

Plan van verbetering Team Sociale Wijkteams juni 2021

Waarneming	Advies	Actie	Planning
2. Structureel wordt niet om een identificatie gevraagd.	Omdat de gemeente Venlo wettelijk verplicht is om de identiteit van de aanvrager te controleren is het van belang dit consequent te gaan doen en dit goed vast te leggen. Ons advies is om het vaststellen van de identiteit van de aanvrager bij elke nieuwe aanvraag onderdeel te maken van de standaardprocedure. Oftewel, wanneer de identiteit niet is vastgesteld binnen de aanvraagprocedure, het automatisch niet mogelijk is om een aanvraag goed te keuren.	<ol style="list-style-type: none"> 1) In de afspraakbevestiging voor het keukentafelgesprek wordt vermeld dat de inwoner zijn/haar identificatie bij de hand dient te hebben tijdens het keukentafelgesprek. Daar het wijkteamlid de identiteit dient vast te stellen. 2) In de standaardprocedure is opgenomen dat een wijkteamlid tijdens het keukentafelgesprek vraagt naar de identificatie om de identiteit vast te kunnen stellen. 3) In het clientvolgsysteem Wizportaal wordt een controle ingebouwd. Een wijkteamlid moet aanvinken dat hij/zij de identiteit van de inwoner heeft gecontroleerd. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Gerealiseerd 2) Gerealiseerd 3) Q2 2021
Waarneming	Advies	Actie	Planning
3. Omdat structureel de identiteit niet wordt geverifieerd, is het onzeker of de gemeente Venlo ondersteuning dient te bieden aan de aanvrager.	Maak het verifiëren van de identiteit en de actuele woon- en verblijfsstatus van de aanvrager bij elke (nieuwe) aanvraag onderdeel van de standaardprocedure	<p>Geen verdere acties noodzakelijk. Team Levenszaken controleert de verblijfsstatus alvorens een inwoner op een adres wordt ingeschreven. Team Levenszaken registreert deze gegevens in het BRP. Adreswijzigingen worden doorgevoerd door Team Levenszaken. Zij controleren of een inwoner legaal verblijft.</p> <p>Wanneer een inwoner zich meldt met een WMO-ondersteuningsvraag wordt de identiteit gecontroleerd. Van elke inwoner wordt de ondersteuningsvraag geregistreerd in het clientvolgsysteem Wizportaal. Wizportaal heeft een automatische koppeling met het BRP (GBA). Hierdoor is te allen tijde het actuele verblijfadres van de inwoner bekend. Zoals hierboven benoemd, is de controle of een inwoner legaal verblijft uitgevoerd door Team Levenszaken.</p> <p>Om in aanmerking te komen voor een</p>	n.v.t. (geen verdere acties noodzakelijk)

Waarneming	Advies	Actie	Planning
4. De gemeente informeert de inwoners niet actief over PGB mogelijkheden (alleen wanneer een inwoner er zelf naar vraagt).	Informeert inwoners actief over de PGB en maak dit onderdeel van de standaardprocedure. Dit kan zowel schriftelijk in bijvoorbeeld een bevestigingsbrief van de aanvraag, of tijdens de keukentafelgesprekken met het sociaal-wijkteamlid.	Alle inwoners worden middels een informatiebrief geïnformeerd over het verdere verloop van het proces melding tot besluit. In deze brief informeren we de inwoner over de leveringsvormen van zorg, zowel het ZIN (gecontracteerd aanbod als de mogelijkheid voor het PGB).	Q3 2021
5. De gemeente ontvangt enkel een seintje wanneer een indiener van een Wmo voorziening is overleden en niet wanneer een partner/mantelzorger overleden is.	Benadruk bij inwoners dat zij een informatieplicht hebben naar de gemeente wanneer er iets wijzigt in zijn of haar thuissituatie. De kosten van de onrechtmatige verleende ondersteuning dienen terug te worden gevorderd. Uit een gesprek met de teamleiders van de sociale wijkteams blijkt dit laatste echter tot op heden vrijwel nooit te gebeuren.	<p>In de beschikking staat vermeld dat de inwoner een informatieplicht heeft wanneer er iets wijzigt in zijn of haar thuissituatie. Dit wordt tevens benoemd tijdens het keukentafelgesprek.</p> <p>Dit signaal vindt primair plaats bij het toekenning van de maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp. We gaan de mogelijkheden onderzoeken hoe we hier preventief op kunnen acteren.</p> <p>Daarnaast onderzoeken we met welke frequentie dit in het verleden heeft plaatsgevonden en welke kosten hiermee gemoeid zijn m.b.t. terugvorderen, dit met tot doel een heldere kosten-batenanalyse op te maken.</p> <p>In het verleden is gebleken dat proces van terugvorderen meer tijd en geld kost dan dat het oplevert.</p>	Q3 2021
Waarneming	Advies	Actie	Planning
6. Er wordt bij de betrokkene niet geverifieerd of er geleverd is wat er is besteld is bij een aanbieder en of het geleverde leidt tot het gewenste resultaat	Het telefonisch nabellen van inwoners enkele weken nadat de beschikkingen verstuurd zijn kan de gemeente meer inzicht bieden. Ons advies is om deze telefonische nazorg onderdeel uit	We voeren actief regie op alle ondersteuningsvragen m.u.v. voorzieningen en huishoudelijk hulp. Enkele weken nadat de dienst is geleverd, wordt met de inwoner gesproken of deze tevreden is over de geleverde dienst. Daarnaast vindt een gesprek plaats met de zorgaanbieder om te toetsen of de zorg wordt geleverd naar tevredenheid. We	Q3 2021

	<p>te maken van de procedure, oftewel: een melding kan pas definitief afgehandeld worden, nadat een telefonische verificatie heeft plaats gevonden.</p>	<p>voeren regie door meerdere momenten, in de periode dat de indicatie is afgegeven, te spreken met de inwoner en zorgaanbieder. Dit met tot doel te toetsen of iedereen tevreden is en of de geleverde dienst nog passend is.</p> <p>M.b.t. ondersteuningsvragen huishoudelijke hulp en voorzieningen gaan we controlemoment inbouwen in de standaardprocedure. Een inwoner en aanbieder worden binnen twee maanden nadat de zorg/dienst is geleverd, gebeld door het betrokken wijkteamlid. Met tot doel te toetsen of de zorg/dienst naar tevredenheid is. In Q3 2021 wordt dit opgenomen in het werkproces en worden de betrokken wijkteamleden geïnformeerd en geïnstrueerd.</p>	
--	---	---	--