

Fractie VVD Oss

T.a.v. mevrouw M. van Rijswijk

E-mail gemeente@oss.nl
www.oss.nl

Postbus 5
5340 BA Oss

Wilt u bij uw reactie de
datum van deze brief en
ons kenmerk vermelden?

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Doorkiesnummer
1 juni 2023		I. Rouwenhorst	
Onderwerp			Aantal bijlagen
Artikel 41 vragen van de fractie VVD Oss over invloed en regie aanvraagproces Wmo en Jeugdwet			--

Geachte mevrouw Van Rijswijk,

U hebt het college op 1 mei 2023 artikel 41 vragen gesteld. Deze vragen gaan over invloed en regie aanvraagproces Wmo en Jeugdwet, naar aanleiding van het rapport De burger in zicht van de nationale ombudsman.

De nationale ombudsman vat het onderzoek als volgt samen:

Burgers die afhankelijk zijn van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen uiteindelijk vaak wel hun voorzieningen, maar ervaren weinig invloed en regie tijdens het proces van aanvragen. Hierdoor groeit de afstand tussen overheid en burgers onnodig. Dit concludeert de Nationale ombudsman in zijn rapport 'Burger in zicht'. Hij doet enkele aanbevelingen aan gemeenten om het proces verder te verbeteren.

Eerder was er in 2021 al het rapport van de parlementaire enquêtecommissie met de titel - Klem tussen balie en beleid-. De belangrijkste conclusie in dat onderzoek is:

De overheid heeft te veel aandacht voor het maken van beleid en weinig voor de uitvoering. Het gevolg is dat problemen vooral op papier worden opgelost.

Vraag 1: Is het college bekend met deze rapporten?

Het onderzoek richt zich voornamelijk op de WMO, maar de VVD wil dezelfde vragen ook plaatsen op de Jeugdwet.

Antwoord:

We hebben ambtelijk kennis genomen van het rapport.

Vraag 2: Heeft het college een beeld van de ervaringen van onze inwoners binnen de WMO en de Jeugdwet?**Antwoord WMO en Jeugdwet:**

Ja dat beeld hebben.

- Als dat het geval is; hoe is dit beeld tot stand gekomen?**Antwoord WMO:**

We vragen inwoners die gebruik maken van de WMO jaarlijks naar hun ervaringen met de WMO. In dit Clientervaringsonderzoek (CEO) vragen we concreet naar de ervaringen bij het aanvraagproces en de tevredenheid over het gesprek en de geboden oplossing. Tot en met 2022 voerden we dit onderzoek eenmaal per jaar uit. De resultaten van het CEO 2022 verwachten we voor het zomerreces naar de raad te sturen.

Sinds dit jaar, 2023 gaan we via een zogenaamde continumeting vragen naar de ervaringen van inwoners. Alle inwoners wordt binnen 2 maanden na het eerste contact met de gemeente voor Wmo naar de ervaringen gevraagd. Daarbij onderzoeken we hoe hoog de tevredenheid van de inwoners is over het contact met de toegang van de Wmo. Na afloop van ieder kalenderjaar ontvangen dezelfde inwoners een tweede vragenlijst. Hierin worden zij gevraagd de kwaliteit van het hulpmiddel/de ondersteuning te beoordelen en het resultaat hiervan.

Dit onderzoek laten we uitvoeren door een onafhankelijke partij.

Deze nieuwe vorm van Clientervaringsonderzoek zorgt ervoor dat we een continu beeld hebben van de tevredenheid van de Osse inwoners en tijdig kunnen bijsturen in onze dienstverlening als dit nodig is.

Antwoord Jeugdwet

Gemeente Oss heeft ONS welzijn/ het Centrum Jeugd en Gezin (CJG) gemandateerd om de toegang voor (specialistische) jeugdhulp te organiseren.

ONS welzijn meet inwonerstevredenheid (jeugd en volwassenen) op onderstaande vragen:

- Ben je tevreden over de inzet
- Zou je ons aanraden aan anderen
- Heb je tips en tops voor ons.

In de maandelijkse gesprekken met ONS welzijn bespreken we de signalen en ervaringen. Het Centrum Jeugd en Gezin legt de route/het traject van de vraag altijd uit aan de jeugdige en/of ouders. De jeugdprofessional CJG werkt volgens de samenwerkwijze. Het CJG stelt een plan met én van de jeugdige en het gezin op. De jeugdige en/of de ouder ondertekent het

plan. Als de jeugdige/ouder het niet eens is met het plan, wordt 'voor gezien' getekend en wordt de jeugdige/ouder uitgelegd hoe de procedures voor bezwaar en beroep lopen. Het CJG blijft tijdens de uitvoering van de zorg benaderbaar en houdt zo nodig bij hoe het gaat.

Het CJG is benaderbaar voor verbeteruggesties en klachten van inwoners. Hierover wordt actief het gesprek gevoerd, al dan niet in afstemming met gemeentefunctionarissen. In geval van het laatste wordt gewerkt volgens de vastgestelde klachtenprocedure van ONS welzijn.

Antwoord Wmo en Jeugdwet:

Daarnaast krijgen we in het direct contact van inwoners met consulenten/professionals en via de Raadgever Sociaal Domein een beeld van de ervaringen van inwoners. Raadgever Herman Rolfes is er voor inwoners die vragen of klachten hebben of iets missen bij de uitvoering van de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet door de gemeente. Hij wijst inwoners de weg of staat ze bij met hun vraag of klacht. Hij bespreekt zijn bevindingen ook regelmatig met ons, zodat wij er van kunnen leren.

Als inwoners niet tevreden zijn met de reactie van de gemeente op een klacht, kunnen ze in beroep gaan bij de Ombudscommissie. Ook deze commissie is onafhankelijk en onpartijdig.

- Als dit niet het geval is, is het college het dan met de VVD Oss eens dat het rapport aanleiding geeft om een onderzoek te doen binnen de gemeente Oss?

Antwoord WMO en Jeugwet:

We zijn het niet eens met de VVD Oss dat de rapporten aanleiding geven tot een onderzoek binnen de gemeente Oss. We krijgen voldoende beeld van de ervaringen en verwachten dat de nieuwe vorm van Cliëntervaringsonderzoek hieraan nog extra bijdraagt.

- Hoe houdt de gemeente Oss zelf de regie op de ervaringen bij derde partijen?

Antwoord WMO:

In de contracten van de Wmo is afgesproken dat Zorgaanbieders een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren voor hun cliënten. Deze onderzoeken worden jaarlijks opgevraagd bij alle gecontracteerde aanbieders. De contractmanagers bespreken in de contractgesprekken met de zorgaanbieders de resultaten en eventuele verbeterpunten.

Antwoord Jeugdwet:

De inkoop en het contractmanagement van de jeugdhulpaanbieders ligt in Noordoost Brabant bij de Regionale Inkooporganisatie Zorg. Beoogd wordt om jeugdigen en ouders meer invloed te geven op de kwaliteit van de geboden zorg. In Noordoost Brabant vinden we het belangrijk om ouders en jeugdigen een actieve rol te geven in hun eigen ondersteuningsproces en daarin uit te gaan van hun eigen mogelijkheden om regie te voeren.

Vanaf 2020 wordt jaarlijks een monitor cliënttevredenheid uitgevoerd. Op basis hiervan volgen analyses en accountgesprekken met de aanbieders. Daarnaast worden vanuit de regionale samenwerking gesprekken gevoerd met de cliëntenraden van de jeugdhulporganisaties. Ook worden bijeenkomsten georganiseerd met jongeren(organisaties). De laatste jongerentop was op 15 februari jl.

Vraag 3: In het rapport Burger in zicht worden bijgaande conclusies getrokken. Zijn deze resultaten herkenbaar voor de gemeente Oss (zowel op WMO-aanvragen als Jeugdwet aanvragen)?**Antwoord WMO:**

We herkennen deze resultaten niet.

De resultaten van het Clientervaringsonderzoek in Oss zijn positief. Het merendeel van de inwoners is tevreden met de wijze waarop het aanvraagproces loopt, de bejegening door de consulenten en de mate waarin men tevreden is met de geboden oplossing. 90% van de inwoners geeft aan dat zij in het gesprek met de gemeente alle vragen konden stellen. 84% geeft aan dat alle besproken punten in het verslag staan.

Met de Samenwerkwijze staat de inwoner en zijn of haar vraag centraal en is daarbij zelf aan het woord. Het eerste gesprek wordt altijd met de inwoner gevoerd. Bij bepaalde aanvragen kan het zijn dat vervolgesprekken, bijvoorbeeld voor een hulpmiddel, telefonisch plaatsvinden. Na het doen van een aanvraag vindt het eerste gesprek met de inwoner altijd binnen de wettelijke termijnen plaats. In verband met bepaalde vervolgonderzoeken bijvoorbeeld voor woningsaanpassingen kan het voorkomen dat de verdere afhandeling meer tijd vraagt. Dit in overleg met de inwoner. Ook hebben we soms te maken met langere levertijden door gebrek aan materialen. Voor Hulp bij huishouden kennen we helaas momenteel wachttijden door de toenemende vraag wat knelt met de arbeidsmarktproblematiek / tekorten van medewerkers bij de zorgorganisaties. Voor aanvragen van voorzieningen zoals Begeleiding en Dagbesteding kennen we geen wachttijden.

Antwoord Jeugdwet:

We herkennen dit beeld uit de conclusies niet.

Het CJG heeft wachtlijsten. De wachtlijsten zijn stabiel en relatief laag. Vanaf de zomer van 2022 wordt het actieplan 'Werken zonder wachtlijst jeugd' uitgevoerd. Dit heeft een dempende werking op de groei van het aantal cliënten. ONS welzijn herkent zich in het beeld van het AEF-rapport "Stelsel in groei" (2020). Hierin wordt geconcludeerd dat sinds 2015 het aantal cliënten in de hele jeugdzorg is gestegen met 16%. Deze stijging wordt niet veroorzaakt door een toenemende instroom, maar door een achterblijvende uitstroom. De achterblijvende uitstroom uit het CJG wordt vooral veroorzaakt door de wachtlijsten voor specialistische aanbieders, Gecertificeerde Instellingen en de Raad voor de Kinderbescherming. Hierdoor is langere betrokkenheid van het CJG noodzakelijk. Inwoners worden altijd in de gelegenheid gesteld om te reageren op het gespreksverslag en deze reactie wordt toegevoegd aan het definitieve verslag.

Antwoord WMO en Jeugdwet:

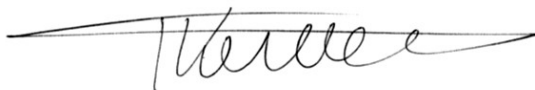
Met de Adviesraad sociaal domein is ambtelijk en bestuurlijk veelvuldig contact over beleid en over de effecten daarvan in de uitvoering. De ASD van de gemeente Oss werkt met kenniskringen voor o.a. Jeugd en Wmo. Zowel ongevraagd als gevraagd adviseert de ASD het bestuur en bij de beleidsvoorbereiding wordt de ASD in een vroeg stadium betrokken.

- Als dat het geval is, wat doet het college er aan om dit te verbeteren?

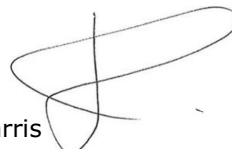
- Als dit niet het geval is, hoe zorgt de gemeente Oss ervoor dat zij haar beleid en uitvoering op elkaar aangesloten houdt?

We hebben meerdere vormen van afstemming en overleg die daarvoor zorgdragen. Zoals het maandelijks Driehoeksoverleg voor tussen Beleid, Zorginkoop, Zorguitvoering en kwaliteit. En het Transformatieoverleg met afstemming tussen uitvoering en beleid op managementniveau. Ook hebben wij maandelijks overleg met Ons Welzijn over actuele zaken rondom het CJG.

Met vriendelijke groet,



T. van Kessel
Wethouder Zorg, WMO en Welzijn c.a.



H.A. Warris
wethouder jeugdzorg c.a.