

Raadsinformatiebrief

Nr. :
Reg.nr. : 3865270
B&W verg. : 1 juli 2014

Onderwerp: Monitor hulp bij het huishouden 2014

1) Status

In het licht van de actieve informatieplicht informeren wij U over de stand van zaken met betrekking tot de beleidsuitvoering.

2) Samenvatting

Met deze brief informeren wij u over de monitor hulp bij het huishouden 2014. Deze monitor (nulmeting) geeft, conform uw opdracht bij motie van 7 oktober 2013, inzicht in:

- a. de mate waarin klanten tevreden zijn over de nieuwe werkwijze hulp bij het huishouden
- b. inzicht in het effect van de nieuwe werkwijze op de rol en inzet van mantelzorgers

Achtergrond

De gemeente 's-Hertogenbosch brengt samen met drie gecontracteerde zorgaanbieders een nieuwe werkwijze hulp bij het huishouden in praktijk voor de periode 2014-2016. Er is afgestapt van het "uurtje-factuur-systeem". Overeengekomen is dat de aanbieders nu een vaste gemiddelde vergoeding per klant ontvangen voor het resultaat: een schoon en leefbaar huis. Deze vergoeding wordt in geleidelijke stappen vanaf 2014 afgebouwd (zie raadsbesluit "vaststelling basistarieven hulp bij het huishouden" van 7 oktober 2013). De zorgaanbieders organiseren in nauw overleg met klanten passende ondersteuning. Uitgangspunt is wat klanten zelf kunnen. Al dan niet met hulp van hun omgeving, familie of mantelzorger. Professionele hulp bij het huishouden op maat wordt in afstemming daarop door de zorgaanbieders ingezet.

De verwachting is dat de nieuwe werkwijze beter, efficiënter en goedkoper is, en daarmee een oplossing biedt voor de forse rijksbezuiniging hulp bij het huishouden (korting 40% vanaf 2015), zodat burgers die dat nodig hebben in de toekomst ondersteund kunnen blijven.

Hoe werkt de nieuwe werkwijze de eerste maanden van 2014 in de praktijk echter uit? Een verslag:

Uitkomsten onderzoek

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste klanten tevreden zijn (rapportcijfer 7,5) over de nieuwe werkwijze en het eindresultaat, een schoon en leefbaar huis. Ook de meeste mantelzorgers van deze klanten geven het resultaat een ruime voldoende.

Klanten hebben er veelal begrip voor dat er wordt gekeken naar wat de klant zelf nog kan doen en wat zijn omgeving kan betekenen. Zij worden goed voorbereid op passende ondersteuning met veelal vermindering van ureninzet van professionele hulp.

Toch zijn er ook kwetsbare gevallen, vooral bij herindicaties onder bestaande klanten. Hun gezondheidssituatie is vaak verslechterd, terwijl dan toch ook een vermindering van professionele inzet aan de orde kan zijn. Kwetsbaar zijn bijvoorbeeld echtparen waarbij de een de mantelzorger is van de ander.

Veel klanten krijgen ondersteuning van een mantelzorger. De belasting bij de mantelzorgers neemt toe. Mantelzorgers geven aan behoefte te hebben aan respijtzorg (de mogelijkheid om de zorg even

uit handen te geven), praktische hulp bij de verzorging/regelwerk en emotionele steun of lotgenotencontact.

Aanbevelingen uit het onderzoek

De volgende aanbevelingen komen uit het onderzoek:

- Zorg voor een (verdere) zorgvuldige en geleidelijke afbouw van het gemiddelde tarief per klant per week. Met bijzondere aandacht voor bestaande klanten met doorlopende indicaties en echtparen waarbij de een de mantelzorger is van de ander.
- Probeer door middel van huisbezoeken te achterhalen waarom sommige klanten ontevreden zijn over het eindresultaat. In hoeverre voldoet het resultaat niet aan de norm die de gemeente stelt?
- Verduidelijk de klachtenprocedure. Het is voor klanten niet duidelijk wat zij kunnen doen als zij vinden dat de leverancier onvoldoende helpt om een schoon en leefbaar huis te krijgen.
- Mantelzorgers hebben behoefte aan respijtzorg, praktische hulp bij verzorging/regelwerk die klein en nabij en makkelijk toegankelijk is, emotionele steun of lotgenotencontact. Verdiepingsgesprekken met mantelzorgers zijn nodig om de ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers uit te werken
- Zorg voor nauwlettende periodieke monitoring. Hierop kan bijstelling van beleid plaatsvinden. De situatie is niet stabiel en verandert. Zo zal er naar verwachting een groter beroep komen op hulp bij het huishouden omdat burgers met een beperking langer zelfstandig thuis blijven wonen.

Hoe nu verder?

Het college neemt de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport over.

Een tariefopslag voor 2015 wordt in oktober bij vaststelling van de nieuwe verordening Wmo aan de gemeenteraad voorgedragen. Hiermee zorgen we voor inbedding van een overgangsreling voor bestaande klanten met doorlopende indicaties. Dit zorgt voor een langzame verdere afbouw van het tarief in de tijd en belangrijke rust bij klanten. Dekking van de extra kosten, ad € 650.000, kan naar verwachting plaatsvinden binnen de lopende gemeentelijke begroting 2015 mede gezien het feit dat het ministerie inmiddels via de mei-circulaire extra geld voor overgangsregelingen in 2015 beschikbaar heeft gesteld.

3) Wij bieden u dit stuk ter informatie aan.

Steller : van Gaal / Schepers

Tel. : (073) 615 53 25 / (073) 615 55 19

E-mail : r.vangaal@s-hertogenbosch.nl / m.schepers@s-hertogenbosch.nl

1) Aanleiding

Sinds 2014 is er in 's-Hertogenbosch sprake van een nieuwe werkwijze voor het verstrekken van de Wmo-voorziening hulp bij het huishouden. De gemeente 's-Hertogenbosch brengt samen met drie gecontracteerde zorgaanbieders IVT, Pantein-Vivent en Tzorg, de nieuwe manier van werken in praktijk voor de periode 2014 t/m 2016. Er is afgestapt van het "uurtje-factuur-tje-systeem". Aanbieders ontvangen nu een vaste gemiddelde vergoeding per klant voor het resultaat: een schoon en leefbaar huis. De zorgaanbieders organiseren in nauw overleg met klanten passende ondersteuning. Uitgangspunt is wat klanten zelf kunnen. Al dan niet met hulp van hun omgeving, familie of mantelzorger. Professionele hulp bij het huishouden op maat wordt in afstemming daarop door de zorgaanbieders ingezet.

De verwachting is dat de nieuwe werkwijze beter, efficiënter en goedkoper is, en daarmee een oplossing biedt voor de forse rijksbezuiniging hulp bij het huishouden (korting 40% vanaf 2015), zodat burgers die dat nodig hebben in de toekomst ondersteund kunnen blijven.

De vergoeding voor de zorgaanbieders wordt vanaf 2014 in geleidelijke stappen door de gemeente afgebouwd. (Zie raadsbesluit "vaststelling basistarieven hulp bij het huishouden" van 7 oktober 2013).

Het is belangrijk om de nieuwe werkwijze in de praktijk te monitoren. In antwoord op een motie van PvdA en Rosmalens Belang van 7 oktober 2013 over monitoren hulp bij het huishouden, is afgesproken dat het gaat om een monitor (nul- en vervolgmeting) waarin:

- a. inzicht wordt gegeven in de mate waarin klanten tevreden zijn over de nieuwe werkwijze en het resultaat dat wordt behaald;
- b. inzicht wordt gegeven in het effect van de nieuwe werkwijze op de rol en inzet van mantelzorgers.

Aandacht voor mantelzorgers en vrijwilligers is belangrijk, omdat er door de nieuwe werkwijze hulp bij het huishouden naar verwachting meer inzet wordt gevraagd van mantelzorgers en vrijwilligers. De zorgaanbieders zullen in hun eigen (financieel) belang een inspanning moeten gaan leveren om ook vrijwilligers in te zetten. In dit onderzoek zijn geen vrijwilligers bevraagd. De gemeente verwacht dat in eerste instantie vooral mantelzorgers hulp en ondersteuning leveren die aanvullend is op de hulp bij het huishouden. Daarom is in dit onderzoek de focus gelegd op de mantelzorgers. In vervolgonderzoek wil de gemeente in gesprek gaan met de thuishulpen van de zorgleveranciers over de inzet van vrijwilligers.

In deze nulmeting zijn in totaal 135 klanten en 39 mantelzorgers bevraagd.

2) Inhoud

De belangrijkste resultaten van het onderzoek zijn:

Klanten over het algemeen tevreden over het proces van verstrekken en over de huisbezoeken

Klanten geven gemiddeld een 7,5 voor de huidige manier van verstrekken van hulp bij het huishouden. Gemiddeld geven de klanten een 7,7 voor het huisbezoek van de Wmo-consulent en een 7,8 voor de intaker van de zorgleverancier. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met 2013. Vergeleken met 2013 zijn minder klanten tevreden met het gespreksverslag dat de Wmo-consulent opstelt na afloop van het gesprek. Drie kwart (74%) van de klanten vindt het verslag een goede weergave van het gesprek. In 2013 was dit 87%.

Het overgrote deel van de klanten is tevreden met het eindresultaat

Een overgrote meerderheid van de onderzochte klanten is tevreden met het eindresultaat en heeft een schoon en leefbaar huis; één op de zeven klanten geeft aan niet tevreden te zijn. Als reden wordt vooral genoemd dat de hulp tijd te kort komt omdat er te weinig uren zijn geïndiceerd.

In gesprekken is nadrukkelijk aandacht voor wat de klant en zijn sociaal netwerk kunnen doen

Drie kwart van de klanten heeft er begrip voor dat gekeken wordt naar wat de klant zelf nog kan doen. Ruim de helft van deze groep zegt hiertoe niet in staat te zijn. Klanten vullen over het algemeen vaak zelf de wasmachine of hangen zelf de was op; ook maaltijden worden grotendeels zelf verzorgd.

Ander normbesef

In de nieuwe aanpak gaat het ook om een ander normbesef. Het huis is schoon, maar er wordt bijvoorbeeld niet meer elke week gestoft. De frequentie van bepaalde activiteiten is omlaag gegaan. Klanten tonen hier over het algemeen begrip voor. Zij worden goed voorbereid op vermindering van uren. Toch zijn er ook kwetsbare gevallen, vooral onder klanten met een herindicatie. Kwetsbaar zijn bijvoorbeeld echtparen waarbij de een de mantelzorger is van de ander. Deze mensen zijn vaak overbelast. Je kunt bij hen niet in één keer de uren die zij gewend zijn te krijgen terugbrengen.

Veel klanten krijgen ondersteuning van een mantelzorger

Terwijl de professionele hulp zich vooral richt op het schoon en leefbaar houden van het huis, doen mantelzorgers vaak boodschappen, doen ze de was en strijken. Ook worden diverse ondersteunende taken uitgevoerd zoals de administratie, meegaan naar een arts of klusjes in en rondom het huis.

De helft van de onderzochte mantelzorgers verricht maximaal 4 uur per week mantelzorg. Alle mantelzorgers geven aan de mantelzorg de komende tijd waarschijnlijk te blijven geven.

Belasting mantelzorgers is toegenomen

De belasting die mantelzorgers ervaren is het afgelopen jaar bij het merendeel van de onderzochte mantelzorgers toegenomen. Dit ligt met name aan een verslechtering van de gezondheidstoestand van degene aan wie zorg verleend wordt. De extra behoefte aan ondersteuning vanwege verslechtering van de gezondheidssituatie zou in het verleden wellicht zijn opgevangen door extra professionele hulp. Nu komt dat meer bij de mantelzorgers.

Mantelzorgers hebben behoefte aan respijtzorg

Ruim de helft van de onderzochte mantelzorgers heeft iemand die, indien nodig, de zorg tijdelijk kan overnemen. Dat zijn veelal broers of zussen van de mantelzorger. Ruim één op de drie heeft geen achterwacht. Aan mantelzorgers is gevraagd aan welke (aanvullende) ondersteuning zij behoefte hebben. Het meest genoemd worden respijtzorg (de mogelijkheid om de zorg even uit handen te geven), praktische hulp bij de verzorging/regelwerk en emotionele steun of lotgenotencontact.

Klachtenprocedure niet helder

Voorheen won de gemeente bij bezwaar van de klant medisch advies in over het aantal uren hulp dat de klant op basis van een protocol kon krijgen. De gemeente nam daarover op basis van dat advies een besluit over het aantal uren hulp dat de klant kon krijgen. In het huidige systeem bepaalt de zorgaanbieder samen met de klant wat hij zelf kan doen (al dan niet met behulp van zijn sociale netwerk) en hoeveel uur ondersteuning de klant krijgt om een schoon en leefbaar huis te krijgen. Wanneer een klant het niet eens is met de inzet vanuit de aanbieder, vinden opnieuw gesprekken plaats tussen zorgaanbieder en klant. Is de klant het dan nog steeds niet eens met de inzet, dan bemiddelt de gemeente. De klant die het dan nog steeds vindt dat de zorgaanbieder zijn verplichting niet nakomt, weet onvoldoende wat hij dan kan doen.

Langzaam afbouwen is belangrijk

Een intaker van een zorgleverancier merkt op dat zij intussen gewend is geraakt aan de nieuwe aanpak. Voor klanten is het echter nieuw. Voor hen is zo'n gesprek daarover de eerste keer. Je moet hen dus goed meenemen in het proces. Dat betekent onder meer dat uren langzaam moeten worden afgebouwd en niet in één keer. Dit geldt in het bijzonder voor kwetsbare klanten met doorlopende indicaties.

Een neveneffect van de nieuwe aanpak is een lastenverzwaring voor de huishoudelijke hulp. Doordat het aantal uren per klant wordt teruggebracht en lichte activiteiten zelf of door het eigen netwerk worden uitgevoerd, blijven voor de huishoudelijke hulp alleen zware activiteiten over.

Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- Zorg voor een (verdere) zorgvuldige en geleidelijke afbouw van het gemiddelde tarief per klant per week. Schenk daarbij bijzondere aandacht aan bestaande klanten met een doorlopende indicatie. En ook aan echtparen waarbij de een de mantelzorger is van de ander. Deze mensen zijn vaak overbelast.
- Probeer door middel van een aantal huisbezoeken te achterhalen waarom sommige klanten ontevreden zijn over het eindresultaat: een schoon en leefbaar huis. In hoeverre voldoet het resultaat niet aan de norm die de gemeente stelt?
- Verduidelijk de klachtenprocedure. Het is voor klanten niet duidelijk wat zij kunnen doen als zij vinden dat de zorgaanbieder onvoldoende helpt om een schoon en leefbaar huis te krijgen.
- Mantelzorgers hebben vooral behoefte aan respijtzorg (de mogelijkheid om de zorg even uit handen te geven), praktische hulp bij de verzorging/regelwerk en emotionele steun of lotgenotencontact. Verdiepingsgesprekken zijn nodig om te achterhalen hoe de ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers het beste kan worden ingevuld.
- Blijf de resultaten van de nieuwe werkwijze nauwlettend monitoren. Hierop kan bijstelling van beleid plaatsvinden. De situatie is niet stabiel en verandert. Er zal naar verwachting een groter beroep komen op hulp bij het huishouden omdat burgers met een beperking langer zelfstandig thuis blijven wonen. Tegelijk wordt het werk voor huishoudelijke hulpen zwaarder doordat het aantal uren per klant wordt teruggebracht en het sociaal netwerk lichte werkzaamheden verricht. Ook komen er nieuwe klanten bij, vanwege de samenvoeging met Nuland en Vinkel. Monitoring is belangrijk om de effecten inzichtelijk te maken en waar nodig tijdig bij te sturen.

Hoe gaat het verder?

Het college neemt de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport over.

- Een tariefopslag voor 2015 wordt in oktober bij vaststelling van de nieuwe verordening Wmo aan de gemeenteraad voorgedragen. Hiermee zorgen we voor inbedding van een overgangsreling voor bestaande klanten met doorlopende indicaties. Dit zorgt voor een langzame verdere afbouw van het tarief in de tijd en belangrijke rust bij klanten. Dekking van de extra kosten, ad € 650.000, kan naar verwachting plaatsvinden binnen de lopende gemeentelijke begroting 2015 mede gezien het feit dat het ministerie inmiddels via de mei-circulaire extra geld voor overgangsregelingen in 2015 beschikbaar heeft gesteld.
- De gemeente gaat middels aanvullende huisbezoeken nader onderzoek doen waarom sommige klanten ontevreden zijn over het eindresultaat.
- In afstemming met de Wmo-adviesraad en de zorgaanbieders zorgt de gemeente voor verduidelijking van de mogelijkheden van de klant in het kader van klachten en bezwaren

- Aan zorgaanbieders wordt opdracht gegeven respijtzorg nauwlettender in te bedden voor mantelzorgers. Verder zorgen we voor verdiepingsgesprekken met mantelzorgers om verdere ondersteuning concreet vorm te geven.
- Eind 2014 zal er een vervolgmeting plaatsvinden. Monitoring van de nieuwe werkwijze hulp bij het huishouden vindt eveneens plaats in 2015 en 2016 en vormen belangrijke input voor bijstellingen.

Burgemeester en wethouders van 's-Hertogenbosch,
De secretaris, De burgemeester,

mr. drs. I.A.M. Woestenberg

mr. dr. A.G.J.M. Rombouts

Bijlagen:

Onderzoek hulp bij het huishouden, juni 2014

Ter inzage: