



Gemeente Renkum



## Schriftelijke raadsvragen

Onderwerp

Behandeling WMO aanvragen van inwoners

Programma/ product of paragraaf begroting

11. Maatwerkvoorzieningen WMO

Vragen

Datum 01/23/22  
Fractie PvdA

Beantwoording door het college

Datum 02/14/22  
Portefeuillehouder L.Rolink  
Zaaknummer 151342

### Aanleiding/ overwegingen

Ons bereiken van verschillende kanten signalen over lange wachttijden (die kunnen oplopen tot vier maanden) bij het WMO loket. Als aanvragen dan vervolgens in behandeling worden genomen vindt beoordeling van de aanvragen vaak op afstand plaats. Aanvragers worden niet bezocht door de consulenten en het keukentafelgesprek vindt regelmatig plaats op afstand via de telefoon. Vervolgens blijkt dat als de aanvraag eenmaal in behandeling wordt genomen de procedure ook veel tijd in beslag neemt. Daarnaast blijkt dat door het van huis uit werken door consulenten men niet altijd beschikt over alle door aanvragers ingediende gegevens. We constateren dat Covid 19 nog steeds onder ons is en zal blijven en daarmee van blijvende invloed zal zijn op de werkwijze van het WMO loket. Deze constatering en de signalen die ons bereiken vormen voor de PvdA fractie aanleiding onderstaande vragen te stellen.

### Vragen<sup>1</sup>

*Vraag 1 Is het College op de hoogte van de signalen over lange wachttijden bij het in behandeling nemen van een verzoek voor een WMO voorziening? En kan het College aangeven wat de gemiddelde wachttijd is. En verschillen de wachttijden naar de aard van de aanvragen?*

Antwoord Het college is zich hiervan bewust. De gemiddelde wachttijd is momenteel 3 maanden en loopt terug. Het WMO-loket werkt vanaf 1 januari met 1 fte minder. Die fte was al extra inzet die eindigde per 31-12-2021. Daarnaast hebben wij te kampen met hoog ziekteverzuim oiv Covid-19. Met ingang van volgende week wordt er in de uitvoering een nieuwe consulent ingewerkt. Wij verwachten dat daarmee de wachttijd verder terugloopt.

*Vraag 2 Is het College op de hoogte van de lange doorlooptijd als de aanvraag eenmaal in behandeling is genomen? En kan het College aangeven wat de gemiddelde doorlooptijd is? En verschilt die doorlooptijd naar de aard van de aanvragen?*

Antwoord Het college is zich ervan bewust dat de doorloop tijd lang is. Het is inderdaad juist dat in principe de aard van de aanvraag maakt dat de doorlooptijd verschillend is. Wij werken momenteel aan het verkorten van sommige wachttijden door toepassing van een vorm van interne triage op zwaarte en complexiteit. Dat zal voor sommige doorlooptijden niet van invloed zijn. Ook kijken we samen met NCOD naar de mogelijkheden voor procesoptimalisatie.

<sup>1</sup> Formuleer de schriftelijke vragen kort en duidelijk. Het antwoord volgt binnen 30 dagen nadat de vragen zijn ingediend bij de griffie.

## Schriftelijke raads vragen

*Vraag 3 Is het College het met de PvdA eens dat lange wachttijden en lange doorlooptijden bij aanvragen van een WMO voorziening, zeker waar het gaat om mensen in een kwetsbare positie, niet aanvaardbaar zijn? Wat gaat het College doen aan het inlopen van de wachttijden?*

Antwoord Wij realiseren ons dat een wachttijd noch een doorlooptijd wenselijk zijn. Wij stellen alles in het werk om daarin verbetering te brengen, zoals hierboven aangegeven. Dat neemt niet weg dat oiv Covid-19 personele tekorten (tijdelijk) bestaan waarin wij niet kunnen voorzien. De gedragswetenschapper monitort de werkvoorraad en probeert te bepalen of de urgentie eventueel aangepast moet worden indien de situatie daarom vraagt.

*Vraag 4 Werken de WMO consulenten gezien de huidige Covid maatregelen vooral van huis uit en wordt er geen huisbezoek gedaan? Is het College met de PvdA eens dat het lastig is aanvragen, zeker waar het gaat om huisaanpassingen, te beoordelen als er geen huisbezoek wordt gedaan? En dat ook in andere gevallen kan gelden dat de beoordeling moeilijk is wanneer er geen fysiek keukentafelgesprek kan worden gevoerd?*

Antwoord In het geval van huisaanpassingen wordt een gespecialiseerd bureau voor advies ingeroepen. Wij volgen het advies van bedoeld bureau en zijn daarin afhankelijk van hun wacht- en doorlooptijden. Voor overig is een fysiek beoordeling van de aanvraag (afhankelijk van de aard van de aanvraag) te prefereren boven een telefonische. Het is een geen sterk middel. Toch zijn wij blij dat daardoor in gevallen van quarantaine bijvoorbeeld wel gehandeld kan worden.

*Vraag 5 Kan het thuiswerken, omdat de dossiervorming dan vooral digitaal is, tot gevolg hebben dat dossiers niet volledig op orde zijn? Zo ja, hoe kan het College aanvragers garanderen dat dit bij de beoordeling van een aanvraag er geen belemmering is?*

Antwoord Wij zien niet dat de dossiervorming door het thuiswerken onder de druk komt te staan. Wij volgen u dan ook niet in de zorg die u hierover uit in dit verband.

*Vraag 6 Kunnen de WMO consulenten worden gerekend tot de cruciale beroepen zodat, als de aard van de aanvragen bij een beoordeling inzicht in de thuissituatie vraagt of een fysiek keukentafelgesprek nodig maakt, er ook huisbezoeken kunnen plaats vinden?*

Antwoord Wij gaan ervan uit dat Wmo consulenten waar mogelijk niet vanuit huis werken maar wel bezoek aan huis brengen. De aanvrager kan hiervan zelf een afwijkende wens hebben. Daarnaast kan ook de consulent een afwijkende wens hebben. In geval van quarantaine of een besmetting bijvoorbeeld. Zowel onze cliënten als ook onze consulenten hebben rekening te houden met meer dan alleen hun persoonlijk welbevinden (familie, medebewoners enz.)