



Het college van burgemeester & wethouders
van de gemeente Maastricht
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

Maastricht, 11 september 2018

Onderwerp: Advies inzake de concept verordeningen Jeugdhulp 2019 Maastricht Heuvelland en
Maatschappelijke ondersteuning gemeente Maastricht 2019

Geachte College,

Bij brief d.d. 9 juli jl. heeft uw college de ASM verzocht mee te denken en inspraak te leveren op de concept verordeningen Jeugdhulp 2019 Maastricht Heuvelland en Maatschappelijke ondersteuning gemeente Maastricht 2019.

Gelet op de taakstelling van de ASM beperken wij ons in dit advies tot die bepalingen in de concept verordeningen, welke in het bijzonder senioren betreffen.

Hierbij doen wij u dit advies toekomen.

De ASM is graag bereid, om dit advies nader toe te lichten en desgewenst betrokken te blijven bij de concrete uitwerking van de gekozen strategie te dezer zake.

Met vriendelijke groet,

Namens de Adviescommissie Seniorenbeleid Maastricht,

Willem Hoevenagel en Ria Verstappen, covoorzitters



Advies inzake de conceptverordeningen Jeugdhulp 2019 Maastricht Heuvelland en Maatschappelijke Ondersteuning gemeente Maastricht 2019

In het coalitieakkoord “Maastricht onbegrensd en ontspannen” wil Maastricht een open stad zijn, de gemeente heeft een open en uitnodigende houding naar de gemeenschap. Samenwerken met inwoners en instellingen en gebruikmaken van hun deskundigheid zijn onze vertrekpunten bij planvorming. Vooral binnen het sociale domein en daar waar het gaat om de directe woon- en leefomgeving. Niet alleen hun mening is belangrijk, maar vooral hun expertise.

Om dat te bereiken is er blijvend ruimte voor het vernieuwen van overleg- en werkvormen, voor eigen initiatief en voor meer eigenaarschap vanuit onze wijken, buurten en kernen. De gemeentelijke gereedschapskist van regels, procedures en werkwijzen is hieraan ondersteunend.

Deze uitnodigende tekst is ons uit het hart gegrepen en sluit aan bij de ervaringen die de ASM opdoet tijdens de vergaderingen in de buurten: ***de burger wil graag meedenken, wil gehoord worden en wil al helemaal niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.***

In het kader van de door de Gemeente Maastricht in 2017 gefaciliteerde “Pilot Heer” pleit Susan Van Hees in haar onderzoek “De maakbaarheid van ouder worden in de eigen buurt” onder meer voor een beleid dat beter is afgestemd op de praktijk, hetgeen bijdraagt aan ***het verkleinen van de afstand tussen ouderen en professionals.***

De hiervoor genoemde twee overwegingen gelden voor de ASM als belangrijkste leidraad voor de advisering over de thans voorliggende verordeningen. Daarbij is in het bijzonder aandacht besteed aan de artikelen (met toelichting) 8, 19 lid 2 en 25 van de verordening maatschappelijke ondersteuning (welke corresponderen met de artikelen 9, 17 lid 2 en 23 van de verordening jeugdhulp).

In de visie van de ASM wordt in deze artikelen onvoldoende rekening gehouden met de burger, die wil worden gehoord, die voelt (terecht of onterecht) dat hij/zij van het kastje naar de muur wordt gestuurd en die de kloof tussen hem/haar en de professionals als welhaast onoverbrugbaar ervaart. Om tegemoet te komen aan die burger, heeft de ASM zich ook georiënteerd op de praktijk in andere gemeenten en is zo uiteindelijk terechtgekomen bij de Gemeente Emmen in de Provincie Drenthe.

De Gemeente Emmen telde 31 mei 2018 ca. 107.000 inwoners tegenover Maastricht ca. 122.000. Beide gemeenten zijn in omvang derhalve redelijk vergelijkbaar.

Sinds 2015 heeft Emmen een Ombudsman sociaal domein, thans in de persoon van de heer Fred Molenhuis. Hoewel de Gemeente Emmen (evenals de Gemeente Maastricht) is aangesloten bij de Nationale Ombudsman, is dit geen beletsel gebleken voor de instelling van deze functie in het sociale domein. Bovendien is de Ombudsman sociaal domein, mede om zijn onafhankelijkheid te waarborgen, werkzaam voor de organisatie Zorgbelang Drenthe. Deze berekent de kosten door naar de Gemeente Emmen.



Taak en functie van de Ombudsman sociaal domein voor de Gemeente Emmen:

1. Helpen

De Ombudsman sociaal domein is er voor de inwoners die vragen hebben, advies nodig hebben of moeilijk hun weg kunnen vinden in procedures en regels op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en/of de Participatiewet. De Ombudsman sociaal domein probeert de inwoner die zich meldt met een vraag, verder te helpen door advies of informatie te geven. Ook kan hij iemand verwijzen naar de juiste persoon of instantie. Daarnaast kan de Ombudsman bij een concrete klacht onderzoek doen naar het hoe en waarom van de klacht.

2. Signaleren

De Ombudsman sociaal domein heeft ook een signalerende functie. Op basis van meldingen, klachten en gesprekken die hij heeft met de inwoners of personen met een rol binnen het sociaal domein, kan hij een signaal afgeven of een aanbeveling doen aan de betrokken organisatie(s).

3. Onderzoeken

Het derde onderdeel van het takenpakket van de Ombudsman sociaal domein is het doen van onderzoek. Hij onderzoekt hoe de wetten worden uitgevoerd en wat de gevolgen hiervan zijn voor de inwoners.

Daarover rapporteert hij eerst aan het College van Burgemeester en Wethouders, waarna het rapport openbaar wordt gemaakt. Recente voorbeelden van rapportages in dit kader zijn "Toegan(g)kelijk" d.d. november 2017 en "Klagen toegestaan" d.d. december 2017.

Positionering van de Ombudsman sociaal domein

De Ombudsman sociaal domein is werkzaam voor Zorgbelang Drenthe, opereert onafhankelijk van de gemeente en/of aanbieders van zorg en ondersteuning in de gemeente en stelt zich onpartijdig op bij klachten of in het kader van een onderzoek. De Ombudsman legt rekening en verantwoording af aan het College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Emmen, onder meer door middel van een jaarverslag.

Desgevraagd gaf Fred Molenhuis aan, dat in den beginne best wrijvingen waren met medewerkers van de Gemeente Emmen en zorgaanbieders: deze voelden zich wel eens "op de vingers gekeken". Gaandeweg is meer begrip ontstaan voor de functie van Ombudsman en is het besef doorgedrongen dat een goede samenwerking eens en vooral in het belang is van de burger, die hulp zoekt.

Indien gewenst is Fred Molenhuis bereid toelichting te geven op zijn functie van Ombudsman sociaal domein voor de Gemeente Emmen en kan hij contacten leggen met medewerkers van de gemeente en -zorgaanbieders.

Vanzelfsprekend is ook de ASM bereid onderzoek te doen naar- en medewerking te verlenen aan de invoering van de functie van Ombudsman sociaal domein voor de Gemeente Maastricht!



De ASM adviseert om:

1. Rekening te houden met de burger die wil worden gehoord, die voelt dat hij/zij van het kastje naar de muur wordt gestuurd en die de kloof tussen hem/haar en de professionals als welhaast onoverbrugbaar ervaart door middel van de invoering van de functie van Ombudsman sociaal domein voor de Gemeente Maastricht, zulks door de aanstelling van een functionaris met deze of soortgelijke titel conform het model van de Gemeente Emmen, dan wel door het openen van een loket/balie met dezelfde functie.
2. Ter waarborging van de onafhankelijkheid deze Ombudsman of het loket/de balie onder te brengen bij Zorgbelang Limburg of een gelijkwaardige organisatie in de Provincie Limburg.
3. Daartoe in de artikelen 8, 19 lid 2 en 25 van de verordening Maatschappelijke ondersteuning gemeente Maastricht 2019, respectievelijk in de artikelen 9, 17 lid 2 en 23 van de verordening Jeugdhulp 2019 Maastricht Heuvelland een plaats in te ruimen voor de Ombudsman sociaal domein voor de Gemeente Maastricht of het loket/de balie met dezelfde functie.

Maastricht, 11 september 2018

De Adviescommissie Seniorenbeleid Maastricht