

Aan de leden en duoburgerleden  
van de gemeenteraad  
van Bergen op Zoom



Uw kenmerk  
Uw brief  
Onderwerp: Toezeggingen commissie M&M  
10 april 2018

Ons kenmerk U18-006065  
Beh. door M. Hamels  
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling, Maatschappij

Datum **17 APR. 2018**  
Doorkiesnr. 0164 - 277045  
Bijlage(n)

Beste leden en duoburgerleden van de gemeenteraad,

In de vergadering van de commissie Mens en Maatschappij van 10 april 2018 is bij de behandeling van het Beleidsplan Sociaal Domein Brabantse Wal gemeenten (RVB18-0005) een schriftelijke reactie toegezegd op de vraag van de VVD naar de stand van zaken met betrekking tot het instellen van een klachtenlijn op het gebied van de Wmo en op de vraag van de SP hoe de gemeente kan faciliteren dat ook mensen met een taalbarrière melding kunnen maken van schimmel in huurwoningen. Naar aanleiding hiervan berichten wij u als volgt.

### Klachtenlijn Wmo

Het oppakken en monitoren van klachten is één van de verbeterpunten bij de uitvoering van de Wmo waarmee wij de afgelopen weken aan de slag zijn gegaan. In de overeenkomsten die zorgaanbieders sluiten met de gemeente voor het leveren van maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo is vastgelegd dat aanbieders zorg dienen te dragen voor een adequaat systeem voor de afhandeling van klachten. Voorheen werd er in de bijlage bij een beschikking voor een Wmo maatwerkvoorziening dan ook vermeld dat een cliënt met een klacht eerst contact op moet nemen met de zorgaanbieder om te bekijken of er samen een oplossing gevonden kan worden en dat de gemeente zo nodig kan bemiddelen. Omdat er signalen waren dat het melden van een klacht bij de zorgaanbieder voor sommige cliënten een te hoge drempel is, is er gekeken hoe we als gemeente een actievere rol kunnen spelen in het melden en monitoren van klachten. Onlangs is er een wijziging doorgevoerd in het werkproces, waardoor cliënten nu rechtstreeks een lijn hebben met het team-Wmo van de gemeente als ze een klacht hebben. De medewerker van team-Wmo zoekt dan samen met de cliënt en de zorgaanbieder naar een oplossing. Dit heeft voordelen voor zowel de cliënt als de gemeente. Op deze manier heeft de gemeente namelijk ook direct overzicht op de door cliënten ingediende klachten met betrekking tot de uitvoering van de Wmo. De tekst in de bijlage bij de beschikking is aangepast om nieuwe cliënten over het melden van klachten te informeren.

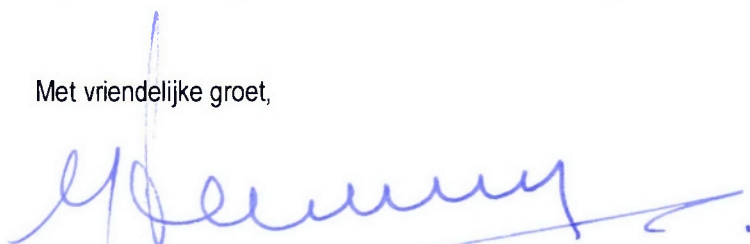
### Melden klachten schimmel

De intake- en balie medewerkers van Stadlander zijn getraind op het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden. Dit wordt door de gemeente gefaciliteerd. Tevens wordt daarbij gewezen op de mogelijkheden van gratis taalcursussen.

Als een huurder schimmel in de huurwoning constateert en zelf meer ventileren en verwarmen niet het gewenste effect kan bereiken, dan kan men dit melden bij Stadlander. Er wordt dan onderzocht wat de oorzaak is van de schimmelproblematiek en hoe deze kan worden weggenomen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Kammeijer-Luycks', written over a horizontal line.

Mevr. drs. Y.J.M.M. Kammeijer-Luycks  
Wethouder gemeente Bergen op Zoom