

## Vragen/adviezen Wmo Cliëntenraad over Wmo voortgangsrapportage 2019-2020

- Is het mogelijk een samenvatting van deze rapportage te maken, deze is nl. erg lang.
- Commentaar pag 29 (Toezeggingen hulpmiddelen): de leden van de Wmo CR zeggen dat als men een hulpmiddel heeft en er een ander bij wil (voor een andere activiteit), het eerste hulpmiddel moet worden ingeleverd. Hier is de Cliëntenraad op tegen als het gaat om een wezenlijk ander soort hulpmiddel. Kan hier aandacht aan worden besteed in de rapportage?
- Commentaar pag 29: alleen het proces staat hier beschreven; deze afspraken zijn al gemaakt. De Wmo Cliëntenraad wil graag weten of deze afspraken worden nagekomen en of/hoe het werkt. De raad wil graag dat hier onderzoek naar wordt gedaan.
- De leden van de Wmo CR ervaren dat de cliënt in dit proces vaak als nummer wordt behandeld. Kan hier aandacht aan worden besteed in de rapportage?
- De ervaring van de Wmo CR-leden strookt niet met de toon van het rapport.
- Er staan geen leer- en/of verbeterpunten in het rapport.
- De klachtenprocedure staat er onvoldoende in; er staat niets vermeld over klachtenregistratie. Dat kan beter.
- De gemeente is compleet overvallen door de klachten over en het faillissement van HMC. De klachtenprocedure is ook hier niet transparant. Dat kan beter.

### Antwoorden Madelon Kloosterboer

Goed om te benadrukken dat de voortgangsrapportage al door het College van B&W is vastgesteld en vervolgens naar de gemeenteraad is verstuurd. Op dat moment heeft Ellen deze ook ter informatie naar uw cliëntenraad verstuurd. We kunnen deze rapportage niet meer aanpassen.

We hebben zo volledig en tegelijkertijd bondig als mogelijk gerapporteerd over de ontwikkelingen per onderwerp en dit samengevat in, vaak, één pagina per onderwerp. In de inleiding en het woord vooraf wordt een algemener beeld gegeven van de inhoud in het document.

Onderaan deze mail een inhoudelijke reactie op de genoemde punten met betrekking tot de toezegging over de verbetering van het proces van aanvraag tot levering van hulpmiddelen. Deze reactie is afgestemd met Sanne Koster en Rijanne Oostindie (in cc).

#### *Toekennen van een tweede hulpmiddel*

Hierover wordt niet gesproken in de rapportage, maar we kunnen hier het volgende over zeggen: wanneer een hulpmiddel bijdraagt aan hetzelfde resultaat, zal geen tweede hulpmiddel worden toegekend. Zo komt men niet in aanmerking voor een scootmobiel én een driewiel fiets omdat beide voorzieningen voor de middellange afstand worden gebruikt. Wanneer het gaat om een ander resultaat, kan wel een tweede hulpmiddel worden toegekend.

#### *Proces*

In de rapportage staat beschreven wat is gedaan om de levering van hulpmiddelen te verbeteren. Wij hebben eens per kwartaal een contractoverleg met onze gecontracteerde aanbieders. In dit overleg zijn deze afspraken onderdeel van de agenda, zodat in beeld blijft of de leveranciers zich hier aan houden en hoe zij dit doen. Dit werkt goed.

#### *Cliënt als nummer*

Dit punt herkennen wij niet. Wellicht goed om hier eens over door te praten.

#### *Ervaring leden Cliëntenraad Wmo versus toon rapport*

Ook dit punt herkennen wij niet en zouden wij graag een keer bespreken zodat jullie iets concreter kunnen aangeven wat jullie hier bedoelen.

#### *Leer- en/of verbeterpunten*

Het betreft een voortgangsrapportage waarin we in beeld brengen wat het afgelopen jaar is gedaan en met welk resultaat. Omdat onze beleidscyclus zich kenmerkt door continu leren, verbeteren en aanpassen, gaat deze rapportage niet in op alle leer- en/of verbeterpunten.

#### *Klachtenprocedure*

Hierover is meerdere keren contact geweest. Elke leverancier heeft zijn eigen klachtenprocedure en in de contract-overleggen worden de ingediende klachten en de geboden oplossingen besproken met de gemeente. We gebruiken deze klachten als leerpunten en passen waar nodig onze werkafspraken aan. Het gaat er met name om de ontstane situatie zo snel mogelijk op te lossen. Hoe deze situatie precies geregistreerd is doet daarbij niet ter zake.

#### *Faillissement HMC*

Dat de gemeente niet tevreden was over de dienstverlening van HMC is meerdere keren besproken met de Cliëntenraad. We hebben hen een gele en vervolgens een rode kaart gegeven. Helaas heeft HMC zijn dienstverlening niet kunnen verbeteren en hadden zij te maken met financiële problemen waardoor een faillissement niet meer te voorkomen was. De afgelopen periode hebben we hard gewerkt aan een overname zodat de inwoners hier zo min mogelijk hinder van ondervinden. De dienstverlening gaat gewoon door.