

PERSBERICHT -

Rekenkamer Hilversum: cliënt moet op de radar blijven bij Wmo-aanvraag

Uit het onderzoek 'Wmo in Hilversum: punt van zorg?' van de Rekenkamer Hilversum, waarbij cliënten in hun WMO-aanvraag gevolgd zijn, blijkt 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.

Aandacht voor regie

Het onderzoek laat zien dat inwoners die met een hulpvraag naar het Sociaal Plein komen in het aanvraagproces ontmoedigd kunnen raken. Dit komt mede door lange doorlooptijden, onduidelijke informatie, doorverwijzen naar een ander loket, en in sommige gevallen het zelfs uitblijven van een reactie van de gemeente. Meriam Embregts van de Rekenkamer Hilversum licht toe: "een beroep doen op de zelfredzaamheid van mensen is goed, maar je moet als gemeente wel in de gaten houden dat mensen er zelf uitkomen. Taalproblemen, geen mantelzorger in de buurt en onduidelijkheden over de eigen bijdrage, kunnen ervoor zorgen dat mensen afhaken tijdens het aanvraagproces. Het Sociaal Plein moet in die gevallen meer de regie nemen. Contact blijven houden met de aanvrager is belangrijk. Dat zorgt ervoor dat juist kwetsbare mensen op de radar blijven".

Wat kan beter?

De Rekenkamer Hilversum beveelt verder aan de doorlooptijden te verkorten zonder dat dit ten koste gaat van de zorgvuldigheid en de rechten van de aanvrager. De schriftelijke communicatie met cliënten van het Sociaal Plein kan ook beter volgens de rekenkamer. Zo bevatten brieven van het Sociaal Plein onduidelijke informatie over bijvoorbeeld de eigen bijdrage. Dat heeft tot verwarring bij cliënten geleid. Ook kan het taalgebruik in brieven minder formeel. In gesprekken met cliënten moet volgens de rekenkamer de consultant nagaan of alle hulpvragen aan de orde zijn geweest. De beveiliging van persoonsgegevens van aanvragers verdient volgens de rekenkamer ook meer aandacht, evenals het juist verwerken van klanttevredenheidsonderzoeken.

Wmo in aantallen

Naast gesprekken met cliënten vergeleek de rekenkamer ook Wmo-cijfers en aantallen Wmo-aanvragen in Hilversum over 2016 met die van een aantal andere gemeenten in Nederland. Deze cijfers geven onder meer inzicht in toegang (tot maatwerkvoorzieningen), klachten en bezwaar, formatie, uitvoeringskosten en cliëntervaringen.

Einde bericht

Noot voor de redactie

Over het onderzoek

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verantwoordelijk voor ondersteuning en begeleiding van hun inwoners. De rekenkamer was benieuwd hoe – drie jaar na de decentralisatie – de uitvoering van de Wmo in de gemeente Hilversum (ver)loopt: Hoe presteert de gemeente Hilversum ten opzichte van andere gemeenten op aantallen en kosten? En welke ervaringen hebben de gemeente en burgers met de uitvoering van de Wmo in de praktijk en welke mogelijkheden tot verbetering zijn er? Het gehele rapport is te lezen via deze link <https://www.hilversum.nl/Home/Bestuur/Rekenkamer>

Over Rekenkamer Hilversum

De rekenkamer is een onafhankelijk orgaan, ingesteld door de gemeenteraad op 24 november 2011. Taak van de rekenkamer is erop toe te zien dat het gemeentelijke beleid rechtmatig, doelmatig en doeltreffend is. De rekenkamer bestaat uit vier onafhankelijke leden en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Nadere informatie Dorien Verloop, secretaris rekenkamer, bereikbaar op maandag, woensdagochtend en donderdag 035-6292957, d.verloop@hilversum.nl