

Adviesraad sociaal domein Kenniskring Wmo
t.a.v. M. van Wanrooij voorzitter

Maatschappelijke Ontwikkeling

Raadhuislaan 2, Oss
Telefoon 14 0412
Fax [0412] 64 26 05
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
10-4-2019	3773817	J. v.d. Elzen	5902
Onderwerp			
Advies ASD handhavingskader			

Beste heer van Wanrooij, beste kenniskring Wmo

Allereerst dank voor uw advies over het Handhavingskader Wmo dat we 9 april van u ontvingen. We nemen graag uw uitnodiging aan om ambtelijk de voortgang en uitkomsten van dit beleid te evalueren, zodra we daar meer ervaring mee hebben. In het najaar van 2019 plannen we daarvoor een eerste afspraak.

U pleit in uw advies voor het meer betrekken van de cliënt bij de evaluatie van de zorg die hij /zij ontvangt. Wij zijn het daarin van harte met u eens en hebben de afgelopen tijd het dienstverleningsproces daarvoor aangepast.

Zo blijft voortaan dezelfde consulent (voor zover mogelijk qua aanstellingsduur) het aanspreekpunt voor de inwoner in het gehele ondersteuningstraject. Hierdoor houden we beter zicht op de kwaliteit van de ondersteuning en de ervaringen van de inwoner op individueel casusniveau .

Daarnaast is regionaal met de zorgaanbieders een richtlijn afgesproken over de ondersteuningsplannen én de evaluatie daarvan. De ondersteuningsplannen worden opgevraagd door de consulent en meegenomen in de beoordeling van de kwaliteit van de ondersteuning.

Wat betreft uw vraag naar meer inzicht over de kanalen waarlangs de gemeente klachten van inwoners binnen krijgt kunnen we het volgende zeggen:

De gemeente krijgt klachten over de kwaliteit van de ondersteuning binnen via:

- het directe contact van de inwoner met de consulent. De consulent neemt daarop actie door contact op te nemen met de aanbieder of door de klacht door te geven bij het meldpunt signalen van afdeling Inkoop en contractmanagement,
- het meldpunt signalen, dat ingesteld is voor consulenten van de samenwerkende gemeenten. Hier worden signalen wekelijks gebundeld, besproken en opgevolgd door Wmo toezicht samen met de contractmanagers Inkoop. Opvolging varieert afhankelijk van de aard van de klacht: in een gesprek door de contractmanager of een Wmo toezichtbezoek.
- de Raadgever sociaal domein, die klachten met inwoners oppakt en waar nodig afstemming zoekt.
- de contractgesprekken met afdeling Inkoop waarin de klachtenregistratie van de zorgaanbieder onderzocht wordt. In die gesprekken komen ook de verbeteracties van de zorgaanbieder aan de orde.
- de Wmo toezichthouders die incidenteel een klacht van cliënten of hun netwerk ontvangen. Deze klachten worden onderzocht en besproken bij het meldpunt.
- het Wmo toezicht onderzoek waarin gesproken wordt met cliënten persoonlijk en met de cliëntvertegenwoordiging. In deze bezoeken wordt ook de klachtenregistratie van de zorgaanbieder onderzocht.

Doordat we bij het meldpunt signalen met zowel Wmo toezicht als de contractmanagers van inkoop al deze informatie bundelen zijn we in staat om trends te herkennen en daarop actie te ondernemen. Graag gaan we hierover met u in gesprek.

Hopende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben bedanken we u nogmaals voor uw reactie.

Met vriendelijke groet

(handtekening)

Thijs van Kessel

Wethouder zorg en welzijn c.a.