



Raadsinformatiebrief

GEMEENTEBESTUUR

RIB nummer 2021 8
collegevergadering d.d. 20 juli 2021
programma Gezond en actief Venlo
portefeuillehouder F. Schatorjé

ons kenmerk 1724592
team RGBAMO
steller DAW van der Borgh / HJJM Smeets
doorkiesnummer +31 650408156
e-mail d.vanderborgh@venlo.nl /
h.smeets@venlo.nl
datum 30 juni 2021
bijlage(n) 2
datum verzonden **22 JULI 2021**

Onderwerp

Uitkomsten en plan van verbetering ex artikel 213a onderzoek toegang Wmo

Kennisnemen van

In deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de resultaten en het plan van verbetering van het artikel 213a onderzoek naar de toegang Wmo. De belangrijkste informatie hebben wij in deze raadsinformatiebrief voor u opgenomen en de rapportage en het plan van verbetering zijn bijgevoegd.

Een afschrift van deze raadsinformatiebrief hebben wij verzonden aan uw rekenkamercommissie.

Aanleiding

Wij zijn -op grond van artikel 213a van de Gemeentewet- verplicht om jaarlijks onderzoek te doen naar de eigen (beleids-)uitvoering. Daartoe worden jaarlijks twee onderwerpen opgenomen in het controlplan. Wat betreft de onderwerpkeuze en reikwijdte van de onderzoeken dient vooraf afstemming plaats te vinden met de rekenkamercommissie. Deze rapportage gaat over het onderzoek naar de wijze waarop in de praktijk invulling wordt gegeven aan de toegang in het kader van de Wmo. Met andere woorden: kunnen inwoners rekenen op die ondersteuning die zij op grond van het vastgestelde beleid en regelgeving mogen verwachten? En is daarbij sprake van het meest doelmatige aanbod? U en uw rekenkamercommissie dienen na vaststelling van de rapportage door ons over de resultaten te worden geïnformeerd. Deze raadsinformatiebrief strekt daartoe.

Kernboodschap

Voorafgaand aan dit onderzoek was de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:
Is de beoordeling (de toegang) in het kader van de Wmo doeltreffend en doelmatig?

Kort samengevat is het antwoord op deze vraag dat Gemeente Venlo nog onvoldoende de doeltreffendheid van afgegeven beschikkingen meet. Het merendeel van de

aanbevelingen heeft daarom betrekking op het verbeteren van de doeltreffendheid van het uit te voeren beleid. Voor een volledig overzicht van alle waarnemingen, conclusies en aanbevelingen verwijzen wij u door naar de bijgevoegde rapportage.

Belangrijkste waarnemingen

Steunend op de door ons beoordeelde steekproef concluderen wij dat:

1. De model leefzorgplannen "nieuwe stijl" goed volgbaar zijn van melding naar advies;
2. Structureel niet om een identificatie wordt gevraagd;
3. Omdat structureel de identiteit niet wordt geverifieerd, het onzeker is of de gemeente Venlo ondersteuning dient te bieden aan de aanvrager;
4. De gemeente inwoners niet actief informeert over PGB-mogelijkheden (alleen wanneer een inwoner er zelf naar vraagt);
5. De gemeente enkel een seintje ontvangt wanneer een indiener van een Wmo voorziening is overleden en niet wanneer een partner/mantelzorger overleden is;
6. Er bij de betrokkene niet wordt geverifieerd of er geleverd is wat er is besteld is bij een aanbieder en of het geleverde leidt tot het gewenste resultaat.

Eindconclusie

Steunend op de door ons beoordeelde steekproef concluderen wij dat:

1. Aanvragen beoordeeld worden overeenkomstig het vastgestelde beleid;
2. Er geen verificatie plaats vindt bij de betrokken inwoner op de daadwerkelijk levering van ondersteuning en er daarmee een onzekerheid bestaat over de juistheid hiervan;
3. Er geen verificatie plaats vindt (achteraf) of de aangeboden ondersteuning adequaat is en bijdraagt aan de beoogde behoefte;
4. Er aanleiding is om de inhoudelijke beoordeling van aanvragen te evalueren waarbij zowel gekeken wordt naar de wijze waarop dit plaats vindt als naar de aansluiting bij hetgeen hierover in het vastgestelde beleid en de verordening is opgenomen.

Plan van verbetering Team Sociale Wijkteams

De teamleiders Sociale Wijkteams hebben naar aanleiding van het rapport een plan van verbetering opgesteld. Alle acties en de planning van deze acties zijn terug te vinden in bijgevoegd plan van verbetering. Kort samengevat worden de volgende acties opgepakt de komende tijd:

1. Structureel wordt niet om een identificatie gevraagd
Acties:
 - Inwoners worden voortaan in de afspraakbevestiging voorafgaand aan het keukentafelgesprek gevraagd zijn of haar identificatie bij de hand te hebben tijdens het keukentafelgesprek. In de standaardprocedure is nu opgenomen dat een wijkteamlid tijdens het gesprek vraagt naar de identificatie om de identiteit vast te kunnen stellen.
 - In het clientvolgsysteem Wizportaal wordt een controle ingebouwd. Een wijkteamlid moet aanvinken dat hij of zij de identiteit van de inwoner heeft gecontroleerd.
2. Omdat structureel de identiteit niet wordt geverifieerd, is het onzeker of de gemeente Venlo ondersteuning dient te bieden aan de aanvrager.

Acties:

- 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. 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.
3. De gemeente informeert de inwoners niet actief over PGB-mogelijkheden (alleen wanneer een inwoner er zelf naar vraagt).
- Acties:*
- Alle inwoners worden middels een informatiebrief geïnformeerd over het verdere verloop van het proces melding tot besluit. In deze brief informeren we de inwoners over de leveringsvormen van zorg, zowel het ZIN (gecontracteerd aanbod) als de mogelijkheid voor een PGB.
4. De gemeente ontvangt enkel een seintje wanneer een indiener van een Wmo voorziening is overleden en niet wanneer een partner/ mantelzorger overleden is.
- Acties:*
- 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. Dit signaal vindt primair plaats bij de toekenning van de maatwerkvoorziening Huishoudelijke hulp. We gaan de mogelijkheden onderzoeken hoe we hier preventief op kunnen acteren.
 - 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.
5. 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.
- Acties:*
- 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.
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.

Communicatie

Dit onderzoek is in het vierde kwartaal van 2020 uitgevoerd. Mede door de impact van de coronacrisis heeft de oplevering van definitieve eindrapportage vertraging opgelopen. De analyse is overeenkomstig het Organisatiebesluit uitgevoerd door de beleidscontroller op basis van een aantal interviews met de direct bij de toegang van Wmo betrokkenen binnen de organisatie. De waarnemingen, conclusies en aanbevelingen die voort zijn gekomen uit deze gesprekken zijn samengevat in het rapport en voor wederhoor voorgelegd bij de verantwoordelijke teamleiders. De teamleiders Sociale Wijkteams hebben naar aanleiding van het rapport een plan van verbetering opgesteld.

Raadsinformatiebrief

Vervolgprocedure raad

Wij blijven u en uw rekenkamercommissie jaarlijks informeren over de onderzoeksresultaten die voortkomen uit onze ex. artikel 213a onderzoeken.

Burgemeester en wethouders van Venlo
de secretaris


Twan Beurskens

de burgemeester


Antoin Scholten

Bijlagen

- | | | |
|----|---|------------|
| 1. | Rapport ex. Artikel 213a Onderzoek Toegang Wmo | 14-04-2021 |
| 2. | Plan van verbetering Team Sociale Wijkteams juni 2021 | 13-07-2021 |