



<b>Onderwerp</b> Voortgangsrapportage Ontwikkeling wachttijden Wmo-aanvragen april 2020		
Nummer	2020/435827	Datum college 12 mei 2020
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.	
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen	
Afdeling	MO	
Auteur	J.M. Tijn	
Telefoonnummer	023-5114127	
Email	mtijn@haarlem.nl	
Bestemd voor:	Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter kennisname naar de commissie Samenleving.	
Bijlagen	-	
<p>Hierbij ontvangt u de maandelijkse rapportage over de ontwikkeling van de wachttijden voor Wmo-aanvragen. Achtereenvolgens komen in deze brief aan de orde:</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. De ontwikkeling van de wachttijden:</b> 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.</li><li><b>2. De ontwikkeling van de in- en uitstroom van nieuwe meldingen en aanvragen vanaf januari 2019:</b> Een overzicht van het aantal nieuwe en afgehandelde meldingen en aanvragen.</li><li><b>3. Gevolgen van de maatregelen in verband met het corona-virus:</b> De maatregelen die van kracht zijn in verband met de coronacrisis raken ook ons werk bij het afhandelen van meldingen en aanvragen. In deze brief informeren wij u daarover.</li><li><b>4. De voortgang van de kortetermijnmaatregelen:</b> Wij volgen de instroom van nieuwe meldingen en aanvragen intensief en verwachten dat wij met de beschikbare budgetten in 2020 voldoende medewerkers kunnen inzetten om de meldingen en aanvragen goed te kunnen afhandelen. De situatie rond wachttijden bij een aantal aanbieders vraagt nog steeds onze bijzondere aandacht.</li><li><b>5. De voortgang van de langetermijnmaatregelen :</b> In de vorige voortgangsrapportage (<a href="#">20200246284</a>) hebben wij u geïnformeerd over de voortgang van de proeftuinen en procesoptimalisatie. Door de maatregelen om de coronacrisis het hoofd te bieden, zijn de proeftuinen nog niet afgerond. In deze brief informeren wij u daarover.</li></ol>		

## 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 30 april 2020.

### Overzicht actuele wachttijden MELDINGEN en AANVRAGEN

Wachttijden openstaande MELDINGEN *) (peildatum 30 april 2020)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Totaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	24	21	70	115
	buiten wettelijke termijn	5	2	29	36
tussen 1 en 2 mnd	binnen wettelijke termijn	12	4	14	30
	buiten wettelijke termijn	5	2	29	36
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn	13	2	20	35
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn	2		6	8
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn			5	5
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn	2		5	7
<b>Totaal</b>		<b>58</b>	<b>29</b>	<b>149</b>	<b>236</b>

\*) 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.

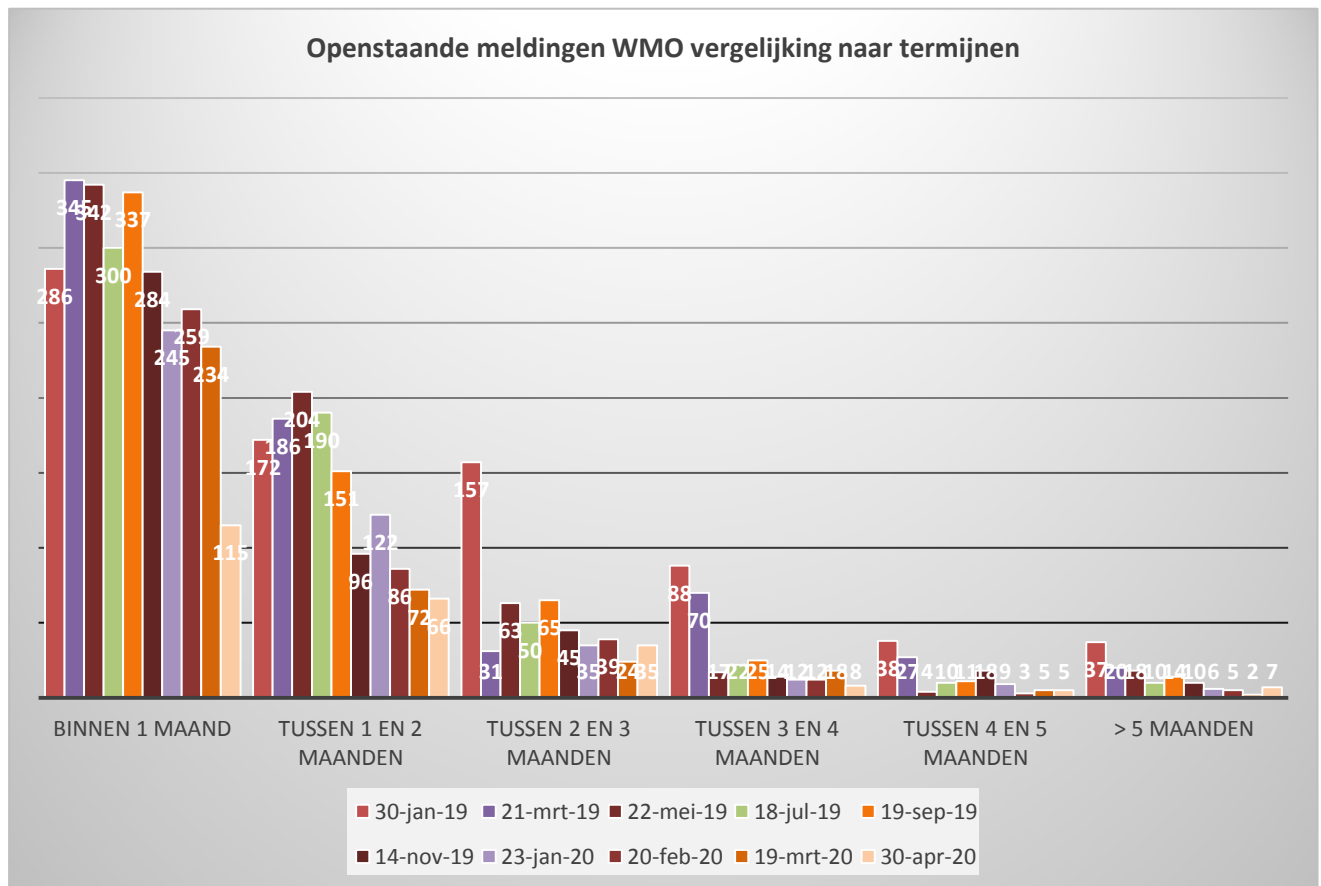
Wachttijden openstaande AANVRAGEN **) (peildatum 30 april 2020)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Totaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	4	4	20	28
	buiten wettelijke termijn		2	2	4
tussen 1 en 2 mnd	buiten wettelijke termijn		3	2	5
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn				
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn			1	1
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn				
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn		2		2
<b>Totaal</b>		<b>4</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>40</b>

\*\*) 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.

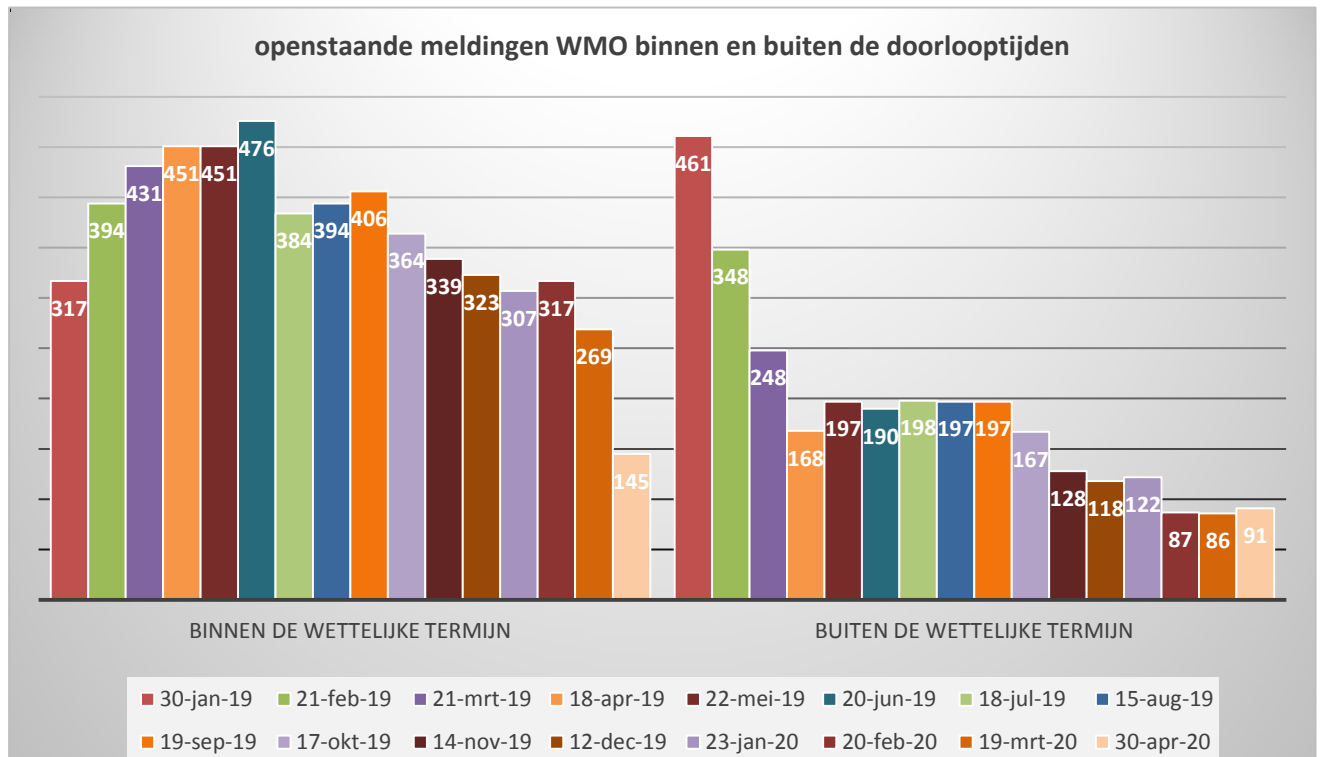


De onderstaande grafieken laten per termijn (wachttijd en wettelijke termijn) de aantallen nog niet afgeronde meldingen zien.

**Aantallen openstaande meldingen per termijn (wachttijd in maanden)**  
 (weergegeven zijn de maanden jan, mrt, mei, jul, sep en nov 2019 en jan, feb, mrt en april 2020)



**Totaal aantal openstaande meldingen binnen en totaal aantal meldingen buiten de wettelijke termijn** (maanden januari 2019 t/m april 2020)



Op peildatum 30 april 2020 stonden 236 meldingen open. Dat zijn er 119 minder dan vorige maand. Voor een deel wordt dit veroorzaakt doordat het aantal nieuwe meldingen in de afgelopen maanden is afgenomen. Deze afname is vermoedelijk – mede – het gevolg van (maatregelen in verband met) het corona-virus. Voorzieningen zijn op dit moment beperkt of niet inzetbaar (bv. ambulante begeleiding en dagopvang) of minder nodig (bv. vervoersvoorzieningen), inwoners zijn voorzichtig in het aangaan van contact en er is mogelijk meer ondersteuning vanuit het sociale netwerk en algemene voorzieningen.

Er zijn op dit moment 91 meldingen die, met een wachttijd van meer dan 6 weken, buiten de wettelijke termijn vallen. Dat zijn er 5 meer dan vorige maand. Wij houden zicht op wat de oorzaken zijn van langer openstaande meldingen en of hier opvallende ontwikkelingen in zijn die om actie vragen.



## 2. Ontwikkeling van de in- en uitstroom van nieuwe meldingen en aanvragen vanaf januari 2019

In 2018 was het aantal nieuwe meldingen gemiddeld 357 per maand. In 2019 was het aantal nieuwe meldingen gemiddeld 446 per maand: een stijging van 25 % t.o.v. 2018. In de eerste 4 maanden van 2020 is het aantal nieuwe meldingen per maand gedaald naar gemiddeld 337. Zoals hierboven ook aangegeven, vermoeden wij dat deze daling – mede – het gevolg is van (maatregelen in verband met) het corona-virus.

Aantal nieuwe meldingen en aanvragen Wmo (vanaf januari 2019)		
	Aantal meldingen	Aantal aanvragen
Januari – Juni 2019	gemiddeld 437 per maand	gemiddeld 364 per maand
Juli 2019	480	451
Augustus 2019	435	393
September 2019	460	358
Oktober 2019	540	494
November 2019	432	389
December 2019	391	358
Januari 2020	458	364
Februari 2020	384	349
Maart 2020	313	313
April 2020 (t/m 29 april)	187	226
Aantal afgehandelde meldingen en aanvragen Wmo (vanaf januari 2019)		
	Aantal afgehandelde meldingen	Aantal afgehandelde aanvragen
Januari – Juni 2019	gemiddeld 455 per maand	Gemiddeld 363 per maand
Juli 2019	525	461
Augustus 2019	479	383
September 2019	428	351
Oktober 2019	616	491
November 2019	473	390
December 2019	430	360
Januari 2020	449	366
Februari 2020	425	362
Maart 2020	408	352
April 2020 (t/m 29 april)	279	215

### **3. De gevolgen van de corona-maatregelen voor de afhandeling van meldingen en aanvragen**

Nog steeds zorgt de corona-crisis voor veel onzekerheid. De maatregelen in verband met het coronavirus hebben ook gevolgen voor (de doorlooptijd van) het werk van de teams die de meldingen en aanvragen afhandelen.

Bij de uitvoering van ons werk volgen wij de richtlijnen van het RIVM. We hebben onze werkwijze aangepast en doen op dit moment geen huisbezoeken, maar doen na een melding het onderzoek telefonisch.

Hebben we met het telefonisch onderzoek nog niet voldoende informatie, maar is de melding zo urgent dat het stellen van een indicatie niet kan wachten, dan zoeken we een oplossing die recht doet aan de situatie van de inwoner op dit moment. In zo'n geval geven we een indicatie af met een herbeoordeling op kortere termijn (bv. over drie maanden of een half jaar).

Hebben we met het telefonisch onderzoek nog niet voldoende informatie en is de melding niet urgent, dan gaan we op huisbezoek nadat de beperkende maatregelen in verband met corona zijn opgeheven. In dat geval wordt de inwoner later geholpen dan gebruikelijk.

Ons doel is om meldingen van inwoners met een ondersteuningsvraag zo goed en snel mogelijk af te handelen. De ervaring met de aangepaste werkwijze laat tot nu toe zien dat de meeste meldingen telefonisch kunnen worden afgehandeld, zo nodig met de afspraak dat er – zodra het weer kan - nader onderzoek door middel van een huisbezoek volgt. Met de inwoners van wie we de melding op dit moment nog niet kunnen afhandelen, omdat er geen goed onderzoek gedaan kan worden, houden wij contact.

### **4. Voortgang van de kortetermijnmaatregelen**

#### ***De (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. Of we met de huidige bezetting de meldingen en aanvragen voldoende binnen de termijn kunnen blijven afhandelen, is afhankelijk van de ontwikkeling van het aantal meldingen. Omdat we nu zowel het aantal meldingen als de afhandeling daarvan goed monitoren, kunnen we problemen in de afhandeling bijtijds signaleren.



**Spoed: 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
Augustus 2019	14	3	17
September 2019	16	3	19
Oktober 2019	20	5	25
November 2019	13	2	15
December 2019	17	2	15
Januari 2020	9	3	12
Februari 2020	10	5	15
Maart 2020	13	3	16
April 2020 (t/m 29 april)	10	2	12

**Wachttijden bij aanbieders**

Wij willen zoveel mogelijk voorkomen dat ook bij de aanbieders te lange wachttijden ontstaan. Hierover zijn wij continu 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 – zoals wij ook in eerdere voortgangsrapportages meldden - voor bij huishoudelijke ondersteuning en bij hulpmiddelen. Over de situatie rond hulpmiddelen bent u separaat geïnformeerd middels de raadsinformatiebrief ‘*Stand van zaken omtrent Wmo Hulpmiddelen en faillissement Hulpmiddelencentrum*’ van 7 april jl. ([20200306337](#)).

In het toegangsproces, dus voordat een maatwerkvoorziening is toegekend, zien we ook dat bij derden sprake is van een langere wachttijden dan contractueel bepaald. Dit doet zich voor bij het medisch advies. Oorzaak is een landelijk tekort aan keuringsartsen. Wij zijn hierover met de aanbieder van medische adviezen in gesprek.

Ons zijn geen signalen bekend van knelpunten bij aanbieders die samenhangen met de wachttijden bij de gemeente.

### ***Klachten en bezwaren***

Met betrekking tot de afhandelingstermijn zijn in 2019 5 klachten en in 2020 geen klachten ingediend. Wij hebben ook geen bezwaren ontvangen met betrekking tot de afhandelingstermijn.

## **5. Voortgang van de langetermijnmaatregelen**

In de vorige voortgangsrapportage (2020/246284) hebben wij u geïnformeerd over de voortgang van de proeftuinen en procesoptimalisatie. Door de maatregelen om de coronacrisis het hoofd te bieden, zijn de proeftuinen nog niet afgerond.

De evaluevaluatie en een keuze voor het vervolg voor de proeftuin Hulp bij het Huishouden hebben nog niet kunnen plaatsvinden. Bij de proeftuin Begeleiding Ambulant zijn de aanmeldingen na half maart sterk teruggelopen. Onze aanbieders hebben op dit moment andere prioriteiten. Om die reden is de proeftuin Hulp bij het Huishouden *on hold* gezet en loopt de proeftuin Begeleiding Ambulant nog enkele maanden door. Op het moment dat er in de samenleving weer voldoende ruimte is – letterlijk en figuurlijk- en de maatregelen voldoende zijn versoepeld, zullen we de draad weer oppakken.

Zoals u hebt kunnen lezen in de rapportage van maart, bieden de voorlopige conclusies van de proeftuinen voldoende handvaten om samen met de betrokken partijen verder te werken aan versnelde onderzoeken voor eenvoudige meldingen, aan een grotere rol voor aanbieders en sociaal wijkteams en aan een toegang voor ondersteuningsvragen begeleiding in de wijk (met inzet van eigen mogelijkheden, netwerk, sociale basis, voorliggende voorzieningen en mogelijk in combinatie met aanvullende maatwerkvoorzieningen).

## **6. Vervolg**

We constateren dat het aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning ten opzichte van 2018 in 2019 flink is toegenomen (25%) en – vooralsnog - in de eerste maanden van 2020 een daling vertoont.

Wij verwachten dat we met de beschikbare middelen in 2020 voldoende medewerkers kunnen inzetten om de meldingen en aanvragen goed te kunnen afhandelen, maar dit is uiteraard afhankelijk van de verdere ontwikkeling van het aantal meldingen. Daarnaast maken we een voorbehoud met betrekking tot de mogelijke impact van de corona-crisis op ons werk, die nu nog niet te voorspellen is. Naast alle inzet die gepleegd wordt om de crisis in zo goed mogelijke banen te leiden, houden wij de ontwikkeling van de wachttijden goed in beeld om zo nodig onze inzet aan te passen.





Bij de uitvoering van de proeftuinen en procesoptimalisatie, lopen we – als gevolg van de coronamaatregelen – helaas deels enige vertraging op. Waar de situatie het toelaat, gaan we door met de uitvoering en werken we zoveel mogelijk verder aan het optimaliseren van het proces en de toegang.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester