

## **Raadsinformatiebrief**

**Aan:** de leden van de raad  
**Van:** het college  
**Datum:** 28 mei 2019  
**Onderwerp:** jaarverslag 2017/2018 vertrouwenspersoon sociaal domein  
**Doel:** ter kennisname/ter informatie  
**Aanleiding:** informatie (algemeen)  
**Aard informatie:** openbaar

---

### **Aanleiding**

In de informatievergadering Samenleving van 25 april jl. zijn er vragen gesteld over het jaarverslag van de vertrouwenspersoon sociaal domein. Toegezegd is dat het jaarverslag met u gedeeld zou worden. Met deze raadsinformatiebrief ontvangt u dit jaarverslag over 2017/2018.

### **Informatie**

Zoals door de portefeuillehouder op dinsdag 28 mei jl. is toegelicht, zal er nog overleg met de vertrouwenspersoon over het jaarverslag 2017/2018 plaatsvinden. U zult hierover te zijner tijd nader geïnformeerd worden.

**Jaarverslag Vertrouwenspersoon Sociaal Domein Gemeente Heusden (VSD) over 2017 / 2018**

Oudheusden, december 2018

**Ten geleide / samenvatting**

Dit verslag gaat over 2018, maar ook over 2017. Het verslag over dat jaar is in april 2018 in overleg ingediend bij de informateur die toen bezig was het College te vormen. Het vormt met dit verslag één geheel. Anders dan in het vorige verslag heb ik – mede gelet op de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de in mei 2018 ingevoerde Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) – zaken wat abstracter benoemd.

In dit verslag komt aan de orde hoe ik tegen het Sociaal Domein in het algemeen en die in Heusden in het bijzonder kijk. Ik bespreek de interne en externe communicatie en de impact daarvan. Uiteraard worden geabstraheerd zaken beschreven. Het heeft met het relatief klein aantal zaken weinig zin er statistieken over op te nemen. Zelf registreer ik die uiteraard wel. Ook wordt aandacht gevraagd voor eenzaamheid in onze samenleving.

Natuurlijk ben ik bereid een en ander in College, Gemeenteraad en WMO-adviesraad Heusden nader toe te lichten en erover in gesprek te gaan.

## Algemeen

WMO, Jeugdzorg en Participatiewet zijn al weer een aantal jaren het domein van gemeenten. Toch lijkt de rijksoverheid iets terug te willen halen van die decentralisatie. Met de invoering van het abonnementstarief WMO ( € 17,50 per maand) leveren gemeenten een stukje beleidsvrijheid in. Ook kan het nadelige financiële gevolgen hebben. Maar goed dat er in deze gemeente een buffer is. De invoering van zo'n abonnementstarief gaat weliswaar stapeling van kosten voor de burger tegen en maakt het voor hen goedkoper, maar het resulteert ook in lagere opbrengst van eigen bijdragen. Bovendien zullen er naar verwachting meer aanvragen komen. Het is lastig daarop te anticiperen.

Iets meer dan 3 jaar maak ik als Vertrouwenspersoon (VSD) deel uit van de organisatie rondom dat Sociaal Domein. In die periode is bij organisaties de kennis en vaardigheid over genoemde wetten en hun uitvoering flink toegenomen. Van buitenaf bezien krijg je het gevoel dat de Heusdense organisatie de kinderjaren ontstijgt. Intern is er een cultuur waarin men zich wil verbeteren en leren van fouten; van anderen en van zichzelf. Het is goed dat te constateren. Toch zijn er ook externe signalen die de wenken doen fronsen. Vooral Jeugdzorg en Participatiewet (beiden extern georganiseerd) geeft te denken. Ook loopt de communicatie naar de burger wat mij betreft nog niet optimaal. Zie hiervoor ook bij 'Communicatie'.

Algemeen wordt erkend dat de participatiewet niet heeft gebracht wat het beoogde. Dat kon ook niet omdat het leitmotiv van de wet geen verbetering van de begeleiding naar werk voorstond, maar een bezuiniging. Exemplarisch daarin is dat juist de overheid – anders dan het bedrijfsleven – er niet in slaagde om aan de quotumverplichting van plaatsing van arbeidsgehandicapten te voldoen. Benieuwd hoe dat in de gemeente Heusden is. En wat dan de kosten per plaatsing zijn.

Dat niet iedereen in staat is om te participeren, is duidelijk. Desondanks wordt er teveel aan stramien vastgehouden. In onze gemeente lijken de professionals daar beter mee om te gaan. Dat getuige een onderzoek van voormalig wethouder gemeente Heusden en nu burgemeester van Goes, Margo Mulder in het kader van een opleiding<sup>1</sup> die zij deed. Zij schrijft: *“Professionals geven duidelijk aan dat er spanning bestaat tussen de doelen van Bijeen en de wens van inwoners. Ook ervaren professionals spanning tussen wat ze professioneel voor mensen zouden willen doen en wat ze kunnen doen.”*

Zo zie ik dat als relatieve insider ook. Toch plaats ik een kritische noot bij het handelen van de professionals. Als ik een functionaris van Bijeen in alle ernst hoor zeggen dat het niet gaat om een recht dat de burger heeft maar om wat er nodig is, dan rijzen mijn haren te berge. Dat is een mindset die past bij het kerkelijk diaconale van de eerste helft van de vorige eeuw, maar niet in een modern stelsel van sociale zekerheid, zelfs niet na de transitie van 2014.

Het past mijns inziens ook niet bij een inclusieve samenleving die we volgens diverse notities (bijvoorbeeld beleidsplan Sociaal Domein Heusden 2016 van O3) nastreven.

---

<sup>1</sup> Opleiding aan TIAS Business School tot Executive Master of Health Administration 'Dilemma's van professionals in de uitvoering van de WMO in de gemeente Heusden', drs. Margo Mulder

In dat verband benoem ik een kwestie waarbij aan een burger impertinente vragen werden gesteld over de wijze van leven: 'u heeft een krant, waarom zegt u het abonnement niet op' en 'ik zie dat u gelakte nagels heeft, dat geld kan toch ook aan het huishouden worden besteed?'. Het is niet exemplarisch voor de manier van werken bij Bijeen, zeker niet. Maar het is wel een signaal.

De bezetting van BIJEEN is in de verslagperiode – voor zover mij is verteld – uitgebreid. Of dat gelijke tred houdt met wat er van de organisatie wordt gevraagd, is voor mij niet inzichtelijk. Als dat inzicht er binnen de gemeente wel is, ben ik er zeer benieuwd naar. Het zou goed passen bij een evaluatie van de voorbije 3 jaren.

Het baart zorgen dat in de uitvoering naar verluidt meer dan 1 miljoen euro van het geormerkte geld niet is uitgegeven. Niet vanwege het uitgeven op zich; zuinig aan doen is prima. Maar het moet niet ten koste gaan van het individu. En dat idee sluipt helaas naar voren. Helemaal hard maken kan ik het niet, het is meer een signalering die toetsing bij andere gremia zoals KBO, huisartsenorganisaties, politieke partijen en dergelijke vergt.

Het is uiteraard een politieke keuze van de Gemeente Heusden om in WMO, Jeugdzorg en Participatiewet op kwaliteit of op budget te sturen, met andere woorden 'op zorg of op geld'.

De doelstelling om Jeugdzorg op gemeentelijk niveau te organiseren was van stond af aan lastig. Het feit dat onze gemeente die taak door het samenwerkingsverband laat uitvoeren met Tilburg als centrumgemeente was mijns inziens noodzakelijk; het kan moeilijk anders dan regionaal worden georganiseerd. Daarvoor ontbreekt lokale deskundigheid en zou te duur zijn. Wel vraag ik me af hoe de gemeente(raad) evaluatief de daadwerkelijke uitvoering beoordeelt. Ook in dit segment van het Sociaal Domein deed zich in de verslagperiode een aantal schrijnende gevallen voor.

### **Behandelde zaken**

Het aantal behandelde zaken wijkt ordinaal niet af van het voorgaande jaar, in 2017 circa 30; telefonisch en per e-mail of 'met een briefje door mijn brievenbus'. In 2018 lag het aantal iets lager; 22. Wel zijn de aangemelde zaken ernstiger, schrijnender.

Ook in onze gemeente hebben we met verwarde personen te maken. En ook in onze gemeente komt het voor dat burgers tegen 'instanties' oplopen en uit de wirwar zich geen weg meer weten en daarbij ook niet door onze gemeente worden geholpen c.q. kunnen worden geholpen. Dat die combinatie van factoren desastreuze gevolgen kan hebben, moesten we in het verslagjaar helaas ook ervaren; zelfgekozen euthanasie.

In veel zaken was er sprake van een psychische component, waaronder jeugdzorgzaken. Ook kwam woningaanpassing aan de orde en een kwestie met Schakelring. Een al jaren slepende zaak kwam tot een bevredigend resultaat. Wel werd in die kwestie vanuit Woonveste onevenredige eisen gesteld ten aanzien van het huurcontract; in een allonge werden nadere voorwaarden aan de huur gesteld. Dat terwijl dat in de urgentiecommissie zo niet was afgesproken. Het leek op een eenpersoons actie van iemand binnen die organisatie. Het maakt dat in de samenwerking met aanpalende instanties binnen de gemeente Heusden nog wel wat werk is te doen.

Voorgaande is ook het geval in een zaak waarin Baanbrekers een rol speelde. Zij zijn immers gedelegeerd uitvoerder van de Participatiewet en onder andere ook het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz). In onze gemeente komt dat maar 4 of 5 keer per jaar voor, maar kan flinke impact hebben. Zo ook bij een familie die bijstand behoeftig is en min of meer tussen wal en schip viel en valt. Enerzijds waren zij (zorg)ondernemer en presenteerden zich zij ook als zodanig met de nodige verplichtingen. Anderzijds, als zij bijstand nodig hebben en zelf door nare omstandigheden onvoldoende in staat zijn richting aan hun bestaan te geven, vallen zij onder de Bbz en niet onder de Participatiewet. Als het dan met zo'n gezin niet goed gaat, is er nauwelijks een mogelijkheid om goed in te grijpen. Het was mijn advies aan het College om uit het 'out-of-the-box budget' (het buiten de gebaande paden potje) de acute nood te lenigen.

Hoewel met dat advies de zaak binnen het College in beeld kwam, is genoemd budget er niet voor aangewend. Ben wel benieuwd voor welke zaken dat budget dan wel wordt aangewend als dat niet bij zo'n schrijnende zaak past.

Baanbrekers is een zelfstandig bestuursorgaan dat in het Sociaal Domein een flink deel uitvoert. Maar in de Gemeenschappelijke Regeling "Uitvoeringsorganisatie Baanbrekers" is geen hardheidsclausule opgenomen die maakt dat de Gemeente (toch eerstverantwoordelijke) alsnog in kan grijpen als dat in nijpende kwesties wenselijk / menselijk is. Het moet in ieder geval niet zo zijn dat er tussen Gemeente en Baanbrekers 'al te veel schotten' staan.

Recent is de hiervoor beschreven casus met diverse partijen geëvalueerd. Het mag gezegd; daar is de Gemeente in dezen groots in. De lef was er om met elkaar de zaak te analyseren op wat er goed ging en wat niet, wat kan beter. Dat met wethouders, staf- en beleidsmedewerkers, clustermanager Bijeen, functionarissen van Baanbrekers en kredietbank en ondergetekende. Duidelijk was dat ontschotting nog verder gestalte moet krijgen. Ook dat in zaken goed moet worden gezien wat de aard van de problematiek is inclusief eventueel achterliggende problematiek. In termen van de Gemeente moet een zaak – als daar maar de geringste aanleiding toe is – worden opgeschaald van 1-dimensionaal naar 3-dimensionaal.

Ook is duidelijk dat in dergelijke zaken een 'regisseur' wenselijk is. Dat is voor een cliënt duidelijker en voorkomt ook diens mogelijk 'shopgedrag' bij diverse geledingen in de gemeente.

In verband met voorgaande is het ook wenselijk dat er duidelijkheid komt of ik als Vertrouwenspersoon richting Baanbrekers kan optreden. Nu is het in ieder geval niet geregeld, terwijl het mijns inziens wel wenselijk / nodig is.

In een zaak waarin iemand geleidelijk de kracht over de spieren kwijt raakt, deed een provider van Bijeen op het gebied van medische advisering er meer dan 3 maanden over om tot een advies te komen. Dat met als argument dat een arts ziek is geweest en dat men de kwestie in een intern overleg wilde bespreken. Mij lijkt dat onacceptabel. Immers de betreffende burger werd er de dupe van. Het vergt naar mijn mening nog duidelijkere afspraken met providers over kwaliteit waar tijdigheid ook een onderdeel van is.

In dezen was van belang dat er een nogal dure tijdelijke voorziening moest worden getroffen, maar die voor de veiligheid van die persoon hard nodig was. Het kostte mij in deze zaak teveel overleg om dat alsnog geregeld te krijgen; dat de noodzaak werd gezien. Natuurlijk moet geld niet lichtvaardig worden uitgegeven. Maar als iemands persoonlijke veiligheid in gevaar komt, dan moet naar redelijkheid en billijkheid daar wat aan worden gedaan. Uiteindelijk is dat het geval geweest en is de verdere aanpassing professioneel uitgevoerd.

Ook in onze gemeente hebben we te maken met zogenoemde spoedzoekers, mensen die om allerlei redenen niet langer in staat zijn hun woning te betalen, die willen of moeten verkopen, maar dan niet zo gemakkelijk aan een huurwoning kunnen komen. Veelal ontbreekt urgentie en is de inschrijftijd te kort. Het is een algemeen gegeven dat we weer afsteveneren op een woontekort, vooral in de sociale huursector.

In de verslagperiode had ik meerdere keren contacten met personen in een dergelijke situatie.

Wat me in dezen wel stoort, is dat de directeur-bestuurder van Woonveste nog maar zeer recent verkondigde dat *"de wachttijd voor een woning maximaal twaalf maanden mag zijn (vanaf het moment dat mensen gaan reageren op een aanbod) en het opleveren van 124 betaalbare nul-op-de-meterwoningen."* Hij vergeet hierbij te melden dat je eerst een tijd op de wachtlijst (tot 5 jaar) moet staan voordat je op een woning kan / mag reageren. Ik begrijp heel goed dat ook Woonveste beperkte middelen en mogelijkheden heeft. Dat is op zich genomen jammer, maar wees er naar de burger wel duidelijk over.

### **Zwakkeren in de samenleving / eenzaamheid**

Wat wel van belang is – eerder wees ik daar ook al op – is om alert te blijven op de wijze waarop met zwakkeren in de samenleving wordt omgegaan. Dat is en blijft immers een kwestie van beschaving. Tot deze groep reken ik ook eenzamen, een groeiende groep die is opgegroeid in een tijd dat je niet bij de overheid / anderen aanklopte voor hulp.

Het kan wellicht als een niet-gemeentelijke taak worden gezien. Maar binnen bijvoorbeeld O3<sup>2</sup> is het geen apart benoemd thema. Niet alle burgers zijn in staat eigen regie te nemen c.q. eigen verantwoordelijkheid te dragen. Of gewoon voor zichzelf op te komen. We moeten er niet a priori van uitgaan. Eigen verantwoordelijkheid en eigen regie zijn op zich prima uitgangspunten, maar we moeten er niet in doorslaan. En ik denk dat dit wat betreft eenzaamheid het geval is. Meer in het algemeen noemde ik ook mensen die hulp nodig hebben en dat uit zichzelf niet zoeken.

Wat dat betreft is het (nu nog) Vlijmense project Alles voor Mekaar baanbrekend. Medio 2018 stuurde ik een dergelijke aanbeveling ook naar het College van B en W. De initiatiefnemers hebben een manier van doen ontwikkeld waar zij zelfs van de Minister van Volksgezondheid een pluim voor op de hoed kregen. Zelfs in de troonrede besteedde de Koning aandacht aan dit toenemende maatschappelijke probleem. Daarom bevreemdt het mij dat genoemd project door de gemeente niet vol omarmd wordt. Er wordt dan onder andere gesteld dat die initiatiefnemers alleen bezig zijn zich een salaris te verdienen; een drogreden. Iedereen in het publieke domein betaalt zijn / haar kosten van het (wilverdiende) loon.

---

<sup>2</sup> Samenwerkingspartners O3 Heusden zijn Contour de Twern, GGD Hart voor Brabant, Juvans, MEE Brabant Noord, Modus

### **Communicatie**

In de verslagperiode is een aantal keren overleg gevoerd met de portefeuillehouder, ook nadat het nieuwe College is gevormd. Dat samen met de manager sociaal beleid en de manager van Bijeen. Geleidelijk aan krijgen we duidelijkheid over de rol van de Vertrouwenspersoon. Zoals eerder ook gerapporteerd gaat dat over gedrag en bejegening van professionals in het Sociaal Domein binnen de gemeente Heusden. Maar uiteraard beperkt de taak zich daar niet toe. Veelal is er ook de adviesrol naar de burger. En de rol als vraagbaak / doorverwijzer, zowel binnen de gemeentelijke organisatie als ook daar buiten (bijvoorbeeld klagende zorgaanbieders naar GGD). In de verslagperiode was er twee keer contact met de WMO-Adviesraad. Daar spraken we af dat zo te blijven doen. Wel kan ik bij hen een verzoek indienen om aandacht vergende kwesties al eerder te komen bespreken.

Het zou nuttig zijn als de gemeente, lees College, bij de VSD advies inwint in situaties dat de Bezwarencommissie de burger gelijk geeft. Ook nu was er weer een dergelijke kwestie waarbij het College niet in de geest van de uitspraak van de Bezwaarcommissie – naar later bleek – op een verkeerde manier verder ging. Het wordt dan sowieso onnodig duur en schaadt het vertrouwen van de burger in de gemeentelijke overheid.

De communicatie naar de burger is nog steeds niet om over naar huis te schrijven. Dat gaat zowel over de inhoud van het werk binnen het Sociaal Domein als ook over de functionaris van de Vertrouwenspersoon. Nog steeds is er op de website van de Gemeente Heusden niets over de Vertrouwenspersoon te vinden. En het is een misvatting om te denken dat Bijeen bij de burger algemeen bekend is. Daar staat op hun website namelijk wel een button “Vertrouwenspersoon”. Ook zou schriftelijk informatie naar de burger wenselijk zijn. Niet iedereen zoekt op het internet naar informatie.

Zoals in mijn vorige verslag ook al beschreven, lijkt de noodzaak om de Vertrouwenspersoon meer bekendheid te geven groter dan het aantal behandelde kwesties doet vermoeden. Bezien vanuit landelijke cijfers zou het aantal klachten bij meer bekendheid groter kunnen zijn. Het is natuurlijk de vraag of je dat als gemeente wil. Maar dat is politiek.

De communicatie met medewerkers van Bijeen ervaar ik onveranderd als positief. Dat ondanks het feit dat we het niet altijd eens zijn. We streven hetzelfde doel na, optimale dienstverlening aan de burger in een beleidsterrein waar naar hen toe echt het verschil kan worden gemaakt. Met de komst in 2018 van de nieuwe clustermanager is er op het vlak van aansturing rust gekomen.

Ook in deze verslagperiode is het er niet van gekomen mijn rol en positie in een bijeenkomst van BIJEEN-medewerkers toe te lichten. Het aanbod blijft evenwel staan. Het zou wellicht ook nuttig zijn dat bij bijvoorbeeld ouderverenigingen en regionale huisartsenbijeenkomsten te doen. Het jaar 2017 was de opmaat naar de in maart 2018 gehouden gemeenteraadsverkiezingen. Ik stond open om naar partijen mijn visie op het Sociaal Domein te geven. Daar is gebruik van gemaakt.

Wat betreft beleidsstukken; inmiddels ontvang ik die regelmatig waarvoor dank.

Eerder betoogde ik dat een adequate evaluatie van het werk in het Sociaal Domein in onze gemeente na 3 jaren uitvoering op zijn plaats is. Uiteraard wil ik daar graag mijn bijdrage aan leveren.



### **Tenslotte**

Met trots meld ik naar derden, elders en binnen de gemeente dat er in Heusden een VSD is, dat het gemeentebestuur dat destijds in het leven heeft geroepen. Het komt mij voor dat de VSD een toegevoegde waarde heeft in de uitvoering van wet- en regelgeving in het Sociaal Domein. Dat vooral omdat de burger de mogelijkheid heeft om bij onenigheid in benadering en uitkomst een objectieve kijk op hun situatie te krijgen en daarin ondersteuning te vinden en uitleg te krijgen. Wat mij betreft vergt het wel dat we vanuit het bestuurlijke speelveld nog eens goed naar de bevoegdheid van de VSD kijken. Het is immers een functie tussen bestuur, burgers en ambtelijke organisatie. Zie ook eerder in dit verslag.

Van groot belang is dat professionals in de uitvoering van hun taken altijd handelen vanuit de gedachte hoe zij zelf behandeld zouden willen worden als zij aan de andere kant van de tafel zouden zitten. Lang niet alles kan, maar de wijze waarop wordt gecommuniceerd, maakt het verschil; de menselijke maat.

Het vorige College benoemde mij destijds in deze functie. In het huidige Coalitieakkoord heeft de VSD ook zijn plaats gekregen. Zelf ben ik zeker bereid ermee door te gaan. Graag verneem ik hoe het huidige College en de Gemeenteraad dat ziet.

Met vriendelijke groet,

Bas Hagoort,

Vertrouwenspersoon Sociaal Domein Gemeente Heusden