gemeente Rheden

Bijlage 1:
Bij B en W-voorstel

Tussentijdse evaluatie pilot:
Algemene voorziening Hulp bij het huishouden
gemeente Rheden

Geacht college,

Hierbij treft u de tussentijdse evaluatie aan betreffende de algemene voorziening Hulp bij het huishouden.

Definitie pilot:
Project, opgezet om iets uit te proberen. Een experimenteel initiatief van beperkte duur, waarvan de resultaten systematisch worden geëvalueerd

Wat is de aanleiding?
De algemene voorziening Hulp bij het huishouden met toeslag (HHT) is begin 2019 stopgezet omdat deze uitgevoerd werd als een Wmo-maatwerkvoorziening in plaats van algemene voorziening. Door de afschaffing van de algemene voorziening HHT, was er alleen de Wmo-maatwerkvoorziening voor hulp bij het huishouden beschikbaar.
Na onderzoek is geconcludeerd dat een algemene voorziening voor Hulp bij het huishouden van meerwaarde kan zijn voor zowel onze inwoners als de organisatie en het doel "Een schoon een leefbaar huis".

Het college heeft de raad verzocht akkoord te gaan met het starten van de pilot algemene voorziening Hulp bij het huishouden. Deze stap is gezet, omdat de raad het bevoegd orgaan is om algemene voorzieningen waar een eigen bijdrage voor wordt opgelegd vast te stellen. Uw raad heeft ingestemd met het voorstel van het college op 24 september 2019. Dit hield in dat:

- Er gestart mag worden met de algemene voorziening Hulp bij het houden.
- Inwoners daar een eigen bijdrage voor betalen.
- De doelgroep bestaat uit inwoners die wegens fysieke beperkingen zelf de woning niet meer schoon en leefbaar kunnen houden en zelf nog regie kunnen voeren.
- Het enkel nieuwe indicaties betreft.
- Het een pilot betreft en dat op basis van de ervaringen de algemene voorziening een structureel karakter kan krijgen.

De pilot startte op 1 maart 2020. Hierbij de aantekening, vastgelegd in het raadsbesluit, dat Indien de algemene voorziening niet brengt wat verwacht wordt, er een besluit bij de Raad gevraagd zal worden.
Voor de uitvoering heeft de gemeente Rheden een contract afgesloten met Schoonmaakbedrijf Hommerson B.V. voor de periode 1 maart 2020 tot en met 1 maart 2021.

Conclusie
Met deze evaluatie maken we de balans op na een half jaar.

Op basis van de doelen die gesteld zijn in het raadsbesluit mogen we concluderen dat de algemene voorziening Hulp bij het Huishouden een goede aanvulling is op het ondersteuningspakket voor inwoners met als doel 'Een schoon en leefbaar huis'.

Het startmoment van de pilot algemene voorziening Hulp bij het huishouden (per 1 maart 2020) blijkt achteraf ongelukkig gekozen. In maart brak Corona uit. We moesten vanuit huis gaan werken, klantbezoeken waren niet mogelijk en medewerkers werden ziek. Dit heeft onder andere geleid tot slechte communicatie.

De signalen die we hebben ontvangen naar aanleiding van de pilot algemene voorziening Hulp bij het huishouden worden geïnventariseerd en gebruikt om de dienstverlening, waar nodig, gericht te verbeteren.

Wat verloopt conform verwachting?

1. De algemene voorziening is een goede aanvulling op de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden.
2. De algemene voorziening vraagt minder tijdsinvestering en administratieve lasten bij de Toegang.
3. Schoonmaakbedrijf Hommerson B.V. waarborgt continuïteit van 'Een schoon en leefbaar huis'.
4. De algemene voorziening Hulp bij het Huishouden is een goede invulling voor wat betreft de besparingsopgave vanuit RFS op het terrein van hulp bij het huishouden. In verhouding tot de maatwerkvoorziening leiden de lopende indicaties bij de algemene voorziening tot minder uitgaven:
   Verwachte minder uitgaven 2020 € 139.000,-
   Verwachte minder uitgaven structureel 2021 e.v. € 295.000,-

Wat verdient aandacht?

1. De informatievoorziening richting de inwoners.
   We zullen alle inwoners (die voor een nieuwe indicatie in aanmerking willen komen) duidelijk informeren over deze pilot.
2. De bereikbaarheid van de Toegang verbeteren en meldingen tijdig oppakken.
   Op dit moment wordt er hard gewerkt aan het wegwerken van de achterstanden bij de Toegang. We verwachten voor 1 februari 2021 helemaal bij te zijn.
3. In tegenspraak tot het raadsvoorstel zijn ook bestaande cliënten voor een herindicatie overgeplaatst naar de algemene voorziening Hulp bij het huishouden.
   Alle inwoners die vanuit een oude indicatie zijn overgezet naar de algemene voorziening zijn in beeld en worden in de maand november benaderd.

Onderstaand vindt u een uitgebreide beschrijvingen van de bevindingen in 12 punten.

Doelen (uit het raadsvoorstel)

1. 'Een schoon en leefbaar huis' en zorg waar nodig

Doel behaald:

Meldingen van inwoners over niet schone of geen leefbare huizen zijn op dit moment niet bekend. We gaan in de maand november de kwaliteit van de schoonmaak bij elke client navragen.

- Momenteel behandelen wij 15 meldingen van inwoners die veelal betrekking hebben op de dienstverlening binnen de algemene voorziening Hulp bij het huishouden. De tijdvakken voor dienstverlening zijn ruim opgesteld en er komen twee medewerkers tegelijkertijd schoonmaken.

2. Waarborgen en continuïteit van een schoon en leefbaar huis: De zorgaanbieders van de maatwerkvoorziening hebben een structureel tekort aan personeel.

Doel behaald:

In de oude constructie waren er wachtlijsten bij zorgaanbieders. Door een tekort aan personeel bij zorgaanbieders kon er geen directe ondersteuning plaatsvinden en hierdoor werden mensen met een indicatie voor hulp bij het huishouden op een wachtlijst geplaatst.

Door de inzet van de algemene voorziening Hulp bij het huishouden kon dit probleem acuut worden opgelost.

In de afgelopen 5 jaar (vanaf 2015 tot 2020) waren er tijdens vakantie perioden of tijdens een griepgolf veel klachten door inwoners. Dit ging vaak over het feit dat hun ondersteuning niet geleverd kon worden. Zorgaanbieders hebben regelmatig een bericht gestuurd aan de gemeente dat zij tijdelijk niet konden leveren, of tijdelijk een cliënten stop hadden.
Geconcludeerd kan worden dat deze klachten en signalen in 2020 niet zijn gemeld bij de gemeente en we de continuïteit van een schoon en leefbaar huis hebben kunnen waarborgen.

3. Bezuinigingsopgave: De totale kosten nemen af door de lagere kostprijs.

Doel behaald:

De kostprijs van de algemene voorziening is lager dan bij zorgaanbieders die maatwerkvoorzieningen leveren. Daarnaast heeft de algemene voorziening een efficiëntere werkwijze.
Verder wordt u verwezen naar punt 12.

4. Milieuvriendelijkheid bevorderen: De aanbieder van de algemene voorziening heeft als opdracht gebruik te maken van milieuvriendelijke schoonmaakproducten en stimuleert het gebruik bij de inwoner/cliënt.

Doel behaald:

Milieu & duurzaamheid

De zorg voor het milieu is een structureel onderdeel van Hommerson Schoonmaakbedrijf uit Arnhem. Hun manier van werken is gericht op het beheersen van de belasting voor het milieu en het beperken van -risico's. Zij hanteren voor onze schoonmaakdiensten een milieuzorgsysteem dat een zo laag mogelijke belasting voor mens en omgeving oplevert.

De beheersing van de milieubelasting en het beperken van de milieurisico's, zijn zowel een primaire verantwoordelijkheid vanuit hun management als van iedere werknemer.

Hommerson Schoonmaakbedrijf, neemt met betrekking tot het milieubeleid de volgende regels in acht;

- Erkennen van het belang van het milieu.
- Voldoen aan de wetten en voorschriften betreffende milieuaangelegenheden.
- Gebruik van schoonmaakmaterialen welke voldoen aan de eisen van de milieuwetgeving en tevens aan de normen van de milieubarometer.
- Hommerson is gecertificeerd conform de ISO 14001 norm.

5. Vermindering administratieve lasten bij Toegang: Bij een algemene voorziening voeren de consulenten alleen een korte toets uit in plaats van een diepgaand onderzoek. Inwoners/cliënten zijn hierdoor sneller geholpen.

Doel gedeeltelijk behaald:
(de verkorte werkwijze is doorgevoerd)
De werkinstructies zijn aangepast en de consulenten zijn geïnstrueerd. Zij hebben de algemene voorziening ingezet. Hierdoor ontstaat er ca. 2 uur tijdwinst per toewijzing wanneer de algemene voorziening wordt ingezet.

Door omstandigheden als Corona, ziekteverzuim en hoge werkdruk is er op dit moment niet voldoende voordeel behaald uit de pilot.
Hier wordt op dit moment door de Toegang hard aan gewerkt. Het doel is in februari 2021 de achterstanden te hebben weggewerkt en dat in een tijdsbestek van 6 maanden de voordelen van de vermindering van administratieve lasten bij Toegang merkbaar zullen zijn.

6. Ruimte voor inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt: Uit de markconsultaties blijkt dat de aanbieder van de algemene voorziening ruimte biedt voor inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Doel nog niet behaald:
De impact van corona op de gemeente en in het bijzonder op Werk en Inkomen heeft ervoor gezorgd dat de samenwerking met Hommerson nog niet voldoende is opgepakt. Er is met 1 kandidaat vanuit participatie met een proefplaatsing gestart. Dit is niet succesvol gebleken. Hier wordt later vorm aan gegeven door participatie en Hommerson.

7. Transformatieplan: Door een algemene voorziening te organiseren wordt het voorliggend veld versterkt.

Doel behaald:
De algemene voorziening is voor de vastgestelde doelgroep toegankelijk na een lichte toets vanuit de gemeente. Tijdens de lichte toets wordt bepaald of de inwoner tot de doelgroep behoort. Er is geen indicatie noodzakelijk. De algemene voorziening is de lichtste vorm van hulp bij het huishouden, namelijk alleen overname van de schoonmaakwerkzaamheden. Het is hiermee een voorliggende mogelijkheid op de zwaardere vormen van ondersteuning, namelijk een maatwerkvoorziening vanuit zorgaanbieders.

Communicatie (uit het raadsvoorstel)

8. Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd?

Uitgevoerd conform raadsbesluit

- Het besluit wordt na vaststelling digitaal bekend gemaakt en treedt de dag na bekendmaking in werking. De verordening is daarna digitaal raadpleegbaar via de website www.overheid.nl.
- Daarnaast wordt belangrijke informatie voor onze inwoners op onze website geactualiseerd. Dit wordt op dit moment gerealiseerd.

Opmerking:
De invoering van de pilot algemene voorziening Hulp bij het huishouden (per 1 maart 2020) blijkt achteraf ongelukkig gekozen. Op het moment dat we een andere werkwijze gingen hanteren werd een groot aantal normale zaken (werkprocessen) op zijn kop gezet door corona. We moesten vanuit huis gaan werken, klantbezoeken waren niet mogelijk, medewerkers werden ziek. Dit heeft geleid tot een slechte communicatie. Die behoeft verbetering maar kon op dat moment moeilijk worden voorzien. Op dit moment wordt de communicatie breed opgepakt.

Doelgroep voor de algemene voorziening (uit het raadsvoorstel)

9. De doelgroep

Betreft cliënten/inwoners die hulp in de huishouding nodig hebben voor het geheel of gedeeltelijk overnemen van de lichte en/of zware huishoudelijke taken.
Zij zijn in staat om de hulp zelf aan te sturen en regie te voeren over hun huishouden.
De doelgroep per (1 oktober 2020), informatie overall.

Er zijn 208 indicaties voor de algemene voorzienig geweest.
Op dit moment (1 oktober) zijn er 165 lopende voorzieningen.
Het betreft 69 herindicaties en 96 nieuwe indicaties.
Gemiddeld heeft men 1,5 uur schoonmaakondersteuning.
Achtergrondinformatie bij de herindicaties:
Voor de 69 mensen met een oude indicatie die omgezet is naar de algemene voorziening is er in 26 gevallen een hoger aantal minuten geïndiceerd. In de overige 43 gevallen is het aantal minuten terug gebracht.

Indicaties Hommerson per 1 oktober 2020	
Lopend	165
Indicaties oud	69
Indicaties nieuw	96
Som	165
Laatste van oud naar nieuw	1-8-2020

Na 1 augustus 2020 zijn er **geen** oude indicaties meer omgezet naar de Algemene Voorziening.

Cliënt ervaringsonderzoek 2019-2020 : Huishoudelijke hulp

10. Jaarlijks cliënt ervaringsonderzoek

In de zomer van 2020 is het jaarlijks cliënt ervaringsonderzoek afgenomen over de ondersteuning van de Wmo. De hulp bij het huishouden is een onderdeel hiervan. De concept rapportage ligt klaar en zal op een ander moment uitgebreid met de Raad besproken worden.

De conclusies m.b.t. het gehele aanbod van Hulp bij het huishouden worden alvast gedeeld
:

Geconcludeerd kan worden dat de tevredenheid over de kwaliteit niet is afgenomen, maar zelfs is toegenomen. Ook lijken de respondenten de hulp bij het huishouden over de grote lijn passend te vinden bij hun situatie.

- 70% van de respondenten ontving in het afgelopen jaar (2019/2020) huishoudelijke hulp (totaal 252 inwoners). Van deze respondenten geeft 80% aan dat de hulp bij het huishouden goed op de situatie en het huishouden is afgestemd.
- Van de respondenten vindt 78% de kwaliteit van de huishoudelijke hulp goed. Dit percentage is hoger dan het jaar ervoor (65%).

Een aantal respondenten lijkt meer hulp bij het huishouden te willen ontvangen. Deze groep is echter kleiner dan de jaren ervoor.

- 73% geeft aan dat het aantal uren van hulp bij het huishouden passend is bij hun situatie. Het jaar ervoor was dit 57%.

Bovenstaande resultaten hebben betrekking op het totale aanbod Hulp bij het huishouden. Een gericht cliënt ervaringsonderzoek naar de Algemene Voorziening Hulp bij het huishouden vindt plaats in de maanden oktober en november van dit jaar.
De uitkomsten hiervan worden meengenomen in de eindevaluatie in januari 2021.

Aantal bezwaren

11. Alle bezwaren zijn behandeld of in behandeling, Waar gewenst omgezet naar maatwerkvoorziening.

1	23-jun	Wmo Hommerson
2	1-jul	Wmo Hommerson
3	8-jul	Wmo Hommerson
4	28-jul	Wmo Hommerson
5	28-jul	Wmo Hommerson
6	28-jul	Wmo Hommerson
7	19-aug	Wmo Hommerson
8	26-aug	Wmo Hommerson
9	4-sep	Wmo Hommerson

Bezuinigingsopgave en project 'financieel stabiel' (uit het raadsvoorstel)

12. Kostprijs

Begin 2019 is de kostprijs per uur voor hulp bij het huishouden gestegen in verband met een nieuwe Cao binnen deze sector. De algemene voorziening richt zich op overname van de lichte en/of zware huishoudelijke taken. Hierdoor ligt de kostprijs lager.
Verwachte minder uitgaven 2020 € 139.000,-
Verwachte minder uitgaven structureel 2021 e.v. € 295.000,-

De verwachte minder uitgaven door een algemene voorziening zijn vastgesteld ten opzichte van de kosten voor een maatwerkvoorziening.

De Steeg,