

Rekenkamer Hilversum
T.a.v. Dr. R.A. Elenbaas
Postbus 9900
1201 GM HilversumBEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER 14035
WWW.HILVERSUM.NLDATUM **- 5 JULI 2018**ONS KENMERK 470009
BEHANDELD DOOR P. Schuurmans
TELEFOON (035) 2202

629...

BIJLAGEN 1

BETREFT Bestuurlijke reactie rekenkameronderzoek Wmo

Geachte heer Elenbaas,

We danken u voor het rapport "WMO in Hilversum: Punt van zorg"; bestaande uit Conclusies en aanbevelingen, benchmark en een kwalitatief deel (het volgen van inwoners door het WMO proces). Uw heldere conclusies en constructieve aanbevelingen geven inzichten die bijdragen aan het verbeteren van het proces. We nemen dan ook veel van uw aanbevelingen over.

De verslagen van de gesprekken met inwoners en hun bevindingen hebben onze nadrukkelijke aandacht. Het geeft een beeld hoe we overkomen. Dat is helaas niet altijd rooskleurig. Uw aanbevelingen zijn een goede basis voor de door ons gewenste kwalitatieve verbeteringen.

Het verheugt ons te lezen dat de bejegening door onze consultants en de sfeer bij de gesprekken goed is. Ook waarderen wij de conclusie dat inwoners vinden dat de consultants vakbekwaam zijn. Dat is bij de hoge werkdruk en de nadruk op doorlooptijden niet vanzelfsprekend.

Door ons project WINST hebben we enkele conclusies zelf ook getrokken en de bijbehorende aanbeveling al opgepakt. In 2017 is extra capaciteit ingezet en zijn processen tijdelijk aangepast met als resultaat dat er in januari 2018 geen wachtlijsten meer waren.

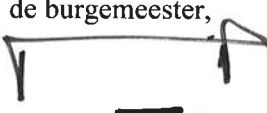
We zijn het met u eens dat aandacht op de kwantiteit voorlopig noodzakelijk blijft. Daarnaast gaan we met behulp van uw aanbevelingen ons richten op het verbeteren van de kwaliteit.

Hoogachtend,

de gemeentesecretaris,


D. Emmer

de burgemeester,


P. Broertjes

Conclusie 1	De meest opvallende resultaten uit de benchmark zijn volgens de rekenkamer. <i>Hilversum hanteert een werkwijze in het toegangsproces waarbij aanvragen vrijwel altijd leiden tot een toekenning: inwoners doen zelden een aanvraag die niet wordt toegekend.</i> <i>De gemeente Hilversum had in 2016 in vergelijking met de referentiegemeenten minder aanvragen en minder toekenningen voor scootmobielen en rolstoelen. De uitgaven per inwoner per nieuwe toekenning voor scootmobielen en rolstoelen was in 2016 lager in vergelijking met de referentiegemeenten.</i> <i>De gemeente Hilversum had in 2016 in vergelijking met de referentiegemeenten minder cliënten per 1.000 inwoners voor begeleiding (inclusief dagbesteding). De uitgaven per inwoner voor de begeleiding waren in 2016 echter hoger dan in de referentiegemeenten.</i> <i>De gemeente Hilversum had in 2016 in vergelijking met de referentiegemeenten minder cliënten per 1.000 inwoners voor hulp bij het huishouden. De uitgaven per inwoner voor hulp bij het huishouden waren in 2016 iets hoger dan in de referentiegemeenten.</i> <i>Het aantal cliënten met een PGB voor hulp in de huishouding en de uitgaven per inwoner voor hulp bij het huishouden via een PGB waren in 2016 in de gemeente Hilversum laag in vergelijking met de referentiegemeenten.</i> <i>Het aantal cliënten met een PGB voor begeleiding was in 2016 in de gemeente Hilversum laag in vergelijking met de referentiegemeenten. De uitgaven per inwoner aan begeleiding via een PGB waren in 2016 in de gemeente Hilversum echter hoger dan in de referentiegemeenten.</i> <i>Het aantal ingediende bezwaarschriften is in de gemeente Hilversum aanzienlijker lager dan in de referentiegemeenten.</i> <i>De totale uitvoeringskosten van de Wmo-voorzieningen zijn per inwoner in Hilversum vrijwel gelijk aan de kosten per inwoner in de referentiegemeenten.</i> <i>De directe personeelskosten van de Wmo-voorzieningen per inwoner zijn in Hilversum hoog in vergelijking met de referentiegemeenten.</i> <i>De formatie voor de uitvoering van de Wmo (in aantal fte per 10.000 inwoners) is in Hilversum lager dan in de referentiegemeenten.</i>
Reactie	Op 28 juni 2018 was de 'warme overdracht' met mevrouw Embregts en de heer Derks. We hebben kennisgenomen van deze constatering.

Conclusie 2	De wachttijden in het aanvraagproces zijn te lang. Wettelijke termijnen worden in een ruime meerderheid van de gevallen overschreden.
Aanbeveling 1	Zorg dat de wettelijke termijnen worden gehaald en verbeter de registratie van doorlooptijden.
Reactie	We hebben het afgelopen jaar weliswaar een enorme slag gemaakt in de kwantiteit, maar we zijn er nog niet. Uit de management rapportage (peildatum 25-06-2018) blijkt dat van de binnengekomen meldingen 74% binnen de 6 weken termijn valt en 94% binnen de 8 weken termijn. De te lange doorlooptijd was een van de aanleidingen te starten met het project Winst. Nadrukkelijk melden wij dat alle meldingen bij binnenkomst gescreend zijn op urgentie en indien nodig direct actie is ondernomen. In ons coalitieakkoord hebben we de ambitie opgenomen dat we in principe de termijn terug willen brengen naar twee weken. Een goede dienstverlening met betrekking tot de WMO voorzieningen betekent volgens ons snelheid in het afhandelen van de zorgvraag. We willen dit bereiken door anders te werken: door meer te werken op basis van vertrouwen vooraf en steekproefsgewijze toetsing achteraf. We gaan de indicatie niet overdoen als er een medisch rapport is.

Conclusie 3	De rechtspositie van de cliënt is onvoldoende geborgd in het aanvraagproces.
Aanbeveling 2	Laat het inkorten van de doorlooptijden niet ten koste van de rechtspositie van cliënten gaan.
Reactie	De keuze om de aandacht voor de inwoner (en het realiseren van ondersteuning) boven de administratieve handelingen te stellen, onderschrijven we nog steeds. Het is prettig dat u deze keuze ondersteunt en onze goede intenties op prijs stelt. Door uw rapport zijn we ons er van bewust geworden dat we hierin wellicht iets verder zijn gegaan dan strikt noodzakelijk. Dit gaan we dan ook herstellen. Om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, gaan wij een schriftelijke bevestiging sturen van een gemaakte afspraak. Wij zijn gestart om het gespreksverslag terug te brengen in het proces, die de inwoner kan ondertekenen en dan als aanvraag geldt.

Conclusie 4	De duidelijkheid van brieven en beschikkingen laat te wensen over.
Aanbeveling 3	Loop alle (standaard)communicatie nog eens goed na op juistheid en leesbaarheid. Doe dit samen met de Adviesraad Sociaal Domein.
Reactie	Het signaal nemen we ter harte. Met de huidige teksten zijn wij ook niet tevreden. Inmiddels zijn we met de communicatiemedewerkers Sociaal Plein in samenwerking met de Adviesraad Sociaal Domein in de afrondende fase om de leesbaarheid van onze meest gebruikte brieven te verbeteren.

Conclusie 5	In het aanvraagproces zijn onvoldoende waarborgen ingebouwd om te voorkomen dat kwetsbare cliënten, die niet over voldoende 'eigen kracht' beschikken, buiten de boot vallen of van het kastje naar de muur worden gestuurd.
-------------	--

Aanbeveling 4	Laat kwetsbare cliënten niet buiten de boot vallen; neem regie als gemeente en bewaak dat cliënten ook daadwerkelijk geholpen worden.
Reactie	We nemen de aanbeveling over. We blijven alert om te voorkomen dat kwetsbare inwoners buiten de boot vallen. Wij hebben het afgelopen jaar gewerkt aan het wegwerken van de achterstanden (kwantiteit). Wij werken nu aan het verbeteren van de kwaliteit, zoals het inbouwen van méér waarborgen. Sinds eind 2017 is een andere manier van werken geïntroduceerd, waarbij een dossier na het onderzoek door de consulent wordt overgedragen aan een consulent-ondersteuner. Deze bewaakt de voortgang van de gemaakte afspraken. Hiermee wordt gewaarborgd dat we in contact blijven met de inwoner. En dat wij de regie nemen op het moment dat de inwoner niet reageert. We willen zoveel mogelijk integraal zijn, maar we zijn daar nog niet. In de training voor alle consulenten Wmo wordt hieraan extra aandacht besteed. Aanbeveling overnemen.

Conclusie 6	Uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken zijn te laat en niet eenduidig gecommuniceerd, waardoor zij niet bruikbaar zijn om die klanttevredenheid te beoordelen.
Aanbeveling 5	Verbeter de informatievoorziening over de klanttevredenheidsonderzoeken.
Reactie	Afgesproken is om het klanttevredenheidsonderzoek regionaal uit te voeren. Wij nemen de inhoud van de analyse en aanbeveling mee in een regionaal overleg. Daarnaast voert de gemeente jaarlijks een eigen klanttevredenheid onderzoek uit, het Burgerpanel.

Conclusie 7	De consistentie in de gespreksvoering is onvoldoende geborgd.
Aanbeveling 6	Borg de consistentie van de onderwerpen die aan bod komen in het gesprek.
Reactie	Wij nemen de aanbeveling over. Het betreft hier de borging van de gespreksonderwerpen, niet de uitkomsten van het gesprek. Wij hebben het afgelopen jaar gewerkt aan het wegwerken van de achterstanden (kwantiteit). Wij werken nu aan het verbeteren van de kwaliteit, door onder andere: - Tijdens het huisbezoek direct in het systeem werken, waardoor vaste onderwerpen uitgevraagd worden (pilot) - Ontwikkelen van de e-diensten, waarvoor een standaard vraag-en-antwoord-lijst noodzakelijk is. Hierdoor moeten alle onderwerpen aan bod komen. - Ontwikkelen van een standaard intake lijst/checklist voor vraagverheldering bij het loket en bij een huisbezoek

Conclusie 8	De privacy van cliënten was onvoldoende gewaarborgd.
Aanbeveling 7	Zorg ervoor dat de privacy van cliënten geborgd is.
Reactie	De aanbeveling is reeds overgenomen. Gebleken is dat in het zaakstelsel zaken van bezwaar en beroep zaken zichtbaar waren voor alle medewerkers. Op de dag van de melding is dit direct hersteld.

Conclusie 9	De bejegening door en kennis van consultants worden door cliënten over het algemeen positief gewaardeerd. De sfeer in de ontvangstruimte van het Sociaal Plein kan echter beter.
Aanbeveling 8	Onderzoek de mogelijkheid om het Sociaal Plein laagdrempeliger en persoonlijker in te richten.
Reactie	Wij zijn verheugd te lezen dat de consultants op een correcte positieve manier met de inwoners spreken. Ons inziens is dit een voorwaarde om met de inwoner het goede gesprek te kunnen voeren. Zowel bij het eerste gesprek (waarbij een na een Wmo melding. Het is goed om te lezen dat de rekenkamer het positief beoordeeld dat zowel de loket- als de telefoondienst door volwaardige consultants worden bemenst. Het is niet duidelijk op of de opmerking van de inwoner over de ontvangstruimte de periode betreft voor of na de verbouwing in 2015. De ingang en de inrichting van de begane grond zijn door een gespecialiseerde binnenhuisarchitect aangepast. Uit onderzoek blijkt dat de inwoners die het Sociaal Plein sindsdien bezocht hebben, de sfeer en de inrichting als positief ervaren. Ook is er sinds 2015 gedurende kantooruren altijd een gastvrouw aanwezig om de inwoner op te vangen en te woord te staan. De aanbeveling is volgens ons al uitgevoerd.