



Onderwerp Voortgangsrapportage Ontwikkeling wachttijden Wmo-aanvragen september 2020		
Nummer	2020/834358	Datum college 15 september 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	A. Evaluatie van de Procesoptimalisatie B. Evaluatie van de Proeftuinen Toegang	

Hierbij ontvangt u de periodieke rapportage over de ontwikkeling van de wachttijden voor Wmo-aanvragen. Wij informeren u met deze brief over de ontwikkeling van de wachttijden, de in- en uitstroom van nieuwe meldingen en de spoedaanvragen. Ook benoemen wij de maatregelen waarmee wij de komende tijd blijven inzetten op kortere wachttijden. Daarnaast zijn, zoals toegezegd, ook de evaluaties van de Procesoptimalisatie (bijlage A) en van de Proeftuinen Toegang (bijlage B) bij deze brief gevoegd.

Achtereenvolgens komen in deze brief aan de orde:

1. De ontwikkeling van de wachttijden
2. De ontwikkeling van de in- en uitstroom van nieuwe meldingen en aanvragen vanaf januari 2019
3. De maatregelen om de wachttijden terug te dringen
4. De ontwikkeling van de spoedaanvragen
5. Een samenvatting van de resultaten van de Procesoptimalisatie en van de Proeftuinen Toegang

1. Ontwikkeling van de wachttijden

De tabellen hieronder geven per termijn (wachttijd in maanden) het aantal nog niet afgeronde meldingen en aanvragen op het peilmoment 10 september 2020.

Overzicht actuele wachttijden MELDINGEN en AANVRAGEN

Wachttijden openstaande MELDINGEN *) (peildatum 10 september 2020)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Totaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	52	31	197	280
tussen 1 en 2 mnd	binnen wettelijke termijn	15	9	29	53
	buiten wettelijke termijn	20	13	34	67
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn	12	4	22	38
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn			11	11
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn			2	2
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn			7	7
Totaal		99	57	302	458

*) 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.

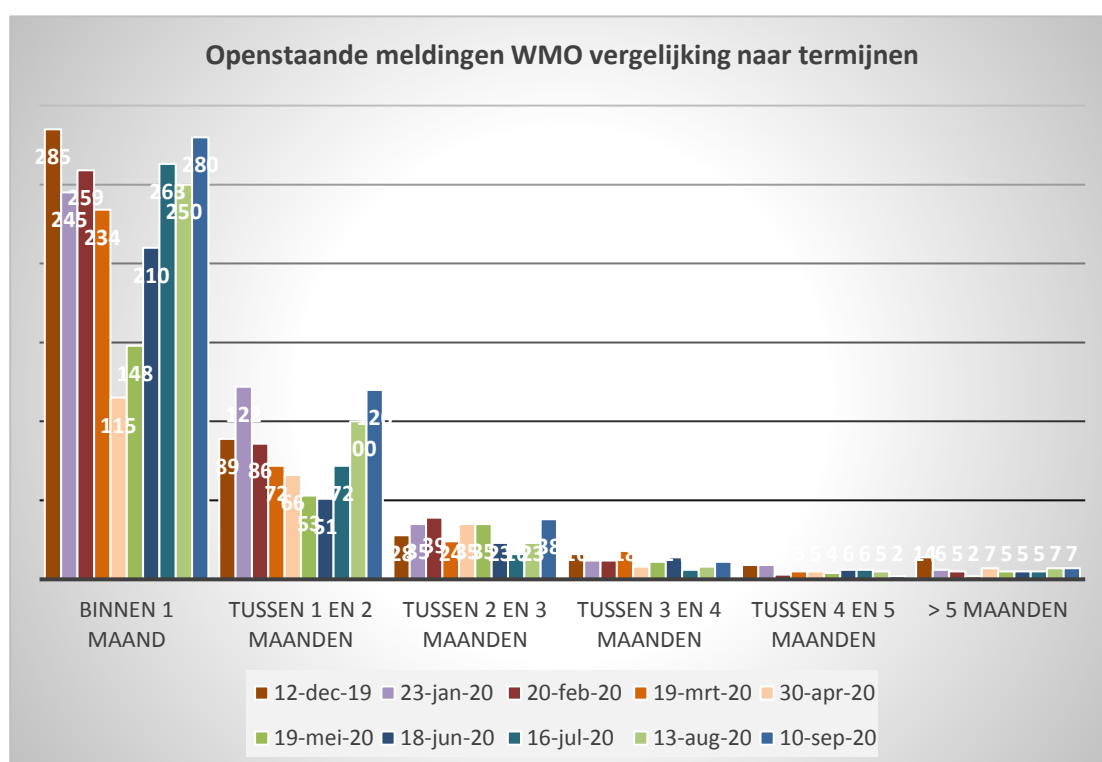
Wachttijden openstaande AANVRAGEN **) (peildatum 10 september 2020)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Totaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	1	4	35	40
	buiten wettelijke termijn	3	3	6	12
tussen 1 en 2 mnd	buiten wettelijke termijn	1		3	4
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn		1	1	2
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn			1	1
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn				
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn				
Totaal		5	8	46	59

**) 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.

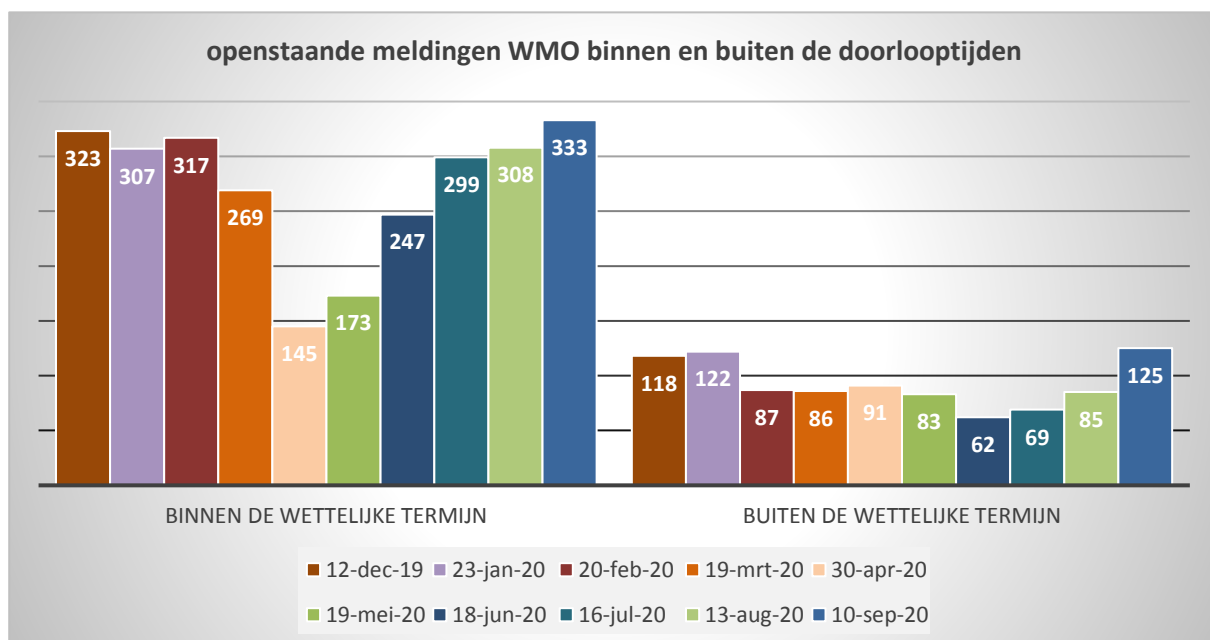
De onderstaande grafieken laten per termijn (wachttijd en wettelijke termijn) de aantallen nog niet afgeronde meldingen zien.



Aantallen openstaande meldingen per termijn (wachttijd in maanden)
(maanden december 2019 t/m september 2020)



Totaal aantal openstaande meldingen binnen en totaal aantal meldingen buiten de wettelijke termijn (maanden december 2019 t/m september 2020)



Op 10 september stonden 458 dossiers open, waarvan 125 buiten de wettelijke termijn. We zien helaas dat er sprake is van een stijgende lijn in het aantal dossiers buiten de wettelijke termijn.

De evaluatie van de procesoptimalisatie laat zien dat de gemiddelde doorlooptijd van een melding in 2020 met 5 weken binnen de wettelijke termijn van 6 weken valt. (zie ook bijlage A) Het gaat hierbij om een gemiddelde: We zien dat een deel van de meldingen snel wordt afgehandeld (< 3 weken), maar ook dat een deel van de meldingen – door verschillende oorzaken – nog steeds meer tijd vraagt en daardoor buiten de wettelijke termijn valt. We zien tegelijkertijd dat van die dossiers buiten de wettelijke termijn de meeste binnen 3 maanden zijn afgehandeld, en dat een klein deel (constant zo’n 15 á 20 dossiers) langer dan 3 maanden open staat.

Zoals wij eerder hebben aangegeven liggen de oorzaken van het buiten de wettelijke termijn vallen van dossiers deels bij derden (wachten op offerte, passing of medisch advies), maar deels ook bij onszelf en de beperkingen als gevolg van het corona-virus. Zo hebben wij in de afgelopen maanden ca. 50 huisbezoeken moeten uitstellen, die bij complexere ondersteuningsvragen wel nodig zijn. Het gaat hier om uitstel in niet-spoedeisende situaties en - toen huisbezoeken met de versoepelingen vanaf 1 juli weer mogelijk werden – altijd met instemming van de inwoner. Deze meldingen met complexere ondersteuningsvragen worden nu



weer zoveel mogelijk opgepakt en waar mogelijk ondernemen wij extra actie om de afhandeling zo spoedig mogelijk te realiseren.

2. 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.

In de eerste 2 maanden van 2020 is het aantal nieuwe meldingen gedaald naar gemiddeld 421 per maand. In de eerste maanden van de corona-crisis lag het aantal meldingen lager, met gemiddelde 263 per maand (maart – mei). Inmiddels zien we het aantal meldingen weer toenemen. In de periode juni – augustus was het gemiddeld aantal meldingen 381 per maand.

Deze toenemende vraag leidt tot hogere kosten voor Wmo-voorzieningen. Naast de wachttijden, is ook deze kostenstijging een ontwikkeling waarop wij met verschillende maatregelen sturen en waarover wij u separaat informeren.

Aantal nieuwe meldingen en aanvragen Wmo (vanaf januari 2019)		
	Aantal meldingen	Aantal aanvragen
Januari – Juni 2019	gemiddeld 437 per maand	gemiddeld 364 per maand
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	313	313
April 2020	198	239
Mei 2020	277	190
Juni 2020	376	231
Juli 2020	413	283
Augustus 2020	355	255
September 2020 (t/m 9 sept)	135	66

Aantal afgehandelde meldingen en aanvragen Wmo (vanaf januari 2019)		
	Aantal afgehandelde meldingen	Aantal afgehandelde aanvragen
Januari – Juni 2019	gemiddeld 455 per maand	Gemiddeld 363 per maand
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	408	352
April 2020	296	226
Mei 2020	242	174
Juni 2020	301	256
Juli 2020	364	270
Augustus 2020	308	253
September 2020 (t/m 9 sept)	91	64

3. Maatregelen om de wachttijden terug te dringen

- We blijven de wachttijden monitoren, agenderen dit maandelijks in werkoverleg van de casemanagers en bespreken de doorlooptijden ook met de individuele casemanagers. We zoeken zo ook met maatwerk naar optimalisatie in ieders werk.
- Casemanagers volgen een cursus besluitvaardigheid die erop is gericht om hen meer autonoom een afweging te laten maken en besluit te laten nemen, in plaats van extra afstemming met anderen te zoeken voor een check. We verwachten dat dit de snelheid ten goede gaat komen.
- We richten onze aandacht extra op meldingen die langer dan 3 maanden open staan. Elke week worden deze dossiers door de beleidsmedewerker besproken met de casemanager. Er wordt dan gekeken naar de oorzaak van de lange doorlooptijd en hoe het dossier zo spoedig mogelijk afgesloten kan worden. Het gaat hier om een stabiel aantal van tussen de 15 en 20 dossiers.
- In de Procesoptimalisatie gaan we door met de verdere implementatie en ontwikkeling van aanpassingen. We zien dat de Procesoptimalisatie (zie bijlage A) gemiddeld, maar nog niet in alle gevallen, leidt tot kortere doorlooptijden.



- De uitkomsten van de Proeftuinen (zie bijlage B) worden uitgerold over de hele stad en meegenomen in de nieuwe verwerving van ondersteuning.

4. De ontwikkeling van de spoedaanvragen

Aantal spoedmeldingen per maand			
	Hulp bij het huishouden	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	13	3	16
April 2020	10	2	12
Mei 2020	7	1	8
Juni 2020	8	1	9
Juli 2020	8	2	10
Augustus 2020	13	6	19
September 2020 (t/m 9 sept)	5	0	5

5. Vervolg

We constateren dat het aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning ten opzichte van 2018 in 2019 flink is toegenomen (25%) en dit jaar vanaf maart, als gevolg van de corona-maatregelen, een daling liet zien en vanaf mei weer toeneemt.

De maatregelen in verband met het coronavirus hebben ook gevolgen (gehad) voor het werk van de teams die de meldingen en aanvragen afhandelen. Bij de uitvoering daarvan volgen wij de richtlijnen van het RIVM. We hebben onze werkwijze aangepast en hebben een tijd geen huisbezoeken kunnen doen. Indien mogelijk werd na een melding het onderzoek telefonisch gedaan. Waar dat onvoldoende informatie bood en de situatie urgent was, gaven we een indicatie af. Waar de situatie niet urgent was, werd de afhandeling van de melding uitgesteld. Helaas heeft dat mede geleid tot het oplopen van het aantal dossiers waarvan de afhandeling buiten de wettelijke termijn valt.

We blijven de ontwikkeling van de wachttijden goed volgen en blijven maatregelen inzetten om deze terug te dringen.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester



Een samenvatting van de resultaten van de Procesoptimalisatie en van de Proeftuinen Toegang

Procesoptimalisatie (zie ook bijlage A)

De verschillende deelresultaten van de procesoptimalisatie hebben er voor gezorgd dat er nu efficiëntere werkprocessen zijn én dat er eerder duidelijkheid voor de inwoner is. Daarmee zijn aan beide subdoelen (directe duidelijkheid voor de inwoner en efficiëntere werkprocessen) grote bijdragen geleverd. De gemiddelde doorlooptijd van het Wmo-proces is namelijk mede dankzij de procesoptimalisatie fors afgenomen.

Toch blijkt dat nog steeds een te groot aantal van de werkprocessen buiten de wettelijke termijn loopt. Onder meer de beperkingen als gevolg van het corona-virus hebben hierbij een rol gespeeld en doen dat - zij het in mindere mate - nog steeds. Inmiddels kunnen we de meldingen weer meer en eerder oppakken en met de maatregelen uit de Raadsinformatiebrief verwachten we het aantal openstaande dossiers buiten de wettelijke termijn verder omlaag te brengen.

Ook is een aantal aanbevelingen uit de procesoptimalisatie zo recent geïmplementeerd dat de effecten hiervan nog niet zichtbaar zijn in de cijfers. We hebben de nodige aanpassingen hiervoor doorgevoerd en zitten nu in de implementatiefase waarin de medewerkers zich deze aanpassingen eigen moeten gaan maken. De komende maanden zullen de effecten van deze maatregelen zichtbaar moeten gaan worden. Een aantal andere deelresultaten is nog niet bereikt.

In de bijgevoegde evaluatie rapporteren we over de gerealiseerde en verwachte resultaten van de tot nu toe geïmplementeerde aanpassingen. We verwachten dat er nog meer resultaten gerealiseerd gaan worden en dat de opbrengst van de procesoptimalisatie uiteindelijk nog groter zal zijn.

Een procesoptimalisatie is een continu proces dat in feite nooit afgerond is. De nu behaalde resultaten zijn een grote stap voorwaarts, maar geen eindresultaten die niet meer kunnen veranderen. We blijven oog houden voor verbeteringen in het werkproces, passen deze aan waar nodig en controleren of dit het gewenste resultaat oplevert.

Proeftuinen toegang (zie ook bijlage B)

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 in februari 2019 de proeftuinen Hulp bij het huishouden en Ambulante begeleiding gestart.

Door de maatregelen omtrent Corona hebben we de proeftuinen vanaf maart 2020 anders moeten inrichten en afsluiten dan gepland. Er zijn echter voldoende lessen en verbeterpunten voortgekomen uit de proeftuinen die we nu breder kunnen implementeren of onderdeel zijn van de maatregelen die momenteel getroffen worden rondom een toekomstbestendige en betaalbare Wmo.

De proeftuinen hebben geresulteerd in:

- instrumenten om makkelijker en eenduidiger te communiceren over de beschikbaarheid van ondersteuning en over werkwijzen, informatiestromen en contactgegevens;
- werkwijzen voor het verkort afdoen van aanvragen Hulp bij het huishouden, voor het sneller koppelen van een inwoner aan een zorgaanbieder en voor een warme overdracht van gemeente aan zorgaanbieder. De laatste twee zijn vooral vanwege privacy-waarborgen nu nog niet breder te implementeren, maar er wordt wel onderzocht hoe deze werkwijzen in een nieuwe aanbesteding een plek kan krijgen.
- afspraken en processen gericht op de signalerende rol van de aanbieder, waardoor de aanbieder - in overleg met de inwoner – deze rol beter kan oppakken en invulling geven.
- een route waarbij de vraag van een inwoner snel en passend wordt opgepakt in het sociaal wijkteam. Met ruimte voor versterking van eigen regie en netwerk, toeleiding naar voorliggende voorzieningen en de sociale basis.
- de ontwikkeling van een samenwerkingsstructuur en regieondersteuning in de wijk, zodat een vraag van een inwoner goed landt in de wijk en het samenwerken en optrekken van welzijn- en zorgpartners in de wijk efficiënt gebeurt.
- beter aansluitende registratiesystemen, zodat extra administratie wordt voorkomen.
- werkafspraken om makkelijker op- en af te schalen

Deze resultaten dragen bij aan het eenduidig samenwerken, korte lijnen en een snellere en betere overdracht. En aan een wijkgerichte toegang en inzet van ondersteuning.

Om de geleerde lessen en resultaten te borgen in de werkprocessen van de gemeente en in de samenwerking tussen de welzijns- en zorgaanbieders worden deze in de komende maanden verder uitgewerkt. Onder meer in het vervolgproject *Begeleiding in de wijk*. Er vindt een evaluatie van de sociaal wijkteams plaats. En we bereiden ons voor op een nieuw verwervingstraject voor Wmo-voorzieningen en



de sociale basis. Eind 2020 wordt hierover gerapporteerd in drie afzonderlijke opinienota's over de Sociale basis, de Verwerving Wmo en de Evaluatie sociaal wijkteams.