

Aan het College van Burgemeester en
Wethouders van Tiel
t.a.v. mw. Inge Belgrave
Postbus 6325
4000 HH Tiel



Tiel, 27 februari 2017.

Betreft: *Advies Wmoraad n.a.v. Rapport Verwey-Jonkers over de Gemeentelijke **toegangs-
poorten** in Tiel van nov. 2016, w.b.t. onderdeel toegang tot ondersteuning Wmo en Jeugd-
hulp/Multiproblem*

Geacht College,

△ Alle aanbevelingen uit dit rapport onderschrijven wij en wij adviseren u deze uit te voeren.
Daarnaast nog wat toegevoegde aanbevelingen:

△ Er moet een onafhankelijke, laagdrempelige, lokale vertrouwenspersoon komen, waar men terecht kan met signalen over problemen: vermoedens van ouderenmishandeling, geweld in afhankelijkheidsrelaties, vage niet-pluis-gevoelens, maar ook diverse andere onzekerheden en klachten van burgers, waarvoor het meldpunt Veilig Thuis net een brug te ver is.

△ Ook lijkt betere samenwerking tussen de regiogemeenten nodig. De bekendheid van de procesregisseur 5.2 houdt mogelijk op bij de gemeentegrenzen. Indien een Tiels kind uit een nog onbekend multiproblem gezin via de (middelbare) school in een andere woonplaats jeugdhulp op school krijgt, duurt het lang voor er samenwerking is met Tiel, laat staan dossieroverdracht.

△ De bekendheid van alle toegangen en regelingen bij bijvoorbeeld Nederlanders met een migratie achtergrond is gering. Zij zoeken toegang tot hulp vaak via een medewerker van Mozaiek, die hun eigen taal spreekt.

△ Digitaal valt er op de website veel te verbeteren, qua informatie, zoektermen, taalgebruik etc. Wij bevelen de Schulinck werkwijze aan: Er zijn digitale voorbeelden van Schulinck: 'Antwoord op' en 'antwoordopjeugd'. Deze kunnen ook aangepast worden aan gemeentelijke regels. Zijn geschreven in begrijpelijk Nederlands.

△ MEE-medewerkers worden te weinig gevraagd bij gesprekken. Sommige consultants weten de weg en vragen vaak; anderen bijna nooit. De aparte locatie van de MEE-medewerkers, niet meer in de buurt van het loket, doet er geen goed aan.

△ Over de werkwijze van het loket:

Brieven over Wmo-hulp gericht aan 'Gemeente [Tiel, Postbus 6087, 4000 AB Tiel](#)', resp. aan 'Gemeente [Tiel, Postbus 6325, 4000 HH Tiel](#)' en e-mails naar infowmo@tiel.nl worden telefonisch beantwoord. Vaak pas vele weken later.

Het voordeel van een telefoontje is natuurlijk dat de cliënt meteen vragen kan stellen ter verduidelijking.

Wanneer de reactie echter lang op zich heeft laten wachten, voelt de persoon zich overrompeld door dit telefoontje. Hij weet niet meer precies waar het over gaat. Er wordt verwezen naar data van besluiten. Uiteraard heeft de (onverwacht) gebelde persoon deze data niet paraat; de beller heeft ze 'voor zich liggen' en heeft zich op het telefoongesprek voorbereid.

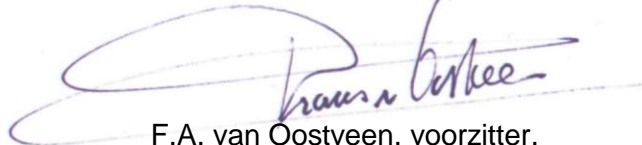
Gevolg daarvan is dat men niet goed begrijpt wat er nu precies door 'die mevrouw' verteld is. Noch wat de consequenties daarvan zijn. De naam van die mevrouw kan de cliënt zich al helemaal niet meer herinneren.

Als de cliënt (of zijn vertegenwoordiger) er op aandringt, zijn de Wmo-medewerkers wel bereid om het telefoontje d.m.v. een mail te bevestigen. Ze vatten dan de telefonisch gegeven informatie samen, maar zonder de argumenten voor het besluit te vermelden. Ook wordt niet aangegeven hoe er beroep aangetekend kan worden tegen de beslissing.

△ De Wmoraad vindt het onjuist dat op schriftelijk gestelde verzoeken of bezwaren alleen telefonisch besluiten worden meegedeeld. Je hebt daardoor als WMO-client niets om op terug te kunnen grijpen. Burgers die hulp vragen in het kader van de WMO, zijn vaak niet assertief, maar kwetsbaar. Deze werkwijze van Wmo-consulenten vormt een enorme toegangdrempel. Hier is verbetering haalbaar door elk besluit ook schriftelijk te sturen met argumenten en bezwaarmogelijkheden.

Met de meeste hoogachting,

Namens de Wmo-raad,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'F.A. van Oostveen', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

F.A. van Oostveen, voorzitter.