Gemeente Bergen op Zoom

Aan de leden en burgerleden
van de gemeenteraad
van Bergen op Zoom

- 9 FEB. 2022

Uw kenmerk		Ons kenmerk	U22-000435	Datum	
Uw brief		Beh. door		Doorkiesnr.	0164 - 277000
Onderwerp:	BPR21.0586 – brief interventie wachtlijsten	Cluster	SVUSD,	Bijlage(n)	

Beste raads- en burgerleden,

Zoals u weet, is er reeds vanaf het tweede kwartaal van 2020 sprake van achterstanden bij de Wmo. Er is in de afgelopen 18 maanden reeds een fors aantal interventies ingezet om deze achterstanden weg te werken. U bent hiervan met verschillende brieven op de hoogte gesteld. Dit heeft echter tot mijn grote spijt niet tot het gewenste effect geleid,het is nog niet gelukt om de achterstanden weg te werken. Er staan op dit moment nog 700 aanvragen van inwoners open. Dat achten wij niet langer verantwoord. Om deze reden hebben wij besloten tot een aanvullende "ultieme" interventie, waarvan wij u met deze brief op de hoogte stellen.

Nieuwe interventie
Omdat het maar niet lukt om de achterstanden zelf weg te werken, hebben we besloten om een extern bureau in te schakelen voor het afhandelen van de reeds te lang openstaande meldingen van inwoners. Het bureau zet hiervoor mensen uit haar eigen personeelsbestand in. Het bureau start naar verwachting halverwege februari en zal 40 a 45 meldingen per week behandelen. Door deze inzet verwachten wij dat in het 2e kwartaal de wachttijden binnen de aanvaardbare termijnen vallen.
Door het inzetten van een bureau kunnen de achterstanden ingelopen worden en kunnen de eigen Wmo adviseurs zich richten op het afhandelen van recente/nieuwe aanvragen en werken aan benodigde ontwikkelingen om de ondersteuning toekomstbestendig te maken en nieuwe wachtlijsten te voorkomen. We hebben hiervoor gekozen, omdat het door de vele personele wisselingen bij het eigen team Wmo en de schaarste aan ervaren Wmo adviseurs gewoonweg niet lukt om zelf de wachtlijsten weg te werken. Daarnaast hebben we ervaren dat het hebben van wachtlijsten ook tot extra werk leidt. Dit levert namelijk extra telefoontjes, spoedprocedures en vragen van samenwerkingspartners op.

Wanneer het bureau start met het wegwerken van de achterstanden, betekent dit echter extra administratief werk voor de backoffice. Dit omdat de rapportages die door het bureau worden opgeleverd, administratief verwerkt moeten worden. Daarom wordt onze backoffice Wmo tijdelijk versterkt met 2 fte. Om te zorgen dat de Wmo adviseurs weer een behapbare werkvoorraad krijgen, waarbij ruimte is voor tijdige en voldoende kwalitatieve afhandeling van meldingen en voor transformatie, wordt daarnaast in het 1e kwartaal de inzet van de 3 tijdelijke Wmo adviseurs verlengd.

Voor de inzet van het bureau, de tijdelijke verlenging van extra adviseurs en inzet van extra administratief medewerkers maken we extra kosten. Voor deze kosten is er geen dekking opgenomen in de begroting, omdat toen de begroting werd opgesteld er nog een aantal interventies in doorontwikkeling was en de effecten van de eerder getroffen interventies nog niet inzichtelijk waren. We verwachten echter op basis van de huidige prognose en door de inzet van diverse business

cases in 2022 toch voldoende dekking te vinden binnen de budgetten voor het sociaal domein. We houden uw raad hiervan op de hoogte via de reguliere beleidscyclus.

Interventies die al opgepakt zijn en worden voortgezet:

1. Er wordt gewerkt met het **proces cliëntopvolging**: bij bestaande cliënten hoeft de normale aanvraagprocedure niet geheel opnieuw doorlopen te worden, maar er wordt een eenvoudiger en korter proces uitgevoerd. De cliëntopvolging is ingevoerd met als doel om bestaande cliënten te volgen en tijdig op- en af te kunnen schalen, maar heeft daarnaast als voordeel dat voor bestaande cliënten een korter proces uitgevoerd kan worden.
2. Er wordt (totdat de achterstanden zijn ingehaald) **ambtshalve verlengd**: dit gebeurt wanneer er een aanvraag voor een verlenging van een indicatie wordt gedaan. Het gaat hier om bestaande cliënten. Er vindt bij ambtshalve verlenging geen onderzoek plaats.

3. Herinvoering van de **75+ regeling**.
4. Uitvoering **vooradvies door zorgaanbieders**, waarbij wijkverpleegkundigen en geriatrisch consulenten de onderzoeksfase uitvoeren.
5. **Aanpassing in het Wmo proces:** we beschouwen nu het door de aanbieder aangeleverde en door de cliënt ondertekende leveringsplan als aanvraag en gaan niet meer na aanleveren leveringsplan door aanbieder wachten of het gespreksverslag getekend retour komt van de client.
6. Er is een instructie voor **spoedprocedures** opgesteld.
7. Er is een lijst met **contactgegevens** van Wmo adviseurs opgesteld en gedeeld met de aanbieders, zodat de aanbieders makkelijker contact op kunnen nemen met de Wmo adviseurs. Daarnaast hebben de grootste aanbieders een vaste contactpersoon gekregen.

Ik hoop u met deze brief voldoende te hebben geïnformeerd. Ik zal u eind 1e kwartaal 2022 opnieuw informeren met een brief en daarnaast zal ik u informeren via de reguliere beleidscyclus. Als u over deze brief nog vragen of opmerkingen heeft, neem dan contact op met P. Werrebroeck, bereikbaar via telefoonnummer 0164 277830.

Met vriendelijke groet,

het college van burgemeester en wethouders van Bergen op Zoom,
namens het college,



Mevr. N.M. van der Zwan-Brasser
Wethouder