

Raadsvoorstel

Voor de gemeenteraadsvergadering d.d.	
Documentnummer :	2013.0.031.682
Zaaknummer:	2012-05-01907
Advies van :	Rekenkamer Arnhem
Onderwerp:	Hulp op maat, Rekenkameronderzoek naar hulp bij het huishouden in Arnhem.

Aan de gemeenteraad.

Arnhem, 26 maart 2013

VOORSTEL

Op grond van de Gemeentewet artikel 185, tweede lid, stelt de Rekenkamer de gemeenteraad voor kennis te nemen van de conclusies en aanbevelingen die de Rekenkamer heeft geformuleerd naar aanleiding van haar onderzoek "Hulp op maat" en te besluiten het college op te dragen uitvoering te geven aan de aanbevelingen van de Rekenkamer.

1. AANLEIDING / PROBLEEMSTELLING

Sinds de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 is de gemeente Arnhem verantwoordelijk voor het verstrekken van hulp bij het huishouden, een voorziening die voorheen onder de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) viel.

In 2010 ontvingen 4.186 Arnhemse burgers hulp bij het huishouden in natura of via een PGB. De verwachting is dat door de vergrijzing de vraag naar hulp bij het huishouden zal stijgen. Daarnaast zal in de toekomst de gemeente verantwoordelijk worden voor "begeleiding" (individueel en groep) en "persoonlijke verzorging", voorzieningen die nu nog onder de AWBZ vallen. Om overheveling van zorg in de toekomst in goede banen te leiden vond de Rekenkamer het van belang om te kijken of de gemeente Arnhem er klaar voor is de aan haar toebedachte regierol waar te kunnen maken. De Rekenkamer heeft daarom besloten onderzoek uit te voeren naar de wijze waarop de gemeente Arnhem de verstrekking van hulp bij het huishouden organiseert en uitvoert en daarbij gefocust op de uitvoering van de indicatiestelling en levering van hulp bij het huishouden.

De probleemstelling van het onderzoek luidde:

In hoeverre leidt het Arnhemse beleid en de uitvoering van hulp bij het huishouden tot het beoogde effect: bijdragen aan het behoud van de zelfredzaamheid van de Arnhemse burgers met een beperking?

2. DOEL

Met het onderzoek wil de Rekenkamer inzicht bieden in het beleid en de uitvoering van de verstrekking van hulp bij het huishouden. Ook biedt het rapport aanbevelingen om de indicatiestelling doeltreffender en de aansluiting tussen indicatie en levering efficiënter te laten verlopen.

3. ARGUMENTEN

De Rekenkamer concludeert dat de gemeente Arnhem door het verstrekken van hulp bij het huishouden zorgt voor ondersteuning, dan wel behoud van de zelfredzaamheid van cliënten.

Tegelijkertijd ziet de Rekenkamer dat:

1. het proces van indicatiestelling nog niet optimaal georganiseerd is;
2. de aansluiting van de levering op de indicatiestelling niet efficiënt verloopt;
3. de vertaling van het beleid voor de verstrekking van hulp bij het huishouden naar de uitvoering niet volledig is;
4. het toezicht en de verantwoording gericht zijn op de rechtmatigheid van de indicatiestelling en de levering, maar dat het ontbreekt aan inhoudelijk toezicht en verantwoording, waardoor het niet mogelijk is het beleid en de uitvoering daarvan (bij) te sturen.

In het rapport licht de Rekenkamer de conclusies toe en geeft verklaringen waarom de indicatiestelling voor hulp bij het huishouden niet optimaal georganiseerd is en de aansluiting van de levering van de hulp op de indicatiestelling niet efficiënt verloopt. Daarnaast heeft de Rekenkamer aanbevelingen voor het college geformuleerd op het gebied van indicatiestelling, levering, beleid en verantwoording en toezicht.

4. FINANCIËN

nvt

5. RISICO'S

Geen

6. BURGERPARTICIPATIE / INSPRAAK

nvt

7. UITVOERING EN EVALUATIE

Indien uw raad besluit de aanbevelingen van de Rekenkamer over te nemen, dan geeft de Rekenkamer u in overweging het college te verzoeken binnen een termijn van drie maanden een plan van aanpak aan de raad aan te bieden. In het plan van aanpak kan het college aangeven op welke wijze de aanbevelingen van de Rekenkamer uitgevoerd zullen worden. De Rekenkamer kan in een nazorgonderzoek nagaan op welke wijze de aanbevelingen zijn uitgevoerd en de raad hierover informeren.

Hoogachtend
Rekenkamer Arnhem,

de secretaris,

de plaatsvervangend voorzitter,

Corine Baarda

Suzan Mathijssen

Bijlage(n)

1. Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer
2. Rekenkamerrapport "Hulp op maat", d.d. 26 maart 2013 (reeds in uw bezit)

Besluit van:

Documentnummer

Zaaknummer

DE RAAD VAN DE GEMEENTE ARNHEM;

gelezen het voorstel van de Rekenkamer van 26 maart 2013, nummer: 2013.0.031.682;
besluit:

1. Kennis te nemen van de conclusies en aanbevelingen die de Rekenkamer heeft geformuleerd naar aanleiding van haar onderzoek "Hulp op maat" ;
2. Het college te verzoeken uitvoering te geven aan de aanbevelingen en binnen een termijn van drie maanden hiervoor een plan van aanpak aan de raad aan te bieden.

De griffier,

De voorzitter,

Bijlage I

Conclusies en aanbevelingen Rekenkamer

Conclusies Rekenkamer

De Rekenkamer concludeert dat de gemeente Arnhem door het verstrekken van hulp bij het huishouden zorgt voor ondersteuning, dan wel behoud van de zelfredzaamheid van cliënten. Tegelijkertijd zien we dat:

1. het proces van indicatiestelling nog niet optimaal georganiseerd is;
2. de aansluiting van de levering op de indicatiestelling niet efficiënt verloopt;
3. de vertaling van het beleid voor de verstrekking van hulp bij het huishouden naar de uitvoering niet volledig is;
4. het toezicht en de verantwoording gericht zijn op de rechtmatigheid van de indicatiestelling en de levering, maar dat het ontbreekt aan inhoudelijk toezicht en verantwoording, waardoor het niet mogelijk is het beleid en de uitvoering daarvan (bij) te sturen.

Argumenten en verklaringen

ZELFREDZAAMHEID

De Rekenkamer concludeert dat de gemeente Arnhem door het verstrekken van hulp bij het huishouden zorgt voor ondersteuning, dan wel behoud van de zelfredzaamheid van cliënten, omdat Arnhemmers die hulp aanvragen en beperkt zelfredzaam zijn, meer hulp ontvangen bij het huishouden, dan aanvragers die heel zelfredzaam zijn.

INDICATIESTELLING

Het proces van indicatiestelling is nog niet optimaal georganiseerd omdat:

1. De indicaties niet altijd aansluiten bij de mate van zelfstandigheid van aanvragers van hulp bij het huishouden. De mate van aansluiting verschilt per activiteit. Verklaringen hiervoor zijn:
 - Er zijn geen uitgewerkte instrumenten (vragenlijsten) beschikbaar om tijdens de indicatiestelling de persoonlijke situatie én de beperkingen en mogelijkheden van cliënten systematisch in kaart te brengen.
 - De meeste indicatieadviseurs hebben onvoldoende achtergrondkennis van fysieke, psychische en psychosociale ziektebeelden op basis van hun (voor)opleiding.
2. De alternatieve voorzieningen die nodig zijn om te kunnen indiceren volgens de Kanteling, nog onvoldoende beschikbaar en bekend zijn bij indicatieadviseurs.

AANSLUITING LEVERING OP INDICATIESTELLING

De Rekenkamer concludeert dat de aansluiting van de levering op de indicatiestelling niet efficiënt verloopt, omdat:

3. De levering van hulp bij het huishouden bij een meerderheid niet plaatsvindt zoals is vastgelegd in de indicatiebeschikking. Verklaringen hiervoor zijn:
 - De hulpvraag van cliënten wordt twee keer in kaart gebracht: de gemeente indiceert en de zorgaanbieder inventariseert opnieuw de hulp die een cliënt nodig heeft.
 - Veranderingen in het gemeentelijke beleid, zoals de Kanteling en de herindicaties, sluiten nog onvoldoende aan op de werkelijkheid van de praktijk.
4. Zorgaanbieders de achtergrondinformatie die zij over cliënten ontvangen onvoldoende vinden om de juiste hulp in te kunnen zetten.

BELEID

De Rekenkamer concludeert dat de vertaling van het beleid voor de verstrekking van hulp bij het huishouden naar de uitvoering niet volledig is, omdat:

5. de vertaling in de richtlijnen voor de indicatiestelling onvolledig is;
6. de vertaling naar de uitvoering wat betreft de allochtone doelgroep niet heeft plaatsgevonden.

TOEZICHT EN VERANTWOORDING

De Rekenkamer concludeert dat het toezicht en de verantwoording gericht zijn op de rechtmatigheid van de indicatiestelling en de levering, maar dat het ontbreekt aan inhoudelijk toezicht en verantwoording. Dit komt omdat:

7. De uitvoering van de indicatiestelling niet structureel wordt geëvalueerd;
8. De verantwoording door zorgaanbieders vooral gebeurt op basis van kwantitatieve gegevens met betrekking tot de levering en niet op basis van inhoudelijke informatie over de geleverde werkzaamheden;
9. De uitvoering van het toezicht door de gemeente op de zorgaanbieders summier is ingevuld, hoewel er in de raamovereenkomst mogelijkheden zijn opgenomen om inhoudelijk toezicht uit te kunnen oefenen.
10. De verantwoording van het college aan de raad grotendeels verloopt volgens de standaard P&C-cyclus en zich vooral beperkt tot procesmatige en nieuwe beleidsontwikkelingen.

Aanbevelingen Rekenkamer

INDICATIESTELLING

1. Zorg dat indicatieadviseurs voldoende uitgerust zijn om eenduidig te kunnen indiceren op basis van professionele kennis en ervaring.
 - Ontwikkel een instrument dat alle indicatieadviseurs in de praktijk gebruiken voor het in kaart brengen van de persoonlijke situatie en de beperkingen en mogelijkheden van cliënten.
 - Investeer in de kennis van indicatieadviseurs op het terrein van fysieke, psychische en psychosociale beperkingen.
 - Maak in het kader van de Kanteling een overzicht met het aanbod aan alternatieve voorzieningen.

LEVERING

2. Overleg met de zorgaanbieders op welke wijze een betere aansluiting tussen indicatiestelling en levering tot stand kan komen.
 - Maak gebruik van de mogelijkheid om op het beschikkingsformulier dat aan de zorgaanbieders wordt gestuurd achtergrondinformatie te geven over cliënten.
 - Vraag hiervoor, uit oogpunt van de privacy, toestemming aan de cliënten tijdens het keukentafelgesprek.

BELEID

3. Neem als regisserende gemeente het initiatief om nadere invulling te geven aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor - de uitvoering van - het beleid en betrek de zorgaanbieders hier actief bij. Vooral in het kader van de verdere ontwikkeling van de Kanteling, is samenwerking belangrijk om tot een integrale aanpak (hulp in combinatie met mantelzorg en alternatieve voorzieningen) te komen.

4. Zorg dat de uitvoering aansluit op het gemeentelijke Wmo beleid.
 - Pas de uitvoeringsrichtlijnen, zoals de Productomschrijving, aan.
 - Werk uit hoe meer aandacht besteed kan worden aan de allochtone doelgroep wat betreft de toegang tot hulp bij het huishouden, ondersteuning bij de aanvraag en het omgaan met de gevolgen van de Kanteling.
5. Besteed meer aandacht aan de doorwerking van het gemeentelijke beleid in de praktijk.
 - Overleg met zorgaanbieders hoe ervoor gezorgd kan worden dat beleidsveranderingen zoals de herindicaties en de Kanteling, daadwerkelijk doorwerken in de praktijk.
 - Investeer meer in de ontwikkeling van alternatieve voorzieningen om de gekantelde indicatiestelling en levering daadwerkelijk te kunnen bereiken.

TOEZICHT EN VERANTWOORDING

6. Voer periodiek evaluatieonderzoek uit naar de uitvoering van de indicatiestelling om mogelijke uitvoeringsproblemen op een systematische wijze te kunnen signaleren en op basis daarvan de uitvoering bij te stellen of uitvoeringsrichtlijnen aan te passen.
7. Maak gebruik van de bevoegdheden die vastgelegd zijn in de raamovereenkomst met de zorgaanbieders, zoals:
 - Houd naast rechtmatigheid, toezicht op de doelmatigheid van de levering van hulp bij het huishouden, om inzicht te krijgen in de efficiency.
 - Verzamel additionele (management)informatie over de uitvoering van de levering.
 - Neem het initiatief voor periodiek overleg met de zorgaanbieders.
 - Stel meetbare prestatie-indicatoren op in overleg met de zorgaanbieders en monitor deze indicatoren ook periodiek.
8. Gebruik bovengenoemde toezichtsinstrumenten om de verstrekking van hulp bij het huishouden te evalueren en zonodig het beleid of de uitvoering daarvan bij te stellen en de raad op inhoud te kunnen informeren over de resultaten van het beleid.

Reactie van het college en nawoord Rekenkamer

Het rapport is voor een bestuurlijke reactie voorgelegd aan het college van B&W. De reactie van het college is integraal opgenomen in het Rekenkamerrapport (pag. 33). De Rekenkamer heeft in een nawoord (pag. 39) kort gereageerd op de reactie van het college.