

Politieke vereniging Steins Belang  
Gavarellestraat 18  
6171 HH Stein

Stadhouderslaan 200  
Postbus 15  
6170 AA Stein  
T +31 (0)46 435 93 93  
info@gemeentestein.nl  
[www.gemeentestein.nl](http://www.gemeentestein.nl)

BTW NL 0017.31.105.B.02  
KvK 5198 4997 0000  
IBAN NL20 BNGH 0285 008 110  
BIC BNGH NL2G

Datum: 13 april 2021  
Uw kenmerk:  
Zaaknummer: 0971169700  
Behandeld door: Mw. mr. F.M. Sonnemans  
Betreft: Schriftelijke vragen RvO art. 42: Herindicatie  
Wmo/ Jeugdhulp

Geachte fractieleden,

Op 22 maart 2021 hebben jullie op grond van artikel 155, 1<sup>e</sup> lid gemeentewet 42 RvO vragen gesteld. In onderstaande brief staan de antwoorden op de door u gestelde vragen.

### **Vragen:**

1. Kunt u, anders dan zoals in de eerste alinea van uw brief is aangegeven, duidelijk vermelden over welke zorg aan wie geleverd wordt of werd c.q. WMO of Jeugdzorg.

*Dat is mogelijk, echter is er bewust voor gekozen een standaard brief te hanteren waardoor deze tevens algemener van aard is. Voor iedere klant specifiek een brief maken brengt periodiek een administratieve werkdruk met zich mee die qua capaciteit niet gedragen kan worden. Dit is tevens het antwoord op de volgende vraag.*

2. Onder "Melding" kunt u voor de duidelijkheid naar de cliënt, beter de datum van afloop van de indicatie aangeven dan de vage term "loopt binnenkort af"

*Zie antwoord bij 1.*

3. Wat beoogt U met dit voor veel mensen belastend en ingewikkeld verhaal? Het zou eenvoudiger zijn om de volgende vraag voor te leggen: "Omdat uw WMO-indicatie op =datum= afloopt willen wij graag zo spoedig mogelijk van u weten of u wel of niet een nieuwe indicatie wil". Gewenst antwoord aankruisen: O 'Ja, ik wens een nieuwe indicatie'. O 'Nee, een nieuwe indicatie voor WMO-ondersteuning is niet nodig'.

*Wat we beogen is dat we het al dan niet voortzetten van de zorg aan de klant willen overlaten, of aan diens begeleider. We willen niet automatisch herindiceren.*



**Dat maakt  
Stein voor mij ...**

*Dit past bij het uitgangspunt eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid. Ik ben het met u eens dat deze brief, maar ook andere brieven met betrekking tot de Wmo en Jeugd eenvoudiger kunnen, zodat deze beter leesbaar zijn voor onze inwoner. We zijn voornemens om samen met onze collega's van het team communicatie al onze uitgaande stukken in 2021 van nieuwe, eenvoudiger leesbare formats te voorzien.*

4. Melden telefonisch: kan de organisatie niet zo worden ingericht dat dagelijks, tijdens de openingstijden van het gemeentehuis iemand beschikbaar is voor WMO en Jeugdwet? Het is vreemd, om als je het algemene nummer belt (telefooncentrale), dan te horen krijgt dat de gewenste personen alleen op bepaalde dagen en tijden beschikbaar zijn. Wat de fractie Steins belang betreft mag dit best wat cliënt vriendelijker worden georganiseerd. Bent u dat met ons eens?

*Bereikbaarheid tijdens kantooruren is geregeld. Maar voor onze klantmanagers is dat in blokuren opgedeeld afwisselend in de ochtend en middag. Omdat onze klantmanagers hun werk afwisselend op kantoor of thuis bij de klant (keukentafelgesprekken) moeten doen, is bewust voor deze systematiek gekozen. Zo bereiken we dat de klant zijn of haar klantmanager tijdens de blokuren kan bellen en op dat moment de klant ook daadwerkelijk telefonisch te woord kan staan (we voorkomen zodoende nodeloos bellen van onze klanten) en we voorkomen dat de klantmanager te pas en te onpas tijdens huisbezoeken wordt gebeld en bij herhaling tijdens zijn/haar werkzaamheden bij huisbezoeken of op kantoor wordt gestoord. Er zijn permanent twee klantmanagers aanwezig voor het beantwoorden van de telefoon. Zij nemen dus waar voor hun collega's die op huisbezoek zijn of op kantoor rapportages van huisbezoeken nader uitwerkt. Door middel van een terugbelnotitie wordt de klant binnen 2 werkdagen door de klantmanager gebeld. We denken op deze manier een werkbare klantgerichte benadering te hebben ingeregeld.*

5. De mogelijkheid voor de cliënten WMO/ Jeugd om een formulier op te halen in het gemeentehuis is een prima voorstel. Wij vinden echter dat zo'n formulier dan ook aan de balie beschikbaar moet zijn. Ons is gebleken dat als cliënten aan de balie erom vragen een dergelijk formulier niet aan de balie beschikbaar is. Dat begrijpen veel mensen niet. Kan dit anders en beter?

*Deze formulieren staan ook op de website van de gemeente Stein en kunnen dus ook via die weg makkelijk verkregen worden. Daarbij worden ze meteen gebracht op het moment dat er iemand aan de balie staat en een specifiek formulier wenst. In aanvulling daarop kunnen we er voor zorgen dat de balie over wijzigingsformulieren en meldingsformulieren beschikt*

6. Onderzoek: Naar onze mening zou automatisch ruim voor de afloop van een eerdere indicatie een onderzoek moeten plaats vinden met als doel te bezien of voortzetting van de indicatie noodzakelijk is. Moet zo een melding nog wel plaats vinden?

*Zoals aangegeven bij vraag 3, is dit niet de werkwijze die wij wensen te hanteren. De regie hiervoor ligt expliciet bij de klant en indien aanwezig, de begeleider. Dat is de basis. Hier worden echter wel inschattingen bij gemaakt door de klantmanager, vaak afhankelijk van het soort Wmo- voorziening.*



*Wat wij van een klant verwachten als het gaat om zelfredzaamheid en eigen initiatief is anders bij bijvoorbeeld zware begeleiding dan bij een pasje voor een vervoersvoorziening. Op het moment dat de klantmanager de inschatting maakt dat wij niet van hem of haar kunnen verwachten dat hij of zij zich tijdig meldt, dan pakken wij dit zelf adequaat op. Op het moment dat wij weten dat de situatie veranderlijk is, wordt er altijd een herindicatie ingepland op initiatief van de klantmanager.*

7. Voor vragen zou, zoals ook al eerder aangegeven, de afdeling WMO/Jeugdwet dagelijks bereikbaar moeten zijn tijdens de reguliere openingstijden van het gemeentehuis. Dit is het meest duidelijk voor de cliënt.

*We werken in duidelijk gecommuniceerde tijdsblokken en dat is wat ons betreft duidelijk en klantvriendelijk, zoals al uiteengezet bij vraag 4.*

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Stein,  
namens dezen,

Wethouder middelen en economie  
mw. N.T.P. Wingelaar

