



Onderwerp Voortgang Ontwikkeling wachttijden Wmo-aanvragen maart 2019		
Nummer	2019/245567	Datum college: 26 maart 2019
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.	
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen	
Afdeling	MO	
Auteur	J.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, zoals toegezegd in de Raadsvergadering van 20 december jl. en de commissie Samenleving van 10 januari, de maandelijkse rapportage over de ontwikkeling van de wachttijden voor Wmo-aanvragen en de voortgang van de maatregelen.</p> <p>De afgelopen maand is wederom hard gewerkt aan het afhandelen van meldingen en aanvragen. Dit heeft ertoe geleid dat nagenoeg alle meldingen binnen de daarvoor geldende doorlooptijd worden afgehandeld. Daarnaast zijn alle dossiers die in december 2018 nog niet in behandeling waren op dit moment in behandeling bij een casemanager of afgerond.</p> <p>De procesoptimalisatie is een intensief project. We verwachten de eerste aanbevelingen vanaf eind april te kunnen implementeren teneinde het proces duurzaam te versnellen.</p> <p>In deze voortgangsrapportage informeren wij u over onderstaande onderwerpen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. De ontwikkeling van de wachttijden We geven – net als in de afgelopen maanden – een overzicht van de actuele wachttijden (in maanden) 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 In deze voortgangsrapportage is nieuw ten opzichte van de eerdere rapportages, dat wij - naast de ontwikkeling van de wachttijden – ook aangeven hoeveel dossiers van vorig jaar (de voorraad openstaande meldingen en aanvragen van 21 december 2018) zijn afgerond, hoeveel er in behandeling zijn en hoeveel er nog in behandeling moeten worden genomen. We laten de voortgang zien van de afhandeling over de maanden januari tot en met maart (20 maart) .		

3. De ontwikkeling van in- en uitstroom van nieuwe meldingen en aanvragen vanaf januari 2019

Behalve over de ontwikkeling van de wachttijden en afhandeling van de dossiers van vorig jaar, informeren wij u ook over de ontwikkeling van het aantal nieuwe en afgehandelde meldingen en aanvragen. We laten de aantallen van de maanden januari, februari en maart (tot en met 20 maart) zien.

4. De voortgang van de maatregelen

Tot slot informeren wij u over de voortgang van de maatregelen en een aantal andere onderwerpen die door u tijdens de commissievergadering van 7 maart jl. naar voren zijn gebracht.

Ad. 1 Ontwikkeling van de wachttijden: de langste wachttijden nemen verder af

De tabellen hieronder geven per termijn (wachttijd in maanden) het aantal nog niet afgeronde meldingen en aanvragen op het peilmoment 21 maart.

Overzicht actuele wachttijden MELDINGEN en AANVRAGEN

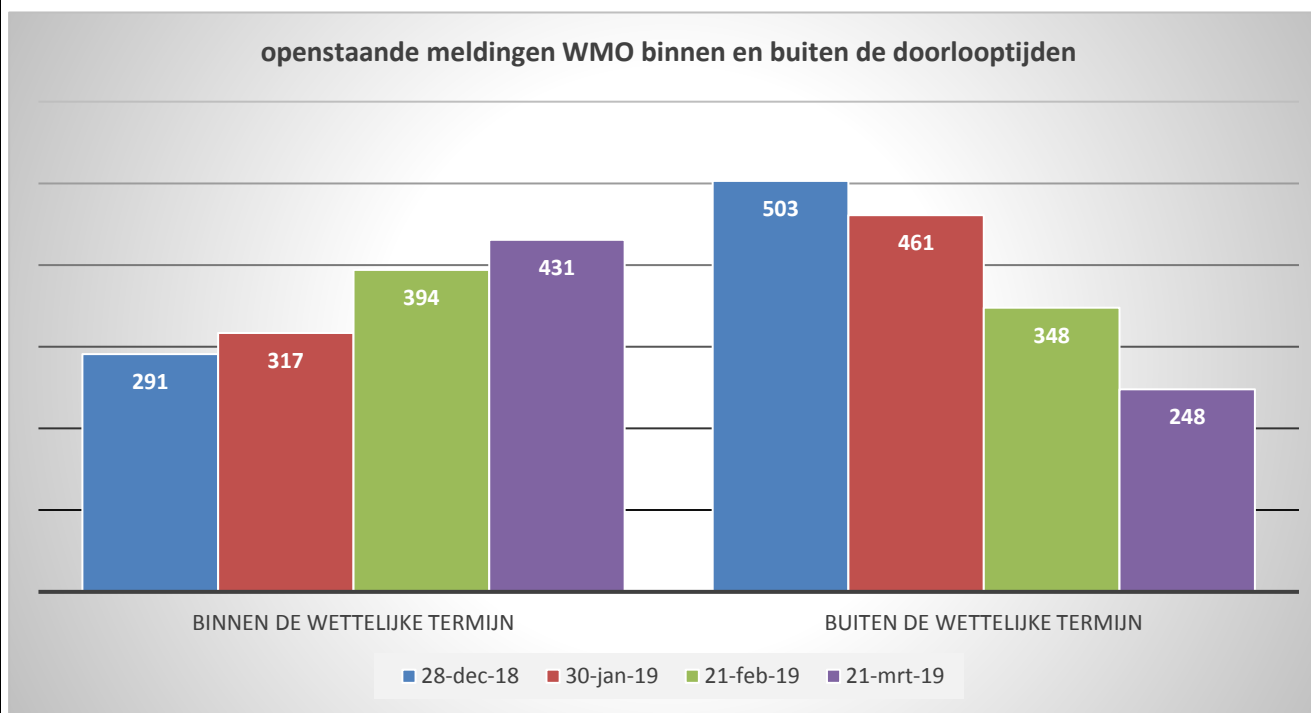
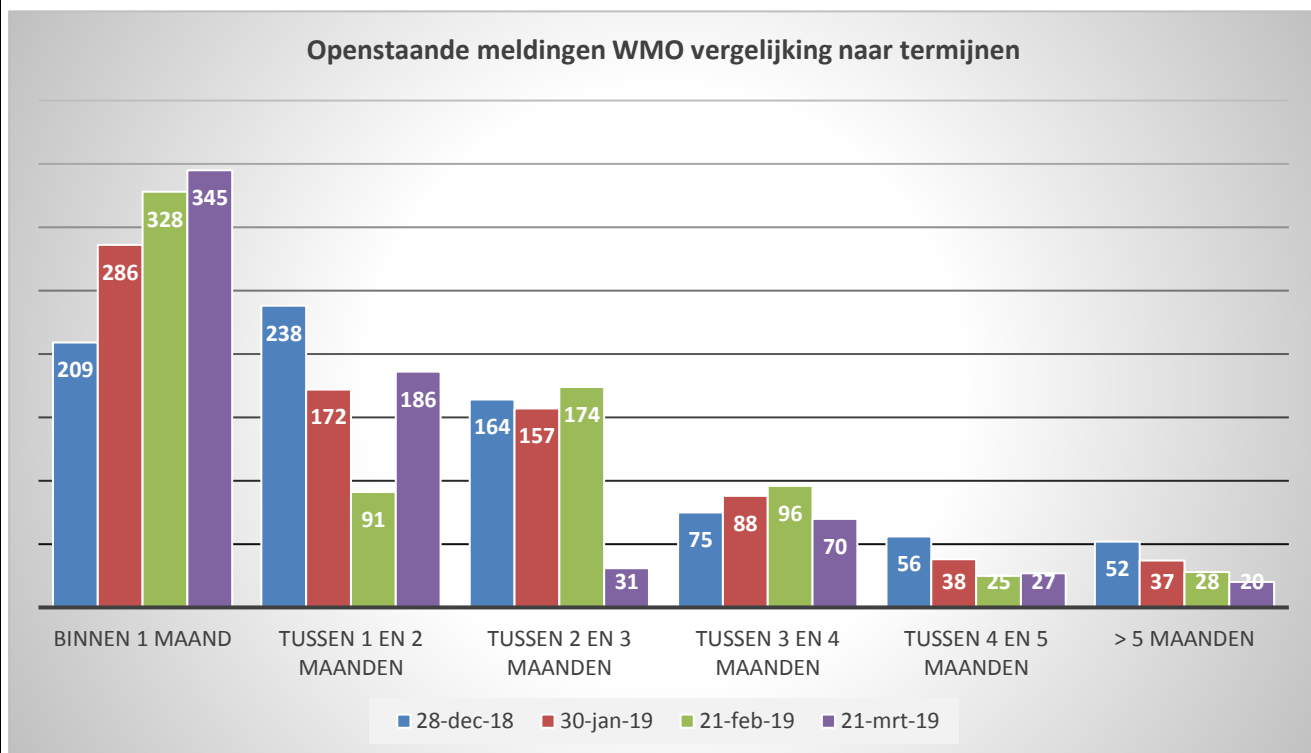
Wachttijden openstaande MELDINGEN *) (peildatum 21 maart 2019)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Eindtotaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	63	50	232	345
	buiten wettelijke termijn	23	31	46	100
tussen 1 en 2 mnd	binnen wettelijke termijn	17	14	55	86
	buiten wettelijke termijn	23	31	46	100
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn	6	12	13	31
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn	16	7	47	70
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn	5	3	19	27
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn	2	5	13	20
Eindtotaal		132	122	425	679

*) De meldingsfase betreft 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.

Wachttijden openstaande AANVRAGEN **) (peildatum 21 maart 2019)					
Termijnen		Begeleiding	Beschermd wonen	Overige voorzieningen	Eindtotaal
< 1 maand	binnen wettelijke termijn	15	11	60	86
	buiten wettelijke termijn	1	6	4	11
tussen 1 en 2 mnd	buiten wettelijke termijn	1	4	5	10
tussen 2 en 3 mnd	buiten wettelijke termijn		1	2	3
tussen 3 en 4 mnd	buiten wettelijke termijn				0
tussen 4 en 5 mnd	buiten wettelijke termijn			1	1
> 5 maanden	buiten wettelijke termijn		1	2	3
Eindtotaal		17	23	74	114

***) De aanvraagfase 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.

De onderstaande grafieken laten zien dat het aantal meldingen met (de langste) wachttijden buiten de wettelijke termijn verder afneemt ten opzichte van de eerdere maanden.



Ad. 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 20 maart 2019 zijn hiervan 362 dossiers afgerond en 212 in behandeling. Er zijn geen dossiers meer die nog in behandeling genomen moeten worden. Van de in behandeling zijnde dossiers zijn er 83 die wachten op een actie die buiten de gemeente ligt. Het gaat dan in de meeste situaties om het wachten totdat de cliënt het onderzoeksverslag heeft teruggestuurd zodat we het dossier verder kunnen afronden. Van de overige in behandeling zijnde dossiers kan het volgende worden gezegd. 38 van deze dossiers betreffen herbeoordelingen. Dit zijn cliënten die al hulp ontvangen en waarbij moet worden bekeken of deze hulp nog passend is bij de zorgvraag. De andere 91 dossiers zijn meldingen die in behandeling zijn bij de casemanagers. Het grootste deel van deze meldingen dateert uit december 2018. Dit komt doordat eerst de oudste dossiers zijn opgepakt en er dus aan het einde van het project de dossiers uit december in behandeling zijn genomen.

Voortgang afhandeling dossiers uit 2018				
	21 dec 2018	30 jan 2019	27 feb 2019	20 mrt 2019
Aantal dossiers afgerond	-	26	160	362
Aantal dossiers in behandeling	-	182	244	212
Aantal dossiers dat nog in behandeling moet worden genomen	574	366	170	0

Ad. 3 Ontwikkeling van de in- en uitstroom meldingen en aanvragen vanaf januari 2019

Wij monitoren wekelijks het aantal nieuwe en het aantal afgeronde meldingen en aanvragen. In onderstaande tabellen geven we deze aantallen per maand weer. De aantallen nieuwe meldingen en aanvragen zijn exclusief de aantallen uit het project "wegwerken achterstanden".

Aantal nieuwe meldingen en aanvragen Wmo (vanaf januari 2019)		
	Aantal meldingen	Aantal aanvragen
Januari 2019	448	329
Februari 2019	391	359
Maart 2019 (peildatum 21 maart)	462	437

Een berekening op basis van extrapolatie***) over de hele maand maart (peildatum 21 maart), en daarmee nog onder voorbehoud, laat - ten opzichte van het gemiddelde van de maanden januari en februari - over maart een stijging van 10 % zien van het aantal nieuwe meldingen en een stijging van 27% van het aantal aanvragen. Wat de oorzaak is van de stijging zal in het onderzoek naar de ontwikkeling van de Wmo-ondersteuningsvraag betrokken worden. De invoering van het abonnementstarief is een mogelijke oorzaak van de stijging, maar of dit ook echt de oorzaak is maakt onderdeel uit van dit onderzoek.

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 (peildatum 21 maart)	545	379

Een berekening op basis van extrapolatie***) over de hele maand maart (peildatum 21 maart), en daarmee nog onder voorbehoud, laat zien dat in maart 27 % meer meldingen en 11% meer aanvragen zijn afgerond dan gemiddeld in januari en februari. Dit is te verklaren door de inzet van extra inhuur en het beperken van neventaken zodat de casemanagers zich volledig kunnen richten op het afhandelen van meldingen en aanvragen.

***) Op basis van de tot dan toe bekende gegevens is een inschatting gemaakt hoe de gegevens over de gehele maand eruit zullen zien.

Ad. 4 Voortgang van de maatregelen

Tijdens de commissievergadering van 7 maart jl. heeft u aangegeven geïnformeerd te willen worden over de maatregelen die worden uitgevoerd, de manier waarop we met aanbieders in gesprek zijn over mogelijke wachttijden bij hen en eventuele bezwaren die vanwege de wachttijden zijn ingediend.

Extra inzet van medewerkers casemanagement en administratie

Vanaf half februari zijn in totaal 14 fte tijdelijke medewerkers extra actief. Alle medewerkers focussen in hun werk op het afhandelen van meldingen en aanvragen en voeren zo min mogelijk neventaken uit.

Spoed

We hebben gericht ingezet op deskundigheidsbevordering rondom het goed onderkennen en opvolgen van spoed in de frontoffice. Uit een inventarisatie bij casemanagers blijkt dat er gemiddeld bij 4 meldingen *per week* spoedhulp wordt ingezet. De ervaring van de casemanagers is dat de inzet van spoed vanaf januari 2019 is toegenomen.

Beperking van de doorlooptijden

Zowel voor de korte termijn als voor de langere termijn zetten wij in op beperking van de doorlooptijden. Op dit moment doen wij dat door de aanlevering en afhandeling van meldingen, aanvragen en heronderzoeken waar mogelijk te bundelen of onderdelen van het proces in elkaar te schuiven. In het project procesoptimalisatie is de gemiddelde duur van het proces als geheel en van alle stappen in het proces geïnventariseerd en gemeten (de feiten zijn verzameld).

Het project is inmiddels de volgende fase ingegaan:

analyse en het – waar wenselijk en mogelijk – aanbevelingen voor verbeteringen (versnellingen) doen. Wij verwachten dat we deze aanbevelingen eind april hebben afgerond en u daarover kunnen informeren. Daarna start direct de implementatie zodat we snel conform dit verbeterde proces kunnen gaan werken.

Monitoring

We monitoren op dit moment (de ontwikkeling van) de wachttijden van openstaande dossiers, de afhandeling van de dossiers met te lange wachttijden en de aantallen in- en uitstroom van meldingen en aanvragen. De monitoring is op dit moment mogelijk, maar kan gebruiksvriendelijker. We zijn bezig om het monitoringssysteem te optimaliseren en de gegevens eenvoudiger inzichtelijk te maken.

Onderzoek naar ontwikkeling van de Wmo-ondersteuningsvraag

Bureau HHM voert een onderzoek uit naar de ontwikkeling van Wmo-ondersteuningsvragen in Haarlem. Gekeken wordt naar de te verwachten aard en omvang van de huidige en van de toekomstige vraag als gevolg van abonnementstarief, extramuralisering van de GGZ, langer zelfstandig wonen en andere ontwikkelingen. Dit gebeurt door deskresearch, dossieronderzoek en interviews met casemanagers en met zorgaanbieders. Waar mogelijk worden vergelijkingen met andere gemeentes gedaan. We verwachten de eindrapportage van dit onderzoek eind april.

Proeftuinen rol aanbieders in de toegang tot Wmo-ondersteuning

Wij bereiden met aanbieders twee proeftuinen voor waarin we in de praktijk gaan onderzoeken op welke wijze aanbieders een rol kunnen spelen in (een deel van) de procedure van melding en aanvraag. Er zijn op dit moment veertien aanbieders (zeven per proeftuin) die met de gemeente verkennen hoe dit uitgevoerd kan worden. Daarbij kijken we ook naar landelijke trends en kijken we naar de ervaringen in andere gemeentes hoe daar het toegangsproces is vormgegeven. Juist in gemeentes waarin aanbieders hier een grote rol hebben. Samen met de betrokken aanbieders wordt voor de zomer uitgewerkt welke onderdelen mogelijk door hen kunnen worden uitgevoerd en onder welke voorwaarden. Er wordt daarbij onder meer gekeken naar het onderzoek, de financiering, wat er wel en niet kan en mag op gebied van gegevensuitwisseling en de monitoring en evaluatie. Het streven is om de proeftuinen na de zomer daadwerkelijk van start te laten gaan.

Wachttijden bij aanbieders

In de vergadering van de commissie Samenleving van 7 maart is de zorg geuit over mogelijke effecten van het inlopen van de wachttijden bij de gemeente op wachttijden bij de zorgaanbieders. Gevraagd is of en hoe we hierover met aanbieders in gesprek zijn.

Wij hebben frequent contact met aanbieders over het versneld wegwerken van de achterstanden bij de gemeente. Dit is in december 2018 voor het eerst gebeurd en daarna is er voortdurend vinger aan de pols gehouden.

Daarbij was de intentie om te voorkomen dat het versneld afhandelen van achterstanden bij de gemeente zou leiden tot wachttijden bij de aanbieders. Door een aantal aanbieders is daar op geanticipeerd door meer mensen aan te nemen of te zorgen voor extra voorraad van de meest voorkomende hulpmiddelen.

Het komt op dit moment voor dat er bij vier aanbieders sprake is van langere wachttijden dan contractueel bepaald (tien dagen). Dit geldt voor de voorzieningen huishoudelijke ondersteuning en ambulante begeleiding. In totaal zijn er echter vijftien aanbieders gecontracteerd voor huishoudelijke ondersteuning en tweeënveertig voor ambulante begeleiding.

Door krapte op de arbeidsmarkt hebben zorgaanbieders moeite om vacatures te vervullen. Dat is niet nieuw en een landelijke ontwikkeling. Veel zorgaanbieders in onze regio nemen hierin -conform de contractafspraken die wij met ze hebben- verantwoordelijkheid en zijn hard bezig hier oplossingen voor te vinden. Zo hebben tweeëntwintig zorg en welzijnsaanbieders de handen in een geslagen in een Regionale Aanpak Arbeidsmarkt Tekorten (RAAT). In februari van dit jaar sloten zij een convenant af waarin zij afspraken dat zij studenten (zij-instromers en jongeren) een leer-werkovereenkomst bieden met een werkgarantie na goed functioneren en behalen van hun diploma. Deze werkgarantie is onderdeel van het pakket van goede arbeidsvoorwaarden. Ook de opleiding komt voor rekening van de werkgever.

Zoals gezegd is er frequent contact met aanbieders. Er zijn meerdere momenten en gelegenheden waarop wij over de wachttijden met aanbieders in gesprek zijn: in de periodieke accountgesprekken, 1-op-1 contacten en in bijeenkomsten. Signalen over krapte of juist (extra) ruimte in aanbod bij aanbieders worden gedeeld met het team casemanagers, zodat zij de cliënt hierover gericht kunnen informeren.

Klachten en bezwaren

In de vergadering van de commissie Samenleving van 7 maart is ook gevraagd of er klachten of bezwaren zijn ingediend in verband met de wachttijden.

Met betrekking tot de afhandelingstermijn zijn in de tweede helft van 2018 vier klachten ingediend en in 2019 geen. Wij hebben geen bezwaren ontvangen met betrekking tot de afhandelingstermijn.

Wij gaan ervan uit u hiermee voor nu voldoende te hebben geïnformeerd.

Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,