

# De Gemeenteraad van Wijchen

---

**19 36182**

---

## Wachttijden en werkwijze Sociaal Wijkteam

### **Schriftelijke vraag van de fractie D66**

Ingediend op 28 augustus 2019

#### Aanleiding:

De fractie van D66 Wijchen heeft, net als andere politieke partijen, van diverse bronnen signalen gekregen over de sterk toegenomen wachttijden bij het Sociaal Wijkteam. Wij hebben hierover dezelfde vragen als Kernachtig Wijchen en de PvdA Wijchen, wat zijn de oorzaken, wat zijn de getallen (wachttijden, aantal betrokken cliënten, maatregelen). Maar daarenboven willen we u een casus voorleggen. Het gaat om een praktijkvoorbeeld dat waarschijnlijk niet op zichzelf staat en aanleiding is voor enkele verdergaande vragen van D66.

#### Casus: Traject WMO-aanvraag in de Wijchense praktijk

Betreft echtpaar van rond de 60 jaar. Vrouw krijgt een bacteriële infectie. Ze wordt half juni geopereerd, waarbij een deel van het bovenbeen is verwijderd, en uit het ziekenhuis ontslagen. Na verwijzing door het ziekenhuis komt na 2 weken de ergotherapeut langs om te praten over eventuele aanpassingen en hulpmiddelen. Binnen enkele dagen konden op eigen kosten via een meewerkende aannemer een verhoogd toilet inclusief beugels worden gerealiseerd. Ook binnen enkele dagen was de bestelling van extra middelen (o.a. een standaardrolstoel) via Medipoint geregeld. In de weken daarna bleek dat er een traplift en een aangepaste rolstoel noodzakelijk zijn. Hiervoor wordt in week 28 (de tweede week van juli) via de ergotherapeut de aanvraag gedaan. Het lukt om af en toe en met enige moeite om weer buiten de deur te komen. Dan blijkt dat normale parkeerplaatsen geen ruimte bieden voor het overstappen van auto in rolstoel en andersom. Dus in week 29 wordt een gehandicaptenparkeerkaart aangevraagd. Bij een aanvraag via Digid kun je dan geen pasfoto uploaden, maar moet separaat een pasfoto per post naar het gemeentehuis gestuurd worden.

Op de site van het Sociaal Wijkteam staat dat de wachttijd 4 weken is: "Binnen een tot vier weken nadat u een aanvraag heeft gedaan, komt een medewerker meestal bij u thuis uw situatie bespreken. In dit gesprek kijken wij met u welke oplossingen u zelf heeft." Dus na 4 weken niets te hebben gehoord wordt gebeld (de aanvrager is eerstwachter en moet 16 minuten wachten tot hij iemand te spreken krijgt) om te vragen of de aanvraag is aangekomen en waarom er nog niemand contact heeft opgenomen dan wel een bericht gestuurd. Daarop deelt de medewerkster van het SWT mee dat alle aanvragen, dus ook die voor de parkeerkaart, keurig in 1 dossier zijn samengevoegd en dat de wachttijd 3 tot 4 maanden bedraagt.

Welke gevolgen heeft dit voor dit echtpaar:

Ze moeten tot zeker eind oktober op een bed en de bank in de woonkamer slapen.

De echtgenote zal zich pas eind oktober, voor het eerst sinds 4½ maanden, weer in haar eigen badkamer kunnen douchen.

Ze moet zich tot eind oktober verplaatsen in een standaardrolstoel van Medipoint, die niet passend is voor haar situatie en die nu al begint te rammelen.

Het echtpaar voelt zich opgelaten als de enige of een van de weinige vrije parkeerplekken wordt ingenomen (terwijl er dan meerdere gehandicaptenparkeerplaatsen beschikbaar zijn) en als tijdens het in- en uitstappen de rijbaan noodzakelijkerwijs wordt geblokkeerd.

Vragen:

1. In deze casus komen diverse problemen naar voren. Ervan uitgaande dat deze exemplarisch is, bent u het dan met ons eens dat er grote problemen zijn met de dienstverlening van het Sociaal Wijkteam?
2. De langere wachttijden op zich zijn een probleem dat opgelost moet worden. Beschouwt u ze ook als een signaal van een niet goed functionerende organisatie?
3. Hoe kijkt u aan tegen de kennelijk gangbare procedure dat de wachttijd van het probleem dat het langste duurt om op te lossen de wachttijd van het hele dossier bepaalt en dat dus eerder op te lossen problemen of aanvragen ook zo lang moeten wachten op een oplossing?
4. Toen de dienstverlening van de Vraagwijzer werd samengevoegd met die van het Sociaal Wijkteam hebben gebruikers, cliëntenorganisaties en raadsleden de vrees geuit dat de snelle, goede probleemoplossing door Vraagwijzer (waarover een grote mate van tevredenheid bestond) niet zou gaan lijden onder de aanpak (van vaak complexere aanvragen en problemen) die bij het SWT gebruikelijk was; het college heeft toen verzekerd dat voor praktische hulpverlening de werkwijze van Vraagwijzer zou handhaven. Bent u met ons van mening dat dit mislukt is, dat u dit niet heeft kunnen waarmaken en dat er alsnog een differentiatie moet komen? Met andere woorden: het valt niet uit te leggen dat een parkeerkaart niet binnen enkele dagen of weken verstrekt kan worden omdat er ook andere zaken spelen.
5. Waarom hebben het Sociaal Wijkteam en de gemeente niet pro-actief gecommuniceerd naar inwoners dat er problemen zijn met de wachttijden? Waarom worden tot op heden op de website wachttijden genoemd die kennelijk niet kunnen worden nagekomen?
6. Waarom moet de raad via cliënten en cliëntenorganisaties en belangenbehartigers vernemen over de problemen en waarom heeft het college niet pro-actief geïnformeerd en zelfs tot op heden nagelaten daarover de raad te informeren?

Namens de fractie van D66,

Emmy Wittenberg