

PvdA-fractie Weert
Mevr. Zaaboul
Biest 78
6001 AS WEERT

Weert, 28 april 2015

Onderwerp : Art. 40 vragen over 'slechte bereikbaarheid van de WMO-afdeling'
Ons kenmerk : 035989

Beste mevrouw Zaaboul,

Op 26 maart 2015 ontvingen wij uw brief "art. 40 vragen over de slechte bereikbaarheid van de WMO-afdeling". Naar aanleiding van deze brief heeft mevr. Van den Broeke, teamleider WMO, contact met u gezocht.

Telefoongesprek

Het doel van dit contact was een aantal vragen die u gesteld had te verhelderen. Tijdens het telefoongesprek hebben we aangegeven dat de raad op 4 maart 2015 een brief heeft ontvangen waarin we de bereikbaarheid van het team WMO uitgebreid hebben toegelicht en tevens aangegeven welke stappen we hebben ondernomen om dit probleem op te lossen.

Doorverwijzen

We hebben met u afgesproken dat u met de burgers die signalen hebben afgegeven, over de slechte bereikbaarheid van het team WMO contact zoekt met het verzoek of u de vragen mag doorleiden naar de gemeente zodat wij een en ander verder kunnen uitzoeken. Tijdens het telefoongesprek bleek al dat de e-mails niet allemaal recente mails waren maar ook mails van het begin van 2015, dus nog voordat we onze verbeteracties hadden gestart.

Signalen

U heeft aan ons twee signalen doorgegeven. Beide signalen zijn door ons onderzocht en met een van de klagers heeft persoonlijk contact plaatsgevonden. In beide gevallen was er echter geen sprake van een slechte bereikbaarheid. Een van de door u aangedragen klagers gaf ook expliciet aan dat de bereikbaarheid prima was geweest. Andere signalen hebben wij tot op heden niet ontvangen.

Verder heeft u aan ons laten weten dat burgers er moeite mee hebben om naar de Vraagwijzer doorverwezen te worden. Dit is echter een bewuste keuze geweest en met name ook omdat veel consulenten dagelijks op pad zijn. De loket medewerkers van de Vraagwijzer zijn voortdurend bereikbaar tijdens de openingstijden. Signalen van onze inwoners dat zij moeite zouden hebben met de door u gestelde doorverwijzing naar de Vraagwijzer hebben ons niet bereikt.

Uw vragen

Wij zullen hierna uw (zes) vragen beantwoorden.

Bent u op de hoogte van de signalen dat de WMO-afdeling slecht bereikbaar is? Zo ja, waarop is hier dan nog niet op geanticipeerd?

Zoals aangegeven in de brief van 4 maart 2015 (onderwerp: Bereikbaarheid Wmo team en Vraagwijzer) hebben wij actie ondernomen om de knelpunten van de bereikbaarheid aan te pakken. U bent met een brief daarover geïnformeerd. Bij ons is op dit moment geen knelpunt in bereikbaarheid bekend. Wij herkennen dit signaal niet en menen afdoende geanticipeerd te hebben.

Hoe komt het dat deze afdeling slecht bereikbaar blijft voor burgers?

De afdeling is in deze niet altijd bereikbaar, omdat de Vraagwijzer als eerste contactpunt is ingericht. Daarnaast zijn de verwachtingen van burgers ook niet altijd direct waar te maken. Vragen zijn vaak zeer complex en vragen uitzoektijd. Daardoor kan niet altijd direct op alle vragen een antwoord gegeven worden. Gezien de complexiteit van de vragen, mede in het licht van nieuwe wetgeving, duren gesprekken met burgers langer dan gebruikelijk. Echter alle burgers worden binnen 24 uur teruggebeld als de wachttijd te lang wordt.

Welke maatregelen gaat u nemen om de slechte bereikbaarheid van de WMO-afdeling te verbeteren?

Hiervoor verwijs ik u naar de brief van 4 maart 2015.

Ligt het aan het feit dat ambtenaren proactief ingezet worden?

Neen. Burgers kunnen bellen naar de Vraagwijzer. Zie ook de tekst onder de laatste vraag.

Ligt het aan de flex-werkplekken die men heeft?

De flex-werkplekken hebben geen relatie naar de bereikbaarheid.

In het kader van de invoering van de flex-werkplekken heeft de raad een motie ingediend voor het invoeren van mobiele telefoons, wat is hiervan de stand van zaken?

De regisseurs van het team WMO hebben allen een mobiele telefoon. Burgers die een aanvraag in behandeling hebben bij een regisseur krijgen het mobiele nummer van de regisseur. Zie ook de brief van 4 maart 2015.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Weert,

De secretaris,

De burgemeester,

The image shows two handwritten signatures in black ink. The signature on the left is for the secretary, and the signature on the right is for the mayor. Both signatures are highly stylized and cursive. The mayor's signature is particularly large and loops around the text 'De burgemeester,'.

Raadscommissie Bedrijfsvoering-Inwoners
Gemeente Weert
Postbus 950
6000AZ WEERT

Weert, 4 maart 2015

Onderwerp : Bereikbaarheid Wmo team en Vraagwijzer
Uw kenmerk : Info BV-IW
Ons kenmerk : 20150104HJ

Beste meneer, mevrouw,

Tijdens de informatiebijeenkomst van uw commissie Bedrijfsvoering-Inwoners van 4 februari 2015 zijn in de rondvraag vragen gesteld over de bereikbaarheid van het WMO team en de vraagwijzer. Met deze brief wil ik uw vragen beantwoorden.

Huidige werkwijze:

In de werkwijze die vanaf 1 januari 2015 is ingevoerd is het Wmo loket het eerste aanspreekpunt voor alle inwoners. Het Wmo loket is gepositioneerd bij de Vraagwijzer. Alle nieuwe meldingen zowel van reeds bestaande klanten en/of nieuwe klanten dienen te lopen via het Wmo loket c.q. de Vraagwijzer. Algemene vragen en meldingen van wijzigingen of herziening lopen ook via het loket van de vraagwijzer.

Vanuit de vraagwijzer kan een Wmo melding worden opgemaakt die door een Wmo regisseur in behandeling wordt genomen. De Wmo regisseur heeft geen vaste caseload maar heeft gemiddeld 40 lopende zaken onder handen. De regisseur werkt met behulp van huisbezoeken en is als gevolg daarvan veelvuldig onderweg en lastig te bereiken. Om de beperkte bereikbaarheid van de regisseur te compenseren is de Vraagwijzer ook de toegang voor iedereen met vragen over lopende procedures. De vraagwijzer haalt daarvoor informatie op bij de regisseur. Om de Vraagwijzer voldoende robuust te maken om de toenemende stroom vragen aan te kunnen is informatie vanuit het Wmo team overgeheveld naar de Vraagwijzer.

Probleem:

Hoewel de toegang voor de inwoner voor alle vragen over de Wmo is geregeld via de Vraagwijzer en dat via informatie bladen, voorlichtingsbijeenkomsten en via de gemeentelijke website is gecommuniceerd blijven inwoners bellen naar het KCC van de gemeente en vragen rechtstreeks naar de Wmo consulent medewerker die ze kennen uit het verleden. Omdat deze op dat moment vaak niet bereikbaar is wordt een terugbelverzoek aangemaakt. Wanneer de Wmo medewerker dan terugbelt en verwijst naar de vraagwijzer kan dat bij de inwoners tot irritaties leiden. Daarnaast is er na 1-1-2015 veel meer telefoonverkeer geweest dan normaal en brengt de nieuwe materie extra uitzoektijd met zich mee waardoor de beschikbaarheid van de Wmo medewerkers ook verminderd wordt. Deze problematiek is in beeld en heeft geleid tot aanpassing van gemaakte afspraken met het KCC en de Vraagwijzer.

Genomen maatregelen:

1. De regisseur die op huisbezoek gaat laat een visitekaartje achter met zijn/haar naam en rechtstreekse telefoonnummer bij de gemeente. De regisseur meldt aan de inwoner dat over de lopende procedure telefonisch contact opgenomen kan worden maar niet over nieuwe zaken in de toekomst. Er wordt duidelijke voorlichting gegeven over het proces. Het vaste nummer van de regisseur wordt doorgeschakeld naar het mobiele nummer van de regisseur. De inwoner kan dan rechtstreeks de voicemail van de regisseur inspreken en wordt teruggebeld.
2. Het KCC gaat vanaf week 7 een inkijk functie krijgen en gebruiken in het systeem van de Wmo. Daarmee kan de KCC medewerker zien of het een nieuwe of bestaande zaak is. Daarmee kan de inwoner na goed doorvragen direct worden doorverwezen naar de vraagwijzer of er worden een teruggebeld door de Wmo medewerker. Twee back-office consultants zullen worden belast met telefoondienst. Het KCC kan bij hen advies vragen als zij er niet uitkomen en zij zullen proberen binnenkomend telefoonverkeer af te handelen. Uitgangspunt is de Wmo regisseurs zo min mogelijk te belasten omdat dit ten koste gaat van de tijd die zij kunnen besteden aan de meldingen.
3. Achter het telefoonnummer 697902 van De Vraagwijzer hangen 2 lijnen. Wanneer beide lijnen bezet zijn, gaat het telefoongesprek door naar het secretariaat van de Vraagwijzer. Daar wordt de inwoner te woord gestaan en wordt een elektronisch bericht verstuurd naar de vraagwijzermail. Deze berichten worden tussendoor verwerkt door de loketmedewerkers die de inwoners diezelfde dag nog terugbellen. Tijdens sluitingstijd staat er een antwoord apparaat aan.
4. Het antwoordapparaat is zo ingesteld dat er tussen 12 en 1 uur en na vier uur een boodschap komt met de openingstijden. Dit gaat automatisch.

Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact met mij op. U kunt mij bereiken via telefoonnummer (0495) 57 58 90.

Met vriendelijke groet,

Kees Joosten
hoofd afdeling Werk, inkomen en zorgverlening