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
E24.001377

Bijlage(n)
geen

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Datum 26 maart 2024
Onderwerp Kwartaalbrief toegang Wmo Q4 2023

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). Begin januari ontving u de informatiebrief over het derde kwartaal van 2023 (E23.004230).
Met deze brief informeren wij u over het vierde kwartaal van 2023.

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 is er een technische informatiesessie gepland om dit gesprek vanuit de inhoud te voeden en om wensen vanuit de raad op te halen. Op basis van dit gesprek kan beoordeeld worden met welke informatie en in welke vorm het beste voorzien kan worden in de behoeften. Voorliggende brief is opgesteld 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 in het gesprek tussen raad en college genoemd zijn.

De hoofdpunten van deze brief over Q4 zijn:
- De gemiddelde tijd tot het eerste gesprek bij Buurtteams Volwassenen was 13 dagen in Q4.
- De gemiddelde tijd tot het eerste gesprek met een Wmo-consulent is na een korte daling rond de zomer, in het tweede deel van 2023 weer aan het toenemen. Bij Wmo hulpmiddelen is de tijd van tot de levering van het product aan het afnemen. Overall genomen is 68% van de hulpmiddelen binnen de afgesproken tijd geleverd.
- Gemiddelde tijd tot eerste gesprek bij GGD GZ was ongeveer 6 weken in Q4. De gemiddelde wachttijd voor cliënten op de wachtlijst voor de start van de zorg vanuit beschermd wonen is in 2023 (per 1-1-2024) afgenomen naar ongeveer 10 maanden.
- De gemiddelde tijd tot eerste gesprek bij Buurtteams Jeugd en Gezin was 16 dagen in Q4.
- De gemiddelde tijd het eerste gesprek bij de ouderenadviseurs was 5 weken in Q3 en Q4.

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 2023.

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 Q3 2023:</u>

- De wachttijd tot het eerste gesprek bij Buurtteams Volwassenen lag in het derde kwartaal 3 iets hoger dan gemiddeld over 2023, maar nog steeds rondom de gestelde normtijd van 14 dagen. Buurtteams Volwassen begeleidt steeds meer cliënten zelf.

<u>Stand van zaken Q4 2023:</u>

Gemiddelde tijd tot eerste gesprek Volwassenen Q4	13 dagen Buurteams Volwassenen start hun indicatievrije begeleiding meteen na het eerste gesprek.
Percentage gezinnen dat binnen 14 dagen eerste gesprek kon voeren met Buurtteams Volwassenen (2023)	87%
Aantal nieuwe cliënten Buurtteams Volwassenen Q4	549
Aantal uitgestroomde cliënten Buurtteams Volwassenen Q4	486

Reductie verwijzingen naar begeleiding Buurtteams Volwassenen Q4 2023 t.o.v. Q4 2022	-44%
Reductie verwijzingen naar begeleiding vanuit alle verwijzers Q4 2023 t.o.v. Q4 2022	-40%

Toelichting
De gemiddelde tijd tot het eerste gesprek bij Buurtteams Volwassenen was 13 dagen in Q4. Buurtteams Volwassenen bleken in toenemende mate in staat om meer hulpvragen zelf te begeleiden waardoor het aantal verwijzingen naar aanvullende begeleiding afnam.

Terugkijkend op heel 2023 zien we dat het gemiddeld aantal dagen tot het eerste gesprek bij Buurtteams Volwassenen ongeveer 13 dagen was. Ook zien we qua verdeling dat in 2023 87% van alle klanten binnen 14 dagen een eerste gesprek had. Daarnaast zien we een stevige daling in het aantal verwijzingen naar aanvullende begeleiding (zie tabel).

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 krijgt 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 Q3 2023:

- De wachtlijsten aan de gemeentelijke toegangspoort zijn na de zomer gestegen. Dat de totale wachtlijst is gestegen ligt aan productieverliezen die zijn ervaren door het aannemen van nieuwe medewerkers. Deze hebben tijd nodig gehad om ingewerkt te worden. Ondanks stijging in de wachtlijsten, zagen we dat de wachttijd nog steeds rond de 3 maanden ligt (peildatum eind september 2023). We blijven gericht acties inzetten om wachttijden zoveel mogelijk te verkorten.

Stand van zaken Q4 2023:

Gemiddelde tijd tot eerste gesprek Wmo Consulenten Q4	• Aanmelding Front Office (FO): 2 werkdagen. • Gesprek Wmo consulenten: 3,5 maand. • Spoedprocedure meteen na aanmelding.
Aantal nieuwe cliënten Wmo Consulenten Q4	• Hulp bij het huishouden: 598 nieuwe unieke cliënten. • Hulpmiddelen/vervoer: 422 nieuwe unieke cliënten.

Gemiddelde tijd voor behandeling aanvraag door Wmo Consulenten	• 3,5 maand. • De wettelijke termijn voor het behandelen van een aanvraag wordt in Q4 niet gehaald.
Tijd tussen indicatiebesluit en start Hulp bij het huishouden Q4	• 2 weken.
Tijd tussen indicatiebesluit en levering hulpmiddel of traplift Q4	• Gemiddeld 10 werkdagen • Zo'n 68% van alle hulpmiddelen is binnen de afgesproken 10 werkdagen geleverd • Niet binnen de termijn zijn met name de complexe hulpmiddelen waarbij aanpassingen op maat gemaakt moeten worden. Voor trapliften is de doorlooptijd 20 werkdagen. • Levertijd trapliften was gemiddeld 24 werkdagen. • Met de leveranciers is contractueel afgesproken dat overschrijding van de doorlooptijden wordt communiceert met de contractmanager.
Tijd tussen indicatiebesluit en levering Wmo vervoerspas Avan (Regiotaxi)	• Geen, na indicatie kan direct een rit gereserveerd worden.

Toelichting:

- De wachttijd op een gesprek met een Wmo-consulent is na een korte daling in het tweede deel van 2023 weer aan het toenemen. Dit heeft onder andere te maken met de toenemende vraag naar Wmo en de personele uitdagingen.
  We waren in Q4 bezig met het werven van nieuwe Wmo-consulenten. Door de verwachtte toename van de vraag door vergrijzing zal het effect van de toevoeging op de doorlooptijd echter klein zijn.
  Het percentage inhuur is vergeleken met de vorige kwartaalbrief ongewijzigd. 12,4% van de Wmo-consulenten is inhuur.
- De wettelijke termijn voor het behandelen aanvraag door gemeente is 8 weken. Deze is in Q4 in geen van de casussen gehaald, met uitzondering van spoedprocessen.
- 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 Q4 voldeden bijna alle aanbieders aan deze eis. Waar dit niet het geval is, is de afspraak dat de aanbieders contact opnemen 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. De complexe maatwerkvoorzieningen blijven hierbij de grootste uitdaging.
  De tekorten op personeel en met name grondstoffen liggen ten grondslag aan de langere doorlooptijden bij hulpmiddelen. Dit probleem heeft hoge urgentie bij de gemeente en leveranciers. Met name op het dossier Welzorg zijn de afgelopen jaren veel acties genomen om de dienstverlening weer op orde te krijgen. U ontvangt binnenkort over dit onderwerp een separate informatiebrief.

- 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.

Op 2 januari 2023 waren er 805 wachtenden op een gesprek met een Wmo consulent. Na Q2 2023 waren dit er nog 422. Door o.a. een sterker stijgende vraag naar Wmo ten opzichte van begin 2023 en het beperkt kunnen vinden en behouden van goed en kwalitatief personeel is het aantal wachtenden in Q3 en Q4 weer gestegen. Op 11-12-23 waren dit er 624.
Ondanks de hernieuwde toename in het aantal wachtenden zien we een dat de wachttijd op het eerste gesprek met een halve maand is toegenomen. Deze is in Q4 gestegen van 3 naar 3,5 maand.

Wmo via de GGD

Wat doet de GGD?
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 Q3 2023:
- De gemiddelde wachttijd voor de start van de zorg vanuit beschermd wonen is in het derde kwartaal met drie maanden afgenomen ten opzichte van het tweede en bedroeg in het derde kwartaal ongeveer 1 jaar. Deze cliënten ontvangen overbruggingszorg in de tijd dat ze wachten op intramuraal beschermd wonen.
  De afname heeft te maken met zowel een lichte afname in aanmeldingen, maar vooral omdat we meer maatwerkovereenkomsten afsluiten met niet-gecontracteerde aanbieders.

Stand van zaken Q4 2023:

Gemiddelde tijd tot eerste gesprek GGD GZ Q4	Ongeveer 6 weken
Aantal nieuwe cliënten GGD GZ Q4	104
Gemiddelde tijd voor behandeling aanvraag door GGD GZ	• 3-4 weken bij GGD • 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 GGD deze informatie leveren.
Tijd tussen indicatiebesluit en start van de hulpverlening	• Aanbieders van Beschermd Thuis zijn contractueel verplicht om 4 weken na indicatiebesluit de hulp te leveren. • Aanbieders van Beschermd Wonen (residentieel) zijn contractueel verplicht om 4 weken na indicatiebesluit de hulp en woonplek

	te leveren. In Q4 was de wachttijd voor nieuwe cliënten 10 maanden. Voor deze cliënten op de wachtlijst is meteen overbruggingszorg ingezet. • GGD registreert nog niet bij hoeveel % de termijn van 4 weken niet gehaald wordt. Vanaf Q2 kunnen we deze informatie leveren.

Toelichting:
De gemiddelde wachttijd voor cliënten op de wachtlijst voor de start van de zorg vanuit beschermd wonen is in 2023 (per 1-1-2024) steeds verder afgenomen naar ongeveer 10 maanden. In het vierde kwartaal was de afname twee maanden ten opzichte van het derde kwartaal. De cliënten op de wachtlijst ontvangen overbruggingszorg in de tijd dat ze wachten op intramuraal beschermd wonen.
De afname heeft te maken met zowel een lichte afname in aanmeldingen, maar vooral omdat we meer maatwerkovereenkomsten afsluiten met niet-gecontracteerde aanbieders.

In 2023 is er sprake geweest van fluctuaties in de aanmeldingen en wachttijd voor beschermd wonen. Per 1-1-2024 bedraagt de wachttijd 10 maanden.

Ouderenadviseurs

Wat doen de ouderenadviseurs?
Voor mensen die ouderdom-gerelateerde klachten (65+) hebben, heeft Sterker ouderenwerk een team van ouderenadviseurs. Zij geven informatie, advies en lichte ondersteuning, casuscoördinatie en vormen met hun indicatievrije inzet en specifieke kennis over seniorendoelgroep een aanvulling op de dienstverlening van Buurtteams volwassenen en de Wmo consulenten.

Stand van zaken Q1 en Q2 2023:
- Sterker doet per halfjaar een verantwoording aan gemeenten over de uitgevoerde activiteiten. In de eerste en derde kwartaalbrief van dit jaar was er derhalve geen informatie opgenomen de ouderenadviseurs.

Stand van zaken Q2 en Q3 2024:

Gemiddelde tijd tot eerste gesprek Ouderadviseurs	• 5 weken (2022: 4,5 weken)
Aantal nieuwe cliënten Ouderenadviseurs	• 693 (2022: 545); aantal afgesloten trajecten: 657 (2022: 402)
Gemiddelde tijd voor behandeling aanvraag door Ouderenadviseurs	• De gemiddelde doorlooptijd – van start tot afsluiting - was 14,1 weken (2022: 13,2 weken)
Tijd tussen indicatiebesluit en start van de hulpverlening of inzet van het product.	• Ouderenadviseurs konden in Q3 en Q4 Hulp bij het huishouden en hulpmiddelen indiceren. Zie tabel Wmo consulenten voor informatie over dit onderdeel van de doorlooptijd.

Toelichting:
In 2023 was er in vergelijking met 2022 meer productie bij de ouderenadviseurs, maar ook een oplopende wachttijd en doorlooptijd.

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 Q3 2023:

- We zagen dat BJG in Q3 2023 ten opzichte van Q3 vorig jaar duidelijk minder verwijst naar begeleiding en meer indicatievrije basishulp biedt, meer gebruik maakt van het eigen netwerk van gezinnen en van sociale basisvoorzieningen.

Stand van zaken Q4 2023:

Gemiddelde tijd tot eerste gesprek Buurtteams Jeugd en Gezin Q4	16 dagen Buurteams Jeugd en Gezin start hun indicatievrije begeleiding meteen na het eerste gesprek.
Percentage gezinnen dat binnen 14 dagen eerste gesprek kon voeren met Buurtteams Jeugd en Gezin Q4	58%
Aantal nieuwe cliënten Buurtteams Jeugd en Gezin Q4	399
Aantal uitgestroomde cliënten Buurtteams Jeugd en Gezin Q4	337
Reductie verwijzingen naar begeleiding Buurtteams Jeugd en Gezin Q4 2023 t.o.v. Q4 2022	-39%
Reductie verwijzingen naar begeleiding vanuit alle verwijzers Q4 2023 t.o.v. Q4 2022	-40%

Toelichting
We zagen in Q4 de trend van meer basishulp door de Buurtteams Jeugd en Gezin en minder verwijzingen naar begeleiding nog sterker doorzetten. Het aandeel van BJG in het totaal aantal verwijzingen is ook gegroeid. Wie zien BJG, conform bedoeling, een robuuste positie innemen in het jeugdnetwerk. Stevige interne sturing, de samenwerking met huisartsen en de Gecertificeerde Instellingen, maar ook de handhaving van budgetplafonds op zorgaanbieders door de gemeente werpen hun vruchten zichtbaar af.

Bovenstaande is conform het jaarbeeld. De Buurtteams Jeugd en Gezin hebben in het gehele jaar 2023 minder verwezen naar begeleiding ten opzichte van 2022 en hebben meer zelf hulp geboden. Ook zagen we de toegankelijkheid van de Buurtteams Jeugd en Gezin toenemen. Waar aan het begin van 2023 de gemiddelde tijd tot een eerste gesprek 23 dagen bedroeg, is deze in Q4 teruggebracht naar 16 dagen.
We zien ook dat in 2023 de verwijzingen naar andere zorgvormen (dus alle zorgvormen buiten begeleiding) met 8% zijn afgenomen over alle verwijzers bezien.

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