



## Schriftelijke vragen van de VVD aangaande WMO doorlooptijden.

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?

**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?

**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?

**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?

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?

Edwin Dasbach