

Gemeenteraad Harderwijk
t.a.v. Raadsfracties CU, D66, CDA, PvdA, SGP, GL en HA
Postbus 149
3840 AC Harderwijk

datum: 13 februari 2025
ons kenmerk: 02430000204630 / 02430000708790
uw brief van: 14 januari 2025
uw kenmerk:
onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen van CU, D66, CDA, PvdA, SGP, GL en HA over wachtlijsten in Wmo.

Geachte raadsleden,

Dank voor uw vragen naar aanleiding van de 'Stralende leven' dag en de informatiebijeenkomst in het Huis van de Stad. Het is goed dat er aandacht wordt gevraagd voor zorgen van inwoners, mantelzorgers en betrokken organisaties. Wij begrijpen dat de huidige situatie rondom Wmo ondersteuning een belangrijk thema is, zeker gezien de toenemende druk op mantelzorgers en de toenemende vergrijzing. Op 14 januari 2025 heeft u vragen gesteld over de wachtlijsten in de Wmo. Met deze brief beantwoorden wij uw vragen.

Vraag 1:

Heeft het college inzicht in de lengte en duur van de wachtlijsten voor Wmo-aanvragen in Harderwijk en kan dit met ons worden gedeeld?

Antwoord 1:

Binnen de Wmo wordt gesproken over wachtlijsten in twee contexten. Enerzijds betreft het de periode vanaf het moment dat een inwoner een melding doet tot het moment waarop de inwoner een besluit ontvangt over het al dan niet toekennen van een maatwerkvoorziening. Voor deze periode geldt een wettelijke termijn van acht weken. Anderzijds wordt met wachtlijsten vaak bedoeld de tijd die verstrijkt voordat de inwoner voor het eerst contact heeft met de Wmo klantmanager. In de verordening staat hier vijf werkdagen voor. Het college heeft inzicht in beide aspecten van deze wachtlijsten.

De gemiddelde doorlooptijd voor een Wmo aanvraag is momenteel 58 dagen. Dit is twee dagen meer dan de wettelijke termijn van acht weken. Daarbij zien we wel grote verschillen. Bij inwoners met verzoek tot huishoudelijke ondersteuning, regiotaxi en/of dagbesteding is de gemiddelde doorlooptijd 48 dagen.

organisatie eenheid: Domein Sociaal (Meerinzicht)
behandeld door: K.G.M. Goes
telefoonnummer: 085 1108 776
bijlage(n): -

Havendam 56
Correspondentieadres:
Postbus 149
3840 AC Harderwijk
T 0341 411 911
E info@harderwijk.nl
W harderwijk.nl
B NL44 BNGH 0285 0033 13

Bij overige aanvragen (denk o.a. woningaanpassingen) zien we langere doorlooptijden. Dit heeft vaak te maken met het wachten op informatie van derden en de complexiteit van de casussen.

De gemiddelde tijd tot het eerste gesprek tussen de klantmanager en de inwoner ligt tussen de twee en drie weken. Momenteel wachten 52 inwoners op dit eerste gesprek. Bij spoedvragen wordt echter direct bij de melding een screening uitgevoerd, en vindt het contact met de betreffende inwoner nog in dezelfde week plaats.

We erkennen dat de wachttijd voor sommige inwoners te lang is en begrijpen de impact die dit heeft. Daarom werken we voortdurend aan verbeteringen. Verderop in deze brief lichten we dit nader toe.

Vraag 2:

Welke stappen worden in het proces van aanvraag tot toekenning van Wmo-ondersteuning gevolgd?

Antwoord 2:

Het proces van aanvraag tot toekenning van Wmo ondersteuning verloopt in de volgende stappen:

1. Inwoners kunnen zich melden bij Wmo met een hulpvraag. Indien wenselijk kan de inwoner gebruik maken van een onafhankelijke clientondersteuning, waarbij vanuit de Wmo actief op deze mogelijkheid wordt gewezen.
2. Aan de hand van de melding volgt een onderzoek en keukentafelgesprek om de ondersteuningsbehoefte te inventariseren. In het gesprek wordt samen met de inwoner gekeken naar de mogelijkheden, kan de inwoner gebruik maken van:
 - a. Eigen kracht
 - b. Sociaal netwerk
 - c. Beschikbare voorzieningen vanuit de sociale basis
 - d. Algemene voorzieningen
 - e. Collectieve voorzieningen
 - f. Individuele voorzieningen maatwerk.
3. Het gesprek wordt vastgelegd in een onderzoeksverslag, waarin de gemaakte afspraken en de door de inwoner aangedragen oplossingen en voorkeuren worden opgenomen.
4. Het onderzoeksverslag wordt aan de inwoner gestuurd ter controle en ondertekening, de richtlijn van de termijn die hierbij gehanteerd wordt is binnen zes weken na de melding.
5. De inwoner stuurt het verslag getekend retour aan de Wmo.
6. Na ontvangst van het verslag wordt er binnen twee weken een besluit genomen op de aanvraag en wordt er een beschikking verzonden aan de inwoner.
7. Na het besluit schakelt de Wmo een leverancier in of zet de opdracht tot levering uit bij een zorgaanbieder.
8. Indien de inwoner het niet eens is met het besluit, bestaat er de mogelijkheid om in bezwaar te gaan.

Het hierboven beschreven proces dient als richtlijn voor onze werkwijze en is conform de wettelijke regels. Er zijn echter verschillende redenen waarom dit proces soms langer kan duren dan gewenst, zoals:

- Aanlevering door de inwoner: De doorlooptijd is afhankelijk van wanneer de inwoner de aanvraag (het getekende gespreksverslag) retourneert.
- Informatie van derden: Voor een goede keuze van de maatwerkvoorziening kan aanvullende informatie van derden nodig zijn. We zijn hierbij afhankelijk van het moment waarop deze informatie wordt aangeleverd.
- Passing en levering: De stappen na het besluit (zoals aanmeten van de voorziening en de levering van het product) vallen buiten de directe invloed van de gemeente. Wel hebben we hierover afspraken gemaakt met leveranciers en zorgaanbieders, waaronder afspraken over levertermijnen. Deze afspraken worden regelmatig besproken tussen de contractmanager en de betreffende partijen.

Vraag 3:

Klopt de veronderstelling dat bij chronisch zieken de aanvraagprocedure wordt herhaald? Zo ja, waarom is dat en op welke momenten moeten chronisch zieken hun aanvraag opnieuw indienen? Zo nee, zijn hier dan uitzonderingen op?

Antwoord 3:

Het klopt dat inwoners in sommige gevallen opnieuw een aanvraag moeten indienen. Dit betreft met name voorzieningen die voor een bepaalde periode worden toegekend. De duur van de toekenning wordt vastgesteld op basis van de situatie van de inwoner. Hierbij wordt afgewogen of verwacht wordt dat de situatie zal veranderen.

Zes weken voor het aflopen van een beschikking kan er een nieuwe aanvraag worden ingediend als zij gebruik willen blijven maken van de voorziening. Zo kunnen we ervoor zorgen dat de lopende voorziening zonder onderbreking wordt voortgezet. Wanneer een nieuwe maatwerkvoorziening nodig is, of wanneer verlenging van een bestaande voorziening gewenst is, blijft een aanvraagprocedure noodzakelijk.

Wij begrijpen dat dit niet altijd als wenselijk wordt ervaren en ook niet altijd nodig is. Daarom zijn wij afgelopen jaar gestart met het verstrekken van langere indicaties voor inwoners met een (stabiel) blijvende vraag aan ondersteuning. In plaats van nieuwe aanvragen organiseren we tussenevaluaties. Tijdens deze evaluaties kunnen inwoners aangeven of zij tevreden zijn met de geboden ondersteuning. Dit stelt ons in staat om de kwaliteit van de zorg te waarborgen zonder dat er telkens een volledige aanvraagprocedure nodig is. Dit vermindert de administratieve lasten, zowel voor de inwoner als voor eventuele mantelzorgers, en biedt duidelijkheid over de ondersteuning.

Vraag 4:

Herkent u bovenstaande beschrijvingen van de situatie van mensen die een Wmo aanvraag doen of Wmo ondersteuning ontvangen?

Antwoord 4:

Wij begrijpen en erkennen dat de situatie niet altijd wenselijk is. Daarom hebben we maatregelen onderzocht om het proces te versnellen. Dit jaar starten we daarom met enkele interventies die hieraan kunnen bijdragen:

1. We starten in februari 2025 met een intake waarbij binnen 5 werkdagen het eerste gesprek met de inwoner plaatsvindt. Tijdens dit gesprek:
 - Wordt samen met de inwoner beoordeeld of een spoedprocedure nodig is.
 - Denken met de inwoner mee welke andere oplossingen eventueel mogelijk zijn, waar de inwoner zelf nog niet aan heeft gedacht.
 - Wij maken duidelijk welke informatie we van de inwoner en eventueel van derden nodig hebben, zodat de onderzoeksfase zo kort mogelijk kan blijven.
2. We koppelen inwoners aan een vast aanspreekpunt (klantmanager Wmo), zodat bij een nieuwe vraag de toekenningsprocedure kan worden versneld. De klantmanager is al bekend met de situatie van de inwoner, waardoor de onderzoeksfase efficiënter kan verlopen.
3. We onderzoeken samen met externe professionals de mogelijkheden om de aanvraagprocedure te verkorten, specifiek voor inwoners die al bekend zijn bij deze professionals.
4. Optimalisatie van het onderzoeksverslag, waarbij de argumentatie voor het toekennen of afwijzen van een verzoek helder en gestructureerd wordt weergegeven. Dit biedt transparantie en duidelijkheid.

Met deze stappen streven we ernaar het proces efficiënter te maken en de doorlooptijd te verkorten, zonder in te leveren op zorgvuldigheid.

Vraag 5:

Ziet u mogelijkheden voor versnelling en versoepeling van procedures om zo sneller adequate ondersteuning van hulpvragers te kunnen bieden en de druk op mantelzorgers te verminderen?

Antwoord 5:

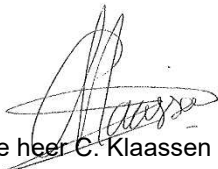
Ja, daarom zijn we gestart met de interventies zoals beschreven bij vraag 3 en 4. Daarnaast is er, indien nodig, altijd de mogelijkheid tot een spoedprocedure.

De levertermijn blijft ook een continu gespreksonderwerp tussen contractmanagement, leveranciers en/of zorgaanbieders. In gezamenlijkheid wordt gezocht naar mogelijkheden om, ondanks de arbeidskrapte in de markt, toch binnen de gestelde termijnen te leveren.

Wij gaan ervan uit dat wij hiermee uw vragen hebben beantwoord. Wij blijven ons inzetten om de ondersteuning voor onze inwoners zo snel en passend mogelijk te maken.

Mocht u toch nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen met mevrouw K.G.M. Goes, beleidsadviseur Wmo Meerinzicht. Telefoon: 085 1108 776.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Harderwijk,



de heer C. Klaassen
loco-secretaris



de heer J. Joon
burgemeester