



<b>Onderwerp</b> Informatienota Wmo-meldingen en afhandelingstermijnen mei 2023	
Nummer	2023/453229
Portefeuillehouder	Loenen, D. van
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen
Afdeling	Maatschappelijke Ondersteuning
Auteur	Tijl, M.
Telefoonnummer	023-5114473
Email	mtijl@haarlem.nl
Kernboodschap	<p>Met deze Informatienota informeert het college de commissie Samenleving over de actuele ontwikkeling van de meldingen voor Wmo-ondersteuning en de afhandelingstermijnen van die meldingen. Sinds 2019 heeft het college hierover periodiek gerapporteerd aan de commissie. Aanleiding daarvoor waren destijds (in 2018) de toename van meldingen en daarmee gepaard gaande oplopende afhandelingstermijnen.</p> <p>Het college concludeert dat de instroom van meldingen stabiliseert. Het college concludeert ook dat deze meldingen voor een belangrijk deel binnen de wettelijk termijn worden afgehandeld.</p> <p>Gezien de oorzaken van de langere afhandelingstermijnen en de genomen maatregelen, beschouwt het college het aandeel afgehandelde meldingen dat buiten de wettelijke termijn valt als acceptabel. Het college heeft daarbij steeds oog en aandacht voor de consequenties voor de inwoners. In situaties waarin ondersteuning urgent nodig is, wordt deze via de spoedprocedure zo snel mogelijk ingezet.</p>
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	Behoort bij het onderwerp <i>Wmo-meldingen en afhandelingstermijnen</i> waarover de commissie periodiek wordt geïnformeerd, de laatste keer in september 2022. ( <a href="#">Informatienota Wmo-meldingen en afhandelingstermijnen september 2022</a> )
Besluit College d.d. 21 april 2023	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.</li></ol> <p>de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span></p>

## 1. Inleiding

Met deze Informatienota informeert het college de commissie Samenleving over de actuele ontwikkeling van de meldingen voor Wmo-ondersteuning en de afhandelingstermijnen van die meldingen. Sinds 2019 heeft het college de commissie hierover periodiek gerapporteerd. Aanleiding daarvoor waren destijds (in 2018) de toename van meldingen en daarmee gepaard gaande oplopende afhandelingstermijnen.

*Onderscheid meldingen op gebied van ambulante ondersteuning in de wijk en overige voorzieningen*  
Bij de Wmo-meldingen onderscheiden wij enerzijds de meldingen die worden gedaan bij Buurts en anderzijds de meldingen die bij de gemeente worden gedaan.

Deze rapportage betreft de meldingen die bij de gemeente worden gedaan. Dit zijn meldingen van ondersteuningsvragen op het gebied van huishoudelijke ondersteuning, woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, kortdurend verblijf en beschermd wonen.

Meldingen voor ambulante ondersteuning zoals individuele begeleiding en dagbesteding/ groepsbegeleiding worden gedaan bij de Sociaal Wijkteams van Buurts. In principe wordt er bij zo'n melding direct ondersteuning ingezet en is er geen sprake van wachttijden. Het merendeel van de inwoners krijgt dan ondersteuning die als laagdrempelige, algemene voorziening beschikbaar is. In sommige gevallen is specialistischer, aanvullende ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening nodig. Deze rapportage gaat niet over deze meldingen.

### *Termijnen voor melding en aanvraag*

Als een inwoner zich meldt voor Wmo-ondersteuning bij de gemeente is het – afhankelijk van de ondersteuningsvraag – mogelijk dat daarbij twee fases moeten worden doorlopen: de melding en eventueel de aanvraag. Aan deze fases zijn wettelijke termijnen verbonden.

Een Wmo-melding dient binnen 6 weken te worden afgehandeld door de gemeente. Dit houdt in dat de melding van een ondersteuningsvraag binnen die periode door de gemeente met de inwoner<sup>1</sup> is besproken en onderzocht en dat de gemeente de conclusies ten aanzien van de vraag en oplossingsrichtingen heeft vastgelegd in een verslag met een advies over de in te zetten ondersteuning.

Met de uitkomst van het onderzoek kan de inwoner vervolgens desgewenst een aanvraag voor een of meer specifieke maatwerkvoorzieningen bij de gemeente indienen (de aanvraag) waarover de gemeente dan binnen 2 weken moet besluiten.

---

<sup>1</sup> en eventueel een mantelzorger, naaste en/of cliëntondersteuner



### *Oplopende afhandelingstermijnen en maatregelen.*

In 2018 zijn – onder meer als gevolg van een sterke toename van meldingen – de termijnen waarbinnen de meldingen konden worden afgehandeld sterk opgelopen, voor een te groot deel tot buiten de wettelijke termijn.

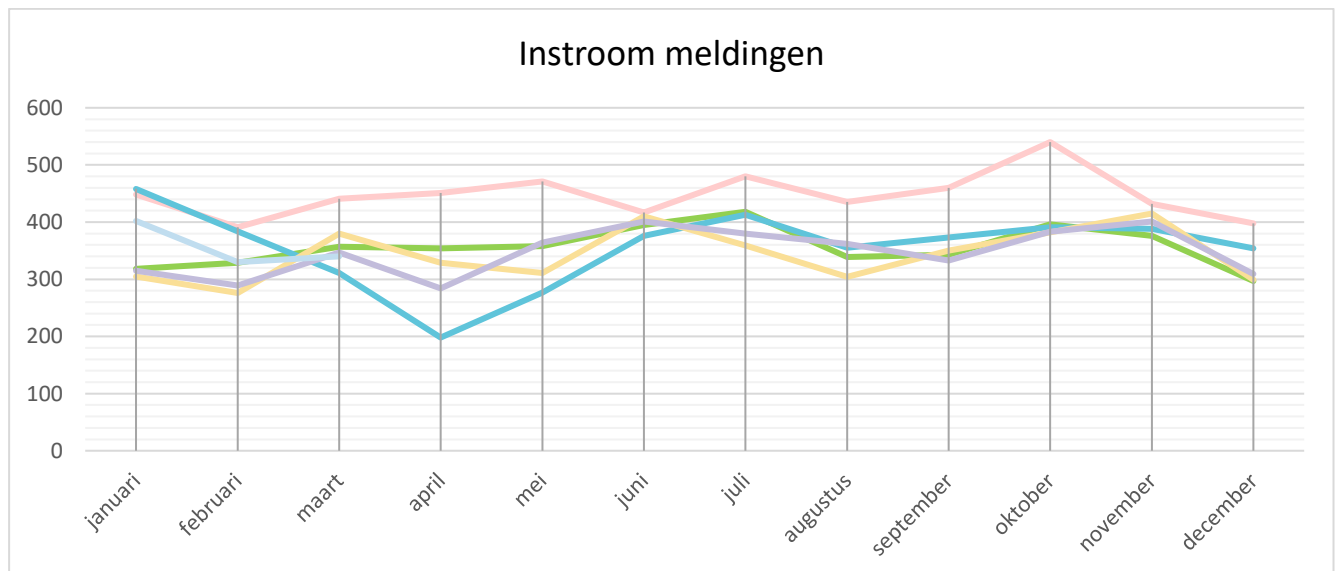
Uiteraard zijn er naar aanleiding daarvan maatregelen genomen en sindsdien wordt de ontwikkeling van de afhandelingstermijnen continu gemonitord. Het college heeft in de afgelopen jaren een verbetering van de afhandelingstermijnen gerealiseerd (een groter deel van de meldingen wordt binnen de wettelijke termijn afgehandeld). Het college constateert tegelijkertijd dat voor wat betreft de afhandeling van meldingen door de gemeente de trend schommelt en dat een deel van de meldingen buiten de wettelijke termijn blijft vallen.

In deze nota schetst het college in grote lijnen deze ontwikkeling en zoomt daarbij in het bijzonder in op het laatste jaar.

## **2. Kernboodschap**

### ***Meldingen***

Waar tot en met 2019 sprake was van een toename van meldingen, is het aantal meldingen in 2020 afgenomen en sindsdien stabiel rond de 350 gemiddeld per maand. Onderstaande grafiek toont het verloop van de meldingen in 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 en het eerste kwartaal van 2023.

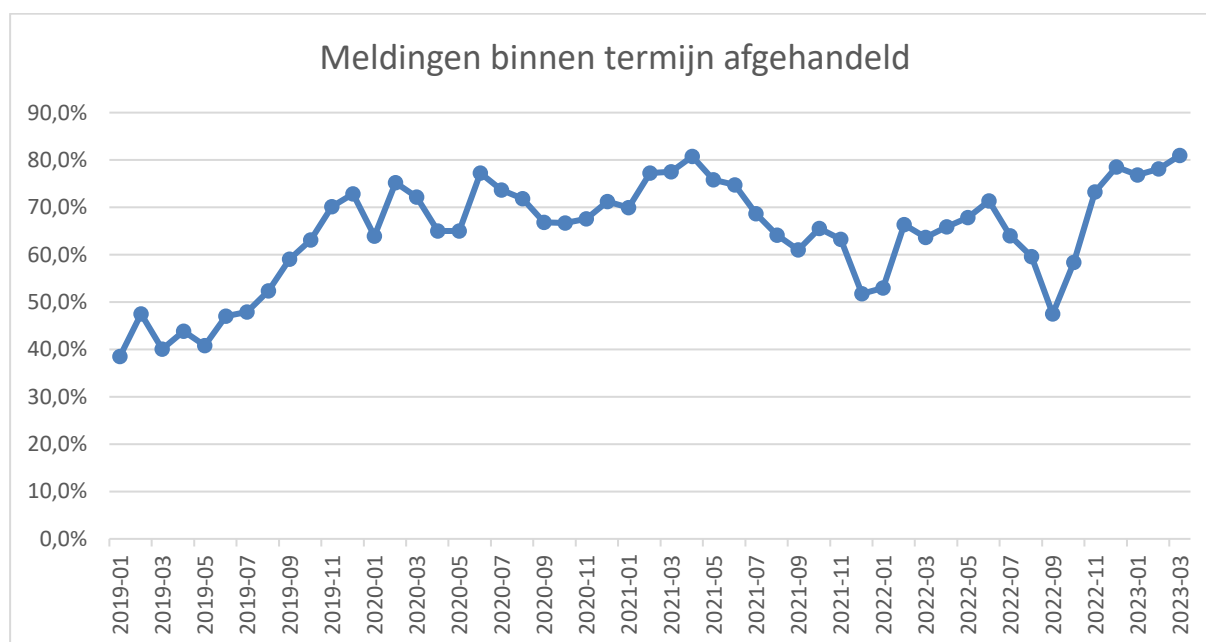


*Gemiddeld aantal nieuwe meldingen per maand:*

2019:	447	(fluctueerde tussen de 391 en 540 per maand)
2020:	357	(fluctueerde tussen de 198 en 458 per maand)
2021:	343	(fluctueerde tussen de 276 en 415 per maand)
2022:	347	(fluctueert tussen de 284 en 401 per maand)

### **Afhandelingstermijnen**

Onderstaande grafiek toont de trend (2019 – heden) van het percentage meldingen dat binnen de wettelijke termijn werd afgehandeld:



De grafiek laat zien dat dit percentage is toegenomen van rond de 45% begin 2019 tot rond de 80% nu. Daarbij fluctueert de trend. In 2021 constateerde het college dat een groter deel van de meldingen een langere afhandelingstermijn had, evenals in de zomerperiode van 2022. Dit heeft het college kunnen keren en vanaf najaar 2022 worden er weer meer meldingen binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

*De cijfers over de tweede helft van 2022 en het eerste kwartaal van 2023 (aansluitend op de rapportage van september 2022) zijn als volgt:*

Ingekomen meldingen	3240
Afgehandelde meldingen	3273
Binnen termijn afgehandeld	69%
Gemiddelde doorlooptijd	35 dagen



< 6 weken	68%
6-8 weken	9%
2-3 mnd	13%
3-4 mnd	5%
4-5 mnd	2%
5-6 mnd	1%
> 6 mnd	2%

Aansluitend op de vorige rapportage ([Informatienota Wmo-meldingen en afhandelingstermijnen september 2022](#)) zien we dat in de tweede helft van 2022 en het eerste kwartaal van 2023 gemiddeld 68% van de meldingen binnen de wettelijke termijn werd afgehandeld (op dit moment rond de 80%). Daarnaast werd bijna een kwart binnen 6 – 12 weken afgehandeld en wachtte 10 % van de meldingen langer dan 3 maanden op afhandeling.

#### **Oorzaken van langere afhandelingstermijnen**

Zoals het college ook in de vorige rapportage aangaf, betreft een groot deel van deze langst wachtende meldingen woningaanpassingen of complexe hulpmiddelen. De afhandeling daarvan vraagt de nodige zorgvuldigheid en daarmee tijd, namelijk voor advies, offerte, meting en passing. Daarbij zijn er helaas ook wachttijden elders in de keten, onder meer bij aannemers en door verminderde beschikbaarheid van personeel voor bijvoorbeeld medisch advies.

Daarnaast kost de afhandeling van meldingen in sommige situaties ook meer tijd doordat ondersteuningsvragen complexer worden en vragen om een samenloop of opvolging van voorzieningen. En ook de gemeente heeft te maken met krapte op de arbeidsmarkt, waardoor het lastig is om het personeelsbestand tijdig op peil te hebben en houden.

#### **Maatregelen om de afhandelingstermijnen te verkorten**

Waar mogelijk zijn maatregelen getroffen, maar er kan slechts beperkt invloed worden uitgeoefend op de oorzaken van de langere afhandelingstermijnen. Adviesaanvragen worden zoveel mogelijk beperkt of zijn gestandaardiseerd, er is continu gesprek met de ketenpartners en waar mogelijk worden verbetertrajecten uitgevoerd en – zo nodig én mogelijk - wordt extra personeel ingezet. Er is in alle gevallen tussentijds contact met de inwoner, waarbij deze wordt geïnformeerd over de stand van zaken van diens melding.

Tegelijkertijd heeft het college in de afgelopen jaren belangrijke bewegingen gemaakt waarmee de toegang tot ondersteuning is vereenvoudigd en waarmee de druk op het toegangsproces is afgenomen en minder van invloed op de afhandelingstermijnen. Het gaat hier om het verplaatsen van een deel van de toegang naar de Sociaal Wijkteams, het realiseren van een algemene voorziening voor huishoudelijke ondersteuning en – met de contractering van VanHier (inmiddels

Buurts) - de nieuwe organisatie van laagdrempelige ondersteuning in de wijk. Inwoners die in aanmerking komen voor huishoudelijke ondersteuning als algemene voorziening ontvangen nu binnen een week na hun melding een toewijzingsbrief.

Tot slot merkt het college ook nu weer op dat daar waar sprake is van een melding met meerdere ondersteuningsvragen, waar mogelijk, de ondersteuning al wel deels wordt gestart. De melding staat dan nog op 'niet afgehandeld', omdat een deel van het onderzoek nog niet is afgerond. De ondersteuning die al wel geïndiceerd kan worden, wordt ingezet.

Daarnaast wordt in situaties waarin sprake is van een urgente ondersteuningsvraag middels de spoedprocedure versneld ondersteuning toegekend en ingezet. Daarmee wordt ervoor gezorgd dat inwoners – ook al kan een melding nog niet volledig worden afgehandeld – toch zo snel mogelijk de nodige ondersteuning ontvangen.

### **3. Conclusie**

Het college concludeert dat de instroom van meldingen stabiliseert. Het college concludeert ook dat deze meldingen voor een belangrijk deel binnen de wettelijk termijn worden afgehandeld. Dit aandeel fluctueert.

Gezien de oorzaken van de langere afhandelingstermijnen en de genomen maatregelen, beschouwt het college het aandeel afgehandelde meldingen dat buiten de wettelijke termijn valt als acceptabel. Het college heeft daarbij steeds oog en aandacht voor de consequenties voor de inwoners. Mede gezien het feit dat van inwoners nauwelijks klachten worden ontvangen over de afhandeling van meldingen, vertrouwt het college erop dat het dit adequaat doet.

### **4. Vervolg**

Het college heeft in de afgelopen jaren – toen daar aanleiding voor was – intensief gerapporteerd aan de commissie over de te lange afhandelingstermijnen van destijds, de wijze waarop deze zijn opgepakt en de richting waarin deze zich hebben ontwikkeld. De huidige situatie is acceptabel. Het college komt na deze Informatienota in principe niet meer met een volgende, tenzij de ontwikkelingen met betrekking tot de meldingen en afhandelingstermijnen aanleiding zijn om dat wel te doen.