



| | | |
|---|--|-------------------------------|
| Onderwerp Wachttijden Wmo-aanvragen | | |
| Nummer | 2018/836351 | Datum college 4 december 2018 |
| Portefeuillehouder | Meijs, M.-Th. | |
| Programma/beleidsveld | 2.1 Voorzieningen volwassenen | |
| Afdeling | MO | |
| Auteur | J.M. Tijn | |
| Telefoonnummer | 023-5114127 | |
| Email | mtijn@haarlem.nl | |
| Actueel behandelvoorstel: | Het college biedt deze brief ter kennisname aan aan de commissie Samenleving | |
| Bijlagen | Geen | |
| <p>Met deze brief informeren wij u over de wachttijd die zich op dit moment in onze gemeente voordoet bij de aanvraag van ondersteuning in het kader van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). De wachttijd tussen het moment van melding door een burger en afgeven van een beschikking bedraagt nu 2 tot 6 maanden.</p> <p>Wij informeren u hierover omdat wij ons realiseren dat deze wachttijd onwenselijk is en omdat wij als gemeente hiermee niet voldoen aan de wettelijk verplichte termijn van in totaal maximaal 8 weken van melding tot beschikking. Uiteraard nemen wij maatregelen om de wachttijd te verkorten en ook daarover informeren wij u met deze brief.</p> <p>Voor situaties die urgent of schrijnend zijn, hanteren we een spoedprocedure, waardoor in dergelijke gevallen direct ondersteuning kan worden ingezet en geen sprake is van een wachttijd.</p> <p>Aanvraag Wmo-ondersteuning</p> <p>Inwoners die ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) willen aanvragen, dienen zich daarvoor te melden bij de gemeente of een Sociaal Wijkteam. De procedure van melding tot beschikking omvat twee fasen met een aantal stappen, waarbij voor beide fasen in de wet maximale termijnen zijn aangegeven.</p> <p>De eerste fase omvat de melding door de burger, 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 burger.</p> <p>De tweede fase omvat het door de burger ondertekenen, al dan niet na eventuele aanpassing, van het</p> | | |

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 maximaal 2 weken duren en wordt afgesloten met het beschikken op de aanvraag.

Huidige situatie

In de afgelopen jaren is er vaker sprake geweest van oplopende wachttijden. Vooralnog hebben we die steeds kunnen wegwerken. Afgelopen zomer zijn er echter achterstanden ontstaan die we nog niet hebben kunnen oplossen. Op dit moment is de wachttijd 2 – 6 maanden. Het oplopen van de wachttijden heeft meerdere oorzaken:

1. Toename in aantallen:

Met de decentralisatie van 2015 zijn nieuwe doelgroepen naar de gemeente overgekomen: mensen worden verondersteld steeds langer zelfstandig thuis te blijven wonen en in de ggz is sprake van ambulantisering. We zien daardoor een flinke toename in het aantal meldingen van burgers en – als gevolg daarvan - ook in het aantal heronderzoeken dat moet worden gedaan: meer mensen vragen om ondersteuning, deze ondersteuningsvragen worden complexer en lopende indicaties moeten, afhankelijk van de situatie, na enige tijd worden herbeoordeeld. Op basis van de cijfers van 1 december jl. verwachten wij dat het aantal meldingen in 2018 ruim 20% hoger zal zijn dan in 2017.

2. Aard van de aanvragen:

De aanvragen om ondersteuning worden steeds complexer en dat vraagt om een andere benaderingswijze met andere vaardigheden en competenties. In lijn met het Wmo-beleid betrekken wij mantelzorgers in het aanvraagproces, spannen we ons in om overbelasting te signaleren en zetten we in op passende combinaties van oplossingen uit algemene en maatwerkvoorzieningen. Dit alles vraagt om zorgvuldig en deskundig maatwerk.

3. Arbeidsmarkt en personeel:

Tot slot is het op de huidige arbeidsmarkt helaas niet makkelijk om goed personeel te vinden en kost het inwerken van nieuw personeel in de Haarlemse situatie de nodige tijd.

Maatregelen

Om te komen tot een oplossing voor de telkens weer oplopende wachttijden bij de Wmo-aanvragen, hebben we in de afgelopen tijd de volgende maatregelen getroffen:

1. Inzet extra medewerkers:

Hoewel het dus niet makkelijk is om goed personeel te vinden, hebben we nieuwe medewerkers kunnen vinden en gaan we deze inzetten. Hiermee willen we niet alleen de wachttijden inlopen, maar ook de verbeteringsuggesties vanuit de hierna genoemde procesoptimalisatie implementeren.



2. Procesoptimalisatie:

Op dit moment voeren we een uitgebreide procesoptimalisatie uit. Dit gebeurt in samenwerking met onder meer een kwaliteits- en risicomanager en applicatiebeheerder. In deze procesoptimalisatie kijken we waar stappen in het proces sneller kunnen en of ze bijdragen aan het uiteindelijke doel om de burgers van Haarlem en Zandvoort te ondersteunen. Ook kijken we hoe adequate informatie uit onze systemen kan bijdragen aan het sturen op productie en kwaliteit.

3. Verbetering kwaliteit en doorlooptijd:

Door opleiding verbreden we de kennis van onze medewerkers en daarmee hun inzetbaarheid. Ook zetten we in op intensievere afstemming en uitwisseling met de Sociaal Wijkteams en zorgaanbieders en op meer afstemming tussen casemanagement en administratie. Daarmee verbeteren we de kwaliteit van de dienstverlening en versnellen we de doorlooptijd van onderzoek en afhandeling van aanvragen.

Naast bovengenoemde maatregelen geven we een extern bureau opdracht om de toename van meldingen inhoudelijk te analyseren en de algemene trends nader te duiden naar de Haarlemse situatie. We verwachten uit dit onderzoek en de eerder genoemde procesoptimalisatie een goed beeld te krijgen van de benodigde capaciteit. Daarmee zal ook duidelijk worden of extra maatregelen (bijvoorbeeld capaciteitsuitbreiding) nodig zijn.

Tot slot

Wij vertrouwen erop dat wij u met bovenstaande voor nu voldoende hebben geïnformeerd over de huidige situatie en de ingezette maatregelen ter verbetering. In de komende tijd houden wij u op de hoogte van de resultaten van de maatregelen en de ontwikkeling van de wachttijd.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,