



- Aan het College van B&W  
van de Gemeente Vught  
Postbus 10100  
5260 GA VUGHT  
Betreft: Advies over keukentafelgesprekken

Vught, 24 april 2018

- Geacht College,

Bij deze bieden wij u een ongevraagd advies aan over het bevorderen van de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning bij de keukentafelgesprekken die burgers van Vught voeren met klantmanagers van Wegwijs+, nadat zij een melding hebben gedaan waarin ze een beroep doen op de WMO.

Op basis van signalen van onafhankelijke cliëntondersteuners van KBO Vught en van Ouderen Samen, hebben wij onderzoek gedaan naar de mate waarin ouderen die een beroep doen op de WMO, gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Hieruit blijkt dat in de eerste 4 maanden van dit jaar slechts twee keer gebruik is gemaakt van deze cliëntondersteuning. En in beide gevallen heeft de gemeente cliënten bij het maken van een afspraak voor een keukentafelgesprek niet geattendeerd op deze mogelijkheid. In beide gevallen is het een Vrijwillige Ouderen Adviseur geweest die hen hierop heeft gewezen. Dit is bevestigd in gesprekken met de besturen van beide ouderenorganisaties.

Dit contrasteert met signalen van klantmanagers van Wegwijs+ dat er juist veel keukentafelgesprekken worden gevoerd. Dit zijn gesprekken na een eerste melding, maar als reactie ook op verzoeken voor een herindicatie of bij verlengingsvragen.

Nu staat er op de website van de gemeente Vught weliswaar informatie over de mogelijkheid om je te laten ondersteunen bij Keukentafelgesprekken, maar deze is verspreid over drie verschillende websites' te weten:

<https://vught.nl>

<https://socialekaart.vught.nl>

<https://wegwijsplus.vught.nl>

Ook dit bevordert niet dat burgers op een laagdrempelige manier kunnen achterhalen dat deze mogelijkheden er zijn. Bovendien blijkt uit de praktijk dat de meeste cliënten telefonisch een melding doen voor een beroep op de WMO.

Wij stellen vast dat een en ander daarmee niet verloopt zoals de wetgever dat heeft bedoeld. De gemeente is immers volgens de WMO gehouden om te voorzien in een afdoende aanbod van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning. Weliswaar heeft de gemeente (en de provincie) geïnvesteerd in de opleiding van cliëntondersteuners, maar daarmee voldoet ze in onvoldoende mate aan de opdracht van de wet om op dit terrein ook resultaten te boeken.

Dat meer gemeenten op dit terrein onvoldoende presteren (zie de aandacht die onlangs hiervoor ook in de Tweede Kamer was), kan geen excuus zijn.

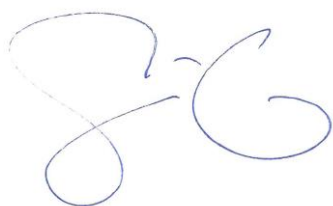
Hoewel ons onderzoek zich heeft beperkt tot cliëntondersteuning voor ouderen, sluiten wij niet uit dat zich eenzelfde beeld heeft ontwikkeld bij cliëntondersteuning met betrekking tot vragen van VG, zintuiglijk beperkten, GGZ en Jeugd. Daarom lijkt het ons zinvol om onderstaande adviezen ook te laten uitstrekken tot die domeinen.

Wij adviseren u het volgende:

1. Neem in het protocol bij het opnemen van een melding (telefonisch dan wel per E-mail) bij Wegwijs+ op, dat cliënten er op worden geattendeerd dat zij gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.
2. Zorg er voor dat informatie over deze materie op de drie (waarom eigenlijk drie?) websites van de gemeente Vught beter vindbaar is.
3. Maak in overleg met de Vughtse cliëntondersteuners een flyer die voorafgaand aan het uitvoeren van het keukentafelgesprek aan de melder wordt toegestuurd.
4. Maak in de voorlichting via Het Klaverblad vanuit Wegwijs+ regelmatig melding van de mogelijkheid om van onafhankelijke cliëntondersteuning gebruik te maken.
5. Onderzoek bij alle keukentafelgesprekken waarbij geen gebruik is gemaakt van cliëntondersteuning, wat daarvoor de reden was. En als er wel een cliëntondersteuner aanwezig was of en in welke mate de inzet daarvan ook van meerwaarde voor de betrokken cliënt was.

Verder zouden we het op prijs stellen als in de jaarlijkse evaluatie van de uitvoering van de transities in het Sociale Domein ook wordt gerapporteerd over het aantal gesprekken dat Wegwijs+ met cliënten heeft en in hoeveel gevallen er door cliënten gebruik is gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'R' and 'V'.

René van Vugt

Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Vught