



Aan de commissie Zorg, Welzijn, Cultuur
en Sport

Geachte commissieleden,

In het coalitieakkoord 'Eén Stad' is de doelstelling opgenomen om aan de slag te gaan om de doorlooptijden bij de Vraagwijzer te verkorten, zodat Rotterdammers die in de problemen zijn geraakt, tijdig geholpen worden. Het realiseren van deze doelstelling heeft de volle aandacht van het college. De korte samenvatting van de stand van zaken is: het kan en moet beter.

Op 21 juni 2023 stelde R. Moti (PvdA) ons schriftelijke vragen over het onderwerp: (Her)aanvragen Wmo voorzieningen nog niet op orde. De beantwoording van deze schriftelijke vragen is in voorbereiding. In afwachting van de beantwoording van de vragen van de heer Moti, wil ik de Commissie ZWCS met deze brief uitgebreid informeren over de oplopende wachttijden bij de Wmo-aanvragen, de achtergronden hiervan en de acties die hierop lopen. Ik kies ervoor om dit met een aparte brief te doen, zodat u tijdig en met de nodige achtergrond bent geïnformeerd. Dit reikt verder dan het beantwoorden van de vragen en ik voorzie u graag van de nodige- en zo compleet mogelijke informatie voor een goede oordeelsvorming.

Algemene werkwijze bij de toegang tot Wmo-voorzieningen

De afdeling Wmo, sinds juli 2022 onderdeel van de directie Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk (MOW), verwerkt jaarlijks ongeveer 34.000 meldingen. Het betreft meldingen voor de aanvraag van o.a. WMO-arrangementen, hulpmiddelen, woningaanpassingen en Collectief Aanvullend Vervoer (CAV). Op de afdeling werken in totaal 141,9FTE. Qua orde van grootte 'bedient' de afdeling Wmo qua omvang het grootste aantal Rotterdammers die een Wmo-voorziening hebben. Van de 50.000 cliënten in de Wmo eind 2022 hebben er ruim 33.000 een Wmo-arrangement. De indicatie hiervoor zal in ongeveer 90% van de gevallen zijn afgegeven door de afdeling Wmo, de overige (bij benadering) 10% door de afdeling Participatie en Stedelijke Zorg die een nog veel complexere doelgroep (dak- en thuislozen, beschermd wonen) bedient.



De norm voor doorlooptijden bij de toegang tot Wmo-voorzieningen

De instroom van Rotterdammers in Wmo-voorzieningen bestaat enerzijds uit Rotterdammers die al een voorziening hebben en een verlenging of herindicatie aanvragen. Anderzijds gaat het om Rotterdammers die nog niet eerder een voorziening hadden. Voor beide soorten instroom is in de meeste gevallen een nieuwe beoordeling (onderzoek) nodig om een indicatie te kunnen stellen.

Een Wmo-melding kent een onderzoeksfase met een wettelijke termijn van maximaal zes weken (42 dagen). Volgend op het onderzoek is er een wettelijke termijn van twee weken voor het verwerken van de aanvraag en het nemen van een besluit (beschikking) door de gemeente. Deze wettelijke termijnen zijn vastgelegd in de Wmo 2015. Onze managementinformatie spitst zich toe op de doorlooptijden van de meldingen (en de mate waarin deze voldoen aan de wettelijke norm hiervoor van 42 dagen). Wel hecht ik er waarde aan om te vermelden dat er uiteraard wel contact is met de Rotterdammer en er doorgaans enkele dagen na ontvangst van de aanvraag een bericht uitgaat dat de melding in goede orde ontvangen is en dat we met het onderzoek aan de slag gaan.

Na het afronden van het onderzoek volgt het opstellen van een ondersteuningsverslag dat aan de Rotterdammer wordt verstuurd. Deze dient het verslag door te nemen en ondertekend te retourneren (al dan niet akkoord). Als er sprake is van zorg in natura (ZIN) gaat er een beschikking naar de Rotterdammer en een toewijzingsbericht naar de zorgaanbieder. We hebben een contractuele afspraak voor de Wmo-arrangementen dat binnen tien (werk)dagen na ontvangst van de indicatie, de zorgaanbieder de ondersteuning op zal starten. Deze contractuele afspraak wordt op dit moment niet altijd behaald door bijvoorbeeld krapte op de arbeidsmarkt.

Hierbij moet worden vermeld dat bij sommige voorzieningen de doorlooptijden flink afwijken, twee voorbeelden:

- Bij grotere woningaanpassingen is vaak een langere termijn voor het onderzoek nodig, omdat het complex is om in kaart te brengen en de voorziening te organiseren, aanvullend is er vaak een langere doorlooptijd bij de leverancier (het vinden van een aannemer).
- Bij Collectief Aanvullend Vervoer leidt de indicatie altijd tot het afgeven van een vervoerspas, maar in de meeste gevallen niet meteen tot het daadwerkelijk inzetten van de voorziening.

De doorlooptijden in de raadsmonitor tweede helft 2022

De doorlooptijd van meldingen (de tijd die het duurt om een onderzoek na een Wmo-melding uit te voeren) is verschillend voor de diverse toegangskoketten voor de Wmo. De raadsmonitor tweede helft 2022 geeft hierover de volgende informatie:

Doorlooptijd loketten en meldpunten	1e half jaar 2019	1e half jaar 2020	2e half jaar 2020	1e half jaar 2021	2e half jaar 2021	1e half jaar 2022	2e half jaar 2022
Gemiddelde doorlooptijd Wmo meldingen in dagen							
- VraagWijzer	38	44	28	40	42	47	69
- Centraal Onthaal Volwassen (COV)	34	38		34	35	41	40,5
- Centraal Onthaal Gezinnen (COG)	niet beschikbaar			45	47	64	56
- Centraal Onthaal Jongeren (COJ)	niet beschikbaar		45	47	38	69	63

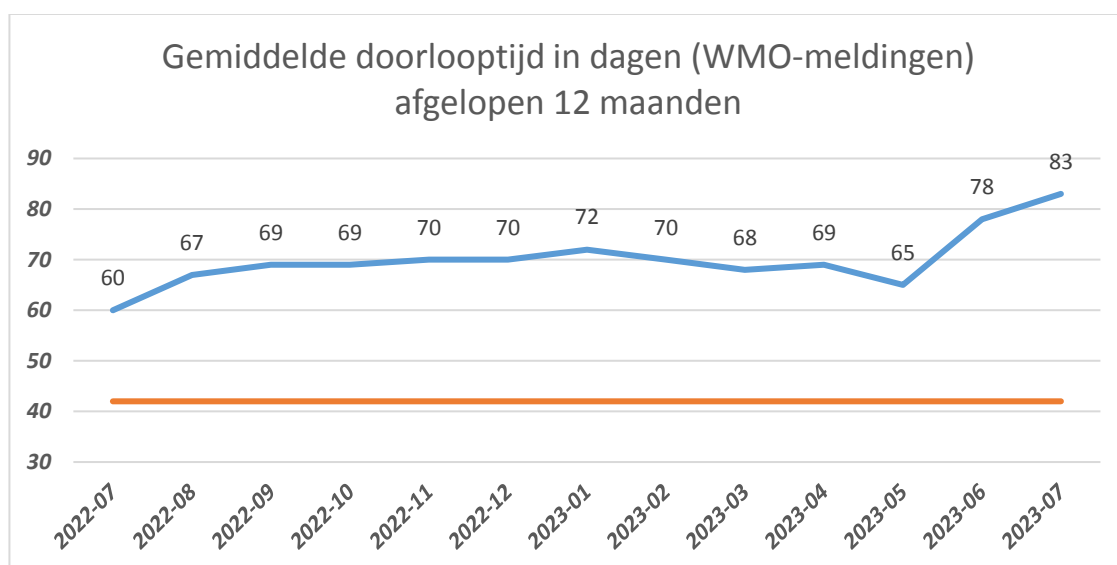
Tabel 3.2 Gemiddelde doorlooptijd loketten en meldpunten



De afdeling Wmo is sinds juli 2022 actief, daarvoor werden de aanvragen afgehandeld door de Vraagwijzer. Om de cijfers vergelijkbaar te houden met de vorige perioden, zijn die in de raadsmonitor nog geregistreerd onder het label 'VraagWijzer'.

De doorlooptijd van de meldingen bij COG is gedaald van 64 naar 56 dagen. De doorlooptijden bij COV en COG blijven echter hoog, dit komt vooral door uitstroom van ervaren Wmo-adviseurs en een hoger ziekteverzuim in 2022. Er zijn inmiddels nieuwe adviseurs geworven, maar deze zijn nog niet allemaal ervaren.

Specifiek voor de afdeling Wmo wordt hieronder ook een beeld gegeven van de doorlooptijd van de afgelopen 12 maanden.



In juli 2023 is er een gemiddelde doorlooptijd van 83 dagen gemeten, nagenoeg een verdubbeling van de gestelde norm van 42 dagen. Dat baart mij zorgen. Hieronder schets ik u een beeld van de oorzaken om vervolgens uiteen te zetten welke maatregelen worden ingezet om deze doorlooptijden terug te brengen.

Oorzaken van de verhoogde gemiddelde doorlooptijd

Er zijn meerdere oorzaken voor het stijgen van de doorlooptijden en het daarmee niet behalen van de wettelijke termijnen hiervoor.

1. Oude aanvragen eerst

Om recht te doen aan het moment van de melding zijn we gaan werken op basis van het *first in-first out* -principe voor het afhandelen hiervan. Eerder gebeurde dat random. Dit leidde ertoe dat de voorraad te hoog opliep, maar drukte wel de gemiddelde doorlooptijd enigszins (een oude afgehandelde melding trekt het gemiddelde omhoog). De keuze om de oude meldingen met voorrang te behandelen is naar mijn mening gerechtvaardigd om Rotterdammers die toch al te lang moeten wachten, zo snel mogelijk te helpen.



2. Aanhoudend hoge instroom in voorzieningen

De nieuwe instroom in Wmo-voorzieningen is aanhoudend hoog. De stijging in het afgelopen jaar was zo'n 6%. Deze hoge instroom lijkt in de afgelopen jaren een structureel karakter te hebben. Oorzaken voor deze groei zijn velerlei, bijvoorbeeld: de vergrijzing, maar ook het rijksbeleid waarbij er een aanzuigende werking is geconstateerd als gevolg van de invoering van het abonnementstarief in 2019, vooral bij de voorzieningen huishoudelijke hulp en woningaanpassingen.

3. Verminderde ICT-performance

Vanaf 2022 heeft de gemeentelijke uitvoeringsorganisatie te maken met een onvoorziene slechte ICT-performance, mede door de overgang naar nieuwe ICT-systemen. Uw raad is hier eerder over geïnformeerd¹. Dit geldt als een van de hoofdoorzaken van het oplopen van de wachttijden:

- De ICT-systemen die noodzakelijk zijn voor het raadplegen en bewerken van zorgdossiers hebben te maken gehad met zogeheten freezes. Er kon soms enkele dagen in het geheel geen gebruik gemaakt worden van bepaalde systemen. Indicaties konden niet worden opgevoerd of bestellingen niet gedaan, waardoor de beschikkingen op een later moment pas aangemaakt konden worden. Bij elkaar opgeteld kon gedurende een aantal weken geen dossier worden ingevoerd, waardoor de achterstand verder is opgelopen.
- Een van de gemeentelijke ICT-leveranciers heeft geregeld gekampt met technische problemen waardoor de betrokkenen bij het indicatieproces de applicatie Gidso niet konden benaderen. Daardoor kwam het werk stil te liggen.
- De migratie van twee applicaties, Socrates naar Sorga verloopt moeizaam. Daardoor zijn dashboards en rapportages niet beschikbaar. Hierdoor geldt sinds het voorjaar van 2023 een informatiestop binnen de organisatie.

Er is een *roadmap* opgesteld met een planning wanneer welke dashboards en rapportages weer beschikbaar zijn. Daarbij wordt de informatievoorziening voor de meest kritische werkprocessen het eerst op orde gebracht. De managementinformatie is momenteel niet betrouwbaar en deze wordt nu op orde gebracht (dit is naar verwachting eind oktober 2023 gereed).

De servers waar de indicatiestellers gebruik van maken hebben in de zomermaanden geen problemen opgeleverd. Momenteel valt op dat bij drukke dagen een vertraging merkbaar is, hier wordt aan gewerkt.

4. Personele krapte

De afdeling Wmo en de stedelijke loketten hebben helaas te maken gehad met een grote uitstroom van ervaren Wmo-adviseurs, verzuimproblematiek en krapte op de arbeidsmarkt voor het werven en behouden van medewerkers. De bezetting bij de afdeling Wmo is inmiddels op orde. Sinds november 2022 zijn er 12 fte nieuwe medewerkers aangetrokken. De ervaring leert dat het ongeveer zes maanden duurt voordat een nieuwe medewerker zijn werk onder de knie heeft en de gevraagde productie kan draaien.

¹ 23bb003081 – Wethouderbrief Buijt over collectief aanvullend vervoer Trevvel & 23bb006266 – Monitor ICT-projecten MIP 2023-01



Daarnaast lopen de doorlooptijden ook op omdat aanvragers opnieuw contact opnemen met Wmo-adviseurs omdat ze de status van hun aanvraag willen weten, waarmee het beschikbare personeel ook daar weer mee bezig is en ondertussen geen andere aanvragen kan behandelen.

Gevolgen

De gevolgen van het overschrijden van de doorlooptijden kunnen vérstrekkend zijn. Dit geldt vanuit het perspectief van de Rotterdammer die ondersteuning wil aanvragen, maar ook voor zorgaanbieders en overige betrokkenen. Denk aan onzekerheid en ergernis voor de Rotterdammer, onzekerheid over de continuïteit van de ondersteuning bij herindicaties, (met de zorgaanbieders is de afspraak dat er omwille van de continuïteit wordt doorgeleverd, er wordt dan met terugwerkende kracht een indicatie gegeven) of problemen bij het starten en stoppen van de eigen bijdragen. Gezien deze gevolgen, is er bij mij geen twijfel over dat deze problematiek moet worden opgelost.

In de eerste acht maanden van 2023 is de werkvoorraad verder opgelopen. Over deze periode bezien zijn gemiddeld 230 meldingen per maand niet afgehandeld (van januari t/m augustus 2023).

Maatregelen om de gemiddelde doorlooptijd terug te brengen

Er zijn verschillende maatregelen genomen om de openstaande Wmo-meldingen weg te werken. De inzet daarbij is vooral op het verkorten en versnellen van processen, zonder dat de Rotterdammer daar de dupe van is. Maatregelen die zijn genomen om de gemiddelde doorlooptijd terug te brengen zijn:

- Er is een Flexpool ingericht waar nieuwe medewerkers gezamenlijk worden ingewerkt en over de hele stad inzetbaar zijn per mei 2023.
- Van november 2022 tot en met april 2023 zijn 2.000 meldingen (enkelvoudige meldingen huishoudelijke hulp en CAV) met behulp van externe inhuur afgehandeld. In Q4 van 2023 wordt dit nog eens herhaald voor 1.000 meldingen.
- 14010 medewerkers zijn beter getraind om Wmo-vragen van Rotterdammers direct te beantwoorden. Dit zijn veelal status-vragen.
- Er wordt geëxperimenteerd met het afgeven van meer oneindige indicaties. Dit wordt toegepast voor een groot deel van de enkelvoudige Wmo-indicaties, waarbij de inschatting is dat een Rotterdammer niet zelfredzamer zal worden (bijv. vanwege ouderdom). Voor deze indicaties geldt dat er geen herindicatie meer nodig, tenzij de situatie verandert. In plaats van een herindicatie wordt er een tussentijdse evaluatie uitgevoerd. Er zijn inmiddels 6.700 evaluaties gedaan. Het effect van deze maatregel zal de komende jaren pas zichtbaar worden.

Maatregelen in voorbereiding

Er is ook een aantal maatregelen in voorbereiding die de processen moeten versnellen en verkorten:

- Ik heb nogmaals een kritische blik geworpen op onderliggende administratieve processen. Daarin is een aantal interventies gevonden die voor de gemeente en voor de Rotterdammer een administratieve lastenverlichting opleveren. Deze worden in het vierde kwartaal 2023 doorgevoerd. Dit gaat leiden tot verminderde wachttijd en het uitsluitend vastleggen van informatie die noodzakelijk is voor besluitvorming op de aanvraag.



- Met ingang van 1 januari 2024 gaan we over tot een lichter regime van toetsen (en daarmee verkorten van de doorlooptijd) van de aanvragen voor CAV. We gaan over tot het verstrekken van een basistegoed aan ritten voor mensen die aan vooraf bepaalde voorwaarden voldoen.
- Voor specifiek geselecteerde aanvragen zal de indicatiestelling ambtshalve worden afgehandeld. Bestaande indicaties kunnen daarmee op een verkorte manier afgehandeld worden. Deze werkwijze zal in het vierde kwartaal 2023 worden toegepast.
- Op dit moment lopen twee veelbelovende pilots om zorgaanbieders een grotere rol te geven bij het beoordelen van meldingen. We evalueren deze pilots begin 2024. Op basis van de uitkomsten onderzoeken we of deze werkwijze kan worden uitgebreid naar andere voorzieningen en/of doelgroepen.

Deze wijzigingen zijn deels nog in voorbereiding en hierover moet nog besluitvorming plaatsvinden. Bij het doorvoeren van deze beleidswijzigingen zal ik erop letten dat dit niet onbedoeld gaat leiden tot een te soepele beoordeling van aanvragen, waarmee de kosten voor zorg en ondersteuning onnodig zouden toenemen. U zult hier uiteraard nader over worden geïnformeerd.

Algemene conclusie

Naast een verhoogde instroom was er de afgelopen periode sprake van capaciteitsproblemen en verminderde ICT-ondersteuning. Dit heeft geleid tot een forse voorraad aan Wmo-meldingen en een navenant oplopende doorlooptijd. Nu de personele capaciteit stilaan op orde is, de nieuwe medewerkers ervaren geraken en er ook zicht is op duurzame verbetering van de ICT-problemen, is mijn voorzichtige verwachting dat dit een positief effect gaat hebben op de gemiddelde doorlooptijd.

Zowel de al in gang gezette maatregelen als de maatregelen in voorbereiding zullen daarbij leiden tot een afname van de doorlooptijden en een vergroting van het percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn. Daarmee verwacht ik – vanwege de hierboven beschreven oorzaken en met een voorzichtige inschatting van het effect van de maatregelen die worden genomen – niet eerder dan vanaf eind 2023 een afvlakking te zien van de doorlooptijden. Zoals gezegd vind ik het aanpakken hiervan absoluut noodzakelijk. Ik vraag er wel uw begrip voor dat er voor dit vraagstuk geen makkelijke oplossingen bestaan.

Ook wil ik benadrukken dat onze professionals in de uitvoeringsorganisatie van de gemeente zorgvuldige afwegingen maken als er wachttijden zijn, en dat er goed gekeken wordt wie niet kan wachten en als eerste geholpen moet worden. Urgente meldingen worden met voorrang opgepakt. We willen hierbij wel constateren dat (ook) Rotterdammers zich ervan bewust moeten zijn / moeten worden dat het aantal cliënten die gebruik maken van huishoudelijke ondersteuning steeds verder toeneemt en dat er, net als in andere systemen en voorzieningen in Nederland op dit moment, sprake is van krapte in inzetbare capaciteit en wachttijden.



Tot slot

De Wmo blijft voor een belangrijk deel bestaan uit individuele voorzieningen, die individueel aangevraagd moeten worden en individueel beoordeeld worden door een Wmo adviseur of indicatiesteller. Met de maatregelen van de bestuursopdracht zorg (BOZ) zullen we kritischer worden bij de afweging wie (meteen) toegang krijgt tot zorg en wie niet, en wie wellicht ook geholpen kan worden met andere vormen van hulp. We willen dit uiteraard doen op basis van een kwalitatief goede beoordeling. Onze Rotterdammers krijgen immers ook vaker te horen dat ze niet (meteen) de gevraagde ondersteuning zullen krijgen.

Het beeld van de doorlooptijden van Wmo-indicaties vind ik zeer zorgelijk. Rotterdammers hebben recht op een tijdige en kwalitatief goede behandeling van hun melding, en indien van toepassing een tijdige inzet van de voorziening. Dit uitgangspunt wil ik zeker niet ter discussie stellen en is in mijn ogen prima verenigbaar met de uitgangspunten voor de BOZ. De huidige uitvoeringspraktijk is hier nog onvoldoende mee in overeenstemming. U kunt erop vertrouwen dat ik mij zeer sterk zal blijven maken voor het verder doorvoeren van de noodzakelijke verbeteringsmaatregelen om deze belangrijke doelstelling van het college te helpen realiseren.

Ik zal de voortgang blijven monitoren en waar nodig verder aanscherpen. Gelet op de combinatie van oorzaken ben ik terughoudend om u in brede zin verbeteringen toe te zeggen. Het oplossen vraagt niet alleen om de inzet van medewerkers (en die inzet is er absoluut kan ik u verzekeren) maar ook om wijzigingen in werkprocessen en het duurzaam oplossen van hardnekkige ICT-vraagstukken. Ik zeg u toe in het eerste kwartaal van 2024 een nieuwe actuele update van de stand van zaken te geven rond de ontwikkelingen op het gebied van de doorlooptijden.

Met vriendelijke groet,

Ronald Buijt
Wethouder Zorg, Ouderen, Jeugdzorg