

Informatienota voor de Gemeenteraad

Antwoord op schriftelijke vragen: Antwoord op schriftelijke vragen van de fracties PvdA, Kernachtig Wijchen en D66 over de wachttijden en werkwijze van het Sociaal Wijkteam

Kernboodschap

De gemeente vindt de huidige wachttijden bij het Sociaal Wijkteam te lang en treft de nodige maatregelen om die zo snel mogelijk terug te brengen naar een acceptabele wachttijd.

Antwoord van het college

In navolgende tekst beantwoorden wij de gestelde vragen. De vragen 1 tot en met 7 van de fracties zijn min of meer gelijklopend en zijn daarom samengevoegd.

1. *Is het college op de hoogte van de ontstane wachtlijst bij het Sociaal Wijkteam?*
Ja, het college is hiervan op de hoogte.
2. *Klopt het dat de wachttijden van het Sociaal Team zijn opgelopen? Zo ja, wat is de oorzaak waardoor deze wachtlijsten zijn ontstaan?*

De wachttijd bij het Sociaal wijkteam is in de loop van 2019 opgelopen. In de laatste informatiebijeenkomst met de raad van 6 juni 2019 is de stand van zaken tot en met het eerste kwartaal aan u toegelicht. Kort voor de zomer zijn de wachttijden voor aanvragen specifiek voor hulp bij het huishouden, hulpmiddelen en woningaanpassingen sneller gestegen dan gedacht.

Er zijn verschillende oorzaken voor het ontstaan van de wachtlijsten:

- Op de eerste plaats constateren wij dat de vragen van onze burgers complexer worden. Er is steeds vaker sprake van psychische of zware somatische problematiek. De afhandeling van aanvragen neemt daardoor meer tijd in beslag omdat er met meerdere disciplines afgestemd dient te worden.
- Ook na de inzet van ondersteuning is nog vaak regie nodig om de meest adequate ondersteuning te blijven geven. Hierdoor kunnen dossiers niet afgesloten worden.
- De invoering van het abonnementstarief door de rijksoverheid heeft een aanzuigende werking en zorgt voor extra aanvragen hulp bij het huishouden. Daarnaast is wegens de uitputting van de beschikbare financiële middelen de Huishoudelijk Hulp Toelage (HHT)-regeling per 1 juni 2019 versoberd. Dit alles heeft het afgelopen jaar al geleid tot ruim 100 extra aanvragen hulp bij het huishouden.
- Een andere oorzaak voor de wachttijden is de personele capaciteit binnen het team zorgconsulenten dat de 'oude' Wmo uitvoert. Wachtlijsten, complexe vragen, invoering abonnementstarief hebben de workload verhoogd.
- Het beheren van de wachtlijst geeft extra werkdruk door cliënten die terecht gaan informeren wanneer ze aan de beurt zijn.

3. *Hoeveel bedraagt de wachttijd op dit moment?*

De wachttijd bij het Sociaal Wijkteam voor de Wmo oud bedraagt tot 4 maanden (inclusief afgesproken maximale wachttijd). Er zijn 137 mensen die niet binnen de wettelijke termijn geholpen worden.

4. *Hoeveel cliënten staan er op dit moment op de wachtlijst? Graag ontvangen wij een toelichting over hoe de wachtlijst is opgebouwd.*

Onderstaand overzicht geeft inzicht in de totale wachttijd voor de meldingen op grond van de Jeugdwet en de Wmo (uitgesplitst naar Wmo nieuw en oud). Op grond van de Wmo dient er uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van een melding onderzoek gedaan te zijn. Vervolgens zijn er nog 2 weken voor de besluitvorming.

| Type | < 2 weken | 2- 6 weken | >6 weken | Totaal |
|-----------|-----------|------------|----------|--------|
| Jeugd | 5 | 10 | 27 | 42 |
| Wmo nieuw | 10 | 16 | 36 | 52 |
| Wmo oud | 42 | 52 | 137 | 231 |

Peildatum: week 36

Voor de Wmo oud gaat het om 137 meldingen waarvoor het onderzoek nog niet is gestart binnen de daarvoor genoemde termijn van zes weken. Voor de Wmo oud gaat het om de volgende aanmeldingen:

| Soort aanmelding | Aantal |
|--|--------|
| Complex (meerdere voorzieningen) | 37 |
| Enkelvoudig (bij aanmelding 1 voorziening) | 167 |
| Gehandicaptenparkeerkaart | 27 |
| Totaal | 231 |

5. *Welke stappen heeft het college ondernomen om deze wachtlijsten terug te dringen? Welke maatregelen gaat u nemen?*

- We zetten extra personeel in voor de afhandeling van aanvragen en de administratieve ondersteuning.
- We analyseren en categoriseren de wachtlijst en verkorten de procedures.
- Tijdelijk verlengen we bepaalde indicaties automatisch zodat cliënten hulp behouden bij afloop van de indicatie.
- We vereenvoudigen onze werkprocessen en systemen en verlichten de administratieve last bij de medewerkers.
- We onderzoeken hoe we de toenemende druk op het hele Sociale wijkteam, kunnen verlichten. We merken dat de druk op vele hulpgebieden, zoals jeugdhulp, toeneemt binnen de gemeente Wijchen.

6. *Hoe wordt de continuïteit van de zorg gewaarborgd voor cliënten die al bekend zijn?*

De ondersteuning voor mensen die een indicatie hebben loopt door. Tijdelijk zullen indicaties automatisch worden verlengd zodat hulp behouden blijft bij afloop van de indicatie. Bekende cliënten kunnen hun consulent rechtstreeks telefonisch bereiken. Als deze cliënten een aanpassing aan een voorziening of uitbreiding van huishoudelijke hulp vragen, worden hun vragen behandeld als reguliere vragen. Tenzij er sprake is van spoed.

7. *Welke gevolgen heeft de wachtlijst voor nieuwe cliënten?*
Door de huidige wachttijd ontvangen nieuwe cliënten later dan gewenst de benodigde ondersteuning.
Bij het afhandelen van aanvragen wordt geen onderscheid gemaakt tussen nieuwe en bekende cliënten. Spoedaanvragen worden met voorrang afgehandeld. De afhandelingswijze en bepaling van spoed is voor iedereen gelijk.

De onderstaande vragen zijn specifiek door de fractie D66 gesteld.

8. *In deze casus komen diverse problemen naar voren. Ervan uitgaande dat deze exemplarisch is, bent u het dan met ons eens dat er grote problemen zijn met de dienstverlening van het Sociaal Wijkteam?*
Wij delen uw conclusie niet dat er grote problemen zijn met de dienstverlening van het Sociaal Wijkteam, maar vinden de duur van de wachttijden wel een probleem.
9. *De langere wachttijden op zich zijn een probleem dat opgelost moet worden. Beschouwt u ze ook als een signaal van een niet goed functionerende organisatie?*
Nee, wij constateren een toename van de hoeveelheid en complexiteit van de vragen. Dit leidt tot langere wachttijden en een hoge werkdruk. Dit vraagt een doorontwikkeling van het Sociale Wijkteam en Rondom Wijchen. In samenwerking met de gemeente Wijchen aangezien het budget Wmo oud bij de gemeente ligt en wij eindverantwoordelijk zijn.
10. *Hoe kijkt u aan tegen de kennelijk gangbare procedure dat de wachttijd van het probleem dat het langste duurt om op te lossen de wachttijd van het hele dossier bepaalt en dat dus eerder op te lossen problemen of aanvragen ook zo lang moeten wachten op een oplossing?*
De datum waarop de aanvraag wordt gedaan is bepalend voor de afhandeling, tenzij er sprake is van spoed. Tussentijds wordt gewezen op oplossingen die direct toegankelijk zijn, zoals een rolstoel van de uitleen.
11. *Toen de dienstverlening van de Vraagwijzer werd samengevoegd met die van het Sociaal Wijkteam hebben gebruikers, cliëntenorganisaties en raadsleden de vrees geuit dat de snelle, goede probleemoplossing door Vraagwijzer waarover een grote mate van tevredenheid bestond) niet zou gaan lijden onder de aanpak (van vaak complexere aanvragen en problemen) die bij het SWT gebruikelijk was: het college heeft toen verzekerd dat voor praktische hulpverlening de werkwijze van Vraagwijzer zou handhaven. Bent u met ons van mening dat dit mislukt is, dat u dit niet heeft kunnen waarmaken en dat er alsnog een differentiatie moet komen? Met andere woorden: het valt niet uit te leggen dat een parkeerkaart niet binnen enkele dagen of weken verstrekt kan worden omdat er ook andere zaken spelen.*
Nee, wij zijn het niet met u eens dat de overheveling van de zorgconsulenten van Vraagwijzer naar het Sociaal Wijkteam mislukt is. Voor een integrale afweging van de steeds complexer wordende vragen en het realiseren van het uitgangspunt "een gezin, een plan" is één lokale toegangspoort en samenwerking met andere leden in het Sociaal wijkteam van wezenlijk belang. Een verdere integratie in plaats van differentiatie is juist wenselijk.
12. *Waarom hebben het Sociaal Wijkteam en de gemeente niet proactief gecommuniceerd naar inwoners dat er problemen zijn met de wachttijden? Waarom worden tot op heden op de website wachttijden genoemd die kennelijk niet kunnen worden nagekomen?*

De bedoeling was om actief te communiceren over de opgelopen wachttijden en de maatregelen die we nemen om de wachttijden terug te dringen. We werden o.a. door uw vragen ingehaald. Inmiddels is de website van het Sociaal Wijkteam aangepast.

13. *Waarom moet de raad via cliënten en cliëntenorganisaties en belangenbehartigers vernemen over de problemen en waarom heeft het college niet proactief geïnformeerd en zelfs tot op heden nagelaten de raad te informeren?*

Op 6 juni bent u geïnformeerd middels een bijeenkomst over de stand van zaken op dat moment. Toen bent u ook geïnformeerd over de wachttijd die er eind 2018 was en in mei 2019 nog niet volledig was weggewerkt. De toename van de wachttijd rond de vakantie heeft ons verrast. Hierover waren wij voornemens om met u te communiceren, maar u was eerder met uw vragen.