

De voorzitter van de participatieraad  
De heer H. Zegers

<b>Kenmerk</b>	<b>Uw brief van</b>	<b>Zaaknummer</b> 2021-018802	<b>Verzenddatum</b>
<b>Onderwerp</b> Uitkomst Wmo cliëntervaringsonderzoek over 2020	<b>Behandeld door</b> Monique Claassen <b>Tel</b> (013) 5310 571	<b>Afschrift aan</b>	<b>Bijlage(n)</b>

Geachte heer Zegers,

Op 20 oktober 2021 hebben wij de reactie van de participatieraad ontvangen op de uitkomst van het Wmo cliëntervaringsonderzoek over 2021. In deze brief leest u onze reactie.

Het is fijn te constateren dat er veel goeds te lezen valt in het rapport. Toch zijn er verbeterpunten aan de evaluatie te ontlenuen. De participatieraad noemt de volgende aandachtspunten:

1. wachttijden en doorlooptijden

Reactie college

*De wacht- en doorlooptijden zijn inderdaad toegenomen. Deels is de coronacrisis hier debet aan doordat de uitsluitend digitale dienstverlening de processen soms bemoeilijkte. Zo was het een tijd lang niet mogelijk om huisbezoeken af te leggen. Ook de enorme toename van het aantal meldingen en aanvragen is een reden van de toegenomen wachttijden. We communiceren hierover met de cliënten zodat zij weten dat de wachttijden langer kunnen zijn. Dringende casussen worden zo nodig met voorrang behandeld. Soms werd de ondersteuning later opgestart door de coronamaatregelen. Toch hebben deelnemers aangegeven snel en naar tevredenheid te zijn geholpen. De wachttijden nemen inmiddels weer iets af.*

2. bekendheid en vindbaarheid van het gemeentelijk loket

Reactie college

*Hoewel 28% van de cliënten heeft aangegeven niet te weten waar men moet zijn met een hulpvraag, hebben deze cliënten uiteindelijk toch de weg naar hulp weten te vinden. Mogelijk via andere wegen. Immers, in het onderzoek zijn alleen cliënten betrokken die een maatwerkvoorziening hebben gekregen. Ook het grote aantal meldingen en aanvragen bij 't Loket lijkt erop te duiden dat inwoners 't Loket wel weten te vinden. Via de website van de gemeente, het Goirles Belang, het donderdagochtendplein in de bibliotheek en actieve doorverwijzing via onze ketenpartners zoals Contour de Twern en huisartsen, geven we bekendheid aan 't Loket.*

3. bekendheid en gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning

Reactie college

*In de afgelopen jaren is de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning ondanks verschillende manieren van communicatie steeds rond de 40% geweest. Dat vinden we te laag. Door deel te nemen*

*aan het project 'koploper onafhankelijke cliëntondersteuning' proberen we deze dienstverlening een impuls te geven. In september 2022 wordt dit project afgerond met een aanbeveling aan het college.*

4. aandacht voor de belasting van mantelzorgers.

Reactie college

*Bijna ieder mens kent in zijn of haar leven een tijd waarin zorgtaken voor naasten zwaar kunnen zijn. Dit hoort bij het leven. Aandacht voor de belasting van mantelzorgers heeft standaard aandacht in het onderzoek van de hulpvraag en mogelijke oplossingen. Er zijn voorliggende en algemene voorzieningen om mantelzorgers te ondersteunen. Als een mantelzorger ondanks deze voorzieningen de zorg niet meer aan kan, ontstaat er een situatie die kan leiden tot het inzetten van maatwerkondersteuning.*

De participatieraad zou graag in het vervolg van deze evaluatie concrete doelstellingen en acties zien om in volgende jaren nog betere scores te halen. Graag denken zij mee in dit proces.

Reactie college

*De ambitie van de gemeente zoals genoemd in de begroting, is om op alle onderdelen een voldoende te scoren. Ondanks de coronacrisis in 2020 voldoen we daar ruim aan, zoals blijkt uit dit onderzoek. Met uitzondering van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Zie hiervoor de reactie onder punt 3.*

*Wij maken graag gebruik van het aanbod van de participatieraad om mee te denken in het op peil houden van goede dienstverlening voor inwoners die dit echt nodig hebben.*

Met vriendelijke groet,  
namens het college van burgemeester en wethouders,

Monique Claassen  
beleidsmedewerker Maatschappelijke Dienstverlening