



Adviesraad Sociaal Domein Hoeksche
Waard
t.a.v. de heer D. Gaasbeek
secretariaat@asdhw.nl

Postbus 2003
3260 EA Oud-Beijerland

Bezoekadressen
Kijk op www.gemeentehw.nl

☎ 14 0 186 | 088 - 647 36 47
✉ info@gemeentehw.nl
🌐 www.gemeentehw.nl

Onderwerp

Beantwoording advies
wachtlijsten Wmo
ASDHW

Datum

9 juli 2024

Contactpersoon

Rosanne de Pauw

Bijlage

Ons kenmerk

Z/24/243072

Beste leden van de Adviesraad Sociaal Domein Hoeksche Waard,

Bedankt voor uw ongeraagd advies over de wachtlijsten Wmo. U gaf ons het volgende advies:

Wij adviseren u op korte termijn in ieder geval te kijken naar:

- 1. Mogelijke creatieve maatregelen om dit probleem aan te pakken; daar zijn daar goede voorbeelden van bij andere gemeenten die succesvol blijken in het verkorten van wachttijden voor het verlenen van Wmovoorzieningen.*
- 2. Ook adviseren wij nadrukkelijk de interne werkwijze onder de loep te nemen en daarbij te bezien of, om een voorbeeld te noemen, de klantmanager nu taken uitvoert die wel veel tijd kosten maar niet direct gerelateerd zijn aan de uitvoering van de Wmo*

Reactie

Wij erkennen dat sommige inwoners de afgelopen tijd te lang hebben moeten wachten op een indicatie, dan wel de Wmo-ondersteuning. Met name de wachttijd voor Huishoudelijke Ondersteuning (HO) is de afgelopen jaren opgelopen. Enerzijds was dat het gevolg van het oplopend aantal meldingen, vooral vanwege invoering van het abonnementstarief. Anderzijds speelde ook het personeelstekort bij de zorgaanbieders een rol.

Wat doen we al?

Op de langere termijn moet de Transformatieagenda Wmo ervoor zorgen dat ondersteuning aan onze inwoners toegankelijk, beschikbaar en betaalbaar blijft. De afgelopen tijd zijn de volgende acties (mede dankzij voorbeelden vanuit andere gemeenten) ingezet om ook al op kortere termijn de wachtlijsten te verkorten en werkprocessen efficiënter in te richten:

- *Focusweken* (3x ingezet tussen januari en mei): dit is een week waarin de klantmanagers zich 'focussen' op het afhandelen van meldingen. We selecteren dan meldingen die snel afgehandeld kunnen worden, dus niet de meldingen waar een uitgebreid huisbezoek of onderzoek plaats moet vinden.
- *Gesprekken met zorgaanbieders HO*: dit heeft er o.a. voor gezorgd dat zij ook hard(er) aan de slag zijn gegaan en hun wachtlijsten hebben ingekort. Hierdoor konden de inwoners die in de afgelopen maanden een HO-indicatie kregen, sneller van ondersteuning worden voorzien door de zorgaanbieders.



- *Formatie op orde gebracht:* de Wmo uitvoering is nu weer op volle sterkte. Daarnaast is ook extra capaciteit verkregen om aan de wachtlijsten te werken.
- *Doorontwikkeling van de Frontoffice Wmo:* door in te zetten op extra training en opleiding kan in het eerste gesprek met de inwoner nu beter uitleg gegeven worden en worden meldingen anders opgelost waar mogelijk. Zo voorkomen we dat inwoners onnodig op de wachtlijst komen.

Huidige wachttijden

Deze acties hebben ertoe geleid dat de wachtlijsten de afgelopen maanden flink zijn ingekort. In januari 2024 stonden er gemiddeld nog zo'n 840 meldingen op de wachtlijst. Inmiddels is dat aantal verlaagd naar gemiddeld 580 openstaande meldingen in mei. In de praktijk betekent dat, dat er nu een gemiddelde wachttijd is van ongeveer 3 maanden voordat een klantmanager de melding oppakt. Vervolgens duurt het dan gemiddeld nog 4 weken voordat een indicatie wordt afgegeven en de ondersteuning daadwerkelijk kan worden ingezet.

Wat gaan we de komende tijd nog doen?

De volgende acties zullen de komende tijd verder worden uitgewerkt:

- *Gebiedsgericht werken in de uitvoering:* zo hoeven klantmanagers minder ver te reizen tussen verschillende inwoners en leren ze het gebied beter kennen. Dit helpt om de inwoners goed te kunnen voorzien van advies over voorliggende voorzieningen in hun eigen omgeving.
- *Werken op basis van je expertise:* als je doet wat je goed kan, werk je efficiënter en meestal ook met meer plezier.
- *Herindicatieproject:* hier wordt een strategie voor uitgedacht zodat dit proces efficiënt kan plaatsvinden.
- *Evalueren met Wmo kwaliteit:* Met de kwaliteitsmedewerkers Wmo wordt regelmatig besproken waar een goede balans te vinden is tussen nauwkeurig, hoge kwaliteit en verkort/snel rapporteren. Door regelmatig te evalueren komen we tot steeds betere oplossingen.
- *Uitbreiden verkorte processen:* de komende periode richten we ons ook op de verkorte processen die we nu hebben en onderzoeken we welke hier wellicht nog aan toegevoegd kunnen worden.

Heeft u nog vragen?

Neem dan gerust contact met ons op. U kunt ons elke werkdag bereiken tussen 8.30 en 17.00 uur via telefoonnummer 14 0186 of 088 - 647 36 47. Wij helpen u graag!

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van gemeente Hoeksche Waard

D.E. Koops
secretaris

F.D. van Heijningen
burgemeester

Deze brief is digitaal goedgekeurd en daarom niet persoonlijk ondertekend.