



Aan de leden van de raad
p/a de griffie

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Bijlage(n):1

Ons kenmerk:
Contact: V. Duijn
Doorkiesnummer:
E-mailadres: M.v.Duijn@ridderkerk.nl
Datum: **25 SEP. 2015**

Betreft: Raadsinformatiebrief stand van zaken huishoudelijke hulp

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren wij u over de lokale ontwikkelingen op het vlak van de huishoudelijke hulp en de effecten van de Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT).

Klantontwikkeling

Zoals we ook al eerder hebben aangegeven, daalt het aantal klanten dat huishoudelijke hulp ontvangt per saldo al jaren binnen onze gemeente.

- *Bestaande klanten (met indicatie) die adequaat geholpen zijn met schoonmaakondersteuning*

Klanten met zorg in natura	Schoonmaak	Percentuele daling t.o.v. 1 jan 2015
1 jan 2015	1094	
1 jun 2015	1027	6%
1 aug 2015	984	10%

Klanten met een PGB	Schoonmaak	Percentuele daling t.o.v. 1 jan 2015
1 jan 2015	103	
1 jun 2015	94	9%
1 aug 2015	89	13,6%

Het aantal bestaande klanten met een indicatie voor schoonmaak, zal door natuurlijk verloop verder afnemen. De verwachting is verder dat een deel van deze groep klanten bij gewijzigde omstandigheden, zal doorstromen naar persoonlijke dienstverlening.



Betreft: Raadsinformatiebrief stand van zaken huishoudelijke hulp

- *Nieuwe klanten die adequaat geholpen zijn met schoonmaakondersteuning*

Nieuwe klanten die zich na 1 januari 2015 hebben gemeld en adequaat geholpen zijn met schoonmaakondersteuning, komen conform nieuw Rijks- en lokaal beleid niet meer in aanmerking voor een maatwerkvoorziening. Zij worden verwezen naar de algemene voorziening waarbij ze worden bemiddeld, maar zelf de schoonmaakondersteuning betalen. Klanten met een inkomen tot 130% van het bestaansminimum hoeven niet te betalen voor de schoonmaakondersteuning.

Sinds 1 januari zijn 51 klanten na melding en onderzoek doorverwezen naar de algemene schoonmaakvoorziening. Van deze groep maken 24 klanten gebruik van de HHT-regeling (zie verder)

- *Bestaande en nieuwe klanten met een voorziening persoonlijke dienstverlening*

De criteria om in aanmerking te komen voor de maatwerkvoorziening persoonlijke dienstverlening (voorheen HH2) zijn per 2015 beleidsconform verruimd. Kregen eind 2014 nog zo'n 2 klanten per maand een indicatie voor persoonlijke dienstverlening, nu ligt dat op zo'n 7 per maand. Omdat de uitstroom (door overlijden e.d.) per saldo groter is dan de instroom, is dit effect niet zichtbaar.

Klanten met zorg in natura	Persoonlijke dienstverlening	Percentuele wijziging t.o.v. 1 jan 2015
1 jan 2015	180	
1 jun 2015	182	+ 1%
1 aug 2015	178	-1%

Klanten met een PGB	Persoonlijke dienstverlening	Percentuele wijziging t.o.v. 1 jan 2015
1 jan 2015	12	
1 jun 2015	12	-
1 aug 2015	11	-1%

Aanvullende HHT regeling

Medio 2015 is de HHT als extra (tijdelijke) regeling ingevoerd met een looptijd van 2 jaar. Deze regeling is in het leven geroepen om de werkgelegenheid binnen de sector te behouden via een binnen de Wmo georganiseerde algemene voorziening. Wij zetten de HHT regeling in voor 4 doelgroepen:

1. Nieuwe klanten die afdoende geholpen zijn met de inzet van schoonmaakondersteuning via de algemene voorziening, kunnen met korting extra uren inkopen;
2. Nieuwe minimaklanten die afdoende geholpen zijn met schoonmaakondersteuning via de algemene voorziening, maar deze niet kunnen betalen, kunnen extra uren krijgen;
3. Klanten kunnen mantelzorgers ontlasten door gratis respijtzorg in te zetten;
4. Klanten met een geldende Wmo indicatie voor huishoudelijke hulp kunnen met korting extra uren inkopen.

Nb. Aan alle varianten is een maximum verbonden en gelden bepaalde voorwaarden.



Gebruik van de HHT t/m periode 8:

	Doelgroep 1: algemeen	Doelgroep 2: minima	Doelgroep 3: respijt	Doelgroep 4: geïndiceerden
Ridderkerk	19	5	1	107

Ontwikkelingen herindicering huishoudelijke hulp

Lopende 2014 zijn 1391 Ridderkerkers geherindiceerd voor de huishoudelijke hulp. 4,5% Van de betrokkenen die een herindicatie gekregen hebben, heeft bezwaar gemaakt. Wij hebben al eerder met u gecommuniceerd over hoe wordt omgegaan met deze bezwaren. Hieronder volgt de actuele stand van zaken.

Aantal bezwaren op de 1 ^e herindicatie	63	
Ingetrokken bezwaren	25	Veelal naar aanleiding van huisbezoek en een aantal na het ontvangen van een nieuwe beschikking
Totaal aantal resterende bezwaren	38	
Over de resterende bezwaren is nog het volgende te melden:		
Nieuwe beschikkingen verzonden n.a.v. ingediende bezwaren 1 ^e herindicatie	35	
Aangehouden	5	Betrokkene opgenomen in instelling/ziekenhuis (3x), nader medisch onderzoek nodig maar nog niet mogelijk (2x)
Aantal zaken na de 2 ^e beschikking onlangs alsnog voorgelegd aan de bezwaarcommissie	24	Adviezen worden in september verwacht
Bezwaren die binnenkort nog aan de bezwaarcommissie worden voorgelegd	7	

Omdat er dubbelingen voorkomen in de verschillende categorieën, is het niet mogelijk een sluitende optelsom te maken.

Betreft: Raadsinformatiebrief stand van zaken huishoudelijke hulp

Uitkomsten inspecties (schouwen)

Sinds 2015 voert BAR-dichtbij, in opdracht van de BAR gemeenten, steekproefsgewijs inspecties uit bij cliënten met een maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp. Bij deze inspecties wordt volgens een vaste methode en door een onafhankelijk persoon bepaald of het gestelde resultaat behaald wordt. Wanneer tijdens de inspecties zaken naar voren komen, worden deze met de cliënt en de aanbieder/gemeente opgenomen.

	Aantal inspecties	Resultaat behaald	Resultaat niet behaald	Overig*
Ridderkerk	56	95,2%	4,8%	2

* Bij de inspecties signaleerde de schouwster af en toe zaken die losstaan van de inspectie maar wel aandacht vragen bijv.:

- Sociaal isolement/eenzaamheid;
- Slechte voeding, vaak broodmaaltijden en geen vers producten;
- Sociale omgeving kan niet functioneren als mantelzorger/vangnet.

Hiervoor is aandacht gevraagd en actie op ondernomen. Met de gebiedsteams, gemeente en BAR-dichtbij is de afspraak gemaakt dat dit soort signalen worden gemeld bij en opgepakt door de gebiedsteams. Uiteraard wordt hier vooraf toestemming aan de klant gevraagd.

Uitkomsten klanttevredenheid

Wij meten doorlopend de klanttevredenheid. De metingen worden uitgevoerd door BAR-dichtbij om de onafhankelijkheid te waarborgen. Het gemiddelde cumulatieve rapportcijfer van de klanttevredenheid is een 7,8.

Resultaten dienstverlening zorgverleners

Vraag		Cliënten met nieuwe beschikking	Cliënten met oude beschikking (vóór 2014)
1	Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener	8.0	7.6
2	Tevredenheid over snelheid van werken zorgverlener	8.0	7.6
3	Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener	8.1	7.6



Betreft: Raadsinformatiebrief evaluatie huishoudelijke hulp 2014

Pagina 5 van 5

4	Aandacht zorgverlener voor wensen en behoeften	8.3	7.8
5	Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten	Ja 90.1%	Ja 97.4%
6	Tevredenheid met resultaat in afgelopen periode	8.4	8.0
7	Beter functioneren door gekregen hulp	Ja 100%	Ja 97.9%

Dienstverlening BAR-dichtbij

Vraag		Cliënten met nieuwe beschikking	Cliënten met oude beschikking (vóór 2014)
8a	Contact met BAR-dichtbij na start zorgverlener	Ja 5.3%	Ja 0.7%
8b	Geholpen door begeleiding Bar-dichtbij	100%	50%
8c	Inhoud informatie servicecentrum Bar-dichtbij	8.0	6.5
8d	Klantvriendelijkheid servicecentrum Bar-dichtbij	8.0	6.3
9a	Bezoek aan digitaal platform Bar-dichtbij	Ja 1.8%	Ja 0.3%
9b	Tevredenheid gebruiksvriendelijkheid digitaal platform Bar-dichtbij	7.3	7.3

In de bijlage treft u de volledige rapportage aan.

Tariefontwikkeling huishoudelijke hulp

Gemeenten en aanbieders hebben te maken met de transformatieopgave voor zorg en ondersteuning. Wij zijn hierbij afhankelijk van mogelijke wijzigingen in het beleid van de Rijksoverheid. Mede op basis hiervan hebben wij een gezamenlijke verantwoordelijkheid in een effectieve besteding van middelen. Dit heeft in 2014 o.a. geleid tot het maken van lumpsum afspraken met onze aanbieders. De huidige lumpsum tarieven dienen opnieuw tegen het licht te worden gehouden. Dit op basis van cao-ontwikkelingen en de adviezen van de landelijke transitiecommissie Sociaal Domein. De effecten van deze ontwikkelingen worden momenteel doorgerekend.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
 het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,
 de secretaris,

dhr. H.W.J. Klaucke

de burgemeester,

mw. A. Attema

