

Beantwoording van de schriftelijke vragen, gesteld door de fractie Behoorlijk Bestuur voor Den Helder en Julianadorp over Schriftelijke vervolgvragen naar aanleiding van de beantwoording van de schriftelijke vragen over de achterstanden bij de WMO en het sociaal domein.

Aan de leden van de gemeenteraad

Op 12 maart 2025 heeft de fractie Behoorlijk Bestuur voor Den Helder en Julianadorp onder verwijzing naar artikel 36 van het reglement van orde voor de vergaderingen van de raad, de navolgende vragen gesteld over Schriftelijke vervolgvragen naar aanleiding van de beantwoording van de schriftelijke vragen over de achterstanden bij de WMO en het sociaal domein. , het antwoord vindt u onder de vraag:

#### 1. Achterstanden en termijnen

**Er wordt niet aangegeven hoeveel vertraging deze 188 meldingen precies hebben opgelopen. Gaat het om dagen, weken of zelfs maanden?**

Wij zijn ons bewust van de achterstanden die zijn ontstaan. Wij werken hard om deze in te lopen. In de huidige situatie kunnen wij melden dat het aantal meldingen dat buiten de wettelijke kaders valt, is verminderd van 188 naar 119.

De wettelijke kaders waarbinnen wij opereren, bestaan uit een onderzoekstermijn van zes weken en een besluytermijn van twee weken. Momenteel ervaren wij een achterstand van drie weken buiten deze wettelijke kaders. Wij begrijpen dat dit voor betrokkenen vervelend kan zijn en doen er alles aan om de achterstanden verder te reduceren en binnen de gestelde termijnen te blijven.

**Kan de gemeente een uitsplitsing geven van hoe lang deze 188 meldingen buiten de wettelijke termijn lopen? Hoeveel zitten bijvoorbeeld tussen de 6-8 weken en hoeveel overschrijden dit ruimschoots?**

Wat betreft de uitsplitsing van de meldingen die buiten de wettelijke termijn van zes weken onderzoekstermijn en twee weken besluytermijn vallen, kunnen wij het volgende aangeven:

- 78 meldingen vallen binnen de categorie van zes tot acht weken.
- 119 meldingen overschrijden deze termijn.

**Wat betekent deze achterstand voor de inwoners? Zijn er situaties waarin mensen hierdoor noodzakelijke zorg mislopen?**

Als gemeente Den Helder zijn wij ons bewust van de impact die de huidige achterstand kan hebben op onze inwoners. Wij begrijpen dat vertragingen in de afhandeling van meldingen frustrerend kunnen zijn en mogelijk gevolgen kunnen hebben voor de betrokkenen.

De achterstand van drie weken buiten de wettelijke kaders betekent dat sommige meldingen langer duren dan de voorgeschreven onderzoekstermijn van zes weken en besluytermijn van twee weken. Hoewel wij ons best doen om deze achterstanden zo snel mogelijk in te lopen, kan dit in sommige gevallen leiden tot vertragingen in het ontvangen van noodzakelijke zorg of diensten.

## **2. Oorzaken en impact**

### **De antwoorden benoemen vooral externe factoren als oorzaak, maar er wordt niet ingegaan op structurele maatregelen om dit in de toekomst te voorkomen?**

Wij hebben reeds diverse stappen ondernomen om onze processen te verbeteren en de efficiëntie te verhogen. De volgende structurele maatregelen hebben wij in de vorige beantwoording (brief met kenmerk 295057) beschreven:

- **Behandeling van meldingen:**

Twee consultants zijn specifiek toegewezen aan het behandelen van aflopende indicaties. Dit zorgt ervoor dat deze meldingen tijdig worden afgehandeld en niet bijdragen aan de achterstanden.

- **Bundeling van meldingen:**

Vergelijkbare meldingen worden samen behandeld om de efficiëntie te verhogen en de doorlooptijden te verkorten.

- **Extra medewerkers:**

Voor de afhandeling van de huidige achterstanden zijn drie extra medewerkers ingehuurd. Deze medewerkers richten zich specifiek op het wegwerken van de bestaande achterstanden.

- **Instroom van nieuwe meldingen:**

De instroom van nieuwe meldingen loopt via de Integrale Toegang. Daarin werken wij al langere tijd volgens het model positieve gezondheid waarbij een brede uitvraag wordt gedaan. Doel hiervan is om niet alleen de hulpvraag helder te krijgen maar ook de mogelijkheden om het binnen ons gesubsidieerde aanbod te kunnen voorzien van een maatwerkoplossing.

Deze maatregelen zijn erop gericht om de efficiëntie van onze dienstverlening te verhogen en de doorlooptijden te verkorten. Wij blijven ons inzetten om onze processen verder te optimaliseren en de achterstanden structureel aan te pakken. Door deze benadering hopen wij toekomstige vertragingen te voorkomen en onze inwoners tijdig en adequaat van dienst te kunnen zijn.

### **Ondanks dat de formatie is "ingericht op de hoeveelheid werk", blijkt in de praktijk dat er geen buffer is voor ziekteverzuim?**

Wij doen ons best om onze formatie af te stemmen op de hoeveelheid werk. Helaas is ziekteverzuim onvoorspelbaar en variabel, waardoor het moeilijk is om hier altijd een buffer voor te hebben. Wij proberen flexibel te zijn en nemen tijdelijke maatregelen, zoals het inhuren van extra medewerkers, om de impact van ziekteverzuim te beperken.

### **Er wordt beweerd dat er geen inefficiënte werkprocessen zijn, maar de vraag blijft of de organisatie flexibel genoeg is om dit soort pieken op te vangen?**

Wij proberen zo flexibel mogelijk te zijn door tijdelijke maatregelen te nemen wanneer dat nodig is, zoals het inhuren van extra medewerkers of het herverdelen van taken binnen het team. Deze aanpak helpt ons om pieken in de werkdruk beter te kunnen opvangen en onze dienstverlening aan onze inwoners te waarborgen.

### **Hoe gaat de gemeente structureel om met ziekteverzuim? Zijn er bijvoorbeeld plannen voor een flexibele schil van tijdelijke krachten om pieken op te vangen?**

Dit soort plannen zijn er niet.

### **Hoeveel cliënten zijn er door de aanbesteding overgezet naar andere dienstverleners? Heeft dit geleid tot klachten of problemen bij de continuïteit van zorg?**

Wij houden geen specifieke gegevens bij over het aantal cliënten dat door de aanbesteding is overgezet naar andere dienstverleners. Wij willen benadrukken dat wij geen klachten of problemen met de continuïteit van zorg hebben ervaren. Alle besluiten worden zorgvuldig en in overleg met de betrokken inwoners uitgevoerd.

### **3. Ingebrekestellingen en financiële risico's**

**Hoewel het positief is dat er geen financiële schade is ontstaan, blijft de fundamentele vraag overeind: als er al ingebrekestellingen worden ingediend, betekent dit dat inwoners gedwongen worden juridische stappen te zetten voor een tijdige beslissing?**

Wij willen benadrukken dat wij er alles aan doen om meldingen en aanvragen tijdig en adequaat af te handelen, zodat juridische stappen zoveel mogelijk voorkomen kunnen worden. Het indienen van een ingebrekestelling is een formele manier om de andere partij de kans te geven om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen voordat verdere juridische stappen worden ondernomen.

**De gemeente presenteert het als een succes dat er geen dwangsommen zijn betaald, maar het aantal ingebrekestellingen zelf is al een signaal van falend beleid?**

Het feit dat er geen dwangsommen zijn betaald, is een indicatie is van onze inspanningen om aanvragen binnen de wettelijke termijnen van twee weken tijdig af te handelen.

**Bent u het met ons eens dat het aantal ingebrekestellingen aantoont dat inwoners genoodzaakt zijn juridische stappen te zetten om hun recht op tijdige afhandeling af te dwingen? Hoe beoordeelt u dit in het kader van behoorlijk bestuur?**

De drie ingebrekestellingen zijn een signaal is dat er situaties zijn waarin wij niet aan de verwachtingen hebben voldaan. In het kader van behoorlijk bestuur streven wij ernaar om onze processen zo efficiënt en zorgvuldig mogelijk in te richten zodat wij ingebrekestellingen kunnen voorkomen.

**Bent u van mening dat het wenselijk is dat inwoners deze stap moeten zetten? Zo nee, welke maatregelen neemt de gemeente om te voorkomen dat dit in de toekomst nodig is?**

Nee wij vinden dat niet wenselijk. Voor de diverse maatregelen die wij hebben getroffen verwijzen wij u naar de beantwoording van vraag 2.

**Betekent het ontvangen van ingebrekestellingen dat sommige inwoners pas actie ondernemen als ze gedwongen worden te wachten? Zijn er signalen dat er méér mensen zijn die geen ingebrekestelling indienen, maar wél te laat geholpen worden?**

Het ontvangen van ingebrekestellingen kan betekenen dat sommige inwoners pas actie ondernemen als zij gedwongen worden te wachten. Een ingebrekestelling is een formele manier voor inwoners om aan te geven dat zij vinden dat wij tekortschieten in de nakoming van onze verplichtingen. Dit geeft ons de kans om alsnog aan onze verplichtingen te voldoen voordat verdere juridische stappen worden ondernomen.

Zoals in vraag 1 beantwoord zijn er meldingen die buiten de wettelijke kaders pas onderzocht worden. Wij hebben momenteel geen specifieke signalen vanuit deze meldingen dat er méér inwoners zijn die een ingebrekestelling in wilden dienen.

**Hoe vaak zijn aanvragen ná een ingebrekestelling alsnog binnen de twee weken afgehandeld?**

Zoals in de vorige beantwoording te lezen hebben wij drie ingebrekestellingen ontvangen, deze zijn alle 3 tijdig afgehandeld.

### **4. Lessen uit het verleden en preventieve maatregelen**

**Het college erkent dat er eerder problemen waren en dat er lessen uit zijn getrokken, maar er wordt niet concreet gemaakt hoe effectief deze maatregelen zijn?**

Wij hebben diverse maatregelen genomen om onze processen te verbeteren en de efficiëntie te verhogen. Deze beantwoording vindt u terug in vraag 2. Alle maatregelen hebben als doel een snellere doorlooptijd en kortere wachttijd.

**Het college stelt dat de gemeente ze afhankelijk is van de arbeidsmarkt, maar geeft geen concrete oplossingen om ziekteverzuim structureel op te vangen. Welke alternatieven heeft de gemeente onderzocht?**

Wij hebben verschillende alternatieven onderzocht om ziekteverzuim structureel op te vangen, waaronder het inhuren van extra medewerkers en het herverdelen van taken binnen het team.

**Zijn er plannen voor samenwerking met andere gemeenten om personeelstekorten in de WMO op te vangen?**

Nee die zijn er niet.

## **Is bijvoorbeeld gekeken naar een flexpool of samenwerking met andere gemeenten om personeelstekorten op te vangen?**

Nee dat is er niet.

## **Kan het college concreet aangeven welke werkprocesverbeteringen zijn doorgevoerd en of dit heeft geleid tot kortere wachttijden?**

Het college heeft verschillende werkprocesverbeteringen doorgevoerd, waaronder:

- Het toewijzen van twee consultants specifiek aan aflopende indicaties om deze tijdig af te handelen.
- Het bundelen van vergelijkbare meldingen om de efficiëntie te verhogen en de doorlooptijden te verkorten.
- Het inhuren van drie extra medewerkers om de bestaande achterstanden weg te werken.

Deze maatregelen hebben geleid tot een vermindering van het aantal meldingen dat buiten de wettelijke kaders valt, wat wijst op kortere wachttijden en een verbeterde dienstverlening.

## **Zijn er afspraken gemaakt met externe partners om verzuim beter op te vangen?**

Er zijn geen afspraken gemaakt met externe partners. Wel gaan wij regelmatig het gesprek aan met verschillende organisaties over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) om de dienstverlening te verbeteren en de continuïteit van zorg te waarborgen.

### **5. Capaciteit en samenwerking**

**Dit is een tijdelijke oplossing, maar lost het structurele probleem niet op. Er wordt niets gezegd over de langetermijnstrategie om pieken en verzuim beter op te vangen. Hoe lang blijven deze extra medewerkers ingezet? Is er een plan om de bezetting structureel beter te regelen?**

De drie extra medewerkers zijn ingehuurd als tijdelijke oplossing om de huidige achterstanden weg te werken. Het college onderzoekt momenteel verschillende langetermijnstrategieën om pieken en verzuim beter op te vangen, waaronder het verbeteren van werkprocessen en het herverdelen van taken binnen het team. Daarnaast verwachten wij dat consultants die momenteel afwezig zijn door ziekte, op termijn weer aan het werk gaan, wat bijdraagt aan een vermindering van het verzuim.

**Wat is de doelstelling van deze extra inhuur? Wanneer wordt verwacht dat de achterstanden zijn weggewerkt?**

Het wegwerken van achterstanden. De prognose is dat medio mei de achterstanden zijn weggewerkt.

**Welke meetbare doelen heeft de gemeente gesteld voor deze extra inhuur, en hoe wordt geëvalueerd of deze maatregel effectief is?**

Het wegwerken van achterstanden is het doel. De feitelijke daling van het aantal meldingen die buiten de wettelijke kaders vallen spreken voor zich.

### **6. Communicatie met inwoners**

**De gemeente stelt dat inwoners worden geïnformeerd, maar wordt er ook actief contact opgenomen of moeten inwoners zelf bellen om te informeren naar hun aanvraag?**

Nee er wordt niet actief contact gezocht.

**Op welke manier wordt proactief contact opgenomen met inwoners over de status van hun aanvraag? Hoeveel inwoners krijgen pas informatie nadat zij zelf contact hebben opgenomen?**

Er wordt niet proactief contact opgenomen met inwoners over de status van hun aanvraag. Inwoners krijgen pas informatie nadat zij zelf contact hebben opgenomen.

**Heeft de gemeente een standaardtermijn waarin inwoners geïnformeerd worden over de status van hun melding? En zo ja, hoe vaak worden zij tussentijds op de hoogte gebracht?**

Nee dat heeft de gemeente niet.

**Wat is de gemiddelde wachttijd voor een inwoner om een update te krijgen over zijn of haar melding?**

Wij streven ernaar om met inwoners binnen de wettelijke kaders in contact te komen. Wij geven geen tussentijdse update over de status van de melding naar de inwoner.

**Hoe wordt geborgd dat inwoners proactief op de hoogte worden gehouden en niet zelf steeds contact hoeven op te nemen?**

Niet.

**Hoeveel urgente meldingen zijn er per maand en hoe snel worden deze gemiddeld opgepakt?**

Gemiddeld komen er tussen de acht en vijftien urgente meldingen per maand binnen bij de Wmo. Deze meldingen worden binnen een week opgepakt.

Den Helder, 8 april 2025.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en Wethouders van Den Helder,

J.A. (Jan) de Boer MSc.  
burgemeester



K. (Koen) van Veen  
secretaris

