gemeente Westervoort

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201662077 Zaaknummer: Z/23/107543

Portefeuillehouder(s): J. W. Derksen

Voor vragen
Naam: Arthur de Boer
Telefoon: 0625187241
E-mail: a.deboer@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: Kennisgeving stand van zaken wachtlijsten Sociaal Domein Q3 2024

Aanleiding voor deze kennisgeving
Eerdere kennisgeving met stand van zaken

Relevant beleidskader
Sociaal Domein

Inhoud van mededeling

Op 22 april 2024 is uw raad geïnformeerd over de wachtlijsten bij het sociaal loket. In deze kennisgeving leest u hoe het er voorstaat. Sinds de vorige kennisgeving hebben de medewerkers hard gewerkt om de wachtlijsten terug te dringen. De wachtlijst van WMO is tijdelijk gedaald naar 212 (april 2024) maar daarna weer opgelopen naar ongeveer 300. Bij jeugdhulp is de wachtlijst gedaald van 100+ naar 15. De wachttijden is met een maand ingekort tot in een enkele geval 2 maanden.
In de vorige kennisgeving hebben we op basis van fotomomenten gekeken naar werkende interventies of belemmerende situaties. Aandacht gaat uit naar het voorkomen van oneigenlijke / onjuiste instroom in het werkproces en de personele bezetting. In deze kennisgeving lichten we dat verder toe.

Oneigenlijke instroom

- In de eerdere kennisgeving heeft het college aangegeven dat oneigenlijke instroom voorkomen moet worden. Betere bekendheid van het maatschappelijk werk als voorliggende voorziening helpt daarbij. De resultaten van de specialistisch ondersteuner jeugd GGZ (SOJ GGZ) en de praktijkondersteuner huisarts (POH) voorkomt instroom bij de jeugdconsulenten. Daarmee zijn de vragen die binnenkomen voor jeugdhulp in toenemende mate passender bij het werk van de consulenten. Het effect voor de inwoner is dat die sneller op de juiste plek hulp aangeboden krijgt.
- Verder helpen kortere lijnen tussen sociaal loket en de consulenten voor minder meldingen op de wachtlijst. Vragen van inwoners worden namelijk vroegtijdig beantwoord door het sociaal loket. De mogelijkheid bestaat om een collega van het sociaal team te betrekken bij een telefoongesprek om de vraag af te handelen en niet als melding op de wachtlijst te hoeven plaatsen.

Het effect van deze acties is dat er oneigenlijke instroom van meldingen op de wachtlijst voorkomen wordt. Voor de inwoner betekent dit sneller (op de juiste plaats) hulp van de juiste persoon / instantie.

Personele uitdagingen

- In de analyse die intern is opgesteld blijkt dat personele uitdagingen een effect heeft op de wachtlijsten. Denk aan; het op tijd invullen van vacatures, het opvullen van tijdelijke uitval door ziekte en het doorstromen van personeel naar andere functies. Al deze situaties betekent iets voor de ‘productie’ van een team. Met HRM zijn verkennende gesprekken gevoerd om een diepere analyse te maken naar de effecten.
- Er is gekeken naar ‘productieverlies’ door personele mutaties. Vervolgens welke kosten het met zich meebrengt om ‘productieverlies’ met tijdelijke inhuur te compenseren. Vervolgens is er gekeken naar alternatieve mogelijkheden om ‘productieverlies’ tegen te gaan. Hier wordt nog een vervolg aan gegeven.

Beoogd effect van de alternatieve mogelijkheden is om meer stabiliteit te creëren en het effect van personele mutaties op de wachtlijsten te verkleinen. Hierdoor ontstaat meer continuïteit binnen de teams van consulenten.

Aanpak

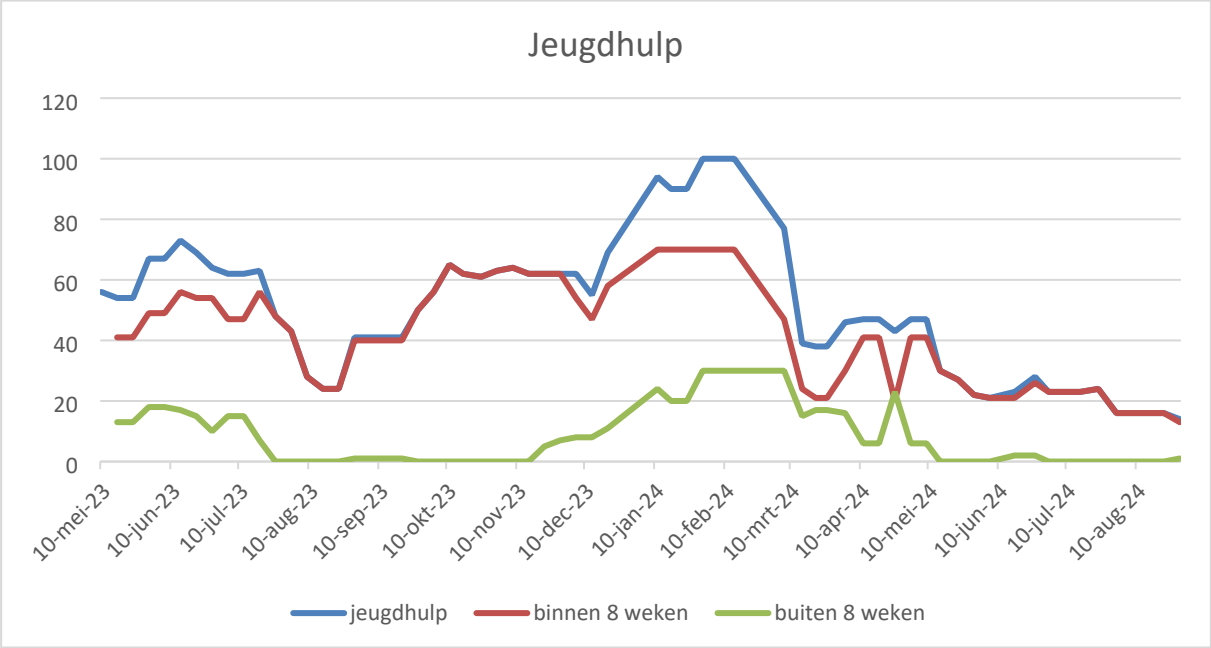
Deze bovenstaande oplossingen moeten samen met de al eerder besproken oplossing zorgen voor een verlaging van de wachtlijsten. De verlaging van de wachtlijst op zichzelf heeft positieve effecten op de wachtlijst. Denk aan het sneeuwbaleffect. Hieronder een opsomming wat dat kan betekenen voor de werkinhoudelijke werkzaamheden:

- Minder telefoontjes bij het sociaal loket met het onderwerp: ‘Wanneer wordt mijn aanvraag behandeld?’
- Minder zaken op de wachtlijsten en daardoor minder overleg noodzakelijk over ‘prioritering’ van meldingen.
- Minder financiële risico’s rondom de wettelijke (behandel)termijnen.
- Meer tevredenheid bij inwoners over snellere afhandeling van aanvragen (aanname dat men meer tevreden is als men minder lang hoeft te wachten). Met als gevolg dat het werkinhoudelijk prettiger wordt (om met tevreden inwoners) te werken.
- Meer tevredenheid in het werk heeft een positief effect op het voorkomen van personele verloop.

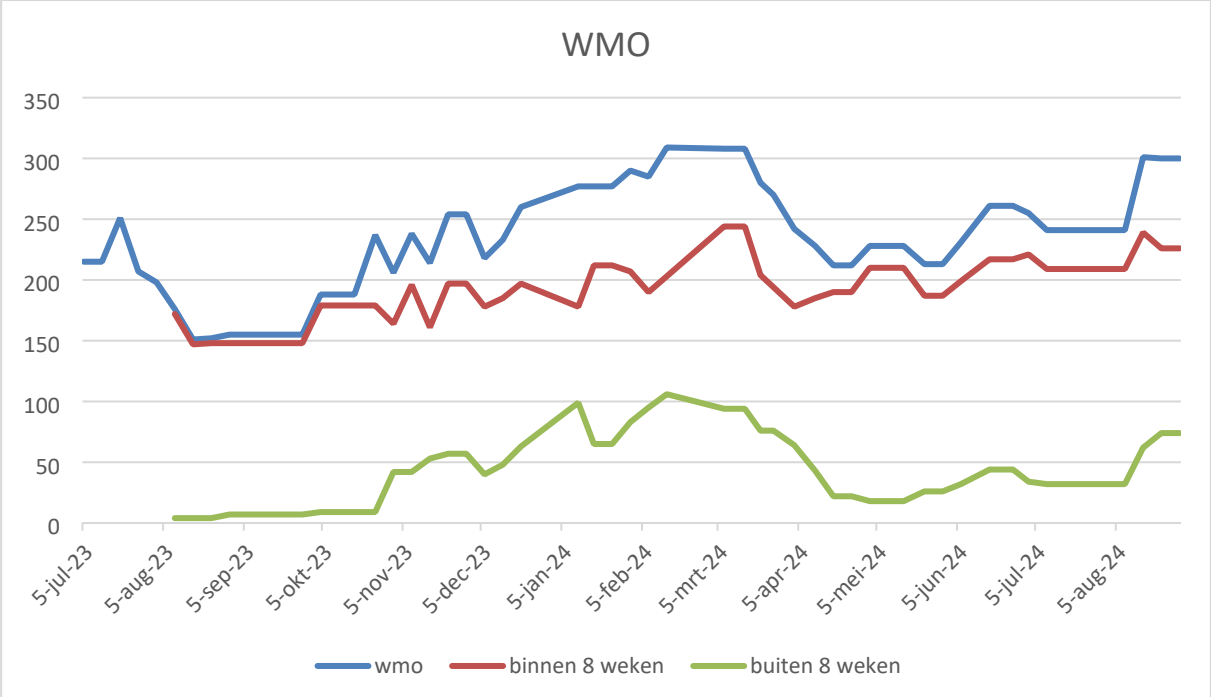
Effecten

Met de consulenten wordt nog gesproken over het effect van de verlaging van de wachtlijsten, wat werkzame elementen zijn en hoe die eventueel ingezet kunnen worden bij WMO. Het college verwacht dat de effecten positief zijn voor de consulenten op bijvoorbeeld werkdruk, werkplezier, verloop, positievere feedback over de rol van de gemeente etc.

Tenslotte



Te zien is dat de wachtlijst bij Jeugd fors afgenomen is.



Te zien is dat de wachtlijst van WMO nog erg wisselend is. De aantallen zijn nog te hoog en zal daarom nu extra aandacht krijgen. Mede door het in beeld brengen van instroom, uitstroom en doorstroom kunnen gerichtere acties worden ingezet.

In het vervolg zullen de wachtlijsten opgenomen worden in de kwartaalrapportage van het dashboard sociaal domein.

Westervoort, 24 september 2024.

Burgemeester en wethouders van gemeente Westervoort

mr. J. Kersten	drs. A.J. van Hout
loco-secretaris	burgemeester

Verdere informatie:
1. 201650805 – kennisgeving aanpak wachtlijsten 1Stroom (d.d. 22-04-2024)