

Secretariaat WMO raad  
Kempenaar 18, 2991 PG Barendrecht  
T 06-54381603  
E [info@wmo-raadbarendrecht.nl](mailto:info@wmo-raadbarendrecht.nl)  
W [www.wmo-raadbarendrecht.nl](http://www.wmo-raadbarendrecht.nl)



Aan het College van Burgemeester en Wethouders  
Postbus 501  
2990 EA Barendrecht

Ons kenmerk : 20170517 - WdJ/WS  
Onderwerp : Advies “Evaluatie Knelpuntencoach” (januari 2017)  
Uw kenmerk : Verzoek dd. 7 maart 2017 mw. S. de Putter, afdeling Vakondersteuning  
Domein Maatschappij BAR-organisatie  
Datum : 17 mei 2017

Geacht College,

Op 7 maart 2017 ontvingen wij via mevrouw S. de Putter, senior kwaliteitsmedewerker bij de afdeling Vakondersteuning (domein Maatschappij), het bericht dat de functie van de knelpuntencoach werd geëvalueerd. Gevraagd werd naar de visie van de WMO-raad Barendrecht met betrekking tot de rapportage “Evaluatie Knelpuntencoach” (januari 2017) en de WMO-raad geeft hierbij gehoor aan dit verzoek.

Op 1 mei jl. ontving de Wmo-raad van mevrouw K. van Gameren, Hoofd Afdeling Vakondersteuning (Domein Maatschappij), onverwachts het bericht dat het document ‘Evaluatie Knelpuntencoach (januari 2017) werd teruggetrokken uit het overleg en er een nieuw voorstel zal worden gemaakt. Dit vanwege de nieuwste ontwikkelingen binnen het domein. Dit bericht heeft de Wmo-raad hooglijk verrast en besloten werd om het advies alsnog uit te brengen.

#### **Advies Wmo-raad Barendrecht**

Ga in elk geval de komende twee jaar (2017 en 2018) door met de knelpuntencoach, met als randvoorwaarden:

- (a) Hou vast aan het aanvankelijke idee dat de knelpuntencoach een laagdrempelig en goed toegankelijk meldpunt moet zijn. Zie de startnotitie ‘Knelpuntencoach - Meldpunt met oplosende daadkracht en lerend effect (december 2014). De transformatie, oftewel het gekanteld werken moet immers nog echt in gang worden gezet.
- (b) Borg de onafhankelijke positie van de knelpuntencoach. Onafhankelijk oordeelsvorming is van grote waarde voor de kwaliteit van het werk van de knelpuntencoach. Geef (alsnog) volledige uitvoering aan het oorspronkelijke voorstel/collegebesluit (gemeenteraad 16-12-2014), dat ambtelijk niet werd uitgevoerd.
- (c) Betrek de knelpuntencoach niet direct bij de doorontwikkeling van de wijkteams (d.m.v. het structureel bijwonen teambijeenkomsten e.d.); Van indirecte betrokkenheid zal automatisch sprake zijn bij het oplossen van de verschillende casussen.

- (d) Maak een nieuwe functieomschrijving en benoem expliciet de benodigde competenties. De functie van knelpuntencoach is beslist niet eenvoudig en vereist gekwalificeerde bemensing.
- (e) Zorg voor adequate organisatorische ondersteuning (management) van de knelpuntencoach, zowel in leidinggevende zin (iets doen met de zorgen) als in ruimte scheppende zin (introduceren bij relevante collega's, mandaat geven voor bijvoorbeeld afstemmingsoverleg t.b.v. vlottere afhandeling van klachten, knelpunten en bezwaren); positioneer de nieuwe knelpuntencoach rechtstreeks onder de Domeindirecteur Maatschappij, dan wel onder de Directieraad BAR-organisatie;
- (f) Leg vast dat er maandelijks overleg plaatsvindt met verantwoordelijke wethouders (dus drie overleggen per maand; voor elke gemeente apart) waarbij de stand van zaken wordt besproken.
- (g) Registreer de maandelijks rapportages waarin aard en voortgang van casussen wordt vermeld (uiteraard anoniem, maar wel zodanig dat duidelijk is hoeveel zaken betrekking hebben op bijvoorbeeld Wmo of Jeugd en welke overstijgende problemen daaraan ten grondslag lijken te liggen).
- (h) Evalueer jaarlijks en verzamel vroegtijdig kwalitatieve en kwantitatieve gegevens.

### **Toelichting op ons advies**

Mevrouw De Putter liet de Wmo-raad op 21 april 2017 desgevraagd weten dat de evaluatie door haar werd opgesteld en werd geschreven als onderlegger voor besluitvorming ten aanzien van de functie knelpuntencoach, om deze al dan niet voort te zetten. In Ridderkerk werd reeds een positief collegebesluit genomen. Zodra alle drie de gemeenten een besluit genomen hebben, zou besloten worden voor welk aantal uren de knelpuntencoach kan worden voortgezet.

Vanwege het vertrek per 1 mei 2017 van mevrouw De Putter bij de BAR-organisatie bleek het niet meer mogelijk om met haar in gesprek te gaan. Het was onbekend wie dit onderwerp van haar zou gaan overnemen.

De Wmo-raad is van oordeel dat de functie van knelpuntencoach moet blijven bestaan. Zie onderstaand advies. De belangrijkste redenen om door te gaan zijn:

- Het vinden van een oplossing voor het (ervaren) probleem/knelpunt van de inwoner staat centraal en moet snel worden opgepakt. De knelpuntencoach kan worden ingezet vóórdát het te laat is;
- De gemeente is systeemverantwoordelijk voor het aanbieden van zorg en ondersteuning in het sociaal domein. Belangrijk is dat de gemeente zicht heeft op de knelpunten en daarmee niet alleen formele klachten en bezwaren, maar ook de signalen of mogelijke knelpunten serieus neemt;
- Tot nu toe waren gemeenten en organisaties vooral bezig met het stelsel, de structuren en de organisatie. De echte transformatie, de inhoudelijke vernieuwing en cultuur, moet nog op gang komen en de doorontwikkeling van de wijkteams, bestaande uit generalisten met specifieke kennis die hulp en zorg dichtbij de burger organiseren, vergt nogal wat. Denk aan competenties als presentie, preventie, signalering, eropaf gaan, vraag achter de vraag helder krijgen, het sociale netwerk benutten, enz.;
- 'Eigen kracht' is prima, maar lang niet alle burgers kunnen voldoen aan de hoge eisen van de participatiesamenleving. Kwetsbare gezinnen moeten geholpen worden. Veel ambtenaren zijn daarnaast onvoldoende vertrouwd met de omgang met burgers. Zie WRR-rapport "Weten is nog geen doen" (april 2017);

- De jeugdhulp is nog steeds niet goed toegankelijk. Ouders en kinderen weten vaak niet waar ze terecht kunnen voor hulp en zijn er lange wachttijden. Daarnaast wordt de hulpvraag van een kind niet altijd goed ingeschat, waardoor het de verkeerde hulp krijgt of er te lang ingezet op goedkope hulp, terwijl een kind behoefte heeft aan zwaardere hulp. Zie het rapport ‘Mijn belang voorop?’ van Kinderombudsvrouw Prof. Dr. Margite Kalverboer (november 2016).
- Binnen de BAR-organisatie is sprake van stroeve ambtelijke structuur (‘institutionele dynamiek’). Het ont-schotten van diensten is nog lang niet afgerond en de vele personele wisselingen (groot verloop) zijn zorgelijk en niet bevorderlijk voor de burgers van Barendrecht;
- De knelpuntencoach heeft intern en extern een aanjaagfunctie en moet het mandaat hebben om ambtenaren, bestuurders en uitvoerende partijen te stimuleren snel met een passende oplossing te komen;
- De aanbesteding van jeugdhulp en wijkteam per 1 januari 2018, met (mogelijk) andere partijen (integrale leveringsverantwoordelijkheid), een andere bekostigingssystematiek (resultaat gerichte financiering) en aanscherping rol en taakopvatting (in te kopen functies).

De knelpuntencoach zou dus – wat de Wmo-raad betreft – moeten blijven, maar voortzetting van de huidige situatie is onvoldoende. Hij/zij moet een kritische ‘luis in de pels’ zijn en in staat zijn om door barrières heen te breken. Een goede knelpuntencoach kan dure klachtenprocedures voor de gemeente voorkomen en structuren doorbreken.

Waar verschillende gemeenten een ombudsman hebben, koos de BAR-organisatie destijds voor een knelpuntencoach die inwoners, hulpverleners en medewerkers van de gemeente moest helpen bij het vinden van snelle, passende oplossingen voor knelpunten in het sociaal domein. Juist ook als het over verschillende beleidsterreinen heen gaat, kan de knelpuntencoach structurele problemen in het stelsel/organisatie aan de orde stellen. Medewerkers, werkzaam in opdracht van de gemeente, zijn van ongetwijfeld van goede wil, maar desondanks gaat lang niet alles goed bij de gemeente. Inwoners worden soms van het kastje naar de muur gestuurd, mede door toedoen van het grote verloop.

### **Klachtenregeling gemeente Barendrecht 2011**

De Wmo-raad maakt van de gelegenheid gebruikt onder aandacht te brengen dat de ‘Klachtenregeling gemeente Barendrecht 2011’ destijds niet werd aangepast aan de nieuwe situatie. De drie decentralisaties (WMO/Jeugd/Participatie) betekenden immers een fundamentele verandering in balans tussen overheid en samenleving, met veranderende verhoudingen en rollen. Bij navraag bij ambtenaren van de BAR-organisatie bleek niet duidelijk waarom de destijds bestaande klachtenprocedure niet werd aangepast. Via de website van de gemeente wordt momenteel nog steeds verwezen naar de oude klachtenprocedure.

De gemeenteraad nam op 9 december 2014 onder meer ook het besluit tot het instellen van een ‘Klachtenprocedure Wijkteams Sociaal Domein’. Genoemde klachtenprocedure hebben wij tot op heden niet kunnen traceren in Barendrecht. Zie het ongevraagd advies van de Wmo-raad m.b.t. de “Klachtenregeling Barendrecht” dd. 30 september 2014. In Ridderkerk bestaat sinds 1 januari 2015 wel een ‘Klachtenprocedure Wijkteams Sociaal Domein’.

Ook in het Beleidsplan Wmo 2015-2018 aandacht besteed aan de omgang met klachten. Zie de punten 3.1.5 ‘Klachtenregeling’ (blz. 12) en bijlage 2 Factsheet en ontwikkelingsagenda, onder ‘Klachtenregeling en Ombudsfunctie’ (blz. 40).

### **Ombudsfunctie**

In de eerdergenoemde Bijlage II - Factsheet en ontwikkelagenda/SMART planning gemeente Barendrecht wordt op pagina 40 expliciet aandacht geschonken aan de ombudsfunctie.

De letterlijke tekst:

*“Een laagdrempelige meldmogelijkheid instellen voor bewoners die ontevreden zijn over de ondersteuning. Vanuit de insteek om oplossingen te zoeken d.m.v. onderling overleg. Dit wordt in overleg met Wmo-raad met voorrang vormgeven.*

*Voor 1 januari 2015 tuigen we een functie op. Dit is nu nog tijdelijk i.v.m. de grote veranderingen. Dit heeft ook een signalerende functie: waar vallen gaten, los van de formele bezwaar en beroeps procedure. We gaan de komende weken onderzoeken hoe dit complementair is op bestaande mogelijkheden. Als het nodig is kan in 2015 op basis van de ervaringen de opzet aangepast worden”.*

### **Onderzoek Rekenkamer - ‘Wijkteams Barendrecht’**

Bij de Rekenkamer Barendrecht loopt sinds maart dit jaar een onderzoek waarbij de focus ligt op knelpunten in het functioneren van de wijkteams. Zij verwijzen op pag. 4 (voetnoot 12) naar een notitie van de gemeente Barendrecht met de naam “Wijkgericht werken in Barendrecht”. De Wmo-raad kende het bestaan van deze notitie niet en zou deze graag alsnog willen ontvangen.

De Wmo-raad dringt erop aan dat bij de evaluatie van de knelpuntencoach, inclusief diens functioneren en oplossend vermogen, ook het bovengenoemde onderzoek van de Rekenkamer Barendrecht wordt betrokken.

Tot zover het gevraagd advies van de WMO-raad.

Tot nadere toelichting bereid,

De Wmo-raad Barendrecht,



Monique van de Meerendonk  
Voorzitter



Jacqueline van der Stokker  
Secretaris

## **Bijlage**

Overzicht beschikbare c.q. geraadpleegde documenten en informatiebronnen

### **Overzicht beschikbare c.q. geraadpleegde documenten en informatiebronnen**

---

Bijlage bij Advies Wmo-raad Barendrecht dd. 14 mei 2017 inzake “Evaluatie Knelpunten-coach” (januari 2017):

Website gemeente Barendrecht – ‘Knelpuntencoach’ dd. 22 april 2017

[http://www.barendrecht.nl/inwoners-bd/producten-a-z\\_48584/product/knelpunten-coach\\_869.html](http://www.barendrecht.nl/inwoners-bd/producten-a-z_48584/product/knelpunten-coach_869.html)

Website gemeente Barendrecht – ‘Klacht indienen Barendrecht’ dd. 22 april 2017

[http://www.barendrecht.nl/inwoners-bd/producten-a-z\\_48584/product/klacht-indienen\\_305.html](http://www.barendrecht.nl/inwoners-bd/producten-a-z_48584/product/klacht-indienen_305.html)

Presentatie inkoop jeugdhulp en wijkteams 2018 Barendrecht dd. 18 april 2017

[https://barendrecht.raadsinformatie.nl/document/5229613/1/Raadspresentatie\\_inkoop\\_jeugdhulp\\_en\\_wijkteams\\_2018\\_Barendrecht](https://barendrecht.raadsinformatie.nl/document/5229613/1/Raadspresentatie_inkoop_jeugdhulp_en_wijkteams_2018_Barendrecht)

WRR-rapport “Weten is nog geen doen” – Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid, uitgebracht op 12 april 2017.

<https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>

Rapport “Zorg voor kwetsbare gezinnen via wijkteams voldoet nog niet” van Toezicht Sociaal Domein (samenwerkingsverband van vijf inspecties). Datum: maart 2017

<https://www.jeugdinspecties.nl/zorg-voor-kwetsbare-gezinnen-via-wijkteams-voldoet-nog-niet/>

Rapport “Mijn belang voorop” – Ontwikkelingen in de jeugdhulp 2016 van kinderombudsvrouw Prof. Dr. Margite Kalverboer (8 november 2016)

<https://www.zorgvisie.nl/PageFiles/98372/Rapport%20Kinderombudsvrouw%20Kalverboer.pdf>

VNG-rapport ‘Collectief opdrachtgeverschap voor transformatie specialistische jeugdhulp’. Datum: oktober 2016.

[https://vng.nl/files/vng/20161018\\_advies\\_kwartiermaker\\_over\\_collectief\\_opdrachtgeverschap\\_transformatie\\_zorglandschap.pdf](https://vng.nl/files/vng/20161018_advies_kwartiermaker_over_collectief_opdrachtgeverschap_transformatie_zorglandschap.pdf)

Artikel “Klachtenregeling wordt Klachtenfunctionaris + Geschilleninstantie” door Lex Tabak dd. 27 juli 2016

<http://www.lextabak.nl/2016/07/27/klachtenregeling-wordt-klachtenfunctionaris-geschilleninstantie/>

Jaarstukken 2015 gemeente Barendrecht (pag. 63) over benoeming knelpuntencoach die ervoor zorgt dat de burgers die knelpunten ervaren in het nieuwe stelsel of in de relatie met de gemeente of met aanbieders, adequaat worden geholpen. Gemeenteraad dd. 5 juli 2016  
[http://www.barendrecht.nl/bestuur-en-organisatie-bd/jaarrekening\\_48693/item/jaarrekening-2015\\_56323.html](http://www.barendrecht.nl/bestuur-en-organisatie-bd/jaarrekening_48693/item/jaarrekening-2015_56323.html)

Barendrechts Dagblad; artikel ‘Knelpuntcoaches lossen problemen op’ dd. 21 februari 2016  
<https://barendrechtsdagblad.nl/knelpuntcoaches-lossen-problemen-op/>

Ongevraagd advies Wmo-raad Barendrecht dd. 25 januari 2016 aan het College van B&W Barendrecht, kenmerk 20160125 – mka/Jeugd 1  
<https://drive.google.com/file/d/0B6OE3ceI9fBpcnVsNU9LTjNLWmM/view>

Eerste Kamer - Regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015). Vergaderjaar 2013-2014 - Kamerstuk 33841 nr. J.  
Gepubliceerd op 27 juni 2014.  
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/dossier/33841/kst-33841-J>

Verslag Expertmeeting “Omgaan met klachten in Jeugdhulp en Wmo” dd. 23 juni 2014 (VNG).  
[https://vng.nl/files/vng/nieuws\\_attachments/2014/20140717-expertmeeting-verslag.pdf](https://vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2014/20140717-expertmeeting-verslag.pdf)

Notulen gemeenteraad Barendrecht dd. 16 december 2014  
<http://www.barendrecht.nl/document.php?m=172&fi-leid=60145&f=ffc44d2629c7fc0a8c8203919b6b9c89&attachment=0&c=55630>

Visiedocument “Knelpuntencoach - Meldpunt met oplossende daadkracht en lerend effect”, opgesteld door Arend Westdijk dd. 7 december 2014  
<http://raadsinformatie.ridderkerk.nl/document.php?m=36&fi-leid=20741&f=17497b33448fd0d0307e22c823d08e83&attachment=0&c=13136>

Klachtenprocedure wijkteams sociaal domein gemeente Ridderkerk  
<http://raadsinformatie.ridderkerk.nl/document.php?m=36&fi-leid=20740&f=49343d74c9948c8785b933aac0554035&attachment=0&c=13133>

Beleidsplan Wmo Barendrecht 2015-2018  
<http://www.barendrecht.nl/document.php?m=172&fi-leid=60121&f=fb8adadd82ae75d9f869d9bc44292a27&attachment=0&c=55604>