



Onderwerp Voortgangsrapportage Ontwikkeling wachttijden Wmo-aanvragen mei 2019		
Nummer	2019/402254	Datum college 28 mei 2019
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.	
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen	
Afdeling	MO	
Auteur	M. Tijl	
Telefoonnummer	023-5114473	
Email	mtijl@haarlem.nl	
Bestemd voor:	Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter kennisname naar de commissie Samenleving.	
Bijlagen	-	

Hierbij ontvangt u, zoals toegezegd in de Raadsvergadering van 20 december jl. en de commissie Samenleving van 10 januari, de maandelijkse rapportage over de ontwikkeling van de wachttijden voor Wmo-aanvragen en de voortgang van de korte termijn maatregelen.

Wij hebben u toegezegd om u deze maand ook te informeren over de uitkomsten van een aantal van de genomen langere termijn maatregelen. U ontvangt daarover een Informatienota, separaat van deze brief. In die Informatienota informeren wij u over de uitkomsten van de procesoptimalisatie en van het onderzoek naar de ontwikkeling van de Wmo-ondersteuningsvragen en over de voortgang van de proeftuinen.

Met de korte termijn maatregelen die we in januari hebben ingezet, zijn de achterstanden die in december 2018 waren ontstaan (574 dossiers die toen nog niet waren opgepakt) vrijwel geheel weggewerkt. Tegelijkertijd constateren we ook dat het aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning blijft toenemen en dat bij de afhandeling daarvan helaas het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn valt weer toeneemt.

Uiteraard willen we het opnieuw ontstaan van te lange wachttijden voorkomen. We blijven daarom de in- en doorstroom van meldingen en aanvragen intensief monitoren en daarop gericht acteren met een adequate bezetting van de teams casemanagers en administratie. Ruim 10 fte extra medewerkers die waren ingehuurd voor het wegwerken van de achterstanden van 2018 zijn nu ingezet op de nieuwe meldingen en aanvragen. We streven ernaar dit aantal zo spoedig mogelijk op de minimaal benodigde 12 fte te hebben.

In deze voortgangsrapportage informeren wij u over:

1. De ontwikkeling van de wachttijden

We geven – net als in de afgelopen maanden – een overzicht van de actuele wachttijden (in maanden) en de aantallen dossiers waarvoor deze aan de orde zijn. We vergelijken de aantallen per termijn met die in de voorgaande maanden.

2. De voortgang van de afhandeling van dossiers van december 2018 en eerder

Naast de ontwikkeling van de wachttijden, geven wij in deze brief ook aan hoeveel van de dossiers van vorig jaar (de voorraad van 21 december 2018) zijn afgerond en hoeveel er nog in behandeling zijn.

3. De ontwikkeling van in- en uitstroom van nieuwe meldingen en aanvragen vanaf januari 2019

Behalve over de ontwikkeling van de wachttijden en afhandeling van de dossiers van vorig jaar, informeren wij u ook over ontwikkeling van het aantal nieuwe en afgehandelde meldingen en aanvragen.

4. De voortgang van de korte termijn maatregelen

Tot slot informeren wij u over de voortgang van de korte termijn maatregelen en een aantal andere onderwerpen die door u tijdens de commissievergadering van 9 mei jl. en eerder naar voren zijn gebracht.



1. Ontwikkeling van de wachttijden

De tabellen hieronder geven per termijn (wachttijd in maanden) het aantal nog niet afgeronde meldingen en aanvragen op het peilmoment 22 mei.

Overzicht actuele wachttijden MELDINGEN en AANVRAGEN

Wachttijden openstaande MELDINGEN *) (peildatum 22 mei 2019)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Eindtotaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	61	36	245	342
tussen 1 en 2 mnd	binnen wettelijke termijn	21	19	69	109
	buiten wettelijke termijn	16	18	61	95
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn	11	20	32	63
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn		3	14	17
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn		1	3	4
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn		3	15	18
Eindtotaal		109	100	439	648

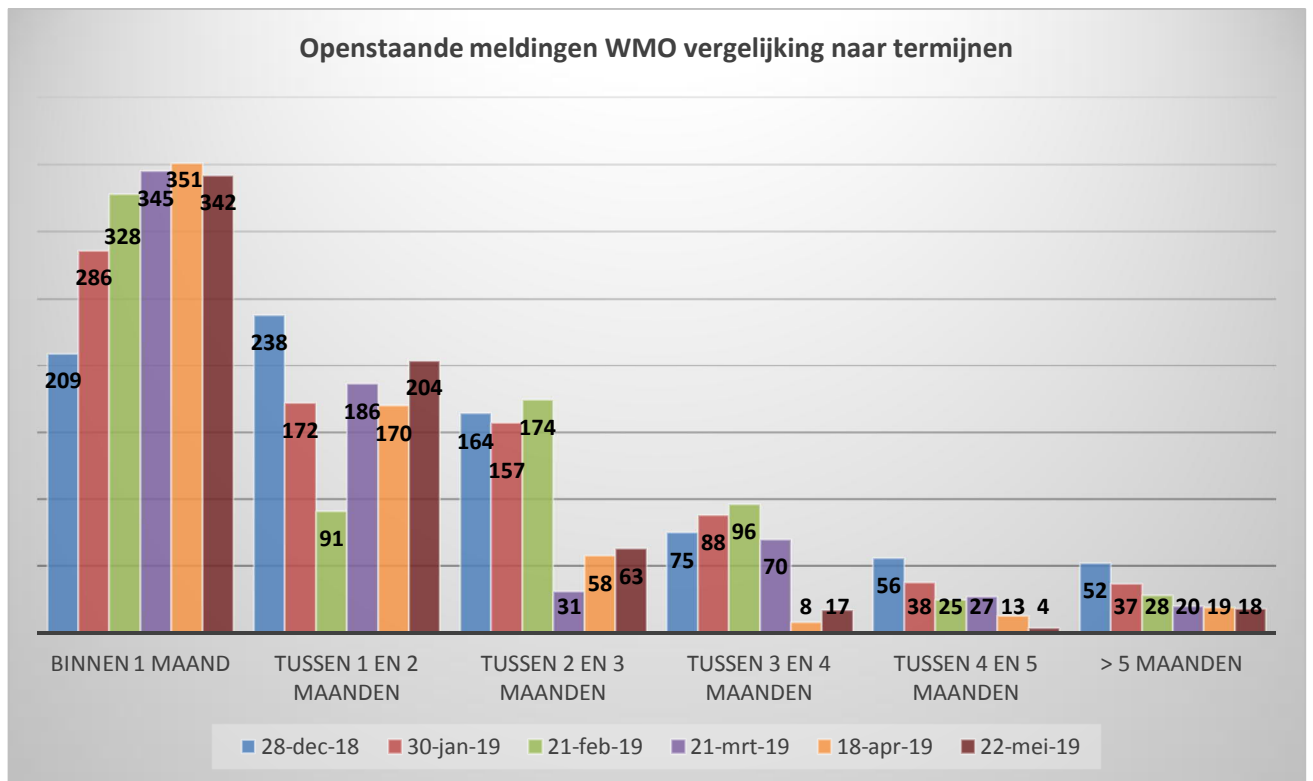
*) De meldingsfase betreft de melding door de inwoner de uitvoering van het onderzoek en het opstellen van het onderzoeksverslag door de gemeente. Deze fase mag maximaal 6 weken duren en wordt afgesloten met het versturen van het onderzoeksverslag naar de inwoner.

Wachttijden openstaande AANVRAGEN **) (peildatum 22 mei 2019)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Eindtotaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	3	6	40	49
	buiten wettelijke termijn	1	5	13	19
tussen 1 en 2 mnd	buiten wettelijke termijn		4	6	10
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn		1	4	5
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn				
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn			1	1
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn		1		1
Eindtotaal		4	17	64	85

**) De aanvraagfase omvat het door de inwoner ondertekenen, al dan niet na eventuele aanpassing, van het onderzoeksverslag en het terugsturen naar de gemeente. Het door de aanvrager ondertekende en eventueel aangepaste onderzoeksverslag vormt de aanvraag waarop de gemeente vervolgens beschikt. Deze fase mag 2 maximaal weken duren en wordt afgesloten met het beschikken op de aanvraag.

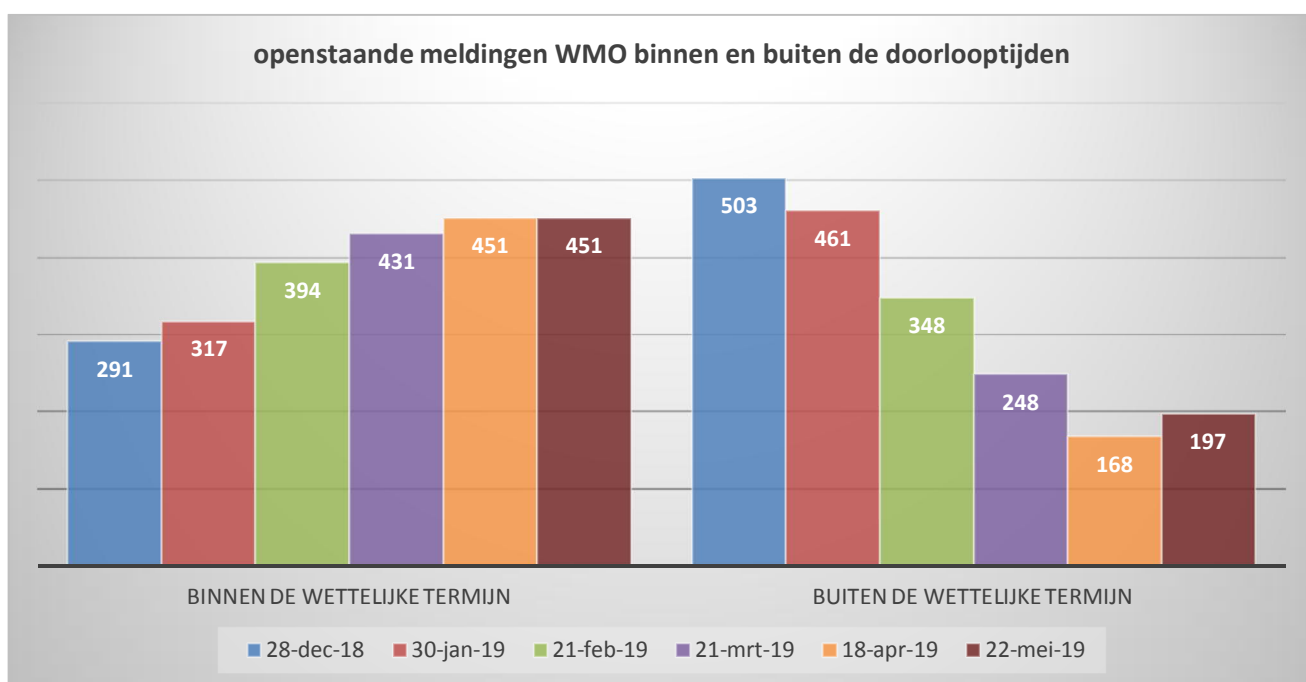
De onderstaande grafieken laten per termijn (wachttijd en wettelijke termijn) de aantallen nog niet afgeronde meldingen zien. Helaas constateren we dat het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn valt toeneemt. We continueren daarom de inzet van extra medewerkers en de 100% focus op de afhandeling van meldingen en aanvragen. Ook verkorten we waar mogelijk het proces.

- a. Per termijn (wachttijd in de maanden) de aantallen nog niet afgeronde meldingen (maanden dec 2018 t/m mei 2019)





- b. Totaal aantal openstaande meldingen binnen en totaal aantal meldingen buiten de wettelijke termijn (maanden dec. 2018 t/m mei 2019)



2. Voortgang van de afhandeling van dossiers uit 2018

Op 21 december 2018 lagen er 574 dossiers van meldingen en herbeoordelingen die op dat moment nog in behandeling moesten worden genomen. Op 22 mei 2019 zijn hiervan 541 dossiers afgerond en nog 33 dossiers in behandeling. Er zijn geen dossiers meer die nog in behandeling genomen moeten worden.

Voortgang afhandeling dossiers uit 2018						
	21 dec 18	30 jan 19	27 feb 19	20 mrt 19	18 apr 19	22 mei 19
dossiers afgerond	-	26	160	362	489	541
dossiers in behandeling	-	182	244	212	85	33
dossiers die nog in behandeling moeten worden genomen	574	366	170	0	0	0

Van de 33 in behandeling zijnde dossiers betreffen er

- 15 een herbeoordelingen: dit zijn cliënten die al hulp ontvangen en waarbij moet worden bekeken of deze hulp nog passend is bij de zorgvraag,
- 15 meldingen die wachten op een actie buiten de gemeente, bijvoorbeeld een offerte, een medisch advies of reactie van de cliënt en
- 3 meldingen die in behandeling zijn bij de casemanagers.

3. Ontwikkeling van de in- en uitstroom meldingen en aanvragen vanaf januari 2019

Onderstaande tabellen geven de aantallen nieuwe en afgehandelde meldingen en aanvragen per maand weer.

In 2018 betrof het aantal meldingen voor de gemeente Haarlem gemiddeld 357 per maand. Het gemiddeld aantal meldingen in de eerste vier maanden van 2019 was 433 per maand: een stijging van ruim 20% t.o.v. 2018.

Aantal nieuwe meldingen en aanvragen Wmo (vanaf januari 2019)		
	Aantal meldingen	Aantal aanvragen
Januari 2019	448	329
Februari 2019	391	359
Maart 2019	441	414
April 2019	451	408
Mei 2019 (t/m 22 mei)	307	223
TOTAAL	2.038	1.733

Aantal afgehandelde meldingen en aanvragen Wmo (vanaf januari 2019)		
	Aantal afgehandelde meldingen	Aantal afgehandelde aanvragen
Januari 2019	403	307
Februari 2019	452	375
Maart 2019	537	395
April 2019	512	396
Mei 2019 (t/m 22 mei)	288	245
TOTAAL	2.192	1.718



4. Voortgang van de korte termijn maatregelen

4.1 Stand van zaken van de maatregelen:

a. Extra inzet medewerkers casemanagement en administratie

Op dit moment zijn er ruim 10 fte extra medewerkers werkzaam. Door afloop van de tijdelijke opdracht aan enkele externe medewerkers zijn er tijdelijk minder fte's ingevuld. We streven ernaar dit aantal zo spoedig mogelijk op de minimaal benodigde 12 fte te hebben.

De focus van alle medewerkers ligt op dit moment nog steeds volledig op het afhandelen van meldingen en aanvragen. Zij voeren zo min mogelijk neventaken uit.

b. Spoed: aantallen per maand, uitgesplitst naar HO en Begeleiding

We hebben gericht ingezet op deskundigheidsbevordering rondom het goed onderkennen en opvolgen van spoed in de frontoffice.

We zien dat het aantal spoedmeldingen toeneemt.

Aantal spoedmeldingen per maand			
	Huishoudelijke ondersteuning	Ambulante begeleiding	TOTAAL
Januari 2019	17	3	20
Februari 2019	17	3	20
Maart 2019	23	5	28
April 2019	22	4	26
Mei 2019 (t/m 22 mei)	16	3	19

c. Wachttijden bij aanbieders

Wij hebben frequent contact met aanbieders over het versneld wegwerken van de achterstanden bij de gemeente. We willen daarmee zoveel mogelijk voorkomen dat het versneld afhandelen van achterstanden bij de gemeente leidt tot wachttijden bij de aanbieders. Een aantal aanbieders heeft geanticipeerd door meer mensen aan te nemen of te zorgen voor extra voorraad van de meest voorkomende hulpmiddelen.

Desalniettemin komt het op dit moment voor dat er bij aanbieders sprake is van langere wachttijden dan contractueel bepaald. Dit geldt voor de voorzieningen huishoudelijke ondersteuning en ambulante begeleiding en ook voor hulpmiddelen. Er zijn meerdere aanbieders gecontracteerd: voor huishoudelijke ondersteuning vijftien en voor ambulante begeleiding tweeënveertig. Als cliënten niet terecht kunnen bij hun aanbieder van eerste keuze, wordt desgewenst en in overleg met hen gezocht naar een aanbieder die wel direct ondersteuning kan bieden.

Er zijn meerdere momenten en gelegenheden waarop wij over de wachttijden met aanbieders in gesprek zijn: in de periodieke accountgesprekken, 1-op-1 contacten en in bijeenkomsten. Signalen over krapte of juist (extra) ruimte in aanbod bij aanbieders worden gedeeld met het team casemanagers, zodat zij de cliënt hierover gericht kunnen informeren.

d. Klachten, bezwaren en cliëntervaring

Met betrekking tot de afhandelingstermijn zijn in 2019 twee klachten ingediend. Wij hebben geen bezwaren ontvangen met betrekking tot de afhandelingstermijn.

Wij hebben kennis genomen van de rapportage *Mijn kwaliteit van leven*. De opstellers van dit rapport geven aan met dit rapport in beeld te brengen wat voor inwoners van de gemeente Haarlem belangrijk is om te leven zoals bij hen past. Het rapport heeft niet alleen betrekking op ondersteuning vanuit de Wmo, maar ook op zorg in het kader van de Zvw (Zorgverzekeringswet) en de Wlz (Wet langdurige zorg). Tijdens de commissievergadering van 9 mei jl. is door de VVD-fractie erop geattendeerd dat het contact met de gemeente daarin door deelnemers is gewaardeerd met gemiddeld een 5,2 en het vertrouwen in betaalbare en goede zorg met gemiddeld een 4,7 (beiden scores op een 10-puntschaal).

Wij laten jaarlijks zelf door onderzoeksbureau ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek uitvoeren onder de Wmo-doelgroep (vanaf dit jaar in de vorm van een continumeting). Daarin wordt onderzocht hoe de ervaring van Wmo-cliënten is met het contact met de gemeente en met de kwaliteit van de ondersteuning. In het laatste cliëntervaringsonderzoek 2018 constateren wij een lagere score op een aantal aspecten van het contact met de gemeente. Dit betrof het aantal cliënten dat aangaf snel te zijn geholpen (in 2017 73% van de respondenten, in 2018 68%), het aantal cliënten dat zich serieus genomen voelde (in 2017 91% van de respondenten, in 2018 85%) en het aantal cliënten dat aangaf dat samen naar een oplossing is gezocht (in 2017 81% van de respondenten, in 2018 78%). Op het gebied van kwaliteit werd zowel de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning als het passend zijn van de ondersteuning door meer mensen als voldoende gewaardeerd. Het aantal cliënten dat aangaf de ontvangen zorg van goede kwaliteit te vinden steeg van 82% in 2017 naar 83% in 2018. Het aantal cliënten dat aangaf dat de ondersteuning passend is voor de hulpvraag steeg van 83% in 2017 naar 87% in 2018.



De lage(re) scores in deze onderzoeken vinden wij uiteraard onwenselijk. De maatregelen die wij op dit moment nemen in verband met de wachttijden en met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek zijn gericht op het verbeteren van onze prestaties en daarmee op meer positieve ervaringen op dit gebied. Wij hebben u hierover geïnformeerd met de Informatienota *Resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2018* ([2019/109700](#)).

5. Vervolg

Er is in de afgelopen maanden hard gewerkt. Zowel aan het afhandelen van meldingen en aanvragen als aan het zoeken naar mogelijkheden om de aantallen meldingen en aanvragen en het proces van afhandelen daarvan te beïnvloeden.

Zoals wij ook aan het begin van deze brief aangaven, concluderen wij dat we met de korte termijn maatregelen die we in januari hebben ingezet, de achterstanden die in december 2018 waren ontstaan (574 dossiers die toen nog niet waren opgepakt) vrijwel geheel hebben weggewerkt. En tegelijkertijd constateren we ook dat het aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning blijft toenemen en dat bij de afhandeling daarvan helaas het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn valt toeneemt.

Wij continueren daarom de maatregelen voor de korte termijn: inzet van extra medewerkers, 100% focus op het afhandelen van meldingen en aanvragen en waar mogelijk het verkort afhandelen van een melding.

Daarnaast bereiden we ons met de uitkomsten van de procesoptimalisatie, van het onderzoek naar de ontwikkeling van Wmo-meldingen en met de proeftuinen voor op de langere termijn. Daarover informeren wij u separaat in een Informatienota.

Wij hebben u vanaf januari maandelijks geïnformeerd over de stand van zaken van de wachttijden en de voortgang van het afhandelen van de achterstanden. Daarover blijven wij u periodiek informeren en dat doen we vanaf de zomer ieder kwartaal.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester