



p/a Secretariaat Mej. G. Veenstraat 21
8701 CT Bolsward
wmoplatformswf@gemeenteswf.nl

WMO-platform Súdwest-Fryslân

Bolsward, 15 april 2013

AAN het college van burgemeester en wethouders
van de gemeente Súdwest-Fryslân
Postbus 10 000
8600 HA Sneek
verzonden per mail

betreft uw adviesaanvraag inzake
“antwoord op maat”

Geacht college,

In onze platformvergadering van 25 maart jl. werd ambtelijk aangekondigd dat d.d. 26 maart een adviesaanvraag inzake “antwoord op maat” ons per mail zou bereiken met het verzoek op e.e.a. te reageren voor 16 april 2013.
Hierbij treft u ons advies aan.

Vooreerst echter willen wij, in vervolg op het gestelde in --onze brief van 22.10'12, --ons overleg met de portefeuillehouder van 19 februari jl. en --onze brief van 20 februari jl., met de grootst mogelijke nadruk wijzen op de **niet haalbare reactietermijnen** in gevallen van “gevraagd advies”.

In januari 2012 heeft de gemeenteraad de “verordening wmo-platform SWF” vastgesteld waarin de gelaagde structuur van ons platform is vastgelegd en het belang daarvan voor het advies aan u (en de raad).

In de nota's “wmo-welzijn” en “sociaal domein” wordt dit belang nog eens benadrukt.

Zo'n honderd “ogen en oren” zetten zich op puur vrijwillige basis van harte in om zo gedegen mogelijk en gevoed door ervaring met- en kennis van het wmo-beleidsveld te reageren op uw adviesaanvragen.

Het is ons dagelijks bestuur gebleken dat de steeds maar weer terugkerende uiterst krappe reactietermijnen de motivatie van de vrijwilligers onder-uit-haalt.

Uit de bijgevoegde reacties van de lokale raden moge dit dan ook blijken. Wij verzoeken u daar zorgvuldig kennis van te nemen.

Op die manier mislukt het de “verdiepingsslag naar de burger te maken” die een “schaalsprong naar boven” vereist om de woorden van onze burgemeester te citeren. In ons gepland overleg met de portefeuillehouder van 18 april as. hebben wij dit punt “hoog” op de agenda geplaatst.

Wij wijzen op het navolgende rijtje recente incidenten:

- nota “wmo en welzijnsbeleid”
ontvangen d.d. 29.09/def.versie 02.10’12 reactietermijn uiterlijk 22.10’12
- besluit voorzieningen+ beleidsregels
ontvangen d.d. 10.12’12 reactietermijn uiterlijk 16.01’13
- awbz nulmeting
ontvangen d.d. 20.12’12 reactietermijn uiterlijk 18.01’13
- visie sociaal domein
ontvangen d.d. 11 februari 2013 behandeling in cie 13 februari 2013
- notitie openingstijden (“antwoord op maat”)
ontvangen d.d. 26 maart 2013 reactietermijn uiterlijk 16 april ‘13
- deelname expertteams
ontvangen 26 maart 2013 opgave leden vóór 1 april 2013
- kwijtscheldingsbeleid
niet ontvangen behandeling in cie fin. 4 april 2013

reactie op “antwoord op maat”

Ons advies inzake “antwoord op maat” is samen te vatten in “niet negatief”.

Onder verwijzing naar de hierbij gevoegde reacties uit de lokale raden en overige leden van ons platform maken wij de navolgende opmerkingen:

- de toegezonden stukken omvatten 12 bladzijden. Er is geen samenvatting “gewijzigd beleid” bijgevoegd waar wij eerder op aandrongen en die de verspreiding en dus de advisering kan vereenvoudigen
- gezien de gehanteerde termijn heeft geen afstemming van de reacties kunnen plaatsvinden in een wmo-platformvergadering.

aandachtspunten:

- “de voorgestelde werkwijze is omkeerbaar”; dit achten wij van belang. Wij vragen ons echter af --wanneer wordt sprake van een evaluatie, --hoe wordt die opgezet, --op welke wijze wordt onder meer ons platform ingezet daarbij. Onzerzijds zullen wij in onze platformvergadering agenderen: verzamelen momenten/voorvallen waar e.e.a. níet naar wens is verlopen
- met “de gemeente” als het nieuwe loket in de (komende) wetgeving zal het aantal contacten naar verwachting sterk toenemen. Dit gegeven ware ook mee te nemen in de evaluatie
- in de nieuwe wetgeving staat het precies en zuiver formuleren van de (hulp)vraag centraal: --als voorwaarde voor hulp-op-maat, --als mogelijkheid om in-de-eigen-kracht te kunnen blijven, --als perspectief voor bezuinigingen... het eerste contact is dan ook cruciaal. Met u hopen wij dat deze gewijzigde werkwijze het gewenst resultaat zal opleveren

- aanbevolen wordt deze wijziging niet te communiceren met “loketten Workum en Bolsward gaan dicht” maar met “één telefoonnummer voor al uw vragen”
- bij meer complexe zaken die telefonisch worden afgehandeld dient e.e.a. bij de burger schriftelijk te worden bevestigd
- ons platform heeft zich uitgesproken voor de werkwijze “Mienskipsoarch”. Indien daar inderdaad sprake van wordt zal wellicht ook naar alternatieve spreekuurlocaties kunnen worden gezocht
- de telefonische bereikbaarheid van het centrale nummer laat te wensen over. Het dóórvragen (al weet je afdeling en gewenste consulent) leidt tot irritatie
- in alle reacties wordt erop gewezen dat veel senioren geen computer hebben / lange(re) wachttijden strijdig zijn met het hebben van een (prepaid) mobiele telefoon.

Wij verzoeken u ons met name op de hoogte te stellen van de voorgenomen procedure van evaluatie.

Met vriendelijke groet,
 het dagelijks bestuur van het
 wmo-platform Súdwest-Fryslân ,

M.I.Hogendoorn, secretaris.-

EG Gaarlandt, voorzitter.-

Reacties lokale wmo-adviesraden

Veranderen dienstverlening Wmo.

GGD: Peter Dubois, 27 maart 2013

Ik vind het voorstel alleszins redelijk, zeker omdat het als omkeerbaar wordt gepresenteerd in het geval er redenen zijn om de oude situatie te herstellen.

Met vriendelijke groet, Peter du Bois, Beleidsadviseur GGD Fryslân (afdeling Zorg, Crisis & Advies)

=====

Lokale raad Sneek: Corry Veenstra, 27 maart 2013

Voor Bolsward en Workum lijkt me evident, dat de Wmo-loketten wel kunnen worden beperkt wat betreft de openingstijden. De andere werkwijze lijkt mij zeer klantvriendelijk. Sneek wordt toch redelijk druk bezocht. Ook gemakkelijk voor een eenvoudige vraag of een aanvraagformulier. Toch zou ik wel aandacht willen vragen voor het feit, dat veel senioren geen computer hebben.

=====

Lokale Raad Nijefurd, 3 april 2013

We hebben vanmorgen vergaderd in Workum. Wij kunnen ons vinden in de nieuwe werkwijze maar hebben twee verbetervoorstellen:

- Een rechtstreeks telefoonnummer;
- Kwaliteitsverhoging van de medewerkers.

Met vriendelijke groet, Winkie Zeldenrust (vh.Nijefurd)

=====

Lokale raad Sneek (?): 28 maart 2013

Reactie termijn is te kort en bespreking in lokale WMO adviesraden derhalve niet mogelijk. Kennelijk is de gemeente SWF erg hardleers.

De gemeente blijft ondanks belofte(n) volharden in deze methodiek van schijn inspraak/advies. Met vriendelijke groet, Wietse de Haan

=====

CIG: Joute de Graaf, 27 maart 2013

1^e reactie: Alles gelezen en te hebben overwogen lijkt het mij een goed plan

2^e reactie: Is een verstandige aanpak

3^e reactie: In de praktijk is het moeilijk voor de mensen direct te snappen waar ze met hun telefonische vragen bij het Wmo-loket moeten zijn.

Nu de loketten dicht gaan in Workum en Bolsward maar ook voor Sneek is dat aan te bevelen moet het eigenlijk zo zijn dat er op een veel gebruiksvriendelijker manier dan nú bekend is wáárheen de mensen moeten bellen.

Voorstel:

1. Geef voor Sneek , Bolsward en Workum een eigen Wmo-loket telefoonnummer.
2. Maak een lijstindeling bij de WMO-site van de e-mailadressen van de consultants per locatie.

Het zal toch niet zo zijn dat er vanuit een dogmatische regel gewerkt wordt dat alles beslist over een centrale moet?

Men moet denken vanuit de klant in dit soort dingen en niet vanuit 'zo doen we dat nu eenmaal niet'

GRAAG DIT PUNT TER TAFEL BRENGEN.

DIT VOORSTEL STEUNT OP ERVARINGEN VAN DE MENSEN.

CIG: Joute de Graaf, 28 maart 2013-04-02

4e reactie: De stukken gelezen hebbend nog een aantal inhoudelijke opmerkingen.

1. Leden van raden betrekken bij het door de gemeente op poten zetten Wmo-beleid van de nieuw te formuleren regelingen en het volgen daarvan is op zichzelf goed. Maar het lijkt wel of we met elkaar het wiel willen gaan uitvinden.
2. Wacht nu eerst eens af wat Landelijke koepels aan formats geven
3. Wacht even af wat de parlementaire discussie nog uithaalt nu er forse kritiek op gang komt t.a.v. wat de staatssecretaris in gedachten heeft.
4. De gemeente SWF omarmt toch ook de werkwijze van 'Mienskipssorch'? Ent je stappenplan dáár dan ook op.
5. Expertgroepen inzetten!! Geen facilitering geven!! Wie denkt de gemeente daar dan voor te strikken?
6. Als er dan geen facilitering komt dan maar 's avonds vergaderen. En de betrokken ambtenaren in hun vrije tijd ook maar laten opdraven. Amateurswerk op deze manier!
7. Moeten we het Rijksbeleid gaan kopiëren op tal van punten?
8. Hoe gaan we b.v. om met het geven van hulp aan de vragers? Nú al weten we dat er geen voldoende menskracht zal zijn voor hulp in natura. Dan toch de mensen een gemeentelijke pgb maar geven lijkt me een mogelijkheid.
9. Hoe stellen we een adequaat werkend 'zorgkantoor' in voor regelingen van indiceren en betalingen?
10. Mijn idee is een pilot-gemeente met een proefconstructie e.e.a. te laten uitproberen.
11. Daar trekken we dan conclusies uit en bouwen het uit en schaven bij waar nodig.
12. Er zit nu onvoldoende expertise bij de ambtenaren en de leden van de raden in SWF. 'Dit komt op é kop ferkeard'.....
13. Wil men expertgroepen samenstellen? Vraag dan mensen met verstand van zaken en betrokkenheid en huur die anders even in! Dat kost geld dan ook facilitering voor leden uit de raden.
14. Die termijn van reageren moet pas aan de orde komen als er niet alleen duidelijkheid vanuit Den Haag is maar er eerst ook een raadplegingvergadering van de gemeentelijke raden heeft plaats gehad waar meningen kunnen worden gewisseld.
15. De brief volgt een methode (eens met Wietse de Haan) die te kort door de bocht is.

In mijn brein gaan wel meer gedachten om waar je aan moet/kunt denken straks als we de 'kerstboom gaan optuigen' maar ik laat het hier maar even bij.

PS: Laat dit svp weten aan de beleidsadviseur ZORG

=====

Lokale raad Wûnseradiel: 2 april 2013

Even een reactie op het voorstel van de gemeente om de vrije inloop van de Wmo-loketten in Bolsward en Workum af te schaffen met als reden dat er te weinig mensen aan het loket komen. In Sneek wil men vrije inloop voor het Wmo-loket handhaven omdat daar het aantal bezoekers hoger is.

Als Wmo-adviesraad v.m. Wûnseradiel zijn we op dit moment tegen dit voorstel om de volgende redenen:

- Er gaan de komende jaren veel extra taken naar de gemeente en het aantal bezoekers zal daardoor ongetwijfeld toenemen. Afschaffen van de vrije inloop moet misschien dan weer teruggedraaid worden.
- Misschien kunnen alternatieven onderzocht worden voor spreekuren op locatie, bijv. in een dorpshuis, verzorgingshuis of bij de stipepunten (conform werkwijze Mienskipsoarch met de meitinkers).
- Hoe komt het met het werken in clusters in de toekomst?
- Het werken op afspraak kan wel gepromoot worden en als dit goed werkt, komen er vanzelf minder mensen aan het loket.
- De wmo-consulenten kunnen ook in Bolsward en Workum telefoontjes afhandelen en werkbezoeken van daaruit bij de mensen thuisbrengen of gesprekken in het desbetreffende kantoor voeren en tegelijk beschikbaar zijn voor mensen die aan het loket komen.
- Argument dat medewerker met de juiste 'skills' kan worden ingezet, staat haaks op het streven naar de inzet van zoveel mogelijk generalisten.
- Er is nog een groot aantal mensen dat niet beschikt over een computer en internet en er zijn ook mensen die het moeilijk vinden om een probleem via de telefoon uit te leggen.
- De telefonische bereikbaarheid van het centrale nummer laat nogal eens te wensen over. Bereikbaarheid moet met zo weinig mogelijk tussenschakels.
- Het voorstel "antwoord op maat" wordt teveel van één kant bekeken. Kosten besparen doet het niet. De locatie waar nu het werk gedaan wordt blijft bestaan. De individuele bezoeken zullen kostenverhogend werken. De kosten voor de hulpaanvragen zullen ook hoger zijn.
- In de brief aan de cliënten staat, dat men zelf kan beslissen waar de afspraak wordt gehouden. *"U bepaalt waar de afspraak is. Als uw vraag het best kan worden beantwoord door een persoonlijke afspraak in te plannen, dan maakt de consulent deze afspraak met u. Daarbij bepaalt u in onderling overleg waar de afspraak zal zijn. Dat kan op een van de loketten zijn of bij u thuis."* Ik vraag me af, wordt met een van de loketten bedoeld, ook de locaties in Bolsward en Workum?
- Het is in principe wel weer een achteruitgang. Als men nu de loketten toegankelijker maakt, komen er ook meer mensen.
- 1 persoon per 2 werkuren is nog vrij veel op de locatie in Bolsward.
- Als blijkt, na bijv. een jaar, dat men teveel telefonisch probeert af te handelen, want die kans bestaat gezien de bezuinigingen, gaat men de loketten dan weer openen?

Wij hopen dat uw deze opmerkingen en overwegingen mee wilt nemen in uw uiteindelijke advies.

Met vriendelijke groet,

Namens de Wmo-adviesraad v.m. Wûnseradiel,

M. Baarda, secretaris.

= = = = =

Lokale raad Bolsward: 3 april 2013

Advies van de Wmo Adviesraad Bolsward inzake

“verbetering dienstverlening van team Inkomen en team Zorg (Wmo)”.

Het betreft een brief behandeld door M. van den Hoed, die verzonden zal worden aan de doelgroep in april 2013.

Voorgesteld wordt om het inloopspreekuur in Bolsward en Workum te laten vervallen. Aanleiding is het feit, dat weinig burgers gebruik maken van het inloopspreekuur. Wanneer er wel gebruik gemaakt wordt van het spreekuur, dan blijkt vaak de medewerker met de juiste kennis en kunde niet aanwezig te zijn. De vraag moet worden doorgespeeld. Dit kost zowel de medewerker als de burger tijd en moeite.

De gemeente stelt, dat het beter voor de burger is, wanneer de burger een afspraak maakt met de Wmo consulent. Wanneer de afspraak telefonisch wordt gemaakt of via computer/email, dan is een inloopspreekuur niet meer nodig.

Wmo Adviesraad Bolsward constateert het volgende:

- De vrije inloop vraagt een grote inzet van gemeentelijk personeel. Door “antwoord op maat” zal de organisatie efficiënter functioneren en de dienstverlening effectiever plaatsvinden.
- Via de telefoon vindt men het vaak moeilijk om aan te geven wat nu precies het probleem is.
- Er zijn mensen die alleen de beschikking hebben over een (prepaid) mobiele telefoon. Bellen naar de gemeente kan veel tijd/geld kosten.
- Niet iedereen heeft de mogelijkheid/deskundigheid om een gesprek aan te vragen via de computer/email.

Wmo Adviesraad Bolsward stelt het volgende:

- Tijdens de openingstijden van het gemeenteloket in Bolsward en Workum moeten burgers de mogelijkheid hebben om een gesprek met een Wmo consulent aan te vragen.
- “Antwoord op maat” kan alleen gegeven worden wanneer er een “vraag op maat” is.
- De medewerker van het gemeenteloket moet opgeleid zijn om mensen met vragen over de Wmo goed te begeleiden naar een gesprek met een Wmo consulent.
- Wanneer er een afspraak is gemaakt met een Wmo consulent, dan kan de consulent vooraf de benodigde informatie vergaren, waardoor de burger optimaal wordt bediend.
- Dat de burger de keuze bepaalt van de locatie van het gesprek, is een goed uitgangspunt.
- Over het feit, dat de burger de mogelijkheid heeft om een 1^e contactpersoon of een familielid voor het gesprek mee te nemen, moet duidelijk gecommuniceerd worden.

Wmo Adviesraad Bolsward adviseert het volgende:

- Meld niet dat het inloopsprekuur in Bolsward en Workum komt te vervallen, maar meld dat bij het gemeenteloket een gesprek met een Wmo consulent aangevraagd kan worden en dat dit uiteraard ook telefonisch of per computer/email kan. Op deze wijze laat je zien, dat je als gemeente bereikbaar wilt zijn voor de burgers. Opgemerkt wordt, dat informeren van de doelgroep betekent, dat mensen die reeds gebruik maken van een Wmo voorziening geïnformeerd worden. Maar juist de mensen die genoodzaakt zijn om gebruik te gaan maken van een Wmo voorziening, hebben belang bij juiste informatie.
- Bij complexe zaken die telefonisch worden afgehandeld, zou het zo moeten zijn dat de burger het antwoord schriftelijk krijgt nagezonden.

3-4-2013 MM

=====