



Riedsútstel

Ried	:	Datum raadsvergadering
Agindapunt	:	Vult de griffie in
Status	:	BESLUITVORMEND
Program	:	Programma 6 Sociaal Domein
Eardere behandeling	:	10 november 2020 Iepen Poadium 26 januari 2021 opiniërend
Portefúljuhâlder	:	dhr. A. Bouwman
Amtner	:	Monique Bakker
Taheakke	:	
Presintaasje Iepen Poadium	:	Ja / Nee
Saaknûmer	:	Z2021-01509 / S2021-06456

Underwerp

Belevingsonderzoek Wmo

Wy stelle jo foar te besluten om:

In te stemmen met de reactie van het college op de aanbevelingen van de rekenkamercommissies naar aanleiding van het 'Belevingsonderzoek Wmo Achtkarspelen Tytsjerksteradiel'.

Koarte gearfetting

De rekenkamercommissies van Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel hebben een onderzoek laten uitvoeren onder cliënten die gebruik maken van de Wmo. Er is voor gekozen om dit te doen in de vorm van een belevingsonderzoek. Naar aanleiding van dit onderzoek heeft de rekenkamercommissie aanbevelingen gedaan. Het college heeft een reactie gegeven op deze aanbevelingen en vraagt de gemeenteraad om hiermee in te stemmen.

Foech ried /kolleezje:

Het college geeft een reactie op de aanbevelingen van de rekenkamercommissie. Het is vervolgens aan de gemeenteraad om hierover definitief een besluit te nemen.

Ynlieding

De rekenkamercommissies van Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel hebben een onderzoek laten uitvoeren onder cliënten die gebruik maken van de Wmo. Er is voor gekozen om dit te doen in de vorm van een belevingsonderzoek. De uitkomst laat zien dat 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 ervaringsonderzoeken. Naast positieve uitkomsten zijn er door de rekenkamercommissie aanbevelingen gedaan waarop het college een reactie heeft gegeven. De resultaten van het onderzoek zijn 10 november in het Iepen Poadium gepresenteerd en op 26 januari heeft een opiniërende behandeling plaatsgevonden.

Histoarje

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 Wmo-adviesraad en medewerkers van ketenpartners en gebiedsteams in het onderzoek meegenomen. Vanuit verschillende perspectieven zijn de ervaringen met de Wmo in beeld gebracht.

Opvolging fan oanrekkemandaasje

Aanbeveling 1: Het aanbieden van informatie over de Wmo

Wij adviseren u de suggesties uit het rapport hoe informatie over de Wmo op andere manieren kan worden aangeboden onder de aandacht van het college te brengen.

Reactie college: 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.

Voor deze doelgroep is specifiek aandacht gevraagd in het dienstverleningsplan. Het dienstverleningsplan is in het voorjaar van 2020 vastgesteld en is gericht op klantgerichte en doelgroep bewuste communicatie. In dit plan is specifiek aandacht gevraagd voor "toegankelijkheid" om zo ook de minder digitaal vaardige doelgroepen te kunnen bedienen. De suggesties die in het rapport worden genoemd zullen worden meegenomen. Vanuit communicatie/dienstverlening zal er eveneens contact worden gelegd met de Wmo-adviesraad om ideeën en adviezen op te halen om zo de communicatie te verbeteren.

Aanbeveling 2: Belang van heldere informatie over de Wmo

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

Reactie college: 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 persoonlijk 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.

Aanbeveling 3: Behoefte aan persoonlijk contact en vaste contactpersonen

Het belevingsonderzoek maakt duidelijk hoe belangrijk persoonlijk contact en vaste contactpersonen voor mensen zijn; of het nu gaat om een medewerker van het gebiedsteam, een huishoudelijke hulp of een huisarts. 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.

Reactie college: 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 vakantiehelpen 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 dit noodzakelijk is.

Aanbeveling 4: 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.

Reactie college: 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.

Te berikken effect

Het besluitvormende raadvoorstel heeft als doel om een bestuurlijke reactie te geven op het onderzoeksrapport van de rekenkamercommissies. Het college wil de aanbevelingen, lopende acties en de nog te ondernemen acties (zoals hierboven genoemd) besluitvormend aan de raad voorleggen zodat op adequate wijze opvolging kan worden gegeven aan het rapport.

Argumenten

Bijna alle aanbevelingen kunnen volledig worden overgenomen

De aandachtspunten die in het onderzoek naar voren komen waren voor het merendeel al bij het college bekend. Het college heeft al een start gemaakt met de uitvoering van een aantal aanbevelingen of is voornemens om dit op korte termijn te doen.

Alternativen

n.v.t.

Kanttekenings / risiko's

n.v.t.

Finânsjes

n.v.t.

Ynwenners- en oerheidspartisipaasje

De Adviesraad Wmo heeft via de mail onderstaande reactie gegeven:

De adviesraad heeft al eerder kennis mogen nemen van het belevingsonderzoek waaraan zij zelf ook een bijdrage heeft geleverd. Het belevingsonderzoek is met een vertegenwoordiging van het college en de beleidsambtenaren besproken. De adviesraad heeft tevens kennis genomen van de aanbevelingen zoals die opiniërend aan de gemeenteraad zijn aangeboden. De aanbevelingen spreken voor zich en het lag voor de adviesraad in de lijn der verwachtingen dat het college deze aanbevelingen zou overnemen. Het voorbehoud t.a.v. de derde aanbeveling wordt ons inziens duidelijk genoeg onderbouwd.

Kommunikaasje

n.v.t.

Yntegraliteit

n.v.t.

Previsje

n.v.t.

Gearwurking

Het belevingsonderzoek is in opdracht van beide rekenkamercommissies uitgevoerd. Er is een gezamenlijk rapport opgeleverd voor beide gemeenten. De vervolprocedure verloopt in beide gemeenten verschillend.

Ferfolchtrajekt

Het college wacht de uitkomst van het raadsbesluit af.

Met betrekking tot het monitoren van de resultaten van de Wmo (het jaarlijkse verplichte cliëntervaringsonderzoek) en de voortgang rondom de het 'Versterken van de Sociale Basis' zal de gemeenteraad op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen.

Evaluaasje

n.v.t.

Burgum, (**datum collegebesluit invullen**)

Het college van burgemeester en wethouders van Tytsjerksteradiel,
secretaris burgemeester

mw. H.M. van Gils

dhr. drs. L.J. Gebben

Riedsbeslút

De raad van de gemeente Tytsjerksteradiel;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d. (invullen datum onderaan raadsvoorstel),
punt nummer: (*vult griffie in*);

Beslút:

In te stemmen met de reactie van het college op de aanbevelingen van de rekenkamercommissies naar aanleiding van het 'Belevingsonderzoek Wmo Achtkarspelen Tytsjerksteradiel'.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Tytsjerksteradiel van (*vult griffie in*)

de griffier

de voorzitter

dhr. O.E. de Vries

dhr. drs. L.J. Gebben