

Contactpersoon:	dhr. P. Blokzijl	Datum:	17 september 2024
Telefoon:	072 575 55 55	Verzenddatum:	
E-mail:	post@dijkenwaard.nl	Zaaknummer:	0000828208
Onderwerp:	Reactie op advies CAR mbt cliëntervaringsonderzoeken 2023		

Geachte Clientenadviesraad,

We waarderen uw reactie. Hieronder volgt onze reactie. Tegelijk met de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2023 sturen we de gemeenteraad ook uw advies en onze reactie op uw advies, zodat de gemeenteraad alle informatie ontvangt.

We zijn het met u eens dat een hogere respons wenselijk is. Dat is een aandachtspunt. Gelukkig is de respons in de gemeente Dijk en Waard hoger dan het landelijk gemiddelde. We blijven de optie aanbieden om digitaal en/of op papier te reageren. De gemeente meet nu twee keer per jaar. Dit wordt voortgezet. Volgend jaar kijken we bovendien of na het implementeren van een nieuwe applicatie er meer mogelijkheden zijn.

Goed dat u aandacht vraagt voor “formulierenmoeheid”. Via het regionaal contractmanagement bereikte ons ook het signaal dat zorgaanbieders vragen om afstemming. Hier gaan we mee aan de slag (samen met andere gemeenten en zorgaanbieders). Daarnaast bespreken we met het onderzoeksbureau hoe we anderstaligen en laaggeletterden kunnen ondersteunen.

Verder maakt u terecht een opmerking over de ondersteuning vanuit PGB. Het PGB-gebruik is in de praktijk veel lager. Uw advies rond PGB en Jeugd nemen we mee.

Uitkomsten Wmo / Jeugd 2023

Het college sluit zich aan bij uw constatering dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn. Op vele onderdelen zijn de cijfers even goed als voorgaande jaren of zelfs iets beter. De wachtlijsten hebben onze nadrukkelijke aandacht, maar is niet iets wat even simpel opgelost kan worden. We werken met een lange termijn blik aan het aanpakken van de wachtlijsten, om deze niet alleen op korte termijn weg te werken maar ook op langere termijn onder controle te houden. Deze aanpak bestaat onder meer uit het verbeteren van de processen en de sturing op caseloads en termijnen, bedoeld om structureel meer grip op de doorlooptijden te krijgen. Voor de korte termijn zetten we extra inhuur in om achterstanden weg te werken.

Wat hulpmiddelen / Medipoint betreft, komt de uitkomst van het CEO overeen met de actuele cijfers over 2023. Samen met de andere gemeenten in de regio Alkmaar zijn met Medipoint afspraken gemaakt om de wachttijden te verminderen. We zien dat in 2024 dit geleidelijk tot verbetering leidt. Het is nog niet op het gewenste niveau, maar daar wordt hard aan gewerkt.

De onbekendheid van cliënten met onafhankelijke cliëntondersteuning heeft de aandacht van het College. Ook in andere gemeenten is de bekendheid laag. Vanuit het project Onafhankelijke Cliëntondersteuning is duidelijk geworden dat inwoners geen beeld hebben bij 'onafhankelijke cliëntondersteuning'. In de praktijk wordt de term nauwelijks gebruikt, maar maken inwoners wel gebruik van deze dienst. Daarom is het van belang om één term te gebruiken. Dit is afgestemd met betrokken partijen, wordt dit jaar uitgewerkt en breed gecommuniceerd.

Uw vraag over de dienstenvoucher staat los van de CEO, maar we begrijpen dat u graag wil weten wat de reacties waren. Zo'n 150 inwoners krijgen nu thuisondersteuning en enkele inwoners hebben een restitutie gekregen mbt de eigen bijdrage.

Ook het college heeft, net als de CAR, signaleerd dat de overgang van Jeugdzorg naar Wmo een aandachtspunt is. De gemeente werkt aan een soepele overgang. Zo wordt samen met aanbieders van jeugdzorg gewerkt aan een overdrachtsdocument om eerder en beter inzicht te krijgen in de ondersteuningsbehoefte (mbt Wonen, Inkomen, Welzijn, School/Werk en Netwerk), is er binnen de gemeente een 18-/18+ team actief en wordt samen met woningcorporaties en zorgaanbieders afgestemd dat jongeren (vanuit jeugdzorg / instelling) kunnen uitstromen.

Mochten een of meerdere punten hierboven vragen oproepen dan horen we dat graag. Indien nodig geeft de gemeente een nadere toelichting.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Dijk en Waard,
de secretaris, de burgemeester,