Het gemeentelijk beleid in de Ondersteuning van het Huishouden onder de loep

Conclusies en aanbevelingen naar aanleiding van het rekenkameronderzoek naar Ondersteuning Huishouden

Rekenkamercommissie gemeente Enschede

10 februari 2022

Rekenkamercommissie
Gemeente Enschede

Inleiding

In de zomer van 2021 heeft de Rekenkamercommissie besloten om een onderzoek te doen naar de uitvoering van het beleid op het gebied van Ondersteuning Huishouden.

De hoofdvragen van het onderzoek zijn:
1) wat zijn de doelen van het door de gemeente gevoerde beleid Ondersteuning Huishouden?
2) in hoeverre zijn deze doelen behaald?
3) wat zijn de belangrijkste verklaringen voor het al dan niet bereiken van de doelen?

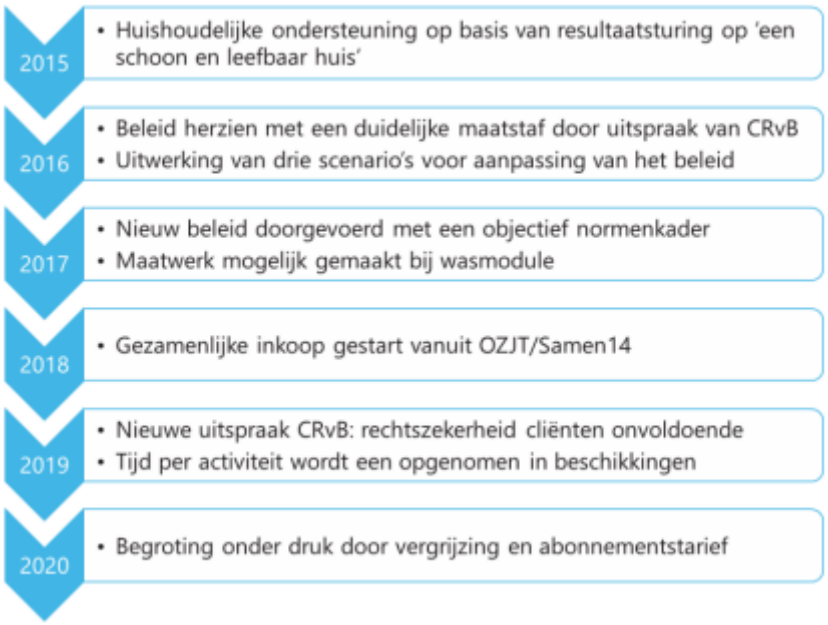
De onderzoeksperiode liep van 2015-2021. Het onderzoek is gericht op drie verschillende aspecten van de Ondersteuning Huishouden: beleid, cijfers en praktijk. Het onderzoek is in opdracht van de Rekenkamercommissie uitgevoerd door Berenschot. Berenschot heeft in hun aanpak vanuit drie perspectieven naar de Ondersteuning Huishouden gekeken: vanuit de gemeente, vanuit zorgaanbieders en vanuit de cliënten. Daarbij zijn uiteraard alle drie door de Rekenkamercommissie gevraagde aspecten bekeken.

Ondersteuning Huishouden

In deze paragraaf schetst de Rekenkamercommissie kort een beeld van het onderzochte beleidsveld.

Ontwikkelingen 2015-2020

Het onderzoek heeft zich gericht op het beleid Ondersteuning Huishouden dat sinds 2015 is gevoerd. De diverse ontwikkelingen die zich in die jaren hebben afgespeeld, zijn weergegeven in onderstaande illustratie (bron: Berenschot):



Doelen

Het hoofddoel in het beleid "Ondersteuning Huishouden" van de gemeente Enschede is om inwoners zo lang mogelijk zelfstandig thuis te laten wonen in een schoon en leefbaar huis. Daarnaast vormt de betaalbaarheid van deze zorg een tweede hoofddoel. De hoofddoelen worden gefaciliteerd door drie ondersteunende doelen:

- resultaatsturing (de gemeente stuurt niet op het aantal uren ingezette hulp, maar op het resultaat),

- het leveren van maatwerk (aanbieder, zorgprofessional en cliënt bepalen welke inzet zorgt voor een schoon en leefbaar huis, waarbij ruimte is om te differentiëren)
- en toegankelijke zorg (waarbij sinds 2015 de Wijkteams en later de Wijkwijzers als eerste aanspreekpunt functioneren).

Beleid
De gemeente biedt huishoudelijk hulp aan in de vorm van een basisvoorziening 'schoon en leefbaar huis' (zie voor een definitie daarvan p. 10 van het rapport van Berenschot). Daarnaast zijn er waar nodig een aantal aanvullende modules mogelijk. Berenschot geeft aan dat de beleidsvorming en -uitvoering tussen 2015 en 2020 kan worden gekenschetst als het vinden van een middenweg tussen haalbaarheid en betaalbaarheid. De doelen zijn in de periode 2015 – 2021 niet veranderd, de uitvoering van het beleid wel. Dit laatste is het gevolg van de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB). De kern van de uitspraak (18 mei 2016) van de CRvB is dat resultaatsturing (aansturing van aanbieders op een schoon en leefbaar huis in plaats van op het aantal geleverde uren) onvoldoende rechtszekerheid biedt voor cliënten. Het gevolg van de uitspraak van de CRvB is geweest dat cliënten alsnog van de gemeente een indicatie bij hun beschikking moesten krijgen van het jaarlijkse aantal uren dat geleverd zou moeten worden door zorgaanbieders om de resultaten te behalen.

Met betrekking tot de doelen van de gemeente Enschede voor het beleid Ondersteuning Huishouden trekt Berenschot de volgende conclusies (voor een uitgebreidere beschrijving van de conclusies verwijst de rekenkamercommissie naar het onderzoeksrapport en bijbehorende managementsamenvatting):

- Het doel om cliënten naar tevredenheid te ondersteunen bij langer veilig en verantwoord thuiswonen is volgens Berenschot behaald. Dit blijkt volgens Berenschot uit de hoge cliënttevredenheid, die vergelijkbaar is met andere gemeenten. Tegelijkertijd constateert Berenschot dat een minderheid van de cliënten niet altijd maatwerk ontvangt.
- Sturen op basis van resultaten in plaats van op uren is onvoldoende behaald. Dat de zorgaanbieders nog steeds primair worden afgerekend op het resultaat leidt tot verwarring bij gemeente, zorgaanbieders en cliënten. Het gevolg voor cliënten is dat zij niet altijd maatwerk hebben gekregen. Berenschot benadrukt dat de impasse over het wel of niet differentiëren van uren zowel te wijten is aan de gemeente als de zorgaanbieders.
- Het doel om de betaalbaarheid te bevorderen is in de periode 2015-2018 behaald; de kosten zijn binnen de begroting gebleven en niet gestegen. In 2019-2020 is dit niet gelukt en stijgen de kosten met 10%, voornamelijk door de invoering van het abonnementstarief door de rijksoverheid. Het niet behalen van dit beleidsdoel in 2019-2020 is volgens Berenschot dan ook de gemeente niet aan te rekenen.
- Het doel om de toegankelijkheid te bevorderen is volgens Berenschot behaald. Zij constateren dat de toegankelijkheid op orde is.

Cliënten
In onderstaande figuur (overgenomen uit het rapport van Berenschot) is het aantal cliënten per jaar aangegeven dat Ondersteuning Huishouden ontvangt. Vanaf 2017 neemt het aantal cliënten fors toe. In de periode 2016 – 2020 is sprake van een toename van 19%. De toename in 2019 en 2020 is het gevolg van vergrijzing en het invoeren van het abonnementstarief (maximumtarief voor de eigen bijdragen aan Wmo-voorzieningen).



De leeftijdsgroepen 60-75, 75-85 en 85+ zijn het grootst met gemiddeld per jaar respectievelijk 29%, 34% en 21%. De meeste cliënten wonen in de Wesselerbrink en het Centrum.
Verreweg de meeste cliënten hebben een inkomen tussen de 10.000 en 30.000, maar de groep cliënten met hogere inkomens stijgt geleidelijk. De doorlooptijd (het aantal maanden dat mensen ondersteuning in het huishouden ontvangen) neemt sinds 2015 toe.
Uit het onderzoek van Berenschot blijkt dat niet alleen de omvang van de doelgroep is gestegen, maar dat ook de zorgzwaarte is toegenomen: dit kan verklaard worden doordat de gemeente er vanwege toenemende kosten voor heeft gekozen om alleen ondersteuning in te zetten voor de cliënten die het echt nodig hebben. De cliënten die in de onderzochte periode ondersteuning krijgen, hebben dus een zwaardere zorgbehoefte dan in eerdere jaren.

Clienttevredenheid
Uit de door Berenschot onderzochte jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoeken en uit de interviews met cliënten blijkt dat 84% van de cliënten tevreden zijn met de huishoudelijke ondersteuning in de gemeente Enschede. Daarentegen zijn in 2020 5% van de cliënten niet tevreden over de geleverde zorg.[1] Op ongeveer 6000 cliënten (2020) gaat het dan om ongeveer 300 personen die ontevreden zijn. Zo wordt ten aanzien van de hulp zelf soms geklaagd over tijdtekort of het gebruik van andere schoonmaakmethodes dan men zelf gewend was. Het percentage ontevreden cliënten is de afgelopen jaren afgenomen. In verband met de gegarandeerde anonimiteit heeft Berenschot niet kunnen vaststellen of ontevreden cliënten voornamelijk bij grote of kleine zorgaanbieders zitten.
Over de toegang tot hulp zijn de cliënten over het algemeen tevreden. Er is op gewezen dat keukentafelgesprekken voor bijvoorbeeld niet-assertieve mensen mogelijk een minder geschikte werkwijze zouden kunnen zijn.
Berenschot constateert dat, afgezet tegen hun benchmark Sociaal Domein, het aantal ingediende bezwaarschriften relatief hoog is. In 2020 zijn er 31 bezwaarschriften geweest. De meeste bezwaarschriften zijn in 2017 ingediend, mogelijk omdat er toen veel herindicaties plaatsvonden. Het grootste deel van de ingediende bezwaarschriften wordt overigens weer ingetrokken, nadat de gemeente in gesprek met de cliënt nagegaan is hoe het vraagstuk opgelost kon worden.

Financiën en tarieven
In onderstaande tabel (uit het rapport van Berenschot) is de zien hoe de totale gerealiseerde kosten voor de Ondersteuning Huishouden zich sinds 2015 hebben ontwikkeld. Vanaf 2019 zijn de kosten jaarlijks behoorlijk gestegen. De gerealiseerde kosten per client zijn in zes jaar tijd gestegen van €2367 naar €2665. De toename van de kosten kan verklaard worden door de combinatie van een grotere, zwaardere doelgroep en stijgende tarieven, die samen hebben heeft geleid tot hogere kosten voor de Ondersteuning Huishouden. De oorzaak van de tariefstijging kan verklaard worden

[1] 11% van de cliënten heeft aangegeven het niet eens/niet oneens te zijn met de stellingen *stelling "de kwaliteit van de ondersteuning is goed" en "de ondersteuning past bij de hulpvraag"*

door nieuwe aanbestedingen en als gevolg van indexaties. Berenschot constateert dat de gemeente voor het grootste deel van de jaren 2017-2021 hogere tarieven hanteert dan op basis van het indexjaar 2017 verwacht zou worden, hoewel er ook een paar tarieven zijn die in positieve zin afwijken van de verwachting (lager uitvallen).

Realisatie	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Totale kosten	€ 13.550.703	€ 12.403.716	€12.465.398	€12.802.456	€ 14.525.756	€ 16.072.817
Absolute verandering		€ -1.146.986	€ 61.682	€ 337.058	€ 1.723.300	€ 1.547.061
Procentuele verandering		-8%	0%	3%	13%	11%
Aantal cliënten	5724	5069	5170	5223	5747	6032
Berekende kosten per cliënt	€ 2.367	€ 2.447	€ 2.411	€ 2.451	€ 2.528	€ 2.665

Voor de periode 2015-2019 blijven de gerealiseerde kosten binnen de begroting, grotendeels het gevolg van de niet benutte toelage mantelzorg. In 2020 vallen de kosten hoger uit dan begroot, een gevolg van de door de rijksoverheid ingevoerde abonnementstarief. Vrijwel alle gemeenten worstelen met dit probleem als effect van het rijksbeleid.

Zorgaanbieders
Momenteel wordt de Ondersteuning Huishouden verzorgd door 12 zorgaanbieders. Dit aantal is kleiner dan in eerdere jaren. In 2016 waren er 25 zorgaanbieders. Een van de belangrijkste oorzaken van de afname van het aantal zorgaanbieders zijn overnames en fusies. Het marktaandeel van de twee grootste aanbieders is nu groter dan in eerdere jaren en ligt op respectievelijk 22% en 42% van de totale omzet.
Zowel de gemeente als de zorgaanbieders geven aan dat het vertrouwen in elkaar voldoende is. In de afgelopen jaren zijn pittige discussies gevoerd en is er soms wat ontevredenheid geweest, maar dat heeft volgens zowel de geraadpleegde zorgaanbieders als de gemeenteambtenaren geen structurele gevolgen gehad voor het onderlinge vertrouwen.

Resultaatsturing en differentiëren
Een kardinaal punt in de beleidsanalyse van het beleid Ondersteuning Huishouden vormt het uitgangspunt van de gemeente om op resultaat te willen sturen, de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep en de gevolgen van de uitspraken voor gemeente, zorgaanbieders en cliënten. Vandaar dat de Rekenkamercommissie de bevindingen hierover van Berenschot hier expliciet weergeeft.
Sinds 2015 kregen cliënten geen indicatie van de gemeente van het aantal te leveren uren huishoudelijke hulp. Zorg werd bekostigd op basis van resultaat, een relatief nieuwe werkwijze. Differentiatie zou moeten toegepast door de zorgaanbieders. Differentiëren wil zeggen dat de aanbieder iets minder uren dan gemiddeld levert aan cliënt A, die wat meer zelf kan, en iets meer uren dan gemiddeld levert aan cliënt B, die wat minder zelf kan. De aanbieder levert dan per saldo nog steeds het gemiddelde aantal uren waar de financiering op gebaseerd is.
In beginsel, zo betoogt Berenschot, zich baserend op eerdere onderzoeken, zou deze flexibiliteit ook voordelen kunnen bieden aan de zorgaanbieders. Door de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep verandert de situatie. De CRvB geeft aan dat resultaatsturing onvoldoende rechtszekerheid biedt voor de cliënten. De gemeente geeft daarom bij de beschikking alsnog een indicatie af van het aantal uren dat per jaar geleverd zou moeten worden. De zorgaanbieders krijgen echter van de gemeente de boodschap dat zij nog steeds zullen worden afgerekend op het resultaat. De gemeente

beargumenteert deze stap door te wijzen op de verwachte nieuwe wettelijke basis voor resultaatgericht werken van de rijksoverheid. Deze wetswijziging is er echter (vooralsnog) niet (en er is inmiddels een nieuw kabinet).

Het gevolg van het afgeven van een beschikking met uren richting de cliënt en vasthouden aan resultaatsturing richting zorgaanbieders geeft onduidelijkheid. Deze onduidelijk neemt verder toe doordat een deel van de zorgaanbieders wel differentieert per cliënt en een ander deel niet. Het wel of niet toepassen van urendifferentiatie kan niet worden toegeschreven aan kleine dan wel grote zorgaanbieders.
Waar door zorgaanbieders geen differentiatie wordt toegepast, heeft dit gevolgen voor het leveren van maatwerk. Maatwerk binnen modules valt volledig weg; inspelen op veranderende omstandigheden is niet mogelijk. De cliënt is dan gedwongen bij de gemeente aan te kloppen voor een aanvullende indicatie. Berenschot geeft aan dat de zogenaamde verzilveringspercentages in Enschede met 90-95% (p. 30) erg hoog liggen. Dat biedt volgens Berenschot weinig ruimte voor differentiatie zonder dat de indicatie wordt aangepast.

Op grond van zijn bevindingen in het onderzoek naar het beleid Ondersteuning Huishouden komt Berenschot tot het oordeel dat de geconstateerde tekortkomingen in het uitvoeren van het beleid de voordelen van resultaatsturing als bekostigingsmethode niet in de weg staan, mits de gemeente aan zorgaanbieders en cliënten duidelijk aangeeft dat het aantal ingezette uren per cliënt moet worden gedifferentieerd en gedegen toezicht houdt op naleving hiervan op basis van het afsloten contract.

Conclusies

De Rekenkamercommissie is van oordeel dat Berenschot in relatief korte tijd een verhelderend rapport heeft opgeleverd. De onderliggende vragen, vooral gericht op de doeltreffendheid van het beleid, zijn beantwoord. Tegelijkertijd heeft het onderzoek nieuwe vragen opgeroepen, die om aandacht vragen in de komende jaren. Het betreft bijvoorbeeld zaken zoals de rechtmatigheid van het optreden van de gemeente na de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep en de wijze van toezicht houden op naleving van de met de zorgaanbieders afgesloten contracten.

Op basis van het door Berenschot uitgevoerde onderzoek naar het beleid Ondersteuning Huishouden van de gemeente Enschede constateert de Rekenkamercommissie het volgende.

Conclusie 1 : Ten aanzien van het hoofddoel om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te wonen (in een schoon en leefbaar huis) is op basis van cliënttevredenheidsonderzoek vastgesteld dat 84% van de cliënten tevreden en 5% van de cliënten ontevreden is. Waar het overgrote deel van de mensen die ondersteuning in de huishouding krijgen tevreden is, zijn er in 2020 van de in totaal 6000 cliënten 300 ontevreden zorgontvangers. Berenschot trekt hieruit de conclusie dat dit beleidsdoel is behaald. De Rekenkamercommissie onderschrijft deze conclusie niet omdat door het ontbreken van een door de gemeente gestelde norm geen finale uitspraak kan worden gedaan over het bereiken van dit hoofddoel. Of 84% (tevreden) dan wel 5% (ontevreden) aangeeft dat het hoofddoel is bereikt is een waardeoordeel.
Over de mate waarin de mogelijkheid om langer zelfstandig thuis te wonen benut is, kan op basis van het onderzoek geen uitspraak worden gedaan.

Conclusie 2: Het hoofddoel om de Ondersteuning Huishouden betaalbaar te houden is in de periode 2015-2018 behaald, maar staat onder grote druk
In de jaren 2015-2018 is de Ondersteuning Huishouden betaalbaar gebleken. In deze jaren zijn de gerealiseerde kosten voor de Ondersteuning Huishouden respectievelijk 93%, 76%, 94% en 93% van het beschikbare budget per jaar. Vanaf 2019 stijgen de kosten jaarlijks fors. In 2020 overstijgen de

feitelijke kosten het beschikbare budget, wat wordt verklaard door de invoering van het door de rijksoverheid ingevoerde abonnementstarief.

Conclusie 3: De aanpak om te sturen op resultaten i.p.v. op uren is onvoldoende geslaagd
De gemeente hanteerde resultaatsturing als uitgangspunt van het beleid en heeft deze werkwijze moeten bijstellen als gevolg van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (kern van de uitspraak: aansturing op een schoon en leefbaar huis i.p.v. op aantal geleverde uren levert onvoldoende rechtszekerheid op voor inwoners). Cliënten moesten alsnog een indicatie bij hun beschikking krijgen van het aantal uren dat per jaar geleverd zou moeten worden om de resultaten te behalen. De uitspraak heeft geen gevolgen gehad voor het gemeentelijke beleid in de richting van de zorgaanbieders; de gemeente is zorgaanbieders primair blijven afrekenen op resultaat en niet op geleverde uren. Dit zorgt voor verwarring bij alle betrokkenen (zie ook conclusie 6). Met deze beleidslijn anticipeert de gemeente op een nieuwe wettelijke basis voor resultaatsturing, die de gemeente medio 2022/2023 verwacht. De Rekenkamercommissie wijst er op dat deze planning niet zo door de minister is aangekondigd.

Conclusie 4: Maatwerk wordt niet bij alle cliënten gerealiseerd
De onderzoekers van Berenschot constateren in hun onderzoek dat een minderheid van de cliënten niet altijd maatwerk in de ondersteuning van het huishouden ontvangt. Ondanks de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep om op uren te indiceren en niet te differentiëren op modules of beleidskaders, blijft de gemeente aanbieders nog steeds primair afrekenen op het resultaat en niet op geleverde uren.
In de praktijk blijkt dat de helft van de geraadpleegde zorgaanbieders het aantal uren dat wordt ingezet niet of nauwelijks differentieert per cliënt en dat cliënten daardoor niet altijd maatwerk ontvangen. Daarbij gaat het om het differentiëren van uren die aan de cliënt worden besteed. Tijd voor administratie en overhead valt daar niet onder, die uren zijn wel onderdeel van het tarief. In de tariefsopbouw zijn namelijk de cliëntgebonden uren declarabel, en wordt er een opslag gehanteerd voor administratie en overhead.
Op het niveau van de individuele cliënt blijkt dat de huishoudelijk ondersteuner, die het eerste aanspreekpunt is voor de cliënt, niet in staat is om wijzigingen in de ondersteuning door te voeren waarnaar de cliënt vraagt. Dat is ook niet taak of de bevoegdheid van de huishoudelijk ondersteuner. Daarmee lukt het via deze weg niet om het gewenste maatwerk te organiseren. Wanneer er alleen resultaatgericht gewerkt wordt, is er geen duidelijk kader voor de uitvoering en komt de relatie tussen uitvoerder en cliënt onder druk te staan.

Conclusie 5: Het bevorderen van de toegankelijkheid in de uitvoeringspraktijk is geslaagd
Een goede te toegankelijkheid van de Ondersteuning Huishouden via de Wijkwijzers is één van de ondersteunende doelen van het beleid. De Rekenkamercommissie volgt de bevindingen van Berenschot die aangeven dat de toegankelijkheid op orde is. Er is een wijkgerichte aanpak en er is de mogelijkheid om vormvrij een melding te doen: de inwoner kan in eigen woorden de ondersteuningsbehoefte formuleren. Ook uit de cliëntervaringen komen positieve signalen over de toegankelijkheid.
Aandachtspunten blijven wel de naamsbekendheid van de Wijkwijzers, de vraag of een keukentafelgesprek voor elk type inwoner een passende vorm is en de daadwerkelijke realisatie van het uitgangspunt ‘één gezin één plan, één regisseur’ na de toegangsfase.

Conclusie 6: Het resultaatgericht werken heeft tot verwarring geleid bij alle betrokkenen
Toegangsmedewerkers van de gemeente, cliënten en zorgaanbieders hebben in de praktijk allemaal te maken gehad met de verwarring die is ontstaan als gevolg van het vasthouden van de gemeente aan resultaatsturing richting de zorgaanbieder na de uitspraak van de CRvB. De CRvB oordeelde dat cliënten alsnog een indicatie moesten krijgen van het jaarlijkse aantal uren hulp dat nodig was om de resultaten te behalen, hetgeen de gemeente in haar beschikkingen ook heeft gedaan – maar

tegelijkertijd worden zorgaanbieders nog primair afgerekend op het resultaat en niet op de geleverde uren. Door de verschillende boodschappen zijn er volgens de onderzoekers van Berenschot twee werkelijkheden ontstaan.
Zorgaanbieders krijgen hierdoor enerzijds vragen van cliënten over het aantal te leveren uren, terwijl de gemeente vasthoudt aan sturen op resultaten. Cliënten konden vragen over het aantal uren niet stellen aan aanbieders, omdat die geacht werden te sturen op resultaten. Toegangsmedewerkers van de gemeente vroegen aanbieders om flexibeler te zijn met het aantal uren per cliënt, maar kwamen er in de praktijk achter dat de helft van de geraadpleegde aanbieders het aantal uren niet differentieert.

Aanbevelingen

Aanbeveling 1: Formuleer meetbare beleidsdoelen, zodat er duidelijke uitspraken kunnen worden gedaan over het behalen van die doelen en het beleid tussentijds kan worden bijgesteld op het moment dat streefwaarden niet worden bereikt.
De gehanteerde formulering van de doelen van het beleid Ondersteuning Huishouden maakt het onmogelijk om duidelijke uitspraken te doen over het al dan niet behalen van die doelen. Het hoofddoel om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te wonen in een schoon en leefbaar huis is daar een voorbeeld van: hoe kan een begrip als ‘zo lang mogelijk’ gemeten en beoordeeld worden? Wellicht dat een objectieve CIZ-norm (zorgprofiel) uitkomst kan bieden bij het beoordelen van de vraag of iemand nog thuis kan wonen.
In de praktijk blijkt dat het criterium ‘schoon en leefbaar’ dan wel is gedefinieerd maar kennelijk toch voor meerdere interpretaties vatbaar is. Dat is ook terug te zien in reacties van sommige cliënten, die aangeven hun huis weliswaar schoon te vinden, maar zelf andere maatstaven en werkwijzen zouden hanteren. De Rekenkamercommissie geeft dan ook ter overweging dat het beter kan zijn om een meetbaar doel te formuleren aan de hand van tevredenheidspercentages of langer thuis kunnen wonen, dan op iets ingewikkelds als ‘schoon’.

Aanbeveling 2: Houd bij het opstellen van de (meerjaren)begroting rekening met mogelijke verdere kostenstijgingen voor de Ondersteuning Huishouden
De Rekenkamercommissie constateert dat de kosten voor Ondersteuning Huishouden in 2019 en 2020 flink zijn gestegen en dat in 2020 het beschikbare budget is overschreden. De Rekenkamercommissie acht het raadzaam om de verschillende (kosten) factoren nauwgezet te volgen en de gevolgen er van door te rekenen en neer te leggen in een meerjarenperspectief. Het gaat onder andere om mogelijke wetswijzingen over resultaatsturing (waarvan niet zeker is of deze wetswijziging daadwerkelijk komt), het abonnementstarief, de geconstateerde toenemende zorgzwaarte, de samenstelling van cliëntengroepen, langjarige zorgbehoeften en de manier waarop zorgaanbieders willen en kunnen differentiëren.

Aanbeveling 3: De gemeente moet haar verantwoordelijk nemen en er voor zorgen dat de onduidelijkheid die is ontstaan als gevolg van de door haar gekozen werkwijze – sturen op resultaat – wordt opgelost. Dit komt de rechtszekerheid van de cliënt ten goede en biedt meer mogelijkheden tot maatwerk. Zolang er niet meer duidelijk is over mogelijk nieuwe wetgeving van de rijksoverheid op dit punt, is het verwijzen naar een dergelijke nieuwe regeling als rechtvaardiging van de gekozen werkwijze ongewenst.
De Rekenkamercommissie deelt de opvatting van Berenschot dat resultaatsturing niet per se onwenselijk is en dat het goede mogelijkheden kan bieden voor maatwerk in en betaalbaar houden van de zorg. De Rekenkamercommissie constateert met Berenschot dat met het huidige beroep op de beschikkingen (verzilveringspercentage) er weinig ruimte over is voor flexibiliteit.
Maar als de gemeente resultaatsturing als werkwijze blijft hanteren, dan betekent dit wel dat de gemeente er voor moet zorgen dat de neveneffecten van deze werkwijze verdwijnen. De gemeente is er voor verantwoordelijk dat er goede afspraken worden gemaakt over de inzet van uren waar een

cliënt recht op heeft (rekening houdend met (tijdelijke) veranderingen in de persoonlijke situatie waardoor maatwerk ontstaat), dat dit bekend is bij zorgaanbieder en cliënt, dat deze afspraken worden nagekomen en dat voor alle partijen duidelijk is waar ze moeten aankloppen voor vragen. Op dit moment gebeurt dat nog niet in alle gevallen in voldoende mate.

Aanbeveling 4: Zorg voor een goede naamsbekendheid en herkenbaarheid van de Wijkwijzers.
De toegang tot de Ondersteuning Huishouden is in principe goed geregeld. Wel is uit het onderzoek gebleken dat de naamsbekendheid van de Wijkwijzers onder de geïnterviewde cliënten niet hoog is. Desondanks kwamen cliënten met hulp van familie of kennissen of na doorverwijzing van de gemeente op de juiste plek terecht. De Rekenkamercommissie raadt de gemeente aan om te zorgen voor een goede naamsbekendheid en herkenbaarheid van de Wijkwijzers en te zorgen dat alle inwoners weten waarvoor ze bij de Wijkwijzers terecht kunnen. Dit is niet alleen relevant voor toegang tot Ondersteuning Huishouden, maar relevant voor alle hulp, advies en ondersteuning in het sociale domein.
De recente ontwikkelingen om de Wijkwijzers te professionaliseren en de proef met XXL-Wijkwijzers kunnen helpen om de naamsbekendheid, herkenbaarheid en effectiviteit van de Wijkwijzers te versterken. Daarbij blijft de inzet van vrijwilligers en de rechten en plichten die zij hebben met betrekking tot bijvoorbeeld de AVG-regels een aandachtspunt.

Aanbeveling 5: Wees voorbereid op toekomstige ontwikkelingen die invloed zullen hebben op de Ondersteuning Huishouden
De doelgroep die Ondersteuning Huishouden ontvangt is veranderd. De groep jongere cliënten met zware ondersteuningsbehoefte toegenomen. Aannemelijk is dat deze jonge groep zorg zal blijven vragen en dat door vergrijzing ook het aandeel ouderen dat hulp nodig zal hebben weer gaat stijgen. Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt (krapte) hebben invloed op de mate waarin de gevraagde en benodigde ondersteuning daadwerkelijk geleverd kan worden. Ook is het aannemelijk dat de druk op de financiële middelen die nodig zijn om de ondersteuning te financieren en uiteindelijk de Ondersteuning Huishouden betaalbaar te houden voor de gemeente toeneemt. De rekenkamercommissie adviseert de gemeente om ten aanzien van het beleid ondersteuning huishouden een meerjarenperspectief op te stellen waar de ontwikkeling van de zorgvraag en de benodigde capaciteit (financiën en personeel) worden verkend. Betrek bij de vormgeving van huishoudelijke ondersteuning ook moderne technologieën (zoals domotica) als hulpmiddel zonder persoonlijke ondersteuning te verwaarlozen.