

**Betreft:        Gevraagd advies over de procesbeschrijving ‘Integrale toegang tot het sociale domein’, van de werkgroep toegang Holland Rijnland, november 2012.**

**Uitgebracht d.d. 10 januari 2013 door de Adviesraad WMO Leiden**

## **1.        Inleiding**

Op 11 december 2012 ontving de Adviesraad WMO Leiden de adviesaanvraag over de notitie ‘Integrale toegang tot het sociale domein’.

Het stuk is als procesbeschrijving tamelijk volledig. De Adviesraad is positief over de manier waarop bij de totstandkoming van dit stuk verschillende partijen zijn betrokken.

## **2.        Adviezen**

- 2.1    p. 7. Op het genoemde uitgangspunt ‘de klant centraal’, wil de Adviesraad toevoegen: ‘en heeft de regie’. De opsomming die daaronder wordt vermeld, zal aan duidelijkheid winnen als achter de steekwoorden enige uitleg wordt gegeven over waaraan gedacht kan worden. Onduidelijkheid kan namelijk leiden tot verwachtingen bij de cliënt die niet waargemaakt kunnen worden.
- 2.2    p.11. Onderaan de bladzijde wordt gesproken van ‘vorm van ondersteuning wordt aangeboden’. De Adviesraad adviseert dit te vervangen door ‘vorm van ondersteuning die nodig is’ en hierdoor beter aansluit op de eerdere fase op pagina 10, waar gesproken wordt over ondersteuningsbehoefte.
- 2.3    p.12. De term ‘voorzieningen’ wordt hier genoemd. De Adviesraad begrijpt dat deze term hier mogelijk niet helemaal te vermijden is, maar pleit ervoor dan te spreken over ondersteuningsvoorzieningen om te vermijden dat bij het gebruik van deze term voornamelijk gedacht wordt aan rolstoelen, hulp bij het huishouden etc.
- 2.4    p.11 t/m 14. Met betrekking tot opstellen van het plan en toetsing. De Adviesraad begrijpt dat als het plan nog niet is vastgesteld er ook geen mogelijkheid is tot goedkeuring en mogelijkheid tot bezwaar aantekenen door de cliënt om hierop bezwaar te maken. In de uitwerking van de procesbeschrijving (per gemeente) dient met name rond de onderwerpen ‘plan’ en ‘toetsing’ helder te zijn in welke fase de cliënt recht heeft op goedkeuring en/of een bezwaar- en klachtmogelijkheid en waar hij daarvoor terecht kan.
- 2.5    p.14. Hier wordt genoemd dat er steeds meer gewerkt wordt via steeksproefsgewijze kwaliteitstoetsen achteraf. De Adviesraad begrijpt dit gebruik en vraagt zich af wat de criteria (indicatoren) zijn waaraan deze toets moet voldoen en op welke wijze het cliëntenbelang wordt gewaarborgd bij de totstandkoming van de criteria.

## **3.        Opmerkingen**

- 3.1    In het gehele stuk wordt gesproken over ‘klant’. De Adviesraad vindt het gebruik van deze term niet wenselijk\* (zie uitleg). Als alternatief adviseert de Adviesraad ‘zorgvrager’, ‘burger met een ondersteuningsvraag’, of cliënt te gebruiken.
- 3.2    De Adviesraad mist als bijlagen bij dit stuk de op pagina 2 genoemde begrippenlijst en de op pagina 4 genoemde rapportage van JSO met betrekking tot inventarisatie van de huidige toegang 3D/sociaal domein.

*Adviesraad WMO Leiden  
10 januari 2013*

\* Volgens Van Dale, woordenboek van de Nederlandse Taal, spreekt men van ‘klant’ als het consumentenrecht van toepassing is. Dit recht regelt het verkeer tussen consument en producent/leverancier. Deze notitie gaat over burgers met een ondersteuningsvraag en er kan dan volgens de Adviesraad niet gesproken worden over ‘klanten’.