



## GEMEENTEBARENDRECHT

Binnenhof 1, 2991 AA Barendrecht  
Postbus 501, 2990 EA Barendrecht  
14 0180 (Algemeen nummer)  
gemeente@barendrecht.nl  
www.barendrecht.nl  
Bank: 30.54.00.215 Rabobank  
(Iban: NLO4RABO0305400215,  
swift/BIC: RABONL2U)  
KvK nummer: 24494374



Aan de Wmo-raad Barendrecht  
t.a.v. secretariaat  
Kempenaar 18  
2991 PG Barendrecht

J. van Wolfswinkel  
Wethouder

Uw brief van: 17 mei 2017  
Uw kenmerk: 20170517 - WdJ/WS  
Bijlage(n):  
Onderwerp: Advies evaluatie knelpuntencoach

Ons kenmerk: 1283741  
Contactpersoon: M.A. Pielage  
Afdeling: Vakondersteuning  
Telefoonnummer: 14 0180  
Datum: 30 oktober 2017

Geachte leden van de Wmo-raad,

Op 17 mei 2017 heeft u advies gegeven inzake "Evaluatie Knelpuntencoach". Hartelijk dank voor dit uitgebreide advies. Op 13 september heeft u in de Wmo-raad gesproken met wethouder Van Wolfswinkel. Hij heeft u geïnformeerd over de keuze om te stoppen met de knelpuntencoach. Deze keuze is nader toegelicht en met u besproken. Nu er een keuze voorligt om te stoppen met de knelpuntencoach willen wij uw adviezen inzake de evaluatie meenemen bij de ontwikkeling van een vernieuwde klachtenprocedure, de werkwijze van de klachtcoördinator en ook bij de doorontwikkeling van de dienstverlening als het gaat om zorg en ondersteuning in het sociaal domein. U heeft gevraagd om een reactie op uw advies en een toelichting op de keuze om te stoppen met de knelpuntencoach.

Eerst gaan we puntsgewijs door uw advies heen, vervolgens komen enkele onderwerpen kort aan de orde.

a) De taken van een knelpuntencoach komen nu terecht bij de coördinator van het wijkteam. De praktijk van de afgelopen maanden leert dat daar knelpunten binnen komen, besproken worden en meestal tot een voor iedereen acceptabele oplossing leiden.

b) Onafhankelijkheid is natuurlijk een lastig punt. Maar juist een coördinator van een wijkteam kan wat afstand nemen van een casus en de juiste mensen benaderen en inzichten verwerven om tot goed uitgebalanceerd oordeel te komen dat past binnen wet- en regelgeving en bijdraagt aan de noodzakelijke zorg voor inwoners.

c) Doordat de taken van de knelpuntencoach nu bij de coördinatoren liggen is natuurlijk wel sprake van betrokkenheid bij de doorontwikkeling van de wijkteams. Deze betrokkenheid kan de ontwikkeling juist ten goede komen, doordat medewerkers steeds beter leren zien waar knelpunten ontstaan, waar de complexiteit van de zorgvraag een andere benadering vraagt.

d,e,f) Deze adviezen zijn door de huidige keuze minder relevant. Zij benadrukken wel dat ook in de huidige situatie waarbij de knelpunten bij de coördinatoren terecht komen, dit veel van de coördinatoren vraagt als het gaat om competenties en kwaliteit. De positionering van de coördinatoren is rechtstreeks onder het afdelingshoofd Toegang en met het afdelingshoofd is regelmatig overleg.



g,h) Rapportering binnen het sociaal domein is nog in ontwikkeling. Uw opmerkingen kunnen meegenomen worden bij dit traject.

Reactie op Toelichting op advies:

- Het vinden van een oplossing blijft centraal staan. In de huidige werkwijze (zonder knelpuntencoach) kunnen de knelpunten tijdig opgepakt worden
- Natuurlijk is het van belang dat de gemeente zicht heeft op signalen en knelpunten en deze serieus neemt. In de huidige werkwijze lijkt dit geborgd te zijn.
- De echte transformatie moet nog verder vorm krijgen. Daar wordt binnen de BAR-organisatie aan gewerkt. De door u genoemde aandachtspunten komen daarin terug
- Eigen kracht – dit past in vormgeving van de transformatie.
- Jeugdhulp blijft een belangrijk aandachtsgebied. Ook hier blijft de organisatie haar medewerkers ontwikkelen zodat de hulp zo goed en vlot mogelijk gerealiseerd wordt.
- Uw opmerking over de BAR-organisatie nemen wij tot ons.

#### Knelpuntencoach

De keuze om te stoppen met de knelpuntencoach is ingegeven door de praktijkervaring van de afgelopen tijd. Knelpunten komen meestal in een vroeg stadium aan de orde en worden binnen de wijkteams opgepakt. De coördinatoren van de wijkteams hebben daar een belangrijke rol in. Over het algemeen lukt het goed om de zorgvraag op zo'n manier te beantwoorden dat de klant tevreden is. Juist doordat de knelpunten bij de coördinatoren terecht komen, kan er volop van geleerd worden en kan er snel gehandeld worden. De door u genoemde aandachtspunten en adviezen kunnen voor een groot deel meegenomen worden bij de huidige invulling.

#### Klachtencoördinator

Binnen de BAR-organisatie is een klachtencoördinator, mevrouw Anne Martine Zuidema, waar klachten gemeld kunnen worden. De klachtencoördinator bespreekt de klachten met het afdelingshoofd, die er vervolgens acties op uit moet zetten. Meestal lukt het goed om de klachten op te lossen. Over het algemeen tot tevredenheid van de klant. Wanneer de klacht toch overeind blijft kan men zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

#### Ombudsman

Het feit dat de klachtencoördinator dichtbij de uitvoering zit, helpt om te leren van de klachten. Er is regelmatig ambtelijk overleg om de leermomenten die uit de klachten naar voren komen te benutten. Dit betekent dat het de dienstverlening, benadering en bejegening van de klanten/inwoners verbetert. Barendrecht is niet aangesloten bij een Regionale Ombudsman.

#### Klachtenprocedure

Knelpunten komen terecht bij de coördinatoren van de wijkteams. Klachten gaan naar de klachtencoördinator, wanneer men niet tevreden is met de afhandeling kan men naar de Nationale Ombudsman. Een klacht indienen kan via een formulier op de website, dit formulier komt automatisch bij de klachtencoördinator terecht. De vindbaarheid van dit formulier kan beter, daar wordt momenteel aan gewerkt. Ook kan een klacht per brief aangemeld worden. Daarnaast kan men wanneer men het niet eens is met een beschikking bezwaar maken en start de bezwaarprocedure.



De klachtenprocedure is verouderd. Er wordt nog dit jaar gestart met vernieuwing, waarna deze zo snel mogelijk opnieuw wordt vastgesteld. Bij dit traject van vernieuwing staan de klant en de klantvraag centraal.

#### Klanttevredenheidsonderzoeken

De rapportages van de klanttevredenheidsonderzoeken (cliëntervaringsonderzoeken) 2016 komen in december naar u toe. Ik kom in een aparte brief terug op uw advies van 10 september over de opzet en uitvoering van de cliënttevredenheidsonderzoeken 2017. Het is in ieder geval de bedoeling dat de rapportages 2017 tijdiger gereed zijn en ook eerder in 2018 naar u toekomen.

#### Tot slot

We zijn nog steeds in ontwikkeling als het gaat om transformatie in het sociaal domein. Dat vraagt veel van de medewerkers, maar nog meer van de inwoners. Het is daarom goed om samen met de Wmo-raad te spreken over voorstellen en adviezen om daarmee de dienstverlening rondom zorg zo goed mogelijk voor elkaar te krijgen. Ik hoop u met deze reactie voldoende antwoord te hebben gegeven op uw advies.

Hoogachtend

J. van Wolfswinkel

