



Onderwerp

Voortgangsrapportage Ontwikkeling wachttijden Wmo-aanvragen maart 2020

Nummer	2020/246284	Datum college 31 maart 2020
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.	
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen	
Afdeling	MO	
Auteur	M. Tijl	
Telefoonnummer	023-5114473	
Email	mtijl@haarlem.nl	
Bestemd voor:	Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter kennisname naar de commissie Samenleving.	
Bijlagen	1. Stand van zaken Procesoptimalisatie 2. Stand van zaken Proeftuinen Toegang	

Hierbij ontvangt u de maandelijkse rapportage over de ontwikkeling van de wachttijden voor Wmo-aanvragen. Daarnaast geven wij, zoals toegezegd, de stand van zaken van de Procesoptimalisatie (bijlage A), van de Proeftuinen Toegang (bijlage B), overzicht van de aard en aantallen bezwaarschriften (bijlage C). Daarnaast is toegezegd u te informeren welke knelpunten er mogelijk spelen bij aanbieders, na het afgeven van een beschikking door de gemeente. Er zijn ons geen andere knelpunten bekend dan degene waarover we u eerder meldingen deden in de maandelijkse Raadsinformatiebrief. Dit betreft de situatie bij het Hulpmiddelen centrum en de personeelstekorten in de zorg. Op dit moment zorgen de noodzakelijke coronamaatregelen echter voor een nieuwe werkelijkheid. In een aparte Raadsinformatiebrief informeren wij u over de impact hiervan op de verschillende voorzieningen maatschappelijke ondersteuning en de aanbieders die deze voorzieningen leveren.

Achtereenvolgens komt in deze brief aan de orde:

- **De ontwikkeling van de wachttijden:** 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.
- **De ontwikkeling van de in- en uitstroom van nieuwe meldingen en aanvragen vanaf januari 2019:** Een overzicht van het aantal nieuwe en afgehandelde meldingen en aanvragen.
- **De voortgang van de kortetermijnmaatregelen:** 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.

- Een samenvatting van de voortgang van de implementatie van de aanbevelingen voor de Procesoptimalisatie en de stand van zaken van de Proeftuinen Toegang

Ontwikkeling van de wachttijden

De tabellen hieronder geven per termijn (wachttijd in maanden) het aantal nog niet afgeronde meldingen en aanvragen op het peilmoment 19 maart 2020.

Overzicht actuele wachttijden MELDINGEN en AANVRAGEN

Wachttijden openstaande MELDINGEN *) (peildatum 19 maart 2020)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Totaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	37	27	170	234
tussen 1 en 2 mnd	binnen wettelijke termijn	8	7	20	35
	buiten wettelijke termijn		7	3	37
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn	3	1	20	24
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn	2	2	17	18
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn	1	1	3	5
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn			2	2
Totaal		58	45	252	355

*) 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.

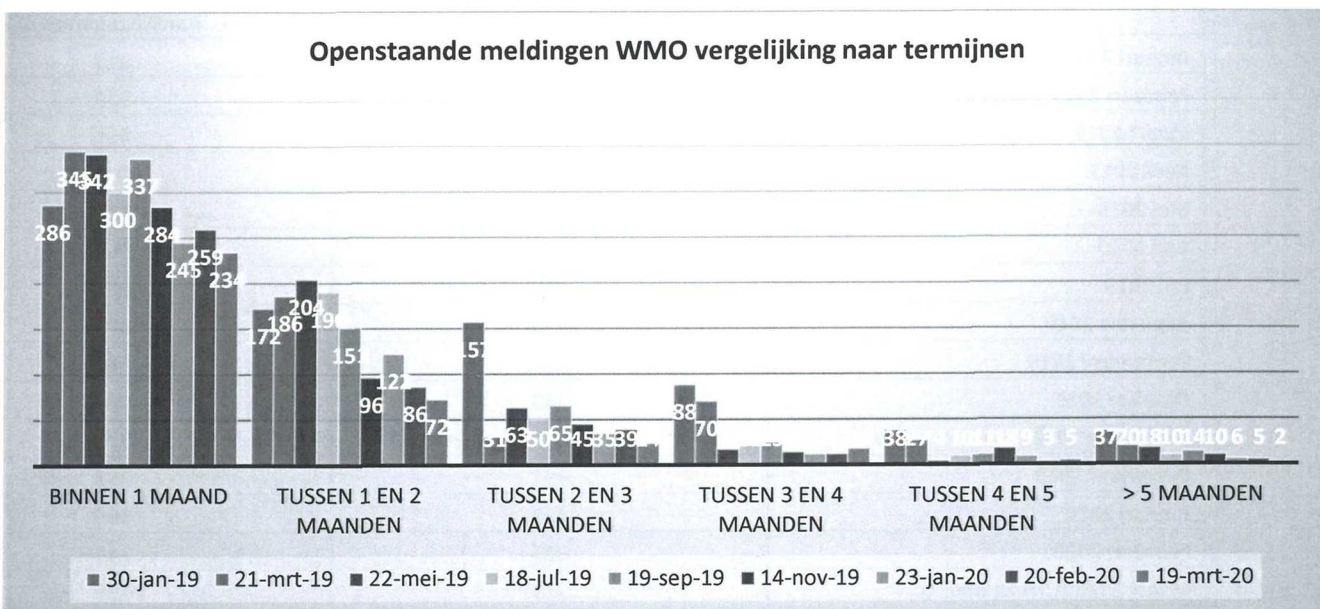
Wachttijden openstaande AANVRAGEN **) (peildatum 19 maart 2020)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Totaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	6	10	20	36
	buiten wettelijke termijn		2	4	6
tussen 1 en 2 mnd	buiten wettelijke termijn		2	1	3
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn			1	1
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn				
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn		1		1
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn		2		2
Totaal		6	17	26	49

**) 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.

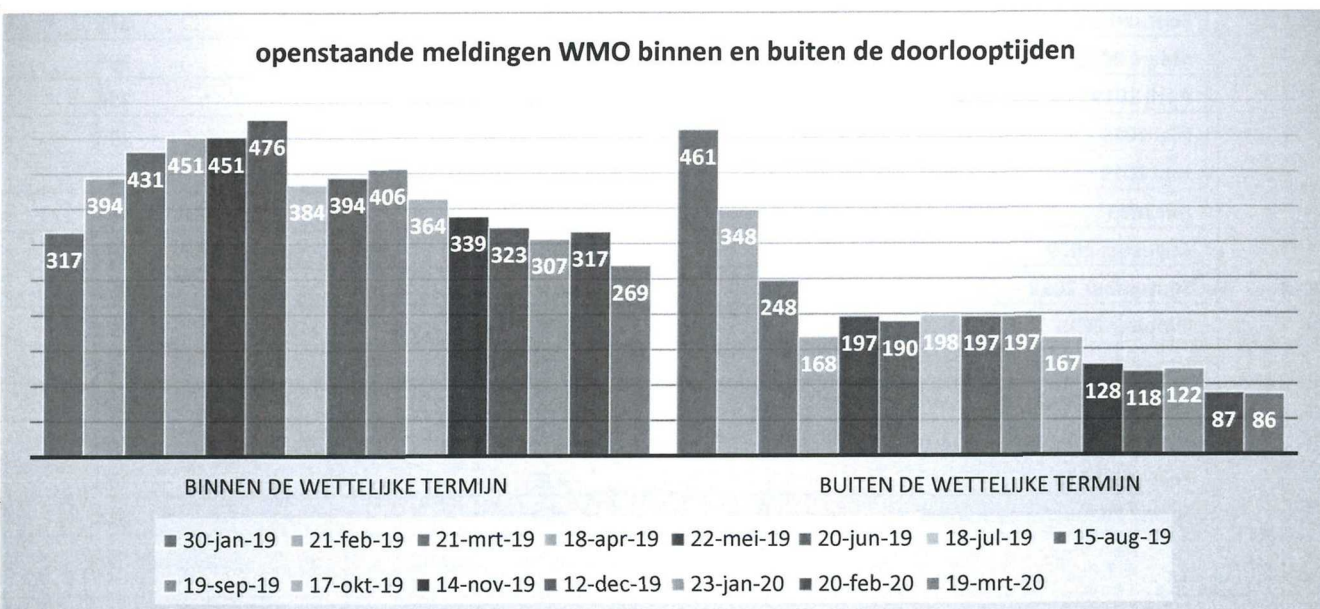


De onderstaande grafieken laten per termijn (wachttijd en wettelijke termijn) de aantallen nog niet afgeronde meldingen zien.

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



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



Op peildatum 19 maart 2020 stonden 355 meldingen open die, met een wachttijd van meer dan 6 weken, buiten de wettelijke termijn vallen. Het aantal openstaande meldingen buiten de wettelijke termijn en het totaal aantal openstaande meldingen (binnen én buiten de wettelijke termijn) .

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.

Aantal nieuwe meldingen en aanvragen Wmo (vanaf januari 2019)		
	Aantal meldingen	Aantal aanvragen
Januari 2019	448	329
Februari 2019	391	359
Maart 2019	441	414
April 2019	451	408
Mei 2019	471	331
Juni 2019	417	342
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 (t/m 18 maart)	213	195
Aantal afgehandelde meldingen en aanvragen Wmo (vanaf januari 2019)		
	Aantal afgehandelde meldingen	Aantal afgehandelde aanvragen
Januari 2019	403	307
Februari 2019	452	375
Maart 2019	537	395
April 2019	512	396
Mei 2019	423	370
Juni 2019	405	332
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 (t/m 18 maart)	259	214



De gevolgen van de corona-crisis voor de afhandeling van meldingen en aanvragen

Op dit moment zorgt de corona-crisis voor veel onzekerheid. Deze crisis heeft 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 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. In de volgende voortgangsrapportage informeren wij u nader.

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.

Begin 2019 hadden we een bezetting van ruim 77 fte (deels vast, deels tijdelijk ingehuurd).

In de loop van 2019 is, ten behoeve van het wegwerken van de achterstanden van 2018 en het toenemend aantal meldingen in 2019, deze bezetting met extra externe inhuur opgehoogd.

In 2020 kunnen we, met de beschikbare budgetten voor vaste formatie en voor tijdelijke inhuur, in totaal ruim 80 fte bezetting realiseren. Daarvan is 72 fte in vaste dienst en kan 8 fte flexibel worden ingehuurd en ingezet. Of we hiermee 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 (t/m 18 maart)	12	3	15

- **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 meldde – voor bij huishoudelijke ondersteuning en bij hulpmiddelen.

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.

Vervolg



Wachttijden

We constateren dat het aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning vanaf het begin van 2019 ten opzichte van 2018 flink is toegenomen (25%). En we zien tegelijkertijd dat dat het aantal openstaande meldingen afneemt, met name het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn open staat.

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, die we daarom goed monitoren. Daarnaast maken we een voorbehoud met betrekking tot de mogelijk 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.

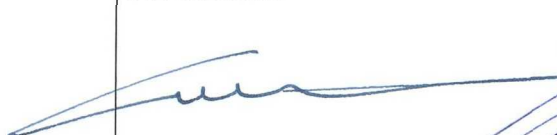
Uit de inventarisatie (bijlage C) van juridische procedures die in de afgelopen jaren tegen de gemeente zijn aangespannen op het terrein van de Wmo, komen geen structurele knelpunten in beleid of uitvoering naar voren.

Wij blijven de eerder genomen maatregelen om de toegang te verbeteren voortzetten en werken verder aan het optimaliseren van het proces en de toegang. Hieronder treft u een samenvatting van de stand van zaken van de implementatie van de procesoptimalisatie en de voortgang van de proeftuinen Toegang.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester



Samenvattende conclusies Stand van zaken implementatie van de procesoptimalisatie en voortgang proeftuinen Toegang (Bijlage A en B)

Procesoptimalisatie

In het kort kunnen we concluderen dat we ten opzichte van de vorige stand van zaken een aantal doorgevoerde aanbevelingen (a, d en f) over een langere periode hebben kunnen monitoren. Dit betreft een efficiëntere taakverdeling tussen teams die meldingen ontvangen en een vervolg geven, de overstap van een standaard-controle naar een steekproefsgewijze controle en het onderzoek hoe de levering van extern advies

versneld kan worden. Hieruit blijkt dat deze als positief worden ervaren en ook overwegend het gewenste effect lijken te hebben. Daarnaast is er intensief toegewerkt naar de realisatie van de volgende aanbevelingen: het herijken van de werkinstructies, standaardbeschikkingen per voorziening, aanpassing van het registratiesysteem (Suite) waardoor monitoring eenvoudiger wordt en de gebruiksvriendelijkheid van het registratiesysteem vergoten. Dit zorgt voor een ingrijpende verandering van het huidige proces, maar levert naar verwachting ook een grote efficiëncyslag op. In de evaluatie van september verwachten we de effecten hiervan terug te kunnen koppelen. Ten slotte zijn er met name grote stappen gezet in het aanpassen en vernieuwen van de ICT-systemen waarmee gewerkt wordt. Dit zal gedeeltelijk pas zichtbaar worden op de lange termijn (implementatie van een plansysteem), maar ook op de meer korte termijn zullen de resultaten hiervan zichtbaar zijn (verbetering van het digitale meldingsformulier).

Proeftuinen toegang

In februari 2019 zijn twee proeftuintrajecten gestart om invulling te geven aan deze opdracht. Daarbij zijn vijftien aanbieders betrokken. Ook medewerkers van de Sociaal Wijkteams en Wmo-casemanagers van de gemeente Haarlem nemen deel aan de Proeftuinen.

Tijdens de eerste bijeenkomsten in het voorjaar van 2019 bleek dat er, naast het oplossen van de wachttijden, ook andere vraagstukken m.b.t. de toegang en wachttijden lagen om met elkaar uit te werken. Vraagstukken op het gebied van communicatie en afstemming, de effecten van personeelstekorten in de zorg, de effecten van de toename van Wmo-ondersteuningsvragen (onder andere vanwege het abonnementstarief), de interpretatie van de ingekochte producten en het gehanteerde CIZ-normenkader bij Hulp bij het Huishouden). Samen met betrokken aanbieders is besloten om ook deze punten op te pakken, omdat ze samenhangen met een integrale en heldere toegang voor inwoners.

Concreet Resultaat van de Proeftuin Huishoudelijke Ondersteuning is de op de uitvoeringspraktijk gebaseerde conclusie dat het mogelijk is om in de toekomst circa 50% (dit is een schatting!) van de aanvragen van Hulp bij het Huishouden verkort af te doen, waarbij de inwoner sneller geholpen wordt en ondersteuning krijgt. Uit de proeftuin blijkt dat de kwaliteit gewaarborgd blijft en dat inwoners en aanbieder tevreden zijn. Door deze werkwijze heeft de inwoner eerder een gesprek en vindt de intake sneller plaats. Echter, voor de gemeente en aanbieder lijkt er een kleine efficiency winst te zijn en vergt deze nieuwe werkwijze ook weer andere extra handelingen. We onderzoeken dit verder.

Resultaten van de proeftuin ambulante begeleiding is onder meer de ontwikkeling van een 'leefgebiedendocument': één methodisch onderbouwd document voor onderzoek dat alle partijen kunnen gebruiken en warm aan elkaar kunnen overdragen (oktober 2019 gereed).

Door de professionals die met elkaar samenwerken in de wijk waar de proeftuin plaatsvindt is een werkwijze ontwikkeld waarbij een inwoner met een (ondersteunings-)vraag in de wijk zelf wordt geholpen, in plaats van meteen naar een specialistische maatwerkvoorziening wordt geleid. Het sociaal wijkteam vormt hierbij de spil. Deze nieuwe werkwijze is niet eenvoudig uitvoerbaar: De verschillende betrokken partijen hebben de



afgelopen jaren nog vooral binnen hun eigen deskundigheid gewerkt zonder praktische samenwerking. In de proeftuin zijn we dat nu aan 'verschuiven'. Er is een samenwerking gecreëerd tussen de zorgaanbieders en de sociale wijkteams waarbij het ondersteuningsproces voor inwoners transparant is en opeenvolgend. Dat betekent dat een inwoner altijd ondersteuning ervaart, ook als er op een eventuele afhandeling van een melding maatwerkvoorziening wordt gewacht. Het werken volgens methodiek is in december 2019 gestart en loopt nog tot half mei 2020. Vanwege de corona-crisis en impact van de maatregelen kan dit echter uitlopen. Op basis van deze praktijkervaring toetsen we de aannames met betrekking tot de ervaren ondersteuning, efficiëntere werkwijze en een kortere wachttijd.