



gemeente
Zoetermeer

> Retouradres Postbus 15, 2700 AA Zoetermeer

Adviesraad sociaal domein
Postbus 15
2700 AA Zoetermeer

Bezoekadressen
Engelandlaan 502
2711 EB Zoetermeer
Stadhuisplein 1
2711 EC Zoetermeer

Postadres
Postbus 15
2700 AA Zoetermeer

Telefoon 14 079
www.zoetermeer.nl

Datum
29 maart 2023

Uw kenmerk

Ons kenmerk
2023-020331

Bijlagen

Onderwerp: uw brief 'Signaal werkprocessen'

Geachte voorzitter,

Op 2 maart 20223 ontvingen wij uw brief genaamd 'Signaal werkprocessen'. Hierbij ontvangt u onze reactie daarop.

Zoals u uiteraard weet zijn inwoners van Zoetermeer de afgelopen periode geconfronteerd met een lange wachttijd voor het aanvragen van een Wmo voorziening. De oorzaken van de wachttijd zijn divers maar hebben op hoofdlijnen te maken met een blijvend hoog beroep op de Wmo voorzieningen, personeelsverloop in combinatie met moeilijk in te vullen vacatures door de situatie op de arbeidsmarkt, en verouderde werkprocessen en systemen.

De wachttijd voor een Wmo voorziening is zeer onwenselijk en het college geeft hoge prioriteit aan het oplossen ervan. Om een eerste slag te slaan in het wegwerken van de achterstanden wordt een extern bureau ingezet, zie voor meer informatie het [Raadsvoorstel achterstanden Wmo 19 december 2022](#). Het bureau is eind januari gestart en heeft naar verwachting half augustus alle openstaande meldingen behandeld.

De inhuur van het externe bureau is nadrukkelijk een incidentele oplossing om een impuls te geven aan het op orde brengen van de afhandeltijd. Essentieel is dat ook structurele maatregelen worden genomen om te voorkomen dat er in de toekomst opnieuw achterstanden ontstaan, en om ruimte te creëren om de kwaliteit van de afhandeling te borgen. Daarvoor wordt een verbeterplan opgesteld dat onder andere bestaat uit:

- voldoende vaste bezetting, onder andere door een intern opleidingstraject voor nieuwe consultants (traineeship);
- ruimte voor scholing en training;
- inzet van kwaliteitsmedewerkers om de uitvoering te ondersteunen en om werkinstructies te actualiseren;
- kritisch bekijken en opschonen van de werkprocessen in de 'wasstraat';
- onderzoeken of een herijking van beleid nodig is.

Het college wil het Wmo-team ruimte geven om de achterstanden in te lopen en de maatregelen uit het verbeterplan verder uit te werken en te implementeren. Daarvoor wordt alle benodigde capaciteit vrijgemaakt en ingezet. Het inregelen van al dan niet tijdelijke oplossingen voor 'losse' producten of processen past daar niet bij. Het geven van voorrang aan bepaalde meldingen lost het probleem niet op omdat andere mensen daardoor nog langer moeten wachten. De beste manier om de dienstverlening voor iedereen op korte termijn te verbeteren is om prioriteit te geven aan het oplossen van de wachttijd. Na het inlopen van de achterstanden en het op orde brengen van het interne proces komt er weer ruimte om met een bredere blik te kijken naar het verbeteren van de dienstverlening aan onze inwoners. Ook blijft het college werken aan innovatieve oplossingen om de Wmo op de lange termijn beschikbaar en betaalbaar te houden. Een voorbeeld hiervan is het beschikbaar stellen van middelen uit het Sociaal Innovatiefonds voor innovatieve projecten in het sociaal domein. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar het raadsmemo Aanpak achterstanden Wmo van 27 maart jl.

De signalen die u noemt in uw brief zijn bekend bij het college en deze worden waar mogelijk betrokken bij het opstellen en het implementeren van het verbeterplan. Uw adviesraad wordt geïnformeerd over de voortgang daarvan.

Specifiek met betrekking tot de te volgen procedure bij een herindicatie willen wij u graag wijzen op de schriftelijke vragen die hierover recent zijn beantwoord door het college, zie Schriftelijke vragen herindicatie. De mogelijkheid tot bezwaar en beroep is standaard opgenomen in elke beschikking die een client ontvangt.

Het college dankt u hartelijk voor het delen van de signalen die uw adviesraad heeft ontvangen over de uitvoering van de Wmo. Wij delen uw zorgen hierover en wij hopen dat wij u in deze brief voldoende inzicht hebben kunnen geven in de complexe problematiek die hieraan ten grondslag ligt, en wat het college doet om dit op te lossen.

Burgemeester en wethouders van Zoetermeer,

de secretaris,

de burgemeester,



B.J.D. Huykman



Drs. M.J. Bezuijen