

## Advies inzake Cliënt ervaringsonderzoek WMO 2021

Aan het college van B&W Rhenen

14-02-2023

Geacht College,

Wij ontvingen uw verzoek tot advisering over de rapportage betreffende het Client ervaringsonderzoek WMO 2021 in de eerste dagen van 2023. Wij hebben er waardering voor, dat de verantwoordelijke ambtenaar mevrouw Van 't Veer, direct na terugkeer na een langdurige fase van afwezigheid wegens ziekte, dit direct weer heeft opgepakt. Echter het moet ons toch van het hart, dat een dergelijk rapport na zoveel tijd veel van zijn waarde verliest . Terwijl U, juist door Uw eerdere keuze voor permanent onderzoeken , in principe al in de eerste weken van een nieuw jaar zou kunnen beschikken over de resultaten van het jaar daarvoor. Wij vertrouwen er dan ook op de resultaten over 2022 in het tweede kwartaal te mogen ontvangen .

1. Het evaluatie onderzoek richt zich op burgers die een positieve respons kregen op hun aanvraag. Ons inziens past in het rapport ook informatie over de groep die een afwijzing ontvangt. Graag zien wij dat in de evaluatie over 2022.

De ontwikkeling van de tevredenheid van WMO cliënten valt goed af te lezen uit de rapportage. De adviesraad is blij met de hoge tevredenheidscijfers en complimenteert de medewerkers daar graag mee. Desondanks hebben wij een aantal opmerkingen en adviezen voor U.

2. Wij vinden het een gemis dat vergelijking met andere gemeentes niet meer mogelijk is.

Wij hebben begrepen dat de oorzaak daarvan niet bij keuzes van Rhenen ligt , maar zouden u willen adviseren bij de VNG te bezien of vergelijking met gemeentes die een paar jaar geleden ook de keuze maakten de standaard vragen set te behouden, wel mogelijk is.

3. In de rapportage wordt gewag gemaakt van het tijdelijk hebben moeten gebruik maken van een wachtlijst. Wij zouden daar graag meer informatie over ontvangen. Maar hoe dan ook, wij vinden dat uiterst ongewenst. De ambtenaar meldt in het rapport dat de wethouder daarover is geïnformeerd. Niet wordt vermeldt of de wethouder vervolgens maatregelen heeft genomen om die zo snel mogelijk terug te dringen en welke maatregelen dat waren.

Wij adviseren u voortaan in de rapportage op te nemen of het beleid van de portefeuillehouder in de loop van het rapportagejaar al dan niet is bijgesteld t.g.v. van onvoorziene ontwikkelingen die de client ervaringen nadelig beïnvloeden.

4. Het gegeven dat veel WMO cliënten niet op de hoogte waren van de mogelijkheid, dat zij zich onafhankelijk konden laten ondersteunen bij hun aanvraag is jammer, maar wij denken dat het de komende jaren geleidelijk aan wel beter zal worden mits er voldoende aandacht blijft voor informatie hierover: het is immers een nieuw fenomeen.
5. Dan missen wij vervolgens een hypothese over de oorzaken voor de achteruitgang in de aanvraag voor individuele begeleiding. Het lijkt ons gelet op de maatschappelijke ontwikkelingen in de samenleving onwaarschijnlijk dat de achterliggende problematiek minder groot is geworden.

Wij adviseren U hier nader onderzoek naar te laten doen en ontvangen overigens graag de uitkomst daarvan
--

Dan resten ons nog enkele vragen

- Om de client tevredenheid als geheel goed te kunnen beoordelen is het ook van belang te weten hoe vaak er gebruik is gemaakt van een bezwaarprocedure na afwijzing van een aanvraag . Wij verzoeken u dit gegevens over 2022 wel toe te voegen.
- In toenemende mate is er aandacht voor de samenhang in hulpvragen van mensen. Wij vroegen ons daarom af, of het bekend is of en in welke mate er een samenhang is tussen de mensen die om een WMO oplossing hebben verzocht en degenen die een beroep doen op de mogelijkheden die de Cunerapas biedt . Wat wij ons afvragen is, of hulp op meerdere fronten van de zijde van de gemeente nu leidt tot meer of minder tevredenheid.

Graag zien we uw reactie op onze adviezen en de antwoorden op de vragen zo spoedig mogelijk terug.

Met vriendelijke groet,

Namens de adviesraad, M.Groenendijk