

Aan het College van Burgemeester en Wethouders
van de gemeente Hellendoorn
Postbus 200
7440 AE Nijverdal

cc.: Raadsfracties

Hellendoorn, 17 januari 2017

Betreft: *Reactie Wmo-raad met betrekking tot 'Uitkomsten Benchmark en
Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2015 van I&O Research'*



Wmo-raad Hellendoorn
Dahliastraat 21
7442 LA Nijverdal
0548-638810

info@wmoraadhellendoorn.nl

Geacht College,

Naar aanleiding van de 'Uitkomsten Benchmark en Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2015 van I&O Research' willen wij graag het volgende onder uw aandacht brengen.

Algemeen

- De Wmo-raad heeft er begrip voor, dat over 2015 niet altijd hogere scores zijn bereikt, omdat er in het eerste jaar van de decentralisatie veel werk verzet moest worden en een ieder moest wennen aan de nieuwe werkwijzen.
- De Wmo-raad hoopt, dat vanaf 2016 gefaseerd hogere percentages worden gerealiseerd. De Wmo-raad adviseert in dit kader om met ingang van 2017 jaarlijks duidelijke streefpercentages te hanteren, zodat duidelijk effectmeting mogelijk is.
- Gelet op een responspercentage van 47 %, vraagt de Wmo-raad zich af of wellicht een hogere respons had kunnen worden bereikt, indien in de Pers toentertijd aandacht was besteed aan het CEO.
- De Wmo-raad is verheugd, dat de gemeente het advies van de Wmo-raad heeft overgenomen om te werken met de uitgebreide modelvragenlijst (67 items).
- Aangezien voor 1 juli 2016 het CEO Wmo over 2016 moet zijn afgerond, heeft de Wmo-raad de volgende vraag c.q. opmerking:
 - Wanneer start de voorbereiding?
 - Voorstel Wmo-raad is om ook over 2016 de uitgebreide model vragenlijst te gebruiken, waardoor goede vergelijking tussen 2015 en 2016 mogelijk is.

Specifieke verbeterpunten op basis van duidelijke streefpercentages

Der Wmo-raad adviseert concreet om ten aanzien van het onderdeel (Keuken)tafelgesprek in het CEO de volgende streefpercentages voor 2017 te hanteren:

- 44 % van de ondervraagden waren over 2015 ontevreden over de gekomen oplossing. De Wmo-raad is van mening, dat dit percentage de komende perioden gefaseerd naar minimaal 70 % moet.
- 56 % van de ondervraagden is tevreden over het contact met de gesprekvoerder. Dit percentage moet volgens de Wmo-raad eveneens naar minimaal 70 % in de komende perioden.

- Over de deskundigheid van de medewerker i.c. de consultant is iets meer dan de helft (53 %) tevreden. De Wmo-raad is van mening, dat dit percentage gefaseerd naar minimaal 80 % moet.

Naast ondersteuning vanuit de gemeente krijgt de helft van de cliënten ook hulp van één of meer mantelzorgers. Van hen geeft 29 % over 2015 aan, dat de mantelzorgers de zorg niet aankan. Dit is een zorgelijk percentage. 42 % geeft aan dit wel te kunnen. Gelet op het belang van de mantelzorgondersteuning bij de gehele transformatie zal de consultant bij het afgeven van een uiteindelijke beschikking hier alert op moeten zijn.

Tenslotte

Op pagina 8 van de rapportage 'Effecten van decentralisaties van de Rekenkamer West Twente' van 13 september 2016 staat aangegeven, dat bij de gemeente Hellendoorn tot op dit moment een Overkoepelende visie op het Sociaal Domein ontbreekt, waarop de uitvoering en vormgeving kan worde getoetst. De gemeente heeft meer ingezet op structuren en vormgeving. Op zich kan de Wmo-raad begrijpen, dat voor een snelle effectuering van de transformatie hiervoor gekozen is. Het ontbreken van deze Overkoepelende visie maakt het echter voor de Wmo-raad en anderen wel moeilijk om gericht te monitoren op een goede uitvoering en integraal te adviseren. Dit geldt ook voor de uitwerking van een doelstelling op Participatiemaatschappij.

Wij hopen u hiermee op dit moment voldoende te hebben geïnformeerd en gaan er vanuit, dat onze opmerkingen c.q. aanbevelingen meegenomen worden bij de verdere uitwerking van het CEO over 2017.

Met vriendelijke groet,



G.H. (Gerard) Ingenhoest,
Voorzitter Wmo-raad gemeente Hellendoorn