



| | |
|--|---|
| Onderwerp Wmo-meldingen en afhandelingstermijnen november 2021 | |
| Nummer | 2021/576221 |
| Portefeuillehouder | Meijs, M.-Th. |
| Programma/beleidsveld | 2.1 Voorzieningen volwassenen |
| Afdeling | MO |
| Auteur | Tijl, J.M. |
| Telefoonnummer | 023-5114473 |
| Email | mtijl@haarlem.nl |
| Kernboodschap | <p>Met deze nota informeert het college – in vervolg op de eerdere raadsinformatiebrieven over dit onderwerp - de raad over:</p> <ol style="list-style-type: none">de ontwikkeling van de nieuwe meldingen voor Wmo-ondersteuning,de termijnen van afhandeling (aantallen en binnen en buiten de wettelijke termijn),de oorzaken van langer durende afhandelingstermijnen (langer dan drie maanden),de wachttijden bij de aanbieders; ende genomen maatregelen. <p>De instroom van nieuwe meldingen fluctueert en is dit jaar lager dan in de voorgaande jaren. Het aantal meldingen met een afhandelingsduur langer dan de wettelijke termijn nam vanaf de zomer helaas toe. Er zijn gerichte maatregelen genomen en het aantal meldingen met een te lange afhandelingsduur is in de afgelopen maand afgenomen. Met de genoemde maatregelen blijft de inzet erop gericht om deze afname verder door te zetten.</p> |
| Behandelvoorstel voor commissie | Conform eerdere afspraken stuurt het college deze informatienota twee maal per jaar 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 oktober jl. (2021/0542183) . |
| Besluit College d.d. 16 november 2021 | <ol style="list-style-type: none">Het college stelt de informatienota aan de commissie vast. <p>de secretaris, de burgemeester,</p> |

1. Inleiding

Met deze nota informeert het college – in vervolg op de eerdere raadsinformatiebrieven over dit onderwerp - de raad over de actuele ontwikkeling van de meldingen en afhandelingstermijnen van Wmo-aanvragen.

In 2019 en 2020 heeft het college de raad in eerste instantie maandelijks en later driemaandelijks geïnformeerd over de ontwikkeling van de wachttijden bij Wmo-meldingen. Aanleiding daarvoor was de constatering, eind 2018, dat de afhandelingstermijn van meldingen in veel gevallen te hoog opliep. Het college heeft toen maatregelen genomen en daarmee de lange wachttijden en de mate waarin deze zich voordeden, teruggedrongen.

Begin dit jaar is met de commissie samenleving afgesproken dat het college de rapportage aan de raad terugbrengt naar twee maal per jaar, tenzij zich ontwikkelingen voordoen die reden zijn om de raad tussentijds te informeren. Dat laatste heeft het college vorige maand gedaan met een Raadsinformatiebrief ([2021/0542183](#)). Dit omdat het aantal dossiers dat buiten de wettelijke termijn werd afgehandeld, sinds de zomer opliep. In de afgelopen maand nam dit aantal af.

Deze Informatienota informeert over

- a. de ontwikkeling van de nieuwe meldingen voor Wmo-ondersteuning,
- b. de termijnen van afhandeling (aantallen en %% binnen en buiten de wettelijke termijn),
- c. de oorzaken van langer durende afhandelingstermijnen (langer dan drie maanden),
- d. de wachttijden bij de aanbieders; en
- e. de genomen maatregelen.



2. Kernboodschap

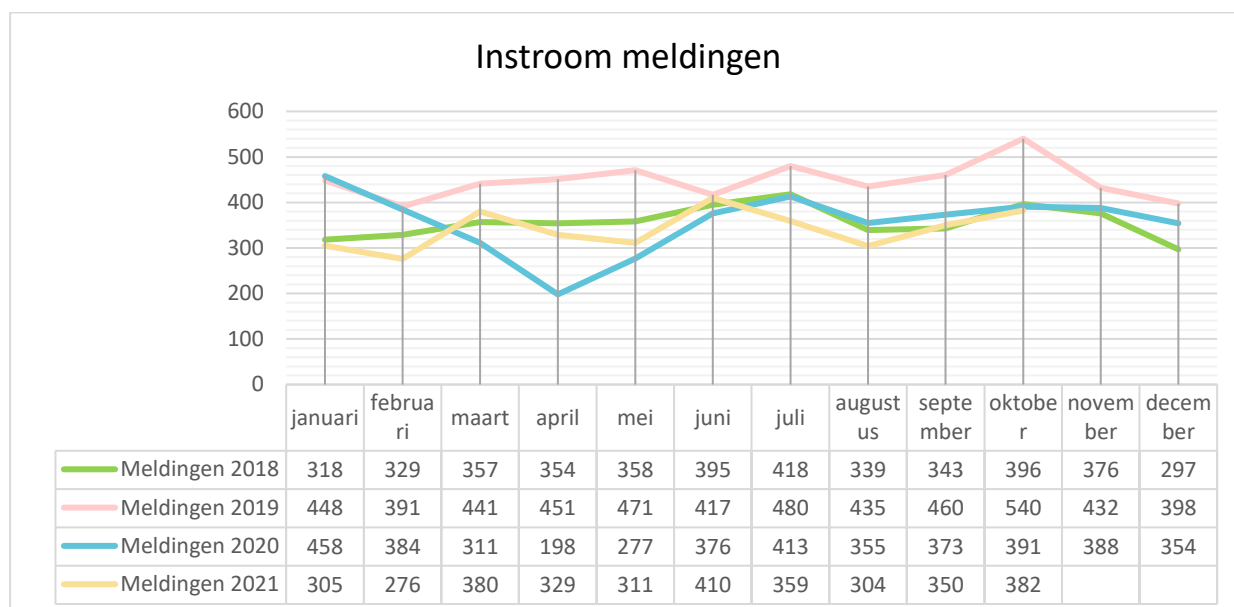
a. Instroom van nieuwe meldingen voor Wmo-ondersteuning

De onderstaande grafiek geeft de instroom van meldingen weer vanaf 2018 tot nu.

In 2019 was sprake van een toename van meldingen, mede als gevolg van de invoering van het abonnementstarief.

In de periode maart – mei 2020, het begin van de coronacrisis, was er sprake van een verdere daling van instroom. In de loop van 2020 kwam de instroom weer rond het oude niveau.

Ook dit jaar is de (gemiddelde) instroom van meldingen lager dan in de voorgaande jaren (m.u.v. het begin van de coronacrisis).



b. Termijnen van afhandeling (aantallen en %% binnen en buiten de wettelijke termijn)

De onderstaande tabel toont over 2021 per maand:

1. het aantal nieuwe meldingen
2. het aantal afgehandelde meldingen
3. de gemiddelde afhandelingsduur van de meldingen in dagen
4. het aantal meldingen dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld
5. het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn is afgehandeld
6. het percentage afgehandelde meldingen buiten de wettelijke termijn

| Maand | Nieuwe meldingen | Afgehandelde meldingen | Gemiddelde afhandelingsduur in dagen | Binnen termijn afgehandeld | Buiten termijn afgehandeld | %% afgehandeld buiten de termijn |
|----------------------------|-------------------------|-------------------------------|---|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| januari 2021 | 305 | 356 | 32 | 249 | 107 | 30% |
| februari 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% |
| augustus 2021 | 304 | 265 | 39 | 170 | 95 | 36% |
| september 2021 | 350 | 341 | 40 | 207 | 134 | 39% |
| oktober 2021 | 382 | 352 | 40 | 230 | 122 | 35% |
| GEMIDDELD PER MAAND | 341 | 320 | 38 | 228 | 92 | 28 |

Nieuwe meldingen

De instroom van nieuwe meldingen fluctueert in 2021 van 276 tot 410 per maand: gemiddeld zijn dit 341 meldingen per maand. Er zijn twee maanden – juni en oktober – waarin het aantal meldingen beduidend hoger was dan gemiddeld. Een verklaring voor het hoge aantal in juni is mogelijk de versoepeling van de coronamaatregelen. Het hogere aantal in oktober past in de jaarlijkse trend van de afgelopen jaren.

Ten opzichte van voorgaande jaren is de instroom van nieuwe meldingen dit jaar lager: in 2021 is dit tot nog toe gemiddeld 341 per maand. In 2019 was dit gemiddeld 447 en in 2020 gemiddeld 356 per maand.



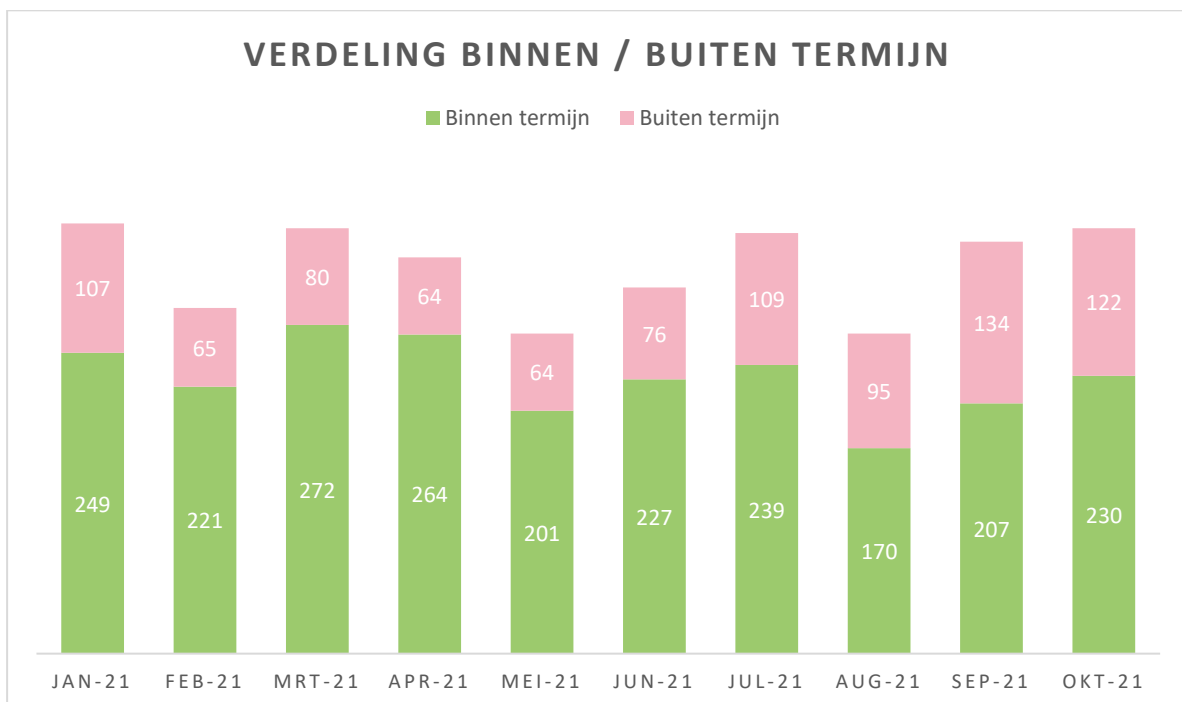
Afgehandelde meldingen

Het aantal meldingen dat wordt afgehandeld ligt dit jaar op gemiddeld 320 per maand. Dit aantal was in augustus opvallend lager dan gemiddeld, nl. 265. Dit hing – 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% van het totaal aantal afgehandelde meldingen. Daarna nam het aandeel meldingen dat buiten de wettelijke termijn viel weer toe. In oktober nam het aandeel meldingen waarvan de afhandelingstermijn buiten de wettelijke termijn viel, weer wat af t.o.v. de voorgaande maanden en was dat aandeel 35%.

Onderstaande diagram toont het aantal afgehandelde meldingen binnen de wettelijke termijn en buiten de wettelijke termijn.



Aard van de meldingen met een langere afhandelingstermijn

Een langere afhandeling dan de wettelijke termijn komt met name voor bij meldingen voor voorzieningen op het gebied van wonen, vervoer en huishoudelijke ondersteuning. Deze ondersteuningsvragen worden voor een deel complexer.

Eenvoudige hulpvragen op het gebied van huishoudelijke ondersteuning worden snel afgehandeld en hulpvragen op het gebied van ambulante begeleiding worden sinds februari dit jaar opgepakt door de Sociaal Wijkteams, waar direct bij melding ondersteuning kan worden ingezet.

Overigens is het niet zo dat bij meldingen die langer wachten op de definitieve afhandeling, geen ondersteuning wordt ingezet. Daar waar sprake is van een melding met meerdere ondersteuningsvragen wordt, waar mogelijk, ondersteuning al wel deels 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. In situaties waarin sprake is van een urgente ondersteuningsvraag die niet kan wachten, wordt middels de spoedprocedure versneld ondersteuning toegekend en ingezet.

c. Oorzaken van langer durende afhandelingstermijnen (langer dan drie maanden)

Er zijn verschillende oorzaken waardoor de afhandeling van een melding langer duurt. Oorzaken die zich nu vooral voordoen en ook zijn vermeld in de Raadsinformatiebrief van vorige maand ([2021/0542183](#)) zijn:

- 1) Een onderbezetting van het team casemanagers als gevolg van de krappe arbeidsmarkt: In de afgelopen periode is helaas een aantal ervaren Wmo-casemanagers uitgestroomd. Daarnaast is de afdeling, 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 krijgen.
- 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 de medewerkers met de leverancier en van inwoners met de gemeente. Voor de medewerkers levert dat extra werk op en langere afhandelingstermijnen. Daarnaast heeft de reorganisatie bij de firma Kersten geleid tot olopende 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. Er wordt kritisch afgewogen of een medisch advies echt nodig is voor de beoordeling van een ondersteuningsvraag en het aantal aanvragen voor dergelijk advies wordt zoveel mogelijk beperkt.

Andere oorzaken die zich - in mindere mate – voordoen, zijn:

- wachttijden bij derden voor het opleveren van een bouwkundig advies of een offerte van een aannemer
- door bijvoorbeeld een ziekenhuisopname of vakantie kan een cliënt pas later worden gesproken
- het aanleveren van (extra) informatie door een cliënt vraagt meer tijd of
- het onderzoek door de casemanager kost meer tijd door de complexiteit van een situatie

Op dit moment zijn er 491 openstaande (nog niet afgehandelde) meldingen. Daarvan zijn er 48 die meer dan 3 maanden open staan.

d. Wachttijden bij aanbieders

Niet (alleen) direct van invloed op de afhandelingstermijnen bij de afdeling Maatschappelijke ondersteuning, 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 de aanbieder is aangesproken. Inmiddels is een verbetering opgetreden in service en levertijden. Over het vervolg en verdere verbetering wordt nauw contact onderhouden met de firma. 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. In overleg met de aanbieders wordt steeds gekeken bij wie van hen er nog ruimte is in de planning en waar deze vol zit. Op die manier wordt geprobeerd om het ontstaan van wachttijden zoveel mogelijk te voorkomen. Het wordt echter steeds lastiger 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.

e. Maatregelen

Om het aantal meldingen met een te lange afhandelingstermijn terug te dringen, zijn de volgende maatregelen genomen:

1. Er worden extra medewerkers ingezet (op dit moment 8) middels inhuur van tijdelijke krachten.
2. Er wordt naar gestreefd om het aantal aanvragen voor medisch advies zoveel mogelijk te beperken.
3. De ontwikkeling van de meldingen en afhandelingstermijnen wordt continu gemonitord en met de medewerkers besproken, waarbij dan ook wordt gekeken welke mogelijkheden er zijn om het onderzoeksproces te versnellen.

Zoals ook eerder genoemd: daar waar sprake is van een melding met meerdere ondersteuningsvragen wordt, waar mogelijk, ondersteuning al wel deels 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.

3. Vervolg

Helaas is het aantal meldingen met een te lange afhandelingstermijn in de afgelopen maanden opgelopen. Deze ontwikkeling lijkt zich nu te keren en de inzet is erop gericht om deze afname door te zetten. Er zal echter altijd sprake zijn van meldingen die buiten de wettelijke afhandelingstermijn vallen.

Het college blijft de trend monitoren en rapporteert daarover opnieuw over een kwartaal (in plaats van over het eerder afgesproken half jaar). Mochten de ontwikkelingen daartoe aanleiding geven, dan wordt er eerder gerapporteerd.