

Riedsútstel

Ried	: 25 maart 2021
Agindapunt	: 11
Status	: Mening vormend/Besluitvormend
Program	: Programma 6 - Sociaal domein
Eardere behandeling	: Presentatie d.d. 5 november 2020 Controlecommissie d.d. 3 december 2020 Controlecommissie d.d. 11 februari 2021
Portefúlgehâlder	: N.v.t.
Amtner	: Mevr. R. de Vries-Mulder
Taheakke	: Bijlage 1 - Onderzoeksrapport RKC Belevingsonderzoek Wmo Bijlage 2 - Brief college inzake bestuurlijke reactie Wmo belevingsonderzoek RKC

Underwerp

Onderzoeksrapport RKC Belevingsonderzoek Wmo

Wy stelle jo foar te besluten om:

1. Kennis te nemen van het onderzoeksrapport belevingsonderzoek Wmo.
2. De aanbevelingen 1, 2 en 4 van de rekenkamercommissie aan de raad over te nemen en conform uit te (laten) voeren en aanbeveling 3 gedeeltelijk over te nemen, met inachtneming van de kanttekeningen die het college in de bestuurlijke reactie bij de aanbeveling heeft gemaakt:

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.

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.

Aanbeveling 3: Behoeftte aan persoanlik 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.

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.

Koarte gearfetting

De rekenkamercommissie is een (niet openbare) raadscommissie die op eigen initiatief of op verzoek van de gemeenteraad of inwoners onderzoek kan doen naar doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van gemeentelijk beleid. In 2019/2020 heeft de commissie onderzoek uitgevoerd naar de beleving van de uitvoering van de Wmo door cliënten in de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel en de uitkomsten van dat onderzoek staan nu op de agenda.

Foech ried/kolleezje:

De rekenkamercommissie rapporteert aan de raad en de raad is bevoegd om de aanbevelingen over te nemen en door middel van dit raadsbesluit het college opdracht te geven om de aanbevelingen uit te voeren.

Ynlieding

De rekenkamercommissie heeft in 2019/2020 onderzoek gedaan naar de beleving van de uitvoering van de Wmo door cliënten in de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel. Het doel van het onderzoek is om, aanvullend op het Friese Wmo-onderzoek uit 2017, inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten en inwoners met de voorzieningen van maatschappelijke ondersteuning in termen van bekendheid, toegankelijkheid, kwaliteit en tevredenheid.

Op 5 november 2020 heeft de rekenkamercommissie de onderzoeksresultaten gepresenteerd aan de raad van Achtkarspelen.

Haadfragen en dielfragen

Het rapport geeft antwoord op de volgende centrale onderzoeksvraag en deelvragen:

Centrale onderzoeksvraag

Wat zijn de ervaringen van cliënten en inwoners van de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel met betrekking tot de maatschappelijke ondersteuning in het kader van de Wmo waarvoor de gemeenten verantwoordelijk zijn?

Deelvragen

1. Is de Wmo bekend bij inwoners (inclusief de informatievoorziening van instituties zoals Wmo-raad, onafhankelijke cliëntondersteuner en dorpensteams) en in hoeverre is door inwoners aangevraagde ondersteuning afgewezen?
2. Welke veranderingen ervaren cliënten met betrekking tot Wmo-voorzieningen sinds 2015?
3. Welke ervaringen hebben cliënten met de toegankelijkheid van voorzieningen (procedures, termijnen, administratie, regeldruk, keukentafelgesprekken)?
4. Welke ervaringen hebben cliënten met de kwaliteit van voorzieningen (soort ondersteuning, al dan niet via PGB, versus kwaliteit zorgaanbod i.r.t. kosten en hoeveelheid ondersteuning)?
5. Welke mate van tevredenheid ervaren cliënten over de Wmo-voorziening die zij ontvangen?
6. Welke effecten van ondersteuning ervaren cliënten op zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie (inclusief ervaringen m.b.t. het sociale netwerk / mantelzorg en vrijwilligers)?
7. Hoe kan de bekendheid, toegankelijkheid, kwaliteit en tevredenheid m.b.t. de Wmo-voorzieningen volgens cliënten en inwoners worden verbeterd?

Konklúzjes en oanbefellings

In aansluiting op de beantwoording van de hoofdvragen zijn conclusies en aanbevelingen geformuleerd en deze vindt u in de aanbiedingsbrief van de rekenkamercommissie.

Ried : 25 maart 2021
Punt : 11
Side : 3

Advys controlekommissje

In haar vergadering van 3 december 2020 heeft de controlecommissie besloten om het college van B&W om een bestuurlijke reactie te vragen op het onderzoeksrapport. Deze reactie is in de vergadering van de controlecommissie op 11 februari 2021 besproken, waarna besloten is om het rapport mening vormend/besluitvormend te agenderen voor de raadsvergadering van 25 maart 2021, met het advies aan de raad om de aanbevelingen 1, 2 en 4 van de rekenkamercommissie over te nemen en conform uit te (laten) voeren en aanbeveling 3 gedeeltelijk over te nemen, met inachtneming van de kanttekeningen die het college in de bestuurlijke reactie bij de aanbeveling heeft gemaakt.

Buitenpost, 5 maart 2021

Namens de controlecommissie,

secretaris,

mevr. R. de Vries-Mulder

voorzitter,

dhr. D. van Oosten

Riedsbeslút

De raad van de gemeente Achtkarspelen;

gelet op art. 81oa, art 182 en 185 van de Gemeentewet;

gelezen het voorstel van de controlecommissie van de raad van Achtkarspelen d.d. 5 maart 2021, punt nr.: 11;

Beslút:

1. Kennis te nemen van het onderzoeksrapport belevingsonderzoek Wmo.
2. De aanbevelingen 1, 2 en 4 van de rekenkamercommissie aan de raad over te nemen en conform uit te (laten) voeren en aanbeveling 3 gedeeltelijk over te nemen, met inachtneming van de kanttekeningen die het college in de bestuurlijke reactie bij de aanbeveling heeft gemaakt:

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.

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 informatiebehoeftes en deze met regelmaat te toetsen bij de inwoners.

Aanbeveling 3: Behoeftte 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.

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.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Achtkarspelen van 25 maart 2021.

De griffier,

De voorzitter,

Mevr. R. de Vries-Mulder

Dhr. mr. O.F. Brouwer