

**SCHRIFTELIJKE VERVOLGVRAGEN** nav de beantwoording van de schriftelijke vragen over de achterstanden bij de WMO en het sociaal domein.

### 

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

**Het college antwoord dat:**

Geen WMO-aanvragen worden buiten de wettelijke termijnen afgehandeld. Er zijn echter **188 meldingen** die de wettelijke onderzoekstermijn van 6 weken overschrijden. Het college maakt onderscheid tussen meldingen (eerste stap) en aanvragen (formele aanvraag na onderzoek) en stelt dat aanvragen binnen de termijn worden afgehandeld, maar **meldingen vallen hierbuiten**. Dit is een juridische nuance die de realiteit verhult: inwoners wachten langer dan toegestaan op een beslissing?

* Er wordt niet aangegeven **hoeveel vertraging** deze 188 meldingen precies hebben opgelopen. Gaat het om dagen, weken of zelfs maanden?
* 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 betekent deze achterstand voor de inwoners? Zijn er situaties waarin mensen hierdoor noodzakelijke zorg mislopen?

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

**Het college antwoord dat:**

Dat oorzaken van achterstanden zijn:

* 1. **Hoog ziekteverzuim** onder personeel.
  2. **Nieuwe aanbesteding** en het overzetten van cliënten naar nieuwe dienstverleners.
  3. **Jaarafsluiting** zorgde voor extra werklast in de eerste weken van 2025.
  4. **Problemen met tijdelijke inhuur**, mede door striktere regelgeving rondom ZZP’ers.
* De antwoorden benoemen vooral **externe factoren** als oorzaak, maar er wordt niet ingegaan op **structurele maatregelen** om dit in de toekomst te voorkomen?
* Ondanks dat de formatie is "ingericht op de hoeveelheid werk", blijkt in de praktijk dat er **geen buffer is voor ziekteverzuim**?
* 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?
* Hoe gaat de gemeente structureel om met ziekteverzuim? Zijn er bijvoorbeeld plannen voor een **flexibele schil** van tijdelijke krachten om pieken op te vangen?
* Hoeveel cliënten zijn er door de aanbesteding overgezet naar andere dienstverleners? Heeft dit geleid tot klachten of problemen bij de continuïteit van zorg?

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

**Het college antwoord dat:**

Dat er **drie ingebrekestellingen** zijn ontvangen, maar geen dwangsommen betaald omdat de gemeente **binnen de extra termijn van twee weken alsnog heeft besloten**.

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

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

**Het college antwoord dat:**

De gemeente zegt te hebben geleerd om **sneller in te grijpen bij verzuim**, maar blijft afhankelijk van de arbeidsmarkt t.Er zijn **werkprocesverbeteringen** doorgevoerd en wordt de verdeling van werk aangepast om de meldingen sneller af te handelen.

* 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?
* 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?
* Zijn er plannen voor samenwerking met andere gemeenten om personeelstekorten in de WMO op te vangen?
* Is bijvoorbeeld gekeken naar een flexpool of samenwerking met andere gemeenten om personeelstekorten op te vangen?"
* Kan het college concreet aangeven welke werkprocesverbeteringen zijn doorgevoerd en of dit heeft geleid tot kortere wachttijden?
* Zijn er afspraken gemaakt met externe partners om verzuim beter op te vangen?

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

**Het college antwoord dat:**

Er zijn **drie extra medewerkers** ingehuurd om de achterstanden weg te werken.

* 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?
* Wat is de doelstelling van deze extra inhuur? Wanneer wordt verwacht dat de achterstanden zijn weggewerkt?
* Welke meetbare doelen heeft de gemeente gesteld voor deze extra inhuur, en hoe wordt geëvalueerd of deze maatregel effectief is?

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

**Het college antwoord dat:**

De **Integrale Toegang** houdt inwoners op de hoogte van de status van hun melding en urgente meldingen worden apart behandeld.

* 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?
* 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?
* 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?
* Wat is de **gemiddelde wachttijd** voor een inwoner om een update te krijgen over zijn of haar melding?
* Hoe wordt geborgd dat inwoners proactief op de hoogte worden gehouden en niet zelf steeds contact hoeven op te nemen?
* Hoeveel urgente meldingen zijn er per maand en hoe snel worden deze gemiddeld opgepakt?

### 

Uw beantwoording geeft inzicht in: aantal achterstanden (188 meldingen buiten termijnn), extra medewerkers zijn ingehuurd om achterstanden weg te werken, dwangsommen zijn voorkomen door tijdig alsnog te beslissen.

Echter valt ons de volgende punten op, **Overschrijding van termijnen bij meldingen** wordt gebagatelliseerd omdat ‘aanvragen’ op tijd worden verwerkt. **Structurele problemen, zoals verzuim en aanbestedingen, worden erkend maar niet voldoende aangepakt. Er is geen proactieve aanpak** om in de toekomst achterstanden te voorkomen. **Ingebrekestellingen als signaal** van falend beleid worden niet serieus genoeg genomen. **Communicatie met inwoners** blijft onduidelijk: worden zij actief geïnformeerd of moeten ze zelf contact zoeken? Tevens vragen wij u de punten die wij hier dik gedrukt aanhalen als nog te doen en op te pakken, bent u hiertoe bereid?

Namens de fractie van Behoorlijk Bestuur voor Den Helder en Julianadorp,

S. Hamerslag