

Openbaar

Zaaknummer: 43470

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Reactie op advies Adviesraad Sociaal Domein Druten 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Kernboodschap

De Adviesraad Sociaal Domein Druten gaf een ongevraagd advies met betrekking tot het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019. In bijgaande reactie geeft het college antwoord op het advies.

Eerdere besluiten

Datum	Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)
19-12	Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019 Druten

Toelichting

Op 19 december 2019 heeft het college de rapportage van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019 vastgesteld. Deze is ter informatie aan uw raad verstuurd. De Adviesraad Sociaal Domein Druten bracht op basis van deze rapportage op 30 januari 2020 een ongevraagd advies uit. De adviesraad adviseert verbeteracties uit te zetten welke zijn gericht op de snelheid waarmee cliënten worden geholpen en op de informatieverstrekking. Vervolgens vraagt de Adviesraad Sociaal Domein Druten aandacht voor de ontevredenheid over het niet vervangen van de hulp bij (langdurige) afwezigheid. Zij adviseert continuïteit te waarborgen en sluitende afspraken te maken met aanbieders. Dit besluit geeft een antwoord op het ongevraagd advies.

In de reactie op het ongevraagd advies geven wij onze visie op de adviezen van de Adviesraad Sociaal Domein Druten. Deze visie is dat:

- de afwerktermijn van de aanvragen bij het Sociaal Team blijven wij continu monitoren;
- we wijzen consulenten erop dat zij verwachtingen van cliënten managen;
- we ontwikkelen een nieuwe informatieve folder;
- we wijzen consulenten erop dat zij alle en actuele informatie verstrekken;
- we evalueren de huidige werkwijze met de regio en onderzoeken alternatieve onderzoeksmethoden;
- medio 2019 zijn met de aanbieders sluitende afspraken gemaakt over de continuïteit van dienstverlening in het algemeen, bij ziekte en vakanties. Tijdens kwartaalgesprekken met aanbieders is aandacht voor de naleving van deze afspraken.

Bijlagen

1. Ongevraagd advies n.a.v. het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019
2. Reactie op ongevraagd advies cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Openbaar

Zaaknummer: 43470