

Vertrouwenscommissie Sociaal Domein

JAARVERSLAG 2023 VERTROUWENSCOMMISSIE SOCIAAL DOMEIN

Samenvatting/inhoudsopgave

Voor u ligt het jaarverslag van de Vertrouwenscommissie Sociaal Domein. Hierin beschrijven wij

1. De rol van de VSD
2. De werkwijze van de VSD.
3. In het kort gaan we in op de verrichte werkzaamheden om bekendheid te geven aan de VSD.
4. We beschrijven de behaalde resultaten en geven een indruk van het soort vragen die wij in het afgelopen jaar hebben opgepakt.
5. We besluiten deze rapportage met onze voorgenomen acties in 2024 en
6. met onze conclusies en aanbevelingen.

1. Vertrouwenscommissie Sociaal Domein (VSD) en haar rol

Wanneer binnen het werkveld van het Sociaal Domein contacten met de gemeente en gemeentelijke organisaties niet verlopen zoals gewenst kan de VSD ondersteunen en bemiddelen. Situaties waarin dit gebeurt, zijn onder andere bij ongewenst gedrag en bejegening. De VSD verwijst, zo nodig, naar de voor de inwoner geldende klachtenprocedure en op verzoek ondersteunt de VSD bij het indienen van een (formele) klacht en de daarop volgende klachtbehandeling. De VSD onderhoudt met regelmaat contact met de manager van het Sociaal Domein om zo samen de dienstverlening te kunnen verbeteren.

De VSD bestaat uit twee personen, Jan van Schijndel en Jeanne van Asseldonk, die beiden ruime ervaring hebben op het gebied van Welzijn, Jeugdhulp en Werk en Inkomen.

2. Werkwijze VSD

Vragen aan de VSD komen over het algemeen via e-mail en telefoon binnen. Afhankelijk van de vraag overleggen beide leden wie van hun beide deze het beste op kan pakken. Hierbij wordt een afweging gemaakt van het beleidsterrein waarop de vraag betrekking heeft en van de mogelijke complexiteit van de problematiek. Indien de problematiek complex lijkt te zijn gaan de commissieleden gezamenlijk op intakegesprek waarna alsnog besloten wordt of beiden betrokken blijven bij de cases of dat de vraag door een van beiden afgehandeld kan worden. Gedurende iedere cases blijven de commissieleden met elkaar communiceren over de cases.

Een schematische uitwerking van de vraag afhandeling is als bijlage bijgevoegd.

3. Opstart en promotie

Sinds maart is de VSD officieel gestart. Om het bestaan van de VSD onder de aandacht te brengen zijn verschillende acties ondernomen. Zo is er een folder samengesteld en verspreid onder een aantal buurthuizen en bij organisaties die werkzaam zijn in het Sociaal Domein. Er hebben kennismakingsbijeenkomsten plaats gevonden met de teams van BIJeen: het wijkteam en het Jeugd en Gezins team. Bij Baanbrekers is gesproken met het team Werk en Inkomen. De buurthuizen de Stulp, de Steeg en de Mand zijn bezocht om bezoekers van de buurthuizen te wijzen op het bestaan van de VSD.

Op HTR is een interview met een van de commissieleden uitgezonden. De VSD heeft verder kennis gemaakt met de Adviesraad Sociaal Domein en met de procesregisseur van de gemeente.

4. Resultaten behandelde zaken

Het afgelopen jaar is de Vertrouwenscommissie betrokken geweest bij 12 cases. Variërend van zaken die simpel opgelost konden worden door een goede doorverwijzing of een kort advies, tot meer ingewikkelde cases, waarbij duidelijk werd dat de problematiek al zeer lang speelde en dermate complex was, dat wij geen bevredigende oplossing meer konden bieden. Hierdoor is bij ons het belang van vroegtijdig interveniëren duidelijk geworden.

Een goede relatie met hulpverleners en wederzijds vertrouwen is hiervoor erg belangrijk. Om die reden hebben wij ook kennisgemaakt met de teams van Bijeen en Baanbrekers.

De door ons opgepakte cases zijn als volgt onder te verdelen

Kredietbank Midden Brabant	1
Bijeen	5
WMO	2
Baanbrekers	1
Gemeente	3
Totaal	12

Het is op dit moment niet zinvol om een onderverdeling naar kernen te maken omdat onze inspanningen om bekendheid te geven aan de Vertrouwenscommissie, zich door fysieke problemen van een van de leden, beperkt heeft tot Vlijmen, Haarsteeg, Vliedberg en Drunen.

Een selectie van de door ons opgepakte cases zullen hierna anoniem beschreven worden. Niet om hier inhoudelijk heel diep op in te gaan, maar vooral om een beeld te geven van de diversiteit van de vragen.

Heer en mevrouw X melden zich met klachten over “de gemeente”. Zij hebben volgens eigen zeggen niet de hulp gekregen die zij nodig achtten. Bij navraag bij de aanbieders blijkt dat de door professionals geïndiceerde zorg stelselmatig door ouders wordt afgewezen. Ouders vinden dat de zorg gericht moet zijn op het kind en de gezinsdynamiek, terwijl professionals vooral de persoonlijke issues van de ouders als oorzaak zien en zij vinden dat de inspanningen in eerste instantie op de ouders gericht zouden moeten zijn. Doorverwijzing van ouders naar GGZ stuit op enorme weerstand.

Vertrouwenscommissie Sociaal Domein

Intussen zijn de verhoudingen dusdanig verslechterd dat bemiddeling niet meer mogelijk is.

Deze casus was een van de cases waarbij de relaties al dusdanig verslechterd zijn en de problematiek al teveel is geëscaleerd waardoor inzet van de Vertrouwenscommissie het stadium van een succesvolle interventie al gepasseerd is.

Onderstaande casus is een voorbeeld waar naar onze mening beleidsmatig te weinig aandacht voor is: wat te doen als een van de ouders na hun scheiding buiten het werkgebied van Bijeen gaat wonen. Zeker in geval van een “vechtscheiding” kan dit leiden tot een situatie waarbij hulpverlening aan het kind in de knel komt.

De heer Y, vader van twee kinderen is na de scheiding verhuisd naar een woonplaats buiten de gemeente Heusden. In overleg met zijn vrouw en de hulpverlening komt een van de kinderen bij hem wonen. Het kind ontvangt al begeleiding van Bijeen. Vader is ontevreden over de inzet van Bijeen in zijn nieuwe woonplaats, verzuimd ook om zijn kind in de nieuwe woonplaats in te schrijven mede ook omdat zijn ex-partner hiervoor geen toestemming geeft. Door de hulpverlening vindt een verwijzing naar specialistische jeugdhulp plaats. Vader wenst echter praktische opvoedondersteuning bij hem thuis, vanwege zijn gebrek aan opvoedingsvaardigheden en onmacht om met zijn kind om te gaan. Vanwege het woonplaats beginsel dient vader dit in zijn huidige gemeente aan te vragen, nadat hij zijn kind heeft ingeschreven op zijn woonadres. De hulpverlening is door Bijeen verwezen naar specialistische Jeugdhulp, deze komt moeizaam opgang.

De relatie tussen hulpverlening en vader verslechtert mede doordat zij elkaar over en weer beschuldigen van onwaarheden. Ons voorstel om een gesprek met beiden partijen een bemiddelingsgesprek wordt door de hulpverlener afgewezen.

Tot slot een casus die met een telefonisch advies is afgehandeld.

Meneer A belt en spreekt zijn verwondering uit over het feit dat hij een verslag van het keukentafel gesprek dat met hem en zijn vrouw gevoerd is, via een onbeveiligde mail ontvangt. Hij wijst er terecht op dat het verslag veel persoonlijke informatie bevat over zijn gezin en vraagt zich af waarom er geen mogelijkheid is om dit op een veilige wijze te versturen.

Zijn vraag wordt door ons doorgezet naar de manager Sociaal Domein welke aangeeft dat er intussen al gewerkt wordt aan een beveiligde mail omgeving. De vertrouwenscommissie heeft dit antwoord terug gekoppeld aan meneer A.

5. Voorgenomen acties 2024 en 2025

Uiteraard zullen wij ons blijven richten op onze primaire taak: het oppakken van vragen van bewoners die zich melden bij de VSD. Daarnaast geven wij aandacht aan de volgende zaken:

Publiciteit

Bekendheid van de Vertrouwenscommissie is erg belangrijk. Daarom blijven we daar aan werken. We vragen ons steeds af: op welke momenten en op welke plaatsen zou een burger behoefte kunnen hebben om met ons in contact te treden?

Op de websites van de gemeente, Baanbrekers en Bijeen blijven op een logische plaats de gegevens van de VSD staan, inclusief digitale folder.

We bezoeken in ieder geval de buurtcentra welke in 2023 nog niet bezocht zijn: Heusden, Oud-Heusden, Elshout, Nieuwkuijk, Doeveren, Hedikhuizen, Herpt en Heesbeen Informatiefolders worden daar achtergelaten. Indien mogelijk bezoeken we de al bezochte buurtcentra nogmaals in 2024. We zullen ook alle locaties van Met Elkaar en het mama Café in buurthuis de Schakel bezoeken.

We proberen met huisartsenpraktijken in gesprek te gaan. Duidelijk maken welke rol de Vertrouwenscommissie heeft en welke rol de huisarts c.q. praktijkondersteuner kan spelen. Met de beleidsmedewerker Sociaal Domein en de afdeling Communicatie zal regelmatig afgestemd worden over PR en deelname aan publieksevenementen.

Contacten met partners Gemeente, Bijeen, Kredietbank en Baanbrekers

Zoals in 2023 ook is gedaan, zal overlegd worden met deze partijen. Niet alleen op casusniveau, maar ook om een goed klimaat te scheppen en houden, waardoor een soepele bespreking van casuïstiek mogelijk wordt/blijft.

6. Conclusies en aanbevelingen

Bezetting Vertrouwenscommissie

In eerste opzet zou de VSD bestaan uit drie personen. Omdat een derde persoon op het laatste moment afhaakte is de VSD gestart met twee leden. In april heeft een gesprek plaatsgevonden van de huidige VSD met een kandidaat lid. Deze persoon heeft zich echter teruggetrokken vanwege mogelijke belangenverstrengeling.

Intussen zijn wij als huidige leden van de Vertrouwenscommissie goed op elkaar ingespeeld en heeft zich al werkende een bepaalde rol- en taakverdeling plaatsgevonden dat een derde persoon ons onnodig lijkt. Na overleg met de raadsleden die ook bij de sollicitatie betrokken waren, gaan we in 2024 geen derde lid voor de Vertrouwenscommissie benaderen. Wel zullen de beide huidige leden in het najaar van 2024 aangeven of ze deel willen blijven uitmaken van de commissie. Als één of beide leden zouden stoppen, zal in overleg met de Gemeenteraad bepaald worden welke rol aan ons wordt toebedacht in de bemensing van de commissie en het uitvoering daaraan geven.

Folder

Gezien de diversiteit aan culturen en etniciteit in de gemeente Heusden adviseren wij de folder ook in andere talen beschikbaar te stellen. Dit zou ook kunnen in de vorm van een te printen PDF om de kosten hiervoor te beperken.

Woonplaatsbeginsel

Zoals al bleek uit een van de beschreven cases kan het woonplaatsbeginsel de hulpverlening ernstig belemmeren, zeker waar sprake is van een vechtscheiding en/of co ouderschap waarbij een van de ouders woonachtig is buiten de gemeente Heusden. Als de woonplaats zich bevindt in een andere regio wordt de situatie alleen maar lastiger. Wij adviseren om het beleid hierop aan te passen indien mogelijk.

Beveiligde e-mail.

Het moet intussen mogelijk zijn voor hulpverleners om hun e-mailverkeer via een beveiligde omgeving af te handelen. Wij vragen ons echter af of dit consequent gebeurt. Wij adviseren dan ook dit onderwerp voor zover dat nog niet gedaan is, als standaard op te nemen in de werkprocessen van de hulpverleners en in het contract afspreken die de gemeente met aanbieders maakt.

Als leden van de VSD vinden wij het uitermate belangrijk dat de privacy van burgers gewaarborgd is. Het verbaast ons dan ook dat het op een beveiligde manier versturen van e-mails niet mogelijk is door de VSD. Wij adviseren om de mogelijkheden hiertoe op zeer korte termijn te onderzoeken.

Spreekuur

Van een Bijeen medewerker kregen we de vraag waarom wij geen spreekuur op locatie houden. Vanwege het huidige aantal uren lijkt ons dit nu niet haalbaar om dit wekelijks in de diverse kernen uit te kunnen voeren. Toch blijven we ons afvragen of spreekuren een meerwaarde zouden kunnen zijn bij het vroegtijdig bereiken van inwoners en daarmee het voorkomen van escalatie. Wij zouden graag komend jaar een pilot willen uitvoeren, door een maal per maand een spreekuur te houden in de wijkwinkel op de Vliedberg. We zouden daarbij aan willen sluiten bij de momenten waarop de verschillende partners, zoals Bijeen, MEE en Kredietbank ook aanwezig zijn en of spreekuur hebben.

Vertrouwenscommissie Sociaal Domein

Tot slot

willen wij u bedanken voor het in ons getelde vertrouwen in de afgelopen periode. Wij zijn dan ook graag bereid om onze taak in 2024 met hernieuwde energie voort te zetten. Mochten er van uw kant nog ideeën en of wensen zijn met betrekking tot onze werkzaamheden dan horen wij die graag.

Vlijmen januari 2024

Jan van Schijndel
Jeanne van Asseldonk

Vertrouwenscommissie Sociaal Domein

Bijlage: werkproces VSD

1. Vraag komt binnen en wordt aangenomen door één van de leden VSD:

Overleg leden: A: cases wordt opgepakt door één lid of

B: cases wordt gezamenlijk opgepakt. Dit is afhankelijk van de ingeschatte complexiteit

2. Afspraak met cliënt voor intake op locatie naar wens van inwoner.

Overleg en afstemming commissie leden

3. Afhankelijk van de case:

- Afspraak met betrokken organisatie en of medewerker na akkoord melder, waarbij vraag/klacht wordt besproken.
- Advies aan de melder

Overleg en afstemming commissie leden

4. Terugkoppeling aan cliënt en vervolgspraak:

A: cases is naar tevredenheid opgelost en wordt afgesloten of

B: gezamenlijk gesprek met betrokken organisatie/medewerker of

C: indienen formele klacht door inwoner

Overleg en afstemming commissie leden

5. Afsluiten van de case en het informeren van de cliënt hierover.