

## Advies van de Adviesraad Sociaal Domein op “Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Bunnik”

Bunnik, 18 maart 2020

Geacht college,

Bij deze reageren wij op uw verzoek om een advies van de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) op de “Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Bunnik”.

De beleidsregels zijn een noodzakelijkheid, dat begrijpen wij ook, het handelen van de gemeente dient gelegitimeerd te zijn. Maar regels zijn heel strak en bureaucratisch. Want, hoe je het ook wendt of keert, er zullen altijd gevallen zijn die niet in regels te vatten zijn. In dit kader willen wij wijzen op het interview met Judith Suurmond, programmamanager Sociaal domein bij de gemeente Amsterdam :

<https://www.sociaalweb.nl/nieuws/hoe-legitimeer-je-maatwerk> waarin samengevat het volgende staat:

*‘Medewerkers zijn jaren gewend om vanuit (domein)specifieke regels te werken en hun beslissingen te legitimeren vanuit die regels. We vragen ze nu om vanuit de inwoner te denken en te handelen. Niet op basis van rechtmatigheid vanuit een specifieke regeling, maar vanuit rechtvaardigheid over wat er nodig is voor een inwoner.’*

*Voor sommige van deze huishoudens is het nodig om af te wijken van de gangbare procedures of van wet- en regelgeving om ‘te doen wat nodig is’.*

*Maar dan heeft de lokale overheid een andere vorm van legitimiteit nodig, stelt Suurmond. ‘Want ook wettelijk moet het kloppen als je een oplossing biedt buiten de gebaande paden zoals dat voor reguliere processen in wetgeving is vastgelegd. Er mag geen sprake zijn van willekeur. Die legitimiteit kun je dan niet altijd uit de afzonderlijke regelgeving halen, want daar wijk je juist vanaf.’*

*Een oplossing is om niet de uitkomst – een voorziening of dienst – in regelgeving vast te leggen, maar “het proces”, oppert Suurmond. ‘Je kunt dan als inwoner aanspraak maken op een maatwerkproces. Daarbij staat de uitkomst niet vast, maar wel de manier waarop professionals de “integrale afweging” maken.’*

De ASD zou graag zien dat bij een volgende aanpassing van de regels nader gestudeerd wordt op de mogelijkheid om meer vanuit de gedachte van een maatwerkproces te werken.

Voor dit moment richten we ons op de beleidsregels zoals die nu voorliggen.

De beleidsregels lijken meer ruimte te bieden aan de professionals van het Centrum voor Elkaar (CvE) om afwijkend van de regels, wel in overleg met de teamleider of een ander, in te kunnen spelen op de zorgaanvragen. Wij achten het van belang dat uw college deze werkwijze ondersteunt en bevordert. De hardheidsclausule in artikel 36 van de “Verordening WMO & jeugd 2020” geeft het college hiervoor ook de mogelijkheid.

In de beleidsregels missen wij het bekende adagium in het sociaal domein, “ één gezin, één plan, één regisseur”. Dat verbaast ons en wij adviseren dan ook om dit uitgangspunt in de beleidsregels op te nemen.

De beleidsregels zijn naar onze mening overigens niet geschikt om aan inwoners te verstrekken bij het behandelen van hun zorgaanvragen. Ze lijken vanuit een juridisch denkraam te zijn opgesteld, gericht op het voorkomen dan wel succesvol voeren van procedures. De website van de gemeente geeft wel toegankelijke informatie over de werkwijze. Maar het in behandeling nemen van een zorgaanvraag is vooral een kwestie van goede en duidelijke mondelinge communicatie. Het gaat erom dat de inwoner begrijpt en accepteert wat de gemeente voor hem/haar kan doen en wat van de inwoner zelf wordt verwacht. We benadrukken dat we het van groot belang vinden dat het “keukentafelgesprek” plaatsvindt. De tevredenheid van de inwoner met de gemeente staat of valt met

- a. een snelle behandeling van de aanvraag en
- b. met een goede mondelinge communicatie en een duidelijke uitleg.

*Casus van een inwoner als voorbeeld : een gehandicapte vrouw meldt zich bij het CvE met de vraag om hulp omdat haar man, die haar mantelzorger is, door een fietsongeluk in het ziekenhuis ligt. Op dit moment is hulp nodig en over 1 week is meer hulp nodig want dan komt de man thuis die nog een aantal weken met zijn been omhoog in bed moet liggen. Het CvE geeft aan dat het behandelen van de aanvraag zeker 3 weken zou gaan duren en de reden hiervan is bij de inwoner onbekend.*

Hiermee is de inwoner op dat moment niet geholpen en de inwoner is buitengewoon ontevreden over de behandeling door de gemeente. Dit zou opgelost zijn als er altijd een professional beschikbaar is om acute hulpvragen dezelfde dag aan de keukentafel bij de betreffende inwoner te bespreken.

Meer specifiek hebben wij nog de volgende opmerkingen over de beleidsregels bij de volgende artikelen van de verordening.

- Bij artikel 6 : de ASD is positief over de regel dat de huisarts geacht wordt vooraf afstemming te zoeken met het CvE. Van belang is dan wel dat het CvE regelmatig het initiatief neemt om een en ander met de huisartsen op basis van gelijkwaardigheid af te stemmen.
- Bij artikel 23 onder 6.1.2 : de ASD is kritisch op de regel “als de ontstane problemen voorzienbaar waren heeft de gemeente geen verantwoordelijkheid”. Helaas, het is mensen eigen dat zij zaken die hun eigen leven betreffen niet goed kunnen voorzien. Moeten we deze mensen dan in de kou laten staan ? Deze regel is veel te scherp. Ons voorstel is : Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening wordt meegewogen dat de ontstane problemen voorzienbaar waren.

Onze adviezen zijn samengevat :

- De ASD adviseert het college om bij een volgende aanpassing van de regels nader te studeren op de mogelijkheid om meer vanuit de gedachte van een maatwerkproces te werken.
- Neem het uitgangspunt “ één gezin, één plan, één regisseur” in de beleidsregels op.
- Zorg dat er altijd een professional beschikbaar is om acute hulpvragen aan de keukentafel bij de betreffende inwoner te bespreken. Handel zorgaanvragen niet af aan het loket bij de gemeente. Dit komt bureaucratisch over en geeft geen inzicht in de thuissituatie van de cliënt. Richt het zo in dat s ’middags een professional in de gelegenheid is huisbezoeken af te leggen (net als wat huisartsen doen).
- Geef professionals van het CvE, in overleg met de teamleider of een ander, speelruimte om in afwijking van de beleidsregels inwoners op een menselijke en redelijke manier te helpen bij hun zorgvraag.
- Pas artikel 23 onder 6.1.2 in de geest van het volgende aan : “Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening wordt meegewogen dat de ontstane problemen voorzienbaar waren”.

Vertrouwende uw college hiermee van dienst te zijn,

Met vriendelijke groeten, namens de Adviesraad Sociaal Domein,



Paul Heijmerink  
voorzitter