

zaaknummer: 484424
afdelingsnaam: Rekenkamer
steller: Dorien Verloop

onderwerp: Rekenkameronderzoek ‘Wmo in Hilversum: punt van zorg?’

Voorstel

1. De raad besluit:

I. Kennis te nemen van:

1. de benchmarkrapportage opgesteld door BMC;
2. conclusie 1 van de rekenkamer met betrekking tot de door BMC uitgevoerde benchmark, zoals verwoord in de nota “conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer”;
3. de kwalitatieve rapportage opgesteld door ZorgfocuZ.

II. De volgende conclusies van de rekenkamer over te nemen:

2. De wachttijden in het aanvraagproces zijn te lang. Wettelijke termijnen worden in een ruime meerderheid van de gevallen overschreden.
3. De rechtspositie van de cliënt is onvoldoende geborgd in het aanvraagproces.
4. De duidelijkheid van brieven en beschikkingen laat te wensen over.
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.
6. Uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken zijn te laat en niet eenduidig gecommuniceerd, waardoor zij niet bruikbaar zijn om die klanttevredenheid te beoordelen.
7. De consistentie in de gespreksvoering is onvoldoende geborgd.
8. De privacy van cliënten was onvoldoende gewaarborgd.
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.

III. De volgende aanbevelingen van de rekenkamer over te nemen:

1. Zorg dat de wettelijke termijnen worden gehaald en verbeter de registratie van de doorlooptijden.
2. Laat het inkorten van de doorlooptijden niet ten koste van de rechtspositie van cliënten gaan.
3. Loop alle (standaard)communicatie nog eens goed na op juistheid en leesbaarheid. Doe dit samen met de Adviesraad Sociaal Domein.

1. Conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer Hilversum
2. Rapport Benchmark Wmo-voorzieningen BMC
3. Rapport Shadowing en interviews ZorgfocuZ
4. Voorbeeld aanlevering waarstaatjegemeente
5. Bestuurlijke reactie college van B&W
6. Nawoord Rekenkamer Hilversum
7. Persbericht afronding onderzoek Wmo-voorzieningen