

Datum indienen: 20 december 2022

Registratienummer:

Onderwerp

Bereikbaarheid Wmo-consulenten en problemen in werkprocessen

Aan het College van B&W gemeente Dijk en Waard

Inleiding

GroenLinks krijgt signalen dat het verkrijgen, aanpassen van indicaties voor door de gemeente te verstrekken Wmo-voorzieningen niet altijd soepel verloopt.

Dit betreft o.a.

- de bereikbaarheid van de Wmo-consulenten,
- de verwerking en verwerkingssnelheid van aanvragen, zoekrakende aanvraagformulieren, bijlagen en gegeven toelichtingen,
- niet of niet tijdig terugbellen (terwijl dit in antwoord op mailberichten toegezegd wordt),
- wachtlijsten en te grote workload bij de individuele Wmo-consulent de de organisatie als geheel,
- slechte bereikbaarheid voor ketenpartners en 1e lijns zorgmedewerkers.

Deze problemen in de gemeentelijke organisatie voor de te verstrekken Wmo-voorzieningen raken de mensen die van de zorgvoorzieningen afhankelijk zijn direct. Voor de ketenpartners leiden de problemen in de gemeentelijke organisatie tot extra werk.

Ook dat gaat ten koste van de door hen te verrichten werkzaamheden tbv de van de gemeentelijke Wmo-voorzieningen afhankelijke inwoners in Dijk en Waard.

Bij verschillende gelegenheden is door de gemeente Dijk en Waard aangegeven dat de hierboven genoemde problemen bij de gemeentelijke Wmo-afdeling herkend worden en dat men bezig is deze op te lossen.

Uit de berichten die ons bereiken constateren wij dat de toegezegde verbeteringen (nog) niet hebben geleid tot een proces waarin de genoemde problemen niet meer voorkomen.

Vragen

1. Herkent het college zich in onze conclusie dat deze problemen bij de gemeentelijke organisatie kunnen leiden tot schrijnende situaties bij van de tijdige verstrekking van voorzieningen afhankelijke inwoners van Dijk en Waard?
2. Zijn er hierover bij u klachten ontvangen? Zo ja: Hoe lang spelen deze signalen?
3. Welke verbeteringen in de werkprocessen Wmo zijn de afgelopen periode, (na de bespreking op de informatiebijeenkomst op 6 september 2022) doorgevoerd om de geschetste problemen weg te nemen?

4. Hoe is het verloop van de wachtlijsten, de workload, het personeelsbestand, ziekteverzuim, verwerkingsduur van de te onderscheiden Wmo-producten gedurende het afgelopen jaar?

Tot slot: In de door ons ontvangen informatie komt ook het signaal naar voren dat de afdeling Wmo, voor zorgvragende maar ook voor 1e lijns zorgmedewerkers en ketenpartners, slecht tot niet bereikbaar is.

5. Welke maatregelen treft u om de communicatie met de zorgvragers en organisaties verbeteren?
6. Bent u bereid om in het publicatieblad van de gemeente een artikel op te nemen over de oorzaken van de optredende vertragingen en wat daaraan wordt gedaan?

In afwachting van uw schriftelijke beantwoording.

Lid van de Gemeenteraad Dijk en Waard

Soledad van Eijk
GroenLinks

Antwoord van het College

Inleiding

Als gevolg van de fusie zijn er binnen de gemeentelijke organisatie diverse veranderingen doorgevoerd, waaronder het werken met nieuwe applicaties en informatiesystemen. Het werken hiermee ging gepaard met opstartproblemen.

Landelijk ontstaat het beeld van een toenemende vergrijzing en complexiteit van de hulpvragen. Daarbij stuurt de Rijksoverheid op het langer zelfstandig thuisblijven wonen, waardoor er sprake is van een toename in het aanmeldingen binnen de Wmo. Daarnaast hebben wij als gemeente en onze gecontracteerde aanbieders te maken met krapte op de arbeidsmarkt. Door de krapte op de arbeidsmarkt in de gehele keten kan het voorkomen dat, nadat de indicatie voor bijvoorbeeld huishoudelijke hulp door de gemeente is afgegeven, inwoners nog wat langer moeten wachten voordat er daadwerkelijk ondersteuning door onze gecontracteerde aanbieders wordt ingezet. Om dit te voorkomen zijn prestatieafspraken gemaakt en is er nauw contact met de aanbieders over hun doorlooptijden.

Vraag 1

Herkent het college zich in onze conclusie dat deze problemen bij de gemeentelijke organisatie kunnen leiden tot schrijnende situaties bij van de tijdige verstrekking van voorzieningen afhankelijke inwoners van Dijk en Waard?

Antwoord

Het college herkent de zorgen die er zijn over te lange wachttijden.

Er vindt bij aanmelding en gedurende de periode dat men op de wachtlijst staat triage plaats, waardoor er gestuurd wordt op urgentie van de hulpvraag. Hierdoor worden schrijnende situaties daar waar dat mogelijk is voorkomen.

Indien noodzakelijk wordt direct kortdurende ondersteuning ingezet.

Vraag 2

Zijn er hierover bij u klachten ontvangen? Zo ja: Hoe lang spelen deze signalen?

Antwoord

Verspreid over het afgelopen jaar zijn er 15 klachten binnengekomen. Ze hadden betrekking op de bereikbaarheid en afhandelingsduur bij de Wmo. De signalen van langere wachttijden spelen sinds de fusie. Er waren 1900 nieuwe Wmo aanvragen in 2022. Ruim 4100 inwoners van Dijk en Waard hebben één of meer maatwerkvoorzieningen via de Wmo.

Vraag 3

Welke verbeteringen in de werkprocessen Wmo zijn de afgelopen periode, (na de bespreking op de informatiebijeenkomst op 6 september 2022) doorgevoerd om de geschetste problemen weg te nemen?

Antwoord

De verbeteringen die zijn doorgevoerd vanaf september zijn:

- het uitbreiden met tijdelijke en structurele formatie;
- het herinrichten van de (telefonische) bereikbaarheid;
- verdere digitalisering van de processen (sneller en efficiënter indiceren);
- wachtlijstbeheer;
- deskundigheidsbevordering.

Tijdens de volgende raadsinformatieavond over het Sociaal Domein (rond mei dit jaar) zullen deze projecten om de wachtlijsten nu en in de toekomst te beheersen nader toegelicht worden.

Vraag 4

Hoe is het verloop van de wachtlijsten, de workload, het personeelsbestand, ziekteverzuim, verwerkingsduur van de te onderscheiden Wmo-producten gedurende het afgelopen jaar?

Antwoord

De toestroom van aanmeldingen blijft op hetzelfde niveau. Door het invoeren van wachtlijstbeheer wordt er onderscheid gemaakt tussen nieuwe meldingen en verlengingen van bestaande maatwerkvoorzieningen. De verlengingen worden op dit moment zoveel mogelijk verkort afgehandeld, waardoor meer ruimte is om nieuwe aanvragen op te pakken. Door deze werkwijze en de andere – in antwoord 3 - genoemde verbeteringen is de wachtlijst iets afgenomen. De verwachting is dat dit in het komende half jaar voortgezet wordt.

Op de vraag wat de verwerkingsduur is, is lastig een éénduidig antwoord te geven. Meldingen kunnen leiden tot geen aanvraag of tot meerdere voorzieningen. Indicatief kan worden gesteld dat van het aantal nieuwe meldingen in november 2022 44% binnen 19 dagen tot en met de administratie is afgerond (bij de administratie kan een wachttijd geweest zijn). Dit betekent dat inwoners al eerder de beschikking hebben ontvangen, want na verzending van de beschikking vinden nog administratieve handelingen plaats. Van de nieuwe meldingen in augustus 2022 was 94% binnen 49 dagen tot en met de administratie afgehandeld.

Het ziekteverzuim is helaas nog vergelijkbaar met september 2022 en ligt ruim boven de norm van 4%. Er is sprake van een hoog ziekteverzuimcijfer. In samenspraak met de bedrijfsarts worden alle mogelijke middelen ingezet om dit naar een acceptabel niveau terug te brengen.

In de begroting 2023 ev. is een verhoging van het personeelsbudget opgenomen. Een deel daarvan is beschikbaar gesteld voor de uitvoering van het sociaal domein. Op dit moment loopt de werving- en selectieprocedure om het aantal Wmo consulenten structureel uit te breiden.

Vraag 5

Welke maatregelen treft u om de communicatie met de zorgvragers en organisaties te verbeteren?

Antwoord

Om de communicatie te verbeteren is:

- het sociaalplein 5 middagen per week open voor de inwoners in plaats van 3 middagen;
- met ingang van 1-2-2023 wordt er een nieuwe communicatie werkwijze gestart, meer gericht op digitale communicatie en terugbellen aan de hand van een webformulier. De instroom van vragen wordt beter gestroomlijnd en de werkzaamheden worden beter planbaar;
- inwoners die een melding doen bij de wmo worden zowel telefonisch als schriftelijk in de ontvangstbevestiging geïnformeerd over de langere wachttijden die we momenteel hebben;
- Via de contacten met de cliëntondersteuners en zorgaanbieders worden de inwoners ook geïnformeerd over de wachttijden.

Vraag 6

Bent u bereid om in het publicatieblad van de gemeente een artikel op te nemen over de oorzaken van de optredende vertragingen en wat daaraan wordt gedaan?

Antwoord

Een algemeen artikel over de oorzaken voor het ontstaan van een wachtlijst zou er toe kunnen leiden dat mensen zich niet meer melden. Een dergelijk artikel zal niet bijdragen aan het verkorten van de wachtlijst. De ervaring leert dat we onze doelgroep het beste bereiken door inwoners te informeren op het moment dat zij dat nodig hebben en zich melden bij de gemeente. Op deze manier kunnen we de informatie op hen afstemmen en op de actuele stand van zaken. Bij het plaatsen van een artikel verstrekken we algemene informatie, die ook gericht is aan inwoners die het niet betreft. Wellicht weerhoudt het inwoners om zich tot de gemeente te richten. Dat is niet onze bedoeling.