

raadsmededeling

onderwerp	Zienswijze rapport Rekenkamercommissie "Toegang tot voorzieningen in de Wmo"
zaaknummer	Z/19/120081/240707
portefeuillehouder	J. Nieuwenhuis
team	Maatschappij
opgesteld door	M. Steijssel
datum voorstel	12 februari 2019

Geachte raad,

mededeling De Rekenkamercommissie Wassenaar, Voorschoten, Oegstgeest en Leidschendam-Voorburg (hierna: RKC) heeft op 15 november 2018 het rapport 'Toegang tot voorzieningen in de WMO' uitgebracht en aangeboden aan uw raad. Het rapport bevat conclusies en aanbevelingen voor de vier gemeenten en een deel dat specifiek is gericht op Oegstgeest. Als experiment en voortkomend uit de conferentie met raadsleden in december 2017 heeft de RKC bij dit onderzoek geen bestuurlijke reactie aan de colleges van burgemeesters en wethouders gevraagd. Dat betekent dat de colleges, indien gevraagd door de raadscommissie, na de behandeling in de raadscommissie een bestuurlijke reactie formuleren. U heeft het rapport op 6 december 2018 in uw raadscommissie Burger besproken. Uw raad heeft ons vervolgens -met een initiatiefvoorstel d.d. 11 december 2018- verzocht om een zienswijze te geven op het rapport en de door u overgenomen aanbevelingen na één jaar te evalueren. Met deze raadsmededeling stellen wij u graag op de hoogte van onze zienswijze.

Inleiding

De RKC heeft in het onderzoek 'Toegang tot de voorzieningen in de Wmo' de ervaringen van de cliënten centraal gesteld en onderzocht op welke wijze het proces van melding van de hulpvraag tot een beslissing over een voorziening is ingericht. Mede door de onderzoeksmethode (shadowing) zijn de uitkomsten daarom voor ons een belangrijke graadmeter om te bezien in hoeverre de gemeente Oegstgeest de toegang tot voorzieningen in de Wmo goed heeft geregeld. We zijn verheugd om te constateren dat de RKC in het algemeen van oordeel is dat wij de toegang tot Wmo-voorzieningen goed hebben geregeld en dat de gevolgde en geïnterviewde cliënten daarover positief oordelen. De toegang voldoet over het algemeen aan de juridische en gemeentelijke regels en normen. Er zijn uiteraard ook verbeterpunten en aanbevelingen die wij hieronder nader zullen toelichten. Omdat veel aanbevelingen in het rapport van toepassing zijn op het dagelijks werk van het Sociaal Team Oegstgeest (STO), is deze zienswijze in nauw overleg met hen tot stand gekomen. We zullen achtereenvolgens ingaan op de conclusies en aanbevelingen voor alle vier de gemeenten en vervolgens de specifieke conclusies en aanbevelingen voor onze gemeente toelichten. Ten behoeve van de leesbaarheid hebben we de conclusies en aanbevelingen van de RKC toegevoegd. Tot slot informeren wij u over de wijze waarop wij de verbeterpunten na één jaar met u samen willen evalueren.

1. Bejegening

Conclusie van de RKC: Alle gevolgde cliënten zijn positief over de bejegening van de Wmo-consulenten. Er was altijd ruimte voor vragen en de cliënten hadden het idee dat ze goed hun verhaal konden doen. In de gesprekken werd over het algemeen uitgegaan van de behoefte en hulpvraag van de cliënt.

Aanbeveling RKC: Houd deze persoonlijke benadering vast.

Onze zienswijze:

Wij herkennen ons in deze conclusie en dit wordt ook bevestigd door de uitkomsten van ons jaarlijks cliëntervaringsonderzoek dat wij als bijlage bij deze raadsmededeling hebben bijgevoegd (bijlage 1). De cliënttevredenheid wordt jaarlijks gemonitord.

2. Drempels voor het doen van melding en het indienen van een aanvraag

Conclusie van de RKC: Het proces voor het doen van een melding en aanvraag bevat nog te veel drempels, waardoor de laagdrempeligheid van de toegang in gevaar komt. Bij het doen van een aanvraag of een melding zijn in vier gemeenten verscheidene drempels geconstateerd die invloed hebben op de laagdrempeligheid van de toegang. Hoewel het formeel niet de werkwijze is van de vier gemeenten, blijkt in de praktijk dat een melding niet altijd vormvrij kan geschieden: een melding moet schriftelijk of digitaal, pas dan wordt de melding officieel verwerkt. Verder zijn enkele gemeenten fysiek beperkt toegankelijk. In Wassenaar kan men zich enkel op afspraak melden in het gemeentehuis en in Leidschendam-Voorburg wordt in eerste instantie verwezen naar de Sociaal Servicepunten die twee keer in de week geopend zijn. Tot slot is de informatievoorziening van de websites niet altijd duidelijk. Zo geven de websites van Wassenaar en Voorschoten inconsistente informatie over het doen van een Wmo-melding en bieden gemeentelijke websites van Wassenaar, Voorschoten en Oegstgeest zeer beperkte informatie over wat het keukentafelgesprek inhoudt en welke onderwerpen aan bod komen. Al met al kunnen bovenstaande bevindingen ertoe leiden dat inwoners ontmoedigd raken om een melding in te dienen.

Aanbeveling RKC: Breng, mede aan de hand van de rapportage van bevindingen, in kaart welke drempels cliënten kunnen tegenkomen en verlaag drempels door in ieder geval:

- te zorgen dat cliënten een melding vormvrij in kunnen dienen;
- dat meldformulieren zo kort mogelijk worden (enkel noodzakelijke gegevens als NAW-gegevens en de hulpvraag);
- de informatievoorziening op de websites wordt verbeterd.

Onze zienswijze:

Het proces voor het doen van een melding en aanvraag is in Oegstgeest vormvrij en daarmee goed geregeld. Wel is het zo dat wij bij een telefonische melding van nieuwe klanten vragen of zij een formulier willen invullen. De reden hiervoor is dat we op basis van de daarmee beschikbaar komende informatie meer weten over de klant en zijn hulpvraag en we daarmee goed kunnen inschatten welk specialisme binnen het STO noodzakelijk is en welk STO-lid de melding het beste kan oppakken. Ook een verzoek van een huisarts om contact op te nemen met een klant wordt proactief opgepakt.

Daarnaast wordt in algemene zin door de RKC geconcludeerd dat het meldformulier erg uitgebreid is en vragen zou bevatten die in het meldproces nog niet direct relevant zijn, zoals namen van personen in het sociaal netwerk die de cliënt zouden kunnen helpen. Dit is in het geval van Oegstgeest niet helemaal juist: In Oegstgeest worden alleen de gegevens van eventuele huisgenoten of gezinsleden gevraagd en van een eventueel contactpersoon en nog geen nadere informatie over mantelzorgers of het sociaal netwerk. Het STO bekijkt momenteel of het meldingsformulier nog verder ingekort kan worden en ook taalkundig aansluit bij de doelgroep. We zijn van oordeel dat de informatievoorziening op de website en de toegankelijkheid daarvan kan worden verbeterd. In 2019 wordt om die reden gewerkt aan de verbetering van de website.

3. Integraal werken

Conclusie van de RKC: Alle vier gemeenten zien het belang in van integraal werken (multidisciplinair) in het sociaal domein en hebben daarin een start gemaakt. Dit behoeft echter nog wel doorontwikkeling.

Aanbevelingen: Zorg dat de medewerkers van verschillende disciplines oog hebben voor het signaleren van problemen die zich op andere disciplines kunnen voordoen. Bijvoorbeeld de Wmo-consulent die ook oog heeft voor schuldenproblematiek. Denk daarbij aan een structureel overleg met consulenten van de verschillende disciplines waarin casussen aan bod komen en een casusoverleg waarin de verschillende disciplines elkaar op de hoogte brengen van de problematiek die ze tegen komen. Waarborg daarnaast dat in een keukentafelgesprek standaard aan brede vraagverheldering wordt gedaan. Om een gesprek 'natuurlijk' te laten verlopen, is het niet altijd wenselijk om een gespreksformat strak aan te houden. Dit is ook niet nodig of de bedoeling. De kwaliteit van het gesprek staat voorop. Om er echter voor te zorgen dat de brede hulpvraag in kaart wordt gebracht en dat de cliënt alles kwijt kan wat relevant is voor zijn/haar hulpvraag, bevelen wij

aan dat iedere consulent aan het eind van het gesprek de lijst met leefgebieden nog eens met de cliënt doorneemt. Zo kunnen cliënt en consulent gezamenlijk bepalen of alles aan de orde is geweest en ook de uitkomsten van het gesprek samenvatten.

Onze zienswijze:

De gemeente Oegstgeest acht integraal werken van wezenlijk belang en dat vormt een belangrijk onderwerp van gesprek met onze inwoners. Wij herkennen ons daarom niet in alle aanbevelingen. Juist de door het STO gehanteerde aanpak van een brede vraagverheldering via een gespreksverslag-format wordt elders in het rapport ook als zeer positief bestempeld. Het format draagt eraan bij dat alle leden van het STO oog hebben voor de brede leefomgeving van de klant en daarin aanwezige problemen kunnen signaleren. Voor een goede aanpak bij multi-problematiek is het vervolgens ook van belang dat de betrokken hulpverleners en instanties op een planmatige wijze de inwoner ondersteunen. Het STO maakt daarbij gebruik van de methodiek '1Gezin1Plan1Regisseur'. De leden van het STO worden hierin ook periodiek geschoold. In de praktijk ervaart het STO wel de behoefte om de samenwerking met bv. schuldhulp, de sociale dienst en het jeugd- en gezinsteam verder te intensiveren. Nu gebeurt dat weliswaar op casusniveau, maar er is nog geen sprake van een intensieve samenwerking. We gaan daarom onderzoeken wat de meerwaarde kan zijn van verdere samenwerking en in welke vorm die samenwerking dan het beste kan worden vormgegeven.

4. Informatievoorziening

Conclusie van de RKC: De meeste gevolgde en geïnterviewde cliënten zijn positief over de informatievoorziening vanuit de gemeenten. Brieven zijn echter niet altijd voldoende toegankelijk geschreven.

Aanbevelingen: Neem alle communicatie richting de cliënt door op leesbaarheid. Let op het taalgebruik in zowel brieven als op de website, probeer zoveel mogelijk op taalniveau B1 (eenvoudig Nederlands) te communiceren. In plaats van een lange brief waarin alle informatie staat, kan ook gekozen worden voor een korte brief waarin de kern van de boodschap wordt vermeld. Voor een uitgebreidere toelichting kan dan verwezen worden in een bijlage.

Onze zienswijze:

Wij nemen deze aanbeveling over en nemen daarbij in ogenschouw dat de communicatie vanuit de gemeente –mede in het licht bezien van laaggeletterdheid- moet worden verbeterd. In januari 2019 is om die reden gestart met het project 'heldere en eenvoudige brieven schrijven'. In samenwerking met de Stichting Lezen & Schrijven verbeteren wij de leesbaarheid van onze communicatie en brieven.

5. Nazorg

Conclusie van de RKC: De vier gemeenten bieden nog onvoldoende structurele nazorg

Aanbeveling: 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.

Onze zienswijze:

Op dit moment wordt nazorg geleverd als maatwerk bij meer complexe gevallen. Het STO heeft hierover geen structurele afspraken gemaakt, hetgeen ook voortvloeit uit efficiency-overwegingen. Als college zijn wij wel van oordeel dat structurele afspraken hierover behulpzaam kunnen zijn en daarmee de dienstverlening kan worden verbeterd. Wij gaan dan ook met deze aanbeveling aan de slag. Dit jaar worden –mede in het licht van de aanbesteding van een nieuw regiesysteem- afspraken gemaakt over het bieden van nazorg en zorgevaluaties, waarbij een balans moet worden gezocht tussen werkbelasting en de verbetering van onze dienstverlening. Wij gaan ervan uit dat het nieuwe regiesysteem ons hierin kan faciliteren.

6. Onafhankelijke cliëntondersteuner

Conclusie van de RKC: De onafhankelijke cliëntondersteuner wordt niet altijd actief gepresenteerd door de gemeente. De bekendheid van cliënten met de cliëntondersteuner verschilt sterk per

gemeente.

Aanbeveling: Wijs actief op het bestaan, maar ook vooral op het nut van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Benadruk bijvoorbeeld dat een cliëntondersteuner kan bijdragen aan een goede voorbereiding of ondersteuning tijdens het gesprek. Het meesturen van een folder is een methode die de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner kan vergroten. Ook het actief benoemen van de cliëntondersteuner in een telefonische uitnodiging kan daaraan bijdragen. Maak hierbij gebruik van de 'Handreiking Cliëntondersteuning' van de VNG en houd het project 'Koplopers cliëntondersteuning' in de gaten waarin goede voorbeelden van cliëntondersteuning worden gedeeld.

Onze zienswijze:

Deze aanbeveling nemen wij over. Wij gaan informatie over de cliëntondersteuning en een toelichting op het keukentafelgesprek meesturen met de ontvangstbevestiging.

7. Doorlooptijden

Conclusie van de RKC: De doorlooptijd van de gevolgde trajecten valt binnen de wettelijke termijn. De gemeenten hebben geen cijfermatig inzicht in de doorlooptijden van de trajecten.

Aanbeveling: 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.

Onze zienswijze:

Wij delen de wens om meer inzicht te hebben in doorlooptijden en daarnaast meer bruikbare managementinformatie te realiseren. Doordat er geen technische koppeling mogelijk is tussen het bestaande regiesysteem voor het STO (verwerken van de melding) en de back-office applicatie voor de gemeentelijke verwerking (opstellen en verwerken van het besluit), is het op dit moment niet mogelijk om managementinformatie te genereren. In de aanloop naar de aanbesteding van een nieuw regiesysteem hebben wij om die reden in de Leidse Regio aangedrongen op een versnelde implementatie van het regiesysteem. Wij verwachten begin 2020 meer informatie te kunnen genereren en zullen u hierover informeren. Tot slot willen wij benadrukken dat uit steekproeven blijkt dat het STO in het algemeen binnen de wettelijke termijn opereert.

8. Consistentie in werkwijze

Conclusie van de RKC: De werkwijze van de organisaties die zitting hebben in het Sociaal Team is verschillend. In het Sociaal Team Oegstgeest (STO) hebben meerdere partijen zitting. In een eerder rapport van de rekenkamercommissie ('Zorgen voor transformatie', februari 2016) geeft de rekenkamer al aan: "De keuze in Oegstgeest voor een lokaal ingericht STO en een regionaal ingericht JGT, gecombineerd met het gegeven dat beide teams met verschillende registratiesystemen werken en de leden elkaar niet vanzelfsprekend ontmoeten, omdat het STO geen vaste standplaats heeft, zou kunnen leiden tot een suboptimale samenwerking, maar daar is in de praktijk nog weinig van gebleken." In de gevolgde trajecten blijkt dat er inderdaad verschillen bestaan in werkwijze van verschillende organisaties. Hierdoor is niet geborgd dat elke cliënt hetzelfde traject doorloopt. Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

- In de gesprekken worden al toezeggingen gedaan door leden van het STO, terwijl enkel de consulenten van de gemeente een beschikking kunnen afgeven. De standaardwerkwijze zou in principe moeten zijn dat in de gesprekken geen toezeggingen worden gedaan.
- De leden van het STO werken in verschillende systemen (een systeem van het STO, maar ook in het systeem van de moederorganisatie), hierdoor moet dubbel worden geregistreerd. Dit heeft als gevolg dat niet alles altijd correct en volledig wordt vastgelegd.
- Cliënten worden niet allemaal vanuit dezelfde werkwijze uitgenodigd. Hier is ook geen vast format voor, er wordt van tevoren ook geen schriftelijke informatie hierover verstrekt.

Aanbevelingen: Zorg dat de verschillende partijen in het Sociaal Team vaker en intensiever samenwerken, bijvoorbeeld door regelmatig op dezelfde locatie te werken. Hierdoor kan de werkwijze van de verschillende partijen beter op elkaar worden afgestemd waardoor een optimalere samenwerking tot stand kan komen.

Onze zienswijze:

De leden van het STO zijn ervan op de hoogte gesteld dat er in een gesprek geen toezeggingen

kunnen worden gedaan. Ter borging van een eenduidige werkwijze sturen wij nu op voorhand (zie aandachtspunt 6) een ontvangstbevestiging aan de klant waarin wij ook duidelijk maken op welke wijze een melding in behandeling wordt genomen en wie uiteindelijk verantwoordelijk is voor de beslissing. Ten aanzien van de aanbeveling om regelmatig vanuit dezelfde locatie te werken, zijn wij van oordeel dat hiermee geen recht wordt gedaan aan de wijze waarop het STO werkzaam is (outreaching en in de wijk). Wij stimuleren de leden van het STO om vooral in de wijken zichtbaar te zijn en flexibel om te springen met de werkplekken. Eenmaal per twee weken zijn alle leden van het STO bijeen voor een vergadering. Gelet op de schaalgrootte van Oegstgeest en de korte lijnen met onze netwerkpartners is frequenter samenkomen niet nodig. Met betrekking tot de conclusie dat nu sprake is van dubbele registraties volgen wij de conclusies van de RKC. Uitgangspunt en onderdeel van het programma van eisen bij de aanbesteding is nadrukkelijk dat er één systeem komt dat voor alle betrokken toegankelijk is en dubbele registratie niet meer nodig is.

9. Borging dat cliënten niet van de radar verdwijnen

Conclusie van de RKC: Door het gebruik van twee registratiesystemen is niet geborgd dat cliënten van de radar verdwijnen. Het STO werkt met een registratiesysteem waarin de meldingen worden geregistreerd en een apart systeem waarin de aanvraag wordt verwerkt. Een melding wordt in het registratiesysteem al afgesloten na het versturen van het gespreksverslag. Hier is voor gekozen omdat de cijfers van de doorlooptijd van melding tot afronding onderzoek anders vervuuld raken: het onderzoek naar aanleiding van de melding is afgerond. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van de cliënt om het ondertekende verslag terug te sturen en daarmee een aanvraag in te dienen. Het afsluiten van de melding heeft als gevolg dat de cliënt ook 'verdwijnt' uit de caseload van een Sociaal Teamlid. Het is daarom aan de Sociaal Teamleden om in de gaten te houden of het al duidelijk is of betreffende cliënt al een aanvraag heeft ingediend of hiervan afziet. Op deze manier is niet geborgd dat een cliënt na het onderzoek van de radar verdwijnt.

Aanbeveling: Borg dat een melding pas wordt afgerond als daadwerkelijk duidelijk is dat de cliënt een aanvraag indient óf aangeeft af te zien van het indienen van een aanvraag. Zorg dat dit ook in de aanbesteding van een nieuw systeem wordt meegenomen.

Onze zienswijze:

Wij kiezen er voor om in afwachting van een nieuw registratiesysteem de hierboven geschetste werkwijze niet aan te passen. Technisch hebben wij daartoe niet de mogelijkheid. Daarnaast geven de leden van het STO aan voldoende zicht hebben op de lopende onderzoeken. Wel hebben wij de leden van het STO geattendeerd op de bovenstaande risico's en hier in het laatste jaar voor het nieuwe systeem wel alert op te zijn.

10. Ontvangstbevestiging en uitnodiging

Conclusie van de RKC: Cliënten missen de schriftelijke bevestiging van de melding en de gemaakte afspraak. De gemeente Oegstgeest stuurt niet standaard een schriftelijke ontvangstbevestiging van de melding en van de gemaakte afspraak voor het keukentafelgesprek. Ook de uitnodiging voor het keukentafelgesprek is niet schriftelijk, alleen telefonisch. Gevolgde cliënten geven aan een schriftelijke bevestiging te willen ontvangen. Daarnaast weten cliënten niet goed wat ze kunnen verwachten van het keukentafelgesprek en hoe zij zich hierop kunnen voorbereiden.

Aanbeveling: Zorg dat er na melding minimaal één brief naar de cliënt wordt gestuurd met informatie over het keukentafelgesprek, de onafhankelijke cliëntondersteuner, aanwezigheid van mantelzorger bij het gesprek en de manier waarop de inwoner zich kan voorbereiden op het gesprek.

Onze zienswijze:

Wij nemen deze aanbeveling over. Zie verder punt 6.

11. Brede hulpvraag

Conclusie van de RKC: Tijdens het keukentafelgesprek wordt de brede hulpvraag in kaart gebracht. Tijdens de gevolgde gesprekken gebruiken consulenten het format voor verslaglegging. Hierdoor komen alle (relevante) leefgebieden aan bod en wordt de brede hulpvraag in kaart gebracht.

Aanbeveling: Blijf deze werkwijze gebruiken zodat je blijft borgen dat de situatie van de cliënt door alle medewerkers van het STO goed in kaart wordt gebracht.

Onze zienswijze:

Wij herkennen ons in deze aanbeveling en houden deze werkwijze ook vast.

12. Snelheid

Conclusie van de RKC: cliënten zijn tevreden over de snelheid waarmee ze zijn geholpen. De gevolgte cliënten geven aan snel te zijn geholpen in de gemeente. Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat de meeste cliënten (84%) tevreden zijn over hoe snel ze zijn geholpen. Dit is meer dan gemeenten van vergelijkbare grootte.

Aanbeveling: Houd dit goede punt vast.

Onze zienswijze:

Wij herkennen ons in deze positieve aanbeveling.

Tot slot: hoe gaan wij evalueren?

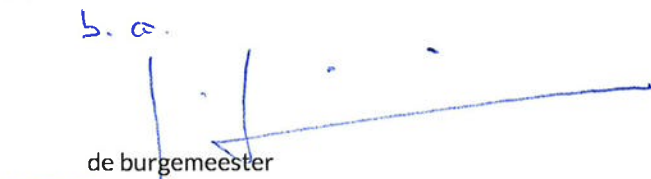
Zoals in de inleiding ook is aangegeven waarderen wij de conclusie van de RKC dat Oegstgeest in het algemeen de toegang tot Wmo-voorzieningen goed heeft geregeld. Zoals duidelijk gemaakt in onze zienswijze herkennen wij ons in het merendeel van de conclusies en nemen de aanbevelingen dan ook -conform uw initiatiefvoorstel- graag over. U heeft ons daarnaast verzocht om u na één jaar in kennis te stellen van de verbeteringen die wij hebben doorgevoerd. Gelet op het feit dat het merendeel van de aanbevelingen vooral ziet op een aanscherping van werkwijzen en samenwerking, zijn wij van oordeel dat alleen met een schriftelijke rapportage onvoldoende recht wordt gedaan aan het kenbaar maken van de resultaten. Om die reden willen wij voorstellen om in maart 2020 een beeldvormende raad of woordvoerdersoverleg te plannen met de leden van het Sociaal Team Oegstgeest en gezamenlijk het gesprek te voeren over de verbeterpunten en de resultaten daarvan.

bijlage(n)

1. Rapport Rekenkamercommissie 'Toegang tot voorzieningen in de Wmo'
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Burgemeester en wethouders van Oegstgeest


de secretaris
H.A. Leegstra

b. a.

de burgemeester
E.R. Jaensch