

Aan de gemeenteraadsfractie van:
BSD
T.a.v. L.H. van der Kallen
p/a Griffie Bergen op Zoom,
brief gepubliceerd via RaadsInformatieSysteem



Uw kenmerk LVDK/ 21009
Uw brief 25-05-2021
Onderwerp: WMO/ PGB

Ons kenmerk U21-005372
Beh. door
Cluster SVUSD,

Datum
Doorkiesnr.
Bijlage(n)

- 2 JUNI 2021

Beste heer Van der Kallen,

In uw brief van 25-05-2021 uit u uw zorgen over de klachten die u ontvangt over de procedures/wachttijden/behandeling van WMO en PGB aanvragen. U heeft het college diverse vragen gesteld over WMO/ PGB. Hieronder leest u uw vragen en onze antwoorden hierop:

Vraag:

Wat zijn de gemiddelde doorlooptijden van WMO- en PGB-aanvragen?

Antwoord:

Wettelijk gezien dient er binnen 8 weken nadat de melding is gedaan een besluit genomen te worden. Momenteel ligt de doorlooptijd van een Wmo melding, ongeacht of dit voor zorg in natura of PGB is, op 10 weken. De meldingen voor een maatwerkvoorziening in PGB kennen geen langere doorlooptijd.

Vraag: Wat zijn de langste doorlooptijden en wordt in dergelijke gevallen onderzocht wat de oorzaken zijn en mogelijk oplossingen voor de toekomst?

Antwoord:

De oudste meldingen die momenteel nog open staan dateren van begin februari 2021. Er is een aantal individuele meldingen die een langere doorlooptijd kennen, maar dit is te wijten aan o.a. de complexiteit van de melding (bv. bij een offertetraject voor woningaanpassingen). De lange doorlooptijden worden (o.a.) veroorzaakt door de krapte in de capaciteit (recent heeft een formatie-uitbreiding plaatsgevonden) en de tijd die nodig is voor werving, selectie en inwerken.

Het langdurig thuiswerken als gevolg van de COVID19 maatregelen en de start van het nieuwe werkproces in oktober 2020 (t.b.v. inhoudelijke kwaliteitsverbetering) hebben eveneens voor vertraging gezorgd. Er is tevens sprake van een aanhoudende (lichte) stijging van het aantal meldingen (In het jaar 2020 zijn 200 meldingen meer ingediend dan in het jaar 2019)

Vraag:

Wat zijn de klachtencijfers en de afhandelingstijden van klachten?

Antwoord:

Bij de meest recente uitvraag waren er 4 klachten bekend. De klachten worden allen binnen de daarvoor gestelde termijn (6 weken) behandeld.

Vraag:

Zijn er suggesties van de behandelaars van aanvragen (hoe de procedures te vereenvoudigen en/of te versnellen) en hoe wordt met die suggesties omgegaan?

Antwoord:

In samenwerking met de Wmo-adviseurs heeft er in de tweede helft van 2020 een lean-six-sigma traject plaatsgevonden, wat heeft geleid tot diverse aanpassingen/verbeteringen in het werkproces. In navolging op dit traject wordt momenteel onderzocht of we het leveringsplan dat wordt opgesteld door de zorgaanbieder en cliënt (waarin wordt aangegeven hoe er invulling wordt gegeven aan de doelen die in het ondersteuningsplan worden gesteld) op een andere manier kunnen inbedden in het proces om zo de doorlooptijd van melding tot beschikking te verkorten. Uit deze trajecten blijkt echter wel dat het erg lastig is om het Wmo-toekenningsproces te vereenvoudigen of versnellen, omdat we hierbij als gemeente gebonden zijn aan bepaalde wet- en regelgeving.

Mocht u over deze brief nog vragen of opmerkingen hebben dan kunt u contact opnemen met P.G.E. Werrebroeck, bereikbaar via telefoonnummer 0164-277830.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,
namens het college,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'N' and 'M' followed by a large, loopy flourish that crosses itself.

Mevr. N.M. van der Zwan – Brasser
Wethouder