

SIGNALEN OVER WERKWIJZE SOCIAAL TEAM LAARBEEK APRIL 2024

Naar aanleiding van een signaal in de vergadering van februari 2024 van de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) over de werkwijze van het Sociaal Team Laarbeek (STL) heb ik een begin gemaakt met een onderzoekje daarnaar.

Ik heb gesproken met vier mensen die als (voorheen) professional met het STL te maken hebben gehad. Twee van hen hebben ook in andere gemeenten ervaring met een dergelijk loket.

We moeten ervoor waken dat er, aan de hand van incidenten die zich hebben voorgedaan een te ongenueanceerd beeld ontstaat van de praktijk van alle dag. Voorts gaat het ons niet om het gegeven dat de "omzet" aan WMO diensten in Laarbeek ver onder het gemiddelde van vergelijkbare gemeenten zit. Dat is niet bij voorbaat goed of fout. Laarbeek stuurt al lang op zelfstandige inwoners onder andere via het beleid "normaliseren".

Dat allemaal gezegd zijnde komt er – even in zwart wit – geen florissant beeld uit de ervaringen met het werk van het STL. Wantrouwen lijkt het uitgangspunt van de medewerkers bij het te woord staan van de inwoner die zich bij STL meldt. De procedure is zo ingericht dat voorafgaand aan de formele behandeling van de aanvraag, een indicatie wordt gegeven over de haalbaarheid daarvan. Daarbij worden soms argumenten gebruikt en suggesties gedaan die in strijd zijn met de wet. Pas als aangekondigd wordt dat er bezwaar zal worden gemaakt, komt de boel goed op de formele rails. Daarbij is de manier waarop de mensen te woord wordt gestaan niet klantvriendelijk, soms gewoon ongepast. Dit speelt bovendien meer bij kwetsbare en niet weerbare mensen.

Hierover heb ik op 2 april `24 informeel gesproken met de manager van het STL. Hij herkent het verhaal en spreekt over de noodzaak van een cultuurverandering bij de medewerkers; een taai en langdurig proces. Werkwijzen worden anders ingericht, zowel meldingen als aanvragen worden geregistreerd. Als er een "nee" op een verzoek komt, moet de mensen een alternatief, bijvoorbeeld een verwijzing worden aangereikt. Men moet met de mensen meedenken, men moet zich gehoord voelen. Klachten over de bejegening worden herkend en erkend. Verbeterprocessen zijn ingezet maar (nog) geen doortimmerd plan daarvoor.

VRAAG; vinden we dit voor nu voldoende of accepteren we het aanbod van de manager om hierover met de ASD in gesprek te gaan?

WvH 3/4/24.