

## **Notulen vergadering WMO-raad Emmen op 12 oktober 2017 om 13.30 uur in C4-02/C4-03 in gemeentehuis Emmen**

### **1. Opening en vaststellen agenda**

De voorzitter heet iedereen welkom, met name mevrouw Stikma, de heer Molenhuis en de ambtenaren van de gemeente Emmen.

### **2. Bezoek De Toegang: mevr. Stikma**

Mevrouw Stikma is per 2 april 2017 benoemd als directeur van De Toegang. Ze heeft een opleiding en veel ervaring in het Sociaal Domein. Na overgang naar DT van de WMO per 1 januari 2017 volgde op 1 juli 2017 ook de Jeugd. De volgende stap zou de Schulddienstverlening moeten zijn per 1 oktober 2017. Omdat er meer tijd nodig is om alles rondom Jeugd goed te beheersen is er uitstel gevraagd tot 1 januari 2018 voor de toetreding van Schulddienstverlening.

De eerste honderd dagen waren een intensieve kennismaking met de organisatie inclusief huisbezoeken. Dit heeft geleid tot een document:

- Het huis moet op orde worden gebracht. Het klachtenbeleid, personeelsbeleid inclusief ziekteverzuim en financieel vragen om aandacht.
- Er moet een sterk tweede echelon komen. Wat is belangrijk en hoe dit aan te pakken? Het is nu nog te vaak brandjes blussen. Ook zijn er twee gescheiden registratiesystemen =. Structuren aanpassen.
- Te weinig personeel met de juiste opleiding. De winkel wordt bemand maar moet ook draaien. Een leven lang leren is belangrijk.

De overdracht van de dossiers van de jeugd ging moeizaam. Inmiddels alle jeugd goed in beeld.

Er zijn nog wel enkele knelpunten richting de klant. De doorlooptijden zijn vaak (te) lang. Ook zijn er vele klachten omdat de verwachtingen van de burger soms te hoog zijn.

In de aanloop naar De Toegang is er veel aan dacht geweest voor de uitvoering. De praktijk blijkt zeer weerbarstig te zijn.

Als voorbereiding op dit gesprek had de WMO een aantal vragen toegestuurd. Helaas bleken die niet op de juiste plaatst te zijn aangekomen. Een aantal vragen en antwoorden:

\* Hoe staat het met de doorverwijzing naar de informele zorg?

Antwoord: Op 10 oktober 2017 is er een overleg met Sedna geweest over het afschalen naar informele zorg. Ook zijn er afspraken gemaakt over het stroomlijnen daarvan in de zes werkgebieden.

\* Vindt er rapportage plaats naar de opdrachtgever: Wat is de inhoud en frequentie?

Antwoord: Er is wekelijks overleg met de gemeente Emmen of het past in het beleid. Mevrouw Stikma zal nog schriftelijk reageren. Tweemaal per jaar is er een officiële rapportage van de DT aan de gemeente. Dit is nog in ontwikkeling en daarom nog ideaal.

\* Welke zijn de processtappen, met formulieren e.d. en is 6 weken haalbaar?

Antwoord: De doorloop moet sneller. Soms wordt er al zorg verleend en komt de

beschikking later. Het streven is om het proces binnen zes weken af te ronden.

\* Wordt daar waar gevraagd of noodzakelijk is een PGB-advies gegeven?

Antwoord: De afgifte van PGB is meer dan tot nu toe gebruikelijk is, met name voor beschermd wonen. Bij de gemeente is veel aandacht voor PGB. Er is een PGB-vrijheid die is wettelijk vastgelegd. De WMO heeft de indruk dat soms een PGB-aanvraag wordt ontmoedigd.

De WMO-raad heeft nog een tip. Als er al een uitgebreid en goed dossier is, neem deze gegevens dan over. Het kost onnodig tijd en energie om alles nogmaals te doen.

Tot slot zijn er nog enkele algemene vragen:

\* Is er sturing op beleid en budgettering of is het toch maatwerk?

Antwoord: Maatwerk staat voorop, maar lijkt ondergesneeuwd te raken.

\* Hoe is het met de kwaliteitstandaard versus PGB?

Antwoord: De neiging is meer te gaan richting effectmeting dan strikt de regels volgen.

De voorzitter bedankt mevrouw Stiksma voor haar aanwezigheid en de openheid van zaken die ze gaf.

De heer Molenhuis heeft de vergadering tot nu toe als informatierijk ervaren. Hij is historicus en is onderzoeker bij Zorgbelang Drenthe. Vanaf 1 september 2017 is hij voor 2 dagen per week de ombudsman sociaal domein.

De gemeente Emmen ontvangt geen zorg van Zorgbelang Drenthe. Er is dus geen sprake van belangenverstrengeling.

De contactgegevens van de ombudsfunctionaris zijn hetzelfde gebleven. Er is nu meer aandacht voor onderzoek naar wat er fout gaat en wat goed. De heer Molenhuis benadert actief andere partijen. Het is niet mogelijk om dossiers van aanbieders te ontvangen; hij werkt uitsluitend met de informatie die individuen aan hem geven. De ombudsfunctionaris is onpartijdig.

De naamsverandering in ombudsman Sociaal Domein is goed. Dit is een algemeen bekende naam en had eigenlijk al bij de start zo moeten zijn. De taakomschrijving is hetzelfde gebleven. Wel is het nu een meer actieve en niet meer een afwachtende houding.

Er is een verschil tussen een klacht en een melding. De ombudsman kan en wil indoen nodig bemiddelen en ondersteunen.

De WMO-raad merkt op dat de klachtenbehandelaar meer gaat over bejegening dan over de inhoud van een klacht. We merken dat de klachten op meer plekken terecht komen. Het zou goed zijn als dit meer gestroomlijnd wordt.

De ombudsman geeft aan dat er een officiële klachtenprocedure in de maak is. Hij zal het stroomschema sturen aan het secretariaat.

De voorzitter concludeert dat beide partijen behoefte hebben aan wederzijds contact. Ook het enthousiasme en de kritische blik vindt de WMO-raad positief. De raad hoopt dat dit zo door gaat.

### **3. Inspreekronde**

Er zijn deze keer geen gasten die willen inspreken.

#### **4. Mededelingen + beantwoorden vragen notulen gemeente Emmen**

De heer Pel gaat nog even verder met de benadering van het rapport over positieve gezondheid van de vorige vergadering. De concepttekst zal nog wel enkele malen worden bijgewerkt en de WMO-raad zal hiervan op de hoogte worden gehouden.

De WMO-raad merkt op dat begin 2016 staatssecretaris van Rijn in Emmen was. Samen Oud zou daarna als voorbeeld verder groeien maar daar lijkt het niet op. Heeft Samen Oud wel voldoende aandacht? De heer Pel geeft aan dat de nadruk van samenwerken verschuift naar samen verantwoordelijk.

De aanpak van Samen Oud in Emmen is niet voor elke gemeente betaalbaar. Er is een alternatief ontwikkeld in de vorm van integrale ouderenzorg door de centrale huisartsdienst Drenthe.

De WMO-raad merkt op dat het beleidsdocument zowel spreekt over programmamanager als programmaleider. Voor de duidelijkheid kiezen voor één begrip.

Op bladzijde 1 staat „daar waar het kan”. De ervaring heeft ons geleerd, dat als het kan het ook moet. Daarom geeft de WMO-raad vooral niet pushen!

Aan het beleid wordt een uitvoeringsprogramma gekoppeld.

De genoemde cijfers in het beleidsrapport worden nog gecontroleerd.

#### **5. Conceptnotulen van 14 september 2017**

De notulen worden goedgekeurd.

#### **6. Terugkoppeling bijeenkomsten**

Alies Eleveld gaat lopende projecten zoals mantelzorgbeleid bij bedrijven oppakken. Helaas waren er slechts twee bedrijven die belangstelling hadden.

De verdiepingsdag van het Grote Voor Elkaar Festival leverde als belangrijkste conclusie op dat niet de regels maar de mens centraal moet staan. Tijdens de bijeenkomst is er contact gelegd met Schulddienstverlening en heeft de werkgroep zorg-aan-huis een afspraak gemaakt om elkaar te treffen in december.

Het symposium over Overerfbare Armoede leerde dat de lange trajecten en het vasthouden aan de regels als negatief wordt ervaren. De indruk die ervaringsdeskundigen maakten was groot, vooral door het realistische karakter.

Er is van de bijeenkomst over publiek vervoer een verslag gemaakt. Dit is reeds aan de leden rondgestuurd.

#### **7. Rondvraag**

Er zijn geen vragen meer.

#### **8. Sluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om bijna 16.00 uur.

Notuliste: mevr. S.R. Pals