

Registratie: 2025.36.043

Datum: 18 november 2025

Aan de voorzitter van de raad,

Steller vragen: Paul Font Freide

Onderwerp: behandeltijd WMO aanvragen

Het college / ~~de burgemeester~~* wordt verzocht de volgende vragen schriftelijk te beantwoorden:

1. Hoe verloopt het aanvraagproces voor ondersteuning vanuit de WMO?
2. Wat zijn de gemiddelde doorlooptijden per type aanvraag binnen de WMO?
 - a. En wat zijn de minimale en maximale doorlooptijden per type aanvraag?
3. Zijn er wettelijke termijnen die door de gemeente gehanteerd moeten worden en zo ja wat zijn deze termijnen
4. Wat is de gemiddelde reactietijd op een eerste contactverzoek van een inwoner?
 - a. En wat is de maximale reactietijd op een eerste contactverzoek van een inwoner?
5. Hoe wordt de inwoner geïnformeerd over de voortgang van een aanvraag en wat zijn de contactmogelijkheden?
6. Op welke manier wordt de efficiëntie van het aanvraagproces gewaarborgd en verbeterd?
7. Wordt elke aanvraag telkens helemaal opnieuw bekeken of wordt er gebruik gemaakt van data van eerdere aanvragen van de inwoner voor versnelling in de behandeling?
8. Hoe zorgt de gemeente ervoor dat mensen met een langdurige beperking niet telkens opnieuw door het gehele aanvraagproces moeten gaan?
9. Is er een mogelijkheid om een vast team aan te wijzen dat een levensloopplan maakt voor mensen met een langdurige beperking, inclusief reserveringen voor noodzakelijke aanpassingen op lange termijn?
10. Hoe kan de gemeente de continuïteit van zorg verbeteren door vaste medewerkers aan te wijzen voor langdurige zorg, zodat mensen met een beperking minder stress ervaren?
11. Wat zijn de mogelijkheden om de ondersteuning voor mensen met een langdurige beperking te regelen via een extern bureau, en hoe kan de WMO-raad hierbij adviseren?

** Aangeven wat van toepassing is.*

Indien nodig



Toelichting:

Uit reacties van inwoners blijkt dat het aanvraagproces voor ondersteuning via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) regelmatig lang duurt en dat er onduidelijkheid is over de tijd die een aanvraag in beslag mag nemen. Dit kan zorgen voor onzekerheid, vooral bij mensen die dringend hulp nodig hebben en niet weten waar ze aan toe zijn.

Om meer inzicht te krijgen in hoe het proces binnen de gemeente Geldrop-Mierlo verloopt, hebben we een aantal vragen opgesteld. We willen graag meer duidelijkheid over de gemiddelde doorlooptijden per type aanvraag, de wettelijke termijnen die gelden, en de tijd die de gemeente nodig heeft om een eerste reactie te geven. Daarnaast vragen we hoe inwoners worden geïnformeerd over de voortgang van hun aanvraag en welke contactmogelijkheden beschikbaar zijn.

Een ander belangrijk punt is hoe efficiënt het proces wordt ingericht. Wordt elke aanvraag afzonderlijk behandeld, of wordt gekeken naar eerdere aanvragen van dezelfde inwoner om de procedure te versnellen? Door deze vragen te stellen, hopen we bij te dragen aan een helder en goed functionerend systeem, zodat inwoners snel de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.

Datum beantwoording: 13 januari 2026

Antwoord:

Vraag 1: Hoe verloopt het aanvraagproces voor ondersteuning vanuit de WMO?

Antwoord: Het aanvraagproces voor ondersteuning vanuit de Wmo start bij het CMD Toegang dat fungeert als één integrale toegang voor inwoners met vragen binnen het sociaal domein. Onderstaand volgt een stapsgewijze omschrijving van het aanvraagproces ofwel de klantreis:

1. *Melding en eerste beoordeling*
De klantreis begint op het moment dat een inwoner, mantelzorger, vrijwilliger of ketenpartner zich meldt bij CMD Toegang via mail, telefoon of via de Onze Wegwijzer. CMD Toegang beoordeelt de hulpvraag met een brede blik en onderzoekt welke ondersteuning passend is, waarbij wordt uitgegaan van de eigen kracht en netwerk van de inwoner.
2. *Informatie, advies of doorverwijzing*
Indien mogelijk wordt de vraag direct afgehandeld door het verstrekken van informatie en advies, door inzet van voorliggende voorzieningen of door versterking van het eigen netwerk van de inwoner. In deze gevallen is geen sprake van een aanvraag in de zin van de Wmo.
3. *Vervolgonderzoek bij ondersteuningsbehoefte*
Als blijkt dat aanvullende ondersteuning nodig is, kan CMD Toegang een vervolgesprek plannen of kortdurende ondersteuning inzetten. Indien de ondersteuningsvraag mogelijk leidt tot een maatwerkvoorziening, wordt de melding doorgezet naar CMD Zorg om te onderzoeken of inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo.
4. *Onderzoek en aanvraag Wmo-ondersteuning*
CMD Zorg voert namens het college het wettelijk verplichte onderzoek uit naar de ondersteuningsbehoefte. Op basis van dit onderzoek wordt een ondersteuningsplan opgesteld. Een ondertekend ondersteuningsplan kan worden aangemerkt als een aanvraag voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

5. Besluit naar aanleiding van het onderzoek van de aanvraag

CMD Zorg neemt op basis van het onderzoek en ondersteuningsplan een besluit over de aanvraag. De inwoner ontvangt hierover een schriftelijk besluit ofwel een beschikking, waarin staat of de ondersteuning wordt toegekend of afgewezen.

Bij complexe problematiek kan het CMD de melding doorverwijzen naar het PlusTeam voor verdere ondersteuning en afstemming.

Vraag 2: Wat zijn de gemiddelde doorlooptijden per type aanvraag binnen de WMO?

Antwoord:

Figuur 1: Gemiddelde doorlooptijd in weken Wmo voorzieningen en zorg

Duur tot onderzoek	Gemiddelde doorlooptijd in weken	Maximale doorlooptijd in weken
Voorzieningen	2,5	5
Zorg	2	4,5

Duur tot besluit	Gemiddelde doorlooptijd in weken	Maximale doorlooptijd in weken
Voorzieningen	8	24
Zorg	5	20

Oorzaken van lange doorlooptijden zijn verschillende factoren zoals afhankelijkheid van derden (beschikbaarheid voorzieningen, medische indicatiestelling en advisering) en toename van het aantal vragen en de complexiteit ervan.

Vraag 3: Zijn er wettelijke termijnen die door de gemeente gehanteerd moeten worden en zo ja wat zijn deze termijnen?

Antwoord: Het CMD werkt met wettelijke termijnen die zijn vastgelegd in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de gemeentelijke verordening.

Na een melding heeft CMD Zorg maximaal zes weken om samen met de inwoner de hulpvraag te onderzoeken. Wanneer dit onderzoek is afgerond en de inwoner een aanvraag indient, neemt CMD Zorg binnen twee weken een besluit.

Soms is meer tijd nodig, bijvoorbeeld als aanvullende informatie ontbreekt of als extra onderzoek nodig is. In dat geval wordt dit altijd besproken met de inwoner en vastgelegd in het onderzoeksverslag. Deze ruimte bestaat binnen de onderzoeksfase; de formele beslistermijnen uit de Awb gaan pas lopen nadat een aanvraag is ingediend.

Vraag 4: Wat is de gemiddelde reactietijd op een eerste contactverzoek van een inwoner? En wat is de maximale reactietijd op een eerste contactverzoek van een inwoner?

Antwoord: Dit is afhankelijk van de inhoud van een melding. Het eerste contact met CMD Toegang wordt in principe digitaal binnen 3 werkdagen opgepakt. In de praktijk komt het voor dat dit vaak op dezelfde dag of de eerstvolgende dag na de melding heeft plaatsgevonden. Telefonisch en aan de inloopbalie worden inwoners direct te woord gestaan. Voor het maken van een afspraak is de wachttijd soms wat langer, maar ook dan lukt het om binnen de bovenstaande termijn contact te maken met de inwoner om een afspraak te maken.

Als de melding wordt doorgezet in de klantreis naar CMD Zorg is er wel sprake van wachttijd. Dit is afhankelijk van wat voor vraag het betreft. De wachttijd tot het eerstvolgende contact van CMD Zorg varieert. Voor reguliere meldingen bedraagt deze gemiddeld circa 2 weken. Bij inzet van het PlusTeam worden Veilig Thuis-meldingen gemiddeld binnen 5 werkdagen opgepakt. In uitzonderlijke en complexe casuïstiek kan de wachttijd langer zijn en in het uiterste geval oplopen tot circa 4 maanden.

Vraag 5: Hoe wordt de inwoner geïnformeerd over de voortgang van een aanvraag en wat zijn de contactmogelijkheden?

Antwoord: Vanaf het eerste moment wordt de inwoner meegenomen in wat er gebeurt en wat de volgende stappen zijn. Na de melding gaat de medewerker van het CMD samen met de inwoner in gesprek om de hulpvraag goed te begrijpen. Daarbij krijgt de inwoner één vaste contactpersoon van CMD Zorg. Deze klantadviseur of consulent is het aanspreekpunt gedurende het hele traject en is bereikbaar voor vragen of toelichting. Tijdens gesprekken wordt steeds besproken hoe het ervoor staat en worden belangrijke afspraken of uitkomsten indien nodig ook schriftelijk vastgelegd.

Uiterlijk vijf weken na de melding ontvangt de inwoner een schriftelijk verslag van het gesprek, het ondersteuningsplan. Lukt het onverhoopt niet om deze termijn te halen, dan wordt de inwoner hierover tijdig geïnformeerd en wordt uitgelegd waarom. De inwoner kan vervolgens aangeven of er nog correcties of aanvullingen nodig zijn.

Wanneer het ondersteuningsplan is ondertekend, wordt dit gezien als een aanvraag. Daarna ontvangt de inwoner een formeel besluit van CMD Zorg. Ook in deze fase blijft de vaste contactpersoon bereikbaar. De inwoner kan contact opnemen via telefoon, e-mail of het gemeentelijk loket.

Vraag 6: Op welke manier wordt de efficiëntie van het aanvraagproces gewaarborgd en verbeterd?

Antwoord: We evalueren regelmatig of het aanvraagproces goed verloopt zodat een inwoner snel en zorgvuldig geholpen wordt. In de uitvoering van het onderzoek werken medewerkers van CMD Zorg op een eenduidige en professionele manier. Door gezamenlijke afspraken en toetsingscriteria te gebruiken, zorgen we voor een zorgvuldige, rechtmatige en doelmatige besluitvorming. Tegelijk blijft er ruimte om per inwoner maatwerk te leveren.

De voortgang en kwaliteit van het proces worden gevolgd door verschillende betrokkenen, zoals klantadviseurs, consultants, de kwaliteitsmedewerker, teammanager en de beleidsadviseur Wmo. Door deze samenwerking kunnen we het aanvraagproces blijven verbeteren en waar nodig tijdig bijsturen. Ook de Wmo-adviesraad wordt gevraagd om advies ten behoeve van het ontwikkelen van het aanvraagproces te geven.

Vraag 7: Wordt elke aanvraag telkens helemaal opnieuw bekeken of wordt er gebruik gemaakt van data van eerdere aanvragen van de inwoner voor versnelling in de behandeling?

Antwoord: Wij proberen te voorkomen dat inwoners steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen. Wanneer een inwoner zich meldt en al bekend is bij CMD Zorg, wordt gebruikgemaakt van gegevens uit eerdere contacten en aanvragen. Het gesprek en het onderzoek richten zich dan vooral op wat er is veranderd in de situatie.

Deze werkwijze draagt er meestal aan bij dat de behandeling sneller verloopt. De benodigde tijd blijft afhankelijk van de aard en complexiteit van de hulpvraag. Waar dat mogelijk en passend is, wordt dezelfde medewerker opnieuw aan de inwoner gekoppeld, zodat de inwoner een vertrouwd aanspreekpunt heeft.

Vraag 8: Hoe zorgt de gemeente ervoor dat mensen met een langdurige beperking niet telkens opnieuw door het gehele aanvraagproces moeten gaan?

Antwoord: Wanneer een inwoner zich opnieuw meldt, is de gemeente/ CMD Zorg op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 verplicht om de aanvraagprocedure te doorlopen. Dit is bedoeld om de rechtsbescherming van de inwoner te waarborgen en zorgt ervoor dat bezwaar of beroep mogelijk blijft. In bepaalde gevallen worden indicaties voor een langere tijd afgegeven zoals

In de praktijk betekent dit echter niet dat het hele proces steeds opnieuw vanaf nul begint. Relevante informatie uit eerdere trajecten is al bekend en wordt opnieuw gebruikt. Het onderzoek richt zich vooral op wat er is veranderd, waardoor de behandeling doorgaans minder tijd en inspanning vraagt van de inwoner.

Vraag 9 : Is er een mogelijkheid om een vast team aan te wijzen dat een levensloopplan maakt voor mensen met een langdurige beperking, inclusief reserveringen voor noodzakelijke aanpassingen op lange termijn?

Antwoord: Het werken met een vast team dat een levensloopplan opstelt met financiële reserveringen als doel is binnen de huidige wettelijke en financiële kaders niet mogelijk.

Binnen de bestaande werkwijze wordt wel vooruitgekeken. Samen met de inwoner wordt een ondersteuningsplan opgesteld, waarin wordt besproken wat iemand nu nodig heeft en wat naar verwachting op langere termijn aan ondersteuning gewenst of noodzakelijk is. In dit plan worden doelen, behoeften en afspraken vastgelegd, inclusief hoe ondersteuning in de loop van de tijd kan worden opgebouwd of juist afgebouwd. Op deze manier wordt continuïteit geboden en ontstaat er, binnen de mogelijkheden die de wet en de uitvoering bieden, zoveel mogelijk duidelijkheid voor de inwoner. Het behandelen van een ondersteuningsvraag is maatwerk.

Vraag 10: Hoe kan de gemeente de continuïteit van zorg verbeteren door vaste medewerkers aan te wijzen voor langdurige zorg, zodat mensen met een beperking minder stress ervaren?

Antwoord: Waar mogelijk wordt bij CMD Zorg gewerkt met vaste contactpersonen, zodat inwoners een herkenbaar aanspreekpunt hebben. Binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) richt de rol van de gemeente/ CMD Zorg zich echter niet op het leveren van zorg, maar op het vaststellen van passende ondersteuning die bijdraagt aan zelfredzaamheid en participatie. Bij structurele en langdurige zorg valt ondersteuning veelal onder de Wet langdurige zorg (Wlz).

Binnen de Wmo wordt continuïteit zoveel mogelijk bevorderd door samen met de inwoner duidelijke doelen vast te leggen in de indicatie. Deze doelen vormen het uitgangspunt voor de ondersteuning door de aanbieder en worden periodiek samen met de inwoner en de aanbieder geëvalueerd. Op die manier blijft de ondersteuning passend, zorgvuldig en van goede kwaliteit, ook wanneer omstandigheden veranderen.

Vraag 11: Wat zijn de mogelijkheden om de ondersteuning voor mensen met een langdurige beperking te regelen via een extern bureau, en hoe kan de WMO-raad hierbij adviseren?

Antwoord: Het regelen van ondersteuning voor mensen met een langdurige beperking via een extern bureau doen we niet, omdat het CMD de kennis hierover beschikt. De Wmo-adviesraad heeft hier eerder ook geen advies over gegeven.