



Uw brief van:
Uw kenmerk:
Briefnr: AU/048355
Zaaknr: Z/035117
Inlichtingen: V. van Moorsel

Adviesraad Sociaal Domein Boekel
T.a.v. Het Bestuur

Boekel, 13 september 2017
Verzonden: 24 oktober 2017

Onderwerp: Antwoordbrief van het College op het gevraagd advies inzake het
Clientervaringsonderzoek over 2016

Geachte leden van de Adviesraad Sociaal Domein Boekel,

Op 29 september jl. heeft u advies uitgebracht op het Cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2016. Wij danken u voor uw adviezen namens de inwoners en de kwetsbare doelgroepen in onze gemeente. Hieronder reageren wij op uw adviezen. Wij zullen de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek, uw advies en onze reactie daarop ter kennisgeving naar de gemeenteraad sturen.

Advies 1

Wij zijn net als u tevreden te kunnen constateren dat de gemeente op bijna alle onderdelen van het CEO beter scoort dan de regiogemeenten. Wij blijven ons inzetten op resultaat en kwaliteit met bijzondere aandacht voor mantelzorgondersteuning en laagdrempeligheid. Het is prettig te kunnen constateren dat uw adviesraad deze visie deelt.

Advies 2

Uw advies om alle cliënten te informeren over de uitkomst van het CEO en over de maatregelen die ter verbetering worden genomen, nemen wij over. Publicatie op www.waarstaatjegemeente.nl is onvoldoende toegankelijk voor de doelgroep. Wij gaan ons beraden welke communicatiemiddelen het meest geschikt zijn om aan uw verzoek te voldoen.

Advies 3

Uw advies om nader onderzoek te doen naar de redenen en omstandigheden van het af willen zien van ondersteuning met als reden de hoogte van de eigen bijdrage nemen wij niet over. Wel kunnen wij u meer inzicht geven in hoe het percentage van 18% is opgebouwd:

8% heeft getwijfeld om ondersteuning via de Wmo aan te vragen,
0% heeft getwijfeld om de ondersteuning via de Wmo stop te zetten,
4% is minder ondersteuning gaan afnemen,
3% heeft daadwerkelijk geen gebruik gemaakt van ondersteuning (andere oplossingen)
2% is gestopt met ondersteuning
82% geeft aan dat de hoogte van de eigen bijdrage geen invloed heeft op de ondersteuning.

Twijfel en afwegingen maken tussen kosten en baten zijn inherent aan de keuze van het Rijk om een eigen bijdrage op inkomen en vermogen in te voeren bij de Wmo: wanneer het inkomen of vermogen hoog is, stijgt daarmee de eigen bijdrage. Dat onze inwoners hier twee keer over nadenken is heel begrijpelijk en een direct resultaat van het gekozen systeem.

Toelichting op de lokale werkwijze:

Wanneer cliënt heeft gekozen voor minder ondersteuning of stopt om de eigen bijdrage, dan is dit bij Dorpsteam bekend. Dit signaal gaat vervolgens naar de Kwaliteitsmedewerker van de gemeente. Deze onderzoekt de reden van dit besluit, de situatie en of er andere oplossingen zijn. Zo hebben we bij twee cliënten een lagere maximale eigen bijdrage vastgesteld omdat de omstandigheden daartoe aanleiding gaven en het College in deze gevallen bevoegd is om een maatwerkoplossing te bieden.

Een onderzoek gaat naar onze inschatting niet meer opleveren, dan de aantallen en situaties die we nu kennen en de oplossing die we daarvoor reeds bieden.

Advies 4 en 5

U adviseert om de communicatie over de onafhankelijke cliëntondersteuning te verbeteren. Wij hebben daar op uw advies stappen in gezet: Bij de eerste telefonische melding wordt gevraagd wie er bij het gesprek aanwezig is: een mantelzorger, familielid, bekende en wordt de mogelijkheid tot een onafhankelijke cliëntondersteuner toegelicht.

Ook hebben wij aan uw oproep van vorig jaar gehoor gegeven en in gezamenlijkheid met MEE en de regiogemeenten een folder ontwikkeld over de mogelijkheid onafhankelijke cliëntondersteuning in te zetten. Deze wordt bij ieder keukentafelgesprek, en na mondelinge toelichting, bij de cliënt achtergelaten.

Advies 6

Wij nemen uw advies over om het proces van Wmo-melding tot beschikking schematisch inzichtelijk te maken voor de cliënt en hen dit schriftelijk bij het keukentafelgesprek te overhandigen, zodat zij hier op een ander moment nog eens kennis van kunnen nemen.

Advies 7

Wij nemen uw advies over de positie van de mantelzorger deels over: wij gaan met andere gemeenten in gesprek hoe zij de positie van de mantelzorger borgen en waar wij mogelijk zaken kunnen verbeteren.

Tot zover onze reactie op uw advies. Wij danken u voor uw waardevolle inbreng.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Boekel,

de secretaris,

de burgemeester,

Dhr. Mr. J.G. Marcic

Dhr. P.M.J.H. Bos