



Collegebesluit

Onderwerp: Plan van aanpak verbetering werkwijze huishoudelijke ondersteuning en dienstverlening bij toegang Wmo 2015

BBV nr: 2016/208948

1. Inleiding

Op 7 april 2016 zijn de resultaten van het kwalitatieve klantbelevingsonderzoek over de toegang tot de Wmo maatwerkvoorzieningen gedeeld met de commissie Samenleving en is het initiatiefvoorstel 'De bezem door de huishoudelijke ondersteuning' van het CDA Haarlem besproken. De Participatieraad heeft tijdens deze vergadering een reactie gegeven op de resultaten het klantbelevingsonderzoek en haar briefwisseling met het college hierover.

De portefeuillehouder heeft toegezegd dat alle reacties meegenomen worden in een integraal plan van aanpak om verbetering te realiseren op de genoemde onderwerpen en thema's. Met het plan van aanpak realiseert het college een kwaliteitsslag op het terrein van de Wmo (maatwerk-)voorzieningen en de informatievoorziening die hiermee samenhangt.

Dit plan van aanpak ligt thans voor ter vaststelling door het college.

2. Besluitpunten college

1. Het College stelt het "Plan van aanpak verbetering werkwijze huishoudelijke ondersteuning en dienstverlening bij toegang Wmo 2015" vast. Naast reeds ingezette acties omvat dit plan de volgende acties:

1.1. Het realiseren van een kwaliteitsslag in de uitvoering door:

- aanpassing van de informatieoverdracht tussen gemeente en aanbieder van huishoudelijke ondersteuning
- opstellen van kwaliteitseisen voor medewerkers die namens de aanbieder het gesprek met de burgers voeren
- aanpassing van de opzet van het ondersteuningsplan huishoudelijke ondersteuning
- verbetering van informatieverstrekking aan de burger en aanbieders over voorzieningen, werkwijzen en regelingen

1.2. Het uitvoeren van een pilot met het GITHA-programma onder 15 cliënten

1.3. Het ontwikkelen van een monitoringsysteem waarmee de kwaliteit van dienstverlening van aanbieders kan worden gemeten

1.4. Onderzoek of en hoe middelen uit het huidige budget Huishoudelijke Hulp Toelage beschikbaar kunnen worden gesteld voor tijdelijk extra huishoudelijke ondersteuning in bijzondere gevallen

1.5. Het opnieuw (laten) berekenen van een reële kostprijsopbouw en op grond daarvan vaststellen van een tarief voor huishoudelijke ondersteuning voor 2017

1.6. Verlaging van de eigen bijdrage bij gebruik van de Huishoudelijke Hulp Toelage

- 1.7. Onderzoek naar de invulling van cliëntondersteuning
- 1.8. Evaluatie van de gemeentelijke regelgeving m.b.t. de toegang tot maatwerkvoorzieningen

- 2. Het college biedt dit plan van aanpak aan ter bespreking in de commissie Samenleving.
- 3. Het besluit heeft geen financiële consequenties. Met een eventuele aanpassing van het tarief voor huishoudelijke ondersteuning blijven we binnen het budget huishoudelijke ondersteuning.

3. Beoogd resultaat

Verbetering van de werkwijze huishoudelijke ondersteuning en dienstverlening bij toegang Wmo 2015.

4. Argumenten

In 2015 werden de gemeenten geconfronteerd met de grootste decentralisatie van taken in het sociale domein sinds de opbouw van de verzorgingsstaat, die bovendien gepaard ging met forse budgetkortingen. Om deze rijksbezuinigingen op te kunnen vangen, is een transformatie nodig van de wijze waarop ondersteuningsvragen worden benaderd en opgelost. De huidige tekortkomingen zijn deels terug te voeren op een nog onvoldoende doorgevoerde transformatie. In het najaar 2015 is daartoe in Haarlem en Zandvoort het Transformatie-programma Sociaal Domein vastgesteld.

Verbetering van de werkwijze huishoudelijke ondersteuning en dienstverlening bij toegang Wmo 2015 wordt onder andere nagestreefd door het maken van een verbeterslag in de informatieverstrekking en de huidige gehanteerde systematiek van resultaat gericht werken. Daar naast door zorg te dragen voor een nauwe afstemming met de overige beleidsontwikkelingen binnen het sociaal domein. Na de zomer zal een nieuwe strategie worden vastgesteld voor de verwerving van maatschappelijke ondersteuning met ingang van 2018. De verwerving van huishoudelijke ondersteuning zal hier onderdeel van uitmaken, waarbij in dialoog met aanbieders en cliënten(organisaties) gezocht wordt naar slimme arrangementen, waaronder combinaties van huishoudelijke ondersteuning en begeleiding, als ook met de persoonlijke verzorging en verpleging vanuit de Zorgverzekeringswet.

Er zijn vooralsnog geen financiële consequenties te benoemen. Als er bij de uitwerking van de onderdelen van het plan van aanpak toch financiële consequenties volgen, wordt dit in een separaat besluit voorgelegd aan het college en indien van toepassing aan de gemeenteraad. Hierbij blijft gelden: rijksbudget is werkbudget.

5. Risico's en kanttekeningen

Er zijn geen risico's en kanttekeningen. Bij de verdere uitwerking van het plan van aanpak kunnen er financiële, beleidsinhoudelijke, en/of personeel technische consequenties zijn. Deze worden dan separaat ter besluitvorming voorgelegd.

6. Uitvoering

Sommige acties zijn al in gang gezet, andere worden binnenkort opgepakt. Acties in verband met huishoudelijke ondersteuning worden gerealiseerd door aanpassing in de contracten hiervoor met ingang van 1 januari 2017.

Het plan van aanpak is een dynamisch document. Door nieuwe ontwikkelingen, zoals onder meer uitspraken van de centrale Raad van Beroep, algemene maatregelen van bestuur van het ministerie van VWS en de resultaten van het kwantitatieve cliëntervaringsonderzoek kunnen acties worden bijgesteld en/of nieuwe acties worden toegevoegd.

7. Bijlage: Plan van aanpak verbetering werkwijze huishoudelijke ondersteuning en dienstverlening bij toegang Wmo 2015.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester