

Aan het college van B&W gemeente Zuidplas
t.a.v. wethouder D.A. de Haas en wethouder D.B. van Woudenberg,
Postbus 100,
2910 AC Nieuwerkerk aan den IJssel.

Datum: 10 januari 2017

Onderwerp: Ongevraagd advies naar aanleiding van informatiebijeenkomst Collectieve
Ziektekostenverzekering d.d. 24-11-2016

Geachte heren de Haas en Van Woudenberg,

Hierbij brengt de Adviesraad Sociaal Domein Zuidplas (hierna "Adviesraad") u ongevraagd advies uit inzake de informatiebijeenkomst Collectieve Ziektekostenverzekering op 24 november 2016.

De Adviesraad vindt het positief dat de gemeente jaarlijks deze informatiebijeenkomst belegt voor de doelgroep van zo'n 1.800 inwoners. Goede en actieve communicatie beschouwt de Adviesraad als essentiële voorwaarde voor het doen slagen van dergelijke regelingen.

Ruim 90 inwoners waaronder drie leden van de Adviesraad hebben de bijeenkomst bijgewoond.

Naar de mening van de Adviesraad is de bijeenkomst door een aantal redenen onvoldoende uit de verf gekomen. Kort hierna hetgeen opviel:

- De toegang tot de raadszaal werd letterlijk geblokkeerd door een rolstoelgebruiker die niet verder naar binnen kon;
- Hoewel de gemeente de bijeenkomst door een intermediair liet leiden en de presentatie liet verzorgen, werden de medewerkers die namens de gemeente aanwezig waren niet genoemd/voorgesteld;
- De interactie met de zaal was onvoldoende verzorgd. Vanuit de zaal gestelde vragen werden niet herhaald. De intermediair gaat te gemakkelijk voorbij aan vragen waarop hij geen antwoord heeft. Vanuit gemeentezijde worden geen of nauwelijks antwoorden gegeven;
- Eenvoudige vragen, als is het genoemde inkomen netto of bruto, worden fout beantwoord.
- Bij specifieke vragen uit de zaal wordt verwezen naar de gemeente; Niet duidelijk werd of de benodigde antwoorden nog afgestemd moesten worden met de intermediair?
- Vragen over vergoedingen door de gemeente inzake eigen bijdrage WMO en WLZ worden wel zeer ruimhartig positief beantwoord;
- Vragen als:
 - ik kan niet overstappen omdat ik een schuld heb, veroorzaakt door mijn chronische ziekte bij de huidige maatschappij;
 - de maximaal vergoede 30 behandelingen voor fysio zijn in mijn geval niet toereikend; wie draagt er dan bij;
 - door mijn medicijngebruik moet ik 4 x per jaar naar de tandarts om mijn gebit te redden (de verzekering vergoed maar 2x);
 - mijn bijstandsuitkering is € 900,-, de premie bedraagt al bijna € 200,-; dat gaat gewoon niet enz.

worden niet of onvoldoende beantwoord. Begrijpelijk dat dit niet in de bijeenkomst zelf kan, maar in het algemeen wordt al te gemakkelijk aangegeven dat de gemeente wel een oplossing kan bieden.

Uiteraard begrijpt de Adviesraad dat niet alle vragen in een algemene presentatie kunnen worden opgelost. Maar het geheel had aan waarde gewonnen indien de gemeentelijke vertegenwoordiging een rol zou hebben vervuld in het geheel van de bijeenkomst. De bijeenkomst geeft zo een rommelig beeld met te veel open einden. Daarnaast is het juist voor degenen die voor de regeling in aanmerking komen vaak een ingewikkelde materie.

De Adviesraad geeft dan ook de volgende aanbevelingen aan het college:

- Toekomstige informatiebijeenkomsten beter voorbereiden en een deskundige vertegenwoordiging vanuit de gemeente toevoegen waarvan bekend wordt gemaakt dat zij van de gemeente zijn;
- Laat het college een onderzoek instellen welke knelpunten er ontstaan na(ast) de bestaande regelingen / vergoedingen en daaraan als gemeente aanvullende oplossingen bieden;
- Het blijft een lastige materie waarin cliënten door de bomen het bos niet meer zien. Er is duidelijk behoefte aan individueel advies. Graag deze optie ook opnemen in de voorlichtingscampagne;
- Het belangrijkste is om voor de deelnemers die vragen houden, het proces aan te geven waar, bij wie en hoe ze die vragen kunnen stellen;

De Adviesraad is van mening dat met een opkomst van ruim 90 belanghebbenden duidelijk wordt dat de behoefte aan een goed opgezet communicatieproces groot is. Een goede en klantgerichte voorlichtingsbijeenkomst is hier onderdeel van en bevordert de deelname aan de regeling.

De Adviesraad ziet uw reactie met belangstelling tegemoet.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Zuidplas



W. Penninga (voorzitter)