




<b>Onderwerp</b> Wachttijden Wmo aanvragen	<b>Soort:</b> Toezeggingen <b>Nummer:</b> 2019/34144 <b>Programmanummer</b> 1.2 Sociale basis
<b>Bestuursorgaan en Ontstaansdatum</b> Commissie samenleving d.d. 14-1-2019	<b>Indiener/Fractie</b>
<b>Omschrijving</b> Commissie wil graag de stand van zaken over mevrouw met MS die het Participatieraad in haar advies aanhaalde over onheuse behandeling aan de telefoon door medewerker gemeente.	<b>Afdeling</b> MO <b>Verantwoordelijke</b> Tijl, J.M. <b>Email</b> mtijl@haarlem.nl <b>Telefoonnummer</b> 023-5114127
<b>Stand van Zaken/afdoening</b> In de vergadering van de commissie Samenleving d.d. 10 januari jl. is gevraagd naar de casus met spoed waarover melding is gedaan door de Participatieraad in zijn advies d.d. 17 december 2018. Ik heb toen toegezegd uit te zullen zoeken wat er in dit geval is gebeurd en de commissie hierover te informeren. Bij deze wordt invulling gegeven aan deze toezegging.  <i>Op 7 december is de eerste melding bij de gemeente (telefoonteam Wmo) gedaan door de echtgenoot van de cliënte. Er is toen tijdens het telefoongesprek niet duidelijk geworden dat het om een overbelaste situatie ging en daarom is er toen geen spoed ingezet.</i>  <i>Op 13 december belde de wijkverpleegkundige. Die gaf aan dat het om spoed ging. De medewerker van het telefoonteam Wmo van de gemeente heeft overlegd met een collega en er is toen - naar later is gebleken onterecht - aan de wijkverpleegkundige teruggekoppeld dat het geen spoed was. De wijkverpleegkundige heeft benadrukt dat zij expertise heeft op dit gebied en niet zomaar om spoed vraagt. Desalniettemin is de melding op dat moment niet als spoed erkend door de medewerker van de gemeente en heeft deze aangegeven dat geen toezegging kon worden gedaan over wanneer de melding opgepakt zou worden.</i>  <i>Er is door de medewerker toen echter wel een bericht gestuurd naar het team casemanagement over dat de wijkverpleegkundige heeft aangegeven dat er met spoed HO nodig is en met het verzoek dit met voorrang op te pakken. Blijkbaar is wel de ernst van de situatie ingezien en het is ook de bedoeling geweest om deze casus met voorrang op te pakken. Echter door een miscommunicatie tussen de medewerker telefoonteam en het team casemanagement is dit niet gebeurd en is de casus blijven liggen.</i>	

*Op 20 december heeft een casemanager de casus opgepakt en contact gehad met wijkverpleegkundige uit het Sociaal Wijkteam en met de cliënt. Er is toen, in overleg met cliënt, voor 11 januari een huisbezoek afgesproken. Eerder was het door omstandigheden te druk voor de cliënt. Er is met spoed huishoudelijke ondersteuning ingezet (5 uur per week). Dit is, met instemming van de cliënt, gestart in de tweede week van januari.*

Zoals ik ook in de vergadering van de commissie Samenleving heb aangegeven, betreur ik deze gang van zaken. Het gaat om een uitzondering, die niet had moeten gebeuren. In het kader van het terugdringen van de wachttijden bij Wmo-aanvragen hebben wij maatregelen aangekondigd, waaronder extra aandacht voor het onderkennen van spoedsituaties en het handelen daarnaar. Ik ga er daarom van uit dat een misverstand als dit niet nog een keer zal gebeuren.

<b>Afdelingsmanager</b>	Angenent, J.J.M. 19-2-2019 15:27:09	Angenent, J.J.M.
<b>Portefeuillehouder</b>		Meijs, M.-Th.