

Aan de leden van de Wmo-raad Bloemendaal

Datum : 5 september 2023
Uw kenmerk : Uw advies van 13 juni 2023
Zaaknummer : 1207809
Behandeld door : College van B&W
Onderwerp : Reactie college op uw advies n.a.v. het rapport 'Burger in Zicht!' van de nationale ombudsman
Verzonden :
Bijlage(n) : -

Geachte leden van de Wmo-raad,

Op 13 juni jl. hebben wij van u een ongevraagd advies ontvangen naar aanleiding van het rapport 'Burger in Zicht!' van de nationale ombudsman. In dit advies stelt u een aantal vragen die het rapport bij u heeft opgeroepen. U ontvangt graag een antwoord op de deze vragen, zodat de Adviesraad beter zicht heeft of (en zo ja, op welk onderdeel) de aanbevelingen opvolging verdienen in onze gemeente.

Hieronder gaan we in op de door u gestelde vragen en opmerkingen, per onderdeel van de aanbeveling uit het rapport.

Borg de eigen regie van de burgers

- *Hoe is de eigen regie van de burgers in Bloemendaal geborgd?*
We hechten veel waarde aan het behoud van eigen regie voor onze inwoners. Het Wmo-loket zoekt samen met inwoners naar een passende oplossingen en kijkt daarbij naar wat iemand zelf kan en welke mogelijkheden er zijn binnen iemands eigen netwerk. Op deze manier streven wij ernaar om de zelfredzaamheid te vergroten en een ieder grip te laten houden op hun eigen leven. Bij de keuze voor een zorgaanbieder geven we inwoners bewust keuzevrijheid. Dit biedt ruimte om zorg en ondersteuning te kiezen die het beste aansluit bij de eigen situatie en persoonlijke voorkeuren.
- *Hoe is de termijnbewaking geregeld?*
Het Wmo-loket houdt bij of aanvragen binnen de wettelijke termijn van 6 weken worden afgehandeld. Een enkele keer kan een aanvraag niet binnen 6 weken afgehandeld worden. Bijvoorbeeld omdat er medisch advies of een offerte opgevraagd moet worden.

- *Wat is de procedure om onjuistheden in het verslag van het keukentafel gesprek te corrigeren?*
De inwoner ontvangt een verslag van het keukentafelgesprek. Eventuele opmerkingen en aanvullingen die de inwoner heeft, kunnen worden doorgegeven aan de betrokken Wmo-consulent. Indien nodig wordt het verslag op basis hiervan aangepast en opnieuw voorgelegd aan de inwoner. De inwoner dient het gespreksverslag te ondertekenen ter akkoord. Het ondertekende gespreksverslag wordt gezien als de definitieve aanvraag voor de benodigde ondersteuning of voorziening. Dit proces zorgt ervoor dat de inwoner actief betrokken is bij het vaststellen van de benodigde ondersteuning en dat het verslag nauwkeurig de gemaakte afspraken en wensen weergeeft.

- *Wat is de procedure als een standaardpakket niet voldoende is?*
Indien met een standaardpakket de ingekochte of gesubsidieerde ondersteuning wordt bedoeld van het Wmo-loket is het antwoord als volgt: de gemeente heeft een divers aanbod van zorg en ondersteuning gecontracteerd. In de zeldzame situaties waar het bestaande aanbod niet aansluit op de ondersteuningsbehoefte, wordt er samen met de inwoner gekeken naar wat wel passend is en hoe dit ingezet kan worden. Hierbij wordt vastgehouden aan het uitgangspunt van het bieden van de meest passende en kosteneffectieve ondersteuning. In deze gevallen kan de benodigde ondersteuning worden geboden door het afsluiten van een afzonderlijk contract met een niet gecontracteerde aanbieder of door de client een persoonsgebonden budget (PGB) te bieden voor de financiering van deze ondersteuning.

- *De OCO is nog steeds een punt van zorg en ondanks het pilot project nog steeds niet goed geborgd.*
Dankzij het Koplopersproject is de samenwerking tussen de verschillende partijen die onafhankelijke cliëntondersteuning bieden aanzienlijk verbeterd. Partijen zijn nu beter op de hoogte van elkaars aanbod en expertise, waardoor ze elkaar sneller kunnen vinden. Bovendien heeft het geleid tot de oprichting van een uitvoeringsoverleg tussen deze partijen, waarin ze lastige casussen (geanonimiseerd) bespreken, kennis uitwisselen en van elkaar leren. Desondanks blijft een belangrijk aandachtspunt de vindbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning voor inwoners. Uit het Cliëntervaringsonderzoek Wmo is gebleken dat te weinig inwoners op de hoogte zijn van deze dienst. Om dit probleem aan te pakken, start de gemeente in het najaar een campagne om onafhankelijke cliëntondersteuning onder de aandacht van alle Bloemendalers te brengen. Om ervoor te zorgen dat de campagne effectief is, worden de aanbieders van deze ondersteuning, de Wmo-raad, de gemeente en de doelgroep zelf betrokken bij het opstellen van de communicatieboodschap. Door gezamenlijk aan de campagne te werken, kunnen we de juiste boodschap verspreiden en ervoor zorgen dat inwoners de onafhankelijke cliëntondersteuning weten te vinden en kunnen profiteren van wat het te bieden heeft.

Benut en waardeer de adviesraad, het levert inzicht in het burgerperspectief op

- *U geeft aan dat de gemeente aan deze aanbeveling voldoet, met de opmerking dat de Adviesraad niet altijd wordt betrokken bij de uitwerking van beleid naar de uitvoering. Ook geeft u aan dat de samenwerking vaak ad hoc is en een goed protocol ontbreekt.*
Wij herkennen ons in deze punten en gaan graag met u in gesprek over hoe dit verbeterd kan worden. In 2022 zijn we gestart met een proces om de taken van de Wmo-raad uit te breiden en de samenwerking te verbeteren. Echter, na overleg met de wethouder hebben we in februari 2023 besloten om dit proces een andere richting te geven. We hebben er gezamenlijk voor gekozen om de huidige werkwijze voort te zetten om zo een beter beeld te krijgen van hoe de samenwerking verloopt. Tegen het einde van 2023 wilden we opnieuw evalueren en beslissen hoe we verder gaan. Gezien de genoemde aandachtspunten lijkt het ons verstandig om op korte termijn met de Wmo-raad in gesprek te gaan over het structureel verbeteren van de samenwerking op deze onderdelen. We hechten grote waarde aan de inzichten en adviezen van de Adviesraad en willen

ons actief inzetten om de samenwerking te optimaliseren. Tegelijkertijd waarderen we de ruimte die de Adviesraad biedt bij het oppakken van ad hoc zaken, aangezien deze situaties nooit volledig voorkomen kunnen worden. We hopen dat de Adviesraad ons deze ruimte blijft gunnen en dat we door open communicatie en wederzijds begrip een sterke samenwerking kunnen behouden.

Maak duidelijk waar de burger terecht kan met een klacht en verlaag de drempel

- *De Adviesraad heeft geen zicht op de klachtafhandeling, hoe is deze geregeld en bij welke instantie?*

De gemeentelijke website biedt informatie over wanneer en op welke manier inwoners een klacht kunnen indienen. We gaan onderzoeken of deze informatie voldoende duidelijk is voor onze inwoners. Dit doen we door in het CEO Wmo, dat wordt uitgevoerd over het jaar 2023, extra vragen op te nemen over het klachtenproces. De resultaten van dit onderzoek worden naar verwachting medio 2024 bekendgemaakt. Indien nodig, zal de informatie op de gemeentelijke website over het indienen van een klacht worden aangepast op basis van de onderzoeksresultaten.

Zorgaanbieders die door het Wmo-loket worden ingeschakeld, zijn wettelijk verplicht om een eigen klachtenprocedure te hebben. Om inzicht te krijgen in het aantal klachten, rapporteren deze aanbieders halfjaarlijks aan de gemeente over het aantal formele klachten dat zij hebben ontvangen. Op deze manier wordt de gemeente op de hoogte gehouden en kunnen er indien nodig maatregelen worden genomen om de kwaliteit van de zorg en dienstverlening te verbeteren.

Wij hopen dat we hiermee voldoende antwoord hebben gegeven op uw vragen. Daarnaast willen wij benadrukken dat wij het belang van de Wmo-raad onderschrijven en waarderen dat wij ook de mogelijkheid hebben om ad hoc advies te vragen.

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,

, burgemeester

, secretaris