



## Adviesraad Samenleving Drechterland

---

Aan het college van burgemeester en wethouders van Drechterland, t.a.v. beleidsmedewerker Marinda Vriend

Venhuizen, 11 december 2020

Betreft: advies aan het college over het CEO Wmo 2019

---

Geacht college,

Wij hebben met belangstelling het rapport Cliëntervaringsonderzoek WMO 2019 van BMC gelezen en stellen tot onze tevredenheid vast dat de respons redelijk is geweest en dat de gemeente van het merendeel van de cliënten een goede beoordeling krijgt. Toch hebben wij enkele vragen en opmerkingen.

Het is teleurstellend dat het bestaan van de onafhankelijke cliënten adviseur zo slecht bij de cliënten bekend is. Zoals wij in onze reactie op de Ceo over 2018 al aangegeven hebben zou inschakeling van deze adviseur de kwaliteit van het keukentafel gesprek verbeteren en de cliënt een meer op maat gesneden voorziening kunnen opleveren. Wij adviseren u uw medewerkers te instrueren dat zij bij het eerste contact de aspirant cliënt er op moeten wijzen dat deze een onafhankelijke cliënten adviseur in kan schakelen en hem/haar te wijzen op de voordelen die dat kan hebben.

Uit het rapport blijkt niet duidelijk of alleen de cliënten die een maatwerk voorzienig gekregen hebben aangeschreven zijn of ook cliënten wier verzoek afgewezen is. Voor het laatste geval zouden wij graag willen weten of deze cliënten bezwaar aangetekend hebben en hoe dit bezwaar afgehandeld is. Dit geldt uiteraard ook voor de cliënten, die vinden dat ze onvoldoende hulp gekregen hebben. Ook zouden wij graag willen weten hoe het aantal afgewezen verzoeken en bezwaren zich verhoudt tot de cijfers van 2018.

Een punt van zorg is dat minimaal 4 cliënten zich onheus bejegend voelen door de WMO ambtenaar. De klachten betreffen onder meer desinteresse en onkunde. Wij wijzen er op dat de gemeente er is voor de cliënt en niet andersom. Wij willen graag weten of en hoe de WMO afdeling naar aanleiding van deze opmerkingen actie ondernomen heeft. Wij adviseren het WMO personeel een training in klantvriendelijkheid en klantgerichtheid aan te bieden. Wij willen ook graag weten of deze gevallen geleid hebben tot het indienen van officiële klachten en hoe deze afgehandeld zijn.

Verder constateren wij dat de tevredenheid over het contact met de gemeente terugloopt ten opzichte van 2018. Zie hiervoor figuur 1 uit hoofdstuk 2.1. Kunt u dat verklaren?

Tot slot willen wij nog u attenderen op uw eigen brief van 11 augustus 2020 (kenmerk 840168) waarin u verslag doet van de stand van zaken rond het CEO Wmo en Jeugd 2019. Hierin schrijft u de rapporten Wmo en Jeugd in het 4e kwartaal aan te leveren bij het ministerie en dat de deadline van 31 december 2020 zal worden gehaald. Het ziet ernaar uit dat u dit voor het rapport Jeugd niet haalt ondanks hiervoor extra tijd te hebben gekregen van het ministerie. Althans wij hebben het nog niet voor advisering langs gekregen. In diezelfde brief herinnert u ons eraan dat dit CEO de laatste is die kwantitatief is. Die van 2020 zal kwalitatief zijn, hetgeen wij toejuichen.

Uw reactie zien wij gaarne tegemoet.

Wij maken van de gelegenheid gebruik u alvast prettige feestdagen, een goed uiteinde en een voorspoedig en zo snel mogelijk corona vrij 2021 toe te wensen.

Met vriendelijke groet,

Namens de adviesraad,

Piet Boon,

secretaris