

VOORSTEL

zaaknummer: 529352
afdelingsnaam: B&O-Sociaal Domein
steller: Tijs Böhm
onderwerp: **Actieplan wegwerken wachtlijst Wmo**

Voorstel

1. De huidige wachtlijst WMO aanvragen binnen maximaal 4 maanden weg te werken;
2. De overschrijding van € 50.000 voor het actieplan wegwerken wachtlijst Wmo te dekken vanuit het begrotingssaldo 2019 en de raad hierover te informeren via bijgaande raadsinformatiebrief.
3. Deze overschrijding te verwerken in de 1e tussenrapportage en de raad daarbij voor te stellen de begroting 2019 hierop aan te passen.
4. De raad informeren via bijgaande raadsinformatiebrief

Inleiding

In het coalitieakkoord heeft het college de ambitie uitgesproken om “*de afhandelingstermijnen van Wmo-zorgaanvragen terug te brengen naar in principe maximaal 2 weken*”. Het Sociaal Plein werkt hard aan het behandelen van de Wmo-aanvragen binnen de wettelijke termijn van acht weken. Door nieuwe werkprocessen kan het Sociaal Plein deze aanvragen sneller afhandelen. Dit neemt niet weg dat er nog steeds een wachtlijst is, terwijl in het coalitieakkoord staat dat zorgvragen een snellere behandeling verdienen. Om aanvragers niet langer te laten wachten, wordt voorgesteld een eenmalige extra investering van €150.000,- te doen om de wachtlijst weg te werken.

In november 2018 is het Rapport van de rekenkamer over de WMO en het bijbehorende Plan van Aanpak besproken. Doel van het plan van aanpak was om 80% van de aanvragen binnen de wettelijke termijn van 8 weken te beschikken. Dit is zo met de raad afgesproken.

De afgelopen maanden heeft het Sociaal Plein de meeste maatregelen uit het plan van aanpak voor de Wmo geïmplementeerd. Enkele maatregelen worden (conform planning) nog deze maand uitgevoerd. Met deze maatregelen worden de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport opgevolgd. De rechtspositie van de inwoners is verbeterd, de afhandelingsprocedure is versneld, brieven zijn verduidelijkt, er is een consistente lijn aangebracht in de gespreksvoering, en de Wmo-aanvraag is als e-dienst ontwikkeld. Hoewel het nog te vroeg is om de effecten al terug te kunnen zien in de cijfers, kan wel worden gesteld dat de situatie voor inwoners kwalitatief verbeterd is.

Op het vlak van doorlooptijden gaan de medewerkers ten gevolge van het gewijzigde werkproces een hogere productie (afhandeling van aanvragen) halen. We monitoren of deze hogere productie voldoende is voor de vraag en daarmee ook leidt tot kortere doorlooptijden. Verdere digitalisering, indicatieloos werken, vergrijzing en verlaging van de eigen bijdrage hebben allemaal effect hierop. In het transformatieplan dat in juni 2019 aan de raad wordt voorgelegd, gaan we hier nader op in.

Een doorn in het oog is echter de wachtlijst, die in de loop van 2018 opnieuw is ontstaan. Er is het afgelopen jaar hard gewerkt aan de wachtlijst en het opschonen van de ‘oude’ aanvragen in de werkvoorraad. Inmiddels is de stijgende lijn gevonden en stijgt het percentage afgehandelde aanvragen binnen de wettelijke termijn.

Nieuwe aanvragen worden als eerste opgepakt volgens een snellere en betere procedure. De productie per maand stijgt. Het gaat echter onvoldoende snel en het resultaat is nog te onzeker, mede vanwege de autonome ontwikkelingen.

Om inwoners niet langer te laten wachten dan nodig is het voorstel aan het college om nu te kiezen voor een verdergaande, forse versnelling in het wegwerken van de wachtlijst. Het voorstel is om de wachtlijst in zijn geheel binnen maximaal vier maanden weg te werken door een eenmalige extra investering. Daar bereiken we drie dingen mee:

1. Over vier maanden zijn alle inwoners met een Wmo aanvraag binnen de wettelijke termijnen geholpen.
2. We kunnen vanaf dat moment monitoren wat de zuivere doorlooptijd is van de nieuwe werkwijze, omdat het bestaan van een wachtlijst nadelig werkt op de gemiddelde doorlooptijd.
3. Op basis van deze stappen kunnen we bepalen wat nodig is om de doorlooptijd verder te verkorten naar de in het coalitieakkoord gewenste twee weken.

De ambities van het college reiken verder dan alleen voldoen aan de wettelijke termijnen. In het coalitieakkoord heeft het college de ambitie uitgesproken om “*de afhandelingstermijnen van Wmo-zorgaanvragen terug te brengen naar in principe maximaal 2 weken*”. Om deze ambitie waar te maken is het voorstel om diverse acties in te zetten, zoals de maatregelen uit het plan van aanpak en het uitbreiden van het experiment indicatieloos werken. Het versneld wegwerken van de wachtlijst is een belangrijke extra stap om deze ambitie te kunnen realiseren. In de begroting is voor dit doel zowel voor 2019 als voor 2020 een budget van € 100.000 opgenomen.

Aanleiding

Rapport rekenkamer

De rekenkamer heeft aanbevolen om niet alleen de doorlooptijden te verkorten, maar ook gelijktijdig de rechtspositie van cliënten te verbeteren. Hoewel het college beide aanbevelingen van harte heeft overgenomen en verwerkt in het plan van aanpak, zit er een tegenstrijdigheid in beide aanbevelingen. Doordat de nieuwe werkwijze sinds medio februari is doorgevoerd, is de rechtspositie van cliënten verbeterd. Iedere inwoner ontvangt een gespreksverslag, op basis van een standaard vragenlijst (met ruimte voor maatwerk). Zodra de inwoner het verslag heeft ondertekend, gaat de procedure verder. Goed voor de rechtspositie, maar niet noodzakelijkerwijs voor de doorlooptijd van de aanvraag. We hebben de nieuwe werkwijze zo efficiënt mogelijk ingericht, waarbij de rechtspositie van inwoners niet (meer) in het geding is en de kwaliteit van de intake is verbeterd. Een majeure operatie want letterlijk alles is aangepakt. Van werkwijze en werkinstructies, tot aan ICT-systemen en het invoeren van de data. De belangrijkste wijziging is dat we de werkprocessen nu hebben ingericht op de inwoner. We hebben het aanvraagproces nu zodanig ingericht dat én de afhandelingstijd is verkort én de rechtspositie van de inwoner is gewaarborgd.

De komende maanden monitoren we het effect van onze maatregelen op de doorlooptijden. De verwachting is dat onze consultants gemiddeld méér aanvragen kunnen afhandelen. Op dit moment hebben we als gezegd nog te maken met een wachtlijst, die in de loop van 2018 opnieuw ontstaan is.

De rekenkamer heeft 8 aanbevelingen gedaan. Hierbij kort de statusupdate.

- A1: Wettelijke termijnen behalen. Maatregelen uitgevoerd, nu extra versnelling voorgesteld om de oude aanvragen versneld weg te werken. Uiterlijk juli gereed.
- A2: Rechtspositie. Gereed
- A3: Communicatie. Deels gereed, deels vertraging van een maand. In april gereed.
- A4: Kwetsbare cliënten. Gereed
- A5: Klanttevredenheidsonderzoeken. Gereed. Tevens starten we dit jaar nog met een aanvullende manier van meten van klanttevredenheid, zodat we over meer en actuelere stuurinformatie gaan beschikken.
- A6: Consistentie. Gereed
- A7: Privacy. Gereed
- A8: Laagdrempeliger. Doorlopend

Tot slot zijn we begin 2019 gestart met de mogelijkheid van het digitaal melden van Wmo aanvragen. Inwoners kunnen nu met behulp van hun Digid een Wmo-melding voor een aanvraag doen.

Samen met de Adviesraad en de Clientraad is het digitaal aanvragen getest. Dat leidt tot meer mogelijkheden en gemak voor de inwoner. En tot een verlichting van de administratieve lasten voor het Sociaal Plein en daarmee tot een verlichting van de werkdruk.

Doel

Over vier maanden zijn alle inwoners met een Wmo aanvraag binnen de wettelijke termijnen geholpen. De wachtlijst is verdwenen.

Argumenten

1. Inwoners hebben recht op afhandeling van hun aanvragen binnen wettelijke termijnen.
2. Zonder wachtlijst gaat afhandeling sneller.
3. Betere monitoring van de nieuwe werkwijze.
4. Op basis van deze stappen kunnen we bepalen wat nodig is om de doorlooptijd verder te verkorten naar de door ons gewenste twee weken.

Kanttekeningen

De hier voorgestelde investering leidt tot het wegwerken van de wachtlijst, waardoor alle inwoners worden geholpen die op dit moment een aanvraag hebben ingediend. Het is nog niet zeker of deze eenmalige extra investering voldoende is om in de toekomst niet opnieuw met oplopende afhandelingstermijnen geconfronteerd te worden. Het tempo van de digitalisering, het indicatieloos werken, de vergrijzing en verlaging van de eigen bijdrage en de bezuinigingsopgave voor het Sociaal Plein voor 2020 hebben allemaal effect hierop. Volgens de rekenkamer heeft Hilversum minder medewerkers voor de Wmo, dan gemiddeld. In het transformatieplan dat in juni aan de raad wordt voorgelegd, gaan we hier nader op in. Dan hebben we een beter beeld bij de verwachte structurele componenten en hebben we de ontwikkeling van zowel de vraag als de productie kunnen monitoren.

Financiën

Vanwege de omvang en aard van de wachtlijst, de capaciteitsberekening en de gewenste snelheid, is eenmalig € 150.000,- nodig. In de begroting 2019 wordt o.a. de activiteit gemeld *“Het versnellen van de afhandeling Wmo”*.

De kosten van het terugbrengen van de Wmo-werkvoorraad – en daarmee een versnelling van de afhandeling- worden thans geraamd op € 150.000. Voor deze activiteit is in de begroting 2019 een stelpost van € 100.000 in zowel 2019 als in 2020 opgenomen. Voorgesteld wordt deze stelpost 2019 aan te spreken, en de begroting 2019 voor maximaal € 50.000 te overschrijden. De verwachte overschrijding zal worden meegenomen in de eerste tussentijdse rapportage en ten laste worden gebracht van het begrotingssaldo 2019.

Uitvoering

Na een positief collegebesluit volgt een onderhandse aanbesteding op basis van prijs, snelheid, zorgvuldigheid en ervaring. We willen de achterstanden binnen 4 maanden weg laten werken. Hiervoor zetten wij een project in de markt. Via een onderhandse aanbesteding zullen we tenminste drie partijen beoordelen op kwaliteit, snelheid, prijs, ervaring en resultaatafspraken. We laten de geselecteerde partij volgens de nieuwe werkwijze de aanvragen afhandelen. Onderdeel van de opdracht is ook om hun ervaringen en aanbevelingen over de werkwijze mee te geven bij afronding ter verdere verbetering van de dienstverlening op het Sociaal Plein.

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,