Aan de colleges van B&W van gemeenten Rheden en Rozendaal

Betreft: ongevraagd advies tbv wachttijden WMO voorzieningen

21 oktober 2023

Geachte Collegeleden,

In de vergadering van de Adviesraad Sociaal Domein zijn door leden zorgen geuit over de onaanvaardbare, lange wachttijden voor de behandeling van meldingen voor Wmo-voorzieningen, met name voor 'wonen', 'rollen' en 'vervoer'. Meerdere leden hebben signalen ontvangen van hun achterban.

Voor onze vergadering van 29 september hebben wij - met dank - de raadsinformatiebrief over dit onderwerp ontvangen. Hierop geven we graag een reactie in de vorm van dit ongevraagd advies. Dit doen wij niet zozeer om kritiek te leveren, maar vooral om helpend te zijn in het belang van onze inwoners. Wij hopen dat u dit advies ter harte neemt en worden graag op de hoogte gehouden van het vervolg.

Kijkje in de keuken bij andere gemeenten
De raadsinformatiebrief roept veel vragen op en neemt de zorgen over het ontbreken van een oplossing geenszins weg. Er wordt een opsomming gegeven van maatschappelijke ontwikkelingen die de wachttijden doen oplopen. De genoemde ontwikkelingen bestaan al veel langer zoals de wachttijden ook al langer bestaan. Als eerste wordt de dubbele vergrijzing genoemd. Rheden is niet de enige gemeente met een dubbele vergrijzing en dit gegeven is ook zeker niet nieuw (zie de artikelen in het themanummer in het tijdschrift Medisch Contact in 2018 over de aanpak van de dubbele vergrijzing in onze gemeente, met name in Velp). We mogen toch verwachten dat de ambtelijke formatie en deskundigheid past bij de lokale kenmerken en behoeften van onze inwoners.
Ons advies: leer van vergelijkbare gemeenten waar geen of nauwelijks wachtlijsten zijn. Zijn er verbeteringen mogelijk in uw werkproces?

Vereenvoudigen van gemeentelijke procedures
U wijt de wachttijden aan het zorgvuldige proces dat nodig is om een aanvraag in behandeling te nemen, het onderzoek dat vervolgens door de gemeente zelf moet worden uitgevoerd, de beperkte beschikbaarheid van aannemers voor uitvoering van woningaanpassingen en/of de levertijden van hulpmiddelen. Dat is ons inziens niet het gehele probleem. De klachten die wij horen gaan namelijk vooral over de doorlooptijd van de gemeentelijke procedures en de gebrekkige communicatie met inwoners hierover.
Ons advies: versnel het verstrekken van vergunningen voor Wmo-voorzieningen die vrij 'standaard' toegewezen moeten worden, zoals de overkapping voor een scootmobiel.

Behoud van bruikbare aanpassingen aan woningen
De Adviesraad heeft de starre houding van Vivare als het gaat om de eis om hun huurwoningen weer in oorspronkelijke staat terug te brengen bij verhuizing eerder bij u aangekaart. Het is een verspilling van geld, goederen en menskracht. Maar er wordt ook niet goed samengewerkt met het Wmo-loket als goed bruikbare aanpassingen worden verwijderd. Ook belemmert deze starheid de doorstroming. Van de wooncoaches van Incluzio begrijpen we dat inwoners opzien tegen het in oorspronkelijke staat terug brengen en daarom minder snel doorstromen naar een geschiktere woning. Vervelend voor de inwoner die in een minder geschikte woning zit, en voor de inwoner die daardoor langer op

een huurwoning moeten wachten.
Ons advies: ga nogmaals het gesprek aan met Vivare over het behoud van bruikbare aanpassingen in woningen.

Voldoen aan wettelijke kaders en de inwoner hierover informeren
Er zit ook een andere kant aan de wachttijden. De gemeente stelt zelf de kaders vast voor een wettelijke doorlooptijd van melding, onderzoek en toewijzing van een voorziening. Deze worden schromelijk overtreden wat in juridisch opzicht volstrekt niet kan. Reden genoeg om in bezwaar te gaan of een klacht in te dienen. Kwetsbare en niet mondige inwoners doen dit niet, soms ook uit angst om benadeeld te worden of omdat zij hun rechtspositie niet kennen. U heeft als overheid een taak om inwoners te beschermen in hun rechtspositie. U doet zelfs momenteel onderzoek naar de verbetering hiervan.
Ons advies: wijs de inwoner (beter) op zijn/haar rechten bij overschrijding van de termijnen.

Meedoen in de samenleving
De consequentie van de lange wachttijden voor het in behandeling nemen van een melding voor bijvoorbeeld een scootmobiel is dat inwoners ernstig gehinderd worden in het meedoen in de samenleving, zelfredzaamheid, welzijn en geluk. Een van onze inwoners heeft onlangs als voorbeeld hiervan zijn verdrietige verhaal in de Gelderlander gedaan over wat het betekent om aan huis gekluisterd te zijn en onnodig een beroep te moeten doen op zijn netwerk.

Perspectief voor inwoners
U beoordeelt de gevolgen van uw eigen tekortkomingen als schrijnend voor de inwoner. En dat oordeel delen wij met u. Helaas verwacht u op korte termijn ook geen verbetering. Hoezeer wij uw inspanningen ook waarderen, het is onaanvaardbaar dat onze inwoners hier voorlopig maar mee moeten leren leven zonder enige vorm van perspectief en houvast. Deze houding doet het vertrouwen van de samenleving in de overheid geen goed.
Ons advies: bied de inwoner een perspectief. Informeer hem/haar over hoe lang hij/zij nog moet wachten. En kijk naar het bieden van alternatieven of tijdelijke oplossingen in de tussenliggende periode, zeker als niets doen in zijn/haar specifieke situatie onverantwoord is.

Tot slot
Communiceer respectvol met de inwoner. Geef de inwoner het gevoel dat de overheid er voor hen is, juist nu. Zo voorkomt u de vele boze telefoontjes en klachten van inwoners en een negatieve pers, maar bovenal voorkomt u dat burgers het vertrouwen in hun overheid nog verder verliezen.

Met vriendelijke groet, namens de Adviesraad Sociaal Domein

Angela Vos, voorzitter