

Raadsinformatiebrief

Nr. :
Reg.nr. : 5927241
B&W verg. : 15 juni 2016

Onderwerp: Onderzoek hulp bij het huishouden 2016

1) Status

In het licht van de actieve informatieplicht informeren wij U over de stand van zaken met betrekking tot de beleidsuitvoering hulp bij het huishouden.

2) Samenvatting

De gemeente 's-Hertogenbosch heeft in mei 2016 een onderzoek uitgevoerd onder cliënten en alle huishoudelijke hulpen. We wilden graag achterhalen hoe tevreden cliënten zijn over onze aanpak en het resultaat van onze dienstverlening. Het onderzoek richtte zich ook op de

- effecten van ons beleid;
- werkbelasting van huishoudelijke hulpen;
- mogelijkheden voor functieverbreiding van de hulpen.

Cliënten geven de dienstverlening hulp bij het huishouden een 7,8 en zijn tevreden over het resultaat 'een schoon en leefbaar huis'. De huishoudelijke hulpen zijn echter kritischer. Driekwart vindt dat hun cliënten altijd/vaak een schoon en leefbaar huis hebben. De huishoudelijke hulpen zijn erg toegewijd, want 9 van de 10 hulpen voelen zich verbonden met hun werk. Ongeveer eenzelfde groep (84%) geeft aan dat het werk hen voldoening geeft, maar aandacht voor de werkbelasting is en blijft een belangrijk thema. Ruim de helft van de hulpen geeft aan dat zij het werk lichamelijk zwaar vindt. Volgens hen is de ondergrens van het gemiddeld aantal uren hulp bereikt. Bij een verdere afbouw (< 2 uur per week), kunnen zij niet meer zorgen voor een schoon en leefbaar huis. 1 op de 5 hulpen doet altijd/vaak meer dan van hen wordt verwacht. Dat extra werk doen zij in veel gevallen omdat cliënten er om vragen. Het gaat dan vooral om het wassen van de ramen en de badkamer of keuken een goede beurt geven. Ook noemen de hulpen: boodschappen doen, tuin/balkon vegen en deuren afdoen.

De meningen zijn verdeeld als het gaat om huishoudelijke hulp eventueel te combineren met andere taken. De meeste cliënten willen niet dat de huishoudelijke hulp ook persoonlijke verzorging op zich neemt. Extra taken lijken voornamelijk alleen mogelijk als het gaat om lichte persoonlijke verzorging en begeleidingstaken, zoals maaltijdondersteuning, uit bed halen, steunkousen aandoen, medicatie aanreiken en het bieden van gezelschap of wandelen. Een pilot zou meer inzicht kunnen geven in zo'n combinatie van taken.

De aanbevelingen uit het onderzoek:

- Laat de zorgaanbieders nog meer aandacht besteden aan duurzame inzetbaarheid van de huishoudelijke hulpen. Dit met het oog op de lichamelijke zwaarte en werkbelasting die de hulpen ervaren.
- Zorg voor meer maatwerk bij het uitvoeren van extra werkzaamheden, zoals grote beurt badkamer/keuken, deuren afdoen.
- Begin op kleine schaal met het combineren van de huishoudelijke taken met andere taken binnen het huishouden. Mogelijkheden zijn er vooral voor de taken begeleiding, bieden van gezelschap en

lichte taken op het gebied van persoonlijke verzorging. Start met functiecombinatie bij hulpen en cliënten die daar positief over zijn. Bekijk per cliënt welke taken gecombineerd kunnen worden.

Hoe verder?

Het college neemt de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport over:

- Zorgaanbieders starten samen een programma op het gebied van duurzame inzetbaarheid van huishoudelijke hulpen.
- We willen een extra maatwerkarrangement opnemen in het contract met de zorgaanbieders, zodat cliënten op eigen verzoek bijvoorbeeld twee keer per jaar een grote schoonmaak kunnen laten verrichten. Dekking van de extra kosten in 2016, ad € 250.000, kan plaatsvinden binnen de reguliere exploitatie hulp bij het huishouden. Voor de dekking van € 500.000 per jaar vanaf 2017, zullen wij u een voorstel voordragen bij vaststelling van de gemeentelijke begroting. Het idee daarbij is om gebruik te maken van de extra gelden die het rijk in de meicirculaire inmiddels voor hulp bij het huishouden beschikbaar heeft gesteld.
- We versterken de mantelzorgondersteuning en verbreden de Zorgcoöperatie 's-Hertogenbosch. Mantelzorgers kunnen bij de zorgcoöperatie tegen een laag tarief van € 5,50 per uur huishoudelijke hulp en zaken als tuinonderhoud en ramen wassen regelen. In hun eigen huis of bij degene voor wie hij of zij zorgt. Hiervoor wordt voor 2017 en 2018 1 mln uit het sociaal en zorgfonds beschikbaar gesteld Zie raadsbesluit "budgettaire kaders inkoop sociaal domein" van 15 juni 2016.
- We starten in 2017 in samenwerking met de zorgaanbieders op kleine schaal met het combineren van hulp bij het huishouden met lichte begeleiding en verzorgingstaken zoals maaltijdverlening, uit bed halen, steunkousen aantrekken en medicatie aanreiken. Dit doen we met (geschoolde) hulpen en cliënten die positief zijn over de functiecombinatie.

3) Wij bieden u dit stuk ter informatie aan.

Steller : Gaal

Tel. : 6155325

E-mail : r.vangaal@s-hertogenbosch.nl

1) Aanleiding

De gemeente 's-Hertogenbosch heeft in de periode 2014-2016 een nieuwe werkwijze ingevoerd voor hulp bij het huishouden in de Wmo. Dit gebeurde in samenwerking met de gecontracteerde zorgaanbieders IVT, Tzorg, Sint Jozefoord, Interzorg en Brabant Zorg. In de nieuwe werkwijze gaan we niet langer uit van het 'uurtje-factuurtje' systeem. Aanbieders krijgen nu een vaste gemiddelde vergoeding voor het resultaat: een schoon en leefbaar huis. De zorgaanbieders organiseren passende ondersteuning in overleg met de cliënt. Ze kijken eerst naar wat iemand zelf kan, al dan niet samen met hulp van familie of mantelzorgers. Zo nodig krijgt iemand professionele hulp bij het huishouden als aanvulling.

Een forse rijksbezuiniging was de aanleiding om de vergoeding in geleidelijke stappen af te bouwen. Zie raadsbesluit "vaststelling basistarieven hulp bij het huishouden" van 7 oktober 2013. In 2014 was de vergoeding gemiddeld 2,8 uur per cliënt/per week, in 2016 is dat gemiddeld 2 uur per cliënt/per week.

De gemeente onderzoekt regelmatig de nieuwe werkwijze. Het laatste grote onderzoek vond plaats in mei 2016 en werd met medewerking van de Wmo-adviesraad en zorgaanbieders uitgevoerd. Het onderzoek richtte zich op cliënten, maar nu zijn voor het eerst ook de huishoudelijke hulpen bevestigd omdat we graag meer willen weten over hun werkbelasting. Voor het onderzoek zijn in totaal 208 telefonische vragenlijsten afgenomen onder cliënten en hebben 273 huishoudelijke hulpen een digitale vragenlijst ingevuld.

Doel van het onderzoek is om:

- te achterhalen hoe tevreden de cliënten zijn over de nieuwe werkwijze en het resultaat (een schoon en leefbaar huis);
- te achterhalen wat de effecten van de nieuwe werkwijze zijn op het werk en de werkbelasting voor de huishoudelijke hulpen en wat de mogelijkheden zijn van functieverbreiding.

2) Inhoud

De belangrijkste resultaten van het onderzoek zijn:

Cliënten nog steeds tevreden met het resultaat van de hulp

Net als in 2014 zijn de meeste cliënten tevreden met het resultaat van de hulp. 9 op de 10 vinden dat zij een schoon en leefbaar huis hebben. De hulpen zelf zijn daar iets kritischer over. Driekwart vindt dat hun cliënten altijd/vaak een schoon en leefbaar huis hebben. Vooral de huishoudelijke hulp van de zorgaanbieder voert de taken voor een schoon en leefbaar huis uit. Maar, driekwart van de cliënten doet één of meer van deze taken (ook) zelf. Of laat dit iemand anders uit het huishouden doen. Het gaat dan met name om 'stoffen/opruimen' en 'bed verschonen'. Mantelzorgers en het sociaal netwerk helpen in een kwart van de gevallen ook bij de huishoudelijke activiteiten. Het gaat dan vooral om 'ramen zemen' en 'bed verschonen'.

Cliënten geven een 7,8 voor hulp bij het huishouden

Alles bij elkaar genomen geven de cliënten gemiddeld een 7,8 voor de manier van verstrekken van hulp bij het huishouden. Dit is iets hoger dan het cijfer in 2014 (7,5). Cliënten beoordelen het contact met de gemeente met een 7,7. Het huisbezoek door de zorgaanbieder beoordelen zij gemiddeld met een 7,6. Bijna alle cliënten geven aan dat hun hulp beleefd is, met aandacht naar hen luistert en hen serieus neemt. Al deze aspecten scoren nog iets beter dan in 2014.

Hulpen zijn erg toegewijd, aandacht voor werkbelasting is belangrijk

Uit de resultaten blijkt dat de hulpen enorm toegewijd zijn. 9 op de 10 hulpen voelen zich verbonden met hun werk. Ongeveer eenzelfde groep (84%) geeft aan dat het werk hen voldoening geeft. Maar, ruim de helft van de hulpen geeft aan dat zij het werk lichamelijk zwaar vindt. Hetzelfde aantal vindt dat de werkbelasting het afgelopen jaar is toegenomen. De hulpen geven aan dat dat vooral komt omdat zij proberen in minder uren hetzelfde werk te doen als voorheen. Daardoor werken ze vaak snel en gehaast. Daarnaast blijven vooral de zwaardere taken over nu het aantal uren hulp is afgenomen.

Ondergrens gemiddeld aantal uren bereikt

Volgens 97% van de hulpen kunnen ze bij een verdere afbouw van het gemiddeld aantal uren hulp niet meer zorgen voor een schoon en leefbaar huis. Volgens de hulpen is de ondergrens van het gemiddeld aantal uren bereikt.

1 op de 5 hulpen doet altijd/vaak meer dan van hen wordt verwacht

Dat extra werk doen zij in veel gevallen omdat cliënten er om vragen. Het gaat dan vooral om het wassen van de ramen en de badkamer of keuken een goede beurt geven. Ook noemen de hulpen: boodschappen doen, tuin/balkon vegen en deuren afdoen. Als er eens iets extra's moet gebeuren, blijven andere werkzaamheden liggen. De werkwijze van "zorgen voor" naar "zorgen dat" vraagt van zowel cliënten als huishoudelijke hulpen een omslag. De werkwijze waarbij de huishoudelijke hulp in samenspel met de cliënt werkzaamheden/taken afstemt, blijkt in de praktijk echter tot tevredenheid over de bejegening door de hulpen en tevredenheid over het resultaat van de hulp te leiden.

Wisselende meningen over eventuele combinatie huishoudelijke hulp en andere taken

We vroegen de hulpen of zij hun huishoudelijke taken zouden willen combineren met andere taken. Het gaat dan vooral om lichte persoonlijke verzorging en begeleidingstaken zoals uit bed halen, maaltijdverlening, steunkousen aantrekken en medicatie aanreiken. Maar ook om gezelschap bieden of de cliënt begeleiden naar het ziekenhuis of de dokter. Deze laatste taken (uitgevoerd door een hulpverlener) komen echter minder voor in combinatie met hulp bij het huishouden. 6 op de 10 hulpen willen één of meer van deze taken combineren met hun huishoudelijke taken. Voor 'bieden van gezelschap' en 'wandelen' is dat aandeel groter dan gemiddeld. Er zijn ook hulpen die bepaalde taken niet willen uitvoeren. Bijvoorbeeld omdat zij de persoonlijke verzorging teveel privé vinden. Of de verantwoordelijkheid te groot, zoals bij het aanreiken van medicijnen. Slechts een enkele hulp wil geen enkele andere taak uitvoeren. Ook aan de cliënten vroegen we of zij willen dat hun huishoudelijke hulp de andere taken uit zou voeren. Het gaat dan vooral om persoonlijke verzorging. De meeste cliënten willen dat niet. Slechts 1 op de 8 cliënten vindt het geen probleem. Als belangrijke voorwaarde is genoemd dat de hulpen dan wel meer uren per cliënt moeten krijgen. Ook is in veel gevallen bijscholing nodig.

Aanbevelingen

Op basis van de resultaten uit het onderzoek worden de volgende aanbevelingen gedaan:

- Laat de zorgaanbieders nog meer aandacht besteden aan duurzame inzetbaarheid van de huishoudelijke hulpen. Dit met het oog op de lichamelijke zwaarte en werkbelasting die de hulpen ervaren. Hulpen zijn erg toegewijd. Belangrijk is dat hulpen niet over hun grenzen gaan, zodat zij het werk zo lang mogelijk vol kunnen houden.
- Zorg voor meer maatwerk bij het uitvoeren van extra werkzaamheden, zoals ramen wassen, grote beurt badkamer/keuken, deuren afdoen. Bijvoorbeeld door op jaarbasis een aanvullend arrangement te bieden waarbij de cliënt in overleg met de huishoudelijke hulp kan afspreken welke extra werkzaamheden nodig zijn.

- Begin op kleine schaal met het combineren van de huishoudelijke taken met andere taken binnen het huishouden. Mogelijkheden zijn er vooral voor de taken begeleiding, bieden van gezelschap en lichte taken op het gebied van persoonlijke verzorging. Start met functiecombinatie bij hulpen en cliënten die daar positief over zijn. Bekijk per cliënt welke taken gecombineerd kunnen worden.

Hoe nu verder?

Het college neemt de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport over:

- We stimuleren de zorgaanbieders gezamenlijk een programma te ontwikkelen en uit te voeren gericht op duurzame inzetbaarheid van huishoudelijke hulpen.
- We willen een extra maatwerkarrangement opnemen in het contract met de zorgaanbieders, zodat cliënten op eigen verzoek bijvoorbeeld twee keer per jaar een grote schoonmaak kunnen laten verrichten. De extra kosten bedragen voor 2016 naar verwachting circa € 250.000, waarbij is uitgegaan van 1x een halve dag grote schoonmaak voor 2800 cliënten. Vanaf 2017 bedragen de extra kosten naar verwachting circa € 500.000 per jaar. Hierbij wordt uitgegaan van 2 keer per jaar een halve dag extra werk ivm grote schoonmaak. Dekking van de extra kosten in 2016, ad € 250.000, kan plaatsvinden binnen de reguliere exploitatie hulp bij het huishouden. Voor de dekking van € 500.000 per jaar vanaf 2017, zullen wij u een voorstel voordragen bij vaststelling van de gemeentelijke begroting. Het idee daarbij is om gebruik te maken van de extra gelden die het rijk in de meicirculaire inmiddels voor hulp bij het huishouden beschikbaar heeft gesteld.
- We versterken de mantelzorgondersteuning en verbreden de Zorgcoöperatie 's-Hertogenbosch. Mantelzorgers kunnen bij de zorgcoöperatie tegen een laag tarief van € 5,50 per uur huishoudelijke hulp en zaken als tuinonderhoud en ramen wassen regelen. In hun eigen huis of bij degene voor wie hij of zij zorgt. Hiervoor wordt voor 2017 en 2018 1 mln uit het sociaal en zorgfonds beschikbaar gesteld. Zie raadsbesluit "budgettaire kaders inkoop sociaal domein" van 15 juni 2016.
- We starten in 2017 in samenwerking met de zorgaanbieders op kleine schaal met het combineren van hulp bij het huishouden met lichte begeleiding en verzorgingstaken zoals maaltijdverlening, uit bed halen, steunkousen aantrekken en medicatie aanreiken. Dit doen we met (geschoolde) hulpen en cliënten die positief zijn over de functiecombinatie.
- In de nieuw af te sluiten inkoopcontracten met ingang van 2017 zal een reëel basistarief worden neergelegd die de grens van gemiddeld 2 uur per cliënt per week niet zal overschrijden.
- In 2017 evalueren we opnieuw. De jaarlijkse monitor levert belangrijke input voor bijstellingen.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van 's-Hertogenbosch,
De secretaris, De burgemeester,

mr. drs. I.A.M. Woestenbergh

mr. dr. A.G.J.M. Rombouts

Bijlagen:

Onderzoek hulp bij het huishouden 2016