

**Aan**

De gemeenteraad van Zoetermeer

Zaakid

0637337215

Van

Het college/ Wethouder Ter Laak

Datum

3 september 2018

Onderwerp

Doorlooptijden Wmo aanvragen

Bijlagen

Inwoners die een aanvraag indienen voor een Wmo-voorziening moeten op dit moment vaak te lang wachten op de afhandeling van hun aanvraag. In dit memo wordt u geïnformeerd over de oorzaken van de langere wachttijd en de oplossingen.

Wmo-voorzieningen zoals individuele begeleiding en hulp bij het huishouden worden toegekend voor een bepaalde periode, dat kan variëren van 3 maanden tot maximaal 5 jaar. Daarna wordt opnieuw beoordeeld of de voorziening nog passend is. De keuze voor de periode van toekenning is afhankelijk van de situatie van de klant; naar mate er minder verandering wordt verwacht in de situatie van de klant is de periode waarvoor de voorziening toegekend wordt langer.

In 2015 zijn de nieuwe Wmo-taken overgekomen van het rijk naar de gemeente. In dat jaar zijn al deze nieuwe klanten –verplicht- herbeoordeeld. Tevens zijn in 2015 alle klanten met een indicatie voor hulp bij het huishouden herbeoordeeld vanwege het voornemen om de hulp bij het huishouden anders te organiseren. Nu blijkt dat bij veel van deze herbeoordelingen is gekozen voor een toekenningsperiode van 3 jaar, waardoor er nu heel veel herbeoordelingen tegelijk komen.

Daarnaast stijgt ook het aantal inwoners dat voor het eerst een Wmo-aanvraag doet. De bulk aan herbeoordelingen en de stijging van het aantal nieuwe aanvragen leiden er toe dat de termijn voor het afhandelen van een aanvraag overschreden wordt.

Om de doorlooptijden te verbeteren wordt op korte termijn een aantal tijdelijke maatregelen genomen. Soms lopen we daarbij aan tegen onze eigen regels. Aangezien zorg continuïteit voor de klant het uitgangspunt is, vinden wij het belangrijk deze maatregelen te nemen. Het gaat om:

➤ Indicaties voor Hulp bij het huishouden die aflopen zo veel mogelijk ambtshalve verlengen; Samenwerking met de zorgaanbieders is hierbij essentieel. Zij worden gevraagd om bij een afgelopen indicatie hulp te blijven leveren, ter overbrugging totdat de herindicatie afgerond is.

➤ Telefonische herindicatie Hulp bij het huishouden; Herbeoordelingen voor hulp bij het huishouden worden tijdelijk zo veel mogelijk telefonisch gedaan, in plaats van tijdens een huisbezoek. Dat geldt alleen voor klanten van wie de situatie al langer onveranderd is. Als tijdens het telefoongesprek blijkt dat de situatie van de klant veranderd is, of als de klant liever een huisbezoek heeft, dan wordt alsnog een afspraak gemaakt voor een huisbezoek. Bij de herbeoordelingen wordt kritisch gekeken naar de termijn die geïndiceerd wordt, maar de situatie van de klant is daarbij altijd leidend.

- Tijdelijk extra formatie inzetten;

De formatie van de Wmo-consulenten wordt tijdelijk opgeschaald, zodat er ruimte ontstaat voor het inlopen van de achterstanden. De financiële consequenties van deze aanvullende inzet zullen worden verantwoord in het tweede tussenbericht.

- Klanten informeren;

Tot slot worden alle klanten geïnformeerd dat de afhandeling van hun aanvraag op dit moment langer duurt dan gebruikelijk.

Deze tijdelijke maatregelen zijn nodig om nu de achterstanden zo snel mogelijk in te lopen. Het streven is eind dit jaar de achterstanden te hebben ingelopen. Tegelijk wordt gewerkt aan structurele oplossingen om te voorkomen dat dezelfde situatie zich in de toekomst nog een keer voordoet.

Voor technische vragen kunt u zich wenden tot:

Naam : Kummer, M

Telefoonnummer : 06-46847208

E-mailadres : m.kummer@zoetermeer.nl