

# Wmo-forum Veenendaal

## Adviesraad

Aan het college van Burgemeester en Wethouders  
Postbus 100  
3900 BC Veenendaal

Afzender:  
*B. van Leeuwen*  
*Middellaan 142*  
*Veenendaal*

Betreft: **Adviezen (integraal) startdocument opdracht welzijn: versterken sociale basis**  
Naar aanleiding van: Startdocument opdracht Welzijn  
Ons kenmerk: Wmo-forum / 2019-109  
Datum: 19 april 2019

Geacht College,

Het lijkt ons (als adviesraden) voor de Gemeente / College niet eenvoudig om een dergelijk complexe opdrachtformulering in al haar facetten te beschrijven. Enerzijds gaat het om **visie**, concrete doelen, richtingen en omschrijvingen. Aan de andere kant wordt ook duidelijk een beweging neergezet. Deze twee hoofdlijnen in het startdocument leveren bijna vanzelfsprekend wat schuringen op die niet zijn te voorkomen. Neemt niet weg dat er hier en daar wellicht toch zinvolle opmerkingen geplaatst kunnen worden. De adviesraden hebben zich geconcentreerd op zoveel mogelijk hoofdzaken met af en toe een sprongetje de diepte in of gewoon kleinigheden die opvallen. Het College heeft gevraagd een integraal advies uit te brengen. Waar nodig zullen passages opgenomen worden van klankbordgroepen en/of adviesraden zelf. Om het document leesbaar te houden, zal vooral de aandacht zich richten op de uiteindelijke adviezen en minder op de toelichting daarop. Adviesraden gaan ervan uit dat de materie en inhoud bij de lezer bekend zijn.

### Algemene opmerkingen en vragen:

1. In het startdocument wordt op meerdere plaatsen gemeld dat het beoogde resultaat vooral te behalen valt in samenwerking met andere (buiten deze aanbesteding) zorgaanbieders. Twee opmerkingen hierover:
  - a. Deze zorgaanbieders hebben reeds bestaande overeenkomsten. Hoe gaat de afstemming dan plaatsvinden als het invloed heeft op de inhoud van hun contract in termen van te behalen resultaten en/of synergie?
  - b. Pleit het er niet voor om de (aanvangsdatum/jaar/duur) contractperioden van alle aanbieders in het sociaal domein gelijk te stellen om maximale synergievoordelen (w.o. Prijs en Kwaliteit) te bereiken?

**Advies 1** Onderzoek of het (wettelijk) mogelijk is op basis van bestaande contracten met zorgaanbieders (aanvullende) afspraken te maken die heel concreet de beoogde resultaten en doelstellingen van Welzijn positief beïnvloeden. Hoe denkt het college erover om de contractperioden van zorgaanbieders gelijk te stellen, om hierdoor onderlinge afhankelijkheden, doelen en synergie beter (integraal) te kunnen implementeren en monitoren?

2. Het document beschrijft heel veel. Tegelijkertijd wordt onvoldoende duidelijk gemaakt **welke resultaten** binnen **welke tijd** bereikt moeten worden. Dit kan nog beter aangescherpt worden.

**Advies 2** Maak de beoogde resultaten concreet en geef aan wanneer (deel) resultaten bereikt moeten worden. Het “zweeft” nu nog teveel.

3. Het zou heel erg helpen en verhelderend zijn als in het document duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen:
  - a. Bestaande situatie (beleid, praktijk)
  - b. Oude situatie (vormen waarvan afscheid wordt genomen)
  - c. Nieuwe situatie (nieuw beleid, wensen)

**Advies 3** Maak onderscheid in het document tussen Bestaande situatie, Nieuwe wensen, en zorgservices waar mogelijk afscheid van zal worden genomen. Hierdoor wordt in het huidige startdocument transparanter wat nu anders is/wordt dan de huidige praktijk.

4. Het document laat vooral zien wat verwacht wordt van de (welzijn)organisaties, samenleving, vrijwilligers, mantelzorgers, culturele- en religieuze organisaties. Te weinig komt in het document de **visie** en de **rol** van de Gemeente naar voren en welke **verantwoordelijkheden** de Gemeente / College hierin neemt. Denk bijvoorbeeld aan het bijeenbrengen van de belangrijk(st)e organisaties die de samenleving vertegenwoordigen. Dat kan (niet alleen) ondergebracht worden bij een onderaannemer Welzijn. Hier ligt ook een belangrijke verantwoordelijkheid voor de gemeente. Maar vooral is de **Visie van het College** op de sociale basis van de samenleving van belang om te weten of het startdocument hierop aansluit. Deze visie wordt (ook in compacte vorm) gemist in het startdocument.

**Advies 4** Maak in het document helder wat de visie van het College over “een goede sociale basis” in de samenleving is. Wat is dat in haar ogen? De adviesraden dringen er sterk op aan dat de Gemeente **regieverantwoordelijkheid** versterkt en zich minder in haar attitude als facilitator opstelt. Daarnaast adviseren de adviesraden het College de beoogde verbinding in de samenleving bij haar zelf te starten en/of uit te breiden door het bijeenbrengen/verbinden van de belangrijkste organen binnen de samenleving. Deze verantwoordelijkheid kan niet (in eerste instantie) op de schouders van een opdrachtnemer in de Welzijn gelegd worden.

5. In het document wordt gemist de paragraaf **uitgangspunten**. Met andere woorden: welke kaders worden als uitgangspunten genomen en waar heeft “men” rekening mee te houden. Voorbeeld: wordt de infrastructuur op het terrein van Welzijn in relatie tussen de Gemeente en aanbieder wel of niet gewijzigd?

**Advies 5** Kan in het startdocument de paragraaf uitgangspunten opgenomen worden?

6. Het is onvoldoende duidelijk in hoeverre de nieuwe zorgaanbieder Welzijn eigen professionele medewerkers inzet versus het gebruikmaken van vrijwilligers. Dit punt is een nu veel gehoorde klacht en zou in het startdocument een prominente plaats verdienen.

**Advies 6** Maak nu al duidelijk door middel van “harde” uitgangspunten wat verwacht mag worden van de aanbieder over de verhouding vrijwilliger versus professional.

### Advies/vraag 7 Kernopdracht

1. Er wordt geschreven om iets “aantrekkelijk” te maken voor een zorgaanbieder. Deze verleidingsuitroep past niet echt in de relatie opdrachtgever / opdrachtnemer. Gewoon maar afspreken en doen.
2. Wie zijn concreet de aanbieders(groepen) waarmee dan welke scherpe afspraken moeten worden gemaakt als de contracten van de andere aanbieders **reeds** getekend zijn. Worden contracten dan weer opgebroken? Hoe denkt men dit te realiseren? Zie Algemene opmerkingen.
3. “Voor het behalen van het beoogd resultaat zijn de uitvoerende partijen afhankelijk van elkaar”. Twee opmerkingen:
  - a. Het pleit er meer voor om hier te noemen “verantwoordelijk met elkaar” dan “afhankelijk van elkaar”.
  - b. Wat zijn dan de beoogde resultaten? Zie algemene opmerkingen.

### Advies 8 Inleiding

(...) wordt ingezet op meer **preventieve en algemene** voorzieningen (...).

Wat wordt bedoeld met meer preventieve en algemene voorzieningen? Kan dit concreter worden gemaakt?

### Advies 9 vragen/opmerkingen over Doelstellingen

1. Het helpt wanneer hier onderscheid wordt gemaakt tussen bestaand en nieuw, zie algemene opmerkingen.
2. (...) versplintering tegengaan(...). Het zou strakker neergezet kunnen worden met “voorkomen”.

3. Bij punt 2 wordt aangedrongen om door middel van preventie dure maatwerkvoorzieningen te verminderen. Uit deze tekst blijkt niet dat er legitieme “dure” maatwerkvoorziening soms noodzakelijk is.

**Advies 9.1:** Graag opnemen “behalve daar waar het noodzakelijk is” o.i.d.

4. “Ten opzichte van de huidige opdracht zullen taken(...) vervallen”. Het Wmo-forum wil met nadruk meegeven dat er cliëntsituaties zijn waarin (bijna) geen ruimte is voor zelfredzaamheid.

**Advies 9.2** Dat betekent dat de beweging naar meer zelfredzaamheid altijd genomen moet worden **binnen** het raamwerk van de professie en niet zondermeer.

5. **Advies 9.3** “Daarvoor is een **faciliterende** regierol nodig van de gemeente (...)”. Misschien in bepaalde opzichten meer naar een **sturende** rol in het kader van de visie op de samenleving van het College en de (financiële) monitoring ervan.

6. **Advies 9.4** Onvoldoende wordt in het document - in het kader van de intrinsieke samenlevingsgedachte - de nadruk gelegd op contacten met niet alleen huisartsen en onderwijsinstellingen maar ook met sport, cultuur en religieuze organisaties.

7. **Advies 9.5** “Een bijzondere doelgroep zijn de ouderen”. Het Wmo forum pleit ervoor om laagdrempelige aanspreekpunten **in de wijk** te organiseren.

## Advies 10 Budget

**Advies 10.1** “Ten derde leert de ervaring dat bij een dergelijk grote wijziging van de opdracht (...)”. Kan concreet aangegeven worden waar en wat de wijzigingen zijn? Zie algemene opmerkingen.

## Advies 11 Gunning

**Advies 11.1** Kan er inzicht verschaft worden wat de weging is van de component prijs en de component kwaliteit? Als prijs bijvoorbeeld 80% weegt t.o.v. kwaliteit/resultaat 20% dan is de kleuring helder maar niet gewenst.

**Advies 11.2** Kan er in het startdocument meer aandacht besteed worden aan prestatie indicatoren (Kpi's) en benoemde resultaten?

## Advies 12 Contractperiode

Contractperiode is 4 jaar met de mogelijkheid om drie keer een jaar te verlengen. Het risico zit erin dat de nieuwe aanbieder significante resultaten pas in het vierde jaar laat zien en zo mogelijk pas in de verlenging. Dat pleit ervoor om al in een planning zichtbaar te maken wanneer maximaal in tijd gezien een bepaald resultaat bereikt moet worden. Dat geeft de opdrachtgever een zekerder gevoel van haalbaarheid.



## Specifieke vragen en opmerkingen van Jeugdbelang Veenendaal

### Vraag College: Hoe kijkt u aan tegen de afbakening van de opdracht; wat valt er binnen en wat niet?

- a. Wat verwacht het College van de welzijnsorganisatie voor de doelgroep 0-18 jaar? Wat moet er binnen het budget (250.000) gerealiseerd worden?
- b. Onduidelijk is voor ons welke doelstelling en taken het college voor het welzijnswerk ziet met betrekking tot de jeugd. Preventie en voorlichting, onafhankelijke cliëntondersteuning en toegang tot zorg zijn nu belegd bij het CJG. Ook is er sprake van een taakverschuiving? Zo niet, welke taken zullen dan wel voor het welzijnswerk worden vervuld?

**Advies 13** Jeugdbelang vraagt antwoord en/of een toelichting op de onder a en b gestelde vragen.

In het startdocument staat:

#### 1.2. Op het terrein van de Jeugdwet

De welzijnsorganisatie organiseert preventief jongerenwerk gericht op (het versterken van) de eigen kracht van jongeren en het ondersteunen van het zelf oplossend vermogen van mensen en hun netwerk (waar onder onderwijsinstellingen). ..... Waar nodig verwijst het jongerenwerk door naar de toegang voor maatwerkvoorzieningen (CJG, Wmo-loket).

Naast uitvoering van het jongerenwerk bevordert de welzijnsorganisatie waar nodig een gezond opvoedklimaat met algemene voorzieningen zoals bijvoorbeeld oudercafés, relatietraining, opvoedcursussen, oriëntatie op schoolkeuze en voorlichting hoe om te gaan met echtscheiding.

Bij Doelstelling van de opdracht (p2) staat onder punt 5

5. Creëren van een kansrijke en veilige opvoedomgeving voor kinderen en jongeren door algemene preventieve voorzieningen, netwerkversterking en maatschappelijke ondersteuning

Als er inderdaad sprake is van een taakverschuiving, zien wij een groot afbreukrisico. Afstoten van activiteiten die de zelfredzaamheid niet verder vergroten: Te denken valt aan straatspeeldagen, activiteiten rondom (religieuze) feestdagen en de aanvraag van vergunningen voor Lampegietochten.

**Advies 14** Wij willen meegeven dat deze activiteiten misschien niet het bevorderen van de zelfredzaamheid dienen, maar wél een rol spelen in de participatie en ontmoeting tussen kinderen en ouders in de wijk, activeren van het buitenspelen, gezondheidsbevordering etc.

**Vraag College: Hoe kijkt u aan tegen de voorwaarden en risico's; kunt u deze onderschrijven of ziet u andere?**

4. Financieel kader voor de opdracht

p. 8/9 "Op termijn valt wellicht een besparing door te voeren met een meer ambulante aanbod en door minder te werken vanuit vaste locaties."

**Advies 14** Sluit deze uitspraak aan bij de doelstelling 'van individu naar collectief'? Als vaste locaties verdwijnen. Hoe kan dan collectieve zorg worden geboden? Ambulant werken veronderstelt maatwerk.

**Risico-inventarisatie en analyse:**

Als belangrijke risico's ziet Jeugdbelang:

Afbreukrisico nieuwe aanbieder. Vertrouwen opbouwen, naamsbekendheid. Vertrouwen voor zowel cliënten maar ook samenwerkingspartners/vrijwilligers. Risico nieuwe partij, onbekendheid met Veenendaal, de identiteit, problemen en activiteiten etc. Toegang Jeugd / naamsbekendheid. Er is hard gewerkt om de naamsbekendheid van en vertrouwen in CJG op te bouwen. Als dit anders wordt, gaat dat ten koste van bereikbaarheid, vindbaarheid en vertrouwen. Niet alleen voor de cliënten, maar ook bij samenwerkingspartners/zorgaanbieders). Het kost tijd om naamsbekendheid en nieuw vertrouwen op te bouwen in geval van een nieuwe opdrachtnemer. (Dus extra kosten voor communicatie en campagnes).

Bovenstaande geldt ook als het dezelfde opdrachtnemer zou blijven maar met taakverschuiving.

Overdracht van cliëntgegevens/-dossiers van huidige aanbieder(s) naar nieuwe aanbieder opnemen in de risico-inventarisatie.

**Advies 15** Hoe kijkt het College aan tegen de hierboven omschreven risico's en bedreigingen?

**Vraag College: Welke aanbevelingen wilt u ons verder nog meegeven?**

Toegangsfunctie tot (zwaardere) zorg.

**Advies 16** Geef duidelijke criteria mee aan de opdrachtnemer over de beschikbaarheid en bereikbaarheid. Hoe wordt gegarandeerd dat de juiste zorg tijdig wordt ingezet. Huidige reactietermijn van 2 weken (zie website Veens) kan echt te lang zijn. Neem dit ook mee in de monitoring. Denk hierbij ook aan intake door professional i.p.v. vrijwilliger om juiste triage te kunnen doen.

**Vraag College: Zijn er nog zaken die u mist?**

Ten aanzien van de uitvoeringsvoorwaarden:

**Privacy**

**Advies 17** Gezien de huidige stand der techniek en het belang van informatieveiligheid zo mogelijk zelfs voldoen aan NEN 7510/ISO 27001. De NEN7510 is niet voor niets de standaard voor zorgorganisaties. Met name ook aandacht voor het veilig uitwisselen van gegevens.

### **Kwaliteit**

**Advies 18** Er worden in het startdocument geen eisen gesteld ten aanzien van een kwaliteitssysteem. Graag hierover iets opnemen.

**Advies 19** Een laatste opmerking: Er wordt in het startdocument gesproken dat de welzijnswerkers op basis van o.a. data-analyses weten waar huishoudens met (tijdelijke) problemen wonen. Graag met oog op AVG grote zorgvuldigheid hierin betrachten zowel qua formulering als in de uitvoering.



## Specifieke vragen namens Ouderenvereniging Helpende Handen en Klankbordgroep LVB

**Advies / vraag 20** over lichte individuele begeleiding:

De veranderingen die worden beoogd met lichte individuele begeleiding roepen veel vragen op. Welk probleem wordt er precies opgelost door de lichte individuele begeleiding over te hevelen naar de maatwerkvoorziening? Is het wel goedkoper en efficiënter als ook die eerste lichte zorg naar de zorgaanbieders gaat? Gaat dit helpen om zorgaanbieders te prikkelen om af te schalen naar algemene voorzieningen? En hoe zit het met de mogelijkheid van actieve ongevraagde hulpverlening bij meldingen van huiselijk geweld en zorgen geuit door buurtbewoners of andere organisaties/hulpverleners? Uit het stuk wordt niet duidelijk hoe dat in de toekomst moet gaan gebeuren.

Voordelen van de huidige situatie:

1. Welzijn krijgt door huisbezoeken in dit kader een beter inzicht in de totale situatie van de cliënt (huis/gezin/familie) en kan zodoende eerder en beter gerichte en adequate zorg (laten) verlenen, zowel door vrijwilligers als door professionals (zo nodig).
2. De huidige combinatie zorgt ervoor dat makkelijk de koppeling is te maken met voorliggende voorzieningen (cursussen en trainingen, buurthuizen, inzet vrijwilligers etc.). Dit voorkomt natuurlijk ook duurdere zorg, wat lastiger wordt als er weer een schakel tussenkomt.
3. Het is prettig voor de cliënten als ze op één laagdrempelige en rustige plek terecht kunnen met hun soms zeer individuele vragen en ideeën.
4. Huisbezoeken van de hulpverlener van Welzijn zijn voor mensen prettig, omdat ze het vaak fijn en veilig vinden om in hun eigen omgeving hun verhaal te kunnen doen.

Daarnaast is het onlogisch om onafhankelijke cliëntondersteuning dat soms een intensief traject is, wel door Welzijn te laten doen en lichte individuele begeleiding niet.

Er is veel vraag naar kortdurende individuele begeleiding. Dit werk zal blijven en er moet dus tijd en ruimte voor zijn. Iemand moet het doen. En als dit dan gekoppeld wordt aan de toegang naar maatwerk, is er dan niet juist het risico dat er meer in het maatwerk terecht gaat komen?

Het advies luidt dus: verander hieraan zo weinig mogelijk, bijv. voor mensen met autisme of andere beperkingen die daar grote moeite mee hebben. Probeer lichte individuele begeleiding zoveel mogelijk bij één organisatie te houden. Overheveling van Welzijn naar diverse zorgorganisaties is niet wenselijk vanuit het oogpunt van de cliënt, is minder efficiënt en levert naar verwachting geen enkel financieel voordeel op.

## Advies 21

Term **cliëntondersteuning** is in het stuk onduidelijk – wat is bijv. levensbrede onafhankelijke cliëntondersteuning? Onzes inziens is echte onafhankelijke cliëntondersteuning, die dus als professionele ondersteuner tegenover de Wmo-consulent alleen het belang van de cliënt in het oog houdt, niet goed mogelijk zolang het bij Veens of een andere Welzijnsorganisatie wordt ondergebracht; deze worden immers sterk door de gemeente aangestuurd wordt, zeker gezien de taakstelling om de behoefte aan maatwerkzorg te verminderen. Graag de mening van het College hierover.

Het advies luidt: Organiseer cliëntondersteuning geheel onafhankelijk van welke organisatie dan ook.

## Advies 22

De adviesraden begrijpen dat **evenementen** en zaken als mantelzorg**waardering** tot het particulier terrein gaan behoren. Wel vragen de adviesraden de blijvende stimulerende functie van de Gemeente!

Nog enkele aanvullingen vanuit Klankbordgroep LVB:

**Advies 22a** - Belangrijke taken om ook in de nieuwe opdracht te behouden:

Ouderen bus (mensen zouden ook afspraken moeten kunnen maken in het weekeinde) – voor een goede participatie en om eenzaamheid tegen te gaan;

Vrijwilligersfeest – geeft motivatie aan vrijwilligers om zich in te zetten;

Mantelzorgondersteuning – van groot belang daarmee door te gaan om inzet door familie of bekenden mogelijk te maken, evt. waardering liefst als rechtstreeks compliment, om inzet te stimuleren;

Buurthuiswerk – ontmoetingspunt voor onderlinge samenhang in de wijk.

**Advies 22b** – Belangrijke nieuwe taken, genoemd in het stuk, die echt niet gemist kunnen worden

Eenzaamheid – bestrijding hiervan is een belangrijke taak; denk aan bewustwording van anderen voor hun naaste, zorgen voor een netwerk en inzet van maatjes; eenzame mensen actief opzoeken.

Ouderen – belangrijke doelgroep; Welzijn zou moeten zorgen voor goede hulp en verzorging, gezelligheid en een goede taxivoorziening.

**Advies 22b** - Algemene opmerking:

Voeg nog iets toe over regelmatige monitoring van de kosten, zodat er geen onverwachte grote overschrijdingen plaatsvinden, waarvoor vervolgens extra bezuinigingen nodig zijn.

### Specifieke vragen van de werkgroep Cliëntenkracht

De werkgroep Cliëntenkracht komt tot de volgende adviezen/ vragen / aanbevelingen:

**Advies 23** Steek veel energie in preventie om ondersteuningsvraag te voorkomen.

**Advies 24** Duidelijk definiëren wat welzijnswerk te bieden heeft. Deze opmerking heeft ook een relatie met de eerder gemaakte vraag wat het huidige aanbod is, wat er eventueel nieuw bijkomt en wat er eventueel gaat vervallen.

**Advies 25** Wat kan welzijnswerk bieden aan personen met verward gedrag en dementie buiten de organisaties die zich hier al mee bezig houden? Signalerende rol?

**Advies 26** Hoe wordt er zorg voor gedragen dat vrijwilligers en mantelzorgers zich gehoord en gezien voelen. Hier zullen afspraken voor gemaakt moeten worden zodat deze geborgd worden.

**Advies 27** Onafhankelijke cliëntondersteuning is in belang van de cliënt, gratis, deskundig integraal, kent keuzevrijheid, toegankelijk en onafhankelijk. Deze niet onder brengen bij de welzijnsorganisatie in kader van belangenverstremeling. Zie ook advies 21

**Advies 28** Aan welke budgetten wordt gedacht die overgeheveld kunnen naar de sociale basis? ( zie startdocument noot 13)

**Advies 29** Financiële prikkels voor zorgaanbieders om mensen door te verwijzen naar Sociale Basis geeft dit geen perverse prikkel?

**Advies 30** Het inrichten van een klankbordgroep is te mager. De welzijnsorganisatie kan dan immers sturen waar wel of geen raadpleging over plaatsvindt. Denk bijvoorbeeld aan het instellen van een cliëntenraad(gebruikersraad) met de daarbij behorende adviesbevoegdheden verplicht.

**Advies 31** Naast de bijzondere doelgroep ouderen vinden wij ook dat er bijzondere aandacht moet zijn voor de GGZ doelgroep. Biedt mogelijkheden waarmee de GGZ doelgroep zelf initiatieven kan ontplooiën in eigen regie en budget. Zo zijn er mooie voorbeelden in het land van centra voor zelfregie en herstel. Waar niet het aanbod centraal staat, maar de mate waarin mensen zich

geholpen voelen. Deze doelgroep landt niet in buurthuizen en hebben een plek nodig waar ze zich welkom voelen in wie ze zijn.

**Advies 31** Wat zijn de risico's / mogelijkheden als er niet voldaan kan worden aan de opdracht of delen daarvan?

**Advies 32** Ook nog een aanbeveling om adviesaanvragen te laten vergezellen met onderstaande aandachtspunten zodat de achterban een goed inzicht kan verkrijgen rondom de materie.

- Achtergrond Een korte omschrijving van de huidige gang van zaken rond dit onderwerp, wat er aan voorafgegaan is en de achterliggende problemen of wensen.
- Resultaat Wat gaat er veranderen volgens het voorgenomen besluit? Het resultaat dient zo concreet mogelijk te worden weergegeven.
- Gevolgen voor cliënten/gebruikers  
Welke gevolgen heeft het voorgenomen besluit voor cliënten/gebruikers?

## Specifieke adviezen / vragen / opmerkingen van de adviesraad Cliëntenraad Werk en Inkomen

De adviesaanvraag geeft aanleiding tot de volgende opmerkingen:

### **Allereerst een algemene opmerking:**

In de opdracht lijken opnieuw een aantal uitgangspunten te worden gehanteerd, waarvan wij al eerder in ons advies in het Visiedocument Sociaal Domein (2017) hebben aangegeven die zorgelijk te vinden. Het startpunt lijkt nog altijd hetzelfde als het eindpunt: de zelfredzame burger. De schematische cirkel loopt voor ons idee nog altijd verkeerd om. Niet iedere burger is volledig zelfredzaam, niet iedere burger heeft voldoende netwerk. Belangrijker nog – niet iedere burger zal in staat zijn het niveau van zelfredzaamheid en netwerk te bereiken waar de gemeente in haar visie en startdocument vanuit gaat.

### **1. Welzijn burger centraal**

Alle gemeenten in Nederland zijn geconfronteerd met bezuinigingen en tekorten binnen het Sociaal Domein. Een deel van de reden om in Veenendaal de werkwijze te veranderen en de opdracht voor aanbesteding aan te passen komt voort uit deze bezuinigingen. Begrijpelijk, maar de cliëntenraad plaatst hierbij wel enkele kanttekeningen.

Er moet in elk geval voorkomen worden dat het versterken van de sociale basis en vermindering van zware en dure zorg (op maat) ten koste gaat van de mensen die aangewezen zijn op de Participatiewet, het armoedebeleid en de minimaregelingen. Er is uiteraard niets mis met vroeg signaleren van problemen en preventie, maar het is niet de bedoeling dat door bezuinigingen binnen het sociaal domein allerlei regelingen voor minima sneuvelen en er als gevolg daarvan meer problematische schulden ontstaan, waardoor een beroep moet worden gedaan op de schulddienstverlening.

Momenteel neemt, binnen de populatie van mensen die onder de Participatiewet vallen, het percentage personen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt – onder andere door arbeidsbeperkingen – verhoudingsgewijs toe. Het welzijn van deze groep is niet gebaat bij experimenten, steeds veranderende uitvoering en zeker niet bij begeleiding door onvoldoende deskundige personen. Waarmee we niet willen impliceren dat alle vrijwilligers ondeskundig zouden zijn (velen zijn zelfs ‘ervaringsdeskundig’) maar er moet goed en periodiek worden gekeken naar de competenties van vrijwilligers.

Tot slot moet er serieus gekeken worden naar ongewenste verdringing van betaald werk door vrijwilligerswerk, een belangrijk en onwenselijk aspect waarover we in het startdocument niets terugvinden.

### **Advies 33**

1. Zorg ervoor dat bezuinigingsmaatregelen op minima het risico op schuldenproblematiek en armoede niet vergroot.

2. Stel kwetsbare groepen niet bloot aan experimenten, veel wijzigingen in uitvoering en onvoldoende deskundige begeleiding. Zorg voor een goede, gedegen, doordachte werkwijze met bekwame begeleiding ALVORENS met deze groepen op een nieuwe manier te gaan werken.

3. Houdt mogelijke verdringing van betaald werk door vrijwilligerswerk scherp in de gaten

## 2. Uitgangspunten

Om middels haalbare taakstellingen het doel van de gemeente te bereiken (duurdere maatwerkzorg vervangen door hulp vanuit de sociale basis waar dat kan), is het noodzakelijk een nulmeting te doen en de einddoelen concreet te formuleren. Dit missen we in het document. Als nulmeting en doel bekend zijn, kan middels periodieke meting worden gekeken of tussentijdse doelen zowel kwantitatief als kwalitatief gehaald gaan worden en zo niet, dan kan tijdig worden bijgestuurd. Het is verstandig deze aspecten zo SMART mogelijk te maken om de resultaten te optimaliseren.

### Advies 34

1. Formuleer duidelijke doelen en haalbare taakstellingen. Maak deze zo SMART mogelijk.

## 3. Loket

In het document wordt gesteld dat er 1 'loket' moet komen waar alle signalen van de diverse organisaties en personen binnen kunnen komen. Dit loket zou een instrument van de gemeente moeten zijn en blijven; als de welzijnsorganisatie omvalt of niet voldoet, dan kan er snel een andere welzijnsorganisatie inspringen zodat voor de burger het 'gezicht naar buiten' hetzelfde blijft. Bovendien moet dit loket bemenst worden door voldoende deskundige medewerkers die een optimale communicatie met de rest van de sociale kaart en professionele zorgverleners onderhouden.

### Advies 35

1. Zorg dat het loket, het eerste aanspreekpunt voor de burger, bemenst wordt door deskundige medewerkers met korte lijnen naar alle beschikbare organisaties en hulpverleners

2. Draag er zorg voor dat het loket goed vindbaar en laagdrempelig is, zowel in overdrachtelijke als in letterlijke zin.

## 4. Inventarisatie en evaluatie

Het startdocument zelf noemt al dat er een aantal hiaten zit in de huidige sociale kaart, maar het wordt nog niet duidelijk waar de betreffende hiaten zitten. Dat moet in kaart worden gebracht.

Daarnaast is het van belang dat de evaluatie van de effectiviteit niet alleen op cijfermatig niveau door de gemeente wordt gedaan, maar dat eerst en vooral de ervaringen van de burgers worden opgehaald.

### Advies 36

1. Onderzoek de hiaten en zorg voor invulling

2. Stel de burger en zijn ervaringen ook centraal bij de evaluatie

## 5. Relatie vrijwilliger versus Professional

(Duurdere) maatwerkzorg vervangen door hulp vanuit de sociale basis waar dat kan is een goed streven, maar dit mag niet ten koste gaan van noodzakelijke professionele zorg. Hoe de scheidslijn gaat lopen tussen professionele hulp en hulp door vrijwilligers is onduidelijk.

Laagdrempelige zorg vanuit het netwerk brengt het risico met zich mee dat de (vrijwilligers)hulp onvoldoende toegerust is om onderliggende diepgaandere problematiek te herkennen, de hulpverlening daardoor te lang blijft hangen in symptoombestrijding en de situatie escaleert naar een veel zwaardere hulpvraag dan oorspronkelijk nodig was geweest. Vooral de medewerkers binnen laagdrempelige en preventieve zorg moeten toegerust zijn om onderliggende problematiek te herkennen en zich bewust te zijn van de grenzen van het eigen kunnen.

Ook rijst de vraag hoe het 'afschalen' van hulpverlening voor mensen die al gebruik maken van dure maatwerkzorg zal worden gedaan, en door wie.

### Advies 37

1. Breng duidelijkheid in de verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals
2. Zorg voor voldoende toerusting juist bij hulp door vrijwilligers en netwerk om escalatie van problematiek door niet tijdig herkennen te voorkomen
3. Bewaak het welzijn van de mensen die nu gebruik maken van 'dure' maatwerkzorg nauwlettend tijdens onderzoek naar mogelijk 'afschalen' van de zorg.

Als bovengenoemde adviezen en opmerkingen van de gezamenlijke adviesraden uiteindelijk resulteren in een kwalitatief (nog) beter startdocument Welzijn, dan is haar doelstelling en resultaat bereikt.

Namens alle adviesraden binnen het sociaal domein,

Met vriendelijke groet,

Barend van Leeuwen

Voorzitter Wmo-forum *Veenendaal*