



Discussienota commissie

Commissie Ruimte / Samenleving

13 januari 2020

Afdeling en opsteller

Griffie/J. Kok

Portefeuille

H.J. Berkhoff

Programma

Samenleving

Agendapunt

11.

Onderwerp

Memo Ari 2019-73 Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018

De commissie geeft als advies:

1. Na bespreking kennis te nemen van de Memo Ari 2019-73 Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018

Inleiding

In de memo Ari 2019-73 Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018 zijn de resultaten weergegeven van het jaarlijks onderzoek naar de cliëntervaring. Het onderzoek geeft nagenoeg eenzelfde beeld als het voorgaande jaar.

Een van de aanbevelingen is de cliënt tijdig te informeren over de doorlooptijd van vraag tot uitvoering. In de Toezegging Raad 2019/10 is vermeld dat de servicenorm WMO "Binnen 1 week na ontvangst melding nemen wij contact met u op", in de praktijk niet wordt gehaald.

De rapportage geeft aanleiding voor de volgende vraagpunten:

1. Welke acties zijn ondernomen om cliënten te informeren over de mogelijkheid gebruik te maken van een "onafhankelijke" cliëntondersteuner.
2. Welke acties worden ondernomen, om de servicenorm WMO te halen, door binnen 1 week met cliënten contact op te nemen en ze vervolgens tijdig te informeren over de doorlooptijd van aanvraag tot uitvoering?

Gezien bovenstaande vraagpunten heeft de fractie D66/GL gevraagd de Memo Ari 2019-73 Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018 agenderen voor een commissievergadering.

Bevoegdheid / Juridisch kader

Art. 5 en 9 Organisatieverordening van de gemeenteraad Heerde.

Heerde, 13 november 2019

J. Kok,
commissiegriffier

Bijlage:

1. Memo Ari 2019-73 Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018