

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA Enschede

BEZOEKADRES
Hengelosestraat 51

Aan de gemeenteraad

TELEFOON
14 0 53

DATUM	ONS KENMERK	BEHANDELD DOOR
24 januari 2012	1100155224	G.J. Dogger
UW BRIEF VAN	UW KENMERK	DOORKIESNUMMER
		(053) 481 79 10

ONDERWERP
Meldpunt WMO gemeente Enschede

Geachte leden van de Raad

Hierbij ontvangt u de rapportages van het Meldpunt WMO over resp. de periode januari t/m juni 2011 en juli t/m december 2011, alsmede een samenvatting van de rapportages die het Meldpunt ons vanaf de start heeft toegezonden.

Het Meldpunt is ingesteld per 1 december 2008, n.a.v. de motie "Onafhankelijk klachtenpunt WMO" die is ingediend bij de behandeling van de nota "Iedereen kan meedoen".

Het Meldpunt wordt uitgevoerd door de afdeling Signalering en Klachtenopvang van Zorgbelang Overijssel.

U bent periodiek op de hoogte gehouden van aantallen en aard van de binnengekomen meldingen. In totaal hebben vanaf de start t/m juni 2011 58 personen contact gehad met het Meldpunt, waarbij 77 kwesties aan de orde zijn geweest. Voor meer gedetailleerde en inhoudelijke informatie over de aard van de meldingen verwijzen wij u naar de bijlagen en naar de eerder toegezonden brieven en rapportages.

Het Meldpunt is ingesteld om te fungeren als onafhankelijk punt waar mensen terecht kunnen met positieve en negatieve ervaringen rond de uitvoering van de WMO. Daarmee zou het ook mogelijk worden om (meer) zicht te krijgen op de manier waarop inwoners van Enschede de uitvoering van de WMO en de werkwijze van het Zorgloket ervaren. Het aantal meldingen op jaarbasis is echter zodanig minimaal gebleken, dat wij dit doel niet gerealiseerd achten. Dit ondanks dat er voldoende is geïnvesteerd in het vergroten van de naamsbekendheid van het Meldpunt.

Wij hechten vooral aan zo direct en zo rechtstreeks mogelijke contacten met onze inwoners en aan de meer reguliere wegen die ons daarvoor openstaan (zoals de front-office contacten, gebruikerspanels, tevredenheidsonderzoeken, de bezwaarschriftencommissie en de formele adviesraden). Het geringe aantal klachten waarvoor men contact met het onafhankelijke meldpunt heeft gezocht, toont naar onze mening aan dat dit een goed uitgangspunt is. Ons beleid is erop gericht om klachten zoveel mogelijk te voorkomen en in die gevallen dat er toch sprake is van een klacht, deze zelf binnen reguliere kaders en in rechtstreeks contact af te handelen. Uit de resultaten van het tevredenheidsonderzoek blijkt dat wij, ook in de ogen van klanten, daarin slagen. De toegevoegde waarde van het Meldpunt vinden wij te gering in verhouding tot de kosten (minimaal € 16.000 per jaar).

Om deze redenen hebben wij u bij de behandeling van de Programmabegroting 2012-2015 voorgesteld de opdracht aan Zorgbelang Overijssel tot uitvoering van het Meldpunt niet te continueren, met welk voornemen u inmiddels hebt ingestemd.

Het Meldpunt Enschede is stopgezet per 1 december 2011. Dit betekent vooralsnog niet, dat Enschedese burgers met eventuele klachten niet meer bij Zorgbelang terecht zouden kunnen. Zij kunnen zich nog steeds melden bij de afdeling Signalering en Klachtbehandeling voor advies en hulp. Daarmee kunnen zij dus nog steeds terecht bij een onafhankelijk meldpunt, zoals bedoeld in de motie van de Raad.

Wij gaan er voorlopig van uit dat Zorgbelang Overijssel deze afdeling in stand kan houden, ondanks dat de subsidie van de Provincie wordt afgebouwd. Zorgbelang heeft onlangs alle gemeenten in de provincie benaderd met het verzoek daartoe een financiële bijdrage te leveren van 5.000 euro per gemeente. Wij zullen in overleg treden met de andere gemeenten over dit verzoek. Mocht uiteindelijk deze afdeling niet in stand gehouden kunnen worden, dan zullen wij ons nog nader beraden welke mogelijkheden er binnen de gegeven financiële kaders zijn voor een onafhankelijk klachtenpunt in Enschede.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Enschede,

de Secretaris,

de Burgemeester,

(M.J.M. Meijs)

(P.E.J. den Oudsten)