

Aan Adviesraad Sociaal Domein Oss
t.a.v. dhr. J. Kool en Mevr. E. Romanillos
Postbus 5
5340 BA Oss

Stadsbeleid

Raadhuislaan 2, Oss
Telefoon 14 0412
Fax [0412] 64 26 05
E-mail gemeente@oss.nl
www.oss.nl

Postbus 5
5340 BA Oss

Wilt u bij uw reactie de
datum van deze brief en
ons kenmerk vermelden?

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Doorkiesnummer
21-08-2017	3183988	J. van den Elzen	5902

Onderwerp

Advies evaluatierapport Raadgever Sociaal domein

Beste leden van de Advies raad Sociaal Domein,

Hartelijk dank voor uw advies naar aanleiding van het evaluatierapport raadgever Sociaal Domein. Het is goed om te horen dat deze functie voor de Adviesraad van waarde is en dat u tevreden bent met de wijze waarop de functie door de Raadgever wordt uitgevoerd.

In deze brief laat ik u weten hoe we, onder andere op basis van uw advies, uitvoering geven aan de aanbevelingen. Ik zal uw adviezen hierna puntsgewijs beantwoorden.

Advies 1: Benoem in een plan de verbeteringen, die zouden moeten worden uitgevoerd inclusief de (leer)methode, die daarbij moet worden toegepast en de verantwoordelijke afdelingen en organisaties.

Antwoord: Op 25 september bespreken we in een werksessie met de betrokken organisaties en afdelingen de aanbevelingen en maken verbeterafspraken op basis van de evaluatie. Daarin zal aandacht zijn voor verbetering op professioneel niveau maar ook over de wijze waarop we met de verschillende klachtenfunctionarissen van- en met elkaar kunnen leren. De Raadgever Sociaal domein is een van de deelnemers aan deze werksessie.

Advies 2: De ASD-Oss adviseert om de contacten tussen ambtenaren en ervaringsdeskundigen te stimuleren. Dat vergroot de ambtelijke kennis van zaken en daarmee het wederzijdse vertrouwen tussen burger en professional.

Antwoord:

Het werken met ervaringsdeskundigen vinden we belangrijk en hebben we in werkafspraken opgepakt. Zo worden ervaringsdeskundigen zo nodig bij casuïstiek betrokken en sluiten aan bij wijkklunches.

Daarnaast maken we gebruik van de workshop "Zo voelt dat dus" die Stichting 'Door en Voor' dit jaar organiseert. Dit is een workshop door ervaringsdeskundigen voor professionals en ambtenaren waaraan inmiddels verschillende professionals en consultants deelnamen. In het najaar wordt nog een extra workshop georganiseerd waaraan consultants zorg deelnemen.

Advies 3: Neem maatregelen waardoor deze fatale complexiteit ook op professioneel niveau er- en herkend wordt en er preventie plaats vindt en hulp kan worden geboden voor er sprake is van een calamiteit.

Antwoord: We erkennen de complexiteit van regelgeving en hulpverlening en zijn ons bewust dat burgers daarbij niet alles kunnen overzien. In verschillende ontwikkeltrajecten onder andere naar aanleiding van de klantreizen, van maatwerkproject IPW en de Proeftuin Ruwaard werken we aan preventieve verbeteringen waardoor mensen tijdig de weg kunnen vinden in deze complexiteit ongeacht waar de vraag van de burger terecht komt. Ook het instellen van een functionaris als de Raadgever Sociaal domein helpt daarbij. Het blijft belangrijk om de vinger aan de pols te houden en we horen graag van u aan welke maatregelen u denkt met betrekking tot dit advies.

Advies 4: Zorg voor betere uitleg en meer openheid over deze functies. Zorg ervoor dat de burger weet dat er een onafhankelijke ondersteuning, die goede informatie kan geven, mogelijk is.

Antwoord: Uw advies voor betere uitleg en openheid over de mogelijkheden voor onafhankelijke ondersteuning van burgers bij de 'keukentafel' – en indicatiegesprekken is opgepakt in het werkproces van de consultants. Zo wordt de inwoner in het eerste telefonisch contact door de consultant geattendeerd op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Bij het maken van de afspraak voor het huisbezoek wordt nogmaals gesproken over deze mogelijkheid en wordt getoetst of deze informatie duidelijk is. Ook in de

schriftelijke afspraakbevestiging wordt op cliëntondersteuning gewezen en de folder van MEE meegestuurd. We verwachten dat op deze wijze de burger beter geïnformeerd wordt en indien gewenst gebruik maakt van de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.


Advies 5: De ASD-Oss adviseert om ook bij de aanbestedingsprocedures criteria te gebruiken, die de dienstverlening en de communicatie daarover met de burger waarborgen.

Antwoord: We maken graag gebruik van uw advies en betrekken, dit najaar, de Adviesraden Sociaal Domein in de regio in de voorbereiding van de aanbestedingsprocedure voor een nieuwe aanbieder van hulpmiddelen. U kunt dan concreet meedenken over de criteria voor betere waarborgen voor burgers.

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Ik wil u hartelijk danken voor uw reactie en uw aanbod mee te werken aan het oplossen van gesignaleerde knelpunten in de dienstverlening. Daarover blijf ik graag in contact met u.

Met vriendelijke groet

Namens het college van Burgemeester en Wethouders

A large, stylized handwritten signature in blue ink, overlapping the text below it.

J.M.H van de Ven,
Wethouder Zorg en Welzijn c.a.