



Memo

AAN : leden van de commissie MO
VAN : P.A. Vreugdenhil
C.C. : -
DATUM : 12 september 2019
BETREFT : Uitwerking aanbevelingen Radar Advies vervolg herindicaties hulp bij het huishouden

1. Inleiding

De afgelopen periode deed Radar Advies in opdracht van het college onderzoek naar signalen over de herindicaties hulp bij het huishouden. De rapportage is besproken in de commissie MO op 9 september jl. Tijdens de commissievergadering is u toegezegd in een memo toe te lichten hoe het college uitwerking geeft aan de aanbevelingen van Radar Advies.

In dit memo is per aanbeveling van Radar Advies de reactie van het college uitgewerkt.

2. Reactie per aanbeveling

Aanbeveling 1: Resultaatgericht indiceren HbH op basis van de H4 Inkoopvisie doorzetten en het systeem verbeteren door invoering van een normenkader (opgesteld door een derde partij) en doorvoeren aanbevelingen uit het onderzoek.

Reactie college:

We pakken de herindicaties hulp bij het huishouden weer op. We treffen hiervoor momenteel de voorbereidingen. Daarbij geven we invulling aan de aanbevelingen uit het onderzoek, zoals toegelicht in dit memo, en nemen we maatregelen om de achterstand in de uitvoering van de herindicaties in te lopen. We verwachten begin oktober de eerste cliënten met hulp bij het huishouden te benaderen voor een gesprek.

De gemeente Westland laat in het najaar van 2019 samen met de andere H4-gemeenten een objectief normenkader voor een schoon en leefbaar huis ontwikkelen. Dit normenkader treedt naar verwachting in het eerste kwartaal van 2020 in werking (zie ook de reactie onder aanbeveling 9).

Aanbeveling 2: Resultaatgericht indiceren evalueren voorafgaand aan de afloop huidige inkoopcontracten.

Reactie college:

De gemeente Westland evalueert samen met de andere H4-gemeenten en de aanbieders in de loop van 2020 de resultaatgerichte werkwijze. Dit is al onderdeel van de afspraken die de H4-gemeenten en aanbieders gemaakt hebben. Op basis van de evaluatie wordt bepaald of en hoe de werkwijze in 2021 wordt voortgezet.

Aanbeveling 3: De nog in 2019 uit te voeren herindicaties voor 1 januari 2020 uitvoeren. De gemeente moet de financiële en organisatorische gevolgen hiervan in kaart brengen.



Reactie college:

De uitvoering van de herindicaties ligt achter op schema. Dit is onder andere gekomen door de opschorting van de herindicaties en het voeren van de extra driegesprekken.

De herindiceren van bestaande cliënten is noodzakelijk, ongeacht de toegepaste werkwijze. Alle cliënten krijgen een indicatie op basis van de Wmo Verordening 2019, die in december 2018 werd vastgesteld.

Het is organisatorisch gezien niet haalbaar voor de gemeente en de aanbieders om alle herindicaties nog voor 1 januari 2020 af te ronden. Hiervoor is onvoldoende tijd en capaciteit beschikbaar. De inzet van het herindicatieteam wordt verlengd. De extra lasten hiervan komen naar verwachting uit op € 700.000. De kosten worden gedekt uit de reserve personele kosten (€ 1 miljoen), die bij de vaststelling van de begroting als flexibele schil door de raad is toegekend.

Aanbeveling 4: Het is niet haalbaar de herindicaties uit te voeren voor 1 januari 2020 als dat volgens de huidige werkwijze wordt gedaan. Het is zaak om te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om het proces van herindiceren te versnellen.

Reactie college:

We werken momenteel aan een aanpak om de achterstand zo ver mogelijk in te lopen en de extra benodigde inzet van tijd en geld voor de uitvoering van de herindicaties te beperken. We doen dit zorgvuldig en in afstemming met de consultants en de aanbieders. De aanpak wordt eind september ingevoerd. Wij zullen uw raad te zijner tijd informeren over de gekozen aanpak.

Daarnaast maken we aanvullende afspraken met de aanbieders binnen de huidige contracten, zodat zij in 2020 nog ondersteuning kunnen bieden op basis van de oude werkwijze. Zolang cliënten geen herindicatie hebben gekregen, wordt de ondersteuning op basis van hun huidige indicatie gecontinueerd.

Aanbeveling 5: Alle stakeholders moeten stoppen met het denken, praten en beoordelen van HbH in termen van uren en overgaan tot het denken, praten en beoordelen van HbH in termen van resultaat.

Reactie college:

Om resultaatsturing stevig neer te kunnen zetten, moet iedereen stoppen met het spreken en beoordelen in uren. We sturen daar als volgt op:

- We organiseren een bijeenkomst voor onze eigen consultants en de aanbieders. Hierin bespreken we nogmaals de toepassing van de nieuwe werkwijze en wisselen we ervaringen in de afgelopen maanden uit. Het doel van de bijeenkomst is om van elkaar te leren en goede voorbeelden te delen. Daarnaast besteden we in de bijeenkomst aandacht aan de wijze waarop consultants en aanbieders met de cliënt communiceren over de hulp. In die communicatie moet het resultaat centraal staan en leggen we uit wat de cliënt mag verwachten van de hulp.
- Ten aanzien van onze eigen consultants: we besteden aandacht aan de toepassing van resultaatsturing in intervisiesessies en casuïstiekbesprekingen.
- Ten aanzien van medewerkers van aanbieders: we spreken aanbieders die nog communiceren in uren hier dringend op aan. Aanbieders die merken dat hun medewerkers nog in uren denken en praten, moeten aandacht besteden aan extra instructies en training om resultaatsturing goed toe te passen.

Aanbeveling 6: Het omzetten van de uitkomsten van het keukentafelgesprek in de vorm van een arrangement behoeft meer aandacht. De inzet van alle relevante partijen in Westland, waaronder het welzijnswerk, maken een integraal aanbod mogelijk.

Reactie college:

Integrale ondersteuning is in de gemeente Westland een belangrijk uitgangspunt bij de inzet van (Wmo) ondersteuning. Het volledige ondersteuningsaanbod is te vinden op het Sociaal Plein Westland (sociale kaart). We instrueren consultants extra om de sociale kaart in ieder gesprek met de cliënt toe te passen en beschikbare voorzieningen waar passend in te zetten.

Radar Advies beschrijft dat cliënten die een ruime indicatie voor hulp bij het huishouden hadden, na een herindicatie sociale aspecten missen, zoals het drinken van een kopje koffie of het maken van een praatje met de hulp. We vinden het belangrijk dat de sociale contacten van cliënten na een herindicatie niet wegvallen. We vullen het bevorderen van sociale contacten en het voorkomen van vereenzaming wel anders in. Deze taak hoort bij het welzijnswerk van Vitis. Vitis bevordert de sociale contacten van cliënten, op een manier die bij de cliënt past. We brengen het aanbod van Vitis nog meer onder de aandacht van de cliënt.

Daarnaast is het belangrijk dat de consultant op basis van het gesprek met de cliënt beoordeelt of de cliënt behoefte heeft aan activiteiten of ondersteuning die bijdragen aan sociale contacten. We werken in het najaar aan een training die consultants vertrouwd maakt met het voeren van een gesprek over eenzaamheid. Op basis van de uitkomsten van dat gesprek kan de consultant dan ook passende ondersteuning bieden.

Tot slot kunnen we de samenwerking met partijen in het voorliggend veld versterken door elkaar nog beter te leren kennen. We verkennen daarom samen met deze partijen of het waardevol is om in het najaar een informatiemarkt met elkaar te organiseren.

Aanbeveling 7: De handleiding resultaatgericht indiceren H4, inclusief de resultatenmatrix en de invulling van de treden, op basis van de opgedane praktijkervaring eind 2020 evalueren.

Reactie college:

Dit is reeds onderdeel van de afspraken die de H4-gemeenten en aanbieders met elkaar hebben gemaakt. Bovendien monitoren de H4-gemeenten de werkwijze tussentijds op basis van signalen. Indien nodig wordt de handleiding direct aangepast.

Aanbeveling 8: De gemeente moet over de volle breedte een betrouwbare partner zijn. Eenduidige communicatie en het nakomen van gemaakte afspraken zijn daarin van belang.

Reactie college:

Onze consultants en de medewerkers van aanbieders vormen een belangrijke schakel met de cliënt. Voordat we de herindicaties hulp bij het huishouden weer oppakken, maken we (nogmaals) afspraken met de consultants en aanbieders over de boodschap die we richting cliënten communiceren. We besteden aandacht aan de wijze waarop consultants en medewerkers van aanbieders kunnen uitleggen hoe de gemeente Westland verder werkt en wat de bedoeling is van die werkwijze. Zo scheppen wij bij de cliënt de juiste verwachtingen ten aanzien van de ondersteuning (zie ook de toelichting over de bijeenkomst die we met de uitvoering organiseren onder de reactie op aanbeveling 5).

Aanbeveling 9: Laat een onafhankelijke partij een normenkader HbH H4 ontwikkelen.

Reactie college:

De gemeente Westland laat in het najaar van 2019 samen met de andere H4-gemeenten een objectief normenkader voor een schoon en leefbaar huis ontwikkelen. Dit normenkader treedt naar verwachting in het eerste kwartaal van 2020 in werking. We verwachten dat tegen die tijd ook de gewijzigde Wmo 2015 inwerking treedt, waarin minister de Jonge resultaatsturing binnen de Wmo borgt.

De gemeente Westland en de andere H4-gemeenten hebben er voor gekozen de huidige werkwijze tot de invoering van het normenkader voort te zetten. Het resultaat staat centraal en de cliënt en aanbieder krijgen samen ruimte om afspraken te maken over de activiteiten die de aanbieder uitvoert. We zoeken met cliënten die bezwaar maken omdat er geen uren geïndiceerd worden naar een passende oplossing. Hiermee geven we gehoor aan de oproep van minister de Jonge aan gemeenten om hun beleid niet voor enkele maanden om te bouwen naar indiceren in uren. Gemeenten zouden in korte tijd dan duizenden mensen dubbel moeten indiceren. De is belastend voor cliënten en kost veel geld.

Aanbeveling 10: Voer bij een representatieve steekproef de 'schouw' uit als kwaliteitscontrole op het bereikte resultaat.

Reactie college:

Deze 'schouw' is reeds ingericht. De H4-gemeenten hebben een onafhankelijke partij (bureau Lekker Leven) in de arm genomen die volgens landelijke kwaliteitsnormen bij cliënten thuis controleert of het resultaat (een schoon en leefbaar huis) wordt behaald. De schouw wordt op twee manieren ingezet:

- Als jaarlijkse steekproef onder willekeurig geselecteerde cliënten. De uitkomsten van die steekproef bieden inzicht in de algehele / gemiddelde kwaliteit die de aanbieders leveren.
- Als controle op cliëntniveau, bij klachten van de cliënt of het vermoeden dat het resultaat niet wordt behaald.

Aanbeveling 11: Bij klachten en bezwaren de schouw uitvoeren om het behaalde resultaat te toetsen.

Reactie college:

De schouw is ingericht en kan bij klachten en bezwaren ingezet worden. Zie ook de reactie op aanbeveling 10.

Aanbeveling 12: Breng Toezicht Wmo beter in stelling en laat Toezicht Wmo een toetsingskader HbH ontwikkelen en uitvoeren op basis van signalen over het onvoldoende bereiken van resultaten.

Reactie college:

Wmo Toezicht is in Westland belegd bij GGD Haaglanden. Wmo Toezicht onderzoekt casussen, naar aanleiding van fraudesignalen over aanbieders of cliënten. Zoals aangegeven laten de H4-gemeenten in het najaar van 2019 een onafhankelijk normenkader voor een schoon en leefbaar huis ontwikkelen. Toezicht Wmo wordt betrokken bij de invulling van dat kader en krijgt gelegenheid om mee te denken over de onderdelen die daarbinnen belangrijk zijn voor de uitvoering van hun taken. Het is daarom niet nodig dat Wmo Toezicht nog een apart eigen kader ontwikkelt.

Aanbeveling 13: Ga met elkaar het gesprek aan over wat HbH in de praktijk inhoudt op basis van de verordening Wmo 2019, zodat er eenduidige en gedeelde verwachtingen ontstaan omtrent de inhoud van Hbh.

Reactie college:

In de Wmo Verordening 2019 staat aangegeven wat hulp bij het huishouden inhoudt. Met de invoering van het normenkader wordt dit nog verder gespecificeerd.

Volgens het college is het vooral belangrijk dat goed aan de cliënt wordt uitgelegd wat de hulp bij het huishouden inhoudt (en wat daar niet onder valt). Hiervoor versterken we de communicatie met de cliënt, zoals toegelicht onder aanbeveling 5 en 8.

Aanbeveling 14: De gemeente Westland moet contractmanagement beter in stelling brengen. Zorgaanbieders hebben een contract getekend en hebben een leveringsplicht. Het voeren van een constructieve dialoog met aanbieders over de ontstane situatie biedt mogelijk oplossingsrichtingen.

Reactie college:

Verschillende zorgaanbieders die ondersteuning bieden aan cliënten in de H4-gemeenten gaven aan het begin van de zomer het signaal af moeite te hebben met het bieden van zorg aan nieuwe cliënten, vanwege een tekort aan personeel. Dit geldt met name voor zorgaanbieders die hulp bij het huishouden bieden. Hiervoor is een aantal redenen:

- Er is krapte op de arbeidsmarkt voor wat betreft huishoudelijke hulpen. Dit is een landelijk probleem dat ook in de H4-regio speelt. De arbeidsmarkt is op dit moment goed voor werknemers. De aanbieders zien veel hulpen vertrekken die doorstromen naar een opleiding of naar banen die hen meer kansen bieden.
- Een aantal aanbieders had voor de start met resultaatsturing in de H4-gemeenten al ervaring met deze werkwijze. Uit hun ervaring blijkt dat een resultaatgerichte werkwijze minder inzet van personeel vraagt. Zij hebben hun bezetting hierop vooruitlopend op de invoering van resultaatsturing in de H4-gemeenten aangepast. Omdat de herindicaties zijn vertraagd, is bij hen een knelpunt in de bezetting ontstaan.
- Ziekteverzuim en de vakantieperiode.

We willen waarborgen dat alle cliënten de ondersteuning krijgen die nodig is. Tegelijkertijd begrijpen we dat de krappe arbeidsmarkt als mede oorzaak van het probleem niet direct beïnvloed kan worden door de aanbieders. We volgen in samenwerking met de H4-gemeenten daarom twee sporen vanuit het contractbeheer:

- We spreken de aanbieders aan op hun leveringsplicht en de verantwoordelijkheden die zij op basis van de gesloten contracten hebben.
- We voerden in augustus gesprekken met de aanbieders over mogelijke oplossingen. We hebben de aanbieders om een plan van aanpak gevraagd voor het oplossen van de personeelsproblemen. We maken op basis van dit plan afspraken met de aanbieders om de personeelstekorten op korte termijn terug te dringen. En over vervolgstappen die we nemen op basis van de contractafspraken, wanneer de aanbieders hun bezetting ook na inzet van het plan niet op orde krijgen.

Daarnaast zijn de H4-gemeenten in gesprek met de aanbieders over een structurele oplossing indien de problemen zich op een later moment opnieuw voordoen.