



Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Tamara Salov
t.salov@nijmegen.nl
T 024 – 329 0650151263

Ons kenmerk
E24.004127

Datum 10 december 2024
Onderwerp Wmo wachttijden en wachtlijsten

Geachte leden van de raad,

Deze raadsbrief is bedoeld om de raad te informeren over de Wmo wachttijden en wachtlijsten. Ook informeren we de raad graag over de sturingsmogelijkheden die we gaan inzetten om de wachttijden en wachtlijsten bij de Wmo-consulenten te verminderen. Deze sturingsmogelijkheden zijn dus bedoeld om naast kwaliteit ook een slag te maken op efficiëntie. We nemen de raad graag mee in ons plan voor 2025 betreffende de Wmo-consulenten.

De context waarbinnen we werken

Context van vergrijzing, arbeidsmarktkrapte en bezuinigingen

De vergrijzing zorgt voor een vraagtoename binnen de Wmo. Tegelijk groeien de budgetten vanuit het Rijk niet evenredig mee en is er landelijk sprake van arbeidsmarktkrapte. Hierdoor zien we dat het moeilijk is om de vraag bij te kunnen houden. De druk op de Wmo neemt toe. De prognose is dat deze druk de aankomende jaren verder zal stijgen.

Nieuwe beleidsvisie, werkproces en contracten hulp bij het huishouden

Met deze prognose van toenemende druk op de Wmo in gedachten, is in 2022 een nieuwe beleidsvisie hulp bij het huishouden opgesteld. De raad is hierin meegenomen. Uitgangspunten uit de visie zijn: 'We doen wat nodig is'. Ofwel, niet meer of minder uren indiceren dan nodig is. En we houden de ondersteuning betaalbaar en beschikbaar voor inwoners die dit echt nodig hebben. Ofwel, indien iemand de vraag zelf of met zijn omgeving kan oplossen, zetten we daarop in. We doen beroep op moreel appèl bij mensen die de ondersteuning zelf kunnen betalen.

Tegelijk willen we in de beleidsvisie de kwaliteit niet uit het oog verliezen, en ligt de prioriteit hierop. Daarom is bijvoorbeeld de standaard dat we op huisbezoek gaan om goed te kunnen bepalen wat echt nodig is aan urenindicatie en taken. En zodat we indien er geen verbetering wordt verwacht langdurige indicaties kunnen afgeven. In 2024 zijn de nieuwe contracten hulp bij het huishouden ingegaan. Met deze nieuwe contracten is ook het nieuwe werkproces conform de beleidsvisie geïmplementeerd.

Actuele situatie wachttijden en wachtlijsten Wmo-consulenten

De wachttijd tot aan het eerste gesprek met de Wmo-consulent blijft toenemen en de wachtlijst is gestegen. De termijn van 2 maanden wordt niet gehaald, behalve als het gaat om spoed. Het uitvallen van medewerkers bij de front office en inwerken van nieuwe consulenten (wat capaciteit kost) hebben hieraan bijgedragen. We blijven inzetten op het op niveau krijgen van onze Wmo-consulenten.

Conform de beleidsvisie blijven we inzetten op kwalitatief goede indicaties, maar we zien ook dat we moeten richten op het verminderen van de wachttijd en dus het efficiënter werken. Deze twee doelen, efficiëntie en kwaliteit, kunnen botsen. We hebben voor 2025 een plan opgesteld aan de hand van analyses. Het doel is om de wachttijd en wachtlijst naar beneden te krijgen door in te zetten op efficiëntie, maar met behoud van kwaliteit. De raad informeren we graag over deze sturingsmogelijkheden, omdat deze invloed hebben op het werkproces van de Wmo-consulenten.

Sturingsmogelijkheden

1. Voor 2025 ligt er binnen de organisatie een opdracht voor de toeleiding bij de Wmo-consulenten. In deze opdracht staan duidelijke doelen beschreven op kwaliteit en efficiëntie. Zo hopen we dat de gemiddelde wachttijd eind 2025 weer onder de 2,5 maand komt. We werken toe naar een opdrachtgever (beleid) en opdrachtnemersrol (uitvoering) en gaan de doelen monitoren. De uitvoering zal richting beleid rapporteren op de doelen en welke acties zijn ingezet om de doelen te behalen. Indien de doelen niet worden behaald, lezen we uit de rapportage terug welke verantwoording hierachter ligt. De doorlooptijden die we momenteel in beeld aan het brengen zijn zullen hierbij helpen.
2. We gaan in 2025 4 FTE inhuren voor de duur van een jaar. Hierdoor verwachten we een aanzienlijk deel van de wachtlijst te kunnen behandelen en de wachttijd naar beneden te kunnen krijgen. Het inzetten van extra inhuurkrachten is een tijdelijke oplossing, maar we verwachten dat dit een buffer zal vormen om onze eigen Wmo-consulenten op niveau te krijgen. Hier hebben we op lange termijn baat bij. De 4 FTE inhuur zal gedekt worden uit taakveld 6.71 Maatwerkdienstverlening 18+, programma Welzijn, Wijkontwikkeling en Zorg, onderdeel Wmo Huishoudelijke verzorging. Door de achterstand blijft de realisatie van Wmo huishoudelijke verzorging in 2024 achter ten opzichte van de begroting. Gezien de afwijkende realisatie in 2024 verwachten we in 2025 dat de inhuurkosten binnen de begroting kunnen worden opgevangen.
3. We blijven inzetten op de kwaliteit en efficiëntie van onze eigen Wmo-consulenten. Hierbij kan gedacht worden aan het verbeteren van de kwaliteit van de gesprekken met inwoners, maar ook het verhogen van het aantal casussen dat een consulent wekelijks oppakt.
4. Ten slotte zijn we van plan om casussen telefonisch op te pakken, wanneer we weten dat de kwaliteit geborgd kan blijven bij telefonisch indiceren. In onze beleidsvisie hulp bij het huishouden ligt de nadruk op kwaliteit en daarmee op huisbezoek gaan voor het keukentafelgesprek. Op deze manier kunnen we het juiste aantal uren en de duur indiceren. We zien in de praktijk echter dat er casussen zijn die telefonisch opgepakt kunnen worden zonder daarin op kwaliteit

te verliezen. Denk bijvoorbeeld aan casussen waarbij een consulent recent op huisbezoek is geweest voor een andere Wmo-voorziening. Of wanneer iemand terminaal ziek is. Wanneer dit het geval is, dient op huisbezoek gaan niet per se het doel van kwaliteit, maar verliezen we juist op efficiëntie. We zijn bezig met het opstellen van kaders voor onze Wmo-consulenten waaruit blijkt in welke gevallen je ook kwalitatief goed kunt indiceren door het telefonisch op te pakken. Deze kaders blijven we evalueren.

We blijven intern monitoren hoe het staat met de doorlooptijden en of de sturingsmogelijkheden helpen om de doelen op het verminderen van de wachttijd te behalen. De raad zal meer informatie ontvangen over de doorlooptijden bij de Wmo-consulenten in de halfjaarrapportage die de plek van de kwartaalbrieven Wmo-Jeugd in zal nemen.

We hopen de raad voor nu voldoende te hebben geïnformeerd over de Wmo wachttijden en wachtlijsten en de sturingsmogelijkheden die we in gaan zetten bij de Wmo-consulenten.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester