



Postadres:
Postbus 150
2670 AD Naaldwijk
Bezoekadres:
Laan van de Glazen Stad 1
2672 TA Naaldwijk
T 14 0174
F (0174) 673 600
E info@gemeentewestland.nl
I www.gemeentewestland.nl

Aan de raad van de gemeente Westland

UW BRIEF	UW KENMERK	ZAAK-/PROJECTNR.	DOCUMENTNR.	BIJLAGE(N)
			19-0207385	1
CONTACTPERSOON		CLUSTER	TELEFOONNUMMER	DATUM VERZONDEN
E.H.M. Bal		Beleid	(0174) 67 3212	4 SEP. 2019

ONDERWERP

Vervolg herindicaties hulp bij het huishouden en stand van zaken resultaatsturing Wmo

Geachte raad,

De afgelopen periode deed Radar Advies in opdracht van het college onderzoek naar signalen over de herindicaties hulp bij het huishouden. Zoals we hebben toegezegd bieden we u het onderzoeksrapport voorafgaand aan de commissievergadering op 9 september aan. U vindt het onderzoeksrapport in de bijlage.

Radar Advies geeft in de onderzoeksrapportage duiding aan de signalen over de herindicaties hulp bij het huishouden. Radar Advies concludeert dat de signalen rondom de herindicaties hulp bij het huishouden niet één op één te herleiden zijn naar de invoering van resultaatsturing in de Wmo. De signalen komen voornamelijk voort uit de herindicaties van cliënten met een beschikking die nog gebaseerd is op een oud beleidskader, waarin ruimere normen voor hulp bij het huishouden golden (dit zijn de zogeheten 'zachte landing cliënten'). Bij het herindiceren wordt het huidige beleid (conform de Wmo Verordening 2019) toegepast, wat maakt dat de indicatie er anders uit komt te zien.

Op basis van deze conclusie stelt Radar Advies dat er geen aanleiding is om te stoppen met resultaatsturing en / of de herindicaties hulp bij het huishouden. Cliënten krijgen de noodzakelijke hulp conform het beleid dat door de gemeente is vastgesteld. Cliënten hebben geen baat bij verdere vertraging, nog meer wijzigingen of het invoeren van een andere systematiek. Radar Advies beveelt de gemeente daarom aan om de herindicaties hulp bij het huishouden zorgvuldig voort te zetten, met in achtneming van de verbetervoorstellen die zij daarvoor doen.

Het college onderschrijft de conclusie en aanbevelingen van Radar Advies. Het college heeft op basis van de conclusie besloten om de herindicaties hulp bij het huishouden weer op te pakken.

Geleerde lessen

Het onderzoek van Radar Advies biedt belangrijke en bruikbare inzichten in de uitvoering van de herindicaties hulp bij het huishouden en resultaatsturing in het algemeen. Het college haalt uit het onderzoek een aantal lessen:



1. *De bedoeling van de 'zachte landing' was onvoldoende duidelijk*

De gemeente Westland startte in 2015 met de kanteling in het sociaal domein. De kanteling houdt in dat de gemeente bij het beoordelen en indiceren van cliënten onderzoekt wat een cliënt zelf en zijn netwerk kunnen.

Met de transitie van de taken binnen het sociaal domein in 2015 heeft het Rijk een overgangsjaar mogelijk gemaakt voor cliënten Jeugdzorg en cliënten Abzw-begeleiding. Het college besloot in juli 2014 om deze overgangperiode ook toe te passen op cliënten met hulp bij het huishouden en PGB cliënten. Het college bood deze cliënten een 'zachte landing'. De zachte landing hield in dat de intensiteit van de hulp die deze cliënten tot dan toe kregen in 2015 door de gemeente werd gecontinueerd. Cliënten die voor 1 januari 2015 al Wmo ondersteuning kregen, werden dus niet opnieuw geïndiceerd. Het idee achter de zachte landing was cliënten geleidelijk te laten wennen aan de veranderingen in de hulp als gevolg van de kanteling in het sociaal domein. Na 2015 werd de zachte landing van de betreffende cliënten nog verschillende malen uitgesteld. Uiteindelijk werd in het Uitvoeringsprogramma 2019 aangekondigd dat de gemeente per 1 januari 2019 zou starten met resultaatsturing in de Wmo en de herindicatie van zachte landing cliënten.

Met de zachte landing is altijd geïmpliceerd dat de ondersteuning aan de betreffende cliënten geleidelijk in lijn zou worden gebracht met de huidige normen. Dit is onvoldoende duidelijk gemaakt in het proces en daar zijn misverstanden uit naar voren gekomen. De zachte landing houdt niet in dat cliënten structureel de zorg behouden die zij voor 1 januari 2015 hadden. Het college erkent dat dit mogelijk niet voldoende duidelijk gecommuniceerd is.

2. *De keuze om de zachte landing gelijktijdig met de invoering van resultaatsturing in te voeren is achteraf gezien ongelukkig geweest.*

Dat geldt ook voor de keuze om te starten met het herindiceren van cliënten met een grote ondersteuningsvraag. Deze keuzes hebben tot verwarring en misverstanden onder cliënten en hun vertegenwoordigers geleid.

3. *In het besluitvormingsproces over de invoering van resultaatsturing en het inzetten van de zachte landing is onvoldoende stilgestaan bij de impact hiervan.*

Uit de politieke discussies in de afgelopen maanden blijkt bijvoorbeeld dat er verschillende beelden bestaan over wat hulp bij het huishouden inhoudt, terwijl de invulling van de hulp bij het huishouden in de Wmo Verordening staat. Achteraf gezien hadden wij de raad uitvoeriger mee moeten nemen in de wijze waarop hulp bij het huishouden op basis van de verordening wordt ingevuld.

4. *Resultaatsturing is onder grote tijdsdruk geïmplementeerd.*

Hierdoor hebben zowel onze eigen medewerkers als de medewerkers van aanbieders beperkte tijd gehad om zich de resultaatgerichte werkwijze voor de start eigen te maken. Radar Advies signaleerde als gevolg hiervan dat betrokken stakeholders (waaronder medewerkers van de gemeente, aanbieders, cliënten en hun ondersteuners) nog veel denken, praten en beoordelen in termen van uren. Om resultaatsturing stevig neer te kunnen zetten, moeten zij daarmee stoppen.

5. *De invoering van resultaatsturing wordt onterecht opgevat als een bezuiningsmaatregel.* Het beeld is ontstaan dat resultaatsturing wordt ingezet als bezuinigingsmaatregel. De invoering van resultaatsturing is geen bezuinigingsoperatie, maar een werkwijze die grip biedt op de uitgaven. Die grip is belangrijk om iedereen ook in de komende jaren de noodzakelijke zorg te kunnen bieden.

Het herindiceren van zachte landing cliënten brengt wel een kostenbesparing met zich mee. In de betreffende groep cliënten zitten cliënten met een beschikking op basis van oude beleidskaders, waarin ruimere normen voor hulp bij het huishouden golden. Afgezet tegen het huidige beleid hebben zij hoge indicaties, omdat er in het verleden minder gekeken is naar de eigen kracht van cliënten en de inzet van hun netwerk. Bij het herindiceren wordt het huidige beleid (waaronder eigen kracht en inzet van het netwerk) toegepast en de hulp zo doelmatig mogelijk ingezet.

6. *Het college kan de uitvoering van Wmo maatwerkondersteuning versterken.* Integrale ondersteuning is een belangrijk uitgangspunt van het Sociaal Beleidskader van de gemeente Westland. Radar Advies licht toe dat de resultaatgerichte werkwijze kansen biedt om ondersteuning aan cliënten integraal in te zetten in de vorm van arrangementen. Radar Advies constateert dat dit in de praktijk nog niet voldoende gebeurt en adviseert om hier in de uitvoering meer aandacht aan te besteden. Volgens Radar Advies kan de gemeente het integrale aanbod van ondersteuning versterken door maatwerk meer in te zetten in combinatie met andere voorzieningen in het voorliggend veld, zoals welzijnswerk. Hierbij is het belangrijk dat consultants de sociale kaart van de gemeente Westland goed kennen. Wij instrueren consultants bij het uitvoeren van de herindicaties extra om te werken met de sociale kaart en waar dat passend is arrangementen aan te bieden. Daarnaast bekijken we in de komende periode samen met de consultants en aanbieders hoe invulling gegeven kan worden aan de aanbevelingen van Radar Advies.
7. *Het is zeer onwenselijk om resultaatsturing in de hulp bij het huishouden terug te draaien naar indiceren op basis van uren.*

Op 16 juli jl. werd de motie inzake 'Verkenning van de (on)mogelijkheden en (on)wenselijkheden herzien beleid resultaatgericht indiceren huishoudelijk hulp' aangenomen. Hiermee verzocht de raad het college om binnen het onderzoek naar de signalen over de herindicaties hulp bij het huishouden, de voor- en nadelen van resultaatsturing, en de (on)mogelijkheden en (on)wenselijkheden van het wijzigen van de werkwijze naar indicaties in uren in te beeld te brengen. Radar Advies is gevraagd antwoord te geven op de gestelde vragen en het rapport geeft een aantal voor- en nadelen van resultaatsturing. Belangrijk in de optiek van het college is dat resultaatsturing bijdraagt aan financiële grip op de Wmo uitgaven. Daarmee waarborgt de gemeente dat we op termijn iedereen de noodzakelijke ondersteuning kunnen blijven bieden. Bovendien draagt resultaatsturing bij aan meer eigen regie en flexibiliteit in de ondersteuning aan de cliënt. Het draagt verder bij aan innovatie in de zorg.

Het terugdraaien van de resultaatsturing naar productsturing vergt het sluiten van nieuwe contracten. Dit is pas mogelijk per 1 januari 2021. Dit betekent dat vóór die tijd geen andere werkwijze mogelijk is. Daarnaast concludeert Radar Advies dat cliënten geen baat hebben bij het invoeren van een andere systematiek. Wij stellen u daarom niet voor om het beleid met betrekking tot het resultaatgericht werken te wijzigen.

Voortgang en afronding herindicaties

Volgens de oorspronkelijke aanpak moeten alle cliënten voor 1 januari 2020 een indicatie op basis van een resultaat hebben. Vanaf deze datum bieden aanbieders geen ondersteuning op basis van de oude werkwijze meer (indicaties gebaseerd op een product in uren).

De algehele uitvoering van de herindicaties ligt achter op schema (zowel voor cliënten met begeleiding als cliënten met hulp bij het huishouden). Dit is onder andere gekomen door de opschorting van de herindicaties en het voeren van de (extra) driegesprekken. Daarnaast is een algemeen beeld in de H4 dat het proces binnen de nieuwe werkwijze vooralsnog arbeidsintensiever is dan het proces binnen de oude werkwijze (ter indicatie: het nieuwe proces kost in vergelijking met het oude proces gemiddeld 25% extra tijd).

De inzet van het herindicatieteam moet uitgebreid en verlengd worden. De extra lasten hiervan komen naar verwachting uit op € 700.000. Deze kosten worden gedekt binnen de begroting.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zijn graag bereid een toelichting te geven tijdens de commissie MO van 9 september.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Westland,
de secretaris,

de burgemeester,

A.C. Spindler

B.R. Arends

Bijlage:

Onderzoeksrapportage Radar Advies over herindicaties hulp bij het huishouden.