

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Onderwerp | | |
| Voortgang aanpak Wachttijden Wmo-aanvragen en beantwoording nop openstaande vragen VVD-fractie | | |
| Nummer | 2019/14743 | Datum college 8 januari 2019 |
| Portefeuillehouder | Meijs, M.-Th. | |
| Programma/beleidsveld | 2.1 Voorzieningen volwassenen | |
| Afdeling | MO | |
| Auteur | J.M. Tijl | |
| Telefoonnummer | 023-5114473 | |
| Email | mtijl@haarlem.nl | |
| Actueel behandelvoorstel: | Het college biedt deze brief ter kennisname aan aan de commissie Samenleving. Behoort bij onderwerp Raadsinformatiebrief Wachttijden WMO aanvragen (2018/836351) in commissievergadering Samenleving 10 januari 2019. | |
| Bijlagen | <ol style="list-style-type: none"> 1. Beantwoording nog openstaande technische vragen van de VVD 2. Proces en termijnen melding en aanvraag Wmo-ondersteuning 3. Overzicht Wachttijden openstaande meldingen en aanvragen (peildatum 28 december) 4. 4a. Wachttijden afgesloten meldingen periode juli 2016 – december 2018 4b. Wachttijden afgesloten aanvragen periode juli 2016 – december 2018 | |
| <p>Afgelopen december hebben wij met elkaar gesproken over de oplopende wachttijden bij aanvragen voor Wmo-ondersteuning. Dat was de Commissie Samenleving d.d. 6 december 2018 en de Raad d.d. 20 december 2018.</p> <p>Zoals wij daarbij hebben aangegeven, onderkennen wij, net als u, de ernst van de situatie. We nemen deze uiterst serieus: het is absoluut onwenselijk dat Haarlemmers die deze ondersteuning nodig hebben daar te lang op moeten wachten. Wij hebben daarom direct ingezet op het treffen van maatregelen om daarmee de ontstane wachttijden zo snel mogelijk op te lossen en op langere termijn nieuwe wachttijden te voorkomen.</p> <p>In deze Raadsinformatiebrief informeren wij u over deze maatregelen en over de gemaakte nadere analyse van de wachttijden (waarmee wij ook de nog openstaande vragen van de VVD d.d. 14 december beantwoorden: zie ook bijlage 1).</p> <p>Ontwikkeling van de wachttijden en de huidige stand van zaken</p> <p>Zoals aangegeven in de Raadsinformatiebrief van 4 december is er in de afgelopen jaren vaker sprake geweest van oplopende wachttijden (zie de overzichten in de bijlagen 4a en 4b). Over de (te) lange doorlooptijden en de aanpak daarvan, is op meerdere momenten melding gemaakt, namelijk in diverse kwartaalrapportages Sociaal Domein (BBV 2016/106123, BBV 2016/566960 en BBV 2017/100547) en in de rapportages Sociaal domein als bijlage bij de Kadernota 2017 (BBV 2017/274361) en als bijlage bij de Tweede Bestuursrapportage 2017 (BBV 2017/407763).</p> <p>In de afgelopen weken hebben wij meer in detail uitgezocht hoe de wachttijden zich in de afgelopen jaren hebben ontwikkeld en zijn de huidige openstaande wachttijden uitgesplitst naar categorie en doorlooptijd. In de bijlagen bij deze brief treft u hiervan de resultaten. We maken in de procedure van melding tot</p> | | |

beschikking onderscheid in twee fasen met een aantal stappen, waarbij voor beide fasen in de wet maximale termijnen zijn aangegeven. De eerste fase is de fase van melding tot onderzoeksverslag, de tweede fase is de fase van indienen aanvraag tot beschikking- (zie voor een nadere uitleg van dit proces bijlage 2). We richten ons hieronder met name op de fase van melding, aangezien de oplopende wachttijden zich met name in die fase manifesteren.

Uit de cijfers blijkt dat de wachttijd halverwege 2018 voor 70% van de meldingen boven een maand lag en naar schatting voor 60 % van de meldingen boven de wettelijke termijn van 6 weken. (Zie ook bijlage 4a en 4b: Wachttijden afgesloten meldingen en afgesloten aanvragen)

De definitieve wachttijden voor de meldingen eind december 2018 kunnen wij nog niet noemen, aangezien een deel van deze meldingen nog in afhandeling is. (Zie bijlagen 3 en 4a) Bijlage 3 geeft een uitsplitsing naar Begeleiding, Beschermd Wonen en Overige voorzieningen (Huishoudelijke ondersteuning, woningaanpassingen, hulpmiddelen en vervoer). Over het algemeen zijn de wachttijden voor Begeleiding het langst (zie bijlage 3: Overzicht Wachttijden openstaande meldingen en aanvragen (werkvoorraad peildatum 28 december 2018)).

We hebben in de eerdere Raadsinformatiebrief aangegeven dat er meerdere oorzaken zijn van het oplopen van de wachttijden:

1. We hebben te maken met een toenemend aantal meldingen voor ondersteuning. In 2018 ontvingen wij bijna 20% meer meldingen dan in 2017. In de afgelopen jaren zagen we het aantal meldingen stijgen van 1423 in de tweede helft van 2016 naar 3620 in 2017 naar 4292 in 2018. (zie ook bijlage 1: Beantwoording nog openstaande technische vragen van de VVD)
2. De aanvragen om ondersteuning worden steeds complexer.
3. Op de huidige arbeidsmarkt is het niet makkelijk om goed personeel te vinden dat direct inzetbaar is.

Daarnaast leiden de transformatie en overige beleidsontwikkelingen regelmatig tot nodige aanpassingen in de werkwijze bij de uitvoering en de administratieve afhandeling van aanvragen. Voorbeelden hiervan zijn de wijziging in het indiceren van Huishoudelijke Ondersteuning (2016), de kanteling van dagbesteding (2017) en de nieuwe contracten met nieuwe producten per 1 januari 2018 (2017 en 2018). Deze wijzigingen hebben ook voor de uitvoering (casemanagement en administratie) geleid tot extra werk op het gebied van ontwikkeling, implementatie, scholing en afstemming met aanbieders.

Het beeld dat wij hiermee in Haarlem zien, is niet uniek: ook andere gemeenten in het land hebben te maken met een toenemend aantal en complexer wordende ondersteuningsvragen en kampen als gevolg daarvan met oplopende wachttijden bij de afhandeling van Wmo-aanvragen.

Wij vinden de ontstane situatie zeer onwenselijk en nemen deze serieus. We werken er op dit moment hard aan om de ontstane wachttijden zo snel mogelijk op te lossen en nemen maatregelen om ook op de langere termijn nieuwe wachttijden te voorkomen.

Zoals we ook eerder aangaven, wordt in situaties die urgent of schrijnend zijn, een spoedprocedure gehanteerd, waardoor in dergelijke gevallen direct ondersteuning kan worden ingezet en geen sprake is van een wachttijd. In 2018 is dat in 174 situaties gebeurd.

Maatregelen

Korte termijn

Onze focus is allereerst gericht op het zo snel mogelijk wegwerken van de huidige achterstanden. Met onderstaande maatregelen verwachten wij dat we de achterstanden zoals die op 18 december jl. bekend waren, begin april hebben weggewerkt. We nemen daartoe de volgende maatregelen:

1. We zetten extra medewerkers in voor een adequate bezetting met voldoende en gekwalificeerde medewerkers: sinds juni 2018 ruim 6 fte extra en wij streven ernaar om vanaf februari nog eens 12 fte extra beschikbaar te hebben.
2. De medewerkers van de teams Casemanagement en Registratie en beheer en een aantal medewerkers van het Sociaal Wijkteam richten zich de komende tijd volledig op het afhandelen van meldingen, aanvragen en herbeoordelingen. Zij voeren zo min mogelijk neventaken uit (zoals in- en externe bijeenkomsten, inzet voor beleidsmatige ontwikkeling en opleiding).
3. We zetten extra in op het goed onderkennen van spoed. Uiteraard blijft goed onderzoek na een melding nodig om de best passende ondersteuning in te kunnen zetten, maar in situaties waar dat nodig is, hanteren wij de spoedprocedure zodat daar direct ondersteuning kan worden ingezet.
4. We beperken waar mogelijk de doorlooptijd van de relevante processen en met aanbieders maken we afspraken om de afhandeling van herbeoordelingen te clusteren en daarmee slimmer te organiseren.

Langere termijn

Naast de bovengenoemde maatregelen die zijn gericht op het zo snel mogelijk wegwerken van de achterstanden, zetten wij ook in op de langere termijn en het voorkomen van nieuwe achterstanden in de toekomst. We nemen daartoe de volgende maatregelen:

5. Op basis van een eerste prognose van toename van het aantal meldingen (onder meer door invoering van het abonnementstarief eigen bijdrage per 1 januari jl.) zetten wij extra medewerkers in en monitoren wij in de komende tijd wekelijks het aantal nieuwe meldingen, zodat bij een eventuele afwijking van de prognose extra maatregelen kunnen worden genomen.
6. We zijn in september gestart met een procesoptimalisatie waarbij het gehele afhandelingsproces nauwkeurig wordt doorlopen. Elke fase in dit proces wordt kritisch geanalyseerd met als doel om te bepalen óf, waar en hoe er een versnelling kan plaatsvinden.
7. We optimaliseren ons systeem van monitoring en richten het zo in dat wij pro-actief en zo eenvoudig mogelijk de doorlooptijden van ons werk – uitgesplitst naar type voorziening - kunnen monitoren en daarop acteren.
8. Wij laten een extern bureau een inhoudelijke analyse uitvoeren van de toename van meldingen en nadere duiding van algemene trends naar de Haarlemse situatie om op grond daarvan beter in staat te zijn om in uitvoering en beleid te anticiperen op externe ontwikkelingen.

In de Raadsvergadering van 20 december jl. is een aantal moties besproken, waaronder de in 2016 aangenomen motie "Draai het eens om" en de motie "Heb vertrouwen in de professionals". Wij gaan met een aantal aanbieders onderzoeken of en hoe het mogelijk is om aanbieders een rol te geven in (een deel van) de procedure. Daarbij wordt ook de mogelijkheid betrokken om direct zorg in te zetten en het onderzoek en administratieve afhandeling op een later moment te doen.

In de kadernota komen wij terug op de financiële consequenties van de verschillende maatregelen.

Over de ontwikkeling van de wachttijden en de voortgang en resultaten van de maatregelen informeren wij u, zoals ook toegezegd in de Raadsvergadering van 20 december jl., in de komende tijd maandelijks.

Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

Bijlage 1: Beantwoording nog openstaande technische vragen van de VVD:

1. *Vraag: Voor welke ondersteuning is de wachttijd op dit moment 2 maanden en voor welke 6 maanden?*

Antwoord: De genoemde 2 tot 6 maanden betreft alle meldingen, zowel voor Begeleiding als voor Beschermd Wonen als voor de Overige voorzieningen (Huishoudelijke ondersteuning, woningaanpassingen, hulpmiddelen en vervoer). Over het algemeen zijn de wachttijden voor Begeleiding het langst. Zie hiervoor bijlage 3: Overzicht Wachttijden openstaande meldingen en aanvragen (werkvoorraad peildatum 28 december 2018).

2. *Vraag: Kunt u een overzicht geven van de wachttijden voor de ondersteuning (per categorie) per heden?*

Antwoord: Zie bijlage 3: Overzicht Wachttijden openstaande meldingen en aanvragen (werkvoorraad peildatum 28 december 2018).

3. *Vraag: Kunt u een overzicht geven van de wachttijden voor ondersteuning (per categorie) aan de start van de afgelopen zomer?*

Antwoord: We noemen hier de wachttijden voor de afhandeling van de meldingen en voor de afhandeling van de aanvragen die zijn gedaan in het tweede kwartaal van 2018. Zie bijlage 2 voor een beschrijving en wettelijke termijnen van deze fasen.

De eerste tabel hieronder geeft de wachttijden in de eerste fase weer: de fase van melding tot onderzoeksverslag (of andere afsluiting van deze fase, bijvoorbeeld een oplossing binnen het eigen netwerk of de sociale basis of een verhuizing).

Komt het vervolgens tot een definitieve aanvraag van een Wmo-maatwerkvoorziening dan volgt na de melding de tweede fase: de fase van aanvraag (middels het terugsturen voor aanvrager van een ondertekend onderzoeksverslag) tot beschikking. De tweede tabel geeft de wachttijden in de aanvraagfase weer.

De wachttijden in de meldingsfase waren aan het begin van de afgelopen zomer als volgt:

| Wachttijd meldingen die zijn gedaan in het 2^e kwartaal 2018 | Percentage afgedane meldingen (totaal = 1086) |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <i>binnen 1 maand</i> | <i>30% (binnen wettelijke termijn)</i> |
| <i>tussen 1 en 2 maanden</i> | <i>24% (deels binnen wettelijke termijn)</i> |
| <i>tussen 2 en 3 maanden</i> | <i>31%</i> |
| <i>tussen 3 en 4 maanden</i> | <i>9%</i> |
| <i>tussen de 4 en 5 maanden</i> | <i>3%</i> |
| <i>langer dan 5 maanden</i> | <i>3%</i> |

De wachttijden in de aanvraagfase waren aan het begin van de afgelopen zomer als volgt:

| Wachttijd aanvragen die zijn gedaan in het 2^e kwartaal 2018 | Percentage afgedane aanvragen (totaal = 723) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <i>binnen 1 maand</i> | 96% (deels binnen wettelijke termijn) |
| <i>tussen 1 en 2 maanden</i> | 2% |
| <i>tussen 2 en 3 maanden</i> | 1% |
| <i>tussen 3 en 4 maanden</i> | 1% |
| <i>tussen de 4 en 5 maanden</i> | 0% |
| <i>langer dan 5 maanden</i> | 0% |

4. *Vraag: Kunt u een overzicht geven van de ontwikkeling van de achterstanden in het behandelen van WMO-aanvragen in Haarlem vanaf 2015 (per kwartaal)?*

Antwoord: Zie bijlage 4a en 4b: Wachttijden afgesloten meldingen en afgesloten aanvragen. Hierin geven wij een overzicht van de ontwikkeling van de wachttijden in de fase van melding en de fase van aanvraag vanaf het 3^e kwartaal 2016. Van de periode daarvoor hebben wij geen reëel en vergelijkbaar beeld: in die periode (januari 2015 – juli 2016) werd een pilot uitgevoerd waarbij de toegang deels via aanbieders verliep en de meldingen die daar binnen kwamen niet bij ons zijn geregistreerd. Pas op het moment dat een melding een aanvraag werd (na de fase van het onderzoek), kwam deze naar de gemeente

5. *Vraag: Kunt u hierbij inzicht geven in de maximale wachttijd per kalenderjaar sinds 2015?*

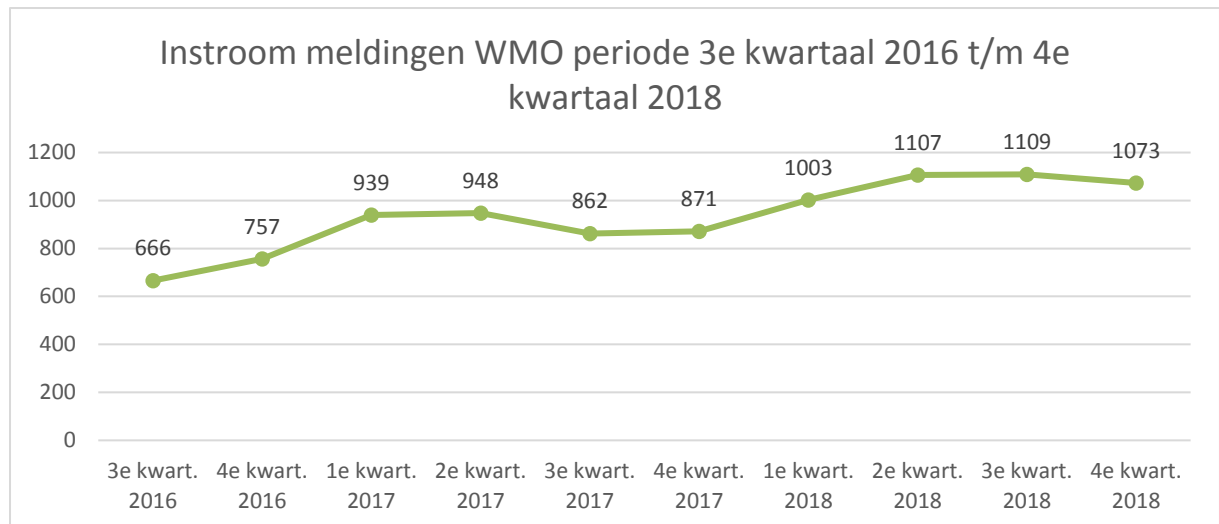
Antwoord: Zie bijlage 4a en 4b: Wachttijden afgesloten meldingen en afgesloten aanvragen.

6. *Vraag: In hoeveel gevallen heeft de gemeente in 2018 op basis van urgentie of schrijn gebruik gemaakt van de spoedprocedure?*

Antwoord: In 2018 is in 174 gevallen gebruik gemaakt van de spoedprocedure. Dit betrof ca. 4 % van het totaal aantal meldingen in 2018.

7. *Vraag: De wethouder geeft aan dat een van de oorzaken voor de oplopende wachttijden te vinden is in het toegenomen aantal aanvragen voor ondersteuning. Kan u aangeven hoe hoog het aantal aanvragen was in 2015, 2016, 2017 en 2018?*

Antwoord: In de tweede helft van 2016 was het aantal meldingen 1423 (dit betrof dus een half jaar), in 2017 was het aantal meldingen 3620 en in 2018 was het aantal meldingen 4292. Zie ook de onderstaande grafiek. Het aantal meldingen in 2015 en eerste helft 2016 kunnen wij niet geven, omdat in die periode de toegang deels via aanbieders verliep en de meldingen die daar binnen kwamen niet bij ons zijn geregistreerd. Pas op het moment dat een melding een aanvraag werd (na de fase van het onderzoek), kwam deze naar de gemeente.



8. *Vraag: Hoeveel (relevante) FTE waren er werkzaam waren bij aanvang van de afgelopen zomer?*

Antwoord:

Door een verkeerde optelling is hier eerder helaas een onjuist antwoord gegeven.

Het juiste antwoord is: Op 1 juni 2018 was de bezetting bij het team Casemanagement Wmo 36,93 FTE en bij het team Registratie en beheer 34,33 FTE. Totaal 71,26 FTE.

Dit betreft zowel vaste formatie als tijdelijke inhuur.

9. *Vraag: Hoeveel (relevante) FTE zijn er op dit moment werkzaam m.b.t. de WMO-aanvragen?*

Antwoord:

Door een verkeerde optelling is hier eerder helaas een onjuist antwoord gegeven.

Het juiste antwoord is: Op 1 december 2018 was de bezetting bij het team Casemanagement Wmo 40,35 FTE en bij het team Registratie en beheer 35,39 FTE. Totaal 75,74 FTE.

Dit betreft zowel vaste formatie als tijdelijke inhuur.

Op dit moment is de bezetting bij het team Casemanagement Wmo 41,91 FTE en bij het team Registratie en beheer 35,62 FTE. Totaal 77,53 FTE. Ook dit betreft zowel vaste formatie als tijdelijke inhuur.

10. *Vraag: Hoeveel (relevante) vacatures staan er op dit moment uit met het oog op het wegwerken van de wachtlijsten?*

Antwoord: We streven ernaar om in februari nog 12 FTE tijdelijke inhuur extra toe te voegen aan de bezetting: 6 FTE voor Casemanagement en 6 FTE voor Registratie en beheer.

De totale bezetting (vooralsnog deels tijdelijk) komt dan op 89,53 FTE.

Bijlage 2: Proces en termijnen melding en aanvraag Wmo-ondersteuning

Inwoners die ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) willen aanvragen, dienen zich daarvoor te melden bij de gemeente of een Sociaal Wijkteam. De procedure van melding tot beschikking omvat twee fasen met een aantal stappen, waarbij voor beide fasen in de wet maximale termijnen zijn aangegeven.

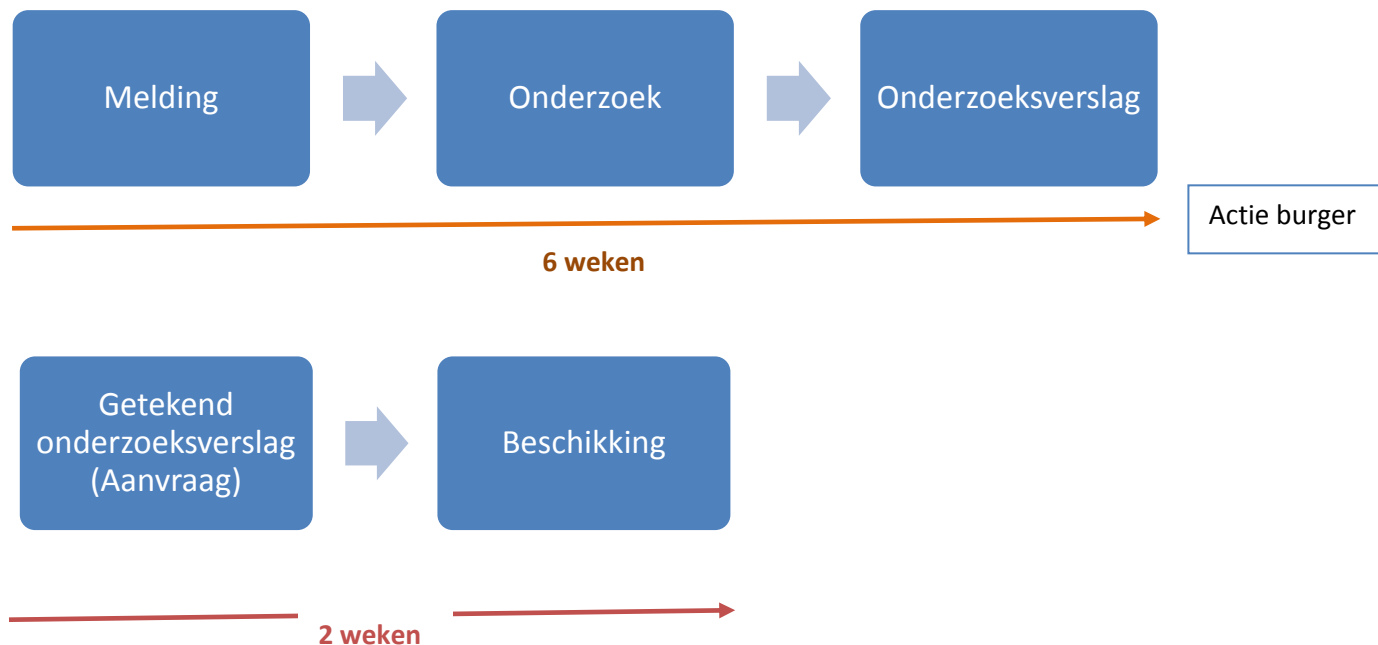
Melding

De eerste fase omvat de melding door de burger, 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 burger. Soms komt het tot een andere afsluiting dan een onderzoeksverslag, bijvoorbeeld een oplossing binnen het eigen netwerk of de sociale basis of een verhuizing.

Aanvraag

De tweede fase omvat het door de burger 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 maximaal 2 weken duren en wordt afgesloten met het beschikken op de aanvraag.

Proces melding + aanvraag



Bijlage 3: Overzicht Wachttijden openstaande MELDINGEN en AANVRAGEN (peildatum 28 december 2018)

| Wachttijden openstaande MELDINGEN (peildatum 28 december 2018) | | | | | |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------|-----------------|-----------------------|------------|
| Termijnen | Binnen of buiten de wettelijke termijn (42 dagen) | Begeleiding | Beschermd wonen | Overige voorzieningen | Eindtotaal |
| binnen 1 maand | binnen de wettelijke termijn | 51 | 34 | 124 | 209 |
| tussen 1 en 2 maanden | binnen de wettelijke termijn | 14 | 10 | 58 | 82 |
| | buiten de wettelijke termijn | 34 | 30 | 92 | 156 |
| tussen 2 en 3 maanden | buiten de wettelijke termijn | 54 | 32 | 78 | 164 |
| tussen 3 en 4 maanden | buiten de wettelijke termijn | 39 | 19 | 17 | 75 |
| tussen 4 en 5 maanden | buiten de wettelijke termijn | 39 | 6 | 11 | 56 |
| > 5 maanden | buiten de wettelijke termijn | 41 | 6 | 5 | 52 |
| Eindtotaal | | 272 | 137 | 385 | 794 |

| Wachttijden openstaande AANVRAGEN (peildatum 28 december 2018) | | | | | |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------|-----------------|-----------------------|------------|
| Termijn | Binnen of buiten wettelijke termijn (14 dagen) | Begeleiding | Beschermd wonen | Overige voorzieningen | Eindtotaal |
| binnen 1 maand | binnen wettelijke termijn | | 2 | 2 | 4 |
| | buiten wettelijke termijn | | | 3 | 3 |
| tussen 1 en 2 maanden | buiten wettelijke termijn | 2 | 2 | 3 | 7 |
| tussen 2 en 3 maanden | buiten wettelijke termijn | 2 | 3 | 1 | 6 |
| tussen 3 en 4 maanden | buiten wettelijke termijn | | | 2 | 2 |
| tussen 4 en 5 maanden | buiten wettelijke termijn | 1 | | 3 | 4 |
| > 5 maanden | buiten wettelijke termijn | 1 | | | 1 |
| Eindtotaal | | 6 | 7 | 14 | 27 |

Bijlage 4a: Wachtijden afgesloten MELDINGEN over de periode juli 2016 – december 2018

Onderstaande tabellen geven per kwartaal de wachtijden weer van de in het betreffende kwartaal binnengekomen meldingen. In de overzichten staan alleen de afgedane meldingen. Vandaar dat het aantal meldingen in het 3e en 4e kwartaal 2018 relatief laag is (oranje gearceerd). Van die kwartalen staan nog meldingen open. De definitieve wachtijden van de meldingen in deze kwartalen zullen daarom nog toenemen. De meldingen uit deze kwartalen die nog niet zijn afgehandeld, staan vermeld in bijlage 3: Overzicht Wachtijden openstaande meldingen en aanvragen (werkvoorraad peildatum 28 december 2018).

Tabel 1 geeft voor ieder kwartaal het aantal MELDINGEN met een gegeven wachttijd in maanden.

Tabel 2 geeft voor ieder kwartaal het percentage MELDINGEN met een gegeven wachttijd in maanden.

| tabel 1: Wachtijden MELDINGEN Wmo (in aantallen afgehandelde meldingen) | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| (NB!: het aantal afgehandelde meldingen in het 3e en 4e kwartaal 2018 is nog niet definitief) | | | | | | | | | | |
| Wachttijd | 3e kwart. 2016 | 4e kwart. 2016 | 1e kwart. 2017 | 2e kwart. 2017 | 3e kwart. 2017 | 4e kwart. 2017 | 1e kwart. 2018 | 2e kwart. 2018 | 3e kwart. 2018 | 4e kwart. 2018 |
| binnen 1 maand | 198 | 272 | 475 | 408 | 349 | 372 | 291 | 328 | 377 | 262 |
| tussen 1 en 2 maanden | 101 | 259 | 308 | 366 | 276 | 286 | 302 | 260 | 210 | 60 |
| tussen 2 en 3 maanden | 130 | 148 | 97 | 117 | 158 | 140 | 305 | 339 | 239 | 46 |
| tussen 3 en 4 maanden | 138 | 51 | 31 | 34 | 47 | 42 | 69 | 102 | 63 | 2 |
| tussen 4 en 5 maanden | 63 | 13 | 12 | 8 | 18 | 13 | 16 | 29 | 30 | 0 |
| > 5 maanden | 36 | 14 | 16 | 15 | 14 | 18 | 19 | 28 | 5 | 0 |
| Eindtotaal | 666 | 757 | 939 | 948 | 862 | 871 | 1002 | 1086 | 924 | 370 |



tabel 2: Wachtijden MELDINGEN Wmo (in percentages afgehandelde meldingen)

(NB!: de percentages afgehandelde meldingen over het 3e en 4e kwartaal 2018 zijn nog niet definitief)

| Wachttijd | 3e kwart. 2016 | 4e kwart. 2016 | 1e kwart. 2017 | 2e kwart. 2017 | 3e kwart. 2017 | 4e kwart. 2017 | 1e kwart. 2018 | 2e kwart. 2018 | 3e kwart. 2018 | 4e kwart. 2018 |
|-----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| binnen 1 maand | 30% | 36% | 51% | 43% | 40% | 43% | 29% | 30% | 41% | 71% |
| tussen 1 en 2 maanden | 15% | 34% | 33% | 39% | 32% | 33% | 30% | 24% | 23% | 16% |
| tussen 2 en 3 maanden | 20% | 20% | 10% | 12% | 18% | 16% | 30% | 31% | 26% | 12% |
| tussen 3 en 4 maanden | 21% | 7% | 3% | 4% | 5% | 5% | 7% | 9% | 7% | 1% |
| tussen 4 en 5 maanden | 9% | 2% | 1% | 1% | 2% | 1% | 2% | 3% | 3% | 0% |
| > 5 maanden | 5% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 3% | 1% | 0% |
| Eindtotaal | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Bijlage 4b: Wachttijden afgesloten AANVRAGEN over de periode juli 2016 – december 2018

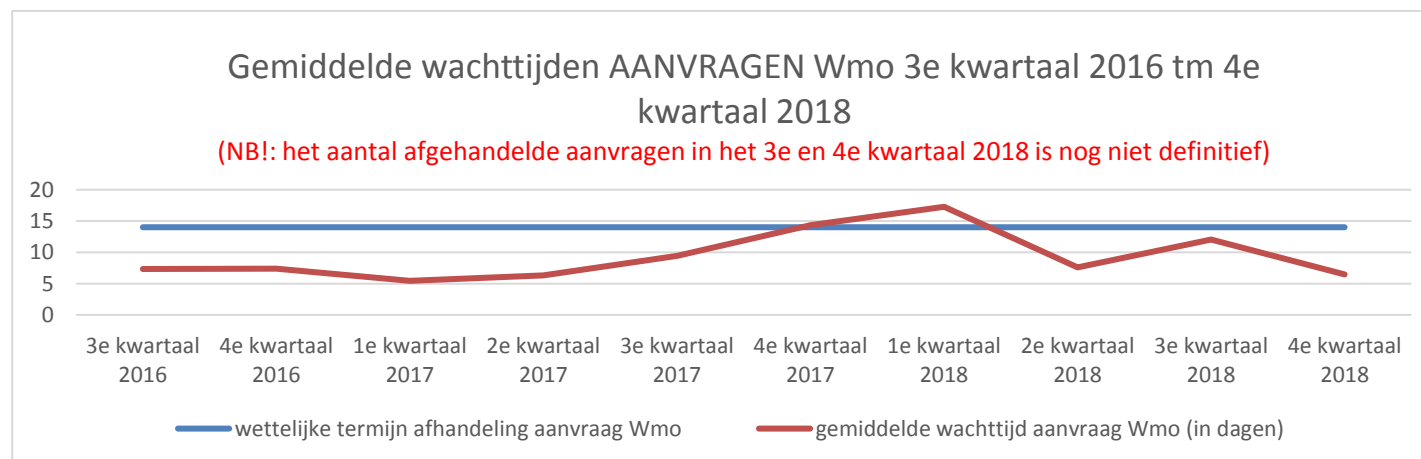
Onderstaande grafiek en tabellen geven per kwartaal de wachttijden weer van de in het betreffende kwartaal binnengekomen aanvragen.

In de overzichten staan alleen de afgedane aanvragen. Een klein aantal aanvragen uit 2018 staat nog open. Deze aanvragen staan vermeld in bijlage 3: Wachttijden openstaande meldingen en aanvragen (werkvoorraad peildatum 28 december 2018).

Grafiek 1 geeft de gemiddelde wachttijden bij de AANVRAGEN per kwartaal.

Tabel 1 geeft voor ieder kwartaal het aantal AANVRAGEN met een gegeven wachttijd in maanden.

Tabel 2 geeft voor ieder kwartaal het percentage AANVRAGEN met een gegeven wachttijd in maanden





tabel 1: Wachtijden aanvragen Wmo (in aantallen afgehandelde aanvragen)

(NB!: het aantal afgehandelde aanvragen in het 3e en 4e kwartaal 2018 is nog niet definitief)

| Wachttijd | 3e kwart. 2016 | 4e kwart. 2016 | 1e kwart. 2017 | 2e kwart. 2017 | 3e kwart. 2017 | 4e kwart. 2017 | 1e kwart. 2018 | 2e kwart. 2018 | 3e kwart. 2018 | 4e kwart. 2018 |
|-----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| binnen 1 maand | 208 | 579 | 790 | 739 | 658 | 680 | 514 | 697 | 710 | 745 |
| tussen 1 en 2 maanden | 4 | 4 | 12 | 12 | 10 | 63 | 37 | 17 | 54 | 15 |
| tussen 2 en 3 maanden | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 7 | 36 | 6 | 5 | 1 |
| tussen 3 en 4 maanden | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 3 | 0 |
| tussen 4 en 5 maanden | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| > 5 maanden | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Eindtotaal | 214 | 589 | 806 | 758 | 674 | 759 | 594 | 723 | 773 | 761 |

tabel 2: Wachtijden aanvragen Wmo (in percentages afgehandelde aanvragen)

(NB!: het percentages afgehandelde aanvragen in het 3e en 4e kwartaal 2018 zijn nog niet definitief)

| Wachttijd | 3e kwart. 2016 | 4e kwart. 2016 | 1e kwart. 2017 | 2e kwart. 2017 | 3e kwart. 2017 | 4e kwart. 2017 | 1e kwart. 2018 | 2e kwart. 2018 | 3e kwart. 2018 | 4e kwart. 2018 |
|-----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| binnen 1 maand | 97% | 98% | 98% | 97% | 98% | 90% | 87% | 96% | 92% | 98% |
| tussen 1 en 2 maanden | 2% | 1% | 1% | 2% | 1% | 8% | 6% | 2% | 7% | 2% |
| tussen 2 en 3 maanden | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 6% | 1% | 1% | 0% |
| tussen 3 en 4 maanden | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% |
| tussen 4 en 5 maanden | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| > 5 maanden | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Eindtotaal | 100% | 100% | 101% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

