

Adviesraad Sociaal Domein
Werkgroep Wmo
T.a.v.: dhr. J. Hendrikse en dhr. A. van der Meer

Gemeente Druten

Heuvel 1
Postbus 1
6650 AA Druten

t 088 432 70 00
e info@druten.nl

datum 2 maart 2020
onderwerp Beantwoording ongevraagd advies CEO Wmo 2019
verzonden 2 MRT 2020

contactpersoon

Melanie Schonenberg - Seelen
t 088 432 7537

ons kenmerk

Z/20/043470

Beste meneer Hendrikse, meneer van der Meer,

Op 30 januari 2020 diende u een ongevraagd advies in over het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019. In deze brief leest u onze reactie hierop.

Snelheid waarmee inwoners worden geholpen

Het percentage tevreden inwoners over de snelheid waarmee ze geholpen worden is wat teruggelopen. De afwerktermijn van de aanvragen bij het Sociaal Team (ST) blijven wij continu volgen. Daarnaast wijzen wij consultants erop dat zij de inwoners zo goed mogelijk uitleggen hoe lang de wachttijd is.

Informatieverstrekking aan inwoners

Op dit moment werken we aan een nieuwe informatiefolder Sociaal Team. In deze folder wordt ook verwezen naar de onafhankelijke cliëntondersteuning. In de huidige folder werd hier overigens ook naar verwezen. De uitkomst van het cliëntervaringsonderzoek is voor ons geen aanleiding om te denken dat dit nu niet gebeurt. We wijzen onze consultants er regelmatig op deze informatie te delen met inwoners. De ervaring leert dat niet alle inwoners de informatie opslaat of verwerkt. De folder biedt de mogelijkheid de gegeven informatie op later moment nog eens terug te lezen. Met inwoners wordt tijdens het onderzoek gesproken over het opleggen van een eigen bijdrage bij Wmo voorzieningen. Sinds de invoering van het abonnementstarief is de Wmo-beschikking aangepast met een uitdrukkelijke passage over de verschuldigdheid van een eigen bijdrage.

Niet vervangen van hulp bij (langdurige) afwezigheid

Tijdens de aanbesteding van de huishoudelijke hulp medio 2019 zijn met de aanbieders sluitende afspraken gemaakt over de continuïteit van dienstverlening in het algemeen, bij ziekte en vakantie en tijdens vakantieperioden. Tijdens kwartaalgesprekken met aanbieders besteden wij aandacht aan de naleving van deze afspraken. Al onze aanbieders ondervinden op dit moment de gevolgen van de krapte op de arbeidsmarkt. Extra inspanningen zijn nodig om voldoende gekwalificeerd personeel te vinden. Dit heeft gevolgen voor de continuïteit van de dienstverlening.

Werkwijze cliëntervaringsonderzoek

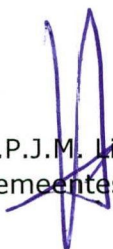
Momenteel evalueren we, samen met de regio, de huidige werkvorm en onderzoeken we alternatieve onderzoeksmethoden.

Heeft u vragen?

Neem dan contact op met Melanie Schonenberg – Seelen via m.schonenberg-seelen@drutenwijchen.nl

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders

A.P.J.M. Litjens,
gemeentesecretaris (a.i.)



C.A.A. van Rhee-Oud Ammerveld,
burgemeester

