

Beantwoording schriftelijke vragen Zó! Zoetermeer over 'Zeer grote problemen Zoetermeerse Wmo' d.d. 21 september 2018

Vragen over achterstanden Wmo

Vraag 1

Het college stuurt nu – na onze eerdere officiële vragen over de achterstanden – een bericht aan de mensen die een melding hebben gedaan dat de afhandeling (veel) langer duurt. Zó! Zoetermeer denkt dat dit niet de bedoeling is van de wet. Is het college dat met ons eens?

Antwoord 1

De wettelijk vastgestelde afhandeltermijn wordt op dit moment niet gehaald. Het college is zich zeer bewust van de onzekerheid die dit geeft bij mensen die ondersteuning nodig hebben. De brief is verstuurd om mensen te informeren over de achterstand en de maatregelen die worden genomen om deze zo spoedig mogelijk in te lopen.

Vraag 2

Is er een juridische basis waardoor het toegestaan is om mensen langer te laten wachten op het onderzoek dan 6 weken?

Antwoord 2

Na een melding moet binnen 6 weken een onderzoek plaats vinden. Gebeurt dat niet dan heeft de cliënt de mogelijkheid om direct een aanvraag in te dienen, waarop binnen twee weken een besluit moet worden genomen. Er is niet direct een juridische sanctie als de afhandeling van een melding langer duurt dan 6 weken, wel als het besluit op een aanvraag langer duurt dan 2 weken. Het college vindt het zeer onwenselijk dat meldingen langer dan 6 weken blijven liggen en doet er alles aan om meldingen binnen de termijn van 6 weken op te pakken.

Vraag 3

In de Zoetermeerse verordening op de Wmo staat dat een aanvraag zoals hierboven bedoeld bij c) moet worden gedaan op een door het college verstrekt formulier. Wij hebben in onze eerdere vragen over de achterstanden aan het college gevraagd om het aanvraagformulier beschikbaar te stellen. Tot op heden hebben wij het aanvraagformulier niet kunnen vinden op de website. Mensen die wij hebben aangeraden om aan het college een mail te sturen met het verzoek om het aanvraagformulier te sturen, hebben het formulier niet gekregen.

Zij kregen alleen bericht dat hun bericht was doorgestuurd naar de afdeling (wat dus verder geen enkel effect had). Kan het college ons een aanvraagformulier sturen zodat wij het kunnen mailen aan de mensen die langer dan 6 weken hebben gewacht en bij ons aan de bel trekken?

Antwoord 3

Op de website is inmiddels de optie toegevoegd om een Wmo aanvraag te doen¹.

Vraag 4

Kan het college er vanaf nu zelf voor zorgen dat aan mensen bij wie de 6 weken-termijn bijna is verlopen een aanvraagformulier wordt gestuurd zodat Zoetermeer volgens de wet handelt.

¹ <https://www.zoetermeer.nl/form/wmo-hulpvraag-of-hulpmiddel/melding-hulpvraag-of-hulpmiddel-wmo-0>

Antwoord 4

Het college kiest er niet voor om aanvraagformulieren toe te sturen aangezien de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen inmiddels toegevoegd is aan de website.

Vraag 5

Zó! Zoetermeer wil graag met het college van gedachten wisselen over allerlei maatregelen om ervoor te zorgen dat dit niet nog een keer kan gebeuren (zoals spreiding van indicaties, veel vaker voor 5 jaar indiceren in plaats van voor 3 jaar, etc. etc.) Wij gaan er van uit dat nu eerst met man en macht gewerkt moet worden om de ontstane chaotische situatie op te lossen. Wij gaan er ook van uit dat een en ander uiterlijk op 1 december opgelost is. Wij verzoeken het college om de raad vóór medio januari uitgebreid te rapporteren over de oorzaken van de achterstanden en de schade die de mensen hebben geleden (hoeveel mensen hebben hoe lang zonder huishoudelijke hulp gezeten, etc. etc.) zodat de raad hierover kan spreken met het college.

Antwoord 5

Het college streeft er naar om zo snel mogelijk, maar uiterlijk vóór het eind van dit jaar, de achterstanden te hebben weggewerkt en aanvragen weer binnen de wettelijke termijn af te handelen. Het college informeert de raad medio januari over de actuele afhandeltermijn. Informatie over de maatregelen om herhaling in de toekomst te voorkomen volgt uiterlijk 1 maart.

Vragen over leverancier hulpmiddelen

Vraag 1

Is het college het met ons eens dat de situatie totaal onacceptabel is?

Antwoord 1

Ja, dat is het college met u eens.

Vraag 2

Waarom regelt het college niet een meldpunt bij de gemeente zodat de gemeente zelf in volle omvang in beeld krijgt wat er mis gaat, en de cliënt en/of mantelzorger kan ontzorgen? Het zou voor veel cliënten al veel schelen als ze niet een paar keer per dag moeten bellen, bidden en smeken om geholpen te worden.

Antwoord 2

Gezien de huidige situatie is begin augustus besloten dat consulenten klachten over HMC, in overleg met de cliënt en namens de cliënt, rechtstreeks doorzetten naar de leverancier. Hiermee bestaat een dergelijk meldpunt dus eigenlijk al. Om te voorkomen dat de consulenten nóg zwaarder belast worden blijft de verantwoordelijkheid voor het afhandelen en oplossen van de klacht waar deze hoort: bij de leverancier. De klachten worden gemonitord door de contractmanager van de gemeente, die goed zicht heeft op de omvang en de afhandeling van de klachten.

Vraag 3

Is het college bereid om zelf te monitoren of leveranties geschieden binnen de afgesproken termijnen en er zelf achteraan te gaan als dat mis dreigt te gaan, zodat de cliënten ontzorgd worden en iedereen op tijd heeft wat er nodig is?

Antwoord 3

Dit wordt al nauwkeurig gemonitord via de kwartaalrapportages van HMC. Wmo consulenten bemiddelen daarnaast tussen de cliënt en de leverancier.

Vraag 4

Wij begrijpen dat in sommige gevallen vanuit de Wmo wordt aangeboden om als cliënt zelf maar een vervangend vervoermiddel te huren en de rekening naar de gemeente te sturen. Waarom wordt niet met de leverancier afgesproken dat de leverancier spullen huurt, als hij niet in staat is mensen een vervangende voorziening te leveren?

Antwoord 4

Wij zijn het met u eens dat dit een geschikte tijdelijke oplossing zou kunnen zijn. Onze focus én die van de leverancier ligt momenteel echter op het verbeteren van de huidige dienstverlening. Uit het oogpunt van snelheid kiezen we er daarom voor om, in geval van nood, dit direct met de cliënt te organiseren.

Vraag 5

Wat zijn de plannen van het college om ervoor te zorgen dat de leverancier zich aan zijn contract gaat houden? Wanneer verwacht het college dat deze ellende voorbij is? Zijn er al juridische stappen ondernomen? Zo ja, waar bestaan die uit? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Het college is intensief in gesprek met HMC over het verbeteren van de dienstverlening. Over dit traject bent u recent geïnformeerd.

Dit PDF document is rechtsgeldig digitaal ondertekend op basis van een PKI overheid certificaat. De ondertekenaars zijn:

- André Huykman
- Charlie Aptroot

Datum, tijdstip en andere gegevens ten behoeve van de validatie van de digitale ondertekening zijn opgenomen in een Akte van ondertekening PDF die separaat is gearhiveerd in het bestuursarchief van de gemeente Zoetermeer.



Digitally signed by
signingservice.zynyo.com
Date: 2018.10.11 17:43:01 CEST
Document ID:
7f956596-9132-45b8-87a1-3f12399825f0