

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201606140

Zaaknummer: Z/23/106532

Portefeuillehouder(s): J. Goossen

Voor vragen

Naam: Marjet van Genugten
Telefoon: (088) 6953000
E-mail: m.vangenugten@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: wachtlijst en werkvoorraad Sociaal Loket

Aanleiding voor deze kennisgeving

In de jeugdhulp is er al langere tijd aandacht gevraagd voor verlaging van de werkdruk, de zorgen om de wachttijden en het gebrek aan een passend aanbod van de meest specialistische vormen van jeugdhulp. Dat er op meerdere plekken binnen de jeugdhulp wachtlijsten zijn of onvoldoende personeel is om de werkzaamheden op te pakken, zien we ook in de regio terug. Met deze kennisgeving informeert het college uw raad over de stand van zaken in Duiven. Hierbij gaat het college in op wat de feitelijke werkvoorraad is en wat tot een wachtlijst gerekend kan worden.

Relevant beleidskader

*Algemene wet bestuursrecht
Jeugdwet*

Belangrijke begrippen

Er is sprake van verschillende begrippen waar het college in meer of mindere mate invloed op heeft, die hierna worden toegelicht.

Werkvoorraad

Bij het Sociaal Loket Duiven 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 de mededeling

De problematiek rondom wachtlijsten

De problemen in de jeugdhulp en in de toegang tot de hulp en ondersteuning is niet nieuw. Dit probleem speelt al langere tijd, landelijk kreeg het veel aandacht omdat het in eerste instantie ging over de meest specialistische vormen van de jeugdhulp. Echter zien we

langzaam het beeld ontstaan dat het overal gaat knellen en wachtlijsten eerder regel dan uitzondering is.

Tegelijk kennen we de arbeidsmarktproblematiek ook nog. Organisaties proberen allemaal dezelfde werknemers in dienst te betrekken, de spoeling wordt dun en tegelijk de werknemers gewild. Een consulent kan bij tal van gemeente aan de slag, ze hebben de luxe om voor zichzelf de beste opties te verkennen. Dit verhoogt het verloop in organisaties.

1 Stroom kent ook verloop onder het personeel bij het sociaal loket. Bij de consultants Wmo in mindere mate dan bij de consultants jeugd. Verloop in een organisatie is gezond, maar wanneer het verloop te hoog wordt geeft dat nadelige effecten. Bijvoorbeeld het verhogen van de werkdruk doordat de belangrijkste taken bij de consultants komen die wat langer in het team zitten. In bepaalde mate mag er gerekend worden op een wat grotere verantwoordelijkheid, maar ideaal is de verhouding dan niet.

Door het grotere ziekteverzuim als gevolg van de werkdruk en het verloop komen de complexere casussen bij de zittende consultants. Doordat het verzuim en verloop moeizaam kwalitatief gelijkwaardig te vervangen is heeft dat ook weer een negatief effect. Vervanging die gevonden wordt, is soms ook niet direct volwaardig inzetbaar vanwege inwerktijd etc. Dit is weer van invloed op de werkdruk van de huidige consultants in het Sociaal Loket etc. Hiermee ontstaat een vicieuze cirkel van werkdruk, verzuim en verloop.

Stuk voor stuk zijn deze beschreven effecten in bepaalde mate zichtbaar binnen de organisatie. Door de combinatie van deze effecten leidt dat tot ophoping van aanvragen. Deze situatie is sinds september 2022 steeds duidelijker geworden en de wachtlijst is sinds die periode ontstaan.

De mogelijkheden die ingezet zijn

Alle mogelijkheden die intern voorhanden zijn om de werkvoorraad op orde te houden en de wachtlijsten te reduceren worden aangegrepen. Naast tijdelijke inhuur en ophoging van de capaciteit worden er ook stappen gezet in de doorontwikkeling. Echter heeft dit nog niet het gewenste effect en zijn er inwoners die 8 weken op de wachtlijst staan voordat er contact tussen de consulent en de aanvrager plaatsvindt. Urgente aanvragen voor jeugdhulp worden dagelijks gescreend met als doel deze met prioriteit op te pakken, wetende dat dit effect heeft op de al wachtende aanvragen. Tijdelijk en interim personeel wordt intensief ingezet om de continuïteit van de werkzaamheden te borgen.

Tegelijk worden er acties uitgezet om procesverbeteringen door te voeren die leiden tot een betere in-, door- en uitstroom. Voorbeelden daarvan zijn een belscript voor collega's in de frontoffice en het toewerken naar een instroompunt.

Tevens versterkt het college de 'poort voor de poort' functie binnen het geheel in de keten. Dat betekent dat er op de meest adequate wijze, zo vroeg als mogelijk en zo doeltreffend als mogelijk inzet gepleegd wordt. Bij voorkeur vanuit een voorliggende voorziening waarnaar verwezen kan worden. Dit vraagt versterking van het netwerk van professionals en bekendheid bij elkaar om een sluitend netwerk te creëren van licht tot zwaar.

Het college benadrukt dat een inwoner die een aanvraag doet geïnformeerd wordt over de op dat moment actuele wachtlijst, waardoor ze desondanks wel op de hoogte zijn van de langere periode.

Externe factoren die van invloed zijn

Er zijn naast de interne factoren ook externe factoren die bepalend zijn maar waar nauwelijks invloed op is. Dit betreft o.a. de beschikbaarheid van specialistische jeugdhulp bij een zorgaanbieder. Bijvoorbeeld na een verwijzing door het Sociaal Loket kan iemand gerust maanden op de wachtlijst staan. Het vergeten kind heeft onderzoek gedaan en een gemiddelde van 10 maanden vastgesteld. Daar waar mogelijk – dat is de invloed die het college heeft – probeert het college aan te sturen op overbrugging door bijvoorbeeld inzet van jongerencoach of maatschappelijk werk. Het college is zich bewust dat een voorliggende

voorziening dan oneigenlijk wordt ingezet, maar waar het past de problematiek enigszins wil beteugelen met die inzet.

Een andere externe factor is het soms moeizame verloop van matches tussen hulpvraag en hulpaanbod. De hulpverlening is overvol en hoe specialistischer, hoe lastiger de match te maken is. Dit bevordert niet de snelheid waarmee casuïstiek opgepakt wordt en is van invloed werkvoorraad en uiteindelijk van invloed op het ontstaan van de wachtlijst.

Een andere ontwikkeling die effect heeft op de wachtlijsten doet zich voor in de jeugdbescherming, waarbij het gaat om de veiligheid van een jeugdige. Als gevolg van de werkdruk en arbeidsmarktproblematiek die ook in de jeugdbescherming speelt zijn er nieuwe afspraken met de gemeenten gemaakt. Dit heeft als gevolg dat de gemeente vaker wordt gevraagd casuïstiek met een minder urgent karakter op te pakken. Er is dan nog geen sprake van een beschermingsmaatregel en er is nog geen voogd aangewezen. Dit gebeurt om kinderen niet onnodig lang te laten wachten op de hulp die ze nodig hebben.

Een ander voorbeeld van effecten op de wachtlijsten zien we bij een organisatie als Veilig Thuis. We hebben in 2021 kunnen constateren dat het Veilig Thuis onvoldoende lukte om zaken tijdig op veiligheid te beoordelen. Een interventie die daarop volgde was het inzetten van tijdelijk personeel om de wachtlijst weg te werken. De toestroom aan casuïstiek naar de gemeenten nam daardoor toe. Dit zorgde voor extra instroom van aanvragen en extra druk op het Sociaal Loket. Deze situatie heeft ook in 2022 nog doorgewerkt.

Samenvattend

Samenvattend kunnen we stellen dat overal hard wordt gewerkt, maar het leidt in veel gevallen tot een verschuiving van de ene wachtlijst naar een volgende wachtlijst, het zogenoemde 'waterbed-effect'. Het college onderneemt elke nodige actie om invloed uit te oefenen op het verbeteren van de situatie. Het college blijft in gesprek met de partners om gezamenlijk te zoeken naar oplossingen en zal de situatie blijven monitoren en uw raad informeren.

Tot slot de actuele cijfers (tweede helft maart) van het aantal nieuwe meldingen en de langst wachtende:

	Aantal meldingen	Langst wachtende	Aantal > 8 weken (wachtlijst)
<i>Jeugdwet</i>	35	6-12-22	11
<i>Wmo</i>	51	27-2-23	0
<i>Ondersteuning en advies</i>	15	24-1-23	1

Vervolg

Bij de politieke avond van 15 juni 2023 zal uw raad over dit onderwerp verder geïnformeerd worden middels de presentatie over het sociaal domein.

Duiven, 13 april 2023.

Burgemeester en wethouders van gemeente Duiven,

mr. drs. R.J. (Rutger) den Haan
secretaris

mr. H.B. (Huub) Hieltjes
burgemeester