

Aan het college van Burgemeester en Wethouders  
van de gemeente Hellendoorn  
Postbus 200  
7440 AE Nijverdal

CC: Raadsfracties

Nijverdal, 29 augustus 2016

Betreft: *Vertrouwenspersoon/Nota Herijking*



Wmo-raad Hellendoorn

Dahliastraat 21

7442 LA Nijverdal

0548-638810

info@wmoraadhellendoorn.nl

Geacht college,

Reeds lange tijd leeft bij de Wmo-raad de gedachte dat het aanstellen van een *Vertrouwenspersoon* in de gemeente Hellendoorn aanbeveling verdient als aanvulling op de vigerende:

- bezwaar – en beroepsmogelijkheid voor inhoudelijke of procedurele bezwaren;
- of de klachtenprocedure als een burger zich verkeerd bejegend voelt.

#### Cliëntondersteuning door MEE IJsseloevers

Bezwaar-, beroeps- en klachtenprocedures zijn van belang voor cliënten om hun recht te kunnen halen. Maar veelal is er meer behoefte om gehoord te worden en er gezamenlijk uit te komen. Voor de onafhankelijke cliëntondersteuning tijdens de vraagverheldering van de cliënt voorafgaand aan het zorg- en begeleidingsproces van de verschillende Wmo-beleidsvelden heeft de gemeente de Stichting MEE IJsseloevers ingeschakeld. Zo wordt de Stichting MEE IJsseloevers door cliënten onder meer ingeschakeld tijdens de zogenoemde keukentafelgesprekken om de cliënten zo optimaal mogelijk te ondersteunen bij de aanvraag voor zorg, begeleiding en ondersteuning in het kader van de Wmo-beleidsvelden. Het ongevraagde advies van de Wmo-raad van 10 juni 2015 om vanaf het begin af aan informatie over de gratis ondersteuning door Stichting MEE IJsseloevers in alle brieven en beschikkingen aan cliënten op te nemen is door u geëffectueerd.

#### Vertrouwenspersoon

De Wmo-raad is van mening dat – buiten de cliëntondersteuning vanuit de Stichting MEE IJsseloevers - cliënten te snel naar de formele bezwaar-, beroeps- en klachtenprocedures moeten grijpen, als men het oneens is met een (voorgenomen) beschikking of men zich anderszins onheus bejegend voelt. Dit is voor de gemiddelde burger vaak een te hoge drempel. Formele procedures leiden over het algemeen alleen maar tot verharding van standpunten en tot kosten voor zowel cliënten als gemeente en zorgorganisaties.

Het instellen van een *Vertrouwenspersoon* kan naar onze mening een goede aanvulling bieden. De *Vertrouwenspersoon* biedt een luisterend oor en is een onafhankelijke verbinding tussen burgers, gemeente en/of zorgaanbieders met als oogmerk om gezamenlijk het probleem naar alle tevredenheid op te lossen en de eerder genoemde formele bezwaar-, beroeps- en klachtenprocedures voor de cliënten te vermijden. Zowel voor de klager als de gemeente is het van belang dat de klacht naar

tevredenheid kan worden opgelost. Voor de gemeente is het oplossen van de klacht een verbeterpunt en de cliënt houdt het gevoel over dat er serieus naar zijn klacht is geluisterd, wat niet hoeft in te houden dat hij in alle gevallen zijn gelijk krijgt. De Vertrouwenspersoon ondersteunt en adviseert, de klager blijft altijd de eigenaar van klacht.

Om te onderzoeken of er inderdaad behoefte bestaat aan het instellen van een *Vertrouwenspersoon* heeft de Wmo-raad in 2015 een projectgroep ingesteld. Voor haar onderzoek heeft de projectgroep meerdere gesprekken gevoerd met medewerkers van de Stichting MEE IJsseloevers/Gelderland, ambtenaren van de gemeente Hellendoorn, ambtenaren en vertrouwenspersoon gemeente Lingewaard en Zorgbelang Overijssel.

Tijdens de themabijeenkomst van de Wmo-raad op 5 april 2016 is samen met de directeur van Zorgbelang Overijssel nader bediscussieerd of en op welke wijze het instellen van een *Vertrouwenspersoon* toegevoegde waarde voor de cliënten van de gemeente Hellendoorn kan hebben. Meerdere gemeenten hebben immers al gekozen voor het aanstellen van een vertrouwenspersoon. Veel deelnemers hebben tijdens de themabijeenkomst er voor gepleit om te komen tot het instellen van een *Vertrouwenspersoon*.

#### Nota 'Vervolgtraject Herijking voorliggend veld en Inrichting Learning Lab 'gebiedgericht werken'

Aangezien wij uit de diverse overleggen met de gemeente vernamen, dat uw college op dit moment niet voelt voor het instellen van een *Vertrouwenspersoon* hadden wij nu een voorstel aan u in voorbereiding om op basis van een pilot samen te onderzoeken of het instellen van een *Vertrouwenspersoon* in onze gemeente wel of geen aanbeveling verdient.

Tijdens dit traject zagen wij plotseling een besluit van uw college van 12 juli jl. over de nota 'Vervolgtraject Herijking voorliggend veld en inrichting Learning Lab gebiedgericht werken'. Een nota op basis waarvan u reeds besloten heeft om het volgende ambtelijke advies over te nemen:

1. Voor de herijking van het voorliggende veld samen met de gesprekspartners een Learning Lab inrichten t.b.v. gebiedsgericht werken;
2. Inrichten en ontwikkelen van een 'dashboard' voor het inzichtelijk maken van relevante gebiedsgegevens die als input gebruikt zullen worden in de Learning Lab.

De doelstellingen die centraal staan in het zogenoemde Learning Lab zijn:

1. Hoe positioneren we de individuele cliëntondersteuning van MEE, AMW en SVTO in het sociaal domein?
2. Hoe positioneren we de algemeen toegankelijke voorzieningen van De Welle, ZINiN, vrijwilligersorganisaties in het sociale domein?
3. Hoe kunnen we het gebiedsgericht werken verder integreren in onze gemeentelijke werkwijze?

Over deze nota heeft uw college niet eerst het advies van de Wmo-raad gevraagd, terwijl de inhoud van de nota direct van invloed is op de organisatie van de cliëntondersteuning in het sociaal domein, waarmee de Wmo-raad zich bezighoudt. Dit staat los van het feit, dat de Wmo-raad het altijd van belang vindt dat de werkwijzen in het sociaal domein permanent gemonitord worden op hun effecten. Het ontwikkelen van een integrale visie op cliëntondersteuning voor 2016 en verder valt daar wat ons betreft zeker onder en directe betrokkenheid van de Wmo-raad is hierbij dan wel een vereiste. In het agendaoverleg met uw wethouder c.q. clustermanager samenleving, najaar 2015 en voorjaar 2016, werd op onze vraag naar de uitwerking van het beleid cliëntondersteuning door u aangegeven dat de gemeente nog niet zover was, maar dat wij hier zeker bij zouden worden betrokken. Het gaat hier

specifiek om uw voornemen om de “onafhankelijke cliëntondersteuning kritisch onder de loep te nemen en de mogelijkheden voor het wegzetten van deze taken opnieuw te herzien en te overwegen” (Kadernota Wmo pag. 27).

In het kader van de nota wordt verder voorgesteld een dashboard voor het sociaal domein te ontwikkelen, waarin informatie verzameld gaat worden, die relevant is voor de beleidsontwikkeling en de effectiviteit van het gemeentelijk beleid. Met behulp van een externe adviseur wordt een zogenoemd Learning Lab ingesteld om binnen een pilot in het woonservicegebied Nijverdal Zuid een en ander nader uit te werken.

Aan de pilot c.q. Learning Lab zullen diverse deelnemers deelnemen: De Welle, SVTO, ZINiN, Politie, Onderwijs, PSZ, AMW, MEE en de gemeente.

#### Standpunt Wmo-raad

Hoewel in de nota de positionering van de cliëntondersteuning een belangrijke doelstelling vormt, hebben wij de indruk, dat bij de nadere uitwerking in het zogenoemde Learning Lab deze doelstelling enigszins dreigt onder te sneeuwen. Dit vooral op grond van het brede scala aan (alleen professionele) deelnemers in het Learning Lab en de sterke focus op effectmeting en dashboards.

Graag zouden wij in elk geval in dit kader vanuit de Wmo-raad zien, dat in de pilot eveneens onderzocht wordt, welke aanvulling het instellen van een *Vertrouwenspersoon* voor zowel cliënt, aanbieder als gemeente kan hebben om tot een optimale cliënttevredenheid in het sociale domein te komen.

Verder willen wij gelet op de portee van het in de nota voorgestelde onderzoek en de directe relatie met de cliëntondersteuning en de werkzaamheden van de Wmo-raad, regelmatig goed op de hoogte blijven van en betrokken worden bij de voortgang van de pilot c.q. Learning Lab.

Graag horen wij van u hoe u in dit proces van plan bent invulling te geven aan het gehanteerde begrip burgerparticipatie, waarbij wij niet alleen denken aan de Wmo-raad zelf maar ook aan de andere participanten zoals het Cliëntenplatform en de Ouderenbonden.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en ontvangen graag zo spoedig mogelijk uw reactie conform de Regeling Burgerparticipatie.

Met vriendelijke groet,  
mede namens de ouderenbonden,



G.H. Ingenhoest,  
Voorzitter Wmo-raad gemeente Hellendoorn