

Weert Lokaal
T.a.v. Iron Verhees en Els Henderikx

Weert, 11 maart 2025

Onderwerp: Vragen over de behandeling en communicatie afdeling Wmo.

Geachte Mevrouw Verhees en Mevrouw Henderikx,

Op 5 maart 2025 hebben wij van u een aantal vragen ontvangen. Het gaat over diverse klachten van inwoners over de behandeling en communicatie van de gemeente, en met name over de afdeling Wmo. U wilt graag antwoord op de volgende vragen:

1. Hoe verloopt de communicatie met inwoners die een Wmo voorziening aanvragen of ontvangen en hebben zij een vaste contactpersoon voor vragen en begeleiding?
De eerste communicatie verloopt via de Vraagwijzer. Hier dienen inwoners een melding in voor de Wmo. Deze melding wordt geregistreerd en doorgezet naar de afdeling. Elke dinsdag worden alle binnengekomen meldingen verdeeld onder de Wmo-regisseurs en wordt er binnen een week contact opgenomen met de melder. De regisseur die dan betrokken is, is de contactpersoon en het eerste aanspreekpunt vanaf dat moment.

2. Worden telefonische en digitale contacten met inwoners vastgelegd?
Ja, deze worden vastgelegd in de systemen.

3. Hoe wordt de toegankelijkheid van de Wmo-communicatie gewaarborgd voor mensen met een beperking of lage digitale vaardigheden
We zijn bezig met het toegankelijk maken van de website (de resultaten zijn al te zien op de website) en er is een video animatie gemaakt waarin middels pictogrammen en 'gemakkelijke taal' wordt uitgelegd wat je kunt doen als je een hulpvraag hebt.
Daarnaast sluit de regisseur aan op het niveau van de inwoner tijdens de keukentafelgesprekken. Hierin zijn de regisseurs getraind. In het verleden heeft er een training m.b.t. het omgaan met LVB plaatsgevonden en zal in de toekomst herhaald worden zodat alle medewerkers hierin geschoold zijn en blijven.

4. Op welke manier werkt de gemeente samen met andere zorginstanties om integrale ondersteuning te bieden?
We werken continu samen met andere zorginstanties en trekken (d.m.v. keukentafelgesprekken, multidisciplinaire overleggen, evaluatiemomenten, tussentijds overleg en afstemming) samen op in casussen waar dit nodig is.

5. Hoeveel klachten zijn er in 2024 binnengekomen en voor welk onderdeel van de WMO, en binnen welke termijn worden deze beantwoord?
In 2024 zijn er 4 klachten ontvangen m.b.t. de Wmo. 3 van deze 4 klachten zijn binnen de wettelijke termijn van 6 weken afgehandeld. 1 klacht is buiten de termijn afgehandeld. Dit in overeenstemming met de klager waarin het gesprek later heeft plaatsgevonden.

6. Hoe worden de aanvragen die niet binnen de standaardzorg vallen afgehandeld?

Bij de Vraagwijzer wordt de eerste triage gedaan en worden inwoners in- of extern naar de juiste plek verwezen. Wanneer na een keukentafelgesprek blijkt dat het geen Wmo betreft, kijkt de regisseur met de inwoner naar een passend alternatief en waar de inwoner terecht kan.

Met vriendelijke groet,



Nancy Heeters

Afdelingshoofd Werk, Inkomen en Zorgverlening