

Vragen van de raad

Gesteld op	10 juni 2025
Beantwoord op	18 juni 2025
Partij	ChristenUnie
Onderwerp	Adviesraad sociaal domein

Tijdens de oordeelsvorming van de gemeenteraad op 10 juni 2025 stelde de fractie ChristenUnie een vraag over de Visie Samen sterk en in beweging 2025-2028. De wethouder zegde toe deze vraag schriftelijk te beantwoorden.

Vraag 1

De vraag ging over de reactie van het college van burgemeester en wethouders op het eindadvies van de Adviesraad Sociaal Domein.

De Adviesraad Sociaal Domein geeft het college van burgemeester en wethouders in dit eindadvies het volgende mee:

1. We informeren iedere aanvrager over het aanvraagproces, bij iedere processtap over de stand van zaken en over eventuele wachttijden en de reden daarvoor
2. We brengen wachttijden bij aanvragen terug tot binnen de wettelijk toegestane termijnen
3. We begeleiden inwoners bij een aanvraag persoonlijk in situaties waarin de inwoner onvoldoende in staat is om zelf het aanvraagproces te overzien
4. We versterken de vakkundigheid van onze ambtenaren zodat zij voldoende handvatten hebben om de beweging richting vertrouwen, eenvoud en menselijke maat te ondersteunen.

De ChristenUnie is van mening dat de reactie van het college van burgemeester en wethouders op het eindadvies niet specifiek ingaat op de bovengenoemde punten. De vraag van de fractie ChristenUnie aan het college van burgemeester en wethouders is daarom: Hoe gaat u de opvolging van deze adviezen vorm geven?

Antwoord

1. Informatievoorziening aan aanvragers bij iedere processtap

Wij erkennen dat inwoners behoefte hebben aan transparantie en voorspelbaarheid. Hoewel we stappen zetten richting betere communicatie (bijvoorbeeld via vernieuwde beschikkingsbrieven), is het op dit moment nog niet mogelijk om aanvragers bij elke stap automatisch te informeren. We bekijken de komende periode de mogelijkheden van e-dienstverlening, waarbij inwoners via een beveiligde, gepersonaliseerde omgeving toegang krijgen tot de status van hun aanvragen.

In de tussentijd zetten we - mede als onderdeel van ons organisatiebrede programma Dienstverlening - in op duidelijke schriftelijke en telefonische communicatie, met extra aandacht voor begrijpelijke taal en het tijdig afhandelen van terugbelverzoeken.

2. Wachttijden terugbrengen tot ruim binnen de wettelijke termijnen

In de bestuurlijke reactie op het eindadvies van de Adviesraad Sociaal Domein is het college van burgemeester en wethouders onder punt 5 “zelfredzame inwoners en een veilig vangnet” ingegaan op wachttijden en wettelijke termijnen.

We benoemen hier ons streven om de wachttijden zo kort mogelijk te houden. Maar benoemen daarbij onder meer ook de afhankelijkheid van derden. Ook personeelstekorten en toename van het aantal meldingen en aanvragen leiden in sommige gevallen tot knelpunten voor een snelle afhandeling binnen de wettelijke termijn.

Tijdens teamvergaderingen bespreken de consultants van Team sociaal de aanmeldingen en beoordelen zij de urgentie. Crisis zaken pakt Team sociaal direct op.

We bekijken onze werkprocessen in het kader van continue verbeteren aan de hand van de LEAN methode om te kijken waar we deze beter in kunnen richten, zodat we meldingen en aanvragen sneller kunnen afhandelen.

3. Persoonlijke begeleiding bij aanvragen voor inwoners die dat nodig hebben

Hiervoor kunnen onze inwoners gebruik maken van de hulppunten van Welzijn West Betuwe en cliëntondersteuners van MEE Gelderse Poort. De kunst is deze voorzieningen op de juiste momenten en op de juiste wijze bij mensen onder de aandacht te brengen. Op dit moment informeert het VakKCC inwoners tijdens het eerste contact over de mogelijkheid van cliëntondersteuning. En delen we informatie over cliëntondersteuning in de vorm van folders die inwoners ontvangen bij de aanmeldbevestiging, die bij iedere nieuwe aanmelding verstuurd wordt.

In de visie hebben we onder het speerpunt ‘We zetten zorg en ondersteuning gericht en doelmatig in’ de actie benoemd om te zorgen voor een laagdrempelige toegang tot ondersteuning. Naast het effectief gebruik van de genoemde voorzieningen, hoort hier ook de persoonlijke begeleiding bij vanuit ons eigen Team sociaal en partijen als Werkzaak. In samenwerking met onze partners willen we dit de komende jaren verbeteren.

4. Versterken van de vakkundigheid van ambtenaren

De wethouder gaf in de oordeelsvormende vergadering aan dat met de structurele (formatieve) investering rond het herstelplan Sociaal domein in 2024 er ruimte ontstond om meer te investeren in professionaliteit en deskundigheid van onze medewerkers. Onder andere via vakinhoudelijke trainingen maar ook trainingen gericht op een mensgerichte dienstverlening, bijvoorbeeld de Doorbraakmethode. Dit zien we als een doorlopend proces. We merken dat medewerkers gemotiveerd zijn en merken tegelijk dat zij te maken hebben met complexe regelgeving en hoge werkdruk. We blijven daarom continu zoeken naar manieren om hen beter te ondersteunen, zowel inhoudelijk als organisatorisch.