

W.M.O. Adviesraad Bergen

Aan : College van Burgemeester en Wethouders

Van : W.M.O. adviesraad Bergen

Datum : juli 2014

Betreft : Gevraagd advies integraal dienstverleningsmodel Sociaal Domein

De WMO adviesraad van de gemeente Bergen is gevraagd een reactie te geven over de beleidsnota Integraal dienstverleningsmodel sociaal domein

Hierbij ontvangt u de volgende overwegingen, suggesties en opmerkingen van de W.M.O. adviesraad Bergen op de voornoemde beleidsnotitie.

Betreffende het organisatieproces (Click, Call, Contact) merkt de raad op dat de stappen zo toegankelijk en eenvoudig mogelijk moeten zijn voor de burger (cliënt). De ervaring met de 'eigen kracht wijzer' in stap 1: click is door enkele raadsleden uitgeprobeerd. De ervaringen zijn niet positief. De stappen die doorlopen moeten worden duren lang, de vragen/stellingen komen ingewikkeld over en roepen soms nieuwe vragen op. Het advies van de raad is om hier aandacht voor te hebben en bijvoorbeeld rechtstreeks gebruik te maken van de sociale kaart van MEE.

Uit de evaluatie van pilot overdracht (jan 2014-april 2014) die de raad ter informatie ontving komt naar voren dat de consultants (generalisten) competenties zoals o.a. affiniteit en inlevingsvermogen nodig hebben voor het voeren van gesprekken gericht op een aantal (nieuwe) doelgroepen en meer moeten weten van de sociale kaart. De raad vindt het belangrijk dat er aansluitend op de te ontwikkelen competentieprofielen van de functies generalist, procesregisseur en teammanager aandacht is voor adequate (bij)scholing van de medewerkers en dat er naast het opleidingsniveau (HBO/WO)op inhoudelijke kennis en werkervaring getoetst wordt.

De pilot Sociaal team (Egmond) is multidisciplinair samengesteld met deelname van vier organisaties waarbij de (specialistische) kennis van de medewerkers van deze organisaties goede ervaringen heeft opgeleverd. De raad ziet het als een voordeel dat de medewerkers van de maatschappelijke organisaties de Wering, Welzijn en MEE ieder hun brede kennis, ervaring en competenties inbrengen. De raad ziet het als meerwaarde om deze samenwerking in de keten te behouden en deze dmv een subsidierelatie voort te zetten. De raad verkiest die vorm van samenwerking boven het uitsluitend in dienst nemen van generalisten door de gemeente.

De raad vraagt zich af of de gemeente in het werkproces rekening houdt met het waarborgen van de privacy van de kwetsbare burger bij de omgang met en verwerking van de casuïstiek. De raad wil graag geïnformeerd worden op welke wijze de privacy gewaarborgd wordt en hoe er gedacht wordt over de uitwisseling van privacygevoelige gegevens tussen partijen in de lokale toegang en volgens de integrale benadering.

Tenslotte mist de raad de mogelijkheid van (cliënt)ondersteuning voor de kwetsbare burger bij bezwaar op een afwijzende beschikking. De raad adviseert dat hiertoe een laagdrempelige, onafhankelijke 'ombudsman' of sociaal juridisch cliëntondersteuner wordt aangesteld, bijvoorbeeld door een overkoepelend orgaan zoals de VNG. Ter vergelijking werd als voorbeeld door de raad

benoemd een functionaris vergelijkbaar met de pvp-er (patiëntvertrouwenspersoon) binnen de zorg die vanuit de onafhankelijke stichting PVP de patiënt ondersteunt.