

Aan het College van B&W  
Postbus 6325  
4000 HH Tiel



Tiel, 28 maart 2019.

Betreft: advies m.b.t. [wachttijden en communicatie](#)

Geacht College,

In 2014 heeft de Wmo-raad geadviseerd om voor de gemeente Tiel een ombudsfunctie in te stellen voor met name aangelegenheden die met de uitvoering van de Wmo te maken hebben. Helaas is dit advies tot op heden niet overgenomen, onder verwijzing naar de experiment in de gemeente Lingewaard, zodat de Wmo-raad zich genoodzaakt ziet onderstaande aandachtspunten bij u onder de aandacht te brengen.

In casu gaat het om problemen bij het Wmo-loket (loket WWZ).

De problemen betreffen:

1. de lange wachttijden;
2. de communicatie over aanvragen, hulp en middelen.

### **Ad 1. De lange wachttijden**

Bij een gewone aanvraag dient conform de norm binnen zes weken een eerste reactie te worden gegeven, maar de reactietijd loopt sinds april 2018 op. Te vaak werd deze norm overschreden. Bij een spoedaanvraag dient binnen één week een reactie te worden gegeven.

Wij maken ons zorgen en adviseren om te regelen dat de wettelijke termijnen, die gelden voor het behandelen van een aanvraag en het toewijzen van hulp en begeleiding, gehaald worden.

### **Ad 2. De communicatie over aanvragen, hulp en middelen.**

Het is in de regel zo dat, zowel voor de cliënt als voor bijvoorbeeld de ondersteunend ergotherapeut, niet duidelijk is hoe lang alles gaat duren en of er al daadwerkelijk aan wordt gewerkt. Noch de Wmo-consulent, noch Medipoint laten iets weten.

Bij spoedaanvragen via een ergotherapeut/zorgaanbieder wordt de beperkte telefonische bereikbaarheid ook als een knelpunt ervaren.

Wij adviseren u:

- a. Afspraken te maken bij wie de verantwoordelijkheid over de communicatie en de frequentie daarvan naar de cliënt komt te liggen. Dit zou in overleg tussen de Wmo-consulent en Medipoint vastgelegd kunnen worden.

- b. Voor zover nodig zou de cliënt ook schriftelijk op de hoogte moeten worden gesteld wie de voortgang van de aanvraag bewaakt en de cliënt op de hoogte houdt. Daarbij kunnen ook afspraken worden vastgelegd over de frequentie van het informeren van de cliënt, ingeval afhandeling van de aanvraag langere tijd mocht duren. Te denken valt aan een eerste voortgangsmelding na vier weken en vervolgens elke twee maanden.

Uw reactie zien wij met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,

Namens de Wmo-raad,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G.H. Gerrits', written over a faint circular stamp.

G.H. Gerrits, secretaris