

Raadsvragen

Beantwoording van de schriftelijke vragen, gesteld door de fractie Behoorlijk bestuur over het op 13 april jl. geplaatste krantenartikel door de Ombudsman over de Wmo.

Aan de leden van de gemeenteraad

Op 17 april 2023 heeft de fractie Behoorlijk bestuur onder verwijzing naar artikel 36 van het reglement van orde voor de vergaderingen van de raad, de navolgende vragen gesteld over , het antwoord vindt u onder de vraag:

De ombudsman stelt dat burgers uiteindelijk vaak hun voorzieningen ontvangen, maar weinig invloed en regie ervaren in het proces van aanvragen. Dit vergroot de afstand tussen de burgers en de overheid. Keukentafelgesprekken gaan vaak over de zorgpakketten en niet over de zorgen van de burgers en wat zij nodig hebben.

1. Op welke wijze gaat men hiermee om en wordt er geluisterd naar de burgers, is er hier sprake van echte participatie in het aanvraagproces? Zo ja, op welke manier, buiten het indienen van de zorgvraag?

Het proces van melding en aanvraag zit buiten de regie sfeer van de inwoner doordat het wettelijke bepalingen betreft opgenomen in de WMO. Het keukentafelgesprek start met de vraag om een dienst door middel van een melding. Insteek tijdens het keukentafelgesprek is echter wat heeft de inwoner nodig en waar kunnen we compenseren, rekening houdend met eigen kracht en netwerk. Hierin vragen de consulenten breed uit op de diverse leefgebieden, zetten of verwijzen door naar collegae intern en/of externe partners waar nodig.

Is er een Adviesraad Sociaal Domein, van wiens kennis en kunde gebruik kan worden gemaakt, en die zorgt dat de burger invloed heeft op het gemeentelijk sociaal beleid?

2. Zo ja, wordt er hier gebruik van gemaakt?

De adviesraad Sociaal Domein is er al jaren en wij maken al jaren gebruik van de expertise van deze adviesraad. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies die wij meenemen in de afwegingen die wij maken. Desgevraagd sluiten we aan om zaken te verhelderen maar ook komen wij op eigen initiatief om advies op te halen. De samenwerking is al jaren van meerwaarde voor de inhoudelijke besluitvorming binnen het sociaal domein.

3. Zo nee, waarom niet?

Niet van toepassing

4. Biedt de gemeente ook proactief onafhankelijk en voldoende cliëntondersteuning aan?

Er zijn diverse gesubsidieerde partners in het voorveld waar wij onze inwoners naar verwijzen indien nodig. Daarnaast is er mogelijkheid om zonder afspraak langs te komen op de diverse wijksteunpunten waar onze partners gereed staan om inwoners verder te helpen met uiteenlopende vragen. Mocht een inwoner niet verder geholpen kunnen worden door cliëntondersteuners nemen de consulenten van de gemeente in de wijksteunpunten de zorgvraag over.

5. Zo ja, door wie en hoe vaak?

Mee en de Wering, Humanitas, Mantelzorgcentrum, sportservice en De Hoofdzaak. In totaal zijn er in het eerste kwartaal 2023, 1254 verzoeken/vragen binnen gekomen bij de wijksteunpunten. Hiervan zijn 73 verzoeken doorgezet naar onze partners. De overige vragen zijn doorgezet naar de gemeente.

6. Zo nee, waarom niet?

Niet van toepassing.

7. Wordt er met derde partijen gesproken over klachten van cliënten?

Wanneer er vanuit een derde partij een grief of onduidelijkheid is besproken met de inwoner zal dit in de overlegstructuur worden besproken wanneer het algemene zaken betreft. Individuele casuïstiek wordt alleen met uitdrukkelijke toestemming van de inwoner rechtstreeks met een consulent integrale toegang besproken.

8. Weet de burger waar hij met zijn klachten heen kan?

De klachtenprocedure van de gemeente staat op onze internetsite, foldermateriaal en mondelinge verwijzing naar de procedure. Bij vragen daarover kunnen wij of onze partners assisteren.

9. Is er regelmatig overleg met de leden van cliëntorganisaties?

Ja er is integraal casuïstiek overleg. Daarnaast is er op ieder wijk steunpunt een wekelijkse netwerkbijeenkomst met ongeveer 20 deelnemers van de diverse client ondersteunende partijen en gemeente.

10. Welke lering wordt er getrokken uit deze overleggen?

Signalen vanuit deze overleggen dragen bij aan bijvoorbeeld procesverbetering of een verbeterde dienstverlening.

11. Wat zijn hun ervaringen en waar maken zij zich zorgen over?

Zorg over de thema's eenzaamheid, rouwverwerking en armoede zijn aangedragen. Deze thema's komen regelmatig naar voren in de gesprekken met inwoners.

12. Wat zijn de conclusies en in hoeverre past men het beleid hierop aan?

De signalen worden intern besproken en meegewogen in beleidskeuzes. Daarnaast geeft het focus aan de dienstverlening binnen de wijk steunpunten (inzet op expertise vanuit partners en gemeente).

Den Helder, 16 mei 2023

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Den Helder,

J.A. (Jan) de Boer MSc.
burgemeester

M.J. (Marc) Pothast
secretaris