

Sociaal Beleid Participatie en Onderwijs

De leden van de Ridderkerkse gemeenteraad

ambtenaar : Mw. van Vliet
doorkiesnr : 0180 451 328
fax :
email : J.v.Vliet@ridderkerk.nl
bijlage(n) :

uw brief d.d. :
uw kenmerk :
ons kenmerk : RU/06170

Ridderkerk, 3 oktober 2011

Onderwerp: Wmo Meldpunt

Geachte raadsleden,

In 2008 is een onderzoek gedaan naar het functioneren van de Wijzerplaats. Hieruit bleek, onder andere, dat Wmo cliënten het niet prettig vinden om klachten te melden bij de gemeente of Wijzerplaats zelf. Immers, daar worden hun aanvragen ook behandeld. Daarom hebben wij een onafhankelijke organisatie gezocht om te fungeren als vraagbaak, belangenbehartiger en voor ondersteuning van de cliënt bij klachtenafwikkeling.

Sinds 2009 hebben wij hiervoor het Informatie en Klachtenpunt van Zorgbelang Zuid Holland ingehuurd. Hiermee beschikken de cliënten van de Wijzerplaats en overige belanghebbenden die onder de Wmo doelgroep vallen over een Ridderkerks Wmo Meldpunt.

Zorgbelang is een organisatie die de belangen van patiënten of zorggebruikers behartigt. Het Wmo Meldpunt informeert cliënten over klachtenprocedures, hun rechten als cliënt en biedt advies en ondersteuning. Als het nodig is helpen ze bij het schrijven van brieven of er gaat iemand met cliënten mee naar afspraken. De cliënt krijgt een vast contactpersoon toegewezen binnen het Meldpunt die het hele traject begeleidt.

Behalve een kwalitatief hoogwaardige belangenbehartiging van de cliënten willen wij ook graag vernemen of er algemene knelpunten zijn in de uitvoering van het Wmo beleid. Door nauwlettend te volgen welke klachten en opmerkingen er bij het Wmo Meldpunt binnenkomen, komen we eventuele knelpunten of hiaten op het spoor. Ook is het belangrijk om een centraal punt te hebben waar cliënten met hun klachten naar toe kunnen, om versnippering te voorkomen. De gemeente kan de cliënten er naar toe verwijzen, in de wetenschap dat zij daar goed geholpen worden. Even belangrijk is dat iedereen daar op dezelfde wijze geholpen en ondersteund wordt.

Wij hebben u toegezegd om de ervaringen met het Wmo Meldpunt te evalueren en u hierover te informeren.

Bevindingen

Ongeveer twee jaar nadat we het Wmo Meldpunt ingehuurd hebben, constateren wij dat de Ridderkerkse cliënten er nog niet veel gebruik van hebben gemaakt. De cliënten weten het meldpunt niet goed te vinden. Van de geraamde 100 uur voor deze cliëntondersteuning is in de jaren 2009 en 2010 nog geen 30 uur jaarlijks gebruikt. Anderzijds kwamen er via andere kanalen

Onderwerp: Meldpunt WMO (vervolg)

klachten en opmerkingen binnen die eigenlijk bij het Wmo Meldpunt thuishoren. De behoefte aan een meldpunt is er dus wel degelijk.

Als gevolg van de onderbenutting van het Wmo Meldpunt is er ook niet veel bruikbare management informatie verzameld. Wij hebben ons daarom afgevraagd of en op welke wijze de Gemeente Ridderkerk gebruik wil blijven maken van de diensten van het Wmo Meldpunt. Deze overweging hangt samen met de ambitie die de gemeente heeft ten aanzien van de brede (Wmo) dienstverlening, waar klachtafhandeling en belangenbehartiging onderdeel van zijn. Wij hebben een twee sporenbeleid ontwikkeld, voor de lange en de korte termijn.

Ontwikkelingen in de toekomst: Het dienstverleningsconcept en de ontwikkeling van de Wijzerplaats

Op dit moment spelen twee ontwikkelingen een rol in de toekomstige invulling van de dienstverlening in de Wijzerplaats. Ten eerst wordt een visie ontwikkeld op de Wmo dienstverlening, en hiermee ook de Wijzerplaats. Ook de wijze waarop klachten afgehandeld worden en de belangenbehartiging vormgegeven wordt hierin meegenomen.

Gemeentebreed wordt gewerkt aan de implementatie van het landelijke dienstverleningsconcept Antwoord©. Dit houdt onder andere in dat we gaan werken met een klanten contact Centrum (KCC) waar burgers binnen kunnen lopen met uiteenlopende vragen, die in onderlinge samenhang kunnen worden behandeld.

Gekeken moet worden hoe beide visies zich met elkaar verhouden en in samenhang kunnen worden doorontwikkeld

Snelle maatregel; duidelijker communiceren

Bovengenoemde ontwikkelingen zullen pas in de toekomst tot concrete wijzigingen leiden. Dit biedt dus geen oplossing op de korte termijn, terwijl de behoefte aan een onafhankelijke cliëntondersteuning er wel is. Daarom vonden wij het praktisch om het meldpunt tenminste nog een jaar te continueren, op voorwaarde dat het gebruik ervan toeneemt.

Om het meldpunt beter onder de aandacht te brengen hebben wij in alle Wmo beschikkingen een korte alinea toegevoegd. In die alinea wordt de functie van het Wmo meldpunt genoemd en het telefoonnummer.

Wij verwachten dat het gebruik van het meldpunt zal verbeteren door deze (eenvoudige) maatregel. Als dit niet het geval is, en dat weten wij halverwege het jaar 2012, dan zullen wij volgend jaar weer een nieuwe afweging maken.

Met vriendelijke groet,
Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,
de secretaris, de burgemeester,

Mw. M.H.J.C. Nienhuis-van Doremaele

Mw. A. Attema