

Raadsvragen

Beantwoording van de schriftelijke vragen, gesteld door de fractie VVD betreffende de doorlooptijden WMO

Aan de leden van de Gemeenteraad

Op 7 september 2021 heeft de fractie VVD onder verwijzing naar artikel 36 van het reglement van orde voor de vergaderingen van de raad, de navolgende vragen gesteld over de doorlooptijden van de WMO, het antwoord vindt u onder de vraag:

Recentelijk komen er meerdere meldingen bij ons binnen over aanvragen binnen het WMO. Deze meldingen komen vanuit zorgcentra en onderwijsinstellingen.

Hierbij doelen wij nadrukkelijk niet op het “incident” welke zich m.b.t. zorg aanvraag aan de Gouderegenstraat heeft afgespeeld maar er bereiken ons klachten uit meerdere delen van de samenleving dat de doorlooptijd rond aanvragen bij het WMO op dit moment nogal lang zou zijn.

Die lange doorlooptijden worden ervaren in bijvoorbeeld aanvragen voor hulpmiddelen maar ook in de toekenning van persoonlijke begeleiding bij psychische stoornissen zoals bijvoorbeeld autisme bij studenten. Tevens worden er aan de telefoon zeer lange wachttijden gemeld.

Vandaar dat wij als VVD Den Helder graag de volgende vragen beantwoord zouden willen zien.

1 Volgens onze informatie dient er na een WMO aanvraag binnen 2 weken contact met de cliënt gemaakt te worden. Wordt er bij alle aanvragen voldaan aan deze termijn?

Zo nee, wat is op dit moment de gemiddelde termijn van het eerste contact na een WMO aanvraag?

Het aanvraagproces voor WMO-voorzieningen kent verschillende fasen en afhandelingstermijnen. Een inwoner met een hulpvraag doet hiervan melding bij de gemeente. Het onderzoek naar de aard en oplossingsmogelijkheden van deze hulpvraag mag maximaal 6 weken duren. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek kan de inwoner aan concrete aanvraag doen. Wij hebben dan nog maximaal 2 weken om een besluit te nemen.

De laatste maanden voldoen wij in veel gevallen niet aan één of beide termijnen. De gemiddelde doorlooptijd vanaf het moment waarop wij de melding ontvangen is op dit moment 12 weken. Dat zijn er 4 teveel.

Oud: Het lukt niet bij alle WMO aanvragen om binnen twee weken contact met de cliënt te leggen. De melding dient binnen een termijn van zes weken te worden beoordeeld. Indien er na deze periode van zes weken na de melding een aanvraag binnenkomt zal de aanvraag wettelijk gezien binnen twee weken moeten worden beslist. De gemiddelde afhandeltermijn van een WMO aanvraag bedraagt twaalf weken, gerekend vanaf de eerste melding.

2 Binnen 4 – 6 weken dient er onderzoek plaats te vinden waarna toekenning of afwijzing volgt. Op dit moment komen er van meerdere kanten berichten van een doorlooptijd van 4 maanden.

Kunt u aangeven bij hoeveel aanvragen de tijd van 4-6 weken wordt overschreden?

Indien er overschrijding plaats vind, kunt u toelichten hoe u dit op een zo kort mogelijke termijn gaat worden terug gebracht naar de normale termijn van 4-6 weken?

Na het onderzoek volgt er niet aansluitend een toe- of afwijzing. Die volgt pas nadat een concrete aanvraag is ontvangen. Op dit moment wordt het onderzoek bij 60 % van de meldingen niet binnen de voorgeschreven termijn van 6 weken afgerond. Om te kunnen versnellen werken we aan een herinrichting van het werkproces

waardoor knelpunten in inefficiënties worden geëlimineerd. Daarnaast zullen er extra krachten, waaronder administratieve ondersteuning, worden ingezet.

3 In het verleden waren er problemen met de aanbieder van hulpmiddelen waardoor een uiteindelijke implementering nog wel eens lang op zich liet wachten.

Wat is op dit moment de werkelijk gemiddelde uitvoeringstijd tussen toekenning en implementatie?

Momenteel bedraagt de uitvoeringstijd één tot twee maanden voor hulpmiddelen die geïnstalleerd moeten worden

4 Iedereen weet dat wachttijden, of het bij de supermarkt aan de kassa is of aan de telefoon, gezien worden als ergernis nummer 1.

Zelf heb ik bij een cliënt mee mogen luisteren en genieten van het achtergrond muziekje indien men telefonisch contact zoekt met de WMO.

Kunt u aangeven wat de reden(en) is/zijn waarom de telefonische wachttijden zo hoog zijn?

Indien dit komt door onderbezetting van personeel, kunt u aangeven om hoeveel FTE dit gaat?

Doordat er achterstanden zijn wordt er momenteel meer gebeld. Hierdoor lopen de wachttijden, ook aan de telefoon, nog meer op.

In de eerste helft van oktober kunnen wij u informeren over de uitkomsten van een diepere analyse van de problemen waarmee we in de uitvoering van de WMO te maken hebben. Wij zullen u die informatie via de geëigende weg doen toekomen.

5 In 2019 was het klachten percentage slechts een ½ % op een totaal van 2850 WMO aanvragen.

Nu hebben we natuurlijk een vreemde tijd met Corona gehad in het laatste anderhalf jaar, waarbij de aanvragen en klachten ongetwijfeld anders uitpakken dan in 'normale' jaren.

Kunt u aangeven hoeveel aanvragen er zijn afgehandeld in 2020 en in het eerste half jaar van 2021 en hoeveel klachten zijn er ingediend in 2020 en in het eerste half jaar van 2021?

In het jaar 2020 zijn er in totaal 3367 meldingen/signalen afgehandeld. In de eerste helft van 2021 zijn er in totaal 2165 meldingen/signalen afgehandeld.

In het jaar 2020 7 klachten ingediend. In de eerste helft van het jaar 2021 zijn er 3 klachten ingediend waarvan er twee weer ingetrokken zijn.

Wij gaan er van uit dat wij u voldoende hebben geïnformeerd.

Den Helder, 30 september 2021

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en Wethouders van Den Helder,

J.A. (Jan) de Boer MSc.
burgemeester



R. M. (Robert) Reus
secretaris

