

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen
T 140346 F 0346 25 40 10
www.stichtsevecht.nl
info@stichtsevecht.nl



Fractie Lokaal Liberaal
t.a.v. de heer O. Morel

Datum
22 maart 2022

Onderwerp
Schriftelijke vraag ex Artikel 41 RvO

Bijlage(n)
n.v.t.

Team
Dienstverlening Samenleving
Behandeld door
Ina van de Pavert
Telefoonnummer
140346
E-mail
info@stichtsevecht.nl

Ons kenmerk
Z/22/260893- D/22/425239
Uw kenmerk

Bij beantwoording graag ons kenmerk en datum vermelden.

Beste heer Morel,

Op grond van artikel 41 van het Reglement van orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad van de gemeente Stichtse Vecht, zijn door u schriftelijke vragen gesteld over de wachttijden bij de Wmo en voor hulp bij het huishouden.

Voor de overzichtelijkheid worden de door u gestelde vragen herhaald.

Vraag 1

Hoe kijkt de wethouder naar de ervaringen van de bewoners van de afgelopen vijf jaar en wat zijn de zorgen van de wethouder?

Antwoord 1

Om de ervaringen van inwoners te peilen maakt het college gebruik van cliëntervaringsonderzoeken. De onderzoeken van voorgaande jaren (2019 en 2020) laten zien dat de ervaring van inwoners met de toegang tot zorg en het contact met de gemeente over het algemeen goed is. Een meerderheid van de respondenten geeft positief antwoord op de vragen over het contact met de gemeente. Vooral de bejegening scoort goed.

De zorgen van het college voor de komende jaren betreffen vooral de toename van de (complexe) zorgvragen en daarmee de druk op het budget en beschikbare arbeidskrachten. Ook de krapte op de woonmarkt is een zorg, verhuizen naar een meer geschikte woning is vaak niet mogelijk met als gevolg een toename in de aanvragen voor woningaanpassingen.

Vraag 2

Welke stappen heeft de wethouder genomen in de afgelopen 4 jaar om de wachtlijsten WMO en HH te stabiliseren/verlagen?

Antwoord 2

Het college heeft de afgelopen jaren een aantal stappen genomen om de wachtlijsten te verminderen. Zo zijn er voor hulp bij het huishouden waar mogelijk langere indicaties afgegeven. Hebben vaste consultants extra uren gewerkt, en zijn er extra consultants ingehuurd om de aanvragen te behandelen.

Tijdens de coronaperiode was het niet mogelijk om op huisbezoek te gaan. Dit maakte het lastig om een goed onderzoek te doen, er zijn coulante maar kortere indicaties afgegeven. Daardoor hebben we nu te maken met een toename van meldingen en langere wachttijden.

Vraag 3

Hoeveel fte medewerkers zijn werkzaam op de diverse afdelingen m.b.t. WMO en HH en wat is de gewenste hoeveelheid fte?

Antwoord 3

De formatie voor Wmo uitvoering is op dit moment 6,5 fte. De gewenste formatie is hoger en is een vraagstuk wat breder bij de doorontwikkeling van de organisatie hoort. De hulp bij het huishouden is slechts één onderdeel van de Wmo. De consultants hebben een breed pakket van taken. Vaak gaat het om gecombineerde aanvragen voor voorzieningen bijvoorbeeld een hulpmiddel en hulp bij het huishouden. Taken zijn daarom niet alleen toe te rekenen aan de hulp bij het huishouden, ook de andere taken vragen aandacht.

Vraag 4

Wat heeft de wethouder de afgelopen 4 jaar gedaan om naast voldoende medewerkers, die beschikken over de juiste kennis en ervaring, maar ook het juiste opleidingsprofiel aan te trekken? En wat heeft de wethouder gedaan om kennis en kunde van de huidige medewerkers te ontwikkelen?

Antwoord 4

De afgelopen jaren is er intervisie voor consultants opgestart. We hebben gespecialiseerde bureaus ingeschakeld voor inhuur medewerkers. Er is geïnvesteerd in de opleiding van medewerkers en we maken gebruik van trainees.

Vraag 5

Hoe kwalificeert de wethouder de samenwerking tussen de verschillende aanbieders HH in de kleine kernen in Stichtse Vecht zodat bewoners tijdig de juiste hulp ontvangen?

Antwoord 5

We zijn intensief met de aanbieders in gesprek over de samenwerking onderling om de inzet in de kleine kernen te regelen. Daarnaast stimuleren we ook samenwerking met andere partners. Zo zijn we sinds kort gestart met de Wachtkracht. Een samenwerking met Welzijn Stichtse Vecht om wanneer inwoners op de wachtlijst staan mee te denken wat er al op een andere manier georganiseerd kan worden. Aanbieders hebben onderling of via de gemeente contact bij de plaatsing van nieuwe cliënten of spoedmeldingen zodat hulp ingezet kan worden door de leverancier die op dat moment plaats heeft. Helaas is er op dit moment bij alle leveranciers een tekort aan medewerkers.

Vraag 6

Wat gaat de wethouder doen om de communicatie naar bewoners te verbeteren vanuit de diverse afdelingen sociaal Domein? En welke stappen zijn de afgelopen jaren genomen ter verbetering?

Antwoord 6

De afgelopen jaren is de informatie op de website verbeterd en toegankelijker gemaakt. Met het project 'duidelijke taal' zijn de brieven die in het sociaal domein gebruikt worden voor een groot deel herschreven.

In 2021 is de Jeugd en Wmo verordening herschreven en toegankelijker gemaakt. In 2022 komt er een infographic van deze verordening beschikbaar. In januari van dit jaar heeft het college brieven gestuurd naar inwoners om hen te informeren over de wachttijden bij het Wmo loket en voor hulp bij het huishouden.

Vraag 7

Op welke wijze worden de processen/procedures gevolgd m.b.t. de aanvragen WMO en HH? Worden deze correct gevolgd?

Antwoord 7

De processtappen die doorlopen moeten worden, worden correct gevolgd. Na de melding van de hulpvraag, volgt een gesprek en gespreksverslag, daarna (eventueel) de aanvraag voor een maatwerkvoorziening, en uiteindelijk een beschikking. In 2022 zullen werkprocessen herschreven worden om de dienstverlening te optimaliseren.

Met vriendelijke groet,

Overeenkomstig het door burgemeester en wethouders van Stichtse Vecht genomen besluit,

Dorien van den Berg
Directeur Samen Leven

Vindt u deze brief niet duidelijk? Laat het ons weten via info@stichtsevecht.nl
If you don't understand Dutch, please email us at info@stichtsevecht.nl



Schriftelijke vraag ex Artikel 41 RvO

Datum en tijdstip van verzenden: di 15-02-2022 08:41

Persoonsgegevens

Voornamen	Olaf
Achternaam	Morel
E-mailadres	olafmorel@gmail.com
Fractie	Lokaal Liberaal

**LOKAAL
LIBERAAL** DOEN WAT JE BELOOFT!

Mede indieners

Zijn er andere fracties die de raadsvragen mede indienen nee

Raadvragen

Onderwerp	Wachlijsten Huishoudelijke Hulp en WMO
Inleiding	Deze vragen zijn opgesteld met medewerking van inwoners en commissielid Kenneth de Boer. Naar aanleiding van het artikel van RTV Stichtse Vecht, de brieven die door de gemeente zijn gestuurd, diverse gesprekken en contact met betrokken bewoners, heeft Lokaal Liberaal een aantal vragen m.b.t. de wachlijsten huishoudelijke hulp en de WMO. Als bijlage zijn ervaringen van diverse bewoners bijgevoegd (Bijlage - Artikel 41 vragen wachttijd HH en WMO) https://rtvstichtsevecht.nl/nieuws/artikel/flinke-wachlijsten-wmo-en-huishoudelijke-hulp .
Vraag 1	Hoe kijkt de wethouder naar de ervaringen van de bewoners van de afgelopen vijf jaar en wat zijn de zorgen van de wethouder?
Vraag 2	Welke stappen heeft de wethouder genomen in de afgelopen 4 jaar om de wachlijsten WMO en HH te stabiliseren/verlagen?
Vraag 3	Hoeveel fte medewerkers zijn werkzaam op de



Schriftelijke vraag ex Artikel 41 RvO

Datum en tijdstip van verzenden: di 15-02-2022 08:41

- Vraag 4
diverse afdelingen m.b.t. WMO en HH en wat is de gewenste hoeveelheid fte?
Wat heeft de wethouder de afgelopen 4 jaar gedaan om naast voldoende medewerkers, die beschikken over de juiste kennis en ervaring, maar ook het juiste opleidingsprofiel aan te trekken? En wat heeft de wethouder gedaan om kennis en kunde van de huidige medewerkers te ontwikkelen?
- Vraag 5
Hoe kwalificeert de wethouder de samenwerking tussen de verschillende aanbieders HH in de kleine kernen in Stichtse Vecht zodat bewoners tijdig de juiste hulp ontvangen?
- Vraag 6
Wat gaat de wethouder doen om de communicatie naar bewoners te verbeteren vanuit de diverse afdelingen sociaal Domein? En welke stappen zijn de afgelopen jaren genomen ter verbetering?
- Vraag 7
Op welke wijze worden de processen/procedures gevolgd m.b.t. de aanvragen WMO en HH? Worden deze correct gevolgd?

Bijlagen

Wil je een bijlage toevoegen
Bijlage(n)

ja
Bijlage Artikel 41 vragen wachttijd
Huishoudelijke hulp en WMO.pdf

Bijlage Artikel 41 vragen Ervaringen van diverse bewoners;

Al 5 jaar merken bewoners dat de WMO afdeling niet goed functioneert. Bewoners hebben geen vaste WMO consulent en de afdeling is slecht bereikbaar. Zo zijn zij telefonisch alleen bereikbaar tussen 09.00 uur en 12.00 uur. Buiten deze tijden zijn ze niet bereikbaar.

Al 5 jaar krijgen bewoners te horen dat de afdeling het erg druk heeft en onderbezet is. Daar hebben bewoners wellicht 1 jaar begrip voor kunnen opbrengen en een tweede jaar ook, maar dat lukt niet meer. Het is namelijk niet het probleem van bewoners en mensen die hulp nodig hebben dat er sprake is van drukte en onderbezetting. Bewoners willen 'gewoon' geholpen worden. De termijn van het in behandeling nemen van een aanvraag wordt steeds langer. Zo was de tijd 2 jaar geleden nog 4 weken, was dit vorig jaar 6 en wordt er nu 8 weken gedaan over de behandeling van een aanvraag.

Ervaringen van een bewoner 1:

Een paar jaar geleden heb ik een aanvraag ingediend voor een nieuwe rolstoel. Dit omdat mijn zithouding niet meer goed was en mijn toenmalige rolstoel ook op was. Het heeft me alleen al 1 jaar gekost om de aanvraag behandeld te krijgen. Vervolgens werd er iemand op mij afgestuurd van de toenmalige leverancier, Meyra, die moest bepalen of ik recht had op een nieuwe rolstoel. Deze medewerker bleef in de deuropening staan, keek mij aan en zei zonder mijn toenmalige rolstoel bekeken te hebben dat die rolstoel nog wel even mee kon. Opnieuw moest ik dus vechten om een nieuwe en goede rolstoel te krijgen.

Ervaring van een bewoner 2:

Ik maak gebruik van pgb's voor huishoudelijke hulp. Ieder jaar moet ik een nieuwe aanvraag indienen voor een indicatie als het gaat om huishoudelijke hulp. Deze indicatie kan wel voor 2 jaar worden afgegeven. Ieder jaar vul ik het formulier in op de website om de aanvraag te starten, vindt er een gesprek plaats met een WMO consulente (ieder jaar een ander), ontvang ik een gespreksverslag, onderteken ik deze en stuur deze terug naar de gemeente. Tijdens het gesprek met de WMO consulente moet ik ieder jaar opnieuw vertellen wat mijn beperking dan inhoud, welke zorg ik nodig heb en worden er privacy gevoelige vragen gesteld.

Het afgelopen jaar heb ik begin november de nieuwe aanvraag ingediend. De vragen die werden gesteld hadden veelal niets te maken met huishoudelijke hulp. Vervolgens heb ik een gespreksverslag toegestuurd gekregen dat niet compleet was. zorgverlener dit formulier ook moeten ondertekenen. Echter is al deze informatie bekend bij de Gemeente.

Ik wilde bij de SVB de declaratie indienen over de maand januari 2022 zodat mijn huishoudelijke hulp haar salaris zou krijgen. Dit was echter niet mogelijk. De Gemeente had niet aan hen doorgegeven dat ik voor 2022 opnieuw een indicatie toegekend had gekregen. Op 18 januari had ik echter een brief met de beschikking ontvangen. Er bleek in mijn dossier geen vinkje aangezet te zijn en ook het bedrag was niet ingevuld. Ik ben van 08.30 uur tot 14.00 uur bezig geweest om dit door de Gemeente voor elkaar te krijgen, maar het was helaas aan het eind van de dag nog niet geregeld.

Ik heb een pgb indicatie voor ondersteunende begeleiding. Door de komst van Tim Stichtse Vecht komt er nog meer administratieve rompslomp bij.

Recent is er tijdens een bijeenkomst aangegeven dat er bij het sociaal domein geen personele problemen zouden zijn. Echter uit bovenstaande ervaringen van bewoners blijkt dat beeld anders te zijn. Ten slotte lijken procedures bij de afdelingen die betrokken zijn bij de WMO en huishoudelijke hulp (HH) niet te worden gevolgd.