



Informatiebrief

Zaaknummer: Z - 18722
Documentnummer: 116620
Datum: maandag 21 januari 2019
Onderwerp: Rapport Rekenkamercommissie Toegang tot de Wmo
Bijlage(n): Nee

Geachte Raad,

De centrale vraag in het rapport van de Rekenkamercommissie is: 'Hoe is de toegang tot de voorzieningen in de Wmo in de vier gemeenten geregeld, hoe wordt deze toegang door de cliënten ervaren en in hoeverre voldoet de toegang van de Wmo aan de wettelijke en beleidsmatige vereisten en uitgangspunten?'

Hieronder zijn de aanbevelingen uit het rapport voor u op een rij gezet met een reactie op hetgeen in het rapport staat beschreven. De aanbevelingen zijn onderverdeeld in een aantal kopjes voor de leesbaarheid. De meeste aandachtspunten gelden voor alle vier de gemeenten. Voor Voorschoten (en Wassenaar) specifiek wordt aandacht gevraagd voor een verschil in cliënttevredenheid over de snelheid waarmee cliënten geholpen worden, het gespreksformat en een zin in de ontvangstbevestiging.

Algemeen

Aandachtspunten van de Rekenkamercommissie

- 1. De informatie op de website is niet duidelijk en eenduidig.*

We onderschrijven de conclusie van de Rekenkamercommissie. We gaan de informatie op de website verbeteren: consistent maken en heldere informatie over wat het keukentafelgesprek inhoud toevoegen.

- 2. In Voorschoten zijn periodieke overleggen met andere disciplines, dit wordt als positief ervaren. Er zijn echter verbeteringen mogelijk op het gebied van integraal werken. Aanbevolen wordt om een structureel overleg in te richten waarin verschillende disciplines casussen kunnen bespreken en om tijdens het gesprek altijd navraag te doen naar de andere leefgebieden.*

In Voorschoten is een structureel overleg ingericht waarin verschillende disciplines casussen kunnen bespreken. In het MDO (multidisciplinair overleg), zoals het in Voorschoten heet, zitten naast jeugd, Wmo, werk en inkomen consulenten ook schuldhelpverlening, maatschappelijk werk, MEE en welzijn aan tafel. Daarnaast beveelt de Rekenkamercommissie aan om altijd navraag te doen naar andere leefgebieden. Daarover zijn inmiddels, vanuit het project Integraliteit (wat onderdeel is van het programma Samenwerken in het sociaal domein) afspraken gemaakt. Met de deelnemers aan het MDO is afgesproken welke leefgebieden zij tijdens de eerste intake uitvragen. De implementatie van deze afspraak, namelijk het opnemen van deze leefgebieden in de diverse intakeformulieren, moet nog plaatsvinden.

3. De brieven die de gemeente stuurt zijn te ambtelijk geformuleerd.

Door een communicatiespecialist worden de brieven gecontroleerd op leesbaarheid en waar nodig aangepast.

4. De nazorg kan structureler worden ingeregeld.

Nazorg wordt structureel ingebed voor inwoners met complexe Wmo aanvragen. Het lijkt niet zinvol om bij alle cliënten, ook cliënten die heel zelfredzaam zijn en een eenvoudige voorziening vragen, actief aan nazorg te doen.

5. De onafhankelijke cliëntondersteuner wordt niet altijd actief gepresenteerd door de gemeenten.

In Voorschoten is, in vergelijking met andere gemeenten, de bekendheid best goed, maar we gaan er nog actiever op inzetten. Er wordt een folder van de onafhankelijke cliëntondersteuning meegestuurd met de bevestiging van de melding. Inwoners bij wie consulenten denken dat een onafhankelijk cliëntondersteuning goed zou zijn, worden er actief op gewezen.

6. De doorlooptijden zijn goed, maar cijfermatig niet goed in beeld.

Het hele proces van de Wmo is er op dit moment op gericht om een inwoner die zich meldt met een probleem, zo snel mogelijk te helpen. De registratie in het systeem is nog ingericht naar de oude Wmo. Dit komt, omdat de melding aan de voorkant, in een ander systeem wordt geregistreerd. We gaan de doorlooptijden beter registreren, zodat er inzicht komt in de doorlooptijden tussen de melding, verslag, aanvraag en beschikking.

7. Er is een opvallend verschil tussen de tevredenheid van de cliënten met de snelheid waarmee ze geholpen worden tussen de gemeente Voorschoten en Wassenaar, resp. 74% en 86%.

Dit staat fout in het rapport en moet zijn: 86% Voorschoten en 76% Wassenaar. Het verschil kunnen we niet verklaren en komt niet overeen met het gevoel dat de ambtelijke organisatie heeft. We onderzoeken hoe dit verschil op een relatief eenvoudige wijze onderzocht kan worden: bijvoorbeeld een extra vraag meenemen in het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek.

8. In de ontvangstbevestiging staat: 'pas als uit het meldingsonderzoek blijkt dat een maatwerkvoorziening nodig is, kunt u een aanvraag indienen.' Een cliënt is echter altijd vrij om een aanvraag in te dienen.

We onderschrijven de conclusie van de Rekenkamercommissie en passen de ontvangstbevestiging aan.

Melding

Aandachtspunten van de Rekenkamercommissie

1. *Het meldingsformulier wordt beschreven als te uitgebreid. Aangegeven wordt dat er naar informatie gevraagd wordt die in de meldingsfase nog niet relevant is.*

We onderschrijven de conclusie van de Rekenkamercommissie. Het meldingsformulier wordt aangepast en vereenvoudigd.

2. *Daarnaast wordt aangegeven dat het doen van de melding niet vormvrij is.*

Er is destijds bewust gekozen om inwoners een handtekening te laten zetten op het meldingsformulier, zodat de gegevens verwerkt mochten worden. We gaan onderzoeken of een handtekening op het meldingsformulier nodig is of dat een melding vorm vrij ingericht kan worden.

Onderzoek

Aandachtspunten van de Rekenkamercommissie

1. *Er wordt geen vast gespreksformat gebruikt.*

Er is een app beschikbaar, waarin een gespreksformat is ingebouwd. Veel consulenten vinden het niet fijn om met de app te werken. Het gesprek wordt door het gebruik van het vaste format meer een interview in plaats van een goed gesprek. Daarnaast is het lastig om te typen en te praten tegelijk en voelt men een afstand als er een apparaat tussen de inwoner en de consulent in staat. Het gebruik van de app is heroverwogen. Besloten is om de app niet meer te gebruiken. De rapportage en het verslag gaan dienen als leidraad voor het gesprek. De consulenten zijn allemaal zeer ervaren en hebben geen vast format nodig om toch alle leefgebieden langs te gaan. Dat blijkt ook uit hetgeen de Rekenkamercommissie aangeeft. Bovendien zorgt het onderzoeksrapport dat de consulenten na het doen van een gesprek moeten invullen ervoor dat alle onderwerpen aanbod komen.

Verslag

Aandachtspunten van de Rekenkamercommissie

1. *Cliënten ontvangen geen schriftelijk verslag van het gesprek, tenzij zij hier expliciet om vragen.*

We gaan gespreksverslagen opstellen en naar cliënten opsturen. Hier is al een start mee gemaakt. Er moet een standaard kader worden opgesteld voor het verslag en er moet een proces worden ingericht. In januari en februari volgen de Wmo consulenten en de kwaliteitsmedewerker een cursus gespreksvoering en verslaglegging waar hierover nadere afspraken worden gemaakt.

In het begin van de nieuwe Wmo zijn er wel gespreksverslagen opgesteld en opgestuurd naar de cliënten. Dit vertraagde echter het proces en riep bij een aantal cliënten vragen op. Om zo klantvriendelijk mogelijk te werken, is daarom besloten om het verslag niet langer op te stellen, maar ons te richten op het zo snel mogelijk tot een oplossing komen. Alleen als inwoners er actief naar vragen of als de consulent het nodig vindt om de afspraken die met de inwoner zijn gemaakt op papier te zetten, wordt een verslag opgesteld. Het klopt echter dat de wet aangeeft dat de cliënt een verslag moet ontvangen na het gesprek. Een verslag is overigens iets anders dan een rapportage. Een rapportage wordt opgeslagen in het systeem en onderbouwt het besluit. Een rapportage wordt en werd wel altijd opgesteld.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

A. R. de Graaf,
gemeentesecretaris

P.J. Bouvy-Koene,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.