

MeetUp Dordrecht

Resultaten gesprekken met inwoners

13 maart
2019



Hoe kan de Sociale Dienst Drechtsteden het beste omgaan met de sociale vraagstukken van de toekomst? Dit is de belangrijkste vraag die centraal stond tijdens de MeetUps in de Drechtsteden. De Sociale Dienst Drechtsteden heeft het initiatief genomen om op een interactieve manier het perspectief van inwoners omtrent diverse sociale thema's op te halen. Op 13 maart is de MeetUp georganiseerd in lunchroom Den Witten Haen in Dordrecht. Tijdens de MeetUp in Sliedrecht hebben de inwoners in tafelgesprekken met elkaar gesproken over de thema's die zij belangrijk vinden. Opvallend in Dordrecht was de grote aanloop van deelnemers. Doordat de tafelgesprekken in groepen van circa acht deelnemers (met verschillende expertisen) gehouden werden, ontstonden er interessante en brede discussies.

De deelnemers hebben onder anderen gesproken over laagdrempeligheid, financiële armoede en engelen. De Meetup in Dordrecht was de vierde bijeenkomst in de reeks van zeven. Ondanks de grotere groepen, kreeg iedereen wel de kans om vrijuit te spreken en zijn of haar verhaal te doen. De inspirerende discussies en ervaringen kan de Sociale Dienst Drechtsteden gebruiken in het vormen van de regionale sociale visie. Hieronder volgt een verslag van de belangrijke punten die door de deelnemers zijn besproken tijdens deze bijeenkomst, gesorteerd per thema.

Meer duidelijkheid

Verschillende inwoners gaven aan dat iemand in hun omgeving of zichzelf niet weten welke weg zij moeten bewandelen op het moment dat zij hulpbehoevend zijn. Zij zijn van mening dat veel mensen die hulp nodig hebben en daar ook recht, nu niet die hulp krijgen. Mogelijke redenen die inwoners benoemen, zijn dat instanties niet altijd voldoende bekend zijn en dat de informatie niet vindbaar of beschikbaar is. Bij deze informatie is herhaling bovendien belangrijk. Inwoners geven aan dat een centraal steunpunt voor hulpvragen in de gemeente mist.

In eerste instantie moet duidelijk worden waar men kan beginnen met zoeken naar informatie over de mogelijkheden voor ondersteuning. Er is online te veel aanbod, inwoners vinden dit niet overzichtelijk en te complex. Als voorbeeld is door deelnemers aangegeven dat de informatie op de website van gemeente Dordrecht niet goed vindbaar is. Er moet meer gedacht worden vanuit de leefwereld van de hulpbehoevende. Digitalisering biedt genoeg mogelijkheden, maar vaak wordt de informatie niet goed bijgehouden en mist men hierin het persoonlijke contact.

"Zorg dat mensen de informatie makkelijk kunnen vinden, door overzichtelijke websites en persoonlijk contact."

Wanneer er (telefonisch) om hulp wordt gevraagd, is er behoefte aan iemand die antwoord kan geven



op de vragen die worden gesteld. Nu krijgt men niet altijd direct duidelijkheid. Daarbij benoemt een bewoner dat 'Nee' ook een antwoord is, zolang je maar een stap vooruit zet bij het hulpaanbod van bewoners.

Verder weten hulpbehoevenden, maar ook de mantelzorger vaak niet waarvoor ze waar fysiek terecht kunnen. De ingang welke hulpverlener waarvoor ingeschakeld kan worden, is te "vreemd". Er is behoefte aan een sociale kaart. Het niet in staat zijn om de juiste weg te vinden kan mensen verder in de problemen brengen. Een deelnemer benoemt dat dit ook kan leiden tot armoede. Een wijkteam wordt door de inwoners van Dordrecht niet gezien als een goed kanaal omdat ze niet altijd open zijn en er geen verpleegkundige meer aanwezig is. Belangenverenigingen helpen men wel verder, maar zij kunnen niet goed ingrijpen op lokaal niveau.

Een locatie als het gemeentehuis zou een logischere plek zijn voor mensen om met al hun vragen terecht te kunnen. De huisarts als vindplek is een belangrijk onderdeel van de discussie geweest, hierover is geen eenduidig antwoord gekomen.

Ten slotte is er ook door verschillende inwoners benoemd dat men het gevoel heeft van het kastje naar de muur te worden gestuurd. De verschillende instanties moeten binnen het sociaal domein volgens de inwoners in ieder geval beter verbonden worden met de stad. Hierbij wordt als oplossing gezien: één meldpunt, één begeleider en één overzicht per hulpvraag.



Laagdrempelige uitstraling & toegankelijkheid

De benoemde onduidelijkheid heeft ook tot gevolg dat men de toegankelijkheid slecht vindt. Uit de gesprekken bleek dat er de toegang moet worden georganiseerd op een manier die dicht bij de inwoner staat, waardoor de drempel tot de toegang weggenomen zal worden. Er berust namelijk een taboe op het vragen van hulp bij het wijkteam. Ook voelt men op dit moment nog een te groot verschil tussen hulpvrager en hulpverlener, de machtsverhouding is verkeerd. Het streven naar een gelijkwaardige relatie met de inwoners wordt daarom als essentieel ervaren. De inwoner kan het als vernederend ervaren als de verhoudingen scheef zijn. Hierbij horen de beslissende factoren zoals betrouwbaarheid en bescherming.

“Hulp vragen bij het wijkteam – er rust een taboe op en dat is jammer, we moeten wat aan de slechte reputatie doen.”

Het wordt belangrijk gevonden dat alles vooral simpel, overzichtelijk en bereikbaar is. Mensen willen op een laagdrempelige manier toegang krijgen tot de informatie over de mogelijkheden van het hulpaanbod, maar er moeten ook weer niet te veel opties zijn om keuzestress te voorkomen. Het zou inwoners helpen om de regeldruk te verminderen waardoor er minder verantwoordingsplicht is en de mogelijkheden toenemen. Dit lijkt in eerste instantie onmogelijk, maar als de inwoner het gevoel heeft dat het meer om empathie draait dan dat er continu wordt gelet op regeltjes, dan zou dat al een positieve bijdrage leveren.

“Maak het allemaal gewoon wat makkelijker.”

Naast de toegankelijkheid van de dienstverlening, moeten ook de ontmoetingsplekken toegankelijker worden. De voorbeelden die werden gegeven:

- Ontmoeting tussen mantelzorgers en hulpvragers voor de hulp nodig is;
- Een plek waar je langskomt en makkelijk aanschuift met je vraag;
- Partners erbij betrekken om woningen als “huiskamer” in te richten;
- Aanbieden van keukentafelgesprekken, positieve lading geven aan de hulp binnen het sociaal domein;

Bij toegankelijkheid werd er ook gedacht aan de toegankelijkheid om mantelzorger te worden. De term kan soms best een zware lading hebben. Er moet dus informatie komen waardoor de vraag naar het worden van mantelzorger laagdrempeliger ingestoken wordt. Het draait namelijk niet altijd alleen om zorg, maar ook “gewoon” ontmoeten en verbinding maken met buurtinwoners om isolatie tegen te gaan is al een vorm van mantelzorg. Ook het bepalen van grenzen is een onderdeel van toegankelijkheid en laagdrempeligheid om mantelzorg meer op de kaart te zetten.



Vroegsignalering door omstanders

Er werd duidelijk aangegeven door de inwoners dat er beter vroeg ingegrepen kan worden dan dat er later zwaardere problemen opgelost moeten worden. Vroegsignalering heeft volgens de inwoners niet alleen te maken met het letten op je buurman/-vrouw of de signalering vanuit huishoudelijke hulp, maar dit kan ook door hulpverleners (bijvoorbeeld zorgaanbieders en energieleveranciers) uit een ander domein. Hierbij moet wel nadrukkelijk gelet worden op de privacy. Een optie die werd aangedragen: stuur bij betalingsachterstand van een ongeadresseerde standaardbrief namens de gemeente mee.

“Voorkomen is beter dan genezen.”

Er ontstond een kleine discussie over bemoeien met inwoner tegenover de eigen wil van de inwoner. De meningen van de deelnemers waren gelijkgestemd dat hulpbehoevende inwoners die zelf aan de bel trekken voor hulp ten minste eerder geholpen worden. De hulpbehoevenden die zelf aangeven hulp nodig te hebben zijn vaak gemotiveerder om hun leven te beteren, waardoor er sneller vooruitgang wordt geboekt.



Tegenprestatie moet worden beloond

In tegenstelling tot andere gemeenten zijn de inwoners van Dordrecht kritischer op het verplichten van een tegenprestatie. Het verplichten gaat erg in tegenstrijd met de wil van minder regelgeving. Als mensen gedwongen worden om voor hun uitkering een tegenprestatie te leveren, dan moet dat wel bij hun innerlijke motivatie passen, anders worden ze er niet gelukkig van en daarmee de werkgevers ook niet. Ook moet het bieden van vrijwilligerswerk niet stuiten op het aanbod van werk. Ook werd er een scherpe vraag gesteld: kan de overheid en/of de gemeente wel een tegenprestatie faciliteren? Kan dit perspectief wel worden geboden?

“Kun je als gemeente wel een tegenprestatie faciliteren?”

Er werd aangegeven dat het goed zou zijn om meer werk-gerelateerde ondersteuning te bieden. Het zou

kunnen werken als ervaringsdeskundigen op het gebied van leveren van een tegenprestatie, in contact komen met degene die net in dit traject gestart is. Ook moet er per situatie bekeken worden of de betreffende hulpbehoevende wel in staat is om aan de slag te gaan, of dat eerst de onderliggende problemen moeten worden opgelost.

“Meedoen biedt structuur.”

Er zijn daarnaast verschillende meningen over het belonen. De ene inwoner gaf aan dat meedoen en activeren beloond moet worden, zowel bij jongeren als bij kwetsbare ouderen, terwijl de andere inwoner aangaf dat het belonen ook niet de juiste aanpak is. Wat in ieder geval volgens het grootste deel niet zou werken, is het bestraffen van een negatieve houding (financieel straffen).



Financiële armoede

Wat vaak werd genoemd is dat de sociale dienst een vangnet moet creëren. Dit houdt volgens de inwoners in:

- Meer inzetten op geld voor scholing;
- Inzetten op saneringskrediet: schulden opkopen, individuele bijstand;
- Betalen bij goed gedrag;
- Investeren in de stijgende lijn van (financiële) zelfstandigheid.

De bovenstaande oplossingen hebben volgens de inwoners namelijk te maken met het oplossen van een hele hoop andere problemen. Mensen kunnen dan weer meedoen, waardoor afhankelijkheid, stress en schaamte zullen verminderen. Financiële armoede heeft ook invloed op het aantal vechtscheidingen, gezinsproblematieken en het IQ (zowel van ouders als van kinderen). Bij specifieke gebeurtenissen in het leven zullen de problemen zich alleen maar verder opstapelen omdat diegene dan in een nog kwetsbaardere positie staat.

Engelen & buddysysteem

Eerder is gebleken dat er onduidelijkheid is omtrent de zorgvragen. Tijdens de tafelgesprekken kwam in beide groepen naar voren dat men behoefte heeft aan een buddy, ook wel 'engelen' genoemd. Dit is iemand die naast de hulpbehoevende staat om onduidelijkheden uit de wereld te helpen en diegene vasthouden totdat diegene naar eigen tevredenheid geholpen is en op de goede plek zit. Iemand die de hulpbehoevende snapt, vertrouwen biedt en laat weten dat ze naar je toe kunnen komen als dat nodig is.



"We hebben behoefte aan engelen: mensen die naast je staan en die je niet loslaten."

Ook zou het gewenst zijn als diegene, in overleg met een specialist, het probleem kadert. Hierdoor kunnen problemen sneller ontdekt en opgelost worden. In elk geval moet de buddy of engel ondersteund worden met een ervaringsdeskundige, huisarts en/of praktijkondersteuner.

Waardering & ondersteuning mantelzorg

Eerder werd al gesproken over mantelzorg. Niet alleen de toegankelijkheid en laagdrempeligheid moet verbeterd worden, ook hechten mantelzorgers veel aan waardering. Veel mensen zien het als iets dat erbij hoort, maar hier zou veel meer bewustwording voor gecreëerd mogen worden. De grootste motivatie van mantelzorgers is dat het voldoening en plezier geeft. Het is dan ook heel belangrijk om mantelzorgers te ondersteunen en te zorgen dat ze niet vertrekken.

Naast waardering moeten mantelzorgers ook goed ondersteund worden. Mantelzorgers hebben soms het gevoel dat ze, net als de hulpbehoevenden, van het kastje naar de muur worden gestuurd.



Dit wordt als zeer frustrerend gezien. Het verstrekken van heldere informatie en toegankelijke regelgeving is van belang. Ondersteuning kan ook geboden worden in het aanbod van respijtzorg. Dit zorgt ervoor dat mantelzorgers niet omvallen en de drempel om mantelzorg te worden naast een fulltime baan lager is. Ten slotte zou financiële ondersteuning ook een wens zijn om bepaalde onkosten te kunnen vergoeden, zoals reiskosten.

Maatwerk in de vorm van casemanagement

Het overkoepelende thema gedurende de avond was maatwerk. Men vindt het belangrijk dat er wordt gekeken naar de persoon. De term 'casemanagement' kwam verschillende keren gedurende de avond voorbij. Ieder persoon heeft zijn of haar eigen problematiek. Er moet op alle vlakken gekeken worden naar hoe het met diegene gaat en wat diegene nodig heeft. Dit heeft ook weer overlap met de overtuigende gedachte dat er minder regelgeving moet zijn.

Er zouden keukentafelgesprekken moeten worden georganiseerd waarin de bijstandsgerechtigde aangeeft waarop hij of zij zich wil inzetten en vervolgens een passende ontwikkelstrategie op maat gemaakt wordt aangeleverd. Gedurende deze gesprekken moet er duidelijk worden gemaakt dat er geen angst hoeft te zijn dat de hulpbehoevende iets verkeerd zegt waardoor de voorziening niet wordt verstrekt.

Wat veel terugkwam gedurende de avond was dat ook de arbeidsinzet passend moet zijn. Eerst moet er gekeken worden of de persoon kan werken, omdat het in sommige gevallen veel stress en klachten oplevert dan dat arbeidsinzet positief bijdraagt aan de gezondheid van de inwoner.

Er van uitgaande dat de bijstandsgerechtigde zich wil en kan inzetten om te werken, is het zowel belangrijk dat zij aan werk komen, als dat ze werken in een branche die zij als leuk en nuttig beschouwen.

“Beoordeel mensen in de kracht van hun kunnen.”

Een regionale databank leek volgens de inwoners nuttig. Hierin zou je dan kunnen aangeven wat je wel kunt en waar je interesses liggen. Accordeon-spielende ouderen die andere ouderen kunnen vergezellen, werd als een laagdrempelig voorbeeld genoemd. Al met al moet er veel meer positief onder de aandacht worden gebracht voor wat mensen (nog) wel kunnen.

Het probleem wat maatwerk met zich mee kan brengen is dat het relatief veel meer tijd en mankracht kost dan de huidige regelingen. Verder is het met maatwerk ook lastig om een grens te trekken in flexibiliteit, omdat er feitelijk minder grenzen en regels zijn. De inwoners vinden dat er controle moet zijn of iemand zich houdt aan de regels binnen het sociale domein, maar hoe kun je daarmee omgaan als de regels flexibeler moeten worden?