

Gemeenteraad

Dossiernummer	2093
Extern Zaak ID	484424
Vertrouwelijk	Nee
Vergaderdatum	30 januari 2019
Agendapunt	10
Omschrijving	Rekenkameronderzoek Verstrekking van Wmo-voorzieningen (484424)
Organisatieonderdeel	Griffie / Rekenkamer
Eigenaar	Verloop, Dorien
Portefeuille	Welzijn en Zorg
Portefeuillehouder	wethouder K.J. Walters
Type	

Geagendeerd	Vergaderdatum
Commissie Zorg & Samenleving	12 september 2018
Agendacommissie	17 december 2018
Commissie Zorg & Samenleving	16 januari 2019
Gemeenteraad	30 januari 2019

Toelichting

In de periode september 2017 tot en met mei 2018 heeft de rekenkamer onderzoek gedaan naar de verstrekking van Wmo-voorzieningen. De rekenkamer concludeert dat in het aanvraagproces nog een kwaliteitsslag gemaakt kan worden. Volgens de rekenkamer zijn de consultants deskundig en vriendelijk, maar de schriftelijke communicatie kan zorgvuldiger en klantvriendelijker. Er wordt nog te veel uitgegaan van de zelfredzaamheid en assertiviteit van de aanvrager en er wordt onvoldoende gecontroleerd of de hulpvraag (eventueel ergens anders) is beantwoord.

Voorgesteld 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 consulenten 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.
4. Laat kwetsbare cliënten niet buiten de boot vallen; neem regie als gemeente en bewaak dat cliënten ook daadwerkelijk geholpen worden.
5. Verbeter de informatievoorziening over de klanttevredenheidsonderzoeken.
6. Borg de consistentie van de onderwerpen die aan bod komen in het gesprek.
7. Zorg ervoor dat de privacy van cliënten geborgd is.
8. Onderzoek de mogelijkheid om het Sociaal Plein laagdrempeliger en persoonlijker in te richten.

De commissie Zorg & Samenleving heeft op 16 januari 2019 advies uitgebracht.

De fracties van HvH, D66, VVD, GrL, CU en Hilversums Belang adviseren de raad positief zonder debat.

De fracties van PvdA en de SP adviseren de raad positief met debat.

Het CDA maakt een voorbehoud.

Het onderwerp wordt geagendeerd met debat.