Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen
T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Robbert Moorman
r1.moorman@nijmegen.nl
06 – 50028529

Ons kenmerk
E24.002409

Bijlage(n)
geen

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Datum 9 juli 2024
Onderwerp Kwartaalbrief toegang Wmo Q1 2024

Geachte leden van de raad,

Tijdens de gespreksronde van 7 december 2022 sprak de raad met het college af dat het college de raad ieder kwartaal informeert over de toegang tot de ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Eind maart ontving u de informatiebrief over het vierde kwartaal van 2023 (E24.001377). Met deze brief informeren wij u over het eerste kwartaal van 2024.

Afgelopen maanden voerden college en raad gesprek over welke informatie de raad nodig heeft om vanuit de raadsrol goed te kunnen sturen op de Wmo. Op 3 april was er een eerste technische informatiesessie om dit gesprek vanuit de inhoud te voeden en om wensen vanuit de raad op te halen. Op 18 september volgt de tweede bijeenkomst waarin u een voorstel bespreekt dat op basis van uw input is opgesteld.
Voorliggende brief is geschreven tegen het licht dat de eindconclusies in het gesprek over vorm en inhoud van de sturingsinformatie nog niet getrokken zijn. In deze brief hebben wij zo goed als mogelijk geprobeerd om rekening te houden met de richtingen die reeds door uw raad genoemd zijn.

De hoofdpunten van deze brief over Q1 zijn:
- De gemiddelde tijd tot het eerste gesprek bij Buurtteams Volwassenen was 9 dagen in Q1.
- De wachttijd aan de gemeentelijke toegangspoort was in Q1 3,5 maand. We blijven gericht acties inzetten om wachttijden zoveel mogelijk te verkorten.
- Gemiddelde tijd tot eerste gesprek bij GGD GZ was in Q1 ongeveer 6 weken in Q1. De gemiddelde wachttijd voor cliënten op de wachtlijst voor de start van de zorg vanuit beschermd wonen is in Q1 2024 (per 1-4-2024) toegenomen van ongeveer 10 maanden (1-1-2024) naar 11 maanden, maar tegelijkertijd is het aantal wachtenden flink afgenomen.
- De gemiddelde tijd tot het eerste gesprek bij Buurtteams Jeugd en Gezin was 15 dagen in Q1.

De tabellen in deze brief zijn net iets anders ingericht dan in de vorige kwartaalbrief. In deze brief vergelijken we het kengetal van Q1 van dit jaar met het cijfer van Q1 van vorig jaar. In de volgende brief voegen we de getallen van Q2 van dit jaar en vorig jaar aan de tabel toe. En zo verder per kwartaal, zodat er enerzijds een beeld ontstaat van de trend en er anderzijds geen vertekening plaatsvindt doordat verschillende delen van het jaar met elkaar vergeleken worden. Ieder deel van het jaar heeft namelijk z'n eigen specifieke kenmerken. Bijvoorbeeld de invloed die vakanties hebben op de zorgvraag.

Inrichting toegang Wmo Nijmegen

Gemeenten ondersteunen mensen die niet zelfredzaam zijn om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. Dit staat in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Qua diensten gaat het onder andere om:

- Hulp bij het huishouden, bewegen in en rondom huis, en vervoer;
- Begeleiding en dagbesteding;
- Een plaats in een beschermde woonomgeving;
- Opvang in geval van huiselijk geweld en mensen die dakloos zijn.

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. De gemeente Nijmegen heeft drie toegangspunten voor Wmo-hulp: de Buurtteams, de GGD Gelderland Zuid en de Wmo-consulenten bij de gemeente. Daarnaast is er een apart team van ouderenadviseurs dat ouderen informatie, advies en lichte ondersteuning biedt. Er zijn ook voorzieningen waar een inwoner zonder indicatie – dus zonder beschikking via één van de toegangspunten - gebruik van kan maken. Voorbeelden zijn dagbesteding voor volwassenen en ouderen. De website Vraaghulp Nijmegen helpt inwoners de juiste plek te vinden.

Hieronder lichten we per toegangspunt toe wat de stand van zaken is in het derde kwartaal van 2024. Informatie over de ouderenadviseurs wordt opgenomen in de brieven over Q2 en Q4 en derhalve niet in deze brief over Q1.

Buurteams Volwassenen

<u>Wat doen de Buurtteams Volwassenen?</u>

De Buurtteams bieden een laagdrempelige en toegankelijke eerstelijns basisvoorziening voor de inwoners van Nijmegen. Hulp en ondersteuning die direct beschikbaar is voor volwassenen, zonder indicaties, zonder wachttijden, in de eigen buurt. In sommige gevallen kan specialistische aanvullende begeleiding door een aanbieder ingezet worden.

<u>Hoofdlijn stand van zaken Q4 2023:</u>

- De wachttijd tot het eerste gesprek bij Buurtteams Volwassenen lag in het vierde kwartaal van 2023 op 13 dagen. 87% van de cliënten had in geheel 2023 binnen 14 dagen het eerste gesprek met Buurtteams Volwassenen. Norm is dat 80% van de inwoners binnen 14 dagen wordt gesproken.

Stand van zaken Q1 2024:

	Q1 2023	Q1 2024
Gemiddelde tijd tot eerste gesprek Buurtteams Volwassenen Q1	12 dagen	9 dagen
Percentage cliënten dat binnen 14 dagen eerste gesprek kon voeren met Buurtteams Volwassenen Q1	90%	92%
Aantal nieuwe cliënten Buurtteams Volwassenen Q1	638	553
Aantal uitgestroomde cliënten Buurtteams Volwassenen Q1	581	500
Reductie verwijzingen naar Wmo begeleiding Buurtteams Volwassenen Q1 ten opzichte van Q1 een jaar eerder	+68%	-72,%
Reductie verwijzingen naar begeleiding vanuit alle verwijzers Q1 ten opzichte van een jaar eerder	-24%	-28%%
Aandeel Buurtteams Volwassenen in totaalaantal verwijzingen naar Wmo-begeleiding Q1 ten opzichte van Q1 een jaar eerder	71,8%	57,9%

Toelichting

- De gemiddelde tijd tot het eerste gesprek bij Buurtteams Volwassenen was 9 dagen in Q1. 92% van de cliënten had in 2023 binnen 14 dagen het eerste gesprek met Buurtteams Volwassenen. Norm is dat 80% van de inwoners binnen 14 dagen wordt gesproken.
- De cijfers in de rij 'Reductie verwijzingen naar Wmo begeleiding Buurtteams Volwassenen Q1 ten opzichte van Q1 een jaar eerder' geven een vertekend beeld. Dit komt omdat Buurtteam Volwassen per 2022 is gestart. Hierdoor is de vergelijking tussen Q1 2022 en Q1 2023 niet zuiver. Q1 2022 was de opstart.
  De cijfers uit de twee rijen eronder laten zien dat er sinds 2022 een gestage afname is van verwijzingen naar Wmo begeleiding en dat Buurtteams Volwassenen hierbinnen het grootste aandeel heeft.
- Te zien is dat het 'aandeel Buurtteams Volwassenen in totaalaantal verwijzingen naar Wmo-begeleiding Q1 ten opzichte van Q1 een jaar eerder' in Q1 van dit jaar scherp is afgenomen. Dit heeft enerzijds te maken dat Buurtteams Volwassenen daadwerkelijk minder verwezen hebben en anderzijds is er een stijging te zien bij de verwijzers Regieteam – veiligheidshuis. Er wordt onderzocht wat de oorzaak van deze stijging is.

Wmo consulenten

Wat doen de Wmo consulenten?
Voor hulp om zelfredzaam te zijn in, om en buitenshuis - kan de inwoner zich melden bij de gemeente Nijmegen (bijvoorbeeld hulp bij het huishouden, hulpmiddelen, woningaanpassingen en/of vervoersmiddelen). Na de aanmelding heeft de inwoner een uitnodiging voor een gesprek met een Wmo-consulent. De Wmo-consulent kijkt dan samen met de inwoner wat de juiste oplossing is en of de gemeente hierbij kan ondersteunen. Als dit een Wmo-maatwerkvoorziening is, dan ontvangt de inwoner een Wmo-beschikking. De inwoner kan kiezen om deze hulp te ontvangen via een door de gemeente gecontracteerde aanbieder (zorg in natura) of via een persoonsgebonden budget (Pgb).

Hoofdlijn stand van zaken Q4 2023:
In Q4 is de wachttijd toegenomen naar 3,5 maand. We blijven gericht acties inzetten om wachttijden zoveel mogelijk te verkorten. In Q4 2023 zijn we bezig geweest met het werven van nieuwe Wmo-consulenten. Door de verwachtte toename van de vraag door vergrijzing zal het effect van deze toevoeging op de doorlooptijd echter klein zijn.

Stand van zaken Q1 2024:

	Q1 2023	Q1 2024
Gemiddelde tijd tot eerste gesprek Front Office	• Werd nog niet gemeten	• 2 werkdagen
Gemiddelde tijd tot eerste gesprek Wmo Consulenten	• 3 maanden	• 3,5 maand
Aantal nieuwe aanvragen Wmo Consulenten	• Hulp bij het huishouden: 763 • Hulpmiddelen/vervoer: 501	• Hulp bij het huishouden: 575 • Hulpmiddelen/vervoer: 425
Gemiddelde tijd voor behandeling aanvraag door Wmo Consulenten	• Kan vanaf Q2 2024 geleverd worden	• Idem
Tijd tussen indicatiebesluit en start Hulp bij het huishouden	• 2 weken	• 2 weken
Tijd tussen indicatiebesluit en levering hulpmiddel	• 82,5% van de standaardhulpmiddelen is binnen de gestelde termijn van 10 dagen geleverd.	• 87% van de standaardhulpmiddelen is binnen de gestelde termijn van 10 dagen geleverd.
Tijd tussen indicatiebesluit en levering traplift Q1	• 21 werkdagen	• 20 werkdagen

Tijd tussen indicatiebesluit en levering Wmo vervoerspas Avan (Regiotaxi)	• Ritten zijn direct reserveerbaar	• idem

Toelichting:

- Het aantal wachtenden bij de Wmo Consulente was eind 2023 (peildatum 11 december 2023) gestegen naar 624. In Q1 2024 zien we dat het aantal wachtenden weer gedaald is naar 591 wachtenden (peildatum 28 maart 2024). Dit is een vergelijkbaar aantal wachtenden als in Q1 2023: 561 wachtenden (30 maart 2023).
- In 2024 zijn de nieuwe contracten hulp bij het huishouden ingegaan en is een nieuw werkproces geïmplementeerd. De wachttijd tot een gesprek met een Wmo-consulent is in Q1 2024 niet toegenomen in vergelijking tot Q4 2023. In Q4 2023 en Q1 2024 waren we bezig met het werven van nieuwe Wmo-consulenten. Naast het aannemen van nieuwe consulenten, blijven we inzetten op de kwaliteit van het huidige personeel.
- Het percentage inhuur is vergeleken met de vorige kwartaalbrief ongewijzigd. 12,4% van de Wmo-consulenten is inhuur.
- De wettelijke termijn voor het behandelen van een aanvraag door de gemeente is 8 weken. Deze termijn is in Q4 in geen van de casussen gehaald, met uitzondering van de spoedprocessen. Deze spoedprocessen worden meteen na aanmelding opgepakt.
- Aanbieders hulp bij het huishouden zijn contractueel verplicht om 2 weken nadat zij van de backoffice de opdracht ontvangen te starten met de hulp. In Q1 2024 voldeden bijna alle aanbieders aan deze eis. Bij hulp bij het huishouden is er nog ruimte bij een aantal leveranciers en zo proberen we de indicaties zo goed mogelijk te verdelen zodat de wachttijd klein blijft. Waar deze ruimte er niet is en waar er niet binnen 2 weken na ontvangen van de opdracht gestart kan worden met de ondersteuning, is de afspraak dat de aanbieder contact opneemt met de contractmanager om te zoeken naar een passende oplossing.
- Bij hulpmiddelen is er qua doorlooptijd veel verschil in standaard hulpmiddelen en de hulpmiddelen met een aanpassing die op maat gemaakt moeten worden. En ook zitten er verschillen in het type hulpmiddelen. Schaarste aan personeel en met name grondstoffen liggen ten grondslag aan langere doorlooptijden bij hulpmiddelen. De complexe maatwerkvoorzieningen blijven hierbij de grootste uitdaging. In Q1 zijn 68% van alle hulpmiddelen is binnen de afgesproken termijn geleverd. Dit percentage omvat naast standaard hulpmiddelen ook hulpmiddelen met aanpassingen.
- Voor trapliften is het gestelde maximale levertijd 20 werkdagen. Met de leveranciers is contractueel afgesproken dat overschrijding van de doorlooptijden wordt communiceert met de contractmanager.

Wmo via de GGD

<u>Wat doet de GGD?</u>

GGD Gelderland-Zuid (Toegang Beschermd Wonen) beoordeelt voor het Rijk van Nijmegen en Rivierenland de toegang tot Beschermd Thuis/Beschermd Wonen. Ook beoordeelt de

GGD - Centrale Toegang Maatschappelijke Opvang - voor het Rijk van Nijmegen en Rivierenland de toegang tot maatschappelijke opvang.

Hoofdlijn stand van zaken Q4 2024:

- De gemiddelde wachttijd voor de start van de zorg vanuit beschermd wonen voor cliënten op de wachtlijst is in het vierde kwartaal ongeveer 10 maanden. Deze cliënten ontvangen overbruggingszorg in de tijd dat ze wachten op intramuraal beschermd wonen.

Stand van zaken Q1 2024:

	Q1 2023	Q1 2024
Gemiddelde tijd tot eerste gesprek GGD GZ Q1	Ongeveer 6 weken	Ongeveer 6 weken
Aantal nieuwe cliënten GGD GZ Q1	131	138 (was in Q4 2023:104)
Gemiddelde tijd voor behandeling aanvraag door GGD GZ	• 3-4 weken	• 3-4 weken
Tijd tussen indicatiebesluit en start van de hulpverlening (wachtlijst)	• Beschermd wonen: 16 maanden.	• Beschermd wonen: 11 maanden

Toelichting:

- De gemiddelde wachttijd voor cliënten op de wachtlijst voor de start van de zorg vanuit beschermd wonen is in Q1 2024 11 maanden, 1 maand meer dan in het vorige kwartaal, maar 5 maanden minder dan een jaar geleden. Het aantal wachtenden is in Q1 licht afgenomen in vergelijking met Q4 2023. De cliënten op de wachtlijst ontvangen overbruggingszorg in de tijd dat ze wachten op intramuraal beschermd wonen.
- We sluiten in Q1 meer maatwerkovereenkomsten af met niet-gecontracteerde aanbieders om de wachttijd van cliënten te beperken en ook specifiek bij hoge urgentie.
- De wettelijke termijn voor het behandelen van een aanvraag is 8 weken. Het % casussen dat binnen de gestelde termijn gehaald wordt, is nog niet geregistreerd. Vanaf Q2 kan deze informatie geleverd worden.
- Aanbieders van Beschermd Thuis zijn contractueel verplicht om 4 weken na indicatiebesluit de hulp te leveren. Aanbieders beschermd thuis dienen een overschrijding van deze gestelde termijn te melden bij de contractmanager. Voor Beschermd thuis is er geen wachtlijst.
- Aanbieders van Beschermd Wonen (intramuraal) zijn contractueel verplicht om 4 weken na indicatiebesluit de hulp en woonplek te leveren.
  Vanaf Q2 2024 kunnen we in deze brief laten zien bij hoeveel % de termijn van 4 weken (beschermd wonen) niet gehaald wordt

Buurtteams Jeugd en Gezin

Wat doen de Buurtteams Jeugd en Gezin?
De Buurtteams Jeugd en Gezin (BJG) vormen, net als de Buurtteams Volwassenen, een laagdrempelige en toegankelijke eerstelijns basisvoorziening voor de inwoners van Nijmegen. BJG verleent in de nabijheid van gezinnen basishulp zonder indicatie. Indien nodig kan BJG verwijzen naar aanvullende hulp, zoals bijvoorbeeld de jeugd-GGZ of zorg voor jeugdigen met een verstandelijke beperking.

Hoofdlijn stand van zaken Q4 2023:

- We zagen dat BJG in Q4 2023 ten opzichte van Q4 2022 duidelijk minder verwijst naar begeleiding jeugd en meer indicatievrije basishulp biedt, meer gebruik maakt van het eigen netwerk van gezinnen en van sociale basisvoorzieningen.

Stand van zaken Q1 2024:

	Q1 2023	Q1 2024
Gemiddelde tijd tot eerste gesprek Buurtteams Jeugd en Gezin Q1	23 dagen	21 dagen
Percentage gezinnen dat binnen 14 dagen eerste gesprek kon voeren met Buurtteams Jeugd en Gezin Q1	59%	48%
Aantal nieuwe cliënten Buurtteams Jeugd en Gezin Q1	463	389
Aantal uitgestroomde cliënten Buurtteams Jeugd en Gezin Q1	387	362
Reductie verwijzingen naar jeugdbegeleiding Buurtteams Jeugd en Gezin Q1 ten opzichte van Q1 een jaar eerder	+3%	-17%
Reductie verwijzingen naar jeugdbegeleiding vanuit alle verwijzers Q1 ten opzichte van Q1 een jaar eerder	-4%	-32%
Aandeel Buurtteams Jeugd en Gezin in totaalaantal verwijzingen naar jeugdbegeleiding Q1 ten opzichte van Q1 een jaar eerder	51%	62%
Reductie verwijzingen naar Wmo-begeleiding Buurtteams Jeugd en Gezin Q1 ten opzichte van Q1 een jaar eerder	+35%	-11%
Reductie verwijzingen naar Wmo-begeleiding vanuit alle verwijzers Q1 ten opzichte van Q1 een jaar eerder	-24%	-28%
Aandeel Buurtteams Jeugd en Gezin in totaalaantal verwijzingen naar Wmo-	15%	18%

begeleiding Q1 ten opzichte van Q1 een jaar eerder		

Toelichting
We zagen in Q1 2024 de trend van meer basishulp door de Buurtteams Jeugd en Gezin en minder verwijzingen naar begeleiding doorzetten. Dit geldt zowel voor begeleiding jeugd als begeleiding Wmo (bij de Wmo gaat het wel om relatief kleine absolute aantallen). Daarbij moet opgemerkt worden dat het aantal verwijzingen in Q1 2023 nog hoog lag. Deze zijn vanaf Q2 2023 fors afgenomen, zowel bij jeugd als de Wmo. Het aandeel van BJG in het totaalaantal jeugd verwijzingen is fors gegroeid. We zien BJG, conform bedoeling, een robuuste positie innemen in het jeugdnetwerk: in Q1 2024 kwam 62% van alle verwijzingen naar begeleiding jeugd van de Buurtteams Jeugd en Gezin. In Q1 2023 lag dit percentage op 51%. Het aandeel van verwijzers als huisartsen en jeugdartsen neemt juist af. Stevige interne sturing, de samenwerking met huisartsen en andere verwijzers, maar ook de handhaving van bestedingsruimtes voor zorgaanbieders door de gemeente werpen hun vruchten zichtbaar af. Het Wmo-aandeel van de Buurtteams Jeugd en Gezin is licht gegroeid. De Buurtteams Volwassenen nemen het leeuwendeel van de verwijzingen naar Wmo-begeleiding voor hun rekening.

We zien het percentage gezinnen dat binnen 14 dagen een eerste kwalitatief gesprek kon voeren met de Buurtteams Jeugd en Gezin dalen naar 48%. In Q1 2023 lag dit percentage op 59%. Dit wordt veroorzaakt door de ervaren werkdruk bij gezinswerkers door het zelf begeleiden van gezinnen, in combinatie met een relatief hoog verzuim- en verlooppercentage. De Buurtteams Jeugd en Gezin hebben diverse maatregelen genomen om deze percentages te verlagen.

Tot slot.
Mocht u naar aanleiding van deze brief meer inzicht willen hebben in de cijfers over de uitvoering in het sociaal domein dan kunt het raadsdashbord sociaal domein raadplegen.
Dashboards raad: Views - Tableau @ GN
U heeft hierover eerder informatie en instructies voor het inloggen ontvangen. Mocht u niet meer over de inloggegevens beschikken dan kan u contact opnemen met de griffie.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester