www.achtkarspelen.nl

achtkarspelen
GEMEENTE

Controlecommissie gemeente Achtkarspelen
De heer D. van Oosten
postbus 2
9285 ZV BUITENPOST

bezoekadres Stationsstraat 18, 9285 NH Buitenpost
postadres Postbus 2, 9285 ZV Buitenpost

t 14 0511 f (0511) 54 81 10
e gemeente@achtkarspelen.nl

BIC-code bank B.N.G., Den Haag
IBAN NL50 BNGH 0285 0001 01

Dossiernummer	:	Z2021-00159
Stuknummer	:	S2021-00349
Behandeld door	:	Monique Bakker
Email	:	gemeente@achtkarspelen.nl
Telefoon	:	0511-548244

Uw brief van	Uw kenmerk	Bijlage	Verzenddatum
		Bestuurlijke reactie	28 januari 2021

Onderwerp
Bestuurlijke wederhoor Wmo

Geachte heer van Oosten,

Het college waardeert de mogelijkheid die de controlecommissie heeft geboden om in het kader van bestuurlijk wederhoor te reageren op het 'Belevingsonderzoek Wmo Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel'. Het is goed om te lezen dat de Wmo-cliënten over het algemeen zeer positief zijn over de hulp en ondersteuning van de gemeente. Op onderdelen zijn de uitkomsten zelfs nog positiever dan voorgaande ervarings-onderzoeken, dit is een mooi resultaat. Dit bevestigt het beeld dat het college heeft dat de medewerkers in de gebiedsteams samen met ketenpartners er alles aan doen om de ondersteuning aan onze inwoners zo goed mogelijk vorm te geven.

Belevingsonderzoek, cliënt centraal
In het vorige rekenkameronderzoek Wmo 'Samen Thuis' uit 2017, waren de ervaringen van cliënten niet expliciet meegenomen. Dit was de reden waarom de gemeenteraad heeft besloten om in dit vervolgonderzoek de beleving van cliënten centraal te stellen. Naast de ervaringen van cliënten zijn ook ervaringen van leden van de adviesraad Achtkarspelen en medewerkers van ketenpartners en gebiedsteams in het onderzoek meegenomen. Vanuit verschillende perspectieven zijn de ervaringen met de Wmo in beeld gebracht. Het college realiseert zich dat het type onderzoek niet representatief is voor de gehele Wmo-doelgroep, maar het levert waardevolle inzichten en aanbevelingen op waarmee we als college verder kunnen bouwen aan het optimaliseren van onze dienstverlening in het Sociaal Domein.

Aanbevelingen
In de bijlage bij deze brief kunt u de reactie van het college lezen op de aanbevelingen die naar aanleiding van het onderzoek zijn gedaan. Met een aantal aanbevelingen heeft het college al een start gemaakt of is voornemens om dit op korte termijn te doen.

Reactie Adviesraad Achtkarspelen
De termijn waarin het college kan reageren richting de controlecommissie is te kort om via de formele procedure een advies aan de 'Adviesraad Achtkarspelen' te vragen. Het college hecht veel waarde aan de reactie van de Adviesraad en daarom is de gelegenheid geboden om via de mail te reageren.

De adviesraad Achtkarspelen heeft het volgende laten weten: "Wij kunnen instemmen met de reactie van het college op de aanbevelingen in het rapport".

De adviesraad Achtkarspelen heeft te kennen gegeven dat zij veel belang hechten aan een gedegen informatievoorziening aan onze inwoners en derhalve hebben aangeboden om mee te willen denken bij ontwikkelingen op het terrein van 'communicatie', 'cliëntervaringsonderzoeken' en het 'voorliggende veld'.

Vragen?
Mocht u vragen hebben dan kunt u contact opnemen met mw. M. Bakker, zij is bereikbaar op bovenstaand telefoonnummer.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Achtkarspelen,

de secretaris/directeur,
mr. M.P. de Jong

de burgemeester,
mr. O.F. Brouwer

Bijlage 1) Bestuurlijke reactie op aanbevelingen belevingsonderzoek

- ***Spanningsveld tussen wensen en mogelijkheden van eigen regie***

"In het rapport staan verschillende suggesties van inwoners en cliënten hoe informatie ook op andere manieren kan worden aangeboden. We noemen onder meer het publiceren van persoonlijke verhalen in plaatselijke kranten en het zorgen voor voldoende informatie bij huisartsen en apotheken. Wij adviseren u deze suggesties onder de aandacht van het college te brengen".

Advies: aanbeveling overnemen

In onze samenleving wordt steeds meer informatie digitaal aangeboden. Communicatie met instanties verloopt meer digitaal en deze tendens heeft sinds de corona-uitbraak een vogelvlucht genomen. Het college is zich ervan bewust dat een deel van onze inwoners onvoldoende digitaal vaardig is en hierdoor mogelijk informatie mist. In het rapport wordt voornamelijk gewezen op het belang van het aanbieden van informatie langs verschillende kanalen zoals kranten en folders.

Momenteel wordt er in het project 'hoogwaardige toegang' gewerkt aan het optimaliseren van het aanvraagproces binnen het sociaal domein. In dit traject wordt gekeken of we meer gebruik kunnen maken van digitale mogelijkheden. Een deel van onze inwoners kan goed uit de voeten met digitale manieren van communiceren. Binnen dit project is tegelijkertijd ook aandacht voor de 'vindbaarheid van informatie' voor inwoners die bij voorkeur gebruik maken van andere kanalen. De suggesties die in het rapport naar voren worden gebracht zullen worden meegenomen.

- ***Belang van heldere informatie over de Wmo***

"Wij adviseren u om een communicatiestrategie met het college af te spreken die recht doet aan de hierboven benoemde informatiebehoeftes en deze met regelmaat te toetsen bij de inwoners".

Advies: aanbeveling overnemen

Expliciet wordt het doorgeven van wijzigingen genoemd. Wanneer we als gemeente belangrijke wijzigingen doorvoeren die van invloed zijn op de individuele situatie, dan wordt de inwoner hierover geïnformeerd.

In het rapport worden ook voorbeelden genoemd van wijzigingen die worden doorgevoerd door externe partijen zoals bijvoorbeeld het CAK of een hulpmiddelenleverancier. Het uitgangspunt hierbij is dat de communicatie richting de inwoners door deze externe partijen wordt uitgevoerd.

- ***Behoefte aan persoonlijk contact en vaste contactpersonen***

"We stellen vast dat Wmo-cliënten positief zijn over de inzet van de gebiedsteams, maar dat de oproep is om vaker even contact te leggen hoe het met de cliënt gaat".

"Een ander aandachtspunt betreft de behoefte van cliënten aan structuur en 'vastigheid'. Vakantieperiodes en uitval door ziekte of (mogelijke) coronaklachten, leiden dikwijls tot onrust en stress. Cliënten missen de eigen hulp met wie ze kunnen lezen en schrijven. Die houvast gaat verloren als de vaste hulp uitvalt; het gebeurt regelmatig dat cliënten niet weten wie er dan komt en dat de invalhulp onvoldoende voorbereid is op wat er moet gebeuren. Meer zorgvuldigheid aan de voorkant kan veel ongemak voorkomen. Wij adviseren u het college te verzoeken dit te verbeteren in de uitvoeringspraktijk".

Advies: aanbeveling gedeeltelijk overnemen

Sommige inwoners geven aan dat zij vaker persoonlijk contact willen hebben met medewerkers van de gebiedsteams. Een oplossing voor deze wens zal op een andere manier moeten worden ingevuld. De uitdaging voor de komende jaren zal zijn om met minder formatie het hoofd te kunnen blijven bieden aan de stijgende cliëntaantallen en de toename van complexe zorgvragen. De gebiedsteammedewerkers hebben onvoldoende ruimte om in alle gevallen een luisterend oor te bieden. Wanneer inwoners behoefte hebben aan een luisterend oor, zullen we samen met onze partners in het voorliggende veld naar oplossingen zoeken om in deze behoefte te kunnen voorzien. Voor een deel de inwoners wordt deze rol al vervuld door de coaches of begeleiders van aanbieders.

Het college begrijpt dat het voor inwoners vervelend is wanneer zij te maken krijgen met wisseling van hun vaste begeleider. Helaas kunnen we niet voorkomen dat medewerkers wisselen van baan, met vakantie gaan of ziek worden.
In het rapport wordt specifiek de vervanging tijdens de vakantieperiode benoemd. Dit is een herkenbaar probleem dat zich de laatste jaren met name voordoet in de zomervakantie rondom hulp bij het huishouden. Over de inzet tijdens de zomervakantie zijn we jaarlijks met aanbieders in gesprek. Het lukt zorgaanbieders steeds minder goed om tijdens de zomerperiode voldoende vakantiehulpen aan te trekken om te kunnen voorzien in de ondersteuningsbehoefte. Zorgaanbieders inventariseren vooraf bij cliënten of zij vervanging wensen tijdens de vakantieperiode. Er zijn inwoners die zelf met vakantie gaan of liever geen vervanging wensen. Op deze wijze wordt het beschikbare personeel ingezet waar deze noodzakelijk is.

- ***Benutting van voorliggende voorzieningen***

"Wij adviseren u om meer in te zetten op het organiseren van verbinding en benutting van voorliggende voorzieningen om de dreigende grote toeloop op de Wmo in de komende jaren het hoofd te bieden".

Advies: aanbeveling overnemen

Het college ziet eveneens de noodzaak van deze aanbeveling, daarom is recent een projectleider gestart (bestaande formatie) die zich bezig gaat houden met de versterking van de Sociale Basis (het georganiseerde ondersteunende aanbod in de gemeente dat vrij toegankelijk is).
In samenspraak met betrokken partijen zal een visie ontwikkeld worden op de transformatie van dit deel van het sociaal domein. Deze moderniseringsslag zal uiteindelijk moeten zorgen voor een betere koppeling tussen informele en formele zorg, zodat het voorliggend veld eerder en beter ingezet kan worden om inzet van duurdere maatwerkvoorzieningen te voorkomen.