

• DOMEIN •



DE KLEINE

WITRIJ



WEEBOSCH



BERGEIJK

Sociaal Domein Eindhoven

Inhoudsopgave

Voorwoord	pagina 3
Inleiding	pagina 5
1. Visie en missie	pagina 7
2. Beleid en organisatie in thema's	pagina 8
- algemeen	pagina 8
- participatie en arbeid	pagina 8
- meetbare kwaliteit	pagina 9
- kwaliteitszorg	pagina 10
- financiering	pagina 10
3. Focus	pagina 10
4. Meerwaarde	pagina 11
5. Ontwikkelingen en activiteiten	pagina 12
- begeleiding	pagina 12
- woonbegeleiding	pagina 12
- arbeidstoeleiding en dagbesteding	pagina 12
- ambulante begeleiding	pagina 14
- agrarisch	pagina 14
- horeca	pagina 14
- cultuur, recreatie en toerisme	pagina 15
6. Strategische koers	pagina 16
7. Personeelsbeleid	pagina 17
8. Kwaliteitbeleid	pagina 18
- kwaliteitmanagem entsysteem	pagina 18
- klanttevredenheid	pagina 19
- hygiëne en veiligheid	pagina 19
- privacybeleid en bejegening	pagina 19
9. Terugblik / vooruitblik	pagina 25

Sociaal Domein De Kleine Witrijt/ De Eburon

Voorwoord

Dit verslag wordt echt het laatste van mijn hand voor wat betreft De Eburon, en is nog minder dan andere jaren een jaarverslag zoals men dat zou verwachten. Het is voor nu meer een procesverslag in aanvulling op voorgaande jaren, waarmee de teloorgang van de kleinschalige zorg wordt beschreven. Een proces dat naar mijn mening systematisch en doelgericht is ingezet om uiteindelijk de kosten van de langdurige zorg in te perken. Hierbij wordt niet gekeken individuele rechten van de zorgvrager, nog naar bewezen diensten en de bedrijfseconomische situatie van veel zorgaanbieders, en de kleinschalige zorgaanbieder in het bijzonder.

Deze laatste wordt niet enkel het hardst geraakt vanwege zijn minder flexibele bedrijfseconomische situatie, maar ook bewust uitgesloten van de zorgmarkt. De reden hiervoor laat zich raden, maar voor sommige partijen is de schaalgrootte een belangrijke reden, omdat met eenzelfde administratie minder capaciteit gedekt wordt. Voor gemeenten en zorgkantoor is dit zeker het geval. Anderzijds zijn er schriftelijke bewijzen van een lobby tegen de kleinschalige zorgaanbieder, door de grotere organisaties. In inkoopdocumenten van het zorgkantoor valt te lezen dat een geconsulteerde Kempische zorgaanbieder zijn gebrek aan vertrouwen in de kleinschalige zorgaanbieders expliciet uitspreekt. Een zorgaanbieder nota bene, die eigen klandizie met gedragsproblematiek, via de achterdeur doorsluis naar kleinschalige zorgaanbieders om er vervolgens zijn handen vanaf te trekken.

Eén voorbeeld van vele, waaruit een beeld is ontstaan van een corrupt zorgstelsel, waarbij steeds meer particuliere investeerders zich inkopen en waarin lobby, stroopsmeren en gunning de basis is van succes. Een systeem waarin een mist wordt gecreeerd met niet transparante regels en processen, waardoor het voor niet ingewijden een onmogelijk te begrijpen geheel wordt. Hiermee wordt de collectieve verontwaardiging die deze werkwijzen zouden oproepen afgehouden en zo ook de journalisten van regionale dagbladen, die zich ook niet door de sector laten informeren. Een sector die ook niet als één optreedt, omdat zij individueel hun eigen belangen voorop stellen, en in hun afhankelijkheid van lokale- en regionale besturen, de beleidsmakers niet tegen de haren in durven te strijken.

Wij hebben onze aversie tegen de onverschilligheid over kwalitatieve zorg en het recht op individueel welzijn enerzijds en anderzijds tegen de achterkamertjespolitiek waarmee snode plannen worden gesmeed en direct belanghebbenden voor voldongen feiten worden geplaatst, die enkel bijdragen aan politieke doelstellingen en -wensbeelden. De visie loze zienswijze van de politiek is disruptief voor een maatschappij waarin eenieder recht heeft op individueel welzijn en waarin een

collectieve verantwoordelijkheid wordt gevoeld om dit te bereiken. Dit klinkt misschien als een tegenstelling, maar het illustreert exact de verschillen tussen politieke beleidsmakers en de praktijk. In ieder geval die van De Eburon, waar een mens- en maatschappijvisie leidend is en niet de euro's en kengetallen. Visie is een inspirerend toekomstbeeld voor de organisatie en producten/ diensten ontwikkelen en uitdragen, rekening houdend met alle relevante factoren. Een zienswijze daarentegen is plat gezegd; de manier waarop je ergens naar kijkt en erover oordeelt. Vaak op basis van een primaire taakstelling, zonder verdere inhoudelijke analyse.

Het is niet voor niets dat premier Rutte de vraag over een toekomstvisie weglacht en ook lokale politici hier badinerend over spreken. In de politiek wordt in formele stukken overwegend gesproken over zienswijzen, niet over visie. Visie, met nadruk op het uitdragen van dit gedachtengoed, wordt zelfs als onwenselijk ervaren en verandert de discussie over inhoud al snel in een discussie over de vorm. De vorm is normstellend in de politiek, met ambtelijk gevolg, en die norm wordt door diezelfde politiek bepaald.

Dit is waarschijnlijk ook de bepalende factor voor het einde van De Eburon, die hier niet aan wenst deel te nemen en daarmee de aansluiting is verloren, vanaf het moment dat zorg politiek werd, en er andere vaardigheden en kennis gevraagd werd van hulpverleners dan welke vakinhoudelijk vereist zijn, en die zelfs voor de meeste ondernemers in het MKB nauwelijks relevant zijn. Voor De Eburon is het proces van start tot einde, er één geweest van aanmoediging en waardering naar uiteindelijk van repressieve tolerantie* na de transitie van AWBZ naar WMO en het proces van z.g. bestuurlijk aanbesteden door de gemeenten, naar volledige uitsluiting.

*een door een heersende macht toegepaste techniek waarbij ideeën of organisaties die voor die macht ongewenst zijn, juist een plaats wordt gegund om ze zodoende onschadelijk te maken.

Minder nadrukkelijk politiek, maar niet minder log en slinks, is het zorgkantoor dat er een agressief ontmoedigingsbeleid op na houdt jegens de zorgvrager, om deze ervan te weerhouden gebruik te maken van zijn/ haar recht om middels een PGB-financiering de zorg te bekostigen. De enige financieringsvorm waarmee 90% van de kleine zorgaanbieders kan participeren op deze zorgmarkt (Die van de WLZ), omdat zij stelselmatig worden uitgesloten van een financiering in ZIN (zorg in natura), welke de voorkeur van het zorgkantoor zou hebben, door hen of wel op basis van criteria -, dan wel op basis van loting uit te sluiten.

Er blijft dan niet veel marktaandeel over om hier nog bestaansrecht aan te ontlenen. Dit is niet eens zo zeer het economische stuk, waarop je twaalf jaar lang een organisatie hebt ontwikkeld, maar de maatschappelijke meerwaarde die ogenschijnlijk is weggepoetst. Het maakt ons als kleinschalige zorgaanbieders een soort premiejagers, die op zoek moeten naar diegenen die ontglipt zijn aan een zich steeds verder sluitend vangnet.

Verlichting is de bevrijding van de mens uit de onmondigheid die hij aan zichzelf te danken heeft. Onmondigheid is het onvermogen zich van het verstand te bedienen zonder de leiding van een ander.

Immanuel Kant – Duits filosoof 1724 - 1804

Inleiding

Een worstcase scenario, zoals ik het in mijn jaarverslag over 2017 noemde, wordt realiteit. In het jaar dat achter ons licht is niets veranderd aan de nijpende situatie die is ontstaan na de transities in de zorg. Het jaar dat voor ons ligt en dat gekenmerkt zou moeten worden door een koperen viering voelt als een met lood bezwaarde last.

De neergang van de keuzevrijheid voor zorgvragers en het bestaansrecht voor de kleinschalige zorgaanbieders heeft zich gestaag voortgezet, na de devolutie van de zorg in Nederland. Onervarenheid en onbekendheid met de materie, bestuurlijk onvermogen en wanbeleid in combinatie met een grenzeloos impertinente houding naar de gevestigde orde, heeft geleid tot een zorgwekkende devaluatie van de contextuele omstandigheden voor de zorg in Nederland. Een gevolg dat ook bij De Eburon heeft aangeklopt!

De regie van de zorg voor deze regio ligt bij de gemeente Eindhoven. Zij maakt en voert het beleid voor meerdere gemeenten waar het gaat om de producten jeugdhulp en beschermd wonen. Deze centrumgemeente bestaande uit 14 gemeenten beslaat het hele werkgebied van De Eburon.

Het vorige jaarverslag ging vooral om de constellatie in De Kempen rondom arbeids-toeleiding en dagbesteding en hoe deze gemeenten hun positie misbruiken om hun eigen situatie te verbeteren en zich schuldig maken aan achterkamertjespolitiek en oneerlijke concurrentie waarvoor de juridische jurisprudentie in Nederland blijkbaar een wettige basis biedt. Hierdoor werd de route voor De Eburon naar een plaats in de opstelling al een welhaast onbegaanbare, maar de geleverde kritiek heeft de weg zeer zeker niet geplaveid. De onvermijdelijke discussie kon niet worden gevoerd op inhoud, dus over vorm en toonzetting. Uiteraard met vermindering en ontkenning waar mogelijk de werkwijze te veel belicht werd. Lastige klanten en recensenten worden als communicatief onvaardige criticasters getorpedeerd en de toegang ontzegd.

2018 is het jaar voor de gemeente Eindhoven, om eenzelfde werkwijze toe te passen om zichzelf te redden uit een precaire financiële situatie die wordt geweten aan een te intensief gebruik van de zorgvoorzieningen en te weinig kwalitatieve effecten vanuit de zorgaanbieders. Uiteraard treft de gemeente Eindhoven hier geen blaam. Dit heeft geleid tot een situatie waarin meer dan de helft van de zorgaanbieders buiten spel gezet worden en waarbij met minder zorgaanbieders, met voldoende capaciteit, meer zorgtaken en verantwoordelijkheden bij de gemeente(n) uit handen genomen moeten worden. Dit uiteraard tegen een lagere vergoeding en met hogere verwachtingen ten aanzien van kwalitatieve resultaten (lees uitstroom en wonderbaarlijke genezing). Kleine zorgaanbieders die door hun schaalgrootte deze last sowieso niet kunnen dragen (een wensbeeld waarvoor menig grote organisatie

gelobbyd heeft), worden ten faveure van deze giganten geofferd. De Eburon heeft de twijfelachtige eer om hiervoor geofferd te worden.

Het budgetplafond voor De Eburon in 2019 wordt vastgesteld op nul euro, op basis van de instroom in het laatste jaar, die toevalligerwijs gestopt is toen bekend was dat het aantal zorgaanbieders drastisch terug moest en het evident is, dat bij dit besluit ook een lijst met aanbieders van voorkeur is samengesteld.

De aanbieders die reeds langere tijd een contingent cliënten bedienden, maar die niet op het lijstje staan, kunnen nu niet worden geweerd. Zij zullen in 2020 aan de beurt zijn, wanneer de gemeenten de vorm, bestuurlijke aanbesteding laten voor wat het is en overgaan op vergunning.

Wat overblijft is een marginale vraag om begeleiding vanuit PGB houdende zorgvragers met een VG-indicatie op basis van de Wet Langdurige Zorg (WLZ) waar de regels voor het verkrijgen van een PGB zijn aangescherpt en waar eveneens op basis van schaalgrootte en rechtsvorm geen toegang is tot het maken van zorgafspraken en levering op basis van ZIN.

Het verslag dat voor u ligt biedt minder aanknopingspunten dan ooit, om over positieve ontwikkelingen of strategische keuzes te verhalen. We kunnen ons hier verantwoorden over onze inzet en resultaten over 2018, maar ook hier is het belang kleiner dan ooit tevoren en zal, zo is gebleken, ondanks aangetoonde kwalitatieve organisatie en tevredenheid van de zorgvragers, dit verslag niets bijdragen aan de positie van De Eburon. Sommier probeer ik hier uit te leggen wat we hebben gedaan, maar zal dat waar we tegenaan gelopen zijn, ook meer dan ooit de boventoon voeren. Mensen hebben de neiging ons relaas te classificeren als overtrokken of wellicht volledig verzonnen uit frustratie. Deze mensen moeten dan ook vooral niet de moeite nemen verder te lezen. Deze mensen, met een te grote afstand tot de zorg of tegengestelde belangen in deze, moeten vooral hun kop in het zand steken.

Grote bewegingen in de geschiedenis worden meestal slechts vanaf de rand meebeleefd, in de marge van het dagelijks bestaan, en wie kan, gaat er met zijn rug naartoe zitten. De kranten melden keurig wat later in de geschiedenisboekjes komt te staan, de feiten lijken onontkoombaar, maar toch probeert iedereen er uit alle macht aan te ontsnappen, zoals de tuinman aan de Dood.

Geert Mak - jurist, journalist en auteur 1946- uit; de eeuw van mijn vader

1. Visie en Missie

Visie

Ik heb in voorgaande verslagen heel veel tekst gewijd aan visie. Onze visie op de verschillende factoren die een rol spelen in kwalitatieve-/ effectieve en breed maatschappelijk gedragen zorgvoorzieningen. Deze mag na 12 jaar zorg wel duidelijk zijn. Hier leest u vooral over onze ervaringen en onze zienswijzen daarop. Ja, u leest het goed. Hier veroorloven wij ons zienswijzen. We zijn op een punt aangekomen dat wij geen energie meer wensen te steken in het overtuigen van beleidsmakers en uitvoerenden in de zorg. Zij houden zich doof!

Bovendien hoort bij visie een voorwaartse beweging, ontwikkeling, terwijl zich een devaluatie voltrekt waarop inhoudelijke argumenten geen enkele vat hebben. Beleid wordt ad hoc bepaald op basis van een primaire taakstelling, waarmee niet zelden praktisch en persoonlijk leed wordt gecreëerd dat voorkomen had kunnen worden, omdat dit in de lijn der verwachting lag/ ligt.

Visie is bij ons de drive waarmee we ons werk uitvoeren. De motivatie is primair, dat er een bijdrage wordt geleverd aan een leefbare samenleving door individueel welzijn te koppelen aan maatschappelijk welzijn. De gedachte dat dit een collectief wensbeeld is, is de laatste jaren veel geweld aan gedaan. Onze missie is altijd eenzelfde geweest; een bijdrage leveren aan de innovatie van methodiek, aangepast aan sociaal maatschappelijke context. Methodiek lijkt echter ondergeschikt gemaakt aan een “sociaal” maatschappelijke context waar geen behoefte is aan externe bijdragen.

Missie

Onze missie wordt daarmee eveneens een “failure”. Een voortijdige afsluiting van een enerverende queeste. Een einde waarbij ervaring en inzichten verloren gaan, zodat het wiel opnieuw uitgevonden kan worden, wanneer een hernieuwde behoefte ontstaat aan partners voor de overheid, om orde te scheppen in de chaos die op zeker wordt gecreëerd. Het idee dat iedere betrokken partij een stem heeft in het proces van verandering en vernieuwing, daar er gesproken wordt over een gezamenlijke verantwoordelijkheid, is een naïeve veronderstelling. Helaas de basis voor onze drive en de kern van onze missie. Geldt is de grootste aanjager voor verandering en de motivatie voor “vernieuwing”. In die vorm kunnen we weinig bijdragen.

***In de democratie zit een absurditeit en dat is,
dat de waarheid tenslotte kwantitatief wordt bepaald.***

Godfried Bomans - Nederlands schrijver 1913-1971

2. Beleid en organisatie in thema's

2.1 Algemeen

We zijn in ieder geval trouw gebleven aan onze eigen uitgangspunten waar het, het gevoerde organisatiebeleid betreft rondom thema's als bejegening, algemene doelstellingen en kwaliteitszorg. Ontwikkeling en een focus op een toekomstperspectief zijn echter een luxe, die een organisatie in overlevingsmodus niet kent. Dit geldt voor alle levende organismen en structuren, dus ook voor mensen, zoals wij onze cliënten plachten te beschouwen. Het toekomstbeeld dat wij voor ons zien, als gevolg van overheidsbeleid is op zijn mildst gezegd een situatie van stilstand. We weten allemaal waar stilstand toe leidt!

2.2 Participatie en Arbeid

Dit zijn thema's die voorheen los van elkaar werden beschouwd, maar die in de uitvoering van de "nieuwe zorg" lijken te zijn samengesmolten. Kort gezegd is de gedachte dat je participeert wanneer je werkt. Voor een deel is dit natuurlijk ook zo, ware het niet dat hier een zienswijze niet volstaat en visie vereist wordt om het rendement hiervan te kunnen verzilveren.

Op de eerste plaats spelen het streven naar kostenreductie en overschatting van de populatie (tot voorheen) arbeidsgehandicapten een cruciale rol in de devaluatie van zorg/ begeleiding. Alle leefgebieden binnen het spectrum van een evenwichtig leven worden ondergeschikt gemaakt aan één; arbeid. Gemeenten worden werkgevers en werven intern personeel door zorgvragers met een hulpvraag passen binnen de WMO (lees; de voormalige GGZ-indicaties binnen de AWBZ), maar die tevens een uitkering ontvangen vanuit de participatiewet (De "nieuwe" WAJONG). Vanuit de participatiewet bepalen gemeenten welk traject er gelopen moet worden voor behoud van de uitkering. Aangezien de voormalige sociale werkplaatsen voor het overgrote deel leeg staan en desondanks een kostenpost vormen voor gemeenten, kunnen deze zonder aanpassingen in werkwijzen weer gevuld worden met arbeidsgehandicapten vanuit de participatiewet. Gemeenten werven vervolgens, vanuit hun positie, met het grootste gemak grote- en structurele werkopdrachten, waarmee niet alleen de zorgorganisaties worden beconcurrereerd, maar tevens bedrijven in publieke sectoren zoals poets- en hoveniersbedrijven, drukkerijen en assemblagebedrijven. Op deze wijze wordt geld bespaard aan zorgbudgetten en uitkeringen (door loondispensatie) en zelfs geld overgehouden uit de commerciële arbeid. Het is dan ook niet moeilijk te begrijpen dat hier de focus wordt gelegd.

In onze visie is het eveneens zaak om mensen zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk te laten zijn. Dit betekent ook dat meer mensen die voorheen werden afgeschreven voor de arbeidsmarkt, volgens ons in staat zijn om te participeren op de arbeidsmarkt en minder afhankelijk zijn van een uitkering. Dit neemt niet weg dat daarnaast een mate van afhankelijkheid kan bestaan om arbeid onderdeel uit te laten maken van een duurzaam evenwichtige balans qua leefwijze. Deze afhankelijkheid negeren is onmenselijk en leidt uiteindelijk ook tot afhankelijkheid op leefgebieden waar zelfstandigheid en volledige onafhankelijkheid haalbaar is.

Er zijn dan ook twee opties; een halfslachtige aanpak waarmee op korte termijn de ergste symptomen worden gemaskeerd en misschien zelfs (tijdelijk) geld bespaard wordt in het specifieke potje. Problemen worden dan geheel volgens politieke zienswijzen verlegd, zonder dat de hulpbehoevenden zich geholpen voelen, en heeft zijn weerslag op maatschappelijke cohesie en - welzijn. Of we kiezen voor een brede aanpak, waarmee een nieuwe balans gecreëerd wordt voor hulpbehoevenden, waarna er met de lichtste vorm van ondersteuning een duurzame oplossing geboden wordt voor de mate van afhankelijkheid, en waarmee er uiteindelijk meer geld bespaard wordt. Dit leidt tevens tot een hogere mate van individueel welzijn, en een grotere maatschappelijke cohesie en saamhorigheid, doordat de belastingdruk niet zoals nu door de politiek gedaan wordt, geprojecteerd hoeft te worden op zorgbehoevenden. Maar ach..... Dat is visie en staat ver van de realiteit

Als we vooruit willen, dan moeten we terug en die kostbare waarden herontdekken, dat alle realiteit berust op morele funderingen en dat alle realiteit geestelijke controle behoeft.

Martin Luther King – Amerikaans predikant 1929 - 1968

2.3 Meetbare kwaliteit

Binnen de mogelijkheden die we hebben en met het uitgangspunt van gelijkwaardigheid en een respectvolle omgang, hebben we ook in 2018 tevreden klandizie in de zorg (en voor onze andere bedrijfstakken). Daarnaast proberen we zoveel mogelijk incidenten en excessen, die nu eenmaal bij het leven horen te beheersen en in goede banen te leiden. Over de wijze waarop zijn we transparant. Meer valt er niet te meten in kwaliteit, wanneer men zich met een organisatie richt op langdurige zorg.

Voor sommigen is een keurmerk belangrijker en wellicht genoeg. Voor anderen, zoals de gemeente Eindhoven, is de hoogst haalbare kwaliteitsnorm niets zeggend en klanttevredenheid ondergeschikt. Dit blijkt uit een bezoek van functionarissen uit naam van deze gemeente, die op basis van een gesprek moesten beoordelen of De Eburon voldoende kwaliteit leverde om een overeenkomst voort te zetten. In dit gesprek concludeerden deze functionarissen dat geen enkele aanbieder van het product “beschermd wonen voldeed aan de door de gemeente gestelde norm op basis van uitstroom. Uitstroom is het enige doel waarin wordt gemeten. Doorstroom naar een minder intensieve begeleidingsvorm en meer zelfstandigheid is onvoldoende. Kosten blijven immers bestaan.

Wanneer hierom gevraagd wordt, is het antwoordt dat er niet verwacht wordt dat mensen door begeleiding worden genezen. Desondanks moeten mensen uitstromen en geheel op eigen benen verder. Dit bewerkstelligen, bij voorkeur met baangarantie en een productgarantie bij uitval, is meetbare kwaliteit volgens de nieuwe norm.

Het verrast u wellicht dat wij hier moeten bekennen, ernstig tekort geschoten te zijn in onze resultaten ten aanzien van deze meetbare kwaliteit.

2.4 Kwaliteitszorg

Een kwaliteitssysteem biedt geen garantie voor kwaliteit, maar levert een bewijs van kennis over hoe een geoliede zorgorganisatie zou moeten worden opgezet en onderhouden. Na jaren gecertificeerd te zijn geweest voor de hoogst haalbare kwaliteitsnorm in de sector, zo ook in 2018, lijkt ons deze wel gewaarborgd. Het is echter niet reëel om te verwachten dat een organisatie op deze schaalgrootte (voor zover er überhaupt nog sprake is van een organisatie) de investeringen in tijd en geld, om dit bewijs aan te leveren, nog doet. De Eburon zal dan ook niet opteren voor een verlenging van het kwaliteitskeurmerk NEN- EN 15224:2012 – Zorg & Welzijn, hoewel dit slechts een formaliteit zou zijn, daar de audit in januari 2019 gepland stond.

2.5 Financiering

Financieel beleid is voornamelijk gericht geweest op het voorkomen van een failliet in de zorg, waarbij onze gehele bedrijfsconstructie dreigde om te vallen. Wanneer de kosten hoger uitvallen dan de inkomsten is een kostenbesparing niet even snel in te voeren, dan dat extern beleid wordt doorgevoerd. Wanneer dan ook de transparantie over toekomstige veranderingen uitblijft en de schijn wordt opgehouden dat het een kwestie van tijd is, dat de markt zich herstelt, dan is de schade niet te overzien en komen alle oplossingen te laat.

Drastische keuzes, zoals het ontslag van trouwe medewerkers en het buiten de begroting houden van inkomsten uit de zorg, voelen dan al als het begin van het einde. Uitsluitel is ons echter onthouden tot aan het einde van 2018, om vervolgens definitief de deur dicht te gooien per 1 januari 2019.

3. Focus

Zoals, door mij, gesuggereerd, is een toekomstgerichte focus voor de zorg een luxe die we ons niet kunnen veroorloven. We houden het voor wat de zorg betreft bij het hier en nu, onze huidige cliëntèle en ondergaan het fragmentarische slechte nieuws over de plannen van lokale en regionale beleidsmakers met geveinsde verbazing.

We zullen uiteindelijk op persoonlijke verantwoordelijkheid, maar in onafhankelijkheid keuzes moeten maken voor de toekomst van Domein De Kleine Witrijt en hoe hier een maatschappelijke meerwaarde aan te geven. Ook om ons zelf, het gezin en onze privé situatie niet te laten wegcijferen ten faveure van irreële eisen die aan ons gesteld worden.

De zorg zal een minder prominente positie innemen in ons bedrijfsplan, ten gevolge van een onbetrouwbare overheid, onze belangrijkste stakeholder, om maar in termen van management te spreken. Wanneer we echter niet alles willen managen en afgaan op ons gevoel en intuïtie, dan zal er altijd ruimte zijn voor sociale activiteiten. Hoe vrij zouden we echter zijn wanneer we dit kunnen aanbieden zonder de bureaucratische bemoeienis en de zelf aangemeten expertise van overheden. Zonder een economische afhankelijkheid.

Hiervoor moet eerst het roer om en zal veel tijd en energie gestoken moeten worden in het opzetten van een nieuwe bedrijfsstructuur. Tijd en energie die helaas niet te dupliceren is om gelijker tijd in te zetten. Een stapje terug in intensiteit is dan ook nodig.

4. Meerwaarde

Meerwaarde is er klaarblijkelijk niet meer, of niet genoeg om hier in te investeren op welke manier dan ook. Dat heeft de zorgvrager, in geringe mate, dan nog voor op de kleinschalige zorgaanbieder. De Eburon is afgeschreven. Niet openlijk, maar zolang getraineed, genegeerd en ontweken, dat de conclusie door ons zelf getrokken kon worden en pas dan definitief en formeel afgemaakt door de opties dusdanig te verkleinen dat er geen bestaansrecht meer is. De vraag; welke meerwaarde De Eburon heeft in het “nieuwe” zorgstelsel van de gemeenten kon al die tijd niet beantwoord worden. Dit terwijl we in tussentijd zijn beoordeeld en gewogen. Voor wat de gemeente Eindhoven lijkt het gewoon een klinisch uitsluiten van de kleinschalige zorgaanbieder en het beperken van verantwoordelijkheden uit zelfbehoud. Voor de Kempengemeenten ligt dat anders en is er wel ruimte voor maatwerk naar behoefte, waar het nog binnen de eigen regie ligt. Hier speelt echter de onderlinge communicatie, ontegenzeggelijk een rol. Niemand die zich persoonlijk durfde uit te spreken en die durfde te zeggen; jammer joh, maar er is geen vertrouwen in de meerwaarde van De Eburon, binnen de gelederen van verantwoordelijken (waarvan de meerderheid overigens ook geen idee heeft wat wij doen en voor welke doelgroep, maar die allemaal weten wie Theo Smeulders is.). Hiermee is de rol van De Eburon uitgespeeld.

Bedenk, dat niet hij u beledigt, die u smaad aandoet, doch onze opvatting, die ons die dingen als beledigend doet voorkomen. Tergt iemand u, dan is het uw eigen mening die u tergt.

Epictetus - Romeins stoïcijns filosoof 50-130

Wanneer twee mensen altijd dezelfde mening hebben is één van hen overbodig.

Winston Churchill –

Engels staatsman en Nobelprijswinnaar literatuur (1953) 1874-1965

5. Activiteiten en ontwikkelingen

5.1 Begeleiding

Inhoudelijk is er weinig af te dingen op de geboden begeleiding van De Eburon, getuige het uitblijven van klachten of kritiek hierop. Achteraf is het makkelijk praten en zijn er altijd verbeterpunten te benoemen. Iets waar wij niet uniek in zijn en wat we nooit ontkend hebben. Daar zijn we wellicht meer onderscheidend in. Begeleiding heeft ook in 2018 kunnen rekenen op een niet aflatende inzet, hoewel door het ontbreken van de dynamiek en de afleiding van een overlevingsstrategie, de focus enigszins vertroebeld zal hebben,

5.2 Woonbegeleiding

Hier geldt hetzelfde als hierboven, hoewel hier nog actief gekeken is naar uitbreiding van capaciteit om te voorzien in een expliciete vraag van het Bureau Jeugd & Gezin (BJG) in de Kempengemeenten, om woonbegeleiding voor overgang cliënten (jeugdzorg naar volwassenzorg) die in het huidige contingent zorgaanbieders onbemiddelbaar zijn, door het ontbreken van passende voorzieningen. Hoe paradoxaal is het wanneer diezelfde gemeenten, extern hun beleid laten bepalen ten aanzien van deze doelgroep en daarmee hun opties zien verdampen. Problemen worden dan ook niet alleen in stand gehouden, maar vergroot.

5.3 Arbeidstoeleiding en dagbesteding

Dit is het domein van de WMO zorg waar de Kempengemeenten de regie over voeren, met een nog minder transparante besluit- en beleidsvorming. De instroom naar deze vorm van ondersteuning is marginaal en gemeenten gaan daar uiteraard prat op. Onterecht, omdat de verhoudingen van zorgbehoefte niet werkelijk anders liggen in de Kempengemeenten dan het landelijk gemiddelde. Het is echter politiek heel goed mogelijk om beleidsmatig de pijn voor zichzelf te verdelen of deze zelfs om te zetten in positieve prikkels.

Zo bestaat er een escape om voor de voormalige doelgroep binnen de AWBZ, de GGZ geïndiceerden, die nu onder de WMO vallen, andere wetten te doen gelden. Deze doelgroep kreeg voorheen ook al een uitkering vanuit de participatiewet, sinds de WAJONG abrupt moest verdwijnen. De hierbij geldende sollicitatieplicht werd dan omgezet in een reïntegratieplicht, en zo was er nauwelijks iets veranderd voor zowel de zorgvrager als voor de mogelijkheden van de zorgaanbieder. De beperkte keuzevrijheid binnen de WMO met zelfs een PGB (enkel keuze uit gecontracteerde zorgaanbieders) wordt nu door gemeenten verder beperkt door en traject binnen de participatiewet te bieden in plaats van een oplossing binnen de WMO. Hier ligt de regie namelijk niet bij de zorgvrager, maar bij de gemeenten. Deze hadden sinds, afschaffing van de wet sociale werkvoorzieningen (WSW) in 2015, toch nog voldoende capaciteit (leegstand) binnen het nog steeds geldende WVK, van waaruit ook nog steeds commerciële werkopdrachten worden aangenomen,

uitgevoerd door arbeidsgehandicapten. Hier zijn grote bedragen gemoeid, die uiteindelijk winst opleveren voor gemeenten. Deze organisatie noemt zich op haar website “de grootste werkgever van de Kempen” met 800 werknemers, waarvan het overgrote deel inmiddels bestaande uit trajecten binnen de Participatiewet, en concurreert met zowel schoonmaakbedrijven, drukkerijen, metaalbedrijven en hoveniersbedrijven, als met aanbieders van trajecten arbeidstoeleiding zoals De Eburon. Het participatiebedrijf behaalt niet per se meer rendement. Sterker nog; uitstroom is niet groter en de meerwaarde voor de zorgvrager verdwijnt door een eenzijdige focus op commerciële arbeid. De concurrentie is echter ook vals, doordat middels wettelijke bescherming en loonsubsidies/ loondispensatie de kosten lager zijn dan bij welke commerciële onderneming dan ook. De kosten voor uitkeringen door gemeenten vallen eveneens lager uit, waardoor er voor onze lokale overheden sprake is van win, win, win (goede cijfers, minder kosten en meer inkomsten). Dit allemaal binnen een wettelijk gerechtvaardigde constructie, waar ook de mededingingsautoriteit niets aan kan of wil doen. Een constructie met een grote complexiteit, vergroot door misleidende communicatie, die voor een regionale krant, zonder invloed en inhoud, maar gelijker tijd de belangrijkste informatiebron voor velen in de regio, te groot is om over te schrijven.

Op 31 oktober 2018 verschijnt er voor het eerst een kritisch stuk over de zorg in de regio. Uiteraard geen kritische analyse van de krant, maar een weergave van het standpunt over de nieuwe plannen van de gemeente Eindhoven (invoering van budgetplafonds voor met name beschermd wonen) door de gemeente Veldhoven, bij monde van wethouder Marienne van Dongen. Zij stelt dat deze plannen zich niet verdragen met de wet. Om die reden neemt de gemeente Veldhoven afstand van deze plannen en legt daarmee de verantwoordelijkheid terug bij de gemeente Eindhoven. De Jeugdwet en de WMO kennen een open einde regeling en gemeenten hebben een zorgplicht. Met de invoering van budgetplafonds, zou iemand zorg geweigerd moeten worden wanneer het budget op is of wordt iemand gedwongen te verhuizen wanneer het budget van hun zorgaanbieder niet toereikend is. Reëel, nadat ook de vergoedingen voor zorgaanbidders fors zijn verlaagd. De wethouder voor zorg in Eindhoven, Renate Richters (van Groen Links N.B.), reageert volgens dit artikel Laconiek en houdt vast aan de plannen. Benieuwd of de wettelijke basis hiervoor daadwerkelijk ontbreekt? Wij wel!

5.4 Ambulante begeleiding

Voor ons niets anders dan anders in 2018. Een marginaal onderdeel van onze dienstverlening. De ontwikkelingen zijn ook hier echter welhaast surrealistisch. De gemeente Eindhoven wil deze vorm van ondersteuning met 40% minder vergoeding gaan belonen. Dit terwijl de eisen en verwachtingen, alsmede taakverantwoordelijkheid met vergelijkbaar percentage zal toenemen. Wetende dat het de expliciete wens is van diezelfde gemeente om het beschermd wonen

uiteindelijk te verschuiven naar deze vorm van ondersteuning, onder het motto “van beschermd wonen naar beschermd thuis”. Niets toevallig natuurlijk, maar niet als een eenduidige strategie voor de toekomst gepresenteerd. De oplettende ondernemer zal zelf de verbanden moeten leggen en de conclusies moeten trekken voor de toekomst, die sneller zal volgen dan verwacht, nadat de storm over de eerste maatregelen geluwd is.

Ook de Kempengemeenten, samen met nog tien andere gemeenten, wel verantwoordelijk maar zogenaamd zonder invloed op besluitvorming in Eindhoven, weten nog van niets. Hier lijkt het de gemeente Eindhoven die zichzelf opwerpt om de hete aardappelen uit het vuur te halen voor de gemeenten, die zich hieraan hebben gebonden.

5.5 Agrarisch

Een uitstapje in de voorstelling van het circus dat het zorglandschap over trekt, is onze agrarische bestemming. Nog altijd heeft De Eburon haar vestiging op basis van een agrarische bestemming die ooit ruimte bood voor het concept zorgboerderij onder de vlag van verbrede landbouw. Deze context, eveneens geldend voor het vestigingsklimaat van eerst een minicamping en later de landschapscamping is een lang gepasseerd station. In 2018 is er hard gewerkt aan een nieuw bedrijfsplan, vanwege de ontstane economische situatie na de transitie van de zorg. Hierbij wordt gelijker tijd gestreefd naar een herbenoeming van de functies in het bestemmingsplan buitengebied naar recreatie en maatschappelijk. Hiermee zal Domein De Kleine Witrijt vrijwel geheel losgemaakt worden van een agrarische associatie. Door een veranderend terreinbeheer, naar een meer ecologische vorm, zullen ook de meeste agrarische activiteiten geheel verdwijnen, zoals de graswinning.

5.6 Horeca

De Horeca vraagt om een andere invalshoek. We zien ons minder als reguliere Horecagelegenheid en meer als een faciliterende locatie voor feesten, zakelijke- en culturele evenementen, met een kantinefunctie bij de geboden faciliteiten voor kampeerders en recreanten, zoals fietsers/ mountainbikers, wandelaars, ruiters, motorrijders/ crossers etc. Daarbij komt een gift- & craftshop waar spullen verkrijgbaar zijn die aan een tweede of derde leven beginnen in oorspronkelijke vorm of in gerecyclede vorm,

5.7 Cultuur, recreatie en toerisme

Heerlijk, die containerbegrippen als cultuur, waarmee we zomaar een andere afslag kunnen kiezen. Het niet hoeven hebben over onze behoefte om cultuur uit te dragen en hoe we denken dat te kunnen doen, maar over het onderwerp van mijn betoog. Is de hier beschreven dominantie over het publieke domein en de wijze hoe deze tentoon gespreid wordt, onderdeel van onze cultuur?

In dat geval wil ik deze cultuurvorm niet uitdragen en me het liefst verstoppen uit schaamte voor de pseudo democratie en de schijnvoorstelling van een sociaal stelsel en verzorgingsstaat. Mezelf beschouwend als een gemiddelde Nederlander, kan ik niet anders concluderen dat door het politieke klimaat dat gecreëerd is, en waarmee groepen mensen tegen elkaar uitgespeeld worden, mijn opvattingen en basishouding veranderen. Wanneer dit geldt voor de gemiddelde Nederlander, dan zou dat betekenen dat ook de Nederlandse cultuur veranderd. Geldt dat niet voor iedereen en bestaat er hierin geen eenheid, dan zou dat eveneens betekenen dat er geen basis voor een (eenheids)cultuur volgens de definitie; **Een verzamelerterm die betrekking heeft op de attitudes, visies, en waarden van (groepen) mensen.** Cultuur wordt teruggebracht naar persoonlijke voorkeuren en individuele interpretaties, zoals bij de tastbare cultuur in kunst en architectuur bijvoorbeeld. Het land verdeeld en in een identiteitscrisis, een klimaat waarin iedereen om het hardst roept om in de nieuwe rangorde te worden opgenomen. Waar het belang van de ander dan ook niet relevant is, en waar hij of zij die niet in staat is zich te doen gelden, zich moet redden met de restjes die overblijven. Ben ik dat een pessimist, een hypochonder, een azijnpisser of een hater, zoals iedereen die kritiek heeft op iets of iemand, tegenwoordig genoemd wordt?

Het zal je maar gezegd worden! Dat is het ook. In de vorm van een dringend advies uit de hoek waar ik mijn pijlen op gericht heb in het afgelopen jaar, dat ik er voor moet waken om niet als zeikerd gezien te worden, zodat het werk me ook gegund zal worden. Kwaliteit is ondergeschikt aan imago en de inspanningen die je verricht om door strooplikkerij en kritiekloos volgen, je positie te verbeteren. Hoe graag wil je succesvol zijn in dat wat je doet, ten koste van je vrijheid om je eigen mening te ventileren en wantoestanden en onrecht bespreekbaar te maken? Welk belang wordt er gediend met een kritische houding? Die van mijzelf en De Eburon, die van de hulpvragers en arbeidsgehandicapten, of die van de maatschappij? Misschien wel die van allemaal! Desondanks is weinig steun geboden vanuit het veld, hoewel er met verbazing en begrip, soms ook ongeloof, op mijn uitleg werd gereageerd. Ik heb me op deze plaats wel eens geïdentificeerd met Don Quichot die vecht tegen de windmolens, met mijn partner als mijn Sancho Panza aan mijn zijde, en die wellicht ook een klap van de molenwiek gekregen heeft, als oorzaak of als gevolg van de strijd die hij is aangegaan. Een situatie waar de hulpvrager zich waarschijnlijk ook steeds meer in zal herkennen. Repressieve tolerantie van het individu, zou ik dat ook hier noemen.

Met het individualisme als uiting van vrijheid is echter niets mis, lijkt mij. Mensen die het vermogen hebben om de vrijheid die ze hebben verkregen ook te kunnen handelen, zijn bij ons dan ook graag geziene gasten. Recreatie en Toerisme is het bedrijfs onderdeel, welke drijft op dit principe en hierin een faciliterende rol heeft. Een rol die we graag vervullen voor deze doelgroep zonder duidelijke kenmerken als leeftijdscategorie, opleidingsniveau, economische status, afkomst of overtuiging.

Mensen die trouw zijn aan zichzelf en hun overtuigingen, maar die beseffen dat deze individuele vrijheid wordt gekaderd door een collectief welzijn en – bewustzijn.

Aantasting van het collectieve welzijn doordat steeds meer mensen daar niet meer in mogen delen, of aantasting van de individuele vrijheid door steeds verder regulerende- en dwingende wetgeving op het niveau van de privésfeer, haalt uiteindelijk en vanzelfsprekend de balans onderuit, ten koste van de individuele vrijheid. Is dit vergezocht?

Het fundamenteel wezen van het maatschappelijk proces is het individu, zijn begeerten en angsten, zijn hartstochten en zijn motieven, zijn neigingen tot het goede en tot het kwade.

Erich Fromm - Duits - Amerikaans filosoof en psycholoog 1900-1980

Bron: Angst voor de vrijheid (1952)

6. Strategische koers

Wat is strategie in deze? Duidelijk niet de koers die we gevaren hebben om aansluiting te vinden bij de “nieuwe” zorg. Is de kleinschaligheid van De Eburon of reden geweest waardoor dit vooraf al een gelopen race was? Dan hoeven we hier geen strategie te delen, want die was er niet en die gaat er geen komen, ten koste van deze kernwaarden in ons organisatiebeleid. Is het dan de best strategische koers, om iedere koers richting aansluiting bij de “nieuwe” zorg te verlaten? Dit nog los van de economische positie die dit zal opleveren, welke een onstrategische positie zou zijn voor Domein De Kleine Witrijt.

Veiligheidshalve, vanuit dit grotere perspectief, mag de zorg geen bepalende factor zijn binnen de strategische koers van Domein De Kleine Witrijt. De bepalende factoren binnen de zorg, zijn daarvoor te onzeker en onbetrouwbaar. Geen goede basis voor ondernemerschap, terwijl deze hard nodig is waar de overheid niet van zins is om te faciliteren of verantwoordelijkheid te dragen voor uitvoering.

Het gaat mijn begrip echter te boven, wanneer er hier nog ondernemers ontstaan die hun toekomst ophangen aan deze constructie loze kapstok. Deze maakt Domein De Kleine Witrijt nu nog een driewieler met een lekke voorband (drie bedrijfstakken met evenveel functie, waarvan één (het sturende wiel) het minste draagkracht heeft), hopelijk ooit omgetoverd tot een fiets met zijwielen, terwijl we zelfstandig hebben leren fietsen.

Hier zal de strategische koers van Domein De Kleine Witrijt op gericht zijn, uitgewerkt in een werkelijk nieuw bedrijfsplan dat hier verder niet nader hoeft te worden uitgelicht.

Eerst komt de gedachte. Daarna komt de organisatie van die gedachte in ideeën en plannen. Tenslotte komt de transformatie van de plannen in de realiteit. Zoals je ziet ligt het begin dus in je verbeelding.

Napoleon Hill - Amerikaans motivationeel auteur 1883-1970

7. Personeelsbeleid

Een gevoelige paragraaf in dit jaarverslag/ betoog is het personeelsbeleid. Ontwikkelingen in de zorg hebben geleid tot een sterk teruglopende instroom/ omzet, waardoor de kosten voor personeel niet meer betaald konden worden. Met pijn in ons hart hebben we afscheid genomen van onze zorg coördinator/ begeleidster, na jaren trouwe dienst en een zeer prettige samenwerking. Niet alleen missen we hiermee kennis en kunde, maar ook de borging van continuïteit in onze dienstverlening. Deze stap, die al langer als onvermijdelijk werd gezien, tenzij gemeenten tot inzicht en antwoorden zouden komen voordat het finale doek zou vallen, voelt nog steeds als een keerpunt en het begin van het onvermijdelijke einde voor De Eburon als zorgaanbieder.

Beleid is op dit moment dan ook niet relevant voor het personeel voor De Eburon. Voor wat betreft de Horeca hebben we gekozen om met een uitgekleed concept en beperktere openingstijden, zonder personeel te werken tot het moment dat een alternatief gevonden is voor het uitgangspunt waarmee wij deze bedrijfstak gestart zijn. Deze is niet haalbaar gebleken, voor wat betreft de kosten voor de vereiste personele inzet in verhouding tot de gemaakte omzet.

Op camping en voor recreatieve activiteiten hebben wij nog nooit personeel ingezet, en zo ook niet in 2018. Dit betekent dat we een heel seizoen zonder personeel gedraaid hebben. Voor wat ons betreft, in de huidige opzet, geen onmogelijke taak, maar verre van ideaal. Veranderingen en ontwikkelingen binnen het gehele domein, zoals wij voorstaan zijn nog niet concreet of een voldongen feit, maar zullen uiteindelijk leiden tot een aangepast personeelsbeleid.

8. Kwaliteitsbeleid

8.1 Kwaliteitsmanagementsystemen

Kwaliteitsmanagementsystemen hebben een tweeledig doel. Op de eerste plaats om aan alle wettelijke eisen van de sector te voldoen en het proces daaromheen te managen. Ten tweede helpt een dergelijk systeem om de ondernemer steeds kritisch te laten zijn op de kwaliteit van product en/of dienstverlening en het proces om deze op een juiste manier te borgen en uit te dragen. Voor de hand liggend misschien, maar veel meer is het niet. Een kwaliteitssysteem voor de zorgsector heeft het zwaartepunt vooral liggen op de eerste functie met een op sommige terreinen overdreven gedetailleerde inhoud. Voor de sector Recreatie & Toerisme ligt de nadruk wat meer op de tweede functie.

De Eburon hanteert nog steeds het kwaliteitssysteem voor de zorg met de titel; NEN-EN 15224:2012 sector zorg & welzijn – Kwaliteit managementsystemen gebaseerd op de Europese norm ISO 9001:2008. Een niet altijd even efficiënt systeem, zeker niet voor toepassing in de volle breedte van Domein De Kleine Witrijt.

Een kwaliteitssysteem voor de zorg op de schaal die De Eburon nog heeft na gemarginaliseerd te zijn door overheidsbeleid, is niet reëel qua investeringen in tijd en kosten. Niet dat het streven naar kwaliteit een dusdanige inspanning is, integendeel; het kwaliteitsmanagementsysteem voor de zorg is dusdanig geïntegreerd dat de inspanningen en kosten enkel voor rekening komen van het proces om bewijslast aan te leveren en het daarvoor beoogde certificaat te behalen. Wat is dan de meerwaarde nog? Wanneer een certificaat een keiharde eis is voor participatie op de zorgmarkt, dan is dit voor ons nog de enige meerwaarde, zolang deze zich nog verhoudt tot de hoeveelheid werk en schaalgrootte van de organisatie. Deze verhoudingen gaan op dit moment behoorlijk mank en leveren ons een behoorlijk dilemma.

Dit geldt eveneens voor het kostenplaatje dat behoort bij de verplichte elektronische dossiervorming, waarvoor maandelijkse abonnementskosten betaald worden, Daaraan gekoppeld, maar met bijkomende kosten, is een IWMO-programma voor communicatie en facturering tussen zorgaanbieder en gemeenten. Uiteindelijk een grote kostenpost, die gezamenlijk in de duizenden euro's loopt.

8.2 Klanttevredenheid

Kwaliteitsbeleid genereert een aantal kwaliteitsdoelstellingen, zoals een positieve score met het klanttevredenheidsonderzoek en een positief oordeel van de ketenpartners. Voor het cliënt-tevredenheidsonderzoek is in 2017 overgestapt naar een andere vorm, waarbij geen punten worden gevraagd maar een oordeel op een schaal van slecht tot zeer goed.

Het streven is om op alle punten een “goed” te scoren, maar vooral om dit instrument te gebruiken als motivatie voor cliënten om met verbetervoorstellen te komen.

Het ketenpartneroordeel wordt normaliter één keer per jaar gevraagd, maar in 2018 heeft De Eburon dit nagelaten, net als in het vorige jaar, omdat er geen zichtbare ketenpartners zijn geweest. Processen zijn onsamenhangend en niet transparant.

Voor de meting van tevredenheid onder deelnemers/ cliënten is in samenspraak met deze deelnemers/ cliënten gekozen voor een tweemaandelijks evaluatie, waaraan een mondelinge terugkoppeling verbonden is. Op deze manier kunnen individuele zaken gescheiden worden van algemene zaken en kan er adequaat gereageerd worden. Vragen zijn gericht op onder andere; informatie en communicatie, inspraak, ontwikkeling en beleving.

8.3. Geschillen- en klachtenregeling

Ik zou liegen als we in 2018 geen klachten hebben gehad. We hebben namelijk klachten genoeg. Over de gang van zaken en uiteindelijk fysieke klachten en stressklachten. Het wordt lastig om klachten uit de zorg te ontvangen, wanneer er geen in- of uitstroom plaats vindt en de huidige bezetting al zolang op De Eburon is, dat ze welhaast zo met De Eburon vergroeid is, dat er bijna sprake zou zijn van zelfkritiek 😊 (laten we het hier en daar ook maar wat luchtiger houden). Geen interne klachten dus!

Net als voor het kwaliteitssysteem hangen er kosten vast aan het voldoen aan een wettelijke geschillen- en klachtenregeling. De Eburon heeft deze ondergebracht bij een derde partij om zo te voldoen aan wettelijke eisen. Geschillen worden hier veelal intern opgelost, waarmee klachten dan ook worden voorkomen. Wij moedigen ook hier openheid van communicatie toe, en kunnen daarbij ook heel goed kritiek verdragen. Een cultuur waarin het toegeven van fouten leidt tot consequenties voor iemands positie, zoals in de politiek, leidt tot volgzzaamheid en gelijker tijd broeiende onvrede, die uiteindelijk zal escaleren. Dit is in niemands belang en dit trachten wij dan ook te voorkomen.

8.4 Hygiëne en veiligheid

Het is onzinnig om hier wederom uit te leggen wat wij hieronder verstaan, en hoe wij hier op uiteenlopende wijzen onze zorgvuldige aandacht aan besteden (zie het verslag over 2017). Dat deze aandacht er voor zorgt dat jaar naar jaar grote incidenten en persoonlijk letsel uitblijven. Dat mensen zich geborgen voelen, ook een vorm van veiligheid, op De Eburon is één, maar hoe stel je hen gerust over alle dreiging van buitenaf, tegen de status quo en het toekomstperspectief? Waar wij zelf, vanuit een eigen overtuiging, de angst voor verandering kunnen relativiseren, zullen we dat altijd doen, maar wanneer wij hierin de overtuiging missen, vallen ook wij door de mand. Iemand tegen beter weten in een mooier beeld voorspiegelen is vanuit onze visie bovendien onethisch en je reinste bullshit, niet koosjer en dus ook niet hygiënisch 😊

Elke echte verandering impliceert het uiteenvallen van de wereld zoals je altijd al geweten hebt, het verlies van alles wat je identiteit gaf, het einde van de veiligheid.

James Baldwin - Amerikaans schrijver 1924-1987

8.4 Privacy beleid en Bejegening

Hier geldt hetzelfde! Wanneer u wil lezen dat wij privacy en een respectvolle bejegening hoog in het vaandel hebben staan en hoe wij deze waarborgen, leest u dan gerust het jaarverslag over 2017. Een helder beleid, dat consequent wordt uitgevoerd op basis van een rotsvaste overtuiging dat de kernwaarden die hieraan ten grondslag liggen, universeel van toepassing zijn op de omgang met mensen.

Toch!?! Onze persoonlijke ervaringen met ambtelijke organisaties zijn anders geweest. Vertrouwelijke mail wordt zonder toestemming doorgestuurd naar collegae, vragen worden hiermee onbeantwoord doorgeschoven zodat een reactie, zonder antwoorden of openheid, komt van een compleet andere afdeling of organisatie. Niet zelden werd deze communicatie gebruikt om stemming te maken, waardoor er bij kennismakingen met “nieuwe” pionnen in het veld werd gerefereerd aan e-mail en communicatie die eerder en met anderen heeft plaats gevonden. Een enkeling heeft zich verlaagd om persoonlijk te worden, door de stem te verheffen en op de man te spelen. Anderen gaan in de slachtofferrol en stellen zich geïntimideerd te voelen door mijn directheid en gebruiken intern overleg om een aanval op te zetten vanuit het systeem. Hetgeen heeft geleid tot gesprekken over de toon van de communicatie door ondergetekende, omdat er feitelijk niets persoonlijks geuit was. De toon van dit gesprek/ monoloog geïnitieerd door de gemeente Bergeijk, was een dwingend verzoek tot zwijgen. Geen vragen stellen, die zij niet kunnen/ willen beantwoorden, en daar zeker niet moeilijk over doen. Een verzoek dat werd gedaan, nadat we volledig geïnformeerd waren over de positie van onze gesprekspartners. Over het algemeen leidt deze stemmingmakerij tot communicatie op betrekking-niveau, en niet op inhoud en stuiten we op een defensieve en/of een denigrerende houding. Ach, ik zou er een boek over kunnen schrijven, maar houd het hier bij een kleine uitweiding. Een respectvolle bejegening en een juiste borging van de privacy komen tot uiting in een klanttevredenheid en het certificaat voor het kwaliteitssysteem, waarin veel aandacht hiervoor. Gemeenten passen hun tevredenheidsonderzoeken overigens toe op onderdelen als website, bereikbaarheid et cetera, waarbij het opvalt dat bejegening geen rol speelt.

Laat je nooit door de toekomst intimideren. De wapens van de rede waarmee je je nu verweert zullen je dan, als het moet, ook van dienst zijn.

Marcus Aurelius - Romeins keizer

9 Terugblik/ Vooruitblik

De jaartallen 2018/ 2019 laat ik hier weg, omdat beide een ruimer perspectief vragen. De zorg, zoals wij die gedurende ons bestaan als De Eburon kennen, kenmerkt zich door impulsieve ingrepen. Ingrepen die hebben geleid tot kleine en minder kleine veranderingen, waarvoor de zorgaanbieders hals over kop moesten bijschakelen. Iets wat weinig onrust en/of problemen heeft opgeleverd en waarin zelfs een aanzet tot een positieve ontwikkeling kon worden gezien. De aanhoudende discussie vanaf ongeveer 2012 tot aan de invoering van de decentralisatie van zorg, zoals de rijksoverheid dat graag noemt, in 2015 heeft ons wel enige onrust opgeleverd. Van twijfel naar enthousiasme over de kansen, naar scepsis, naar ongeloof, naar totale verontwaardigheid, naar boosheid, naar strijdbaarheid, naar nog meer ongeloof, naar uiteindelijk teleurstelling en een demotivatie om nog een rol te vervullen voor politiek en maatschappij die uiteindelijk hun goedkeuring geven aan een beleid waarin een sociale democratie of verzorgingsstaat niet meer herkend wordt.

Sinds de overhaaste en ondoordachte start van de transitie AWBZ naar WMO en zorgverzekeringswet op 1 januari 2015, is er veel veranderd. Wat de transitie ons opgeleverd heeft is echter niet het beoogde eufemisme van kwaliteitsverbetering, door korte lijnen en dichterbij de burger, dus meer draagvlak. Tenzij ook dit een eufemisme was voor; we trekken de touwtjes strakker aan en geven het terug aan de burger en die dragen hun eigen verantwoordelijkheid maar op dat vlak. Wat wel bereikt is, is een politisering van de organisatie van de zorg. Geen verbetering voor zorgorganisaties ten opzichte van de klinische processen bij het zorgkantoor en de complexiteit van het oude systeem, om toegang te krijgen tot participatie op de zorgmarkt. Geen verbetering voor de toegang tot passende zorg voor iedereen die ondersteuning nodig heeft om volwaardig en optimaal te kunnen participeren in de samenleving. Tegenstrijdig ook, omdat dezelfde politiek die de kaders wil creëren voor de zorg, niets van doen wil hebben met de uitvoering of zelfs wil weten van de complexiteit in de uitvoering van de zorg. Zonder enige visie en/ of deelneming van de doelgroep die met het beoogde beleid wordt bediend, wordt er aan knoppen gedraaid om een plaatje te creëren dat deels gekopieerd en deels aangepast, voldoet aan de wensen van de rijksoverheid en belangrijker nog, dat past binnen het budget.

*Reorganisatie komt op mij over als het verschuiven van dozen.
Transformatie houdt in dat je de wijze waarop een organisatie denkt,
reageert en leidt fundamenteel verandert. Dat gaat veel verder dan
alleen het spelen met dozen.*

Louis Gerstner –

Amerikaans zakenman en bestuursvoorzitter IBM ('93-'02) 1942

Hetzelfde wordt gedaan met wettelijke kaders. Deze worden zo aangepast dat oneigenlijke concurrentie door de overheid, zo niet meer heet. Zelfs het ACM, de nieuwe mededingingsautoriteit die hier controle op uitoefent, blijkt hier niet efficiënt. Een landelijke overheid knijpt een oogje toe wanneer niet binnen de wet geopereerd wordt, of heeft anders al een achterdeur gecreëerd om te ontsnappen aan onwelvalligheden die de burger ontdekt op de politieke- en ambtelijke bouwplaats. Het project, waarbij overheidsorganisaties samenwerken aan een geloofwaardig alternatief voor een problematische voorziening waar de rijksoverheid ook geen oplossing weet, moet doorgaan en wordt dus gefaciliteerd. De burger komt bij dit proces niet te pas. Zo valt te lezen op de website van de Rijksoverheid.

De gemeenten hebben het voortouw en een eigen verantwoordelijkheid bij decentralisatie van overheidstaken. Het merendeel van deze taken voeren gemeenten op lokaal niveau uit. Daarvoor moeten gemeenten op bestuurlijk, ambtelijk en financieel gebied samenwerken. Alleen op die manier kunnen gemeenten hun verantwoordelijkheden adequaat invullen en hun taken goed uitvoeren. De Rijksoverheid geeft de gemeenten beleidsvrijheid om hun nieuwe taken uit te voeren.

Een voorbeeld van een achterdeurconstructie is de participatiewet. Het doel van de Participatiewet is om meer mensen, ook diegenen met een arbeidsbeperking, aan de slag te krijgen. De wet richt zich op de doelgroepen van de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW), de Wajong en de Wet werk en bijstand (WWB). Delen van de laatste twee wetten zijn opgegaan in de Participatiewet.

Dit creëert een koppeling met de WMO, waar bijv. mensen die voorheen een indicatie GGZ binnen de AWBZ hadden en in aanmerking zouden komen voor een Wajong uitkering, komen deze nu in de WMO en krijgen zij een uitkering vanuit de Participatiewet. Vanuit de participatiewet is het, in tegenstelling tot bij de WMO, regel dat gemeenten de regie en vorm bepalen. Een zorgvrager wordt nu vaak aan het werk gezet op commerciële werkopdrachten, aangenomen door de voormalige sociale werkvoorzieningen die nog niet weggesaneerd zijn, omdat er nog een contingent WSW geïndiceerden zijn van voor 1 januari 2015. Een voorziening met een onderbezetting en die toch geld kost. Door deze te vullen met mensen die onder de participatiewet vallen, worden er twee vliegen in één klap geslaan. Er wordt voldaan aan een zorgplicht en er wordt geld verdiend, waar anders enkel kosten worden afgeschreven.

De voormalige sociale werkvoorziening van De Kempen wordt voor dit doel opnieuw opgetuigd en zal samen met de intergemeentelijke sociale dienst en een derde gesubsidieerd project fuseren tot een “nieuw” participatiebedrijf. Zij noemen zich nu al de grootste werkgever van De Kempen en concurreren daarmee, zoals eerder gezegd, niet alleen vals met de reguliere zorg, maar ook met schoonmaakbedrijven, drukkerijen, hoveniersbedrijven et cetera. En net als u, wanneer u dit leest, vergeten ze soms dat het eigenlijk over de WMO ging. Het is wellicht ook comfortabel om te vergeten en geen zorgen te voelen om passende zorg. De toekomst van het individu is onzeker, maar die van de gemeenten is voorlopig veiliggesteld.

Daarna, wanneer de onvermijdelijke barstjes zich vertonen in de waterdichte bubbel die ogenschijnlijk gecreëerd is? Ach, wie dan leeft, wie dan zorgt!

Oeps! Zijn we ons zelf vergeten. Ach, misschien ook wel comfortabel. Het is een, door de overheid, beproefde methode om met de uitwassen van beleid om te gaan. Misschien moet u het ook eens proberen. Zonder met beschuldigende vinger naar personen te willen of zelfs kunnen wijzen, denk ik ook niet dat het de kern van de zaak raakt. Alles waar ik hier over schrijf is helaas slechts een stukje van de veranderingen die plaats vinden bij gevolg van klimaatverandering. Wat dat er mee te maken heeft? Ik heb het hier over een sociaal maatschappelijk klimaat, dat onder druk van wellicht geopolitieke ontwikkelingen, sneller verandert dan het ecologische klimaat. Deze klimaatverandering is naar mijn mening de voedingsbron voor een beleid waarin sociaaldemocratische waarden worden losgelaten. Niet omdat dit noodzakelijk is, maar omdat we er het belang steeds minder van inzien.

Ik las een artikel in de Volkskrant waarin het lot van minderheidsgroeperingen werd beschreven. Het uitgangspunt was dat de positie van deze minderheidsgroeperingen altijd wankel is geweest, en hun acceptatie voorwaardelijk. Vastgesteld werd dat door vooraanstaande personen een klimaat gecreëerd wordt waarin deze minderheids-groepen veelvuldiger slachtoffer worden van aanvallen op hun toch al marginale positie. Het betrof in dit artikel niet de duurzaam hulpbehoevenden en arbeidsgehandicapten in ons land, en ook niet ons landsbestuur, maar de presidenten van Amerika en Brazilië die iedere groep mensen lijken te veroordelen tot minderheidsgroepering, wanneer zij niet aan de norm van wat hier witte suprematie wordt genoemd.

Dit is wellicht geen goed vergelijk, hoewel de politiek verhard. We maken ons enerzijds zorgen over de opkomst van radicale politieke partijen als PVV en FvD, of one issue partijen als Denk, maar verliezen soms uit het oog dat ook de lijn van de gevestigde partijen is verhard. Uitspraken vanuit de coalitie met een patent hierop voor de VVD verkennen met regelmaat de grenzen van de, lange tijd als norm beschouwde, sociaal democratische waarden. Ook in Nederland haarscherpe grenzen gecreëerd tussen het gewone volk en de ander (de onderlaag en de top). Hierbij hoort ook een presentatie en wijze van debatteren die, mensen tegen elkaar uitspeelt en hevige emoties ten opzichte van de ander oproept, dan wel onverschilligheid teweegbrengt. Dit laatste lijkt er aan de hand bij veel maatschappelijke kwesties, zoals die van de zorg.

Verontwaardiging hierover blijft binnenshuis en verder ondergaan we dit gelaten, terwijl we ons vol passie en emotie storten in bijvoorbeeld een debat over zwarte pieten. Ik wil in ieder geval niemand de zwarte piet toespelen, maar hier, net als het artikel, besluiten met de hoop dat het land een spiegel voorgehouden kan worden. Met de boodschap dat Nederland al een geschiedenis heeft waarin men de ogen heeft gesloten voor uitsluiting van minderheidsgroeperingen. Dat men ziet dat gelatenheid niet de juiste houding is om onvrede te uiten, en dat iedereen naast rechten ook een morele verplichting heeft om zijn vrijheid van meningsuiting te benutten door een kritisch geluid te laten horen, daar waar het gehoord moet worden. Opkomen voor een algemeen belang dient indirect ook het eigen belang, gelatenheid bewerkstelligd precies het tegenovergestelde. Denk voor jezelf en durf je kritisch op te stellen.

Daar tegenover staat een andere, gestolen, wijsheid waaraan veel politici zich schuldig maken. Wanneer je een dogmatisch gedachtengoed aanhangt, heb je vaak last van een “confirmation bias”. Dat je alles ziet door een filter dat alleen ideeën, en dus oplossingen, doorlaat die aansluiten bij de ideeën die je toch al hebt. Een (dogmatisch) gedachtengoed, ofwel ideeënwereld is altijd een collectief gedachtengoed dat zonder kritiek wordt geadopteerd. Niet goed! Het is prima wanneer je een collectief vormt met mensen die overeenkomstige gedachten hebben, maar het gaat volgens mij niet goed wanneer deze wordt gegeneraliseerd en dat acceptatie van nieuwe “leden” afhankelijk is van onvoorwaardelijke trouw aan dit gegeneraliseerde gedachtengoed. Dit is volgens mij hoe de politiek in Nederland georganiseerd is. Individuen met afwijkende meningen binnen de partijpolitiek worden al gauw dissidenten, evenals de maatschappijkritische- maar politiek thuisloze individuen. Is dat uw angst?

Persist for resistance

Resist their insolence

You are a dissident

Burn away conformity

Fear Factory – songtekst Self Bias Resistor

Het is niet mijn intentie om hier Anarchy te prediken. Integendeel! Het is een roep om een sterke overheid, met visie, welke luistert naar het volk. Geen autocratisch bestuur, maar een open bestuur en een meer sociale- en directe vorm van democratie. Een utopie, wanneer de mondige burger niet de publieke opinie naar voren brengt om de gevestigde orde tot de “nieuwe orde” te roepen.

Mijn betoog lijkt ver van het onderwerp voor dit verslag, maar daar ben ik het niet mee eens.

Het is een betoog over de reden waarom wij dit zo ervaren. Lang nadat alle zorg perfect georganiseerd zal zijn en we/ wij (De Eburon) op dit terrein al lang gewend zijn aan de nieuwe status quo, blijven deze drijfveren en processen bestaan en zullen deze leiden tot mogelijk veel zorgelijker uitwassen. Wanneer wij ons niet meer mogen inzetten voor de maatschappij en de sociale cohesie, op de manier zoals we dit jaren gewend zijn, dan moeten we andere wegen vinden om dit te doen. Minder invloed dan we nu kunnen uitoefenen op beleidsontwikkeling, kunnen deze woorden nooit hebben. Dat geldt zeer zeker, wanneer er een collectief geluid zal klinken.

Alleen de waakzaamheid van de publieke opinie verzekert de toekomst van een maatschappij.

Noam Chomsky - Amerikaans linguïst en politiek activist 1928-

10.Nawoord/ Woord van dank

Het hele proces en de gevolgen van decentralisering van de zorg passen wat mij betreft in een groter plaatje van een overheid die steeds verder afstand neemt van de burger en die zich profileert als een speler van een internationaal sterrenteam. Een focus op positie en internationale samenhang leidt af van de taakstelling waarvoor een kabinet is geïnstalleerd met een mandaat van de vergeten burger, die desgevraagd gekleineerd wordt wanneer hij daarover mort. Een verdere marginalisering van de zwakkere in onze samenleving lijkt dan ook een onvermijdbaar gevolg van een veranderende zienswijze en een gebrek aan visie.

Het is toch onbegrijpelijk hoe zeer ons kabinet reageert op vaak onbenullige en kleinzielige zaken die weinig te maken hebben met landsbestuur, terwijl dat laatste uitblijft doordat geheel visieloos de thema's die er werkelijk toe doen worden vermeden. De thema's die niet genegeerd kunnen worden en noodzakelijk worden aangepakt, worden behandeld met een consequent doorschuiven naar lagere overheden die de burger het slechte nieuws en de consequenties daarvan mogen mededelen. Opgelegd en dus niet ontsproten aan eigen visie, is het excuus om dit te doen zonder scrupules of mededogen.

Hoe op deze manier de burger wordt betutteld en weggezet als niet nadenkende deelnemer aan het collectief, en zonder ruggengraat om consequenties te aanvaarden van eigen gedrag of de gevolgen van het dynamische maatschappelijke leven. Dit proces is er langzaam ingeslopen en heeft helaas zo postgevat, dat de zelfvullende prophecy heeft geleid tot een grote groep overgevoelige burgers die inderdaad niet meer zelf na willen denken en op commando reageren op elke emotionele oprisping vanuit kleine splintergroepen of zelfs individuen. Het leven is niet zonder risico's, de geschiedenis niet zonder zwarte bladzijden en de tolerantie en behoefte om anderen te helpen is niet grenzeloos.

De overheid biedt in deze discussie geen soelaas, maar heeft ook niet het recht om afwijkende meningen in het debat te veroordelen om zo het debat in de kiem te smoren.

Een open samenleving kenmerkt zich door een vreedzame strijd van ideeën, waarbij het beste idee steeds aan invloed wint. Het buiten het debat houden van bepaalde, bijvoorbeeld religieuze, gebruiken of ideeën helpt alleen het theocratische patriarchaat. Het remt individuele emancipatie.

Politieke correctheid leidt tot karakterloze en onbeduidende kunst; een academisch klimaat zonder schurende meningen leidt tot intellectueel weerloze laureaten en culturele verarming.

Manifest Vrij Links

De aard van de laatste kabinetten is er geen van nationale trots of zorgzaamheid voor de burger, wat te denken geeft over de rol die voor hen traditioneel is weggelegd. Kiezersbedrog, afbraak van het publieke domein, het beperken van inspraak en het gebrek aan openheid en informatie, zaaien zelfs twijfel over de betekenis van democratie. Het onvermogen van deze politici om te reageren op de onvrede en uitwassen voortkomend uit het gekozen beleid, en te komen tot een sociale- en verbindende daadkracht, maakt hen echter nog niet tot de vijand. De kiezer moet gewenst of ongewenst laten horen wat zij van de politici verwacht, ongeacht politieke kleur of organisatie, en daarin realistisch zijn. Niet eigengereid, maar vanuit collectief belang, wellicht die zaken prioriteit geven die bij de persoonlijke situatie of overtuiging past. Religie dient alle vrijheid te krijgen, maar heeft daarbij geen plaats in landsbestuur of het collectieve publieke leven.

Naar tradities en toegeëigende kwalificaties mag best kritisch gekeken worden, maar behoren tot de identiteit van de Nederlander, die zich verbindt aan het land als cultureel geheel (wat dat ook mag zijn in de ogen van het individu). Deze aanvallen, met het doel deze uit te roeien, is een uiting van disrespect voor nationaliteit en ondermijnd een gevoel van collectiviteit en saamhorigheid. Het zijn die zaken die ons binden met de plek waar we wonen, en zo met de mensen op die plek ongeacht kleur, geaardheid of overtuiging. Voor aanvallen op het recht en de vrijheid om uniek te zijn, en persoonlijke keuzes te maken binnen de privésfeer, is geen ruimte in het maatschappelijk debat.

Vernieuwing dringt zaken die wringen vanzelf op de achtergrond. Er moet dan ook gezocht worden naar zaken die ons binden, niet die ons verdelen.

De geschiedenis blijft zo hij is, enkel het bewustzijn hierover kan veranderen. Niet door excuses te eisen of namen te veranderen.

De geschiedenis is de weg naar het heden en wanneer het proces niet wordt geaccepteerd kan het resultaat ook niet worden geaccepteerd.

Wat ons betreft zijn we er nog niet aan toe om het heden te accepteren, welke het gevolg is van een geschiedenis van amper vijf jaar, waarin het hele zorglandschap drastisch is omgewoeld, zonder dat daar een fundament voor in plaats is gekomen welke een helder en gedegen toekomstperspectief biedt waarop men durft te vertrouwen.

Veranderingen zijn goed, en zelfs noodzakelijk. Veranderingen dienen echter voort te komen uit inzichten hoe verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. Niet door hard aan de noodrem te trekken, omdat men een crash ziet aankomen, zonder achterom te kijken en zonder zich er van te vergewissen hoe het doel te bereiken met een alternatieve koers of zelfs een alternatief middel. Op deze manier vallen er alsnog slachtoffers en kosten noodgrepen uiteindelijk net zoveel of meer dan een crash waarop men voorbereid is.

De Eburon voelt zich slachtoffer of zelfs geslachtofferd in dit beleid.

Het zal ons persoonlijk niet breken, maar het vertrouwen in de overheid komt hier niet ongeschonden uit, evenals het vertrouwen in burgers, media en organisaties die zich laconiek en/ of onverschillig laten ten opzichte van maatschappelijke thema's zoals de langdurige zorg en die zich liever druk maken over dat wat achter ons ligt of dat wat niet relevant is voor het grotere geheel.

Wat relevant is en wat de waarheid is, is een kwestie van perspectief en het is dan ook aan de lezer om hierover te oordelen. Wat u hier leest is mijn betoog, mijn waarheden en mijn stellingname. De inhoud is wellicht op bepaalde punten subjectief, maar daarmee niet per se minder oprecht of minder waar. In een complexe context als deze is de claim van lezers objectief te zijn, bovendien een minder bescheiden subjectiviteit dan de mijne. Ik daag de lezer dan ook uit, zoals elk jaar hier, om te reageren en een open discussie aan te gaan, om feiten te verhelderen en om constructief mee te denken over gepaste reacties op de ontwikkeling van vraag en aanbod.

Theo Smeulders, 23 januari 2019