

Zaaknummer: 2022-033090

## Raadsvragen

Beantwoording van de schriftelijke vragen, gesteld door de fractie Samen Actief Sr betreffende WMO in het wijksteunpunt

Aan de leden van de Gemeenteraad

Op 23 juni 2022 heeft de fractie Samen Actief Sr onder verwijzing naar artikel 36 van het reglement van orde voor de vergaderingen van de raad, de navolgende vragen gesteld over WMO in het wijksteunpunt

Bijdrage Samen Actief Sr

Geacht college,

Tijdens de afgelopen commissievergaderingen kwam de WMO uitgebreid aan bod. Vooral het wijkgericht werken en het beschikbaar zijn van diverse disciplines in het wijksteunpunt zouden bijdragen aan een snellere verwerking van de initiële hulpvraag.

In navolging van de gegeven presentaties en de positieve uitstraling van zowel de wethouder als de beleidsmedewerkster wilde Samen Actief Sr dit testen. Hieronder ziet u een verslag van ons commissielid welke tevens ondersteuner van een ouderenbond is.

### Verslag:

Op 23-06-2022 bezoekt een dame van 78 jaar met haar dochter en een ondersteuner van een Ouderenbond rond 10.15 uur het Wijksteunpunt in de Schooten. De zorgvraag is voor de WMO. Mevrouw wil graag een fysiek gesprek met een medewerker. Een vriendelijke dame aanwezig voor de Jeughulp verteld dat de consulente niet aanwezig is. Maar zij is zeker bereid om mevrouw op weg te helpen.

In het bijzijn van mevrouw probeert zij contact te leggen met de WMO consulenten van wie zij een mobiel nummer in haar telefoon heeft. Twee consulenten zijn niet bereikbaar en er kan ook geen boodschap worden ingesproken met een terugbel verzoek. Er is ook nog een poging gewaagd om met de consulente te skypen maar ook dat had niet het gewenste resultaat.

Dan wordt het centrale nummer van de WMO gebeld, dit nummer gaf aan dat er nog 4 wachtende voor zijn. Na enige tijd wordt er gevraagd om op een ander tijdstip terug te bellen. Inmiddels heeft ook een medewerker van MEE & de Wering zich gemeld om hulp te bieden. Zij kan een schriftelijke melding doen van de aanvraag bij de WMO en de WMO vragen om een terugbelverzoek. Maar dat kan de ondersteuner van de Ouderenbond ook. Plots komt er een andere dame binnen met de mededeling dat zij een WMO consulente aan de telefoon heeft die mevrouw te woord wil staan en de gevraagde WMO verstrekking wil opnemen in haar bestand.

De consulente voert een gesprek voor zover mogelijk met mevrouw en stelt een aantal vragen. De niet door mevrouw beantwoorde vragen worden toegelicht door de dochter of de ondersteuner. Het gesprek werd afgesloten door de consulente door aan te geven dat zij deze telefonische WMO aanvraag zou bundelen en dan aan mevrouw zal toe sturen om deze zo nodig nog aan te vullen. Daarna beloofde zij dat zij deze cases ondertekend en retour niet onderop de stapel zal leggen maar proberen deze met enige spoed af te handelen. Op de vraag of het niet aanwezig zijn van een WMO consulente op het Wijksteunpunt vaker voorkomt lichtte de WMO consulente dit toe met het volgende: wij zijn met het steunpunt nog in de opbouwfase.

Samen Actief Sr vraagt zich af waarom positief aangegeven dat het wijksteunpunt geopend is terwijl dit, na ons bezoek, dus niet bleek te kloppen. Het antwoord dat men nog in de opbouwfase zit laat naar onze mening zien dat het college gaat voor een niet onderbouwde en ondersteunde uitspraak die de inwoner van Den Helder, Julianadorp en Huisduinen voor de zoveelste keer de wenkbrauwen laat fronsen.

Daarom hebben wij de volgende vragen:

1. Is het college het met ons eens dat, wanneer men aangeeft dat een dienst voor de inwoner in het leven is geroepen, dit ook zou moeten functioneren?

**Ja**

2. Is het college het met ons eens dat de WMO een menselijk gedreven systeem moet zijn en daarom de inwoner altijd op de juiste wijze dient te horen. Dus geen lange wachttijden aan de telefoon waardoor de beller uiteindelijk de hoorn neerlegt en de zaak laar rusten?

**Zoals aangegeven tijdens de commissievergadering MO van 21 juni jl. is de bezetting bij de telefonische toegang van de WMO beperkt. We streven ernaar om op korte termijn tot een oplossing te komen. In de tussentijd is er een mogelijkheid om een terugbelverzoek in te dienen bij het Klant Contact Centrum (KCC). Zo'n verzoek kan via het algemene telefoonnummer (bel naar 14 0223) worden ingediend, maar inwoners kunnen ons ook bereiken via de website, de mail of door een schriftelijke melding te doen. Helaas zijn wachttijden niet altijd te voorkomen. Ook niet wanneer onze bezetting op volle sterkte is. Vragen laten zich immers niet voorspellen.**

3. Als de lange wachttijd te maken heeft met een onder bemensing zou het dan niet noodzakelijk zijn meer mensen aan te nemen dan wel uitvraag en dergelijke op een ander tijdstip op dezelfde dag middels een terugbel systeem de hulpvrager te woord te staan?

**De vacature staat inmiddels uit, we zijn er klaar voor om nieuwe medewerkers in te werken. Starten met een wervingsprocedure heeft helaas niet altijd tot gevolg dat we geschikt personeel kunnen aannemen. Ook in Den Helder hebben we te maken met krapte op de arbeidsmarkt. Desondanks doen we er alles aan om onze inwoners zo snel en zo goed mogelijk te helpen. Hierbij is het ons streven dat inwoners direct contact kunnen opnemen met onze consulenten. Mocht direct klantcontact niet mogelijk zijn, dan is het indienen van een contact-/terugbelverzoek ook een mogelijkheid.**

4. Kan het college toezeggen dat er vanaf heden WMO consulenten aanwezig zullen zijn binnen het wijksteunpunt zodat verdere problemen kunnen worden voorkomen? Dit graag met een datum voor het reces aangezien dan weer veel tijd zal worden verloren.

**Wij zullen de wijksteunpunten niet bemensen met WMO consulenten. Conform de reeds gepresenteerde plannen m.b.t. wijkgericht werken zullen wij de wijksteunpunten bemensen met professionals die zijn opgeleid om een brede uitvraag te doen; professionals met kennis van de WMO, Jeugdwet en Participatiewet. Onze generalisten vormen samen met vrijwilligers en gesubsidieerde partners een toegangsteam, in onze wijksteunpunten. Mocht blijken dat er specialistische hulp nodig is dan kunnen onze specialisten worden ingeschakeld. Onze verwachting is dat lang niet alle hulpvragen door een specialistische consulent moeten worden opgepakt, maar dat onze inwoners op een laagdrempelige manier hun hulpvraag kwijt kunnen en vervolgens adequaat (snel, betaalbaar en duurzaam) worden geholpen.**

**Naar ons idee is de 78-jarige mevrouw die samen met haar dochter een test uitvoerde in ons wijksteunpunt naar behoren geholpen; er is een melding opgemaakt door aanhaken van WMO specialist én de melding is vervolgens in de routing ter spoedige afhandeling gezet. De melding is op 27 juni afgerond.**

**Voor veel inwoners is de WMO het enige vangnet voor een menselijk bestaan. Velen zullen in de toekomst hier een beroep op doen. Volgens Samen Actief Sr is dit dus een afdeling binnen de gemeente die zowel de menselijke maat als het meedenken als speerpunt zou moeten hebben. Het zogenaamde voordeel schutter zou hier voor de hulpvrager moeten gelden.**

Den Helder, 12 juli 2022

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en Wethouders van Den Helder,

J.A. (Jan) de Boer MSc.  
burgemeester



R. M. (Robert) Reus  
secretaris



