

Aan de gemeente Haaksbergen  
het College van B & W  
t.a.v. Dhr. G. Tharner  
adviseur sociaal domein  
Postbus 102  
7480 AC Haaksbergen

Van: Participatieraad Haaksbergen  
Haaksbergen, 15 januari 2020  
Onderwerp: "Advies realiseren algemene voorziening wassen en strijken plus gewijzigde Wmo-verordening met bijbehorende beleidsregels".

Geacht college,  
Geachte heer Tharner ,

De Participatieraad ontving op 19-12- 2019 per mail het verzoek te adviseren over de volgende onderwerpen:

- Transitieplan algemene voorziening wassen en strijken;
- Ontwerp businesscase algemene voorziening wassen en strijken;
- Eerste wijziging van de Verordening maatschappelijke ondersteuning;
- Eerste wijziging van de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning;

Eerder werden wij in het kader van het rapport 'Grip op sociaal domein' geïnformeerd over het voornemen dit project met betrekking tot het wassen en strijken te gaan opstarten.

Op 7 januari jl. heeft een delegatie van de Participatieraad uitgebreider met dhr. Tharner van gedachten kunnen wisselen. Na bestudering van alle verstrekte stukken hebben wij in onze vergadering van 15 januari jl. ons eendoordeel vastgesteld.

***De Participatieraad is van mening positief te kunnen adviseren tot het realiseren van een algemene voorziening was- en strijkservice. Bovendien zijn de voorgestelde aanpassingen van de Verordening maatschappelijke ondersteuning en de bijbehorende beleidsregels noodzakelijk. Deze zijn voor zover wij dit kunnen overzien dienovereenkomstig correct vastgelegd.***

Ter verduidelijking zijn we zo vrij de volgende aantekeningen te maken:

**1. Benadruk vooral dat het doel van het transitietraject is: verbetering van de voorziening**

Hoewel wordt gesteld dat dit "niet een zuivere bezuinigingsoperatie" is (pag. 10), zal dit ons inziens onbedoeld zeker in tijden van financiële krapte door de meeste inwoners wel zo kunnen worden geïnterpreteerd. Uit de risicoanalyse blijkt wel dat hiermee rekening wordt gehouden. Maak daarom vanaf het begin duidelijk dat de voorgestelde was- en strijkservice een serieuze dienst is. Omdat deze elders al zijn nut heeft bewezen, zou 'verbetering' boven 'verandering' moeten worden benadrukt. Het Transitieplan stelt duidelijk: het enige verschil is voortaan niet meer thuis te hoeven wassen en strijken! Uiteraard blijven het 'bieden van werkervaring' en 'ondersteuning aan inwoners van Haaksbergen met beperkingen' met betrekking tot wassen en strijken als doelen overeind.

**2. *Maak duidelijk in de voorlichting dat de huidige manier van indiceren blijft bestaan, waardoor het individuele belang voorop blijft staan***

Neem zoveel mogelijk de inwoners die het aangaan mee in de veranderingen. Dat voorkomt mogelijk allerlei klachten en bezwaren achteraf. En dus ook meer werk. De introductie van de nieuwe service moet gewoon goed verlopen. Ook wetend dat de gemeente er geen belang bij heeft het gebruik van de algemene voorziening te beperken. (pag.13)

Maak in de voorlichting expliciet duidelijk dat de beoordeling van de nodige ondersteuning niet verandert, omdat de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Haaksbergen (4.15<sup>e</sup>) van toepassing blijft. De voorziening blijft voor personen met een belemmering bij het op orde houden en schoonhouden van de kleding en het linnen- en/of beddengoed. Het verandert niet dat aan de belemmering een objectiveerbare (medische) beperking ten grondslag ligt en dat de vaststelling van de inhoud van de ondersteuning plaatsvindt door een individuele weging met afstemming op de individuele situatie.

Wij adviseren veel aandacht te schenken aan de mogelijkheid om de huidige en nieuwe gebruikers zo persoonlijk mogelijk te gaan voorlichten. In het communicatieplan (pag. 10) wordt een goede voorzet gegeven over de inhoud hiervan. Er zal meer rekening gehouden moeten worden met de drempel die er kennelijk ligt om (letterlijk) 'de vuile was naar buiten te brengen'. Als extra argument binnen het communicatieplan zou benadrukt kunnen worden dat wassen en strijken voortaan "geen gedoe meer oplevert thuis"!

Op grond van het bovenstaande adviseren wij u bij het onderzoek uit te gaan van zo veel mogelijk persoonlijk contact. Niet zoals in het plan voorgesteld "zoveel mogelijk schriftelijk en waar nodig met een gesprek"(pag.7) . Wij stellen voor om in alle publicaties mensen er toe uit te nodigen afspraken te maken voor persoonlijk overleg. Door alleen uit te gaan van schriftelijke afhandeling worden kansen gemist om pro-actief te kunnen voorlichten. Houd ook rekening met laaggeletterdheid en de behoefte aan mondelinge uitleg te geven over verbeteringen. Voorkom daarmee dat het gevoel ontstaat dat er weer wat van de inwoners wordt afgenomen. Of dat zonder overleg nieuwe maatregelen worden opgelegd.

**3. *Maak goed duidelijk voor wie de maatwerkvoorziening blijft, de afbakening (pag.6)***

Uit het transitieplan wordt duidelijk dat alleen na zorgvuldig onderzoek de mogelijkheid tot maatwerk behouden blijft. Dit vraagt zeker persoonlijke gesprekken! Besteed in de voorlichting extra aandacht aan het zorgvuldig beschrijven van wat wordt verstaan onder de afbakening. En dat er te allen tijde gevraagd kan worden om de huidige maatwerkvoorziening. Bijvoorbeeld bij extra wassen ten gevolge van een veranderend ziekteverloop, specifieke gevolgen van een ziekte / behandeling waardoor de noodzaak van meer wassen toeneemt etc. We vragen ons trouwens af of het eerder genoemde geprognosticeerde aantal voor een maatwerkvoorziening (15) reëel is.

Wij adviseren de lopende indicatie voor de module wassen en strijken voor 2020 te handhaven. Dit is bedoeld voor mensen die om welke reden dan ook aanvankelijk geen gebruik wilden maken van de algemene voorziening. Wanneer zij zich bedenken, zouden zij alsnog op dezelfde indicatie moeten kunnen instromen. Dit zal de acceptatie in ieder geval verhogen en voorkomt nieuwe administratieve lastendruk voor herindicatie en onzekerheid bij de gebruikers. In dit opzicht adviseren wij de gewenningsperiode om alsnog gebruik te kunnen maken van de gestelde indicatie te laten gelden tot eind 2020.

#### **4. *Zorg voor verpersoonlijking van de introductie en uitvoering van het transitietraject***

Het plan bevat nuttige items met betrekking tot gewenning van de service zoals een proefwas, het kunnen gaan bekijken van de voorziening, voorlichting in het algemeen en doorlopend persoonlijke aandacht in het bijzonder.

Om de kans van slagen van dit traject te vergroten, adviseren wij een projectleider / uitvoerder aan te stellen die het overzicht houdt, goed bereikbaar en zichtbaar is voor iedereen en daardoor direct aanspreekbaar is.

Vervolgens zou het enorm kunnen helpen als er een 'Bekende Hoaksebarger' (m/v) bereid gevonden zou worden om als vertrouwd 'boegbeeld' de was- en strijkservice op de kaart te zetten. Het zou de aandacht hiervoor in de publiciteit zeker ten goede komen.

Voor de kwaliteitsbewaking adviseren wij gebruikers zelf in te schakelen door het vormen van een gebruikersraad of klankbord. Gebruikers krijgen zo een aantal keren per jaar gelegenheid hun mening te geven en te worden geïnformeerd over de ins en outs van de voorziening.

Met vriendelijke groet,

Participatieraad Haaksbergen  
Leendert van Herk, voorzitter.