



**Gemeente
Rotterdam**

Maatschappelijke Ontwikkeling
Zorg, Ouderen, Jeugdzorg
Ronald Buijt

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam
Website: www.rotterdam.nl

Van: Gert-Jan van der Hout
Telefoon: 14 010
E-mail: bbo@rotterdam.nl

Ons kenmerk: M2403-644 - 24bo003781

Onderwerp: Wachttijden Wmo

Datum: 21 maart 2024

Aan de commissie
Zorg, Welzijn, Cultuur en Sport

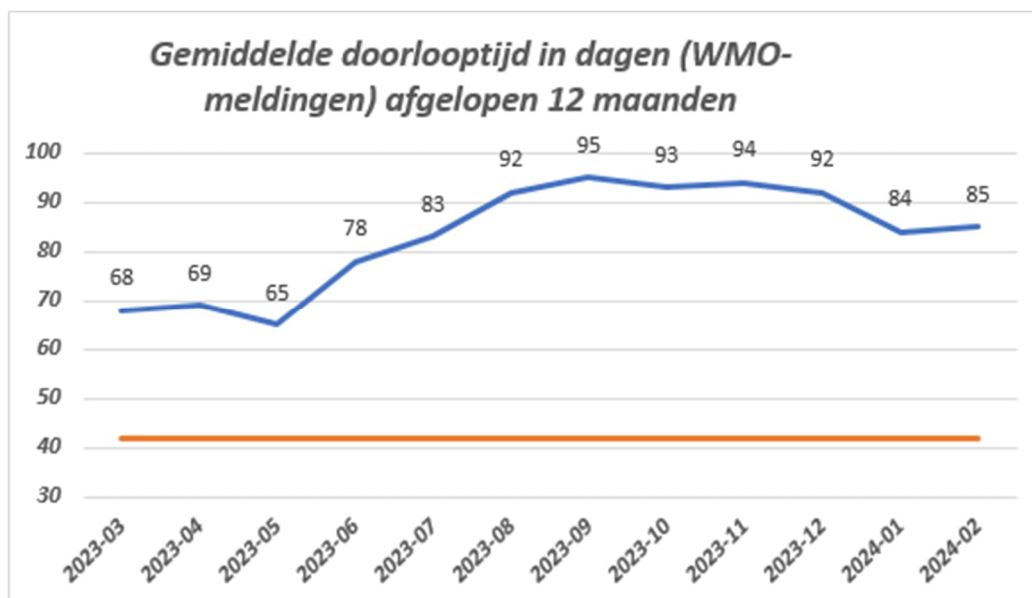
Geachte commissieleden,

Vorig jaar september berichtte ik u over de wachttijden voor de Wmo in Rotterdam (23bb006401). Daarbij zegde ik toe om 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. In deze brief geef ik u deze update. Daarin ga ik achtereenvolgens in op de ontwikkeling van de doorlooptijden voor de Wmo en de aanvullende maatregelen om dit verder terug te brengen.

Ontwikkeling doorlooptijd vanaf september 2023

De afdeling Wmo van de directie Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk (MOW), verwerkt jaarlijks ruim 40.000 meldingen. Het betreft meldingen voor de aanvraag van o.a. Wmo-arrangementen, hulpmiddelen, woningaanpassingen en Collectief Aanvullend Vervoer (CAV). Van de Rotterdammers met een Wmo-arrangement is de indicatie in ongeveer 90% van de gevallen 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.

Specifiek voor de afdeling Wmo wordt hieronder een beeld gegeven van de doorlooptijd vanaf juli 2023. We zien dat de doorlooptijd sinds juli 2023 verder is opgelopen, heeft gepiekt in september 2023 (piek van 96 dagen) en daarna langzaam is teruggelopen. In februari 2024 is er een gemiddelde doorlooptijd van 85 dagen gemeten. Daarmee zien we effecten van de vorig jaar ingezette maatregelen, doch zien we tevens dat het terugdringen van de doorlooptijden een taai proces is.



Deze cijfers baren mij uiteraard nog steeds zorgen. Alvorens in te gaan op de (aanvullende) maatregelen hierin, wil ik u informeren over de oorzaken van deze langzame daling.

Aanhoudend hoge instroom

Een belangrijke oorzaak waarom het terugdringen van de doorlooptijd langzaam verloopt, is de aanhoudend hoge instroom. In de afgelopen jaren is er een gestage groei geweest van ingediende Wmo meldingen. De personele capaciteit is hierin niet meegegroeid.

Jaren Wmo-meldingen

2019	33643
2020	33049
2021	33466
2022	36974
2023	41011

Oorzaken voor deze groei zijn onder meer de vergrijzing en de aanzuigende werking door het abonnementstarief voor de eigen bijdragen Wmo bij de huishoudelijke hulp en woningaanpassingen. We zien ook een tijdelijke dip vanwege Corona in 2020, waarna een hersteleffect is optreden.

Voorraad loopt langzaam terug

Bij de openstaande aanvragen voor een Wmo-arrangement is een daling te zien vanaf oktober 2023. De huidige voorraad is grotendeels al over de wettelijke termijn. Om de gemiddelde doorlooptijd verder te laten dalen, zal de uitstroom aan afgehandelde meldingen moeten groeien ten opzichte van de instroom aan nieuwe meldingen. Er zijn grenzen aan het 'versnellen' van de afhandeling door efficiency in het proces. Er zijn ook maatregelen nodig om de instroom in de Wmo waar mogelijk te beperken. Hiervoor zijn we hard aan het werk met de bestuursopdracht zorg. Voor wat betreft de doorlooptijden is de constatering van belang, dat de maatregelen niet (meteen) leiden tot een lager aantal nieuwe meldingen voor de Wmo. Wel tot kostenreductie in de zorg.



ICT

De performance van de ICT is licht verbeterd vanaf september 2023, met de inzet van de maatregelen in de roadmap. Over 2023 was er op drukke dagen nog onvoldoende servercapaciteit op de huidige IT-server. Hiervan was uitval van de systemen het gevolg. Met de komst van een andere provider in het eerste kwartaal van 2024 moet dit tot het verleden gaan behoren.

Aanvullende maatregelen om de gemiddelde doorlooptijd terug te brengen
Vanaf december 2023 zijn de volgende maatregelen, opvolgend op de andere maatregelen zoals opgenomen in mijn vorige brief ((23bb006401) uitgevoerd om de voorraad verder te verlagen:

- Het Collectief Aanvullend Vervoer (CAV) 75+ is met ingang van januari 2024 ook een algemene voorziening geworden voor de reisbewegingen overdag. In januari 2024 zijn ongeveer 300 meldingen op deze wijze afgehandeld. Dit scheelt op jaarbasis tussen de 3000-3500 meldingen.
- Uitrol van een eigen planningstool waardoor er sneller en secuurder gepland kan worden. Dit levert minder no-show op en er wordt een deel tijdswinst geboekt voor de Wmo consulenten.
- In januari 2024 is er een batch gedraaid waar 900 herindicaties automatisch zijn verlengd. Het betreft hier een geselecteerde groep cliënten waarbij de herindicatie sowieso (identiek) zou zijn afgegeven.
- Van februari tot en met april 2024 worden 2.000 meldingen (enkelvoudige meldingen huishoudelijke hulp en CAV) met behulp van externe inhuur afgehandeld. Deze inhuur valt binnen de begroting.

De volgende maatregelen zijn in voorbereiding en zullen in 2024 worden uitgewerkt:

- De “natte handtekening” op het ondersteuningsverslag is per januari 2024 niet meer in alle gevallen verplicht, wanneer cliënt hier mondeling mee instemt. Dit wordt per maart 2024 ingericht. Dit maakt het proces efficiënter en levert tijdswinst op voor de indicatiestellers.
- Uitbreiding van de Thuisplusflats (de aanbesteding loopt) in combinatie met de pilot om samen met zorgprofessionals/ zorgaanbieder te indiceren. Dit zal op termijn leiden tot minder administratieve last.
- Het waar mogelijk vereenvoudigen van het ondersteuningsverslag, conform de regelgeving. Dit levert minder administratieve last op.
- Het vaker (waar mogelijk, indien passend) afgeven van een oneindige indicatie, in combinatie met periodieke evaluatiemomenten (met client, met zorgaanbieder) gedurende de looptijd van de indicatie. Ook hiervan verwachten we minder administratieve lasten.
- Inmiddels zijn 14010 medewerkers goed getraind om Wmo-vragen van Rotterdammers direct te beantwoorden. We zullen de mogelijkheden bezien om het aantal status-vragen verder terug te brengen, door proactief met de Rotterdammer te communiceren over mogelijke vertraging bij het verwerken van de Wmo-meldingen.

Deze wijzigingen zijn deels nog in voorbereiding. Bij het doorvoeren van 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.

Conclusie en ambitie

De doorlooptijd voor het aanvragen van een Wmo-voorziening is nog steeds veel te hoog. We zien wel het effect van de ingezette maatregelen. De gemiddelde doorlooptijd en de



voorraad lopen langzaam terug en de extreme stijging over de afgelopen periode is gekeerd. Daarmee is mijn voorzichtige inschatting van september 2023 bewaarheid, dat we een afvlakking te zien zouden krijgen.

We zijn er daarmee nog niet. Het is mijn overtuiging en ambitie dat de in deze brief genoemde maatregelen nog in 2024 zullen leiden tot een verdere daling. Het is mijn ambitie dat we eind 2024 een doorlooptijd van minder dan 70 dagen zullen hebben gerealiseerd. Dat vertel ik u in de verwachting dat we ook in 2024 te maken zullen hebben met een gestage groei van het aantal meldingen voor de Wmo. Uiteraard besef ik terdege dat we er ook met een doorlooptijd van minder dan 70 dagen nog lang niet zijn. Dit is nog steeds een onacceptabel lange wachttijd. Het terugdringen van de wachttijden is een taai proces, we blijven met man en macht inzetten op een verdere daling. De effecten van het invoeren van een inkomensafhankelijke eigen bijdrage zullen we pas op zijn vroegst in 2026 gaan merken. Het wetsvoorstel hiertoe moet nog aan de Tweede Kamer aangeboden worden.

De voortgang op het terugdringen van de doorlooptijden Wmo zal ik blijven monitoren en waar nodig verder aanscherpen. Na de zomer van 2024 zal ik u een nieuwe actuele update van de stand van zaken geven.

Met vriendelijke groet,

Ronald Buijt
Wethouder Zorg, Ouderen, Jeugdzorg