

uw kenmerk
uw brief van
ons kenmerk 24.087084
inlichtingen bij
doorkiesnummer

Sociaal Domein
Beleid Sociaal Domein

De Raad

Huis van de stad, Generaal Spoorlaan 2
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

betreft Wachttijden bij de Wmo, het Zorgloket

datum 17 september 2024
bijlage(n)

In het forum van 10 september heeft het college een mededeling gedaan over de wachttijden bij de toegang voor de Wmo, het Zorgloket. In deze toegezegde brief geven wij een toelichting over onze aanpak om de wachttijden te verminderen, de voortgang tot nu toe en richting de toekomst.

Wat is er aan de hand?

De wachttijd bij het Zorgloket is sinds eind 2022 voor het merendeel van de meldingen langer dan de wettelijke onderzoekstermijn van 6 weken na een melding. De wachttijd schommelt tussen de 3 tot 6 maanden, afhankelijk van het type melding. Door deze wachttijd moeten inwoners met een nieuwe vraag langer wachten op de ondersteuning die zij nodig hebben, waardoor problematiek kan verergeren.

Vanaf 1 januari 2024 tot 14 september 2024 heeft het Zorgloket 1961 meldingen ontvangen. Dit betreffen nieuwe meldingen, verzoeken tot verlenging en herindicaties.

Wat is de oorzaak?

Het ontstaan van de langere wachttijden heeft twee voornaamste oorzaken. Het Zorgloket heeft te maken met een toename aan meldingen die, door de complexiteit, meer tijd vragen om af te kunnen handelen. De groei van complexiteit van deze meldingen gaat gepaard met een afname van de personele bezetting. We hebben binnen het Zorgloket te maken met langdurige uitval en vertrekkende ervaren medewerkers. Het is in de huidige arbeidsmarkt niet mogelijk gebleken om dit op te vangen.

Wat is het effect hiervan geweest?

Op 2 augustus stonden er 941 inwoners op de wachtlijst en op 13 september 2024 waren dit er 769.

Wat hebben we gedaan om de wachttijden terug te dringen?

Dit voorjaar hebben we ingezet op een aantal korte en langere termijn maatregelen, die al eerder mondeling met u zijn gedeeld. Ten eerste handelen we bepaalde meldingen, zoals die voor de Regiotaxi en Huishoudelijke Hulp, meer claimgericht af. Dit betekent dat er versneld en verkort onderzoek wordt gedaan. Daarnaast wordt beter gescreend bij een nieuwe melding, om niet Wmo gerelateerde meldingen te ondervangen en door te verwijzen. Ook kunnen spoedeisende zaken zo met voorrang worden opgepakt. Naast het extra werken op de zaterdagen zijn er meer consultants aangewezen voor het afhandelen van de type melding begeleiding, welke tijdrovend zijn. Ook zijn er Quick Wins geïnventariseerd en is er ingezet op het verbeteren van de processen.

Maatregelen voor de korte termijn

Omdat we bemerken dat bovenstaande acties te weinig effect hebben om tot het wenselijke resultaat te komen zijn recent de volgende aanvullende maatregelen getroffen:

1. Alle 230 meldingen met een verzoek tot verlenging worden voor eind september 2024 administratief afgehandeld.
2. Alle aflopende indicaties waarvoor een melding wordt gedaan met een verzoek tot verlenging zullen tot en met 31 december 2024 administratief worden verlengd.
3. Sinds medio augustus 2024 zijn drie medewerkers van het FSP Serviceteam gestart bij het Zorgloket om de Wmo-consulenten te ondersteunen. Zij zetten zich in om de administratieve lasten te verminderen, zodat er meer tijd wordt vrijgespeeld voor de Wmo-consulenten om meldingen af te handelen.

Met deze aanvullende maatregelen verwachten we een efficiëntere afhandeling van meldingen en verlengingsverzoeken, wat bijdraagt aan het gewenste resultaat: het terugdringen van de wachtlijsten

Communicatie maatregelen richting inwoners

Sinds 11 september 2024 is de gemeente gestart met proactieve communicatie richting inwoners over de huidige wachttijden bij het Zorgloket. Zo worden inwoners geattendeerd op de langere wachttijden via een pop-up op de Wmo-gerelateerde webpagina's. Via deze pop-up worden zij geleid naar een informatieve pagina waar meer informatie gegeven wordt over het ontstaan van de langere wachttijden en wat de gemeente doet om deze wachttijden in te korten. We vinden het belangrijk om inwoners vooraf te informeren over de langere wachttijden, zodat zij weten waar zij aan toe zijn. Daarnaast moet de informatieve pagina eraan bijdragen dat er minder vragen terecht komen bij het Zorgloket, waardoor zij zich kunnen focussen op het afhandelen van meldingen.

Ook is er een informatieve pagina gepubliceerd met informatie over verschillende vormen van hulp waarvoor geen Wmo-aanvraag hoeft te worden gedaan. Met deze internetpagina's wil de gemeente voorkomen dat inwoners onnodig op antwoord wachten voor zaken die niet vanuit de Wmo worden verstrekt en geïnformeerd worden over waar zij wel terecht kunnen voor deze hulp.

Maatregelen voor de lang(ere) termijn

We hebben eerder maatregelen benoemd en in gang gezet die meer tijd vragen. In juni 2024 is het externe bureau Sqale gevraagd om hun specialistische kennis in te zetten om verbetervoorstellen voor onze processen te doen. Hieronder vallen het maken van een nieuwe caseloadberekening, doorlooptijden, bezetting en het inrichten van efficiëntere werkprocessen. Zij zullen in september 2024 starten met hun onderzoek. Naar verwachting kunnen wij deze analyse in het eerste kwartaal van 2025 met u delen.

Naast de toegang van de Wmo voert het Zorgloket ook taken uit die niet primair onder de Wmo vallen. Dit zijn aanvragen voor Leerlingenvervoer, (woon)urgentieverklaringen en beoordelen van aanvragen Gehandicapte Parkeerkaart (GPK)/Gehandicapte Parkeerplaats (GPP). Het afhandelen van urgentieverklaringen voor wonen is sinds september 2024 belegd bij een extern bureau, het Vierde Huis. Er zijn vergevorderde gesprekken met collega's van Jeugd, Onderwijs en Sport om het afhandelen van de aanvragen voor Leerlingenvervoer aan hen over te dragen met ingang van 1 januari 2025. Inzake de GPK/GPP worden er interne gesprekken gevoerd, maar zijn we nog niet zover om deze taak over te dragen. Het streven is om deze taak ook per 1 januari 2025 elders in de organisatie te beleggen.

Met deze korte en langere termijn maatregelen, verwachten we uiterlijk voor de zomer van 2025 een toekomstbestendige dienstverlening vanuit het Zorgloket te realiseren waarbij binnen de wettelijke termijnen wordt gewerkt.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin

Bijlage(n):
Geen