

Gemeente Olst-Wijhe

College van burgemeester en wethouders

Postbus 23, 8130 AA Wijhe

Per e-mail: c.vandervelde@olst-wijhe.nl

Olst, 27 juni 2016

Onderwerp: Reactie Evaluatie Positionering toegangsteam Olst-Wijhe.

Geacht college,

Graag reageert de Wmo-adviesraad Olst-Wijhe op de evaluatie Positionering Toegangsteam Olst-Wijhe.

In artikel 1.2.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) is bepaald dat een ingezetene van Nederland in aanmerking voor een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo.

In artikel 2.2.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) is bepaald dat het gemeentebestuur zorgdraagt voor de maatschappelijke ondersteuning en voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen.

De gemeente Olst-Wijhe heeft een team van consultants (het toegangsteam of participatieteam) dat weet waar een inwoner welke zorg en ondersteuning kan krijgen.

### **Evaluatie Positionering toegangsteam Olst-Wijhe**

Wij kunnen ons vinden in de conclusie uit de evaluatie om het toegangsteam onder te brengen bij de gemeente. Wij vragen echter wel aandacht voor de volgende signalen die wij uit de gemeente krijgen ten aanzien van het toegangsteam.

### **Toegankelijkheid en vindbaarheid toegangsteam Olst-Wijhe**

Wij hebben van diverse inwoners het signaal gekregen dat de bekendheid (en daarmee de vindbaarheid) van het toegangsteam erg klein is.

Veel inwoners van Olst-Wijhe weten niet van het bestaan van het toegangsteam. De inwoners die bekend zijn met het toegangsteam klagen over de beperkte bereikbaarheid (telefonisch tussen 9.00 en 10.00 of via mail).

## Klantvriendelijkheid toegangsteam Olst-Wijhe

Ook klagen inwoners van Olst-Wijhe over lange wachttijden. Er is in het algemeen begrip dat er een wachttijd is, in het geval dat er geen sprake is van een spoed-situatie. Inwoners zijn echter slecht op de hoogte van de wachttijd, met name als er via het meldingsformulier wordt aangevraagd.

Uit de gesprekken met het toegangsteam Olst-Wijhe, blijkt dat de wachttijd ongeveer 3 weken is. Hoewel dit binnen de wettelijke normen is, ervaren inwoners dit toch als lang. Mensen hebben vaak al even gewacht met aanvragen omdat ze eerst in hun eigen netwerk zaken proberen op te lossen. Als het dan toch tot een aanvraag komt, is het vervelend dat de voortgang 3 weken stil ligt.

## Oplossing

Uit gesprekken met medewerkers uit het toegangsteam blijkt dat het toegangsteam graag beter gevonden zou willen worden. Ditzelfde blijkt uit gesprekken met inwoners van Olst-Wijhe. Ook zouden inwoners graag snel geholpen willen worden.

Daarom geven wij u het advies om als toegangsteam:

- Regelmatig een stuk te plaatsen in de Huis aan Huis. Liefst wekelijks.
- Korte en duidelijke teksten te plaatsen in uitgaven in de gemeente Olst-Wijhe
- Ervaringsverhalen van inwoners te delen, bijvoorbeeld via Social Media.
- Duidelijke teksten te plaatsen op [www.olst-wijhe.nl](http://www.olst-wijhe.nl)
- Fysiek dichterbij inwoners te komen door bijvoorbeeld te werken in Ut Huus, of een spreekuur daar te houden
- Wachttijden te verkorten en de verwachte wachttijd duidelijk aan te geven
- In alle gevallen dat er een aanvraag binnenkomt een ontvangstbevestiging te sturen en een indicatie van de verwachte wachttijd te melden aan de aanvrager
- De wachttijd tot het in behandeling nemen van een aanvraag te verkorten tot maximaal 1 week. Nu het toegangsteam definitief gepositioneerd wordt binnen de gemeente kan dit binnen de bedrijfsvoering en processen van de gemeente goed ingericht worden.

Wij hopen op een positieve reactie op dit advies. Als er vragen zijn, vernemen we dit graag.

Met vriendelijke groet,

De Wmo-adviesraad Olst-Wijhe

De voorzitter

Hester Baars