

## **D-6 gemeenten regio West- Brabant**

Rucphen, november 2021

### **Onderwerp: Aanvullend advies HHO en begeleiding**

Geachte College,

Aan de Adviesraden van de samenwerkende D-6 gemeenten is input gevraagd voor de implementatieplannen Huishoudelijke Ondersteuning en begeleiding.

Onderwerpen m.b.t aanleveren input implementatie

- **Communicatie met de cliënt**
- **Zorgcontinuïteit/ Overdracht/ Overgang naar nieuwe overeenkomst**
- **Service & dienstverlening**
- **Onafhankelijke cliënt ondersteuning**

Op maandag 15 november 2021 hebben delegaties van de gemeenten Halderberge, Rucphen, Moerdijk en Zundert via teams over bovenstaande onderwerpen gesproken. Daarbij werd het conceptadvies van de WMO Raad Moerdijk gebruikt.

We zijn in ons gezamenlijk advies tot de volgende stellingen/opmerkingen gekomen:

#### **1. Communicatie met de cliënt**

- Tijdige, duidelijke en juiste communicatie door de partij die het best bekend is met de cliënt. Dit zal vaak de zorgaanbieder zijn. Deze zijn vaak beter bekend met de “leefwereld” van de cliënt dan de gemeente.  
Zorg dat er altijd een mantelzorger of andere vorm van cliëntondersteuning bij aanwezig is.
- Heldere, duidelijke communicatie met aandacht voor minder taalvaardige/ anderstalige cliënten.
- Geen ‘overkill’ aan complexe brieven.
- Gratis, goed bereikbaar telefoonnummer tijdens de implementatiefase (eerste drie maanden ofzo) voor alle vragen, ook een noodnummer buiten kantooruren zou wenselijk zijn. Dit kan natuurlijk in D-6 verband.
- Uiteraard ook communicatie via website of evt. chat, maar wij gaan ervanuit dat een groot deel van de doelgroep niet digitaal vaardig is en/of de financiële mogelijkheden niet heeft voor digitale communicatie.

#### **2. Zorgcontinuïteit/Overdracht/Overgang naar nieuwe overeenkomst**

- Uitgangspunt is het continueren van een vaste medewerker, ook als een ander bedrijf de aanbesteding krijgt.
- Wij verwachten een naadloze overgang van hulpverlening.
- Een vaste medewerker, uiteraard met uitzondering van vakanties of door andere omstandigheden van lange afwezigheid.

## D6 ADVIESRADEN SOCIAAL DOMEIN

*Gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen en Zundert*

### **3. Service & dienstverlening**

- Uitgaan van de vraag van de cliënt, niet van het contract/aangeboden product
- Goede samenwerking tussen de verschillende dienstverleners bij één cliënt en één regievoerder/één regisseur per cliënt van alle hulpverleners die bij de cliënt komen.
- Deze regievoerder/regisseur moet bekend zijn bij de cliënt en bereikbaar zijn per telefoon/ app of e-mail.

### **4. Onafhankelijke cliëntondersteuning.**

- De cliënt moet op de hoogte zijn van de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Onafhankelijkheid is noodzakelijk om de juiste kwaliteit te borgen.
- De onafhankelijke cliëntondersteuning moet eenvoudig en direct te bereiken zijn (via telefoon) en niet via een zorgverlener.
- Indien nodig heeft de onafhankelijke cliënt ondersteuner ook contact met de mantelzorger.

### **Algemeen advies**

Wij adviseren de D-6 gemeenten om te komen tot eenduidige communicatie via hun websites op het gebied van het Sociaal Domein. Cliënten weten vaak de weg niet te vinden op de verschillende moeilijke websites. Een goed voorbeeld is de website van <https://www.ons-moerdijk.nl> of komen tot één loket in elke gemeente met als voorbeeld van 'Vraagwijzer' in de gemeente Zundert.

Namens de genoemde Adviesraden Sociaal Domein,  
Jan Koetsenruijter, Voorzitter

Namens de Adviesraad Sociaal Domein gemeente Rucphen  
Mevrouw A.E.M. Suijkerbuijk- Huijskens, Secretaris