


Onderwerp Beantwoording vragen ex art.38 RvO van de SP over  
indicatiestelling sociale sector

Steller Alfons Boer

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon	42 18	Bijlage(n)	1	Ons kenmerk	636293-2021
Datum	19-01-2022	Uw brief van	-	Uw kenmerk	

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij doen wij u toekomen ons antwoord op de door de heer W. Koks van de SP gestelde vragen ex art. 38 RvO over indicatiestelling sociale sector. De brief van de vragensteller treft u als bijlage aan.

Alvorens we tot de beantwoording van de vragen over gaan vinden we het van belang om kort stil te staan bij de door de SP geschetste aanleiding voor de gestelde vragen. Bij de schriftelijke vragen refereert de SP aan klachten over de wijze waarop inwoners met een ondersteuningsbehoefte het proces ervaren met betrekking tot de toekenning van deze zorg/ondersteuning. Zo schetst de SP dat (oplopende wachttijden) in het kader van herindicaties zowel qua tijd als in emotionele zin als belastend kunnen worden ervaren. In reactie hierop stellen we dat WIJ Groningen wat klachten betreft (vanzelfsprekend) streeft tot het zoveel mogelijk beperken hiervan. Gedurende de afgelopen jaren zien wij in dat kader een vrij stabiel beeld, ondanks een geconstateerde toename van complexiteit van de ondersteuningsvragen (waar de maatregelen m.b.t. corona een belangrijke invloed op hebben gehad). Tevens bereiken ons met regelmaat signalen van inwoners die aangeven naar tevredenheid door de WIJ-teams te zijn geholpen. Wij hechten er dan ook aan om de grote groep inwoners die (zeer) tevreden is over de ondersteuning en het proces daartoe, niet onbenoemd te laten.

Wat de (emotionele) belasting betreft met betrekking tot het proces van (her)indicatie wordt vanuit de WIJ-teams ingezet op het zoveel mogelijk beperken hiervan. Echter, zorgvuldige vraagverduidelijking, al dan niet aan de keukentafel, is van groot belang om de best passende ondersteuning in te kunnen zetten. Hoe deze ondersteuning precies vorm moet krijgen verschilt per situatie. En juist door te investeren in het gesprek met onze inwoners kan zoveel mogelijk op maat worden bepaald welke ondersteuning in een specifieke situatie het meest passend is. Dat geldt ook voor

Volgvel 1

situaties waarbij inwoners voor lange tijd op zorg en ondersteuning zijn aangewezen. Bij deze groep kiezen we niet zelden voor langere indicatieperiodes die kunnen oplopen tot wel drie jaren, waarbij we telkens de afweging maken tussen enerzijds de betrokkene niet vaker dan nodig te spreken en anderzijds ons er van te verzekeren dat er geen schrijnende situaties ontstaan indien de ondersteuningsbehoefte van een inwoner toeneemt zonder dat de gemeente daarvan op de hoogte is. Dat is en blijft maatwerk en dat passen we dan ook toe. Een dergelijk proces kan weliswaar als belastend worden ervaren, maar wordt juist ingezet ten dienste van het zo goed mogelijk afstemmen van de ondersteuning op de vraag van de inwoner.

Daarnaast refereert de SP aan meerdere niet gelijktijdig verlopende indicatiesporen wanneer beroep wordt gedaan op meerdere vormen van ondersteuning. Om hier zo effectief mogelijk op in te kunnen spelen is onder meer de aanpak rondom de domeinstapelaars geïmplementeerd. Met deze aanpak wordt getracht de verschillende vormen van ondersteuning die een deel van onze inwoners ontvangen zoveel mogelijk integraal te (her)organiseren. Juist om te voorkomen dat verschillende sporen naast elkaar lopen. Deze aanpak ontwikkelen we verder door.

Op de aangehaalde wisseling van indicatiestellers wordt verderop in deze brief ingegaan. De strekking daarvan is dat de uitstroom van personeel uit WIJ Groningen zich redelijk onder het gemiddelde van de branche bevindt. Daarbij is in algemene zin nooit te voorkomen dat werknemers van baan veranderen.

Tot slot bestrijden we het door de SP genoemde punt dat keukentafelgesprekken worden gebruikt als 'afrekeningsgesprekken'. Het grote aantal WIJ-team medewerkers dat zich dagelijks inzet voor een eveneens groot aantal inwoners met hulp- en ondersteuningsbehoefte doet dit in de regel met grote betrokkenheid en met de intentie om zo goed mogelijk 'naast de betreffende inwoner' te staan om hem of haar te begeleiden in het proces om te komen tot de best passende ondersteuning in zijn of haar specifieke (leef)situatie. Daarbij staat altijd het zorgdragen voor het vinden van oplossingen toegespitst op de persoonlijke situatie van de betrokkene voorop en allerminst het afrekenen of willen beknibbelen op ondersteuning. We hechten eraan om hier geen misverstanden over te laten bestaan.

De meeste door de SP gestelde vragen bestaan uit meerdere (sub)vragen. Ten behoeve van het behoud van overzicht op het geheel aan vragen en antwoorden hebben we ervoor gekozen om bij de meeste vragen de verschillende subvragen afzonderlijk te beantwoorden. Daarnaast hebben we, daar waar gegevens aan de orde zijn, de data van kalenderjaar 2020 gebruikt om, met inachtneming van seizoensinvloeden, een zo getrouw mogelijk beeld te schetsen over een geheel jaar.

*1a. Kunt u in het kort schetsen hoe de huidige zorg/ondersteuningsprocedures verlopen in de jeugdhulp, de wmo, hh en bw (in gesprekken, zorgplannen, beschikkingen, etc.)?*

Een inwoner meldt zich op verschillende manieren met een (ondersteunings)vraag bij een WIJ-team. Op werkdagen worden inwoners onder meer telefonisch en per mail benaderd. Daarnaast zijn de WIJ-teams fysiek, vaak op straat, te benaderen. In beginsel worden vragen direct in behandeling genomen en ter plekke beoordeeld. Met de betreffende inwoner wordt dan een vervolg afgesproken. Waar dit niet ter plekke

Volgvel 2

mogelijk is (bijvoorbeeld in gevallen waar vragen per mail binnenkomen) is afgesproken is dat in ieder geval binnen vijf werkdagen contact is gelegd met de inwoner. N.b. er wordt niet gesproken over een ‘aanvrager’, wat impliceert dat per definitie iets wordt aangevraagd, maar over een ‘melder met een vraag’.

Triage wordt altijd gedaan om te zorgen voor tijdige passende ondersteuning, altijd op maat. Afhankelijk van de triage wordt een (ondersteunings/onderzoeks)route ingezet. Kan een vraag niet ter plekke of voorliggend worden afgehandeld, dan volgt er vaak een onderzoek.

Tijdens het onderzoek wordt nader uitvraag gedaan aan de hand van leefgebieden. Er wordt in alle gevallen een inventarisatie gedaan van het netwerk van de inwoner. Dit onderzoek betreft doorgaans één tot vijf gesprekken (afhankelijk van de situatie). Op basis van het onderzoek wordt bepaald wat de meest passende oplossing/ondersteuning is voor de inwoner. Dit kan in bepaalde gevallen een maatwerkvoorziening zijn.

Na het onderzoek volgt, indien aan de orde, een aanvraagproces waar de inwoner het inmiddels opgestelde ondersteuningsplan ondertekent en in het verlengde daarvan een voorziening aanvraagt. Deze aanvraag wordt door WIJ Groningen verwerkt tot een ‘opdracht’ richting de backoffice van de gemeente.

In de backoffice wordt een besluit gemaakt en een beschikking verstuurd naar de inwoner. De backoffice stuurt ook een digitaal bericht naar de aanbieder zodat die op de hoogte is van de beschikte ondersteuning. In het geval van een persoonsgebonden budget (pgb) wordt een bericht verzonden naar de Sociale Verzekeringsbank. De inwoner heeft dan een aantal administratieve taken om uit te voeren, zoals het inleveren van een zorgovereenkomst met zijn/haar aanbieder.

*Ib. Welke tijdsinvestering kost elke stap van aanvrager, WIJ/GON medewerkers en ambtelijke toegang en/of afhandeling?*

Er wordt altijd naar gestreefd om passende ondersteuning te bieden, op de situatie van de betrokkene toegespitst, met inachtneming van de hiervoor geldende wettelijke termijnen. Daarbij heeft binnen vijf werkdagen contact met de inwoner plaatsgevonden en is binnen zes weken – waar van toepassing – het daarop volgende onderzoek afgerond. Vervolgens volgt, indien van toepassing, binnen twee weken na het indienen van een aanvraag voor een individueel geïndiceerde voorziening, een beschikking. Daarbij wordt een zo kort mogelijke lijn met de inwoner gehanteerd. We vinden het daarbij belangrijk te vermelden dat een route altijd wordt ingezet op basis van een vraag van een inwoner. Dat proces kan soms de nodige tijd in beslag nemen, zeker als sprake is van een complexe situatie. Pas gedurende het onderzoek wordt daarbij duidelijk of een individueel geïndiceerde voorziening nodig is.

Vóór corona duurde een onderzoek (investering WIJ generalist) gemiddeld 6,5 uur maar tijdens corona (uitvraag dec. 2020) duurde een onderzoek ca. 13 uur<sup>1</sup> en in het geval van BW zo’n 15-16 uur, inclusief backoffice proces. Het betreft een gemiddelde en kan per specifieke casus – significant – afwijken als gevolg van

---

<sup>1</sup> Dit is uitvoeriger beschreven in het raadsvoorstel ‘Maatregelen wachtlijsten jeugd’, maart 2020.

Volgvel 3

complexiteit/pgb/soort voorziening, etc. (zo is bijvoorbeeld de tijdinvestering in het geval van HH vele malen korter dan bij complexe woningaanpassingen).

*1c. Draagt deze tijds - en dus financiële - investering bij aan de kwalitatieve verbetering van de zorg of zijn naar de mening van het college deze procedures verworpen tot een tijdverspillend bureaucratisch instrument? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat gaat u doen om hier verbetering in aan te brengen voor cliënten en werkers?*

De ondersteuningsprocedure zoals genoemd in het vorige antwoord (o.a. gesprekken, onderzoek, vastlegging gegevens/dossiervorming gericht op het nemen van een besluit/beschikking, etc.) betreffen noodzakelijke stappen die door wet- en regelgeving worden opgedragen. Binnen het sociaal domein wordt in dit kader gesproken van verwerking van gegevens: verzamelen, vastleggen, ordenen, opslaan, gebruiken en evt. verzenden. De AVG ziet daar op toe.

Daarnaast bevat de Algemene wet bestuursrecht (Awb) regelgeving die het bestuursorgaan ertoe dwingt om zorgvuldig onderzoek te doen, uitmondend in een gemotiveerde beschikking die is gebaseerd op concrete feiten en omstandigheden, waaronder bijvoorbeeld opgevraagde medische informatie. Het gaat daarbij om maatwerk per situatie.

Ook de Verordening maatschappelijke ondersteuning en de Nadere regels Wmo bevatten hierover regelgeving. Als een inwoner het namelijk niet eens is met een (afwijzend) besluit staat de weg van bezwaar en beroep open. Of als een inwoner een klacht indient, wat vanzelfsprekend mogelijk is. Het is dan van belang dat er teruggevallen kan worden op een dossier.

Bij de inrichting van de basis jeugdhulp zal indicatieloze zorgtoewijzing een belangrijk uitgangspunt zijn.

De gemeente moet zich kunnen verantwoorden. En inwoners hebben recht op inzage en correctie. Dossiervorming(geschiedenis) heeft het voordeel dat niet altijd alles opnieuw hoeft te worden uitgevraagd. Het is faciliterend en ondersteunend voor het kunnen inzetten van de zorg en ondersteuning.

*2. Vindt het college dat de inrichting van zorgtoewijzing in jeugdhulp, wmo en hh voldoet vanuit het perspectief van mensen die een beroep doen op zorg/ondersteuning? Zo ja waarop baseert het college deze mening? Zo nee, waar zitten knelpunten?*

De wijze waarop de zorgtoewijzing is georganiseerd garandeert onze inwoners, in navolging op het voorgaande antwoord, van een zorgvuldig uitgevoerd proces m.b.t. het in ontvangst nemen en triageren van de vraag c.q. ondersteuningsbehoefte, het uitvoeren van een – zo breed als nodig – onderzoek hiernaar alsook het opstellen van een persoonlijk (ondersteunings)plan, toegespitst op de situatie van de inwoner en zijn/haar netwerk. Door gemeentebreed dezelfde processtappen ten aanzien van het indicatieproces te garanderen kunnen alle inwoners, ongeacht de persoonlijke vragen en behoeften, verzekerd zijn van eenzelfde aanpak, met een breed palet aan oplossingen, toegesneden op de persoonlijke situatie. Met het vastleggen/registreren

Volgvel 4

van het persoonlijk plan en eventuele toegekende (maatwerk)voorzieningen worden inwoners daarnaast in staat gesteld bezwaar aan te tekenen tegen genomen besluiten, wanneer zij daarvan gebruik willen maken. Dossiervorming maakt tevens mogelijk dat inwoners niet meerdere malen hetzelfde verhaal hoeven te vertellen.

Het proces van zorgtoewijzing is zorgvuldig en garandeert alle inwoners, ongeacht vraag of behoefte, van eenzelfde aanpak met uitkomsten die passen bij de persoonlijke situatie. Om zo goed mogelijk te kunnen aansluiten bij de ondersteuningsbehoefte van de inwoner is dan ook een zorgvuldige analyse aan de voorkant van groot belang.

*3a. Hoe lang is de geldigheidsduur van een (her-)indicatie in de jeugdhulp, wmo en hh?*

Van de lopende indicaties in 2020 is de gemiddelde geldigheidsduur als volgt:

- Jeugd: 305 dagen
- Wmo: 374 dagen
- Hulpmiddelen: 1.660 dagen
- Beschermd Wonen: 244 dagen

*3b. Worden indicaties voor meerdere jaren vastgesteld als helder is dat de benodigde ondersteuning zowel qua inhoud als qua duur voor meerdere jaren nodig is? Zo nee, waarom niet?*

Ja, de samen met de inwoner opgestelde doelen zijn bepalend voor de looptijd. Dit varieert van drie maanden tot een aantal jaren.

*3c. Worden ook indicaties voor onbepaalde tijd afgegeven? Zo nee, waarom niet?*

Er zijn situaties waarbij ondersteuning voor onbepaalde tijd kan worden aangevraagd. Waar mogelijk wordt dit ook toegekend. Ervaringen leren overigens dat er bijna altijd omstandigheden zijn die veranderen, die op enig moment vragen om een aanpassing van de ingezette ondersteuning. E.e.a. hangt af van de vraag van de inwoner. Een woon- of vervoersvoorziening (bijvoorbeeld als gevolg van een fysieke handicap) is bijvoorbeeld anders dan een begeleidingsvraag.

Evaluatiemomenten vinden in dat kader plaats in het belang van de betreffende inwoner, om te kunnen beoordelen of mogelijk sprake is van veranderende omstandigheden, die tot een veranderende inzet moet leiden (mogelijk in de vorm van extra ondersteuning). Daarbij probeert WIJ Groningen niet onnodig belastend te zijn. WIJ kiest dan, samen met de inwoner en rekening houdend met zijn/haar vraag en doelen, een logisch moment voor een evaluatie die zou kunnen leiden tot een herindicatie.

*4. Is de duur van een indicatiestelling (mede) afhankelijk van de resterende contractperiode met de aanbieder? Zo ja, worden dan bij contractuele wisseling van aanbieders de indicatiestellingen overgedaan wat dan weer een extra belasting betekent voor de cliënt?*

Volgvel 5

Met beleidswijzigingen is dit niet altijd te voorkomen. Op het moment dat er wijzigingen komen die bekend zijn wordt hier anticiperend rekening mee gehouden. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan hulp bij het huishouden. Als bekend is dat er vanaf een bepaald moment een wijziging in productaanbod plaatsvindt, wordt de looptijd van de indicatie daarop aangepast. Hierbij wordt gelijktijdig naar een oplossing gezocht voor de nieuwe situatie. Dit wordt per inkoopwijziging onderzocht en beoordeeld zodat de inwoner hier zo min mogelijk last van heeft.

*5a. Hoeveel nieuwe indicatieprocedures worden per jaar afgewikkeld in de jeugdhulp, wmo, hh en bw?*

Aantal onderzoeken in 2020 dat heeft geleid tot een indicatie:

Jeugd:	1.487
Wmo:	11.480 (incl. HH)
Beschermd Wonen:	1.191

*5b. Hoeveel van deze leiden niet tot zorgtoewijzing?*

Jeugd: circa 680  
Wmo: circa 3.320  
Beschermd Wonen: 187

Een groot deel van de ingezette procedures die niet tot een zorgtoewijzing leiden worden op alternatieve wijze opgelost. Daarbij kan worden gedacht aan oplossingen in het eigen netwerk van de betrokkene, oplossingen in de vorm van algemene voorzieningen of via verwijzingen naar andere organisaties die hulp of zorg leveren die niet tot de gemeentelijke verantwoordelijkheid behoort (zoals bijvoorbeeld via de zorgverzekeringswet).

*5c. Een zelfde vraag voor het aantal jaarlijkse herindicaties?*

Zie antwoord 5a (aangezien het niet mogelijk is de gegevens te splitsen).

*5d. Hoeveel mensen hebben te maken met meerdere indicatiestellingsprocedures omdat bijv. ondersteuning vanuit verschillende financieringsystemen wordt gevraagd?*

WIJ Groningen verricht onderzoek op alle relevante leefgebieden, sociaal domein breed. Het is daarbij mogelijk dat een onderzoek leidt tot verschillende voorzieningen, zoals een woningaanpassing die via zorg in natura wordt bekostigd in combinatie met een persoonsgebonden budget voor dagbesteding. Van belang is dat hier, ondanks verschillende voorzieningen, sprake is van één proces c.q. onderzoek. Er kan dus sprake zijn van een stapeling van voorzieningen, echter telkens via een integraal proces.

*6. Wat kost een indicatieprocedure in geld aan menskracht in de jeugdzorg, wmo, hh en bw? Zowel aan de kant van de zorgaanbieders als aan ambtelijke verwerking. Is aan te geven hoeveel al die indicatiestellingen in het totaal op jaarbasis kost?*

Volgvel 6

Deze vraag is niet eenduidig te beantwoorden. De professionals in de WIJ teams werken namelijk 'T-shaped': zo generalistisch mogelijk naar de inwoner vanuit een specifieke, meer specialistische achtergrond. Deze specifieke expertise kan in die situaties worden ingezet, die daarom vragen.

Vanuit deze T-shaped benadering ligt het accent van de werkzaamheden in de ene situatie vooral op indicatiestelling, terwijl in een volgende situatie vooral wordt ingezet op het monitoren van de voortgang van het doelbereik zoals verwoord in het ondersteuningsplan. En in een daaropvolgende situatie richt de aandacht zich vooral op het ondersteunen of mobiliseren van het netwerk van de betrokkene.

Daarnaast blijkt uit de praktijk dat WIJ teamleden met regelmaat zelf 'de handen uit de mouwen steken' gedurende of na het gesprek van vraagverduidelijking, om niet te lang te hoeven wachten met het inzetten van benodigde interventies. Of er wordt geïnvesteerd in het zoeken naar (alternatieve) oplossingen voor situaties waar de WIJ teams geen opdracht in hebben (bijv. het begeleiden van vragen naar woningbouwcorporaties, warme verwijzing naar inzet vanuit de zorgverzekeringswet, etc.).

Aanvullend wordt relatief veel tijd besteed aan het in behandeling nemen van meldingen die uiteindelijk niet leiden tot een maatwerkbeschikking, maar waarbij door inzet van WIJ-team medewerkers alternatieve oplossingen zijn gevonden, bijvoorbeeld in het netwerk van de betrokkene. Alle inspanningen die gedurende deze processen worden geleverd en tot oplossingen leiden in het voorliggend veld, komen niet tot uitdrukking in het totaal aantal afgegeven beschikkingen.

Voor dit totaal van afgewikkelde indicatieprocedures verwijzen we naar het antwoord op vraag 5. Daarbij gaan we uit van een gemiddelde indicatieduur van 6-13 uur, per situatie. Een berekening van dit gemiddelde maal het totaal van afgewikkelde procedures levert, gezien het bovenstaande, echter verre van een getrouw beeld op van het geheel aan inspanningen wat in de regel wordt geleverd, met betrekking tot het grote aantal casussen wat zich aandient.

Het vertalen van een indicatieprocedure in geld of menskracht is dan ook niet op een eenduidige wijze mogelijk.

*7a. Wat zijn de wachttijden in de jeugdhulp, de wmo, hh en bw voor de aanvrager bij een nieuwe indicatiestelling en een herindicatie in 2018, 2019, 2020 en 2021 tot op heden?*

Als wachttijd beschouwen we de tijd tussen het moment waarop een inwoner een melding doet bij WIJ Groningen (in de vorm van een vraag, aandachtspunt, zorg of aanbod) en het moment waarop, met de inwoner, een (vervolg)afspraken wordt gepland over de afhandeling van de melding.

Een analyse van die specifieke wachttijd levert op dat opnieuw een eenduidig antwoord niet eenvoudig te verschaffen is, gezien het grote aantal nuances, juist in deze fase van het 'toegang proces'. WIJ Groningen heeft te maken met een groot, divers en uiteenlopend aantal en type meldingen. Meldingen waarin de zorg wordt uitgesproken over een buurtgenoot of familielid met het verzoek om actie, meldingen

Volgvel 7

met een enkelvoudige vraag om informatie over activiteiten in de buurt, meldingen van complexe probleemsituaties (zoals geldproblemen in combinatie met opvoedingsvraagstukken en veiligheidsissues), meldingen met betrekking tot de inzet van hulp bij het huishouden, (aan)meldingen voor het zich actief willen inzetten voor de buurt of wijk, etc. Deze grote reikwijdte aan typen meldingen maakt dat het verschaffen van een eenduidig interpretabel beeld van wachttijden eenvoudig weg niet mogelijk is.

Wat we daarbij belangrijk vinden om te vermelden is dat elke vorm van melding aan de poort beoordeeld wordt op spoed of crisis. Indien daarvan sprake is wordt een melding meteen in actie omgezet.

*7b. Welke maximale wachttijd vindt het college aanvaardbaar?*

Ons college vindt dat het eerste (vervolg)contact op basis van een melding uiterlijk binnen vijf werkdagen na de melding plaats dient te vinden. Vanzelfsprekend met inachtneming van uitzonderingssituaties in het geval van spoed of crisis.

*7c. Bestaan daar wettelijke normen voor?*

Hier zijn geen wettelijke normtijden voor, juist omdat er zoveel verschillende typen meldingen zijn. Het college kan periodiek onderzoeken of er aanleiding is om een eerdere beslissing (toekenning) te heroverwegen.

Als er sprake is van een tijdelijke indicatie (Wmo) dan kan de inwoner (tijdig) een aanvraag doen tot verlenging. Daarnaast neemt WIJ Groningen ook zelf initiatief in het leggen van contact met inwoners met een aflopende indicatie, om gezamenlijk te kunnen beoordelen hoe de vervolgstappen eruit moeten zien.

*8a. Wat is de gemiddelde tijdsduur van een indicatieproces tussen het moment van aanvraag en het moment van beslissing?*

De gemiddelde doorlooptijd (het aantal dagen vanaf de melding tot einde onderzoek) wat leidt tot een maatwerkvoorziening in 2020:

Jeugd:	62 dagen
Wmo:	43 dagen
Beschermd Wonen:	78 dagen

Met uw raad is al eerder gesproken over de oplopende doorlooptijden in 2020, welke in belangrijke mate kunnen worden verklaard door de corona maatregelen. Geconstateerd is dat inwoners vanwege de beperkende maatregelen gemiddeld langer wachten met het doen van een melding, met als gevolg dat de binnenkomende meldingen relatief zwaarder dan wel complexer van aard zijn. Ook speelt mee dat de lockdown maatregelen met een dringend advies om zoveel mogelijk thuis te blijven het risico tot oplopende spanningen achter de voordeur heeft doen toenemen. Dergelijke ontwikkelingen, buiten de invloedssfeer van de gemeente en WIJ Groningen, hebben impact gehad op de interventies die WIJ Groningen uitvoert met betrekking tot doorlooptijden.



*8b. Welke maximale doorlooptijd vindt het college acceptabel?*

Ons college sluit zich wat acceptabele doorlooptijd betreft aan bij een naleving van de wettelijke termijn van 42 dagen oftewel zes weken (voor het verrichten van onderzoek).

*9a. Klopt het signaal dat er sprake is van regelmatige wisseling in medewerkers bij nieuwe indicaties en vervolgens bij de latere herindicaties of indicaties voor andere vormen voor ondersteuning? Zo ja, is het college het met ons eens dat dit ongewenst is en het ontstaan van een vertrouwens relatie in de weg staat?*

Ja, steeds opnieuw je verhaal moeten doen bij de volgende WIJ medewerker is belastend voor aanvragers. Dat herkent het college ook. In de huidige gewrongen arbeidsmarkt is het helaas moeilijker om medewerkers blijvend te binden. WIJ Groningen is tot dusverre goed in staat om personeel aan te trekken, in tegenstelling tot andere partijen uit deze sector.

In 2020 betrof de uitstroom van medewerkers 11%. Voor 2021 verwacht WIJ Groningen daar iets onder te blijven. Dit percentage is relatief laag in vergelijking met andere organisaties in dezelfde branche. De landelijke uitstroom in de branche zorg & welzijn ligt om en nabij 17%.

*9b. Treft het college maatregelen om deze wisselingen te voorkomen? Zo, ja welke? Zo nee, waarom niet?*

De WIJ-teams sturen zoveel mogelijk op het inzetten van de dezelfde medewerkers bij inwoners en voorkomt wisselingen zoveel mogelijk. In de praktijk is dit helaas niet altijd goed realiseerbaar. De uitstroom bij WIJ Groningen, van 11%, bevindt zich naar ons inzicht op een acceptabel niveau wanneer we deze afzetten tegen het uitstroompercentage uit de branche.

*10. Tot slot: nu de gemeente aan de vooravond staat van opnieuw besluiten over de jeugdhulp, de wmo, de hh en bw bent u bereid de raad alternatieven voor te leggen om op een andere wijze tot zorgtoewijzing te komen (zoals indicatieloze toegang) dan het huidige systeem?*

Bij elke aanbesteding in het sociaal domein (jeugd, Wmo, HH, BW) betrekken we uw raad niet alleen bij de inkoop zelf, maar ook bij de positie van de toegang/indicatiestelling/zorgtoewijzing in relatie tot de betreffende aanbesteding.

Zo hebben we zeer recent besloten de toegang tot de basis jeugdhulp grondig te herzien, waarbij we inzetten op het indicatieloos aanbieden van deze vormen van ondersteuning. Bij de processtappen die in dat kader nodig en belangrijk zijn blijven we uw raad betrekken.

Daarnaast hebben we uw raad bij de aanbestedingsprocedure voor de Huishoudelijke Hulp diverse scenario's voorgelegd met betrekking tot het soort ondersteuning, de

Volgvel 9

financiering daarvan en de organisatie van de toegang tot de ondersteuning. Een van de opties die daarbij met uw raad is besproken was bijvoorbeeld om een deel van het indicatieproces bij de aanbieders te beleggen. Bij de aanbesteding van het GON hebben we, in afstemming met uw raad, gekozen voor een gecombineerde toegang tussen de betrokken aanbieder en WIJ Groningen, met als belangrijk doel om een verschuiving te bewerkstelligen van individuele voorzieningen naar meer algemene vormen van ondersteuning. Dat betekent dat een deel van de Wmo (GON) ondersteuning nu zonder indicatie plaatsvindt.

Op deze wijze bespreken we tijdens dergelijke procedures met de raad dus niet alleen de aspecten van de inkoop sec, maar zoeken we ook samen naar de bij de specifieke situatie best passende vormgeving van de toegang/indicatiestelling/zorgtoewijzing. Dit blijven we wat ons betreft per situatie ook op deze manier doen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,  
Koen Schuiling

secretaris,  
Christien Bronda

*Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.*