



**Adviesraad**  
Sociaal Domein Venray

# Ongevraagd Advies inzake maatwerk WMO

22-11-2022





## Aan het College van B&W

Geacht College,

Geachte heer Leenders,

Vanuit de Centrale van Ouderen, de Gehandicaptenraad, Hulp bij Dementie, thuiszorg en wijkverpleging bereiken ons regelmatig verontrustende signalen die ouderen ervaren bij het toepassen van maatwerk vanuit de WMO binnen onze gemeente.

Het betreft onder meer de volgende opmerkingen:

1. Adviezen vanuit deskundige organisaties worden genegeerd, informatie die door de cliënten en hun omgeving zijn verstrekt worden opnieuw nagevraagd, hetgeen tot begrijpelijke irritatie leidt,
2. Cliënten die lijden aan een dementiesyndroom worden rechtstreeks door de WMO consulent gebeld, zonder medeweten of overleg met de mantelzorger(s).
3. In het algemeen langdurige wachttijden voor de aanvraag van voorzieningen die vanwege de omstandigheden, zoals een beperkte levensverwachting (< 3 maanden) soms sneller afgewerkt moeten worden, of heel snel door middel van een standaardbrief, zoals voor vervoersvoorzieningen, opgelost kunnen worden
4. Consulenten beloven terug te bellen, maar komen deze afspraak regelmatig niet na.
5. Er zijn grote verschillen in de kwaliteit van de contactuele eigenschappen van de WMO consulenten, sommigen maken in eerste instantie meteen een afwijzende indruk bij vragen van cliënten, anderen vullen in wat de behoefte van een cliënt zal zijn. Dat laatste kan leiden tot het verstrekken van een voorziening, die niet voldoet.
6. Cliënten met progressief verlopende chronische aandoeningen krijgen bij een nieuwe aanvraag of herindicatie opnieuw vragen over hun aandoening / beperkingen. Dit leidt tot onbegrip omdat het overkomt alsof er verbetering in de situatie mogelijk zou kunnen zijn.
7. WMO consulenten zijn moeilijk direct bereikbaar voor zowel cliënten als professionals.
8. Wachttijden lopen weer op, nadat zij eerder iets korter werden.

Deze punten leiden bij de Adviesraad Sociaal Domein tot de volgende opmerkingen:

1. Hoewel het in principe juist is, dat de WMO consulent de gegeven adviezen toetst, is het belangrijk dat er contact plaatsvindt tussen adviseur en aanvrager over het hoe en waarom het gegeven advies tot stand is gekomen. Ook is het belangrijk dat alle aanwezige gegevens ook gebruikt worden door de consulent: dit voorkomt vergissingen of omissies.
2. Het benaderen van cliënten, zowel met als zonder cognitieve stoornis, per telefoon en zonder dat betrokkene ondersteuning krijgt van bijvoorbeeld een mantelzorger of andere direct betrokkene is onzes inziens niet wenselijk. Als de aanvrager bovendien tevoren een checklist aangereikt wordt, kan dit het gesprek efficiënter en inhoudelijk beter doen verlopen.
3. Eenvoudige aanvragen, waarbij het slechts om een eenvoudige standaardbrief gaat, zouden sneller afgehandeld moeten worden. Zeker als dit aanvragen betreft voor mensen die nog maar een



beperkte tijd te leven hebben. Ook geldt dit voor aanvragen waarbij een andere professional (een belangrijk deel van) de benodigde informatie en onderbouwing kan aanleveren.

4. Het nakomen van afspraken is een vereiste voor een professionele, cliëntgerichte organisatie.
5. Training, intervisie en het zo nodig overdragen van cliënten naar een collega, als het in het contact met de cliënt niet klikt, zouden hierin grote verbetering kunnen brengen.
6. Maak gebruik van reeds aanwezige gegevens bij cliënten met een chronisch progressieve aandoening
7. Betere bereikbaarheid WMO consultants voor zowel cliënten als professionals.
8. Wachttijden lopen weer op, nadat zij eerder wat korter werden.

Het traject 'verbetering Toegang' blijkt in de praktijk nog weinig of nauwelijks effect te hebben.

Gezien bovenstaande verzoeken wij u dan ook om maatregelen in gang te zetten teneinde in de uitvoering hiervan verbetering aan te brengen.

Wij zijn zeer benieuwd naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,

Namens de Adviesraad,

Lei Heldens, voorzitter