



**Gemeente
Haarlem**

Project optimaliseren toegang

Eindrapportage

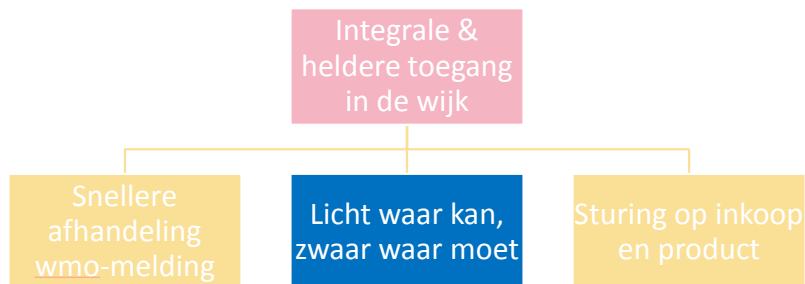
6 april 2020
Simone Leensen
MO

Project optimaliseren toegang

De ontwikkelingen rondom de Wmo – maatwerkvoorzieningen - het oplopen van de wachttijden, de toenemende vraag vanuit de stad naar deze voorzieningen, het complexer worden van de ondersteuningsvraag en de oplopende gemeentelijke tekorten in het sociale domein – vragen om actie. Begin 2019 is gestart met een bredere aanpak van de huidige (samenwerkings-)afspraken, structuur en processen in de toegang tot ondersteuning in Haarlem. Met als doel het verder optimaliseren van een integrale en passende toegang voor inwoners met ondersteuningsvragen. Een integrale en heldere toegang betekent:

- Het wijkteam als schakelpunt voor alle ondersteuningsvragen
- De oplossing van de ondersteuningsvraag ligt in de wijk (eigen netwerk, sociale basis, voorliggende voorzieningen en zorgprofessionals)
- De toegang naar maatwerkzorg is snel en opvolgend
- helder mandaat
- passende maatwerkproducten

In het kader van het inrichten van een meer integrale en passende toegang is er op drie sporen ingezet:



Snellere afhandeling wmo-meldingen

De maatregelen voor wachttijden bij de afhandeling van aanvragen voor Wmo-ondersteuning op de korte termijn waren:

- Extra inzet van medewerkers casemanagement en administratie.
- Inzet op deskundigheidsbevordering rondom het onderkennen en opvolgen van spoed in de frontoffice.
- Versnellen van de doorlooptijden van melding tot een eventuele beschikking.

Op de langere termijn is ingezet op:

- Procesoptimalisatie van melding tot opdracht aan leverancier.
- Onderzoek van HMM naar de ontwikkeling van de vraag naar Wmo-ondersteuning in Haarlem.
- Opzetten van twee proeftuinen om de van rol van aanbieders in de toegang tot Wmo-ondersteuning te onderzoeken.

De door het bureau HHM voorspelde sterke groei van aantal meldingen en toekenningen in de komende jaren, overtroffen in 2019 de verwachtingen: een toename van 25% naar 5.364 meldingen. Het aantal unieke cliënten is sinds 2016 met 1.00 toegenomen tot 10.938 in 2019.

In het afgelopen jaar (2019) is het abonnementstarief voor de eigen bijdrage Wmo ingevoerd, een van de belangrijkste redenen voor de groei. Bij Hulp bij het Huishouden is er een groei van 20% in 2019. Er vindt vanuit de gemeenten en VNG een lobby plaats richting het Rijk om duidelijk te maken dat het abonnementstarief haaks staat op de uitgangspunten van eigen

verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid en dat hierdoor de Wmo budgetten van gemeenten nog verder onder druk komen te staan.

Licht waar kan, zwaar waar moet

Samen met aanbieders en wijkteams zijn er voor hulp bij het huishouden en ambulante ondersteuning in pilot gebieden nieuwe werkwijzen uitgetoetst (de proeftuinen). Zo is het mogelijk om bij hulp bij het huishouden circa 50% van de aanvragen verkort af te doen, waarbij de inwoner sneller geholpen wordt en ondersteuning krijgt. De aanbieder krijgt een actieve overdracht van de gemeente en loopt samen met de inwoner het onderzoek door en koppelt terug. Informatieoverdracht vindt op deze manier transparant en opvolgend, zonder dubbelingen plaats. In de proeftuin begeleiding ambulant wordt toegewerkt naar een werkwijze waarbij een inwoner met een (hulp)vraag in de wijk zelf wordt geholpen in plaats van meteen naar een specialistische voorziening wordt geleid. Het sociaal wijkteam vormt hierbij de spil. Deze nieuwe werkwijze is niet eenvoudig uitvoerbaar: De verschillende betrokken partijen hebben de afgelopen jaren nog vooral binnen hun eigen deskundigheid gewerkt. In de proeftuin zijn we dat aan het 'verschuiven': We willen datgene waar betrokken partijen goed in zijn, behouden. Dat is voor de zorgaanbieders het bieden van ondersteuning met oog voor de onderliggende problematiek en dat is voor de Sociaal Wijkteams het versterken van de eigen regie en aansluiting vinden in de sociale basis. Het doel is om de toegang te verschuiven naar de wijk, te ontdebellen en een arrangement van ondersteuning uit eigen netwerk, sociale basis en waar nodig specialistische ondersteuning in de wijk aan de inwoner te bieden. Uitgangspunt is dat alle ingrediënten in Haarlem aanwezig zijn, en door voort te bouwen op wat er al is, kunnen deze doelen gerealiseerd worden. Vanuit de lessen in het traject van de proeftuinen, zetten we extra in op:

- De verbinding tussen het sociaal wijkteam, aanbieders en partijen in de wijk versterken: waarbij de inwoner en zijn wijk altijd de spil vormt;
- De verschuiving versterken van specialistische ondersteuning naar oplossingen in de wijk; van de eigen regie, netwerk en de mogelijkheden van de sociale basis;
- Samenwerking en governance versterken tussen aanbieders en gemeente.

Sturing op inkoop en product

Naast een betere vormgeving en sturing op de toegang, is het tweede sturingsmechanisme de inkoop en vormgeving van de individuele voorzieningen. Wij zetten in op een combinatie van resultaatsafspraken, wijkgericht werken en vastgestelde financiële kaders voor een aanbieder. Dit doen we komend jaar waar mogelijk binnen de bestaande contracten. Om daadwerkelijk beter te kunnen sturen op "licht waar kan, zwaar waar moet" en op kostenbesparing, zijn nieuwe inkoopafspraken nodig.

Normenkader hulp bij het huishouden

Er is een zorgvuldig proces doorlopen met zorgaanbieders, cliënt,- en bewoners-vertegenwoordiging, andere maatschappelijke partners en raadsleden bij de ontwikkeling van een nieuw normenkader. Vanaf december 2019 is bij een deel van de nieuwe cliënten het nieuwe normenkader naast het oude CIZ-normenkader getoetst. Het nieuwe Normenkader wordt als duidelijk, toepasbaar en actueel gezien. Met het nieuwe Normenkader komt de indicatie echter gemiddeld niet veel lager uit dan het huidige CIZ-protocol (2,8 versus 2,9 uur per week). Invoering van het normenkader lijkt daarom geen grote besparing op te leveren als dit Normenkader, net als het CIZ-protocol, wordt toegepast als een 'tjidentabel'. En deze uren opgenomen worden in de beschikking. Uit onderzoek bij gemeenten die het nieuwe normenkader reeds toepassen en gemiddeld wel veel minder uren indiceren (2,2 - 2,5) blijkt dat zij wel de activiteiten en frequentie uit het normenkader gebruiken, maar dat ze in plaats van een PxQ-tarief, een gemiddeld periodetarief per inwoner financieren. Zij beschikken niet het aantal uren, maar nemen het

resultaat op in de beschikking. De clienttevredenheid in deze gemeenten scoort net zo goed als in Haarlem.

De ingeboekte kostenbesparingen zullen niet op korte termijn gerealiseerd kunnen worden. Er is op korte termijn een nieuw besluit nodig: We onderzoeken in hoeverre de nieuwe wetswijziging “resultaatgericht beschikken” samen met het gebruik van het nieuwe normenkader ertoe kan leiden dat de geraamde vermindering van de kostenstijging ook in Haarlem gerealiseerd kan worden.

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem,
[Kies datum]

Tekst: [Naam],
Fotografie: [Naam],
Ontwerp: [Naam],
Drukwerk: [Naam]

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

haarlem.nl