Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201702532 Zaaknummer: Z/25/139088

Portefeuillehouder(s): J.W. Derksen

Voor vragen
Naam: Dirk Albert Prins
E-mail: d.prins@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: Wachttijden Sociaal Team

Aanleiding voor deze kennisgeving
Inwoners die een melding doen bij het Sociaal Team voor een Wmo-voorziening moeten te lang wachten voordat hun melding in behandeling wordt genomen en een besluit wordt genomen. Het proces van melding tot besluit kan soms wel vijf maanden duren, terwijl de wettelijke termijn acht weken is.

Relevant beleidskader
- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo);
- Verordening maatschappelijke ondersteuning Westervoort 2024;
- Jeugdwet;
- Inburgeringswet
- Algemene wet bestuursrecht;
- Verordening Jeugdhulp Westervoort 2023;
- Samen Sterk.

Inhoud van mededeling
Binnen de uitvoering van het Sociaal Team is sprake van grote achterstanden. De wachttijd is momenteel vijf maanden, terwijl de wettelijke afhandelingstermijn acht weken bedraagt. Ook bij de uitvoering van andere disciplines, zoals bij de Jeugd, schuldhulpverlening en inburgering, ligt er druk op tijdige uitvoering van de werkzaamheden.

De oorzaken hiervoor zijn divers. Deels komt dit door toename van het werk, toegenomen complexiteit / zwaardere casuïstiek waarvoor meer inspanning nodig is, deels door personele situaties. Denk bij dit laatste aan zwangerschappen, ouderschapsverloven, maar ook aan ziekte, deels gerelateerd aan werkdruk en dergelijke.

Eerder is met een tijdelijke impuls bij de Wmo de wachtlijst iets teruggebracht en is ingezet op kleine procesinterventies; focusmomenten verlengingen, afspraken plannen door Sociaal Team en marginaal toetsen. Sindsdien is de wachttijd echter opnieuw opgelopen.
De formatie is niet aangepast aan de werkvoorraad, terwijl de kleine interventies onvoldoende proceswinst sorteerden om de wachtlijst in te lopen.

De gevolgen van deze achterstanden zijn groot en versterken elkaar. Zo is er sprake van:
- Extra contactmomenten met inwoners over de wachttijd, middels telefoon, klachten etc.

- De werkdruk die hiermee gepaard gaat leidt tot meer uitval, verminderde zorgvuldigheid waardoor fouten, klachten en bezwaren toenemen.
- Door langere wachttijd verslechtert de situatie van de inwoner, waardoor een deel van de casuïstiek complexer wordt, meer tijd kost en minder makkelijk op te lossen is.
- Extra routes via andere verwijzers Jeugd, waardoor de passendheid afneemt en de kosten toenemen.

De situatie staat haaks op de bedoeling van organisatie en beleid en vraagt om interventies in de vorm van tijdelijke extra inzet en onderzoek naar structurele verbeteringen.

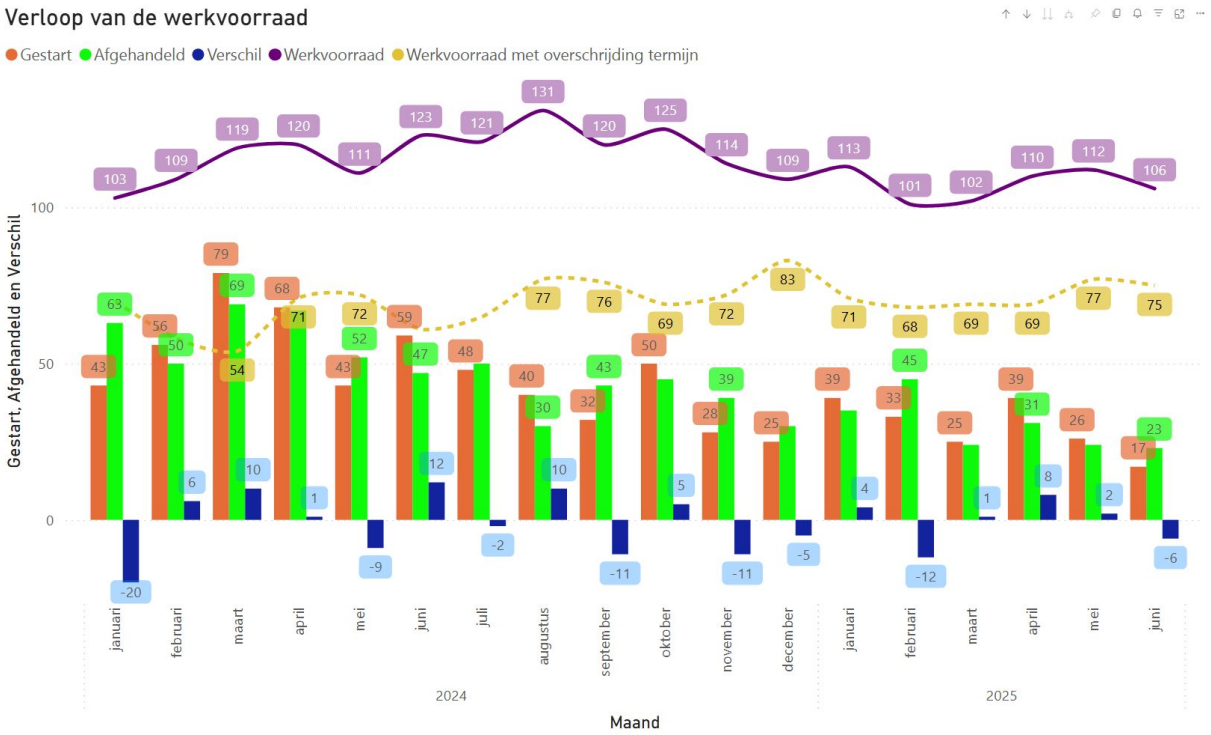
Oplossing
In de oplossing is het belangrijk om onderscheid te maken tussen de korte en de langere termijn. Tussen snel te doen wat nodig is (een zogeheten Quick-fix) en vervolgens te bepalen wat voor een duurzame oplossing nodig is. De korte termijn richt zich op tijdelijke capaciteitsuitbreiding om de basis op orde te brengen.
De fase daarna richt zich op optimalisatie, benutten van slimmigheden en in beeld brengen van wat structureel leidt tot een optimaal werkend Sociaal Domein.

Concreet worden de volgende stappen gezet:
- Door het DT van 1Stroom is besloten om binnen de begroting van 1Stroom € 100.000,- beschikbaar te stellen om enkele knelpunten op te lossen welke samenhangen met Schuldhulpverlening, Inburgering en Kwaliteit. Deze ruimte moet worden gevonden binnen de personeelsbegroting van de organisatie.
- Aanvullend op het besluit van de directie, heeft het DB 1Stroom besloten om € 150.000,- beschikbaar te stellen om tijdelijk extra capaciteit te realiseren voor Wmo, Jeugd en Expertiseteam, met als doel dat wachttijden niet verder oplopen. Dit is een begrotingswijziging over 2025 en zal nader worden gerapporteerd in de Halfjaarlijkse rapportage 1Stroom die in het najaar met u wordt gedeeld.

Vervolg
Bovenstaande ziet op het oplossen van de grootste problemen in 2025. Naast deze inzet, wordt de komende maanden een analyse opgesteld over hoe de overige knelpunten in tijdige uitvoering binnen het Sociaal Team structureel aan te pakken.

Samengevat zijn de stappen:
- Uitvoering op orde brengen (2025)
- Uitvoering duurzaam maken (2026)

Illustraties van wachtlijsten en werkvoorraad



Deze grafiek laat zien dat in de Wmo sprake is van een structurele achterstand en dat de gemiddelde overschrijding van de termijnen toeneemt. Dit kan met incidentele inzet weggewerkt worden.

Westervoort, 1 juli 2025

Burgemeester en wethouders van gemeente Westervoort
M. (Maureen) Sluiter (MA) drs. A.J. (Arend) van Hout