

Monitor Sociaal Domein, rapportage door de werkgroep – 6 oktober 2016

Op de presentatieavond van 6 oktober heeft de werkgroep mondeling verslag gedaan van haar bevindingen. In dit document vindt u de schriftelijke weergave hiervan.

De leden van de werkgroep zijn: Marcel Sturkenboom, Pieter Lenselink, Marijke van Eijden, Jan Mulder en Karolien Pouwels.

2. Klant - Verhalende ervaringen

Wat

De verhalende ervaringen van de cliënten over of naar aanleiding van de hulpverlening via de gemeente.

Waarom

De verhalende ervaringen van cliëntenorganisaties
Hebben we de goede beleidsuitgangspunten geformuleerd en wordt met uitvoering daarvan de cliënt effectief, doelmatig en klantgericht geholpen. Hiermee krijgen we meer beeld van de gevolgen voor de cliënt. Aan de hand van de uitkomsten van de verhalen van de cliënten proberen we waar nodig tot aanbevelingen te komen.

Hoe

Gesprekken met cliënten over hun ervaringen en welbevinden, door de bekende vaste contacten.
Twee keer per jaar gaat de raad in gesprek met mensen uit verschillende doelgroepen of met mensen van vertegenwoordigende cliëntenorganisaties.
Raadsleden gaan actief aanhaken bij hun bijeenkomsten, dit in overleg met ambtenaren en bestaande klankbordgroepen

5. Mantelzorger - Verhalende ervaringen

Wat

Kwaliteit: Belasting en belastbaarheid mantelzorger onderzoeken. Is het ondersteuningsaanbod voldoende en biedt het de juiste ondersteuning. NB: ook de jonge mantelzorger, het schoolkind, moet hierbij betrokken worden.

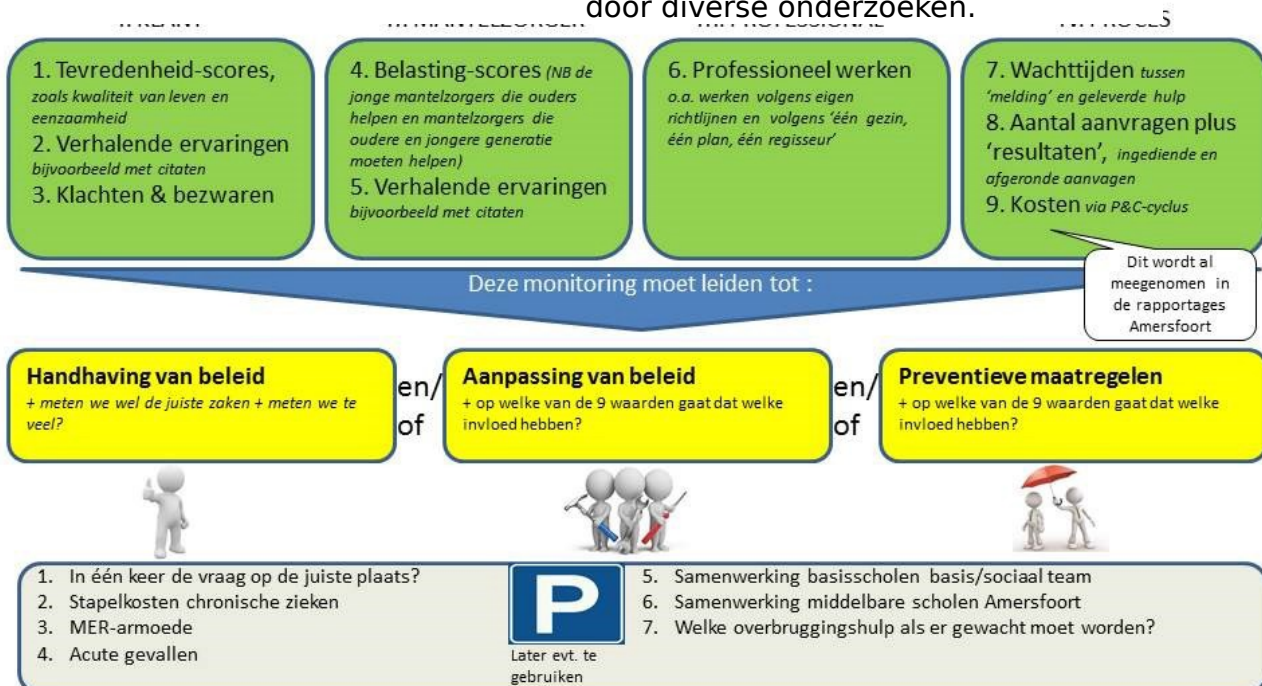
Waarom

Het gaat hier om een grote en groeiende groep mensen die veel aandacht en steun verdienen en nodig hebben. Het gaat hier om een risicotaxatie voor de overbelasting -> blijven controleren of de omgeving het aan kan.

Hoe

De juiste vragen stellen aan de mantelzorger van iedere cliënt en hun verhalen horen. Het medium hiervoor in afstemming met de mantelzorger, hij/zij mag niet teveel belast worden door diverse onderzoeken.

sd
MEENTE



kwamen van wat deze ouders in de zorg voor hun kind tegenkwamen.

Wat zoal de vragen waren:

- welke hulp/zorg hebt u nodig voor uw kind en hoe wordt die hulp ervaren?
- hoe was de continuïteit van zorg de afgelopen jaren?
- Eén gezin één plan één regisseur, werkt dat?
- Eigen kracht en gebruik van eigen netwerk, werkt dat en hoe doet u dat?
- Wat kan de gemeente nog meer voor u doen / voor mantelzorgers doen?
- Wat zou anders mogen / wat mag beter / wat mist u in Leusden?

De gesprekken met 8 ouders zijn wellicht niet representatief, maar de werkgroep meent toch een aantal aanbevelingen te kunnen doen die voor meer ouders en mensen die zorg vragen meerwaarde zullen hebben.

Aanbevelingen/aandachtspunten:

1. **Onderzoek in Leusden of het aanbod van het passend onderwijs op scholen toereikend is en de onduidelijke grens die door sommige ouders wordt ervaren tussen regulier en speciaal onderwijs.**

Toelichting: De ouders die wij gesproken hebben, zijn ouders van kinderen met geestelijke en/of fysieke beperkingen of belemmeringen. De ouders gaven aan dat het erg moeilijk was om een school te vinden die daarop goed ingesteld is. Er werden voorbeelden gegeven van lange zoektochten en moeten leuren met je kind, een kind dat nu inmiddels naar de 6e basisschool gaat, scholen die kinderen naar huis sturen als het even niet gaat (waardoor je als ouder dan maar je werk moet onderbreken om het kind op te vangen), scholen die kinderen weigeren omdat ze al teveel autisten hebben en zo voort.

Ouders gaven aan dat voor hen niet goed duidelijk is wanneer je met je kind nog naar een reguliere school kunt gaan en wat je van het passend onderwijs mag verwachten en wanneer je aangewezen bent op het speciaal onderwijs. Dit riep bij de commissie de vraag op of het in Leusden aangeboden passend onderwijs toereikend is en in hoeverre de grens tussen regulier onderwijs en speciaal onderwijs voor ouders duidelijk is.

Reactie college: Deze wordt overgenomen, het college zal in harmonie met de schoolbesturen afstemming en transparantie actiever stimuleren.

2. **Onderzoek welke verbeteringen mogelijk zijn rond het uitgangspunt van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur bij zorgvragen die complex zijn en de levensdomeinen overstijgen waar naast de gemeente ook andere instanties/instellingen betrokken zijn.**

Toelichting: Kinderen met een beperking of belemmering ondervinden die meestal op meerdere levensdomeinen. Ouders moeten van alles regelen om de juiste zorg, ondersteuning en voorzieningen te vinden als het gaat om wonen, onderwijs, vriendjes en sociale omgang, ontspanning, medische zorg, begeleiding, opvang, veiligheid en ga zo maar door.

De ouders die wij spraken nemen zelf heel veel verantwoordelijkheid en proberen alles voor hun kind en gezin goed te regelen. Het is ook een aanhoudend verhaal omdat elke leeftijd en fase in het opgroeien van een kind weer zijn eigen problematiek geeft.

Het kost de ouders volgens hun zeggen heel veel moeite en tijd om de juiste zorg en ondersteuning te vinden. Ze spreken over het bij elkaar sprokkelen van informatie en verbrokkelde voorlichting en kennis. Het kost ook veel energie om alle zorg en ondersteuning, die vaak door verschillende partijen aangeboden wordt, goed op elkaar af te stemmen en gecoördineerd te laten verlopen.

De ouders gaven aan dat het verlenen van intensieve zorg aan hun kinderen hen op zich al erg belast, maar dat ze vooral graag ontlast zouden willen worden bij met name al dat zoeken en regelen.

De ouders gaven aan dat ze moe waren, bijna chronisch moe.

Wat zou het daarom fijn zijn als er één iemand was die de weg wist in dat oerwoud van regels en voorzieningen, waarop je terug kan vallen als iets misloopt en die je daarin kan ontzorgen en geruststellen. Iemand die je kind kent, je gezin kent en handelend en regelend kan optreden.

Het viel ons ook op dat de ouders niet denken en spreken vanuit verschillende voorzieningen, maar vanuit het dagelijkse leven van hun kind. Er is vanuit dat perspectief grote behoefte aan integraal verbonden en afgestemde voorzieningen, in tijd en activiteit. Dat gaat verder dan de gemeentelijke voorzieningen vanuit de Jeugdwet of het passend onderwijs alleen. Er is behoefte aan inclusieve benaderingen en inclusieve planvorming rondom het kind door alle betrokken instanties en partijen. Bij complexe en kwetsbare problematiek die domeinoverstijgend is, bestaat derhalve behoefte aan extra regie.

Reactie college: Deze aanbeveling is niet helemaal haalbaar maar het college probeert wel zoveel als mogelijk in de richting te komen.

- 3. Het klantvolgsysteem vanuit Larikslaan2 de komende jaren steeds pro-actiever laten werken, bijvoorbeeld bij kinderen met een zorgvraag aandacht voor overstap naar middelbare school, van 18- naar 18+, verandering hulpmiddelen bij ouder worden.**
Toelichting: Grote life events voor kinderen met een zorgvraag kunnen een enorme impact hebben. De twee grote life events die we kunnen voorspellen zijn de overgang van de basisschool naar de middelbare school en van de middelbare school naar een werkomgeving. Natuurlijk is een scheiding van de ouders of het overlijden van een ouder ook een groot life-event. Indien anticiperend op deze life-events de beste keuzes gemaakt kunnen worden, kan daar een preventieve werking vanuit gaan. De hulp, als niet de juiste school of werkomgeving gevonden wordt en de kinderen psychisch decompenseren, kunnen vele malen hoger zijn. Buiten dat het psychisch leed niet te vergoeden is. Dus onze aanbeveling is om indien er behoefte is van ouders en kind uitgebreid stil te staan bij de grote life-events.

Reactie college: De overgang van 18- naar 18+ is lastig, maar we zijn er mee bezig. Eerdere actie bij de overgang naar de middelbare school is wel mogelijk, gebeurt ook al maar zal zeker aandacht krijgen.

4. **Onderzoek de mogelijkheden van een 'oppas-voorziening' die ouders van een gehandicapt kind iets meer mogelijkheid tot ontspanning geeft.**

Toelichting: Ouders van kinderen met een meervoudige handicap staan 7 maal 24 uur, jarenlang klaar voor hun kinderen. Zelfs een avondje uit lukt vaak niet door het ontbreken van gespecialiseerde oppas. Gedragsproblemen of een fysieke beperking van het kind maken het moeilijk een oppas te vinden. Wij zijn ervan overtuigd dat er voldoende expertise in Leusden om een netwerk te realiseren van mensen met een zorgachtergrond die deze ouders bijstaan en hierbij de kracht van de Leusdense samenleving te mobiliseren.

Reactie college: Het maatwerk wat een vervoerscentrale gaat leveren kan wellicht als voorbeeld dienen voor zo'n oppasvoorziening. Interessante gedachte om mee aan de slag te gaan, wordt bij de samenlevingsontwikkelaar neergelegd.

5. **Wees flexibel in het verstrekken van hulpmiddelen en benut alle haalbare opties daarin.**

Toelichting: Wij hebben ouders gesproken die voor hun kind soms veel hulpmiddelen nodig hebben. Als voorbeeld: stoelzitze, fietskar, 3 rolstoelen, bakfiets, auto met meer ruimte, tillift, of een andere ouder met tandemfiets. Allemaal hulpmiddelen die ze via de gemeente kunnen aanvragen maar waarvoor ze nog eigen bijdrage moeten betalen. Vraag is of het dan niet mogelijk is dat ze zelf op andere wijze deze hulpmiddelen kunnen organiseren, en dan toch vergoed kunnen krijgen. Wie weet is er een ouder elders die de tillift of tandemfiets niet meer nodig heeft, dan is het ook voor de gemeente toch goedkoper om die over te nemen?

Wij weten van de andere kant van het verhaal, de gemeente is ook verantwoordelijk voor de kwaliteit en zo eenvoudig als hierboven gesteld werkt het niet. Echter, toch het dringende verzoek om eens te kijken welke mogelijkheden er hierin zijn. De ouders zelf hadden diverse creatieve ideeën!

Reactie college: Het systeem is niet altijd fijn. Er is al een eigen reparatievoorziening in Leusden. Er moet altijd een veiligheidskeurmerk zijn, wat inkoop door particulieren soms lastig maakt. Het budgetvoordeel dat er is, gaat naar de gemeente en niet voor de cliënt, daarover blijkt soms onduidelijkheid te zijn.

6. **Zorg - nog beter - dat de doelgroepen weten van de ondersteunende mogelijkheden die er in de Leusden zijn op het terrein van Mantelzorgcompliment, hulp van MEE, en de nieuwe financiële tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (NB wanneer en hoe komt die tegemoetkoming?)**

Toelichting: nog steeds blijken leden van de doelgroep niet te weten dat er meer ondersteuning mogelijk is dan zij voor mogelijk hielden. Het gaat hier om het Mantelzorgcompliment, de hulp van Mee en de financiële tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten. Dat betekent dat deze mogelijkheden nog effectiever gepromoot

moeten worden.

Reactie college: Hier zijn we mee bezig. De jonge mantelzorger is nu prioriteit. We proberen iedereen in beeld te krijgen.

- 7. Maak beter inzichtelijk (o.a. op de website) welke mogelijkheden beschikbaar zijn in Leusden e.o. op het terrein van (informele) zorg (ook voor PGB-houders), opvang/oppas, vervoer en lotgenoten.**

Toelichting: Om te helpen in de jungle van de zorg is er behoefte aan overzicht. Niet alleen door deskundig personeel op LL2, maar ook op de website. Te veel is daar op dit moment nog niet te vinden. Zorg dat dat er komt!

Reactie college: We kunnen niet alle informatie op de site zetten want dan wordt die weer veel te vol en onoverzichtelijk. Werken daarbij toch met zaken die het meest gevraagd worden. Er is wel blijvende aandacht voor.

- 8. Evalueer periodiek bij klanten (dus op klantniveau) die bij LL2 hebben aangeklopt, zowel bij Zorg in Natura, PGB, als bij 'eigen kracht'.**

Toelichting: Het gaat er niet alleen om dat het allemaal goed geregeld wordt, maar ook dat het doel treft en dat het bestendig is. Een goede manier om dat te bereiken is door bij de klanten periodiek te evalueren. Niet alleen bij de klanten met Zorg in Natura, maar ook met PGB en die 'Op eigen kracht'. Dat zal door de klanten gewaardeerd worden, vangt beter wijzigingen in het systeem op en leidt uiteindelijk tot effectiever hulp!

Reactie college: Er is juist bewust voor gekozen om dit niet te doen. Als dit anders moet, moet de raad hier een besluit over nemen.