

Besluitenlijst Auditcommissie Sociaal Domein 18 september 2023

Aanwezige leden: Marijke van Aalten, Carla Claassen, Corry Dolmans-Klumper, Henk Minkhorst, Sylvia Swart, Inge Sloom (voorzitter), Edwin Tiggers, Patrick Peters (secretaris)

Ook aanwezige reserveleden: Brandon Brom, Okke de Koning

Aanwezig op uitnodiging:

Aart Slob (portefeuillehouder), Jojanneke Diemers, Marjon Opgenoort, Monique Karsowidjojo, Felix van den Belt (allen adviseur gemeente Lingewaard)

Adviesraad Sociaal Domein: Danny Peters, Michel Jansen, Mieke Bles, Patrick Zweers (nieuwe voorzitter), Petra Winters, Wim Teunissen, Tonnie Bruins

Nationale Ombudsman: Ella Visser en Henriette Hemels

Afwezig met kennisgeving: Patty Lentjes, Arjen Mettrop

1. Opening

De voorzitter opent de vergadering en heet de aanwezigen welkom. Een speciaal welkom aan de adviseurs en andere genodigden.

2. Vaststelling agenda

De agenda wordt vastgesteld conform concept.

3. Besluitenlijst van 17 april 2023

De besluitenlijst wordt vastgesteld conform concept.

4. Ingekomen stuk

Binnengekomen is een informatienota over het cliëntervaringsonderzoek binnen het sociaal domein 2022.

De heer Tiggers constateert dat de response over de taakvelden verdeeld 21%, 20% en 40% is. Geeft de uitkomst van het onderzoek dan wel een reëel beeld? Mevrouw Opgenoort geeft aan dat het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek een wettelijke verplichting is. Mede op basis van de hoogte van de response wordt nagedacht hoe dit te doen.

Mevrouw Swart ziet verschuivingen in cijfers, mede door corona, in de verschillende jaren. Hoe is dit te verklaren in 2022? 2022 wordt nog gezien als coronajaar. 2023 is voor het eerst een 'normaal' jaar.

Mevrouw Dolmans constateert dat clientondersteuning niet goed wordt benut. Mevrouw Diemers geeft aan dat dit wordt uitgevoerd door MEE. De mogelijkheid van deze ondersteuning wordt in de communicatie met een inwoner altijd meegenomen in een eerste brief. Over de materie verschijnt nog een informatienota.

5. Ontmoeting met de adviesraad Sociaal domein aan de hand van het rapport van de nationale ombudsman.

Mevrouw Visser en mevrouw Hemels vertellen over het rapport "Burger in zicht – Een onderzoek naar participatie en invloed van de burger in de Wet maatschappelijke ondersteuning". Gekeken is vooral vanuit het perspectief van de burger.

De ombudsman heeft voor het onderzoek veel adviesraden gesproken. Deze zijn over het algemeen erg enthousiast. Het is goed naar hen te luisteren. Soms ook goed om aan een adviesraad de vraag te stellen hoe het gaat. Een adviesraad vraagt een inspanning van de gemeente. De invloed van de adviesraden is heel divers; sommige raden komen periodiek bijeen, sommige adviesraden komen amper bijeen. Advies is aan gemeenten en adviesraden om soms met de benen op tafel te gaan zitten en verwachtingen uit te spreken. Ook is het goed een adviesraad te betrekken aan de start van een nieuw proces in plaats van vlak voor besluitvorming. Voor adviesraden is het lastig regionaal samen te werken. En het verschilt per adviesraad of wordt gesproken over uitvoering.

Soms hebben burgers klachten over de uitvoering. In het onderzoek is ook gekeken naar de klachtenprocedure bij de WMO. Twee dingen vielen op. Op de eerste plaats is er een afhankelijkheidsrelatie tussen burger en gemeente waar een klacht wordt neergelegd. Verder blijft het lastig als een derde partij in de uitvoering iets niet goed doet. (De klacht blijft dan 'zweven') In het onderzoek zijn niet echt verschillen geconstateerd tussen grote en kleine gemeenten. Twee adviezen worden gegeven om drempels weg te halen voor indiening van een klacht:

1. Als een proces voor aanvraag WMO is afgerond is het goed standaard even te bellen naar een burger.
2. Het is goed bij ontvangst van een klacht altijd even te bellen.

De heer Slob geeft aan dat in Lingewaard 90% van de klachten individueel wordt afgehandeld. Er wordt gestreefd naar een goed contact tussen consultant en inwoner. In Lingewaard is het niet duidelijk of krapte aan personeel leidt tot meer klachten.

Soms geven burgers aan dat het lastig is een omissie in een verslag van een keukentafelgesprek te wijzigen. In Lingewaard krijgen inwoners altijd het aanbod een reactie te geven op het verslag.

Lijn van de ombudsman is dat als een gemeente een derde partij inzet de gemeente verantwoordelijk blijft.

De heer Zweers meldt als voorzitter van de adviescommissie dat de adviesraad binnenkort 11 leden telt. De adviesraad is blij kennis te mogen maken met de auditcommissie. De bevindingen van het gepresenteerde onderzoek pakt de adviesraad graag op. In de adviesraad zit veel kennis en ervaring. De adviesraad heeft een ontwikkeling doorgemaakt. Dit zie je ook terug in de adviezen. De relatie met de gemeente en wethouder wordt als prettig ervaren. De adviesraad voelt zich gehoord. Elke eerste woensdag van de maand heeft de adviesraad een vergadering. Regelmatig wordt de adviesraad aan de voorkant betrokken. Daarnaast heeft de adviesraad de mogelijkheid ongevraagd te adviseren. Ook ziet de adviesraad kansen als het gaat om te adviseren van beleid naar uitvoering. Regionale samenwerking is een onderwerp wat voor deze adviesraad niet echt speelt.

Tijdens dit agendaonderdeel gaat de vergadering uiteen om in subgroepen stellingen te bespreken.

Conclusies zijn dat het best goed gaat in Lingewaard, wel goed te blijven kijken wat beter kan. Complexiteit in een sneller wordende samenleving wordt voor sommige mensen lastig. Goed hiernaar te blijven kijken. Hierbij is het van belang het perspectief van de burger te volgen en hen te stimuleren eigen regie te voeren. Het is belangrijk verwachtingspatronen goed in beeld te krijgen.

6. Maatregelen P-wet

Een presentatie wordt gegeven door Monique Karsowidjojo en Felix van den Belt. De presentatie is toegevoegd aan iBabs.

7. Versterking Sociale basis

Hierover wordt de commissie schriftelijk geïnformeerd.

8. Rondvraag

- Afgesproken wordt dat de adviesraad Sociaal Domein en de auditcommissie elkaar jaarlijks ontmoeten.
- Mevrouw Swart wordt door de auditcommissie aangewezen als plaatsvervangend voorzitter.

9. Sluiting

De voorzitter sluit de vergadering en dankt de aanwezigen voor hun inbreng en komst.