

Aan: De gemeenteraad
Van: Het college van burgemeester en wethouders
Datum: 8 april 2025
Zaaknummer: 00001026511
Onderwerp: Bereikbaarheid en wachttijden WMO

Aanleiding

Op 26 februari 2025 heeft het college schriftelijke vragen ontvangen van raadslid Van der Vliet – de Boer van de fractie Lokaal Dijk en Waard over bereikbaarheid en wachttijden WMO. In dit collegebericht is de beantwoording op de vragen te lezen.

Toelichting van de vragensteller(s)

Lokaal Dijk en Waard bereikt nog steeds signalen van zorg over de wachttijden en afhandeling met betrekking tot de WMO. Deze situatie is helaas niet nieuw, maar de situatie lijkt nu geen verbetering te kennen. Graag zou Lokaal Dijk en Waard duidelijkheid willen krijgen over de actuele situatie. Inwoners die hulp behoeven vanuit de WMO dienen we tenslotte zo snel en passend als mogelijk te helpen. Vanuit Lokaal Dijk en Waard zouden dan ook graag de beantwoording zien op onderstaande vragen.

Beantwoording

Het college beantwoordt de gestelde vragen als volgt.

Inleiding

Voor het beantwoorden van de vragen, is het van belang om de context te verduidelijken van team Wmo welke uit het kracht- en expertteam bestaat. Beiden teams hebben een eigen functie. Het krachtteam is het eerste aanspreekpunt en is verantwoordelijk voor de eerste triage. Dit betekent het verkennen van de hulpvraag. Tevens kan een medewerker van het krachtteam een enkelvoudige Wmo-melding voor Thuisondersteuning afhandelen binnen de wettelijke termijn. Indien er een andere soort maatwerkvoorziening nodig is, wordt de melding voor verder onderzoek naar het expertteam doorgezet.

Antwoorden

1. Wachttijden en communicatie. We ontvangen nu berichten van inwoners. Betreft het hier een structureel probleem of zijn dit uitzonderingen.
 - Wat is de gemiddelde wachttijd tussen een WMO-aanvraag en een eerste reactie van de gemeente?
 - Wat zijn de belangrijkste oorzaken van deze wachttijden?
 - Welke concrete maatregelen worden genomen om deze wachttijden te verkorten?

Antwoord van het college:

- De gemiddelde tijd tussen een Wmo-melding via de website en een eerste reactie van de gemeente is op dit moment 10 tot 15 werkdagen. Telefonisch krijgt de inwoner direct een reactie.
- De uitvoerende teams hebben te maken met personele wisselingen.

De vacatures zijn inmiddels vervuld en binnenkort starten de nieuwe medewerkers, waardoor inwoners die een contactformulier invullen weer binnen 5 dagen een reactie ontvangen.

2. Bereikbaarheid en doorverwijzing naar MET

- Waarom wordt het telefoonnummer van MET vermeld op het aanvraagformulier, terwijl zij inwoners niet verder kunnen helpen met WMO zaken?
- Is er een plan om de telefonische en digitale bereikbaarheid van de WMO-afdeling te verbeteren? Inwoners ontvangen bijvoorbeeld geen bevestiging van hun aanvraag wat voor onzekerheid zorgt.

Antwoord van het college:

- Het telefoonnummer van MET Welzijn en Wonen Plus Welzijn (WPW) wordt vermeld op de ontvangstbevestiging, omdat de gemeente wettelijk verplicht is te wijzen op de mogelijkheid gratis gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuners van hen te maken.
- Het verbeteren van de telefonische en digitale bereikbaarheid van de Wmo-afdeling is een continu proces, wat actief wordt gemonitord. Het komt voor dat er geen e-mailadres wordt ingevuld, waardoor er geen ontvangstbevestiging verzonden kan worden. We zullen dit duidelijker vermelden tijdens het invulproces.

3. Efficiëntere procedures

- Is het mogelijk om voor inwoners met een chronische of levenslange beperking (zoals dementie of een verstandelijke beperking) een langdurige of automatische verlenging van voorzieningen in te stellen? Zo nee, waarom niet?
- Kan de aanvraagprocedure voor hulpmiddelen zoals een scooter of invalidenparkeerkaart versneld worden voor inwoners die in een revalidatiecentrum verblijven?

Antwoord van het college:

- Voor een inwoner met een chronische of levenslange beperking wordt indien mogelijk, langdurig beschikt. Tussentijds wordt er geëvalueerd of de maatwerkvoorziening nog passend en naar tevredenheid is.
De inwoner kan zich tijdens een verblijf in een revalidatiecentrum alvast melden bij de gemeente. Als er nog sprake van een revalidatie is, kan nog bepaald worden welk hulpmiddel of voorziening iemand voor langere termijn nodig heeft. De gemeente verstrekt vrijwel alleen voorzieningen voor langere perioden. Voor kortdurend gebruik bestaat de uitleenservice van de zorgverzekeraar. Zij verstrekken ook een tijdelijk hulpmiddel voor de tussentijdse periode tot iemand de Wmo-voorziening krijgt.
- Het aanvragen van een invalidenparkeerkaart kan niet worden versneld vanwege de wettelijke verplichting tot een onafhankelijk medisch advies.

4. Expertteam en vertragingen. Sommige inwoners worden doorverwezen naar het expertteam waardoor er een dubbele wachtlijst lijkt te ontstaan.

- Wat is de gemiddelde doorlooptijd van WMO-aanvragen die eerst in het expertteam behandeld moeten worden?
- Is er een manier om de wachttijd van drie maanden voor deze aanvragen te verkorten?

Antwoord van het college:

- Wmo-meldingen worden eerst in het krachtteam behandeld. De doorlooptijd van een Wmo-melding van het krachtteam naar het expertteam is gemiddeld 6 weken vanaf meldingsdatum tot start van het onderzoek.
- Het is een continu proces om het verdelen van de Wmo-meldingen efficiënter in te richten. Het resultaat is dat we tot op heden zien dat de wachttijd tot het onderzoek terugloopt. Medio 2024 was de wachttijd ongeveer 21 weken en op dit moment ongeveer 6 weken vanaf meldingsdatum.

5. Indicatiestelling door wijkverpleegkundigen

- Waarom kan een wijkverpleegkundige bij Horizon (ouderenzorg) wél een WMO-indicatie stellen, maar bij andere verzorgingshuizen niet?
- Kan deze bevoegdheid breder worden ingezet om de wachtlijst te verkorten?

Antwoord van het college:

- De wijkverpleegkundige heeft deze bevoegdheid niet, alleen de gemeente heeft de bevoegdheid.
- De wijkverpleegkundigen van Horizon en alle soortgelijke partners van de gemeente kunnen samen met de inwoner een Wmo-melding doen. Dat helpt bij het sneller verwerken van de melding.

Bijlagen

Geen.