



Wmo in Hilversum: punt van zorg?

*Conclusies en aanbevelingen van het onderzoek van de Rekenkamer Hilversum
naar de verstrekking van Wmo-voorzieningen*

Status: Vastgesteld 18 juni 2018

Voorwoord

Deze notitie bevat de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek van de Rekenkamer Hilversum naar de verstrekking van Wmo-voorzieningen.

Dit onderzoek bestond uit twee delen; een kwantitatief en een kwalitatief deel. Het kwantitatieve deel bestond uit een benchmark waarin doorlooptijden, aantallen aanvragen en klachten, kosten en formatie in de gemeente Hilversum, worden vergeleken met andere gemeenten. In het kwalitatieve deel zijn inwoners van Hilversum die een Wmo-voorziening hebben aangevraagd, gedurende het aanvraagproces ‘gevolgd’.

De onderzoekswerkzaamheden werden in de periode september 2017 tot en met mei 2018 uitgevoerd. In opdracht van de rekenkamer werd de benchmark uitgevoerd door BMC en het kwalitatieve deel van het onderzoek door ZorgfocuZ. De nota's van bevindingen van BMC en ZorgfocuZ treft u als bijlagen bij deze notitie aan.

In deze notitie wordt kort ingegaan op de aanleiding voor het onderzoek, de onderzoeksvragen en de onderzoeksverantwoording. Daarna volgen de conclusies, voorzien van een korte weergave van de onderliggende analyse. De laatste paragraaf bevat de aanbevelingen die hieruit voortkomen.

Het onderzoek kon mede worden uitgevoerd dankzij de medewerking van een aantal inwoners van Hilversum die zich bij de gemeente meldden met een hulpvraag. De rekenkamer wil hen dan ook speciaal bedanken voor hun bereidheid om hun ervaringen met ons te delen. Zonder deze ervaringen was het niet goed mogelijk om een beeld te krijgen van het aanvraagproces vanuit het perspectief van de inwoner.

Robert Elenbaas,

Voorzitter rekenkamer Hilversum

Inhoud

Voorwoord	2
1 Aanleiding en onderzoeksvragen	4
2 Onderzoeksverantwoording.....	4
3 Conclusies	5
4 Aanbevelingen.....	12

1 Aanleiding en onderzoeksvragen

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verantwoordelijk voor ondersteuning en begeleiding van hun inwoners. De rekenkamer was benieuwd hoe – drie jaar na de decentralisatie – de uitvoering van de Wmo in de gemeente Hilversum (ver)loopt: Hoe presteert de gemeente Hilversum ten opzichte van andere gemeenten op aantallen en kosten?¹ En welke ervaringen hebben de gemeente en burgers met de uitvoering van de Wmo in de praktijk en welke mogelijkheden tot verbetering zijn er?

2 Onderzoeksverantwoording

Kwantitatief onderzoek: Benchmark

De rekenkamer heeft een benchmark laten uitvoeren voor vijf Wmo-voorzieningen (hulp bij het huishouden, rolstoelen, scootmobielen, begeleiding, en dagbesteding). De volgende onderwerpen rond de uitvoering van de Wmo zijn meegenomen in de benchmark:

1. toegang (tot maatwerkvoorzieningen);
2. klachten en bezwaar;
3. formatie;
4. uitvoeringskosten;
5. en cliëntervaringen.

Op een aantal onderdelen uit de benchmark kon de gemeente Hilversum geen informatie aanleveren, omdat deze informatie niet beschikbaar is in de gemeentelijke administratie. Denk bijvoorbeeld aan het administratieve onderscheid tussen de producten dagbesteding en individuele begeleiding, of tussen nieuwe indicaties en herindicaties.

De cijfers hebben betrekking op het jaar 2016, omdat de cijfers over 2017 ten tijde van het onderzoek nog niet beschikbaar waren. Op 7 juni 2017 heeft de gemeenteraad van Hilversum met het Project WINST besloten tot een extra incidentele investering van € 3,3 miljoen en een structurele investering van 1,1 miljoen in het Sociaal Plein. Dit besluit heeft impact gehad op de uitvoeringskosten en formatiecijfers in de benchmark. Op die onderdelen zijn de cijfers uit 2017 (na besluitvorming WINST) aan de benchmark toegevoegd.

De cijfers van Hilversum (aantallen en kosten) worden vergeleken met gemeenten die regulier deelnemen aan de landelijke benchmark², de zogenaamde referentiegemeenten. Daarnaast heeft de rekenkamer de andere gemeenten in de regio verzocht, ook cijfers aan te leveren voor de benchmark. Alleen de gemeente Huizen en de BEL-combinatie (Blaricum, Eemnes en Laren) hebben opvolging gegeven aan dit verzoek en cijfers voor de benchmark aangeleverd. In de

¹ In 2013 heeft Hilversum meegedaan aan een landelijke benchmark Wmo (uitgevoerd door SGBO). Na 2013 heeft Hilversum niet meer meegedaan aan een dergelijke benchmark.

² Deze wordt uitgevoerd door onderzoeksbureau BMC.

benchmark ziet u daarom een vergelijking tussen Hilversum, Huizen + BEL-combinatie, en de referentiegroep uit de landelijke benchmark van BMC.

Kwalitatief onderzoek: Shadowing en interviews

Naast de cijfers in de benchmark, heeft de rekenkamer het aanvraagproces van melding³ tot en met toekenning of afwijzing in kaart gebracht. Welke stappen moet een inwoner in dat proces doorlopen, hoe verloopt de communicatie, en ervaart de cliënt dat hij/zij uiteindelijk (goed) is geholpen?

Om de aanvraag van een Wmo-voorziening goed in beeld te brengen zijn acht cliënten die een Wmo-melding hebben gedaan gevolgd in een ‘shadowing-traject’. Hierbij ‘schaduw’ een onderzoeker een cliënt, eventueel samen met zijn mantelzorger, op alle relevante contactmomenten met de gemeente. Elke cliënt heeft met één onderzoeker contact, deze onderzoeker volgt het hele traject van de cliënt. In het traject zijn de melding, het maken van een afspraak, het keukentafelgesprek en verdere contactmomenten met de gemeente plus alle correspondentie bekeken door de onderzoekers. Daarvan was het keukentafelgesprek het belangrijkste moment. Tijdens dit moment was een onderzoeker op de achtergrond aanwezig, zonder actief deel te nemen aan het gesprek. De onderzoeker heeft het gesprek achteraf geëvalueerd met de cliënt. Naast de shadowing-trajecten zijn er interviews gehouden met vijftien Wmo-clients bij wie de aanvraag voor de Wmo-voorziening inmiddels was afgerond. De bevindingen uit de interviews ‘achteraf’ zijn aanvullend op de bevindingen van ‘het hier en nu’ in de shadowingtrajecten. Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau ZorgfocuZ.

Vijf van de acht cliënten voor de shadowing-trajecten zijn door de Wmo-consulenten van de gemeente geworven. Nadat deze cliënten ingestemd hadden om mee te werken aan het onderzoek zijn – met toestemming van deze cliënten – de contactgegevens doorgegeven aan het onderzoeksbureau. De overige drie cliënten voor de shadowing-trajecten en de vijftien andere cliënten voor de interviews hebben zich rechtstreeks gemeld bij de rekenkamer naar aanleiding van een oproep van de rekenkamer in De Gooi en Eembode. Na toestemming van deze cliënten zijn ook hun contactgegevens doorgegeven aan het onderzoeksbureau. De bevindingen uit de shadowing-trajecten en de interviews vindt u in de rapportage van ZorgfocuZ (bijlage 2).

Met de beleidsmedewerker, teammanager en kwaliteitsmedewerkers van het team Wmo zijn interviews gehouden: vooraf om het normenkader gezamenlijk vast te stellen en na afronding van de dataverzameling om de uitkomsten uit de shadowing-trajecten te bespreken en te bepalen welke daarvan te veralgemeniseren zijn.

3 Conclusies

De rekenkamer trekt op basis van het onderzoek negen conclusies. Onder elke conclusie vindt u een korte analyse van de onderzoeksbevindingen, die samen hebben geleid tot de betreffende conclusie. De onderzoeksbevindingen zelf zijn opgenomen in bijlage 1 (het kwantitatieve

³ Een hulpvraag waarmee een inwoner naar de gemeente komt.

deelonderzoek op basis van de benchmark, uitgevoerd door BMC) en bijlage 2 (het kwalitatieve deelonderzoek, uitgevoerd door ZorgfocuZ).

Conclusie 1

De meest opvallende resultaten uit de benchmark zijn volgens de rekenkamer:

- Hilversum hanteert een werkwijze in het toegangsproces waarbij aanvragen vrijwel altijd leiden tot een toekenning: inwoners doen zelden een aanvraag die niet wordt toegekend.
- De gemeente Hilversum had in 2016 in vergelijking met de referentiegemeenten minder aanvragen en minder toekenningen voor scootmobielen en rolstoelen. De uitgaven per inwoner per nieuwe toekenning voor scootmobielen en rolstoelen was in 2016 lager in vergelijking met de referentiegemeenten.
- De gemeente Hilversum had in 2016 in vergelijking met de referentiegemeenten minder cliënten per 1.000 inwoners voor begeleiding (inclusief dagbesteding). De uitgaven per inwoner voor de begeleiding waren in 2016 echter hoger dan in de referentiegemeenten.
- De gemeente Hilversum had in 2016 in vergelijking met de referentiegemeenten minder cliënten per 1.000 inwoners voor hulp bij het huishouden. De uitgaven per inwoner voor hulp bij het huishouden waren in 2016 iets hoger dan in de referentiegemeenten.
- Het aantal cliënten met een PGB voor hulp in de huishouding en de uitgaven per inwoner voor hulp bij het huishouden via een PGB waren in 2016 in de gemeente Hilversum laag in vergelijking met de referentiegemeenten.
- Het aantal cliënten met een PGB voor begeleiding was in 2016 in de gemeente Hilversum laag in vergelijking met de referentiegemeenten. De uitgaven per inwoner aan begeleiding via een PGB waren in 2016 in de gemeente Hilversum echter hoger dan in de referentiegemeenten.
- Het aantal ingediende bezwaarschriften is in de gemeente Hilversum aanzienlijker lager dan in de referentiegemeenten.
- De totale uitvoeringskosten van de Wmo-voorzieningen⁴ zijn per inwoner in Hilversum vrijwel gelijk aan de kosten per inwoner in de referentiegemeenten.
- De directe personeelskosten van de Wmo-voorzieningen per inwoner zijn in Hilversum hoog in vergelijking met de referentiegemeenten.
- De formatie voor de uitvoering van de Wmo (in aantal fte per 10.000 inwoners) is in Hilversum lager dan in de referentiegemeenten.

⁴ De uitvoeringskosten bestaan uit de volgende drie onderdelen.

- Directe personeelskosten: de kosten van medewerkers die direct belast zijn met de uitvoering van de Wmo-voorzieningen, inclusief eerstelijnsmanagement en beleidsontwikkeling, inclusief tijdelijk personeel, inclusief opleidingen, exclusief gemeentebrede overhead zoals huisvesting.
- Externe indicatie- en advieskosten: alle kosten die gemaakt worden om een oordeel te vellen over de vraag of en in welke mate een inwoner ondersteuning behoeft. De kosten voor externe partijen die deze taken uitvoeren voor de gemeente vallen hieronder.
- Overige kosten: andere kosten gerelateerd aan het uitvoeren van de Wmo-maatwerkvoorzieningen. Bijvoorbeeld de kosten voor uitbesteding administratie, kosten voor dienstverlening SVB.

Analyse:

Voor een uitgebreidere analyse verwijst de rekenkamer naar bijlage 1, de benchmark-rapportage van BMC.

Conclusie 2

De wachttijden in het aanvraagproces zijn te lang. Wettelijke termijnen worden in een ruime meerderheid van de gevallen overschreden.

Analyse:

De wettelijke termijn voor het afhandelen van ‘het onderzoek’ binnen de Wmo (het keukentafelgesprek) bedraagt maximaal zes weken (van melding tot gesprek). De wettelijke termijn voor het afhandelen van een aanvraag voor een Wmo-voorziening bedraagt maximaal twee weken (van ontvangst van de aanvraag tot beschikking). Uit het onderzoek blijkt dat de doorlooptijden bij de gemeente niet consequent worden bijgehouden. De rekenkamer heeft de ambtelijke organisatie daarom gevraagd een schatting te geven van de doorlooptijden. In augustus 2017 werd volgens deze schatting ongeveer 20% van de onderzoeken en aanvragen binnen de wettelijke termijn afgerond. Dit percentage lag in november 2017 volgens de ambtelijke organisatie hoger. Hoeveel hoger kon de ambtelijke organisatie in november 2017 (nog) niet aangeven. Het onderzoek door ZorgfocuZ bevestigt het beeld van de lange wachttijden. Alle cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek, vonden de wachttijd voor het gesprek te lang. De doorlooptijden tussen de melding en het keukentafelgesprek was bij de geshadowde trajecten tussen de 8 en 17 weken. In vier van de acht shadowingtrajecten was de wachttijd voor het keukentafelgesprek langer dan 10 weken. De shadowingtrajecten vonden plaats in de periode december 2017 – februari 2018. In april 2018 gaf de ambtelijke organisatie aan geen wachtlijst meer te hebben en dat 90% van de aanvragen binnen de wettelijke termijn is afgerond. De overige 10% wordt volgens de ambtelijke organisatie voornamelijk veroorzaakt door de complexiteit (meerdere voorzieningen met meerdere leveranciers) en overleg met leveranciers.

Conclusie 3

De rechtspositie van de cliënt is onvoldoende geborgd in het aanvraagproces.

Analyse:

De gemeente heeft geprobeerd de totale doorlooptijd van aanvraagtrajecten in te korten door bepaalde zaken in het proces achterwege te laten, zoals:

- een schriftelijke uitnodiging voor het gesprek;
- het verstrekken van een gespreksverslag aan de cliënt;
- om de handtekening van de cliënt voor de aanvraag wordt niet altijd gevraagd.

De intentie van de bovenstaande drie maatregelen is goed: de gemeente wil de totale wachttijd inkorten en zo cliënten sneller helpen. De maatregelen hebben echter gevolgen voor de rechtspositie van de cliënt en voor de inzichtelijkheid en controleerbaarheid voor derden. Hieronder lichten we de consequenties per maatregel nader toe.

1. *Geen schriftelijke uitnodiging*

Cliënten worden ongeveer een week voor het keukentafelgesprek telefonisch uitgenodigd. Er wordt voor die uitnodiging geen vast format of instructie aangehouden. Hierdoor is het niet geborgd dat cliënten op alle zaken gewezen worden die van belang zijn voor het gesprek. In de telefonische uitnodiging wordt cliënten bijvoorbeeld niet altijd gewezen op de mogelijkheid van het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner, de gespreksonderwerpen die aan bod komen en de mogelijkheid van het opstellen van een persoonlijk plan. Hierdoor is het voor cliënten niet altijd duidelijk hoe men het gesprek kan voorbereiden (bijvoorbeeld samen met een onafhankelijke cliëntondersteuner of door een mantelzorger aan te laten sluiten bij het gesprek). Deze onderwerpen komen wel aan bod in de ontvangstbevestiging van de melding, maar doordat het lang duurt voordat het gesprek plaatsvindt, hebben cliënten dit niet altijd meer goed in beeld. Uit het cliëntervaringonderzoek Wmo 2016 blijkt dat de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner in Hilversum ook relatief onbekend is ten opzichte van andere gemeenten (21% ten opzichte van 28%).

2. *Geen gespreksverslag*

Er wordt door de gemeente geen verslag van het keukentafelgesprek aan cliënten verstrekt, alleen als een cliënt hier uitdrukkelijk om vraagt. Dit druist in tegen de Wmo 2015 en tegen de lokale beleidsregels, waarin staat dat een gespreksverslag altijd wordt verstrekt. Cliënten kunnen hierdoor niet teruglezen wat is besproken en op basis waarvan uiteindelijk een beschikking wordt afgegeven. Zij zijn dan ook niet in de gelegenheid eventuele zaken aan te vullen of te wijzigen waar nodig. Ook de mogelijkheid om het gespreksverslag nog eens te laten lezen door een mantelzorger valt hierdoor weg. Tot slot ontnemt dit de cliënt de mogelijkheid om nog eens terug te lezen hoe het verdere proces van de aanvraag eruit ziet.

3. *Ontbreken handtekening*

Soms wordt tijdens het keukentafelgesprek al een aanvraag ingediend voor een voorziening. Niet alle consulenten vragen dan om een handtekening van de cliënt onder de aanvraag. Formeel kan een dergelijke aanvraag dan niet beoordeeld worden.

Conclusie 4

De duidelijkheid van brieven en beschikkingen laat te wensen over.

Analyse:

In twee van de onderzochte gevallen leidde informatie over de eigen bijdrage tot verwarring bij de cliënt. Zo wordt in één geval in de toekenningsbrief bij de hoogte van de eigen bijdrage voor hulp in de huishouding niet vermeld of dit bedrag per uur, dag, week, of maand is. In een ander geval leidt in de toekenningsbrief de zin “de voorziening wordt in natura verstrekt. U ontvangt dus geen vergoeding”, tot de veronderstelling bij de cliënt dat cliënt het bedrag helemaal zelf moet betalen. De cliënt overweegt vervolgens om de aanvraag in te trekken.

In een ander onderzocht geval besloot de cliënt een aanvraag voor een woningaanpassing in te trekken, omdat in het huurcontract staat dat bij verhuizen of overlijden de woningaanpassing weer door de cliënt of diens nabestaanden ongedaan moet worden gemaakt. De cliënt durfde dit

financiële risico niet te nemen en trok de aanvraag in. Vervolgens bevestigde de gemeente de intrekking van de aanvraag van de cliënt per brief met daarin de zin “wij stoppen met de behandeling van de aanvraag. Hier verbinden wij verder geen consequenties aan.” Deze zin vindt de rekenkamer wat ‘dreigend’. Bovendien verzuimt de gemeente de cliënt te wijzen op artikel 2.3.7 van de Wmo 2015. In dit artikel is bepaald dat de cliënt niet gehouden is de woningaanpassing ongedaan te maken, indien de cliënt niet langer gebruik maakt van de woning. De cliënt had de aanvraag dus niet hoeven in te trekken vanwege het vermeende financiële risico.

In een ander geval, waarin de cliënt bezwaar had aangetekend tegen het besluit van de gemeente om geen financiële compensatie te verlenen voor een woningaanpassing, vroeg de Commissie Bezwaarschriften aandacht voor het zorgvuldig opstellen van besluiten van de gemeente. De commissie was van mening dat door de gekozen formulering van de afwijzing van de aanvraag, de gemeente de indruk wekte inkomenspolitiek te voeren.

Voor één cliënt was onduidelijk wat de gemeente in haar ontvangstbevestiging van de melding bedoelde met “in behandeling nemen”.

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.

Analyse:

De gemeente gaat uit van de mogelijkheden van cliënten; wat een inwoner zelf binnen zijn of haar leefomgeving kan oplossen, heeft altijd de voorkeur boven hulp of ondersteuning door de gemeente. Maar in sommige gevallen beschikken cliënten eenvoudigweg niet over voldoende ‘eigen kracht’ om een oplossing te vinden in de richting die de gemeente geadviseerd heeft, bijvoorbeeld door taalproblemen, onvoldoende mantelzorgers in de directe leefomgeving of vanwege onduidelijkheden over de hoogte van de eigen bijdrage.

In die gevallen blijft de aanvraag ‘open’ staan in het systeem van het Sociaal Plein (de aanvraag is immers niet geheel afgehandeld). Het werkproces voorziet er niet in dat de gemeente contact opneemt met de cliënt om te monitoren of deze er (op eigen kracht) uit is gekomen. Of er contact opgenomen wordt, hangt af van het eigen initiatief van de behandelend consulent.

Ook zijn de lange wachttijden een belemmering voor cliënten om (nogmaals) contact op te nemen met het Sociaal Plein. In twee van de onderzochte casussen hebben de cliënten in de 10 weken na de eerste melding van hun hulpvraag (en de bevestiging daarvan) geen contact meer gehad met het Sociaal Plein en vervolgens zelf maar contact opgenomen.

Daarnaast komt het voor dat cliënten door de gemeente doorverwezen worden naar een ander loket, van bijvoorbeeld de woningbouwvereniging of het UWV. In één van gevolgde casussen gaf een cliënt expliciet aan jeugdhulp te zoeken voor een van de kinderen. Dit signaal werd echter niet opgepikt door de consulent in het keukentafelgeprek, waarna de cliënt zelf op zoek is gegaan naar een geschikt loket voor jeugdhulp. Tot verbazing van de cliënt bleek dit hetzelfde Sociaal Plein te zijn, waar de cliënt eerder was geweest voor de Wmo-aanvraag.

Onduidelijke informatie, lange wachttijden, doorverwijzen naar een ander loket, en in sommige gevallen het uitblijven van een reactie van de gemeente, doen een groot beroep op de doortastendheid en doorzettingsvermogen van cliënten. Cliënten kunnen hierdoor ontmoedigd raken of het zicht op het aanvraagproces geheel kwijt raken. Zo kan het voorkomen dat cliënten gaan ‘zwerven’ van loket naar loket, of de zoektocht naar hulp opgeven.

Conclusie 6

Uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken zijn te laat en niet eenduidig gecommuniceerd, waardoor zij niet bruikbaar zijn om die klanttevredenheid te beoordelen.

Analyse:

Gemeenten zijn verplicht jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met de Wmo. De uitkomsten over dat jaar dienen uiterlijk 1 juli van het daaropvolgende jaar gepubliceerd te worden en aan de gemeenteraad te worden aangeboden. De definitieve rapportage van het landelijk cliëntervaringsonderzoek van de Regio Gooi en Vechtstreek (CEO-rapport) over 2016 was pas in september 2017 beschikbaar. De gepubliceerde cijfers van de gemeente Hilversum op waarstaatjegemeente.nl komen bovendien niet overeen met de uitkomsten in het CEO-rapport. Waarstaatjegemeente.nl laat voor Hilversum (in september 2017) slechtere scores zien dan het CEO-rapport. Vermoedelijk zijn de cijfers aan Waarstaatjegemeente.nl niet correct aangeleverd. Dat is verwarrend en niet wenselijk, het gaat hier immers om een openbaar platform.

Conclusie 7

De consistentie in de gespreksvoering is onvoldoende geborgd.

Analyse:

De gemeente beschikt over een format voor verslaglegging van het keukentafelgesprek. Dit format dient ook als format voor de gespreksvoering. In dit format staan leefgebieden waarover consulenten per cliënt moeten rapporteren. Het format waarborgt tevens dat de brede hulpvraag in kaart wordt gebracht. Daarnaast dient het format om na het gesprek met de cliënt samenvattend vast te stellen hoe de verschillende leefgebieden in kaart zijn gebracht. Dit gespreksformat wordt echter niet consequent gebruikt in de gesprekken door de consulenten. Hierdoor is niet geborgd dat alle gespreksonderwerpen en leefgebieden in het gesprek aan bod komen. Zo wordt bijvoorbeeld in de gesprekken niet consequent gevraagd in hoeverre cliënten een mantelzorger hebben. De pilot met de ‘praatplaat’⁵ als hulpmiddel waarmee cliënten zich beter op het gesprek kunnen voorbereiden, heeft voor onduidelijkheid en verwarring bij cliënten gezorgd.

⁵ De praatplaat was een experiment van de GGD om positieve gezondheidsbenadering voor inwoners begrijpelijk te maken. Het was bedoeld als voorbereiding op het gesprek en voor een eventueel door de inwoner op te stellen behandelingsplan.

Conclusie 8

De privacy van cliënten was onvoldoende gewaarborgd.
--

Analyse:

Privacygevoelige gegevens zoals medische, sociale en financiële gegevens van inwoners, bleken tijdens het onderzoek toegankelijk voor medewerkers van de gemeente Hilversum, die deze gegevens niet voor hun eigen werkzaamheden nodig hadden. Dat is op grond van de vigerende privacywetgeving niet toegestaan. De rekenkamer heeft dit datalek gemeld bij het college van burgemeester en wethouders. Het college heeft het datalek vervolgens gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en gerepareerd. In het Jaarverslag 2017 rapporteerde de rekenkamer over dit datalek.

De rekenkamer was overigens niet actief op zoek naar mogelijke datalekken of zwakke plekken in de bescherming van persoonsgegevens door de gemeente. Dat de rekenkamer een datalek constateerde was dan ook een toevalstreffer. Ten tijde van het onderzoek was de gemeente bezig met het implementeren van de maatregelen die op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming nodig zijn.

Of de privacy van cliënten – na melding en reparatie van het datalek – nu voldoende is geborgd, kan de rekenkamer op basis van haar onderzoek niet concluderen. Daarvoor is meer onderzoek nodig.

Conclusie 9

De bejegening door en kennis van consultants worden door cliënten over het algemeen positief gewaardeerd. De sfeer in de ontvangstruimte van het Sociaal Plein kan echter beter.
--

Analyse:

Enkele uitzonderingen daargelaten, ervaren cliënten de bejegening door consultants positief en vinden cliënten dat de consultants over voldoende vakkennis beschikken. Daarbij vindt de rekenkamer het positief dat consultants de telefoondienst en loketdienst bemannen. Hierdoor is het eerste aanspreekpunt een deskundige en kunnen lichte hulpvragen soms direct worden opgelost. Spoedvragen zijn daardoor ook direct in beeld, zodat meteen actie ondernomen kan worden.

De fysieke locatie (het Sociaal Plein aan de Wilhelminastraat) wordt echter door een aantal cliënten als kil en afstandelijk ervaren.

4 Aanbevelingen

Naar aanleiding van de conclusies doet de rekenkamer 8 aanbevelingen. De aanbevelingen worden steeds gevolgd door een korte toelichting.

Aanbeveling 1

Zorg dat de wettelijke termijnen worden gehaald en verbeter de registratie van doorlooptijden.

Zorg dat de wachttijden worden teruggedrongen en dat de wettelijke termijnen worden gehaald:

- Binnen 6 weken na de eerste melding moet het onderzoek (keukentafelgesprek) plaatsvinden;
- Binnen 2 weken na ontvangst van de aanvraag moet de beschikking zijn afgegeven.

Mocht een termijn vanwege een dringende reden niet (kunnen) worden gehaald, breng de cliënt daarvan dan op de hoogte. De regie daarvoor dient bij de consulenten te liggen, niet bij de cliënten.

Verbeter de registratie van de doorlooptijden, zodat deze inzichtelijk zijn en gemonitord kunnen worden en zo nodig ook passende maatregelen kunnen worden genomen. Kijk met het oog op de doorlooptijden kritisch naar de werkdruk en de formatie van medewerkers Wmo. De benchmark laat zien dat deze – ook na WINST – onder het gemiddelde van de referentiegemeenten ligt.

Verder verdient het aanbeveling de mogelijkheid te onderzoeken om prestatieafspraken te maken met leveranciers. Met prestatieafspraken is een offerte niet altijd nodig, en kan de eigen bijdrage berekend worden op basis van de afgesproken prijs (of indicatieve prijs). Hierdoor verkort je wellicht niet altijd de tijd tot daadwerkelijke levering van de voorziening, maar hebben cliënten wel eerder duidelijkheid over de hoogte van de eigen bijdrage.

Aanbeveling 2

Laat het inkorten van de doorlooptijden niet ten koste van de rechtspositie van cliënten gaan.

De rekenkamer vindt het positief dat het inplannen van de gesprekken telefonisch gebeurt, cliënten vinden dat prettig. Maar zorg dat er altijd een schriftelijke bevestiging van de afspraak wordt gestuurd, waarin de cliënt wordt gewezen op de zaken die voor het gesprek van belang zijn. Benoem hierin ook expliciet de mogelijkheid om gratis onafhankelijke cliëntondersteuning te krijgen en geef aan hoe men zich op het gesprek kan voorbereiden. Stuur de cliënt ook altijd een verslag van het gesprek⁶. Laat de cliënt bovendien altijd de aanvraag voor de voorziening ondertekenen.

⁶ De lijst met onderwerpen die in de bevestiging van de afspraak en het gespreksverslag aan bod moeten komen, staat in het normenkader dat is opgenomen in bijlage 1 bij het rapport van ZorgFocuZ.

Aanbeveling 3

Loop alle (standaard)communicatie nog eens goed na op juistheid en leesbaarheid. Doe dit samen met de Adviesraad Sociaal Domein.

Onduidelijke en in sommige gevallen onjuiste informatie in brieven en beschikkingen moet worden voorkomen. Loop alle (standaard)communicatie op leesbaarheid en correctheid na. Betrek daarbij advies- en cliëntenraden.

Aanbeveling 4

Laat kwetsbare cliënten niet buiten de boot vallen; neem regie als gemeente en bewaak dat cliënten ook daadwerkelijk geholpen worden.

Zolang cliënten zelfredzaam genoeg zijn, is het goed dat de verantwoordelijkheid bij de cliënt wordt gelegd. Echter, in die gevallen waarin de cliënt dat onvoldoende zelf kan, moet de gemeente regie nemen. Neem contact op met de cliënt, wanneer er gedurende langere periode door de cliënt geen contact meer is opgenomen. Vraag of de cliënt eruit is gekomen en of er nog vragen zijn. Ook in gevallen waarin de zaak ‘formeel is afgedaan’, kan het geen kwaad te informeren of alles naar tevredenheid is verlopen/is opgelost. Momenteel is dit niet voldoende geborgd in het proces. Het is afhankelijk van de individuele consulent hoe snel er weer contact wordt gezocht met de cliënt en in hoeverre de gemeente regie neemt over het traject. Daarnaast beveelt de rekenkamer aan om (nog) meer oog te hebben voor de breedte van de hulpvraag en hierop in de gesprekken alert(er) zijn. In gevallen waarin vooraf vermoed wordt dat er problemen spelen op meerdere terreinen (bijv. Jeugdhulp en Wmo) kan het raadzaam zijn om gezamenlijk (met Wmo- en Jeugdhulpconsulent) het gesprek te voeren danwel voor te bereiden. De gemeente ervaart de privacywetgeving als een belemmering in het integraal werken, omdat het niet is toegestaan om gegevens voor een Wmo-aanvraag door te geven aan de afdeling Jeugd. Een mogelijke oplossing daarvoor is dat de Wmo-consulent, indien de cliënt hiervoor toestemming geeft, de jeugdconsulent vraagt contact op te nemen met de cliënt voor de vraag over Jeugdhulp.

Aanbeveling 5

Verbeter de informatievoorziening over de klanttevredenheidsonderzoeken.

Zorg ervoor dat de uitkomsten van het verplichte jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek elk jaar voor 1 juli aan de gemeenteraad worden aangeboden en verbeter de aanlevering van de uitkomsten voor publicatie op waarstaatjegemeente.nl. Ook als een tussenpersoon (Regio Gooi en Vechtstreek en/of een onderzoeksbureau) de uitkomsten aanlevert, is de gemeente Hilversum verantwoordelijk voor de juistheid van de aangeleverde gegevens. De gemeente kan daarbij gebruik maken van de invulinstructie die in bijlage 3 bij deze notitie is opgenomen.

Aanbeveling 6

Borg de consistentie van de onderwerpen die aan bod komen in het gesprek.

Om een gesprek ‘natuurlijk’ te laten verlopen, is het niet altijd wenselijk om een gespreksformat strak aan te houden. Dit is volgens de rekenkamer ook niet nodig of de bedoeling. Echter, om te

borgen dat de brede hulpvraag in kaart wordt gebracht en dat de cliënt alles kwijt kan wat relevant is voor zijn/haar hulpvraag, beveelt de rekenkamer om aan het eind van het gesprek de lijst met leefgebieden nog eens met de cliënt door te nemen. Zo kunnen cliënt en consulent gezamenlijk vaststellen of alles aan de orde is geweest en tevens de uitkomsten van het gesprek samenvatten.

De rekenkamer heeft begrepen dat de 'praatplaat' inmiddels niet meer wordt gebruikt en dat de gemeente op zoek is naar een alternatief. Betrek bij de verdere uitwerking van dit alternatief ook de advies- en cliëntenraden. Indien een dergelijk format wordt meegestuurd naar de cliënt, maak er dan tijdens het gesprek ook gebruik van.

Aanbeveling 7

Zorg ervoor dat de privacy van cliënten geborgd is.

Dat in het onderzoek bij toeval een datalek is geconstateerd, vindt de rekenkamer zorgwekkend. De rekenkamer beveelt daarom aan om binnen alle processen en systemen te inventariseren waar persoonsgegevens worden verwerkt, wie daar toegang toe hebben en hoe lang deze gegevens bewaard worden. Dit is een omvangrijke klus, die inspanning vergt vanuit het college en toezicht vanuit de raad

Aanbeveling 8

Onderzoek de mogelijkheid om het Sociaal Plein laagdrempeliger en persoonlijker in te richten.

Zoals eerder verwoord, vindt de rekenkamer het positief dat het eerste contact altijd met een inhoudelijk deskundige is, zodat lichte hulpvragen soms direct kunnen worden afgehandeld en er een goede inschatting gemaakt kan worden van eventueel benodigde spoed. Deze werkwijze verdient continuering. Onderzoek verder de mogelijkheid om de fysieke ruimte van het Sociaal Plein persoonlijker in te richten. Aanwezigheid van een gastvrouw, die cliënten bij binnenkomst actief opvangt en het aanbieden van koffie werden als suggesties genoemd door enkele cliënten.

Bijlage 1: Rapport Benchmark BMC

Bijlage 2: Rapport kwalitatief deel op basis van shadowing-trajecten en interviews door ZorgfocuZ

Bijlage 3: Aanleverinstructie voor www.waarstaatjegemeente.nl