RAADSVOORSTEL

Onderwerp: Aanbevelingen rekenkamercommissie-onderzoek Huishoudelijke hulp en Wijkteams		**Agendapunt:**
Commissie:		**e-mailadres opsteller:**
Portefeuillehouder:		Openbaar
BBVKenmerk: 1165898	**Raadsvoorstelnr.:** 1166987	**Raadsbesluitnr.:** 1166988

ONDERWERP

Aanbevelingen rekenkamercommissie-onderzoek 'Huishoudelijke hulp en Wijkteams'

GEADVISEERDE BESLISSING

1. De aanbevelingen van de rekenkamercommissie aan het college over de huishoudelijke hulp, met inachtneming van de bestuurlijke reactie, over te nemen, te weten:
   a. voer klanttevredenheidsonderzoeken uit, zoals beschreven;
   b. bied duidelijkheid over de uitvoering van de schouw;
   c. bespreek uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken en schouwen met zorgaanbieders in de ambtelijke organisatie;
   d. communiceer via internet duidelijk over de Vraagwijzer en het indienen van een melding omtrent huishoudelijke ondersteuning;

2. De aanbevelingen van de rekenkamercommissie aan het college over de wijkteams, met inachtneming van de bestuurlijke reactie, over te nemen, te weten:
   a. ga met stakeholders in gesprek over de doelstelling(en) van de wijkteams;
   b. borg de werkwijze door het beschrijven van het werkproces;
   c. investeer in de bekendheid van de taakverdeling in netwerken;
   d. blijf in gesprek met de wijkteammedewerkers over hun werkdruk en oplossingen daarvoor;
   e. ontwikkel monitoringsinstrumenten om de kwaliteit van de hulp inzichtelijk te maken.

3. Het college de opdracht te geven bij de bestuursrapportages sociaal domein tevens aandacht te besteden aan de opvolging van bovengenoemde aanbevelingen.

INLEIDING

De Rekenkamercommissie (RKC) heeft de raad op 10 november 2016 het onderzoeksrapport 'Huishoudelijke hulp en Wijkteams', in opdracht van de RKC opgesteld door Onderzoeksbureau I+O, toegestuurd (zie bijlage). Dit onderzoek is het tweede onderzoek dit jaar op basis van haar eigen onderzoeksprogramma, dat eerder is afgestemd met de auditcommissie.
De RKC heeft in de eerste plaats onderzoek gedaan naar de wijze waarop de huishoudelijke hulp – als voorziening binnen de WMO - is ingericht. Een van de conclusies van de RKC is dat het beleid rondom huishoudelijke hulp in ieder geval voldoet aan de wettelijke vereisten. Voorts is de doeltreffendheid ervan niet met zekerheid vast te stellen. Albrandswaard lijkt de huishoudelijke hulp doelmatig uit te voeren ondanks de bezuinigingen en nieuwe werkwijze.
Het tweede onderzoeksonderwerp behelst het functioneren van de wijkteams. Aangezien in dit beleid geen duidelijk meetbare doelstellingen zijn vastgelegd, is de conclusie van de RKC, dat het moeilijk te zeggen is of het beleid daadwerkelijk de gewenste effecten oplevert.
Op 28 november 2016 heeft de RKC de onderzoeksresultaten en aanbevelingen gepresenteerd in de Beraad & Advies Welzijn. De commissieleden hebben geadviseerd het onderzoeksrapport en de aanbevelingen met de portefeuillehouder in een Beraad & Advies nader te bespreken.

BEOOGD EFFECT

De raad moet goed geïnformeerd zijn over de kwaliteit van de uitvoering van het beleid huishoudelijke hulp en over het functioneren van de wijkteams en mogelijke daarin nog te realiseren verbeterpunten.

ARGUMENTEN

1.a belangrijk is dat er continue sturingsinformatie beschikbaar is om zo nodig direct in te kunnen grijpen

1.b de cliënt moet duidelijke informatie krijgen op welke manieren er wordt gemonitord

1.c deze onderzoeken vormen de basis van het contract tussen BAR-dichtbij en de zorgaanbieders
Het is een manier om onderliggende signalen te herkennen, waardoor bij veranderde omstandigheden bij cliënten door de zorgaanbieders snel gepaste actie kan worden ondernomen. Deze signalen kunnen ook leiden tot een aanpassing in het beleid.

1.d voorkomen moet worden dat de nieuwe doelgroep, die veelal bestaat uit kwetsbare en oudere hulpbehoevenden, verstrikt raakt in alle informatie
Het is van belang dat hulpbehoevenden relatief eenvoudig informatie kunnen vinden en makkelijk een hulpvraag kunnen indienen.

2.a er moet verder worden gekeken dan alleen de procesdoelen
Alleen dan kunnen de kwaliteit en de effecten van de ondersteuning door het wijkteam worden gemonitord. Zowel de professionals als de beleidsmedewerkers moeten met elkaar over inhoudelijke doelstellingen in gesprek gaan.

2.b de definitie van de wijkteams moet verder worden geconcretiseerd
Het beschrijven van dergelijke processen biedt voor zowel de hulpbehoevenden als professionals inzicht in het proces.

2.c het is van belang om te blijven investeren in tijd om elkaar te leren kennen

2.d door constante ontwikkelingen in de wijkteams is het gevaar aanwezig dat er te weinig tijd is om alle taken goed uit te voeren
De coördinator zal een goed beeld moeten hebben van de werkdruk. Ook moet gekeken worden waar er werk uit handen van de wijkteammedewerkers kan worden genomen.

2.e kwantitatieve meetinstrumenten kunnen hierin inzicht bieden
Deze kunnen zowel tijdens als na afloop van het hulpverleningstraject worden ingezet.

3.1 de raad wil vinger aan de pols houden bij de uitvoering van de aanbevelingen.

KANTTEKENINGEN

1.1 vanuit het rijk zijn geen eenduidige uitvoeringsregels gesteld
Het beleid voldoet nu aan de wettelijke regels. Er wordt echter landelijk veel geprocedeerd over de uitvoering van huishoudelijke hulp. Dit houdt in dat jurisprudentie kan leiden tot een aanscherping of verzwakking van het beleid.

2.1 de wijkteams zijn nog volop in ontwikkeling
De wijkteams zijn nieuw voor Albrandswaard. Ze zijn nog geen twee jaar operationeel. Gaandeweg wordt steeds meer vastgelegd over onder andere de werkwijze, toegankelijkheid, protocollen en samenwerkingsafspraken. De positie van de wijkteams wordt steeds duidelijker en er is steeds meer ruimte voor diepgang.

FINANCIËN

De opvolging van de aanbevelingen heeft niet een direct financieel gevolg.

UITVOERING

Via de kwartaalrapportages sociaal domein zal het college rapporteren over de opvolging van aanbevelingen.

BIJLAGE
RKC-onderzoek 'Huishoudelijke hulp en wijkteams' (1154212)

Albrandswaard, 23 januari 2017

De griffier van gemeente Albrandswaard,

mr. R. van der Tempel