Gemeente Raalte

Uw kenmerk
Zaaknummer 15494-2023
Voor informatie Eva Smit
0623399841
Eva.smit@raalte.nl

Datum 28-3-2023
Bijlagen -

Onderwerp: Reactie op advies inzet ervaringsdeskundigheid sociaal domein Raalte

Geachte leden van de Adviesraad,

Op 9 februari 2023 ontvingen wij uw brief waarin u de gemeente Raalte adviseert over de inzet van ervaringsdeskundigen. Hiervoor danken wij u hartelijk. Juist een ongevraagd advies als het uwe is waardevol voor ons als gemeentebestuur en voor de gemeentelijke organisatie. Het kan ons helpen zaken te signaleren die beter of anders kunnen en vervolgens daarover het gesprek aan te gaan.

In uw brief geeft u aan te zien dat er in de gemeente Raalte nog niet altijd wordt gewerkt volgens de 'omgekeerde verordening'. Daarbij stelt u dat er verschillen zijn in kennis van en bejegening door professionals en dat er nog te vaak vanuit systeemdenken wordt gedacht. U adviseert de gemeente Raalte gebruik te maken van ervaringsdeskundigen in het sociaal domein, om hiermee bovengenoemde zaken te verbeteren.
In deze brief reageren wij op uw constateringen en op de concrete voorstellen die uw adviesraad doet.

Het belang van ervaringsdeskundigheid
Ervaringsdeskundigheid is een onderwerp dat bij ons op de agenda staat. Het is een veelomvattend thema. Wij zijn ons bewust van de beweging 'niets over ons, zonder ons' en binnen onze participatietrajecten betrekken wij zoveel mogelijk de Raaltenaren om wie het gaat.
In de gemeente Raalte gaan we voor een inclusieve democratie waarin we in verbinding staan met de samenleving. Een samenleving waarin iedereen betrokken is; denkers en doeners en vooral ook mensen die niet zo snel meedoen. En waarin alle inwoners ook echt invloed hebben.

Reilen en zeilen in het Raalter sociaal domein
Binnen het sociaal domein hebben inwoners over het algemeen contact met ons sociaal loket en onze consulenten. Inwoners kloppen bij ons aan als ze vragen hebben waar ze zelf niet (meer) uitkomen. Ons uitgangspunt is hierbij altijd de persoonlijke situatie en kracht van de inwoner. Samen kijken we naar wat zij/hij zelf kan doen, wat samen met de eigen omgeving mogelijk is en welke ondersteuning eventueel zou passen. De werkwijze van onze consulenten is breed kijken, met als doel de context en achtergrond helder te krijgen van de gestelde hulpvraag. Dit noemen we 'doen wat nodig is'. Om werken volgens de omgekeerde verordening te bevorderen werken we samen met het Instituut voor Publieke Waarden met de zogenaamde Doorbraakmethode. De Doorbraakmethode is een beproefde manier van werken waarmee de consulenten in 6 processtappen

onderbouwd maatwerk leveren aan onze inwoners. Ook werken we met casuïstiek-besprekingen om elkaar scherp te houden op het aansluiten bij de ondersteuningsvraag van de inwoner.
Als een inwoner in de nabije omgeving niemand heeft om haar/hem te vergezellen naar het gesprek met de consulent, kan men kosteloos gebruik maken van onafhankelijke clientondersteuning. Binnen onze gemeente kunnen inwoners hiervoor terecht bij Vriendendiensten, MEE IJsseloevers en De Kern.

Klantervaring
Wij vinden het als gemeente belangrijk om te weten hoe onze dienstverlening wordt ervaren. Om hier inzicht in te krijgen nemen wij vragenlijsten af bij onze klanten. Uit deze klantervaringsonderzoeken blijkt dat onze inwoners over het algemeen zeer tevreden zijn met onze dienstverlening; iets om trots op te zijn. Aan zowel inwoners die een voorziening toegewezen krijgen als aan inwoners waarvoor we hebben meegekeken naar andere mogelijkheden vragen we sinds dit jaar op meerdere momenten in het jaar om het contact met ons te evalueren. Hier leren we van en op basis hiervan verbeteren we onze processen.

Reactie op de adviezen van Adviesraad Sociaal Domein Raalte
Uw adviesraad geeft in uw brief van 9 februari jl. een vijftal adviezen om te komen tot een snellere transformatie die ten goede komt aan de hulp en zorg voor de inwoners van de gemeente Raalte.
Hieronder reageren we op deze adviezen.

1. *Leren van goede ervaringen uit andere gemeenten*

Wij vinden het waardevol om te leren van andere gemeenten die op de goede weg zijn. Op het gebied van inzet van ervaringsdeskundigen geeft u aan dat er in Zwolle positieve ervaringen zijn. Graag maken wij gebruik van uw aanbod om een gesprek te organiseren met partijen die hier ervaring mee hebben.

2. *Agenderen van ervaringsdeskundigheid*

U raadt ons aan ervaringsdeskundigheid op de agenda te zetten, zowel intern als extern.

Het inzetten van ervaringsdeskundigheid intern is voor ons reeds een belangrijk thema, op verschillende plekken en niveaus. Een aantal voorbeelden die illustreren hoe dit al gebeurt, zijn:

- Er is door de diverse adviesraden, waaronder de uwe, in het opstellen van de Regiovisie beschermd wonen en maatschappelijke opvang nadrukkelijk geadviseerd om gebruik te maken van ervaringsdeskundigheid; dit is overgenomen en heeft nu een prominente plek in de aanpak.
- Mensen die bij ons aankloppen met financiële problemen ervaren hiervan vaak stress. Dit heeft zijn weerslag op het kunnen voeren van een constructief en gestructureerd gesprek over de problematiek waarmee ze te maken hebben. Samen met onze partners die inwoners op dit gebied bedienen gaan onze consulenten een training volgen die gericht is op communicatie tussen hulpvrager en hulpverlener. De training wordt gegeven door mensen die ervaringsdeskundig zijn op het gebied van schuldhulpverlening.
- Wij werken met het zogenaamde testpanel laaggeletterden. Hierin bekijken taalambassadeurs teksten en brieven van de gemeente Raalte om te bepalen of de tekst te begrijpen is voor mensen die moeite hebben met lezen.
- Als wij beleid maken doen wij dit in zogenoemde participatieve trajecten. In deze trajecten betrekken wij mensen die te maken krijgen met het beleid dat we ontwikkelen. Onze huidige aanpak voor mantelzorgers is bijvoorbeeld samengesteld in samenwerking met mantelzorgers en onze partners die mantelzorgers ondersteunen. Ook voor aanpassingen die we nu aan het doorvoeren zijn spreken we uitgebreid met mantelzorgers en partners over behoeften.

Gemeente Raalte
Zwolsestraat 16, 8101 AC Raalte
Postbus 140, 8100 AC Raalte

T (0572) 347 799
E info@raalte.nl
W www.raalte.nl

- Ook binnen het trainen van alle CJG-medewerkers in het werken binnen Positieve Gezondheid is gebruik gemaakt van ervaringsdeskundigheid. Daar sluiten mensen met ervaringskennis aan om te vertellen hoe het mensen helpt om vanuit dit gedachtengoed benaderd te worden.

Wat betreft het vormgeven van ervaringsdeskundigheid extern is richting onze partners het gebruik van ervaringsdeskundigheid een thema dat op verschillende manieren wordt toegepast. Met name onze partners in de GGZ maken veelvuldig gebruik van ervaringsdeskundigheid.
Onze beleidsmedewerkers die gaan over jeugdbeleid gaan op uitnodiging van Trias Jeugdhulp met hen in gesprek over de mogelijkheden om ervaringsdeskundigheid vorm te geven binnen hun organisatie. In kader van het aansluiten bij de doelgroep door ons en onze samenwerkingspartners gaan we het onderwerp bij o.a. de subsidiegesprekken op de agenda zetten.

Uw adviesraad heeft een belangrijke rol als het gaat over het meedenken van inwoners van Raalte met ervaringskennis en -deskundigheid. Tijdens het werven van de adviesraad hebben we als gemeente ingezet op een representatieve vertegenwoordiging van onze inwoners om op die manier in contact te komen met mensen die daadwerkelijk ervaren hoe ons beleid uitpakt in het dagelijks leven. Uw organisatie heeft een brede achterban en u adviseert vanuit het brede inwonersperspectief. Op die manier brengt u de leef- en belevingswereld van (kwetsbare) inwoners bij de gemeente binnen.
Naast het actief betrekken van inwoners met ervaringskennis bij het maken van beleid, het opzetten van trainingen en het agenderen van het thema in de samenwerking met onze partners werken wij vooralsnog niet met ervaringsdeskundigen op onze werkvloer.

3. *Scholing ervaringsdeskundigheid*

In de gemeente maken wij gebruik van Groei Vooruit in Regio Zwolle. Bij Groei Vooruit kunnen inwoners in gesprek met een loopbaancoach/ loopbaanadviseur om te komen tot een opleidingsplan, waarbij het volgen van een opleiding tot ervaringsdeskundige tot de mogelijkheden behoort. Uw advies om mogelijkheden tot scholing voor ervaringsdeskundigen onder de aandacht te brengen van onze inwoners via de consulenten en samenwerkingspartners zetten we op de agenda van de overleggen met de consulenten.

4. *Inzet van betaalde en onbetaalde ervaringsdeskundigheid*

In de te organiseren afspraak met Zwolle gaan wij graag het gesprek aan over de ervaringen met verschillende categorieën van ervaringsdeskundigheid. Hiervan hopen wij inzicht te krijgen in de mogelijke meerwaarde van het werken met deze verschillende categorieën, zodat wij in de toekomst zo nodig de juiste vormen binnen onze organisatie in kunnen zetten.

5. *Pool van ervaringsdeskundigheid*

Als gemeente gaan wij aan de slag om ervaringsdeskundigheid een steviger plek te geven in onze werkwijzen in het sociaal domein. Goede vervolgstappen hiervoor zijn volgens ons het door u voorgestelde gesprek in Zwolle en zaken die zijn genoemd in reactie op uw bovenstaande adviezen. We hebben er vertrouwen in dat deze stappen een duidelijk(er) beeld geven van nut en noodzaak van een pool van mensen met ervaringskennis om professionals te ondersteunen bij keukentafelgesprekken binnen de gemeente Raalte.

Tenslotte nemen we als gemeente uw zorg over de verschillen in kennis bij en bejegening door professionals ter harte. Wij hebben een aantal zaken in het werk gesteld, zoals de inzet van het Instituut voor Publieke Waarden met de Doorbraakmethode, waardoor wij tot meer eenheid en aan de andere kant maatwerk kunnen komen. Wij willen als gemeente voorkomen dat het inzetten van maatwerk door inwoners wordt ervaren als willekeur, we moeten daarom goed weten en kunnen uitleggen waarom we doen wat we doen. Als uitvoerder van verschillende wetten

Gemeente Raalte

in het sociaal domein hebben wij een belangrijke taak om zorg en ondersteuning op de juiste manier bij onze inwoners terecht te laten komen. Tegelijkertijd zien we grote meerwaarde in de sterke gemeenschapszin in Raalte waarbij Raaltenaren ook voor elkaar zorgen.

Tot slot
Dan rest ons nog u nogmaals hartelijk te danken voor uw ongevraagde advies. Wij pakken de genoemde punten op en zien uit naar het vervolg om samen met u te ontdekken wat ervaringsdeskundigheid onze inwoners en ons kan brengen. Voor vragen, meer informatie en het maken van een afspraak kunt u contact opnemen met Eva Smit, haar gegevens staan bovenaan deze brief.

Met vriendelijke groet
burgemeester en wethouders van de gemeente Raalte,



de secretaris
Monique van Esterik

de burgemeester
Martijn Dadema

Gemeente Raalte
Zwolsestraat 16, 8101 AC Raalte
Postbus 140, 8100 AC Raalte

T (0572) 347 799
E info@raalte.nl
W www.raalte.nl