

**Onafhankelijke  
ondersteuning  
voor de inwoners  
van de  
gemeente  
Súdwest-Fryslân**



**Mienskipsoarch**

Wegwijs in zorg, wonen en welzijn

## Inhoudsopgave

	Pagina
1. Inleiding	3
2. Optimaal aanspreekbaar	3
3. Gebiedsteams	4
4. Aanleiding tot dit schrijven	4
5. Probleemstelling	4
6. Vraagstelling	5
7. Overweging	5
8. Registratie	5
9. Voorwaarden	6
10. Resultaat	6
11. Planning	7
12. Kosten	7

Rensina van der Velde, Stichting Mienskipsoarch

September 2015

## 1. Inleiding

Vanaf 1 januari 2015 is de transitie een feit en hebben alle gemeenten er een groot aantal taken bij op het gebied van werk, zorg en jeugd en participatie. Gemeenten moeten deze taken uitvoeren met minder geld dan dat er tot 2015 beschikbaar was. Dit kan alleen bereikt worden door de toekenning van voorzieningen tegen het licht te houden, te reflecteren op werkwijzen en daar waar mogelijk verbeteringen aan te brengen. Er is maatschappelijk veel discussie over de haalbaarheid van de transitie maar over één ding zijn we het inmiddels wel eens: “het moet anders” en dat kán ook.

Stichting Mienskipsoarch<sup>1</sup> heeft in, de inmiddels heringedeelde, gemeente Boarnsterhim laten zien dat anders niet slechter hoeft te zijn en dat een besparing van middelen ook mogelijk is zonder dat dit ten koste gaat van de tevredenheid van inwoners. Hiervoor is het nodig dat goed naar inwoners wordt geluisterd waardoor duidelijk is wat zij nodig hebben om zo zelfstandig mogelijk te kunnen functioneren in de door hen gekozen leefomgeving. Daarnaast geeft een goed gesprek inzicht in de mogelijkheden die inwoners zelf hebben om hun probleem, al dan niet met hulp van hun (sociale) omgeving, op te lossen. Gelet op de maatschappelijke ambitie om meer met minder te realiseren, biedt het samen oplossen hierin kansen.

Stichting Mienskipsoarch heeft van het Wmo platform Súdwest-Fryslân de vraag gekregen om mee te denken over het praktiseren van de onafhankelijke cliëntondersteuning en hierover te adviseren. In dit schrijven wordt aangegeven hoe het Wmo platform Súdwest-Fryslân dit wil realiseren.

## 2. Optimaal aanspreekbaar

De gemeente Súdwest-Fryslân, wil inwoners graag betrekken bij het beleid. De gemeente faciliteert het netwerk van het Wmo platform Súdwest-Fryslân en de vier lokale raden in de rol van het onafhankelijke adviesorgaan van het gemeentebestuur.

Vanuit de gemeenschappelijke ambitie van de gemeente en het Wmo platform Súdwest-Fryslân willen zij optimaal aanspreekbaar zijn voor de inwoners met een vraag over wonen, zorg, welzijn en dienstverlening. Door deze aanspreekbaarheid worden klachten voorkomen die voortkomen uit onvrede over procedures of (on)mogelijkheden.

Het Wmo platform Súdwest-Fryslân stelt zich met dit schrijven ten doel om:

*Recht te doen aan haar verantwoordelijkheid als Wmo platform Súdwest-Fryslân door “zo dicht mogelijk bij de inwoners te staan”, zodat inwoners een laagdrempelig aanspreekpunt hebben. Het hechte netwerk van de vier lokale raden in de gebieden van de gebiedsteams, met korte lijnen, maakt het mogelijk dat het platform de belangen van de inwoners duidelijk kan bespreken met de inwoners en met de gemeente”.*

*Deze “georganiseerde vraagzijde” maakt het mogelijk dat het gebiedsteam en de lokale raad elkaars gesprekspartners zijn. Tevens ontstaat de mogelijkheid voor de inwoners van het gebied om met een onafhankelijk persoon in gesprek te komen over (zorg)vragen.*

---

<sup>1</sup> [www.mienskipsoarch.nl](http://www.mienskipsoarch.nl) | boek "Efter de foardoar" 2012 en "waar een wil is, is een (om)weg" 2015

### **3. Gebiedsteams**

In Súdwest-Fryslân werken vijf gebiedsteams. Sinds 1 januari 2015 kunnen de inwoners van de gemeenten Súdwest-Fryslân met al hun vragen terecht bij één van de vijf gebiedsteam in de buurt. De gemeente heeft daarom per 1 juli 2015 het Wmo-loket in Sneek gesloten. Het gebiedsteam heeft de functie van dit loket overgenomen. Daarmee is de cliëntondersteuning nu een taak van de gebiedsteams. Hiervoor zijn diverse disciplines in de teams vertegenwoordigd. De gebiedsteams werken in opdracht van de gemeente.

Medewerkers van deze teams komen in de meeste gevallen bij de mensen thuis om in gesprek te gaan en in te schatten welke zorg en ondersteuning nodig is. Het is ook mogelijk voor inwoners om een medewerker van het gebiedsteam op kantoor te spreken.

Als inwoners het niet eens zijn met het advies van het gebiedsteam, hebben zij de wettelijke mogelijkheid om in bezwaar te gaan tegen een genomen besluit.

### **4. Aanleiding tot dit schrijven**

Het Wmo-platform Súdwest-Fryslân wil vanuit haar ambitie om dicht bij inwoners te staan en goed naar hen te luisteren een actieve rol innemen binnen de transitie. Zij wil duidelijk aanspreekbaar zijn voor inwoners vanuit een onafhankelijke rol die met name een functie heeft voor de inwoners die:

- (nog) niet gebruik willen maken van een gebiedsteam of die het gevoel hebben onvoldoende door het gebiedsteam gehoord te worden;
- in gesprek willen gaan over gemeentelijke zorgzaken met een onafhankelijk persoon;
- die ontevreden zijn over het gesprek met de medewerker van het gebiedsteam of het aanbod en hierover willen praten;
- ondersteuning willen tijdens het keukentafelgesprek van een onafhankelijk persoon die niet uit het netwerk van het gebiedsteam afkomstig is;
- die de uitkomst van een keukentafel gesprek willen voorbereiden en/of willen nabespreken met een onafhankelijk persoon die niet uit het gebiedsteam afkomstig is;
- ontevreden zijn en hierover al dan niet een klacht uitten maar nog openstaan voor een gesprek.

### **5. Probleemstelling**

De gemeenten hebben de taak om onafhankelijke cliëntondersteuning voor haar burgers te organiseren. Op dit moment is er onvoldoende aandacht voor deze vorm van onafhankelijke ondersteuning in de gemeente Súdwest-Fryslân, waardoor er niet optimaal gebruik gemaakt wordt van de input van inwoners bij het reflecteren op, en het verbeteren van beleid. We noemen het in plaats van cliëntondersteuning liever inwonerondersteuning omdat veel vragers zich (nog) geen cliënt voelen.

## **6. Vraagstelling**

Het Wmo-platform Súdwest-Fryslân vraagt toestemming en financiële ruimte van College en Wethouders voor de uitwerking van een onafhankelijke ondersteuning voor inwoners van de gemeenten Súdwest-Fryslân.

Het Wmo-platform Súdwest-Fryslân vraagt toestemming voor een pilot “onafhankelijk ondersteuning voor inwoners” voor de duur van een jaar.

## **7. Overweging**

De gemeenteraad heeft op 13-11-2014 een motie aangenomen, waarin de raad het college verzoekt te onderzoeken op welke wijze en in welk (liefst regionaal) verband een ombudsman/klachtenmeldpunt meerwaarde heeft en is aan te stellen respectievelijk in te stellen. Het Wmo-platform Súdwest-Fryslân is van mening dat gestreefd moet worden naar een onafhankelijke ondersteuner voor inwoners die niet alleen aandacht heeft voor (bijna) klachten, maar ze juist weet te voorkomen. Zij kan meedenken en de inwoners ondersteunen bij het vinden van een passende oplossing binnen het eigen netwerk en wanneer het niet anders kan, kan de ondersteuner de inwoner wegwijs maken in de meest effectieve weg die leidt tot verbetering van diens situatie. De formele klachtenbehandeling vindt plaats door de gemeente en/of door aanbieders.

De gemeenten hebben vanuit de overheid de taak gekregen om zorg te dragen voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Het Wmo-platform Súdwest-Fryslân is van mening dat de beste garanties hiervoor vanuit een onafhankelijke positie geborgd kunnen worden. Advies in deze is goed, zelf weten is beter.

Het netwerk van vier lokale raden en het WMO-platform Súdwest-Fryslân is een linking pin tussen inwoners en gemeente. Vanuit de dialoog tussen een onafhankelijke ondersteuner en inwoner kan vroegtijdig gesignaleerd worden. Deze dialoog behoeft niet altijd op geleide van een al ontstaan probleem plaats te vinden. Anderzijds kan de onafhankelijk ondersteuner meekijken met inwoners die het advies van het gebiedsteam willen toetsen alvorens eventueel in bezwaar te gaan.

## **8. Registratie**

Het moet mogelijk zijn om anoniem je verhaal als inwoner te kunnen doen, zonder dat er gelijk registratie plaatsvindt. Een onafhankelijk ondersteuner zal altijd aan de inwoner vragen wat deze van hem/haar verwacht. Het aantal vragen en soort vragen kunnen dus goed bijgehouden worden. Gegevens van inwoners worden alleen geregistreerd indien noodzakelijk en indien die akkoord gaat. Gebiedsteams daarentegen hebben hun eigen beleidskaders met betrekking tot registratie. Hier is het registreren van gegevens veelal noodzakelijk.

De onafhankelijke ondersteuner kan de brug vormen tussen inwoners die moeite hebben met vragen en de gebiedsteams. De ondersteuner is laagdrempelig en kan inwoners adviseren over mogelijke oplossingsrichtingen. Knelpunten kan hij/zij rapporteren ten behoeve van input voor beleid van de gemeenten.

Verbeterpunten blijven binnen de gemeenten gesignaleerd en kunnen in een korte lijn worden besproken, waardoor snel en slagvaardig geleerd en geïntervenieerd kan worden. De gedachte hierachter is dat klachten of bijna klachten ons helpen om het beleid te optimaliseren. Hiervoor is het nodig dat betrokkenen goed op de hoogte zijn van zaken die verbetering behoeven, zowel aan de beleidsmatige kant, maar ook aan de kant van de uitvoering en levering van diensten.

## 9. Voorwaarden:

- De onafhankelijk ondersteuner moet goed bereikbaar zijn;
- de functionaris moet bekend zijn;
- de functionaris wordt aangesteld door het Wmo-platform Súdwest-Fryslân en rapporteert per kwartaal aan de lokale raden over: contactmomenten, het gebied van waaruit een beroep op haar wordt gedaan, knelpunten, kansen, verrichtte interventies en adviezen. De lokale Wmo raden bespreken elk kwartaal de gegevens met de gebiedsteams en sturen resultaten van deze gesprekken en bijbehorende gegevens naar het secretariaat van het Wmo-platform Súdwest-Fryslân, waar centrale registratie plaatsvindt en van waaruit de bestuurders van de gemeente worden ingelicht. Een overlegstructuur dienaangaande kan nader ingevuld worden;
- er moet samengewerkt worden tussen onafhankelijk ondersteuner en gebiedsteams. De klachtenfunctionaris moet de onafhankelijk ondersteuner goed kunnen bereiken en kunnen inzetten voor een verkennend gesprek. Gezamenlijk staan ze voor optimale ondersteuning voor inwoners. Elk vanuit een andere rol en verantwoordelijkheid. Vanuit deze samenwerking weten ze elkaar te vinden en verbinden ze zich met elkaar met als doel de inwoners zo goed als mogelijk te ondersteunen;
- de functionaris moet kennis hebben van de Wmo, Wlz en Zvw en goed op de hoogte zijn van het gemeentelijk beleid, de sociale kaart en de mogelijkheden, om inwoners goed te adviseren;
- selectie van de functionaris moet plaatsvinden aan de hand van een competentieprofiel;
- er moet ruimte zijn voor ontwikkeling en pionieren. De functie zal zich organisch ontwikkelen. Dit vraagt flexibiliteit met betrekking tot de arbeidsvoorwaarden voor een dergelijke functionaris. Een pilot is hiervoor een praktische vorm.

## 10. Resultaat

1. Met de inzet van de onafhankelijk ondersteuner wordt recht gedaan aan de onafhankelijke ondersteuning zoals die in de Wmo is bepaald;
2. de inzet van de onafhankelijk ondersteuner voor inwoners zal leiden tot een afname van bezwaarschriften. Op dit moment is het moeilijk om exact aan te geven om hoeveel dit zal gaan maar ervaringen in de voormalige gemeente Boarnsterhim (1) hebben ons geleerd dat dit een realistisch resultaat is. Veel bezwaren of voorgenomen bezwaren worden ingetrokken op het moment dat er een gesprek plaatsvindt met een onafhankelijk ondersteuner;
3. er is inzicht in de (bijna) klachten en onvrede van inwoners. Klachten zeggen niet alles. Weinig klachten wil niet zeggen dat inwoners tevreden zijn;
4. er is een vangnet voor inwoners die geen beroep op de gebiedsteams willen doen en autonoom, buiten de gemeente om, op zoek zijn naar oplossingen voor hun vraag;
5. inwoner, gebiedsteam en gemeente zijn door middel van deze vorm van ondersteuning waar nodig en gewenst met elkaar verbonden.

## 11. Planning

<b>Wat</b>	<b>Wanneer</b>	<b>Door wie</b>
Advies t.b.v. plan onafhankelijke inwoner ondersteuning	Week 36, 2015	R. van der Velde, stichting Mienskipsoarch in opdracht van Wmo-platform SWF
Presentatie commissie, intentie uitspreken voor go of no go	23 september 2015	Wmo-platform SWF presenteert haar plan
Bespreekpunt B&W, intentie programmabegroting aanpassen	28 september 2015	Wmo-platform SWF zorgt voor aanleveren tekst
Bespreekpunt gemeenteraad, ten behoeve van positieve besluitvorming	12 november 2015	B&W plaats dit onderwerp op de agenda.
Uitwerken functie: <ul style="list-style-type: none"><li>• Competentie profiel</li><li>• Taakstelling formuleren</li><li>• Vaststellen arbeidsvoorwaarden</li><li>• Werven, selecteren</li><li>• Scholen</li><li>• Faciliteren functie t.b.v. uitvoering</li></ul>	November – december 2015	Wmo-platform SWF
Praktiseren	Januari 2016- december 2016	WMO-platform SWF
Communicatieplan	Januari- februari 2016	Onafhankelijk ondersteuner

## 12. Kosten onafhankelijk ondersteuner voor inwoners

Kosten januari –december 2016

Werving en selectie	€ 2.000
Scholing	€ 1.500
Kantoorbenodigdheden	€ 5.000
<i>folder</i>	
<i>telefoon</i>	
<i>laptop</i>	
<i>bijeenkomsten</i>	
Reiskosten	€ 1.500
Personele lasten	€ 35.000

*Totale kosten € 45.000 exclusief btw*