



Vragen Forum Samenleving 14 januari 2025

13. Vragenuur

Rib 24 094 Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Ik zie vanuit het onderzoek dat we grote stappen hebben gemaakt in de ondersteuning van onze burger. Hulde voor de medewerkers.

Ik zie in de begeleidende brief een aantal onderwerpen die opgepakt gaan worden. Daarbij mis ik twee onderwerpen die meermalen genoemd worden door de inwoners:

- Hoe gaan we er voor zorgen dat burgers betrokken worden bij de keuzemogelijkheid van de partij die de huishoudelijke hulp komt uitvoeren?
- Bij een aantal inwoners was de begeleiding ondermaats, welke stappen neemt de gemeente om deze partijen, al dan niet via het servicebureau H8 op de hoogte te stellen?

Beantwoording

- *Hoe gaan we er voor zorgen dat burgers betrokken worden bij de keuzemogelijkheid van de partij die de huishoudelijke hulp komt uitvoeren?*

Inwoners hebben al een keuzemogelijkheid ten aanzien van de partij die de huishoudelijke hulp uitvoert. Dit wordt besproken tijdens het gesprek met de Wmo-consulent. Het college erkent echter dat sommige inwoners deze informatie mogelijk minder goed onthouden vanwege de spanning rondom het gesprek. Daarom zal hier extra aandacht aan worden besteed, bijvoorbeeld door de mogelijkheden duidelijker te communiceren in schriftelijke correspondentie of door een samenvatting van de keuzemogelijkheden mee te geven na het gesprek.

In de praktijk blijkt echter dat veel inwoners geen specifieke voorkeur hebben. Voor hen is het van groter belang dat hun ondersteuningsvraag serieus wordt genomen en adequaat wordt opgepakt. In situaties waarin een inwoner wél een gerichte voorkeur uitspreekt voor een gecontracteerde aanbieder, wordt deze wens gehonoreerd. Als de voorkeur uitgaat naar een aanbieder die niet gecontracteerd is, wordt samen met de inwoner gekeken naar de mogelijkheden van een Persoonsgebonden Budget (PGB).

- *Bij een aantal inwoners was de begeleiding ondermaats, welke stappen neemt de gemeente om deze partijen, al dan niet via het servicebureau H8 op de hoogte te stellen.*

Voor de volledigheid wordt aangenomen dat met "H8" de H5-regio wordt bedoeld.

Binnen de H5-regio worden signalen over ondermaatse begeleiding structureel gedeeld en opgevolgd. De contractmanagers van de verschillende gemeenten in de regio hebben hun eigen caseload aan zorgaanbieders, waarmee zij periodiek kwartaalgesprekken voeren en actief contact onderhouden.

Wanneer blijkt dat de resultaten van een specifieke aanbieder onvoldoende zijn, wordt dit rechtstreeks met de aanbieder besproken. Hierbij wordt uitvoerig gekeken naar de oorzaken en worden afspraken gemaakt over concrete verbeteracties. Daarnaast wordt elk individueel signaal over ondermaatse begeleiding gedeeld met de aanbieder.

In gevallen waarin een concreet signaal over een cliëntsituatie naar voren komt, wordt deze situatie op cliëntniveau besproken. De contractmanager ontvangt vervolgens een terugkoppeling van de zorgaanbieder over de ondernomen acties. De betrokken Wmo-consulent wordt hiervan op de hoogte gebracht, zodat deze de informatie kan meenemen in het vervolggesprek met de cliënt.

Met deze aanpak waarborgt de gemeente dat signalen over ondermaatse begeleiding niet alleen structureel worden opgepakt, maar ook leiden tot zichtbare verbeteringen in de ondersteuning.