



Gemeente
Leidschendam-Voorburg

Aan de raad van de gemeente
LEIDSCHENDAM-VOORBURG

Datum 15 januari 2019

Nummer 967

Onderwerp Raadsbrief reactie college op rapport rekenkamercommissie Wmo december 2018

Portefeuillehouder Wethouder Bouw

Behandeld door SF Huibers

Waarom wordt de raad geïnformeerd?

De Rekenkamercommissie heeft een rapport opgeleverd inzake de toegang tot voorzieningen in de Wmo. In het raadsforum van 11 december 2018 heeft de raad het college gevraagd om een bestuurlijke reactie te geven op het rapport.

Reactie college

Het college heeft met interesse kennis genomen van het rapport van de rekenkamercommissie en ziet de bevindingen en adviezen in het rapport als een waardevolle aanvulling op de ingeslagen weg.

Met de decentralisatie van taken vanaf 2015 is de Wmo volop in beweging en dit heeft ook een sterke invloed op de toegang tot zorg en ondersteuning. Om een beeld te geven van ontvangen meldingen in de periode van 2015 tot nu, is in de onderstaande tabel een overzicht weergegeven van het gemiddeld aantal Wmo-meldingen per maand.

	Gemiddeld aantal meldingen per maand	Ten opzichte van voorgaande jaar	Ten opzichte van 2015
2015	164	-----	-----
2016	195	+ 18,9 %	+ 18,9 %
2017	236	+ 21,0 %	+ 43,9 %
2018	248	+ 5,1 %	+ 51,2 %

Met een toename van het aantal meldingen van ruim 50%, blijkt dat inwoners de gemeente steeds beter weten te vinden.

Naast een sterke toename van het gemiddelde aantal meldingen, zijn er ook sterke fluctuaties tussen verschillende perioden in het jaar. Zo zijn er in de zomermaanden van 2018 200 meldingen meer ontvangen dan dezelfde periode vorig jaar.

De continue stijging van het aantal meldingen over de jaren en de sterke fluctuatie van het aantal meldingen gedurende het jaar, maakt het lastig om te voorkomen dat er wachttijden ontstaan. Doordat de ambtelijke organisatie deze ontwikkelingen steeds beter kan monitoren is zij beter in staat om hier actiever op te sturen. Ook wordt bekeken hoe de beschikbare capaciteit en middelen flexibel ingezet kan worden om zodoende in te spelen op het grillige verloop van het aantal meldingen.

Het college is blij om te zien dat de bevindingen van het onderzoek door middel van shadowing en telefonische interviews in 2018 een positiever beeld laten zien dan de uitkomsten van het cliëntervarings onderzoek (CEO) naar de toegang in 2017¹. Hoewel het college zich realiseert dat de steekproef van 10 personen in het onderzoek niet betrouwbaar genoeg is om hier harde conclusies aan te verbinden, ziet zij hierin wel een stijgende waardering.

Het rapport van de rekenkamercommissie geeft 12 inhoudelijke aanbevelingen aan. De reactie op deze punten treft u in de bijlage aan. De vragen en opmerkingen vanuit de raad zijn hierin verwerkt.

burgemeester en wethouders van Leidschendam-Voorburg,

mr. drs. M.R. Gorsse
wnd. secretaris

K. Tigelaar
burgemeester

¹ Zie raadsbrief 648 voor de reactie van het college op de uitkomsten van het CEO 2017.

Bijlage: Aanbevelingen

Algemene aanbevelingen

1. *Gevolgd cliënten zijn positief over bejegening. Houd persoonlijke benadering vast.*

De persoonlijke benadering is en blijft een belangrijk uitgangspunt in de dienstverlening. Zie voor ontwikkelingen opmerkingen hieronder bij punten 2 tot en met 4.

2. *Breng, mede aan de hand van de rapportage van bevindingen, in kaart welke drempels cliënten kunnen tegenkomen en verlaag drempels door in ieder geval:*
 - a. *Te zorgen dat cliënten een melding vormvrij in kunnen dienen;*
 - b. *Dat meldingsformulieren zo kort mogelijk worden; en*
 - c. *De informatievoorziening op de websites wordt verbeterd.*

Onze gemeente wordt in het rapport in positieve zin genoemd als het gaat om haar korte en heldere meldingsformulier. Daarnaast is het ook mogelijk om in onze gemeente een melding digitaal of telefonisch in te dienen. Op deze manier probeert het college de drempel zo laag mogelijk te houden voor onze inwoners om met een hulpvraag te komen.

Voor de verdere verbetering van de toegang tot de Wmo en het beperken van (administratieve) lasten wordt gewerkt aan het verbeteren van de processen volgens de Lean methode. De verwachting is dat dit in 2019 leidt tot een betere en efficiëntere dienstverlening.

Een concreet voorbeeld uit het leanen is de mogelijkheid om in de toekomst ook mondeling een aanvraag in te dienen. Dit versnelt het proces en wordt hiermee een stuk klantvriendelijker. Om dit mogelijk te maken, wordt de verordening in het eerste kwartaal van 2019 aangepast.

Een onderdeel van het programma Sociaal Domein is de 'Heldere toegang'. Vanuit dit project wordt onderzocht hoe de toegang tot de Wmo verbeterd kan worden. Als onderdeel hiervan wordt gekeken naar overlap van werkzaamheden tussen de partijen in het sociaal servicepunt en van de gemeente.

Het doel van dit project is om inwoners die hulp of ondersteuning wensen en nodig hebben, zo snel mogelijk naar de juiste hulp te begeleiden. Waarbij de inwoner en/of zijn mantelzorger zo min mogelijk wordt belast met verschillende gesprekspartners en administratieve handelingen. In het toegangsproces streeft het college naar een zo efficiënt mogelijke inzet van capaciteit en middelen.

Op dit moment wordt, samen met verschillende interne en externe betrokkenen, een proces Warme Overdracht ontworpen. Hierbij wordt ook een afgevaardigde van de huisartsen betrokken.

De verwachting is dat in maart 2019 met dit nieuwe proces een pilot gestart wordt.

Aangaande het verruimen van de openingstijden en het inzetten van ervaringsdeskundigen verwijst het college graag naar de begroting 2019-2022: *Ook vindt een evaluatie van het SSP plaats waar aanbevelingen voor de toekomst uit voortkomen. Daarnaast beraadt de gemeente zich op de toekomstige rol en positie van het SSP gezien de ambitie om een heldere toegang tot hulp en ondersteuning te organiseren en beter te sturen op de toegang tot de jeugdhulp. In 2019 zijn de uitkomsten van deze trajecten bekend en zullen structurele keuzes gemaakt worden voor 2020 en verder. De openingstijden zijn in 2018 verruimd.*

3. *Zorg dat de medewerker van verschillende disciplines oog hebben voor het signaleren van problemen op andere disciplines.*

De gemeente investeert sterk in de multidisciplinaire aanpak. De consultants maken onderdeel uit van multidisciplinaire teams en hebben in deze samenstelling ook periodiek overleg. Met de andere domeinen is daardoor geregeld afstemming over casuïstiek, verbetert de kennis over andere disciplines en worden de lijnen korter. Zo wordt gewerkt aan een snellere signalering, een meer integrale benadering en een betere dienstverlening.

4. *Waarborg dat in het keukentafelgesprek standaard aan brede vraagverheldering wordt gedaan.*

Bij alle onbekende cliënten, cliënten die al een tijd niet gezien zijn, of cliënten met een complexe zorgvraag, wordt een huisbezoek afgelegd. In dit huisbezoek wordt een brede vraagverheldering toegepast.

In 2019 zal een opleidingstraject worden georganiseerd die zich richt op het voeren van het goede gesprek. Hierbij zal aandacht worden besteed aan 'de vraag achter de vraag', het kantelen (van claim- naar aanbodgericht werken) en de brede uitvraag. Bij de brede uitvraag is het van belang dat de consultants zich bewust zijn dat zorgvragen vanuit de Wmo samen kunnen hangen met zorgvragen vanuit andere disciplines, bijvoorbeeld op het gebied van jeugd, en kunnen dit meenemen in het gesprek, advies of maatwerkvoorziening. Deze onderwerpen komen ook regelmatig terug in gesprekken tussen consultants en kwaliteitsmedewerkers.

5. *Neem alle communicatie richting cliënt door op leesbaarheid. Let op het taalgebruik in zowel schriftelijke brieven als op de website, probeer zoveel mogelijk op taalniveau B1 te communiceren.*

De afdeling Werk, Inkomen, Jeugd en Zorg (WIJZ) zal de uitgaande brieven controleren op leesbaarheid. Hierbij is de insteek om dit zoveel mogelijk af te stemmen op taalniveau B1. Er wordt bekeken of de brieven in het kader van de Wmo voorrang kunnen krijgen in dit traject.

6. *Waarborg dat er structurele nazorg wordt geboden aan cliënten. Te denken valt daarbij om enkele weken na het afgeven van een beschikking contact op te nemen met de cliënt om na te gaan of de zorg daadwerkelijk is gestart en of dit aansluit bij de hulpvraag die cliënt heeft. Daarnaast zou een jaarlijkse*

tussenevaluatie, zoals enkele gemeenten dat ook hebben opgenomen in beleid, kunnen helpen om beter na te gaan of een voorziening nog bijdraagt aan het behalen van het resultaat en of het nog aansluit op de behoefte van de cliënt.

Vanaf medio 2018 hebben de Wmo consulenten meer mogelijkheden om in het systeem tussenevaluaties te plannen. Hiervoor geeft het systeem een signaal af wanneer er een evaluatie moet plaatsvinden.

De consulent bepaalt per zaak of het noodzakelijk is om een tussentijdse evaluatie te plannen en met welke frequentie. Voordeel van deze nieuwe werkwijze is onder andere dat indicaties voor langere duur kunnen worden afgegeven met tussentijdse evaluatie momenten.

Het inrichten van een proces waarbij standaard enkele weken na iedere toekenning wordt gemonitord of de ingezette ondersteuning aansluit bij de hulpvraag heeft te grote gevolgen voor de beschikbare capaciteit.

Om de kwaliteit van zorg te meten is een aantal acties ingezet.

Sinds 2017 wordt het contractmanagement ontwikkeld waardoor samen met de aanbieders periodiek wordt gesproken over de kwaliteit van zorg, de klanttevredenheid en eventuele verbeteracties.

Specifiek voor de levering van hulpmiddelen, voert de leverancier na iedere levering een evaluatie uit en ontvangen klanten een enquêteformulier.

Voor huishoudelijke ondersteuning voert een facilitair adviesbureau een kwaliteitscontrole uit (10%) op de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning.

Uitkomsten van de onderzoeken komen terug in de periodieke contractgesprekken met aanbieders.

7. Wijs actief op het bestaan, maar ook vooral op het nut van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Maak hierbij gebruik van de 'Handreiking Clientondersteuning' en houd het project 'Koplopers cliëntondersteuning'.

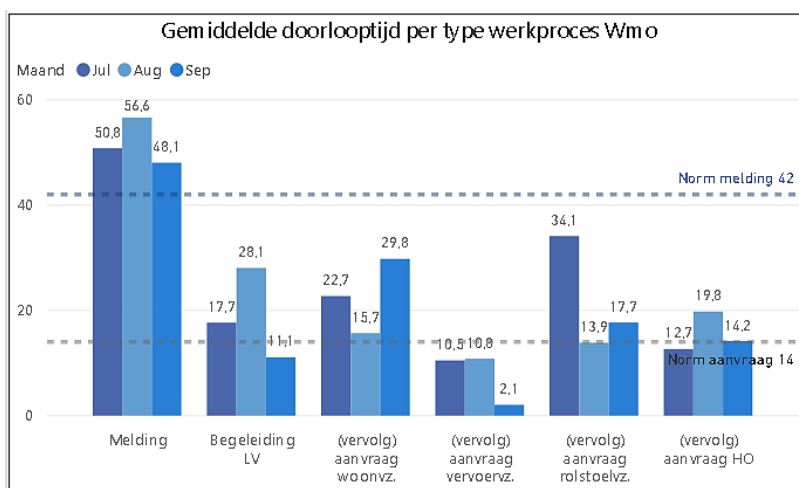
Om de bekendheid van cliëntondersteuning te vergroten, sluiten consulenten van MEE sinds 2018 regelmatig aan bij de multidisciplinaire teams van de gemeente.

Richting inwoners is ingezet op bekendheid van het Sociaal Servicepunt, waar MEE onderdeel van is. Het Sociaal Servicepunt adverteert regelmatig in Het Krantje en is aanwezig geweest op diverse evenementen, zoals de Vlietdagen en de grote informatiebijeenkomst 'Langer Zelfstandig Wonen'.

Naar aanleiding van het rapport van de rekenkamercommissie is inmiddels ook de ontvangstbevestiging aangepast en wordt prominenter verwezen op de mogelijkheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner van stichting MEE.

8. Registreer en monitor de doorlooptijden. Doe dit in ieder geval vanaf het moment van de melding tot het onderzoek is uitgevoerd, en het moment van indienen van de aanvraag tot beoordeling van de aanvraag. Breng de raad periodiek op de hoogte van de doorlooptijden.

De afdeling WIJZ is sinds kort in staat de doorlooptijden en de binnenkomende meldingen goed te kunnen monitoren. De doorlooptijden maken ook onderdeel uit van het managementrapport Sociaal Domein (zie afbeelding hieronder²). In 2019 komt periodiek een monitor sociaal domein beschikbaar voor de raad die onder andere ingaat op de doorlooptijden.



Aanbevelingen specifiek voor Leidschendam-Voorburg

9. Ga na in hoeverre de wachttijden kunnen worden teruggedrongen, kijk bijvoorbeeld naar de manier waarop andere gemeenten een Wmo-aanvraag behandelen.

De achterstanden die gedurende de zomer aanwezig waren vanwege een sterke toename ten opzichte van vorig jaar, zijn grotendeels teruggedrongen door een aantal meldingen door inhuur uit te laten voeren. Wel blijft het lastig om pieken in het aantal meldingen op te vangen omdat er altijd een tijd zit tussen het constateren van een toename en het inzetten van eventueel extra personeel. Dit is ook een knelpunt bij verschillende omliggende gemeenten in de regio.

Met betere mogelijkheden in de monitoring denkt het college in de toekomst sneller en beter bij te kunnen sturen.

10. Bekijk de reden van de relatief lage scores uit het cliënt ervaringsonderzoek door een nadere analyse te doen (bv op voorzieningen, wijk, leeftijd, etc.), verdiepende gesprekken te voeren met cliënten, te vergelijken met voorgaande jaren en na te gaan of er veranderingen of wijzigingen hebben voorgedaan die invloed hebben op de tevredenheid.

Met ingang van 2019 gaat de gemeente Leidschendam-Voorburg experimenteren met een ander systeem van het meten van ervaringen van cliënten³.

² In dit overzicht is de periode inzichtelijk gemaakt waarin het onderzoek van de rekenkamer is uitgevoerd.

³ Zie hiervoor ook raadsbrief 648 met betrekking tot het integraal meten.

Een onderdeel hiervan is dat cliënten sneller (binnen 6 weken) wordt gevraagd naar hun ervaringen met de toegang tot de Wmo. Dan zitten de ervaringen nog vers in het geheugen en kan het college sneller verbeteringen aanbrengen in het proces. De pilot kan aanleiding geven om in de toekomst nadere analyses uit te voeren op onder andere voorzieningen, wijk en leeftijd.

11. Ga na of alle consulenten op de hoogte zijn van de eigen bijdrage systematiek. Als dat niet het geval is, breng consulenten op de hoogte hiervan.

Een korte ronde langs consulenten leert dat de kennis over de eigen bijdrage voor klanten goed is. In het rapport werd maar in één geval een fout geconstateerd die door dezelfde consulent daarna goed is opgepakt. Het college beoordeelt dit als een incident. Met ingang van 2019 verandert de eigen bijdrage sterk door de invoering van het landelijke abonnementstarief. Hierover zijn, en worden, de consulenten goed voorgelicht.

12. Ga na of de ontvangstbevestiging inderdaad altijd wordt verstuurd (ook als een melding door derden wordt gedaan). Als er een lange periode zit tussen het sturen van de ontvangstbevestiging en het gesprek is, kan het raadzaam zijn om na de telefonische uitnodiging nog een schriftelijke uitnodiging te sturen met informatie over het keukentafelgesprek.

Het rapport van de rekenkamer geeft in een paar gevallen aan dat mensen het zich niet weten te herinneren of ze een ontvangstbevestiging hebben ontvangen. Bij navraag en dossieronderzoek, blijkt dat de ontvangstbevestiging structureel wordt verstuurd. Ook zijn er geen andere signalen bekend dat de ontvangstbevestiging niet wordt verstuurd. Desondanks zal hier aandacht voor blijven.