Gespreksnotitie Commissie welzijn 3 april 2023.

De aanleiding van deze gespreksnotitie zijn signalen van inwoners uit de gemeente Teylingen die tegen problemen met de ISD aanlopen. De ervaren issues zijn vaak dingen die in het proces van WMO niet lekker lopen.

Aangezien wij de opdrachtgever zijn van de ISD, zijn het signalen die ons aangaan en waar we zorgen over hebben.

De technische vragen die wij 9 februari gesteld hebben, zijn nog niet beantwoord, omdat het te veel capaciteit kostte om deze te beantwoorden. Ook dat baart ons zorgen.

Een samenvatting van de signalen:

- Het maatwerk ontbreekt.
- Bij de WMO aanvragen wordt niet goed gefilterd of er snel/met spoed gehandeld moet worden of de normale termijn kan worden gehanteerd.
- Het aanpassen van een indicatie wordt gezien als een nieuwe aanvraag, dus weer 8 weken termijn en keukentafelgesprekken en extra administratie.
- Er wordt onnodig veel administratielast ervaren, bij bijvoorbeeld het steeds weer opnieuw moeten invullen van het ondersteuningsplan, terwijl de inhoudelijke informatie niet is veranderd, ook als de ISD al vol betrokken is in het proces en alle informatie al heeft. Het proces/de hulp stagneert als dit plan niet volledig is ingevuld.
- Aanvragen die buiten de tijd worden afgehandeld
- Er ontstaat strijd tussen cliënt en ISD, omdat bij verlenging van aanvraag steeds opnieuw moet worden bewezen dat er ondersteuning noodzakelijk is: kost tijd en negatieve energie.
- Communicatie verloopt niet altijd volgens afspraken, geen of late reacties op mails.
- Er wordt vraaggericht gewerkt ipv aandachtgericht. Bij de presentatie van de MAG wordt aangegeven: Opgavegericht werken betekent inspelen op actualiteit. Ook betekent het ophalen uit de achterban van zaken die leven binnen de samenleving.
- Onduidelijk waar de cliënt met een WMO vraag/indicatie terecht kan bij problemen of klachten. Staat niet op de website van de ISD.
- Iedere cliënt heeft recht op hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook hierover staat niets op de site vermeld. De ISD gebruikt het begrip “meedenkers”, maar onbekend is dat dit staat voor het onafhankelijk recht op cliëntondersteuning..
- De onafhankelijke cliëntondersteuning wordt niet actief aangeboden en ingezet in situaties waar inwoners tegen aanlopen.
  Zijn er manieren waarop deze ondersteuning standaard wordt besproken in de keukentafelgesprekken?
- De communicatie via (nieuws)brieven is niet in duidelijke taal en niet altijd op de juiste toon geschreven voor onze kwetsbare inwoners. De brief vanuit de ISD over de personeelskrapte bijvoorbeeld, veroorzaakte onnodig veel schrikreacties.
- Vanuit 2 zorgorganisaties is aangegeven dat de reactie op deze brief om uitleg en ondersteuning te geven niet duidelijk vooraf is gecommuniceerd.
- Bij bezwaarprocedure zit je als inwoner tegenover vier/vijf medewerkers van de ISD je standpunt van het bezwaarschrift te verdedigen. Dat wordt als intimiderend ervaren. Het wordt gezien als zaak, die je bij voorbaat al gaat verliezen.

Vraag:
Worden deze signalen herkend? Zijn er nog andere signalen die hier nog niet genoemd zijn? Herkent het college deze signalen? Is college bereid bijeenkomst met cie/ISD te organiseren om hierover verder te spreken, zodat de knelpunten constructief kunnen worden opgepakt en opgelost?