

Onderwerp Informatienota Voortgang langere termijn maatregelen wachttijden Wmo	
Nummer	2019/447112
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen
Afdeling	MO
Auteur	Tijl, M.
Telefoonnummer	023-5114473
Email	mtijl@haarlem.nl
Kernboodschap	In het najaar van 2018 bleek dat de wachttijden, die waren ontstaan bij de afhandeling van aanvragen voor Wmo-ondersteuning, niet zonder extra maatregelen konden worden weggewerkt. Er is toen een aantal korte en langere termijn maatregelen ingezet, gericht op het wegwerken van achterstanden en het voorkomen van het opnieuw oplopen van wachttijden. Deze Informatienota beschrijft de uitkomsten en stand van zaken van de langere termijn maatregelen: een onderzoek naar de ontwikkeling van Wmo-ondersteuningsvragen, een procesoptimalisatie en proeftuinen met aanbieders. De uitkomsten van het onderzoek bevestigen de eerdere veronderstelling dat de vraag naar Wmo-ondersteuning en daarmee de meldingen bij de gemeente in de komende jaren blijft toenemen. De gemeente bereidt zich daar op voor met de (blijvende) inzet van maatregelen, waaronder een procesoptimalisatie en proeftuinen met aanbieders. Met de optimalisatie van de processen bij melding en aanvraag verbeteren en versnellen die processen. In de proeftuinen onderzoekt de gemeente samen met aanbieders hoe de toegang tot ondersteuning met hun betrokkenheid kan verbeteren, versnellen en meer wijkgericht georganiseerd kan worden.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt deze Informatienota ter bespreking naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	Onderwerp <i>Raadsinformatiebrief Voortgangsrapportage wachttijden Wmo mei 2019</i> (2019/402254) in de commissie Samenleving van 6 juni 2019
Besluit College d.d. 11 juni 2019	1. het college stelt de informatienota aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,

1. Inleiding

In het najaar van 2018 bleek dat de wachttijden, die waren ontstaan bij de afhandeling van aanvragen voor Wmo-ondersteuning, niet zonder extra maatregelen konden worden weggewerkt. Er is toen een aantal korte en langere termijn maatregelen getroffen gericht op het wegwerken van achterstanden en het voorkomen van het opnieuw oplopen van wachttijden.

Over de voortgang van de korte termijn maatregelen is de raad sindsdien maandelijks geïnformeerd middels Raadsinformatiebrieven. Deze Informatienota beschrijft de uitkomsten en stand van zaken van de langere termijn maatregelen: een extern onderzoek naar de ontwikkeling van de vraag naar Wmo-ondersteuning, een procesoptimalisatie en proeftuinen die samen met aanbieders worden uitgevoerd.

2. Kernboodschap

2a. Uitkomsten van het onderzoek 'Zicht op de ontwikkeling van Wmo-meldingen' door bureau HHM

Om voorbereid te zijn op het groeiend aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning in de komende jaren en om op tijd maatregelen te kunnen nemen om het opnieuw ontstaan van wachttijden te voorkomen, is aan bureau HHM opdracht gegeven onderzoek te doen naar:

- de ontwikkelingen die van invloed zijn op toe- of afname van het aantal meldingen,
- de manier waarop en mate waarin deze ontwikkelingen zich in Haarlem en Zandvoort (zullen gaan) manifesteren en
- de mogelijke consequenties van deze ontwikkelingen voor het aantal en type ondersteuningsvragen zodat de gemeenten daar in uitvoering en beleid beter op kunnen anticiperen.

Bij de uitvoering van dit onderzoek is door HHM dataonderzoek verricht, zijn Wmo-dossiers geanalyseerd, hebben er interviews plaatsgevonden met aanbieders van Wmo-voorzieningen en zijn er bijeenkomsten georganiseerd om uitkomsten van voorgaande te toetsen met aanbieders en casemanagers van de gemeente. De uitkomsten van het onderzoek bieden zicht op het aantal te verwachten meldingen in 2019, 2021 en 2023 en op de ontwikkelingen die van invloed zijn op de aantallen meldingen. (zie ook bijlage: HHM-rapport *Zicht op de ontwikkeling van Wmo-meldingen*)

Prognose: het aantal Wmo-meldingen blijft in de komende jaren toenemen

Het onderzoek bevestigt de eerdere veronderstelling dat de vraag naar Wmo-ondersteuning en daarmee de meldingen bij de gemeente in de komende jaren – zij het naar verwachting in iets mindere mate dan in de afgelopen jaren - blijven toenemen.



Tabel 1: De verwachte ontwikkeling van het aantal Wmo-meldingen (Haarlem en Zandvoort)

verwacht aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning (gemeenten Haarlem en Zandvoort)	
2016 (vanaf juli)	1.586 (geëxtrapoleerd naar hele jaar = 3.172)
2017	3.982
2018	4.731
2019	5.180 – 5.520
2021	6.050 – 7.080 (+ 16% / + 28% t.o.v. 2019)
2023	6.940 – 8.630 (+ 34% / + 56% t.o.v. 2019)

Voor Haarlem betekent dit:

- Voor 2019 wordt op basis van het onderzoek het aantal Wmo-meldingen voor Haarlem ingeschat tussen de 4.700 en 5.020 meldingen.
- Voor 2021 komt de schatting uit tussen de 5.500 en 6.450 meldingen: een groei van 17% - 28% ten opzichte van 2019.
- Voor 2023 komt de schatting uit tussen 6.330 en 7.880 meldingen: een groei van 35% - 57% ten opzichte van 2019.

Ontwikkelingen die van invloed zijn op toe- of afname van het aantal meldingen

De prognoses zijn gebaseerd op de bevolkingsontwikkeling en de trend in meldingen en toekenningen over de afgelopen jaren en op andere ontwikkelingen die van invloed zijn op de vraag naar de Wmo-voorzieningen. Deze laatstgenoemde ontwikkelingen beschrijven wij hieronder.

Langer zelfstandig thuis wonen, extramuralisering en ambulantisering

Beleid dat is gericht op langer of weer zelfstandig thuis wonen, extramuralisering en ambulantisering leidt ertoe dat kwetsbare mensen minder snel worden opgenomen in verpleeghuizen of instellingen voor gehandicaptenzorg of geestelijke gezondheidszorg (ggz). Of dat zij deze instelling (eerder) verlaten. Hierdoor zullen meer kwetsbare mensen zelfstandig gaan of blijven wonen. Deze mensen hebben daar ondersteuning bij nodig, wat voor deze doelgroepen in de komende jaren gaat leiden tot een toename van vraag naar onder meer huishoudelijke ondersteuning, vervoer en ambulante begeleiding of van een verschuiving van beschermd wonen naar ambulante begeleiding.

Openstelling van de Wlz voor de ggz-doelgroep

De openstelling van de Wlz (Wet langdurige zorg) voor de ggz-doelgroep daarentegen kan ertoe leiden dat kwetsbare inwoners die nu nog een beroep doen op Beschermd wonen, in de toekomst meer gebruik kunnen gaan maken van zorg in het kader van de Wlz, wat de vraag naar bijvoorbeeld ambulante ondersteuning en Beschermd wonen zal doen afnemen. Om de ondersteuningsbehoefte van cliënten te bepalen, zal waarschijnlijk in eerste instantie juist een extra inzet van de gemeente worden gevraagd.

Doordecentralisatie van Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang

Naar verwachting vindt in 2021 een doordecentralisatie plaats van Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang, wat betekent dat taken op dit gebied verschuiven van centrumgemeenten, zoals Haarlem is, naar regiogemeenten. Dit zal voor de doelgroep afkomstig uit regiogemeenten leiden tot een afname van de meldingen voor Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang in Haarlem.

Kanteling van maatwerkvoorzieningen naar algemene voorzieningen

Een ontwikkeling die naar verwachting leidt tot een afname in vraag naar de lichtere vormen van de maatwerkvoorziening dagbesteding is de kanteling daarvan naar algemene voorzieningen.

Vroegsignalering

Vroegsignalering en passende verwijzing door inzet van bijvoorbeeld het Sociaal Wijkteam kan leiden tot zowel een toename als een afname van meldingen voor ondersteuning. Een toename, doordat ondersteuningsvragen meer en eerder herkend worden. Een afname doordat - waar mogelijk - wordt verwezen naar ondersteuning in bijvoorbeeld de sociale basis.

Abonnementstarief

De invoering van het abonnementstarief leidt naar verwachting tot een toename van vraag naar onder meer huishoudelijke ondersteuning en ambulante begeleiding.

Vraagverlegenheid

Ouderen bijvoorbeeld kunnen moeite hebben met het accepteren van hun eigen beperkingen, waardoor zij – op het moment dat zij eenmaal een melding doen - niet direct alle nodige ondersteuning vragen, maar beginnen met simpele ondersteuning en pas later willen of durven vragen om intensievere ondersteuning. Hierdoor wordt in een individuele situatie niet één maar meerdere keren een melding gedaan.

Wachlijsten bij FACT-teams en verpleeghuizen

Mensen die ondersteuning nodig hebben van een FACT-team¹ (ggz) of in aanmerking komen voor opname in een verpleeghuis, worden meer en meer geconfronteerd met een wachtlijst daarvoor, waardoor zij noodgedwongen – bij wijze van een soort ‘tussenoplossing’ – een beroep moeten doen op de Wmo voor tijdelijke ondersteuning. Dit leidt tot een toename van meldingen voor ambulante begeleiding en woningaanpassingen voor deze doelgroepen.

¹ FACT staat voor *flexible assertive community treatment*. Een FACT-team biedt begeleiding, behandeling en ondersteuning in iemands eigen omgeving.



Toename van multi-problematiek

Tot slot wordt een toename van individuen en gezinnen met multi-problematiek geconstateerd. De aard van deze problematiek wordt zwaarder, en meer en meer is er sprake van een verslaving in combinatie met problematiek op het gebied van psychiatrie of een licht verstandelijke beperking. Dit leidt voor deze doelgroepen tot een toename van vragen om ambulante begeleiding, dagbesteding en Beschermd wonen.

Statushouders

Ook een toenemend aantal statushouders redt het niet om zelfstandig thuis te blijven wonen. Ook bij die doelgroep is een toename van de vraag om Beschermd wonen te verwachten.

Kleiner wordend netwerk

Zowel ouderen als mensen met complexe (multi-)problematiek hebben vaak een steeds kleiner wordend netwerk, of een netwerk dat overbelast is. Er zal door deze groepen eerder en langer een toenemend beroep worden gedaan op ondersteuning in de vorm van ambulante begeleiding, vervoer en huishoudelijke ondersteuning.

Vindbaarheid en bekendheid van voorzieningen

Doordat de Wmo en Wmo-voorzieningen steeds beter worden gevonden door cliënten, neemt de vraag naar deze voorzieningen toe. Ook verwijzers weten de Wmo steeds beter te vinden. Er wordt echter ook wel geconstateerd dat de bekendheid met en het aanbod van laagdrempelige voorzieningen voor bijvoorbeeld dagbesteding nog niet zo groot is en dat er daardoor sprake is van (al dan niet onnodige) meldingen voor een maatwerkvoorziening. Beperkte vindbaarheid en beperkt aanbod brengen tevens het risico met zich mee dat er te weinig van ondersteuning gebruik wordt gemaakt en dat problematiek verergert. Dit kan vervolgens leiden tot een toename van meldingen voor andere en zwaardere ondersteuning.

De mogelijke consequenties van deze ontwikkelingen voor het aantal en type ondersteuningsvragen

De bovengenoemde ontwikkelingen zijn in meer of mindere mate van invloed op een toe- of afname van de vraag naar de verschillende typen voorzieningen. Daarvoor geldt dat niet iedere ontwikkeling van invloed is op elke voorziening. In hoofdstuk 4 van het onderzoeksrapport is in een overzicht per ontwikkeling aangegeven welk type voorziening naar verwachting wordt beïnvloed door de betreffende ontwikkeling en de wijze waarop.

De onderstaande tabel toont de verwachte aantallen per toegekende voorziening per jaar (en de toename in 2021 en 2023 t.o.v. 2019 in procenten).

Tabel 2: Verwachte aantallen per toegekende voorziening per jaar

	2019		2021		2023	
	Haarlem	Zandvoort	Haarlem	Zandvoort	Haarlem	Zandvoort
Ambulante begeleiding	1.447	99	1.823 (+26%)	124 (+25%)	2.022 (+40%)	150 (+52%)
Dagbesteding	394	21	409 (+4%)	19 (-10%)	421 (+7%)	17 (-19%)
Beschermd Wonen	501	-	591 (+18%)	-	680 (+36%)	-
Huishoudelijke ondersteuning	1.237	131	1.504 (+22%)	155 (+18%)	1.770 (+43%)	179 (+37%)
Woon-voorzieningen	576	74	647 (+12%)	92 (+24%)	718 (+25%)	98 (+32%)
Collectief vervoer	1.269	149	1.493 (+18%)	170 (+28%)	1.717 (+35%)	191 (+28%)
Ind. vervoer of rolstoel	291	24	325 (+12%)	25 (+4%)	358 (+23%)	26 (+8%)
Totaal	5.715	498	6.792 (+19%)	585 (+17%)	7.686 (+34%)	661 (+33%)

Conclusie van het onderzoek: het aantal Wmo-meldingen neemt naar verwachting in de komende jaren verder toe

Het onderzoek *Zicht op de ontwikkeling van Wmo-meldingen* bevestigt de eerdere veronderstelling dat de vraag naar Wmo-ondersteuning en daarmee de meldingen bij de gemeente in de komende jaren – zij het naar verwachting in iets mindere mate dan in de afgelopen jaren – blijft toenemen. Zie ook tabel 1 op pagina 3.

- Voor 2019 wordt op basis van het onderzoek het aantal Wmo-meldingen voor Haarlem ingeschat tussen de 4.700 en 5.020 meldingen.
- Voor 2021 komt de schatting uit tussen de 5.500 en 6.450 meldingen: een groei van 17% - 28% ten opzichte van 2019.
- Voor 2023 komt de schatting uit tussen 6.330 en 7.880 meldingen: een groei van 35% - 57% ten opzichte van 2019.



2b. Uitkomsten van de procesoptimalisatie

Met de procesoptimalisatie hebben we onderzocht of een oorzaak van de achterstanden en te lange wachttijden ligt in een mogelijk te lang proces van melding en aanvraag, met onnodige of onlogische stappen. Daarom is er in de procesoptimalisatie een grondige analyse van deze processen uitgevoerd. Alle stappen in het proces zijn geïnventariseerd en gemeten. Vervolgens is deze informatie geanalyseerd en zijn mogelijke maatregelen geïnventariseerd om – waar mogelijk – te komen tot vereenvoudiging en versnelling van het proces. Er zijn daaruit 31 aanbevelingen (verbetersuggesties) naar voren gekomen.

Een van de uitkomsten van de exercitie is de vaststelling dat – werkend volgens het huidige proces - de vaste formatie niet toereikend is om de instroom van meldingen en aanvragen tijdig te kunnen afhandelen. In 2018 is de instroom van meldingen met inhuur uiteindelijk wel afgehandeld, maar de eerder opgebouwde achterstanden konden niet worden weggewerkt. Deze achterstanden werken vertragend door in het proces. Enerzijds kunnen nieuwe meldingen daardoor niet direct worden opgepakt en anderzijds zorgen de achterstanden voor extra werk. Een belangrijke voorwaarde is daarom dat, om het proces tijdig te kunnen doorlopen, er vanaf de start zonder achterstanden wordt gewerkt.

Naast deze voorwaarde spitsen de aanbevelingen zich toe op twee kernprincipes die nagestreefd moeten worden in het geoptimaliseerde Wmo-proces.

1. *Direct duidelijkheid.* Inzet moet zijn dat de inwoner na het eerste contact direct duidelijkheid heeft over zijn hulpvraag: kan deze voorliggend worden ondersteund, kan of moet er direct maatwerkondersteuning ingezet worden of is nader onderzoek nodig? En als nader onderzoek nodig is, dan moet er direct een afspraak voor een onderzoeksgesprek worden gemaakt.
2. *Efficiëntere werkprocessen.* Om dit te realiseren zijn specifieke aanbevelingen opgesteld. De aanbevelingen zijn beoordeeld op impact op het proces, nodige inzet om het uit te voeren, of realisatie op korte of langere termijn mogelijk is en het uiteindelijk resultaat en effect. Een aantal van deze aanbevelingen kan op korte termijn en tegen geringe kosten worden gerealiseerd. Inmiddels is de implementatie van de eerste aanbevelingen dan ook gestart. Er zijn ook aanbevelingen waarvan de implementatie meer tijd en/of middelen vergt. Er is een implementatieteam opgezet dat de aanbevelingen gaat uitwerken en een implementatieplan opstelt.

Hieronder geven wij de belangrijkste aanbevelingen weer:

Tabel 3: Belangrijkste aanbevelingen m.b.t. de Procesoptimalisatie

Belangrijkste aanbevelingen m.b.t. de Procesoptimalisatie	
<i>Aanbeveling</i>	<i>Verwacht resultaat</i>
Efficiëntere taakverdeling tussen teams die meldingen ontvangen en vervolg geven	Betere en snellere doorverwijzing binnen de afdeling
Verbetering van het digitale meldingsformulier	Beter ingevulde formulieren en een 'slimmer' formulier dat doorvraagt / doorverwijst en informatie zelf in het systeem zet
Als direct bij een huisbezoek duidelijk is welke oplossingen nodig zijn, het onderzoeksverslag uitwerken op locatie en direct laten ondertekenen door de cliënt	Snellere afronding van het proces melding
Van standaard-controle (fiattering) naar steekproefsgewijze controle	Snellere afronding van het proces door een andere wijze van controle
Herijken werkinstructies	Iedereen werkt eenduidig en volgens dezelfde eisen en Monitoring op basis van het systeem is beter mogelijk
Onderzoeken hoe de levering van extern advies (waaronder medisch advies) versneld kan worden.	Snellere doorlooptijd van het proces melding
Standaardbeschikkingen per voorziening	Snellere doorlooptijd van het proces van aanvraag
Implementatie van een plansysteem	Gesprekken en huisbezoeken kunnen eenvoudiger worden ingepland, waarbij wordt bewaakt dat het gesprek binnen 7 dagen na het eerste contact plaats vindt
Een online burgerportaal waarin een inwoner zijn melding kan volgen en zijn beschikking kan vinden	Inwoners kunnen snel en eenvoudig de status van hun melding / aanvraag inzien. Het aantal telefonische verzoeken om informatie neemt af
Aanpassing van het registratiesysteem (Suite) waardoor monitoring eenvoudiger wordt	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
De gebruiksvriendelijkheid van het registratiesysteem (Suite) vergroten	Een systeem dat het proces beter ondersteunt (bijvoorbeeld zonder dubbele handelingen) en leidt tot een zo kort mogelijke procestijd



2c. Proeftuinen Rol aanbieders in de toegang tot Wmo-ondersteuning

Om te onderzoeken of het mogelijk is om door betrokkenheid van de aanbieders de toegang tot ondersteuning te verbeteren, te versnellen en meer wijkgericht te organiseren, zijn twee proeftuinen gestart. Deze proeftuinen zijn een uitwerking van de toezegging om de mogelijkheden te verkennen om te werken in de geest van de moties 'Heb vertrouwen in de professionals' en 'Draai het eens om'. Het streven van de moties is om meer vanuit de vraag van de inwoner en kennis van een aanbieder naar de inzet van ondersteuning te kijken. De proeftuinen geven daar invulling aan.

In februari 2019 zijn twee trajecten gestart om invulling te geven aan deze opdracht. Er zijn vijftien aanbieders betrokken bij twee proeftuinen, zeven bij de proeftuin begeleiding ambulant en acht bij de proeftuin huishoudelijke ondersteuning. Met een deel van deze aanbieders gaat de gemeente daadwerkelijk aan het werk in de proeftuin. Daarbij zijn casemanagers van de gemeente en sociaal wijkteamleden nauw betrokken.

Het doel van de proeftuinen is om te komen tot een efficiënte, wijkgerichte en methodisch onderbouwde inrichting van de toegang, zodat de samenwerking wordt versterkt en aan de volgende uitgangspunten kan worden voldaan:

1. De inwoner is in regie
2. Er is een methodisch onderbouwde toegang, gebaseerd op de visie van de Wmo.
3. Er wordt zo snel als mogelijk gestart met ondersteuning.
4. De ondersteuning is eenduidig en opvolgend (geen dubbele gesprekken of handelingen) en er kan snel op- en afgeschaald worden.
5. De ondersteuning is wijkgericht.
6. Aanbieder, casemanager en wijkteam trekken samen op, hebben korte lijnen, versterken elkaar en hebben ieder een eigen rol en invulling.
7. Er is transparantie voor de inwoner en inzicht in de eigen ontwikkeling (of begeleiding van de achteruitgang).

Ook zijn met alle partijen de voorwaarden voor een succes van de proeftuinen geformuleerd:

1. We bouwen voort en ontwikkelen door op wat er al is.
2. We zorgen voor betere systeem- en procesondersteuning.
3. We voeren veranderingen geleidelijk door zodat steeds kan worden bijgesteld en een uitvoeringstoets kan worden gedaan.
4. De proeftuin wordt uitgevoerd door de professionals uit de praktijk en er wordt meegedacht door het tactisch en strategisch kader.
5. Er is geen onevenredige toename van administratieve lasten bij de aanbieders.

De proeftuinen worden in februari 2020 geëvalueerd.

3. Consequenties

In het najaar van 2018 werd duidelijk dat de wachttijden, die waren ontstaan bij de afhandeling van aanvragen voor Wmo-ondersteuning, niet zonder extra maatregelen konden worden weggewerkt. Er is toen een aantal korte en langere termijn maatregelen getroffen, gericht op het wegwerken van achterstanden en het voorkomen van het opnieuw oplopen van wachttijden.

In de *Raadsinformatiebrief Voortgangsrapportage wachttijden Wmo mei 2019* ([2019/402254](#)) van 28 mei jl. was de conclusie dat met de korte termijn maatregelen de achterstanden die in december 2018 waren ontstaan vrijwel geheel waren weggewerkt. Tegelijkertijd werd ook duidelijk dat het aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning blijft toenemen en dat bij de afhandeling daarvan helaas het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn valt weer toeneemt. De gemeente continueert daarom de maatregelen voor de korte termijn: inzet van extra medewerkers, 100% focus op het afhandelen van meldingen en aanvragen en waar mogelijk het verkort afhandelen van een melding.

De in deze Informatienota onder 2a beschreven uitkomsten van het onderzoek *Zicht op de ontwikkeling van Wmo-meldingen* bevestigen de eerdere veronderstelling dat de vraag naar Wmo-ondersteuning en daarmee de meldingen bij de gemeente in de komende jaren blijven toenemen.

Daarom bereidt de gemeente zich voor op de toekomst door het (blijven) inzetten van maatregelen gericht op:

- Het monitoren van de instroom en doorstroom van meldingen en het daarop gericht acteren met een adequate bezetting van de teams casemanagers en administratie.
- Het vereenvoudigen, versnellen en verbeteren van de afhandeling van meldingen: door het optimaliseren van het proces en een mogelijke wijkgerichte inzet van aanbieders (afhankelijk van de uitkomsten van de proeftuinen).
- Het waar mogelijk beperken van de groei van meldingen voor maatwerkondersteuning: daarbij gaat het om maatregelen zoals het kantelen van aanbod naar laagdrempelig toegankelijke voorzieningen in de wijk en beter bekendheid geven aan dit aanbod bij inwoners en verwijzers.

Belangrijk is te realiseren dat de gemeente ook afhankelijk is van de ontwikkelingen in het Rijksbeleid. Zoals uit het onderzoek *Zicht op de ontwikkeling van Wmo-meldingen* naar voren komt, hebben deze ontwikkelingen grote impact op de situatie en vraag naar ondersteuning op lokaal niveau.

Al met al leidt de toename van de vraag naar Wmo-ondersteuning onvermijdelijk tot hogere kosten. Het gaat daarbij om de kosten van het afhandelen van de meldingen en aanvragen en om de kosten van de in te zetten ondersteuning.



4. Vervolg

Er is in de afgelopen maanden hard gewerkt. Zowel aan het afhandelen van meldingen en aanvragen als aan het zoeken naar mogelijkheden om de aantallen meldingen en aanvragen en het proces van afhandelen daarvan te beïnvloeden. Duidelijk is dat dit ook in de komende tijd nog nodig is en verdere uitwerking vraagt. Onze aandacht hiervoor blijft dan ook onverminderd.

De raad is vanaf januari maandelijks geïnformeerd over de stand van zaken van de wachttijden en de voortgang van het afhandelen van de achterstanden. Vanaf de zomer gebeurt dat, zoals ook aangegeven in de *Raadsinformatiebrief Voortgangsrapportage wachttijden Wmo mei 2019* ([2019/402254](#)), ieder kwartaal.

5. Bijlage

Bijlage: Rapport HHM-onderzoek *Zicht op de ontwikkeling van Wmo-meldingen*