



<b>Onderwerp</b> Voortgangsrapportage Ontwikkeling wachttijden Wmo-aanvragen november 2020		
Nummer	2020/1112865	Datum college 24 november 2020
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	-	
<p>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.</p> <p>Achtereenvolgens komen in deze brief aan de orde:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. De ontwikkeling van de wachttijden</li><li>2. De ontwikkeling van de in- en uitstroom van nieuwe meldingen en aanvragen vanaf januari 2019</li><li>3. De ontwikkeling van de spoedaanvragen</li><li>4. De maatregelen om de wachttijden terug te dringen</li></ol>		

## 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 19 november 2020.

### Overzicht actuele wachttijden MELDINGEN en AANVRAGEN

Wachttijden openstaande MELDINGEN *) (peildatum 19 november 2020)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Totaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	55	37	173	265
tussen 1 en 2 mnd	binnen wettelijke termijn	19	10	21	50
	buiten wettelijke termijn	28	10	20	58
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn	9	12	23	44
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn	4	4	6	14
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn			6	6
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn	1		6	7
<b>Totaal</b>		<b>116</b>	<b>73</b>	<b>255</b>	<b>444</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.

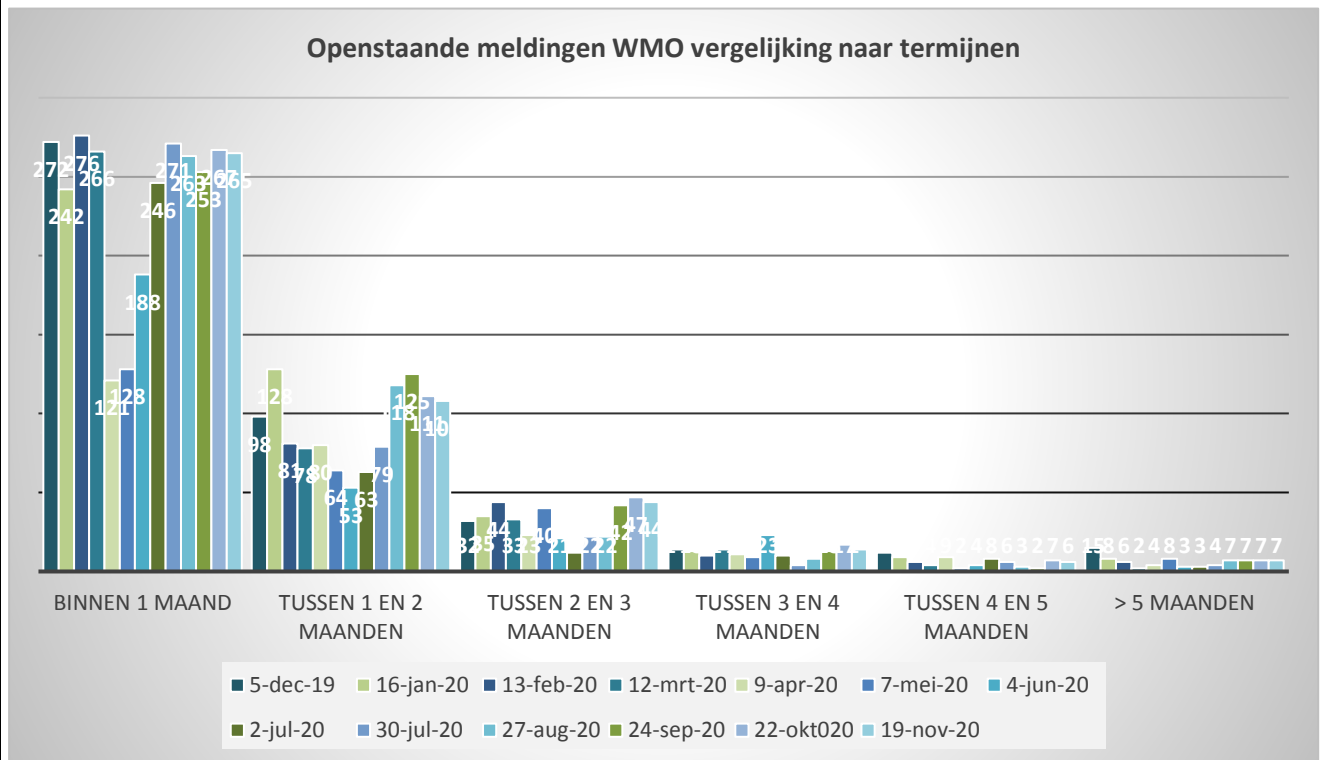
Wachttijden openstaande AANVRAGEN **) (peildatum 19 november 2020)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Totaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	2	4	67	73
	buiten wettelijke termijn		1	6	7
tussen 1 en 2 mnd	buiten wettelijke termijn			4	4
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn		1	1	2
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn		1		1
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn		1		1
<b>Totaal</b>		<b>2</b>	<b>8</b>	<b>78</b>	<b>88</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.

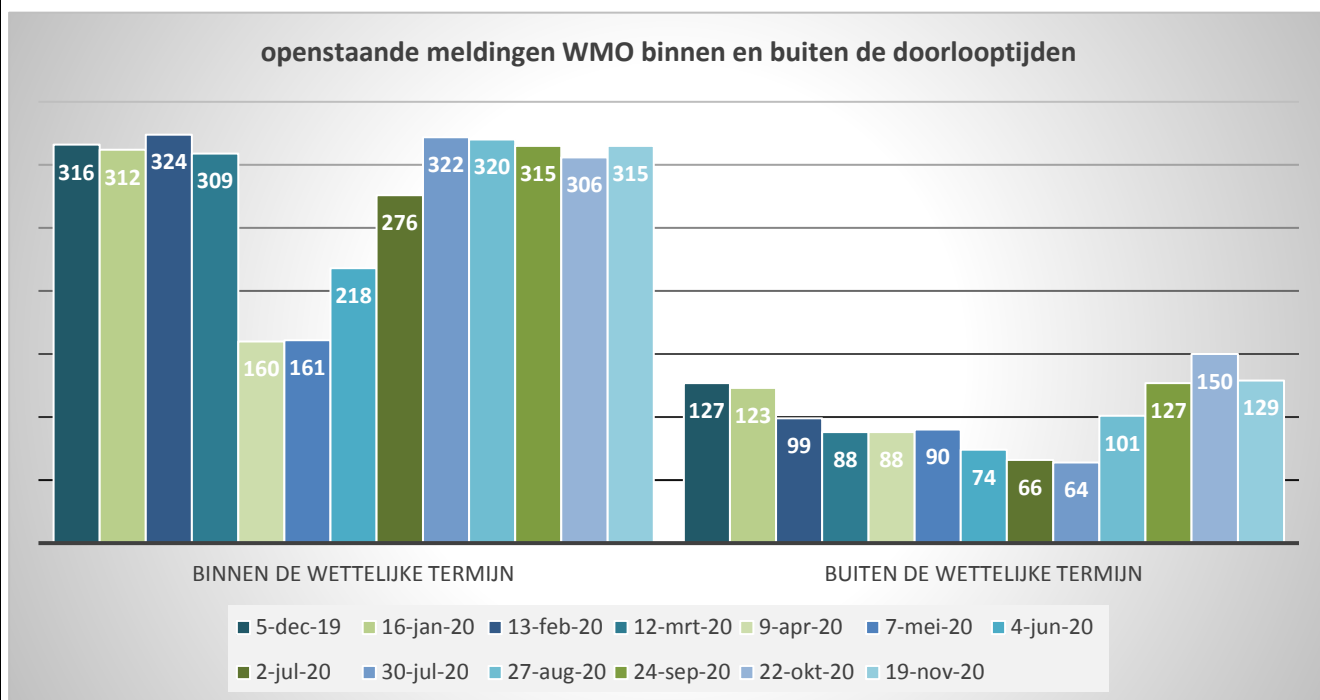


De onderstaande grafieken laten per termijn (wachtijd en wettelijke termijn) de aantallen nog niet afgeronde meldingen zien.

**Aantallen openstaande meldingen per termijn (wachtijd in maanden)**  
(maanden december 2019 t/m november 2020)



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



In de afgelopen maanden, vanaf augustus, hebben we in eerste instantie helaas weer een stijgende lijn gezien van het aantal dossiers dat buiten de wettelijke termijn viel. Sinds half oktober is deze lijn echter aan het dalen: wekelijks neemt het aantal dossiers dat buiten de wettelijke termijn valt verder af. Op 19 november stonden 444 dossiers open, waarvan 129 buiten de wettelijke termijn. Van deze 129 valt het merendeel (102) in te termijn 6 weken tot 3 maanden. Er zijn op dit moment 27 dossiers met een wachttijd langer dan 3 maanden.

In de evaluatie van de procesoptimalisatie zagen we dat een deel van de meldingen snel wordt afgehandeld (binnen 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 (zo’n 25 dossiers) langer dan 3 maanden open staat.



### **Oorzaken langere wachttijden**

Zoals wij eerder hebben aangegeven liggen de oorzaken van het buiten de wettelijke termijn vallen van dossiers deels bij derden. Het gaat dan om complexere dossiers waarbij bijvoorbeeld een medisch advies, een passing van een hulpmiddel of een bouwkundige offerte noodzakelijk is en soms - opeenvolgend - meerdere van deze stappen: over het algemeen een onvermijdelijke oorzaak van een langere wachttijd. Uiteraard volgen we dit goed en is er regelmatig contact met de betreffende partijen en met de betreffende inwoner.

Deels ligt de oorzaak van het buiten de wettelijke termijn vallen ook bij onszelf en de beperkingen als gevolg van het corona-virus. Bij de uitvoering van hun werk volgen de casemanagers de richtlijnen van het RIVM. Op dit moment worden er in principe geen huisbezoeken afgelegd, maar wordt het onderzoek na een melding telefonisch gedaan. Een huisbezoek wordt gedaan als dit noodzakelijk is om de indicatie te kunnen stellen. Bij complexere meldingen kost het telefonisch onderzoek vaak meer tijd dan onderzoek via een huisbezoek. Het is lastiger om een indruk te krijgen van de inwoner, om de situatie in te schatten en om in één keer alle informatie te verkrijgen. Er wordt met foto's en filmpjes gewerkt en andere partijen zoals de zorgaanbieder of ergotherapeut wordt om informatie gevraagd. Meldingen voor woningaanpassingen hebben soms nog een langere doorlooptijd omdat leveranciers en aannemers ten gevolge van de coronacrisis achterstanden hebben en er langer op een offerte moet worden gewacht.

### **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 2020 ligt tot nu toe het gemiddelde op 354 per maand.

In de eerste 2 maanden van 2020 daalde het aantal nieuwe meldingen naar gemiddeld 421 per maand. In de eerste maanden van de corona-crisis lag het aantal meldingen nog beduidend lager, met gemiddelde 263 per maand (maart – mei). In de periode juni – oktober neemt het aantal meldingen weer toe naar gemiddeld 382 per maand.

Aantal nieuwe meldingen en aanvragen Wmo (vanaf januari 2019)		
---	--	--

	Aantal meldingen	Aantal aanvragen
<b>Januari – December 2019</b>	gemiddeld 446 per maand	gemiddeld 385 per maand
<b>Januari 2020</b>	458	364
<b>Februari 2020</b>	384	349
<b>Maart 2020</b>	313	313
<b>April 2020</b>	198	239
<b>Mei 2020</b>	277	190
<b>Juni 2020</b>	376	231
<b>Juli 2020</b>	413	283
<b>Augustus 2020</b>	355	255
<b>September 2020</b>	375	306
<b>Oktober 2020</b>	391	279
<b>November 2020 (t/m 18 nov)</b>	234	211

Aantal afgehandelde meldingen en aanvragen Wmo (vanaf januari 2019)		
---	--	--

	Aantal afgehandelde meldingen	Aantal afgehandelde aanvragen
<b>Januari – December 2019</b>	gemiddeld 474 per maand	Gemiddeld 384 per maand
<b>Januari 2020</b>	449	366
<b>Februari 2020</b>	425	362
<b>Maart 2020</b>	408	352
<b>April 2020</b>	296	226
<b>Mei 2020</b>	242	174
<b>Juni 2020</b>	301	256
<b>Juli 2020</b>	364	270
<b>Augustus 2020</b>	308	253
<b>September 2020</b>	365	287
<b>Oktober 2020</b>	362	289
<b>November 2020 (t/m 18 nov)</b>	242	188



### 3. Ontwikkeling van de spoedaanvragen

Aantal spoedmeldingen per maand			
	Hulp bij het huishouden	Ambulante begeleiding	TOTAAL
Januari – December 2019	gem. 18 per maand	gem. 3 per maand	gem. 21 per maand
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	12	7	19
Oktober 2020	10	8	18
November 2020 (t/m 18 nov)	6	3	9

### 4. 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 met maatwerk naar optimalisatie in ieders werk.
- Casemanagers hebben een cursus besluitvaardigheid gevolgd 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. In de praktijk worden de casemanagers hierop verder gecoacht door de uitvoerend beleidsmedewerkers. 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 uitvoerend 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. Er is regelmatig contact met zowel de externe partijen als de betreffende inwoners.
- We zagen eerder al dat de Procesoptimalisatie gemiddeld, maar nog niet in alle gevallen, leidt tot kortere doorlooptijden. We gaan in de Procesoptimalisatie door met de verdere implementatie en ontwikkeling van aanpassingen. De aanpassingen zijn onder meer gericht op het registratiesysteem: dit is nu gebruiksvriendelijker en biedt betere mogelijkheden voor een meer gedetailleerde monitoring en daarmee ook voor sturing.

## 5. Vervolg

Het gemiddeld aantal meldingen voor Wmo-ondersteuning is in 2020 ten opzichte van 2018 en 2019 afgenomen. Aangezien de coronacrisis nog actueel is, kunnen wij op dit moment niet vaststellen of deze daling uitsluitend samenhangt met de coronacrisis en van tijdelijke aard is of dat er sprake is van een structurele trend.

Wel constateren we dat er nog steeds te veel meldingen buiten de wettelijke termijn vallen. Weliswaar een dalend aantal, maar een ontwikkeling die nog steeds onverminderd onze aandacht vraagt en heeft. We blijven de ontwikkeling van de wachttijden goed volgen en blijven maatregelen inzetten om deze verder terug te dringen.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,