RIDDERKERK

Aan de leden van de raad

Uw brief van:		Ons kenmerk:	155085
Uw kenmerk:		Contact:	V. Duijn
Bijlage(n):		Doorkiesnummer:	
		E-mailadres:	M.v.Duijn@ridderkerk.nl
		Datum:	09 APR. 2015

Betreft: Raadsinformatiebrief evaluatie huishoudelijke hulp 2014

Geachte leden van de raad,

Inleiding

U is toegezegd (ID 276) dat wij het herindicatieproces huishoudelijke hulp, dat in 2014 heeft plaatsgevonden, zouden evalueren en u over de uitkomsten in het eerste kwartaal van dit jaar zouden informeren. Met deze raadsinformatiebrief vullen wij deze toezegging in.

Februari jl. heeft u een raadsinformatiebrief ontvangen over de behandeling en afhandeling bezwaren huishoudelijke hulp 2014. Bij de behandeling van het raadsvoorstel 61123: Huishoudelijke hulp 2015 e.v. is dit u toegezegd. De inhoud van deze raadsinformatiebrief vormt een onderdeel van de evaluatie. Binnenkort zullen wij u op de hoogte brengen van de stand van zaken op dat moment. Wij beschouwen de raadstoezegging (ID 276) op dat moment als afgedaan.

Aanleiding

Vanaf 2014 staat bij de huishoudelijke hulp het resultaat in ons beleid centraal. Dit beleid is tot stand gekomen in navolging van richtlijnen van de Vereniging Nederlandse gemeenten (VNG). Hiermee wordt afgestapt van het denken in voorzieningen, zoals onder de Wmo en de AWBZ gebruikelijk was. Voorop staat nu het resultaat dat bereikt moet worden, ter ondersteuning van de problemen die iemand ondervindt bij het voeren van een huishouden. Doel van de ondersteuning is dat het een passende bijdrage levert aan een situatie waarin de inwoner in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid en participatie.

Resultaten

Gevolg nieuwe werkwijze huishoudelijke hulp

In navolging van de VNG richtlijnen is strikter gedefinieerd wat er wel en niet onder de ondersteuning in het huishouden valt. Zo valt het wassen van de ramen aan de buitenkant niet meer onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Verder wordt er gekeken naar de eigen mogelijkheden van de

klant en de directe omgeving. Tenslotte wordt de woon- en leefsituatie meegenomen in de beoordeling. Bij (her)beoordeling bleek vaak dat er meer ondersteuning werd geboden dan volgens de nieuwe beleidsrichtlijnen strikt noodzakelijk is.

Het is belangrijk dat de geboden ondersteuning na (her)beoordeling goed wordt onderbouwd en gemotiveerd. Wat wordt minder gedaan dan wel anders ingezet en waarom? Het is daarbij van belang dat inzichtelijk wordt gemaakt wat hoe vaak gedaan wordt. Dit dient aan te sluiten op de mogelijkheden en beperkingen van de klant als ook op de taken en activiteiten die vallen onder de resultaatgebieden.

Bezwaren en de argumenten van klanten
Na herindicatie bleken HH aanbieders hun inzet te verlagen, anders te organiseren of te clusteren. Zij gaven aan dat het resultaat daarmee behaald kon en kan worden. Uit de bezwaren blijkt dat veel mensen gesteld zijn op hun huishoudelijke hulp. Een huishoudelijke hulp is feitelijk meer dan iemand die alleen komt schoonmaken. Het betekent ook tijd voor gezelligheid, een praatje, een kopje koffie, een boodschapje, een wandelingetje. En daar is de huishoudelijke hulp niet voor bedoeld. Karaat is naar aanleiding van dit signaal gevraagd naar al onze geherindiceerde klanten een brief te sturen en een aanbod te doen om dit stukje gezelligheid en contact te compenseren. Van de 1391 klanten hebben daar 26 mensen gebruik van gemaakt.

Monitoring van het resultaat
De aanbieder heeft per klant een ondersteuningsplan gemaakt van de taken die gedaan moeten worden om het resultaat (bijvoorbeeld schoon huis) te bereiken. Het is een verantwoordelijkheid van de gemeente om te monitoren of dit resultaat bereikt wordt.

Dit doen wij op twee manieren:
1. Het doorlopend meten van de klanttevredenheid;
2. Het meten of het huis schoon is door kwaliteitsmetingen bij de klant thuis.

Deze metingen worden uitgevoerd door het onafhankelijke platform BAR-dichtbij. In bijlage 1 treft u de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken HH 2014 aan. De kwaliteitsmetingen bij de klant thuis vinden op dit moment nog volop plaats. Wij kunnen u hierover op dit moment geen resultaten aanbieden.

Conclusie van de evaluatie
Het proces van herindicatie Huishoudelijke hulp heeft in 2014 conform planning plaatsgevonden. 1391 Ridderkerkers hebben een herindicatie gekregen, waarvan 4,5% bezwaar heeft gemaakt. Binnenkort informeren wij u over de nieuwe beschikkingen die aan de bezwaarmakers zijn toegezonden. Wij hopen dat in ieder geval een deel van de bezwaren hierdoor kan worden ingetrokken. De klanttevredenheid is, ondanks de herindicatie, op een goed niveau gebleven. Het gemiddelde rapportcijfer is een 8.

RIDDERKERK

Vervolg

Wij blijven de huishoudelijke hulp kritisch monitoren op kwaliteit en jurisprudentie, passend binnen de financiële kaders.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,

de secretaris, de burgemeester,

dhr. H.W.J. Klaucke mw. A. Attema