



Gemeenteraad van Ridderkerk
p/a griffie

Uw brief van: -
Uw kenmerk: -
Bijlage(n): -

Ons kenmerk: 778717
Contact: F. Lekkerkerk
Doorkiesnummer: 14 0180
Datum: 5 mei 2023

Betreft: Nadere informatie doorlooptijd meldingsproces Wmo

Geachte raadsleden,

Op 7 februari 2023 hebben wij u met een raadsinformatiebrief (kenmerk 414382) geïnformeerd over de actuele doorlooptijd van het meldingsproces Wmo. Graag willen wij u middels deze brief uitgebreider informeren. Eerst gaan we kort in op de achtergrond van de achterliggende periode om vervolgens ons doel en de maatregelen die we willen inzetten te beschrijven.

Achtergrond

In december 2021 is met de actie 'wegwerken wachtlijst Wmo' ingezet op het tijdig behandelen van de Wmo meldingen. Het eerste halfjaar van 2022 is de doorlooptijd van het meldingsproces Wmo stabiel binnen de wettelijke termijn gebleven. Sinds de zomervakantie is de doorlooptijd weer opgelopen, naar inmiddels 8 weken (peildatum week 14, 2023). De toename is onder andere te verklaren door (interne) personele mobiliteit.

Vertragen om te versnellen

Bij het uitvoeren van de actie 'wegwerken wachtlijst Wmo' in december 2021 en januari 2022 kwam naar voren dat voor een aantal essentiële bouwstenen voor het grip houden op de doorlooptijd van het meldingsproces Wmo meer aandacht nodig was. Daarom is in de achterliggende periode geïnvesteerd in proces- en kwaliteitsverbetering en in sturingsinformatie.

Per januari 2022 zijn de nieuwe verordening en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning van kracht en zijn op basis hiervan de werkinstructies herschreven. Dit heeft onder andere de mogelijkheid geboden om de indicaties voor Hulp bij het Huishouden (hierna: HH) en Begeleiding (hierna: BG) voor de doelgroep 75+ voor onbepaalde tijd af te geven. Daarnaast is in oktober 2022 het herindicatieproces HH afgerond. En verwachten we het herindicatieproces BG eind 2023 af te ronden.

Tot slot is ingezet op verbetering van het sturen en monitoren van de processen. In januari 2023 is het Dashboard sturingsinformatie toegang Wmo opgeleverd.

Versnelling in 2023

We hebben twee doelen:

1. Het op korte termijn terugbrengen van de doorlooptijd van het meldingsproces naar 6 weken of lager; en,
2. Voor de lange termijn stabiel houden van de doorlooptijd van het Wmo meldingsproces op 6 weken of lager.

Maatregelen

Sinds week 11 zetten we in op verschillende maatregelen voor de korte en langere termijn. Deze maatregelen dragen bij aan het versnellen van het afhandelen van de Wmo meldingen.

Tijdelijke (korte termijn) maatregelen

- Verlengen van de inhuur van externe klantmanagers, dit ter ondersteuning van het Team Wmo.
- Hulpvraaggericht afhandelen van meldingen. In plaats van alle leefgebieden met de inwoner te bespreken, focussen we op het leefgebied waar de melding over gaat. Door afspraken met ketenpartners vangen we de neveneffecten op.

Structurele (langere termijn) maatregelen

- Met het opgeleverde dashboard sturen we op productiviteit van de medewerker.
- Met de kwaliteitsverbeteringen zetten we informatie die op voorhand beschikbaar is effectiever in, bijvoorbeeld het advies van de ergotherapeut bij een melding voor een hulpmiddel.
- Bij een ongewijzigde situatie gebruiken we de bestaande rapportage, bijvoorbeeld bij Hulp bij het Huishouden.

Monitoren en bijsturen

Middels datagedreven werken monitoren wij wekelijks de doorlooptijd van het meldingsproces Wmo. Hierbij monitoren we de instroom van nieuwe meldingen en de uitstroom van afgehandelde meldingen. Indien nodig sturen wij bij op de productiviteitscijfers met (extra) maatregelen. Wanneer dat kan bouwen we de hierboven genoemde tijdelijke maatregelen af. Hierbij maken we een zorgvuldige afweging van de belangen en risico's.

Vervolg

In het najaar van 2023 informeren wij u over de voorlopige resultaten. Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris

de burgemeester,


dhr. H.W.J. Klaucke


mw. A. Attema