

Bijlage 2: reactie namens college op de aanbevelingen van de Ombudscommissie Sociaal Domein Dalfsen.

Meldingen

Met ingang van 1 februari 2015 is de 'Ombudscommissie sociaal domein Dalfsen' ingesteld. De commissie richt zich op problemen die zich voordoen bij de implementatie van de drie decentralisaties in het sociaal domein. Gedurende de tweede helft van 2016 zijn 2 meldingen bij de Ombudscommissie binnengekomen. Naar aanleiding hiervan heeft de Ombudscommissie gerapporteerd en aanbevelingen gedaan, in de 3^e Rapportage Ombudscommissie Sociaal Domein Dalfsen. Hierbij geven wij onze reactie op deze rapportage.

De Ombudscommissie heeft in de tweede helft van 2016 2 meldingen ontvangen. Deze meldingen zijn door de Ombudscommissie onderzocht. Eén melding is na contact met het Wmo loket (loket Samen Doen in Dalfsen) naar tevredenheid opgelost. De tweede melding heeft geleid tot 6 aanbevelingen.

Aanbevelingen en reactie college

1. Informatievoorziening eigen bijdrage

Onze consulenten geven bij de huisbezoeken altijd informatie over de eigen bijdrage die opgelegd kan worden. De hoogte van de eigen bijdrage kan bij de huisbezoeken meestal niet berekend worden omdat hiervoor alle informatie over het inkomen nodig is van de inwoner. Deze gegevens zijn zeer privacygevoelig en het is zeker niet vanzelfsprekend dat inwoners dit delen met een consulent. Als wij signalen krijgen dat inwoners zorg mijden vanwege de eigen bijdrage dan heeft dit zeker onze aandacht. Als wij dit weten, nemen wij contact op met de betreffende inwoner om te horen hoe de situatie is en of er een oplossing is gekomen voor het probleem waarvoor een voorziening was ingezet. Mocht de situatie echter zodanig zijn dat wij inschatten dat het mijden van zorg tot bepaalde risico's lijdt, dan zorgen wij ervoor dat de eigen bijdrage niet wordt opgelegd, zodat de nodige zorg gewoon geleverd kan worden.

2. Duidelijkheid en klantvriendelijkheid brieven

Dit punt is al eerder door de Ombudscommissie naar voren gebracht en heeft onze aandacht. Wij zijn al gestart met het herzien van al onze formats voor brieven en rapporten e.d. die wij gebruiken binnen het sociaal domein. Wij hopen dit in 2017 af te ronden.

3. Aandacht voor cliënten beschermd wonen

Zoals de ombudscommissie aangeeft is de gemeente verantwoordelijk voor het welzijn van al haar inwoners, ook voor hen die 'beschermd wonen' in onze gemeente. Over het afgeven van een indicatie voor beschermd wonen, het zoeken van een passende plek en het bewaken van het zorgtraject, zijn echter afspraken met de regio gemaakt. Dit is om een drietal redenen gedaan. Ten eerste omdat problematiek van de groep beschermd wonen dusdanig complex en specifiek is, dat we op lokaal niveau hiervoor geen toereikende expertise hebben. Ten tweede is de groep erg klein waardoor het lastig is om dit lokaal te organiseren. Ten derde omdat er landelijke toegankelijkheid is voor beschermd wonen. Het grootste gedeelte van de groep met een beschermd wonen indicatie, komt niet uit de plaats waar ze beschermd gaan wonen. Voorbeelden hiervan zijn vrouwen uit de vrouwenopvang, ex-gedetineerden en jeugdigen uit de gesloten inrichting. Gelet op bovenstaande punten ligt het niet voor de hand om het SKT hierin expliciet een rol te geven.

4. Toetsen kwaliteit dienstverlening zorgaanbieders

Het toetsen van de kwaliteit van dienstverlening van de zorgaanbieders heeft onze aandacht en is een punt dat ook in het kader van de transformatie nog ontwikkeld moet worden. Er wordt jaarlijks wel een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden, maar beleid voor het toetsen van de kwaliteit van de dienstverlening van onze zorgaanbieders is er nog niet. Wij gaan hiermee in 2017 aan de slag en nemen deze aanbeveling van de Ombudscommissie ter harte.

5. Aandacht voor te weinig crisisplekken jeugd

Dit signaal is bekend bij ons en heeft onze aandacht. Wij vinden de situatie dat er geen crisisplek beschikbaar is op het moment dat dit nodig is zeer onwenselijk. Zoals gezegd is hier aandacht voor. Crisisplekken worden regionaal ingekocht en wij streven er naar dit op zodanige wijze te doen dat er altijd een plek beschikbaar is in crisis situaties.

6. aandacht voor naleving van de afspraken rondom gesprek aanvraag hulp bij huishouden

In 2016 was er veel onvrede bij inwoners over de manier waarop indicaties voor hulp bij het huishouden werden afgegeven. Wij kunnen ons dan ook zeker vinden in de aanbeveling van de Ombudscommissie op dit punt, en dit punt heeft dan ook volop onze aandacht. Inmiddels zijn er nieuwe contracten afgesloten met de zorgaanbieders waarin de afspraken over het naleven van de contracten zijn aangescherpt. Mochten er toch klachten of signalen van inwoners binnen komen, dan nemen wij die uiterst serieus en gaan wij hierover in gesprek met de inwoner en de zorgaanbieder om te komen tot een oplossing.