

Aan: fracties

Nijverdal, 7 september 2017

Betreft: **Aandachtspunten Wmo-raad voor de verkiezingsprogramma's  
Hellendoorn 2018-2022**



Wmo-raad Hellendoorn  
Dahliastraat 21  
7442 LA Nijverdal  
0548-638810  
[info@wmoraadhellendoorn.nl](mailto:info@wmoraadhellendoorn.nl)

Geachte fractie,

De Wmo-raad Hellendoorn heeft tot taak om het college van burgemeester en wethouders zowel gevraagd als ongevraagd te adviseren over alle onderwerpen van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet.

De Wmo-raad is er voor alle burgers van gemeente Hellendoorn. Daarop zijn de adviezen van de Wmo-raad gericht. Zij moeten volwaardig mee kunnen doen aan de samenleving. Onze adviezen zijn gebaseerd op de kennis die de Wmo-raad zelf in huis heeft, maar ook en veel meer op de openbare vergaderingen van de Wmo-raad waaronder de themabijeenkomsten, op eigen enquêtes en werkbezoeken, op de resultaten van wisselende projectgroepen en werkgroepen van de Wmo-raad, op een positieve samenwerking met onder andere het Cliëntenplatform Werk en Inkomen en de ouderenbonden die in deze periode steeds meer vaste vorm heeft gekregen. Ook met gemeenteraadsleden is er steeds meer informatie-uitwisseling.

In de lopende programmaperiode 2014-2018 heeft de Wmo-raad tal van adviezen uitgebracht. Zowel gevraagd als ongevraagd. Wat is er met deze adviezen gedaan? Reden om in de aanloop naar de volgende verkiezingen de resultaten tegen het licht te houden.

**Een aantal punten komt daaruit naar voren als rode draad en willen wij graag ter overweging meegeven bij de voorbereiding van uw verkiezingsprogramma's 2018-2022:**

1. Maatwerk is cruciaal

De Wmo-raad hecht zeer aan maatwerk. In het sociaal domein hebben juist de kwetsbare cliënten te maken met een veelheid aan regels en zij vinden het moeilijk om daarin hun weg te zoeken. Er wordt steeds meer een beroep gedaan op hun zelfredzaamheid. Maar zijn zij dat ook? Daarom is vroegtijdig persoonlijk contact met hen belangrijk. Dat wil zeggen dat samen met de burger/cliënt/mantelzorger in de specifieke thuissituatie gekeken wordt wat de beste oplossing is en hoe die situatie kan worden bereikt.

2. Herkenbare Cliëntondersteuning

Daarom hecht de Wmo-raad ook aan een goede en goed toegankelijke cliëntondersteuning. Uit de cliëntervaringsonderzoeken (CEO) blijkt nog steeds dat te weinig mensen bekend zijn met de gratis cliëntondersteuning die de gemeente biedt. Als het aan de Wmo-raad ligt zou het goed zijn als eens preciezer wordt nagegaan hoe dat komt en wat er aan te doen is aan een grotere zichtbaarheid. Hier liggen kansen voor verbetering!

3. Ombudsfunctie cq. vertrouwenspersoon sociaal domein  
Wij krijgen van gemeentelijke zijde vaker de opmerking dat er weinig klachten zijn ingediend bij de gemeentelijke klachtencommissie. Wij denken dat de gemeentelijke klachtencommissie voor veel klachten of klagers een stap te ver is. Zij zijn eerder gebaat bij een luisterend oor. Formele procedures leiden over het algemeen alleen maar tot verharding van standpunten en tot kosten voor zowel cliënten als gemeente en zorgorganisaties. Een vertrouwenspersoon kan naar onze mening een goede aanvulling bieden. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en is een onafhankelijk smeermiddel tussen burgers, gemeente en/of zorgaanbieders met als doel om gezamenlijk het probleem naar alle tevredenheid op te lossen en formele bezwaar-, en klachtenprocedures voor de cliënten te vermijden.
4. Aandacht voor kwaliteit in het sociaal domein  
Samen met de andere Twentse gemeenten heeft de gemeente de slag gemaakt van product-naar resultaatgericht werken. Dat resultaat kan bereikt worden door de eigen kracht van de klant te benutten, gebruik te maken van informele zorg en door algemene voorzieningen of een maatwerkvoorziening in te zetten. Wij missen daarin nog node de specificiteit van de kwaliteit van de zorgaanbieder en het toezicht op die kwaliteit. Ook voor de cliënt is het vaak ingewikkeld om vanuit de beschikking (gericht op resultaat) de slag te maken naar de realiteit van alle dag van de zorgverlener. Dat zelfde geldt voor de controle op de kwaliteit van bejegening en dienstverlening van de eigen organisatie van de gemeente in de uitvoering. Graag aandacht ervoor, dat onze gemeente de eigen kwaliteit en dienstverlening extern regelmatig laat toetsen.
5. In gesprek over "Buurt aan Zet"  
Leden van de Wmo-raad houden al sinds tijden de vinger aan de pols bij Buurt aan Zet. Maar Buurt aan Zet leeft niet onder de mensen. De klacht is dat de gekozen (woonservice-)gebieden niet aansluiten bij de realiteit. Ook van een goed functioneren van de VIA-teams is nog geen sprake. Wij denken dat het goed is om hierover met de diverse Plaatselijke Belangen, dorpsraden opnieuw in open overleg te gaan.
6. Mantelzorg  
De Wmo-raad hecht veel waarde aan een goede waardering van de mantelzorgers binnen onze gemeente en ziet dan ook graag de beschikbare middelen geoormerkt voor deze doelgroep.
7. Burgerinitiatief  
De Wmo-raad hecht veel waarde aan ruimte voor burgerinitiatief en aandacht voor mogelijkheden van 'Right to Challenge' en bij aanbestedingen hiervoor ruimte te laten. Hierbij denkt de Wmo-raad ook aan beleid rondom vervoer.
8. Communicatie  
De Wmo-raad hecht grote waarde aan goede communicatie met de burgers in duidelijke en begrijpelijke taal.

Wij hopen u hiermee op dit moment voldoende te hebben geïnformeerd en wensen u veel succes bij uw voorbereidingen.

Met vriendelijke groet,



G.H. (Gerard) Ingenhoest,  
Voorzitter Wmo-raad gemeente Hellendoorn