat ze benaderbaar zijn. Zo kunnen ze in de wijk zzien wat er gebeurt. We hebben daar de scholen aan gekoppeld. Wij consulenten van Oost hebben alle scholen in Oost. Wij zijn de contactpersoon voor alles wat met Oost te maken heeft. We zitten nog niet in dat wijkteam. We kunnen uitgenodigd worden op grond van het feit dat. Qua privacy is het lastig, dus we moeten dat met de tijd goed dichttimmeren wat we wel en niet mogen delen. -Ik heb een aantal vragen gekregen. Die zal ik schriftelijk beantwoorden of anders mondeling. Dat regelen we wel. Dat komt goed. Ik ga het hebben over de evaluaties. Het is een aantal jaar geleden een taskforce geweest, omdat het summum één van de uitkomsten is. Dat doe ik schriftelijk, want er komt nog een presentatie hierna. Die hebben weinig tijd. We moeten dadelijk nog naar de WMC-presentatie. Ik wil nu stoppen.

Seat 4

Het is bijna 19:55 uur. We hebben wat achterstand opgelopen. We zouden uiterlijk om 19:45 beginnen. Het is wat later geworden. Het is wat het is. We gaan het vanavond hebben over het reablement. Ik had wat tekst voorbereid. Die zullen we vanavond vergeten, omdat we wat tijd willen inhalen. Ik denk dat we meteen naar Marie-Therese gaan. U heeft allemaal een mooi placemat gekregen. Ik denk dat dadelijk de broodjes met knakworst komen. Dat weet ik niet, maar die placemats zijn leuk gedaan. Marie-Therese, ik geef jou het woord. -Goedenavond. De

Seat 3

wethouder heeft mij mooi geïntroduceerd. Voor wie mij nog niet nader kent, ik ben Marie-Therese Bindels. Ik ben werkzaam als beleidsmedewerker zorg, hoofdzakelijk voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Ik heb de grote eer vanavond om jullie wat meer te vertellen over het reablement en wat dat in Kerkrade betekent. Ik ga proberen uit te leggen wat het betekent. We hebben een presentatie voorbereid. Als het goed is staat die nu klaar. Ik ga naar de volgende sheet toe. Dit is de eerste sheet. Hier wordt op een korte manier aangegeven hoe wij daar nu naar kijken. Jullie zien voordoen, samen doen en zelf doen staan. Het gaat om het reablement. Het reablement is dat je iemand leert om zichzelf goed te kunnen helpen. Daarin zit de kracht. Daar gaat het om in de WMO. De WMO gaat er om dat je zelfredzaam bent. Het draait om de maatschappelijke participatie. Zoals mijn collega Roland net vertelde is de transformatie die we willen erg belangrijk. Transformatie is om een hoop mensen zelf in beweging te krijgen. Het draait om de eigen kracht en regie die in hunzelf zit in beweging en actie te krijgen. Dit plaatje, dus het reablement, komt van een Kennisevent dat wij in december in de GaiaZOO hebben gehouden. Wij hebben daar voor partijen uit den lande, collega gemeenten uit de buurt en zorgaanbieders een Kennisevent gehouden over hulp bij huishouden. Daar vertel ik dadelijk meer over. Daar komt deze eerste sheet van. Dit is een korte agenda waar we het nu over willen hebben, de aanleiding voor de werkwijze. Wat is onze uitdaging? Waar staan we nu voor? Hoe is het gegaan met het reablement in de afgelopen jaren? Het is een raar woord. Welke werkwijze past erbij? Een beeld en een gesprek? We hebben dadelijk een filmpje. Ik hoop dat we daar iets van kunnen laten zien. We zitten wat krap in de tijd. Dat filmpje gaat over de werkwijze en hulp bij huishouden. Daar kom ik dadelijk op terug. We willen vervolgens laten zien wat dat nu oplevert. Wat zijn daarvan de resultaten? U ziet hier in de sheet voor welke uitdaging we staan. Er zijn landelijke en regionale uitdagingen. Het IZA, GALA, integraal zorgakkoord en het gezond en actief levenakkoord. Er is een enorme druk op de arbeidsmarkt. We zien dat meer mensen ondersteuning nodig hebben. Tegelijkertijd zien we een dubbele

vergrijzing. Er zijn steeds minder mensen die langdurig die ondersteuning kunnen bieden. Daarmee komt alles onder druk te staan. Dat levert tot druk op de budgetten, zoals op het budget van de WMO. We hebben vergrijzing en demografische gegevens. Ik hoef het allemaal niet uit te leggen. U bent allemaal inwoner van de gemeente Kerkrade. U weet hoe het in onze stad ontwikkelt en wat we in den lande zien. Het aantal mensen van 65-plus neemt sterk toe. In Kerkrade is dat op dit moment 27,1%. Dat gaat steeds verder stijgen. -Ik wil één ding eraan toevoegen.

Seat 19

Volgens mij is een van de oorzaken dat de druk op de WMO toegenomen is door de eigen bijdrage die een paar jaar geleden is gestart. Dat klopt, mevrouw Wevers. -Er zijn mensen met voldoende geld die ook huishoudelijke hulp zijn gaan vragen. Dat klopt. -Dat is wel belangrijk. Dat zie je niet alleen in Kerkrade, maar in het hele land. Dat speelt in het hele land. Daar kunnen we dadelijk op terugkomen. Dat is de reden waarom staatssecretaris Meijer een wetsvoorstel voorbereidt rondom de inkomens en vermogensafhankelijke eigen bijdrage die in 2027 ingaat. Dat is allemaal op een ander vlak waar wij als gemeente op moeten volgen. Al die dingen bij elkaar hebben voor grote uitdagingen gezorgd. We hebben samen met onze aanbieders bedacht hoe we de hulp bij huishouden en andere uitdagingen kunnen benaderen. We willen dat simpel, eenvoudig en zo kort mogelijk doen bij de mensen, inwoners, maar ook mensen die de ondersteuning thuis aanbieden. De rol van hulp bij huishouden is daar belangrijk in. Dan kom je op het punt waar het reablementdoel over gaat. Dat is het versterken van eigen kracht en regie. Daar zit de belangrijkste oplossing in. Dat houdt in dat je de mensen in staat stelt om zelf een keuze te kunnen maken, te bepalen hoe ze hun leven willen invullen en wat ze kunnen doen om dat te bewerkstelligen. Dan komen we hierop. Dit is een verzameling van allerlei zaken die op dit vlak spelen. Je ziet hoe het Integraal Zorg Akkoord langskomt, maar ook zaken rondom het reablement en rapporten die daar over gaan. Daar ga ik snel doorheen. De insteek van de WMO en het reablement is: wat kun je doen om mensen te faciliteren, zodat ze zelf de regie over hun eigen leven kunnen nemen en dingen kunnen leren? Waarom doen we dat? Het is goed voor de inwoners en de mens, omdat ze meer aan de startblokken staan. Het is ook goed voor de mensen die de ondersteuning thuis aanbieden. Zo worden ze minder belast. Je kunt ze trots en voldoening geven. Door hun werkwijze stimuleren ze mensen en kunnen zelf zien dat het werk wat ze doen ontzettend veel oplevert. Dit is algemeen. Daar kunt u zelf kijken hoe het reablement zich door de jaren heen ontwikkelt. Dat is lang geleden in Australië, Nieuw-Zeeland en in de Scandinavische landen ontstaan. Het heeft zich gaandeweg de jaren richting Nederland bewogen. Universiteit Maastricht houdt zich hier intensief mee bezig. Op dat vlak werken we samen met de Academische Werkplaats Ouderenzorg Limburg. Zij doen op dat vlak een aantal onderzoeken. Er zijn een aantal promovendi die zich hiermee bezighouden. Wat is dit nu? Je ziet hier een verschil. We hebben het hier proberen op te sommen. Als je kijkt naar de oude term 'verzorgingsstaat', dan wordt daarmee bedoelt dat je voor iemand gaat zorgen. Dat leidde vaak tot langdurig zorggebruik. Partijen gingen langs elkaar werken. Er kwam meer focus op zorg en weinig aandacht wat daaromheen speelde. Met het reablement kun je het daarmee bewerkstelligen. Het WMO staat voor: zorgen voor en zorgen dat. Vaak is dat een kortdurende zaak waar mensen mee bezig zijn. Je hebt teams die samenwerken. Er komt meer nadruk op welzijn. Je hebt meer aandacht voor de omgeving van iemand met van alle factoren die daarin spelen. Dat is allemaal technisch. We willen ernaartoe werken hoe we dat gaan doen in Kerkrade. Hier kunt u alles nalezen. Hoe zit dit nu? Het is een werkwijze die voor alle doelgroepen geschikt is en voor alle mogelijkheden van ondersteuning. Het is iets wat je samen doet. Dat is wat we in Kerkrade proberen te doen. We willen samen met de partijen in het sociale vlak en op het zorgvlak aan de slag gaan. We willen kijken hoe we die inwoner kunnen ondersteunen, zodat hij zijn leven goed kan leiden en daar waar nodig is passende ondersteuning aanbieden. In Chevremont is op basis van een Zon & W subsidie een pilot over uitgezet. Dat is destijds door Meander aangevraagd waarin een explicietere samenwerking zit. We hebben dat vertaald naar een werkwijze hulp bij huishouden. Hier staat wat dat allemaal vraagt. Het vraagt een andere manier van denken. Het is iets wat je samen moet ondersteunen en faciliteren. Er zijn andere competenties. Mensen die partijen en medewerkers aansturen moeten daar de ruimte voor krijgen. We moeten vooral kijken naar de ouderen in onze maatschappij. Dat is de grootste groep die we bedienen, van het verkeerde woord. Dat zou ik toch willen gebruiken, want daar zit veel kracht en energie in. Het is niet dat die mensen niet meer vooruit en niets meer kunnen. Ze kunnen vaak meer dan dat ze zelf in de gaten hebben. Dat hebben wij als jongere generatie ook niet in de gaten. Het werkt als een wisselwerking tussen jong en oud, zodat je veel voor elkaar kunt betekenen. In november is er een bijeenkomst geweest die we in Produc hebben gehad. Daarin hebben we verteld over ouderen als oplossing. Dit voor wie geïnteresseerd is. Via de VI pagina kunt u dat terugkijken. Wat hebben wij in Kerkrade gedaan? We staan voor een grote uitdaging. Hulp bij huishouden is de voorziening in Kerkrade waar de meeste mensen gebruik van maken. Er is veel aanspraak op gemaakt. Met de inwerkingtreding van het abonnementstarief in 2019 zagen we het aantal mensen dat daar aanspraak

op wilde maken enorm stijgen. Dat begon destijds met een eigen bijdrage van €17,50 per vier weken. Dat werd €19,- per maand en nu is dat €21,-. Dat is los van je inkomen en vermogen. Het is voor mensen gezien hun portemonnee geen vreemde gedachte dat wanneer ze altijd particuliere hulp hebben gehad dat ze bij de WMO aankloppen, omdat ze hun huishouden niet meer voldoende aan kunnen. Zo is zijn steeds meer mensen die hulp gaan vragen. Ongeacht wat wij daar met zijn allen van vinden. Op een bepaald moment kwamen we op een uitdaging te staan, zoals de kosten. Dat is een belangrijk punt. Er zijn daarnaast niet voldoende mensen die die ondersteuning kunnen bieden. Daarom hebben we de handen in elkaar geslagen met de vier zorgaanbieders om te kijken hoe we dit kunnen doen. Dit is een groot proces geweest. U heeft allemaal een placemat gekregen, omdat we een nieuwe werkwijze zijn gaan uitwerken. Hier staat het aangegeven. We werken met een praatplaat die we daarvoor gebruiken. We willen met de medewerkers van hulp bij het huishouden kijken wat aan ondersteuning in een huishouden nodig is. Dit willen we middels een kennismakingstraject van zes weken doen. We doen dat nadat er door de gemeente aan de voorkant een triage is gedaan. De collega's van de toegang zullen dat verzorgen. Er zal nadrukkelijk gekeken worden of het aannemelijk is dat bij deze cliënt en leefeenheid ondersteuning nodig is. Met leefeenheid bedoelen we: man vrouw en kinderen. Dus laten we breder kijken of daar ondersteuning nodig is. Als op basis van de gegevens die we hebben, die we hier zien en die we uit dat gesprek halen het aannemelijk is dat hier ondersteuning nodig zou kunnen zijn dan wordt dat doorgezet naar de vier aanbieders. Zij zullen kijken wie van die groep deze cliënt kan oppakken. Vervolgens start er een traject van zes weken. U ziet hier stap één en twee. Dat is het eerste contact. Dan start die kennismakingsperiode. Dat is een periode waarin we die persoon en zijn leefeenheid beter proberen te leren kennen. Wat speelt hier? Wat zijn dit voor mensen? Wat is hier aan de hand? Hoe ziet het netwerk van die mensen eruit? Zijn er hulpmiddelen die wellicht zouden kunnen bijdragen om de beperkingen waar iemand tegenaan loopt op te lossen. Als er dan ondersteuning nodig is, hoe zou iemand dat zelf het beste kunnen doen? Mensen zijn zich vaak niet van bewust dat je je huishouden niet in één dag hoeft te doen. Ik heb het zelf ook moeten leren. Ik word ook langzaamaan ouder. Je kunt vaak niet alles op één dag doen. Daarvoor moet je een proces met mensen doorlopen om die bewustwording door te maken. Daarom is die periode er van zes weken. Dat is het verschil met zoals we vroeger dat in één gesprek deden. Er word met mensen en vaak ook met mantelzorgers een gesprek in beeld gebracht wat hier speelt. Wie kan hier wat doen? Daar volgt een bepaalde indicatie uit als je door de overtuiging komt. Door het kennismakingstraject leer je mensen in een periode van zes weken beter kennen. Je ontdekt welke mogelijkheden er zijn. Dat is erg belangrijk. Het is niet belangrijk om in te zoomen wat iemand niet kan, maar wat iemand wel kan. Als hij dat wel kan, hoe dat hij dat het beste kan doen. Zodat hij dat langdurig kan volhouden en misschien tijd krijgt om andere dingen in het leven te doen. Ik ga door. In die periode zijn dat getrainde medewerkers die dat oppakken. Dat zijn getrainde medewerkers die zullen helpen bij hulp bij huishouden. Zij hebben daar scholing voor gehad. Dat hebben we samen met de aanbieders zo opgezet, zodat de mensen een goed gesprek kunnen voeren. Ze weten goed wat er speelt, wat er aan hulpmiddelen is en welke ondersteuning waar te krijgen is. Ze kijken verder dan de situatie. Het zal niet alleen om het huishouden gaan, maar misschien speelt er iets van eenzaamheid. Speelt er iets van financiële problemen? Zo kunnen ze weten welke andere partijen ze erbij kunnen halen om iemand passend te ondersteunen. Ze doorlopen die periode van zes weken aan de hand van een logboek dat we samen hebben opgesteld. Dan resulteert dat na die zes weken op basis van dat traject samen met die cliënt, inwoner en zijn eventuele familie mantelzorger zal tot een ondersteuningsadviesplan. Dat wordt samen met die inwoner opgesteld. Daarover wordt een overeenkomst met elkaar gezocht. Samen wordt gekeken voor welke activiteiten aan omvang van ondersteuning nodig is. Na die zes weken komt dan het ondersteuningsadviesplan. De gemeente neemt dan een besluit. Wij zijn uiteindelijk op basis van onze verantwoordelijkheden voor de WMO verantwoordelijk dat daar het besluit op wordt gegeven. Wat mooi is, is dat die getrainde medewerkers na die periode van zes weken de klant warm overdraagt naar een collega. Ze vertellen elkaar hoe de situatie precies in elkaar zit. De medewerker hulp bij huishouden die het vervolgens oppakt zal goed worden geïnformeerd en ingelicht over wat er in die situatie speelt en welke afspraken er zijn. Dit is een groot voordeel voor de medewerker hulp bij huishouden, omdat hij niet in onverwachte situaties terecht komt. De uitkomst is de ondersteuning waar dat nodig is. Ik zag een vraag, klopt dat? -Mag

Seat 32

ik? -Zeker. Tot nu toe was het zo dat de aanvraag op zijn minst zes weken duurde. Wanneer wordt nu het eerste contact gelegd? Als iemand zich bij de gemeente meldt dan kan er op dezelfde dag of binnen een paar dagen het gesprek met iemand worden gevoerd om de situatie in kaart te brengen. Aan de hand daarvan wordt vervolgens een gespreksverslag opgezet. Dat wordt naar iemand thuis gestuurd. Gelijktijdig wordt de overdracht naar de aanbieders gedaan met het verzoek om het traject op te starten. Een belangrijk punt is dat het wellicht een paar weken kan duren voordat de aanbieder hulp bij huishouden het traject kan opstarten. Is

er geen verplichte tijd aan verbonden bij die zorgaanbieder? Dat is zoals het van tevoren ook was. We zitten nu in de periode van de melding. De procedure bij de WMO is dat het altijd start met een melding. Dan heb je in principe zes weken de tijd om de situatie te onderzoeken. Na zes weken kan iemand een aanvraag indienen. De gemeente belsuit op die aanvraag. We hebben het proces nu in de lijn van de WMO-melding ingericht waarbij wij de toegang doen overdragen naar de aanbieder. De aanbieder start de onderzoeksperiode van zes weken op waar de aanvraag en het besluit op voorligt. Dat is de insteek.

Seat 18

Ik begrijp u niet zo goed met drie en vier. U zegt dat de aanvraag meteen start. -De melding zal starten. In die periode van zes weken krijgt diegene dan huishoudelijke hulp? Ja. -Dat zal lopen, alleen weten we na die zes weken of dat vast is of niet. In die zes weken hebben we afgesproken dat er gemiddeld twee uur per week door de aanbieders ingezet kan worden in de situatie. Die twee uur zijn bedoeld om de situatie in kaart te brengen met de cliënt, zijn omgeving en om de eerste huishoudelijke taken samen op te pakken. Er zal gekeken worden wat de mogelijkheden zijn. Wat speelt hier? Na die zes weken volgt de definitieve conclusie die ze samen hebben getrokken. Dan kan het zijn dat er misschien meer dan twee uur nodig zou zijn om continuïteit en constructief ondersteuning aan te bieden. Dat zou ook minder kunnen zijn. Dat wordt in die tijd bekeken. Kan het één uur worden? -Ja, dat kan. Die twee uur is bedoeld om het onderzoek goed te kunnen doen. Je moet als getrainde medewerker de kans hebben om zorgvuldig de situatie te kunnen onderzoeken en samen de kansen te pakken die er zijn. Dat is de insteek. We hebben afgesproken dat in iedere situatie twaalf uur voor het hele traject zit. -Ik wil terugkomen op de vooraanvraag. Stel dat ik morgen bel, omdat ik mijn huishouden niet zelf kan doen. Ik heb hulp nodig. Hoelang moet ik wachten tot het eerste kennismakingsperiode? Uw melding wordt dezelfde dag of binnen een paar dagen opgepakt. Dan wordt dat doorgezet. Op dit moment is het zo dat het een week of zes duurt voordat het opgepakt kan worden. Dan gaat die kennismakingsperiode pas in? -Ja. Er is dus een wachtlijst? -Het is nu een stuk korter dan in het verleden. Mensen moesten vaak maanden wachten. U kent wellicht de geluiden uit het Heuveland waar mensen in Maastricht soms twee jaar moesten wachten voordat ze ondersteuning in het huishouden kregen. In Kerkrade hebben we dit nu aanzienlijk kunnen verkorten. We werken met gradaties: regie, regulier en voorrang. Mensen die snel hulp nodig hebben, bijvoorbeeld als iemand ernstig ziek is waar een korte levensduur te verwachten is, dan wordt dat versneld opgepakt. Uiteraad. Ik kan mij herinneren dat we daar eind vorig jaar naar gevraagd hebben. Toen werd ons verteld dat er geen wachtlijsten waren. Dit is denk ik ook een vorm van een wachtslijst. Als je zes weken moet wachten totdat de kennismakingsperiode ingaat dan is dat wel degelijk een wachtlijst. Het is hoe je het formuleert. Zo kun je het zien. Het gaat om situaties waar geen spoed aan de orde is. Zoals we al zeiden, gelet op de arbeidsmarktproblematiek die er heerst. Als je erop wacht dan duurt dat altijd te lang. Daarom wordt er aan de voorkant sterk getreageerd waar de grootste noodzaak is. -Mevrouw, nog even

Seat 20

voor alle duidelijkheid. Ik zit hier in het midden. Zit het beslismoment of er überhaupt hulp wordt gegeven in die kennismakingsperiode of daaraan voorafgaand? Voorafgaand bij de start wordt gekeken of het aannemelijk is dat er in een situatie hulp bij huishouden nodig is. In dat kennismakingstraject volgen we of dat daadwerkelijk zo is. Dat kan tot andere conclusies leiden. Daar kan ik u dadelijk meer over vertellen. We hebben nog wat overzicht met cijfers. Als het past zou ik het fijn vinden om kort een filmpje te laten zien wat we hebben opgenomen met een klant die dit zelf heeft doorlopen. Ik kijk naast mij of dat nog kan. -Ik zou liever de tijd geven

Seat 19

aan wat vragen. Dat filmpje kan ik met alle respect thuis nog kijken. -Ik weet niet of dat ook voor de andere mensen geldt. -Ik heb ook nog een vraag.

Seat 24

Stel dat na een bepaalde periode de huishoudelijke hulp wordt afgewezen. Kunnen die mensen in bezwaar komen? Hoe gaat dat? Zonder meer. Wellicht kunnen we eerst de rest van de presentatie doorlopen. Dan slaan we nu de video over. De video gaat over een meneer die het proces heeft doorlopen en zijn ervaringen deelt. Wellicht geeft dat meer inzicht over hoe dat loopt. Ik ga door naar wat het heeft opgeleverd. Zoals ik al zei hebben we in december een Kennisevent gehouden samen met de vier aanbieders hulp bij huishouden. We wilden laten zien wat we daarmee bereikt hebben. Dit omdat we veel vragen uit de regio en uit den lande kregen, zelfs van de VNG. Wat zijn jullie daar allemaal aan doen? Het klinkt interessant. Daar willen we meer van weten. Daarom hebben we besloten om samen daar een Kennisevent aan te wijden. Op deze sheet ziet u gegevens die over de periode van 1 september 2023 tot september 2024 gaan. In die periode zijn 232

trajecten totaal doorlopen. Die zijn naast de werkwijze die we van te voren hanteren daarnaast gehouden om een vergelijking te maken. Dit om te zien wat er in de ene situatie en in de ander zou hebben opgeleverd. Die 232 trajecten waren aan de voorkant doorgezet, omdat de indruk was dat er aannemelijk hulp voor nodig zou zijn. Uiteindelijk hebben 43 niet tot een indicatie geleid. Bij 154 trajecten kwam er minder tijd uit die nodig was en waar we een besluit op moesten nemen dan voorheen. Waarom? Als we in een situatie kijken naar de mogelijkheden van iemand qua hulpmiddelen en daken er slimmere keuzes gemaakt konden worden. In een dertigtal gevallen komen we op hetzelfde uit. In een vijftal gevallen kwam er zelfs meer tijd uit. De trajecten betekenen optimaal maatwerk. Je kijkt samen met iemand en zijn omgeving wat er hier speelt. Hoe kan ik jou het beste helpen? Hoe kun je jezelf het beste helpen? Dat is wat we hiermee hebben weten te bewerkstelligen. -Ik hoor vooral bezuinigen.

Seat 19

Als u zegt dat we betere hulp hebben, waar bestaat dat dan uit? We hebben het hier over hulp bij het huishouden. Ik hoor niet dat u zeggen van: we komen erachter dat ze nog dit, dat en zus. Dan zou ik deze manier van aanpakken zinvol vinden, omdat je andere hulp hulpvragen ziet als je achter de voordeur komt. -Dat is waar ik in het begin op in ging. Die getrainde medewerkers zijn een brede blik. De hulp bij het huishouden zijn de ogen en oren in de wijken. Die getrainde medewerkers hebben zicht op andere problematiek die in de situatie speelt. We hebben eerder verteld over de buurtschakels die we in Kerkrade hebben. Die richten zich op eenzaamheid, overbelaste mantelzorg en cognitieve problematiek. Je roept die dingen. Zijn daar cijfers van? Dat zou ik graag hierbij zien. Levert dat aan extra op? Hier zie ik alleen dat we zes weken gaan meelopen. Dan gaan we precies kijken of u wel of niet zelf een wisser aan kunt pakken, of u de trap op kunt en that's it. Voor de rest besparen we hier veel geld mee. U vertelt het alsof het fantastisch is om zo geholpen te worden. Ik wil zien dat het wat oplevert in de hulp van de andere problematieken waar veel van onze bewoners en burgers mee te kampen hebben. -Daarin kunnen we u bedienen in de rest van de presentatie waar het niet zozeer gaat over de andere problematiek. Wat betekent het voor de mensen qua klanttevredenheid? Daar komen we in het verdere deel van de presentatie op terug. Laten we snel door deze dingen gaan. Wat levert het nu op? Wat we zien is dat het bij die 232 trajecten, intussentijd zijn het er meer. We zijn heel wat maanden verder. We zagen dat gemiddeld 15% tot lagere indicaties leidde.

Seat 3

Daarbij ging het in die tijd om een 10% van de totale populatie hulp bij het huishouden die we hebben. In totaal bleek dat gemiddeld 1% van de lagere indicatie voor de hele populatie uitkwam. Dat is een mooi resultaat. Alle kleine beetjes helpen om tot het grote te komen. Dan kom ik op een belangrijk stuk qua klanttevredenheid. Meander, onze grootste aanbieder, heeft nadrukkelijk de klanttevredenheid gemonitord van de mensen in deze werkwijze. Het gaat om de nieuwe mensen die zich melden voor hulp bij het huishouden. Wat heeft dat opgeleverd om dat naast de andere mensen te leggen die de ondersteuning krijgen? Er kwam een hogere klanttevredenheid uit. Ondanks dat de meeste van die mensen minder tijd kregen dan dat de anderen van tevoren kregen. De mensen gaven aan zich gehoord te voelen. Fijn dat het op deze manier kan. Ik zie dat ik meer zelf kan dan dat ik van tevoren had gedacht. Dat geeft me mogelijkheden om andere dingen te gaan doen. Bij de medewerkerstevredenheid zagen we ook positieve geluiden. Dat is hier in wolkjes weergegeven. De indicaties sluiten beter aan bij de situatie. Er is verbinding met andere dienstverleners en ondersteuningsmogelijkheden, zoals impuls, buurtschakels en dergelijke waar ze van tevoren minder vanaf wisten. We zijn nog niet klaar. We zijn nog steeds aan de slag. We willen de werkwijze doorontwikkelen, maar ook de kwaliteitsborging, zodat de aanbieders het zelfstandig kunnen blijven doen. Dat is belangrijk. We zien dat de gemeenten in de omgeving, uit den lande, de VNG en ActiZ interesse tonen in hoe het hier wordt uitgevoerd. Dat heeft ertoe geleid dat de VNG ons benaderd heeft om een kandidatuur in te dienen voor de gemeentdealers. Ik weet niet of iemand daarmee bekend is? Gemeentedealers is een competitie waarin innovatieve zaken kunnen worden ingediend die moeten voldoen aan de Global Goals. Daar hoort duurzaamheid, economische verbinding van zorg en welzijn bij. Een nieuwe manier van werken. Dat hebben we gedaan. We moeten afwachten wat die kandidatuur oplevert. Het is mooi dat we in den lande opgemerkt worden. Dat geldt ook voor de ActiZ. Dat is een organisatie van thuiszorgorganisaties die Meander heeft benaderd van: we horen dat jullie met een nieuwe werkwijze aan de slag zijn waarin we mooie dingen van horen. Wellicht zouden we daar in den lande aandacht voor kunnen geven. Dat is een heel verhaal. Zijn er van uw kant bepaalde vragen? -Ik heb een

Seat 10

vraag. Ik kijk even naar de placemat bij punt vier als er afspraken gemaakt moeten worden, dus na die kennismakingsperiode. Als daar verschil van inzicht gaat ontstaan, hoe los je dat in de praktijk op? -Tot nu toe is het zo dat door de goede gespreksvoering en de daadwerkelijke gesprekken over hoe het thuis gaat dat

dat tot overeenstemming leidt. Gegeven blijft dat mensen het onderzoeksadviesplan wat wordt opgesteld zelf moeten ondertekenen, zodat ze kennis ervan hebben genomen. Mocht het zo zijn dat naar aanleiding van het besluit van de beschikking die de gemeente neemt dat iemand er niet mee eens is, dan kan diegene uiteraard in bezwaar gaan. Dat heeft zich tot nu toe nog niet voorgedaan. Zoals gezegd passen we voor de nieuwe cliënten sinds 1 september 2023 deze nieuwe manier toe. Tot nu toe heeft niemand een bezwaarschrift ingediend. Geen enkele? -Nee. Dan neem je alsnog een besluit en dan zouden mensen in bezwaar moeten gaan? -Dat kan altijd. Zoals we eerder hebben aangegeven hebben we altijd met het onderzoeksadviesplan gewerkt als onderlegger voor de beschikking. Dat is nu nog steeds zo. Dezelfde werkwijze hebben we ook in deze nieuwe werkwijze ondergebracht. Dat is de onderlegger voor de beschikking. Daar zouden de mensen als ze het daar niet mee eens zijn bezwaar kunnen aangaan. Het blijft hetzelfde. -U kiest er niet voor om in de fase voorafgaand aan de besluitvorming een onafhankelijke, als daar een oordeel over te vellen is, wat iemand wel of niet kan? -Zonder meer behoort dat ook. Misschien had ik dat in de presentatie moeten meenemen. In geval de collega's aan de voorkant bij de toegang twijfelen over het functioneren van iemand, er onvoldoende duidelijkheid is of dat er dingen aan de orde komen die onvoldoende geplaatst kunnen worden werken we nog steeds samen voor de sociaal medische advisering. Dit om in beeld te brengen wat hier speelt en om onafhankelijk advies te krijgen. Dat wordt meegenomen aan de hand van wat er uit komt in het vervolg van het traject. In principe speelt dat bij de toegang. Dat zou in die fase wanneer de afspraken concreet moeten worden gemaakt ook nog kunnen? -Zonder meer. Stel dat in dat traject van zes weken blijkt dat iemand bepaalde klachten aangeeft die van tevoren niet helder waren en die onvoldoende geplaatst kunnen worden. Dan kan in overleg met de WMO-consulent een onderzoek gestart worden. De contacten tussen de intakers en de WMO-afdeling zijn zeer intensief. Dat is een belangrijk punt wat wij hebben gezien. De samenwerking tussen de afdeling WMO en de medewerkers hulp bij het huishouden is door deze werkwijze versterkt. We hebben meer begrip voor elkaar gekregen voor welke uitdagingen we aan beide kanten staan. Er is een kortere lijn ontstaan om met elkaar daarover te sparren. Duidelijk. Dank u wel.

Seat 34

Misschien mag ik daarop wat zeggen. Ik heb beide trajecten van dichtbij mogen meemaken. Bij het oude traject vond een keukentafelgesprek plaats wat intensief was en waaar uiteindelijk iets uitkwam. Dat was bij gemeente Heerlen. Die gaan er anders mee om. Daar is iets uitgekomen. Uiteindelijk vroeg ik mij af wat we nu gezien hebben. Ze gaan die hele medicatie lijst na. Je moet bij zo'n lijst voorleggen wat je allemaal hebt. Aan de hand daarvan wordt een besluit genomen hoeveel tijd je krijgt. Zoals het nu gaat vind ik die intake fijn gaan. Ik ben er zelf bij geweest. Het gaat aan de hand van een lijst. Er staan allerlei zaken op hoe je gaat werken, dus boven of onder je macht. Dat wordt goed besproken. In die periode dat je die intake hebt van zes weken wordt met de cliënt samen gekeken wat de cliënt kan. Ik moet zeggen dat ik daar een positieve ervaring heb gekregen. Ik dacht net als de mensen hier van: er staat een plan en dat klinkt alsof je een gesprek krijgt en dat is het dan. Dat is het niet. Het is een fijne manier waar met de cliënt samen wordt gekeken wat hij zelf kan. Ik ervaar zelf van de cliënt dat hij zei dat hij het fijn vind om dingen zelf te doen. Ik heb daar een positief gevoel bij. Het enige wat ik jammer vind, dat is misschien iets van de uitvoerder zelf, dat op het moment dat de uitvoerder vakantie of vrij hebben dat ze niet altijd iemand anders sturen. Dat moet de cliënt een aantal weken wachten. Dat is minder. Misschien kan daar een keer een mouw aan gebreid worden. Dank u wel.

Seat 22

Dank je wel voor deze terugkoppeling. -Ik heb nog een vraag. We hebben veel te maken met mensen die dementeren, in meer of mindere mate. Die zullen lichamelijk misschien nog fit zijn en bij wijze van spreken de halve marathon lopen. Die zouden lichamelijk dit werk kunnen doen. Ze doen het niet meer of zeggen dat ze het wel doen, maar niet meer doen. Hoe gaat u daarmee om? -Dat is een belangrijk punt. Aan de voorkant proberen we daar een beeld van te vormen. We hebben knobbelcontacten met de casemanager dementie waardoor mensen vaak bij ons bekend zijn in de zin van dagactiviteiten. Daar gaat een andere manier en benadering voor. Je gaat kijken wat bij deze situatie van meneer of mevrouw zijn leefeenheid past. Betrek daar de mensen eromheen bij. Zoals u net zei hebben veel mensen met dementie, maar ook mensen met andere psychische aandoeningen, hun eigen situatie vaak onvoldoende in beeld. Daarom is het belangrijk dat er goede afstemming met de WMO-consulenten plaatsvind. Dat proberen we zoveel mogelijk te doen, zodat we die situaties voorkomen.

Seat 32

Ik heb weer een vraag over het eerste contact. Als iemand terminaal ziek is moet hij dan zes weken wachten? Ik heb het zelf persoonlijk meegemaakt. De wethouder weet dat ook. Het is namelijk zo dat als je zes weken moet wachten en je hebt nog twee maanden te leven dan heb je daar niks aan. Zo'n aanvraag kwam toen

beneden te liggen en je was na zes weken aan de beurt. Gaat het nu omdat je gebeld kan worden anders dan iemand die noodzakelijk dringend hulp nodig heeft dat hij geholpen wordt? -In het begin hadden we het daarover. Voor de toegang hebben we drie verschillende categorieën ingebracht om daar rekening mee te houden. We hadden het over regie. Dat zijn zaken die net aan de orde kwamen. Vaak gaat het om mensen met dementie, maar ook regulier. Dat zijn mensen met ouderdomsklachten. Ik zal dat generalistisch aangeven. We hebben ook voorrang. Dat zijn de mensen waar à la minute actie ondernomen moet worden. Daarvoor zijn er korte lijntjes met de aanbieders en hulp bij het huishouden, maar ook als het gaat om ander ondersteuning. Daar stant pede om de ondersteuning in te zetten en om dat te voorkomen. We kunnen nooit beloven dat het overal altijd goed gaat, maar dat is wel de insteek. Als het helder is dat er een korte levensverwachting is dan wordt er stante pede werk van gemaakt. Let op de tijd. -We hebben de tijd behoorlijk. Ik heb een technische vraag voor de wethouder.

Seat 19

Kunnen we die rapporten alstublieft krijgen van de evaluaties, het onderzoek dat gedaan is en het experiment?

Seat 4

Alles wat wij hebben kunt u krijgen. Dat is geen enkel probleem. [onhoorbaar 01:58:07-01:58:08] -We hebben

Seat 2

zo nog één presentatie gepland staan. Wij moeten daar

Seat 3

een technische aanpassing voor doen. We moeten de presentaties klaarzetten. Wellicht wilt u een sanitaire stop maken? Zullen we vijf minuten in pauze gaan?