



|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
| <b>Onderwerp</b><br>Voortgangsrapportage Ontwikkeling wachttijden Wmo-aanvragen augustus 2019 |  |                                |
| Nummer  | 2019/671279  | Datum college 20 augustus 2019 |
| Portefeuillehouder  | Meijs, M.-Th.  |                                |
| Programma/beleidsveld   | 2.1 Voorzieningen volwassenen  |                                |
| Afdeling  | MO   |                                |
| Auteur  | M. Tijn  |                                |
| Telefoonnummer  | 023-5114473  |                                |
| Email   | mtijn@haarlem.nl   |                                |
| Bestemd voor:   | Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter kennisname naar de commissie Samenleving. |                                |
| Bijlagen  | -  |                                |

Hierbij ontvangt u de maandelijkse rapportage over de ontwikkeling van de wachttijden voor Wmo-aanvragen en de voortgang van de korte termijn maatregelen.

Met de korte termijn maatregelen die we in januari hebben ingezet, zijn de achterstanden die in december 2018 waren ontstaan (574 dossiers die toen nog niet waren opgepakt) vrijwel geheel weggewerkt. Tegelijkertijd constateren we ook dat het aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning blijft toenemen en dat bij de afhandeling daarvan nog steeds een deel van de meldingen buiten de wettelijke termijn valt.

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 ingehuurd voor de afhandeling van nieuwe meldingen en 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 voortgang van de afhandeling van dossiers van december 2018 en eerder:** Een overzicht van het aantal dossiers dat is afgerond en dat nog in behandeling is.
3. **De ontwikkeling van in- en uitstroom van nieuwe meldingen en aanvragen vanaf januari 2019:** Een overzicht van het aantal nieuwe en afgehandelde meldingen en aanvragen.
4. **De voortgang van de korte termijn maatregelen**

## 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 15 augustus.

### Overzicht actuele wachttijden MELDINGEN en AANVRAGEN

| Wachttijden openstaande MELDINGEN *) (peildatum 15 augustus 2019) |                           |             |                 |                       |            |
|---|---------------------------|-------------|-----------------|-----------------------|------------|
| Termijnen   |                           | Begeleiding | Beschermd wonen | Overige voorzieningen | Eindtotaal |
| < 1 maand   | binnen wettelijke termijn | 45          | 41              | 213                   | 299        |
| tussen 1 en 2 mnd   | binnen wettelijke termijn | 16          | 14              | 65                    | 95         |
|   | buiten wettelijke termijn | 14          | 17              | 59                    | 90         |
| tussen 2 en 3 mnd   | buiten wettelijke termijn | 10          | 10              | 41                    | 61         |
| tussen 3 en 4 mnd   | buiten wettelijke termijn | 6           | 4               | 16                    | 26         |
| tussen 4 en 5 mnd   | buiten wettelijke termijn |             | 4               | 6                     | 10         |
| > 5 maanden   | buiten wettelijke termijn |             | 3               | 7                     | 10         |
| <b>Eindtotaal</b>   |                           | <b>91</b>   | <b>93</b>       | <b>407</b>            | <b>591</b> |

\*) 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 15 augustus 2019) |                           |             |                 |                       |            |
|--|---------------------------|-------------|-----------------|-----------------------|------------|
| Termijnen  |                           | Begeleiding | Beschermd wonen | Overige voorzieningen | Eindtotaal |
| < 1 maand  | binnen wettelijke termijn | 2           | 8               | 34                    | 44         |
|  | buiten wettelijke termijn |             | 2               | 5                     | 7          |
| tussen 1 en 2 mnd  | buiten wettelijke termijn |             | 4               | 6                     | 10         |
| tussen 2 en 3 mnd  | buiten wettelijke termijn |             |                 | 5                     | 5          |
| tussen 3 en 4 mnd  | buiten wettelijke termijn |             |                 | 3                     | 3          |
| tussen 4 en 5 mnd  | buiten wettelijke termijn |             | 1               | 1                     | 2          |
| <b>Eindtotaal</b>  |                           | <b>2</b>    | <b>15</b>       | <b>54</b>             | <b>71</b>  |

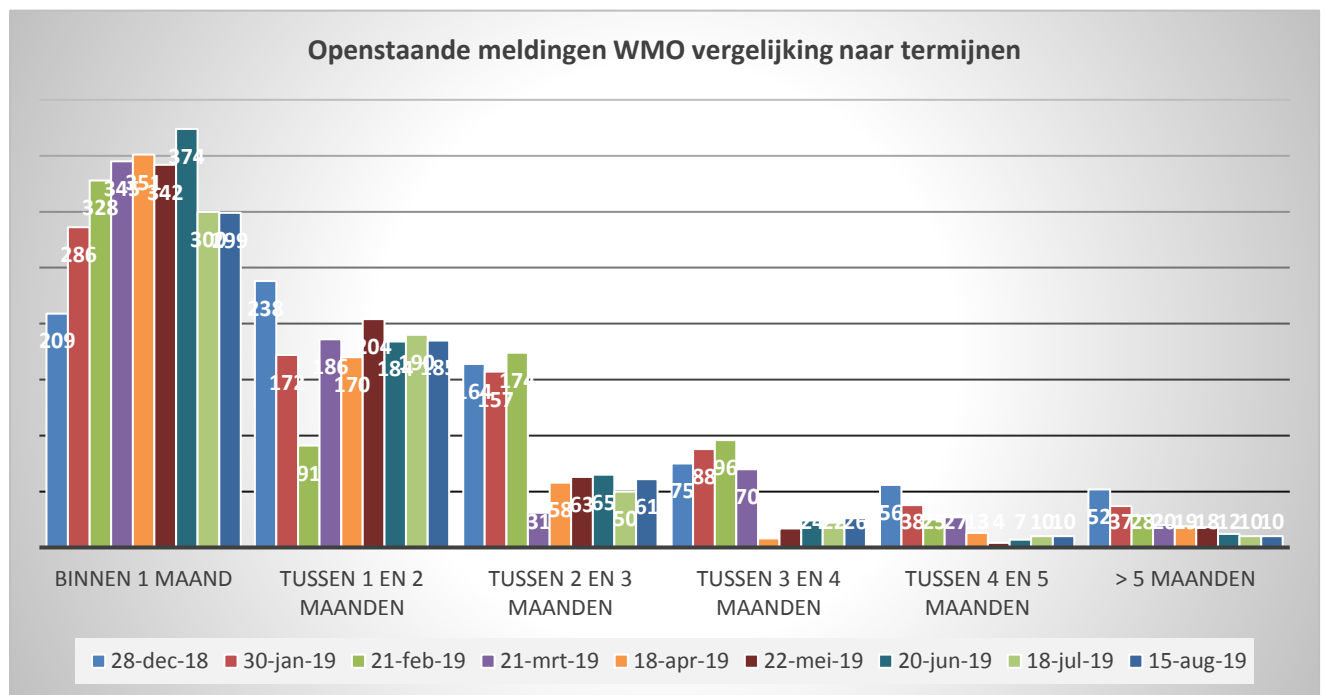
\*\*) De aanvraagfase omvat het door de inwoner ondertekenen, al dan niet na eventuele aanpassing, van het onderzoeksverslag en het terugsturen naar de gemeente. Het door de aanvrager ondertekende en eventueel aangepaste onderzoeksverslag vormt de aanvraag waarop de gemeente vervolgens beschikt. Deze fase mag 2 maximaal weken duren en wordt afgesloten met het beschikken op de aanvraag.



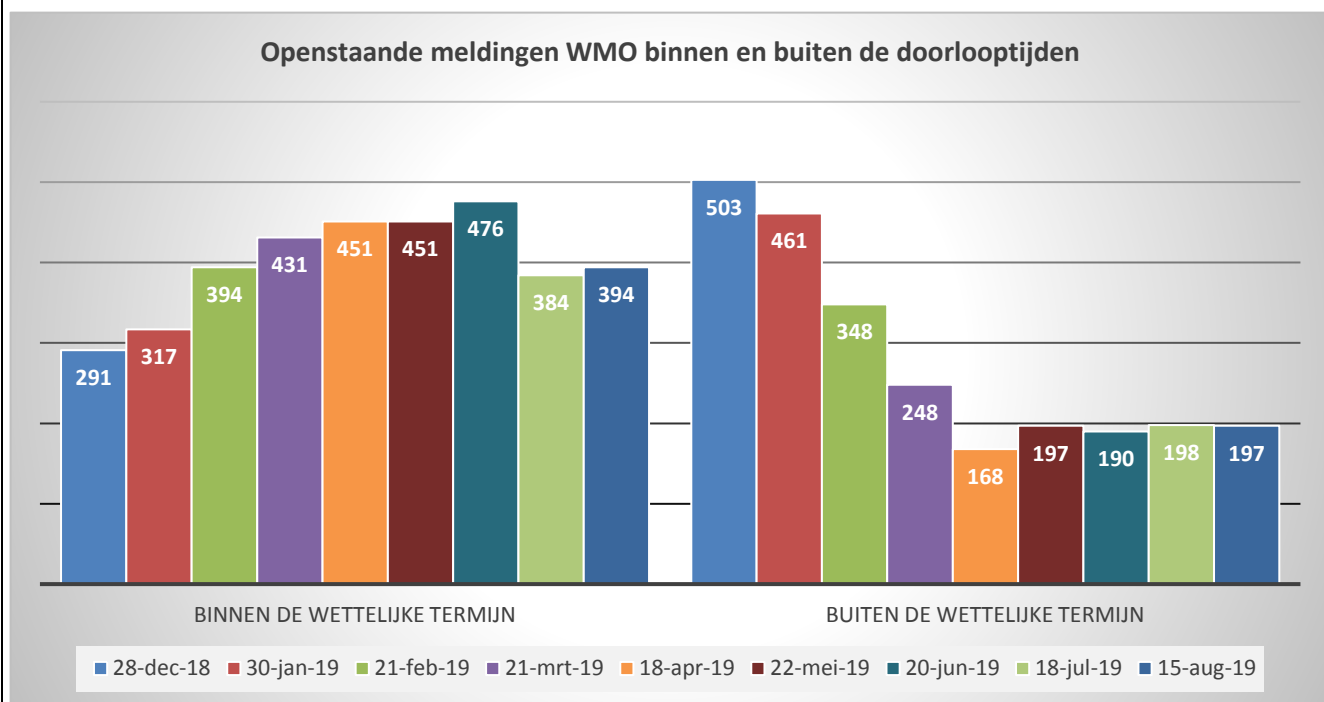
De onderstaande grafieken laten per termijn (wachtijd en wettelijke termijn) de aantallen nog niet afgeronde meldingen zien.

We constateren dat het aantal openstaande meldingen dat buiten de wettelijke termijn valt niet verder afneemt.

- a. Per termijn (wachtijd in de maanden) de aantallen nog niet afgeronde meldingen (maanden dec 2018 t/m aug 2019)



- b. Totaal aantal openstaande meldingen binnen en totaal aantal meldingen buiten de wettelijke termijn (maanden dec. 2018 t/m aug 2019)





## 2. Voortgang van de afhandeling van dossiers uit 2018

Op 21 december 2018 lagen er 574 dossiers van meldingen en herbeoordelingen die op dat moment nog in behandeling moesten worden genomen. Op 14 augustus 2019 zijn hiervan 569 dossiers afgerond en nog 5 dossiers in behandeling. Er zijn geen dossiers meer die nog in behandeling genomen moeten worden.

| Voortgang afhandeling dossiers uit 2018               |           |           |           |            |           |
|---|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|
|   | 21 dec 18 | 27 feb 19 | 18 apr 19 | 19 juni 19 | 14 aug 19 |
| dossiers afgerond                                     | -         | 160       | 489       | 559        | 569       |
| dossiers in behandeling                               | -         | 244       | 85        | 15         | 5         |
| dossiers die nog in behandeling moeten worden genomen | 574       | 170       | 0         | 0          | 0         |

Van de 5 in behandeling zijnde dossiers betreffen er

- 1 een herbeoordeling: cliënt ontvangt al hulp, bekeken wordt of die nog voldoende passend is, en
- 4 meldingen die wachten op een actie buiten de gemeente (zeer specialistische voorziening, medisch advies, reactie cliënt).

### 3. Ontwikkeling van de in- en uitstroom 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 zeven maanden van 2019 was 443 per maand: een stijging van ruim 24 % 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 (t/m 16 aug)                                    | 228              | 221              |
| <b>TOTAAL</b>   | <b>3327</b>      | <b>2855</b>      |

| 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 (t/m 16 aug)  | 264                           | 228                           |
| <b>TOTAAL</b>   | <b>3521</b>                   | <b>2864</b>                   |



#### 4. Voortgang van de korte termijn maatregelen

**a. Extra inzet medewerkers casemanagement en administratie**

Door de afloop van contracten waren in juni tijdelijk minder extra fte's ingevuld. Het aantal extra medewerkers is in juli uitgebreid naar 12 fte.

**b. 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     |
| Aug 2019 (t/m 15 aug)           | 10                           | 3                     | 13     |

**c. Klachten en bezwaren**

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

## 5. Vervolg

Er wordt door de medewerkers van de afdeling Maatschappelijke Ondersteuning hard gewerkt om het (toenemend) aantal meldingen en aanvragen zo tijdig mogelijk af te handelen.

Wij concluderen dat we met de korte termijn maatregelen die we in januari hebben ingezet, de achterstanden die in december 2018 waren ontstaan (574 dossiers die toen nog niet waren opgepakt) vrijwel geheel hebben weggewerkt. Maar ook dat het aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning blijft toenemen, en dat bij de afhandeling daarvan helaas het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn valt zich op dit moment stabiliseert en niet verder afneemt.

Wij handhaven de genomen maatregelen: inzet van extra medewerkers, volledige focus op het afhandelen van meldingen en aanvragen en waar mogelijk het verkort afhandelen van een melding.

Daarnaast wordt, zoals in de Informatienota 2019/447112 beschreven, gewerkt aan het optimaliseren van het proces van afhandeling van meldingen en aanvragen en wordt met aanbieders van Wmo-ondersteuning in de proeftuinen onderzocht óf en hoe de toegang tot ondersteuning kan worden verbeterd, versneld en meer wijkgericht kan worden georganiseerd.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester