

Aan het College van Burgemeester en Wethouders  
van de gemeente Olst-Wijhe  
Postbus 23  
8130 AA WIJHE



Wijhe, 8 maart 2021

**Betreft: 2021/001AS/ Advies Meldpunt Sociaal Domein**

Geacht College,

Een afvaardiging van de Adviesraad Samenleving is in gesprek geweest met Carla van der Velde over de Evaluatie van het Meldpunt Sociaal Domein en de aanbevelingen die de gemeente in deze evaluatie geeft.

Allereerst willen wij onze waardering uitspreken over het feit dat het College destijds heeft ingestemd met het instellen van het Meldpunt Sociaal Domein. Het was een uitdrukkelijke wens van de nieuwe Adviesraad dat inwoners van Olst-Wijhe een punt bleven hebben waar zij gehoord werden. Door het meldpunt een tijdelijk karakter te geven kon in de afgelopen twee jaar goed gemonitord worden of en hoeveel belangstelling hiervoor was. De evaluatie die wij hierover kregen gaf een duidelijk beeld.

Naar aanleiding van deze evaluatie en de bespreking die wij hierover met de gemeente hebben gehad komt de Adviesraad Samenleving tot enkele opmerkingen en vervolgens onderstaand advies.

**Enkele opmerkingen n.a.v. de evaluatie**

Net als de gemeente moet ook de Adviesraad concluderen dat het aantal meldingen dat bij het Meldpunt is gedaan qua aantal niet hoog is. In de evaluatie is duidelijk per melding aangegeven wat de aard is van de melding. Daarbij valt ons op dat vijf van de dertien meldingen gingen over ontevredenheid over gemeentelijke afwikkeling en dat deze melding opgelost kon worden na een gesprek met het Toegangsteam. Wij constateren dat er blijkbaar een melding bij het meldpunt nodig was om met het Toegangsteam tot een goede oplossing van de casus te komen. Dit bevreemdt ons en wij vragen ons dan ook af waarom er niet eerder een oplossing met een medewerker van het Toegangsteam gevonden kon worden.

Het merendeel van de meldingen dat bij het meldpunt werd gedaan heeft betrekking op onduidelijke informatievoorziening. De 'Waar moet ik zijn-vragen' zoals u ze omschrijft in de evaluatie. Het zou interessant zijn geweest te weten op welke wijze de melders hiervan hun informatie zoeken, zodat nog beter kan worden ingespeeld op 'informatie-zoek-methodes'.

## **Advies van de Adviesraad Samenleving n.a.v. de evaluatie**

Gezien het aantal meldingen dat in de afgelopen twee jaar bij het Meldpunt Sociaal Domein is gedaan en gezien de Heroverweging waarvoor de gemeente staat kan de Adviesraad instemmen met het voorstel om het Meldpunt per 30 april 2021 op te heffen.

Net als de vrijwilligers van het Meldpunt vindt ook de Adviesraad de volgende zaken van belang:

1. Goede kwaliteit van dienstverlening waardoor klachten hierover verminderen.

De aanbevelingen die de vrijwilligers van het Meldpunt hierover doen onderschrijven wij, te weten:

- Aandacht voor interne procesbewaking / voortgang (o.a. bij ziekte, vertrek)
- Structurele intervisiemomenten (blijven) organiseren om professionele kwaliteit te waarborgen (van de Toegang + ook de zorgprofessionals)

Het Toegangsteam moet open staan voor mensen die een klacht hebben. Een melding hierover bij een Meldpunt moet niet nodig zijn om samen met het Toegangsteam tot de oplossing van de casus te kunnen komen.

2. Een goede informatievoorziening

De aanbevelingen die de vrijwilligers van het Meldpunt hierover doen onderschrijven wij. Het moet inwoners van Olst-Wijhe duidelijk zijn waar zij het antwoord op hun vraag kunnen vinden. Maar het moet hen ook duidelijk zijn waar zij met een eventuele klacht terecht kunnen, zeker wanneer hiervoor geen lokaal Meldpunt meer beschikbaar is. Een Overijsselse Ombudsman lijkt voor inwoners mogelijk ver weg, maar kan door goede voorlichting dichterbij gebracht worden. Inwoners moeten te allen tijden met een klacht bij een onafhankelijk orgaan terecht kunnen en hierover vooraf goed geïnformeerd worden.

De Adviesraad is bereid om over de uitwerking van het advies met u mee te denken.

Hartelijke groeten.

Adviesraad Samenleving Olst-Wijhe

S. Kolkman  
voorzitter