



NIEUWSBRIEF GGZ BERAAD OVERIJSSSEL * 23 SEPT 2020 * **INTERVIEW**

WAT DOET DE SOCIAAL OMBUDSVROUW IN KAMPEN EN HARDENBERG?

“In het begin leken de medewerkers van de gemeenten niet blij met mij”

Mijn naam is Callista Bos en ik ben 45 jaar. Sinds oktober 2016 werk ik bij Zorgbelang Overijssel als sociaal ombudsvrouw in de gemeente Kampen en de gemeente Hardenberg (sinds november 2017). In totaal werk ik 12 uur per week, namelijk zes uur per gemeente. Daarvoor heb ik jaren als advocaat gewerkt.

In 2015 kregen gemeenten er meer taken bij op het gebied van zorg, jeugdzorg en inkomen (het sociaal domein). Dit was voor iedereen wennen. Om te zorgen dat inwoners ergens terecht konden met hun zorgen of klachten, hebben de gemeenteraden van Kampen en Hardenberg besloten dat er een ombudsfunctie moest komen. Na een sollicitatieprocedure ben ik de sociaal ombudsvrouw in deze twee gemeenten geworden.

Als inwoners uit Kampen of Hardenberg vragen, zorgen of klachten hebben over het sociaal domein, dan kunnen ze gratis bij mij terecht. Ik ben niet in dienst van de gemeente en ik heb ook geen werkplek in het gemeentehuis. Die onafhankelijkheid is belangrijk, zodat inwoners zich vrij voelen om hun zorg of klacht in vertrouwen met mij te delen.

Als sociaal ombudsvrouw heb ik verschillende rollen. De belangrijkste rol is het bieden van een luisterend oor, zodat de inwoner zich gehoord voelt en zijn verhaal kan delen. Daarnaast help ik de inwoner om zijn hulpvraag te verduidelijken en verwijs ik hem zo nodig naar de juiste instantie of leg ik uit welke procedure hij kan volgen. Verder bemiddel ik tussen de inwoner en de gemeente, zodat zij samen weer verder kunnen. Ik ondersteun de inwoner dus in het proces.

De inwoner neemt rechtstreeks contact op met mij via de telefoon of e-mail, of met Zorgbelang Overijssel. Ik bespreek de melding met de inwoner. Dat kan telefonisch, bij iemand thuis of op een andere locatie. Tijdens dit gesprek leg ik uit wat ik eventueel kan doen. Als de inwoner daarmee instemt, bespreek ik de situatie met de gemeente om te zien of er een oplossing mogelijk is. Het doel is altijd: zorgen dat de inwoner en de gemeente weer samen verder kunnen. Ik vertel de gemeente dus niet welke beslissing zij moet nemen.

Soms wil de inwoner alleen zijn verhaal doen, zodat hij zich gehoord voelt. Of om een signaal af te geven. Ook dat is mogelijk, omdat ik alle meldingen anoniem verwerk in mijn halfjaarlijkse rapportages.

De gemeente Hardenberg en Kampen besteden regelmatig aandacht aan mijn functie in de plaatselijke huis-aan-huisbladen. En natuurlijk zijn mijn gegevens ook te vinden op www.hardenberg.nl en www.kampen.nl. Verder weten veel inwoners mij 'via-via' te vinden of verwijst de gemeentelijke medewerker naar mij door. Tot slot laat ik soms van me horen in de nieuwbrieven van Zorgbelang Overijssel of bijvoorbeeld in een krantenartikel of wijkkrant.

- *Welke resultaten kun je behalen?*

Mijn bemoeienis levert in de eerste plaats iets op voor de inwoner. Dat wil niet zeggen dat hij heeft gekregen wat hij wilde, maar wel dat hij zich gehoord en gezien voelt. Ook de gemeente heeft hier wat aan. Verder geven de gemeenten aan dat zij het prettig vinden als ik een inwoner heb voorbereid op een gesprek en/of hierbij aanwezig ben. Na mijn bemiddeling kunnen de inwoner en de gemeente vaak weer samen verder. Dat is fijn en voorkomt grote conflicten en juridische procedures.

Tweemaal per jaar rapporteer ik aan de gemeenteraden. Dat houdt in dat ik verslag doe van de meldingen die ik heb ontvangen. Deze meldingen zijn volledig geanonimiseerd. Ze geven de gemeenteraad een goed beeld van wat er leeft onder de inwoners en waar inwoners tegenaan lopen. Daarnaast doe ik aanbevelingen. Ik heb bijvoorbeeld wel eens aanbevolen om inwoners na afloop van een 'jeugdzorggesprek' een flyer mee te geven waarin is uitgelegd hoe het verder gaat. Door alle emoties onthouden veel mensen dat namelijk niet. De betrokken gemeente heeft dat vervolgens ook ingevoerd.

Mijn rapportages worden in het openbaar besproken door de gemeenteraad of raadscommissie en vaak ben ik aanwezig om een toelichting te geven en vragen te beantwoorden. Op deze manier ben ik een paar extra oren en ogen voor de gemeenteraad en draag ik bij aan verbeteringen.

- *Volgens mij hebben in Overijssel alleen Steenwijk, Deventer, Kampen en Hardenberg een ombudsman. Hoe verklaar je het dat zoveel gemeenten er nog niet voor kiezen?*

Er zijn wel meer gemeenten die een (sociaal) ombudsman/vrouw hebben, maar deze functie is niet wettelijk voorgeschreven. Dat is volgens mij de belangrijkste reden. Andere gemeenten geven aan dat er al voldoende instanties zijn waar de inwoner terecht kan. Soms is er inderdaad overlap tussen verschillende functies, maar dan vallen er gelukkig geen gaten. Een belangrijke meerwaarde van de ombudsfunctie in Kampen en Hardenberg (en ook in andere gemeenten) is de onafhankelijkheid en laagdrempeligheid. Dus dat inwoners er in vertrouwen een beroep op kunnen doen, zonder dat de gemeente daarvan op de hoogte is. Voor veel mensen is dat een belangrijke voorwaarde.

- *Het lijkt me in het begin laveren tussen verwachtingen van inwoners en van de gemeente. Is de balans gevonden?*

In het begin leken de medewerkers van de gemeenten niet blij met de ombudsfunctie. Ik denk dat ze bang waren dat ik te veel meekeek of hen op de vingers zou tikken. Inmiddels hebben ze ervaren hoe niet alleen de inwoner, maar ook de gemeente er belang bij heeft dat het goed verloopt tussen inwoner en gemeente en dat ik daarin een bemiddelende rol kan spelen. Mooi om te zien dat inwoners regelmatig door de gemeente naar mij worden verwezen en dat de gemeente open staat voor mijn inbreng.

Los daarvan zie ik in de praktijk dat het heel belangrijk is om aan te geven wat je van elkaar verwacht. Dus dat probeer ik in mijn eigen gesprekken ook te doen.

- *Wat is er veranderd sinds de corona?*

In de beginperiode van de *lockdown* viel alles stil. Dat duurde een paar weken en toen kwam alles weer op gang. Gemeenten kregen te maken met heel veel extra werkdruk, door de vele uitkeringsaanvragen. Aan de andere kant was iedereen goed bereikbaar, omdat er geen vergaderingen waren. Ik heb wel meldingen gehad over – bijvoorbeeld – het lang moeten wachten op huisbezoeken (bijvoorbeeld voor een keukenaanpassing). Verder is het goed om te weten dat Zorgbelang Overijssel een onafhankelijk meldpunt heeft voor dit soort signalen: meldpunt@zorgbelang-overijssel.nl. De signalen worden verzameld en overgebracht aan onder andere de Inspectie en GGD's.

- *Waar mag je je precies mee bemoeien, en wie bepaalt je bevoegdheden?*

Omdat de rol van sociaal ombudsman/vrouw niet wettelijk is voorgeschreven, kunnen gemeenten de bevoegdheden zelf invullen.

In Kampen en Hardenberg geldt dat ik mij niet mag bemoeien met de inhoudelijke zorgvraag. Ik ga bijvoorbeeld niet met de inwoner op zoek naar een passende dagbesteding. Ook mag ik mij niet bemoeien met juridische procedures, zoals een bezwaarschrift.

Wat doe ik wel? Een voorbeeld. Als iemand ontevreden is over een (voorgenomen) indicatie, dan ga ik in gesprek om erachter te komen wat de klacht is en wat er mogelijk achter zit. Vaak gaat het om de manier waarop iemand is behandeld, of dingen die niet goed zijn vastgelegd. In die situatie kan ik heel goed helpen. Soms is dat niet genoeg en blijven de inwoner en de gemeente het oneens over de inhoud van een indicatie. In dat geval is het volgens mij goed dat de gemeente zijn standpunt vastlegt in een officiële beschikking, zodat iedereen weet waar hij aan toe is. Desgewenst kan de inwoner dan in bezwaar en beroep en dat leg ik dan verder uit.

- *Wat wil je zelf nog kwijt?*

Misschien is het handig om mijn contactgegevens te melden:

- ombudsvrouwkampen@zorgbelang-overijssel.nl
- ombudsvrouwhardenberg@zorgbelang-overijssel.nl
- 074 – 29 13 59 97 (Zorgbelang Overijssel)

ENSCHEDESE WETHOUDER KAMPMAN STEUNT INZET ERVARINGSDESKUNDIGHEID

“We zijn gewend geraakt om vanuit problemen te denken en te medicaliseren”

In Enschede zijn de wijkteams en wijkcoaches redelijk bekend met het begrip ervaringsdeskundigheid. Dat is mede te danken aan de jarenlange inzet van mensen uit het Twentse herstelnetwerk HET, zoals Denise Bosma (Ixta Noa) en Daphne Doorn (Intact). Ook de gemeente ziet het nut in van de inzet van ervaringsdeskundigheid. De stappen die nu worden gezet zijn mede mogelijk door een betrokken wethouder en betrokken beleidsambtenaren.

Wij stelden negen vragen aan wethouder Arjan Kampman (PvdA).

1. Waar komt uw affiniteit met het onderwerp vandaag?

Als rasechte Enschedeër voel ik mij enorm verbonden met de stad en al haar vraagstukken. Ik heb mezelf mogen ontwikkelen en daar ook de kansen toe gekregen. Dat is niet voor iedereen weggelegd. Iedereen loopt daarin zijn eigen pad en komt daarin zijn eigen uitdagingen tegen. De ervaringen die ik daarin heb opgedaan, neem ik ook mee in mijn dagelijkse werk. Dat is enorm waardevol. Net als de connectie houden met de mensen waar het om gaat. In de stad zie ik, vanwege de vele contacten die ik er heb, de dagelijkse (sociale) vraagstukken waar onze stad mee worstelt: werkeloosheid, armoede, ongelijkheid, kinderen die niet mee kunnen doen en polarisatie, om er maar een paar te noemen.

Voor mij brengt dit een verplichting met zich mee, om mijn best te doen om voor anderen van betekenis te zijn. En dus ook gebruik te maken van de kennis en ervaring van de inwoners waar het over gaat. Ik zet mij ervoor in om te zorgen dat wat wij als gemeente doen, begrijpelijk is en aansluit bij wat hen bezighoudt.

2. Welke waarde kan de inzet van ervaringsdeskundigen volgens u hebben in het sociaal domein?

De ervaringskennis die ervaringsdeskundigen inzetten zorgt voor (h)erkenning en vertrouwen. Dit is van toegevoegde waarde naast de ondersteuning van dienst- en /of hulpverleners. Ervaringsdeskundigen spreken vaak dezelfde taal, kennen de emotie die achter het verhaal zit. Ervaringsdeskundigen kunnen een ondersteuningsvraag daarom soms eerder en beter in beeld brengen, sluiten vaak goed aan bij de wensen en de mogelijkheden van de inwoner, kunnen helpen om tot passende oplossingen te komen en kunnen inwoners ondersteunen.

3. Ervaringsdeskundigheid kan ingezet worden voor inwoners met een lange achtergrond in armoede, ggz problematiek, verslaving of voor ‘familie van’. Heeft u die breedte aan mogelijkheden al ervaren?

Verschillende keren is bij het ontwikkelen van gemeentelijk beleid gebruik gemaakt van ervaringskennis op verschillende terreinen. Zo hebben we bij de totstandkoming van de nieuwe kadernota rondkomen met je inkomen een uitgebreid proces doorlopen waarbij inwoners, ervaringsdeskundigen, professionals en partners in de stad uitgebreid hebben kunnen meepraten. Iedereen brengt daarbij een stukje eigen ervaring in. Ook binnen de wijkteams zijn meerdere ervaringsdeskundigen actief en wordt ervaringsdeskundigheid

ingezet bij het ondersteunen van inwoners. Tegelijkertijd kan dit nog op meer beleidsterreinen en bij meer ondersteuningsvragen van inwoners.

4. *Eigenlijk is het gek dat ED nog zo weinig wordt ingezet in het sociaal domein; vaak wordt de oplossing gezocht in professionals, hooggeschoolden in zorg en welzijn. Hoe verklaart u dat?*

Misschien heeft dat te maken met de wereld waaruit we komen van probleemgericht denken en professionals die helpen om tot oplossingen te komen in plaats van te denken vanuit de eigen regie van mensen en vanuit hun eigen mogelijkheden. We zijn gewend geraakt “problemen” te medicaliseren. Daarnaast geldt ook dat we steeds meer eisen zijn gaan stellen aan de hulpverlening en zorgpartijen. Protocollen, wetenschappelijk onderbouwing, verantwoording, etc. Dat staat soms ook doen wat nodig is in de weg.

5. *Heeft u al een beeld van de vorm waarin ED kan worden ingezet in het brede sociaal domein?*

Binnen de wijkteams zijn we bezig met een concreet plan om te komen tot het versterken van de inzet van ervaringsdeskundigheid en ook bij het vormgeven van de Wijkwijzers, onze toegang, wordt hierover nagedacht. Tegelijkertijd kijken we hoe we dit kunnen blijven verbreden. Bij het ontwikkelen van beleid binnen het sociaal domein vragen we steeds vaker ervaringsdeskundigen om mee te denken en dit moeten we blijven doen.

6. *Weet u iets van het raadsvoorstel dat momenteel in de maak is over de financiering van de inzet van ED?*

Ja, het gaat om een voorstel voor het versterken van de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de wijkteams.

7. *U heeft lang gewerkt in de zorg en bij het arbeidsbureau. Wat heeft u geleerd?*

Als wethouder kan ik profiteren van de ervaringen die ik heb opgedaan in de forensische psychiatrie en als directeur van het werkplein in Enschede. Mijn overtuiging is dat we niet moeten werken vanuit regels en procedures, maar vanuit aandacht en vertrouwen. Natuurlijk zijn we als gemeente gebonden aan wet en regelgeving. Maar de wijze waarop we die toepassen, daar ligt de sleutel. We zijn als gemeente Enschede hard aan het werk om te kijken hoe we meer op maat en met aandacht ons werk binnen bijvoorbeeld de Participatiewet kunnen uitvoeren. Daarnaast pleit ik ervoor dat we als gemeente zoveel mogelijk integraal naar vraagstukken kijken. Soms kunnen we met kleine oplossingen al grote resultaten bereiken voor mensen.

8. *Uw collega in Almelo, Eugène van Mierlo, strijd als een terriër tegen fraude in de lokale en regionale zorg. Hoe kijkt u naar zijn inzet en focus?*

Wij hebben hetzelfde doel als Almelo, namelijk zorgen dat onze inwoners die zorg krijgen waar ze recht op hebben en daarvoor moeten we toezien dat organisaties deze zorg bieden. En gelukkig levert het merendeel van onze zorgaanbieders goede zorg aan

het merendeel van onze inwoners. Maar dat neemt niet weg dat wij het net als Almelo belangrijk vinden om onderzoek te doen naar 'foute' zorgaanbieders.

Wij hebben in Enschede net als Almelo ook eigen toezichthouders (3,5 fte) in dienst.

Deze controleren zowel de kwaliteit als rechtmatigheid bij Wmo en bij jeugd de rechtmatigheid, en werken we nauw samen met de Inspectie die over de kwaliteit van jeugd gaat. Wij hanteren regionaal het barrièremodel. Dit barrièremodel komt er in het kort op neer dat we met indicatoren een risico inschatting van elke gecontracteerde Wmo- en Jeugdhulpaanbieder. Hoe hoger het ingeschatte risico, hoe hoger de prioriteit is om de aanbieder te onderzoeken. Dit pakken we dan regionaal op.

Almelo heeft op onderdelen zijn eigen aanbesteding gedaan voor wat betreft jeugd en Wmo, maar we werken ook veel samen bij het onderzoeken van zorgaanbieders.

9. *Als wethouder die de transformatie in het sociaal domein coördineert, loop je het risico dat je uiteindelijk weinig grip hebt op het beleid en de uitvoering. Mede omdat andere wethouders WMO-portefeuilles als jeugd of beschermd wonen hebben. Hoe zorgt u voor invloed in het college?*

Er gebeuren veel goede dingen in het Sociaal Domein. Ontwikkelingen die plaatsvinden in de verschillende portefeuilles van mijzelf en mijn collega-wethouders. Zo kijken we in goede afstemming en samenwerking tussen onderwijs, onderwijsondersteuning en jeugdhulp, hoe we eerder en beter tegemoet kunnen komen aan de ondersteuningsvraag van jonge kinderen. Starten we binnenkort samen met partners in de beschermd wonen en maatschappelijke opvang een nieuwe voorziening voor inwoners die te maken hebben met complexe problematiek of in de maatschappelijke opvang verblijven. Met deze voorziening verlagen we drempels waardoor beter kan worden aangesloten bij wat er nodig is voor de cliënt en/of het gezin. Als coördinerend wethouder Transformatie zorg ik voor inzicht en overzicht op al deze ontwikkelingen en volg ik in hoeverre we in staat zijn de doelen die we met elkaar geformuleerd hebben te bereiken. We hebben daarin ook nog uitdagingen. Er zullen de komende periode belangrijke keuzes gemaakt moeten worden. Vanuit mijn rol maak ik dit bespreekbaar bij mijn collega's, voer ik gesprekken met verschillende partijen in de stad, faciliteer en jaag ik aan waar nodig.



Reageren op de interviews? Dat kan bij de ondervraagde zelf, of bij het GGZ Beraad: info@ggzberaad.nl Wethouder = a.kampman@enschede.nl