



Putten, 24 oktober 2016

Aan het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Putten

Betreft: ongevraagd advies Wmo

Geacht college,

Het burgerplatform dat wij op 10 oktober jongstleden organiseerden, leverde ons zo veel informatie op over de uitvoering van beleid, dat wij ons geroepen voelen u van ongevraagd advies te voorzien.

We zijn ons ervan bewust dat vooral ontevreden cliënten zo'n avond bezoeken, maar het aantal vertegenwoordigers van betrokken instanties en de signalen die wij kregen buiten deze avond om, roepen bij ons het beeld op dat rond het Wmo-beleid een en ander voor verbetering vatbaar is, dan wel uitnodigt tot enige reflectie op de afdeling samenleving.

Vooreerst geven we graag een positief geluid door. Cliënten zijn tevreden over het uitgevoerde beleid inzake de huishoudelijke hulp. Dat heeft de gemeente goed opgepakt.

Waar het vooral wringt en nogal eens misloopt, valt onder de noemer communicatie. Goed, empathisch kunnen luisteren, de taal helder mondeling en schriftelijk gebruik zijn vaardigheden die nauw luisteren en waarop telkens weer feedback nodig is. We krijgen sterk de indruk dat vertegenwoordigers van de gemeente de neiging hebben terug te vallen op regels en systemen en dat cliënten zich daardoor onbegrepen voelen. Hun adviesaanvraag valt dan snel onder een bepaalde regel, terwijl juist maatwerk van toepassing zou moeten zijn.

De toenmalige Wmo- raad heeft op 17 december 2014 in zijn ongevraagd advies al gewezen op de noodzaak van expertise bij keukentafelgesprekken. Wij onderkennen de complexiteit van zo'n gesprek. We meten ons geen oordeel aan over de kwaliteit van de Wmo- consultants, maar we ontdekken in onze contacten met cliënten dat niet altijd de juiste expertise is ingezet of dat zij met een teleurgesteld en onbegrepen gevoel achterblijven.

Financiën vormen voor de gemeente vooralsnog geen probleem. Wie geen klachten ontvangt, heeft ook geen reden financieel beleid aan te passen. Wij ontvingen wel klachten. De oplossing is meestal te vinden in een stukje maatwerk dat binnen de regelgeving past en waar, ons inziens, ook de financiële middelen voor zijn. Anders gezegd: ga wat ruimhartiger om met de mogelijkheden die je hebt!

Dhr. De Knijff, spreker op het burgerplatform, benadrukte de eigen regie van de cliënt. Wij beseffen dat niet elke cliënt een dergelijke attitude heeft. Voor hen heeft het Wmo-loket (nog steeds) een

zeer hoge drempel. Zij hebben gewoon hulp nodig: iemand moet met hen de regie voeren. De gemeente zou de rol van de onafhankelijke cliëntondersteuner wel meer mogen benadrukken.

Geduld is een schone zaak, maar cliënten een maand laten wachten op een keukentafelgesprek of een reparatie aan een hulpmiddel, verdient geen schoonheidsprijs.

Voorts kregen we sterk de indruk dat zorgmijding een serieus probleem is. We weten wel, dat daar moeilijk een vinger achter is te krijgen, maar het vraagt zeker een serieuze inspanningsverplichting van de gemeente.

Kortom, wij adviseren dringend sterk te investeren in de toegang Wmo, intensiveer de professionaliteit en stel daarvoor middelen beschikbaar.

Wij hopen u met dit advies van dienst te zijn.

Met vriendelijke groet,

Namens de participatieraad Putten,

Jaap Plomp

secretaris