Raadgever Sociaal Domein

RAPPORTAGE 2018

Herman Rolfes

1. INLEIDING

Ik ben medio mei 2018 met de werkzaamheden in het kader van Raadgever Sociaal Domein begonnen. De Rapportage behelst daarom de periode mei – december 2018. De bevindingen van oud-raadgever de heer Pubben zijn opgenomen in de Rapportage 2017. Niet-afgeronde meldingen uit 2017 zijn in de Rapportage 2018 opgenomen indien burgers zelf hebben aangegeven hun melding opnieuw te willen voorleggen aan de Raadgever Sociaal Domein. Ik heb hierover contact gehad met alle betrokkenen.

In de Rapportage 2018 wordt onder 'Sociaal Domein' de wijze verstaan waarop de gemeente Oss de taakstelling op het terrein van Jeugd en Jongeren, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Participatiewet (Werk en Inkomen, inclusief Schuldhulpverlening) heeft georganiseerd. Onder 'burger(s)' worden inwoners van de gemeente Oss verstaan die een melding hebben gedaan bij mij. Onder 'medewerker(s)' worden medewerkers van de gemeente Oss verstaan die in uiteenlopende functies en verantwoordelijkheden werkzaam zijn binnen het Sociaal Domein.

Het behoort tot mijn taak om vanuit het perspectief van de burger naar organisatie, uitvoering en doorwerking van de taakvelden in het Sociaal Domein te kijken. Daarbij let ik in het bijzonder op het contact dat de gemeente aangaat met burgers binnen het Sociaal Domein. De wijze waarop dit contact verloopt is immers voor sommige burgers aanleiding om rechtstreeks of via derden contact met mij op te nemen. In de Rapportage 2018 informeer ik hierover de Raad van de gemeente Oss.

2. LEESWIJZER EN ADVIEZEN

De Rapportage 2018 biedt een inkijk in mijn werkzaamheden (hoofdstuk 3 en 4) en in aanleidingen en karakteristieken van meldingen die ik heb ontvangen (hoofdstuk 5). In hoofdstuk 6 wordt in vijf samenhangende adviezen samengevat beschreven welke betekenis gegeven kan worden aan de meldingen. Hoofdstuk 7 sluit de rapportage af.

De volgende adviezen worden in hoofdstuk 6 beschreven:

ADVIES 1. Bied permanente leertafels voor medewerkers aan.

ADVIES 2. Maak 'sensibiliteit voor de persoonlijke levenssfeer en privacy' tot grondhouding in het vakmanschap.

ADVIES 3. Coördineer en regisseer meervoudige contacten in het Sociaal Domein.

ADVIES 4. Stimuleer en organiseer de permanente ontwikkeling van vakbekwaamheid.

ADVIES 5. Stimuleer het gezamenlijk spreken over waarden en normen en zingevingsvragen.

3. KENNISMAKING MET HET SOCIAAL DOMEIN

De Rapportage 2017, geschreven door oud-raadgever de heer Pubben, heb ik ter beschikking gesteld aan het College, de Raad en andere belanghebbenden. Voorts heb ik kennis gemaakt met het Sociaal Domein. Ik heb uitvoerig en in een openhartige sfeer gesproken met leidinggevenden, consulenten en andere medewerkers binnen het Sociaal Domein. Tevens heb ik kennis gemaakt met leden van de Raad, met de Adviesraad Sociaal Domein en kenniskringen, met ONSwelzijn en het Basisteam Jeugd en Gezin (BJG), proeftuin De Ruwaard en diverse wijkcentra. Ook heb ik contacten gelegd met enkele religieuze organisaties en met Schuldhulpmaatje (maatschappelijk middenveld).

4. INKIJK IN DE PRAKTIJK

Ik krijg langs verschillende wegen meldingen. Over het algemeen neemt een burger zelf contact met mij op, via de telefoon of via de e-mail. De burger meldt wat er volgens hem aan de hand is en vraagt mij om advies c.q. ondersteuning. Ik ga vervolgens in gesprek met de burger en probeer samen met de burger te verhelderen wat er volgens de burger aan de hand is, wat de feiten zijn en welke emoties een rol spelen. Ook medewerkers nemen contact met mij op om een kwestie te bespreken waarbij ik mogelijk een rol kan spelen om een, verstoord, contact voort te helpen.

Een van de meest ervaren drempels voor burgers is dat ze onvoldoende zicht hebben op de (effectieve) stappen die ze richting het Sociaal Domein kunnen zetten. Dit geldt met name voor burgers die hierover eenmalig een melding doen bij mij. Om in dergelijke situaties het proces voor de burger te bespoedigen neem ik waar nodig rechtstreeks contact op met medewerkers, dit ook met het oog op hoor en wederhoor.

Ik realiseer mij dat het voor medewerkers ongemakkelijk is om geconfronteerd te worden met een melding die via mij bij hen terechtkomt. Vanuit dit gegeven ervaar ik de contacten met medewerkers als positief, opbouwend en ontvankelijk. Medewerkers denken over het algemeen positief en actief mee om tot een voor de burger aanvaardbare oplossing te komen. Medewerkers voelen zich over het algemeen ook vrij om mij hun visie op de kwestie te geven en zich uit te spreken hoe het hen ook persoonlijk en emotioneel raakt. Ik heb waardering voor de wijze waarop medewerkers in het algemeen omgaan met meldingen en de wijze waarop ze laten zien te willen leren van meldingen.

Indien nodig breng ik burger en medewerker met elkaar in contact om samen te spreken over de aanleiding van de melding en om tot een goede, voor beiden aanvaardbare, oplossing te komen.

Ik ga regelmatig in gesprek met medewerkers over kwesties waarmee ze worstelen. Het betreft dan vooral verstoorde contacten met burgers waardoor de hulpvraag van burgers onvoldoende beantwoord kan worden. Ik bemiddel waar nodig in dergelijke situaties.

De ervaringen van mij met meldingen van burgers leiden binnen het Sociaal Domein regelmatig tot gesprekken over de vraag of er permanente scholing voor medewerkers ontwikkeld kan worden waarin meldingen (casussen) en het reflecteren op het handelen bijdragen aan de vak-ontwikkeling van medewerkers.

5. MELDINGEN

Ik heb in de verslagperiode 104 unieke Sociaal Domein-gerelateerde meldingen ontvangen van 32 burgers. Deze meldingen hebben geleid tot 245 geregistreerde contactmomenten. Dit zijn persoonlijke gesprekken met burgers op door burgers aangegeven locaties, telefoongesprekken, e-mailcontacten en gesprekken met medewerkers. Sommige burgers maken meldingen betreffende één taakveld. Andere burgers maken meldingen die betrekking hebben op meerdere taakvelden binnen het Sociaal Domein. Op basis van deze gelaagdheid in de meldingen heb ik 25 meldingen ontvangen voor Jeugd en Jongeren, 45 meldingen voor WMO en 34 meldingen voor Werk en Inkomen.

In het algemeen hebben meldingen betrekking op huishoudelijke hulp en/of de kwaliteit ervan, gewenste voorzieningen voor kinderen in relatie tot contacten hierover met BJG en gemeente, schuldhulpverlening, dossiers van burgers, hoogte en duur PGB's en voorzieningen voor kinderen met meervoudige problematiek.

5.1 Aanleidingen van meldingen

Ik signaleer dat met name de volgende punten voor burgers aanleiding zijn voor het doen van een melding:

1. Ervaringen van verlies,
2. Taligheid en het begrijpen van gespreksverslagen en beschikkingen,
3. Persoonlijke levenssfeer en privacy,
4. Het gevoel niet serieus genomen te worden.

Deze punten licht ik hieronder toe.

1. Ervaringen van verlies

Toelichting.

Het Sociaal Domein biedt burgers de gelegenheid tot het aanvragen van voorzieningen vanuit een oorzakelijkheid. Uit deze oorzakelijkheid vloeit een vraag voort. De oorzaak, of aanleiding, van een aanvraag is een verlies waar de burger mee van doen heeft. Zo'n verlies kan betrekking hebben op verminderde gezondheid, beperking van mobiliteit, baanloosheid, arbeidsongeschiktheid, afname van het sociaal netwerk, verlies van zelfstandigheid en regie over het eigen leven. De ervaring van verlies heeft gevolgen voor het fysieke en psychische welbevinden van de burger. Er is vaak sprake van stress en van gevoelens van afhankelijkheid en machteloosheid. Dat wat de burger nodig denkt te hebben om beter om te kunnen gaan met het verlies, verwacht de burger onder andere te vinden binnen het Sociaal Domein. Het Sociaal Domein beschikt dus over een goed waar de burger graag over beschikt, met name met het oog op eigen redzaamheid en regie over het eigen leven. Dit fenomeen plaatst burger en Sociaal Domein / medewerker in een ongelijke positie. In de meldingen die ik ontvang benoemen burgers, al dan niet bewust, deze ongelijke (machts)positie, de effecten van de afhankelijkheidsrelatie en de discretionaire ruimte waarover de medewerker beschikt.

2. Taligheid en het begrijpen van gespreksverslagen en beschikkingen

Toelichting.

De ervaring van verlies heeft een sterke invloed op het vermogen om een situatie te overzien en daarop adequaat talig te reageren. Dit vraagt in een afhankelijkheidsrelatie dat de sterkere partij het voortouw neemt om de ander zo goed mogelijk te informeren. Binnen het Sociaal Domein vindt de informatievoorziening onder meer plaats in de vorm van verslagen van huisbezoeken en van beschikkingen. Gespreksverslagen vatten het gesprek tussen burger en medewerker samen op hoofdpunten en op dat wat de burger nodig denkt te hebben om binnen de gewenste regie zelfstandig(er) te kunnen leven. Dit vraagt van de medewerker onder meer een goed ontwikkeld (luisterend) vermogen om tot de kern van de vraag van de burger te komen. In relatie tot de

verlieservaring van burgers heb ik geconstateerd dat burgers het soms lastig vinden om beschikkingen te begrijpen. De tekstopbouw wordt door hen als lastig te doorgronden ervaren en door een veelheid aan informatie weet de burger niet gemakkelijk wat er is besloten en wat de onderbouwing is van het besluit.

3. Persoonlijke levenssfeer en privacy

Toelichting.

In meldingen en gevoerde gesprekken geven burgers regelmatig aan het gevoel te hebben dat er inbreuk wordt gemaakt in de persoonlijke levenssfeer en privacy, bijvoorbeeld bij huisbezoeken en keukentafel- en spreekkamergesprekken. Stress, het gevoel van afhankelijkheid en het onvoldoende in staat te zijn om helder te kunnen denken, beperken het vermogen van de burger om in deze situaties adequaat te reageren. Daardoor verwoorden en beschermen burgers hun persoonlijke grenzen onvoldoende.

Burgers benoemen ook dat er soms sprake is van als ongemakkelijk ervaren (medische) observaties en adviezen door medewerkers. Burgers raken ervan van streek omdat de kwetsbaarheid van hun persoonlijke omstandigheden hen ervan weerhoudt om neutraal en onbevangen te reagereren en er ook iets goeds in te zien. Zo meldt een burger dat een medewerker aan het einde van een huisbezoek opmerkt de burger te hebben geobserveerd en dat de burger fysiek tot meer in staat is dan de burger zelf aangeeft. De burger heeft niet gevraagd om deze observatie en is er vooraf ook niet van op de hoogte gebracht. Dit raakt de burger enorm.

4. Het gevoel niet serieus genomen te worden

Toelichting

Sommige burgers die een kwestie bij mij melden, verwoorden het gevoel te hebben niet serieus genomen te worden of onheus te zijn bejegend door een medewerker. Dit gevoel komt mede voort uit het feit dat een aanvraag is afgewezen of slechts gedeeltelijk gehonoreerd. Burgers geven ook aan het proces van besluitvorming en de uitkomst ervan niet te begrijpen en/of te accepteren.

5.2 Meldingen toegelicht

Hieronder beschrijf ik enkele karakteristieken van meldingen, toegelicht aan de hand van geanonimiseerde en aan de AVG getoetste casusbeschrijvingen.

De meldingen laten zien dat sommige kwesties eenmalig spelen en vaak van korte duur zijn.

<u>Casus A.</u>

Een burger meldt dat de vergoeding voor het gebruik van de auto onverwacht is ingetrokken. Hierdoor kwam de burger in financiële problemen en raakte beperkt in de sociale contacten en in het vervoeren van de partner naar ziekenhuis en dagbesteding. Overleg van mij met de medewerker levert aanvankelijk niets op. Een daarop volgend gesprek met een andere medewerker laat zien dat er een fout is gemaakt. De maatregel wordt met terugwerkende kracht ingetrokken. Hiermee is de

kwestie voor de burger ten einde, hoewel de kwestie zelf veel (gezondheid)stress heeft veroorzaakt en spanning brengt in het gezin.

Casus B.

Een burger neemt contact met mij op omdat een declaratieformulier niet is verstrekt. De burger neemt deel in een re-integratietraject. De medewerker zou de burger een declaratieformulier toesturen om gemaakte autokosten te kunnen declareren. Na zes weken is dit formulier door de medewerker nog niet verstrekt. Omdat de burger de autokosten niet langer kan dragen, is een melding bij mij gedaan. Uit navraag bij de medewerker blijkt dat de medewerker de secretaresse heeft gevraagd om het formulier op te sturen / mailen. De secretaresse is er vanwege grote werkdruk niet aan toegekomen. De medewerker zegt toe om de secretaresse opnieuw te vragen het formulier op te sturen. Een week na dato ontvang ik bericht van de burger dat het formulier is ontvangen.

Andere kwesties spelen gedurende langere tijd. Omdat een oplossing in dergelijke situaties niet gemakkelijk gevonden wordt, keren kwesties die gedurende langere tijd spelen regelmatig terug.

Casus A.

Een medewerker meldt mij dat een burger, die gebruik maakt van huishoudelijke hulp, ontevreden is over de geboden hulp. De burger communiceert ook niet meer met de gemeente om tot een bevredigende oplossing te komen. Kan ik wellicht in gesprek met de burger deze impasse doorbreken? Ik neem contact op met de burger en bespreek met de burger welke stappen gezet kunnen worden. Aansluitend neemt de burger contact op met de gemeente om tot een adequate oplossing voor de huishoudelijke hulp te komen. Dit lijkt gelukt, totdat enige tijd later de burger opnieuw meldt ontevreden te zijn over de geboden hulp. Daarop volgen opnieuw gesprekken van mij met de burger en met medewerkers. Er komt naar tevredenheid van de burger een oplossing, totdat de burger opnieuw meldt ontevreden te zijn over de geboden hulp. Dit lijkt helaas een patroon te zijn.

Casus B.

Een burger neemt contact op met mij omdat de burger een klacht tegen een medewerker in wil dienen. De medewerker zou de burger in een telefonisch contact onheus hebben bejegend en weggezet als een kind. Ik heb vervolgens enkele gesprekken met de burger. Ik verdiep met de burger wat de aanleiding is van het gevoel om onheus bejegend te zijn en "weggezet te zijn als een kind". Uit deze gesprekken blijkt dat de toon van de medewerker in het telefoongesprek en het leeftijdsverschil tussen burger en medewerker een rol spelen. Tevens blijkt uit de gesprekken dat de burger reeds tweemaal eerder een dergelijke klacht over een medewerker heeft ingediend en dat in beide gevallen een andere medewerker beschikbaar kwam voor de burger. Op voorstel van mij vindt er vervolgens een face-to-face gesprek plaats tussen medewerker en burger. Dit gesprek verloopt voor beiden teleurstellend omdat de gesprekspartners er, naar eigen zeggen, niet in slagen om de kern van het probleem op tafel te krijgen. Niet alleen de burger voelt zich onheus bejegend, de

medewerker onderkent bij zichzelf hetzelfde gevoel. Daarop voer ik afzonderlijke gesprekken met de burger en met de medewerker. Vervolgens is er een face-to-face gesprek tussen burger en medewerker in bijzijn van mij. In dit gesprek spreken beiden zich naar elkaar openhartig(er) uit. Voorts wordt afgesproken dat, in zoverre burger en medewerker zaak-inhoudelijk contact met elkaar hebben, dit bij voorkeur niet via de telefoon plaatsvindt maar face-to-face.

Relatief veel meldingen betreffen kwesties die spelen in twee of meerdere taakvelden binnen het Sociaal Domein. Vaak betreft het een combinatie van WMO en Werk en Inkomen; WMO, Werk en Inkomen en Schuldhulpverlening; WMO en Jeugd en Jongeren.
Burgers die een melding maken bij mij, geven vaak aan dat ze het overzicht en de regie over de diverse regelingen, waar een beroep op gedaan wordt, kwijt zijn en dat er weinig regie vanuit de gemeente zelf gevoerd wordt. Over het algemeen hebben deze burgers behoefte aan dergelijke regie. Zie hiervoor ook advies 3.

Casus A.
Een medewerker van de Jeugdbescherming neemt contact op met mij met de vraag of ik iets kan betekenen voor een alleenstaande burger met jonge kinderen. Het contact tussen de burger en de gemeente is dusdanig verstoord dat één van de kinderen niet de hulp krijgt die nodig is. Ik neem contact op met de burger en spreek met de burger uitvoerig over de persoonlijke omstandigheden van de burger en de aanleidingen van het verstoorde contact met de gemeente. Uit de gesprekken blijkt dat de communicatie met de medewerkers, die de burger inmiddels heeft gehad, niet goed is verlopen. Ook een traject van schuldhulpbegeleiding is niet goed van de grond gekomen. Voorts blijkt dat door uiteenlopende omstandigheden woningaanpassingen, ten behoeve van een van de kinderen, niet aangevraagd zijn. Ik organiseer vervolgens een gesprek tussen burger en de huidige medewerker om de werkrelatie te verhelderen en te verbeteren en om het onderlinge vertrouwen te herstellen. Met betrekking tot schuldhulpbegeleiding en het opstarten van een eigen bedrijfje voer ik samen met de burger oriënterende gesprekken met een medewerker. Tot slot worden eerste woningaanpassingen ten gunste van de kinderen verricht. In een later stadium zou een breder plan voor de ondersteuning van de kinderen opgezet moeten worden. Een en ander is nu in werking gezet. De grote vraag is nu wie de regie voert over deze ontwikkelingen omdat duidelijk is dat de burger dit niet alleen en op eigen houtje kan?

Casus B.
Het voeren van regie, of meer nog het ontbreken ervan, speelt ook een rol in de volgende melding. Een burger (op hogere leeftijd) neemt telefonisch contact op met mij. De burger klinkt paniekerig en huilt. De burger wil graag PGB aanvragen. De burger heeft lange tijd in het buitenland gewoond waardoor de burger onvoldoende de weg kent om PGB aan te vragen. Ik voer verschillende gesprekken met de burger. Langzaam ontstaat een beeld van de persoonlijke omstandigheden van de burger. Via sociale opvang heeft de burger zelfstandige woonruimte gevonden. De burger zou

enige uren persoonlijke begeleiding en huishoudelijke hulp per week ontvangen. Beide zijn bevestigd in een beschikking en voor langere tijd afgegeven. Kort nadat begeleiding en huishoudelijk hulp zijn gestart, verblijft de burger enige weken in het ziekenhuis. In de periode daarna, thuis, blijkt dat de burger verward is en versuft. De burger heeft weinig herinnering aan deze periode, ook niet aan het feit dat er persoonlijke begeleiding en huishoudelijk hulp gegeven zou worden. Omdat de persoonlijke begeleiding en huishoudelijke hulp tijdens de ziekenhuisopname niet uitgevoerd konden worden en omdat in de periode daarna de burger slecht bereikbaar was, zijn de persoonlijke begeleiding en huishoudelijke hulp kort daarop gestopt. Beide dossiers zijn door de betrokken organisaties gesloten en is dit gemeld aan het Sociaal Domein. Een medewerker heeft geprobeerd alsnog contact te krijgen met de burger, maar omdat dit niet lukte, is ook door het Sociaal Domein het dossier gesloten. Een half jaar na dato neemt de burger contact op met mij om advies voor het aanvragen van PGB. De reden hiervan is dat de burger persoonlijke ondersteuning van een vriendin krijgt, die ook licht huishoudelijk werk verricht. De burger voelt zich ongemakkelijk in deze situatie. De burger wil graag een vergoeding voor de werkzaamheden van de vriendin regelen.
Uit gesprekken met medewerkers van het Sociaal Domein en Ons Welzijn en met de burger zelf komt langzaamaan het voorgaande traject in beeld. Ik heb tot slot met een medewerker deze kwestie besproken. De conclusie is dat het aan regie heeft ontbroken, maar het blijft vooralsnog onduidelijk wie hiertoe en op welke wijze het initiatief neemt of had moeten nemen?

In het algemeen schetsen de meldingen rond Jeugd en Jongeren een ingewikkeld gemaakte structuur van kinderen, ouders, Basisteam Jeugd en Gezin (BJG), back office Jeugd van de gemeente en, in sommige gevallen, de gemeente Den Bosch als regiegemeente. Ouders lopen dan vooral aan tegen de vraag wie waarvoor verantwoordelijk is en wie beslist op de toekenning voor voorzieningen. Tevens laten de meldingen op het taakveld Jeugd en Jongeren een lange tijdsspanne zien.

<u>Casus A.</u>
Ik ontvang een melding van een burger vanwege een conflict met de gemeente Den Bosch, als regiegemeente voor Jeugdzorg. Uit de gesprekken die ik met de burger heb, blijkt dat de gemeente Oss facturen van een zorginstelling voor specialistische jeugdzorg niet uitbetaalt. De gemeente Den Bosch heeft van deze zorginstelling extra informatie gevraagd over de zorg die aan een kind gegeven wordt en waarvoor al een beschikking door de gemeente Oss is afgegeven. De burger en de zorginstelling begrijpen niet wat er aan de hand is en waarom facturen niet betaald worden? Ik spreek vervolgens enkele medewerkers en ontdek waarom de gemeente Oss de facturen niet uitbetaalt. Hoewel dit een kwestie is die speelt tussen zorginstelling, gemeente Oss en gemeente Den Bosch, worden de ouders meegezogen in de discussies die vervolgens ontstaan. Dit levert veel stress en onbegrip op bij de ouders en het heeft ook negatieve invloed op de vooruitgang van de aangeboden zorg voor het kind.

Kenmerkend voor de meldingen op het taakveld Jeugd en Jongeren is dat ouders aangeven een grote mate van (praktijk)deskundigheid te hebben ontwikkeld op de vraag wat goed is voor hun kinderen. Zij kennen immers hun kinderen het beste en onderkennen ook dat hun kinderen naar grote waarschijnlijke langdurige en intensieve begeleiding nodig hebben. Voor sommige van de betrokken kinderen is een zelfstandig leven als volwassene hoogstwaarschijnlijk niet mogelijk. Daarover willen ouders graag in gesprek met medewerkers van het BJG. In de meldingen hierover bij mij, geven ouders aan dat deze gesprekken soms moeizaam verlopen en dat gewenste en door hen ervaren noodzakelijke hulp voor de kinderen niet soepel van de grond komt.

In de gesprekken die ik heb met ouders, verwoorden ouders op krachtige en emotionele wijze wat de impact is van de problematiek van de kinderen op het welzijn van de kinderen, op dat van broers en zussen en van de ouders zelf. Ouders geven aan minder te zijn gaan werken om voor de kinderen te zorgen en om adequate hulp voor hun kinderen te organiseren. Discussies over het al dan niet toekennen van voorzieningen versterken onzekerheid en brengt veel stress mee, hetgeen ook impact heeft op de onderlinge relatie van ouders.

Ik heb wethouder van Geffen in contact gebracht met een ouder. Deze ouder heeft op openhartige wijze een schets gegeven van de wijze waarop contacten binnen het taakveld Jeugd en Jongeren verlopen en wat dit doet aan de kinderen, de ouders en de gezinnen. Ik heb ook ouders, die meldingen hebben gedaan, met elkaar in contact gebracht om ervaringen te delen en om te voorkomen dat elke ouder opnieuw het wiel moet uitvinden.

6. ADVIEZEN

De adviezen die in dit hoofdstuk zijn opgenomen, komen voort uit meldingen die ik heb ontvangen en uit gesprekken die ik heb gevoerd met burgers en medewerkers in het Sociaal Domein. Deze adviezen hangen onderling samen.

ADVIES 1. Bied permanente leertafels voor medewerkers aan,
ADVIES 2. Maak 'sensibiliteit voor de persoonlijke levenssfeer en privacy' tot grondhouding in het vakmanschap,
ADVIES 3. Coördineer en regisseer meervoudige contacten in het Sociaal Domein,
ADVIES 4. Stimuleer en organiseer de permanente ontwikkeling van vakbekwaamheid,
ADVIES 5. Stimuleer het gezamenlijk spreken over waarden en normen en zingevingsvragen.

ADVIES 1. Bied permanente leertafels voor medewerkers aan

Toelichting.

De transities in het Sociaal Domein leiden er toe dat voor medewerkers werkzaamheden veranderen. Medewerkers hebben (meer) discretionaire ruimte om zelfstandig te beslissen over maatwerk voor de burgers en ze moeten deze individuele maatwerk-beslissingen ook kunnen verantwoorden in relatie tot een algemeen geldende norm. Ze raken meer en intenser betrokken in de persoonlijke

levenssfeer en privacy van burger. Houding en attitude in de ontmoetingsrelatie met de burger (gesprekken in spreekkamers, huisbezoeken en keukentafelgesprekken) zeggen iets over de sensibiliteit van medewerkers voor ongelijkwaardige verhoudingen in de ontmoetingsrelatie en voor de betekenis die burgers kunnen geven aan huisbezoeken en keukentafelgesprekken.
Het is daarom goed om voor medewerkers leertafels te organiseren waar bovengenoemde en andere kwesties in een veilige en vertrouwde context aan de orde komen.
De meldingen bij mij laten zien waar het in contacten van burgers met het Sociaal Domein niet goed gaat. Maar veel gaat er wel goed en daar kan vooral van geleerd worden. Dan wordt ook scherper duidelijk waarom iets niet goed is gegaan. Daarom is het goed om in de leertafels ook casussen aan te orde te stellen waarin de uitvoering goed gelukt is. De grondvraag kan daarbij zijn wat het goede handelen in de casussen kenmerkt?

ADVIES 2. Maak 'sensibiliteit voor de persoonlijke levenssfeer en privacy' tot grondhouding in het vakmanschap

Toelichting.
In de meldingen uiten burgers regelmatig hun zorg om hun persoonlijke levenssfeer en privacy. Persoonlijke levenssfeer en privacy zijn kwetsbaar in het Sociaal Domein. In het Sociaal Domein is vaak sprake van een afhankelijkheidsrelatie van burgers die voortkomt uit het feit dat burgers er niet (meer) in slagen op zelfstandige wijze in hun levensonderhoud te voorzien en/of de regie over hun leven te voeren. Dit vraagt van het Sociaal Domein permanente sensibiliteit, alertheid en nauwkeurigheid in de omgang met de persoonlijke levenssfeer en privacy van burgers; in schriftelijke correspondentie en tijdens huisbezoeken, keukentafel- en spreekkamergesprekken.
Een concrete actie om in de contacten van burgers met medewerkers de persoonlijke levenssfeer te eerbiedigen kan uitgevoerd worden in de fysieke ruimte. Advies is om de inrichting en locatie van de wachtruimte in de publiekshal waar cliënten voor de afdelingen Zorg en Werk en Inkomen plaatsnemen, kritisch te beoordelen vanuit het bovengenoemde.

ADVIES 3. Coördineer en regisseer meervoudige contacten in het Sociaal Domein

Toelichting.
De werkrelatie met burgers die langjarige contacten hebben met meerdere taakvelden binnen het Sociaal Domein vraagt om speciale aandacht. Het is denkbaar dat in dergelijke omstandigheden de werkrelatie anders wordt ingevuld dan gebeurt bij burgers die kortdurend en met eenvoudige kwesties een beroep doen op het Sociaal Domein. Te overwegen valt om in bovengenoemde situaties een medewerker tot coördinator / regisseur te benoemen die werkzaamheden in de verschillende taakvelden coördineert, daarover contacten heeft met de burger en voor de burger het aanspreekpunt is voor contacten binnen het Sociaal Domein.

ADVIES 4. Stimuleer en organiseer de permanente ontwikkeling van vakbekwaamheid

Toelichting.
Veranderingen in het Sociaal Domein leiden ertoe dat de relatie tussen burger en medewerker verandert. De medewerker treedt meer dan voorheen in de persoonlijke levenssfeer van burgers en

tracht in het gesprek met de burger te ontdekken wat de vraag van de burger is. Zo'n bejegening vraagt om vaardigheden op het terrein van onder andere aandachtige aanwezigheid en professionele nabijheid en afstand.
'Gedragsregels' kunnen helpen om meer en beter zicht te krijgen op dergelijke vaardigheden. De Gedragscode 'Natuurlijk integer!', die ook leidraad is voor het Sociaal Domein, beschrijft met name formele situaties en oplossingen en gaat nog niet in op transitie-ontwikkelingen in het Sociaal Domein met betrekking tot gedrag, afstand en nabijheid en discretionaire ruimte in de relatie medewerkers / burgers.
Het Sociaal Domein maakt gebruik van 'Klare taal'. Dit is met name gericht op het schrijven van heldere en eenduidige communicatie. Aandacht voor het spreken in termen van klare taal lijkt een logische vervolgstap. Immers, er zijn veel burgercontacten die gebaat zijn bij het spreken in klare taal in een congruent verhaal.
Gespreksverslagen van keukentafelgesprekken maken deel uit van het contact tussen burger en medewerker. Aandachtig luisteren, samenvatten op kernpunten, gespreksverslag op kernpunten en rekening houden met eventuele laaggeletterdheid helpen de burger om het (besluitvormings)proces te begrijpen. Leidraad van het gesprek kan de verlieservaring van de burger zijn, gekoppeld aan diens wens om in meer of mindere mate regie over het eigen leven te houden.
Met betrekking tot de hulpvraag van burgers, ontkomen medewerkers niet aan het gegeven dat observaties van persoonlijke omstandigheden van burgers worden verricht. Dergelijke observaties raken de persoonlijke levenssfeer en privacy van burgers. Wat burgers hierin kwetsbaar maakt is het feit dat de burgers voor tal van voorzieningen een beroep moeten doen op het Sociaal Domein. Dat medewerkers daardoor toegang krijgen tot de persoonlijke levenssfeer van burgers houdt ook in dat deze levenssfeer niet meer uitsluitend de zelfverantwoordelijke en zelfbepalende ruimte van burgers is. Dat legt verantwoordelijkheid bij medewerkers om voor een zorgvuldige omgang met privacygevoelige informatie zorg te dragen.

ADVIES 5. Stimuleer het gezamenlijk spreken over waarden en normen en zingevingsvragen

Toelichting.
De transities in het Sociaal Domein roepen de vraag op hoe binnen het Sociaal Domein omgegaan wordt met waarden en normen en zingevingsvragen. Medewerkers treden meer en indringender in de persoonlijke levenssfeer van burgers, in waarden en normen en zingevingsvragen van burgers en in de mate waarin burgers zich betrokken voelen tot de gemeenschap en tot burgerzin. Van oudsher waren organisaties in het maatschappelijke middenveld (scholen, vakbonden, verenigingen, religieuze instanties) de natuurlijke plaatsen waar burgers zich verenigden rond waarden en normen en zingevingsvragen. Voor veel burgers heeft het maatschappelijk middenveld niet meer deze vanzelfsprekende functie. De transities in het Sociaal Domein roepen de vraag op of het Sociaal Domein een taak heeft in de lacune die is ontstaan door veranderingen in het maatschappelijk middenveld? Daarom is het goed om, in de Raad en in het Sociaal Domein, de taakstelling van het Sociaal Domein op terreinen van waarden en normen, zingevingsvragen en gemeenschapszin te verkennen en te verhelderen.

7. AFSLUITING

De Jaarrapportage 2018 biedt schetsmatig inzicht in meldingen die bij mij zijn ingediend. De "anekdotische" inkijkjes in enkele meldingen geven een beeld van waar burgers mee worstelen en hoe medewerkers ermee omgaan of zich ertoe verhouden.

De meldingen laten soms lastige trajecten zien, die ook nog eens lange tijd kunnen voortduren. Het is voor burgers en medewerkers een proeve van bekwaamheid om tot adequate oplossingen te komen. Medewerkers zetten daarbij hun vakbekwaamheid in. Deze vakbekwaamheid wint aan kwaliteit in de mate waarin medewerkers openstaan en willen leren van hetgeen burgers inbrengen. Ik spreek mijn oprechte waardering uit voor burgers en medewerkers die via meldingen en gesprekken dit proces zijn aangegaan.

Oss, april 2019
Drs. J.H. (Herman) Rolfes
Raadgever Sociaal Domein