Haarlem

Informatienota

Onderwerp Resultaat uitvoering plan van aanpak huishoudelijke ondersteuning en verbetering dienstverlening Wmo.	
Nummer	2017/345367
Portefeuillehouder	Botter, J.
Programma/beleidsveld	2.1 Maatwerkvoorzieningen
Afdeling	STZ/WWGZ
Auteur	Wolf, R. de
Telefoonnummer	0235115208
Email	rwolf@haarlem.nl
Kernboodschap	Het college informeert de commissie over het resultaat van de uitvoering van het plan van aanpak huishoudelijke ondersteuning en verbetering dienstverlening Wmo. Alle onderdelen van het plan zijn inmiddels afgerond, waardoor zowel in de uitvoering van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning, als in de dienstverlening Wmo, verbeteringen zijn gerealiseerd.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college wil de commissie actief informeren over het resultaat van het kwaliteitsonderzoek huishoudelijke ondersteuning en verbetering dienstverlening Wmo.
Relevante eerdere besluiten	- Plan van aanpak (2016/208948) zoals besproken in Commissie Samenleving d.d. 9 juni 2016 - Position paper (2016/286332) zoals besproken in de commissie Samenleving d.d. 7 juli 2016 - Uitvoering moties 10 en 41, heronderzoeken HO (2016/378567) zoals besproken in de commissie Samenleving d.d. 6 oktober 2016
Besluit College d.d. 5 december 2017	1. het college stelt de informatienota aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,

1. Inleiding

Naar aanleiding van het initiatiefvoorstel ‘de bezem door de huishoudelijke ondersteuning’ van de CDA-fractie en signalen over de uitvoeringspraktijk – onder andere verwoord in het kwalitatieve klanttevredenheidsonderzoek van eind 2015- is in 2016 in de commissie Samenleving uitvoerig gesproken over (de uitvoering van) het beleid huishoudelijke ondersteuning. Door het college zijn hiervoor een plan van aanpak en een position paper ingebracht met gerichte maatregelen om de dienstverlening Wmo, als ook de werkwijze rond de huishoudelijke ondersteuning te verbeteren . Bovendien zijn bij de behandeling van de kadernota 2016 verschillende moties aangenomen door de raad. Vervolgens heeft het college het besluit genomen een aantal essentiële wijzigingen door te voeren in het huidige beleid rond de huishoudelijke ondersteuning.
Inmiddels is uitvoering gegeven aan het hiervoor genoemde plan van aanpak.

2. Kernboodschap

Het college informeert de commissie over het resultaat van het kwaliteitsonderzoek van de uitvoering van het plan van aanpak. Alle onderdelen van het plan zijn inmiddels afgerond, waardoor zowel in de uitvoering van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning, als in de dienstverlening Wmo, verbeteringen zijn gerealiseerd.

3. Conclusies

Huishoudelijke ondersteuning

- Het heronderzoek bij alle cliënten die gebruik maken van huishoudelijke ondersteuning is afgerond. Cliënten hebben een beschikking op basis van uren ontvangen. Bij het vaststellen van het aantal uur ondersteuning is gebruik gemaakt van de normering van het Centrum Indicatiesteling Zorg (CIZ). (zie bijlage)
- Het onderzoek naar cliëntervaring en de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning is afgerond. Uit een technische meting blijkt dat de kwaliteit van schoonmaken bij alle gecontracteerde aanbieders voldoende is. Aanbevelingen uit het rapport worden besproken met de gecontracteerde aanbieders.(zie bijlage)

Dienstverlening Wmo

- Informatie en communicatie met de burger is verbeterd. Nieuw foldermateriaal is ontwikkeld, de digitale sociale kaart is operationeel, uitvoerend personeel is geschoold op de mogelijkheden die de basisinfrastructuur biedt, aanvullend op het aanbod van maatwerkvoorzieningen.
- Mantelzorg is een blijvend punt van aandacht. Mantelzorgorganisatie Tandem informeert bewoners doorlopend over het ondersteuningsaanbod. Daarbij is mantelzorg altijd een gespreksonderwerp bij het onderzoek naar de ondersteuningsvraag van de burger.
  In oktober is er tweemaal een bijeenkomst geweest voor de casemanagers voor een nadere kennismaking met de organisatie en de dienstverlening die zij bieden.
- Het onderzoek naar de ondersteuningsvraag is verbeterd. Er is een vast aanspreekpunt voor de cliënt en in de intervisie en training voor de uitvoering is doorlopend aandacht voor de werkwijze die de Wmo 2015 van de medewerkers

Daarnaast is de gemeentelijke regelgeving geëvalueerd.. Er wordt gewerkt aan een nieuwe verordening, nieuwe uitvoeringsregels en een nieuw uitvoeringsbesluit.

4. Vervolg

De resultaten van het kwaliteitsonderzoek, uitgevoerd door Wmo Support, worden met de aanbieders van huishoudelijke ondersteuning besproken.
De informatienota met bijlagen wordt ter kennisname gedeeld met de Participatieraad.

5. Bijlagen

Wmo Support rapport
Heronderzoek HO rapport (PowerPoint presentatie)