



Aan de leden van de gemeenteraad te Ridderkerk

Uw brief van:	Ons kenmerk:	42274
Uw kenmerk:	Contact:	V. Duijn
Bijlage(n): 2	Doorkiesnummer:	
	E-mailadres:	M.v.Duijn@ridderkerk.nl
	Datum:	25 juni 2014

Betreft: stand van zaken huishoudelijke hulp 2014 e.v.

Geachte leden van de raad,

Inleiding

In november 2013 heeft u het gewijzigde beleid voor de huishoudelijke hulp in 2014 vastgesteld. Aangezien het rijk bezuinigen van 40% op het budget huishoudelijke hulp aankondigde per 2015 en een nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning in voorbereiding was, is ervoor gekozen 2014 tot een overgangsjaar te benoemen. Dit betekent dat alle aanbieders een jaarcontract gekregen hebben voor de bestaande klanten. Een belangrijk onderdeel van het vastgestelde beleid is dat alle bestaande klanten per 1 juli 2014 overgaan van een urenindicatie naar een resultaatindicatie.

Onderdeel van het nieuwe beleid is verder de oprichting van een onafhankelijk platform dat, met in gang van 1 januari 2014, de vraag en aanbieders van o.a. huishoudelijke hulp bij elkaar brengt. Op de website www.bar-dichtbij.nl wordt de dienstverlening verder in beeld gebracht. Alle nieuwe klanten die vanaf 1 januari 2014 huishoudelijke hulp krijgen, worden aangemeld bij dit platform. In deze brief wordt dan ook aandacht besteed aan de eerste managementrapportage van bar-dichtbij.

Verder informeren wij u over de evaluatiepunten motie nr. 2013-159. Wij hebben u per email medegedeeld dit in deze raadsinformatiebrief op te nemen. Tenslotte het proces verloop: hoe wordt huishoudelijke hulp vanaf 2015 en verder vormgegeven en hoe ziet de planning eruit.

Kernboodschap

Overgangsregeling en herindicaties

Alle deelnemende thuiszorgaanbieders die deel wilden nemen aan de overgangsregeling hebben in februari 2014 een implementatieplan ingediend. Uiterlijk 1 april 2014 dienden de thuiszorgaanbieders te hebben gerapporteerd over de bereikte resultaten m.b.t. het ingediende implementatieplan. Deze rapportage diende in elk geval een opgave van de bereikte resultaten te bevatten om te komen tot:

- Wijkgericht werken van de huishoudelijke hulpen;
- In stand houden van bestaande koppels tussen cliënt en hulp;
- Zelfsturende teams;
- Cliëntgericht maatwerk op basis van lumpsum financiering.



Betreft: stand van zaken huishoudelijke hulp 2014 e.v.

Eerste resultaat

- Alle deelnemende thuiszorgorganisaties hebben een implementatieplan ingediend;
- Thuiszorgaanbieders prioriteren hun inzet op basis van de te bereiken resultaten. Dit betekent dat bijv. de heg snoeien, medicijnen halen bij de apotheek niet meer terugkomt in de uren inzet. Ook wordt, waar mogelijk, meer samen met de cliënt gedaan i.p.v. dat de ondersteuning volledig wordt overgenomen door de hulp. Deze werkwijze vraagt gewenning. Volgens de thuiszorgorganisaties begrijpt het merendeel van de cliënten deze omslag;
- Een aantal aanbieders biedt buiten de indicatiestelling door de cliënt gewenste betaalde dienstverlening aan (bijv. voor wassen en strijken);
- Geherindiceerde cliënten worden door de gewenste thuiszorgorganisaties bezocht en geïnformeerd. De thuiszorgorganisaties maken vervolgens ook resultaatgerichte maatwerkafspraken met de cliënt.

Vanaf 1 juli 2014 dienen de deelnemende thuiszorgaanbieders:

- De resultaatgerichte werkwijze te gaan hanteren, middels het door hen ingediende implementatieplan;
- Elke twee maanden een kwalitatieve rapportage te overleggen over de voortgang van het implementatieplan.

Aandachtspunt

Lumpsumfinanciering is bedoeld voor het leveren van maatwerk en moet niet leiden tot een perverse prikkel ofwel het leveren van minder uur waardoor de terug te rekenen uurprijs veel hoger uitkomt dan gebruikelijk is in de markt. Wij zijn bij de bekostiging van de lumpsum uitgegaan van de gemiddelde daadwerkelijke ureninzet in onze gemeente (2013). De cliënt heeft recht op hulp op basis van marktconforme tarieven en een inzet die nodig is om de resultaten (bijv. een schoon huis) geleverd te krijgen.

Herindicaties

In de periode 1 januari tot en met 30 juni 2014 worden alle cliënten gesproken en de indicatie omgezet van uren naar resultaat. In Ridderkerk staan de laatste gesprekken ingepland. De aanbieder die de hulp levert, bespreekt vervolgens met de cliënt de inzet om het resultaat te behalen (bijvoorbeeld schoon huis). De gemeente werkt samen met de aanbieders om in dit proces heldere en duidelijke informatie aan de burger te verstrekken.

Aandachtspunt

De gemeente Ridderkerk zet in op het anders en goedkoper organiseren van de inzet van huishoudelijke hulp. Doel hiervan is een zoveel mogelijk handhaven van een kwalitatief hoog niveau van dienstverlening. De veranderingen die hiervoor nodig zijn, zorgen voor onrust. Dit blijkt in het herindicatieproces (door gemeente) en de maatwerkafspraken die thuiszorgaanbieders met cliënten maken. Sommige cliënten zijn bang "rechten" te verliezen of begrijpen niet goed wat de veranderingen en bezoeken betekenen. Wij voeren samen met de thuiszorgaanbieders doorlopend overleg om in de communicatie naar cliënten zo duidelijk en eenduidig mogelijk te zijn. Wij hebben een gezamenlijke flyer ontwikkeld die door de consulent bij de cliënt wordt achtergelaten (zie bijlage 1). De cliënt maar ook mantelzorgers kunnen zo altijd terugzien wie zij kunnen benaderen als er (achteraf) nog vragen zijn.

**Nieuwe klanten**

Elke burger die vanaf 1 januari 2014 een melding doet bij de gemeente met het verzoek om ondersteuning voor hulp bij het huishouden, krijgt een huisbezoek. Wanneer na het (keukentafel)gesprek blijkt dat er sprake is van een noodzaak tot ondersteuning in het huishouden, krijgt men een indicatie die is gebaseerd op het resultaat dat binnen dat huishouden behaald moet worden.

Managementrapportage bar-dichtbij

De rapportage is gebaseerd op 83 nieuwe klanten (tot 1 juni 2014) die via bar-dichtbij zijn binnengekomen.

De telefonische begeleiding vanuit bar-dichtbij wordt als positief ervaren. De informatie die men ontvangt is helder en duidelijk. De keuzevrijheid tussen zorgaanbieders wordt als zeer prettig ervaren en het aantal zorgaanbieders waaruit keuze gemaakt kan worden is ruim voldoende. 95% van de cliënten had de website van bar-dichtbij nog niet bezocht of kende het bestaan van het platform niet.

Het wordt als prettig ervaren dat er monitoring plaats vindt op tevredenheid; het gevoel van 'belangrijk te zijn' en dat cliënten hun ervaringen met een onafhankelijk persoon kunnen delen. Het gemiddelde cijfer wat de nieuwe cliënten geven is een 7,7. De cliënt geeft aan erg blij te zijn met de keuzevrijheid tussen de zorgaanbieders. De snelheid waarmee de hulpvraag vervuld is, vanuit de zorgaanbieder, is goed en - in 95% van de gevallen - heeft de zorgaanbieder zich aan de gemaakte afspraken gehouden. Ook de onafhankelijke benadering vanuit bar-dichtbij wordt als een meerwaarde gezien; de cliënt heeft het gevoel hierdoor haar mening te kunnen geven zonder iemand direct 'aan te vallen'. Vanuit bar-dichtbij wordt alleen gecommuniceerd op basis van het te behalen resultaat.

Zie bijlage 2 voor verdiepingsinformatie.

Vragen voor de eerste evaluatie huishoudelijke hulp (n.a.v. motie nr. 2013-159)

1. het aantal dat tegen een indicatiestelling (inclusief afwijzing) bezwaar heeft gemaakt, het bezwaar niet-ontvankelijk is verklaard en ongegrond of gegrond is verklaard.

Er zijn 6 mensen die bezwaar hebben ingediend. Het betrof hier de mensen waarvan de lopende indicatie tussen 1 januari 2014 en 1 juli 2014 afliep. Deze zaken lopen nog op het moment. Het team Bezwaar en Beroep van Vakondersteuning verwacht dat na 1 juli 2014 nog bezwaarschriften worden ingediend.

2. het aantal dat daarna beroep heeft ingesteld en het gevolg daarvan.

Voor de 6 zaken die lopen is nog geen beroep ingesteld.

3. het aantal malen dat aan de door de gemeente vastgestelde kwaliteitseisen niet is voldaan en de maatregelen die toen zijn genomen.

In de 6 gevallen waarvan de lopende indicatietermijn afliep, is het nieuwe beleid toegepast zonder rekening te houden met de overgangstermijn. In deze gevallen is niet voldaan aan de kwaliteitseisen

Betreft: stand van zaken huishoudelijke hulp 2014 e.v.

omdat de verordening met terugwerkende kracht toegepast is zonder overgangstermijn, dit ten nadele van de cliënt.

Welke maatregelen zijn er genomen?

De senior medewerker van de Wmo heeft de beschikkingen teruggenomen en herzien.

Vervolg

Voor de ontwikkeling van beleid voor huishoudelijke hulp vanaf 2015, is op 16 april jl. een bijeenkomst georganiseerd met alle aanbieders. Wij laten de aanbieders meedenken met de ontwikkeling hiervan. Behandeld is het concept wetsvoorstel 2015 m.b.t. huishoudelijke hulp. Ook werd een plenaire discussie gevoerd over de definiëring van de toegang tot huishoudelijke hulp: wie zijn de cliënten die het echt nodig hebben / niet zelf kunnen regelen. Zelfregie is hierbij een sleutelbegrip.

Wanneer is iemand daar nog wel toe in staat en wanneer niet. Men vond dat wanneer een cliënt in staat is tot zelfregie, hij/zij in staat moet zijn zelf te kunnen beslissen en zelf in staat moet zijn de hulp te kunnen organiseren. Wanneer hij/zij hiertoe niet in staat is, zou dit een indicatie moeten zijn voor het verlenen van hulp via de gemeente. Er moet eveneens hulp gegarandeerd blijven voor: mensen / gezinnen die geconfronteerd worden met terminale zorg, voor mensen waar de draaglast tijdelijk hoger is dan de draagkracht en voor mensen die geen beroep kunnen doen op hun sociale omgeving als het gaat om niet-uitstelbare huishoudelijke taken (bijv. bij ontslag uit ziekenhuis);

Geen gedwongen ontslagen

De aanbieders hebben aangegeven dat er geen gedwongen ontslagen zullen zijn. Er is veelal afscheid genomen van mensen met een tijdelijk contract. Aanbieders met slechts een klein aantal cliënten in deze regio, zijn aan het overwegen of zij nog wel werkzaam willen blijven in de regio. Zij zullen er echter zorg voor dragen dat eventuele cliënten warm worden overgedragen.

Planning

We zijn bezig met een doorrekening op basis van nieuwe cijfers (instroom nieuwe cliënten versus de veranderende Rijksbijdragen). Op basis van deze cijfers weten we meer over onze financiële beleidsruimte. Streven is om de rust voor bestaande cliënten per 2015 zo veel als mogelijk te behouden en ons vooral te richten op hen die het echt nodig hebben en/of het niet zelf kunnen betalen. In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 wordt het leveren van huishoudelijke hulp aan hen die het zelf kunnen betalen, regelen en organiseren niet langer als een Wmo taak van gemeenten gezien. Gemeenten krijgen voor deze groep wel de plicht algemene voorzieningen te treffen. Wij zullen voor de zomervakantie de thuiszorgaanbieders en adviesraden betrekken bij het voorstel voor 2015 e.v. om dit in het derde kwartaal 2014 aan uw raad ter besluitvorming voor te leggen.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.



Betreft: stand van zaken huishoudelijke hulp 2014 e.v.

Pagina 5 van 10

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H.W.J. Klaucke'. The signature is fluid and somewhat cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

dhr. H.W.J. Klaucke

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Attema'. The signature is very stylized, with a large, sweeping 'A' and a long horizontal line extending to the right.

mw. A. Attema

Betreft: stand van zaken huishoudelijke hulp 2014 e.v.

BIJLAGE 1 Flyer die bij cliënten achter wordt gelaten na het bezoek van de Wmo-consulent

Veranderingen in de huishoudelijke hulp

De gemeente zet in op het anders en goedkoper organiseren van de inzet van huishoudelijke hulp. Dit om de kwaliteit zo hoog mogelijk te houden. Dit heeft gevolgen voor de huishoudelijke hulp. Vandaag heeft u bezoek gehad van een Wmo-consulent van de gemeente. U heeft op dit moment een urenindicatie voor huishoudelijke hulp. Deze wordt per 1 juli 2014 omgezet in een resultaatsindicatie, bijvoorbeeld een schoon en leefbaar huis. Vanaf dat moment heeft u geen recht meer op een vastgesteld aantal zorguren, maar op een vooraf bepaald resultaat. U ontvangt hierover een nieuw besluit. Omdat er het een en ander gaat veranderen, heeft de gemeente samen met de zorgaanbieders de belangrijkste zaken op een rij gezet.

Houd ik mijn huidige zorgaanbieder?

De gemeente vindt het belangrijk dat u kunt kiezen:

- Wanneer u tevreden bent over uw huidige zorgaanbieder, houdt u deze ook na 1 juli.
- Wanneer u niet tevreden bent, kunt u dit melden bij de gemeente en zoeken wij samen met u naar een goede oplossing.

Gesprek met de aanbieder

Binnenkort benadert uw zorgaanbieder u voor een gesprek. In dit gesprek bekijkt u samen hoe het geïndiceerde resultaat behaald wordt vanaf 1 juli, waarbij de zorgaanbieder bepaalt hoeveel zorguren nodig zijn om tot het bepaalde resultaat te komen. Het kan betekenen dat uw hulp minder vaak gaat komen. Het uitgangspunt is echter altijd dat het afgesproken resultaat behaald wordt. Natuurlijk betaalt u dan alleen een eigen bijdrage CAK voor de feitelijk geleverde uren, nooit meer.

We komen er samen uit

De gemeente gaat ervan uit dat u er samen met de zorgaanbieder uit gaat komen. Lukt dat niet of heeft u naar aanleiding van het gesprek nog vragen, dan kunt u op werkdagen van 9.00 tot 12.00 uur contact opnemen met onze klantmanager Wmo via 140810 (alleen 6 cijfers).



BIJLAGE 2 Verdiepingsinformatie bar-dichtbij

Resultaten tevredenheidsonderzoeken bar-dichtbij

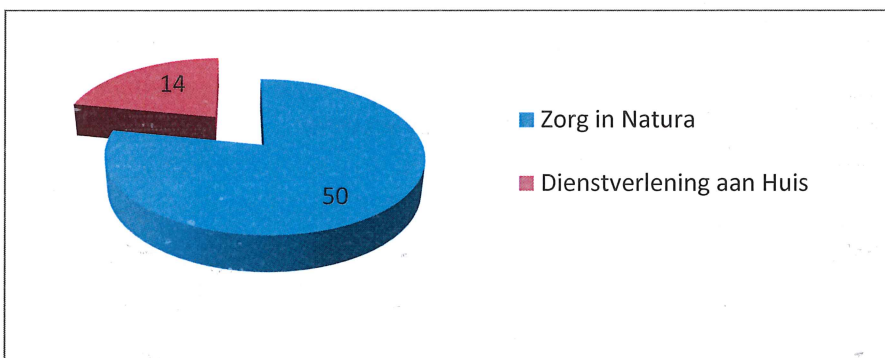
Deze evaluatie is gebaseerd op 64 afgenomen eerste tevredenheidsonderzoeken van cliënten met een nieuwe beschikking.

Cliënten met een herindicatie zullen benaderd worden nadat de ingangsdatum hiervan verstreken is.

Hieronder de verdeling qua resultaatgebied en zorgverlener.

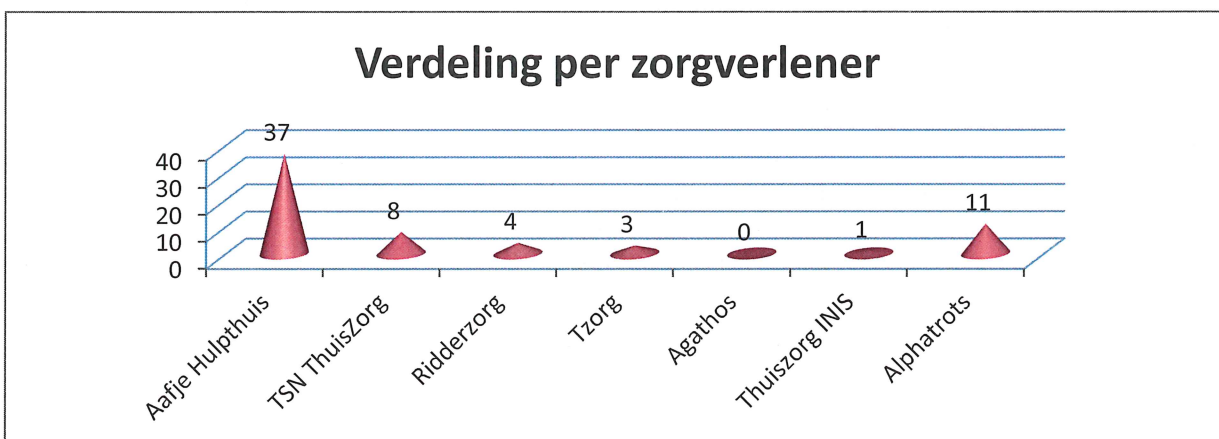
1. Kwantitatieve uitkomsten

Verdeling van de aanvragen via bar-dichtbij



Van de 64 afgenomen tevredenheidsonderzoeken heeft 83% de indicatie voor Zorg in Natura en 17% Dienstverlening aan Huis ontvangen. De invulling van de indicatie, Zorg in Natura of Dienstverlening aan Huis, wordt in overleg tussen de klantmanager van de gemeente en de cliënt bepaald.

Aantal afgenomen tevredenheidsonderzoeken per zorgverlener



Betreft: stand van zaken huishoudelijke hulp 2014 e.v.

2. Kwalitatieve uitkomsten

- Van de 83 nieuwe beschikkingen zijn 64 tevredenheidsonderzoeken afgenomen;
16 tevredenheidsonderzoeken zijn nog niet afgenomen in verband met de volgende redenen:
- Niet Thuis/geen gehoor/voicemail
 - Nog geen hulp ingezet
 - Annulering van de aanvraag door de cliënt

Beoordeling bar-dichtbij

De begeleiding vanuit bar-dichtbij wordt met een gemiddelde van 7,7 als positief ervaren. Men vindt het prettig om een onafhankelijk aanspreekpunt te hebben waar ze met hun vragen terecht kunnen. Ook de opvolging qua tevredenheid wordt erg gewaardeerd. 89% van de cliënten heeft de website van bar-dichtbij nog niet bezocht of kende het bestaan van het platform niet.

Daarnaast wordt het als prettig ervaren dat er monitoring plaats vindt op tevredenheid; het gevoel van 'er te toe doen' en dat ze hun ervaringen met een onafhankelijk persoon kunnen delen.

Vraag 1: Totaalcijfer telefonische begeleiding bar-dichtbij	7,7
Vraag 2: Inhoud informatie servicecentrum bar-dichtbij	7,7
Vraag 3: Keuzevrijheid wordt als prettig ervaren	95,5% Ja
Vraag 4: Bezoek aan digitaal platform bar-dichtbij	11,1% Ja
Vraag 5: Algemene tevredenheid bar-dichtbij	7,7

Zorgverleners

De cliënt geeft aan erg blij te zijn met de keuzevrijheid tussen de zorgverleners. De snelheid waarmee de hulpvraag vervuld is, vanuit de zorgverlener, is goed, en - in 95% van de gevallen – heeft de zorgverlener zich aan de gemaakte afspraken gehouden. In 7 situaties geeft de cliënt aan niet zeker te zijn of het aantal uren dat men toegewezen heeft gekregen door de zorgverlener, voldoende zijn. Hiervan zijn 6 beschikkingen gebaseerd op Zorg in Natura en vervuld door Aafje Hulphuis, 1 op Dienstverlening aan huis en vervuld door Alphatrots.

Vraag 6: Tevredenheid over aantal te kiezen zorgverleners	100% Ja
Vraag 7: Snelheid waarmee zorgverlener contact heeft opgenomen	7,5
Vraag 8: Zijn de werkzaamheden gestart binnen afgesproken termijn	97,8% Ja
Vraag 9: Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener	7,6
Vraag 10: Tevredenheid over klantgerichtheid zorgaanbieder	7,7

Cijfer per zorgverlener:



Betreft: stand van zaken huishoudelijke hulp 2014 e.v.

Pagina 9 van 10

Aafje Hulpthuis	8,1
Agathos Thuiszorg	8,0
Alphatrots	8,0
Internos Thuiszorg	nvt
Ridderzorg	8,0
RST Zorgverleners	nvt
Thuiszorg INIS	7,0
TSN Thuiszorg	8,0
Tzorg	

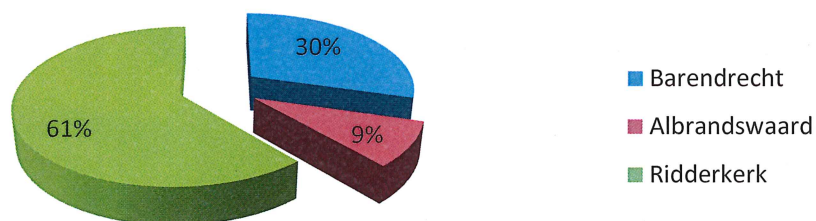
Algemene conclusie

Vanuit de klant komt duidelijk naar voren dat zij het prettig vinden een keuze te hebben; dus een bepaalde vrijheid en eigen zeggenschap hoe hun zorg vervuld wordt. Ook de onafhankelijke benadering vanuit bar-dichtbij wordt als een meerwaarde gezien; de cliënt heeft het gevoel hierdoor haar pure mening te kunnen geven zonder iemand direct 'aan te vallen'.

Opvallend is dat cliënten denken dat bar-dichtbij de zorgaanbieder is. Als duidelijk is dat dit een onafhankelijke aanspreekpunt is maar niet de zorgaanbieder, wordt pas de echte rol van bar-dichtbij duidelijk.

Bijlage 1: Resultaten tevredenheidsonderzoeken per gemeente

Verhouding afgenomen onderzoeken



Betreft: stand van zaken huishoudelijke hulp 2014 e.v.

Gemeente Barendrecht:

Vraag 1: Totaalcijfer telefonische begeleiding bar-dichtbij	7,6
Vraag 2: Inhoud informatie servicecentrum bar-dichtbij	7,6
Vraag 3: Keuzevrijheid wordt als prettig ervaren	100% Ja
Vraag 4: Bezoek aan digitaal platform bar-dichtbij	0,8% Ja
Vraag 5: Algemene tevredenheid bar -ichtbij	7,7
Vraag 6: Tevredenheid over aantal te kiezen zorgverleners	100% Ja
Vraag 7: Snelheid waarmee zorgverlener contact heeft opgenomen	7,3
Vraag 8: Zijn de werkzaamheden gestart binnen afgesproken termijn	92,3% Ja
Vraag 9: Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener	8,1
Vraag 10: Tevredenheid over klantgerichtheid zorgaanbieder	7,9

Gemeente Albrandswaard:

Vraag 1: Totaalcijfer telefonische begeleiding bar-dichtbij	8,0
Vraag 2: Inhoud informatie servicecentrum bar-dichtbij	8,0
Vraag 3: Keuzevrijheid wordt als prettig ervaren	100% Ja
Vraag 4: Bezoek aan digitaal platform bar-dichtbij	0,0% Ja
Vraag 5: Algemene tevredenheid bar-dichtbij	7,7
Vraag 6: Tevredenheid over aantal te kiezen zorgverleners	100% Ja
Vraag 7: Snelheid waarmee zorgverlener contact heeft opgenomen	7,0
Vraag 8: Zijn de werkzaamheden gestart binnen afgesproken termijn	100% Ja
Vraag 9: Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener	7,0
Vraag 10: Tevredenheid over klantgerichtheid zorgaanbieder	7,0

Gemeente Ridderkerk:

Vraag 1: Totaalcijfer telefonische begeleiding bar-dichtbij	7,8
Vraag 2: Inhoud informatie servicecentrum bar-dichtbij	7,8
Vraag 3: Keuzevrijheid wordt als prettig ervaren	92,6% Ja
Vraag 4: Bezoek aan digitaal platform bar-dichtbij	14,8% Ja
Vraag 5: Algemene tevredenheid bar-dichtbij	7,8
Vraag 6: Tevredenheid over aantal te kiezen zorgverleners	100% Ja
Vraag 7: Snelheid waarmee zorgverlener contact heeft opgenomen	7,7
Vraag 8: Zijn de werkzaamheden gestart binnen afgesproken termijn	100% Ja
Vraag 9: Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener	7,7
Vraag 10: Tevredenheid over klantgerichtheid zorgaanbieder	7,7