

Rekenkamercommissie Beverwijk

Hulp bij het Huishouden

Inzicht in de getallen en in de tevredenheid van de cliënten

Inhoud

1. Inleiding en onderzoeksvragen.....	2
2. Achtergrondinformatie bij het onderzoek	3
3. Beantwoording van de onderzoeksvragen.....	7
1 Hoeveel hulpvragen voor huishoudelijke hulp heeft de gemeente in 2016 en de eerste helft van 2017 gehad?.....	7
2 Hoeveel budget heeft de gemeente beschikbaar voor huishoudelijke hulp en hoeveel budget is uitgegeven?.....	8
3 Zijn de cliënten tevreden?	9
4 Wanneer is voor het laatst klanttevredenheid gemeten?	9
5 Wat is gerapporteerd over de kwaliteit van de verleende zorg door de zorgaanbieders?.....	9
4. Hoe doet Beverwijk het ten opzicht van andere gemeenten.....	13
4.1 Waar staat je gemeente.....	13
4.2 Wat vindt de WMO-adviesraad?	14
5. Wat kan er nog verbeteren?.....	16

Februari 2018

Rekenkamercommissie Beverwijk:

Hans Gerrits Jans, plv voorzitter

Piet de Lange

Pieter van Popta

Rahman Kat

Linda Maasdijk, onderzoeker

1. Inleiding en onderzoeksvragen

Eind 2016 heeft de rekenkamercommissie aan inwoners gevraagd welk onderwerp ze graag onderzocht wilde zien. Het onderwerp “Huishoudelijke hulp” is het geworden. Het onderzoek is in 2017 uitgevoerd.

Het onderzoek heeft tot doel om de gemeenteraad inzicht te bieden in het aantal mensen dat via de Wet maatschappelijke ondersteuning gebruik maakt van hulp bij het huishouden en de tevredenheid van de gebruikers. De rkc heeft er voor gekozen om bij dit onderzoek inzicht te bieden aan de gemeenteraad.

De volgende onderzoeksvragen zijn geformuleerd.

- 1 Hoeveel hulpvragen voor huishoudelijke hulp heeft de gemeente in 2016 en de eerste helft 2017 gehad?
 - Hoeveel indicatiestellingen huishoudelijke hulp zijn in 2016 en 2017 verstrekt?
 - Hoeveel aanvragen zijn niet gehonoreerd door de gemeente? Wat was de reden?
 - Hoeveel mensen zijn in beroep/bezwaar gegaan? Hoeveel bezwaren zijn gehonoreerd?

- 2 Hoeveel budget heeft de gemeente beschikbaar voor huishoudelijke hulp
Hoeveel budget is uitgegeven?

- 3 Zijn de cliënten tevreden?
 - Over het gesprek met de Wmo-adviseur?
 - Over de beschikking?
 - Over de uitvoering van de huishoudelijke hulp en de organisatie van wie ze hulp krijgen

- 4 Wanneer is voor het laatst klanttevredenheid gemeten?

- 5 Wat is gerapporteerd over de kwaliteit van de verleende zorg door de zorgaanbieders?

De rkc heeft in dit onderzoek de gegevens gebruikt die door de gemeentelijke organisatie, op verzoek van de rkc, zijn verzameld en aangeleverd.

2. Achtergrondinformatie bij het onderzoek

Gemeenten hebben sinds 2007 taken op het gebied van Maatschappelijke ondersteuning. De wet vraagt van gemeenten om de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen te ondersteunen, zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving. Het gaat om kunnen deelnemen aan het maatschappelijke verkeer (participatie) én het bieden van passende ondersteuning waarmee mensen in staat zijn tot het uitvoeren van de algemene dagelijkse levensverrichtingen. Daarnaast is de gemeente sinds 2015 ook verantwoordelijk voor nieuwe taken: begeleiding (gericht op bevordering, behoud of compensatie van de zelfredzaamheid) en kortdurend verblijf, welke taken vóór 2015 onder de AWBZ vielen.

Naast de verbreding van de taken op Wmo is de Wmo inhoudelijk veranderd. In de oude Wmo stond de compensatieplicht centraal. In de nieuwe Wmo is de term 'maatwerkvoorziening' geïntroduceerd. De verplichting om maatwerk te leveren is ruimer geformuleerd dan de compensatieplicht. De maatwerkvoorziening is aanvullend op wat iemand zelf kan bijdragen. Het vormt samen met de inzet van eigen kracht, gebruikelijke hulp of mantelzorg, een samenhangend ondersteuningsaanbod. Ook het gebruik van een algemene voorziening kan, afhankelijk van de omstandigheden van de cliënt, tot het vereiste maatwerk leiden. Het toewerken naar een samenhangend ondersteuningsaanbod is het uitgangspunt bij het werken volgens de 'kantelingsprincipes' binnen de Wmo.

Op de gemeentewebsite <https://www.beverwijk.nl/inwoners-ondernemers/wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo-en-eigen-verantwoordelijkheid-41628/> wordt uitgelegd hoe Hulp bij het huishouden kan worden aangevraagd.

Hulp bij het huishouden : Hbh 1 en Hbh2

Eén van de maatwerkvoorzieningen die de gemeente kan indiceren om inwoners te ondersteunen bij de zelfredzaamheid, is Hulp bij het huishouden. Er zijn twee vormen van Hbh die afhankelijk van de behoefte en noodzaak kunnen worden geïndiceerd: Hbh 1 en Hbh 2.

De ondersteuning in het kader van Hulp bij het Huishouden 1 kan bestaan uit één of meerdere van de volgende activiteiten:

- Lichte en zware schoonmaakwerkzaamheden;
- Verzorging kleding en linnengoed;
- Boodschappen doen voor dagelijks leven;
- Maaltijdverzorging;
- Signalering van en doorgeleiding van de vraag naar de behoefte aan meer of andere zorg of ondersteuning.

De ondersteuning in het kader van Hulp bij het Huishouden 2 kan bestaan uit één of meerdere activiteiten genoemd bij Hulp bij het Huishouden 1 en/of één of meerdere van de volgende activiteiten:

- Dagelijkse organisatie van het huishouden;
- Gebruikelijke zelfverzorging voor inwonende kinderen;
- Helpen met maaltijdbereiding;
- Sturing of stimulering bij het deels zelf (leren) uitvoeren van activiteiten gericht op het huishouden
- Tijdelijke opvang en/of verzorging (niet zijnde opvoeding) van kinderen/volwassen huisgenoten.

Beverwijk heeft al voor de invoering van de Wmo 2015 ingespeeld op de verbreding van de taken en het werken volgens de kantelingsprincipes. Het Wmo team is in een vroeg stadium opgeleid. In het zogenaamde keukentafelgesprek bekijken de Wmo-adviseurs samen met de inwoner in hoeverre hij met zijn netwerk in staat is te zorgen voor een gestructureerd huishouden, waar aanvullend oplossingen nodig zijn via een algemene voorziening of via een maatwerkvoorziening.

Een inwoner die een indicatie voor een maatwerkvoorziening Wmo heeft, mag de zorg in natura of in de vorm van een PGB afnemen. Alle inwoners worden door de adviseurs gewezen op deze mogelijkheid. Binnen de zorg in natura hebben de inwoners ook de vrijheid om zelf een aanbieder te selecteren binnen het gecontacteerde aanbod. De aanbieders hebben hun aanbod kort beschreven. Dit aanbod is door de gemeenten gebundeld in een folder. Deze informatiefolder helpt de inwoner bij het maken van een keuze voor aan aanbieder. Daarnaast kunnen inwoners ook gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook dit wordt in het gesprek aan de inwoner uitgelegd.

Op moment dat een inwoner voor zorg in natura kiest, zorgt de gemeente dat de betreffende zorgaanbieder geïnformeerd wordt over de indicatie en geeft de gemeente een opdracht tot uitvoering van de zorg. De communicatie tussen de gemeente en de zorgaanbieder verloopt via een beveiligde omgeving. De gecontracteerde zorgaanbieders zijn aangesloten bij zorgring, waardoor beveiligde communicatie mogelijk is.

Klachten

De adviseur die de inwoner heeft gesproken blijft het aanspreekpunt voor de inwoner. De inwoner kan met vragen of problemen altijd bij deze persoon terecht. Daarnaast kunnen inwoners ook een klacht indienen via de gemeentelijke klachtenprocedure. Het afgelopen jaar hebben wij geen officiële (geregistreerde) klachten gehad.

Wanneer cliënten zich met problemen over de ondersteuning melden wordt hierop altijd gereageerd en wordt zo nodig contact opgenomen met de zorgaanbieder. Op die manier worden klachten opgelost zonder dat het komt tot een formele procedure.

Meenemen van ondersteuning bij het gesprek

Inwoners die zich melden met een hulpvraag krijgen de folder 'Eigen kracht, samen sterk' toegestuurd of aangereikt. In de folder staat informatie over de Wmo en over het gesprek. Er wordt aangegeven dat men altijd een familielid of bekende kan meenemen naar het gesprek en ook dat men bij de voorbereiding van het gesprek eventueel (gratis) deskundige hulp kan inschakelen, via Socius of MEE. Desondanks is de bekendheid daarvan dus relatief beperkt. Mensen laten zich echter vaak ook terzijde staan door een familielid, verzorger of begeleider.

Aanbesteding hulp bij het huishouden

In 2016 is in IJmondiaal verband hulp bij het huishouden via een bestuurlijke aanbesteding geregeld. In deze vorm van aanbesteding is samen met de aanbieders afspraken gemaakt over onder andere de kwaliteit van de dienstverlening, innovatie (en het kader voor de innovatietoelage) en het tarief van het product. De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. Gemeenten hanteren hierbij de CAO VVT en de code verantwoord marktgedrag. De overeenkomsten voor 2017 zijn met één jaar verlengd en gelden ook voor 2018.

In 2016 leverden vier aanbieders in de IJmond hulp bij het huishouden. Dit waren: Zorgspecialist, Thuiszorg Inholland, TZorg en Viva!. Sinds 1 januari 2017 zijn er zes aanbieders. Naast de eerdergenoemde vier aanbieders zijn als aanbieder ook Flexicura en Zorgbalans erbij gekomen. Doordat het aanbod is verruimd hebben de inwoners die voor 1/1/2017 hulp bij het huishouden ontvingen geen 'last' gehad van de aanbesteding. De hulp die zij kregen werd gewoon voortgezet.

Tevredenheidsonderzoeken

Gemeenten zijn op grond van de wet sinds 2015 wettelijk verplicht om tevredenheid te meten onder cliënten van de Wmo. In verband met landelijke vergelijkbaarheid dienen jaarlijks 10 basis vragen te worden gesteld. Daarnaast staat het gemeenten vrij om meer, verdiepend of ander onderzoek te verrichten. De 10 vragen zijn echter verplicht.

De uitvoering van dit Cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt (mede om reden van efficiency) IJmondiaal uitgevoerd.

Op basis van de Dienstverleningsovereenkomst Hulp bij het huishouden (DVO) vragen de (IJmond-) gemeenten aan de aanbieders om jaarlijks klanttevredenheid te meten (artikel 15 lid 2b) en om verslag te doen van ontvangen klachten en afwikkeling daarvan (artikel 15 lid 2c).

Omschrijving kwaliteit in de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) Hulp bij het huishouden 2017

In 2016 heeft een nieuwe aanbesteding plaatsgevonden. In de DVO die is ingegaan per 1 januari 2017, is de gewenste kwaliteit omschreven.

Op verschillende plekken zijn in de DVO bepalingen opgenomen die de kwaliteit van de te leveren zorg bepalen.

- In artikel 10 staan bepalingen over de start van de werkzaamheden, (het voorkomen van) wachttijden en het opstellen van een ondersteuningsplan. In bijlage 3 staat nader omschreven aan welke eisen het ondersteuningsplan moet voldoen. Ook moet voor elke cliënt een map worden samengesteld met het ondersteuningsplan, wijze van afzeggen, klachtenregeling, telefoonnummer en emailadres van aanbieder, etc.
- Artikel 11 en bijlage 2 gaan in op de kwaliteitseisen die gelden voor het personeel dat wordt ingezet.
- Artikel 14 geeft aan dat aanbieders aan cliënten helder moeten aangeven waar en hoe zij met eventuele klachten terecht kunnen.
- Artikel 15 lid 2 bepaalt dat een aanbieder jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek doet over het nut en effect van de maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden en bepaalt dat de aanbieder rapporteert aan de gemeente over klachten inclusief de afwikkeling daarvan.
- Artikel 15 bepaalt ook dat de aanbieder een (IJmondiale) halfjaarrapportage levert aan de gemeenten.

Ook is in de DVO opgenomen hoe de zorgaanbieders moeten rapporteren over de verleende zorg.

Voor de halfjaarlijkse rapportage is een format ontwikkeld om kwantitatieve gegevens aan te leveren.

Halfjaarlijks vinden met alle aanbieders contractgesprekken plaats. Voor de contractgesprekken is een agenda met gesprekspunten ontwikkeld. De aangeleverde rapportages vormen een onderlegger voor het gesprek. De gesprekken worden gevoerd met een ambtenaar van de gemeente. Signalen over de uitvoering worden meegenomen in de contractgesprekken. Dit kunnen positieve en negatieve geluiden zijn. Bijvoorbeeld aan de tevredenheid over de snelheid en flexibiliteit van een aanbieder of klachten over een aanbieder.

Investeren in innovatie

De gemeente zet bij Hulp bij het Huishouden in op innovatie, omdat het wordt gezien als het voorportaal van eventueel zwaardere zorg. Zo is onder andere 'signalering' binnen Hbh een activiteit die de inwoner vroegtijdig helpt bij het vergroten van het sociaal netwerk, het voorkomen van eenzaamheid en het versterken van de zelfredzaamheid én het op tijd inzetten van hulp om escalaties te voorkomen. Waarbij rechtstreeks contact wordt gezocht met het 'voorveld' waaronder welzijn, mantelzorgcentra en vrijwilligersinitiatieven et cetera. Daarom is het belangrijk dat het product Hbh zich kan blijven ontwikkelen; snel kan worden ingezet daar waar nodig, op- en afschalen indien nodig. Om deze redenen kunnen de gecontracteerde aanbieders meedoen met innoveren binnen dit product. Er is hiervoor een innovatietoeslag beschikbaar gesteld van 1,5% van het uurtarief. Het doel van de gewenste innovatie is het bevorderen van de zelfredzaamheid van inwoners en het maken van verbinding en samenwerking met andere (welzijns- en wijk-) voorzieningen en/of andere stakeholders.

De gemeente toetst op vernieuwing. De aanbieder draagt, bijvoorbeeld via een pilot, bij aan het realiseren van de hoofddoelstelling. Realisatie hoeft niet een gehele gemeente te betreffen, maar kan betrekking hebben op een deel van de populatie.

De aanbieder voert de pilot uit, maar doorloopt het proces tot realisatie samen met de IJmondgemeenten. Regelmatig (3 of 4 maal per jaar) vind er een ontwikkeltafel plaats. De ontwikkeltafel is bedoeld om samen met de aanbieders in gesprek te gaan de ontwikkelingen op hbh en de kennis en ervaringen uit te wisselen.

3. Beantwoording van de onderzoeksvragen

1 Hoeveel hulpvragen voor huishoudelijke hulp heeft de gemeente in 2016 en de eerste helft van 2017 gehad?

- Hoeveel indicatiestellingen huishoudelijke hulp zijn in 2016 verstrekt?
- Hoeveel aanvragen zijn niet gehonoreerd door de gemeente? Wat was de reden?
- Hoeveel mensen zijn in beroep/bezwaar gegaan? Hoeveel bezwaren zijn gehonoreerd?

Het totaal aantal aanvragen, toekenningen en afwijzingen voor hulp bij het huishouden 2016 en de eerste helft 2017 is als volgt:

Aantal		2015	2016	2017 (1 ^e halfjaar)
Hulp bij het huishouden	Buiten behandeling laten		2	2
	Beëindiging aanvraag	4	4	
	Aanvraag toekennen	494	398	223
	Aanvraag ingetrokken	3		
	Aanvraag afwijzen	2	2	2
	Totaal	503	406	227

De aanvragen betreft nieuwe cliënten en om herindicaties (verlengingen of nieuwe besluiten voor bestaande cliënten, bijvoorbeeld omdat de zorg niet meer toereikend was).

In de categorieën Buiten behandeling laten, Beëindiging aanvraag, Aanvraag ingetrokken is sprake van meldingen die uiteindelijk om diverse redenen niet tot een aanvraag hebben geleid, bijvoorbeeld omdat de persoon in kwestie tijdens de aanvraag is komen te overlijden.

In 2015, 2016 en de eerste helft van 2017 zijn er 2 aanvragen afgewezen. In die gevallen was sprake van een huisgenoot die gebruikelijke zorg kon verlenen, waardoor er geen noodzaak was om Hbh te indiceren.

Door het jaar heen worden ook voorzieningen afgesloten. Omdat inwoners geen behoefte meer hebben aan ondersteuning, door verhuizing, opname in een zorginstelling of overlijden.

Om het beeld compleet te maken is het onderstaande overzicht opgenomen, dat inzicht geeft in het aantal cliënten op de betreffende peildatum Hulp bij het huishouden ontvingen.

Peildatum: 2017	1-1	1-2	1-3	1-4	1-5	1-6	1-7	1-8	1-9	1-10	1-11	1-12
Actieve voorziening	893	904	905	864	855	853	849	858	867	880		
Peildatum: 2016	1-1	1-2	1-3	1-4	1-5	1-6	1-7	1-8	1-9	1-10	1-11	1-12
Actieve voorziening	951	945	937	930	923	909	906	907	901	895	889	895
Peildatum: 2015	1-1	1-2	1-3	1-4	1-5	1-6	1-7	1-8	1-9	1-10	1-11	1-12

Actieve voorziening	1024	1021	1020	1002	988	972	970	963	964	965	954	957
Peildatum: 2014	1-1	1-2	1-3	1-4	1-5	1-6	1-7	1-8	1-9	1-10	1-11	1-12
Actieve voorziening	1070	1073	1059	1055	1051	1050	1054	1041	1041	1043	1024	1036

Vanaf 1 april 2017 is Huishoudelijke hulp voor mensen met een indicatie Wet langdurige zorg (Wlz) in de vorm van een Modulair Pakket Thuis (MPT) overgegaan van de Wmo naar de Wlz. Tot 1 april 2017 is de Huishoudelijke hulp vanuit de Wmo verstrekt. Vanaf deze datum is de indicatie vanuit de Wmo beëindigd en georganiseerd vanuit de Wlz. Voor Beverwijk had dit betrekking op 68 cliënten. De ondersteuning van deze mensen is overgedragen naar de Wlz.

Het aantal bezwaren die in het kader van de Wmo is ingediend is als volgt:

Bezwaren Wmo 2016:

	Geground	Ongeground.	Heroverwogen	Ingetrokken.	Niet-ontvankelijk.	Totaal
Hulp	0	0	4	0	0	4

Bezwaren Wmo 2017 (tot 1 oktober):

	Geground	Ongeground.	Heroverwogen	Ingetrokken.	Niet-ontvankelijk.	Totaal
Hulp	0	1	1	1	0	3

Een ingediend bezwaar wordt behandeld door de medewerker bezwaar en beroep van de vakafdeling. Dit kan leiden tot een advies om te komen tot heroverweging. De bezwarencommissie kan ook vragen om heroverweging. Dan wordt de Wmo adviseur bij de heroverweging betrokken. Waar mogelijk wordt in het traject ook gesproken met de bezwaarmaker. Dit leidt soms tot het intrekken van het bezwaar of tot een heroverweging van gemeentelijke zijde (Het bezwaar wordt dan alsnog ingetrokken).

Er zijn in deze periode geen beroepszaken geweest met betrekking tot besluiten inzake hulp bij het huishouden.

2 Hoeveel budget heeft de gemeente beschikbaar voor huishoudelijke hulp en hoeveel budget is uitgegeven?

In het onderstaande overzicht is zichtbaar welke budgetten de gemeente Beverwijk in 2016 en 2017 beschikbaar heeft in de begroting. Voor 2017 is een prognose opgenomen wat betreft verwachte uitgaven.

HBH	Budget	Realisatie
2016	2.699.813	2.231.754
2017	2.539.661	2.524.000*

*prognose (oktober2017)

De gemeente heeft bij de aanbesteding de CAO Verpleeg en Verzorgingshuizen en Thuiszorg en de code verantwoord marktgedrag gehanteerd. De verwachting is dat daarom de kosten in 2017 hoger uitvallen ten opzichte van 2016.

3 Zijn de cliënten tevreden?

- Over het gesprek met de Wmo-adviseur?
- Over de beschikking?
- Over de uitvoering van de huishoudelijke hulp en de organisatie van wie ze hulp krijgen

Het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek geeft een algemeen beeld (zie figuur 1 pagina 9). De tevredenheid over het gesprek met de WMO adviseur over onderwerp Hulp bij het huishouden is niet specifiek gemeten. Er zijn door cliënten met Hulp bij het huishouden geen klachten ingediend over de WMO adviseur. Er zijn in 2016 vier bezwaren tegen de beschikking ingediend en in 2017 drie.

De tevredenheid met de huishoudelijke hulp wordt gemeten via cliëntervaringsonderzoek en de monitors van de zorgaanbieders. Daarover gaat paragraaf 5.

De ambtelijke organisatie heeft 2 keer per jaar een gesprek met de zorgaanbieder. De agenda voor dit gesprek heeft een vast stramien. De tevredenheid van de cliënten is een van de gespreksonderwerpen.

4 Wanneer is voor het laatst klanttevredenheid gemeten?

In mei 2017 was het laatste onderzoek Cliëntervaringsonderzoek Wmo (over 2016).

De datum waarop de klanttevredenheidsmetingen van de aanbieders worden uitgevoerd varieert. In de Dienstverleningsbijeenkomst die zijn afgesloten met de zorgaanbieders wordt gevraagd om 1 x per jaar meten.

Met ingang van 2017 zijn halfjaarlijkse contractgesprekken gestart op basis van de door de aanbieders aan te leveren rapportages.

In 2016 zijn er contacten geweest met de aanbieders op uitvoeringsniveau, bijvoorbeeld overleg over de dienstverlening en inzet van zorg op klantniveau. In 2016 is veelvuldig contact geweest met de aanbieders in verband met het aanbestedingstraject dat toen liep.

5 Wat is gerapporteerd over de kwaliteit van de verleende zorg door de zorgaanbieders?

Het jaarlijkse Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Het cliëntervaringsonderzoek geeft inzicht de tevredenheid met het gesprek met de Wmo-adviseur en met de beschikking, en de uitvoering van de hulp.

De onderstaande factsheet komt uit het onderzoek en geeft aan hoe cliënten oordelen over het contact, de kwaliteit van de geleverde ondersteuning en het effect daarvan.

Clïentervaringsonderzoek Wmo over 2016

Gemeente Beverwijk

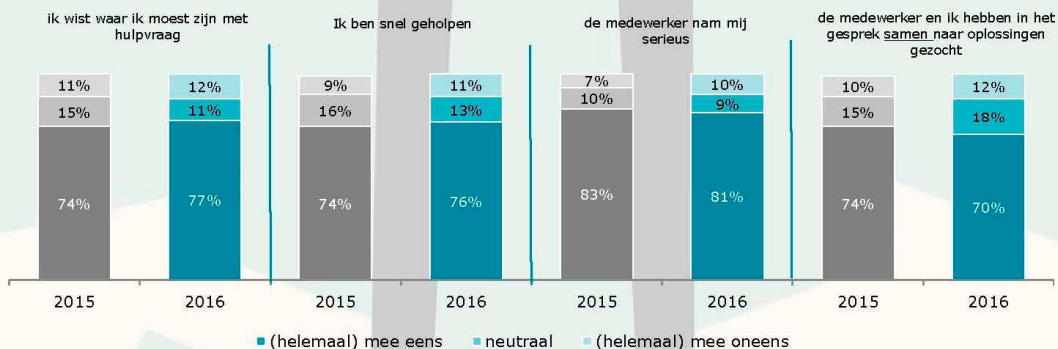
Uitgenodigd: 1000 cliënten

Gereageerd: 365 cliënten

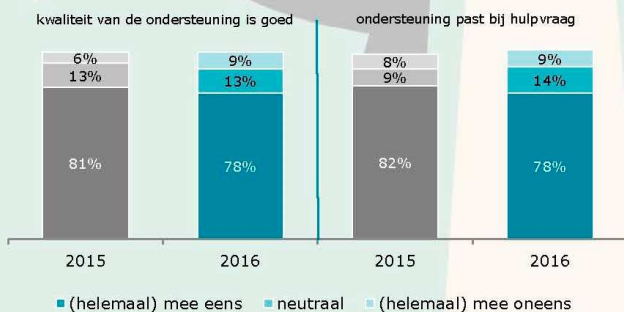
37% respons



CONTACT

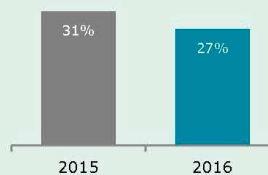


KWALITEIT

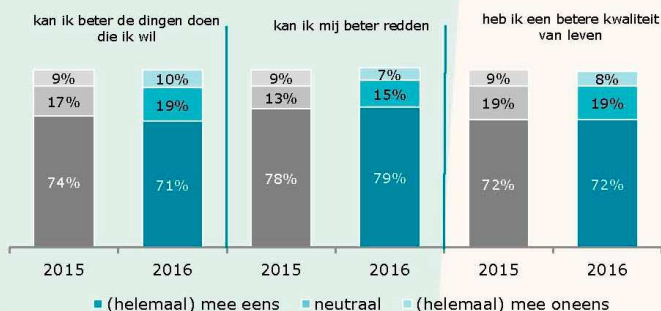


CLIËNTONDERSTEUNING

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (% ja)



EFFECTEN



ACHTERGROND

De gemeente Beverwijk heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over het jaar 2016. Voor dit onderzoek zijn 1000 cliënten met een maatwerk Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 365 cliënten de vragenlijst in; een respons van 37%. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Figuur 1

Het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek betreft alle cliënten die een maatwerkvoorziening hebben op grond van de Wmo. Hieruit kan niet 1-op-1 de tevredenheid van cliënten over de Hulp bij het huishouden worden afgeleid. Beverwijk heeft er (nog) niet voor gekozen om extra of verdiepend onderzoek te doen onder deze specifieke groep cliënten. Het blok Contact geeft inzicht in de tevredenheid met de Wmo adviseur, Het Blok effect geeft inzicht over de tevredenheid met de beschikking en het blok uitvoering geeft inzicht in de kwaliteit van de ondersteuning.

Op onderdelen is de waardering in 2016 enkele procenten afgenomen (waarbij de kwalificatie “neutraal” dan soms weer is toegenomen). De onderzoekers hebben aangegeven dat de verschuivingen dermate klein zijn dat gesproken kan worden van vrijwel gelijkblijvende tevredenheid. Er is geen sprake van significante afname. Het college zegt meerjarig goed naar de tevredenheid te kijken om alert te zijn op de nu gesignaleerde veranderingen. Met de Wmo-raad Beverwijk is frequent contact en overleg over Hulp bij het huishouden.

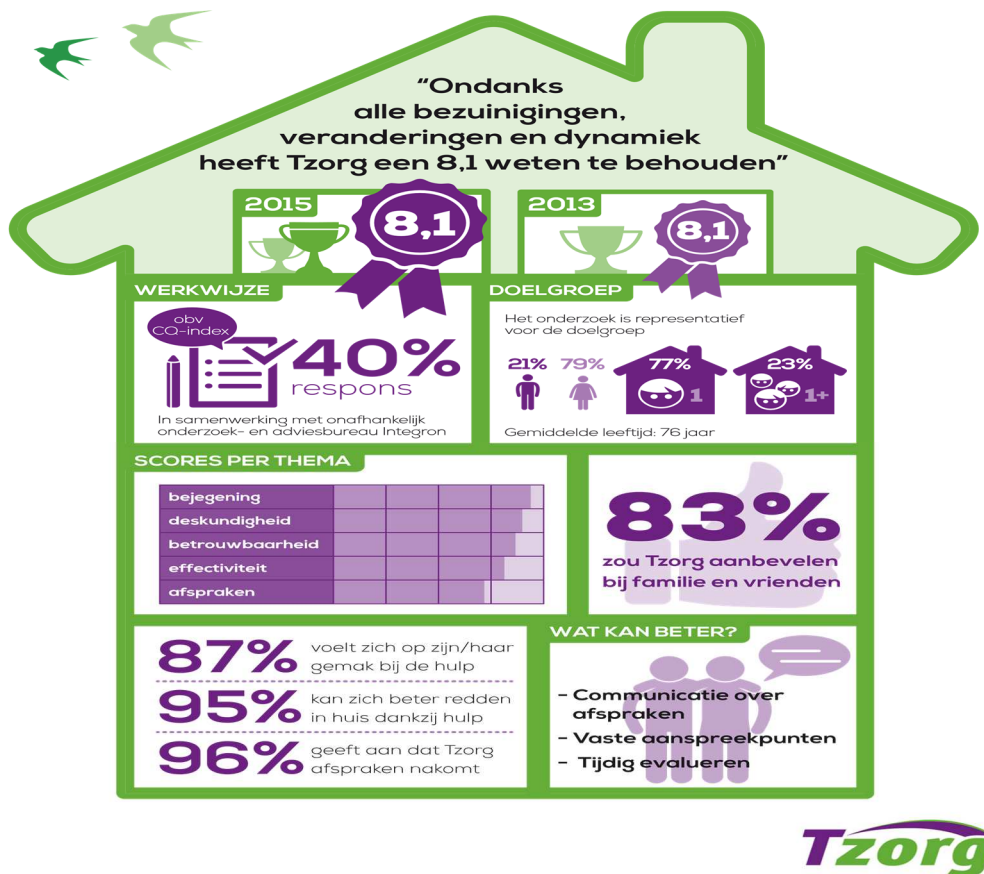
Een relatief klein deel van de ondervraagden geeft aan te weten dat men gebruik kan maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner (27%). Dit is een landelijk beeld. Het is dus de vraag of en in hoeverre inwoners zich onvoldoende ondersteund voelen bij het gesprek. Dit kan een onderwerp zijn om verder op in te zoomen.

In de communicatie met inwoners en in samenwerking met professionele partners wil de gemeente extra aandacht besteden aan de mogelijkheden en bekendheid van cliëntondersteuning.

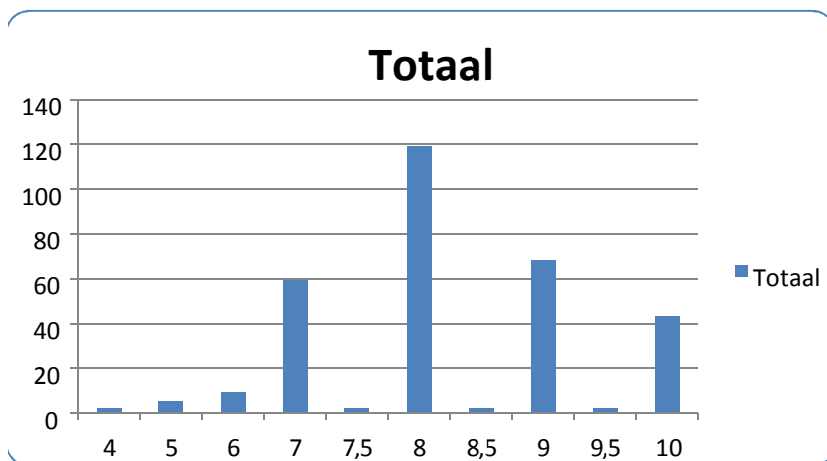
Rapportages

Alle aanbieders gaan bij het meten van de klanttevredenheid uit van het (landelijke) kwaliteitsdocument “Verantwoorde Hulp bij het Huishouden”. Dit document is ook uitgangspunt bij het toezicht dat de Inspectie voor de Gezondheid houdt. Een voorbeeld van een rapportage over de tevredenheid van één van de aanbieders (Thuiszorg Inholland) is als bijlage toegevoegd. Op het moment van het onderzoek had de rkc beschikking over drie tevredenheidsonderzoeken.

- Klantervaringen Hulp bij Huishouden, Tzorg, 2015
- Teverdenheidsonderzoek huishoudelijke zorg, de Zorgspecialist, gepubliceerd juni 2016
- Klanttevredenheidsonderzoek, Thuiszorg InHolland, onderzoek uitgevoerd januari 2017.



Figuur 2 T-zorgrapport uit 2015: rapportcijfer 8.1



Figuur 3 Rapportcijfers cliënten InHolland. Thuiszorg InHolland (2017) heeft een gemiddelde rapportcijfer van 8,2. (n= 318).

De Zorgspecialist (2016): het gemiddelde rapportcijfer is 8,6. In Beverwijk hebben 60 cliënten een vragenlijst ontvangen. Hiervan zijn er 31 geretourneerd (51,5%).

4. Hoe doet Beverwijk het ten opzicht van andere gemeenten

Om dit te onderzoeken is een korte benchmark gedaan. Daarvoor is de website www.waarstaatjegemeente.nl en het FNV onderzoek naar thuiszorg van september 2016 geraadpleegd. De rkc heeft de onderzoeksresultaten, na het ambtelijk wederhoor besproken met de Wmo-raad om hun mening en ideeën over de ontwikkelingen in de thuiszorg te horen.

4.1 Waar staat je gemeente

Met de website www.waarstaatjegemeente.nl¹ kunnen de prestaties van Beverwijk vergeleken worden met andere gemeenten.

Voor dit onderzoek is het aantal inwoners met HbH in Beverwijk vergeleken met gemeenten met 25.000-50.000 inwoners en met Noord-Holland. Andere vergelijkingen kunnen op de website gemaakt worden.

Inwoners met Hulp bij het huishouden Beverwijk vergeleken met andere Nederlandse gemeenten en met Noord Holland.

Jaar	Beverwijk	25.000 -50.000 inwoners	Noord-Holland
eerste half jaar 2015	25	24	20
tweede half jaar 2015	25	22	22
eerste half jaar 2016	26	22	21
tweede half jaar 2016	25	21	20
eerste half jaar 2017	24	21	19

Eenheid: aantal per 1000 inwoners.

In september 2016 heeft het FNV onderzoek gedaan naar gemeentelijk WMO beleid.²

In de tekst staat:

Van de 390 gemeenten voeren er 60 een correct beleid. Daarvan is Beverwijk er één. Beverwijk krijgt een 😊. Op pagina 154 staan de resultaten voor Beverwijk.

Er staat:

De gemeente beschrijft op haar website duidelijk hoe huishoudelijke hulp via de gemeente gerealiseerd kan worden en attendeert de cliënt ook op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. De genoemde hh1 en hh2 zijn bij de gemeente Beverwijk niet afgeschaft. Beide categorieën worden nog geïndiceerd. De indicatie vindt plaats op uren basis

¹ (<https://waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Gemeentelijke-Monitor-Sociaal-Domein--c635881125744245959/Inwoners-met-individuele-Wmo-voorzieningen--712/>)

² Het rapport is te vinden op: https://www.fnv.nl/site/over-de-fnv/perskamer/persberichten/1193705/Raport_WMO_onderzoek_2016_Wevers_FNV.pdf

Verstrekking vindt plaats op grond van een maatwerkvoorziening. De eigen bijdrage is vastgelegd in de nadere regels. Tijdens het keukentafelgesprek wordt de omvang van de hulp in kaart gebracht en getoetst aan het normenkader hulp bij het huishouden. Dit normenkader is opgenomen in de beleidsregels. Afhankelijk van de persoonlijke situatie kan de wasverzorging onderdeel uitmaken van de maatwerkvoorziening. De duur van de indicatie en het aantal uren worden vermeld in de beschikking.

De gemeente Beverwijk indiceert in uren en het gehanteerde protocol is opgenomen in de beleidsregels. Uit de beleidsregels blijkt dat het protocol grotendeels overeenkomt met het CIZprotocol en dat het protocol derhalve goedgekeurd zal worden door de rechtspraak.

4.2 Wat vindt de WMO-adviesraad?

Het conceptrapport is met een delegatie van de Wmo-adviesraad besproken.

In 2016 hebben minder cliënten hulp gehad dan in 2015. De rkc heeft gevraagd wat een mogelijke verklaring kon zijn: de Wmo-adviesraad geeft aan dat de cliënt zich mogelijk eerder dan voorheen realiseerde dat er ook een eigen bijdrage betaald moet worden en dat men daarom vaker zelf hulp regelt. De Wmo-adviesraad kent geen voorbeelden van mensen die onterecht geen hulp krijgen.

Volgens de adviesraad geeft de score van de tevredenheidsonderzoeken een te positief beeld. De verklaring hiervoor lijkt vooral dat de dienstverleners zelf het onderzoek uitvoeren: Vragenlijsten voor het tevredenheidsonderzoek van de thuiszorg komen via de verzorger bij de cliënt en worden soms ook samen met de cliënt ingevuld. De ingevulde vragenlijst is dan niet meer anoniem.

Volgens waarnemingen van de adviesraad zijn Wmo cliënten over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de huishoudelijke hulp. Maar een deel is ook ontevreden. Soms is men ontevreden over de vaste hulp, vaker over de vervanging als de hulp ziek is of met vakantie. Soms zijn verwanten niet tevreden over de geleverde kwaliteit. Het beeld is dat veel oudere mensen niet klagen omdat ze zo-wie-zo niet makkelijk klagen. En er zijn ook cliënten die niet willen / durven klagen om de relatie met de organisatie\ hulp niet in gevaar te brengen.

Naast onderzoek door de dienstverleners zelf is er ook behoefte aan onafhankelijke tevredenheidscontrole. De vrijwilligers die in Beverwijk nu al de 75+ers bezoeken kunnen, daar waar het aan de orde is, apart aandacht schenken aan de tevredenheid met de Hulp bij het Huishouden. Dit geeft een anoniemer beeld over de tevredenheid. De resultaten worden vervolgens aan de gemeente gerapporteerd. Er is ook behoefte aan een onafhankelijke kwaliteitscontrole: "Is het huis schoon". Dit is nog niet aan de orde. De verwachting is dat van steekproefsgewijs controle op de kwaliteit van de geleverde zorg een preventieve werking uitgaat.

Vervanging van thuiszorg bij ziekte en vakantie is al heel lang een heikel punt. Dit is een minpunt van de thuiszorgorganisaties. Een flexpool met jonge mensen die interesse hebben in de zorg en door de thuiszorgorganisatie getraind en opgeleid worden en op afroep beschikbaar zijn in vakantieperiodes, zou een oplossing kunnen zijn. Of het invoeren van een tropenrooster bij de thuiszorgorganisatie. Thuiszorg en gemeente kunnen samen nadenken over creatieve oplossingen die dan vervolgens door de thuiszorgorganisatie geïmplementeerd moeten worden.

Niet alle mensen die voor het eerst in de thuiszorg gaan werken beheersen het vak voldoende. In de contracten en de contacten van de gemeente met de zorgaanbieders kan (gestructureerd) aandacht

gevraagd worden voor het inwerken en controleren van de vaardigheden van nieuwe medewerkers van de thuiszorginstelling.

5. Wat kan er nog verbeteren?

De algehele indruk van de rkc is, op basis van de cijfers en de tevredenheidsonderzoeken, dat de thuiszorg in Beverwijk goed functioneert, maar dat er toch ook enkele verbeteringen mogelijk zijn.

1: De tevredenheid wordt nu gemeten met onderzoeken die door de zorgverleners zelf worden uitgevoerd. De gemeente heeft, conform artikel 15 van het contract dat de gemeente heeft met de zorgverlener, de mogelijkheid de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek te verifiëren. De gemeente zou daar meer gebruik van kunnen maken. Dit kan bijvoorbeeld door:

- De vrijwilligers die in Beverwijk nu al de 75+ers bezoeken kunnen, daar waar het aan de orde is, apart aandacht schenken aan de tevredenheid met de Hulp bij het Huishouden. Dit geeft een anoniemer beeld over de tevredenheid. De resultaten worden vervolgens aan de gemeente gerapporteerd.
- Steekproefsgewijs onderzoek te doen naar de tevredenheid van de cliënten. Van het besef dat er controles uitgevoerd wordt, gaat vaak een preventieve werking uit.
- Spiegelgesprekken die de thuiszorgorganisatie en de gemeente meer inzicht geven in de manier waarop cliënten (en mantelzorgers) de zorg en dienstverlening ervaren. De resultaten uit een spiegelgesprek zijn vaak een stimulans voor concrete verbeteringen.
- In de contracten en de contacten van de gemeente met de zorgaanbieders (gestructureerd) aandacht te vragen voor het inwerken en controleren van de vaardigheden van nieuwe medewerkers van de thuiszorginstelling.

2: Van groot belang is dat de gemeente de Wmo-advies raad of straks de participatieraad³ blijft betrekken bij het uitwerken van het (verder) bevorderen klanttevredenheid. Bespreek met de adviesraad hoe klanttevredenheid over Hulp bij het huishouden het best onderzocht kan worden en hoe hun achterbannen betrokken worden bij een klanttevredenheidsonderzoek.

³ De gemeente is van plan om in april 2018 een participatieraad in te richten. Uit persbericht <http://www.radiobeverwijk.nl/nc/home/artikel/artikel/gezamenlijk-persbericht-beverwijk-heemskerk-en-velsen/>

Bronnen:

De informatie is aangeleverd door Margo Verhagen, Emine Car, Samira Al Ouali, Marja van Leeuwen van de gemeente Beverwijk. Met hen zijn ook gesprekken gevoerd om de informatie toe te lichten.

T-zorgrapport 2016

Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016 i&o research

Rapport De zorgspecialist 2016

FNV rapport Wmo beleid 2016

Rapport Thuiszorg InHolland 2017

Website: www.waarstaatjegemeente.nl

Gesprek Wmo-raad 14-12-2017 De heer Willem Bruijns en mevrouw Wil van Leeuwen.