

Aan Burgemeester en Wethouders
van de gemeente Goirle.

Goirle, 22 mei 2013

Geacht College,

Via een mailbericht van Mevrouw Claassen van Uw afdeling Maatschappelijke Dienstverlening d.d. 8 mei j.l. werden we uitgenodigd te reageren op Uw raadsvoorstel inzake het kantelen van de WMO-werkwijze in onze gemeente, een en ander naar aanleiding van het uitgebrachte onderzoeksrapport “Kantelen in de praktijk”.

Als KBO afdeling Goirle hebben wij kennis kunnen nemen van de betreffende stukken. Hiervoor zijn wij U erkentelijk.

Graag hadden we de mogelijkheid gehad met andere Belangenorganisaties gezamenlijk over dit belangrijke onderwerp van gedachten te wisselen, maar tijd en toekomstige organisatie van de WMO-inspraak verhindert dat.

Daarom een korte reactie op hoofdpunten.

De in het onderzoeksrapport vermelde reacties zijn voor ons herkenbaar. In gesprekken met senioren ervaren onze Vrijwillige Ouderenadviseurs (VOA's) dat 't Loket een bekend begrip wordt en dat cliënten nog erg vraaggericht zijn. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat, zoals het onderzoek ook aangeeft, de meeste betrokkenen (29 van de 35 respondenten) zelf al stappen hebben ondernomen om hun problemen op te lossen. Met andere woorden : met handelt al redelijk in lijn met de kantelingsgedachte, zonder dit expliciet als zodanig te herkennen of te benoemen.

Ook de indruk dat de klanten nauwelijks op de hoogte zijn van de gekantelde werkwijze kunnen we onderschrijven.

Ons inziens is dan ook van groot belang dat blijvend geïnvesteerd wordt in de communicatie met de doelgroep. Het vooraf beschikken over doel en werkwijze in het “keukentafelgesprek” draagt zorg voor een goed gesprek en het in overleg ontwikkelen van duurzame oplossingen.

Ook informatieoverdracht aan onze VOA's is en blijft van groot belang om het gedachtengoed mede uit te kunnen blijven dragen.

Dat de klanten over het algemeen tevreden zijn over het “keukentafelgesprek” én met de bereikte oplossing, is een bevredigend resultaat. Wij hopen dan ook dat, ook in financieel moeilijke tijden, dit kan worden gecontinueerd.

In dit verband is het te overwegen om het verlenen van nazorg structureel in het werkproces op te nemen, dit om blijvende klanttevredenheid te bereiken. Dat in het kader van de kwaliteit van de dienstverlening een goede communicatie tussen 't Loket en de backoffice een voorwaarde is, is evident. Verbeteringen op dit terrein zijn dan ook gewenst.

In de hoop dat U met deze reactie gesterkt bent in Uw voornemen verbeteringsmaatregelen te realiseren, verblijft

met vriendelijke groet,

namens KBO afdeling Goirle

Maurice van der Stee
Piet Hoskens.