

Aan de fractie van ABL

datum:	21 januari 2025	uw brief:	30 december 2024	kenmerk:	3481-2025:96650
verzonden op:		zaaknummer:	3481-2025	bijlage(n):	
onderwerp:	Antwoord op de vragen over Sociaal Team Laarbeek	behandeld door:	M. Lamine	afschrift:	

Beste fractieleden van ABL,

Op 30 december 2024 stelde u schriftelijke vragen naar aanleiding van de publicaties in het Eindhovens Dagblad over klachten over het Sociaal Team Laarbeek. In deze brief beantwoorden wij uw vragen.

Algemene toelichting

Gezien de toenemende vraag naar zorg en de schaarste aan mens en middelen is het nodig een zorgvuldige afweging te maken als we een zorgaanvraag krijgen. Het is belangrijk dat we als gemeente het vangnet zijn en blijven voor de meest kwetsbare inwoners. Bij een zorgaanvraag bekijken we welke zorg en ondersteuning nodig is: zoveel als nodig, niet meer dan noodzakelijk. Voor de consulenten is het niet altijd eenvoudig om hier in een goede balans invulling aan te geven. We betreuren dat in het onderzoeken van de hulpvraag in bepaalde situaties inwoners niet juist te woord zijn gestaan.

Reactie op uw brief

Hieronder geven wij u per vraag die u gesteld heeft een reactie:

1. Er wordt gesproken over dat er al jaren klachten zijn over klantonvriendelijk gedrag. Kunt u aangeven over welke periode dit volgens u gaat?
Klachten over klantonvriendelijk gedrag zijn bij ons vanaf eind 2023 bekend. Deze zijn gemeld bij de wethouder en/of via de klachtenprocedure van de GR Peelgemeenten.
2. Hoeveel klachten omtrent klantonvriendelijk gedrag door het Sociaal Team Laarbeek zijn er in deze periode ontvangen?
In de periode 2023-2024 zijn er tien officiële klachten geregistreerd bij de Gemeenschappelijke Regeling (GR) Peelgemeenten. Klachten die bij de GR Peelgemeenten binnenkomen worden altijd conform de klachtenregeling afgehandeld en er wordt altijd een gesprek gepland met de klager. In 2024 zijn er ook enkele klachten lokaal bij gemeente Laarbeek binnengekomen. Ook deze klachten zijn opgepakt en afgehandeld.
3. Kwamen deze klachten alleen bij afwijzingen van aanvragen of ook in andere situaties? Zo ja, wat was de aard van deze andere situaties?
Het gaat grotendeels om klachten bij afwijzingen van een aanvraag. In de meeste situaties gaat het over de manier waarop de hulpvraag wordt verkend. De bejegening is in deze situaties niet juist geweest, de afwijzing wel. In één enkel geval gaat het om het verstrekken van een niet-passende voorziening.

4. Betreffen het alleen klachten over medewerkers werkzaam bij GR Peelgemeenten of ook over medewerkers in dienst van de gemeente Laarbeek?
Alle WMO-consulenten van het Sociaal Team zijn in dienst van de GR Peelgemeenten.
5. Sinds wanneer bent u op de hoogte van deze klachten en wanneer is hier voor het eerst actie op ondernomen?
Vanaf eind 2023/begin 2024 bereikten ons de eerste klachten en hierop is direct actie ondernomen. Eerdere signalen zijn er geweest, maar niet officieel als klacht ingediend. Opvolging is niet eenvoudig als de klacht niet concreet te duiden is.
6. Welke rol heeft GR Peelgemeenten hierin genomen?
Nadat de omvang van het probleem bekend werd, heeft de GR Peelgemeenten haar verantwoordelijkheid genomen om een verbetertraject te starten met de betreffende medewerkers van het Sociaal Team en in gezamenlijkheid met de gemeente Laarbeek is de werkwijze verbeterd. Daarnaast is er in de regio een project 'toegang en vraagverheldering' gestart, met als doel om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.
7. Hebben we richtlijnen/gedragscodes waar medewerkers zich aan dienen te houden? Zo ja, hoe luiden deze? Zo nee, gaat u deze opstellen en wanneer?
Er zijn duidelijke richtlijnen opgesteld in de handboeken van de GR Peelgemeenten. Dan moet u denken aan bijvoorbeeld de criteria waaraan een onderzoek moet voldoen en het verplicht afleggen van een huisbezoek bij een nieuwe melding. Medewerkers ontvangen jaarlijks bijscholing. Daarnaast zijn er binnen het project 'toegang en vraagverheldering' kwaliteitsnormen opgesteld, die we in 2025 verder uitrollen. Het sociaal team valt onder de gedragscode voor ambtenaren.
8. Welke verbeterafspraken zijn er gemaakt om dit soort situaties te voorkomen?
Naar aanleiding van de ingediende klachten zijn medewerkers opnieuw getraind in 'zorgvuldig onderzoek doen; rapporteren en beschikken', er is coaching ingezet en één medewerker is niet langer werkzaam bij het Sociaal Team Laarbeek. Daarnaast is de werkwijze in de toegang veranderd. Alle hulpvragen worden aangemerkt als melding en er wordt vervolgens een zorgvuldig onderzoek gedaan, waarbij een huisbezoek wordt gepland indien dit nodig is. Van het onderzoek wordt een onderzoeksverslag opgesteld, wat de inwoner ontvangt. Hieruit wordt duidelijk wat de vervolgstappen zijn.
9. Is er met alle inwoners die een dergelijke klacht hebben ingediend hierover al contact geweest? Zo ja, hoe is dit door de inwoners ervaren? Zo nee, bent u dit nog van plan en wanneer?
Alle bij ons bekende klachten zijn opgepakt, besproken met de inwoners en naar tevredenheid van de inwoners opgelost. Inwoners voelen zich gehoord, vinden het fijn dat we hebben gebeld en begrijpen nu beter hoe de WMO werkt. Dit betekent niet dat de hulpvraag alsnog is toegekend.
10. Zijn er naar aanleiding van de publicaties van afgelopen weken nog nieuwe klachten binnengekomen? Zo ja, hoe worden deze opgepakt?
Er zijn geen nieuwe klachten ontvangen naar aanleiding van de publicaties. Eén inwoner heeft gebeld, om een situatie van een aantal jaren geleden te bespreken. Zij wilde graag haar ervaring delen en wat dit met haar heeft gedaan.
11. Bent u bereid om de situatie te monitoren en de gemeenteraad over een half jaar een update te geven over de actuele situatie?
We monitoren de situatie op de voet en voeren structureel een cliëntervaringsonderzoek uit. Onze kwaliteitsmedewerkers bellen het komende jaar steekproefsgewijs inwoners met een zorgvraag, om te onderzoeken hoe de gesprekken zijn ervaren en of de geboden zorg toereikend is. Halverwege 2025 geven we graag een update over de stand van zaken op dat moment.

Meer informatie

Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met mevrouw M. Lamine. Mail naar gemeente@laarbeek.nl onder vermelding van ons kenmerk van deze brief of bel naar ons algemene nummer (0492) 469 700.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders,

burgemeester

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J.W.M. van de Ven', with a stylized, flowing script.

J.W.M. van de Ven

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L.A.G.P. van der Aa', with a stylized, flowing script.

L.A.G.P. van der Aa