



Plan van aanpak bevindingen Rekenkameronderzoek Wmo

Nadere analyse en stand van zaken



Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	2
2.	De bevindingen van de Rekenkamer.....	2
3.	Wat hebben we gedaan met de aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek?	6
4.	Actueel beeld aanvraag-proces.....	11
5.	Ontwikkelingen in dienstverlening.....	144

1. Inleiding

Voor de commissie Zorg & Welzijn van 12 september 2018 was het Rekenkameronderzoek Verstrekkingen van Wmo-voorzieningen geagendeerd. De commissie heeft in die vergadering gevraagd om een analyse van de geconstateerde conclusies en aanbevelingen en om informatie over de maatregelen die we hebben getroffen om de dienstverlening te verbeteren. Met dit stuk komen we aan het verzoek van de commissie tegemoet:

- In hoofdstuk 2 gaan we in op de bevindingen uit het Rekenkameronderzoek en geven wij een nadere analyse;
- in hoofdstuk 3 maken wij inzichtelijk welke maatregelen we naar aanleiding van de aanbevelingen van de Rekenkamer hebben genomen en waar we staan met het uitvoeren van die maatregelen;
- in hoofdstuk 4 geven we een actueel beeld van de doorlooptijden van de afhandeling van Wmo-aanvragen;
- in hoofdstuk 5 geven we een beeld van de veranderingen die gaande zijn rondom de dienstverlening van het Sociaal Plein door de ingezette beweging naar de wijken.

2. De bevindingen van de Rekenkamer

In de periode september 2017 tot en met mei 2018 heeft de Rekenkamer onderzoek gedaan naar de verstrekking van individuele Wmo-voorzieningen. De Rekenkamer trekt op basis van het onderzoek diverse conclusies.

De Rekenkamer heeft geconcludeerd dat:

- In het aanvraagproces de wachttijden te lang zijn;
- de rechtspositie van de inwoner onvoldoende is geborgd in het aanvraagproces;
- de duidelijkheid van brieven en beschikkingen te wensen overlaat;
- dat kwetsbare inwoners, die niet over voldoende 'eigen kracht' beschikken, 'buiten de boot kunnen vallen' of 'van het kastje naar de muur worden gestuurd';
- de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoeken te laat en niet eenduidig zijn gecommuniceerd;
- de gespreksvoering consistentier moet en er meer waarborgen moeten worden ingebouwd om de privacy te bewaken;
- de sfeer in de ontvangstruimte van het Sociaal Plein beter kan.

De Rekenkamer heeft ook geconcludeerd dat:

- De bejegening door en de kennis van consultants door inwoners over het algemeen positief gewaardeerd wordt;
- dat het positief is dat consultants de telefoondienst en loketdienst bemannen. Hierdoor is het eerste aanspreekpunt een deskundige en kunnen lichte hulpvragen soms direct worden opgelost;
- spoedvragen direct in beeld zijn zodat meteen actie ondernomen kan worden.

We herkennen en erkennen de conclusies van de Rekenkamer. Ze komen overeen met onze eigen analyse die de basis vormde voor het project WINST (juni 2017 vastgesteld in de raad). Het Rekenkameronderzoek is gestart in een periode waarin het wegwerken van de wachtlijsten één van de topprioriteiten van het Sociaal Plein was. Het was een bewuste keuze om het aanvraag-proces te

versnellen door een aantal processtappen over te slaan, zoals de schriftelijke bevestiging van afspraken en het versturen van gespreksverslagen. We hebben daarmee prioriteit gegeven aan het sneller helpen van inwoners, en het waarborgen van de rechtspositie minder aandacht gegeven. Dit heeft bijgedragen aan een verkorting van de doorlooptijden (zie hoofdstuk 4).

De Rekenkamer toont begrip voor deze keuze. Men geeft aan de intentie van de maatregelen te begrijpen maar vindt dat de aandacht voor de rechtspositie weer terug moet komen. Wij onderschrijven dit.

De aanbevelingen van de Rekenkamer zijn een belangrijke bevestiging van de ingezette koers. We hebben in deze notitie bij elke aanbeveling maatregelen geformuleerd en hebben aangegeven hoe ver we zijn met de uitvoering van die maatregelen (zie hoofdstuk 3).

‘De winkel blijft open / de wereld draait door’

Alvorens wij ingaan op de aanbevelingen van de rekenkamer geven wij graag een samenvatting van de maatregelen die wij hebben doorlopen naast de aanbevelingen van de rekenkamer:

- De processen zijn geanalyseerd en aangepast.
- Het aanvraagproces is vereenvoudigd en aangepast.
- Door het invoeren van de functie van Ondersteuner Consulent is het nu mogelijk om te monitoren of de inwoner op tijd reageert en of er actie van de consulent (-ondersteuner) noodzakelijk is.
- De communicatie is aangepast. De schriftelijke communicatie is aan een kritische blik onderworpen. Voor een deel zijn de brieven en beschikkingen aangepast. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de kennis en kunde van leden van de Cliëntenraad en is er een gespecialiseerd bureau ingehuurd.
- De ICT verbetering is een doorlopend proces. Nu zijn deze op het niveau dat de voorgestelde procesverbeteringen ook daadwerkelijk kunnen worden ingevoerd en er op deze wijze gewerkt kan gaan worden.
- Door de ICT aanpassingen zijn ook de Dashboards ontwikkeld waardoor er betrouwbare (stuur) informatie beschikbaar is. In deze nota maken wij hiervan gebruik.
- Door de aanpassingen van de ICT konden de e-diensten ontwikkeld worden. De eerste e-dienst is de aanvraag mantelzorgwaardering. De volgende is de melding WMO en daarna volgen e-diensten voor Participatie (Inkomen).

Tijdslijn	Wat is er gedaan
2017	In aanloop naar WINST aantallen processen, tijdsbesteding per handeling en verdeling in rollen en formatie calculatie berekend.
Juni 2017	Raad heeft project WINST vastgesteld.
	Diverse overbodige stappen zijn uit het proces gehaald en versnellingen zijn daar waar mogelijk ingevoerd.
2017-2018	Forse toename meldingen Wmo, inwoners kregen een standaard brief met daarin verlenging van vier weken, tijdelijk geen bevestiging van afspraken en gespreksverslagen.
September 2017 tot mei 2018	Rekenkameronderzoek Wmo
Juni 2017 tot en met begin 2018	Wegwerken wachttijden hoogste prioriteit en aanvragen in behandeling genomen.
Juni 2017 tot en met 2019	Diverse projecten rondom WINST zijn gestart waaronder majeure ICT-projecten (o.a. het invoeren van het zaakstelsel) die versnelling in afhandeling moeten ondersteunen.
Begin 2018	De ouderdom van de werkvoorraad is teruggelopen. Hierdoor kwam de werkvoorraad op een normaal niveau. De nieuwe aanvragen werden direct opgepakt en verwerkt. De standaardbrieven over verlenging van vier weken aan de inwoners werden stopgezet, omdat besloten werd om nu capaciteit in te zetten op de oudere aanvragen. Een deel hiervan betreft de administratieve afhandeling omdat de voorzienig/hulp al wel is ingezet, maar de beschikking en dergelijke nog niet verstuurd is. De rekenkamer maakte ook op basis hiervan de opmerking dat de rechtspositie van de inwoner niet voldoende was geborgd.
Halverwege 2018	Invoering van cruciaal ICT-project levert vertraging en meer werkzaamheden op, waardoor versnelling op enkele punten niet volgens planning verliep. Dit ICT project is noodzakelijk voor de opstart en uitvoering van bijvoorbeeld e-diensten en om te voldoen aan onder andere de archiefwet. De implementatie vergde echter veel meer capaciteit dan verwacht. Hierdoor liep de productie terug. Pas in juli was de productie weer op niveau. Hiermee werd echter de opgelopen achterstand niet ingelopen.
	Start met uitvoeringsplan Ondersteuning en ontmoeting in de wijken. Experiment met indicatie loos werken en werken in de wijk.
Opschonen oude werkprocessen	Er is gekozen om de oude werkprocessen in de administratie aan te pakken. Deze veroorzaken veel extra werkzaamheden. Bij een deel hiervan is de hulp al ingezet terwijl de administratieve handelingen niet zijn afgerond. Het opschonen van de oude werkprocessen heeft als zichtbaar effect dat de gemiddelde doorlooptijd toeneemt. Er wordt immers gemeten van datum melding tot einde proces.
Juli 2018 – januari 2019	Start met invoering aanbevelingen rekenkameronderzoek
Q3 2018	Invoering digitaal aanvraagproces mantelzorgwaardering. Hierdoor kunnen inwoners gemakkelijk online de waardering aanvragen. De helft van de aanvragen is nu al digitaal gedaan. Dit heeft tot efficiëntie in het aanvraagproces geleid waardoor de afhandeling en uitbetaling sneller verloopt.
Eind 2018 – januari 2019	Resultaten van maatregelen beginnen zich te vertalen in een versnelling van de behandeling van de aanvragen.

	Aanvragen worden nu onder andere digitaal gescand en voldoen aan de archiefwet. Ook kunnen straks de Wmo meldingen digitaal (voorheen via telefoon of e-mail en nu online). Inwoners kunnen zich met hun Digid aanmelden en zelf een Wmo-aanvraag starten door een Wmo-melding in te voeren. Dit is gemakkelijker voor de inwoner en scheelt veel aan administratieve lasten. Uiteraard blijven de andere vormen van melding doen bestaan. Niet iedereen is digitaal vaardig.
Q1 – Q2 2019	Effecten van invoering ICT maatregelen en invoering van aanbevelingen rekenkameronderzoek afgerond.

In 2017 zijn we gestart met een majeure operatie die heeft geleid tot het project WINST. We zijn in diverse werkgroepen gestart met het analyseren van onze werkprocessen waarbij overbodige stappen uit het proces zijn gehaald en versnellingen waar mogelijk zijn ingevoerd. We hebben inschattingen gemaakt van het aantal aanvragen voor Wmo-voorzieningen en de tijdsbesteding. Op basis daarvan hebben we formatie berekend. Aanleiding was een forse stijging van de werkdruk op het Sociaal Plein en in het bijzonder de Wmo. Door de forse toename van de werkdruk waren we genooddaakt inwoners die een aanvraag indienden een brief te sturen met daarin de aankondiging dat de behandeling van de aanvraag langer op zich zou laten wachten dan gewenst. En we hebben bevestiging van de afspraken en gespreksverslagen tijdelijk niet meer opgestuurd.

Begin 2018 was de ouderdom van de werkvoorraad teruggelopen. Hierdoor kwam de werkvoorraad op een normaal niveau. De nieuwe aanvragen werden direct opgepakt en verwerkt waardoor de standaardbrieven over verlenging van vier weken niet meer nodig waren. We waren er van overtuigd dat we de wachtlijsten door de extra inspanningen de baas waren en dat de daling zich zou voortzetten.

In 2018 heeft het Sociaal Plein echter een tweetal tegenslagen gekend.

Ten eerste leverde de invoering van een cruciaal ICT-project (zaaksysteem) grote vertraging op en in eerste instantie veel meer extra werkzaamheden. Nu het zaaksysteem voor het overgrote deel is ingevoerd zijn de extra werkzaamheden deels genormaliseerd. De extra handelingen zijn echter nu nog gebleven.

Door het zaaksysteem is het mogelijk dat de inwoner meer via het digitale kanaal met ons in contact komt (naast de andere contactmogelijkheden). In kwartaal 3 van 2018 zijn wij gestart met het digitaal aanvragen van de mantelzorgwaardering. Na een uitgebreide campagne zijn nu 50 % van de aanvragen via de digitale dienst ingediend. Behalve gemak voor de inwoner is hiermee ook het proces van de aanvraag aangepast. Dit heeft geresulteerd in minder benodigde capaciteit. De resultaten zijn dus zeer hoopgevend.

Begin 2019 gaan we dan ook starten met het digitaal melden van Wmo aanvragen. Inwoners kunnen dan met behulp van hun Digid een melding in het kader van de Wmo doen. De testfase is nu opgestart en samen met de Adviesraad is het digitaal aanvragen getest. Bij het invullen wordt de inwoner langs de vragen geleid tot er uiteindelijk een duidelijke melding komt. Dat kan op ieder moment van de dag waardoor de eventuele hulp dan wel de onafhankelijk cliëntondersteuner de inwoner kan helpen.

Behalve meer mogelijkheden en gemak voor de inwoner betekent dit een verlichting van de administratieve lasten van het team en daarmee een verlichting van de werkdruk.

De **tweede** tegenslag was dat het ziekteverzuim in het eerste halfjaar naar gemiddeld 10% ging. Dit bracht de capaciteit een slag toe en verhoogde de wachtlijsten. Met de vaste formatie dit weer inlopen is niet mogelijk. Hierdoor hebben wij extra tijdelijk personeel moeten inhuren. Wanneer wij slagen in onze ICT-projecten verwachten wij dat de huidige werkdruk substantieel afneemt.

Daarnaast vond de verwachte daling van het aantal aanvragen Wmo niet plaats, dat was wel een belangrijk uitgangspunt voor de formatieberekening. Mede doordat we later zijn gestart met het experiment met indicatieloze dienstverlening, bleven de aanvragen richting het sociaal plein hoog.

Zoals reeds is aangegeven houden we de 'winkel open tijdens de verbouwing'. Dat betekent dat de werkdruk voor nu niet direct vermindert. We zijn er voor de langere termijn van overtuigd dat de maatregelen leiden tot de gewenste verbeteringen.

Wij streven er naar om 80% van de aanvragen binnen de wettelijke termijn af te handelen en dat spoedgevallen binnen 24 uur worden opgepakt en administratief afgehandeld binnen 2 weken. Wij gaan uit van 80% omdat:

Er soms sprake is van overmacht waardoor de afhandeling van aanvragen buiten de wettelijke termijn vallen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Het wachten op advies van medisch deskundigen over benodigde voorzieningen;
- passingen en levering van leveranciers;
- keuzes en overwegingen van inwoners en mantelzorgers hebben meer tijd nodig;
- complexiteit van de meldingen Wmo.

Daarnaast hebben wij te maken met externe ontwikkelingen zoals:

- Een ouder wordende Hilversumse bevolking en het langer zelfstandig blijven wonen en;
- landelijke aanpassingen van wetgeving zoals recentelijk het abonnementstarief eigen bijdrage wat leidt tot meer meldingen voor Wmo voorzieningen.

3. Wat hebben we gedaan met de aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek?

Bij de aanbevelingen van de Rekenkamer en de naar aanleiding hiervan genomen maatregelen (zie onze bestuurlijke reactie van 5 juli jl.) geven we aan wat we sindsdien hebben gedaan met de aanbevelingen. Wanneer de maatregelen nog niet zijn afgerond, geven we aan op welke termijn dat wél het geval zal zijn en hoe wij hieraan werken.

Conclusie 2	De wachttijden in het aanvraagproces zijn te lang. Wettelijke termijnen worden in een ruime meerderheid van de gevallen overschreden.
Aanbeveling 1	Zorg dat de wettelijke termijnen worden gehaald en verbeter de registratie van doorlooptijden.
Bestuurlijke reactie van 5 juli 2018 (kenmerk: 470009)	We hebben het afgelopen jaar weliswaar een enorme slag gemaakt in de kwantiteit, maar we zijn er nog niet. Uit de management rapportage (peildatum 25-06-2018) blijkt dat van de binnengekomen meldingen 74% binnen de 6 weken termijn valt en 94% binnen de 8 weken termijn. De te lange doorlooptijd was een van de aanleidingen te starten met het project Winst. Nadrukkelijk noemen wij dat alle meldingen bij binnenkomst gescreend zijn op urgentie. Er is indien nodig direct actie ondernomen.

	In ons coalitieakkoord hebben we de ambitie opgenomen dat we in principe de termijn terug willen brengen naar twee weken. Een goede dienstverlening met betrekking tot de WMO voorzieningen betekent volgens ons snelheid in het afhandelen van de zorgvraag. We willen dit bereiken door anders te werken; door meer te werken op basis van vertrouwen vooraf en steekproefsgewijze toetsing achteraf. We gaan de indicatie niet overdoen als er een medisch rapport is.
Status	Deels gereed
Toelichting	De kengetallen en achterliggende ontwikkelingen zijn nader toegelicht in paragraaf 4.

Conclusie 3	De rechtspositie van de cliënt is onvoldoende geborgd in het aanvraagproces.
Aanbeveling 2	Laat het inkorten van de doorlooptijden niet ten koste van de rechtspositie van cliënten gaan.
Bestuurlijke reactie van 5 juli 2018 (kenmerk: 470009)	De keuze om de aandacht voor de inwoner (en het realiseren van ondersteuning) boven de administratieve handelingen te stellen, onderschrijven we nog steeds. Het is prettig dat u deze keuze ondersteunt en onze goede intenties op prijs stelt. Door uw rapport zijn we ons er van bewust geworden dat we hierin wellicht iets verder zijn gegaan dan strikt noodzakelijk. Dit gaan we dan ook herstellen. Om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, gaan wij een schriftelijke bevestiging sturen van een gemaakte afspraak. Wij zijn gestart om het gespreksverslag terug te brengen in het proces. Een door de inwoner ondertekend gespreksverslag geldt als aanvraag.
Status	Q1 2019 gereed
Toelichting	<p>We hebben het aanvraag-proces nu zodanig ingericht dat én de afhandelingstijd is verkort én de rechtspositie van de inwoner is gewaarborgd. Met de nieuwe werkwijze hebben we de rechten van de inwoners weer geborgd. Het nieuwe proces kent de volgende stappen en is in Q1 volledig operationeel.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De aanmelding De aanmelding wordt schriftelijk bevestigd, met daarbij: <ul style="list-style-type: none"> - De aankondiging van het onderzoek; - de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning; en - een formulier als ondersteuning bij het opstellen van een persoonlijk plan. 2. Het onderzoek Het gesprek met de inwoner wordt gevoerd m.b.v. de gesprekstoel Wmo. Door deze gesprekstoel is geborgd dat alle inwoners die zich bij het Sociaal Plein melden volledig en op dezelfde wijze worden geïnformeerd. Hun ondersteuningsbehoefte wordt volledig in kaart gebracht. Ook is geborgd dat het gesprek bij alle inwoners gaat over alle leefgebieden, uitgaande van het beginsel van 'positieve gezondheid' (zie Kadernota Sociaal Domein) en de actuele wet- en regelgeving. Ook eventuele aanvullende medische onderzoeken zijn een standaard onderwerp in deze gesprekstoel. <p>Het gesprek wordt afgerond met een onderzoeksverslag. De ICT-systemen die dit verslag opleveren, en die zijn aangeschaft voor de ondersteuning van het nieuwe aanvraag-proces, verwachten wij op 1 januari 2019 te hebben geïmplementeerd.</p>

	<p>3. De aanvraag Het onderzoeksverslag wordt opgestuurd naar de inwoner die het thuis rustig kan doornemen. Als de inwoner het eens is met het verslag kan hij dit ondertekenen en opsturen. In dat geval geldt het onderzoeksverslag als aanvraagformulier. Als hij het met de inhoud van het onderzoeksverslag niet eens is, kan de inwoner zijn correcties of toevoegingen aangeven in het verslag. De inwoner is niet verplicht gebruik te maken van het onderzoeksverslag maar kan ook separaat een aanvraagformulier invullen.</p> <p>4. Het voorgenomen besluit Na ontvangst van het onderzoeksverslag beoordeelt het Sociaal Plein de aanvraag. Hieruit volgt een voornemen tot het nemen van een besluit. Dit voornemen wordt voorbesproken met de inwoner. Deze kan aangeven of hij het eens of oneens is met het voorgenomen besluit. De reden van dit contact is om een laatste maal te toetsen of alle verstrekte informatie juist is geïnterpreteerd. De inwoner kan eventueel ontbrekende informatie aanvullen.</p> <p>5. De beschikking Na het gesprek met de inwoner volgt een beschikking met het definitieve besluit, waarin de inwoner gewezen wordt op zijn rechten en plichten, en de wijze waarop het besluit tot stand is gekomen. Ook wordt de inwoner gewezen op de eigen bijdrage en de mogelijkheid om bezwaar te maken.</p>
--	---

Conclusie 4	De duidelijkheid van brieven en beschikkingen laat te wensen over.
Aanbeveling 3	Loop alle (standaard)communicatie nog eens goed na op juistheid en leesbaarheid. Doe dit samen met de Adviesraad Sociaal Domein.
Bestuurlijke reactie van 5 juli 2018 (kenmerk: 470009)	Het signaal nemen we ter harte. Met de huidige teksten zijn wij ook niet tevreden. Inmiddels zijn we met de communicatiemedewerkers Sociaal Plein in samenwerking met de Adviesraad Sociaal Domein in de afrondende fase om de leesbaarheid van onze meest gebruikte brieven te verbeteren.
Status	Q 1 2019 gereed
Toelichting	Per abuis stond in bovenstaande reactie de Adviesraad i.p.v. de Cliëntenraad. We hebben een proces afgesproken met de Cliëntenraad, waarmee we systematisch al onze brieven en uitingen doorlopen. De eerste brieven zijn aangepast. We hebben een gespecialiseerd bureau in de arm genomen om al onze brieven en beschikkingen voor iedereen leesbaar te maken en daarna in onze systemen te verwerken.

Conclusie 5	In het aanvraagproces zijn onvoldoende waarborgen ingebouwd om te voorkomen dat kwetsbare cliënten, die niet over voldoende 'eigen kracht' beschikken, buiten de boot vallen of van het kastje naar de muur worden gestuurd.
Aanbeveling 4	Laat kwetsbare cliënten niet buiten de boot vallen; neem regie als gemeente en bewaak dat cliënten ook daadwerkelijk geholpen worden.
Bestuurlijke reactie van 5 juli 2018	We nemen de aanbeveling over. We blijven alert om te voorkomen dat kwetsbare inwoners 'buiten de boot vallen'. Wij hebben het afgelopen jaar gewerkt aan het

(kenmerk: 470009)	<p>wegwerken van de achterstanden (kwantiteit). Wij werken nu aan het verbeteren van de kwaliteit, zoals het inbouwen van méér waarborgen.</p> <p>Sinds eind 2017 is een andere manier van werken geïntroduceerd, waarbij een dossier na het onderzoek door de consulent wordt overgedragen aan een consulent-ondersteuner. Deze bewaakt de voortgang van de gemaakte afspraken. Hiermee wordt gewaarborgd dat we in contact blijven met de inwoner. En dat wij de regie nemen op het moment dat de inwoner niet reageert.</p> <p>We willen zoveel mogelijk integraal zijn, maar we zijn er nog niet. In de training voor alle consulenten Wmo wordt hieraan extra aandacht besteed.</p> <p>Aanbeveling overnemen.</p>
Status	Gereed
Toelichting	<p>Naast de hierboven omschreven voortgangsbewaking zijn wij nadrukkelijk gaan sturen op een goed verloop van het nieuwe aanvraagproces door het introduceren van voortgangsgesprekken waarin vaste onderwerpen terugkomen zoals werkvoorraad en doorlooptijden.</p> <p>Daarnaast bieden wij iedere inwoner cliëntondersteuning van stichting MEE aan en nemen zelf contact op met MEE als wij twijfelen aan de mogelijkheden van de inwoner om dat te doen (uiteeraard mét toestemming van de inwoner).</p>

Conclusie 6	Uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken zijn te laat en niet eenduidig gecommuniceerd, waardoor zij niet bruikbaar zijn om die klanttevredenheid te beoordelen.
Aanbeveling 5	Verbeter de informatievoorziening over de klanttevredenheidsonderzoeken.
Bestuurlijke reactie van 5 juli 2018 (kenmerk: 470009)	Afgesproken is om het klanttevredenheidsonderzoek regionaal uit te voeren. Wij nemen de inhoud van de analyse en aanbeveling mee in een regionaal overleg. Daarnaast voert de gemeente jaarlijks een eigen klanttevredenheid onderzoek uit; het Burgerpanel.
Status	Gereed
Toelichting	Klanttevredenheidsonderzoeken delen wij met de raad zodra deze gereed zijn.

Conclusie 7	De consistentie in de gespreksvoering is onvoldoende geborgd.
Aanbeveling 6	Borg de consistentie van de onderwerpen die aan bod komen in het gesprek.
Bestuurlijke reactie van 5 juli 2018 (kenmerk: 470009)	<p>Wij nemen de aanbeveling over. Het betreft hier de borging van de gespreksonderwerpen, niet de uitkomsten van het gesprek. Wij hebben het afgelopen jaar gewerkt aan het wegwerken van de achterstanden (kwantiteit). Wij werken nu aan het verbeteren van de kwaliteit, door onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tijdens het huisbezoek direct in het systeem te werken, waardoor vaste onderwerpen uitgevraagd worden (pilot.) - Het ontwikkelen van de e-diensten, waarvoor een standaard vraag-en-antwoordlijst noodzakelijk is. Hierdoor moeten alle onderwerpen aan bod komen. - Het ontwikkelen van een standaard intakelijst/checklist voor vraagverheldering bij het loket en bij een huisbezoek.
Status	Q 1 2019 gereed
Toelichting	De gesprekstool is een belangrijk instrument om de consistentie van de gespreksvoering te waarborgen (zie conclusie 3, processtap 'het onderzoek'). Iedere consulent is verplicht deze tool te gebruiken. Met periodieke steekproeven wordt gecontroleerd of de gesprekstool daadwerkelijk wordt ingezet.

	Daarnaast ondersteunen we onze consultants met hulpmiddelen zoals laptops en e-diensten (in ontwikkeling) om standaardisering van de gesprekken te bevorderen.
--	--

Conclusie 8	De privacy van cliënten was onvoldoende gewaarborgd.
Aanbeveling 7	Zorg ervoor dat de privacy van cliënten geborgd is.
Bestuurlijke reactie van 5 juli 2018 (kenmerk: 470009)	De aanbeveling is reeds overgenomen. Gebleken is dat in het zaakstelsel zaken van bezwaar en beroep zaken zichtbaar waren voor alle medewerkers. Op de dag van de melding is dit direct hersteld.
Status	Gereed

Conclusie 9	De bejegening door en kennis van consultants wordt door cliënten over het algemeen positief gewaardeerd. De sfeer in de ontvangstruimte van het Sociaal Plein kan echter beter.
Aanbeveling 8	Onderzoek de mogelijkheid om het Sociaal Plein laagdrempeliger en persoonlijker in te richten.
Bestuurlijke reactie van 5 juli 2018 (kenmerk: 470009)	<p>Wij zijn verheugd te lezen dat de consultants op een correcte positieve manier met de inwoners spreken. Ons inziens is dit een voorwaarde om met de inwoner het goede gesprek te kunnen voeren. Het is goed om te lezen dat de Rekenkamer het positief beoordeelt dat zowel de loket- als de telefoondienst door volwaardige consultants worden bemenst.</p> <p>Het is niet duidelijk of de opmerking van de inwoner over de ontvangstruimte de periode betreft voor of na de verbouwing in 2015. De ingang en de inrichting van de begane grond zijn door een gespecialiseerde binnenhuisarchitect aangepast. Uit onderzoek blijkt dat de inwoners die het Sociaal Plein sindsdien bezocht hebben, de sfeer en de inrichting als positief ervaren. Ook is er sinds 2015 gedurende kantooruren altijd een gastvrouw aanwezig om de inwoner op te vangen en te woord te staan. De aanbeveling is volgens ons al uitgevoerd.</p>
Status	Doorlopend
Toelichting	Wij blijven aandacht schenken aan een toegankelijk en gastvrij Sociaal Plein.

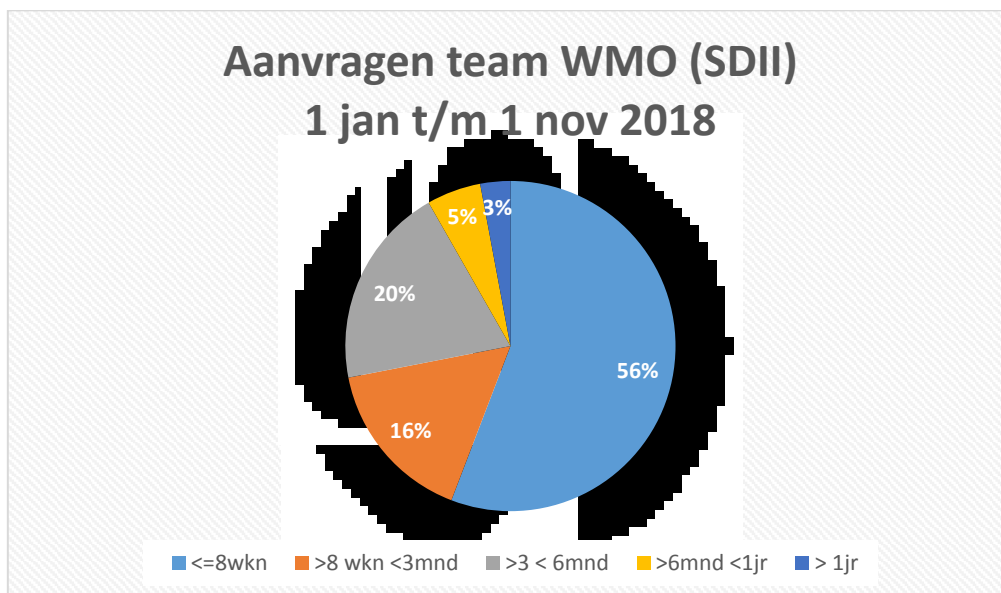
4. Actueel beeld aanvraag-proces

In deze paragraaf geven we inzicht in resultaten die we tot nu toe in het aanvraag-proces Wmo hebben bereikt.

We zijn nu in staat zijn om de afhandeltermijnen van de Wmo-aanvragen en de werkvoorraad exact te monitoren. Dit is het resultaat van de investeringen in verbetering van de bedrijfsvoering. Daarvoor gebeurde het met behulp van spreadsheets, waarvoor de informatie soms handmatig uit het systeem werd gehaald. We moeten dan ook constateren dat het meer een indicatief beeld gaf van de stand van zaken. Bij het ontbreken van andere informatie zijn op basis van deze overzichten prioriteiten voor de aanpak van de wachtlijsten gesteld en uitgevoerd. Met wisselend succes als gevolg. De gegevens waren ook niet reproduceerbaar, waardoor scenario's uitwerken veel capaciteit vergde en de kwaliteit hiervan onduidelijk was.

Door de aanpassingen in het proces van de WMO konden ook de management rapportages geïmplementeerd worden. Door deze investeringen zijn ook de (handmatige) spreadsheets voor de werkverdeling verdwenen. Het operationeel krijgen heeft enige maanden in beslag genomen. Sinds augustus 2018 zijn we dan ook in staat de voortgang steeds beter te monitoren. We zijn nog niet waar we willen zijn. De vorderingen zijn zichtbaar in de grafieken in deze rapportage.

Het gehele proces dat wordt doorlopen rondom de Wmo-meldingen hebben we efficiënter ingericht. Een majeure operatie want letterlijk alles is aangepakt. Van werkwijze en werkinstructies, tot aan ICT-systemen en het invoeren van de data. De belangrijkste wijziging is dat we de werkprocessen nu hebben ingericht op de inwoner. Voorheen werd gestuurd op de aangevraagde voorzieningen en ontbrak het overzicht per inwoner. Het is nu mogelijk is om via reguliere gesprekken met de consulent te sturen op de voortgang. Het valt eerder op als een inwoner niet op tijd reageert, of een aanvraag te lang loopt. Een deel van deze operatie was in voorbereiding ten tijde van het rekenkameronderzoek. Het nieuwe proces is nu geïmplementeerd en leidt tot onderstaande (gevalideerde) cijfers.



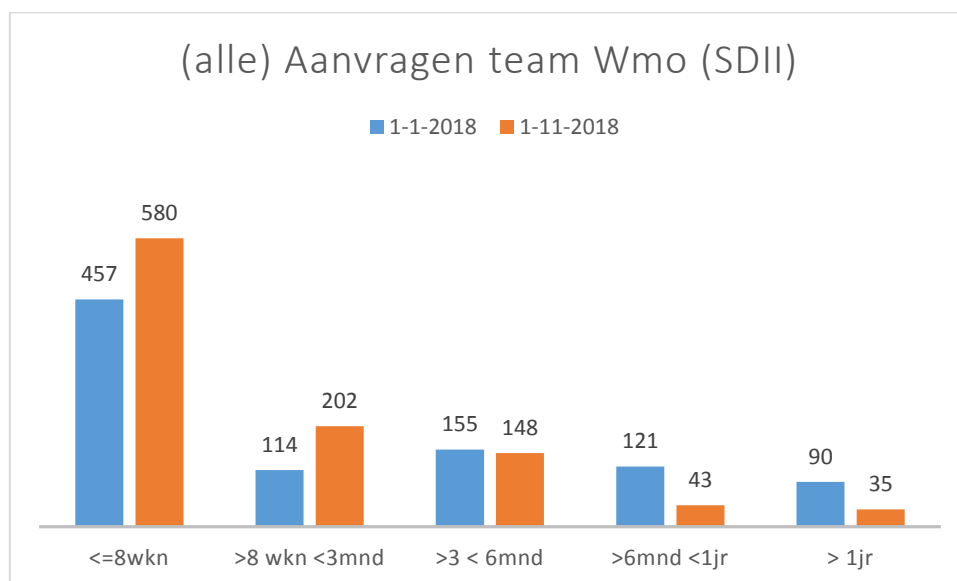
De aanvragen team Wmo betreffen de volgende type voorzieningen:

- Gehandicaptenparkeerkaarten
- Leerlingenvervoer en controle

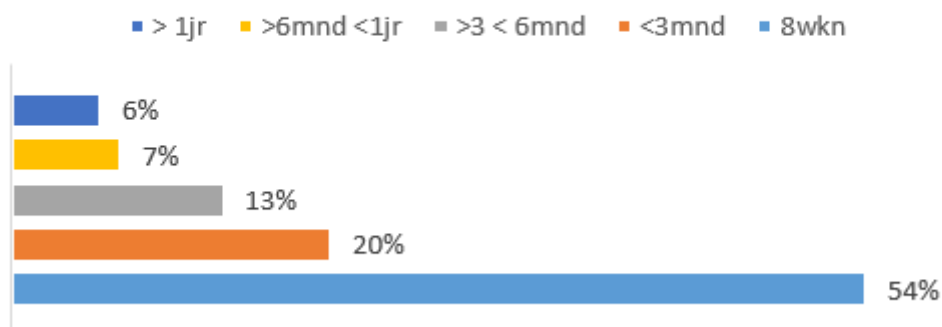
- Wmo maatwerkvoorzieningen (woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, hulp bij het huishouden, begeleiding, dagbesteding etc..)
- Wmo NAW mutaties
- Wmo voorziening beëindiging
- Wmo voorziening mutatie overig
- Wmo voorziening herindicatie(s)

Uit de tabel blijkt dat 56% van de afgehandelde Wmo-aanvragen dit jaar binnen de wettelijke termijn van 8 weken is gerealiseerd, en 72% (56% + 16%) binnen de wettelijke verlengingstermijn van drie maanden. Dat is nog fors onder onze gewenste norm van 80% binnen 8 weken. Een deel is te verklaren doordat we dit jaar extra hebben ingezet op de oude dossiers. In de afgelopen jaren was immers een wachtlijst ontstaan waardoor de gehele werkvoorraad ‘verouderde’. Dit jaar hebben we extra ingezet op het opschonen van de werkvoorraad. Dit was mogelijk omdat we begin van het jaar de wachtlijst hadden weggewerkt. Uit het verschil tussen de opbouw van de werkvoorraad van 1 januari en 1 november (onderstaande tabellen), is het resultaat van de opschoonactie af te lezen.

Inmiddels is 80% van de werkvoorraad jonger dan drie maanden, tegen 64% begin van het jaar. Binnenkort gaan we de volledige inzet richten op alle nieuwe aanvragen. De capaciteit die dan nog resteert, zetten we in op de oudere aanvragen. Hierdoor verwachten we dat het cijfer van de afgehandelde Wmo-aanvragen op korte termijn nog iets zakt, maar daarna significant gaat stijgen. We monitoren deze cijfers wekelijks.



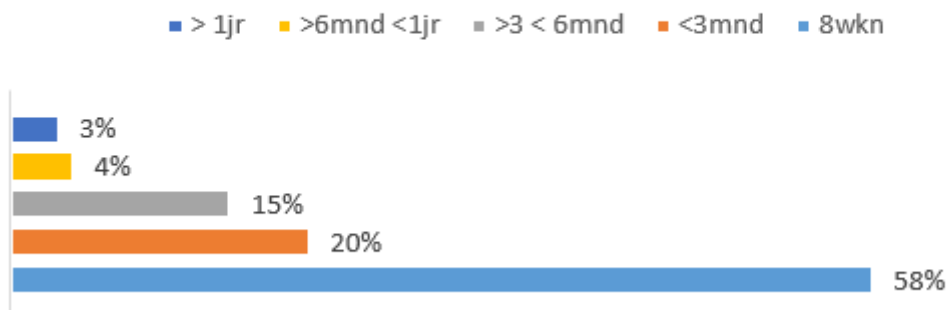
Openstaande aanvragen per 01-01-18



Openstaande aanvragen per 01-01-18

Soort (aan)vraag Rijlabels	Termijnen					Eindtotaal
	8wkn	<3mnd	>3 < 6mnd	>6mnd <1jr	> 1jr	
Wmo maatwerkvoorziening	373	130	119	66	54	742
Wmo voorziening tussenindicati	136	61	8			205
Eindtotaal	509	191	127	66	54	947

Openstaande aanvragen per 01-11-18



Openstaande aanvragen per 01-11-18

Soort (aan)vraag Rijlabels	Termijnen					Eindtotaal
	8wkn	<3mnd	>3 < 6mnd	>6mnd <1jr	> 1jr	
Wmo maatwerkvoorziening	436	180	130	39	33	818
Wmo voorziening tussenindicati	146	22	19	4		191
Eindtotaal	582	202	149	43	33	1009

De openstaande aanvragen betreffen specifiek de Wmo maatwerkvoorzieningen en de herindicaties.

5. Ontwikkelingen in dienstverlening

Het rekenkameronderzoek is gericht op de dienstverlening zoals vormgegeven bij de overkomst van de nieuwe rijkstaken in 2015 (**de transitie**). Onderdeel van die keuze was een centrale toegang via het Sociaal Plein. Deze wijze van dienstverlening gaat veranderen. Met het uitvoeringsplan 'Ontmoeting en ondersteuning in de wijken' (gebaseerd op de kadernota's Sociaal Domein en Sterke Buurten) hebben wij daarmee een begin gemaakt. We hebben de 'beweging naar de wijken' ingezet (**de transformatie**). Hierdoor verschuift de focus van individuele problematieken naar collectieve mogelijkheden, dichtbij de inwoner. Het doel is om de inwoner beter en sneller te helpen met behulp van ondersteuning door de gemeenschap.

Er wordt sinds een jaar op kleine schaal geëxperimenteerd, alleen binnen de Wmo-zorg, en daarbinnen op de voorzieningen dagbesteding en begeleiding. We krijgen zicht op de opbrengst die de verschuiving van de ondersteuning naar de wijken, waar mogelijk zonder indicatietraject, voor alle betrokken inwoners en professionals oplevert. We willen daarom de nieuwe beweging in verschillende stappen uitbreiden. We gaan dit uitwerken in een transformatieplan dat we in het voorjaar van 2019 aan de raad gaan voorleggen (zie raadsvoorstel 'Ontmoeting en ondersteuning in de wijken' (raadsbehandeling 12 december 2018)).

Deze transformatie vraagt een actieve betrokkenheid van de medewerkers van het Sociaal Plein. Aangezien we de transformatie binnen de WMO zijn begonnen, hebben de WMO consulenten momenteel een dubbele opdracht. Enerzijds zorgen zij ervoor dat de afhandeling van WMO aanvragen snel, klantvriendelijk en doelmatig verloopt. Anderzijds bouwen zij mee aan een nieuwe manier van werken in de wijken, tezamen met zorg en welzijnsorganisaties. Dit alles met de focus op onze inwoners en uiteraard met behoud van de rechten (en plichten).

De transformatie is een meerjarige ontwikkeling waarin we zien dat het Sociaal Plein, kleiner en slagvaardiger wordt en wijken en buurten steeds meer zeggenschap krijgen. Ook via dit traject wordt hard gewerkt aan de kwaliteit van de ondersteuning van onze inwoners.

