



# WMO Raad Soest

Secretariaat:  
Postbus 44  
3760 AA Soest

Telefoon: 035 6037221  
E-mail: [info@wmosoest.nl](mailto:info@wmosoest.nl)  
Website: [www.wmosoest.nl](http://www.wmosoest.nl)

Aan: Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Soest  
T.a.v. wethouder P. van der Torre  
Postbus 2000,  
3760 CA Soest

Onderwerp: Aanbieding resultaten enquête Zorgloket  
Bijlage: Rapport Enquête Zorgloket 2012-2013

Soest, 7 juli 2014

Geacht heer Van der Torre,

De WMO Raad Soest bied u hierbij de resultaten aan van onze enquête over de ervaringen van cliënten met het Zorgloket en de in het kader van de WMO toegekende verstrekkingen. Periodiek wordt door de WMO Raad een enquête uitgezet onder de cliënten die met het Zorgloket contact hebben gehad. Doel van de enquête is om aan de gemeente gericht aanbevelingen te kunnen doen, die tot verbetering van de dienstverlening van het Zorgloket of de kwaliteit van de verstrekkingen leiden. De vorige enquête dateert van 2010 en besloeg de periode 2009 tot en met 2010. De onderhavige beslaat de periode van 2012 tot en met 2013. De enquête is onder 400 cliënten uitgezet waarvan er 132 hebben gereageerd door een vragenlijst in te vullen en te retourneren.

Evenals in 2010 zijn de respondenten op hoofdlijnen tevreden over het functioneren van het Zorgloket en de kwaliteit van de verstrekkingen. Namens de WMO Raad willen wij u hiermee van harte complimenteren.

Uit de enquête blijkt echter ook dat er punten voor verbetering zijn, waarvoor onderstaande aanbevelingen worden gedaan.

- ontwikkel een spoedprocedure om snel ondersteuning te kunnen bieden in plotseling ontstane situaties. Zo deze procedure er al is, evalueer deze op uitvoeringsaspecten;
- neem deskundigheidsbevorderende maatregelen om het gesprek tussen aanvrager en ambtenaar over reden en achterliggende omstandigheden van de aanvraag, beter te laten verlopen. Daar waar het een complexe aanvraag betreft of expertise voor een goede beoordeling van een aanvraag bij de gemeente ontbreekt, betrek namens de gemeente een deskundige bij het gesprek;
- neem in de beschikking een heldere passage op over de mogelijkheden om in beroep te gaan, en wijs in het gesprek op de mogelijkheid van beroep en geef desgevraagd een heldere toelichting;

- stel in de contracten met thuiszorgorganisaties voorwaarden over de informatieverstrekking en communicatie naar de cliënt, zodat deze gefundeerder een keuze tussen de organisaties kan maken. Zorg dat informatie over de thuiszorgorganisaties ook bij het Zorgloket aanwezig is en wordt verstrekt;
- formuleer beleid voor de kwaliteit van te verstrekken voorzieningen i.v.m. lichamelijke beperking en de mogelijkheden voor een goed gebruik daarvan. Hanteer dit beleid als uitgangspunt bij de contracttering van potentiële leveranciers;
- zoek als gemeente actief mee naar mogelijkheden die gericht zijn op het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten, in geval een aanvraag voor een woonvoorziening als gevolg van een lichamelijke beperking, ten dele of niet kan worden gehonoreerd;
- zoek regelmatig contact met een cliënt als realisatie van een woonvoorziening enige tijd vergt. Zorg daarnaast voor een financiële afhandeling van een gehonoreerde aanvraag, binnen vooraf vastgestelde en kenbaar gemaakte termijnen,. Ontwikkel een systeem om de afhandeling te monitoren en bij vertraging om de cliënt hierover tijdig te informeren;
- voer met regelmaat evaluatiegesprekken met bedrijven die zijn gecontracteerd om namens de gemeente het vervoer uit te voeren. Evalueer op met name wacht- en omrij-tijden en de afstand die met de regio-taxi mag worden afgelegd. Stel hiervoor zelf met cliënten en de bedrijven normen op;
- onderzoek het gebruik door allochtonen van de faciliteiten die de WMO biedt. Stem de informatieverstrekking hierop af en richt en intensiveer de voorlichting zodat deze groep wordt bereikt. Ondersteuning vanuit de WMO is er immers voor iedereen.

Met voorgaande aanbevelingen verwacht de WMO Raad een bijdrage te leveren aan een betere dienstverlening van de gemeente. De WMO Raad veronderstelt dat u de aanbevelingen betreft bij het verder vormgeven en concretiseren van het WMO beleid en zal de voortvarendheid van de implementatie van de gedane voorstellen volgen.

Graag zouden wij van u een reactie ontvangen hoe u met de aanbevelingen en de meer gedetailleerde inhoud van het rapport denkt om te gaan.

Mocht u nog vragen hebben over of een nadere toelichting wensen op de aanbevelingen, het rapport of de enquête, zijn wij daartoe graag bereid. U kunt u hiervoor via [info@wmoraadsoest.nl](mailto:info@wmoraadsoest.nl) contact opnemen.

Met vriendelijke groet,  
Namens de WMO-Raad

Ir. H. v.d. Aalst  
(secretaris WMO Raad Soest)