

INSPREEKTEKST aangaande ongevraagd advies KTO-Wmo



Commissie Samenleving gemeente Haarlem donderdag 7 april 2016

We zijn tevreden omdat uit ons advies is overgenomen om aan het einde van dit jaar nogmaals een kwalitatief onderzoek te houden zodat vergelijking met 2015 mogelijk is.

Maar de begeleidende brief van het college over het KTO WMO was voor de Participatieraad aanleiding tot een ongevraagd advies omdat wij de toelichting van het college onvoldoende recht vonden doen aan de conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek.

Ten eerste: de aanleiding verwoord in de brief klopt niet: dit kwalitatieve onderzoek is op uitdrukkelijk voorstel van de commissie Samenleving en de Participatieraad als aanvulling op het gebruikelijke kwantitatieve onderzoek gevraagd.

Ten tweede: Wij begrijpen niet waarom in de brief de nadruk wordt gelegd op het niet representatieve aspect; De essentie van een kwalitatief onderzoek is niet de representativiteit maar om concrete signalen van de klanten op te halen.

In de reactie geeft het college aan dat er nog geen smart-geformuleerde verbeteringen worden genoemd om de stakeholders de kans te geven nieuwe aanvullende voorstellen te doen.

Dat lijkt ons een paard achter de wagen; immers het onderzoek geeft duidelijke aanbevelingen o.b.v. de gesprekken. Waarom dan wachten op de ideeën van de stakeholders om daarna pas te komen met een overzicht van de acties en een actieplan? Dit leidt tot onnodige vertraging en het niet nemen van de regierol. Waarom het proces niet versnellen door te gebruiken wat je al weet?

Om welke signalen gaat het bijvoorbeeld:

- het gaat over de onduidelijkheid van de status van het onderzoeksgesprek
- het ontbreken van de zekerheid van een vast aanspreekpunt. In de reactie zegt het College dat er bij voorkeur een zaak wordt opgepakt door dezelfde casemanager. Dat is geen garantie dus. De klant ervaart dat ook niet zo.
- verder worden de bezuinigingen en de “eigen kracht” als uitgangspunt genoemd. Maar als je werkelijk wilt dat de klanten meer op eigen kracht zaken ter hand nemen zal je veel kwaliteit in het eerste gesprek moeten stoppen en zorgen voor regie, op de voortgang.
- het ontbreken aan inlevingsvermogen en maatwerk wordt genoemd (en hoeveel geld kost dat nu eigenlijk?)
- de bereikbaarheid die tekort schiet en wederom wordt in de reactie verwezen naar de beperkte budgetten
- de overbelaste mantelzorgers

INSPREEKTEKST aangaande ongevraagd advies KTO-Wmo

Wij zouden graag zien dat signalen uit dit onderzoek serieus worden genomen en dat klanten zodoende het gevoel krijgen begrepen te zijn. Dat kan onder meer door de aanbevelingen uit het onderzoek SMART geformuleerd over te nemen in een actieplan en dat voor te leggen aan de stakeholders.

Tot slot herhaal ik nog maar eens onze mantra namelijk:

1. Het ontbreken van een integraal klachtenmeldpunt waar klanten met deze signalen naar toe kunnen in plaats van te verdwalen in het woud aan bestaande klachtenprocedures van gemeente en leveranciers.
2. En aandacht voor het te kort aan kennis over de cliëntondersteuning zowel bij klanten als professionals en dan is de **onafhankelijkheid** van deze ondersteuning nog niet eens geformuleerd.

Dank u wel

Namens de Participatieraad Haarlem,

Ruth Nelemaat
voorzitter