

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201650805

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 aanpak wachtlijsten 1Stroom

Aanleiding voor deze kennisgeving

Eerdere kennisgeving over de wachtlijsten sociaal loket (201609118)

Relevant beleidskader

Sociaal domein

Gebruikte definities in deze kennisgeving zijn:

- Werkvoorraad

Bij het Sociaal Loket Westervoort worden aanvragen gedaan door inwoners of verwijzers. Deze aanvragen vormen de totale werkvoorraad. De aanvragen kunnen o.a. gaan over een Wmo voorziening of voor de jeugdhulp. Voor het in behandeling nemen en afhandelen van de vraag geldt een wettelijk termijn van acht weken.

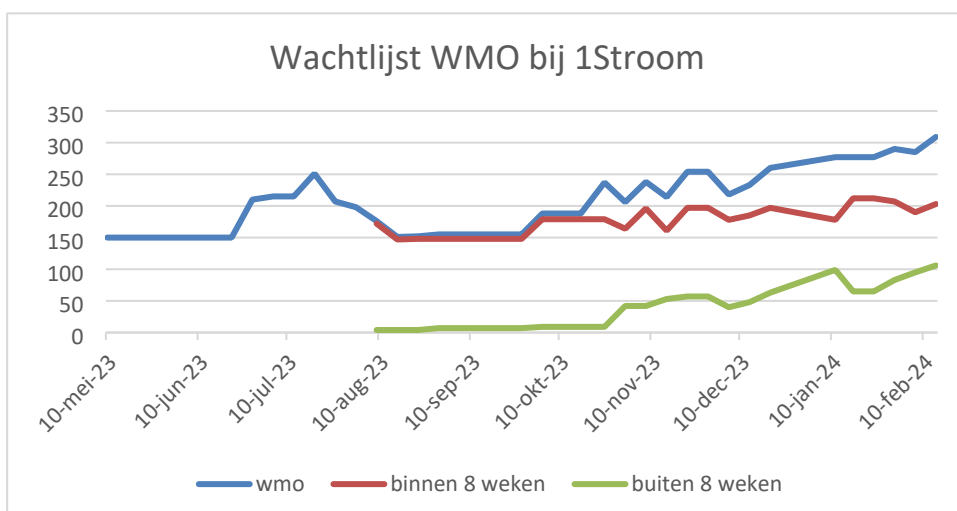
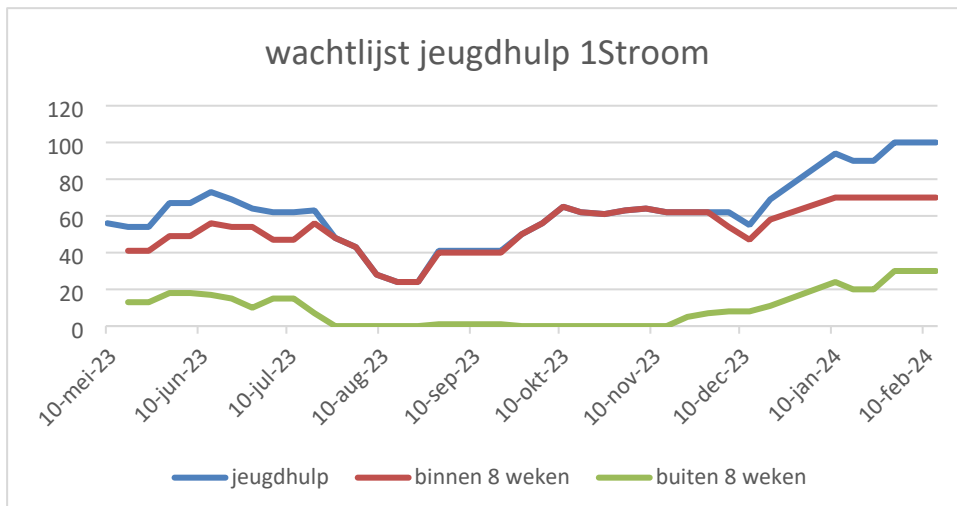
- Wachtlijst

Wanneer het termijn van 8 weken niet gehaald wordt spreken we van een wachtlijst. De aanvraag is dan nog niet behandeld en de inwoner heeft nog geen antwoord op zijn of haar aanvraag ontvangen. Er is dan nog geen contact geweest met de inwoner.

Inhoud van mededeling

Op 19 juni 2023 is uw raad geïnformeerd over de wachtlijsten sociaal loket. In deze kennisgeving leest u hoe het er nu voorstaat.

Sinds de vorige kennisgeving hebben de medewerkers van onze ambtelijke organisatie 1Stroom hard gewerkt om de wachtlijsten terug te dringen. Dit is helaas nog niet gelukt. In de grafieken is te zien dat de wachtlijsten korter werden tot en met de zomer 2023 en sinds het najaar 2023 weer toenamen.



We houden de wachtlIJst cijfermatig bij, maar we maken ook “foto’s”: elk half jaar maken we een analyse van de factoren die meespelen in het ontstaan, verergeren of verminderen van de wachtlIJsten. Consulenten wordt gevraagd wat bijdraagt aan het terugdringen of juist niet. Hieruit blijkt onder andere:

- Het aantrekken van tijdelijk extra personeel – als dit al beschikbaar is – is een helpende maatregel. Maar als het werk vervolgens onvoldoende overgedragen wordt dan kost dat achteraf extra tijd om het te herstellen en wordt de “winst” deels teniet gedaan.
- De beoordeling van een eerste contact met een inwoner kan beter. Welke vragen zijn noodzakelijk om de inwoner zo effectief mogelijk verder te helpen? We noemen dit triage. Dit goed doen kan betekenen dat er minder tijd nodig is van de consulent in een onderzoeksfase. Deze tijd kan dan anders besteed worden. Een vragenlijst die gebruikt kan worden door de telefonisten bij het sociaal loket helpt hier al bij.
- Een nieuw programma (Zorgned) dat voor verbetering zorgt, vraagt uiteraard training en opnieuw inwerken op veranderende processen. Dat kost tijd en dus capaciteit. Dit is terug te zien in de grafiek (najaar 2023).
- De aangepaste verordening WMO en Jeugdhulp geven strakkere kaders voor beoordeling. Het effect daarvan is niet direct zichtbaar.

Inzet op factoren waar wij invloed op hebben

We zien dat veel externe factoren die in juni 2023 speelden nog steeds aan de orde zijn. Daarop is zeer beperkt invloed. We willen ons om die reden blijven richten op de interne factoren waar meer invloed op is.

- De halfjaarlijkse “fotomomenten” geven inzicht. We splitsen de factoren uit naar categorieën, bijvoorbeeld “personeel”, “beleid” of “methodieken”.
- We gaan meer data uit de systemen gebruiken om de problemen beter in beeld te krijgen. Bijvoorbeeld het bijhouden van instroom en uitstroom.
- Per fotomoment bepalen we welke factoren we aan gaan pakken. Door het toepassen van methoden vanuit lean management zoals ‘Kaizen’ (continu verbeteren) doen we dit stap voor stap.
- Een belangrijke factor is het voorkomen van oneigenlijke instroom. Dat wil zeggen: als men met een voorliggende voorziening geholpen is in plaats van een Wmo of jeugdhulp indicatie, dan moet de persoon daar zo direct mogelijk bij terecht komen.
- Het voorkomen van onjuiste instroom is een belangrijke factor. Dat wil zeggen: als iemand een aanvraag doet, dan moet die aanvraag compleet zijn. Instroom die niet compleet is levert vertraging op. De inwoner ‘begeleiden’ bij het juist aanleveren kan dan helpen.
- Het versnellen van de doorstroom is belangrijk. Dat kan bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat alle benodigde informatie in één keer opgehaald wordt. Ook als de informatie op dat moment niet nodig lijkt, maar later in het proces wel noodzakelijk is.

Werkende interventies

Tot slot een aantal voorbeelden van interventies uit het afgelopen jaar die bij hebben gedragen aan minder instroom en betere doorstroom:

- Een belscript om door betere vraagverheldering de burger sneller op de juiste plek te brengen;
- extra (tijdelijke) inzet;
- de nieuwe vastgestelde verordeningen Wmo & jeugdhulp;
- Met de consultants jeugd zijn we gestart met werken volgens lean management. Met deze kennis kunnen ze op termijn een bijdrage leveren.

Kortom: binnen 1Stroom zetten wij stappen in de bedrijfsvoering om te komen tot betere en snellere afhandeling van aanvragen en hebben we steeds beter zicht op hoe de factoren van invloed zijn op de wachtlijsten. In Q3 van 2024 informeren wij u weer over dit proces.

Westervoort, 5 maart 2024.

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

Bijlagen:

Registratienummer:
201609118

Omschrijving:
Kennisgeving wachttijden sociaal loket Westervoort