

Aan de gemeenteraad van de gemeente Nijmegen

Betreft: advies/ aanbevelingen naar aanleiding van nazorgonderzoek naar de Toegang tot de Wmo 2020, verricht door de Rekenkamer

Nijmegen, 15 april 2021

Geachte raad,

De Cliëntenraad Participatiewet adviseert u hierbij over het nazorgonderzoek naar de Toegang tot de Wmo 2020. Hieronder staan ons advies en aanbevelingen.

## **Advies**

De leden van onze raad zijn van mening dat in de omgang met haar inwoners en de gemeenteraad de communicatie helder en transparant moet zijn. Ook de communicatie tussen rekenkamer en college, en college en raad moet helder en transparant zijn, gericht op ondersteuning en samenwerking en in de communicatie omtrent het nakomen van afspraken in het belang van de inwoners.

Het toesturen van de informatie lijkt niet helemaal op orde te zijn. Er wordt niet gestuurd op dat de informatie ook daadwerkelijk wordt toegestuurd. Dit is wel wenselijk. Als de kwartaalcijfers worden opgevraagd, dan moeten die ook geleverd worden. Juist door er druk achter te zetten voelen mensen zich genoodzaakt om aan vraag naar informatieverstrekking te voldoen. Het rapport geeft onze leden alleen wel het gevoel dat het bij de gemeente/ dossiers Sterker administratief niet goed op orde is. Dit komt voort uit de cliëntkeuze (10 cliënten) door Sterker voor de interviews en onderzoeksverslagen door de rekenkamer, die merkwaardig te noemen is, als onder andere een cliënt niet in de steekproef over 2020 thuishoort. Desondanks komt het beeld overeen met het eerder onderzoek van de rekenkamer uit 2019, waardoor vastgesteld wordt dat er ten opzichte van de voorgenomen verbeteringen niet veel is verbeterd. Zie hiervoor de bijlagen van het rapport. De reden voor het niet op orde zijn van de cliëntdossiers en cliëntinformatie-voorziening is gelegen in werkdruk en daaruit voortvloeiende wachtlijsten. Het is van groot belang te onderzoeken wat de redenen achter de werkdruk zijn en te onderzoeken hoe daar iets aan gedaan kan worden, naast sturen op het wegwerken van wachtlijsten.

Voor onze leden is duidelijk dat de informatievoorziening op de gemeentesite beter kan. STIP's doen bijvoorbeeld veel meer dan wat er op de website vermeld staat. Dat de site niet wordt aangepast en verbeteringen in de cliëntdossiers nauwelijks zijn gerealiseerd, zoals wordt voorgesteld, is nu corona-gerelateerd. De strekking is dat het proces grotendeels hetzelfde blijft.

Een van de leden van onze raad heeft vorig jaar zelf de nodige ervaring opgedaan omdat hijzelf vorig jaar 3x een Wmo-aanvraag heeft ingediend. Uit zijn bevindingen daarmee kan hij de conclusies van de Rekenkamer onderschrijven. De informatieverstrekking is onder de maat. Deze moet verbeteren, moet duidelijk (helder) zijn en kloppen (juist zijn).

De strekking is dat het werkproces van de Wmo-aanvraag grotendeels hetzelfde blijft. Daarom is onze raad van mening dat er niet gewacht moet worden tot het veranderingsproces naar brede

basisteams/ buurtteams voorbij is. Juist gedurende het proces moet alles bij de tijd worden gehouden.

Ook het op orde zijn van de cliëntdossiers met betrekking tot volledig ingevulde en ondertekende aanmeldingen, keukentafel-/ onderzoeksverslagen en toesturen van die verslagen/ rapportages is van belang. Ook voor het verloop van het proces of bij een beroep tegen een genomen beslissing is dit heel belangrijk.

Al met al zijn er aardig wat verbeterpunten. Wij adviseren die allemaal op te pakken.

Ook vanuit Vluchtelingenwerk zijn er de nodige ervaringen met de Wmo. Zij hebben relatief veel te maken met mensen met een ziekte. Deze statushouders worden in Nijmegen geplaatst omdat er hier 2 ziekenhuizen zijn. Vaak moet er dan voor de vluchteling veel in relatief korte tijd worden gerealiseerd. Dit lukt veelal wel.

Ook vraagt onze raad zich af of het budget wat beschikbaar is wel voldoende is? Is ook onderzocht of het budget afdoende is om te kunnen voldoen aan de vraag in de stad?

Daarnaast wijzen wij nog op de samenvoegingen van de uitvoerende organisaties. Dit vraagt veel energie bovenop de ervaren werkdruk binnen deze organisaties, ook zonder corona. Er worden binnenkort 2 nieuwe organisaties gerealiseerd: de Buurtteams Jongeren en Volwassenen (BBT-J en BBT-V).

Met vriendelijke groet,

Maren Wassenaar  
Voorzitter Cliëntenraad Participatiewet