voorstel

Zwolle

Raadsbrief over artikel 45 vragen

Datum 21 mei 2025

Onderwerp Beantwoording artikel 45 vragen van Swollwacht over Situatie Dunya
Versienummer 1

Portefeuillehouder Michiel van Willigen / Dorrit de Jong

Bijlagen
- Artikel 45 Situatie Dounya

Ontwerp besluit
De raad wordt voorgesteld kennis te nemen van de beantwoording van de artikel 45 vragen over de Situatie Dounya.

Datum 21 mei 2025

Inleiding

De fractie Swollwacht heeft op 20 april 2025 schriftelijke vragen gesteld over de Situatie Dounya Naar aanleiding van een krantenartikel in de Stentor.

Kernboodschap

Vraag 1: Is het College het met de fractie van Swollwacht eens dat een dergelijke situatie zich nooit had mogen voordoen?

Het gezin is bij ons bekend. Er is sprake van een complexe situatie. In de loop van de jaren is de nodige ondersteuning ingezet. Oplossingen gaan gepaard met goed onderzoek. Om tot goede en zorgvuldige afwegingen te komen, betrekken wij altijd meerdere professionals, zoals een revalidatiearts, ergotherapeut en andere medisch deskundigen. Dit kan betekenen dat we meer tijd nodig hebben om tot een passende oplossing te komen. Niettemin zijn we van mening dat ook bij complexe situaties de gemeente vaart kan blijven houden in de besluitvorming. Dat is een belangrijke les die wij hebben geleerd

Vraag 2: Is het College bereid op de kortst mogelijke termijn met de ouders van Dounya in gesprek te gaan en samen te komen tot een passende oplossing?

We blijven met de familie in gesprek, dit is ook steeds het geval geweest.

Vraag 3: Welke stappen heeft de gemeente tot nu toe precies ondernomen om adequate hulpmiddelen en zorg voor Dounya te realiseren?

Bij het Sociaal Wijkteam doen we ons uiterste best om inwoners zo goed mogelijk te ondersteunen, binnen de mogelijkheden die wij hebben en de wettelijke kaders die er zijn. In de loop der jaren is bij het gezin de nodige ondersteuning ingezet. Omwille van de privacy van het gezin delen we verder geen gedetailleerde informatie over hoe de stappen in het onderzoek zijn verlopen.

Vraag 4: Zijn er plannen om het proces rondom aanvragen en toewijzing van hulpmiddelen te verbeteren?

Uit het clientervaringsonderzoek 2024 blijkt dat van alle inwoners die ondersteuning ontvangen (10.000) over het algemeen tevreden zijn over het contact met het Sociaal wijkteam. 89% voelt zich serieus genomen en 77% vindt dat ze snel geholpen worden. 81% vindt de kwaliteit van ondersteuning goed en hetzelfde percentage vindt dat de ondersteuning bij hun hulpvraag past. 82% merkt positieve effecten, zoals een verbeterde kwaliteit van leven (80%). Het volledige rapport leest u via deze link.

Vertegenwoordigers van de uitvoering, kwaliteit, procesondersteuning en beleid zitten regelmatig bij elkaar om signalen te bespreken, processen te verbeteren en beleid te actualiseren. Benodigde informatie, instructies factsheets worden via een centrale kennisbank gedeeld en geactualiseerd. De procedure omtrent de aanvragen Wmo zijn verwoord in de Beleidsregel Toelichting op procedure aanvragen Wmo voorziening Bij verordening maatschappelijke ondersteuning DEEL 0 | Lokale wet- en regelgeving

Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van nieuwe technieken. Zoals de ontwikkeling van een app waarin productinformatie staat vermeld, actuele tarieven, procedures, werkwijzen en werkinstructies, beleid en (contract) afspraken met de leveranciers.

Vraag 5: Hoe gaat de gemeente om met de communicatie richting ouders die afhankelijk zijn van deze ondersteuning?
Net als bij andere vormen van ondersteuning heeft een inwoner de mogelijkheid contact op te nemen met de sociaal werker waarbij het dossier in de portefeuille zit. Tijdens een lopende aanvraag voor ondersteuning is de sociaal werker de casemanager. Bij de uitvoering van de ondersteuning is de betreffende leverancier het eerste aanspreekpunt.

Vraag 6: Zijn er initiatieven om bureaucratische obstakels te verminderen?
In het verlengde van vraag 4 zijn we continue bezig om ondersteuning regelarm in te richten. Dat is een belangrijk doel van de Sociale Basis. Daarnaast kijken we of het methodisch handelen van de uitvoering kunnen blijven optimaliseren. Een goed voorbeeld is Samenspel in de wijk.
Daarnaast leren we van (landelijke) jurisprudentie, uitspraken van onze Ombudsman en laten we ons op enige regelmaat adviseren op juridisch vlak.

Vraag 7: Welke concrete acties zijn er gepland om in de toekomst gezinnen zoals dat van Dounya beter te ondersteunen en te voorkomen dat dergelijke situaties opnieuw voorkomen?
We zijn van mening dat het werken met casemanagers in regel goed werkt. Complexe situaties vergen extra aandacht en dan ook extra expertise.
De ervaringen uit deze situaties nemen we mee, met name hoe we ook het algehele proces van melding tot afhandeling kunnen verbeteren en dat extra expertise sneller kan worden ingezet om het proces zo min mogelijk te vertragen.

Vraag 8: Kan het college toelichten hoe toezicht wordt gehouden op de uitvoering van beleidsregels die betrekking hebben op mensen met een beperking?
In het verlengde op vraag 4: Naast regelmatig overleg worden beleidsregels en verordening jaarlijks aan de uitvoering getoetst. Indien de situatie er om vraagt worden deze aangepast en aan college en/of raad voorgelegd.

Openbaarheid
Deze nota is openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer