

Melkwegplein 1
2971 VR Bleskensgraaf
Postbus 5
2970 AA Bleskensgraaf
T 14 0184
www.gemeentemolenwaard.nl

Wmo-adviesraad Molenwaard
T.a.v. mevrouw S. Borstlap

Zaaknummer: 61035
Voor informatie: Mw. B. Kooijman
Onderwerp: Reactie op brief d.d. 7 februari 2013

Datum: 13 augustus 2013
Bijlage:

Geachte mevrouw Borstlap,

Via het Wmo-platform Graafstroom en de Wmo-adviesraad Molenwaard hebben wij een aantal vragen ontvangen over het loket Maatschappelijke Ondersteuning van de gemeente Molenwaard. In deze brief geven wij u een reactie op deze vragen.

U geeft aan dat u klachten ontvangt over het loket, met ontevreden geluiden over Wmo medewerkers en het niet Kantelingsproof afhandelen van vragen.

Is het college bekend met deze klachten?

Het college heeft deze klachten nog niet eerder vernomen en stelt het op prijs dat de Wmo-adviesraad en het Wmo-platform hier alert op zijn en hier een signaal voor afgeven richting het college. Graag ontvangen wij nog wel een concretisering van de signalen.

Overleg met verantwoordelijke afdeling en maatregelen

Door middel van het uitvoeringsprogramma de Kanteling en de acties die daarin genoemd zijn, wordt de Kanteling in het loket Maatschappelijke Ondersteuning opgezet en geïmplementeerd. De belangrijkste acties die hierin zijn opgenomen:

1. Training medewerkers, waaronder intervisie, reflectietraject en sociale netwerkstrategieën
2. Gekantelde documenten en regelgeving
3. Inzet van twee nieuwe functies adviseur wonen, zorg en welzijn per 1 juli 2013
4. Inzet van een coördinator, mede gericht op implementatie van de Kanteling, in het loket per 1 juni 2013
5. Inzet van nieuwe welzijnsstructuur
6. Monitoring de Kanteling door middel van continu klanttevredenheidsonderzoek

De procedure en documenten zijn vanaf 1 januari 2013 grotendeels aangepast op de Kanteling. Hierover wordt u in uw vergadering van 31 oktober 2013 verder geïnformeerd.

In de werkgroep nieuwe welzijnsstructuur en de werkgroep de Kanteling wordt en bent u betrokken bij de opzet van de welzijnsstructuur en het opstellen van nieuwe regelgeving. Door middel van de halfjaarlijkse management rapportages stellen wij u op de hoogte van de ontwikkelingen rondom de Kanteling.

Klanttevredenheidsonderzoek

Als er informatieverzoeken Wmo worden afgerond, ontvangt de vrager een miniem formulier waarin vragen worden gesteld over de dienstverlening. De vrager kan aangeven of hij/zij benaderd wil worden voor verdere uitleg. Als de vrager heeft aangegeven hier toestemming voor te geven, worden de personen die een hoge en lage score hebben gegeven benaderd voor verdere uitleg. Door middel van verzameling en analyse van deze resultaten kunnen wij bekijken welke acties nodig zijn om de Kanteling verder te ontwikkelen en de dienstverlening te optimaliseren.

Adequaat trainingsprogramma

Alle medewerkers van het team Maatschappelijke Ondersteuning hebben inmiddels een training vraaggesprekken gevolgd, gebaseerd op de Kanteling. Deze training is gegeven door TriviumPlus (gespecialiseerd in de Kanteling – Wmo) in combinatie met Schouten & Nelissen (communicatiebureau). In deze training zijn gesprekstechnieken met als onderwerp de Kanteling behandeld en geoefend. De training ging in op techniek en inhoud. In oktober 2013 staat een training sociale netwerkstrategieën door Stichting MEE gepland.

Voorlichtingen vrijwilligers

Op onderstaande data worden vrijwilligers(organisaties) en kerken uitgenodigd om voorlichtingen met betrekking tot de Kanteling en overige ontwikkelingen binnen de gemeente bij te wonen. U wordt bij deze ook uitgenodigd voor één van deze bijeenkomsten:

Dag en datum	Tijd	Plaats
Dinsdag 17 september 2013	13:30 tot 15:30 uur	't Waellant, Ooievaar 10 in Nieuw-Lekkerland
Dinsdag 17 september 2013	19:30 tot 21:30 uur	't Waellant, Ooievaar 10 in Nieuw-Lekkerland
Donderdag 26 september 2013	13:30 tot 15:30 uur	De Spil, Willem van den Heerikweg 1 in Bleskensgraaf
Donderdag 26 september 2013	19:30 tot 21:30 uur	De Spil, Willem van den Heerikweg 1 in Bleskensgraaf
Donderdag 3 oktober 2013	13:30 tot 15:30 uur	Hof van Ammers, Bernhardstraat 15 in Groot-Ammers
Donderdag 3 oktober 2013	19:30 tot 21:30 uur	Hof van Ammers, Bernhardstraat 15 in Groot-Ammers

Met de vrijwilligers wordt gesproken over de Kanteling en de veranderende rol voor zowel de gemeente als de vrijwilligers en inwoners.

De Kanteling is een lopend proces. De Kanteling is een verandering in denk- en werkwijze die de aankomende jaren meer en meer haar vruchten af zal moeten werpen.

Met bovengenoemde acties hopen wij stappen in de juiste richting te maken. Wij stellen het zeer op prijs als u daarin met ons wilt samenwerken en meedenken.

Dit met het oog op ons gezamenlijk doel dat de schaarse middelen die voor ondersteuning beschikbaar zijn op een effectieve wijze bij die inwoners terecht komen die het het hardst nodig hebben.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Wethouder gemeente Molenwaard,

P. Vat