

Raadsvoorstel

Waalre, 23 mei 2023

| | |
|------------------------|---|
| Vergaderdatum | : 20 juni 2023 |
| Voorstelnummer | : 2023-43 |
| Zaaknummer | : 615009 |
| Portefeuillehouder : | : K. Vortman |
| Naam opsteller | : Nelleke Koster-Roijackers |
| Naam voorstel | : Voorstel tot incidentele investering CMD. |
| Grondslag raadsbesluit | : Budgetrecht gemeenteraad (art. 189 gemeentewet) |

Voorgesteld besluit:

1. Vast te stellen dat de werkwijze vastgelegd in de verordening Wmo op dit moment niet haalbaar is voor de medewerkers van het CMD, vanwege de hoge werkdruk die is ontstaan door personeelwisselingen en de algemene problematiek met wachtlijsten bij zorgaanbieders.
2. Vanwege het belang van deze kwalitatief goede dienstverlening van het CMD aan onze inwoners die ondersteuning nodig hebben een noodzakelijke incidentele investering in het CMD te doen ter hoogte van € 200.000. Zodat de dienstverlening kan blijven voldoen aan de uitgangspunten van 'werken volgens de bedoeling', vastgelegd in de verordeningen sociaal domein van de gemeente Waalre.
3. Het bedrag van €10.000,- te dekken uit de reserve sociaal domein en de overige € 190.000 te dekken ten laste te brengen van de post 'onvoorzien'.

Onderwerp

Incidentele versterking CMD

Voorstel

1. Vast te stellen dat de werkwijze vastgelegd in de verordening Wmo op dit moment niet haalbaar is voor de medewerkers van het CMD, vanwege de hoge werkdruk die is ontstaan door personeelwisselingen en de algemene problematiek met wachtlijsten bij zorgaanbieders.
2. Vanwege het belang van deze kwalitatief goede dienstverlening van het CMD aan onze inwoners die ondersteuning nodig hebben een noodzakelijke incidentele investering in het CMD te doen ter hoogte van € 200.000. Zodat de dienstverlening kan blijven voldoen aan de uitgangspunten van 'werken volgens de bedoeling', vastgelegd in de verordeningen sociaal domein van de gemeente Waalre.
3. Het bedrag van €10.000,- te dekken uit de reserve sociaal domein en de overige € 190.000 te dekken ten laste te brengen van de post 'onvoorzien'.

Inleiding

Door een aantal ontwikkelingen staat de dienstverlening van het CMD op dit moment ernstig onder druk. Zorgaanbieders en het PlusTeam kampen met personeelstekorten en wachtlijsten, waardoor het CMD noodgedwongen langer betrokken blijft bij inwoners. Het duurt soms maanden voordat inwoners bij zorgaanbieders terecht kunnen. Dit betekent een toename van het aantal klantgesprekken en meer zelf ondersteuning bieden waardoor er meer werk ontstaat en de werkdruk stijgt. Vanwege vergrijzing en omdat mensen veel langer zelfstandig blijven wonen neemt de vraag nog steeds toe. Hiertoe is ondersteuning nodig vanuit de Wmo.

Tegelijkertijd is er sprake van een krappe arbeidsmarkt en hebben personeelwisselingen invloed op de dienstverlening van het CMD Waalre. Er zijn senior consultants vertrokken en junior consultants en junior administratief medewerkers begonnen, een noodzakelijke keuze wanneer er geen ervaren personeel beschikbaar is. Deze medewerkers hebben coaching en begeleiding nodig. Hier wordt enerzijds op ingezet bij de individuele medewerker zelf door scholing en opleiding, maar het vraagt ook onvermijdelijk tijd voor begeleiding en coaching van de andere, meer ervaren collega's. Dit speelt breed binnen de gemeentelijke organisatie van het sociaal domein. Nieuwe Wmo consultants moeten worden ingewerkt, maar ook bij de financiële administratie en het applicatiebeheer zijn er wisselingen en ontstaat teveel druk. Dit terwijl de financiële administratie en het applicatiebeheer als het ware de ruggengraat zijn van ons CMD, hier ontstaat nu een te grote kwetsbaarheid.

Maatschappelijke ontwikkelingen zoals de decentralisatie beschermd wonen en de (wettelijk verplichte) visie welzijn, zorg, wonen vragen veel van beleid. Daarnaast is de

inzet van beleid noodzakelijk om de verbinding te leggen met de uitvoering in het CMD zodat onze visie consequent in praktijk wordt gebracht in de uitvoering. Beleid en uitvoering moeten zijn toegerust om elkaar constant te versterken.

Op dit moment constateren we dat door deze samenloop van omstandigheden de dienstverlening onder het niveau dreigt te zakken waar wij voor staan, op basis van de visienota Persoonlijk & Dichtbij en de ambities die zijn vastgesteld toen we aan de slag zijn gegaan met onze 'omgekeerde' verordeningen (gebaseerd op 'werken volgens de bedoeling'). Een werkwijze die is bekrachtigd in de meest recente discussie in de gemeenteraad over huishoudelijke hulp, waarbij juist het belang van kwalitatief goede keukentafelgesprekken is benadrukt.

We stellen daarom voor een investering te doen bij het CMD om een noodzakelijke kwaliteitsslag te maken en de dienstverlening weer op peil te brengen. De kwaliteitsslag is noodzakelijk om een goede dienstverlening aan onze inwoners die ondersteuning nodig hebben op korte termijn weer te kunnen waarborgen. Daarnaast moeten we ons voor kunnen bereiden op de toekomst. Het sociaal domein is aan veel veranderingen onderhevig, we hebben verandercapaciteit nodig. Het CMD moet toekomstbestendig zijn en minder kwetsbaar. Daarom is deze extra financiële impuls nu noodzakelijk.

Het budget van € 200.000 is als volgt opgebouwd:

| Functie | Fte | Benodigd budget | Opdracht |
|--|------------|------------------------|--|
| Wmo consulent Q3 en Q4 2023 | 1 | € 65.000 | Aanpak wachtlijst, versterken inzet preventief aanbod en goede uitvraag, beoordeling herindicaties, beoordeling uitstroom WLZ |
| Beleidsadviseur Wmo Q4 | 0,8 | € 45.000 | Versnellen kwaliteitsslag CMD |
| Financieel administratief medewerker Q3 en Q4 2023 | 0,7 | € 40.000 | Inwerken nieuwe medewerkers + financiële administratie (o.a. betalingen bijzonder bijstand e.a. minimaregelingen, facturen zorgaanbieders etc) |
| Applicatiebeheerder Q3 en Q4 | 0,5 | € 50.000 | Ondersteuning bij systeemaanpassingen Suite |
| Totaal | 2,7 | € 200.000 | |

Beoogd resultaat

Door in te stemmen met de ontwerp meerjarenbegroting 2024-2027 kan het PlusTeam zich conform de vastgestelde herijkte opdracht blijven inzetten voor onze inwoners met multi-problematiek.

Argumenten

- 2.1 *De werkdruk bij het CMD loopt op door de wachtlijsten bij zorgaanbieders en het PlusTeam, ondertussen zijn er binnen het CMD meerdere personele wisselingen geweest. Dit vraagt om een goede afstemming tussen senior en junior collega's.* Met de huidige werkdruk lukt het net om de "caseload te draaien": inwoners op de wachtlijst worden toegewezen aan en geholpen door een consulent. Alle andere noodzakelijke zaken zijn echter te veel gevraagd. Zo is er ook te weinig tijd om nieuwe medewerkers goed in te werken. Dit is noodzakelijk gezien het profiel en bijbehorende doelgroep van de gemeente Waalre: een kleine gemeente met brede functies, vaak bezet door slechts enkele specialisten, met een combinatie van ervaren en nog op te leiden medewerkers. Voor een kwalitatieve dienstverlening aan inwoners is het van belang dat junior medewerkers snel naar een hoger niveau worden getild.
- 2.2 *We verwachten dat de tijdelijke inzet van een ervaren Wmo consulent in de tweede helft van 2023 zichzelf terugverdient doordat het een dempend effect heeft op de uitgaven aan maatwerkvoorzieningen Wmo.* In lijn met het gesprek dat we met uw raad hebben gehad zetten we in op het verder verhogen van de kwaliteit van de keukentafelgesprekken, om zo nog beter passende ondersteuning te kunnen bieden. Optimaal gebruik van voorliggende (vrij toegankelijke) voorzieningen is hierbij het uitgangspunt. De inzet van een ervaren inhuurkracht Wmo gaat ruimte geven voor het team om deze gesprekken ook op de juiste wijze te voeren, zonder dat dit ten koste gaan van het inwerken van nieuwe collega's, of van de kwaliteit van gespreksverslagen of beschikkingen doordat er te weinig tijd is voor collegiale review en mogelijkheid tot sparren over casuïstiek. Het keukentafelgesprek wordt verbeterd doordat inwoners zelf pro-actief gaan meedenken, de eigen kracht van de inwoner wordt versterkt en het eigen netwerk wordt betrokken. Daarnaast ontstaat er ruimte om een analyse maken van de lopende zorg, om te beoordelen of er hierbij casuïstiek is die niet langer thuishoort in de Wmo, maar moet worden ondergebracht bij de WLZ (Wet langdurige zorg, landelijke vergoedingsregeling). Ten slotte is er dan tijd om de nieuwere, junior collega's in het team te coachen zodat zij geleidelijk hun caseload kunnen gaan opbouwen. Uitgangspunt is hiermee dat het daadwerkelijk een tijdelijke opdracht is, waarna de vaste formatie in kwantiteit en kwaliteit voldoende is om dienstverlening op niveau te continueren.

2.3 *De opgave van het CMD kent ook een beleidsmatige vraag*

In samenwerking met de kwaliteitsmedewerkers van het CMD speelt de beleidsadviseur een belangrijke rol in het bevorderen en borgen van de kwaliteit van het werk. Daarnaast wordt aan deze adviseur een bijdrage gevraagd aan de opgaven binnen het sociaal domein, zoals de visie welzijn, wonen, zorg, de doorcentralisatie beschermd wonen (januari 2024) en de herijking van de visie op het sociaal domein "Persoonlijk & Dichtbij". Dit zijn opgaven die specifiek dit jaar veel gaan vragen. Zo moet er voor beschermd wonen inzet worden gepleegd voor de verordening, de werkwijze binnen het CMD, de financiering, mandaatregelingen, lokale inzet, etc. Een tijdelijke investering in het Wmo beleid is zeer raadzaam, vanwege de druk die er dit jaar zit op deze portefeuille. Een kwalitatieve uitvoering van het CMD vraagt om beschikbaarheid vanuit beleid.

2.4 *Het financieel administratieve werk betreft een primair proces van het CMD en is allesbepalend voor de kwaliteit van de dienstverlening.*

Een goedlopend financieel administratief proces waarborgt dat inwoners hun bijzondere bijstand of andere inkomensvoorzieningen waarvan zij afhankelijk zijn tijdig ontvangen. Daarnaast zorgt het dat zorgaanbieders hun facturen tijdig krijgen uitbetaald. Op dit moment is dit primaire proces te kwetsbaar, omdat ook hier nieuwe junior medewerkers nog niet dezelfde productie kunnen maken als meer ervaren krachten. Er is een investering nodig om dit weer op peil te brengen.

2.5 *Applicatiebeheer is noodzakelijk voor de bedrijfsvoering van het CMD.*

De applicatiebeheerder zorgt ervoor dat de inzet van ondersteuning gemonitord kan worden, de juiste producten en tarieven worden ingezet, inzichtelijk is welke indicaties er lopen en voor welke termijn, dat er managementrapportages gedraaid kunnen worden, etc. Door ziekte is dit proces nu zeer kwetsbaar.

2.5 *Al deze inzet is nodig om inwoners binnen de wettelijke termijnen een goede dienstverlening te kunnen blijven bieden, maar ook om ruimte te creëren om veranderingen binnen de organisatie te kunnen opvangen.*

Er zijn veel landelijke en regionale ontwikkelingen gaande binnen het sociaal domein. Deze moeten een vertaalslag gaan vinden in ons beleid én in onze uitvoering. Momenteel is het teveel alle hens aan dek en zijn we hier niet klaar voor. Daarom is dit het moment om deze inzet te doen.

3.1 *Het frictiebudget en flexbudget zijn ontoereikend*

Doordat er momenteel een samenloop van oorzaken is waardoor de dienstverlening van het CMD in de knel komt, stellen we u de vraag met een buitengewone uitgave het direct effectief aan te pakken.

Kanttekeningen

- 2.1 *Dit voorstel gaat uit van de huidige omstandigheden, deze kunnen veranderen. We zijn als kleine organisatie in dit opzicht kwetsbaar.*

We hebben inzicht in wat er nodig is en vertrouwen in de oplossing die nu voorligt om het CMD tijdelijk versterking te bieden. Er kunnen echter wijzigingen ontstaan in het personeelsbestand. Ondanks de aandacht die er is voor een goed inwerkproces en duurzame inzetbaarheid van mensen, is de markt op dit moment grillig vanwege het grote aantal vacatures. Wanneer de situatie wijzigt treffen wij opnieuw maatregelen die we voorleggen aan uw raad. Uitgangspunt van dit voorstel is dat op basis van de kennis en verwachting van nu, met deze tijdelijke impuls de dienstverlening voldoet aan de normen waar de gemeente Waalre voor staat.

- 2.2 *Het kan zijn dat het niet lukt om deze tijdelijke inzet te verwerven.*

In dat geval zullen de onze inwoners echt de gevolgen van de arbeidsmarktproblemen gaan ervaren. Mede vanwege de moeilijke arbeidsmarkt moeten we dan ook nu ingrijpen en niet wachten tot het water ons echt boven de lippen staat.

- 3.1 *Dit voorstel komt gelijktijdig met het voorstel begrotingswijziging PlusTeam, waarmee in totaal een forse incidentele investering in het sociaal domein wordt gevraagd.*

Het CMD en het PlusTeam vormen twee communicerende vaten. Door beide deze noodzakelijke impuls te geven, wordt de dienstverlening aan onze (meest kwetsbare) inwoners effectief geborgd.

- 3.2 *Er resteert nog een bedrag van €10.000 in de reserve sociaal domein voor begrotingsjaar 2023*

In 2023 is eerder aanspraak gemaakt op de algemene reserve sociaal domein, hierdoor bedraagt het restant van deze reserve nog €10.000,-. Deze kan ingezet worden ter dekking van de totale €200.000,-

Kosten en dekking

De gevraagde incidentele investering van € 200.000 zal voor het bedrag van €10.000,- gedekt kunnen worden uit de reserve sociaal domein. De overige € 190.000,- zal gedekt moeten worden uit de post 'onvoorzien'.

Duurzaamheid

n.v.t.

Burgerparticipatie

n.v.t.

Inclusieve samenleving

Het doel van het werk van het CMD is om inwoners die dit nodig hebben ondersteuning te bieden, zodat zij volwaardig kunnen meedoen in de samenleving.

Communicatie

We blijven het CMD onder de aandacht brengen van onze inwoners en samen met onze maatschappelijke partners investeren we in vroegsignalering om ervoor te zorgen dat inwoners tijdig aan de bel trekken en problemen niet escaleren. Met deze incidentele investering kunnen we de dienstverlening die wij willen bieden aan deze inwoners ook waar maken.

Kernboodschap

We investeren eenmalig in het CMD, om zo een goede dienstverlening te kunnen bieden aan onze inwoners.

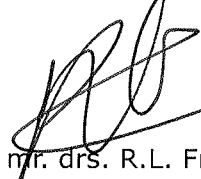
Vervolgprocedure en planning

Zodra uw raad akkoord is, willen we het extra personeel inzetten.

Bijlagen onderdeel van het voorstel

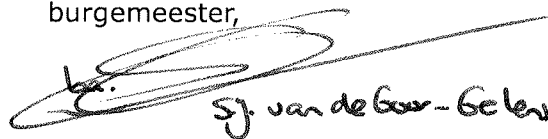
n.v.t.

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN WAALRE,
gemeentesecretaris,



n/r. drs. R.L. Franken

burgemeester,



Sj. van de Gort-Geles

M.F. Oosterveer