

Adviesraad Samenleving Olst-Wijhe
P/a Benedendijk 42
8121 AD OLST

Ons kenmerk: Uw kenmerk/brief:
2021/001AS/ Advies
Meldpunt Sociaal Domein

Behandeld door:
~~Carla van der Velde~~

Datum:
12 maart 2021

Onderwerp: gevraagd
advies Evaluatie
Meldpunt Olst-Wijhe

Verzenddatum:

24 MAART 2021

Geachte leden van de Adviesraad,

Hartelijk dank voor uw advisering over de notitie Evaluatie van ons Meldpunt sociaal domein, die wij op 12 maart ontvingen.

U geeft in dit advies aan dat u, 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, in kunt stemmen met het voorstel om het Meldpunt per 30 april 2021 op te heffen.

Net als de vrijwilligers van het Meldpunt vindt ook de Adviesraad een aantal zaken hierbij van belang. Wij reageren hieronder graag per onderwerp op uw aanbevelingen. We nemen ook uw "enkele opmerkingen n.a.v. de evaluatie" aan het begin van uw advies daarin mee.

Wij hebben als college bij de vaststelling van de notitie Evaluatie Meldpunt sociaal domein Olst-Wijhe ook ingestemd met de aanbevelingen in de notitie, waaronder de aanbevelingen die u concreet in uw advies noemt over een goede kwaliteit van dienstverlening:

- 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)

U geeft aan dat het Toegangsteam open moet 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. Wij zijn dat met u eens en gelukkig is dat in verreweg de meeste situaties ook het geval. In de evaluatienotitie stond ter illustratie: de gemeente ontvangt jaarlijks ca. 1000 Wmo meldingen en er kwamen in 2,5 jaar tijd in totaal 5 ontevreden inwoners met een Wmo casus bij het Meldpunt sociaal domein terecht. (Dat zijn 2 meldingen per jaar = 0,002%).

We zien (gelukkig) ook in de kwaliteitsonderzoeken die wij onder inwoners houden dat er een grote mate van waardering is over onze dienstverlening en over de wijze waarop inwoners zich behandeld voelen. Daar zetten onze consulenten zich ook dagelijks voor in.

Dat neemt echter niet weg dat er altijd iets kan zijn dat voor de inwoner niet naar wens gaat in het proces. Dat kan een misverstand zijn, maar ook een fout of nalatigheid van onze kant. We hopen dan altijd dat mensen rechtstreeks contact opnemen met ons. Vaak kan de situatie dan alsnog naar tevredenheid

een dijk van een gemeente

opgelost of opgepakt worden. Mocht dat niet het geval zijn dat wijzen we mensen op de mogelijkheid om een klacht of bezwaar in te dienen.

U vroeg zich over de meldingen bij het Meldpunt af waarom er niet eerder een oplossing met een medewerker van het Toegangsteam gevonden kon worden. De casussen waren te beperkt van aantal en te verschillend om daarover een eenduidig antwoord te kunnen geven. In één geval was betrokkene boos en had er geen vertrouwen (meer) in dat de gemeente voor een (snelle) oplossing zou zorgen. In een ander geval was men het niet eens met de (eind)beslissing van de Toegang en koos men voor het Meldpunt in plaats van bezwaar in te dienen. In enkele gevallen vond men de afhandeling van een melding te lang duren of nog onduidelijk. Er is niet aan de betrokkenen gevraagd of men (als het Meldpunt niet zou bestaan) wel rechtstreeks met de Toegang contact had opgenomen.

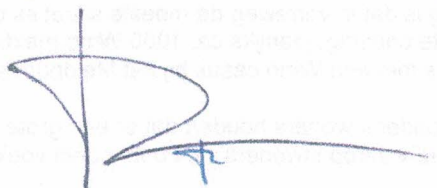
U onderschrijft in uw advies ook de aanbevelingen die de vrijwilligers van het Meldpunt over een goede informatievoorziening doen in de evaluatienotitie. Zoals hierboven aangegeven hebben wij met deze aanbevelingen ingestemd. Wij vinden het, net als de Adviesraad, belangrijk dat inwoners van Olst-Wijhe weten waar zij het antwoord op hun vraag kunnen vinden en met een eventuele klacht terecht kunnen. Helaas weten we niet op welke wijze de 8 mensen met een vraag bij het Meldpunt zijn uitgekomen (en niet bij andere ingangen). Meer algemeen kunnen we wel op onze website het zoekpatroon (route en trefwoorden) van mensen analyseren zodat we daarop in kunnen spelen. En we zullen de voorbeelden vanuit het Meldpunt benutten om te kijken op welke thema's onze communicatie verder verduidelijkt kan worden.

U geeft aan het belangrijk te vinden dat inwoners te allen tijde met een klacht bij een onafhankelijk orgaan terecht moeten kunnen en hierover vooraf goed geïnformeerd worden. Wij vinden het belangrijk dat inwoners laagdrempelig eerst bij de gemeente zelf terecht kunnen. Als dat niet tot een oplossing leidt is er voor bezwaren onze (onafhankelijke) bezwarenadviescommissie en voor klachten de Overijsselse Ombudsman. Wij zijn het met u eens dat het belangrijk is dat onze inwoners deze mogelijkheden kennen.

We hebben de afgelopen jaren stevig geïnvesteerd in onze voorlichting over het sociaal domein, zowel via twee speciale websites (over ondersteuning en CJG) als via extra artikelen in de Reklamix. Met behulp van de voorbeelden en aanbevelingen van het Meldpunt kijken we graag samen met de Adviesraad waar deze communicatie nog verder verbeterd kan worden. We maken dus graag van uw aanbod gebruik om met ons mee te denken. Hartelijk dank daarvoor.

Heeft u nog vragen over deze brief, dan bent u welkom bij ~~Cathy van der Velde~~, telefoonnummer 14 0570. Zij zal zelf ook met u contact opnemen over het oppakken van de aanbevelingen over de informatievoorziening.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Olst-Wijhe



de secretaris/algemeen directeur
drs. D.L.W. (Dries) Zielhuis



de burgemeester
A.G.J. (Ton) Strien

akk