Hilversum Mediastad

Raadsinformatiebrief

Van	Burgemeester en Wethouder/Burgemeester	Zaak nr.	529352
Aan	Gemeenteraad	RIB nr.	2019-18
Portefeuillehouder	K.J. Walters	Datum	20 maart 2019
Informatie bij	Tijs Böhm	Tel. nr.	(035) 629 2454

Onderwerp

Actieplan wegwerken wachtlijst Wmo

Kernboodschap

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, heeft het college besloten 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.

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 hebben wij besloten om nu te kiezen voor een verdergaande, forse versnelling in het wegwerken van de wachtlijst. Wij hebben besloten 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.

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. Wij hebben besloten deze stelpost 2019 aan te spreken, en de begroting 2019 voor maximaal € 50.000 te overschrijden. De verwachte afwijking zal worden meegenomen in de eerste tussentijdse rapportage en ten laste worden gebracht van het begrotingssaldo 2019.

Uitvoering

Wij starten nu met een aanbesteding op basis van prijs, snelheid, zorgvuldigheid en ervaring. 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,
D. Emmer	P.I. Broertjes

Bijlage(n): n.v.t.

Deze raadsinformatiebrief is digitaal beschikbaar op internet onder "Vergaderstukken", B&W-vergadering van 19 maart 2019.