**kritische samenvatting** van de beantwoording, inclusief opvallende punten

### **Samenvatting antwoorden op vervolgvragen WMO en Sociaal Domein**

#### **1. Achterstanden en termijnen**

* Aantal meldingen buiten de wettelijke termijn is gedaald van **188 naar 119**.
* 78 meldingen vallen binnen 6–8 weken, **119 meldingen overschrijden zelfs deze termijn**.
* Gemeente erkent dat dit voor inwoners kan leiden tot **vertraging in noodzakelijke zorg**.

**Opvallend:** De gemeente geeft eindelijk concrete cijfers, maar erkent impliciet dat structurele overschrijding plaatsvindt.

#### **2. Oorzaken en impact**

* Er zijn **geen structurele plannen** voor een flexibele schil of buffer bij ziekteverzuim.
* Er zijn wel tijdelijke maatregelen zoals extra inhuur en herverdeling van werk.
* Gemeente houdt **geen gegevens bij over overgezette cliënten** na aanbestedingen, maar zegt geen klachten te hebben ontvangen.

**Opvallend:** Ondanks terugkerende problemen heeft de gemeente **geen structurele oplossing** voor ziekteverzuim of flexibiliteit bij pieken. Het ontbreken van data over cliëntverplaatsingen is zorgelijk.

#### **3. Ingebrekestellingen en behoorlijk bestuur**

* Er zijn **drie ingebrekestellingen**, allemaal binnen de hersteltermijn afgehandeld.
* Gemeente vindt het **niet wenselijk** dat inwoners deze stappen moeten zetten, maar zegt geen bredere signalen te ontvangen.
* Er wordt **geen beleid gevoerd om proactief klachten of signalen te verzamelen.**

**Opvallend:** Het college erkent het probleem, maar **reageert reactief in plaats van preventief.**

#### **4. Preventieve maatregelen en lessen uit het verleden**

* Maatregelen als bundelen van meldingen en inzet van extra personeel zijn genoemd.
* **Geen samenwerking met andere gemeenten**, geen flexpool, geen externe afspraken over verzuim.

**Opvallend:** Beleid blijft intern gericht en versnipperd, **weinig regionale afstemming of innovatie**.

#### **5. Capaciteit en langetermijnstrategie**

* Inhuur van drie medewerkers is tijdelijk.
* Er wordt gewerkt aan werkprocesverbeteringen, geen duidelijke **langetermijnplanning**.
* Prognose: **eind mei** zijn de achterstanden weggewerkt.

**Opvallend:** Doel is uitsluitend “achterstanden wegwerken,” niet structureel verbeteren of voorkomen.

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

* Gemeente neemt **geen proactief contact op** met inwoners over hun melding.
* Inwoners moeten zelf bellen, er is **geen standaardtermijn of tussentijdse update**.
* Gemiddeld 8–15 urgente meldingen per maand, worden binnen een week opgepakt.

**Opvallend:** De communicatie met inwoners is **volledig passief**, wat strijdig is met zorgvuldige dienstverlening.

De beantwoording geeft eindelijk helderheid over aantallen en termijnen, maar bevestigt tegelijkertijd dat het college **geen structureel beleid voert op preventie, flexibiliteit en communicatie**. Tijdelijke inhuur lost iets op voor nu, maar **structurele kwetsbaarheid blijft bestaan.**

samenvatting van de beantwoording door het college over de WMO-achterstanden:

De antwoorden van het college op onze vervolgvragen over de oplopende achterstanden binnen de WMO en het sociaal domein laten een zorgwekkend beeld zien. Hoewel het college stelt dat aanvragen op tijd worden afgehandeld, blijkt uit de cijfers dat de situatie bij de meldingen – het voortraject van de aanvraag – nog steeds verre van op orde is.

Het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn valt, is weliswaar gedaald van 188 naar 119, maar nog steeds worden tientallen meldingen ná 6 tot 8 weken pas in behandeling genomen. Het college erkent dat dit voor inwoners kan leiden tot vertraging van noodzakelijke zorg, maar blijft steken in tijdelijke oplossingen. Er zijn geen structurele plannen om ziekteverzuim op te vangen met een flexibele schil, en samenwerking met andere gemeenten of de inzet van een regionale flexpool wordt niet overwogen.

Tegelijkertijd blijkt dat de gemeente geen gegevens bijhoudt over cliënten die door aanbestedingen zijn overgegaan naar andere zorgaanbieders. Hoewel men stelt geen klachten te hebben ontvangen, wordt hiermee volledig voorbijgegaan aan de behoefte aan monitoring en nazorg bij deze kwetsbare doelgroep. Het ontbreken van data maakt elke uitspraak over het effect op cliënten onbewezen en daarmee beleidsmatig onhoudbaar.

Over ingebrekestellingen meldt het college dat er drie gevallen zijn geweest, die binnen de hersteltermijn zijn afgehandeld. Toch wordt erkend dat het onwenselijk is dat inwoners pas actie ondernemen wanneer ze zich genoodzaakt voelen juridische stappen te zetten. Er is echter geen beleid om proactief signalen op te vangen of inwoners actief te informeren over hun rechten. Het college stelt simpelweg dat men "geen bredere signalen" ontvangt.

De genoemde maatregelen, zoals het bundelen van meldingen en tijdelijke inhuur van drie extra medewerkers, zijn puur gericht op het wegwerken van de huidige achterstanden. Van een structurele visie op toekomstige pieken, verzuim of stijgende zorgvraag is geen sprake. Ook de communicatie met inwoners laat te wensen over: inwoners krijgen geen tussentijdse updates over de status van hun melding en moeten zelf contact opnemen als ze willen weten waar ze aan toe zijn. Proactieve communicatie ontbreekt volledig.

Hoewel het college aangeeft te verwachten dat de achterstanden eind mei zijn weggewerkt, is de onderliggende kwetsbaarheid van de organisatie daarmee niet opgelost. De aanpak blijft reactief, intern gericht en zonder structurele verbetermaatregelen. Er wordt niet geïnvesteerd in duurzame oplossingen, geen samenwerking gezocht buiten de eigen organisatie en het belang van de inwoner wordt ondergeschikt gemaakt aan interne processen.

Behoorlijk Bestuur blijft dit kritisch volgen en zal waar nodig opnieuw aan de bel trekken. De mensen om wie het gaat verdienen beter.