

impressie

Impressie Wmo-raadsvergadering

Maandag 17 december vergaderde de Wmo-raad voor de laatste keer in 2018.

De agenda behelsde o.a. een uitleg door de gemeente Hellendoorn over een nieuw item namelijk het KCC, afkorting van het KlantenContactCentrum. Dit is in het leven geroepen om de burger beter van dienst te kunnen zijn. Voor informatie hierover waren twee beleidsmedewerk(st)ers aanwezig nl. Heleen Verschoor en Lucie Donker.

Nadat de dames zich hadden voorgesteld, vertelden zij ons wat het KCC precies inhoudt en wat de doelstelling hiervan is.

In principe komt het er op neer dat burgers die



specifieke vragen hebben voor diverse afdelingen van de gemeente, ook telefonisch snel en accuraat geholpen zullen kunnen worden.

Zonder meerdere keren doorverbonden, in de wacht gezet of (erger nog) op dat moment helemaal geen antwoord op hun vragen krijgen.

Met andere woorden: de lijntjes worden korter en de vraagsteller krijgt direct antwoord.

Eerlijkheidshalve werd er ook bij verteld dat het nu nog in de opstartfase verblijft en dat het uiteindelijke doel nog bereikt moet worden.

Vanuit de vergadering werd onder andere de vraag gesteld of het nu helemaal niet meer mogelijk is zonder afspraak zich te melden bij een gemeentelijk loket. Het antwoord hierop was dat het zeker wel mogelijk

is, maar niet de garantie geeft dat men dan ook binnen een redelijke wachttijd geholpen kan worden. Het systeem van op afspraak komen is bedoeld om de burger direct van dienst te willen zijn.

Na meerdere vragen uit de vergadering, waarop steeds een duidelijke uitleg volgde, werden de dames bedankt met de afspraak dat de Wmo-raad, voor zover van toepassing, zeker nog eens een uitnodiging voor een vervolguitleg mag sturen.



Voor de eerste keer aanwezig was beleidsmedewerker Leny Claessens als directe verbindingsambtenaar tussen Wmo-raad en gemeente. Zij heeft ons toegezegd vaker acte de presence te geven op de Wmo-raadsvergaderingen.

Hierna volgde agendapunt conceptnotulen vorige vergadering.

Dit onderdeel nam aanmerkelijk meer tijd in beslag dan je in eerste instantie zou inschatten. Diverse zaken werden nog eens onder de loep genomen, waaronder het probleem vervoer personen met verward gedrag. Duidelijk is dat dit een punt van zorg blijft. Ook veel onduidelijkheid over de stand van zaken van het advies van de Wmo-raad over het project Dementievriendelijke gemeente. De reactie op dit advies liet te lang op zich wachten, (Is twee dagen na de vergadering alsnog binnen gekomen)

De Wmo-raad is positief en constructief richting gemeente, er is best goed overleg, maar de Wmo-raad wil graag dat de gemeente zich aan de afgesproken reactietermijn houdt.

Er was meer, maar helaas ontbreekt het hier aan ruimte om alle details te bespreken. Zie hiervoor t.z.t. het officiële verslag.

Tijdens de rondvraag vragen de deelnemers in de vergadering zich af wat de gemeente uiteindelijk doet met de adviezen die de Wmo-raad uitbrengt. Dit punt sluit aan bij hetgeen eerder is opgemerkt.

De planning vergaderdata 2019 wordt besproken en vastgesteld. U vindt de data bij [Agenda/vergaderschema](#) op deze site.

De Wmo-raad heeft een uitnodiging ontvangen voor een werkbezoek aan 'Lang Leve Thuis' in Almelo.

Vanuit het Cliëntenplatform kwamen een aantal meldingen, één hiervan was wel intrigerend, namelijk de noodzaak voor professionele ondersteuning. Maar hierover zullen, voor het zover is, blijkbaar nog een aantal harde noten gekraakt moeten worden.

Na de rondvraag sluit de voorzitter de vergadering en wenst ons wel thuis.

RB