



Onderwerp Toenemend aantal Wmo-meldingen met langere afhandelingsduur		
Nummer	2021/542183	Datum college 12 oktober 2021
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.	
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen	
Afdeling	Maatschappelijke ondersteuning	
Auteur	J.M. Tijn	
Telefoonnummer	023-5114473	
Email	mtijn@haarlem.nl	
Bestemd voor:	Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter kennisname naar de commissie Samenleving. Behoort bij het onderwerp <i>Wmo-meldingen en afhandelingstermijnen</i> waarover de commissie periodiek wordt geïnformeerd, de laatste keer in mei jl. (2021/267301).	
Bijlagen	-	
<p>Met deze raadsinformatiebrief informeren wij de raad – eerder dan gepland - over de actuele ontwikkeling van de afhandelingstermijnen van Wmo-meldingen. Daar is aanleiding toe omdat wij helaas het aantal Wmo-meldingen waarvan de afhandeling langer dan de wettelijke termijn duurt sinds de zomer weer zien toenemen.</p> <p>In 2019 en 2020 was er sprake van veel meldingen van ondersteuningsvragen waarvan de afhandelingstermijn te lang duurde (langer dan de wettelijke termijn). Er zijn toen maatregelen genomen, waaronder aanpassingen van het proces en tijdelijke extra inzet van personeel. Daarmee is toen het aantal dossiers dat buiten de wettelijke termijn kwam, teruggebracht tot een stabiel en aanvaardbaar aantal eind 2020.</p> <p>Helaas zien we de laatste maanden het aantal dossiers dat buiten de termijn valt weer oplopen: van zo'n 64 in april tot 121 in september. De tabel op de volgende pagina toont over 2021 <u>per maand</u>:</p> <ol style="list-style-type: none">1. het aantal nieuwe meldingen2. het aantal afgehandelde meldingen3. de gemiddelde afhandelingsduur van de meldingen4. het aantal meldingen dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld5. het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn is afgehandeld		

Maand	NIEUWE meldingen	AFGEHANDELDE meldingen	GEMIDDELDE afhandelingsduur	BINNEN termijn	BUITEN termijn	% aantal BUITEN termijn
jan 2021	305	356	32	249	107	30%
feb 2021	276	286	30	221	65	22%
maart 2021	380	352	29	272	80	22%
april 2021	329	328	27	264	64	20%
mei 2021	311	265	33	201	64	24%
juni 2021	410	303	31	227	76	25%
juli 2021	359	348	36	239	109	31%
aug 2021	304	265	39	170	95	36%
sept 2021	350	341	40	207	134	39%
GEMIDDELD per maand	336	316	33	228	88	28%

Nieuwe meldingen

De instroom van nieuwe meldingen fluctueert van 276 tot 410 per maand: gemiddeld zijn dit 336 meldingen per maand. Een opvallende uitschieter is het aantal van 410 in juni. Een mogelijke verklaring is de versoepeling van de coronamaatregelen.

Ten opzichte van de afgelopen jaren is de instroom van nieuwe meldingen dit jaar lager: in 2021 (t/m september) gemiddeld 336 per maand, in 2019 was dit gemiddeld 447 en in 2020 gemiddeld 356 per maand.

Afgehandelde meldingen

Het aantal meldingen dat wordt afgehandeld ligt op gemiddeld 316 per maand. We zien dat dit aantal in augustus opvallend lager dan gemiddeld was, nl. 265. Mogelijk hangt dit – mede - samen met de vakantieperiode.

Afgehandelde meldingen buiten de wettelijke termijn

Tot april daalde het aandeel afgehandelde meldingen dat buiten de wettelijke termijn viel: dat aandeel lag toen op 20%. Sindsdien neemt het aandeel meldingen dat buiten de wettelijke termijn valt weer toe: op dit moment is dat 39%.



Oorzaken

Als belangrijkste oorzaken van de huidige aantallen buiten de termijn zien wij:

- 1) De krappe arbeidsmarkt: In de afgelopen periode is helaas een aantal ervaren Wmo-casemanagers uitgestroomd. Daarnaast zijn wij, op het moment dat het aantal meldingen oploopt, voor de afhandeling daarvan aangewezen op de inzet van tijdelijke personeel. Op de huidige arbeidsmarkt is het lastig om geschikt en snel inzetbaar (tijdelijk) personeel te vinden, waardoor het langer duurt om het medewerkersbestand op peil te hebben.
- 2) Een reorganisatie en verhuizing van het servicecentrum bij de huidige leverancier van hulpmiddelen, de firma Kersten: Er is daardoor sprake van minder goede bereikbaarheid. Dit leidt tot extra telefoontjes van onze medewerkers met de leverancier en van inwoners met de gemeente. Voor onze medewerkers levert dat extra werk op en langere afhandelingstermijnen. Daarnaast heeft de reorganisatie bij de firma Kersten geleid tot oplopende wachttijden bij hun eigen dienstverlening, waaronder de rijvaardigheidstoets die nodig is voor de toekenning van een scootmobiel. Ook dit leidt in de voorkomende gevallen tot een langere afhandelingstermijn.
- 3) Een reorganisatie van de partij die voor ons het medisch onderzoek en advisering doet (fusie van Oreon met Argonaut) en het structurele tekort aan keuringsartsen. Dit laatste is een probleem dat zich reeds langere tijd voordoet en niet eenvoudig opgelost kan worden. We zijn kritisch in de afweging of een medisch advies echt nodig is voor de beoordeling van een ondersteuningsvraag en streven ernaar om het aantal aanvragen voor dergelijk advies zoveel mogelijk te beperken.

Maatregelen

In verband met de oplopende afhandelingstermijnen hebben we de volgende maatregelen genomen:

1. We zetten extra medewerkers in (op dit moment 7) middels inhuur van tijdelijke krachten.
2. We streven ernaar het aantal aanvragen voor medisch advies zoveel mogelijk te beperken.
3. We blijven monitoren en in gesprek met de medewerkers over de mogelijkheden om het onderzoeksproces te versnellen.

Wachttijden bij aanbieders

Niet (alleen) direct van invloed op onze eigen afhandelingstermijnen, maar (ook) op wachttijden voor dienstverlening door aanbieders zijn de volgende ontwikkelingen bij die aanbieders:

- 1) De eerder genoemde reorganisatie en verhuizing bij de firma Kersten heeft geleid tot achterstanden waarover we de aanbieder hebben aangesproken. We zien inmiddels een verbetering optreden in service en levertijden. Over het vervolg en verdere verbetering onderhouden we nauw contact met hen. Voor sommige hulpmiddelen, of onderdelen van hulpmiddelen, blijft de levertijd helaas vertraagd als gevolg van de wereldwijd verminderde beschikbaarheid van materialen, grondstoffen (staal, aluminium) en componenten zoals elektronica en chips.
- 2) Door een groeiend personeelstekort in de zorg hebben aanbieders van hulp in het huishouden moeite om direct hulp in te zetten. We houden in overleg met hen bij welke aanbieders ruimte hebben in de planning en waar deze vol zit. Op die manier proberen we het ontstaan van wachttijden zoveel mogelijk te voorkomen. We zien echter dat het steeds lastiger wordt voor zorgaanbieders om voldoende personeel aan zich te binden om in de groeiende vraag te voorzien. Aanbieders hebben daarbij aangegeven dat publiekscampagnes om personeel te werven op dit moment nauwelijks nieuw personeel opleveren.

Tot slot

We benadrukken ook nu weer dat – daar waar sprake is van een melding met meerdere ondersteuningsvragen - waar mogelijk, 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 onze spoedprocedure versneld ondersteuning toegekend en ingezet.

Eind november ontvangt u van ons de periodieke, uitgebreidere rapportage over de Wmo-meldingen en afhandelingstermijnen.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,