



<b>Onderwerp</b> Voortgangsrapportage Ontwikkeling wachttijden Wmo-aanvragen september 2019		
Nummer	2019/745031	Datum college 17-9-2019
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 kortetermijnmaatregelen.

Met de kortetermijnmaatregelen 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.

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 kortetermijnmaatregelen**  
Op dit moment vraagt de situatie rond wachttijden bij een aantal aanbieders onze bijzondere aandacht. Het gaat daarbij om aanbieders van huishoudelijke ondersteuning en om het Hulpmiddelen Centrum (HMC).

## 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 11 september.

### Overzicht actuele wachttijden MELDINGEN en AANVRAGEN

Wachttijden openstaande MELDINGEN *) (peildatum 12 september 2019)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Eindtotaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	69	34	232	335
tussen 1 en 2 mnd	binnen wettelijke termijn	15	7	36	58
	buiten wettelijke termijn	24	9	45	78
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn	10	10	48	68
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn	3	3	15	21
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn	2	3	10	15
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn		2	10	12
<b>Eindtotaal</b>		<b>123</b>	<b>68</b>	<b>396</b>	<b>587</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.

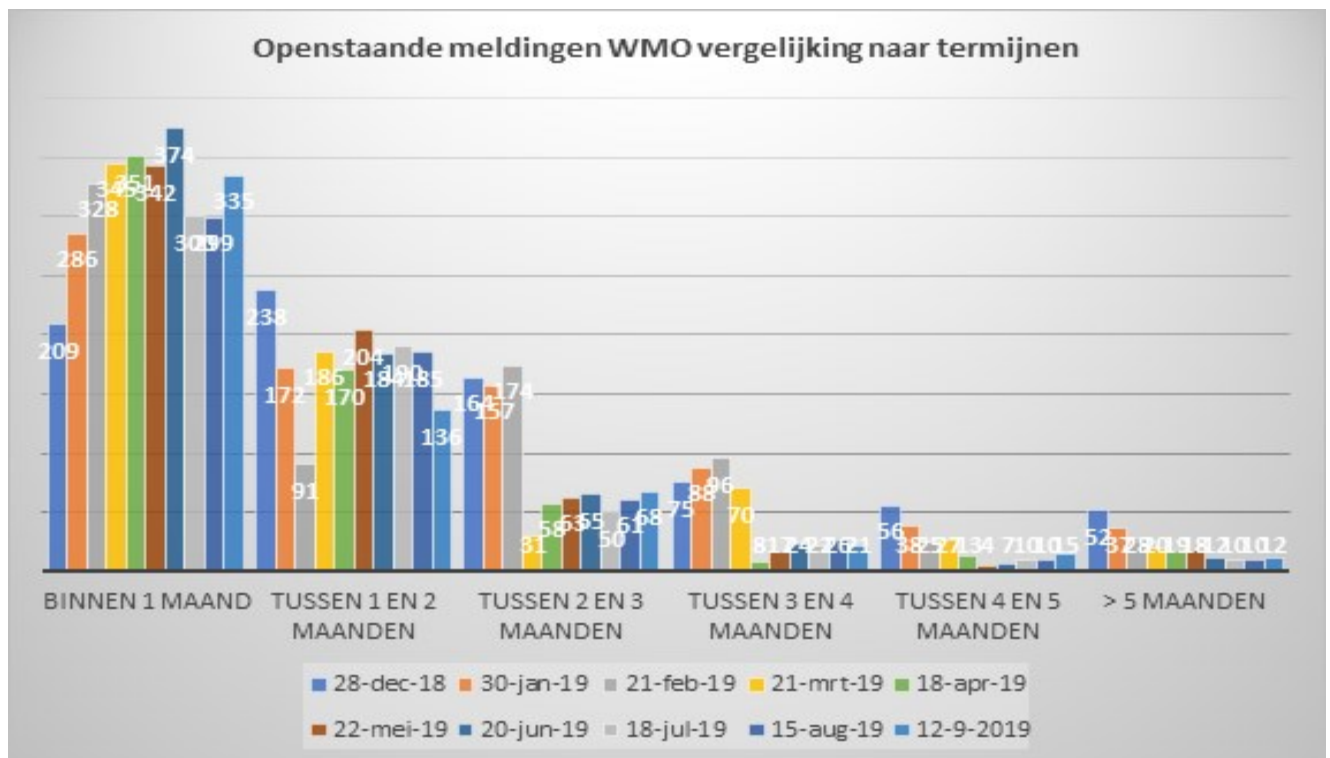
Wachttijden openstaande AANVRAGEN **) (peildatum 12 september 2019)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Eindtotaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	4	16	38	58
	buiten wettelijke termijn	4	2	5	11
tussen 1 en 2 mnd	buiten wettelijke termijn		1	4	5
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn		4	3	7
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn			5	5
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn				
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn			2	2
<b>Eindtotaal</b>		<b>8</b>	<b>23</b>	<b>57</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.

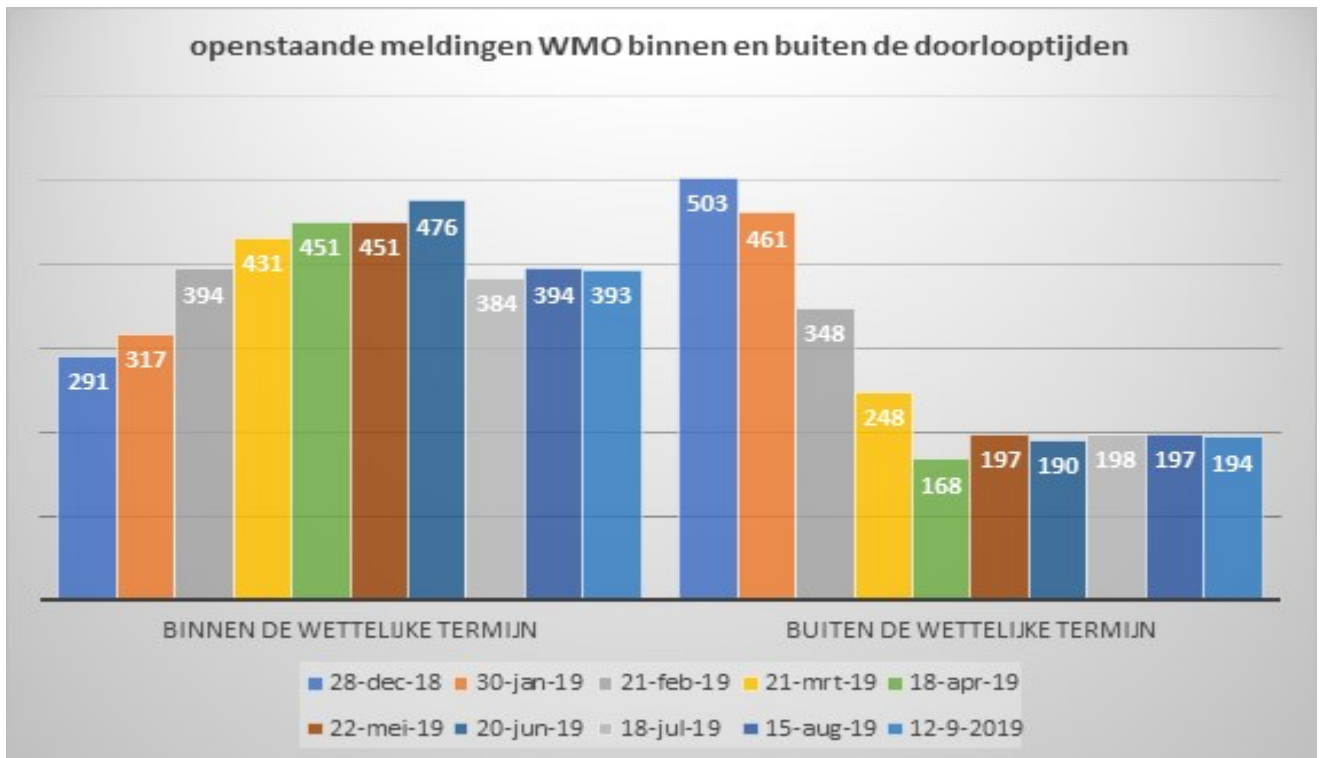


De onderstaande grafieken laten per termijn (wachtijd en wettelijke termijn) de aantallen nog niet afgeronde meldingen zien. Helaas constateren we dat het aantal openstaande meldingen dat buiten de wettelijke termijn valt niet verder afneemt. We continueren daarom de inzet van extra medewerkers en de 100% focus op de afhandeling van meldingen en aanvragen. Ook verkorten we waar mogelijk het proces.

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



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



Er staan op dit moment 194 meldingen open die, met een wachttijd van meer dan 6 weken, buiten de wettelijke termijn vallen. Op dit moment bekijken wij de oorzaken van de langere wachttijden bij deze dossiers en of we mogelijk met specifieke extra inzet de afhandeling kunnen versnellen. Over de uitkomst daarvan informeren wij u in de volgende Voortgangsrapportage.



## 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 12 september 2019 zijn hiervan 573 dossiers afgerond en is nog 1 dossier 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	11 sept 19
dossiers afgerond	-	160	489	559	569	573
dossiers in behandeling	-	244	85	15	5	1
dossiers die nog in behandeling moeten worden genomen	574	170	0	0	0	0

Het dossier dat nog in behandeling is, betreft een complexe situatie waar vanuit de gemeente intensieve bemoeienis mee is.

### 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 acht maanden van 2019 was 442 per maand: een stijging van circa 24% t.o.v. 2018.

<b>Aantal nieuwe meldingen en aanvragen Wmo (vanaf januari 2019)</b>		
	<b>Aantal meldingen</b>	<b>Aantal aanvragen</b>
<b>Januari 2019</b>	448	329
<b>Februari 2019</b>	391	359
<b>Maart 2019</b>	441	414
<b>April 2019</b>	451	408
<b>Mei 2019</b>	471	331
<b>Juni 2019</b>	417	342
<b>Juli 2019</b>	480	451
<b>Augustus 2019</b>	435	393
<b>September 2019 (t/m 10 sept)</b>	206	138
<b>TOTAAL</b>	<b>3740</b>	<b>3165</b>

<b>Aantal afgehandelde meldingen en aanvragen Wmo (vanaf januari 2019)</b>		
	<b>Aantal afgehandelde meldingen</b>	<b>Aantal afgehandelde aanvragen</b>
<b>Januari 2019</b>	403	307
<b>Februari 2019</b>	452	375
<b>Maart 2019</b>	537	395
<b>April 2019</b>	512	396
<b>Mei 2019</b>	423	370
<b>Juni 2019</b>	405	332
<b>Juli 2019</b>	525	461
<b>Augustus 2019</b>	479	383
<b>September 2019 (t/m 10 sept)</b>	171	128
<b>TOTAAL</b>	<b>3907</b>	<b>3147</b>



#### 4. 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 ingehuurd voor de afhandeling van nieuwe meldingen en aanvragen.

##### b. *Spood: 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	34	0	34
Sep 2019 (t/m 12 sept)	18	0	18

##### c. *Wachttijden bij aanbieders*

Zoals we ook in eerdere Voortgangsrapportages hebben aangegeven, willen wij zoveel mogelijk voorkomen dat het versneld afhandelen van achterstanden bij de gemeente leidt tot wachttijden bij de aanbieders. We zijn hierover 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 voor bij huishoudelijke ondersteuning en bij hulpmiddelen.

Bij huishoudelijke ondersteuning zien we dat alle gecontracteerde aanbieders langere wachttijden hebben. Dit heeft verschillende oorzaken: de toenemende vraag (mede als gevolg van versnelde afhandeling van meldingen bij de gemeente), krapte op de arbeidsmarkt en de vakantieperiode. We hebben hierover frequent contact met deze aanbieders, zeker om ervoor te zorgen dat bij spoed

directe inzet van ondersteuning mogelijk blijft. We kijken ook naar de mogelijkheid om (nog) niet-gecontracteerde aanbieders in te zetten.

Naast huishoudelijke ondersteuning is ook bij de hulpmiddelen sprake van langere wachttijden. Bij de door ons gecontracteerde aanbieder HMC zijn problemen met tijdige levering van hulpmiddelen als gevolg van een landelijke reorganisatie en de overstap naar een nieuw ICT-systeem. We zijn met deze aanbieder in gesprek over het opgestelde verbeterplan en volgen de voortgang daarvan intensief. We houden u hiervan op de hoogte.

**d. Klachten en bezwaren**

Met betrekking tot de afhandelingstermijn zijn in 2019 4 klachten ingediend. Wij hebben geen bezwaren ontvangen met betrekking tot de afhandelingstermijn.

**5. Vervolg**

Wij concluderen dat we met de kortetermijnmaatregelen 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 eerder genomen maatregelen: inzet van extra medewerkers, volledige focus op het afhandelen van meldingen en aanvragen en waar mogelijk het verkort afhandelen van een melding. Ook bekijken we wat de oorzaken zijn van de langere wachttijden bij de dossiers die buiten de wettelijke termijn vallen. Mogelijk kan met specifieke, gerichte extra inzet de afhandeling daarvan worden versneld. Over de uitkomst daarvan informeren wij u in de volgende Voortgangsrapportage. We geven dan ook een stand van zaken van de procesoptimalisatie.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester