

Raadsfractie VVD
t.a.v. de heer P. van Kessel

Ons kenmerk MO/2019/60307
Datum 29 januari 2019
Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning
Contact J.M. Tijl
Telefoon 023-5114473
E-mail mtijl@haarlem.nl

Onderwerp: beantwoording Art. 38 vragen VVD over opgelopen wachttijden WMO

Geachte heer Van Kessel,

Op 10 januari jl. heeft u vragen gesteld ex art. 38 RvO inzake de opgelopen wachttijden Wmo. Met deze brief geven wij antwoord op uw vragen. Hieronder is uw vraag steeds cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt.

- 1. Vraag: Waarom dacht u dat 6 FTE destijds voldoende waren? Kunt u ons meenemen, waarom u denkt dat 12 extra FTE op dit moment voldoende is? Welke analyse lag en ligt hieronder?*

Antwoord: Voor het bepalen van de benodigde capaciteit werken we met een normering. Dat is een gemiddelde van de uren die nodig zijn voor het afhandelen van een melding/aanvraag. Bij de toename van meldingen en achterstanden die zijn ontstaan, is op basis van deze normering berekend hoeveel extra inzet nodig is om de achterstanden weg te werken. We verwachten met 12 extra FTE's en de overige maatregelen de achterstanden in april te hebben weggewerkt, onder voorwaarde dat we tijdig (vanaf februari) alle extra FTE's hebben kunnen invullen en onder voorbehoud van onvoorziene omstandigheden. In de procesoptimalisatie wordt nog eens goed gekeken of de gehanteerde normering een goed uitgangspunt is of dat er aanpassingen nodig zijn.

- 2. Vraag: Heeft de wethouder een beeld van het soort meldingen waar de vertragingen zich vooral voordoen?*

Antwoord: We zien dat bij m.n. de meldingen voor Begeleiding en ook bij complexe woningvoorzieningen de wachttijden het hoogst oplopen.

- 3. Vraag: Het aanstellen van meer FTE zal niet helpen als we te maken zouden hebben met complexiteit van de aanvragen. Er zijn 52 meldingen die een half jaar openstaan. Kunt u van deze 52 meldingen aangeven om wat voor meldingen dit gaat?*

Antwoord: Het gaat bij deze meldingen om alle typen voorzieningen (Begeleiding, Beschermd Wonen en Overige voorzieningen). In de meeste gevallen betreft het Begeleiding. Redenen waarom deze meldingen een lange wachttijd hebben, zijn het lastig contact kunnen krijgen met een cliënt of zorgverlener, het wachten op een besluit op grond van andere wetgeving (Wlz), het wachten op medisch advies of op offertes (bij een complexe woningaanpassing), ziekenhuisopname van aanvrager en de ontstane achterstanden in het algemeen.

Overigens helpen extra FTE's wel in geval van toenemende complexiteit, aangezien de afhandeling van complexere aanvragen meer tijd kost.

4. *Vraag: De wethouder wil extra inzetten op het goed onderkennen van spoed. Hoe gaat dat doen (acties) en wanneer staan deze gepland?*

Antwoord: Deze maatregel is reeds ingezet. De casemanagers van het screenteam die de meldingen als eerste aannemen, worden door een senior medewerker extra gecoacht op het signaleren van spoed en er is direct collegiale consultatie mogelijk in situaties van twijfel.

5. *Vraag: Klopt het dat in sommige gevallen medische kennis noodzakelijk is om te beoordelen of er sprake is van spoedhulp? Is deze kennis voorhanden bij de gemeente?*

Antwoord: In geval van spoed wordt conform de spoedprocedure direct ondersteuning ingezet. Sommige spoedsituaties gaan vergezeld van een medisch advies van de eigen behandelaar van de cliënt. Dat advies wordt dan overgenomen. Bij een regulier onderzoek wordt – indien nodig – een medisch advies extern opgevraagd.

6. *Vraag: De wethouder wil waar mogelijk de doorlooptijd van processen beperken. Hoe gaat u dat doen (acties) en wanneer staan deze gepland?*

Antwoord: Een maatregel die wij inmiddels hebben genomen is de mogelijkheid van ondertekening van een aanvraag tijdens het huisbezoek. Er hoeft dan niet eerst een onderzoeksverslag te worden gemaakt. Dit is alleen mogelijk als een cliënt afziet van het onderzoeksverslag. Dit kan een cliënt ook aangeven bij een telefonisch onderzoek.

Daarnaast wordt op dit moment een procesoptimalisatie uitgevoerd, waarbij het proces nauwkeurig wordt doorgelicht en waar mogelijk onderdelen van het proces worden aangepast en versneld.

7. *Vraag: De wethouder geeft aan afspraken te willen maken met aanbieders om de afhandeling van herbeoordelingen te clusteren en daarmee slimmer te organiseren. Hoe gaat u dat doen (acties) en wanneer?*

Antwoord: Als er bij meerdere cliënten van een aanbieder een heronderzoek moet worden gedaan, vragen wij die aanbieder om de betreffende dossiers geclusterd aan te leveren aan een



casemanager of geclusterd te bespreken met een casemanager, zodat deze in een keer kunnen worden afgehandeld. Ook kijken we of we kunnen clusteren op voorziening, waarmee tegelijkertijd meerdere aanvragen voor eenzelfde type voorzieningen kunnen worden verwerkt.

8. *Vraag: U geeft aan het systeem van monitoring te willen optimaliseren. Welke stappen gaat u hiervoor zetten, en wanneer?*

Antwoord: Dit is een maatregel voor de langere termijn, die we zorgvuldig voorbereiden. We starten zo spoedig mogelijk met de uitvoering ervan. Er wordt daarvoor een opdracht geformuleerd, gericht op het realiseren van een optimaal systeem van managementinformatie met betrekking tot onder meer werkvoorraad, achterstanden, type voorzieningen en wachttijden.

9. *Vraag: U laat een extern bureau een inhoudelijke analyse uitvoeren van de toename van meldingen en een nadere duiding van de trends naar de Haarlemse situatie. Wanneer heeft u tot deze opdracht besloten? Wanneer is of wordt deze opdracht gegund? Welke voorwaarden heeft u verbonden of gaat u verbinden aan deze opdracht, en is snelle oplevering een van de gunningscriteria? Welke partij gaat de inhoudelijke analyse uitvoeren? Voor wanneer wordt de oplevering van de analyse voorzien?*

Antwoord: Tot deze opdracht is begin december besloten. We hebben de afgelopen tijd gebruikt om een goede opdracht te formuleren en de offerte-uitvraag is gedaan. Wij verwachten deze opdracht begin februari te gunnen. De gegunde partij wordt gevraagd om de uitkomsten van het onderzoek in april op te leveren.

10. *Vraag: Bent u bereid om deze vragen uiterlijk op woensdag 30 januari 2019 te voorzien van een reactie?*

Antwoord: Ja.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

J. Scholten

drs. J. Wienen