

VOORSTEL ONAFHANKELIJK GEMEENTELIJK MELDPUNT VOOR BURGERS

*De Friese gemeenten en burgers krijgen vanaf januari 2015 te maken met drie grote decentralisaties van taken op het gebied van zorg voor zieken en ouderen, zorg voor de jeugd en werk en inkomen. Het Rijk legt deze taken in handen van de gemeenten, die verantwoordelijk worden voor uitvoering van de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Jeugdzorg en de Participatiewet. De drie wetten regelen niet alleen een heel andere aanpak en organisatie van de taken, maar gaan ook gepaard met forse bezuinigingen. Die combinatie gaat verstreckende gevolgen hebben voor de burgers. Het FSU stelt de Friese gemeenten voor om in de eigen gemeente of samenwerkingsregio een **onafhankelijk meldpunt** op te richten. Burgers kunnen hier hun ervaringen kwijt en voor hun problemen informatie krijgen over advies en hulp in de eigen omgeving!*

Ingrijpende veranderingen gaan gepaard met problemen

De gemeenten hebben zich intensief voorbereid op hun komende taken. In voorlichtingscampagnes worden de burgers op de hoogte gebracht van de veranderingen. De gemeenten zullen hun best doen om de nieuwe regelingen zo goed mogelijk uit te voeren. Maar het gaat om ingrijpende en omvangrijke veranderingen die het dagelijks leven van veel burgers raken. Er zal veel goed gaan, maar er zullen ook problemen kunnen ontstaan:

- * burgers die de informatie niet begrijpen
- * burgers die geen grip hebben op hun situatie en niet weten welke stappen ze moeten ondernemen
- * miscommunicatie tussen gemeente en burgers
- * gesprekken tussen medewerkers en burgers die niet goed verlopen
- * burgers die hun rechten niet goed kennen
- * burgers die de weg kwijt zijn en niet weten waar ze terecht moeten
- * burgers die zich onheus behandeld voelen, het niet eens zijn met de gevolgde procedure (reden voor klacht) of met het genomen besluit (reden voor bezwaar)
- * burgers die het gevoel hebben dat ze tussen wal en schip vallen.

Onafhankelijk meldpunt: ervaringen bundelen en wegwijs maken

Het zijn eigenlijk klassieke voorbeelden van ervaringen van burgers met bestaande en nieuwe dienstverlening en beoordelingen. Het is voor deze burgers belangrijk dat ze hun ervaringen kwijt kunnen en dat ze gesteund worden. Burgers hebben daarbij behoefte aan een *onafhankelijke* persoon of instelling die de ervaren knelpunten aan de orde stelt en werkt aan de oplossing ervan. De gemeente kan – als beoordelaar en beslisser - deze rol niet spelen. Dat geldt ook voor medewerkers – zoals leden van de wijk- of gebiedsteams – die deel zijn van de uitvoering van de taken. Het is wel mogelijk dat één of meerdere medewerkers van wijk/ gebiedsteams of van de betrokken welzijns- of zorginstellingen het meldpunt bemensen als hun onafhankelijke status geborgd wordt.

Het meldpunt bundelt de ervaren knelpunten en legt deze voor aan de gemeente(n). De verzamelde knelpunten geven de gemeente concrete gegevens om beleid en uitvoering te toetsen en bij te stellen. Daarnaast kan het meldpunt de melder helpen bij het vinden van advies en steun in de eigen regio. Het meldpunt zal daarvoor moeten beschikken over een sociale kaart waarin de organisaties en netwerken voor hulp opgenomen zijn.

De mogelijke bijdrage van het FSU

Het FSU heeft niet de middelen om regionale of gemeentelijke meldpunten vorm te geven. Maar de gemeenten kunnen wel het uitgebreide netwerk van het FSU benutten. De 30 aangesloten lokale Steunpunten voor vrijwillige hulpverlening kunnen een rol spelen als adviseur en hulpverlener van de burger. De cliënten/participatieraden kunnen de verzamelde knelpunten gebruiken als ‘voeding’ voor hun gevraagde en ongevraagde adviezen aan het gemeentebestuur. De Steunpunten en adviesraden maken deel uit van de regionale netwerken en weten deze netwerken ook in te schakelen.

Meldpunt Participatiewet

Het FSU heeft veel expertise en ervaringsdeskundigheid in huis op het terrein van Werk en Inkomen en zal zich daarom vooral richten op de gevolgen van de Participatiewet. Het FSU wil meedenken over het handen en voeten geven aan een meldpunt. Voorwaarde voor het effectief opereren van een meldpunt is dat er brede bekendheid bestaat onder de burgers. Daarvoor is de medewerking van de Friese gemeenten belangrijk: in de informatiecampagnes, brieven en de reguliere publicaties – bijvoorbeeld in de huis aan huis bladen – kan gewezen worden op het meldpunt. Het FSU rekent er op dat de gemeenten daartoe bereid zijn.

Samenwerking met Zorgbelang

Het FSU vindt dat sprake moet zijn van een goed afgestemde opvang van burgers die de gevolgen van de drie decentralisaties voor hun situatie ervaren. In veel huishoudens zal sprake zijn van een opeenstapeling van gevolgen die zowel werk en inkomen als de zorg betreffen. Het FSU wil daarom samenwerken met de provinciale belangenbehartiger op het gebied van de zorg: Zorgbelang Fryslân. Beide organisaties kunnen door de gemeenten ingeschakeld worden voor de advisering over de inrichting en werkwijze van een meldpunt.

Leeuwarden, december 2014.

FSU,

Nanne de Jong, coördinator.

tel: 058-2139992 of 06-11073862

e-mail: nanne@fsufriesland.nl

www.fsufriesland.nl