

Debat tekst 17 juli 2019

Klantreis door het sociaal domein

Vanuit de cliënten WMO en Werk en Inkomen heb ik een klantreis gemaakt door de kadernota 2020, de 1^e begrotingswijziging 2019 en de jaarrekening 2018. Hoe ervaart de klant de dienstverlening en hetgeen in de documenten staat? Hoe vindt de klant dat er naar hem/haar geluisterd wordt?

In de Kadernota staat het financiële perspectief. Droge cijfers die mij als klant niet veel zeggen. Bovendien komt er 2 juli jl. een aanvulling op de financiële perspectieven, omdat de meicirculaire verschenen is en doorberekend is. Die meicirculaire zorgt ervoor dat we de komende jaren minder positief resultaat hebben dan verwacht. Tekorten in de jeugdhulp (in 2018 al 2,9 miljoen tekort in Gouda), in de uitkeringen. Geen rooskleurig beeld. De vraag is of er dan ook geïnvesteerd wordt in het Sociaal Domein. He dat is raar, ik zie allerlei investeringen a) pas vanaf 2023 en dat is na deze collegeperiode of b) er wordt nauwelijks geïntensiveerd op het sociaal domein.

Misschien dat de eerste begrotingswijziging meer soelaas biedt. Nou nee, dit geeft het perspectief weer van de beginstand van de Kadernota. En ziet er dus te rooskleurig uit. Extra investeringen in het sociaal

domein zie ik er niet tussen staan. Terwijl ik weet dat ouderen langer thuis moeten blijven wonen en dus meer aanvragen bij de WMO in zullen dienen en de jeugdzorg nog steeds tekorten kent. Wat raar dat er dan in het persbericht staat dat de gemeente zorgvuldig gaat investeren in waar dat nodig is.

Kennelijk valt het sociaal domein daar niet onder. Is er wel geld voor het Transformatietraject Jeugd? Hoe kan het dat de VNG spreekt over: tekorten jeugdzorg dreigen gemeenten te verlammen, en er in Gouda kennelijk geen paniek hierover is? Welke oplossingen ziet dit college voor de tekorten op de jeugdzorg? Gaan we lokale belastingen verhogen? Of komen we mensen tegemoet door ze te ontzorgen?

Goh ik kom een interessant rapport tegen: Mijn kwaliteit van leven 2018. Hoe zou Gouda daar op scoren? De deelnemers geven Gouda een 6,3. Matig dus. Zo wordt er gesteld: een hulpmiddel regelen via de WMO is bijna onmogelijk in Gouda. Het onderhoud van hulpmiddelen die door de gemeente verstrekt worden, laat nog wel eens te wensen over. Wat raar dat de gemeente dan wel zoveel geld over houdt de afgelopen jaren op de WMO hulpmiddelen. Toch zie ik ook een lichtpuntje: een inwoner is goed te spreken over het sociaal team.

Een ding treft mij in het bijzonder in het rapport: klantgerichtheid in de zorg is momenteel waardeloos. Dat spoort met het SP onderzoek over de bejegening door de ambtenaren. Gouda is onvriendelijk voor de burger die geld kost. Zo is bekend dat tegen een inwonster is gezegd bij haar aanvraag voor WMO “je denkt toch niet dat we gemeenschapsgeld aan jouw probleem gaan verspillen”.

Ik heb een advies aan dit college: leer luisteren en wees aanmoedigend in plaats van ontmoedigend bij Werk en Inkomen en de WMO. Wees klantvriendelijk, en zeg het in eenvoudige en begrijpelijke taal. Leer luisteren naar je inwoners. Een klein beetje begrip voor de emoties bij cliënten doet al wonderen. Wees oplossingsgericht en relatiegericht. Zie de mens niet als een probleem, maar als een mens met een probleem dat oplosbaar is.

Confucius zei het al: een mens heeft 2 oren en 1 mond om 2x zoveel te luisteren dan te praten. Goed luisteren vereist inleving en het achterwege laten van vooroordelen. Daarom ook mijn 3 moties.

De buurtmoeders in het Gloriantplantsoen willen naast het oppimpen van de buurt een andere speeltuin, met een klimrek. Elke keer krijgen ze te horen: als we daar aan gaan beginnen, schept dat precedenten. Dan

luister je in mijn optiek niet naar je inwoners. Zij vragen niet om een extra speeltuin, zij willen een klimrek.

Zo ook de recreatiemogelijkheden van het buitenbad. Uit de evaluatie Groenhovenbad uit 2017, de SP enquête uit 2017 en de memo van februari 2018 blijkt dat er aanpassingen gewenst zijn. Maak de inwoners en Sportpunt Gouda blij met een doorzichtige muur en de tochtsluis.

Dan de reserve Sociaal Domein. Ik zie daar nog steeds een te laag bedrag staan. Gezien de toekomstige ontwikkelingen: een tekort op de jeugdzorg en een toenemende vraag aan WMO omdat ouderen langer thuis wonen bijvoorbeeld, vraag ik het college om hierop te anticiperen.

Tenslotte wil ik de ondersteuning en griffie danken voor al hun hulp en adviezen het afgelopen seizoen.

Ik dank u voor uw aandacht.