



Onderwerp Voortgangsrapportage Ontwikkeling wachttijden Wmo-aanvragen oktober 2019		
Nummer	2019/835439	Datum college 15 oktober 2019
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.	
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen	
Afdeling	MO	
Auteur	M. Tijn	
Telefoonnummer	023-5114473	
Email	mtijn@haarlem.nl	
Bestemd voor:	Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter kennisname naar de commissie Samenleving.	
Bijlagen	1. Stand van zaken per aanbeveling Procesoptimalisatie	
<p>Hierbij ontvangt u de maandelijkse rapportage over de ontwikkeling van de wachttijden voor Wmo-aanvragen en de voortgang van de kortetermijnmaatregelen. We geven deze maand in deze brief ook een stand van zaken van de procesoptimalisatie en een overzicht van oorzaken van langere wachttijden.</p> <p>In deze voortgangsrapportage informeren wij u over:</p> <ol style="list-style-type: none">1. De ontwikkeling van de wachttijden: Een overzicht van de actuele wachttijden 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 uit 2018: Alle meldingen uit 2018 zijn afgerond.3. De ontwikkeling van de in- en uitstroom van nieuwe meldingen en aanvragen vanaf januari 2019: Een overzicht van het aantal nieuwe en afgehandelde meldingen en aanvragen.4. De voortgang van de kortetermijnmaatregelen: Op dit moment vraagt de situatie rond oplopende wachttijden bij een aantal aanbieders onze bijzondere aandacht.5. De stand van zaken implementatie aanbevelingen Procesoptimalisatie: In juni hebben wij u geïnformeerd over de uitkomst van de eerste fase van de procesoptimalisatie: analyse en aanbevelingen. Wij geven in deze brief en in de bijlage een stand van zaken van de implementatie van de aanbevelingen.6. De oorzaken van langere wachttijden buiten de wettelijke termijn: We hebben onderzocht wat de oorzaken zijn van de langere doorlooptijden van dossiers.		

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 10 oktober 2019.

Overzicht actuele wachttijden MELDINGEN en AANVRAGEN

Wachttijden openstaande MELDINGEN *) (peildatum 10 oktober 2019)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Totaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	62	29	195	286
tussen 1 en 2 mnd	binnen wettelijke termijn	32	10	32	74
	buiten wettelijke termijn	13	6	53	72
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn	12	4	35	51
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn	6	1	24	31
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn	1	1	5	7
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn	1	2	5	8
Totaal		127	53	349	529

*) 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.

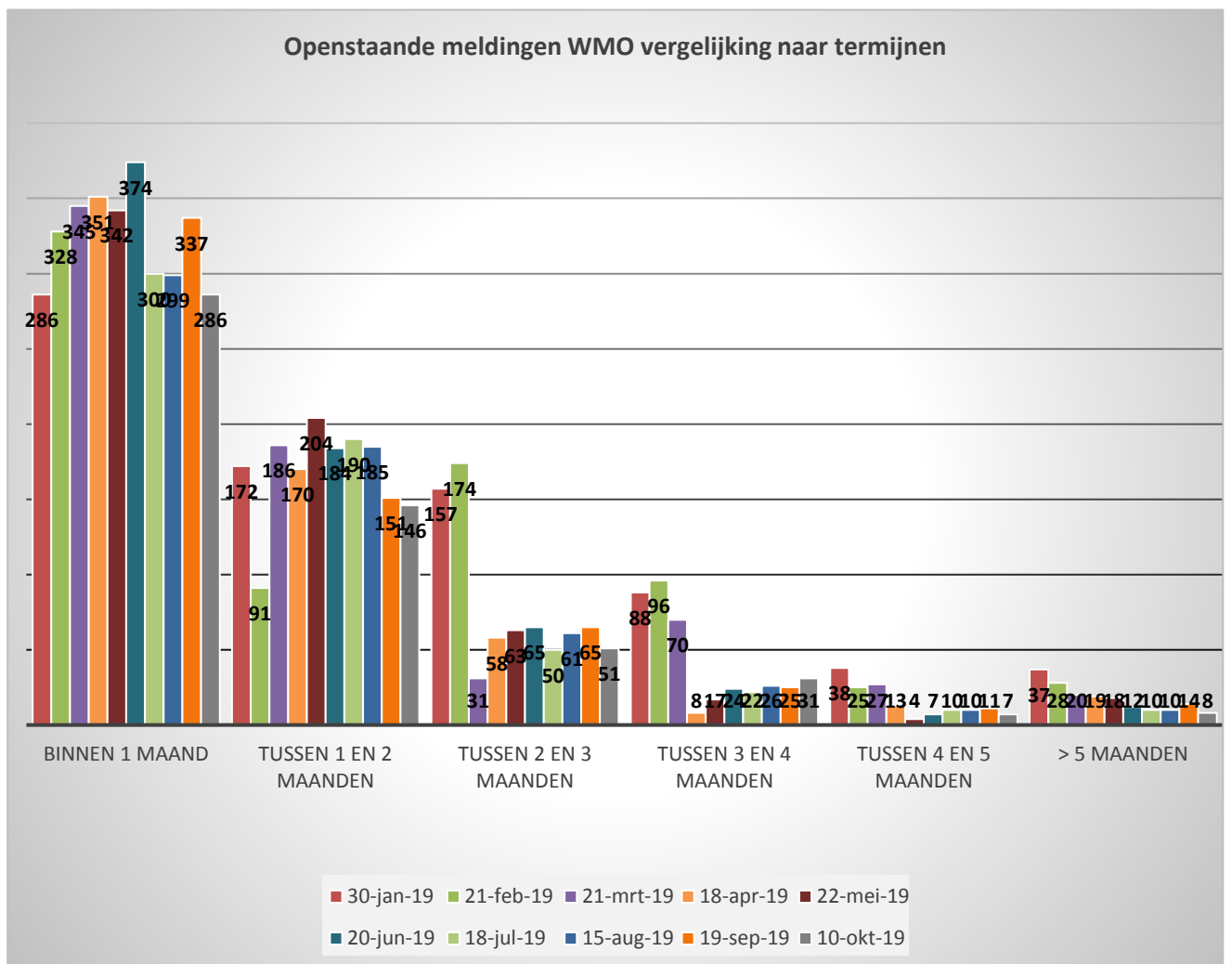
Wachttijden openstaande AANVRAGEN **) (peildatum 10 oktober 2019)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Totaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	2	7	57	66
	buiten wettelijke termijn	1	5	9	15
tussen 1 en 2 mnd	buiten wettelijke termijn	3	3	5	11
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn		1	4	5
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn		4	2	6
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn			3	3
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn				
Totaal		6	20	80	106

**) 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.

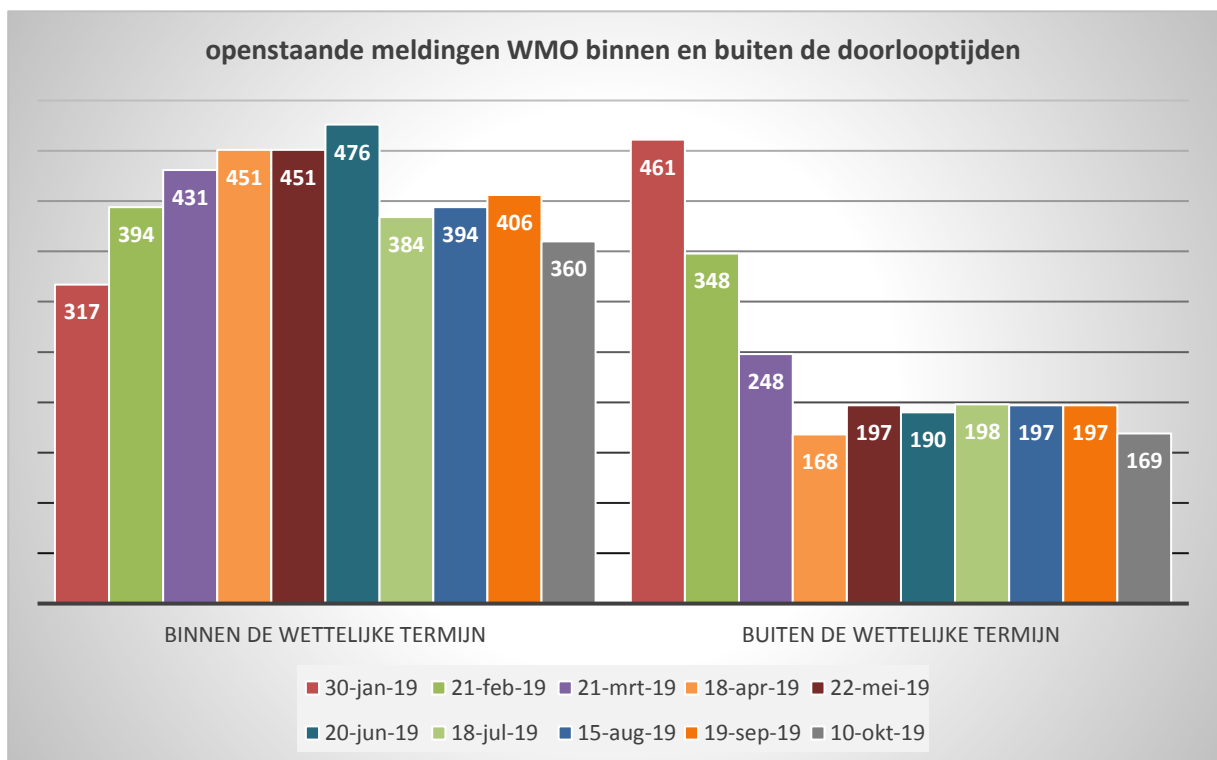


De onderstaande grafieken laten per termijn (wachtijd en wettelijke termijn) de aantallen nog niet afgeronde meldingen zien. We zien dat het aantal openstaande meldingen dat buiten de wettelijke termijn valt op dit moment verder afneemt.

a. Per termijn (wachtijd in de maanden) de aantallen nog niet afgeronde meldingen (maanden jan t/m okt 2019)



b. Totaal aantal openstaande meldingen binnen en totaal aantal meldingen buiten de wettelijke termijn (maanden jan t/m okt 2019)



Er staan op dit moment 169 meldingen open die, met een wachttijd van meer dan 6 weken, buiten de wettelijke termijn vallen. We hebben onderzocht wat de oorzaken zijn van de langere doorlooptijden van dossiers. Zie hiervoor punt 6 van deze brief.



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 8 oktober 2019 waren al deze dossiers afgerond.

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

Onderstaande tabellen geven de aantallen nieuwe en afgehandelde meldingen en aanvragen per maand. In 2018 was het aantal meldingen voor de gemeente Haarlem gemiddeld 357 per maand. Het gemiddeld aantal meldingen in de eerste negen maanden van 2019 was 444 per maand: een stijging van circa 24% 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	471	331
Juni 2019	417	342
Juli 2019	480	451
Augustus 2019	435	393
September 2019	460	358
Oktober 2019 (t/m 9 oktober)	151	168
TOTAAL	4145	3553

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	423	370
Juni 2019	405	332
Juli 2019	525	461
Augustus 2019	479	383
September 2019	428	351
Oktober 2019 (t/m 9 oktober)	209	147
TOTAAL	4373	3517

4. Voortgang van de kortetermijnmaatregelen

a. Extra inzet medewerkers casemanagement en administratie

We blijven de in- en doorstroom van meldingen en aanvragen intensief monitoren en daarop gericht acteren met een adequate bezetting van de teams casemanagers en administratie. Op dit moment is 12 fte extra medewerkers ingehuurd voor de afhandeling van nieuwe meldingen en aanvragen.

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

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	25	3	28
Juni 2019	19	0	19
Juli 2019	15	2	17
Aug 2019	14	3	17
Sept 2019	16	3	19
Oktober 2019 (t/m 9 okt)	6	0	6



c. Wachttijden bij aanbieders

Wij willen zoveel mogelijk voorkomen dat ook bij de aanbieders te lange wachttijden ontstaan. Hierover zijn wij continue met de aanbieders in gesprek en ook zij nemen maatregelen. Desalniettemin is er bij een aantal aanbieders sprake van langere wachttijden dan contractueel bepaald. Op dit moment doet zich dit voor bij huishoudelijke ondersteuning en bij hulpmiddelen.

Bij huishoudelijke ondersteuning zien we dat alle gecontracteerde aanbieders langere wachttijden hebben. Dit heeft verschillende oorzaken: de toenemende vraag (mede als gevolg van versnelde afhandeling van meldingen bij de gemeente) en krapte op de arbeidsmarkt. We hebben hierover frequent contact met deze aanbieders, zeker om ervoor te zorgen dat bij spoed directe inzet van ondersteuning mogelijk blijft.

Naast huishoudelijke ondersteuning is ook bij de hulpmiddelen sprake van langere wachttijden. Bij de door ons gecontracteerde aanbieder HMC zijn problemen met tijdige levering van hulpmiddelen als gevolg van een landelijke reorganisatie en de overstap naar een nieuw ICT-systeem. We zijn met deze aanbieder in gesprek over het opgestelde verbeterplan en volgen de voortgang daarvan intensief. Hierover ontvangt u separaat van ons een Raadsinformatiebrief.

d. Klachten en bezwaren

Met betrekking tot de afhandelingstermijn zijn in 2019 tot nog toe 4 klachten ingediend. Wij hebben geen bezwaren ontvangen met betrekking tot de afhandelingstermijn.

5. Stand van zaken implementatie aanbevelingen Procesoptimalisatie

In de Informatienota *Voortgang langeretermijnmaatregelen Wachttijden Wmo (2019/447112)* van juni jl. hebben wij u geïnformeerd over onder meer de procesoptimalisatie.

In de eerste fase van de procesoptimalisatie hebben we het proces van melding en aanvraag geanalyseerd. Alle stappen in het proces zijn geïnventariseerd en gemeten en er is vastgesteld welke stappen onnodig of onlogisch zijn. Vervolgens zijn mogelijke maatregelen geïnventariseerd om – waar mogelijk – te komen tot vereenvoudiging en versnelling van het proces. Er zijn daaruit aanbevelingen (verbetersuggesties) naar voren gekomen die zijn gericht op met name

1. *Directe duidelijkheid voor de inwoner over de vraag of ondersteuning binnen of buiten de Wmo geboden kan/moet worden en of er nader onderzoek nodig is en*
2. *Efficiëntere werkprocessen.*

Er is gestart met de verdere uitwerking en implementatie van de aanbevelingen die benoemd staan in de betreffende Informatienota van juni jl. De stand van zaken daarvan beschrijven wij per aanbeveling in Bijlage 1 'Stand van zaken per aanbeveling Procesoptimalisatie'.

De aanbevelingen betreffen voor een deel aanpassingen en vernieuwingen van de ICT-systemen waarmee gewerkt wordt. Dit gebeurt binnen het project *Optimaal en Digitaal MO*. De uitvoering van dit project is voor een belangrijk deel afhankelijk van de beschikbaarheid van voldoende financiële middelen. Separaat van deze voortgangsrapportage leggen wij daarom ook ons voorstel *Vrijgeven krediet Digitale Transformatie ICT voor Sociaal Domein* aan u voor.

6. Oorzaken van langere wachttijden buiten de wettelijke termijn

Begin oktober vielen van de openstaande dossiers 359 binnen de wettelijke termijn en 178 buiten de wettelijke termijn.

Wij hebben de langst liggende dossiers (met een wachttijd langer dan 3 maanden = 41 van de 178 dossiers) bekeken op oorzaken van die wachttijden. Bij een deel van deze dossiers zien we dat de lange wachttijd wordt veroorzaakt door een combinatie of opeenvolging van factoren.

De meest voorkomende factoren die de afhandeling van een melding vertragen:

- a. Het gegeven dat door de achterstanden dossiers in de afgelopen maanden langer zijn blijven liggen voordat ze voor het eerst door een casemanager werden opgepakt. Met andere woorden: men begon vaak al met een achterstand.
- b. Wachten op medisch advies: In sommige gevallen kan dit direct worden afgegeven: een nieuwe werkwijze hiervoor is onlangs met de aanbieder overeengekomen (*punt 5f van deze brief*). In



sommige situaties heeft een medisch adviseur informatie nodig van een behandelaar. Dat moet worden opgevraagd bij een behandelaar. Het duurt in die situaties ook langer voordat wij het advies ontvangen.

- c. Afzeggen of verzetten van een afspraak door de aanvrager: Er zijn situaties, bijvoorbeeld vanwege verblijf in het buitenland of de wens om een naaste bij het gesprek te betrekken, dat een inwoner een afspraak voor een huisbezoek of onderzoek verzet of afzegt. Er wordt dan voor een later moment een nieuwe afspraak ingepland.
- d. Melding wordt *on hold* gezet: Vanwege tijdelijke opname van een cliënt, bijvoorbeeld in een ggz-instelling, revalidatiecentrum of detentie, wordt op verzoek van behandelaar of (netwerk van) de aanvrager een melding *on hold* gezet. Om de melding later weer snel te kunnen oppakken (re-activeren), wordt in deze situaties de melding niet beëindigd, maar laat men deze open staan.
- e. Wachten op advies van het HMC: Het Hulpmiddelencentrum heeft op dit moment door een reorganisatie en de overgang naar nieuw ICT-systeem landelijk problemen met de lever- en reparatietijden (*zie ook punt 4c van deze brief*).

Daarnaast zien we ook de onderstaande oorzaken, die minder vaak voorkomen dan de voornoemde:

- f. Woningaanpassing: Als er een woningaanpassing nodig is, moet door een aannemer een offerte worden afgegeven voordat de betreffende melding door ons kan worden afgehandeld. Waar mogelijk werken we met standaardoffertes, maar deze voldoen niet in alle situaties. In geval van een verbouwing is een 'op maat'-offerte nodig, die door drukte bij de aannemers meestal meer tijd kosten.
- g. Onderzoeksverslag wordt niet geretourneerd: Inwoners die een aanvraag willen doen, dienen het onderzoeksverslag binnen 2 weken terug te sturen. Dit gebeurt niet in alle gevallen. Na 2 weken wordt contact opgenomen met de aanvrager. Soms kunnen wij dan alsnog de melding afsluiten, maar dat gebeurt niet in alle situaties: als een situatie daartoe aanleiding geeft (bijvoorbeeld vanwege de aard van problematiek) onderneemt de casemanager extra actie om de melding passend af te ronden en dat kost meer tijd.
- h. Indicatie vanuit een ander wettelijk kader: In sommige situaties komt een aanvrager mogelijk in aanmerking voor ondersteuning vanuit de *Wet langdurige zorg* en moet worden gewacht op de betreffende indicatiestelling. De Wmo-melding kan pas worden afgerond op het moment dat door

het CIZ over die indicatie is besloten. Indien nodig wordt ondertussen door ons een melding gesplitst en wordt – al dan niet tijdelijk - vanuit de Wmo ondersteuning en/of een hulpmiddel ingezet.

Een enkele keer staat een melding langer open door:

- i. Tussentijdse verandering in een situatie: Als sprake is van een complexe situatie of progressieve aandoening kan het voorkomen dat een verzoek om ondersteuning in de loop van de melding wijzigt en extra onderzoek moet worden gedaan/advies moet worden ingewonnen. Ook hier geldt dat dan - indien nodig - een melding wordt gesplitst en een deel van de ondersteuning en/of een hulpmiddel al wordt ingezet.
- j. Zorgmijding: In een situatie waarin een inwoner zorgmijdend is, duurt het afhandelen van een melding over het algemeen langer. Zo nodig wordt het Sociaal Wijkteam ingezet en/of is er voor de zorgmijdende inwoner (ook) ondersteuning vanuit de GGD of het Fact.

7. Vervolg

We constateren dat de achterstanden die in december 2018 waren ontstaan (574 dossiers die toen nog niet waren opgepakt) helemaal zijn weggewerkt.

Tegelijkertijd constateren wij ook dat het aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning blijft toenemen. We zien dat bij de afhandeling daarvan het aantal meldingen met een wachttijd buiten de wettelijke termijn in de afgelopen weken is afgenomen. Een positieve trend, waarvan wij uiteraard hopen dat wij die zo door kunnen zetten.

Wij handhaven de eerder genomen maatregelen en waar mogelijk zijn we gestart met acties gericht op het optimaliseren van het proces. Zodra het *krediet Digitale Transformatie ICT voor Sociaal Domein* is vrij gegeven, kunnen wij deze intensiveren.

In de komende tijd sturen wij u maandelijks een voortgangsrapportage over de ontwikkeling van de wachttijden. In het voorjaar van 2020 ontvangt u daarbij een evaluatie van de Proeftuinen. En zodra er relevante stappen in de procesoptimalisatie te melden zijn, informeren wij u ook daarover.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester





Bijlage 1 Stand van zaken per aanbeveling Procesoptimalisatie

a. Efficiëntere taakverdeling tussen teams die meldingen ontvangen en vervolg geven

Doel: Beter en snellere doorverwijzing binnen de afdeling

Stand van zaken:

1. Voorheen was er regelmatig sprake van foutief doorgeschakelde telefonische meldingen vanuit het algemene (gemeente-brede) Klant Contact Centrum. Er is nu een nieuwe instructie opgesteld en ingevoerd. Uit monitoring blijkt dat de foutieve doorschakelingen bijna niet meer voorkomen. De monitoring helpt ook om tijdig eventuele nieuwe aandachtspunten op te merken, zodat daarop kan worden gehandeld met bijvoorbeeld specifieke instructies.
2. Over de taakverdeling tussen de verschillende teams die zijn betrokken bij het meldingsproces zijn nieuwe afspraken gemaakt. Uitgangspunt hierbij is dat de inwoner zo snel mogelijk in contact moet komen met een medewerker die inhoudelijk de ondersteuningsvraag kan beoordelen. Dit vergroot de duidelijkheid en verkleint de kans op onjuiste meldingen en dus verwachtingen van de inwoners. Vanaf begin september wordt gewerkt met deze nieuwe afspraken. We monitoren nu of de inwoners direct antwoord krijgen op hun vraag en of onjuiste meldingen inderdaad minder vaak voorkomen. Wij verwachten begin november zicht te hebben op het effect van de nieuwe afspraken.

b. Verbetering van het digitale meldingsformulier

Doel: Beter ingevulde formulieren en een 'slimmer' formulier dat doorvraagt / doorverwijst en informatie zelf in het systeem zet.

Stand van zaken:

1. We inventariseren op dit moment wat nodig is voor een nieuw formulier dat de nodige informatie bij een melding beter en slimmer uitvraagt. Dit doen we met input van onze medewerkers en aan de hand van een zogenoemde 'klantreis' waarbij de stappen worden gevolgd die een klant doorloopt in het proces van melding en aanvraag.
2. De ontwikkeling van een verbeterd formulier is onderdeel van het project *Optimaal en Digitaal MO*. Daarbij wordt gekeken welke mogelijkheden er zijn om het formulier 'intelligenter' te maken. Allereerst door de mogelijkheden tot automatisch doorvragen te onderzoeken en toe te passen. Maar ook door de koppeling met het achterliggende systeem te versterken en zo administratief handelen te verminderen.



c. Als direct bij een huisbezoek duidelijk is welke oplossingen nodig zijn, het onderzoeksverslag uitwerken op locatie en direct laten ondertekenen door de cliënt

Doel: Snellere afronding van het proces melding

Stand van zaken:

1. Momenteel wordt waar mogelijk direct na een huisbezoek een aanvraagformulier ondertekend. Hierdoor heeft de inwoner direct duidelijkheid over zijn ondersteuningsvraag. De situaties waarin deze werkwijze kan worden toegepast zijn om juridische redenen – vooralsnog – echter beperkt. Zo kan het op dit moment alleen bij inwoners die al bekend zijn bij de gemeente, daar een dossier hebben en in een situatie verkeren die voldoende duidelijk is om binnen twee weken een besluit te kunnen nemen.
2. Op dit moment is het nog niet mogelijk om ter plekke een onderzoeksverslag op te stellen. We onderzoeken of dit met een andere werkwijze (meer geautomatiseerd) wel mogelijk kan worden en of daarmee dan ook direct een aanvraag kan worden ingediend.

d. Van standaard-controle (fijtering) naar steekproefsgewijze controle

Doel: Snellere afronding van het proces door een andere wijze van controle

Stand van zaken:

Er is in kaart gebracht welke onderdelen in het huidige proces door een tweede medewerker goedgekeurd (gefiatteerd) moeten worden en waar we dit kunnen beperken tot een steekproefsgewijze extra check. Binnen het project *Optimaal en Digitaal MO* wordt verdere uitvoering hiervan opgepakt: de werkwijze vereist een aanpassing van het ICT-systeem. We streven ernaar om dit in december te hebben gerealiseerd.

e. Herijken werkinstructies

Doel: Iedereen werkt eenduidig en volgens dezelfde eisen. En monitoring op basis van het systeem is beter mogelijk

Stand van zaken:

1. Het gaat hierbij m.n. om het onderzoeksverslag, dat door medewerkers nog op verschillende manieren wordt opgesteld. Met nieuwe instructies en training zorgen we ervoor dat dit voortaan eenduidig gebeurt. Er is gestart met het aanpassen van de oude werkinstructies en de voorbereiding van de trainingen.



2. We onderzoeken de mogelijkheden van een nieuw systeem voor onze werkinstructies (kennisbank): een systeem met een betere zoekfunctie en mogelijkheden om instructies snel en eenvoudig aan te passen bij bijvoorbeeld beleidswijzigingen.

f. *Onderzoeken hoe de levering van extern advies (waaronder medisch advies) versneld kan worden.*

Doel: Snellere doorlooptijd van het proces melding

Stand van zaken:

Er zijn maatregelen genomen waarmee in sommige situaties extern advies sneller geleverd kan worden. Zo wordt gewerkt met een nieuwe dienst van de aanbieder van medisch advies, waarbij casemanagers direct telefonisch informatie kunnen inwinnen en zij daarmee zelf een situatie kunnen beoordelen, in plaats van afhankelijk te zijn van beoordeling door een arts op een later moment. Ook zijn er nieuwe afspraken gemaakt over standaardoffertes bij woonvoorzieningen. Meldingen kunnen zo sneller afgerond worden.

g. *Standaardbeschikkingen per voorziening*

Doel: Snellere doorlooptijd van het proces van aanvraag

Stand van zaken:

Er zijn standaardbeschikkingen per voorziening opgesteld. Die worden nu juridisch gecontroleerd. De volgende stappen van de implementatie liggen op het vlak van ICT en worden uitgevoerd in het project *Optimaal en Digitaal MO*. Dit betreft het inregelen van de verdeling van taken tussen verschillende medewerkers en van het automatisch ophalen en plaatsen van de juiste informatie op de juiste plek in de beschikking.

h. *Implementatie van een plansysteem*

Doel: Gesprekken en huisbezoeken kunnen eenvoudiger worden ingepland, waarbij wordt bewaakt dat het gesprek binnen 7 dagen na het eerste contact plaats vindt

Stand van zaken:

Onderdeel van het project *Optimaal en Digitaal MO* is een haalbaarheidsstudie naar een nieuw systeem voor het inplannen van huisbezoeken. Onderzocht wordt wat de specifieke vereisten zijn van een plansysteem voor de afdeling Maatschappelijke Ondersteuning en of dit kan worden gerealiseerd door aanpassing van het huidige systeem of dat voor dit onderdeel een nieuw systeem nodig is.



i. Een online burgerportaal waarin een inwoner zijn melding kan volgen en zijn beschikking kan vinden

Doel: Inwoners kunnen snel en eenvoudig de status van hun melding / aanvraag inzien. Het aantal telefonische verzoeken om informatie neemt af

Stand van zaken:

Er is momenteel een online burgerportaal voor de gemeente Haarlem in ontwikkeling en hier sluit de afdeling Maatschappelijke Ondersteuning op aan. We willen hiermee realiseren dat een inwoner zijn of haar melding kan volgen en ook alle documenten en gegevens online terug kan vinden. We doen dit in het project *Optimaal en Digitaal MO* waarin dit onderdeel is opgenomen voor de lange termijn (2021).

j. Aanpassing van het registratiesysteem (Suite) waardoor monitoring eenvoudiger wordt

Doel: Sneller en beter inzicht in de uitvoering van het proces (aantal binnen gekomen meldingen en aanvragen / aantallen en termijnen van afhandeling), sneller kunnen acteren indien nodig en eenvoudiger kunnen verantwoorden

Stand van zaken:

Het proces van melding en aanvraag kan op dit moment onvoldoende worden gemonitord. Er is geïnventariseerd welke specifieke aspecten beter gemonitord moeten worden en welke ICT-aanpassingen daarvoor nodig zijn. In het project *Optimaal en Digitaal MO* worden dit jaar nog de benodigde aanpassingen doorgevoerd om het proces adequaat te kunnen monitoren.

k. De gebruiksvriendelijkheid van het registratiesysteem (Suite) vergroten

Doel: Een systeem dat het proces beter ondersteunt (bijvoorbeeld zonder dubbele handelingen) en leidt tot een zo kort mogelijke procestijd

Stand van zaken:

Naast de noodzakelijke verbeteringen met betrekking tot monitoring worden in het project *Optimaal en Digitaal MO* ook de vereiste systeemaanpassingen gedaan om de gebruiksvriendelijkheid van het registratiesysteem te optimaliseren.

