# Vragen fractie PvdA Duiven Raadsavond 10 maart 2022 deel 2

**Vragen Raadsleden en fractie assistenten: Vragen met betrekking tot het Sociaal Domein.**

De afgelopen vier jaar is in het Sociale Domein van de gemeente Duiven veel gebeurd. Wij willen via de onderstaande vragen een indruk krijgen hoe het verlopen is:

- Hoeveel zorgaanvragen zijn er de afgelopen periode ingediend?
- In welke domeinen (Huishoudelijke hulp, Jeugdzorg, Gezinscoach, Toewijzing hulpmiddel of andere maatwerkvoorziening) vonden de aanvragen plaats en hoeveel aanvragen werden ingediend per categorie?
- Hoeveel zorgaanvragen zijn goedgekeurd?
- Hoeveel zorgaanvragen zijn afgewezen?

Inwoners die een aanvraag in willen dienen, doen daarvoor eerst een melding. Na deze melding volgt een gesprek waarbij 'breed' gekeken wordt naar de vraag en situatie van de inwoner en de mogelijkheden in het voorliggend veld. Bij de melding wordt de inwoner gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Een melding leidt soms niet tot een aanvraag en soms tot 1 of meerdere aanvragen.

Het aantal aanvragen en afwijzingen is opgenomen in onderstaande tabel.

| 2018-2021 | Aanvraag | Waarvan afgewezen |
|---|---|---|
| WMO | | |
| Hulp bij huishouden | 2248 | 9 |
| Vevoerspas | 402 | 1 |
| Rolstoel | 161 | 1 |
| Vervoersvoorziening | 347 | 7 |
| Woningaanpassing, -voorzieningen | 341 | 7 |
| Begeleiding | 1584 | 7 |
| Dagbesteding | 328 | 3 |
| Overige maatwerkarrangementen | 143 | |
| Kortdurend Verblijf | 3 | |
| Persoonlijke Verzorging | 2 | |
| Vervoer Dagbesteding | 245 | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| JEUGD | | |
| Jeugdhulp Ambulant | 2217 | |
| Dagbehandeling | 315 | 1 |
| Generalistische Basis GGZ | 23 | |
| Jeugd GGZ | 2155 | |
| Jeugd landelijke ingekochte zorg | 36 | |
| Jeugdbescherming | 194 | |
| Jeugdhulp crisis | 18 | |
| Jeugdhulp verblijf (excl. behandeling) | 157 | |
| Jeugdhulp verblijf (incl. behandeling) | 163 | 1 |
| Jeugdreclassering | 41 | |
| Kindergeneeskunde | 416 | |
| Specialistische GGZ | 51 | |
| Vervoersdiensten (2017) | 38 | |
| | | |
| | | |
| Sociaal Team | 239 | |
| | | |
| | | |
| Clientondersteuning | 437 | |

### Hoeveel bezwaren werden ingediend?

We beschikken helaas niet over de gegevens van 2018 en 2019. Vanaf 2020 is dit wel bekend:

- 2020: 9 bezwaarschriften ingediend, 11 bezwaarschriften afgehandeld: 9 Wmo en 2 Jeugdwet)
- 2021: 12 bezwaarschriften ingediend, 10 bezwaren afgehandeld: 8 Wmo en 2 Jeugdwet.

#### Hoeveel bezwaren zijn er voor een eventuele hoorzitting door de WMO-consulent uit de procedure gehaald?

De consulent heeft niet de mogelijkheid een bezwaarschrift ‘uit de procedure’ te halen. De bezwaarmaker kan wel de procedure stoppen, namelijk door het bezwaarschrift in te trekken. De consulent kan met bezwaarmaker het gesprek aangaan om te bezien of er andere oplossingen mogelijk zijn of dat het bezwaar aanleiding geeft het eerdere besluit te herzien. Dit gesprek of de herziening kan ertoe leiden dat bezwaarmaker het bezwaar intrekt.

2020: 4 bezwaarschriften ingetrokken (allen Wmo). 3 van de 4 bezwaarschriften werden door bezwaarmaker ingetrokken als gevolg van een herziening door de consulent. 1 bezwaarschrift werd ingetrokken omdat bezwaarmaker geen energie (meer) wilde steken in de procedure.

2021: 5 bezwaarschriften ingetrokken (3 Wmo en 2 Jeugdwet). 3 van de 5 bezwaarschriften werden ingetrokken als gevolg van een herziening door de consulent (1 Wmo en 2 Jeugdwet). 1 bezwaarschrift (Wmo) werd door bezwaarmaker ingetrokken wegens overgang naar de Wet langdurige zorg, waardoor zijn belang bij het bezwaar kwam te vervallen. En 1 bezwaarschrift werd door bezwaarmaker ingetrokken omdat zij geen energie (meer) wilde steken in de procedure (Wmo).

        - Hoeveel bezwaren werden gegrond verklaard?
        - Hoeveel bezwaren werden ongegrond verklaard?
    - Wat is er gebeurd nadat een bezwaar gegrond werd verklaard?

2020: 1 bezwaarschrift gedeeltelijk gegrond verklaard (Wmo) en 6 bezwaarschriften ongegrond verklaard
2021: geen bezwaarschriften gegrond verklaard en 2 ongegrond verklaard. 3 bezwaarschriften voldeden niet aan de wettelijke eisen (bijvoorbeeld te laat ingediend) en werden niet-ontvankelijk verklaard.

In de situaties dat het bezwaarschrift gegrond is verklaard heeft het college een nieuw besluit genomen waarbij de gevraagde voorziening alsnog is verstrekt.

    - Is de uitleg vanuit de gemeente als voldoende ervaren of was aanvullende argumentatie waarom er bepaalde keuzes gemaakt werden noodzakelijk?

Dit wordt niet onderzocht. Het college krijgt altijd de gelegenheid om haar standpunt uit te leggen in een verweerschrift en nader toe te lichten tijdens de hoorzitting bij de bezwaarschriftencommissie.

    - Is er na een ongegronde verklaring door de Bezwarencommissie door de gemeente energie gestoken om de relatie tussen inwoner en de gemeente of WMO Consulenten te verbeteren?

De relatie blijft te allen tijde professioneel. Als de inwoner een verzoek indient voor een andere consulent, wordt dit zo nodig gehonoreerd.

- Hoeveel rechtszaken zijn er door inwoners aangespannen nadat de Bezwarencommissie een uitspraak heeft gedaan?

In 2020 zijn 2 beroepsprocedure gestart en in 2021 1.

- Wordt het bezwaar en beroep nogmaals getoetst en een opnieuw een gesprek met de inwoner aangegaan om onnodige gerechtelijke procedures te voorkomen?

Als het tot een beroepsprocedure komt, dan is de situatie al beoordeeld door onze consulenten en het daarop volgende besluit getoetst door de commissie bezwaarschriften. Op basis van het advies van de bezwarencommissie maakt het college een volledig heroverweging. Normaliter zijn derhalve de standpunten en wensen bekend en wordt geen gesprek aangegaan. Uiteraard kunnen er redenen zijn om dat desondanks wel te doen, bijvoorbeeld omdat nieuwe informatie is ontvangen.

    - Bij hoeveel rechtszaken werd de gemeente in het ongelijk gesteld?
        - Wat is er hierna gebeurd?
        - Hoe was of is de relatie tussen inwoner en gemeente?

1 Beroepszaak werd ingetrokken door de inwoner. De andere 2 beroepszaken lopen nog
De relatie blijft te allen tijde professioneel. Als de inwoner een verzoek indient voor een andere consulent, wordt dit zo nodig gehonoreerd.

    - Bij hoeveel rechtszaken werd de gemeente in het gelijk gesteld?
        - Wat is er hierna gebeurd?
        - Hoe was of is de relatie tussen inwoner en gemeente?
    - Is de uitleg vanuit de gemeente door rechters als voldoende ervaren of was aanvullende argumentatie waarom er bepaalde keuzes gemaakt werden noodzakelijk?

Niet van toepassing

    - Zijn door de rechter dwangsommen opgelegd aan de gemeente Duiven.
        - Zo ja, hoeveel en voor welk bedrag?

Nee, niet in 2020 of 2021. De beroepszaken lopen nog.

    - Zijn er rechtszaken voortijdig geschikt, waardoor de rechtszaak is afgeblazen en niet door een rechter is behandeld?
        - Zo ja, hoe vaak is dat gebeurd?

Nee, in de beroepszaak die was ingetrokken had de betrokken inwoner vanwege een verhuizing geen belang meer.

- Is er wel eens een klacht geweest over de omgang van een WMO Consulent ten opzichte van een inwoner?
    - Hoe is deze klacht afgehandeld?
    - Wat is er gedaan om de relatie tussen gemeente en inwoner te herstellen?

2019 klacht over WMO consulent ongegrond
2020 klacht over WMO consulent in informele klachtfase telefonisch naar tevredenheid afgehandeld
2020 klacht over WMO consulent gedeeltelijk gegrond verklaard, tijdens gesprek zijn afspraken gemaakt over aanpassing werkwijze in de toekomst. Hierover heeft een uitgebreide schriftelijke terugkoppeling plaatsgevonden.

- Krijgt iedere zorgvraag een besluit of beschikking?
    - Zo nee, hoe kunnen inwoners dan bezwaar maken als de zorgvraag niet wordt ingevuld?
    - Wanneer wordt een zorgvraag niet voorzien van een besluit of beschikking?

Iedereen die een aanvraag indient krijgt een besluit. Soms wordt na de eerste melding in overleg tussen de consulent en de zorgvrager besloten dat geen aanvraag wordt ingediend omdat er een oplossing in het voorliggende veld

aanwezig is. Bij de algemene voorziening wordt bijvoorbeeld een verwijsbrief afgegeven, dan is er geen besluit of beschikking.

- Wanneer worden inwoners op de hoogte gebracht of de duur van de zorghulp verlengd wordt of moeten inwoners zelf op tijd een verlengen aanvragen?

  In de beschikking is aangegeven tot wanneer de zorg wordt verleend. In de beschikking is specifiek een alinea hierover opgenomen waarin wordt aangegeven dat de zorgvragen 8 weken voor het aflopen van de beschikking een melding moeten doen indien ze nog zorg nodig hebben. Inwoners moeten dus zelf op tijd een verlenging aanvragen. De zorgaanbieders zijn hier ook alert op.

    - Wat gebeurt er als een inwoner te laat is met aanvragen van een verlenging van de zorghulp of zorgvraag?

Zorg wordt in principe niet met terugwerkende kracht toegekend. Bij verlengingen wordt hier coulant mee omgegaan, hiermee kijken we naar het belang van de zorgvrager.

    - Wordt er vanuit de WMO Consulenten gesignaleerd dat een beschikking verlengd moet worden of er een eventuele nieuwe of uitgebreidere zorgvraag moet worden ingediend?

Dit is eigen verantwoordelijkheid van inwoners. Zoals eerder beschreven staat het in de beschikking en zorgaanbieders hebben hiervoor hun eigen systemen.

- Zijn er weleens zorgaanvragen te laat behandeld of van een besluit of een beschikking afgegeven?
    - Wat is er daarna gebeurd?
    - Is de zorg die de inwoner nodig had daarna voortvarend opgepakt?

Ja helaas gebeurt dit regelmatig. Bij de melding wordt met de zorgvrager gecommuniceerd wat de te verwachte wachttijd is. Indien de wachttijd leidt tot ernstig nadeel voor de zorgvrager dan wordt de vraag met voorrang opgepakt.

    - Heeft een te late besluitvorming geleidt tot het opgelegd krijgen van dwangsommen?
        - Zo ja, hoe vaak en voor welke bedragen?

Nee dat is niet gebeurd.

- Zijn er veel wisselingen geweest tussen inwoner en WMO Consulent? Kregen inwoners vaak nieuwe of andere WMO Consulenten?

Er zijn (beperkt) wisselingen tussen consulent en inwoner geweest als gevolg van personele wisselingen. Gezien de huidige wachttijden zal dit de komende tijd ook kunnen voorkomen, omdat de hulpvraag zo snel mogelijk kan worden opgepakt als er ruimte is bij een consulent. Indien de vaste consulent ruimte heeft dan zal de vraag door de vaste consulent worden opgepakt.

- Hoe wordt over het bovenstaande gerapporteerd en op welke manier wordt de gemeenteraad over het bovenstaande geïnformeerd?

Hierover wordt niet gerapporteerd en de gemeenteraad wordt niet geïnformeerd hierover.

- Wordt er aan de inwoners bij problemen de mogelijkheid geboden om een nieuwe/andere WMO-consulent in hun casus te betrekken?
    - Zo ja wat is de werkwijze?
    - Zo nee, waarom niet?

Als vanuit professioneel oogpunt blijkt dat een andere consulent beter aansluit bij de casus wordt deze mogelijkheid besproken met de inwoner. Indien wenselijk kan er ook een 2e consulent bij de casus worden betrokken (dit kan zowel op verzoek van inwoner als op verzoek van de consulent).

- Worden er aan inwoners mogelijkheden geboden bij problemen/bezwaar en beroepsprocedures een onpartijdige bemiddelaar (mediator) in te schakelen?

Inwoners hebben altijd de mogelijkheid om gebruik te maken van gratis onafhankelijke clientondersteuning van Zorgbelang, STMG of Mee-oost. Bij de melding wordt hier ook op gewezen in de bevestigingsbrief. Door consulenten wordt de onpartijdige bemiddelaar ook als meerwaarde ervaren.

Wij begrijpen dat dit in een keer veel vragen zijn en dat dit in het "Over en weer" lastig te behandelen is. Daarom willen we voorstellen dat de vragen schriftelijk afgehandeld worden. Graag willen wij dan uiterlijk woensdag 9 maart 2022 de antwoorden ontvangen, zodat we eventueel tijdens de Raadsavond een vervolgvraag kunnen stellen. Wij doen dan ons uiterste best om eventuele vervolgvragen vooraf naar de wethouder, via de griffie, te sturen.