

Secretariaat:
Weden 2
7815 PH Emmen
email: srpals@wxs.nl

Aan:
College van Burgemeester en wethouders
Postbus 30001
7800 RA Emmen

Emmen, 22 mei 2018

Betreft: Ongevraagd advies functioneren Stichting de Toegang

Geacht College,

De WMO-raad bereikt van vele kanten berichten over het functioneren van de Stichting de Toegang. Helaas zijn dit veelal kritische c.q. negatieve berichten. Ook de inhoud van het rapport Ombudsman Sociaal Domein over Stichting de Toegang geeft geen afdoende vertrouwen in het huidige functioneren van de Stichting. Noodzakelijke aanleiding voor de WMO-raad om dit ongevraagde advies uit te brengen.

Bereikbaarheid van De Toegang

De bereikbaarheid van de Toegang is slecht. Daarnaast gebeurt het vaak dat de juiste persoon niet bereikbaar is. Beloften dat er teruggebeld wordt, worden niet nagekomen. Ook bij crisissituaties, buiten kantooruren, is onduidelijk hoe men de Toegang kan bereiken.

Advies: De bereikbaarheid moet significant verbeterd worden. Vooral ook bij de cliënten moet duidelijk zijn, wie men waar en wanneer kan bereiken.

Procedures en termijnen

Het is bekend dat bij nieuwe aanmeldingen de wettelijke termijn niet altijd wordt behaald. Ook bij het aanvragen van (her)indicaties geeft dit problemen. De problemen zijn der mate ernstig dat cliënten mogelijk een periode geen zorg ontvangen. De cliënt ontvangt de beschikking niet op tijd, dit is onacceptabel.

Advies: De zorg die nodig is moet te allen tijde geleverd worden. Het afgeven of verlengen van een beschikking, als gevolg van regels/procedures mag dat niet in de weg staan.

Advies van de Toegang

Het advies dat de Toegang afgeeft aan de gemeente bij de aanvraag van de cliënt, wordt regelmatig teruggestuurd naar de Toegang. Bij navraag zou dit gaan om procedurele redenen en voor aanvullingen. De WMO-raad vraagt zich af, of hier ook nog andere redenen spelen zoals gebrek aan deskundigheid en capaciteit. Dit alles heeft als gevolg dat (wettelijke) termijnen worden overschreden, waardoor de cliënt geen zorg ontvangt.

Advies: De regelgeving en bijbehorende procedure hoort bekend te zijn bij de Toegang. Aanvragen terugsturen hoort een uitzondering te zijn. En zelfs dan mag dit niet leiden tot het onthouden of onderbreken van zorg.

Meldingen blijven liggen

Bij ziekte en vakanties blijven meldingen c.q. casussen liggen. Deze worden niet overgenomen door collegé.

Advies: Bij afwezigheid als ziekte, vakantie of langdurig verlof, hoort er vervanging te zijn. De cliënt mag niet de dupe worden van een capaciteitsprobleem.

Concrete voorbeelden

De WMO-raad heeft niet als taak het onderzoeken van individuele problemen, echter worden deze wel met enige regelmaat bij de WMO-raad aan gedragen. Ons zijn inmiddels meerdere casussen bekend, zowel in de Jeugdzorg als in de WMO, waarbij er problemen zijn ontstaan.

Advies: De cliënt moet te allen tijde de zorg kunnen verkrijgen die nodig is.

De WMO-raad maakt zich ernstige zorgen over het huidige functioneren van de Toegang. Zoals ook is geconstateerd in het rapport van de ombudsman Sociaal Domein. De WMO-raad adviseert de concrete aanbevelingen in dit rapport zo snel mogelijk over te nemen.

Met belangstelling zien wij uw schriftelijke reactie tegemoet. Uiteraard bent u van harte uitgenodigd om één en ander te verduidelijken in het openbare gedeelte van de WMO-raadsvergadering.

Met vriendelijke groeten,

S.R. Pals

Secretariaat WMO-raad Emmen