

*”Ontmoeting is de
basis voor begrip en
voor vertrouwen.”*



STADSRONDE SOCIAAL DOMEIN

Jeugd, Zorg & Participatie

Mosae Forum, dinsdag 15 september 2015

Op dinsdag 15 september stroomt het Mosae Forum vol voor de Stadsronde Sociaal Domein. Ruim 80 mensen zijn gekomen om te praten over de voortgang en de ambities voor de drie decentralisaties: zorg, jeugd en participatie. Het is een divers gezelschap van bewoners die gebruik maken van de sociale voorzieningen, mantelzorgers, vrijwilligers, WMO-consulenten, participatie- en jeugdprofessionals, academici, beleidsmakers en politici.

Doel van de avond is om met elkaar een gedeeld beeld te creëren van:

1. **De huidige praktijk:** Wat gaat goed en waar lopen we tegenaan?
2. **De ambitie:** Wat willen we in 2018 hebben bereikt in het Sociaal Domein?

We gaan in gesprek in kleine, gemixte groepen.

Wat levert dat op?

De avond is vruchtbaar. Er zitten veel verschillende betrokkenen aan tafel en er ruimte is voor ieders perspectief. De betrokkenheid is hoog, maar nog niet iedereen voelt zich gehoord. Eén avond is uiteraard ook onvoldoende om een complex vraagstuk zoals de decentralisaties het hoofd te bieden. De dialoog is nodig om elkaar beter te begrijpen en samen tot nieuwe inzichten en oplossingen te komen.

In dit verslag de opbrengsten van de avond. Op de laatste pagina de reflectie van de raadswerkgroep Sociaal Domein en hoe nu verder.

DE PRAKTIJK: Wat gaat goed?

Er gaan al veel zaken goed sinds de verantwoordelijkheid voor de WMO, jeugdzorg en de participatiewet zijn overgeheveld naar de gemeente. Wat verloopt succesvol? Hieronder de belangrijkste punten van alle groepen bij elkaar.

Hoge betrokkenheid en goede intenties

- Intenties betrokkenen
- Betrokkenheid bij het proces
- Hulpvaardigheid gemeenteambtenaar
- Enthousiasme van vrijwilligers
- Stijl Maatschappelijk Werkers
- Gerichtheid op burger is juiste intentie
- Betrokkenheid/communicatie/ruimte met elkaar (gemeente, professionals, burgers) is verbeterd op georganiseerd niveau (maar mag nog verder ontwikkelen)

Invloed van burgers neemt toe

- Gehoord worden en invloed burgers
- Maastricht doet zijn best om burgers te betrekken
- Gesprek, Stadsronde

Werkwijze WMO / Maatwerk

- Vraag in plaats van aanbod staat steeds meer centraal
- Werkwijze WMO / Jeugd, huisbezoek, maatwerk / de burger wordt gevraagd, wat gaat wel goed!
- Aanmeldroute WMO / tijdspad
- Zelfredzaamheid naar vermogen
- Meer dan 80% van de ouders zitten aan de beschermtafel



- Meer maatwerk mogelijk door organisaties ten gevolge van ontschotting
- Bijstand blijft vangnet
- Continuïteit van zorg (is wel discussie over)

Innovatie, oa. Maastricht's PGB-model

- Meer inzet vrijwilligers
- Vernieuwende initiatieven vanuit buurten
- Burgerbuurtinitiatieven
- Maastrichts model PGB
- Rol gemeente Maastricht rond PGB (voorschotten)

Samenwerking

- Meer samenwerking tussen organisaties
- Samenwerken in leefwereld
- Samenwerken: intentie, mensen erbij betrekken
- Communicatie tussen vrijwilligers en de medewerkers is goed

Waar loop je tegenaan?

Er valt ook nog een hoop te verbeteren. Ook zaken die volgens de een goed gaan, worden door anderen als problematisch ervaren. Wat zijn de belangrijkste knelpunten en obstakels?

Bureaucratie boven werkelijkheid

- Te veel bureaucratie en administratie (o.a. toegankelijkheid van de website)
- Bureaucratie
- Minder denken vanuit beheersen, meer faciliteren echt luisteren en zijn
- Papier > praktijk
- Te complex / rigide
- Gebrek aan vertrouwen in beleidsmakers, administratieve onduidelijkheden
- Gebrekkig inzicht in de werkelijkheid (geluid burger, gedragsverandering, implementatie)
- Meer ophalen bij burger
- Te weinig concrete actie
- Oppakken van initiatieven / resultaten vanuit EVI / wijkscan
- Uitkering bijstandsgerechtigden – zware maatregel voor kleine vergrijpen

Onderlinge afstemming is onvoldoende

- Communicatie tussen de instanties en organisaties is niet goed
- Stapeling eigen bijdragen (weinig communicatie)
- Bij indicering advies huisarts meer betrekken en wijkverpleegkundige (netwerk)
- Gebrek in consistentie bij verdeling in huishoudelijk werk WMO

Aanbod belangrijker dan behoefte

- Te veel aanbodgestuurd – Te weinig vanuit behoefte
- Hokjesdenken is er nog
- Te weinig maatwerk – meer handelen vanuit de geest van de wet
- Maatwerk keukentafel gesprek – verordening
- Centraal stellen van de mens, ouderen; positie zorgverzekeraar
- Afwijzing maatwerkvoorzieningen
- Afname hulp

Ontwikkeling vrijwilligers blijft achter

- Begeleiding en ontwikkeling van de vrijwilligers

Onduidelijkheid creëert onzekerheid

- Geen zicht euro's
- Onzekerheid 2016
- Onduidelijk communicatie, onzekerheid, afhankelijkheid
- Communicatie: delen van successen en initiatieven, last van digitalisering, terugkoppeling burgerinitiatieven laat te wensen over, informatieachterstand wegwerken nieuwe wetgeving
- Snelheid van de verandering en complexiteit samenleving > onduidelijkheid / onwetendheid



Mensen maken Maastricht

PLEZEER
SJARITEIT EN
SOLIDARITEIT

2018



Keuzevrijheid van mensen is vergroot.

Het kan binnen het beschikbare budget.

De gemeente biedt inzicht in de stand-van-zaken van de ambities.

Elk gezin met hulpvragers heeft maximaal 1 plan, waaraan ondersteuners en professionals zich verbinden.

Inzet van middelen is effectief en efficiënt.

Vrijwilligers, mantelzorgers en professionals voelen zich gewaardeerd.

Wat wij willen

Meer mensen kunnen zelfstandig wonen en werken.

Mensen zijn tevreden over de ondersteuning van eigen initiatieven.

Mensen voelen zich gehoord door professionals en gemeente.

Er wordt meer beroep gedaan op mantelzorg-ondersteuning.

Burgers met een ondersteuningsvraag weten waar ze terecht kunnen.

Initiatief is ontregeld.

Meer eigen initiatief van mensen gerealiseerd.

Ieder jaar doen er meer mensen mee. (vrijwilliger, onderwijs, werk).

Minder beroep op professionele inzet door eigen mogelijkheden in de omgeving te benutten.

Mensen zijn actief betrokken bij inrichting en uitvoering van hun sociaal domein.

2014

WAT KAN WEL?

STARTEN BIJ MENSEN

HELDER & OPEN

HET GAAT ANDERS

PROFESSIONAL ALS TEAMSPELER

ZINNIG & ZUINIG

INZICHT IN RESULTAAT

Zo doen wij

DE AMBITIE

De Raad heeft haar ambities voor het Social Domein in 2018 verwoord in 'Mensen maken Maastricht'. Wat vindt het brede stakeholderveld van deze ambities en hoe zouden zij deze willen aanscherpen?

Wat spreekt aan?

Het ambitiestatement is een leuk idee en een mooi startpunt. Positief is ook dat het zich richt op mensen en op samenwerking.

Welke punten spreken nog meer aan?

✓ Mensen zijn actief betrokken bij de inrichting en uitvoering van hun sociaal domein ✓ Initiatief is ontregeld ✓ Helder & Open ✓ Burgers met een vraag weten waar ze terecht kunnen ✓ Mensen zijn tevreden over de ondersteuning van eigen initiatieven ✓ **1 gezin 1 plan** ✓ Vrijwilligers, mantelzorgers en professionals voelen zich gewaardeerd ✓ Zinnig & Zuinig ✓ Keuzevrijheid van mensen is vergroot

Wat kan beter?

Wat moet er bij of kan worden aangescherpt?

- Ook moeilijk bereikbare groepen weten de weg naar ondersteuning te vinden • Het leven met een beperking/ziekte moet ook een plek krijgen • Meer werkgelegenheid • Minder bureaucratie
- Meer dan vangnet realiseren • Signalen in wijk ophalen • Doorontwikkeling sociale wijkteams • Waardering vrijwilligers • MKB betrekken • Maatwerk
- **Minder regels** • Hindernissen wegnemen • Bureaucratie verminderen • Van burgerparticipatie naar overheidsparticipatie • Meer zeggenschap burgers en zelfsturing op wijkniveau
- Meer ondersteuning voor mantelzorg • Heb respect voor de mens die de vraag stelt, een mens is geen burgerservicenummer • Maatwerk op elk niveau, reflecteren, kritisch blijven • Begrijpelijk taalgebruik: ABN + Engels, burger beslist mee!, specifieker voor Maastricht
- Mantelzorgondersteuning > burgers + professionals weten waar ze terecht kunnen
- Professionals, vrijwilligers en mantelzorgers als teamspelers • Hoe krijg je burgers als onderdeel van het systeem? • Hoe bereik je de mensen?

- Keuzemogelijkheid > Via maatwerk • Maatwerk bepaalt wie regisseur is • Meer mensen zelfstandig met hulp van de gemeente • 1 gezin 1 plan, inclusief zorgverzekeraar • Niet alleen spreken over vrijwilligers, maar burenhulp, etc. • Erkenning als professional (klantondersteuning)
- De vraag bepaalt het budget • Zinnig en zuinig spreekt aan. Geef iedere burger zingeving
- Resultaten moeten voelbaar zijn voor inwoners

Wat moet eruit?

Wat hoort niet in het ambitiestatement thuis?

- ✗ Niet: Wat wij willen > Maar: Wat Maastrichtenaars willen
- ✗ Initiatief is ontregeld = negatief ✗ Het schema
- ✗ Dialect ✗ Wat kan wel? ✗ Niet: Starten bij mensen > Maar: Iedereen betrokken
- ✗ Niet: Helder & Open > Maar: communicatie & maatwerk
- ✗ Niet: Het gaat anders > Maar: Het kan anders
- ✗ Niet: Mensen voelen zich gehoord door professionals en gemeente > Maar: vertrouwen in burgers en professionals
- ✗ Niet: Zuinig en Het kan binnen het beschikbare budget > Maar: De vraag bepaalt het budget



“Resultaten moeten voelbaar zijn voor inwoners”

REFLECTIE

Aan het eind van de avond blikt iedereen op papier terug op de avond. Ook dit levert waardevolle input voor vervolgcities op.

Wat heeft deze bijeenkomst jou opgeleverd?

Kennis & nieuwe inzichten

- Heleboel nieuwe inzichten, omdat je met veel verschillende mensen & disciplines om tafel zit.
- Veel kennis, achtergrondinformatie en belangen
- Inzicht in hoe de gemeente werkt en hoe dit samengaat met de burgers. Ook heb ik meer inzicht in de beperkingen die burgers ervaren.
- Meer info over schrijnende gevallen WMO en Participatiewet.
- Interessante gesprekken en een idee van de tussenstand in het transitieproces bij de gemeente.
- Heel veel voortschrijdend inzicht. In wat al wel beweegt en wat niet. Dat we niet toegankelijk zijn voor sommige doelgroepen.
- Een bijdrage leveren aan de invulling van het sociaal domein en meer inzicht in hoe de gemeente te werk gaat.
- Goed beeld van waar de gemeente naar toe wil
- Van diverse invalshoeken 'stand van zaken' en ideeën gehoord.
- Inzicht en belang van dit soort bijeenkomsten.

Begrip

- Inzicht in *commitment* gemeenteraad
- Weer eens terug naar de 'roots' van de individuele cliënt
- Dat er meer is dan ik dacht
- Dat er blijkbaar toch een zekere beweging is binnen de gemeente(raad) om daadwerkelijk de burger een steun te geven in het sociale domein.

- Ervaren dat de gemeente echt wel wil meedenken met ons (professionals) en de burger.
- De betrokkenheid van iedereen. Super.
- Fijn dat er met zoveel betrokken burgers gepraat kon worden over hoe 'de zorg' in de toekomst georganiseerd kon worden; meer inspraak van de burgers.
- Positiviteit t.a.v. veranderingen in 2018
- Nieuw perspectief
- Niet veel nieuws, wel meningen van een ander gehoord, dat is wel een goede zaak.

Contacten

- Meer contact met de burgers.
- Nieuwe contacten & nieuwe netwerken
- Goede contacten om mee verder te werken.
- Kennismaking met diverse professionals
- Weer veel onbekende mensen ontmoet, wat vaak achteraf veel waarde blijkt te hebben
- Oude bekenden gezien. Ideeën uitgewisseld, denken (beetje) gescherpt.

Ideeën en oplossingsrichtingen

- Verdiept inzicht in de problematiek en de weg naar de oplossing.
- Input voor verbeteringen in de uitvoering.
- Mensen KUNNEN samenwerken → de enige weg! Gemeente dus ook....

En verder:

- Gemeente toont goede wil, maar nog te weinig visie/vernieuwing
- Een beetje, niet voldoende
- Veel informatie, soms te veel
- Mooie plannen?

In een woord: inspiratie!

Welke vraag houd je nog steeds bezig?

Belangen, Emoties, Meninge & Respect

- Welke belangen spelen? Hoe belangrijk zijn emoties?
- Hoe breng je in een dergelijk traject respect voor elkaar op en bestendig je dit?
- Het is lastig 'omturnen' van gedachten van sommigen
- Waar ligt de grens tussen collectiviteit en individuele wens?
- Hoe krijg je de mening van het grote aantal belanghebbenden ingepast in het beleid?
- Waarom er zoveel gemopper is en zo weinig formele klachten?

Praktische vragen

- Ondersteuning vrijwilligers en mantelzorgers
- Gemeente krijgt meer taken en minder geld. Er gaan dus ergens koppen rollen. Calamiteitenbeheersing?
- Hoe de gemeente 't voor elkaar wil krijgen om de doelgroep van de Participatiewet economisch zelfstandig te laten zijn?
- Waar halen jullie die mantelzorgers vandaan?
- Respijtzorg, met name tijdelijke opname van zorgvrager om de mantelzorger te ontlasten (bijv. tijdens afwezigheid mantelzorger door vakantie). Overbelaste mantelzorger.
- Hoe kunnen meer mantelzorgers (ook met weinig geld) meer ondersteuning krijgen?
- Vrijwilligers worden teveel belast met deze problematiek.
- Aantal vrijwilligers
- Hoe we meer mensen in de samenleving kunnen laten meedoen met de huidige wet en regelgeving en budgetten.

Communicatie & Interactie

- Betere communicatie van tussenfasen?
- Wat kunnen we doen om burgers beter te bereiken/informeren?
- Met de doelgroep afspreken zonder professionals.
- Een aparte stadsronde met ervaringsdeskundigen en ruimte om hun verhaal te vertellen. Samen met de uitkomsten van vanavond maken we samen een stap vooruit.
- Communicatie tussen informele en formele zorg moet beter.
- Hoe krijgen we de burger betrokken en op gang?
- Was de dialoogmethodiek wel geschikt voor deze bijeenkomst?
- Hoe kunnen we elkaars taal gaan spreken?

Wensen

- Gaat het ons lukken om echt vanuit de mens te gaan kijken en de kokers en regels los te laten?
- De relatie tussen ambities en praktijk. Er mag iets meer realisme in het taalgebruik over leven met ziekte en beperking. Het gaat niet alleen over kracht en initiatief etc.
- Hoe deze contacten nog meer verbeteren?
- Het is niet zozeer een vraag, maar de intentie: → Samen, binnen ieders capaciteit een constructieve en voor iedereen humane samenleving in Maastricht bewerkstelligen.
- Extra aandacht voor kwetsbare burgers.

Hoe verder?

- Wat is de volgende stap om de ambities te realiseren?
- Hoe praktisch wordt e.e.a. 'vertaald'?
- Mijn slechte gevoel voor de toekomst.
- Wat er precies gedaan wordt met de uitkomst van deze avond.

- Hoe kunnen we de inbreng concreter maken?
- Ik zou het interessant vinden om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen.
- Volgende keer meer zorggroepen uitnodigen (zwakkeren, allochtonen etc.).
- Maak zo'n kleurplaat ook met verschillende doelgroepen

Waar voel je de urgentie?

Menselijke maat

- Menselijke maat terug in regelgeving. Maatwerk op individueel niveau. Menswaardige behandeling uitkeringsgerechtigden.
- Maatwerk voor kwetsbare burger
- Minder bureaucratie
- Stop de bureaucratiesing van de overheid (voor zover de gemeente hierop invloed heeft).

Eigenaarschap & oprechte dialoog

- Eigenaarschap en gehoord worden
- Dat de burger zelf het gevoel heeft dat ze meer regie hebben.
- Mensen die zich niet gehoord voelen.
- Ik voel mij niet gehoord. Maak van onbegrip, burger beter gehoord laten worden.
- Communicatie + afstemming. Vragen aan de burger hoe hij/zij zich wel gehoord voelt.
- Erop vertrouwen dat mensen zelf hun situatie willen verbeteren en vaak ook ideeën hebben over hoe dat zou kunnen. Probeer daar eens vanuit te gaan en niet te denken vanuit alle dienstverlening die we in de aanbieding hebben.
- Gemeente staat in dienst van de inwoners. Luisteren en beleefdheid/respect is de enige manier om een goed product neer te zetten.

- Communicatie met de burger
- In gesprek gaan met elkaar en de tijd nemen om naar elkaar te luisteren en zodoende respect voor elkaar te krijgen (gemeente-politiek-professionals en Stichting Samen Onbeperkt).
- Meer ruimte voor dialoog
- Dat we het samen moeten doen.

Implementatie

- Maak het concreet
- Consistentie / uitlegbaarheid WMO-arrangementen
- Communicatie en bereikbaarheid van 'vergeten' groep (zorgmijders, huisuitzettingen enz.)
- Hulp in de huishouding
- Zorg om mantelzorgers
- Betere geldelijke waardering voor vrijwilligers
- Afstemming op lager niveau
- Binnen de uitvoering van het armoedebeleid
- Consistentie in afhandeling, zodat het niet uitmaakt welke consulent je als gesprekspartner hebt. Beoordelingskwaliteit is nog te divers, leidt tot frustratie.
- Waardering en facilitering van vrijwilligers en mantelzorgers, zeker als je er meer wilt.
- Politiek achter zich laten als het om mensen gaat die zorg nodig hebben. Anders komt voor hun ook de tijd dat ze in hun eigen stront liggen.
- Betrek het bedrijfsleven erbij. Ons bedrijf geeft iedere medewerker 4 uur per week om aan vrijwilligerswerk te besteden.
- Daadkracht
- Uitdragen van visie: Mensen maken Maastricht
- Begeleiding 'organisatorisch'
- Het is gauw 2018!

NB. Complimenten voor de opzet van deze stadsronde. Meer van dit soort initiatieven.

RAADSBLIK

De raads werkgroep Sociaal Domein komt ruim een week na de Stadsronde bij elkaar om - samen met betrokken wethouders en beleidsmakers - terug te blikken en vervolgstappen te bepalen.

Gezien en gehoord worden

Het overheersende gevoel is dat aansluiting essentieel is: “Het gaat om gezien en gehoord worden!”, “We moeten veel meer aansluiten op de behoefte van de inwoners”, “Minder denken vanuit faciliteren, meer luisteren naar de praktijk.”

Er zijn ook concrete zorgen: “De hulp neemt af”, “Er is een enorm verschil in kennis- en informatieniveau”, “Werken onze klachtenprocedures wel?”

Toch is de commissie hoopvol gestemd: “Er zijn kiemen van verandering”, “Vernieuwende initiatieven van burgers” en “Mensen zijn enorm betrokken en bereid om samen te werken”.

Verbinden en verdiepen

De commissie stelt vast dat het noodzakelijk is om meer verbinding te maken. Bewoners, beleidsmakers, professionals, vrijwilligers, het zijn geen gescheiden werelden. We kunnen en moeten de verandering samen vormgeven. Het belang is immers gemeenschappelijk en dat geldt ook voor het doel.

De echte knelpunten moeten op tafel komen; we moeten snappen wat er aan de hand is. Dat is positief, dat moeten we koesteren. Dit was een belangrijke eerste stap. Nu moeten we verdiepen. Dat is een cultuurverandering voor een generatie.

Besloten wordt om de ontmoeting voort te zetten. Niet alleen tussen raadsleden en burgers, maar met alle betrokkenen. Want verschillende perspectieven in één gesprek vergroot het begrip voor elkaars noden en helpt om de feiten te begrijpen. Begrip is de basis voor acceptatie en voor vertrouwen over en weer.

Meer info

Heeft u vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit verslag of suggesties voor het vervolg? Neem contact op met de griffie: E: griffie @ maastricht.nl

Daar gaan wij werk van maken!

Deze bijeenkomst was een belangrijke eerste stap om de vernieuwing in het sociale domein samen vorm te geven. Hoe nu verder?

Vervolgstappen:

1. Dit verslag wordt breed verspreid onder alle deelnemers en iedereen die het nog meer wil lezen. Heeft u vragen, opmerkingen of suggesties, we horen het graag!
2. We vragen de beleidsmakers en de Raad wat de uitkomsten van deze Raadsronde betekenen voor hun werk in het Sociaal Domein. We koppelen dit aan u terug.
3. We gaan de dialoog voortzetten om de ontmoeting te verdiepen. We starten in één wijk en organiseren daar in januari 2016 een thematische bijeenkomst waar alle perspectieven bij elkaar komen. Zodat we met elkaar snappen wat er in deze wijk echt aan de hand is en welke concrete stappen we samen kunnen ondernemen om de wijk leefbaarder te maken en iedereen mee te laten doen.

