



Onderwerp		
Voortgangsrapportage Ontwikkeling wachttijden Wmo-aanvragen december 2019		
Nummer	2019/1000815	Datum college 17-12-2019
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	-	
Hierbij ontvangt u, zoals toegezegd, de maandelijkse rapportage over de ontwikkeling van de wachttijden voor Wmo-aanvragen. In deze voortgangsrapportage informeren wij u over: 1. 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. 2. 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. 3. De voortgang van de kortetermijnmaatregelen: Op dit moment vraagt de situatie rond wachttijden bij een aantal aanbieders onze bijzondere aandacht. 4. Beantwoording van aanvullende vragen vanuit de Commissie: In de laatste vergadering van de commissie Samenleving (28 november 2019) zijn door enkele commissieleden vragen gesteld over de netto-wachttijden bij de gemeente en over de financiële risico's voor aanbieders als gevolg van wachttijden bij heronderzoeken.		

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 12 december 2019.

Overzicht actuele wachttijden MELDINGEN en AANVRAGEN

Wachttijden openstaande MELDINGEN *) (peildatum 12 december 2019)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Totaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	61	24	200	285
tussen 1 en 2 mnd	binnen wettelijke termijn	6	7	25	38
	buiten wettelijke termijn	10	8	33	51
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn	7	3	18	28
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn	8	2	6	16
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn	4		5	9
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn	7		7	14
Totaal		103	44	294	441

*) 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.

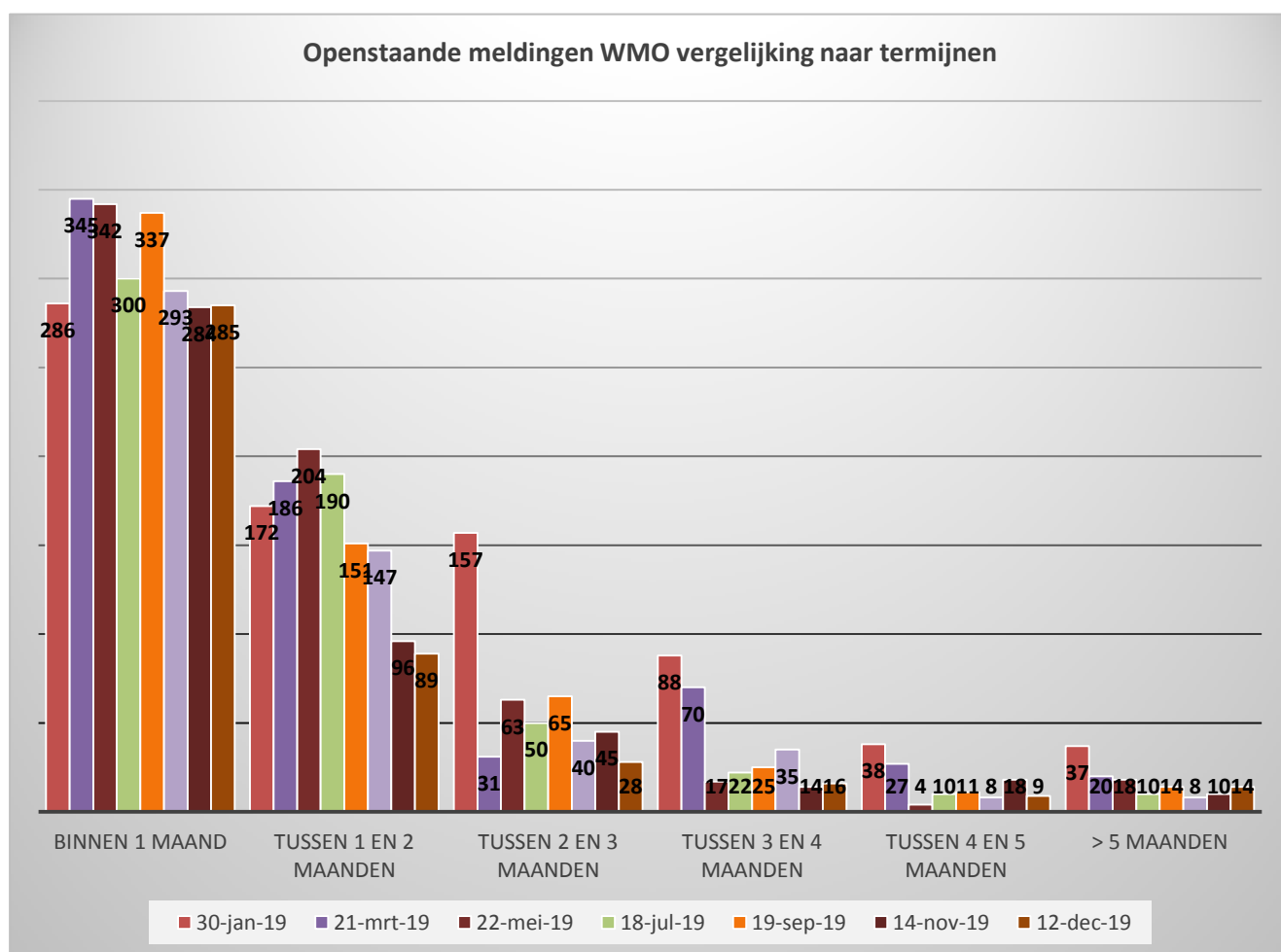
Wachttijden openstaande AANVRAGEN **) (peildatum 12 december 2019)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Totaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	9	10	30	49
	buiten wettelijke termijn	1	1	15	17
tussen 1 en 2 mnd	buiten wettelijke termijn		4	4	8
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn			2	2
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn	2	1		3
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn				
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn		2	3	5
Totaal		12	18	54	84

**) 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.

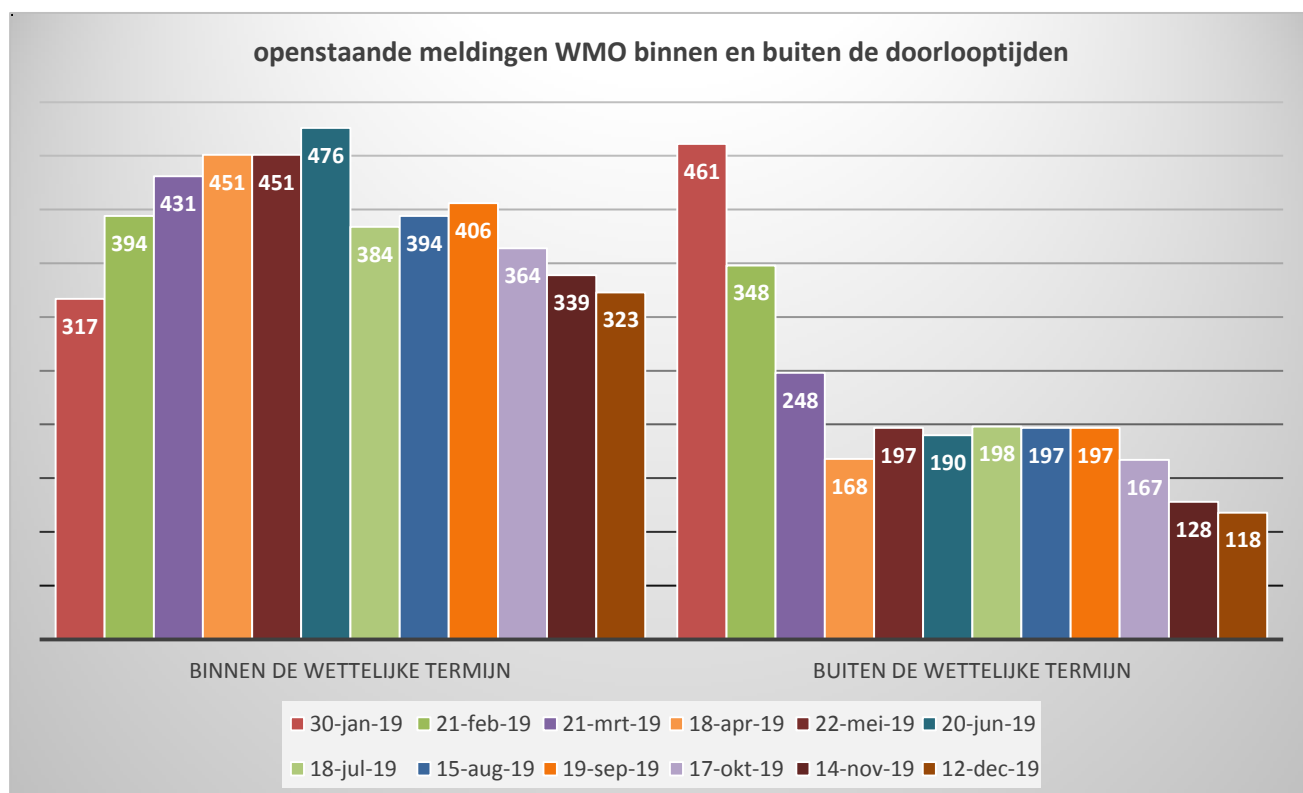


De onderstaande grafieken laten per termijn (wachttijd en wettelijke termijn) de aantallen nog niet afgeronde meldingen zien. We zien dat het aantal openstaande meldingen buiten de wettelijke termijn verder afneemt.

- a. **Per termijn (wachttijd in maanden) de aantallen nog niet afgeronde meldingen** (weergegeven zijn de maanden jan, mrt, mei, jul, sep, nov en dec 2019; voor de leesbaarheid niet alle maanden)



b. Totaal aantal openstaande meldingen binnen en totaal aantal meldingen buiten de wettelijke termijn (maanden jan t/m dec 2019)



Op peildatum 12 december 2019 stonden 118 meldingen open die, met een wachttijd van meer dan 6 weken, buiten de wettelijke termijn vallen. We zien dat het aantal openstaande meldingen buiten de wettelijke termijn verder afneemt.



2. Ontwikkeling van de in- en uitstroom van nieuwe meldingen en aanvragen vanaf januari 2019

Onderstaande tabellen geven de aantallen nieuwe en afgehandelde meldingen en aanvragen per maand. In 2018 was het aantal meldingen voor de gemeente Haarlem gemiddeld 357 per maand. Het gemiddeld aantal meldingen in de eerste elf maanden van 2019 was 451 per maand: een stijging van circa 26 % 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 (t/m 11 december)	171	140
TOTAAL	5137	4408
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 (t/m 11 december)	173	142
TOTAAL	5426	4393

3. Voortgang van de kortetermijnmaatregelen

a. 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. Op dit moment is 12 fte extra medewerkers ingezet voor de afhandeling van nieuwe meldingen en aanvragen.

b. Speed: 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
Aug 2019	14	3	17
Sept 2019	16	3	19
Okt 2019	20	5	25
Nov 2019	13	2	15
Dec 2019 (t/m 11 dec)	6	0	6

c. Wachttijden bij aanbieders

Wij willen zoveel mogelijk voorkomen dat ook bij de aanbieders te lange wachttijden ontstaan. Hierover zijn wij continue 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 meldten - voor bij huishoudelijke ondersteuning en bij hulpmiddelen.

d. Klachten en bezwaren

Met betrekking tot de afhandelingstermijn zijn in 2019 tot nog toe 5 klachten ingediend. Wij hebben geen bezwaren ontvangen met betrekking tot de afhandelingstermijn.



4. Beantwoording van vragen vanuit de Commissie Samenleving dd 28 november jl.

In de laatste vergadering van de commissie Samenleving (28 november 2019) zijn door commissieleden vragen gesteld over de netto-wachttijden bij de gemeente en over de financiële risico's voor aanbieders als gevolg van wachttijden bij heronderzoeken.

a. Netto-wachttijd gemeente

Door de VVD is de vraag gesteld of wij - gezien het feit dat een deel van de langere wachttijd buiten de gemeente ontstaat – kunnen aangeven wat de netto-wachttijd (dus exclusief de externe wachttijd) bij de gemeente is? De veronderstelling daarbij is dat wij kunnen aangeven hoeveel extra wachttijd ontstaat door externe factoren (bijvoorbeeld het wachten op medisch advies, het verzetten van een afspraak door de aanvrager, het *on hold* zetten van een melding in verband met een tijdelijke opname e.d.). Kennis hierover zou inzicht kunnen geven in de 'netto-wachttijd' bij de gemeente.

Deze extern veroorzaakte wachttijden worden echter niet in alle gevallen exact geregistreerd. En door de wijze van registreren kunnen we deze ook niet alsnog – met terugwerkende kracht - uit het systeem halen op een manier die in alle gevallen een kloppend beeld geeft. Bijvoorbeeld: Als een aangevraagd advies of offerte wordt ontvangen, dan wordt dat door de casemanager opgepakt en betrokken bij het verdere onderzoek, maar niet in alle gevallen wordt exact op dat moment geregistreerd dat het advies is binnengekomen. Het komt voor dat dat op een later moment in het systeem wordt vastgelegd. Het zou heel arbeidsintensief zijn om met terugwerkende kracht alsnog een meting te doen, als deze al een goed beeld zou geven. Wij kunnen deze vraag daarom op dit moment niet beantwoorden.

Mogelijk kunnen wij in de toekomst wel – bijvoorbeeld op het moment dat de daling van de wachttijden zich stabiliseert en deze vraag nog actueel is – een meting organiseren op basis van nieuwe dossiers.

b. Financiële risico's voor aanbieders bij verlate heronderzoeken

Door de ChristenUnie is de vraag gesteld of het mogelijk is om het systeem van heronderzoek dusdanig te versoepelen dat aanbieders geen financieel risico lopen als gevolg van wachttijden bij heronderzoek. De veronderstelling is dat wachttijden bij heronderzoeken ertoe kunnen leiden dat indicaties met terugwerkende kracht worden verlaagd of beëindigd en dat de in de tussentijd verstrekte ondersteuning niet (geheel) wordt vergoed. Of dat de wachttijden ertoe kunnen leiden dat noodzakelijke extra inzet door de aanbieder achteraf toch niet wordt vergoed, omdat de indicatie niet of pas op een later moment wordt verhoogd.

Op dit moment is er geen sprake van een financieel risico voor de aanbieder als gevolg van wachttijden bij heronderzoeken en gezien onze huidige werkwijze is een (verdere) versoepeling niet nodig:

- wij werken op dit moment in principe met indicaties zonder einddatum, waarbij er wel wordt herbeoordeeld, maar waarbij indicaties niet van rechtswege aflopen;
- op het moment dat dat nodig is, kan een aanbieder – met melding daarvan, maar zonder overleg vooraf - de inzet al ophogen met maximaal 12 uur per week voor een periode van maximaal 13 weken en
- als een indicatie naar aanleiding van een herbeoordeling wordt verlaagd dan gebeurt dat nooit met terugwerkende kracht.

5. Vervolg

We constateren dat het aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning blijft toenemen. Tegelijkertijd zien we dat bij de afhandeling daarvan het aantal meldingen met een wachttijd buiten de wettelijke termijn in de afgelopen weken verder is afgenomen. Een positieve trend, waarvan wij uiteraard hopen dat wij die zo door kunnen zetten. Wij handhaven daarom de eerder genomen maatregelen en werken verder aan het optimaliseren van het proces.

In de komende tijd blijft u maandelijks van ons een voortgangsrapportage over de ontwikkeling van de wachttijden ontvangen. In het voorjaar van 2020 ontvangt u daarbij een evaluatie van de Proeftuinen en een tussenstand van de Procesoptimalisatie.

Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris de burgemeester

