

Vragen over en naar aanleiding van het CEO Wmo 2017 waar de ARSD met de beleidsambtenaar Wmo over wil praten in de bijeenkomst november.

- Is er ook dit jaar weer een vergelijking met Alphen-Chaam en Baarle Nassau beschikbaar. Lijkt ons informatief t.b.v. de uitwisseling van good practice binnen de ambtelijke organisatie ABG.
[Zie bijlage.](#)
- Was er een mogelijkheid om de vragenlijst on-line in te vullen?
[Ja. Unieke code.](#)
- Wat was voor de gemeente Gilze Rijen de focus (n.a.v. CEO 2016) met betrekking tot ontwikkelingen op het gebied van de Wmo?
[Kennis onafhankelijk cliëntondersteuner, kwaliteit medewerkers \(zowel op gebied van kennis als vaardigheden\).](#)
- Respons. Waarom na een respons van 24% geen herinnering meer sturen terwijl de respons in 2016 nog 34% was? Goed om een zo breed mogelijke groep cliënten te betrekken.
[Vooraf hebben we afgesproken geen herinneringsbrief te sturen als er voldoende respons is. We willen mensen niet 'onderzoeksmoe' maken. Een groot deel wordt jaarlijks gevraagd om mee te doen.](#)
- Komt er een terugkoppeling (in grote lijnen) van de uitkomsten van het CEO Wmo onderzoek naar de bevrageden?
[Wat willen jullie daarmee?](#)
- Wat wordt voor Gilze Rijen als verbeterpunt (focus) opgenomen in een plan van aanpak 2018-2019 n.a.v. dit CEO Wmo?
[Doorlooptijden, vaardigheden medewerkers \(zie aanvullende vragen\). Speciale consulent voor jongeren \(overgang -18 naar +18\). Hebben jullie suggesties?](#)
- 42 cliënten, 13% van de respondenten hadden klachten over de ondersteuning, hoe is daar mee omgegaan?
[Bij de opmerkingen was de naam gevraagd zodat contact mogelijk was. Het bureau dat het onderzoek uitvoerde heeft ons afzonderlijk de 102 opmerkingen opgestuurd. De uitslag van het onderzoek van deze mensen werd ons niet te zien.](#)
[42 klachten waren er. Vijf van deze klachten gingen over zorg die de gemeente niet levert \(WLZ of zorgverzekeringwet\) of over andere onderdelen van de gemeente \(bv vuilophalen\). Interne klachten hebben we doorgespeeld. Externe hebben we de klager doorgegeven waar ze er mee terecht kunnen.](#)
[Van de resterende 37 klachten waren er zeven enkel op te lossen door de leverancier van de voorziening/ondersteuning. Die zijn aan die bedrijven doorgegeven. Bijvoorbeeld 'werktijden van de hulp', 'richtingaanwijzers op een scootmobiel'.](#)
[Bij de 30 andere klachten waren er drie bij die expliciet aangaven geen contact te wensen. De opmerking maken was voldoende.](#)
[Bij het restant, 27, is contact geweest \(voor zover mogelijk\). De meeste klachten, 10, gingen over onvoldoende uren hhh. Als er aanleiding was om deze uit te breiden is dit gebeurd. 5 gingen over woningaanpassingen en de eigen bijdrage die betaald moest worden. Verder waren er 4 over gehandicaptenparkeerkaarten. De overige 8 waren divers. Er is nadere informatie verstrekt en er zijn een aantal aanvragen voor ondersteuning ingediend.](#)
[Overigens waren een aantal zaken die bij klachten stonden, naar mijn mening geen klachten. Het ging er dan om dat men advies of ondersteuning wenst. Voorbeelden.](#)
- Hoe denkt men de bekendheid van de onafhankelijke cliëntenondersteuning te verbeteren?
[Welke acties worden ingezet?](#)
[In 2015 31%, in 2016 42% en in 2017 56% bekendheid. Landelijke score is afhankelijk van de gemeentegrootte tussen de 25 en 36%. We hebben in de ontvangstbevestiging meer aandacht gegeven aan deze mogelijkheid. Er zijn nu nieuwe folders gemaakt. Misschien draagt dat nog bij aan een betere bekendheid.](#)

- Is of was er sprake van wachtlijsten? Wat eraan gedaan en/of wat eraan te doen om die wachtlijsten te voorkomen?

Meestal niet.

Bij een aanbieder van hbh was een de zomer een personeelsprobleem. Vervanging van personeel was toen problematisch. Tarief hbh passen we aan. Vrijwillig.

Leverancier hulpmiddelen kent probleem met personeel. Planners en monteurs. Een fabriek tijd stil gelegen. De scores van de gehaalde levertijden van de laatste drie kwartalen waren:

| | | | |
|-------------|-----|-----|-----|
| Gilze-Rijen | 91% | 88% | 91% |
|-------------|-----|-----|-----|

Dat betekent dat er bij rond de 10% niet op tijd geleverd werd. Dat mag niet. Anderzijds zijn dit in goede scores als je vergelijkt met andere regio's. De termijn is afhankelijk van de voorziening 20 of 25 werkdagen. Het contract loopt af per 1 juni 2019.

- Wordt er nog op volume ingekocht?

Nog? Nee.

- Is er structureel sprake van "warme overdracht" bij overdracht van de zorg naar een andere zorgverlener en/of bij afschaling naar de basiszorg? Zijn er bij afsluiting van de zorg afspraken over nazorg? Actief, niet alleen als er binnen 3 maanden eenzelfde hulpvraag komt.

Nee. Niet structureel. Bij overgang naar Wlz is er een overdracht, geen nazorg. Afschaling naar basiszorg gebeurt enkel als de indruk er is dat professionele zorg niet meer mogelijk is. Nazorg bij begeleiding wordt geregeld als de zorgaanbieder en de consultant dit nodig vinden.

- Er komen signalen naar boen m.b.t. de tijdsduur indicatieaanvraag. Is daar iets over te zeggen?

De doorlooptijden van Wmo melding tot beschikking was de afgelopen maanden gemiddeld:

Augustus: 45 dagen

September: 36 dagen

Oktober: 44 dagen

Maximaal 8 weken, 56 dagen, kun je uit wet halen.

Het hulpmiddel/voorziening kan al eerder verstrekt zijn.

Als dat het gemiddeld eis betekent het dat in een aantal gevallen de termijnen overschreden zijn.

Wij hebben niet de indruk dat het over de hele linie toeneemt. Als u een andere indruk heeft, dan moeten we dat zeker bespreken om te kijken of we dat bij kunnen sturen.