

Informatiebrief aan de Raad

Zaaknummer: Z - 18683
Documentnummer: 117690
Datum: maandag 28 januari 2019
Onderwerp: Rapport Rekenkamercommissie Toegang tot de Wmo
Bijlage(n): Nee

Geachte Raad,

De centrale vraag in het rapport van de Rekenkamercommissie is: 'Hoe is de toegang tot de voorzieningen in de Wmo in de vier gemeenten geregeld, hoe wordt deze toegang door de cliënten ervaren en in hoeverre voldoet de toegang van de Wmo aan de wettelijke en beleidsmatige vereisten en uitgangspunten?'

De Rekenkamercommissie is over het algemeen heel positief over hoe de Wmo in Wassenaar is georganiseerd.

De aanbevelingen die in het rapport zijn opgenomen zijn hieronder voor u op een rij gezet met daarbij een reactie. De aanbevelingen zijn onderverdeeld in een aantal kopjes voor de leesbaarheid. De meeste aandachtspunten gelden voor alle vier de gemeenten. Voor Wassenaar (en Voorschoten) specifiek wordt aandacht gevraagd voor een verschil in cliënttevredenheid over de snelheid waarmee cliënten geholpen worden, het gespreksformat en een zin in de ontvangstbevestiging.

Algemeen

Aandachtspunten van de Rekenkamercommissie

1. *De informatie op de website is niet duidelijk en eenduidig.*

We onderschrijven de conclusie van de Rekenkamercommissie. We gaan de informatie op de website verbeteren: consistent maken en heldere informatie over wat het keukentafelgesprek inhoud toevoegen.

2. *In Wassenaar zijn periodieke overleggen met andere disciplines, dit wordt als positief ervaren. Er zijn echter verbeteringen mogelijk op het gebied van integraal werken. Aanbevolen wordt om een structureel overleg in te richten waarin verschillende disciplines casussen kunnen bespreken en om tijdens het gesprek altijd navraag te doen naar de andere leefgebieden.*

In Wassenaar is een structureel overleg ingericht waarin verschillende disciplines casussen kunnen bespreken. In het MDO (multidisciplinair overleg), zoals het in Wassenaar heet, zitten naast jeugd, Wmo, werk en inkomen consulents ook schuldhelpverlening, maatschappelijk werk, MEE en welzijn aan tafel. Daarnaast beveelt de Rekenkamercommissie aan om altijd navraag te doen naar

andere leefgebieden. Daarover zijn inmiddels, vanuit het project Integraliteit (wat onderdeel is van het programma Samenwerken in het sociaal domein) afspraken gemaakt. Met de deelnemers aan het MDO is afgesproken welke leefgebieden zij tijdens de eerste intake uitvragen. De implementatie van deze afspraak, namelijk het opnemen van deze leefgebieden in de diverse intakeformulieren, moet nog plaatsvinden.

3. De brieven die de gemeente stuurt zijn te ambtelijk geformuleerd.

Door een communicatiespecialist zullen de brieven gecontroleerd worden op leesbaarheid en waar nodig aangepast.

4. De nazorg kan structureel worden ingeregeld.

Nazorg gaan we structureel inbedden voor inwoners met complexe Wmo aanvragen. Het lijkt niet zinvol om bij alle cliënten, ook cliënten die heel zelfredzaam zijn en een eenvoudige voorziening vragen, actief aan nazorg te doen.

5. De onafhankelijke cliëntondersteuner wordt niet altijd actief gepresenteerd door de gemeenten.

In Wassenaar is, in vergelijking met andere gemeenten, de bekendheid best goed. Verbetering blijft uiteraard mogelijk. Naar aanleiding van het rapport wordt daarom de folder van de onafhankelijke cliëntondersteuning bijgevoegd bij de bevestiging die inwoners na een melding ontvangen. Daarnaast wijzen consulenten bij cliënten bij wie zij denken dat een onafhankelijk cliëntondersteuning goed zou zijn, actief op deze mogelijkheid.

6. De doorlooptijden zijn goed, maar cijfermatig niet goed in beeld.

Het hele proces van de Wmo is er op dit moment op gericht om een inwoner die zich meldt met een probleem, zo snel mogelijk te helpen. De registratie in het systeem is nog ingericht naar de oude Wmo. Dit komt, omdat de melding aan de voorkant, in een ander systeem wordt geregistreerd. We gaan de doorlooptijden beter registreren, zodat er inzicht komt in de doorlooptijden tussen de melding, verslag, aanvraag en beschikking.

7. Er is een opvallend verschil tussen de tevredenheid van de cliënten met de snelheid waarmee ze geholpen worden tussen de gemeente Voorschoten en Wassenaar, resp. 74% en 86%.

Dit staat fout in het rapport en moet zijn: 86% Voorschoten en 76% Wassenaar. Het verschil kunnen we niet verklaren en komt niet overeen met het gevoel dat de ambtelijke organisatie heeft. We onderzoeken hoe dit verschil op een relatief eenvoudige wijze onderzocht kan worden: bijvoorbeeld een extra vraag meenemen in het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek.

8. In de ontvangstbevestiging staat: 'pas als uit het meldingsonderzoek blijkt dat een maatwerkvoorziening nodig is, kunt u een aanvraag indienen.' Een cliënt is echter altijd vrij om een aanvraag in te dienen.

We onderschrijven de conclusie van de Rekenkamercommissie en hebben de ontvangstbevestiging inmiddels aangepast.

Melding

Aandachtspunten van de Rekenkamercommissie

1. Het meldingsformulier wordt beschreven als te uitgebreid. Aangegeven wordt dat er naar informatie gevraagd wordt die in de meldingsfase nog niet relevant is.

We onderschrijven de conclusie van de Rekenkamercommissie. Het meldingsformulier wordt aangepast en vereenvoudigd.

2. Daarnaast wordt aangegeven dat het doen van de melding niet vormvrij is.

Er is destijds bewust gekozen om inwoners een handtekening te laten zetten op het meldingsformulier, zodat de gegevens verwerkt mochten worden. We gaan onderzoeken of een handtekening op het meldingsformulier nodig is of dat een melding vorm vrij ingericht kan worden.

Onderzoek

Aandachtspunten van de Rekenkamercommissie

1. Er wordt geen vast gespreksformat gebruikt.

Er is in het verleden een app gebruikt, waarin een gespreksformat was ingebouwd. Omdat het gesprek door het gebruik van het vaste format meer een interview werd dan een goed gesprek wordt de app inmiddels niet meer gebruikt.

Nu dienen de rapportage en het verslag als leidraad voor het gesprek. De consultants zijn allemaal Hbo geschoold, zeer ervaren en hebben geen vast format nodig om toch alle leefgebieden langs te gaan. Dat blijkt ook uit hetgeen de Rekenkamercommissie aangeeft. Bovendien zorgt het onderzoeksrapport dat de consultants na het doen van een gesprek moeten invullen ervoor dat alle onderwerpen aanbod komen. De Wmo consultants worden in januari en februari bovendien geschoold in de gespreksvoering.

Verslag

Aandachtspunten van de Rekenkamercommissie

1. Cliënten ontvangen geen schriftelijk verslag van het gesprek, tenzij zij hier expliciet om vragen.

In het begin van de nieuwe Wmo zijn er wel gespreksverslagen opgesteld en opgestuurd naar de cliënten. Dit vertraagde echter het proces en riep bij een aantal cliënten vragen op. Om zo klantvriendelijk mogelijk te werken, is daarom besloten om het verslag niet langer op te stellen, maar ons te richten op het zo snel mogelijk tot een oplossing komen. Alleen als inwoners er actief naar vroegen of als de consultant het nodig vond om de afspraken die met de inwoner zijn gemaakt op papier te zetten, wordt een verslag opgesteld.

Naar aanleiding van het rapport van de Rekenkamercommissie worden er inmiddels wel weer gespreksverslagen opgesteld en naar cliënten gestuurd. Er moet nog wel een kwaliteitsslag gemaakt worden in het format van het gespreksverslag en het invullen ervan. Tijdens de cursus die de Wmo consultants in januari en februari volgen worden hierover nadere afspraken gemaakt.

Een verslag is overigens iets anders dan een rapportage. Een rapportage wordt opgeslagen in het systeem en onderbouwt het besluit. Een rapportage wordt en werd wel altijd opgesteld.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

H.I.P. Oppatja,
gemeentesecretaris

J.F. Koen,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.