

“Een gemiste Kans”

Advies WMO Raad over gemiste kansen

Oktober 2009

Aan het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Halderberge.

De WMO Raad heeft kennis genomen van de Benchmark WMO 2008 en het Tevredenheids onderzoek WMO over 2008. Beide onderzoeken dragen de signatuur van SGB0, een onderzoeksbureau dat zich op onderstaande wijze in haar markt (de gemeenten) presenteert:

"Vertrouwen van de burger is het fundament van de publieke zaak. Vanuit deze visie biedt SGB0 aan lokale overheden het instrument bij uitstek om hun prestaties te meten en te beoordelen: benchmarks.

Weet u heel precies op welke punten de burger wel of niet tevreden is over uw Wmo-resultaten? Kunt u de gemeenteraad aantonen dat u het beleid uitvoert zoals afgesproken, en welke complicaties zich daarbij voordoen? Hoe kunt u leren van andere gemeenten?"

Er wordt genuanceerd gedacht over de werkwijze en de resultaten van dit bureau. Uitvoeriger informatie is bijvoorbeeld te vinden in een publicatie van CLIP, de Stichting Cliënten Perspectief.

In de publicatie Clipper 7 wordt uitgebreid ingegaan op de te plaatsen kanttekeningen bij de benchmark van SGB0. Het artikel kreeg de onderstaande samenvattende kop mee:

"Een tevreden cliënt?"

Voor deze CliPPER hebben we acht klant tevredenheids onderzoeken van sociale diensten onder de loep genomen. Sociale diensten willen met klant tevredenheids onderzoeken te weten komen wat de cliënten vinden van de kwaliteit van de dienstverlening, om die dienstverlening te verbeteren. De doelstelling is gericht op het organisatieperspectief."

De WMO Raad heeft, zoals blijkt uit bovenstaande, ook kennisgenomen van de kritische kanttekeningen die gemaakt kunnen worden bij de verstrekte rapportages.

Desgevraagd heeft de wethouder een toelichting gegeven op de Benchmark rapporten 2008 onder kenmerk 2009/6497.

In tegenstelling tot de overwegend positieve conclusies in de rapportages heeft de WMO Raad het moeilijk om deze conclusies te delen.

De WMO Raad heeft gerede twijfel of hier sprake is van een correcte weergave van de ervaringen van WMO cliënten. Immers de benchmark is

niet gebaseerd op informatie die rechtstreeks betrokken is van WMO cliënten.

Bovenstaande heeft ertoe geleid dat de WMO Raad U ongevraagd advies uitbrengt over een verbeterde aanpak op beschreven terreinen.

Wij, leden van de WMO Raad hebben over het algemeen intensieve contacten met de georganiseerde en ongeorganiseerde WMO cliënten. De geluiden die ons bereiken hebben een andere toonaard. Natuurlijk, er gaat veel goed. We kunnen echter niet de ogen sluiten voor negatieve ervaringen. Vaak is er sprake van teleurstelling omdat niet begrepen wordt wat er gezegd en geschreven wordt.

De mogelijkheden en onmogelijkheden van de WMO worden niet altijd op een begrijpelijke manier gecommuniceerd.

De bureaucratisch opzet en aanpak moge wellicht kloppen, de cliënten van de WMO worstelen met problemen die vaak voorkomen uit "communicatie problemen" en gebrek aan inlevingsvermogen van de ambtenaar.

In 2009 nam de WMO Raad als motto: "**Communicatie**". U kunt dat terugvinden in het werkplan van de WMO Raad.

Communicatie die dient als leidraad voor ons functioneren. En wij zijn al vergaderend en al werkend tot de conclusie gekomen dat er veel schort op het gebied van communicatie. Ondermeer is er een probleem in de communicatie tussen de uitvoerende organisatie van de WMO en de WMO Raad.

De WMO Raad ervaart de uitvoerende organisatie als een min of meer gesloten bolwerk, een naar binnen gerichte club medewerkers. Wij hebben geen enkele twijfel aan de integriteit en kennis van de individueel betrokken medewerkers maar wij lopen tegen een cultuur aan die ons hindert.

Een aantal voorbeelden uit de praktijk:

- Zonder daarover te worden geïnformeerd blijkt een deel van de gemeentelijke organisatie zich te transformeren in de Afdeling "Samenleving". Binnen deze nieuwe afdeling zijn er klaarblijkelijk problemen met de leiding maar ook daarover wordt gezwegen. Wordt de introductie van nieuwe leiding ook zonder communicatie gerealiseerd? En wij moeten wij dan uit de krant vernemen wat er zoal gebeurt?
Naar ons idee: **Een gemiste kans.**
- Belangrijke wijzigingen in de wet en regelgeving rondom de WMO worden niet indringend voorgehouden aan de bevolking. Daar waar de WMO participatie moet inhouden zou het voor zich spreken de burgers goed te informeren. Afspraken die de WMO Raad maakten met de afdeling Voorlichting vinden geen doorgang door ondercapaciteit en verloop van medewerkers. De recente

wijzigingen (AWBZ verschuivingen naar WMO) worden niet proactief uitgelegd en/of besproken met betrokkenen.

Naar ons idee: **Een gemiste kans.**

- Waar dat mogelijk is verschuilt Uw college zich achter de WMO Raad (als adviescollege). Wij doelen hier op het recente schrijven van de Kruisverenigingen die op komen voor de belangen van de kruisleden. In Uw antwoord verwijst U naar de mogelijkheden tot communiceren via de WMO Raad waarbij U verzuimt om Uw reactie te delen met de WMO Raad. In Halderberge zijn ongeveer **5500** gezinnen lid van de Kruisvereniging.

Zou de harte kreet van al deze mensen het niet verdienen om het bestuur van de Kruisvereniging uit te nodigen en gezamenlijk de geweldig grote uitdagingen die voor ons liggen aan te pakken. Wij, de WMO Raadsleden, zouden dit unaniem hebben voorgesteld als we op voldoende wijze betrokken waren geweest bij dit gebeuren.

Naar ons idee: **Een gemiste kans.**

- De WMO Raad heeft diverse malen aangedrongen aan het opzetten van een sociale kaart voor de medewerkers van Wegwijs. Deze collega's kunnen hun werk niet adequaat uitvoeren als er onvoldoende gespecificeerde gegevens ter beschikking zijn over de verwijsmogelijkheden bij een bepaalde problematiek. Aan de WMO Raad vroeg U een indruk te geven van een website die voor dat doel zou kunnen dienen. Op geen enkele wijze is ons gebleken dat er al enig oriënterend onderzoek was gedaan toen ons dat verzoek bereikte. Onze inspanningen waren amper afgerond toen U zelf al de conclusie had getrokken dat de website niet geschikt was. In een adem deelde U mee dat er een andere website was gekozen die wellicht beter geschikt zou zijn. Wij, de WMO Raadsleden willen graag serieus worden genomen. Als de WMO Raad adviseert om een goede sociale kaart aan te leggen dan zou het goed zijn als hier serieus aandacht aan wordt gegeven.

Naar ons idee: **Een gemiste kans.**

- Recentelijk besloot Uw college "Nee" te zeggen tegen de oprichting van een Consultatie bureau voor Ouderen. Dit "Nee"ging vergezeld van de mededeling dat advies gevraagd zou worden aan de Senioren Raad en de WMO Raad. Deze uitlatingen werden niet goed begrepen. Een overleg over de te formuleren standpunten had er toe kunnen leiden dat er direct duidelijk was. Nu leeft nog de gedachte bij de bevolking dat er geen prioriteit wordt gegeven aan preventieve zorg voor ouderen.

Naar ons idee: **Een gemiste kans.**

- De gehandicapten in onze gemeenten dragen hun steentje ruimschoots bij om de toegankelijkheid van gebouwen en begaanbaarheid van wegen te bevorderen. Toen bij de herstructurering in het havengebied van Oudenbosch niet geluisterd was naar de adviezen van het Gehandicapten Platform werden er stijging en daling percentages gehanteerd die de toegankelijkheid zeer ernstig beperkten. Veel extra kosten moesten worden gemaakt

om verbeteringen aan te brengen. We zijn nu een jaar verder en de geschiedenis herhaalt zich. Onkunde?, onbegrip?, eigenwijsheid? Wij weten het niet. Gelijktijdig worden 2 "invalide" parkeerplaatsen verwijderd. Tot slot worden de winkelwagentjes achter de Aldi weggehaald terwijl dit juist een goede oplossing was.

Naar ons idee: **Een gemiste kans.**

- De WMO Raad is zich bewust van haar adviesfunctie. Toch worden WMO Raadsleden vaak aangesproken door cliënten van Wegwijs die op deze manier proberen aan hun trekken te komen. In het kader van deze notitie gaan wij niet in op deze ervaringen, dat zal in de toekomst op de agenda komen. Wel willen wij hier vermelden dat de bedoelde contacten vaak gebaseerd zijn op slechte of onvolledige informatie die daaraan voorafging. Wellicht dat zaken soms bureaucratisch correct verlopen maar als de cliënt dat niet begrijpt dan bereiken we niet het gestelde doel. Dat doel is om elke cliënt zo goed als mogelijk te helpen in het proces dat nodig is om in de samenleving zo volwaardig mogelijk mee te doen.

Naar ons idee: **Een gemiste kans.**

Het gaat niet aan om genoemde voorbeelden verder ter discussie te stellen. De voorbeelden hebben een "signaal functie". En het signaal is dat er nog tal van onopgeloste problemen zijn in de uitvoering van het opgestelde WMO Beleid.

In veel gevallen is er sprake van een gebrekkige, onvolledige of ontbrekende communicatie. De WMO Raad wil graag serieus genomen worden en stelt U voor om kansen te grijpen in plaats van kansen te missen.

De WMO Raad adviseert het college om het Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning 2008-2011 aan te scherpen en aan te vullen op onderstaande punten met als doel:

- **De bekendheid van het Loket Wegwijs een zeer hoge maar vooral blijvende prioriteit te geven.**
- **Alle relevante informatie over Maatschappelijke Ondersteuning te publiceren in begrijpelijke taal en door (waar mogelijk) pro actief de burgers te betrekken bij de WMO.**
- **De communicatie met WMO cliënten te verbeteren door een goed inlevingsvermogen en duidelijk taalgebruik.**
- **De burgers bij voortdurend maar tenminste jaarlijks te bevragen over hun tevredenheid op een wijze die recht doet aan de ervaringen van de praktijk.**
- **De WMO Raadsleden beter te informeren over de mogelijkheden en onmogelijkheden bij de uitvoering van de WMO.**

De WMO Raad maakt zich zorgen. De WMO Raad vindt dat er teveel kansen blijven liggen om gezamenlijk een goede invulling te geven aan de WMO.

Tot slot willen wij U wijzen op enkele maatschappelijke ontwikkelingen die plaats vinden (mede door de veranderingen in de thuiszorg) en waardoor de uitvoering van de WMO in de knel kan komen:

- De zorgverlening en de indicering groeien uit elkaar. Indiceer bij voorkeur met een huisbezoek en breng het sociale netwerk beter in beeld. Vind nieuwe wegen om te signaleren wat er aan de hand is (wijkzuster)
- Haal mantelzorgers uit hun isolement en ondersteun familienetwerken. Informeer de mantelzorgers en zie de mantelzorger als een volwaardige keten in de hulpverlening.
- Probeer vaste aanspreekpunten te bouwen. Wisselende contacten dragen niet altijd bij tot een goede/betere verstandhouding.
- Zet hoog in op verbetering van de leefomgeving. Teveel praten en niets realiseren wekt wantrouwen bij de inwoners en is de basis voor verdere problematiek.

De WMO Raad vertrouwt erop U te hebben geadviseerd op cruciale punten die de Maatschappelijke Ondersteuning aangaan. Wij zien Uw reactie tegemoet.

WMO Raad Halderberge

W. M. Maas
Voorzitter