Memo Reactie op bevindingen uitvoering

In bijlage 1 van de rapportage ‘Aanbevelingen van de Wmo verordening’ van de werkgroep Wmo verordening van de gemeenteraad, heeft de werkgroep tips voor de uitvoering opgenomen. Hoewel de werkgroep zelf aangeeft dat de gemeenteraad niet over de uitvoering gaat, willen we hier toch graag een reactie op geven. Tips horen we namelijk graag, omdat we die kunnen gebruiken om de dienstverlening te verbeteren. Hieronder gaan we op een aantal van de tips in.

In de tips wordt een aantal malen aangegeven dat er een vaste Wmo adviseur aan een inwoner gekoppeld moet worden en dat de Wmo adviseurs beter bereikbaar moeten zijn. De bereikbaarheid voor inwoners en organisaties is een bekend probleem. Dit willen we graag verbeteren en hier werken we aan. Wij zijn daarnaast zelf ook van mening dat er vaste Wmo adviseurs aan inwoners gekoppeld moeten worden. Daarom gaan we aan de slag met accounthouderschap. Dit vraagt nog wat voorbereiding, maar gaan we op termijn invoeren.
Om de bereikbaarheid voor organisaties te verbeteren hebben we voor een aantal grote organisaties inmiddels vaste contactpersonen binnen het team Wmo aangewezen. Ook hopen we meer ruimte te krijgen voor samenwerking met partners als de wachtlijsten zijn weggewerkt. We hebben pilots gedaan, waarbij de indicering voor de Wmo belegd was bij aanbieders. Dit werkte helaas niet goed. Wel voeren we op dit moment samen met WijZijn/Vraagwijzer een pilot uit, waarbij WijZijn de eerste vraagverkenning doet.

Een aantal tips heeft betrekking op de lange wachttijden en lange procedures. Ook dit is een bekend probleem. We werken er hard aan om de wachtlijsten weg te werken. Hierover is uw raad apart geïnformeerd.

Ook wordt een aantal tips gegeven over onduidelijkheid van het aanvraagproces voor inwoners. Er wordt door het team Wmo altijd een bevestiging van ontvangst van de melding gestuurd. Hierbij wordt een infographic gevoegd met informatie over de stappen die gezet gaan worden. De Wmo adviseur licht deze daarna nog eens toe tijdens het gesprek. Uit de tips blijkt echter dat toch niet altijd voor iedereen duidelijk is welke stappen gezet gaan worden en waarom deze stappen gezet worden. Dit blijft voor ons daarom een aandachtspunt in de gesprekken en we zullen ook kijken of we een heldere folder kunnen maken.

Er wordt een paar keer als tip gegeven om huisbezoeken af te leggen. Het was onze bedoeling om dit meer te gaan doen. Vanwege corona hebben we dit de afgelopen periode niet gedaan. Wanneer het weer kan, zullen er meer huisbezoeken afgelegd gaan worden. De tip om een checklist voor de gesprekken te maken voor de Wmo adviseurs nemen we ter harte. Het aanvraagformulier was in het verleden inderdaad lang. Deze is echter een paar jaar geleden aangepast en is nu veel korter en

eenvoudiger. Persoonsgegeven zullen bij een verlenging altijd gecheckt moeten worden. Wel kan in overleg met de cliënt afgesproken worden dat niet alle informatie over bijvoorbeeld ziektes opnieuw gevraagd wordt. Ook wordt als tip gegeven om een retourenvelop mee te sturen als er een reactie door de inwoner gegeven moet worden. Dit wordt gedaan. In tegenstelling tot wat als tip wordt gegeven, zal de Wmo adviseur ook altijd contact opnemen met de cliënt als er een melding door een therapeut is gedaan. Wel is het inderdaad de bedoeling dat de Wmo adviseur dan ook contact onderhoudt met de therapeut.

De Wmo adviseurs bespreken tijdens het gesprek met de inwoner of de inwoner de benodigde ondersteuning zelf kan betalen. Dit proberen we op een zorgvuldige manier te doen. Uit de tips blijkt dat dit niet altijd zo ervaren is. Hier zullen we alert op zijn.

Als tip wordt gegeven om de convenanten horende bij de verbeteragenda hulpmiddelen te tekenen. Hoewel wij de uitgangspunten hiervan onderschrijven, hebben we dat niet gedaan. Dit omdat er nog een aantal haken en ogen aan zitten. Onze leverancier Welzorg heeft een inspanningsverplichting om bij een verhuizing de aan de cliënt aangepaste hulpmiddelen over te nemen van de vorige leverancier. Onze hulpmiddelen worden reeds hergebruikt en worden altijd op de betreffende inwoner afgestemd, zodat de inwoner voldoende wordt ondersteund. De scootmobielen en elektrische rolstoelen zijn altijd verzekerd. Tijdige reparatie van hulpmiddelen is een aandachtspunt. We sturen er op dat, dat verbetert.

Wij hebben sinds een paar maanden, maandelijks overleg met Stadlander over de Wmo. Hierin bespreken we onder andere problemen bij het stallen van scootmobielen. Dit heeft er toe geleid dat er met cofinanciering door de gemeente en Stadlander extra stallingen zijn gerealiseerd. Met Stadlander wordt ook gesproken over het wonen van mensen met een ondersteuningsvraag in de wijken. Samen zoeken we naar hoe dit het best ondersteund kan worden.

Er worden ook tips over cliëntopvolging gegeven. Vorig jaar hebben wij cliëntopvolging ingevoerd. Dit houdt in dat er na een bepaalde periode contact is met de cliënt om na te gaan of de ondersteuning het gewenste resultaat heeft. Hoe vaak dit gebeurt verschilt per voorziening. Bij zwaardere ondersteuning is dit vaker dan bij lichtere ondersteuning. Ook hebben we sinds 1 januari 2022 een nieuw product ‘waakvlam begeleiding'.