

Tussenbalans II: toegankelijkheid van ondersteuning en zorg sociaal domein Delft



Inhoud

0. Samenvatting en aandachtspunten	3
1. Inleiding	6
1.1. Adviesraad Sociaal Domein Delft	6
1.2. Tussenbalans II: toegankelijkheid van ondersteuning en zorg	6
1.3. Aanpak.....	6
1.4. Wat zegt deze rapportage?	7
2. Toegankelijkheid van zorg en ondersteuning	8
2.1. De decentralisatie en transformatie van het sociaal domein	8
2.2. Hoe is (de toegang tot) ondersteuning en zorg in Delft georganiseerd?	8
2.3. Definitie toegankelijkheid	9
3. Wat vinden Delftenaren?	11
3.1. Wat gaat goed?	11
3.2. Weten burgers waar ze terecht kunnen?.....	11
3.3. Lukt het om contact te krijgen?	14
3.4. Voelen mensen zich gehoord en begrepen?.....	17
3.5. Worden vragen om ondersteuning of zorg adequaat afgehandeld?.....	18
3.6. Samenvattend	22
4. Kansen voor verbetering	23
4.1. Aandachtspunten	23
4.2. Tips van inwoners.....	24
Bijlage: Overzicht respondenten	25

0. Samenvatting en aandachtspunten

De Adviesraad Sociaal Domein Delft (ASD) geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het college van burgemeester en wethouders over onderwerpen die vallen binnen het sociaal domein. In 2019 heeft de ASD een tussenbalans opgemaakt over toegankelijkheid van ondersteuning en zorg. Deze is te zien als vervolg op de tussenbalans naar aanleiding van drie jaar decentralisatie en transformatie in het sociaal domein die in 2018 is gepresenteerd.

Door de decentralisatie en transformatie van het sociaal domein is in de afgelopen jaren veel veranderd voor inwoners die ondersteuning of zorg nodig hebben. Met deze *tussenbalans toegankelijkheid* heeft de ASD gekeken hoe de toegankelijkheid van ondersteuning en zorg door burgers ervaren wordt, of zij de weg weten te vinden. Dit vanuit het uitgangspunt dat iedereen die dat nodig heeft - en dat niet binnen zijn eigen netwerk kan regelen - toegang heeft tot zorg (Nationale Ombudsman, 2018).

De ASD heeft de volgende definitie voor toegankelijkheid gehanteerd:

De burgers van Delft weten waar ze terecht kunnen met hun (ondersteunings-) vragen in het sociaal domein. Er wordt goed rekening gehouden met de vaardigheden van de gebruiker/vrager. Burgers weten hoe ze contact op kunnen nemen. Hun vragen worden tijdig, juist en volledig beantwoord en ze krijgen de ondersteuning die passend is.

De leden van de ASD zijn individueel en groepsgewijs in gesprek gegaan met burgers, professionals, vrijwilligers, mantelzorgers en ervaringsdeskundigen om hun ervaringen te horen. De eerste bevindingen zijn besproken met twee belangrijke partijen op het gebied van toegankelijkheid in Delft: Delft voor Elkaar en Delft Support. Op 27 juni 2019 hebben we de voorlopige uitkomsten gepresenteerd aan deelnemers van de bijeenkomst *De (sociale) staat van Delft*. In een levendige interactie met hen hebben wij het beeld verder aangevuld en aangescherpt.

De resultaten zijn in deze rapportage samengebracht. Vanuit onze opdracht te kijken waar *vanuit de beleving van burgers* knelpunten liggen en wat beter kan, ligt het accent in deze rapportage op signalen over wat niet goed gaat op het gebied van toegankelijkheid. Deze geven een indicatie van onwenselijke en zorgelijke situaties en kunnen aanleiding zijn om beleid te evalueren en waar nodig aan te passen.

Wat gaat goed

Positief is dat er veel voorzieningen zijn, zowel in het formele als in het informele circuit.

Over een aantal voorzieningen hoorden wij positieve geluiden, ook zien wij dat er goede initiatieven zijn om inwoners die ondersteuning of zorg nodig hebben te bereiken. Daarnaast hebben wij gemerkt dat veel burgers zich betrokken voelen bij het sociaal domein en mee willen denken.

Wat kan beter

Op verschillende onderdelen hebben wij gemerkt dat er knelpunten zijn waardoor sommige mensen niet goed hun weg vinden in het geheel van Delftse zorgvoorzieningen.

Informatie

Veel mensen missen duidelijke informatie over voorzieningen, waardoor zij niet goed weten waar zij met welke vragen terecht kunnen en wat zij van organisaties en voorzieningen kunnen verwachten.

Als belangrijkste knelpunten noemen we:

- Gebrek aan overzicht van wat er is voor wie of wat en hoe verschillende voorzieningen zich tot elkaar verhouden; niet alleen bij burgers, ook voor sommige professionals.
- Veel informatie wordt via internet aangeboden; voor mensen die niet digitaal vaardig zijn, mensen die moeite hebben informatie te begrijpen en verwerken, of mensen die meervoudige of ingewikkelde vragen hebben is het moeilijk om via deze weg antwoorden op hun vragen te vinden; de website van de gemeente is voor mensen met bijvoorbeeld een visuele beperking niet goed toegankelijk.
- Met name als het gaat om ondersteuning bij opvoeden en opgroeien blijkt informatie moeilijk te vinden.
- Delft voor Elkaar en Delft Support zijn bij veel inwoners niet bekend.

Contact leggen

Het in contact komen met de gemeente of andere partners in het sociaal domein blijkt lang niet altijd goed te verlopen. Veel mensen vinden het lastig dat het eerste contact in veel gevallen digitaal of via een telefonisch menu verloopt in plaats van in een persoonlijk gesprek. De belangrijkste knelpunten zijn:

- Het algemene telefoonnummer van de gemeente (14015) wordt als lastig, onprettig en tijdrovend ervaren. Het keuzemenu is voor sommigen te ingewikkeld. Soms worden mensen niet goed doorverbonden of verder geholpen.
- De verplichting in te loggen met DigiD-code of BSN-nummer bij het invullen van een digitaal formulier werpt een drempel op.
- De drempel van team Jeugd van Delft Support is hoog voor ouders en jongeren die hulp nodig hebben en die niet via school in contact komen met team Jeugd.
- Persoonlijk contact, face-to-face aan iemand uitleggen wat de vraag is, wordt door veel mensen node gemist. Er zijn te weinig (fysieke) loketten of inlooppogelijkheden.

Bejegening

Over de bejegening hoorden wij uiteenlopende ervaringen. We belichten met name de signalen van burgers die zich onvoldoende gehoord en begrepen voelen. De belangrijkste zijn:

- Gemis aan menselijkheid en menselijke maat. Sommigen vinden dat protocollen en standaardformulieren te veel leidend zijn in plaats van de mens die de vraag stelt en zijn omstandigheden.
- Eigen initiatief en zelfregie worden soms ontmoedigd.
- Te veel wordt automatisch uitgegaan van eigen kracht en de beschikbaarheid van een netwerk.

Afhandeling vragen om ondersteuning of zorg

Vooral voor kwetsbare mensen kan het lastig zijn om passende ondersteuning te krijgen. Ook in complexe situaties lukt dat niet altijd. Vaak genoemde knelpunten zijn:

- Wachttijden en tijdrovende procedures.
- Veel en wisselende medewerkers.

- Gebrekkige kennis bij medewerkers, waardoor soms geen goede verwijzing tot stand komt of verkeerde informatie wordt gegeven.
- Te weinig integrale aanpak in complexe situaties waarin meerdere aanbieders betrokken zijn.

Aandachtspunten

Onze bevindingen laten zien dat door burgers diverse drempels worden ervaren bij het verkrijgen van de door hen benodigde ondersteuning en zorg. Onze conclusie is dat er op een aantal terreinen actie nodig is. Vanuit haar verantwoordelijkheid om ondersteuning en zorg voor iedereen die dat nodig heeft toegankelijk te maken, adviseren wij de gemeente om aandacht te schenken aan de volgende punten:

1. Informatievoorziening: overzichtelijke sociale kaart, duidelijke informatie over voorzieningen, in het bijzonder Delft voor Elkaar en Delft Support, cliëntgerichte communicatie, specifieke aandacht voor kwetsbare burgers.
2. Bereikbaarheid van de gemeente: functioneren algemeen telefoonnummer 14015, herkenbare, fysieke, loketten/plekken waar burgers terecht kunnen, betere positionering Delft voor Elkaar en Delft Support, ook in de wijken.
3. Deskundigheid van medewerkers: adequate kennis en informatie over voorzieningen, cliëntgerichte vaardigheden.
4. Samenwerking: integrale en samenhangende aanpak.
5. Cliëntpositie: informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning, procedures voor klachten en bezwaren.
6. Sociale cohesie in de stad: ontmoetingsmogelijkheden, ondersteunen van initiatieven.

1. Inleiding

1.1. Adviesraad Sociaal Domein Delft

De ASD geeft advies aan het college van burgemeester en wethouders. Het gaat daarbij om alle onderwerpen die vallen binnen het sociaal domein. Dat zijn: de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), de Participatiewet, de Jeugdwet en aanpalende onderwerpen. De adviesraad adviseert zowel gevraagd als ongevraagd. Bij een advies kijkt zij door de ogen van de Delftse burgers, gebaseerd op informatie van Delftenaren, ervaringen van gebruikers en van de kennis en ervaringen van professionals.

De ASD is van en voor de burgers en dan vooral de kwetsbare burgers. De adviesraad wil er met haar adviezen aan bijdragen dat elke burger in Delft zo goed als mogelijk mee kan doen. Zij is onafhankelijk en bestaat uit vrijwilligers. Allemaal burgers die kennis en / of ervaring hebben op de onderwerpen die in het sociaal domein spelen.

De ASD ziet het als haar kernactiviteit om de stem van de kwetsbare burgers van Delft te versterken en zo invloed op het sociaal beleid van Delft uit te oefenen, zodat ook deze burgers mee kunnen doen in de samenleving. We kunnen als ASD onze taak alleen goed vervullen als we goed weten wat er speelt in de Delftse samenleving. Daarvoor is het van belang dat we veel in contact zijn met zowel gemeente, organisaties als de inwoners, waaronder cliënten zelf.

Meer informatie over de ASD is te vinden op onze website: www.asd-delft.nl

1.2. Tussenbalans II: toegankelijkheid van ondersteuning en zorg

Naast het reageren op de gemeentelijke beleidsagenda met gevraagde en ongevraagde adviezen, werkt de ASD Delft met een eigen agenda die bepaald wordt door signalen uit de stad en wat wij belangrijk vinden voor de inwoners van Delft.

In 2018 heeft de ASD een tussenbalans opgemaakt naar aanleiding van drie jaar decentralisatie en transformatie in het sociaal domein. Dit resulteerde in de rapportage *Tussenbalans decentralisatie Sociaal domein naar gemeente Delft: Jeugd*. Gekeken is in hoeverre de beloften van de transformatie (bijvoorbeeld ontschotting, integraal werken, eigen regie, maatwerk) al zichtbaar zijn in de praktijk. De focus lag in 2018 op het thema jeugd vanaf 12 jaar.

In 2019 is voor deze tweede tussenbalans gekozen voor het thema toegankelijkheid van ondersteuning en zorg voor iedere inwoner die dat nodig heeft. In de *Tussenbalans 2018* kwam toegankelijkheid naar voren als een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast kreeg de ASD signalen van burgers die erop duiden dat het niet altijd gemakkelijk is de benodigde ondersteuning of zorg te vinden en verkrijgen. Doel van deze tussenbalans over toegankelijkheid is *vanuit de beleving van burgers* te kijken hoe de praktijk eruitziet. Hoe wordt de toegankelijkheid van ondersteuning en zorg door hen ervaren? Wat gaat goed en welke hobbels komen zij tegen?

1.3. Aanpak

Als eerste stap hebben wij het thema toegankelijkheid verkend en zijn wij tot een definitie en afbakening gekomen (zie verder hoofdstuk 2). Vervolgens hebben wij vastgesteld wat de belangrijkste doelgroepen zijn voor de inventarisatie en een vragenlijst opgesteld.

Daarna hebben we op verschillende manieren contacten gelegd met en informatie opgehaald bij burgers, professionals, vrijwilligers, mantelzorgers en ervaringsdeskundigen. Van de gesprekken zijn verslagen gemaakt, die waar mogelijk ter verificatie voorgelegd zijn aan betrokkenen.

Vervolgens hebben wij in een gesprek met twee belangrijke partijen op het gebied van toegankelijkheid in Delft, Delft voor Elkaar en Delft Support, onze eerste bevindingen besproken en verhelderd.

Daarna hebben we in een ASD-vergadering alle uitkomsten besproken en een gezamenlijk beeld gevormd.

Op 27 juni 2019 hebben we *De (sociale) staat van Delft* georganiseerd. Deze bijeenkomst was bedoeld voor iedereen die als burger, beroepskracht, vrijwilliger, ervaringsdeskundige, mantelzorger of op een andere manier betrokken is bij het sociaal domein en het thema toegankelijkheid en met de ASD mee wilde denken. Het ging ons daarbij vooral om mensen uit de dagelijkse praktijk en niet om bestuurders die meer op afstand staan. We hebben in groepen met de aanwezigen gesproken over hun ervaringen op het gebied van toegankelijkheid van ondersteuning en zorg.

Een overzicht van de informatiebronnen:

- Interviews (face to face, groepsgewijs, telefonisch, via de mail) met burgers, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en professionals – in totaal ongeveer 40 personen. Voor een overzicht: zie de bijlage.
- Contacten van ASD-leden met het eigen netwerk waarin ad hoc ervaringen met toegankelijkheid aan bod kwamen.
- Gesprek met vertegenwoordigers van Delft Support en Delft voor Elkaar.
- Ongeveer 70 deelnemers aan de bijeenkomst op 27 juni die ervaringen met elkaar en met ons deelden. Voor een overzicht van de aanwezigen, zie de bijlage.
- Digitale vragenlijst: aan de personen die zich aanmeldden voor de bijeenkomst op 27 juni hebben we gevraagd een korte vragenlijst in te vullen over de ervaringen op het gebied van toegankelijkheid van het sociaal domein. Ruim 30 personen hebben de vragenlijst ingevuld.
- Diverse websites van de gemeente Delft en voorzieningen in Delft.

1.4. Wat zegt deze rapportage?

Er gaat veel goed in Delft, dat hebben we regelmatig gehoord. Het beleid van de gemeente en Delftse organisaties is erop gericht de zorg dicht bij de burger te brengen. Maar de praktijk is soms weerbarstig. Onze opdracht is te kijken waar knelpunten liggen en wat beter kan, daarop ligt dan ook de focus in deze rapportage. Wat wij doen is signalen doorgeven die ons via contacten met burgers ter ore zijn gekomen. De knelpunten die wij noemen doen zich niet bij iedere zorgvrager voor. Maar ze geven een indicatie van ongunstige effecten van bepaalde regelingen of maatregelen en kunnen daarmee aanleiding zijn om beleid te evalueren en waar nodig aan te passen.

Deze rapportage pretendeert ook niet volledig te zijn. Er zullen ongetwijfeld relevante ervaringen en signalen zijn die ons niet bereikt hebben.

Een signaal krijgt in deze rapportage meer gewicht naarmate het betreffende punt vaker genoemd is. Knelpunten die te specifiek gekoppeld zijn aan een unieke situatie hebben we niet meegenomen.

2. Toegankelijkheid van zorg en ondersteuning

2.1. De decentralisatie en transformatie van het sociaal domein

Sinds de decentralisatie in 2015, waarbij de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (WMO) bij de gemeente kwam te liggen, is er veel veranderd in het sociaal domein. Naast overheveling van taken naar de gemeente, de 'transitie', stond de gemeente voor de opdracht de uitvoering anders te organiseren, de 'transformatie'. Belangrijke doelen van de transformatie zijn:

- uitgaan en versterken van eigen kracht en eigen regie van burgers en hun netwerk
- meedoen naar vermogen
- ondersteuning en zorg op maat en dichtbij de burger
- integraliteit in de uitvoering

In de afgelopen jaren is in Delft hard gewerkt aan het opzetten en versterken van samenwerkingsverbanden, het inrichten van de toegang tot zorg en het wegwerken van schotten. De kern van wat de gemeente Delft wil bereiken in het sociaal domein is als volgt geformuleerd in de Sociale Visie 2018 – 2022:

1. We werken vanuit de leefwereld van inwoners;
2. We voorkomen waar mogelijk dat mensen in kwetsbare situaties raken;
3. We zorgen dat ondersteuning en zorg dichtbij zijn en integraal;
4. We gebruiken elkaars kracht bij de ondersteuning van inwoners;
5. We werken met compassie: ieder mens en ieders situatie is anders;
6. We doen wat nodig is: op maat en in de geest van wetten en regels;
7. We werken volgens het principe één gezin, één plan en één regisseur.

2.2. Hoe is (de toegang tot) ondersteuning en zorg in Delft georganiseerd?

Anders dan in de meeste gemeenten, is in Delft de ondersteuning en zorg niet via (sociale) wijkteams georganiseerd. Wijkteams in andere gemeenten zijn in het algemeen uit verschillende disciplines samengestelde, integraal werkende teams, waar burgers met uiteenlopende vragen terecht kunnen. Medewerkers van wijkteams bieden zelf hulp, en regelen indien nodig geïndiceerde zorg. Delft heeft de toegang tot ondersteuning en zorg centraal geregeld. Hieronder noemen we de verschillende voorzieningen.

WMO, Jeugdwet en Participatiewet

Ondersteuning en zorg in het kader van de WMO, de Jeugdwet en de Participatiewet is geregeld via Delft Support. Delft Support is de uitvoeringsorganisatie van de gemeente voor de genoemde wetten en bestaat uit de volgende onderdelen:

- Team WMO, voor inwoners die een voorziening of zorg vanuit de WMO nodig hebben.
- Team Jeugd, voor ouders/gezinnen met vragen op het gebied van opvoeden en opgroeien.
- Jongerenacademie, voor jongeren tussen 18 en 27 jaar met problemen of vragen op het gebied van onderwijs, werk of financiën.
- Sociaal team, voor huishoudens met problemen op gemiddeld zes of meer leefgebieden, of als er bemoeizorg nodig is. Alleen professionals kunnen aanmelden bij het Sociaal team.
- Meldpunt Bezorgd: voor het melden van zorgen over een persoon.

Werk en inkomen

Voor voorzieningen op het gebied van Werk en inkomen is er bij de gemeente een (digitaal) loket. Werkse! is de gemeentelijke uitvoeringsorganisatie waar inwoners ondersteuning krijgen op weg naar werk.

Basisvoorzieningen

Hieronder de belangrijkste basisvoorzieningen die vrij toegankelijk zijn.

- Delft voor Elkaar

Basisvoorzieningen op het gebied van zorg, sport en welzijn zijn georganiseerd in Delft voor Elkaar. Delft voor Elkaar is een samenwerkingsverband van zorg-, sport- en welzijnspartijen in de gemeente Delft. Het is een bundeling van zowel professionele partijen als vrijwilligersorganisaties. Op een aantal plekken in de stad heeft Delft voor Elkaar een wijkcontactpunt.

- Jeugdgezondheidszorg

De jeugdgezondheidszorg heeft met name een preventieve taak in de zorg voor jeugd, door advies te geven over de verzorging, gezondheid en opvoeding van kinderen en jongeren.

- Overige (informele) voorzieningen

Tenslotte zijn er in Delft diverse organisaties actief in het sociaal domein die specifieke voorzieningen voor specifieke groepen leveren. Bijvoorbeeld de Delftse Interkerkelijke Stichting voor Ondersteuning bij Financiën en Administratie (ISOFA), Humanitas, Alzheimer DWO, Buddy Netwerk, Inloophuis Debora, Ouderenfederatie, Herstelacademie en vele anderen.

2.3. Definitie toegankelijkheid

Voor inwoners die ondersteuning of zorg nodig hebben, is er de afgelopen jaren veel veranderd. Voorzieningen zijn anders georganiseerd, hebben in veel gevallen een nieuwe naam gekregen en de toegang is anders geregeld. De hiervoor genoemde transformatie vergt van alle betrokkenen een aanpassing aan de nieuwe taakverdeling.

Voor de ASD is dit gegeven aanleiding om in deze tussenbalans te kijken naar de toegankelijkheid van ondersteuning en zorg vanuit de beleving van de inwoner. Het uitgangspunt in het zorgstelsel in Nederland is dat iedereen die dat nodig heeft - en dat niet binnen zijn eigen netwerk kan regelen - toegang heeft tot zorg (Nationale Ombudsman, 2018). Dat houdt in dat voor inwoners duidelijk is waar zij welke ondersteuning of zorg kunnen krijgen en dat er geen hoge drempels zijn bij het benaderen van instanties en het aanvragen van ondersteuning of zorg. Tot goede toegankelijkheid rekenen wij ook dat de burger zich begrepen voelt bij de vraag en dat ondersteuning of zorg tijdig wordt geboden en passend is.

Op grond van bovenstaande hebben wij toegankelijkheid als volgt gedefinieerd:

De burgers van Delft weten waar ze terecht kunnen met hun (ondersteunings-) vragen in het sociaal domein. Er wordt goed rekening gehouden met de vaardigheden van de gebruiker/vrager. Burgers weten hoe ze contact op kunnen nemen. Hun vragen worden tijdig, juist en volledig beantwoord en ze krijgen de ondersteuning die passend is.

Deze definitie hebben wij geconcretiseerd naar de volgende vragen:

1. Weten burgers waar ze terecht kunnen?
2. Lukt het om contact te krijgen?
3. Voelen burgers zich gehoord en begrepen?
4. Worden vragen om ondersteuning of zorg adequaat afgehandeld?

In het volgende hoofdstuk beschrijven wij de antwoorden die wij op deze vragen gekregen hebben.

3. Wat vinden Delftenaren?

3.1. Wat gaat goed?

Allereerst hebben wij gemerkt dat veel mensen in Delft, burgers en professionals, zich betrokken voelen bij het sociaal domein en daarover mee willen denken. Met name de grote opkomst en de geanimeerde gesprekken op de bijeenkomst van 27 juni geven een positief beeld. Naast verhalen over knelpunten, kregen wij informatie over diverse sociale initiatieven in wijken.

Positief is dat het sociaal domein in Delft een groot aantal voorzieningen kent, niet alleen in het formele, maar ook in het informele circuit. De Delftse Kaart, die via de website van de gemeente Delft en die van Delft voor Elkaar te vinden is, bevat een groot aantal diensten en activiteiten in Delft. Via zoekcriteria, zoals soort activiteiten en diensten, wijk(en), doelgroep en eventuele kosten, kunnen mensen gericht informatie zoeken.

De startpagina van de gemeente ziet er overzichtelijk uit. 'Inkomen' en 'Zorg', de relevante thema's in het kader van deze rapportage, zijn duidelijk aangegeven. Per thema zijn verschillende keuzemogelijkheden genoemd, waarop men kan doorklikken.

Via vaste contactpersonen van team Jeugd van Delft Support op scholen, worden signalen en zorgen die via de school naar boven komen goed opgepakt.

Daarnaast constateren wij dat er diverse mooie initiatieven zijn die de toegankelijkheid van ondersteuning en zorg kunnen vergroten. We noemen bijvoorbeeld het project 'Informatief huisbezoek' voor ouderen van Delft voor Elkaar, het project 'Regie op preventie' op scholen voor voortgezet onderwijs van JGZ Zuid-Holland West en de Community school in Buitenhof, waar veel voorzieningen in of rond de school zitten en de lijnen kort zijn.

Bij Delft voor Elkaar komen veel vragen binnen, met name telefonisch. De telefonisten van Delft voor Elkaar verbinden de hulpvragers door naar de persoon of organisatie die hen verder kan helpen.

Over verschillende laagdrempelige voorzieningen, bijvoorbeeld Formulierenbrigade (onderdeel van Delft voor Elkaar), Instituut Sociaal Raadsliden en de Financiële Winkel, horen we positieve ervaringen, in de zin dat mensen snel en adequaat antwoord op hun vraag krijgen.

Bovenstaande voorbeelden zijn in gesprekken naar boven gekomen, we realiseren ons dat deze opsomming niet volledig is.

3.2. Weten burgers waar ze terecht kunnen?

Een veelgenoemd signaal is dat burgers moeilijk de weg kunnen vinden. Niet alleen kwetsbare burgers weten niet goed waar zij terecht kunnen, ook zelfredzame en hoog opgeleide burgers en sommige professionals noemen dit. Verschillende burgers hebben de ervaring dat zij niet naar de juiste instantie verwezen worden doordat professionals die hen doorverwijzen niet goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden.

We belichten hieronder een aantal aspecten die samenhangen met de gebrekkige informatie bij burgers.

Overzicht ontbreekt

Inwoners noemen vooral het ontbreken van overzicht. Mensen vertellen dat zij van alles horen en lezen over voorzieningen in Delft, maar ze missen duidelijkheid over wat er is voor wie, waar ze met welke vraag aan kunnen kloppen, wanneer zij voor welke ondersteuning of zorg in aanmerking komen,

wat zij kunnen verwachten van het loket/de voorziening waar zij aankloppen en hoe de procedure in zijn werk gaat. Voor zover wij hebben nagegaan, is er geen overzicht te vinden van de Delftse sociale kaart.

Als iemand een enkelvoudige WMO-voorziening nodig heeft zoals een hulpmiddel, of ondersteuning zoekt op het gebied van werk en inkomen, is in het algemeen wel bekend dat men hiervoor bij de gemeente moet zijn. Maar voor bijvoorbeeld vragen of problemen op het gebied van jeugd en opvoeding, psychosociale of meervoudige problematiek is het ingewikkelder om erachter te komen waar iemand kan aankloppen.

De belangrijkste voorzieningen in Delft waar mensen terecht kunnen met vragen over ondersteuning en zorg zijn Delft voor Elkaar en Delft Support.

Uit het oogpunt van goede toegankelijkheid van ondersteuning en zorg voor alle Delftenaren, is naar onze mening van groot belang dat Delft voor Elkaar en Delft Support goede bekendheid hebben in Delft. Hoewel we van deze organisaties hoorden dat een deel van de burgers goed de weg weet te vinden en zelf contact zoekt, is onze indruk is dat dit voor veel inwoners niet geldt. Als mensen weleens gehoord hebben van Delft Support en Delft voor Elkaar, weten zij vaak niet waar deze organisaties voor staan, wat het verschil is en wanneer je bij de één en wanneer bij de ander op de juiste plek bent.

Veel informatie digitaal aangeboden

Veel informatie over voorzieningen wordt digitaal geboden. Voor een deel van de inwoners is dat geen probleem. Maar een ander deel van de inwoners, vaak juist de kwetsbare burgers die vaker ondersteuning en zorg nodig hebben, is digitaal minder vaardig en/of minder geneigd informatie op internet te zoeken. Deze groep heeft behoefte aan informatie op papier, zoals een folder of een stukje in krant of huis-aan-huisblad. Een folder of een krantenknipsel is iets waar mensen naar terug kunnen grijpen op het moment dat zij met een vraag zitten. Er bestaan wel diverse folders van allerlei voorzieningen, maar we kregen meerdere keren het signaal dat er te weinig folders te vinden zijn op plekken waar de doelgroepen komen.

Daarnaast speelt het type informatie dat mensen zoeken een rol. Voor een enkelvoudige vraag waarop een eenduidig antwoord te vinden is, is informatie inwinnen via websites voor digitaal vaardige mensen een goede optie. Maar als iemand meerdere vragen heeft, zelf niet duidelijk heeft wat er precies aan de hand is en ook geen idee heeft van wat allemaal mogelijk is, is het een stuk lastiger. Via meerdere websites en veel doorklikken zijn wel stukjes van antwoorden te vinden, maar veel mensen raken al snel de weg kwijt in het woud van digitale informatie.

Verder noemen wij de toegankelijkheid van websites voor mensen met een beperking. Wij hoorden bijvoorbeeld dat de website van de gemeente niet goed toegankelijk is voor mensen die slechtziend of blind zijn. Zonder hulp kunnen zij geen gebruik maken van de website.

Tenslotte noemen wij dat veel informatie op websites, maar ook in folders, moeilijk te begrijpen is voor kwetsbare burgers zoals anderstaligen, laaggeletterden, mensen met LVB en ouderen. Een hoog abstractieniveau, het gebruik van moeilijke termen, lange zinnen en de opbouw van een tekst kunnen maken dat iemand al snel het spoor bijster raakt.

Ondersteuning bij opvoeden en opgroeien moeilijk te vinden

Met name als het gaat om ondersteuning bij opvoeden en opgroeien blijkt informatie moeilijk te vinden. Voorheen konden ouders en jongeren terecht bij bijvoorbeeld het Centrum voor Jeugd en Gezin of bij bureau jeugdzorg. Met de nieuwe Jeugdwet waarbij de gemeente de verantwoordelijkheid heeft gekregen voor alle jeugdhulp, is de situatie drastisch veranderd en is minder duidelijk waar ouders met vragen of zorgen over hun kind terecht kunnen.

Als de vragen of zorgen via de jeugdgezondheidszorg of school aan het licht komen, worden ouders of jongeren toegeleid naar bijvoorbeeld team Jeugd van Delft Support. Jongeren kunnen met vragen ook telefonisch of via WhatsApp terecht bij het Jongeren Informatie Punt (JIP).

Maar bij ouders of jongeren die rechtstreeks op zoek gaan naar ondersteuning is vaak niet bekend dat zij bij Delft voor Elkaar of Delft Support terecht kunnen. In het kader hieronder illustreren we als voorbeeld wat een ouder die via de website van de gemeente op zoek gaat naar opvoedhulp tegenkomt.

Op zoek naar opvoedhulp via de gemeente

Op de homepage van de gemeente Delft is een vakje 'Zorg', waarin geklikt kan worden op 'Jeugd en gezin'. Vervolgens kun je doorklikken op het vakje 'Gezin en kind'. Op de pagina waarop je dan terecht komt, is te lezen 'Heeft u vragen over het opvoeden of opgroeien van uw kind tot 18 jaar? Dan kunt u hiervoor terecht bij de professionals van Delft Support. Delft Support adviseert en zoekt met u naar een oplossing'. Na klikken op de link Delft Support kom je terecht op de website van Delft Support, waar je weer door kan klikken op 'Kind en gezin;' Vervolgens krijg je informatie te zien over de opvoedhulp door Delft Support. Er wordt ingegaan op de verschillende soorten hulp die via Delft Support mogelijk zijn: door team Jeugd zelf, door een zorgaanbieder of via een Persoonsgebonden Budget. Verder worden enkele voorbeelden genoemd van de vragen en zorgen waarmee ouders terecht kunnen bij Delft Support en wordt informatie gegeven over de contactpersonen van team Jeugd op scholen en over het Crisis Interventie Team.

Wat opvalt is dat het ontbreekt aan informatie over wat Delft Support is en doet, welke mensen er werken bij team Jeugd, welke deskundigheid zij hebben, met welke bevoegdheid en verantwoordelijkheid zij opereren enzovoort. Juist voor ouders die met vragen of zorgen over hun kind of over de opvoeding kampen, is dit essentiële informatie. Ouders zijn het meest kwetsbaar als het gaat om hun kinderen en de opvoeding. Daar hulp bij vragen is voor veel ouders een grote en moeilijke stap, die gepaard kan gaan met gevoelens van schaamte, onmacht, angst en schuld. Soms zijn ouders bang dat een hulpverlener zich op een door hen ongewenste manier gaat bemoeien met het gezin, of dat hun kind zelfs van hen 'afgepakt' kan worden. Het voormalige bureau jeugdzorg is bij veel ouders bekend, maar uit de informatie van de website van Delft Support kan niet opgemaakt worden of Delft Support ook zoiets is als bureau jeugdzorg en tot juridische maatregelen kan overgaan. Betere informatie kan voor ouders wat meer vertrouwen geven en daarmee de drempel verlagen.

Opvallend is verder dat via deze route geen informatie te vinden is over wat Delft voor Elkaar kan betekenen voor ouders met opvoedvragen. Ook ouders die rechtsreeks de website van Delft voor Elkaar weten te vinden, kunnen hier niet makkelijk te weten komen wat Delft voor Elkaar biedt voor ouders.

Overige knelpunten

Tenslotte noemen we signalen over de fysieke vindbaarheid, met name van Delft voor Elkaar en andere voorzieningen in de locatie Van Bleyswijkstraat. De bewegwijzering in het gebouw is op een aantal punten verouderd en niet duidelijk.

3.3. Lukt het om contact te krijgen?

Onze gesprekken met mensen in de stad leveren het beeld op dat het leggen van contact met de gemeente of andere partners in het sociaal domein lang niet altijd goed verloopt.

Een veel gehoord signaal is dat het eerste contact vaak digitaal of via een telefonisch menu verloopt in plaats van in een persoonlijk contact waarin een hulpvrager gelijk uit kan leggen wat de vraag is. Ook zijn de gemeente en andere instanties soms lastig te bereiken.

Hieronder gaan we in op de belangrijkste knelpunten die ervaren worden bij het leggen van contact.

Telefonisch contact gemeente

We kregen in de eerste plaats veel signalen over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente. Het algemene telefoonnummer (14015) wordt als lastig, onprettig en tijdrovend ervaren. Mensen die het nummer bellen, doorlopen eerst een uitgebreid keuzemenu en krijgen vervolgens iemand aan de telefoon die hen doorverbindt. Vanuit verschillende kwetsbare doelgroepen kregen wij signalen dat het keuzemenu voor hen te ingewikkeld is: het gaat te snel, soms begrijpen zij de opties waaruit ze kunnen kiezen niet.

Van meerdere mensen hoorden wij dat de telefonist die zij uiteindelijk aan de lijn krijgen soms onvoldoende kennis heeft, waardoor zij niet goed doorverbonden worden of niet verder geholpen worden. Medewerkers van Delft voor Elkaar signaleren dat telefonisten van de gemeente mensen soms onterecht doorverwijzen naar Delft voor Elkaar. Als Delft voor Elkaar iemand dan weer terug moet sturen naar de gemeente kan dat ergernis oproepen: *'Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd.'*

Ook gebeurt het dat iemand meerdere keren doorverbonden wordt en vervolgens te horen krijgt dat de persoon die hij/zij moet hebben, niet bereikbaar is. Er kan dan een terugbelnotitie gemaakt worden, maar dit werkt vaak niet. Mensen moeten zelf weer opnieuw bellen om verder te komen. Zij doorlopen dan opnieuw de langdurige route van keuzemenu en doorverbonden worden. Een nadeel van de terugbelnotitie is dat burgers niet weten wanneer en binnen welke termijn de betreffende medewerker terug zal bellen. Sommige mensen zonder mobiele telefoon hebben de neiging om thuis te blijven voor het verwachte telefoontje.

Het kost in het algemeen dus veel tijd om via de telefoon in contact te komen met iemand van de gemeente die verder kan helpen. Een niet te verwaarlozen aspect daarbij is verder de hoogte van de kosten die dit met zich meebrengt. Lang aan de telefoon wachten of opnieuw moeten bellen, betekent een aanslag op het beltegoed of een hoge telefoonrekening.

Ook sommige dienstverleners, zoals van de formulierenbrigade, kunnen alleen via 14015 een ambtenaar bereiken. Dat betekent dat zij tijdens een consult veel tijd kwijt zijn met het bellen van de gemeente, tijd die van het consult afgaat. Dit is een onwenselijke situatie.

Vanuit de spreekkamer van een hulpverlener

Een hulpverlener begeleidt en ondersteunt mensen die tegen een probleem aanlopen, waar ze zelf niet de oplossing in kunnen vinden. Waar nodig legt zij contacten in het sociaal domein. Zij vertelt erover:

‘Als mensen vanuit de doelgroep zelf naar 14015 bellen is het keuzemenu vaak te ingewikkeld: het gaat te snel en/of men snapt de vragen niet altijd. Als men geen keuze maakt, viel vroeger aan het eind de verbinding weg. Je blijft nu gelukkig aan de lijn als je geen keuze maakt.

Het is vooral jammer dat ik zelf iemand bij de gemeente niet rechtstreeks kan bellen ‘als professionals onder elkaar’. Terugbelverzoeken via 14015 worden regelmatig niet opgevolgd. Je weet dan niet of het dan niet is doorgegeven, of niet is opgepakt door degene aan wie het verzoek gericht is.

Na aanmelding in het kader van de WMO is een wachttijd van 12 weken geen uitzondering. Gelukkig wordt er als de aanvraag eenmaal is opgepakt, wel snel gehandeld. Er is in 2017 door mijn werkgever een signaal afgegeven inzake deze lange wachttijden. Aansluiten met de voorziening bij wat mensen nodig hebben loopt bij de WMO wel goed. Jammer wel dat het vaak lang duurt voordat er een terugkoppeling volgt van iets dat besproken of aangevraagd is.

Als mensen ergens alleen op gesprek zijn geweest en daarna bij dezelfde persoon maar met een begeleider mee zeggen ze achteraf nogal eens: ‘Als mijn begeleider erbij is luisteren ze wel naar me’.

Als men een tolk nodig heeft, voor een gesprek bij de formulierenbrigade, moet men dit zelf regelen; als je het niet regelt, volgt er geen gesprek. Iemand met een verstandelijke beperking die de taal niet (goed) spreekt en geen netwerk heeft waar hij/zij op terug kan vallen, heeft dan een probleem.

Samenwerking met de Financiële winkel verloopt prettig. De communicatie is vlot en er werken veel bevlogen mensen.

Tendens

Wat ik zie is dat de wegen in Delft duidelijker worden. Er komt ook wat meer ruimte om bijeenkomsten en trainingen te organiseren zoals Delft voor Elkaar ook doet. Zorgaanbieders kunnen steeds beter inschatten wat nodig is. Er is in het begin te scherp aangekocht; nu gebeurt dat meer toegewijd.

Identificatie

Zowel in het keuzemenu bij telefonisch contact als bij het invullen van een digitaal contactformulier op de website van de gemeente of van Delft Support, moeten burgers inloggen met een DigiD-code of Burgerservicenummer. Als het gaat om ondersteuningsvragen op het gebied van financiën of werk is dit begrijpelijk, maar voor mensen met ondersteuningsvragen die een meer persoonlijk karakter hebben kan dit een onnodig hoge drempel betekenen.

Hoge drempel voor ouders en jongeren

In de vorige paragraaf noemden we dat de informatie over ondersteuning bij opgroeien en opvoeden niet optimaal is. Daarnaast signaleren wij dat de drempel van team Jeugd van Delft Support vrij hoog is voor ouders en jongeren die hulp nodig hebben en die niet via school in contact komen met team Jeugd. Team Jeugd heeft geen fysiek punt waar ouders of jongeren zelf terecht kunnen, aanmelden kan alleen telefonisch via het algemene nummer 14015 of via het invullen van een contactformulier op de website.

Het leggen van contact met het JIP voor jongeren die vragen hebben kan redelijk laagdrempelig, via de telefoon of WhatsApp, maar als jongeren een medewerker van het JIP persoonlijk willen spreken, moeten zij daar een afspraak voor maken. Het JIP is wel laagdrempelig in de zin dat de jongere anoniem kan blijven en dat er geen dossier gemaakt wordt.

Persoonlijk contact wordt gemist

Van verschillende inwoners, laag en hoog opgeleid, Nederlandssprekend of anderstalig, mondig en kwetsbaar, hoorden wij dat zij het liefst iemand persoonlijk spreken die verstand van zaken heeft. Die mogelijkheid is maar beperkt in Delft. Bij de gemeente en bij een aantal andere organisaties in het sociaal domein kunnen mensen voornamelijk telefonisch of digitaal hun vraag stellen. Het is weliswaar mogelijk om een afspraak bij de gemeente te maken en aan de balie een vraag te stellen, maar in veel gevallen worden mensen met een ondersteuningsvraag vervolgens verwezen naar een website, een formulier of een telefoonnummer. Verder vernamen wij dat sommige mensen een gebrek aan privacy ervaren bij de balie in het stadskantoor. Zij voelen zich niet vrij om persoonlijke informatie te geven op een plek waar iedereen het kan horen.

Delft voor Elkaar heeft spreekuren waar mensen kunnen binnenlopen in de centrale locatie aan de Van Bleyswijkstraat en in wijkcontactpunten, maar deze zijn slechts beperkt geopend. De wijkcontactpunten zijn niet goed gespreid over Delft, waardoor veel inwoners geen wijkcontactpunt in de buurt hebben. Daarnaast hoorden wij dat de informatie over locatie en openingstijden van wijkcontactpunten gebrekkig is en dat soms de locatie of tijden veranderen. Wel kunnen inwoners op kantoortijden telefonisch contact leggen met Delft voor Elkaar en worden zij door een telefonist van Delft voor Elkaar verder geholpen.

Een niet onaanzienlijk aantal inwoners, waaronder veel ouderen, ervaart bij het invullen van een digitaal formulier een (te) hoge drempel. Zij vinden het moeilijk hun weg te vinden op internet en weten niet goed hoe ze in kunnen loggen.

Daarnaast is de soort ondersteuningsvraag die iemand heeft een factor die meespeelt bij het gemak waarmee iemand telefonisch of digitaal een ondersteuningsvraag stelt. Bij het aanvragen van een uitkering of WMO-hulpmiddel is de vraag in het algemeen helder en past er een eenduidig antwoord bij. Anders is het als iemand de ondersteuningsvraag zelf niet goed kan formuleren, als deze complex is, of als er een sterke persoonlijke component in verweven zit. Dan ervaren de meeste mensen het als lastig om via een digitaal formulier of telefonisch contact hun vraag te stellen en hebben zij meer behoefte aan persoonlijk contact om de vraag uit te leggen.

Van veel mensen hoorden wij dan ook dat er behoefte is aan laagdrempelige voorzieningen in de wijk waar zij binnen kunnen lopen om andere mensen te ontmoeten en waar zij verder geholpen worden

als ze vragen hebben op het gebied van ondersteuning en zorg. Dit bevordert de sociale samenhang en onderlinge ondersteuning in wijken en buurten.

3.4. Voelen mensen zich gehoord en begrepen?

Een belangrijk aspect van toegankelijkheid vinden wij de bejegening van mensen in de betekenis van: de ander serieus nemen, luisteren, inleven, proberen te begrijpen.

Hierover hoorden wij uiteenlopende ervaringen. Sommige mensen zijn tevreden, anderen (soms zeer) ontevreden. Uiteraard speelt bij klachten over de bejegening de situatie een rol (de burger kan het bijvoorbeeld niet eens zijn met een beslissing) en gaat het altijd om een interactie waarin ook de burger een aandeel heeft. Wij belichten hier de signalen van burgers die zich onvoldoende gehoord en begrepen, omdat dit verbeterpunten kan opleveren.

Menselijke maat

Een antwoord op de vraag 'Wat wordt gemist?', dat een van de invullers van de digitale vragenlijst gaf, luidt: 'menselijkheid'. Dit is wellicht illustratief voor wat wij vaker hoorden en wat met name meerdere keren op de bijeenkomst op 27 juni geuit werd. Het werd ook wel de 'menselijke maat' genoemd. Mensen die niet tevreden zijn vinden dat het 'systeem', in de vorm van protocollen en standaardformulieren, teveel leidend is in plaats van de mens die de vraag stelt en zijn specifieke situatie.

Als voorbeeld wordt genoemd dat in een gesprek meteen volgens het protocol een formulier wordt ingevuld met alle leefgebieden, in plaats van eerst het verhaal van de hulpvrager aan te horen. Daarop wordt door sommigen aangevuld dat vooral aanbodgericht te werk wordt gegaan en te weinig wordt gekeken naar wat nodig is. Iemand vertelt:

'Diepgang in en kwaliteit van de gesprekken kan beter. Er wordt vooral gekeken naar de 'catalogus' van de gemeente en minder diep ingegaan op wat mensen echt nodig hebben. Dat is jammer'.

Veel mensen die wij spraken, vinden dat vooral inleven in de persoon met een ondersteuningsvraag wordt gemist. Belangrijk is dat medewerkers altijd eerst contact maken, aansluiten, vragen hoe het met iemand is en pas daarna in gesprek gaan over de vraag en de mogelijke oplossingen.

Zelfregie niet altijd gewaardeerd

Een burger die al langere tijd afhankelijk is van WMO-voorzieningen merkt op dat de gesprekken met WMO-adviseurs in vergelijking met voorheen vaak onprettig verlopen. Deze persoon heeft het gevoel dat er vooral gefocust wordt op het criterium 'goedkoop' en dat er weinig cliëntgericht wordt gewerkt: *'De bejegening is nogal kil en op het autoritaire af.'*

In plaats van een dialoog, waarin er goed geluisterd wordt naar de essentie van de aanvraag, ervaart een burger de gesprekken met de WMO-adviseur als controlerend. Vragen die door de WMO-adviseur worden gesteld zijn niet altijd relevant en voelen soms kleinerend.

We horen ook de ervaring dat iemand bij de aanvraag van een WMO-voorziening zelf mee wil denken en zelf voorstellen doet, zich daarin sterk ontmoedigd voelt door een directe reactie als: 'Daar komt u niet voor in aanmerking'.

Een vrijwilliger die meerdere mensen ondersteunt signaleert dat cliënten soms autoritair behandeld worden en dat regels belangrijker worden gevonden dan het welbevinden van de cliënt. Wel is dit afhankelijk van de consulent die iemand treft. Een citaat:

‘Sommige jongeren hebben geen vertrouwen in hun consulent en voelen zich onveilig, door de manier van begeleiden en de toon waarmee zij aangesproken worden.’

Eigen kracht en netwerk

Tenslotte kregen wij signalen van inwoners die vinden dat bij het aanvragen van ondersteuning of zorg te veel automatisch wordt uitgegaan van eigen kracht en de beschikbaarheid van een netwerk dat ondersteuning biedt. Een voorbeeld:

‘Er wordt gevraagd of je buurvrouw je niet kan helpen of je kinderen. Vanwege mijn ziekte heb ik niet veel contact. Kinderen heb ik lang niet gezien. Dan is zo’n rechtstreekse vraag pijnlijk.’

3.5. Worden vragen om ondersteuning of zorg adequaat afgehandeld?

Ook over de afhandeling van ondersteuningsvragen en het realiseren van passende ondersteuning lopen de ervaringen uiteen, van tevreden tot (zeer) ontevreden.

Ondanks het uitgebreide voorzieningenpakket en de toegangsroutes zoals die in hoofdstuk 2 beschreven zijn, hoorden wij toch enkele schrijnende verhalen van inwoners bij wie het niet of pas na lange tijd lukt om de zorg te krijgen die nodig is. Zeker voor mensen met meerdere en complexe vragen die het overzicht niet meer hebben, niet goed zelf een duidelijke hulpvraag kunnen formuleren, niet weten waar ze moeten zijn en wat er aan ondersteuning en hulp mogelijk is, kan het een moeilijke weg zijn om de benodigde ondersteuning en hulp te vinden. We hoorden dit bijvoorbeeld van een jongvolwassene (tussen 18 en 27 jaar):

‘De meest gangbare en bekende instanties ben ik langs gegaan en daar had ik niet het idee dat ze goed wilden helpen. Pas in een veel later stadium hoorde ik dat er veel meer instanties zijn die wat kunnen doen. Ik vind dat de anderen mij ook hadden kunnen doorverwijzen. Maar ik zat echt in crisis en vond dat hulp te kort schoot. Of mijn situatie nou mijn eigen schuld was of niet.’

We hoorden van een jonge moeder, afkomstig uit het buitenland, die de taal niet spreekt en niet bekend is met het Nederlandse systeem. Voor iemand in deze situatie blijkt het lastig te zijn om de hulp die zij nodig heeft op het gebied van huisvesting, werk, financiën, school voor haar kind te regelen.

Maar ook voor andere kwetsbare doelgroepen zoals ouderen, mensen met dementie en hun mantelzorgers, statushouders, mensen met een verstandelijke beperking of psychische kwetsbaarheid, kan het lastig zijn om passende ondersteuning te krijgen.

We gaan hieronder in op de belangrijkste knelpunten.

Wachttijden en tijdrovende procedures

Een meerdere keren gehoorde klacht is dat de wachttijd bij een WMO-aanvraag te lang is, ook bij een spoedprocedure. Na aanmelding in het kader van de WMO is een wachttijd van 12 weken geen uitzondering.

Naast de aanvraagprocedure, kunnen ook wachtlijsten bij zorgaanbieders een reden zijn voor de lange wachttijd voordat de hulp daadwerkelijk start.

Daarnaast kregen wij signalen over procedures die wellicht efficiënter kunnen.

De gemeente, Werkse! en Delft Support werken op gezinsniveau intensief samen *maar delen geen informatie*. Het blijkt voor veel burgers niet duidelijk welke informatie over cliënten deze partijen wel/niet mogen en kunnen delen. Dat leidt er toe dat burgers zich soms van het kastje naar de muur gestuurd voelen, afspraken mis gaan en noodzakelijke zorg/dienstverlening onder de maat is.

Twee andere voorbeelden:

‘Soms geef ik een advies als maatschappelijk werkster. Dan wordt de aanvraag toch door Delft voor Elkaar nog opnieuw onderzocht, terwijl we dan op precies hetzelfde uitkomen en een WMO-aanvraag dan bijvoorbeeld pas na een half jaar wordt ingediend.’

‘Als iemand die bij Werkse! werkt op basis van een minimumloon een aanvraag doet voor bijzondere bijstand, moet men het hele traject doorlopen op Werk.nl als zou men een bijstandsuitkering aanvragen en aangeven waarom er niet gesolliciteerd wordt, terwijl men een SW-indicatie heeft en gewoon werkt.’

Veel en wisselende medewerkers

Een knelpunt dat we van sommigen hoorden is dat mensen met veel verschillende medewerkers te maken krijgen. Wisselende gezichten zijn soms onvermijdelijk als er sprake is van ziekte, zwangerschap en personeelsverloop. Daarnaast zijn er vaak meerdere professionals betrokken als een ondersteuningsaanvraag op meerdere aspecten betrekking heeft. Voor de zorgvrager is dan soms onduidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is, hoe de betreffende personen met elkaar communiceren en wie de zorgvrager kan aanspreken. Een casemanager vertelde dat vaak te veel hulpverleners bij een aanvraag betrokken worden, zoals een WMO-consulent, een medewerker van de Thuiszorg, Delft voor Elkaar. Het is minder belastend voor de cliënt als één persoon, zoals in dit geval de casemanager alles regelt en coördineert en het aanspreekpunt is voor de cliënt.

Kennis en deskundigheid

Doordat ook professionals soms onvoldoende inzicht en overzicht hebben van de sociale kaart, komt het voor dat mensen verwezen worden naar een voorziening of zorgverlener die niet de hulp kan bieden die de persoon nodig heeft. Een inwoner met een lichamelijke beperking merkt op:

‘Ik had de indruk dat de adviseur over onvoldoende kennis beschikte over aanpassingen die nodig zijn bij specifieke medische klachten, terwijl inzicht in medische problematiek essentieel is om goed te kunnen beoordelen welke aanpassingen iemand nodig heeft om zo optimaal mogelijk zelfredzaam te kunnen zijn en te kunnen participeren.’

Ook merken sommigen op dat de kennis van medewerkers buiten hun eigen taakgebied niet altijd voldoende is, waardoor geen of verkeerde info verstrekt wordt met negatieve gevolgen voor de cliënt. Een voorbeeld:

Een jonge man woont met een ouder en een zus in een huis. Als hij 21 wordt zegt de consulent: ‘Je hebt nu recht op een eigen bijstandsuitkering’. De consulent verzuimt erbij te vermelden dat de cliënt te

maken krijgt met de kostendelersnorm, waardoor de uitkering van de ouder een stuk lager wordt. De cliënt denkt dat zijn uitkering volledig voor hemzelf is, terwijl een deel van de uitkering bestemd is voor de vaste lasten die eerst vanuit de bijstandsuitkering van de ouder betaald werden. Drie maanden later zit het gezin in de financiële problemen.

Anderen merken op dat sommige problemen voorkomen worden als medewerkers vaker checken of de cliënt begrepen heeft wat er gezegd is.

Een verhaal van een vluchtelingenbegeleider en taaldocent:

Een man wordt op zijn uitkering gekort omdat hij een regel verkeerd begrepen heeft. Gevraagd wordt de korting terug te draaien. Maar dat blijkt alleen degene te kunnen doen die de strafkorting heeft toegepast. Die persoon is echter met vakantie. Als deze weer terug is, is de betalingsdatum net geweest. De man komt in geldnood en een familielid maakt een klein bedrag naar hem over. Dat bedrag – een lening, nodig om te kunnen leven – wordt echter gekort op zijn uitkering omdat het als inkomen wordt gezien... Kortom: de man in paniek en veel mensen in touw voor iets dat niet nodig was geweest als gecheckt zou zijn of de persoon alles begrepen had.

Onvoldoende integraliteit en regie

Wij signaleren dat het in complexe situaties waarin meerdere aanbieders betrokken zijn nog niet altijd voldoende lukt om een integrale aanpak te realiseren. Het lijkt erop dat elke zorgverlener vanuit de eigen discipline een stukje van het probleem oppakt, maar dat het grotere geheel en (het leven van) de cliënt zelf uit het oog verloren wordt. Dat kan voor de cliënt veel problemen opleveren en een zware belasting betekenen. We spraken bijvoorbeeld een moeder van een kind met verschillende beperkingen en problemen. Zij en haar kind kregen vanuit verschillende aanbieders zorg, maar niemand had de regie waardoor de moeder zich gedwongen voelde de rol van casemanager op zich te nemen. Zij zorgde bijvoorbeeld voor informatie-uitwisseling en afstemming tussen de zorgverleners. Ook hoorden wij als knelpunt dat de begeleiding vanuit de WMO en de schuldhulpverlening niet gekoppeld zijn.

Twee vrijwilligers, die als ervaringsdeskundigen in de geestelijke gezondheidszorg mensen ondersteunen vertellen.

‘We gaan vaak mee bij een gesprek voor een WMO-aanvraag. In Delft verloopt dit doorgaans beter dan in andere, omliggende, gemeenten waar wij soms ook komen. Een persoonlijk plan is bij de gemeente Delft een eis. Delft kijkt naar de cliënt zelf. Bij de gemeente Delft krijgen we ook altijd direct een terugkoppeling, al tijdens het gesprek weet je in grote lijnen wat er toegewezen zal worden. Dat is prettig. Het is wel per ambtenaar verschillend wat men krijgt.’

‘Na een WMO-aanvraag volgt altijd een huisbezoek, ook als iemand – om welke reden dan ook – dit liever niet wil. Mensen schrikken nogal eens als een ambtenaar bij hen thuis wil komen. Iemand die een chaos heeft thuis, zegt vanuit schaamte wellicht het huisbezoek af en gaat dan zorg mijden. De ervaringsdeskundigen vragen zich af: ‘Als iemand een huisbezoek te bezwaarlijk vindt, hoe verhoudt zich dat dan tot de AVG?’

Andere voorbeelden van deze vrijwilligers: ‘Iemand in een schuldhulptraject moest tot drie keer toe dezelfde cursus doen omdat de schuldsanering steeds weer werd afgewezen. Een ander iemand kreeg een dure dagbestedingsindicatie, maar maakte er geen gebruik van. Iemand kreeg een dure Canta en rijdt er niet in. Maar een broodnodige rolstoel voor iemand anders werd afgewezen. Het lijkt erop dat iemand die goed gebekt is eerder een toezegging krijgt. En het lijkt ook of er niet gecheckt wordt, na verloop van tijd, of voorzieningen ook daadwerkelijk gebruikt worden.’

‘Als je een Participatie uitkering ontvangt, is het taalgebruik in brieven soms niet fijn. ‘Als u niet op komt dagen..., heeft dit consequenties voor u...’ Dat komt dreigend over. In een periodiek gesprek bij Werkse! kreeg een persoon wel complimenten. Maar er werd niet verder ingegaan op stappen naar werk. Een dure opleiding werd afgewezen, terwijl daar wel kansen lagen.’

Diepgang in en kwaliteit van de gesprekken kan wat de vrijwilligers betreft beter. ‘Er wordt vooral gekeken naar de ‘catalogus’ van de gemeente en minder diep ingegaan op wat mensen echt nodig hebben. Dat is jammer.’ En dat er iemand met je mee mag komen als je een gesprek met een ambtenaar hebt, dat zou wat hen betreft wel in de uitnodiging mogen.

Cliëntpositie en cliëntondersteuning

Uit verschillende gesprekken kregen wij de indruk dat aanvragers van bijvoorbeeld WMO-ondersteuning die zich niet goed gehoord voelen of vinden dat zij onterecht geen of onvoldoende ondersteuning krijgen, niet goed weten waar zij terecht kunnen met hun klachten of bezwaren of dat zij geen gebruik maken van de mogelijkheden die er zijn. De afhankelijkheidspositie waarin zij zich bevinden ten opzichte van de gemeente, maakt dat zij bang zijn dat het kenbaar maken van hun bezwaren nadelige gevolgen heeft voor hun aanvraag. In het kader van het uitgangspunt dat burgers zoveel mogelijk zelf de regie hebben over hun eigen situatie, vinden wij dit een onwenselijke situatie waarvoor aandacht nodig is.

In dit kader is ook cliëntondersteuning een aandachtspunt. Iedere burger heeft recht op onafhankelijke en gratis cliëntondersteuning. Wij merkten in onze contacten met inwoners dat er nog veel onbekendheid is over cliëntondersteuning. Verwarrend voor burgers kan zijn dat medewerkers van Delft voor Elkaar zich cliëntondersteuner noemen, terwijl zij zelf (kortdurende) hulptrajecten uitvoeren. Ook wordt Delft voor Elkaar door veel mensen gezien als onderdeel van de gemeente, en dus niet als onafhankelijk.

Tenslotte kregen wij verschillende signalen over en omgang met privacy / dossiers. Iemand die daarnaar vroeg, kreeg geen duidelijke informatie over wie er allemaal toegang kunnen hebben in WMO-dossiers. Op het WMO-rapport, met daarin medische informatie, stond boven aan het rapport niet vermeld 'vertrouwelijk'. Dit riep bij de cliënt geen vertrouwen op.

3.6. Samenvattend

In dit hoofdstuk hebben we een beeld geschetst van de knelpunten die zich bij Delftse inwoners voordoen bij het vinden van hun weg naar ondersteuning en zorg. Hieronder zetten we de belangrijkste factoren die drempels opwerpen op een rij:

- informatie over voorzieningen/sociale kaart onvoldoende
- Delft voor Elkaar en Delft Support te weinig bekend en zichtbaar voor inwoners
- toegang tot ondersteuning vaak telefonisch of digitaal, te weinig persoonlijk contact
- telefonische toegankelijkheid gemeente niet optimaal
- op het gebied van opvoed- en opgroevragen te weinig laagdrempelige toegang
- te weinig menselijkheid in het contact met medewerkers, teveel nadruk op protocollen en formulieren
- kennis en deskundigheid bij medewerkers niet optimaal, gebrekkige verwijzingen die niet goed verlopen
- lange wachttijden en procedures
- in complexe situaties te weinig integrale aanpak en duidelijke regie
- onvoldoende duidelijkheid over cliëntondersteuning en cliëntenrechten

4. Kansen voor verbetering

In het vorige hoofdstuk hebben we beschreven hoe het ervoor staat met de toegankelijkheid van ondersteuning en zorg in Delft. Onze bevindingen laten zien dat door burgers diverse drempels worden ervaren. Wij vinden dat zorgelijk, gezien de verantwoordelijkheid en taak van de gemeente om ondersteuning en zorg voor iedereen die dat nodig heeft te realiseren.

4.1. Aandachtspunten

Aandacht voor de hieronder genoemde punten is noodzakelijk om de toegankelijkheid van ondersteuning en zorg te verbeteren.

1. Informatievoorziening

Te denken valt aan:

- overzichtelijke sociale kaart
- informatie en communicatie beter toegespitst op verschillende doelgroepen, vanuit het perspectief van de hulpzoeker
- bereik van doelgroepen via verschillende kanalen
- specifieke aandacht voor kwetsbare burgers die niet of minder goed in staat zijn om informatie op te nemen en te verwerken

2. Bereikbaarheid van de gemeente

Bijvoorbeeld:

- betere telefonische bereikbaarheid via het algemene telefoonnummer 14015
- herkenbare, fysieke plekken waar burgers via direct telefonisch of persoonlijk contact terecht kunnen
- betere positionering van Delft voor Elkaar en Delft Support als de belangrijkste toegang-organisaties, meer laagdrempelige inloopmogelijkheden in de wijken.

3. Deskundigheid van medewerkers

Op het gebied van:

- feitelijke kennis en informatie over voorzieningen, regelingen, procedures enzovoort, zodat inwoners adequaat geholpen of verwezen worden
- houding en vaardigheden zoals inleven, zich verplaatsen in de burger die ondersteuning vraagt, checken of de ander het begrepen heeft

4. Samenwerking

Met name:

- goede overdracht bij doorverwijzing, checken of de vraag wordt opgepakt
- meer integrale en samenhangende aanpak bij meervoudige problematiek
- duidelijke afspraken tussen gemeente, Delft Support en Werkse! zodat onnodige procedures voorkomen worden

5. Cliëntpositie

Op het gebied van:

- informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning
- procedures voor klacht en bezwaar

6. Sociale cohesie

Denk aan:

- meer ontmoetingsmogelijkheden, bijvoorbeeld zoals bankjes in de buurt, maar ook buurthuizen/buurtkamers waar mensen binnen kunnen lopen
- stimuleren en steunen van initiatieven van bewoners en in de wijken

4.2. Tips van inwoners

Tenslotte geven we hieronder een aantal tips en suggesties weer die burgers ons toevertrouwen en die niet onder de hierboven genoemde punten passen, maar het wel waard zijn om genoemd te worden. We hebben ze in een paar categorieën onderverdeeld.

Contact met burgers en participatie

- Wat de adviesraad doet: in gesprek gaan met burgers, zou de gemeente (meer) moeten doen.
- Ga als gemeente (en adviesraad) ook naar De Jessehof, naar buurthuizen en naar moskeeën, daar komen veel mensen samen. Bij moskeeën zijn ook jongeren die graag meepraten.
- Neem lokale initiatieven serieus als gemeente. Het zijn vindplaatsen van informatie over hoe het met de stad gaat en waar vraag naar is.
- Maak gebruik van de ervaringen van de burgers. Laat de doelgroep waarvoor iets bedoeld is meedenken en meekijken.
- Maak beleid niet alleen vanuit het stadskantoor, maar ook vanuit de stad.

Huisvesting en woonomgeving:

- Maak duidelijk dat wonen en leefomgeving ook onder het sociaal domein valt.
- Streef naar diversiteit van verschillende bevolkingsgroepen in wijken. Zo wordt meer draagkracht gecreëerd door burgers zelf.
- Meer aandacht en voorzieningen voor ouderen in de openbare ruimte, woonvoorzieningen voor mensen met dementie zodat zij in hun eigen omgeving kunnen wonen.

Kwaliteit van de dienstverlening

- Kijk eens goed naar de procesgang bij de behandeling van vragen.
- Maak een goede aanpak / strategie voor multi-problematiek.
- Maak aangepaste procedures bij een WMO-aanvraag voor zorgmijders, deze mensen haken af op de procedure.
- Leer van elkaar, bijvoorbeeld door bij elkaar in de keuken te kijken. Dit ter verbetering van het eigen proces.

Bijlage: Overzicht respondenten

Gesprekken

- Deelnemers koffieochtend De Hofstee
- Ouders van Ouderkamer basisschool De Horizon
- Diverse mensen die we met onze wandelingen door de wijken op straat en in buurthuizen spraken
- Vrijwilligers van Herstelacademie
- Jongeren / jongvolwassenen
- Volwassenen en ouderen die gebruik maken van WMO-voorzieningen
- Deelnemers klankbordgroep OGGZ
- Zelfstandig psycholoog
- Kinderarts
- Professional en vrijwilliger van Humanitas
- Professionals van:
 - basisscholen
 - Werkse!
 - Delft voor Elkaar
 - Delft Support
 - Jongeren Informatiepunt (JIP)
 - Jeugdgezondheidszorg

Deelnemers bijeenkomst 27 juni 2019: ruim 70 personen, waarvan:

- burger/ervaringsdeskundige/mantelzorger: 20
- vrijwilliger: 17
- professional: 17
- belangenvertegenwoordiger/kerkelijke organisatie/politiek: 15
- overig: 5