

---

## SCHRIFTELIJKE VRAGEN (artikel 35 RvO)

---

<b>Van</b>	:	<i>Marianne Poelman / PvdA</i>
<b>Datum indiening</b>	:	7 oktober 2021
<b>Aan</b>	:	Het college van burgemeester en wethouders van Súdwest-Fryslân
<b>Onderwerp</b>	:	<b>Wachttijden gebiedsteams</b>
<b>Wijze van beantwoording</b>	:	Schriftelijk

### **Toelichting:**

Wij zijn zowel door UGS als de cliëntenraad op de hoogte gesteld over enkele concrete situaties in het sociaal domein, waar wij grote zorgen over hebben. Er zijn meerdere inwoners die te horen hebben gekregen dat als ze beroep doen op het gebiedsteam de wachttijd 16 weken betreft. Bovendien zijn er enkele situaties waarbij aantoonbaar sprake is van spoed die een wachttijd hebben van maar liefst 3 weken.

Kenmerkend van bijvoorbeeld kwetsbare inwoners met problematische schulden is schaamte. Daardoor wordt pas op het allerlaatste moment hulp gezocht. Zestien weken wachten levert onnodig extra stress op en legt druk op zowel de financiële situatie als de geestelijke gezondheid.

Bij vragen met een spoedeisend karakter is direct actie nodig. Als duidelijk wordt aangegeven dat het bijvoorbeeld om een spoedaanvraag inkomen gaat is een mogelijke oplossing (op zijn snelst) drie weken later wat de PvdA betreft zeer onwenselijk.

### **Het college wordt verzocht de volgende vragen te beantwoorden:**

1.	Is het college op de hoogte van de huidige, lange wachttijden die zijn ontstaan bij de gebiedsteams?
	<p><u>Antwoord:</u> De gebiedsteams verwerken jaarlijks zo'n 9600 ondersteuningsaanvragen bij het gebiedsteam per jaar, met verzoeken om hulp. De aanvragen gaan over relatief eenvoudige zaken als basis-informatie, maar het kan ook gaan om een woning-aanpassing, of een complexe vraag over jeugdzorg. De gebiedsteams doen 2 dingen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Zelf producten en diensten en kortdurende hulpverlening leveren (1 tot 8 consulten)</li><li>2. Regie voeren op langer lopende trajecten zoals bijvoorbeeld bij een uitkering, jeugdzorg of begeleiding in het kader van wmo</li></ol> <p>De wachttijden fluctueren per gebied en per product/ aanvraag. Bij de helft van de aanvragen wordt deze binnen 2 weken door een medewerker opgepakt. Bij een kwart van de aanvragen duurt dit 2 tot 8 weken en in 25% van de aanvragen duurt dit langer dan 8 weken</p> <p>Wij vinden lange wachttijden onwenselijk.</p>

	<p>Dat nu een kwart van de aanvragers langer moet wachten (in het verleden lag dit percentage onder de 10%) heeft een aantal redenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het sociaal domein is een keten en delen van de keten zijn verstopt. Hierdoor kunnen wij inwoners niet doorplaatsen naar gespecialiseerde zorgaanbieders. Regio's in Brabant onder andere hebben zelfs een opnamestop voor jeugdigen. Dat is in Friesland niet het geval; wel zijn de wachttijden lang. Dit geldt o.a. voor jeugdzorg en GGZ.</li> <li>- We zien complexiteit van zorg toenemen, vooral waar het jeugdproblematiek betreft</li> <li>- Tijdens corona hebben we het aantal hulpvragen van inwoners zien stabiliseren en op onderdelen zien dalen. Nu zien we dat het aantal vragen stijgt. In sommige gevallen zijn de problemen in de tussentijd complexer geworden waardoor er meer en langere inzet vanuit het gebiedsteam nodig is.</li> <li>- Er zijn verschillende wetswijzigingen geweest die een impact hebben op de rol en taak van gebiedsteams. Eén hiervan is een fundamentele wijziging op de Wet gemeentelijke schulphulpverlening. Inwoners met betalingsachterstanden van 1 maand, worden nu door zorgverzekeraars, nutsbedrijven en woningcorporaties, gemeld bij de gemeente. Dit zijn tussen de 300 en 400 meldingen per maand waar we actief in contact treden met inwoners om financiële problemen te voorkomen. Ook rondom woningontruimingen hebben gemeenten nieuwe taken gekregen die voorheen bij woningcorporaties belegd werden.</li> <li>- Daarnaast doet de afwikkeling van de kinderopvangtoeslag affaire een beroep op gebiedsteams. De casuïstiek die gebiedsteams hierin tegenkomen is complex en domeinoverstijgend.</li> <li>- Naast bovenstaande redenen zien we als werkgever ook het effect van de huidige sterke arbeidsmarkt. Dit leidt er enerzijds toe dat personeel sneller elders werk vindt en dat het aantrekken van nieuw personeel lastiger is geworden. Daarnaast heeft de Wet normalisatie rechtspositie ambtenaren ook als gevolg dat de opzegtermijn is verkort van 3 maanden naar 1 maand. Dit heeft allemaal een impact op de beschikbare formatie.</li> </ul>
2.	Waarom zijn deze wachttijden opgelopen?
	<u>Antwoord:</u> Zie beantwoording onder 1.
3.	Op welke wijze neemt het college maatregelen om deze wachttijden terug te dringen?
	<p><u>Antwoord:</u> Nog steeds beantwoorden we veel vragen en verlenen we diensten binnen 2 weken. De collega's gebiedsteams pakken de helft van de vragen binnen 2 weken op. Dat is erg snel. We zien wel, zoals onder 1 genoemd, dat het aantal complexe zaken oploopt en hiermee de behandeltijd van die vragen en voorzieningen.</p> <p>Op woensdagavond 3 november hebben we een informatieavond gehouden, waarbij we u uitgebreid toe hebben gelicht wat de stand van zaken is van het gebiedsgericht werken en welke acties we hebben ondernomen om deze werkzaamheden samen met onze ketenpartners optimaal in te vullen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dat er sinds dit jaar ruimere financiële middelen zijn via de arbitrage-commissie jeugd en door een positief resultaat BUIG, waardoor we mensen en middelen toevoegen aan de gebiedsteams</li> <li>• We hebben verschillende efficiëncy maatregelen getroffen. Zo is en wordt kritisch gekeken welke aanvragen door andere teams in de keten sociaal domein opgepakt kunnen worden zoals de aanvragen WMO-taxipas en woningaanpassingen. Daarmee verlagen we de werkdruk in de gebiedsteams.</li> <li>• Het digitaliseren van verschillende aanvraagprocessen waaronder aanvraag levensonderhoud, TONK, bijzondere bijstand zorgt ervoor dat we efficiënter aanvragen kunnen afhandelen.</li> <li>• Wij hebben daarnaast opdracht gegeven aan de keten sociaal domein om onderzoek te doen naar een reële caseload voor onze gebiedsteams. Hierin vinden we het</li> </ul>

	<p>belangrijk om een balans te zoeken tussen bedrijfsvoering enerzijds en de realisatie dat het werken voor en met inwoners niet altijd te vatten is in stuurcijfers en kritische prestatie indicatoren.</p>
4.	<p>Wat is normaal gesproken de procedure bij een spoedaanvraag?</p>
	<p><u>Antwoord:</u> Dat verschilt per voorziening en aanvraag. Bij acute nood en veiligheid voor het leven van een inwoner zijn de hulpdiensten het eerste aanspreekpunt. Als er sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling dan is Veilig Thuis het eerste aanspreekpunt. Als er een overdracht komt vanuit Veilig Thuis, dan belt de Centrale Toegang altijd binnen twee werkdagen met betreffende inwoner(s). Zij gaan met hen in het gesprek over het incident met de vraag wat deze inwoner nodig heeft aan ondersteuning.</p> <p>De overdrachten van Veilig Thuis, waar kinderen bij betrokken zijn, beoordelen we altijd als urgent. In de meest ideale situatie wordt er dan binnen twee weken contact gelegd door het gebiedsteam met de inwoner. Wanneer de inschatting door de Centrale Toegang wordt gemaakt dat er eerder actie vanuit het gebiedsteam gewenst is, dan neemt de Centrale Toegang contact op met de praktijkbegeleider die verbonden is aan de Centrale Toegang. Vervolgens wordt er dan gekeken welke gebiedsteammedewerker ruimte heeft om de casus op te pakken.</p>
5.	<p>Hoe verhoudt zich de procedure bij een spoedaanvraag tot de situatie op dit moment?</p>
	<p><u>Antwoord:</u> Die is zoals beantwoord onder vraag 4. Met 9600 ondersteuningsaanvragen bij het gebiedsteam per jaar, kan dit in een enkel geval anders lopen. Dan horen we dat via de inwoner of een tussenpersoon. In dat geval acteren we zo goed als mogelijk op deze klacht of melding.</p>