

Afzender:	Adviesraad Sociaal Domein Druten
Opgesteld door werkgroep:	WMO
Bestemd voor:	College burgemeester en wethouders
Status:	Ongevraagd Advies
Vastgesteld in de plenaire vergadering d.d.:	28-11-2018
Verstuurd:	02-12-2018
Titel/onderwerp:	Cliëntervaringsonderzoek WMO 2018

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Begin november 2018 heeft de Adviesraad Sociaal Domein de rapportage Cliëntervaringsonderzoek WMO 2018 van u ontvangen. De Adviesraad vindt het van belang om op een aantal onderdelen van deze rapportage te reageren, bij deze ontvangt u ons ongevraagd advies.

Het onderzoek valt uiteen in de hoofdstukken: Regelen van ondersteuning en Kwaliteit van ondersteuning. Het is goed om te lezen dat de cliënten het regelen van ondersteuning beoordelen met een 7,6 als gemiddeld rapportcijfer. Daar waar cliënten niet tevreden zijn betreft het:

- Het zich niet gehoord voelen als het gaat om de problematiek of de gewenste oplossing.
- Daarnaast wordt een te lange wachttijd genoemd.

De Adviesraad adviseert u om aan bovenstaande zaken aandacht te geven in de deskundighedsbevordering van betrokken medewerkers (o.a. helder te krijgen wat cliënten nodig hebben om zich gehoord te voelen) en met een oplossing te komen/ transparantie te betrachten in de wachttijd problematiek.

Uit de rapportage blijkt ook dat bij ongeveer de helft van de cliënten niet gesproken is over de eigen bijdrage en het kunnen inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De Adviesraad vraagt nadrukkelijk uw aandacht voor deze twee zaken en adviseert om te werken aan 100% realisatie hiervan bij het eerste contact met (potentiële) cliënten.

De kwaliteit van ondersteuning wordt door cliënten beoordeeld met een 8 als gemiddeld rapportcijfer. Dit is een positief signaal. Het meest gehoorde punt van ontevredenheid is het niet vervangen van de hulp bij afwezigheid en de hoogte van de eigen bijdrage.

De Adviesraad vraagt uw aandacht voor deze twee zaken en adviseert u met betrekking tot continuïteit van dienstverlening met de aanbieders sluitende afspraken te maken. Zie hiertoe ook de dialoog van de Adviesraad met de wethouder tijdens de plenaire vergaderingen van de Adviesraad in de periode juni - september 2018.

Betreffende de hoogte van de eigen bijdrage, zeker nu deze (mogelijk) voor iedereen gelijk wordt per 01-01-2019, adviseren wij een heldere, tijdige en eenduidige communicatie van de gemeente naar (potentiële) cliënten.

De Adviesraad mist bij de rapportage het initiatief en/of verwijzing hiernaar om, mede aan de hand van de uitslagen van het onderzoek, een verbetertraject te starten.

Tot slot vraagt de Adviesraad u of de bevindingen uit de rapportage gedeeld worden met verwijzers en aanbieders en of hun ervaringen meegenomen worden in (eventuele) verbetertrajecten.



**Adviesraad
Sociaal Domein
Druten**

Graag ontvangen wij binnen de daarvoor gestelde termijn een reactie met daarin de argumentatie omtrent de mate van overname van dit advies.

Met vriendelijke groet,

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Druten ondertekend door:

Dhr. J. Hendrikse, voorzitter;

Dhr. A. van der Meer, secretaris;