

Aan de gemeenteraden
en colleges van gemeenten
in de provincie Fryslân.

Leeuwarden, 21 februari 2015

Op 14 november 2014 is door de Sociale Alliantie Fryslân een bijeenkomst georganiseerd met als thema: "Van klagen naar kansen". Dit thema is zeer actueel nu gemeenten bij de uitvoering van de "drie decentralisaties" voor een grote uitdaging staan en alle betrokken partijen er belang bij hebben dat dit een succes wordt. Dus ook de belanghebbenden die van regelingen gebruik moeten maken. Tijdens de bijeenkomst hebben bestuurders, uitvoerders, belanghebbenden en organisaties van belanghebbenden in een open sfeer gesproken over feiten en beleving rondom de huidige uitvoering (klagen) en vervolgens over aspecten (kansen) die ertoe leiden dat zowel de uitvoerder als de belanghebbende recht wordt gedaan bij de actuele uitvoering van de decentralisaties. Afsproken is u te informeren over deze kansen in de vorm van een aantal tips voor een goede uitvoering. Aan u het verzoek om deze tips te vertalen in beleid en uitvoering en de voortgang te monitoren en regelmatig te evalueren.

Tip 1

Kijk naar hulpvragers als mensen die een beroep doen op ons als samenleving om te helpen.

Uitleg:

Het is geen wij versus zij. Het is de wijze waarop wij als samenleving voor elkaar willen zorgen. Daardoor ligt de verantwoordelijkheid voor het vormgeven daarvan bij ons allemaal. Het gaat om mens zijn voor en met elkaar. Qua grondhouding gaat het daardoor werkbegrippen als "klant" of "cliënt" ver te boven. Over deze wederzijdse verantwoordelijkheid maakt de wetgever namens ons afspraken in de vorm van wetten en regelingen. Bij de uitvoering daarvan gaat het er vooral om de ruimte voor maatwerk in de wetten en regelingen optimaal te benutten in het belang van de individuele mens en alle mensen die onze samenleving vormen.

Tip 2

Omdat het gaat om het zoeken van een gezamenlijke oplossing voor een hulpvraag is het ook niet meer dan normaal dat een hulpvrager wordt betrokken bij het zoeken van algemene oplossingen (beleid) en de wijze waarop hieraan uitvoering wordt gegeven.

Uitleg:

Uit tip 1 volgt als vanzelfsprekend dat de uitvoering van afspraken (wetten en regelingen) een wederzijdse verantwoordelijkheid is. Het gaat om het in concrete situatie vormgeven van het algemene belang zoals beschreven in Memorie van Toelichting bij een wet. Niet alles wordt in een wet dichtgetimmerd; gelukkig maar! Elke wet geeft de algemene richting aan en kent bepalingen (zogenaamde "vage termen") die individueel maatwerk mogelijk maken. Maar wat is maatwerk? Niet dat wat de uitvoerende instantie vindt maar precies datgene wat de uitvoerende en de belanghebbende redelijk vinden voor de concrete hulpvraag binnen de context van de wet. Vanuit dit vertrekpunt is het ook vanzelfsprekend dat de belanghebbende inspraak krijgt bij de vormgeving van het "eigen beleid en de eigen uitvoering" van een gemeente. Het is zeker niet de bedoeling om

de specifieke verantwoordelijkheid van een gemeenteraad of een college ter discussie te stellen. Het is wel een suggestie om de weg naar een beslissing anders te organiseren. De beloning zal een groter draagvlak en een hogere klanttevredenheid zijn.

Tip 3

Zorg voor een zichtbare en gemakkelijk toegankelijke ingang/melding.

Uitleg:

Het is heel eigentijds om moderne communicatiemiddelen in te zetten voor de toegang tot de (financiële) hulpverlening. Het is echter zeer te vraag of het de doelgroep waar het hier om gaat beter helpt. Veel mensen hebben niet de beschikking over een computer en/of zijn niet handig bij het surfen over het worldwide net (www.) of de website van de gemeente. Nog afgezien van de groep mensen die niet over voldoende taalvaardigheid beschikt. Kortom, men wil het liefst met een fysiek medemens in een veilige omgeving in gesprek gaan. De voorkeur heeft dan dat men de namen van personen bij een gemeente kent, die men kan bellen of waar men, zonder al te grote reisafstanden, heen kan gaan. Het liefst in de eigen woonplek. Hier ligt een kans voor gemeenten om de gebiedsteams hierop in te richten. Dan breng je echt de "zorg dicht bij mensen".

Tip 4

Neem de tijd.

Uitleg:

Het gevaar van het duiden van een hulpvraag als een product is dat je er allerlei economische eisen aan gaat stellen om het proces effectief en efficiënt te laten verlopen. Een uitkering of een vorm van hulpverlening is in de kern geen economisch product. Het gaat er om een adequate oplossing te vinden voor een gerezen probleem die optimaal rekening houdt met de individuele situatie binnen de context van de wet. Vanuit dit vertrekpunt is er geen tijdsnormering mogelijk. Van belang is dat de uitvoerder over de juiste kennis en competenties beschikt; dan duurt het, samen met de hulpvrager zoeken van een oplossing, precies zo lang als nodig is. Om dat waar te kunnen maken verdient de professional het vertrouwen van de uitvoerende organisatie.

Tip 5

Zorg voor begrijpelijke en snelle besluiten.

Uitleg:

Een brief van de gemeente met een besluit is voor veel hulpvragers een bron van onrust, onzekerheid en misschien wel angst. De stijl is vaak erg formeel en met een groot accent op verplichtingen. De lezer, die dit soort brieven niet gewend is, voelt zich snel in een hoek gedrongen en heeft daardoor de neiging om de gemeente meer als een vijand dan als een vriend te beschouwen. Beter is een besluit in begrijpelijke taal te schrijven en de hulpvrager door de inhoud te stimuleren om te doen wat nodig is in de hulpsituatie. Een suggestie de brief door de professional persoonlijk uit te laten reiken.

Een andere wens is een snel besluit en daarom het verzoek om het proces zo in te richten dat in 90% van de hulpvragen binnen twee weken bekend is wat de gemeente er van vindt. Optimaal gebruik maken van het instrument mandatering is hierbij een belangrijke randvoorwaarde.

Tip 6

Omdat de hulpvrager een mens met een bepaalde nood is, alleen kiezen voor een persoonlijke visuele benadering (van mens tot mens)

Uitleg:

Een belangrijk punt. Zie ook tip 3. Een persoonlijke mens tot mens benadering geeft een heel ander gevoel en biedt ook de mogelijkheid om toe te lichten en op bepaalde zaken wat verder in te gaan. Het biedt ook de hulpverlener de mogelijkheid om door te vragen en zich een goed beeld van de algehele situatie te vormen. Maar misschien wel het belangrijkste is dat een contact begint met de oprechte vraag: "Hoe gaat het met u?".

Tip 7

Kijk naar hulpvragers als mensen die onzeker zijn en informatie nodig hebben over mogelijke oplossingen voor hun specifieke situatie.

Uitleg:

Hulpvragers beginnen met een grote informatieachterstand. Hulpverleningsorganisaties (ook gemeenten) weten dat. Dit is zo ondanks de grote stroom aan informatie door folders, informatiebrieven, websites, spotjes op tv e.d. Op het moment dat een hulpvraag speelt is men die grotendeels al weer vergeten. Dit feit geeft de gemeente een grote verantwoordelijkheid om die informatie adequaat te geven; dus rustig, met heldere bewoordingen en steeds feed back vragend of de persoon de informatie begrepen heeft of dat er nog aanvullende vragen zijn. Deze informatie moet ook gaan over mogelijke oplossingen zodat de hulpvrager deze oplossingen kan afwegen op basis van de eigen situatie. Pas dan is er een echt gesprek mogelijk.

Tip 8

Kijk naar hulpvragers als mensen die het recht hebben mee te denken over een oplossing in hun specifieke situatie.

Uitleg:

Het gevolg van tip 7 is dat er de door de hulpvrager gewenste gelijkwaardigheid ontstaat. Dit is van groot belang nu er door de wijzigingen van de regelgeving per 1 januari 2015 een groter beroep op de "eigen kracht of de omgevingskracht" wordt gedaan.

Tip 9

Probeer een oplossing te zoeken die past bij de hulpvrager; dus geen uniformering maar differentiatie in oplossingen.

Uitleg:

Hulpvragers geven aan dat men vaak moet voldoen aan verplichtingen die men zelf als zinloos ervaart. Het voldoen aan een bepaald protocol krijgt dan een groter belang dan de vraag of dit voor de mens een passende verplichting is. Een voorbeeld is de eis dat men per week een minimum aantal sollicitaties moet hebben gedaan. Dat geldt dan voor iedereen en leidt tot "maar iets vermelden of pro forma solliciteren". Logisch dat men hierdoor ontmoedigd raakt en men aan zichzelf gaat twifelen. Ons pleidooi is: zo weinig mogelijk protocollen en differentiëren per situatie.

Tip 10

Stuur hulpvragers niet van het kastje naar de muur; zorg er altijd voor dat de hulpvraag wordt opgelost: of zelf of door een andere uitvoerder; voer de centrale regie.

Uitleg:

Bij de informatieplicht hoort ook mensen vertellen dat wanneer de gemeente niet zelf kan helpen de hulpvrager er op kan rekenen dat hij/zij een goede verwijzing of bemiddeling krijgt naar een andere uitvoerder die bijvoorbeeld een zgn. voorliggende voorziening uitvoert. Een "warme" overdracht hoort hier natuurlijk als vanzelfsprekend bij. Tenslotte mag ook een stukje nazorg niet ontbreken.

Tip 11

Probeer hulpsituaties vroegtijdig op te sporen.

Uitleg:

Enerzijds gaat het hierbij om een goed signaleringssysteem waardoor de gemeente op de hoogte wordt gebracht van situaties waarin misschien hulp kan worden geboden. Anderzijds gaat het om het goed volgen van bijvoorbeeld een uitkeringsgerechtigde om daardoor te voorkomen dat er rechten onbenut worden gelaten of dat er een terugval optreedt. Deze tip is na 1 januari 2015 meer urgent geworden omdat er door het (te) snel invoeren van de wettelijke veranderingen en dus meer over te laten aan de "eigen kracht" situaties uit beeld dreigen te raken met alle gevolgen van dien.

Tip 12

Leer van de eigen ervaringen en stuur van daaruit beleid en uitvoering aan.

Uitleg:

Een veel gehoorde opmerking tijdens de bijeenkomst was dat uitvoerende organisaties niet leren van de gemaakte fouten. Wat zou betekenen dat het monitorings- en evaluatiesysteem te wensen overlaat. En misschien ook dat er meer aan supervisie en intervisie kan worden gedaan. Feit is dat dit de beeldvorming over een uitvoeringsorganisatie negatief beïnvloedt en daar is niemand mee gebaad.

Tip 13

Een uitvoerder beoordelen op de geleverde prestatie en dus op klanttevredenheid.

Uitleg:

De suggestie is om het functioneren van de professional te beoordelen op basis van de kwaliteit die geleverd is bij de hulpvragen. Het gaat dan vooral om de energie die gestoken is in het samen met de hulpvrager zoeken en kiezen van de meest goede oplossing. Een goede graadmeter hiervoor is het per gesprek vragen van een beoordeling door de aanvrager of de uitkeringsgerechtigde. Met de huidige digitale mogelijkheden is dit vrij eenvoudig te organiseren. Het spreekt voor zich dat de beoordelvragen gebaseerd zijn op een vastgestelde kwaliteitsnorm en dat deze kwaliteitsnorm vooraf gecommuniceerd wordt met de aanvrager of de uitkeringsgerechtigde.

Tip 14

Ga intern en extern de discussie aan om te komen tot een basisinkomen voor iedereen. Stop met het rondpompen van mensen over de schaars beschikbare banen.

Uitleg:

Tot slot een meer algemeen punt. Allerlei ontwikkelingen leiden tot de conclusie dat het werken naar een toekomst met een volledige werkgelegenheid (een ieder die kan en wil werken heeft werk en kan daarvan rondkomen) een utopie is. Het maakt een fundamentele discussie zeer urgent om na te gaan hoe het aanwezige en toekomstige werk op een goede manier in de samenleving kan worden verdeeld. Een manier is de invoering van een basisinkomen. Wij dagen de gemeenten uit om een proces te starten om "van onder op" de dialoog met de inwoners aan te gaan en waar mogelijk invloed uit te oefenen op dit punt te agenderen op de maatschappelijke- en politieke agenda van ons land.

Tot zover het resumé van wensen die geuit zijn op de themabijeenkomst van 14 november 2014. We hopen dat u hierdoor positieve energie krijgt om de tips zowel bestuurlijk als ambtelijk te bespreken en waar nodig er uw voordeel mee te doen in het belang van alle partijen die betrokken zijn en zich verantwoordelijk voelen voor een goede uitvoering van de sociale wetgeving.

Hoogachtend,
Namens de Sociale Alliantie Fryslân,



Henk Hoën
Voorzitter

N.B. Een kopie van deze brief gaat naar de cliëntenraden en de bezoekers van de themabijeenkomst.

adres Sociale Alliantie:

p/a Keetwiltje 1, 8921 EV Leeuwarden; telefoon: 058 2139992; e-mail: fsu@friesland.nl.