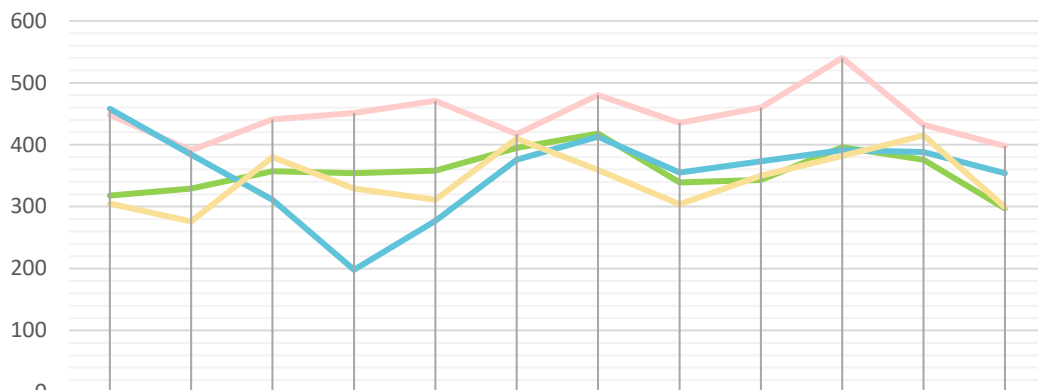




Onderwerp Wmo-meldingen en afhandelingstermijnen februari 2022		
Nummer	2022/133483	Datum college 15 februari 2022
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.	
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen	
Afdeling	MO	
Auteur	J.M. Tijn	
Telefoonnummer	023-5114473	
Email	mtijn@haarlem.nl	
Bestemd voor:	Het 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 november jl. (2021/576221).	
Bijlagen	-	
<p>Met deze raadsinformatiebrief informeert het college de raad over de actuele ontwikkeling van de afhandelingstermijnen van Wmo-meldingen. De aanleiding hiervoor is dat in de tweede helft van 2021 helaas het aantal Wmo-meldingen met een langere afhandelingsduur dan de wettelijke termijn toenam. Inmiddels neemt het aantal meldingen met een langere afhandelingsduur weer af.</p> <p>In deze brief komen achtereenvolgend aan de orde: de ontwikkeling van a) de meldingen en b) de afhandelingstermijnen, c) de oorzaken van de langere afhandelingstermijnen en d) de maatregelen die het college neemt om de afhandeling te versnellen.</p> <p>a. Instroom van nieuwe meldingen voor Wmo-ondersteuning</p> <p>De grafiek op de volgende pagina 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 lagere instroom. In de loop van 2020 kwam de instroom weer rond het oude niveau (van 2018) en ook in 2021 bleef de instroom van meldingen rond dat niveau schommelen.</p> <p>De instroom van nieuwe meldingen fluctueerde in 2021 van 276 tot 415 per maand: gemiddeld waren dit 341 meldingen per maand. Ten opzichte van de voorgaande jaren was de instroom van nieuwe meldingen in 2021 lager: gemiddeld 343 per maand. In 2019 was dit gemiddeld 447 en in 2020 gemiddeld 356 per maand.</p>		

Instroom meldingen



	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Meldingen 2018	318	329	357	354	358	395	418	339	343	396	376	297
Meldingen 2019	448	391	441	451	471	417	480	435	460	540	432	398
Meldingen 2020	458	384	311	198	277	376	413	355	373	391	388	354
Meldingen 2021	305	276	380	329	311	410	359	304	350	382	415	299
Meldingen 2022	310											

b. Afhandelingstermijnen

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.

Helaas nam in de tweede helft van 2021 het aantal Wmo-meldingen met een langere afhandelingsduur dan de wettelijke termijn toe. Het aantal neemt nu weer af (januari 2022). De tabel op de volgende pagina toont over 2021 en 2022 per maand:

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



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%
november 2021	415	385	41	243	142	37%
december 2021	299	342	47	177	165	48%
januari 2022	310	291	49	154	137	47%
GEMIDDELD PER MAAND	341	324	36	220	105	32%

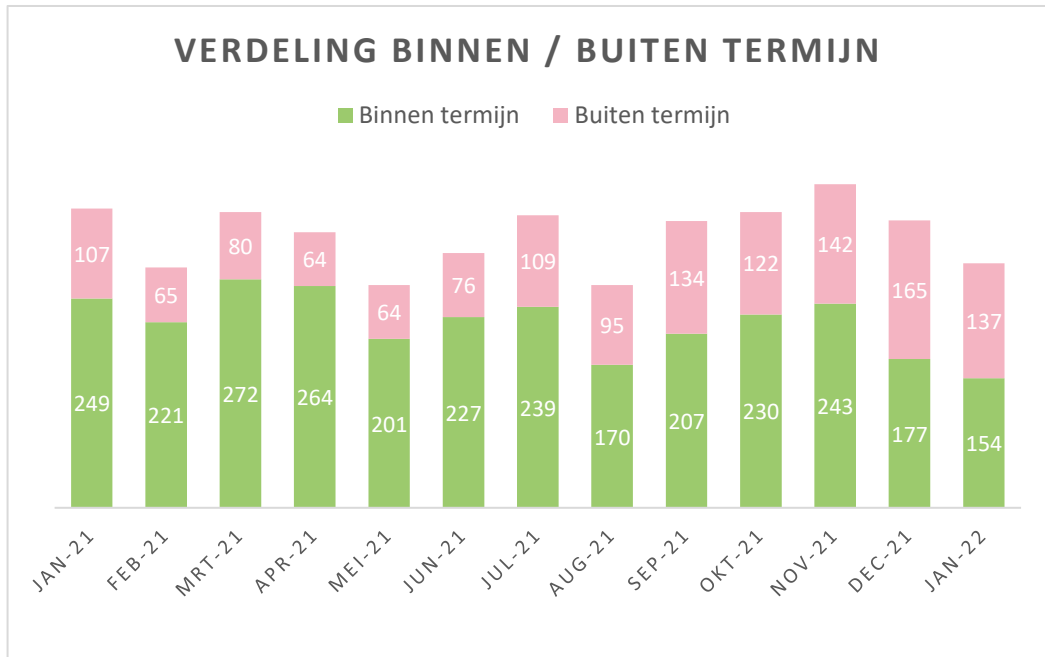
Afgehandelde meldingen

Het aantal meldingen dat werd afgehandeld lag in 2021 op gemiddeld 327 per maand. De opvallend lagere aantallen dan gemiddeld – in mei en augustus en in januari 2022 - hangen mogelijk mede samen met de vakantieperiode.

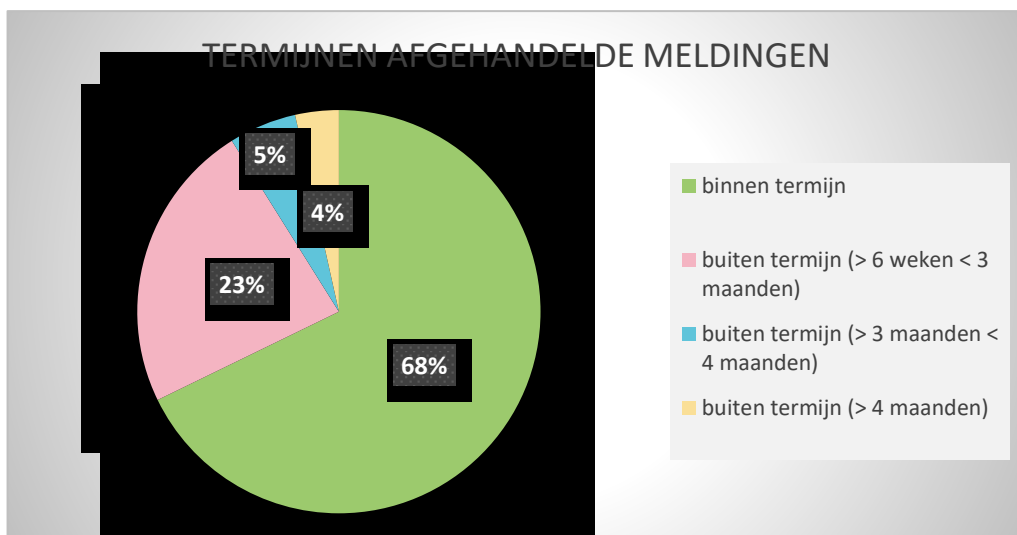
Afgehandelde meldingen buiten de wettelijke termijn

Tot mei vorig jaar daalde het aantal afgehandelde meldingen dat buiten de wettelijke termijn viel. In de tweede helft van 2021 nam dat aantal helaas toe, maar we zien nu weer een afname.

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



Onderstaande grafiek toont een nadere verdeling van de afhandelingstermijnen:





Aard van de meldingen met een langere afhandelingstermijn

Een langere afhandelingstermijn komt met name voor bij meldingen voor voorzieningen op het gebied van wonen, vervoer en huishoudelijke ondersteuning.

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, zijn:

- 1) De ondersteuningsvragen worden voor een deel complexer door ontwikkelingen zoals het langer zelfstandig thuis wonen en extramuralisering. Er is vaker sprake van een samenloop of opeenvolging van nodige voorzieningen en er is meer afstemming nodig met andere partijen zoals bijvoorbeeld het sociaal wijkteam. Daarnaast neemt verhoudingsgewijs het aandeel van complexere ondersteuningsvragen bij de meldingen toe, doordat eenvoudiger vragen worden opgepakt door of verwezen naar algemene, voorliggende voorzieningen.
- 2) Een onderbezetting van het team casemanagers als gevolg van de krappe arbeidsmarkt: Vorig jaar 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.

3) Een reorganisatie van de partij die het medisch onderzoek en advies doet en het structurele tekort aan keuringsartsen. Dit laatste is een probleem dat zich reeds langere tijd voordoet en niet eenvoudig opgelost kan worden.

Omdat de wachttijden bleven oplopen is een verbetertraject ingezet, afspraken over het inplannen van de onderzoeken zijn aangescherpt en er is maandelijks contact over de voortgang van het verbetertraject. Eind 2021 is een contractuele boete opgelegd. Daarnaast wordt door de casemanagers bij de gemeente steeds 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 of
- het aanleveren van (extra) informatie door een cliënt vraagt meer tijd.

Wachttijden bij aanbieders

Niet alleen van invloed op de afhandelingstermijnen bij de gemeente, maar ook op de wachttijden voor dienstverlening door aanbieders, zijn de volgende ontwikkelingen bij die aanbieders:

- 1) Een reorganisatie bij de huidige leverancier van hulpmiddelen, de firma Kersten, heeft geleid tot onder meer oplopende wachttijden bij hun eigen dienstverlening, waaronder de rijvaardigheidstoets die nodig is voor de toekenning van een scootmobiel. De leverancier pakt de rijvaardigheidsonderzoeken met voorrang op, zodat de doorlooptijd bij de gemeente niet oploopt. 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.



d. 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. Met de aanbieder van medisch advies is een verbetertraject ingezet.
4. 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.

e. Vervolg

Het aantal meldingen met een te lange afhandelingstermijn is in de tweede helft van 2021 helaas opgelopen, maar deze ontwikkeling lijkt zich nu te keren. Voorafgaand aan de commissievergadering van 3 maart wordt de commissie, aanvullend op deze brief, geïnformeerd over de dan actuele stand van zaken (inclusief de cijfers over februari). Alle inzet is erop gericht om de 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. Mochten de ontwikkelingen daartoe aanleiding geven, dan wordt er eerder aan u gerapporteerd.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,