



*Raadsinformatiemarkt op 4 maart 2015 over drie decentralisaties in sociale domein*

### **‘Bij uitvoering zorgtaken niet allemaal zelf het wiel uitvinden’**

**Sinds dit jaar zijn gemeenten verantwoordelijk voor de Participatiewet, Wmo en Jeugdzorg. Een omvangrijke nieuwe taak met veel maatschappelijke impact. In 2014 is alles op alles gezet om alle beleidsstukken en verordeningen voor de transformatie gereed en ingevoerd te krijgen. 2015 is het jaar om na te denken over hoe de transformatie verder kan worden vormgegeven. Tijdens de raadsinformatiemarkt op 4 maart gaven raadsleden van de Regio Alkmaar aan wat zij belangrijk vinden de komende periode.**

De griffiers van Regio Alkmaar hadden deze raadsinformatiemarkt georganiseerd om de raadsleden meer te betrekken bij de beleidsmatige keuzes die de komende periode moeten worden gemaakt. De raadsleden konden zo vroegtijdig aangeven wat zij belangrijk vinden bij de transformatie en transitie van de drie decentralisaties. De ideeën, wensen en opmerkingen kunnen worden gebruikt bij het maken van de beleidsmatige keuzes.

De ongeveer veertig aanwezige raadsleden spraken in workshops over vier thema's: Inkoop, cliëntenparticipatie, innovatie op langere termijn en klachtenafhandeling.

### **Inkoop Jeugdzorg**

In de Workshop Inkoop ging het onder andere over de wensen voor de inkoop voor de jeugdzorg van 2016. De jeugdzorg is nu voor één jaar ingekocht. Per juli van dit jaar moet het aanbestedingsdocument voor de aanbesteding per 2016 juli gereed zijn.

De deelnemers aan deze workshop zijn verdeeld over de lengte van de contracten, echter in beginsel -vanwege het ervaringen opdoen- zullen kortlopende contracten beter passen. Zij maken zich zorgen over het ontbreken van monitoring bij het inkoopproces 2016. Sturen op resultaten is een aandachtspunt. Er moet ruimte zijn om tussentijds bij te sturen op de contracten. Ben je er als raadslid van bewust dat de komende jaren risicovol zijn!

Zorg mag ook van buiten de regio ingekocht worden. In het inkoopproces moet innovatie worden ingebed. Er dient een definiëring te komen voor 'kwaliteit'.

De informatie aan de gemeenteraden dient op hoofdlijnen per kwartaal regionaal beschikbaar te zijn voor de lokale discussies.

### **Cliëntenparticipatie**

Een workshop ging over de grote gevolgen voor de vormgeving en invulling van cliëntenparticipatie. Gemeenten moeten op zoek naar andere informele en laagdrempelige vormen van cliëntenparticipatie om alle inwoners te betrekken, zoals een klankbordgroep, ervaringsdeskundigen of familieleden die namens de cliënten spreken.

Het is belangrijk om inwoners te motiveren voor deelname aan de cliëntenraad. Dit kan door een tegenprestatie, vrijwilligerswerk, werving via verenigingen of subsidie.

Het meten en evalueren van klanttevredenheid kan op hoofdlijnen gebeuren door bijvoorbeeld zorginstellingen, sociale wijkteams en raadsleden; niet teveel reguleren, ook loslaten. De raad heeft een controlerende taak; zij neemt de inbreng van de cliëntenraad serieus en koppelt deze terug.

### **Innovatie versus verantwoording**

In de workshop Innovatie op de lange termijn stond innovatie in de dienstverlening centraal. Nieuwe vormen van dienstverlening hebben betrekking op ontwikkeling van nieuwe ketens. Maak gebruik van kennis die elders beschikbaar is; gemeenten hoeven niet allemaal zelf het wiel uit te vinden. En bied ruimte voor nieuwe ideeën; fouten maken mag. Via inkoop kun je sturen op resultaten.

De raadsleden willen graag goed geïnformeerd worden over de voortgang. Dit hoeft niet altijd in de vorm van kwantitatieve rapportages, maar ook juist in een informele setting, waarbij ruimte is om ervaringen uit te wisselen en waarvoor ook de zorgaanbieders worden uitgenodigd. Het gaat niet alleen om cijfers, ook om de ervaringen van cliënten

Andere ideeën zijn:

- Kijk naar de mogelijkheden van innovatie binnen voorzieningen in de wijk; slimme combinaties maken
- Innovatiebudget per gemeente voor pilotprojecten
- Platform voor uitwisseling innovatieve ideeën

### **Klachtenafhandeling**

Dat elke klacht een gratis advies is, kwam naar voren in de workshop Klachtenafhandeling. Elke gemeente heeft een eigen klachtenverordening. Daarnaast is er een nationale ombudsman waar mensen terecht kunnen met klachten.

Maar het is niet ondenkbaar dat de gemeenteraad en raadsleden vaker zullen worden benaderd over onderwerpen en klachten over deze materie. Die klachten kunnen een individueel karakter hebben en horen niet thuis in een openbare raadsvergadering.

In elk geval is een pro-actieve houding vereist van de ambtenaren, collegeleden en ook de raadsleden. Handel snel bij klachten en koppel terug. Raadsleden kunnen doorverwijzen naar het sociaal team. Via webcare kan via de sociale media snel worden gereageerd op klachten. Neem adviesraden serieus en geef aan wat er met hun adviezen is gedaan.

Een idee is om een Incidenten- en Calamiteitenteam op te richten dat elke ochtend bij elkaar komt en zwaardere problemen voorkomt door snel te handelen.

Voor de raad graag een inzicht van de klachten per kwartaal, inclusief een analyse van het college.