

## **Verbeterplan AV-HO, november 2022**

n.a.v. interne audit "Algemene Voorziening Huishoudelijke  
Ondersteuning"

Proceseigenaren: beleidsmedewerker Wmo en teamleider team Zorg



Sturend Mt-lid: manager Sociaal Domein

Dit verbeterplan bestaat uit 2 delen: het algemene deel (deel 1) en de uitwerking (deel 2). Het algemene deel is ingevuld door de proceseigenaren en de manager Sociaal Domein en is gedeeltelijk al uitgevoerd. Deel 2 is opgesteld door de proceseigenaren en geaccordeerd door de manager Sociaal Domein. Alle rollen zijn toegelicht in bijlage 1.

## Deel 1, Algemeen deel

Nr	Aanbeveling	Reactie (Overgenomen /niet overgen. + toelichting)	Actie (Concrete acties die leiden tot het opvolgen van de aanbeveling)	Wie Per actie de verantwoord. medewerker	Planning Per actie datum verwachte realisatie
Aan de Proceseigenaren					
1	Gezien de resultaten van het onderzoek bevelen we aan om optie 2 en 3 uit te werken. Maak per optie de voordelen, nadelen en aandachtspunten inzichtelijk (zie deel 2).	Overgenomen. De optie 2 en 3 zijn uitgewerkt. De beleidsmedewerker Wmo heeft hier voorbij alle betrokken medewerkers input opgehaald.	1. Het verbeterplan is ingevuld. Per optie hebben we de voordelen, nadelen en de aandachtspunten inzichtelijk gemaakt. Informatie is opgehaald intern en extern (beleidsmedewerker Wmo). 2. Opmerkingen en aanvullingen zijn opgehaald bij collega's (kwaliteitsmedewerker Wmo en teamleider Wmo).	Beleidsmedewerker Wmo/kwaliteitsmedewerker Wmo/teamleider Wmo.	1 en 2 gereed
2	In alle gevallen: ondersteun eerst daar waar echt nodig. Hierbij is prioritering belangrijk. Zorg ervoor dat de inwoners die hulp ontvangen ook de inwoners zijn die het hardste hulp nodig hebben en dat er ruimte is voor spoedgevallen.	Overgenomen	1. In gesprek gaan met kwaliteit, interne controleur en het sociaal team over de aanstaande wijziging AV HO (beleidsmedewerker Wmo). 2. Samen in gesprek over de prioritering van de HO, zodat het werkproces zo ingericht kan worden dat de HO beschikbaar blijft voor de inwoner die deze het hardst nodig heeft (beleidsmedewerker Wmo, kwaliteitsmedewerker Wmo en teamleider Wmo).	Beleidsmedewerker Wmo/kwaliteitsmedewerker Wmo/teamleider Wmo.	1 gereed 2 en 3 worden uitgevoerd bij het opstellen van het plan.

			3. Op basis van gesprek m.b.t. AV HO in kaart brengen welke werkprocessen nodig zijn of aangepast moeten worden. Met als doel: het werkproces moet voor Wmo-consulenten inzichtelijk en werkbaar zijn (kwaliteitsmedewerker Wmo).		
Aan de manager Sociaal Domein					
	Borging: stuur op de tijdige opstelling en uitvoering van dit verbeterplan door de proceseigenaren.	Overgenomen. De manager is het eens met dit plan en zal op de uitvoering ervan sturen via regulier afstemmingsoverleg met de proceseigenaren. Wij kiezen voor optie 3 in deel 2 van dit verbeterplan.	1. We komen voor de begroting van 2024 met een plan. Het sociaal team kan momenteel niet het extra werk van de Toegang erbij hebben (beleidsmedewerker Wmo). Ook gaan wij met de regionale inkoop kijken wat er mogelijk is in de nieuwe aanbestedingsrode om de wachttijden op HO aan te pakken.	Beleidsmedewerker Wmo.	Sturing op het plan is ingebed.  De planning over de uitvoering optie 3 in het kader van de begroting 2024.

## Deel 2 verbeterplan AV-HO: Uitwerking optie 2 en 3 door de proceseigenaren

Opties	Beschrijving	Voordelen	Nadelen	Keuze o.b.v. voor-en nadelen	Aandachtspunten en vervolgstappen	Planning
<b>Optie 2:</b> <b>Afschaffen van de AV en huidige aanpak</b>	De algemene voorziening en volledige uitvoering door aanbieders worden afgeschaft. De maatwerkvoorziening wordt hersteld.	Door herstel van de maatwerkvoorziening wordt onderzoek gedaan naar de persoonlijke omstandigheden van inwoners voordat hulp wordt geboden. Door het voeren van het gesprek sluit de huishoudelijke ondersteuning beter aan bij de behoefte van inwoners.	Toename van de werkzaamheden voor de Wmo-consulenten en de backoffice i.v.m. gesprek en rapportage.	Algemene voorzieningen zijn toegankelijk en laagdrempelig. Dat draagt bij aan de zelfredzaamheid en participatie. Daarom kiezen wij er niet voor de algemene voorziening helemaal af te schaffen.	Het afschaffen van de algemene voorziening zou in de toekomst een optie kunnen zijn, mochten er ontwikkelingen zijn in de bevolkingssamenstelling, ontwikkelingen binnen het sociaal domein, de wijze waarop de maatwerkvoorziening en zich ontwikkelen en de uitgaven van de algemene voorzieningen.	N.v.t.
<b>Optie 3:</b> <b>Handhaving AV en wijziging aanpak</b>	De algemene voorziening blijft in stand. Een lichte toets (door de Wmo-consulenten of de Frontoffice) wordt ingevoerd, in combinatie met prioritering van de doelgroep zodat de inwoners die het hardst hulp nodig	Door een lichte toets nemen de werkzaamheden van gemeentelijke medewerkers minder toe dan bij een volledig onderzoek.  Door de toets (door gemeentelijke	Een lichte toets alleen stelt medewerkers niet voldoende in staat om de behoefte van inwoners goed te bepalen en tijdig bij te kunnen sturen en de hulp te garanderen waar het hardst nodig is.	Deze optie is voor de gemeente Renkum het meest voor de hand liggend. Een Wmo consulent kan namelijk beter doorvragen op de gebruikelijke zorg en aandoeningen.	Kan de AV-HO ook in de toekomst toegankelijk blijven?  De wijziging van de aanpak moet worden gecommuniceerd zowel aan de regio als aan inwoners.  Verordening aanpassen.	Opnemen in de planning, aanpassing van de Verordening. De communicatieafdeling betrekken om de inwoners te informeren en de website van de gemeente Renkum aan te

	hebben snel hulp ontvangen.	medewerkers) worden "dubbele petten" gescheiden tussen de toegang van cliënten HO en de uitvoering van de werkzaamheden HO. Het risico dat de aanbieder 'het moeilijk vindt om de inwoner te weigeren', wordt zo geminimaliseerd.  Door prioritering van de doelgroep worden de meest kwetsbare inwoners met voorrang geholpen.		Bij onderbuik gevoel kan een consulent altijd nog besluiten om op huisbezoek te gaan. Dat doet een consulent eerder dan een aanbieder. Daarnaast heeft de Wmo consulent een andere pet op dan de aanbieder.	Website van de gemeente aanpassen.  Wie krijgt de prioriteit? Criteria vaststellen. Normenkader evalueren.  Eerst optie 3 met de mogelijkheid om later optie 2 te kiezen.	passen.  We komen voor de begroting van 2024 met een plan.
<b>Optie 3 a</b> Beschrijf kort de aanpak van de gemeenten in de regio, vooral van de gemeenten Rheden en Overbetuwe én van Arnhem (die als gevolg van wachtlijsten de aanpak heeft gewijzigd).  Zijn er verschillen met optie 3?	De beschrijvingen van de gemeenten Arnhem, Overbetuwe en Rheden staan hieronder omschreven.					

## **Aanpak van gemeenten in de regio**

### **Gemeente Arnhem:**

De gemeente Arnhem gaat de toegang verplaatsen van de aanbieder terug naar de gemeente. Dat maken de gemeenten Renkum en Overbetuwe de overgebleven gemeenten die de toegang laten uitvoeren door de aanbieder. Arnhem gaat een lichte toets laten uitvoeren door de wijkteams. Wijkteams doen vooral zorg in Arnhem.

### *Prioritering van alle aanvragen huishoudelijke ondersteuning*

Om ervoor te zorgen dat de meest kwetsbare inwoners van Arnhem als eerste huishoudelijke ondersteuning krijgen, is ervoor gekozen om de mogelijkheid te verkennen van het aanbrengen van een prioritering. We streven er naar om deze aanpak per 1 september 2022 in te voeren en zijn daarover in overleg met de sociale wijkteams. Daarbij geldt dat zorgvuldigheid gaat boven snelheid. De aanpak is besproken met de zorgaanbieders, sociale wijkteams, Adviesraad en APCG. Met de prioritering wordt beoogd dat de ongeveer 5% meest kwetsbare inwoners als eerste geholpen worden. De overige 95% komt automatisch op een wachtlijst en komt op chronologische volgorde aan de beurt. Dit impliceert niet dat 95% van de inwoners altijd lang moet wachten, maar geeft vooral de volgorde van afhandeling aan. De meeste inwoners zullen wel direct kunnen worden geholpen. Door het centraal instellen van een wachtlijst krijgen wij als gemeente tevens zicht op de omvang van het probleem.

Bij de prioritering wordt gewerkt met de volgende criteria:

#### **Prio 1 (directe inzetbare hulp)**

Acute situaties (geen netwerk betrokken, aanwezigheid kinderen)

Acute situaties (geen netwerk betrokken, alleenstaand)

Wegvallende mantelzorg (indien geen WLZ)

#### **Prio 2 (planbare inzetbare hulp)**

Geplande operatie waarbij hulp kortdurend nodig is (geen netwerk)

Mantelzorg valt planbaar uit (zwangerschap / verhuizen / nieuwe baan)

Nieuwe inwoners die in hun vorige gemeente reeds HO ontvingen

#### **Prio 3 Wachtlijst**

Deze prioritering wordt aangebracht door een centraal punt binnen de sociale wijkteams. Door een centraal punt in te richten, hoeft een inwoner bij de algemene voorziening niet meer te worden doorverwezen naar andere aanbieders en kan op dat moment een verdeling en inschatting van het aantal uren huishoudelijke ondersteuning worden gemaakt. Hierdoor heeft ook de meest kwetsbare inwoner het eerst toegang tot de voorziening. De criteria voor prioritering worden in principe gehanteerd, waarbij in de uitvoeringspraktijk door de professionals altijd maatwerk kan worden geboden als de omstandigheden van het individuele geval dat vragen.

Tot het moment dat we bovenstaande aanpak zorgvuldig kunnen invoeren, hebben we ook een aanpak ter overbrugging van de bekende zomerdrukke, zodat de meest kwetsbare inwoners in beeld blijven en direct de juiste ondersteuning ontvangen. Tijdens deze (zomer)periode kan de teamleider van de sociale wijkteams inwoners in zeer dringende situaties doorzetten naar één contactpersoon bij de gemeente. Deze contactpersoon neemt contact op met de gecontracteerde aanbieders met het dringende verzoek om het verzoek binnen 24 uur op te pakken. De naam van deze contactpersoon is gecommuniceerd met de zorgaanbieders en de teamleider van de sociale wijkteams.

#### *Andere wijze van toegang AV-HO*

Om bovengenoemde prioritering aan te brengen, is een gewijzigd uitvoeringsproces nodig. Door de toegang weer onder te brengen bij de sociale wijkteams wordt voorkomen dat inwoners veel moeten bellen om huishoudelijke ondersteuning aan te vragen. Daarnaast kunnen de sociale wijkteams beoordelen hoe urgent de vraag is en hoeveel uren er nodig zijn. Daarbij hebben de meest kwetsbare inwoners het eerst toegang tot de voorziening.

De aanvragen worden als volgt behandeld:

- De aanvragen voor maatwerk voorziening huishoudelijke ondersteuning (hierna: MV-HO) wordt door de sociale wijkteams opgepakt. Hierin wijzigt niets ten opzichte van de huidige situatie afgezien van de afhandeling van de toewijzing.
- De aanvragen voor de AV-HO kunnen door inwoner digitaal en/of telefonisch worden aangevraagd. De triage wordt onderdeel van de sociale wijkteams en zal meegenomen worden in de huidige doorontwikkeling bij de sociale wijkteams.

#### **Gemeente Rheden:**

De algemene voorziening wordt door de consulenten getoetst.

Schoon en leefbaar huis: zijn er medebewoners en kunnen deze helpen bij de algemeen gebruikelijke zorg? Maximaal 90 minuten per week. Ze komen alleen 'om te poetsen'. Als per se de was moet worden gedaan, doen ze dat ook, maar liever niet.

*Sociale basis Inclusio* doen de keukentafelgesprekken. Pas dan komt het bij de Wmo consulenten terecht. Wekelijks hebben zij een casuïstiek overleg.

De consulent is beter in staat om door te vragen op de gebruikelijke zorg en aandoeningen. Bij onderbuik gevoel kan een consulent altijd nog besluiten om op huisbezoek te gaan. Dat doet een consulent eerder dan een aanbieder. Rheden hanteert het SIZ normenkader, maar gaat wellicht het HHM normenkader gebruiken in de toekomst. Op basis van de HHM kan de consulent makkelijker aangeven hoeveel tijd ergens voor staat.

#### **Gemeente Overbetuwe:**

De gemeente Overbetuwe heeft er onlangs voor gekozen de toets voor de algemene voorziening HO te verplaatsen van de gemeente naar de aanbieder. De reden hiervoor is om de toegang laagdrempelig te organiseren. Daarnaast worden de Wmo consulenten hierdoor ontlast wanneer de aanbieder de toegang gaat doen. In de gemeente is een daling van het aantal indicaties waargenomen.

De aanbieder gaat voor het uitvoeren van de telefonische lichte toets ook betaald worden, zodat het goed geborgd wordt. Overbetuwe werkt met het HHM normenkader. De gemeente Overbetuwe geeft ook aan dat gemeente breed er meer een beroep gedaan moet worden op het moreel kompas van de inwoner zelf. Het recht op zoveel uur is er niet meer.

## BIJLAGE 1 Sturen op verbeterplannen, dec 2022

Rollen, bevoegdheden, verantwoordelijkheden, opdrachtgeverschap t.a.v. de verbeterplannen nader uitgewerkt o.b.v. het verzoek van het MT in november 2022.

<b>Sturend Mt-lid</b>	Geeft opdracht aan proceseigenaar om het verbeterplan in te vullen; Accordeert het ingevulde verbeterplan en is eindverantwoordelijk; Na vaststelling van het verbeterplan door het college geeft opdracht aan proceseigenaar om acties op te nemen in het teamplan; Stuurt op de voortgang en bespreekt deze regelmatig zowel met de proceseigenaar als met de portefeuillehouder; Informeert zo nodig het MT.
<b>MT</b>	Wordt bij begroting en jaarrekening schriftelijke geïnformeerd (door proceseigenaar/sturend Mt-lid). Wordt door het sturende Mt-lid zo nodig geïnformeerd; Stuurt op de voortgang op basis van een rapportage met aanbevelingen van de auditor in het voorjaar en najaar.
<b>Auditor</b>	Zorgt voor het format van het verbeterplan én de monitoring van alle verbeterplannen n.a.v. de uitgevoerde audits tweemaal per jaar (bij begroting en jaarrekening) t.b.v. MT, college en raad.  Zorgt voor een rapportage met aanbevelingen aan het MT in het voorjaar en najaar. Deze rapportage is onderdeel van één gezamenlijke notitie (van de concerncontroller over de accountantsbevindingen en van de auditor over de voortgang op de verbeteractie).
<b>Proceseigenaar</b>	In afstemming met het sturende Mt-lid, zorgt voor het invullen van het verbeterplan (hiervoor heeft proceseigenaar 8 weken tijd) en (laten) uitvoeren van de acties (o.b.v. planning). Hierbij kunnen meerdere medewerkers betrokken worden; Zorgt voor het opnemen van de acties in het teamplan/ POP; Bespreekt regelmatig de voortgang met het sturende Mt-lid (en de portefeuillehouder) en met de auditor in het voor- en najaar; Levert de schriftelijke verantwoording over de uitvoering van de verbeterplannen bij begroting en jaarrekening.
<b>College</b>	Stelt het actieplan vast en stuurt het ter informatie aan de raad.
<b>Portefeuillehouder</b>	Bespreekt regelmatig de voortgang in het PO- overleg met manager (en of proceseigenaar) en informeert zo nodig de raad.