

Aan de gemeenteraad van Dinkelland

Zaaknummer
872704

Bijlagen
1

Onderwerp
Datum collegevergadering: 27 februari 2024, Raadsbrief 2024 nr. 29

Verzenddatum
27 februari 2024

Geachte raads- en commissieleden,

Waarover gaat deze brief?

In de raadscommissievergadering van 19 september 2023 is op verzoek van Progressief Dinkelland en Lokaal Dinkelland het rapport van de Ombudsman "Burger in zicht!" besproken. In die vergadering hebben wij aangegeven dat het college de aanbevelingen uit het rapport van de Ombudsman onderschrijft. Daarnaast heeft het college toegezegd dat de raad geïnformeerd wordt over de stand van zaken met betrekking tot deze aanbevelingen.

Ons besluit

In onze vergadering hebben we kennis genomen van het rapport 'Burger in Zicht!' van de Nationale Ombudsman en besloten de raad middels een raadsbrief te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de aanbevelingen uit het rapport.

Toelichting

Borg de eigen regie van burgers

Laat de burger niet wachten, houd je aan de termijnen van de Wmo en vraag niet telkens hetzelfde uit als iemand al een Wmo-voorziening ontvangt.

Volgens de Wmo is een vraag om ondersteuning in eerste instantie een 'melding'. De gemeente is verplicht om goed en zorgvuldig onderzoek te doen. Na de melding heeft de gemeente zes weken de tijd om onderzoek te doen en de resultaten in een ondersteuningsplan of verslag vast te leggen. Hierna kan een aanvraag voor een maatwerkvoorziening worden gedaan. De inwoner ontvangt de beslissing op de aanvraag op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo) binnen twee weken, schriftelijk in een beschikking. Dit zijn de formele termijnen. Wanneer de termijnen niet gehaald worden, wordt de inwoner hierover geïnformeerd door de consulent. Uitgelegd wordt waarom de termijn niet wordt gehaald.

Bij aanvragen met betrekking tot woningaanpassingen en aanvragen waar medisch advies moet worden opgevraagd, worden termijnen meestal niet gehaald. Cliënten informeren we hier bij het keukentafelgesprek al over. Bovendien houden we cliënten gedurende het proces op de hoogte.

Als met spoed ondersteuning nodig is, dan kan een cliënt een spoedaanvraag voor een bepaalde voorziening doen. Er wordt dan binnen twee weken en indien nodig eerder, een besluit genomen.

Vanuit Schakel- de toegang tot zorg en ondersteuning- wordt de hulpvraag van de inwoner door middel van het meldingsformulier in kaart gebracht. Wanneer het een Wmo vraag betreft, zal tijdens het

keukentafelgesprek de informatie die van belang is voor het onderzoek verder worden uitgevraagd. Wanneer een cliënt een heronderzoek heeft zal tijdens het keukentafelgesprek door de Wmo consulent die gekoppeld is aan de cliënt alleen uitvraag worden gedaan naar de veranderingen in de situatie.

Vereenvoudig de mogelijkheid om onjuistheden in het verslag van het keukentafelgesprek te verwijderen.
Onze inwoners ontvangen ons verslag (nog) niet. Zij ontvangen alleen ons advies met daarin de uiteindelijke conclusie van het onderzoek. De inwoner heeft de mogelijkheid om opmerkingen te plaatsen op het advies en dit getekend voor akkoord of niet akkoord te retourneren. Daarna is er pas sprake van een aanvraag. In ons advies is een weergave van het keukentafel gesprek niet beschreven. Dit is, wat ons betreft, een manco in het proces dat eind 2024 is opgelost.

Wees flexibel en creatief bij het toekennen van Wmo-voorzieningen als het aangeboden standaardpakket niet aansluit bij de behoefte van de aanvrager.

Binnen de Wmo wordt maatwerk geleverd. De instelling dat iets niet kan binnen het standaardpakket past hier niet bij. Consulents weten dit en gaan met de inwoner op zoek naar een passende maatwerkvoorziening, al dan niet samen met de juridisch adviseurs. Ook de mogelijkheid voor een persoons gebonden budget (hierna pgb) kan hier aan bijdragen.

Biedt proactief voldoende en onafhankelijke cliëntondersteuning aan.

Onafhankelijke cliëntondersteuning hebben wij belegd in het voorliggend veld. De frontoffice medewerkers in de Schakel verwijzen dan ook naar onafhankelijke cliënt ondersteuning. Ook wanneer een inwoner een melding doet voor een Wmo voorziening, krijgt de inwoner een ontvangstbevestiging waarin de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning wordt benoemd. Deze cliëntondersteuner is dus geen medewerker van de gemeente. Of er voldoende en pro actief clientondersteuning ingezet wordt, wordt onderzocht door middel van het cliëntervaringsonderzoek (CEO). Vanwege personeelsverloop heeft over 2023 geen CEO plaatsgevonden. Dit voorjaar wordt gewerkt aan een nieuwe opzet van het onderzoek om meer betekenis aan de resultaten toe te kunnen kennen. Het onderzoek over het jaar 2024 wordt aan het einde van het jaar opgestart.

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

- 1. Betrek de adviesraad aan het begin van het beleidsproces.*
- 2. Betrek de adviesraad bij het uitwerken van beleid naar de uitvoering.*
- 3. Schenk meer aandacht aan de relatie en het samenwerken met de adviesraad. Vraag de adviesraad wat ze nodig heeft, onder andere aan ondersteuning en contactmomenten. Bespreek de wederzijdse verwachtingen en maak daarna afspraken over de samenwerking.*

Wij hebben een goede werkrelatie met de Adviesraad. Maandelijks vindt er overleg plaats met wethouder en ambtelijk vertegenwoordiger. De Adviesraad wordt vroegtijdig betrokken bij de voorbereiding en totstandkoming van beleid, waarbij de verantwoordelijk beleidsadviseur het onderwerp in de vergadering komt toelichten. De Adviesraad levert daarnaast gevraagd en ongevraagd een bijdrage aan het verbeteren van de dienstverlening, beleidsvorming en uitvoering binnen het sociaal domein.

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

Informeer bij de burger tijdens en na het aanvragen van de voorziening hoe hij het proces heeft ervaren en neem de bevindingen mee voor het verbeteren van het proces.

(Her)indicaties vinden plaats wanneer óf een cliënt zichzelf meldt of wanneer een indicatie afloopt. In het gesprek dat gevoerd wordt, wordt soms gevraagd naar de ervaringen van de inwoner. Het informeren over de ervaringen wordt verbeterd.

Zorg ervoor dat het duidelijk is waar de burger terecht kan met zijn klacht en stel eisen aan de klachtbehandeling bij de door de gemeente ingeschakelde derde partijen, bijvoorbeeld over een persoonlijke benadering.

Wij vinden het belangrijk dat er geen drempel is om klachten te uiten. Ons uitgangspunt is dat het verhaal van een cliënt altijd gehoord en serieus genomen wordt. Als wij fouten hebben gemaakt dan bieden wij daarvoor graag onze excuses aan, en nemen wij maatregelen om te voorkomen dat dit opnieuw gebeurt. In de beschikking staat overigens ook altijd dat de cliënt bezwaar kan maken als hij het niet eens is met het besluit. Client heeft dan 6 weken de tijd om een bezwaarschrift in te dienen.

Op de website van de gemeente staat duidelijk omschreven hoe een klacht ingediend kan worden. Dat kan op verschillende manieren. Iedere klacht zien wij als een gratis advies. Dit helpt ons om onze dienstverlening

te verbeteren. Derde partijen die wij gecontracteerd hebben, hebben overigens ook de verplichting een klachtafhandeling te hebben. Deze is voor ons altijd inzichtelijk.

In de overeenkomsten met derde partijen wordt standaard een klachtenregeling opgenomen.

Ga regelmatig in gesprek met de door de gemeente ingeschakelde derde partijen, bespreek de aard van de binnengekomen klachten en hoe daar mee om gegaan is.

Klachten (die bij ons binnenkomen) worden met aanbieders besproken. Afhankelijk van de aard van de klacht, wordt er direct contact opgenomen met de aanbieder. Tevens zijn de aanbieders verplicht jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek te doen en de uitkomsten met ons te delen en te bespreken. De uitkomsten worden besproken tijdens de voortgangsoverleggen.

Waarom deze raadsbrief?

In artikel 169, tweede lid, van de Gemeentewet staat dat wij de raad alle inlichtingen verschaffen die de raad voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft. Wij meenden er daarom goed aan te doen u van ons besluit op de hoogte te stellen. Wij stellen u voor deze raadsbrief voor kennisgeving aan te nemen.

Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met de raadsgriffier. Deze zal uw vragen aan ons college kenbaar maken.

Hoogachtend,

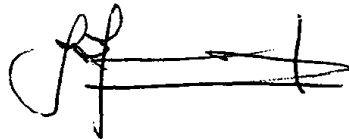
Burgemeester en wethouders van Dinkelland,

de secretaris



Drs. C.H.A.A. Lutikhuis

de burgemeester



J.G.J. Joosten