



TeamDAP

Motie

Onderwerp: intern onderzoek WMO-casussen

De raad van de gemeente Haaksbergen, in vergadering bijeen op 25 mei (-8 juni en 29 juni) 2022,

Overwegende dat:

- Haaksbergen correcte be- en afhandeling van WMO aanvragen hoog in het vaandel heeft staan;
- Er in twee casussen door cliënten ontevredenheid is geuit inzake het proces en afhandeling;
- Er meerdere officiële klachtenprocedures lopen naar aanleiding van ontevredenheid omtrent de duur van het proces en de (on)volledigheid van het onderzoek;
- de gemeente Haaksbergen haar dienstverlening op het gebied van de WMO, zowel procesmatig als inhoudelijk kan verbeteren;
- Het op dit moment ingezette onderzoek naar een 2-tal WMO-casussen en de presentatie ervan, een te beperkt beeld oplevert van de ervaringen van WMO cliënten m.b.t. het proces en de afhandeling;
- Er derhalve een verdiependonderzoek dient te worden ingezet, waarna duidelijk wordt hoe de gemeente haar dienstverlening in proces en inhoud dient te verbeteren.

Van oordeel dat:

- Het aanvragen en verstrekken van WMO indicaties volgens de Menselijke Maat ten uitvoer dient te worden gebracht, waardoor op korte termijn passend maatwerk kan worden ingezet en procedures concreter worden gemaakt.

Verzoekt het college:

- Intern onderzoek te doen naar alle be- en afhandelingen van huidige WMO aanvragen met urgentie en de rol van het college hierbij;
- Inzage te geven in de huidige vraagstelling van het cliëntervaringsonderzoek WMO;
- De raad de mogelijkheid te geven om inspraak te hebben op de vraagstelling en al dan niet per direct vragen toe te voegen;
- De (nieuwe) uitkomsten van het clientervaringsonderzoek WMO mee te nemen in het brede interne onderzoek van be- en afhandelingen van WMO aanvragen;
- Het brede interne onderzoek te laten plaatsvinden vóór maart 2023;
- Per kwartaal nieuwe evaluatie momenten te plannen

En gaat over tot de orde van de dag.

De fracties van D66 en TeamDAP