

Aan het College van Burgemeester en wethouders  
Van de gemeente Dalfsen  
Postbus 35  
7720 AA Dalfsen



Dalfsen, 18 oktober 2024

Betreft: Ongevraagd advies m.b.t. wachtlijsten WMO-ondersteuning en voorzieningen

Geacht College,

Begin mei 2024 is de Participatieraad (PRD) door gemeenteambtenaren benaderd met het verzoek om een afspraak in te plannen naar aanleiding van de lange wachtlijsten voor WMO-ondersteuning en voorzieningen. Dit was zeer welkom, aangezien er ook bij de PRD-signalen zijn ontvangen over diverse knelpunten in de aanvraag en afhandeling van WMO-ondersteuning en voorzieningen.

De signalen die de PRD hebben bereikt zijn onder andere:

- Lange wachtlijsten voor WMO-ondersteuning en voorzieningen.
- Keukentafelgesprekken die vaak telefonisch plaatsvinden of soms helemaal niet worden gehouden.
- Een gebrek aan brede uitvraag tijdens de keukentafelgesprekken.
- Verschillen in handelingen en benadering van consulenten.
- Het ontbreken van een integrale aanpak.
- Geen warme overdracht van de jeugdwet naar de wmo.
- Ontbreken van perspectief voor mensen die op de wachtlijst staan.

De signalen en zorgen daarover zijn op 3 juli 2024 gedeeld tijdens een gesprek met de gemeenteambtenaren.

Tijdens dit gesprek is ook ingegaan op de oorzaken van de wachtlijst. De toenemende en steeds complexere WMO-aanvragen staan in contrast met het niet uitbreiden van het aantal consulenten, die als generalisten worden ingezet. Helaas zijn er tijdens dit gesprek geen concrete oplossingen gepresenteerd voor de geschetste problematiek. De PRD is daardoor nog bezorgder geworden over de beheersbaarheid van de wachtlijsten en voorziet geen spoedige verbetering in deze situatie.

Met dit ongevraagd advies hoopt de PRD dat er meer aandacht wordt besteed aan dit probleem, zodat er op korte termijn een oplossing kan worden geboden voor de vele inwoners die hierdoor worden getroffen. Naar aanleiding van de eerdergenoemde signalen heeft de Participatieraad de volgende adviezen geformuleerd.

De PRD hoopt u hiermee van dienst te zijn en is te allen tijde bereid tot nader overleg.

Met vriendelijke groet

Adriaan Slob  
Voorzitter Participatieraad Dalfsen

## **Adviezen Participatieraad:**

### **Advies 1: Advies voor Verbetering van Keukentafelgesprekken binnen de WMO**

De effectiviteit van keukentafelgesprekken is essentieel voor een goede uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Recent zijn er signalen ontvangen die wijzen op knelpunten die verbeterd dienen te worden. Dit advies biedt aanbevelingen om de kwaliteit van deze gesprekken te verhogen.

#### **a. Fysieke Keukentafelgesprekken**

De PRD adviseert om de keukentafelgesprekken te allen tijde fysiek te laten plaatsvinden, tenzij er gegronde redenen zijn vanuit de cliënt voor een telefonisch gesprek. Fysieke gesprekken bevorderen niet alleen de persoonlijke interactie en het vertrouwen tussen consulenten en cliënten, maar bieden ook de mogelijkheid om de situatie van de cliënt beter te beoordelen. Door de cliënt thuis te bezoeken, kunnen consulenten een completer beeld krijgen van de leefomstandigheden en behoeften van de cliënt.

#### **b. Brede Uitvraag**

De PRD adviseert om een brede en gestructureerde uitvraag te implementeren tijdens de keukentafelgesprekken. Dit kan worden bereikt door het ontwikkelen van gestandaardiseerde vragenlijsten die alle relevante aspecten van de situatie van de cliënt in kaart brengen. In de vragenlijsten zou meer aandacht besteed mogen worden aan verschillende domeinen, zoals sociale situatie, gezondheid, belastbaarheid van de mantelzorger(s) en woonomstandigheden.

De implementatie van een brede en gestructureerde uitvraag zal de effectiviteit van keukentafelgesprekken verbeteren en bijdragen aan een betere afstemming van de geboden ondersteuning op de unieke behoeften van iedere cliënt.

#### **c. Uniformiteit in Benadering**

De PRD adviseert om nog meer in te zetten op richtlijnen en trainingsprogramma's voor consulenten om consistentie in hun handelen en benadering te waarborgen. Het organiseren van regelmatige intervisiesessies kan ook bijdragen aan kennisdeling en best practices. Door in te zetten op uitgebreide trainingsprogramma's voor consulenten, aangevuld met regelmatige intervisiesessies, kan de gemeente de consistentie en kwaliteit van de dienstverlening verbeteren. Dit zal niet alleen de effectiviteit van de WMO-dienstverlening verhogen, maar ook het vertrouwen van cliënten in de ondersteuning die zij ontvangen versterken.

### **Advies 2: Overstappen naar specialistische consulenten in plaats van generalistische werkwijze**

De huidige werkwijze waarbij consulenten als generalist fungeren, blijkt niet voldoende effectief en efficiënt. De PRD adviseert om de consulenten te laten specialiseren in specifieke gebieden. Dit kan de kwaliteit van de dienstverlening aanzienlijk verbeteren en de wachttijden verkorten. Een tijdelijke overstap naar specialistische consulenten kan ook helpen bij het oplossen van bestaande wachtlijsten. Daarnaast adviseren wij om benchmarking uit te voeren met vergelijkbare gemeenten om te leren van hun ervaringen en best practices op dit gebied.

### **Advies 3: Garanderen van warme overdracht en soepele overgang voor de doelgroep 18-/18+**

De overgang van de Jeugdwet naar de WMO-wet moet een zorgvuldige en warme overdracht zijn, vooral voor jongeren die de leeftijd van 18 jaar bereiken. De lange wachtlijsten zorgen momenteel voor een abrupte overgang voor jongeren van 18- naar 18+. Zodra zij de leeftijd van 18 jaar bereiken, stopt de zorg abrupt, wat hen op de wachtlijst plaatst zonder enige transparantie of perspectief. Dit leidt tot grote onzekerheid en onrust bij zowel de jongeren als hun naasten. De PRD adviseert daarom om jongeren die 18 worden en waarbij duidelijk is dat er nog een hulpvraag bestaat, de huidige zorg voor een bepaalde tijd voort te zetten. Dit biedt consulenten de gelegenheid om een warme overdracht te realiseren en een soepele overgang naar de Wmo te waarborgen.