

Initiatiefvoorstel SignaLeerpunt Sociaal Domein

Ziggy Klazes – GroenLinks

Martien Brander – Partij van de Arbeid

Mede namens Actiepartij en SP

1. Inleiding

Op 26 juni en 30 oktober 2014 zijn door onze raad verschillende moties aangenomen om te komen tot een (regionale) "ombudsfunctie sociaal domein". We beoogden daarmee een voorziening te maken die makkelijk toegankelijk is voor Haarlemmers en inwoners uit de gemeenten met wie Haarlem middels de GR samenwerkt die met het sociaal domein (breed, dus participatie én zorg) te maken hebben. Als ontvanger van hulp in welke vorm dan ook, als medewerker, als betrokken inwoner.

Ontvang signalen, doe er iets mee en leer ervan.

Het antwoord bleek minder eenvoudig dan de vraag. Want er bestaat al veel: er zijn klachtenregelingen, er is een participatieraad en er haar contractmanagers. De functionaris die we zoeken moet de werking van dergelijke procedures niet frustreren, maar juist effectief maken. In maart kwam er, naar aanleiding van beide moties, een collegebesluit ter tafel. In dat besluit werd benoemd wat er allemaal niet kan en was het voor de commissie Samenleving niet langer duidelijk wat de functie 'Meldpunt sociaal domein' toevoegde. Het voorstel kon niet op instemming rekenen van een meerderheid van de raad.

En toch. De behoefte blijft bestaan. Daarom een nieuwe poging om te omschrijven wat we zoeken. Of misschien wel: wé we zoeken. Het SignaLeerpunt sociaal domein.

2. Wat we willen

Drie belangrijke taken zijn van rijk en provincie naar de gemeente gekomen per 1 januari 2015. De jeugdzorg, grote delen van de Wmo en de Participatiewet. En we hadden al veel taken die hiermee verband hielden. Het biedt kansen voor verbetering als schotten kunnen verdwijnen en mensen centraal komen te staan.

We hebben veel geregeld. Verordeningen gemaakt, beleidsregels bedacht, de organisatie ingericht. Daarmee is de transitie geregeld, maar staan we aan het begin de 'transformatie'. Hoe gaan we ervoor zorgen dat ondersteuning in zorg, welzijn en werk ook werkelijk het gewenste effect heeft? En dat de Haarlemmers geholpen worden waar dat nodig is door verschillende instanties die werken vanuit diezelfde doelstelling?

In de overgang gaan dingen soms fout. Dat is onvermijdelijk en hoeft ook niet altijd erg te zijn. Als er maar wordt gezorgd dat problemen die erdoor ontstaan snel worden opgelost en dat ervan wordt geleerd. We streven naar continue verbetering.

Dingen kunnen op verschillende manieren anders uitpakken dan de bedoeling was.

1. bij aanbieders
2. bij samenwerkingspartners
3. bij de gemeente
4. in de afstemming tussen verschillende aanbieders, samenwerkingspartners en de gemeente

Op een aantal niveaus hebben we de monitoring en borging op een goede manier geregeld, bijvoorbeeld via de contractteams en klachtenregelingen bij de verschillende zorgleveranciers. We houden ook in het grotere geheel goed in de gaten wat er gebeurt.

Maar we zijn op zoek naar verandering en verbetering. We willen inzicht, actie en toegevoegde waarde.

Onafhankelijk en zelfstandig: in opdracht van de raad

Allereerst is het belangrijk dat het SignaLeerpunt onafhankelijk kan opereren. Zij handelt vanuit de logica en het perspectief van de inwoner. Dat betekent niet per definitie dat deze gelijk moet krijgen, maar wel dat beslissingen voor hem of haar goed te volgen en te begrijpen zijn.

Het SignaLeerpunt rapporteert aan de gemeenteraad (via de commissie Samenleving). Die positie is belangrijk, omdat haar bevindingen betrekking moeten kunnen hebben op het functioneren van de organisatie en daarmee van het college. Tegelijkertijd willen we dat er een zeer goede relatie bestaat tussen het SignaLeerpunt en de organisatie, omdat we zaken opgelost willen hebben. Ons inziens is 'openheid' het toverwoord en is het ook aan de raad en commissie zelf om hier goed mee om te gaan. Er mogen fouten gemaakt worden, als er maar van geleerd wordt.

Werkwijze en taak: Luisteren, Oplossen, Leren

Geen dubbel werk: doorverwijzen

Natuurlijk zijn er in het kader van de decentralisaties, klachtenregelingen en -commissies in het leven geroepen. Vaak zullen deze regelingen volstaan bij het afhandelen van een klacht. Het SignaLeerpunt kent deze regelingen en kan in een keer goed doorverwijzen. Als dat wenselijk is, wordt degene die een klacht heeft daar even bij geholpen (bijvoorbeeld in het leggen van de juiste contacten). We kunnen ons goed voorstellen dat na een week of twee nog even wordt nagebeld om te kijken of het contact goed tot stand is gekomen.

Oppakken

Vaak zal een klacht of melding minder eenduidig zijn. Bijvoorbeeld als er meerdere instanties bij zijn betrokken of meerdere soorten beleid. Daar kiest zij voor de benadering LOL maken.¹ Zij luistert goed naar wat de klacht of melding is, zij kijkt hoe dit kan worden opgelost en zij zorgt ervoor dat er van de melding kan worden geleerd.

Signaleren

Verder is het de taak van het SignaLeerpunt om goed te luisteren naar de verschillende partijen binnen het sociaal domein. De zorgvragers, zorgaanbieders, mantelzorgers, professionals, maar ook de betrokken buurvrouw. Waar zien zij knelpunten, maar ook: van welke goede voorbeelden kunnen we leren? Werken de systemen die in de periode van de transitie op papier zijn gezet ook daadwerkelijk in de praktijk?

Onderzoeken

Het SignaLeerpunt is geen 'afwachter'. Zij kan op eigen initiatief onderzoek doen naar de manier waarop de verschillende onderdelen in het sociaal domein functioneren. Waar zitten bijvoorbeeld procedures of regels elkaar in de weg? Welke wijzigingen zijn daarvoor nodig? De uitkomsten deelt zij met de gemeenteraad en de partijen die daar baat bij hebben.

¹ De term 'LOL maken' is overgenomen van de ombudsman van Amsterdam.

Adviseren

En tenslotte is het de taak van het SignaLeerpunt om de ervaringen die met haar gedeeld worden, de signalen en de klachten, mee te nemen en wanneer mogelijk en nodig te delen met de verschillende partijen zodat er op basis van zijn aanbevelingen aanpassingen kunnen worden gedaan.

De bronnen van het SignaLeerpunt

Het SignaLeerpunt bepaalt zelf haar bronnen. Zij moet de beschikking krijgen over de bestaande stromen van informatie: de klachten en meldingen op het sociaal domein die bij de gemeente binnenkomen, de rapportages die de gemeente ontvangt van de aanbieders en dergelijke.

Het SignaLeerpunt moet ook open staan voor meldingen van inwoners en organisaties zelf. Tips, suggesties, signalen moeten aan haar kunnen doorgegeven.

Rapportages

Hoe moet het SignaLeerpunt rapporteren? We stellen voor om het kort en bondig te houden: per kwartaal een korte rapportage aan de commissie en het college. Maar de terugkoppeling zou wat ons betreft ook in andere vormen kunnen. Bijvoorbeeld: een nieuwsbrief met (anonieme) casussen of een 'leerbijeenkomsten' over 'paarse krokodillen'. Daarvoor kunnen medewerkers van binnen en buiten gemeente Haarlem worden uitgenodigd. We hebben de vorm nog niet bedacht, het leren moet centraal staan en aantoonbaar zijn.

Communicatie

Een SignaLeerpunt heeft natuurlijk alleen maar zin wanneer iedereen haar gemakkelijk weet te vinden, het voor iedereen duidelijk is wat haar functie is en wat de beperkingen zijn van haar functie (alleen sociaal domein). Haar bestaan zal dan ook breed aangekondigd moeten worden bij haar aanstelling en haar functie moet op de gemeentelijke sites en op de sites van de zorginstanties gemakkelijk te vinden zijn met bijvoorbeeld de zoektermen 'klacht' en 'zorg'.² Ook op de gemeentelijk site wordt het SignaLeerpunt vermeld op de pagina 'klacht over de gemeente'. Verder zou iedereen die op enige wijze op dit moment te maken heeft met een van de zorginstanties een brief moeten ontvangen waarin het bestaan van het SignaLeerpunt bekend wordt gemaakt en haar functie wordt uitgelegd.

Regionaal

Haarlem heeft een Gemeenschappelijke Regeling op het gebied van zorg met omliggende gemeenten. Hoewel is gebleken dat er tot nog toe (juni 2015) weinig klachten zijn binnengekomen strekt het toch tot aanbeveling om te onderzoeken of het SignaLeerpunt voor meerdere gemeenten een rol kan vervullen. We stellen voor om niet te wachten, maar om al lokaal te beginnen. Gemeenten die willen aansluiten, kunnen tegen kostprijs gebruik maken van de infrastructuur die is gemaakt. Vanaf het begin zijn de rapportages en leerervaringen van de lokale Haarlemse context zeker beschikbaar voor onze buurgemeenten. Zo kunnen we gelijk van elkaar leren.

Tijdelijk voor twee jaar

Het voorstel is om het SignaLeerpunt aan te stellen voor een voorlopige periode van twee jaar. Na deze periode (medio 2017) zal een evaluatie plaatsvinden. Dan zal

² Het webadres signaleerpunt.nl hebben wij natuurlijk even vastgelegd.

bekeken worden of en hoe het SignaLeerpunt functioneert, wat zij toevoegt en wat er eventueel moet veranderen / verbeteren. Een van de opties zou kunnen zijn dat het SignaLeerpunt wordt omgevormd tot Ombudsman (in de zin van de gemeentewet).

Financiën

Een functionaris waarvan we dergelijke hoge verwachtingen hebben moet ook iemand zijn die op verschillende niveau's kan meepraten. We zoeken een persoon die gezag kan opbouwen. Bij waardering hoort ook geld. We kunnen ons voorstellen dat het SignaLeerpunt wordt ingeschaald op of iets onder het niveau van de raadsgriffier. Omdat het hier gaat om een functie die nauw samenhangt met de decentralisaties van het sociaal domein, wordt dekking voor deze tijdelijke functie gevonden in de Reserve sociaal domein.

3. Besluit

PROCESBESLUIT GEMEENTERAAD 2 JULI

De gemeenteraad besluit om:

1. Het college te vragen te komen met een preadvies op bijgevoegd voorstel;
2. Het voorstel ter informatie toe te zenden aan de participatieraad;
3. Het initiatiefvoorstel met het advies van het college te bespreken in de eerste commissievergadering van de commissie Samenleving na het reces;
4. Het voorstel vervolgens, mogelijk aangepast, ter besluitvorming aan te bieden aan de gemeenteraad.

CONCEPTBESLUIT GEMEENTERAAD NA CONSULTATIE

De gemeenteraad van Haarlem besluit tot het instellen van het "SignaLeerpunt Sociaal Domein", waarbij de volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

1. Onafhankelijk en zelfstandig: in opdracht van de raad via de commissie samenleving
2. Als werkwijze voor het meldpunt te hanteren: Luisteren, Oplossen, Leren
 - Door door te verwijzen waar dat kan
 - Door waar nodig meldingen op te pakken en op te lossen
 - Door te signaleren waar zaken fout lopen
 - Door zelfstandig onderzoek te verrichten
 - Door gevraagd en ongevraagd te adviseren over verbeteringen
3. Voor het SignaLeerpunt als bron in elk geval toegankelijk te maken:
 - de klachten en meldingen op het sociaal domein die bij de gemeente binnenkomen
 - de rapportages die de gemeente ontvangt van de aanbieders en dergelijke.
 - eigen meldingen van inwoners en organisaties
4. Korte Rapportages per kwartaal aan commissie Samenleving en college en vrijheid om andere vormen te ontwikkelen
5. Het SignaLeerpunt wordt in de communicatie apart meegenomen
6. Een regionale functie te onderzoeken op basis van de ervaringen
7. Het SignaLeerpunt wordt tijdelijk voor twee jaar aangesteld. De borging ervan wordt aan het eind van de periode geëvalueerd en geborgd.