

Fractie Bazen

Den Helder, 15 september 2022

Technische vragen WMO, ter voorbereiding van de commissie MO d.d. 20 september 2022

De behandeling van de WMO in de commissie MO heeft voor Fractie Bazen tot de volgende technische vragen geleid.

Wij vragen ons met name af of iedereen op hetzelfde informatieniveau over de WMO bevindt, vandaar de volgende vragen over de kaders en de uitvoering.

Wij realiseren ons dat veel gevraagde informatie de uitvoering betreft, echter wij willen graag zeker stellen dat de afgesproken kaders wel haalbaar worden geacht door de organisatie.

Onze vragen graag vanuit het perspectief van de cliënten beantwoorden.

Vragen:

1. Is er een landelijk vastgestelde procedure met een ondergrens waaraan wij wettelijk moeten voldoen? **Ja, 6 weken onderzoeksperiode na melding, 2 weken afhandeltermijn na omzetting melding naar aanvraag .**
Zo ja, voldoen wij in onze gemeente aan die norm? **Ja, er is wel sprake van overschrijding in een deel van de aanvragen.**
Zo nee, welke kaders houden wij aan in Den Helder? **Zo snel mogelijk meldingen/aanvragen van een besluit voorzien maar minimaal binnen de 8 weken termijn.**
2. Op welke manier controleren wij in onze gemeente de norm en performance van de afdeling WMO? **Management informatie betreffende openstaande meldingen (waar nog geen besluit op is genomen), hoeveelheid meldingen/aanvragen, soort melding/aanvraag, sturen op afhandeltermijn (oudste eerst oppakken, prioritering op spoed)**
3. Lopen er verbetertrajecten en zo ja, welke? **Ja, vanaf januari 2022 ingezet op extra personele ondersteuning, processen verbeteren en efficiënter maken, systeem beter benutten, opbouwen van het team middels vast personeel.**
Kunt u aangeven wat de status is en wat de resultaten zijn van die verbeteringen? **Status is dat er recent 3 FTE zijn aangenomen (intern) en dat de gesprekken voor extra FTE deze week worden gevoerd met externe kandidaten voor nog eens 2/3 FTE .Processen zijn aangepast, rapporten en beschikkingen zijn ook aangepast. I en T aanpassingen vergen meer tijd. Deze verbeteringen zijn nog niet volledig geëffectueerd (nieuwe personeel moet nog starten, alsmede**

een aantal systeemtechnische aanpassingen). Resultaat van de eerder gepleegde inzet is geweest wegwerken achterstanden.

Op welke wijze meet u de resultaten en kunt u de KPI-gegevens met ons delen?

Wij meten de afhandeltermijn, aantal openstaande processen, aantal aanvragen waarop beslist wordt. Van Beschermd wonen is 100% van de aanvragen binnen de termijn, van de Wonen rollen vervoer en huishoudelijke hulp is ruim 70% binnen de termijn en bij dagbesteding/begeleiding is 50% binnen de termijn. De afgelopen vakantieperiode zorgen voor een vertraging in afhandeling.

4. Om een indruk te krijgen van de gemiddelde doorlooptijd per afhandelfase willen wij graag weten in hoeveel gevallen het eerste contact al leidt tot een tevreden cliënt. Daartoe is een klantonderzoek nodig. Wij kunnen niet aangeven of een klant zich tevreden voelt na het eerste gesprek en meten dit nu niet. Op welke wijze stelt u dit vast en kunt u de resultaten met ons delen? Dit kunnen wij niet vaststellen.
5. De doorlooptijd van aanvragen is belangrijk. Kan het college aangeven wat de maximale doorlooptijd is van de aanvragen, inclusief verlenging en hoeveel aanvragen de uiterste datum overschrijden? Maximale wettelijke doorlooptijd is 6 weken onderzoeksfase. Na verstrijken van deze fase kan men de melding omzetten in een aanvraag en heeft de gemeente nog 2 weken de tijd om de aanvraag af te ronden. Deze termijn kan langer zijn wanneer er gegevens voor de beoordeling ontbreken welke opgevraagd moeten worden. Aantal is een moment opname, in zijn geheel genomen is 65 % binnen de termijn.
6. Is de huidige begroting toereikend om eventueel tot een hoger ambitieniveau te komen? Als u doelt op de afhandeltermijn: Dat is wel onze inschatting op dit moment. De (aankomende) energie armoede kan wel tot gevolg hebben dat er meer aanvragen komen waardoor e.e.a. vertraging krijgt. De onderzoeksperiode van 6 weken kan vaak niet sneller wegens afhankelijkheid van derden. Als het wel kan doen we dat uiteraard wel.
7. Zijn er prestatie indicatoren om dit te meten ingesteld? Zo ja, welke zijn deze en hoe worden deze bewaakt? Ja dit betreffen de wettelijke termijnen. Wekelijks krijgt het team een update en werk wordt op prioriteit/afhandeltermijn opgepakt. Kunt u tevens aangeven wat hier de resultaten van zijn? Zoals aangegeven is 65 % van alle aanvragen bij de WMO binnen de wettelijke termijn.
8. Wij zien graag dat dit ambitieniveau door middel van een RIB aan de fracties bekend wordt gesteld. Is een tussentijdse rapportage mogelijk? Ja.
9. Is er overwogen de vragen in een vroeger stadium te routeren naar bijvoorbeeld huishoudelijk, aannemer, ergotherapeut? De vraag is mij onduidelijk.
10. Er is geconstateerd dat er een tekort aan personeel is. Door de gemeente is aangegeven dat een vacature naar meer personeel uitstaat. Kunt u ons op de hoogte brengen hoe het staat met deze sollicitatieprocedure? Ja, inmiddels 4 FTE kunnen vullen en er loopt nog een procedure voor nog 2 extra FTE. We gaan deze nieuwe mw zelf opleiden waarbij zij gezamenlijk de kennis en kunde krijgen.

11. Kunt u aangeven in hoeveel gevallen een aanvrager wordt doorverwezen naar de woonlening, voor het levensloopbestendig maken van zijn/haar woning? Kunt u tevens aangeven wat hiervan de uitkomst is? Wij verwijzen hier niet naar. Dit betreft een verwijzing naar het afsluiten van een lening. Om te kunnen beoordelen of men hiervoor in aanmerking komt missen wij gegevens en kennis.

Met vriendelijke groet,

Namens Fractie Bazen,
Kees Bazen