Aan het College van Burgemeester en
Wethouders van de gemeente Heiloo
t.a.v. mevrouw I. van Exter
Raadhuisplein 1, 1851 JL Heiloo

Heiloo, 14 maart 2014.
Betreft: ongevraagd advies over “toeleiding naar de Wmo”.

Geacht College,

Op 7 januari jl heeft het Wmo-platform het onderwerp “ Toeleiding en toegang tot de Wmo” besproken. In de periode van besprekingen rond de samenwerking tussen de verschillende gemeenten in de regio Alkmaar en de (deel) regio “De Duinstreek” willen wij u een aantal overwegingen over de positionering van “ het Wmo-loket” meegeven.

1 het loket moet laagdrempelig en herkenbaar zijn, zowel fysiek , telefonisch als digitaal.

2 wezenlijk voor de burger is
-dat het loketgesprek leidt tot goede ondersteuning en maatwerk.
-dat er op een vraag zo snel en duidelijk mogelijk antwoord wordt gegeven.
-dat er geen onnodige administratieve rompslomp is en dat hij het verhaal maar één keer hoeft te vertellen.
-dat hij weet waar naar toe te gaan als hij niet tevreden is met het antwoord.
Over dit laatste punt hebben wij u al geadviseerd in ons advies dd 09.01.2014 , n.l. door de instelling van een (sub) regionale ombudsman ter overwegen. Niet omdat wij twijfelen aan de interne klacht –en beroepsmogelijkheden van de gemeente, maar omdat het het vertrouwen van de burger in het transitieproces en het gezamenlijk leren in de (deel) regio kan bevorderen.

3 de plaats van het loket: in het gemeenthuis van Heiloo, niet in de wijk en niet in een samenwerkende gemeente. De voordelen hiervan: het is bekend, het is gemakkelijk te vinden en de achterwacht is goed te organiseren. Het loket hoeft niet vanzelfsprekend 8 uur per dag geopend te zijn.

4 het loket valt onder directe verantwoordelijkheid van de gemeente. Dit heeft de voordelen van onafhankelijkheid van maatschappelijke organisaties, van korte lijnen naar beslissingen en van het recht doen aan gemeentelijke sturing.

5 gezien de mogelijke complexiteit van de vragen is de opzet FrontOffice – BackOffice met één regievoerder voor de burger wenselijk waarbij goede gespreks- en communicatievaardigheden van de regievoerder van groot belang zijn. Het BackOffice voorziet in de nodige deskundigheid.

6 Bij een meervoudige (gezins) problematiek pleiten wij voor één (gezins) plan.

Wij hopen dat het bovenstaande bijdraagt tot een voor de burger van Heiloo goede invulling van de Wmo per 1 augustus 2015.

Met vriendelijke groet,

Jan Tim, voorzitter. Atie Dijk, secretaris. Ted Herkes, penningmeester.

Wmo-platform Heiloo
Abraham du Bois-hof 2
1852 EZ Heiloo.