

Benchmark Wmo-voorzieningen

Rekenkamer Hilversum

BMC | onderzoek

Vastgesteld
mei 2018

Kees-Jan van de Werfhorst
Tom Plat

Projectnummer: P003491

Correspondentienummer: DH-2003-9092



INHOUD

HOOFDSTUK 1	INLEIDING	1
1.1	Achtergrond en aanleiding	1
1.2	Onderzoeksopdracht	1
1.3	Onderzoeksmethoden	1
1.4	Leeswijzer	2
HOOFDSTUK 2	ACHTERGRONDKENMERKEN HILVERSUM EN REFERENTIEGROEP	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Achtergrondkenmerken per gemeente	3
HOOFDSTUK 3	TOEGANG: VAN MELDING, NAAR ONDERZOEK, TOT AANVRAAG	4
3.1	Het toegangsproces in Hilversum	4
3.2	Aantallen	4
HOOFDSTUK 4	MATERIËLE MAATWERKVOORZIENINGEN	7
HOOFDSTUK 5	IMMATERIËLE MAATWERKVOORZIENINGEN	9
HOOFDSTUK 6	PERSOONSGEBONDEN BUDGET WMO	12
6.1	PGB hulp bij het huishouden	12
6.2	PGB begeleiding	13
6.3	Uitgaven PGB en Zorg in natura (ZIN) vergeleken	13
HOOFDSTUK 7	BEZWAARSCHRIFTEN, KLACHTEN EN DOORLOOPTIJDEN	14
7.1	Bezwaarschriften	14
7.2	Klachten	15
7.3	Doorlooptijden	15
HOOFDSTUK 8	UITVOERINGSKOSTEN VAN WMO-VOORZIENINGEN	17
HOOFDSTUK 9	BELANGRIJKSTE RESULTATEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK	20
HOOFDSTUK 10	EIGEN BIJDRAGEN IN DE WMO	21
10.1	Regionaal onderzoek Gooi- en Vechtstreek	21
10.2	Cijfers CAK	22

Hoofdstuk 1

Inleiding

1.1 Achtergrond en aanleiding

Binnen de Wmo hebben gemeenten de verantwoordelijkheid voor ondersteuning van hun inwoners. Sinds 1 januari 2015 is de Wmo aangepast. Gemeenten hebben nu ook de verantwoordelijkheid voor de begeleiding van enkele nieuwe doelgroepen. Daarnaast zijn de criteria voor toegang tot ondersteuning en begeleiding ook gewijzigd. De Rekenkamer van de gemeente Hilversum wil met een kwantitatief onderzoek meer inzicht verkrijgen in de uitvoering van een aantal Wmo-maatwerkvoorzieningen in Hilversum.

1.2 Onderzoeksopdracht

De onderzoeksvraag voor dit onderzoek luidt als volgt:

Hoe presteert de gemeente Hilversum – vanuit kwantitatief oogpunt – ten opzichte van andere gemeenten voor wat betreft de uitvoering van de Wmo?

1.3 Onderzoeksmethoden

Voor de beantwoording van de onderzoeksvraag is gebruikgemaakt van de Benchmark Wmo van BMC. In deze benchmark zijn van vijftien gemeenten gegevens opgenomen over de (uitvoering van de) Wmo.

Bij de gemeente Hilversum is middels een vragenlijst informatie opgevraagd over de uitvoering van de Wmo in 2016. De vragenlijst is door de ambtelijke organisatie beantwoord in de maanden juli en augustus van 2017.

In de tweede helft van 2017 is dezelfde vragenlijst ook verstuurd naar het samenwerkingsverband van de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren (BEL) en de gemeente Huizen. Zij hebben deze informatie in januari van 2018 aangeleverd.

In de vragenlijst zijn de volgende maatwerkvoorzieningen opgenomen:

- Hulp bij het huishouden
- Rolstoelen
- Scootmobielen
- Begeleiding
- Dagbesteding

In aanvulling op de maatwerkvoorzieningen zijn de volgende onderwerpen rond de uitvoering van de Wmo meegenomen in het onderzoek:

- Toegang (tot maatwerkvoorzieningen)
- Klachten en bezwaar
- Formatie uitvoering Wmo-maatwerk
- Totale uitgaven Wmo-maatwerk
- Cliëntervaringen

De gegevens die zijn aangeleverd door de gemeente Hilversum en de samenwerkende BEL + Huizen gemeenten, zijn toegevoegd aan de beschikbare gegevens uit de Benchmark Wmo van BMC. Daarmee kan een vergelijking worden gemaakt met de gegevens van een referentiegroep van gemeenten die dezelfde gegevens hebben aangeleverd over 2016. Deze Benchmark Wmo betreft vijftien gemeenten die op basis van eenzelfde vragenlijst, gegevens hebben aangeleverd over de uitvoering van de Wmo over het jaar 2016.

De Rekenkamer Hilversum heeft een aantal vragen toegevoegd aan de reguliere vragenlijst, die gebruikt wordt in de Benchmark Wmo van BMC. Deze aanvullende vragen zijn alleen gesteld aan de gemeente Hilversum en aan de gemeente Huizen en de BEL-combinatie. Omdat deze aanvullende vragen geen onderdeel zijn van de reguliere Benchmark Wmo, is een vergelijking met de vijftien gemeenten uit de Benchmark Wmo van BMC op deze vragen niet mogelijk.

De uitkomsten van de benchmark, de vergelijking tussen Hilversum en de referentiegroep, zijn besproken met twee medewerkers van het Sociaal Plein van de gemeente Hilversum. In dat gesprek zijn enkele aanvullende vragen gesteld om de cijfers te duiden en te verklaren.

1.4 Leeswijzer

Het rapport begint in hoofdstuk 2 met achtergrondkenmerken van Hilversum en de referentiegroep. In hoofdstuk 3 wordt de toegang beschreven. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de uitgaven van materiële maatwerkvoorzieningen uiteengezet en in hoofdstuk 5 de immateriële maatwerkvoorzieningen. In hoofdstuk 6 worden de uitgaven PGB Wmo gepresenteerd. In hoofdstuk 7 gaan we in op bezwaarschriften, klachten en doorlooptijden. In hoofdstuk 8 worden de uitvoeringskosten en gemeentelijke formatie behandeld. In hoofdstuk 9 worden de belangrijkste resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek (CEO) over 2016 gepresenteerd. We sluiten in hoofdstuk 10 af met de eigen bijdragen in de Wmo.

Hoofdstuk 2

Achtergrondkenmerken Hilversum en referentiegroep

2.1 Inleiding

In deze paragraaf vergelijken we de inwoners van de gemeente Hilversum met de inwoners van de referentiegemeenten en de BEL + Huizen op een aantal achtergrondkenmerken.

2.2 Achtergrondkenmerken per gemeente

In onderstaande tabel zijn een aantal kenmerken van de populatie weergegeven waarvan bekend is dat zij verband houden met het gebruik van Wmo-voorzieningen. Het betreft cijfers over 2016¹.

Achtergronddata gemeente Hilversum, Huizen en BEL Combinatie, referentiegroep en Nederland

	Blaricum	Eemnes	Hilversum	Huizen	Laren (NH.)	Referentiegroep	Nederland
Inwoners	9.622	8.877	87.830	41.373	10.956	44.179	43.761
% 18 tot 27 jaar	7	9	10	9	5	10	11
% 18 tot 65 jaar	53	59	60	59	50	60	62
% 65 jaar of ouder	27	19	19	21	31	19	18
% 65 jaar of ouder thuiswonend	98	100	95	95	87	96	96
% 75 jaar of ouder	10	7	9	8	16	8	8
% 75 jaar of ouder thuiswonend	93	100	90	90	77	92	92
% eenpersoonshuishoudens tussen 15-65 jaar	24	21	38	28	29	31	35
% werkloosheid	5	5	6	6	5	6	5
Bijstandsuitkeringen per 1.000 18 tot 65 jarige inwoners	20	13	36	29	17	32	38

In vergelijking met het gemiddelde van de referentiegroep en het gemiddelde aantal inwoners per gemeente in Nederland, ligt het aantal inwoners in Hilversum hoger. Het aandeel inwoners in de leeftijdscategorie 18-65 jaar oud is ongeveer gelijk aan het gemiddelde in de referentiegroep en in Nederland. Ook het aandeel inwoners van 65 jaar en ouder is ongeveer gelijk aan het gemiddelde in de referentiegroep en in Nederland. Het aandeel inwoners van 65 jaar en ouder dat thuis woont, is ook vrijwel gelijk aan het gemiddelde in Nederland en in de referentiegroep. Het aandeel inwoners van 75 jaar en ouder ligt in Hilversum iets hoger dan het gemiddelde in de referentiegroep en in Nederland. Het aantal bijstandsuitkeringen per 1.000 inwoners ligt in Hilversum iets hoger dan in de referentiegroep, en iets lager dan gemiddeld in Nederland.

¹ In eerder onderzoek is vastgesteld dat 'het aandeel inwoners 75 jaar en ouder' en 'het aantal lage inkomens per hoofd van de bevolking' voorspellers zijn van gebruik van Wmo-voorzieningen. Verder blijkt uit eerder onderzoek dat de uitvoeringskosten (indicatie, administratieve verwerking) voor Wmo-voorzieningen iets lager liggen in grotere gemeenten en regionale samenwerkingsverbanden. Zie: Gemeentelijke uitvoering van de Wmo 2008-2012. COELO, centrum voor onderzoek van de economie van lagere overheden/Rijksuniversiteit Groningen, 2014.

Hoofdstuk 3

Toegang: van melding, naar onderzoek, tot aanvraag

In dit hoofdstuk wordt de toegang tot de Wmo-maatwerkvoorzieningen kwantitatief weergegeven.

Op basis van dit hoofdstuk kan worden geconcludeerd dat de gemeente Hilversum in 2016, in vergelijking met de referentiegroep:

- beperkt inzicht heeft in het aantal meldingen en de daaruit volgende onderzoeken die middels een huisbezoek zijn uitgevoerd;
- een werkwijze hanteert in het toegangsproces waardoor aanvragen vrijwel altijd leiden tot een toekenning; inwoners deden zelden een aanvraag die niet kon worden toegekend binnen de beleidsregels van de gemeente.

3.1 Het toegangsproces in Hilversum

De toegang tot Wmo-maatwerkvoorzieningen wordt in Hilversum verzorgd door het Sociaal Plein. Hier kunnen inwoners met een ondersteuningsvraag zich melden. Bij het Sociaal Plein wordt een ondersteuningsvraag geregistreerd als een melding, en vervolgens wordt het onderzoek gestart, zoals vastgelegd in de Wmo 2015, artikel 2.3.2.

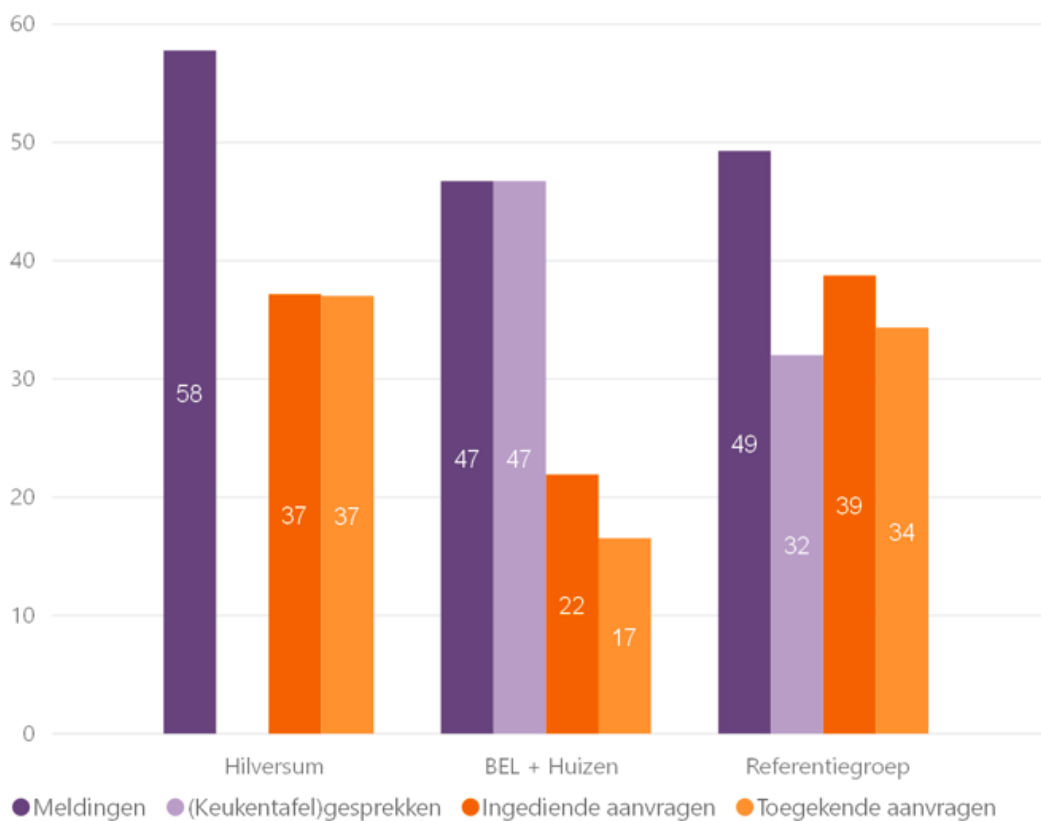
In dit onderzoek wordt door een medewerker van het Sociaal Plein in overleg met de inwoner vastgesteld welke ondersteuning passend is bij de ondersteuningsvraag, binnen de beleidsregels van de gemeente Hilversum. In dat gesprek worden verschillende oplossingsrichtingen verkend: wat kan men zelf op eigen kracht, wat kan de omgeving, welke algemene of collectieve voorzieningen zijn beschikbaar? Vervolgens kan de inwoner een aanvraag indienen voor één of meerdere maatwerkvoorzieningen.

Het eerste gesprek vindt zoveel mogelijk bij de inwoner thuis plaats. Bij verlengingen of aanpassingen van eerder ingezette voorzieningen wordt dit gesprek ook wel eens telefonisch gevoerd.

3.2 Aantallen

In de volgende figuur wordt het aantal meldingen, uitgevoerde onderzoeken (keukentafelgesprekken), ingediende aanvragen en toegekende aanvragen getoond voor de gemeente Hilversum, BEL + Huizen en de referentiegroep.

Toegang - aantallen per 1.000 inwoners



In de gemeente Hilversum ligt het aantal Wmo-meldingen relatief hoog in vergelijking met de referentiegroep. Dat komt door de wijze van administreren. Niet alle gemeenten registreren alle meldingen. In Hilversum worden echter alle contacten met het Sociaal Plein inzake de Wmo genoteerd in het registratiesysteem. Dit geldt ook voor mutaties, verlengingen en vervangingsaanvragen, wat het hoge aantal meldingen in Hilversum verklaart. In veel andere gemeenten worden niet alle contacten op deze wijze geregistreerd.

De gemeente Hilversum registreert niet apart het aantal uitgevoerde 'onderzoeken', oftewel de keukentafelgesprekken. Ongeveer de helft van de deelnemers aan de benchmark registreert dit ook niet afzonderlijk. De gemeente Hilversum geeft in een toelichting aan dat bij vrijwel alle inwoners die zich voor het eerst melden met een Wmo-vraag een huisbezoek wordt afgelegd. Op basis van de aangeleverde gegevens is niet aan te geven om hoeveel huisbezoeken het gaat. Dit is echter lager dan de bovenstaande 58 meldingen per 1.000 inwoners, aangezien daarin ook herindicaties en mutaties zijn opgenomen.

In Hilversum is het aantal toegekende aanvragen (37 per 1.000 inwoners) voor maatwerkvoorzieningen vrijwel gelijk aan het aantal ingediende aanvragen (37,17 per 1.000 inwoners). Dit volgt uit de werkwijze bij het 'onderzoek'. In overleg met de inwoner wordt in dat gesprek besproken welke ondersteuning passend is, binnen de beleidsregels van de gemeente Hilversum. Het komt zelden voor dat een inwoner een aanvraag doet voor een maatwerkvoorziening die niet zal worden toegekend. Er is tijdens het onderzoek al

besproken of een maatwerkvoorziening past binnen de beleidsregels. Dit verklaart ook waarom vrijwel alle aanvragen voor maatwerkvoorzieningen toegekend worden.²

² Uit ambtelijk wederhoor: “De keuze van de gemeente Hilversum om de bezuinigingen die het rijk doorvoerde op de budgetten te spreiden over drie jaar (de “zogenaamde zachte landing”), heeft invloed op de verstrekte voorzieningen. Andere gemeenten kunnen andere keuzes hebben gemaakt. Dit kan een reden zijn van de afwijkingen.”

Hoofdstuk 4

Materiële maatwerkvoorzieningen

In dit hoofdstuk worden de aantallen en uitgaven van materiële maatwerkvoorzieningen besproken. Dit zijn voorzieningen die het voor mensen met fysieke beperkingen mogelijk maken om zelfstandig te functioneren. In dit onderzoek beperken we ons tot twee veel voorkomende materiële maatwerkvoorzieningen: scootmobielen en rolstoelen. De peildatum van het aantal maatwerkvoorzieningen is 31 december 2016. Het toekennen van materiële maatwerkvoorzieningen heeft een eenmalig karakter. Daarom wordt niet het totaal aantal cliënten op de peildatum 31 december 2016 weergegeven. Hierin zouden immers ook de cliënten van eerdere jaren zijn opgenomen.

Op basis van dit hoofdstuk kan worden geconcludeerd dat de gemeente Hilversum in 2016, in vergelijking met de referentiegroep:

- minder aanvragen en minder toekenningen kende voor scootmobielen en rolstoelen;
- lagere uitgaven kende per inwoner en per nieuwe toekenning voor scootmobielen en rolstoelen.

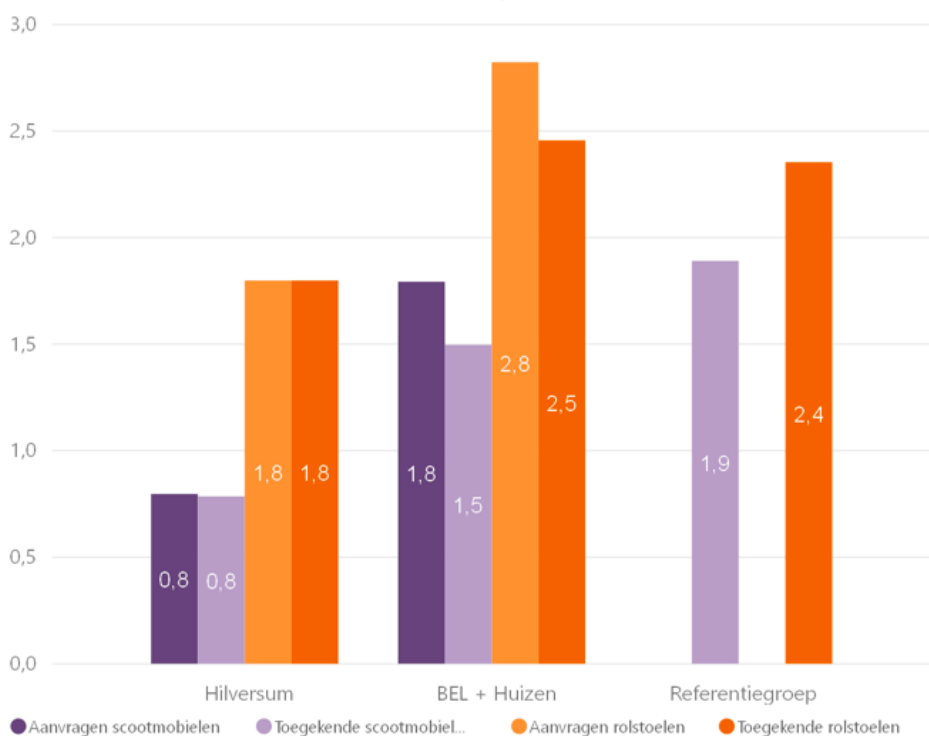
Aantallen

Zoals ook in de wet is vastgelegd, kan pas na een 'onderzoek' (keukentafelgesprek) een aanvraag worden ingediend. In Hilversum is het aantal aanvragen voor materiële maatwerkvoorzieningen vrijwel gelijk aan het aantal toekenningen. Dit volgt uit het werkproces in de toegang. De inwoner weet vanwege de werkwijze bij het onderzoek al of de aanvraag voor een maatwerkvoorziening binnen de beleidsregels van de gemeente Hilversum past. Het komt daarom nauwelijks voor dat een inwoner een aanvraag indient die niet toegekend kan worden op grond van de beleidsregels. Er is in 2016 één aanvraag voor een scootmobiel afgewezen in Hilversum.

Dit proces is ook een verklaring voor het lagere aantal aanvragen in de gemeente Hilversum; er worden geen aanvragen gedaan voordat er een onderzoek heeft plaatsgevonden. Dit voorkomt veel 'kansloze aanvragen'. Voor de referentiegroep zijn de aanvragen niet uit te splitsen naar de verschillende voorzieningen; in de Benchmark Wmo over 2016 is het aantal aanvragen niet per voorziening in beeld gebracht.

In vergelijking met de referentiegroep ligt het totaal aantal nieuw toegekende materiële maatwerkvoorzieningen in Hilversum lager. Dit geldt voor scootmobielen en voor rolstoelen. Op basis van de gegevens van dit onderzoek is niet te verklaren waarom er in Hilversum minder scootmobielen en rolstoelen worden toegekend dan in het samenwerkingsverband BEL + Huizen, of in de referentiegroep.

Scootmobielen en rolstoelen - aantallen per 1.000 inwoners



Uitgaven

In onderstaande tabel worden de uitgaven weergegeven aan scootmobielen en rolstoelen.

Tabel 4.1 Uitgaven scootmobielen en rolstoelen 2016

	Hilversum	BEL + Huizen	Referentiegroep
Uitgaven scootmobielen <i>per inwoner</i>	€ 1,03	€ 2,76	€ 5,15
Uitgaven scootmobielen <i>per nieuwe toekenning</i>	€ 1.306	€ 1.845	€ 3.241
Uitgaven rolstoelen <i>per inwoner</i>	€ 2,86	€ 2,68	€ 5,39
Uitgaven rolstoelen <i>per nieuwe toekenning</i>	€ 1.589	€ 1.092	€ 2.573

De uitgaven *per inwoner* aan scootmobielen en rolstoelen zijn in de gemeente Hilversum lager dan in de referentiegroep. Zoals in de vorige paragraaf al bleek, is in de gemeente Hilversum het aantal toekenningen per 1.000 inwoners ook lager. Dit biedt een deel van de verklaring voor de lagere uitgaven per inwoner voor de materiële maatwerkvoorzieningen. Op basis van de beschikbare gegevens kan geen definitieve verklaring voor het verschil worden benoemd.

Ook de uitgaven *per nieuwe toekenning* voor scootmobielen en rolstoelen zijn in Hilversum lager dan in de referentiegroep. Op basis van de bekende gegevens in dit onderzoek is niet te verklaren waarom deze uitgaven in Hilversum lager liggen dan in de referentiegroep.

Hoofdstuk 5

Immateriële maatwerkvoorzieningen

In dit hoofdstuk worden de aantallen en uitgaven van immateriële maatwerkvoorzieningen besproken. Dit zijn voorzieningen in de vorm van dienstverlening aan individuele cliënten met een beperking (fysiek/psychisch) die zelfstandig wonen en die ondersteuning behoeven in de vorm van personele inzet (begeleiding, dagbesteding, hulp bij het huishouden).

Op basis van dit hoofdstuk kan worden geconcludeerd dat de gemeente Hilversum in 2016, in vergelijking met de referentiegroep:

- minder cliënten per 1.000 inwoners kende voor begeleiding (inclusief dagbesteding), maar méér toekenningen en meer geleverde uren;
- hogere uitgaven kende per inwoner voor begeleiding;
- minder cliënten kende voor hulp bij het huishouden in natura, maar meer toekenningen en méér geleverde uren;
- iets hogere uitgaven kende voor hulp bij het huishouden in natura.

Aantallen

In vergelijking met de referentiegroep ligt het aantal cliënten *per 1.000 inwoners* met immateriële maatwerkvoorzieningen in natura in Hilversum lager. Dit geldt voor begeleiding (inclusief dagbesteding) en hulp bij het huishouden. De ambtelijke organisatie heeft hiervoor geen verklaring.

Tabel 5.1 Totaal aantal cliënten per 1.000 inwoners 2016

	Hilversum	BEL + Huizen	Referentiegroep
Begeleiding (inclusief dagbesteding)	9	5	14
HH in natura	18	17	21

Het aantal geleverde uren begeleiding *per 1.000 inwoners* ligt in Hilversum hoger dan in de referentiegroep. Het aantal cliënten ligt echter lager. De ambtelijke organisatie heeft geen verklaring voor het hogere aantal geleverde uren bij een lager aantal cliënten, in vergelijking met de referentiegroep. Een mogelijke verklaring is dat cliënten in Hilversum meer uren begeleiding toegekend krijgen dan cliënten in andere gemeenten. Op basis van de beschikbare gegevens is deze verklaring niet te toetsen.

Het aantal geleverde uren hulp bij het huishouden in natura ligt in Hilversum ook iets hoger dan in de referentiegroep. De ambtelijke organisatie geeft als verklaring hiervoor dat Hilversum gekozen heeft voor een zachte landing van de bezuinigingsmaatregelen vanuit het Rijk, waardoor er in 2016 mogelijk ruimere indicaties werden afgegeven dan in andere gemeenten.

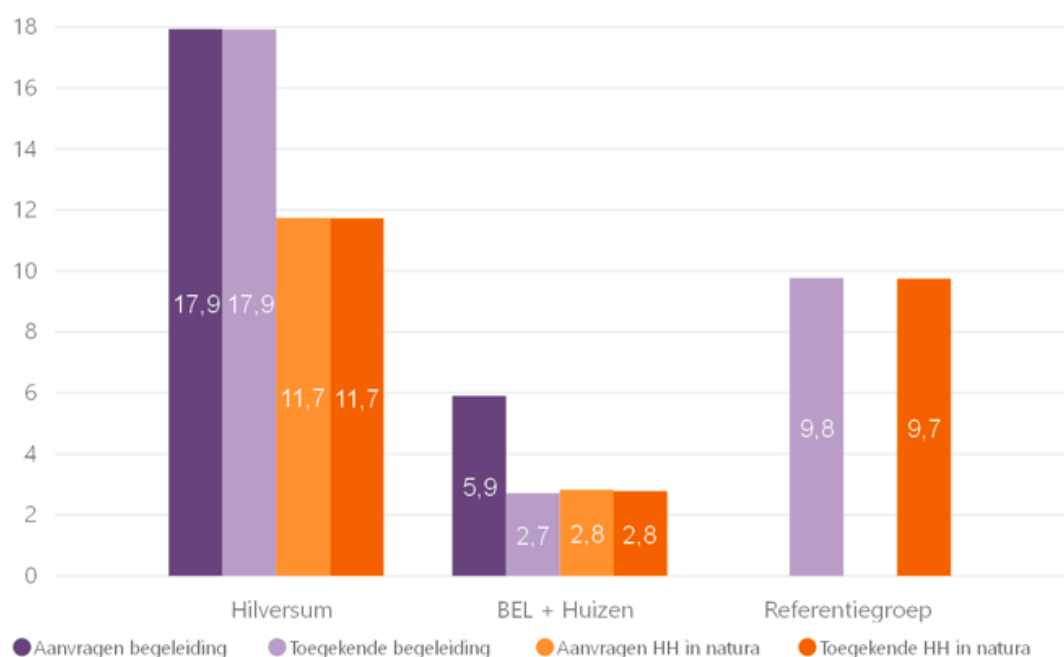
Tabel 5.2 Geleverde uren per 1.000 inwoners 2016

	Hilversum	BEL + Huizen*	Referentiegroep
Begeleiding (inclusief dagbesteding)	2,1	-	0,9
HH in natura	2,2	-	2,0

*geen gegevens aangeleverd op deze onderdelen

In vergelijking met de referentiegroep ligt het aantal toegekende immateriële maatwerkvoorzieningen in Hilversum hoger. Dit geldt voor begeleiding (inclusief dagbesteding) en hulp bij het huishouden. Daarbij moet worden opgemerkt dat binnen een jaar één cliënt tot meerdere toekenningen kan leiden (nieuwe aanvraag, herindicatie, verlenging, et cetera). Dit verklaart ook dat het aantal toekenningen per 1.000 inwoners hoger kan zijn dan het aantal cliënten per 1.000 inwoners.

Begeleiding en HH in natura - aantallen per 1.000 inwoners



In Hilversum is het aantal aanvragen voor immateriële maatwerkvoorzieningen ook weer gelijk aan het aantal toekenningen. Dit volgt uit het eerder beschreven toegangsproces, waarbij aanvragen pas worden geregistreerd na het onderzoek door een medewerker van het Sociaal Plein. In de referentiegroep van de reguliere benchmark van BMC is het aantal aanvragen voor de immateriële maatwerkvoorzieningen niet bekend. Deze gegevens worden niet uitgevraagd met de vragenlijst van de Benchmark Wmo van BMC.

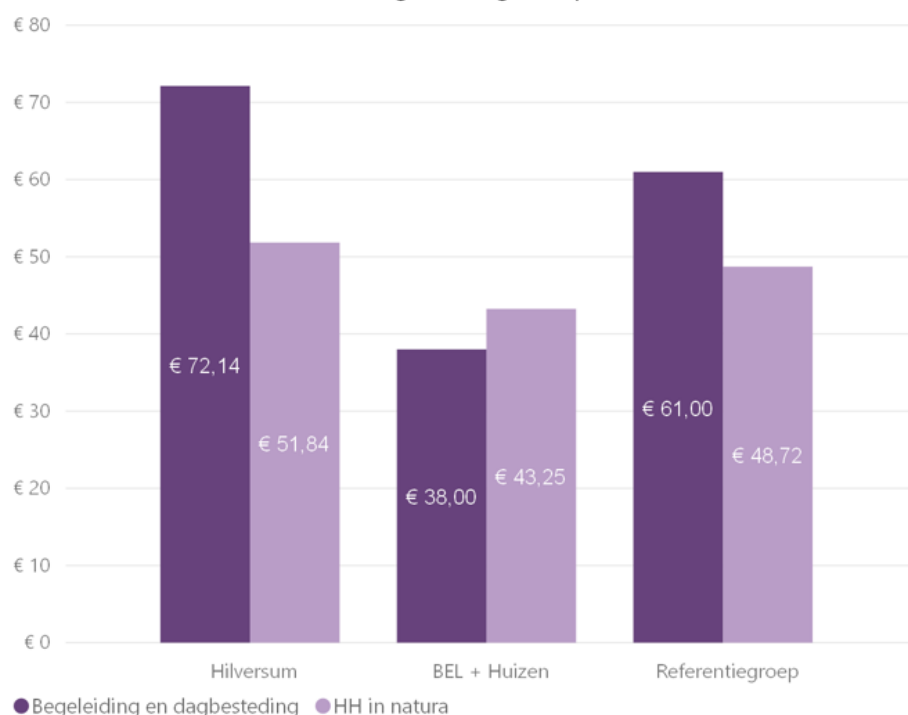
Het aantal aanvragen en aantal toekenningen liggen in Hilversum ook hoger dan in BEL + Huizen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat in Hilversum kortere indicaties worden afgegeven, of cliënten kleinere deel-indicaties krijgen in vergelijking met BEL + Huizen. Op basis van de beschikbare gegevens is deze mogelijke verklaring niet te toetsen.

In 2016 is er in Hilversum één aanvraag voor begeleiding en één aanvraag voor HH in natura afgewezen. In BEL + Huizen betrof het drie afgewezen aanvragen voor begeleiding en drie voor HH in natura.³

Uitgaven

De uitgaven per inwoner aan 'begeleiding en dagbesteding in natura' en 'hulp bij het huishouden in natura' zijn in de gemeente Hilversum hoger dan in de BEL + Huizen gemeenten, en hoger dan in de referentiegroep.

Immateriële maatwerkvoorzieningen - uitgaven per inwoner



Dit verschil in uitgaven is voor een deel te verklaren vanwege het hogere aantal geleverde uren in de gemeente Hilversum. Een andere mogelijke verklaring zijn hogere tarieven per uur. Daar zijn op basis van dit onderzoek geen uitspraken over te doen.

³ Voor BEL + Huizen komt het verschil tussen aanvragen en toekenning voor begeleiding voort uit een administratieve onzuiverheid. Bij een deel van de aanvragen is administratief een verkeerde code toegekend ('aanvraag niet in behandeling genomen / nog in behandeling').

Hoofdstuk 6

Persoonsgebonden Budget Wmo

Cliënten met een PGB kunnen zelf ondersteuning inkopen. Het is dan mogelijk om bij een andere zorgaanbieder zorg in te kopen dan waar de gemeente afspraken mee heeft gemaakt.

In dit hoofdstuk presenteren we het aantal cliënten en de uitgaven voor Persoonsgebonden Budgetten (PGB) in 2016. In de eerste paragraaf tonen we PGB hulp bij het huishouden, in de tweede paragraaf begeleiding (inclusief dagbesteding).

Op basis van dit hoofdstuk kan worden geconcludeerd dat in de gemeente Hilversum in 2016, in vergelijking met de referentiegroep:

- het aantal cliënten hulp bij het huishouden middels een PGB laag is;
- de uitgaven per inwoner aan hulp bij het huishouden middels een PGB laag zijn;
- het aantal cliënten begeleiding middels een PGB laag is;
- de uitgaven per inwoner aan begeleiding middels een PGB hoog zijn.

Wettelijk zijn gemeenten verplicht om voorafgaand aan de toekenning van een PGB te toetsen of aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- De cliënt kan zelf, of met hulp uit zijn sociale netwerk, zijn PGB-taken uitvoeren (juiste product inkopen, contract aangaan, zorgverleners aansturen, et cetera).
- De cliënt kan goed onderbouwen waarom de maatwerkvoorziening 'in natura' niet past en waarom alleen een PGB de juiste oplossing is.
- De kwaliteit van de ingekochte ondersteuning voldoet aan de gestelde eisen (veilig, doeltreffend, cliëntgericht) en past bij het doel van de maatwerkvoorziening.

6.1 PGB hulp bij het huishouden

In de gemeente Hilversum zijn de uitgaven aan hulp bij het huishouden via PGB per inwoner lager dan in de referentiegroep. Ook het aantal cliënten per 10.000 inwoners op de laatste dag van 2016 is lager dan in de referentiegroep. Het aantal nieuwe toekenningen ligt wel gelijk aan het gemiddelde van de referentiegroep. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat cliënten (meerdere) korte indicaties ontvangen hebben.

De ambtelijke organisatie geeft als verklaring voor het beperkte gebruik van PGB's voor HH dat er in Hilversum veel aanbieders zijn gecontracteerd. Zo kunnen cliënten vrijwel altijd de zorg bij dezelfde aanbieder in natura voortzetten. Veel cliënten hebben er voor gekozen de zorg in natura te verzilveren. Verder worden nieuwe cliënten duidelijk gewezen op de plichten en verantwoordelijkheden van een PGB. Dit heeft mogelijk ook geleid tot meer keuzes voor zorg in natura.

Tabel 6.1 PGB HH uitgaven en aantallen 2016

	Hilversum	BEL + Huizen	Referentiegroep
Uitgaven in euro's per inwoner	€ 2,25	€ 10,52	€ 5,39
Aantal cliënten per 10.000 inwoners	6	9	40
Nieuwe toekenningen per 10.000 inwoners	9	1	9

6.2 PGB begeleiding

In de gemeente Hilversum zijn de uitgaven aan begeleiding via PGB per inwoner hoger dan in de referentiegroep. Het aantal cliënten per 10.000 inwoners op de laatste dag van 2016 is lager dan in de referentiegroep. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat er ook cliënten Beschermd Wonen gebruikmaken van een PGB. Hilversum is een centrumgemeente, wat de hogere uitgaven verklaart in vergelijking met het gemiddelde in BEL + Huizen en de referentiegroep. Een andere mogelijke verklaring zijn hogere tarieven in de gemeente Hilversum. Op basis van de beschikbare gegevens is dit niet te toetsen.

Tabel 6.2 PGB begeleiding uitgaven en aantallen 2016

	Hilversum	BEL+ Huizen	Referentiegroep
Uitgaven in euro's per inwoner	€ 16,59	€ 5,04	€ 10,87
Aantal cliënten per 10.000 inwoners	10	5	19
Nieuwe toekenningen per 10.000 inwoners	14	4	10

6.3 Uitgaven PGB en Zorg in natura (ZIN) vergeleken

In onderstaande tabel zijn de uitgaven aan HH, en begeleiding in PGB en in ZIN ter vergelijking onder elkaar gezet. Hieruit blijkt dat de uitgaven per inwoner aan ZIN hoger zijn dan de uitgaven aan PGB per inwoner. Dit geldt zowel voor begeleiding als voor HH. Dat komt doordat er in absolute aantallen veel meer cliënten gebruikmaken van zorg in natura dan van zorg middels een PGB.

Tabel 6.3 Uitgaven HH en begeleiding in PGB en in ZIN

	Hilversum	BEL + Huizen	Referentiegroep
Begeleiding PGB in euro's per inwoner	€ 16,59	€ 5,04	€ 10,87
Begeleiding ZIN in euro's per inwoner	€ 72,14	€ 38	€ 61
HH PGB in euro's per inwoner	€ 2,25	€ 10,52	€ 5,39
HH ZIN in euro's per inwoner	€ 51,84	€ 43,25	€ 48,72

Hoofdstuk 7

Bezwaarschriften, klachten en doorlooptijden

In dit hoofdstuk geven we weer wat het aantal bezwaarschriften en klachten betreffende Wmo-maatwerkvoorzieningen is in Hilversum in het jaar 2016. Ook beschrijven we de recente ontwikkelingen betreffende de doorlooptijden van aanvragen voor Wmo-voorzieningen.

Op basis van dit hoofdstuk kan worden geconcludeerd dat in de gemeente Hilversum in 2016, in vergelijking met de referentiegroep:

- weinig bezwaarschriften zijn ingediend;
- geen bezwaarschriften gegrond zijn verklaard;
- het aantal klachten rond de Wmo vergelijkbare aantallen kent;
- de wettelijke doorlooptijden voor het doen van een onderzoek en verwerken van aanvragen voor maatwerkvoorzieningen in een ruime meerderheid van de gevallen buiten de wettelijke termijn waren. Hierop heeft de gemeente inmiddels een verbeterplan ingezet; de effecten hiervan zijn niet kwantitatief in beeld.

7.1 Bezwaarschriften

Het aantal ingediende bezwaarschriften in de gemeente Hilversum is lager dan bij BEL + Huizen en de referentiegroep. In totaal zijn er 20 bezwaarschriften ingediend in 2016. Ook het aantal gegrond verklaarde bezwaren is lager. Er zijn vier bezwaren ongegrond verklaard, en één was niet-ontvankelijk.

Tabel 7.1 Bezwaarschriften aantallen per 1.000 aanvragen maatwerkvoorzieningen 2016

	Hilversum	BEL + Huizen	Referentiegroep
Totaal	6	79	20
Gegrond verklaard	0	1,93	1,66

Volgens de ambtelijke organisatie heeft het lage aantal bezwaarschriften een directe relatie met de werkwijze in de toegang tot zorg en ondersteuning (het onderzoek): Inwoners worden tijdens het onderzoek goed geïnformeerd over de mogelijkheden en de regels. Dat voorkomt bezwaarschriften omdat inwoners weten waar ze recht op hebben.

Daarbij geeft de gemeente Hilversum aan dat inwoners die een bezwaarschrift indienen altijd worden uitgenodigd voor een gesprek. In dit gesprek wordt de casus opnieuw besproken en krijgen beide partijen de gelegenheid hun standpunt opnieuw toe te lichten en te verduidelijken. Dit noemt de ambtelijke organisatie 'informele probleemoplossing'. In sommige gevallen wordt er na het gesprek gekozen voor een aanpassing van het aanvankelijke besluit van de gemeente. Dit kan ook een kosten/batenafweging zijn: tegemoet komen aan de wensen van de inwoner (wel extra uren toekennen, indicatie toch verlengen, et cetera) kan minder beslag leggen op beperkte tijd en middelen dan een volledige bezwaar- en beroepsprocedure.

De ambtelijke organisatie beschrijft het beleid als gericht op informele oplossingen, in goede relatie tussen medewerker en inwoner. Een extra toelichting in een persoonlijk gesprek voorkomt volgens de ambtelijke organisatie veel formele bezwaarschriften. Daarbij benoemt men expliciet dat inwoners altijd alsnog een formeel bezwaar kunnen indienen, als zij dat willen. In 2016 zijn in totaal 15 ingediende bezwaarschriften teruggetrokken nadat informele probleemoplossing had plaatsgevonden, 5 bezwaarschriften zijn toch doorgezet na informele probleemoplossing.

7.2 Klachten

Op verzoek van de onderzoekers heeft de ambtelijke organisatie een overzicht van de klachten aangeleverd. In 2016 zijn er negen klachten ingediend die de uitvoering van de Wmo betroffen. Dit aantal is vrijwel gelijk aan het aantal klachten in de gemeenten in de referentiegroep.

De klachten in Hilversum zijn geregistreerd onder de onderwerpen 'administratieve nauwkeurigheid' en 'bejegening'. Er zijn drie klachten gegrond verklaard. In alle gevallen is een persoonlijk gesprek gevoerd met de inwoner.

7.3 Doorlooptijden

De wettelijke termijn voor het afhandelen van 'het onderzoek' binnen de Wmo (het keukentafelgesprek) bedraagt maximaal zes weken. De wettelijke termijn voor het afhandelen van een aanvraag voor een Wmo-voorziening bedraagt maximaal twee weken.

De gemeente Hilversum geeft aan dat er over het jaar 2016 geen rapportages beschikbaar zijn waarmee de doorlooptijden van trajecten inzichtelijk gemaakt kunnen worden. Volgens de ambtelijke organisatie zijn de doorlooptijden in 2017 inmiddels teruggebracht; volgens schatting werden per augustus 2017 ongeveer 20% van de onderzoeken en aanvragen binnen de wettelijke termijn afgerond. Dat percentage lag in november 2017 volgens de ambtelijke organisatie hoger. In april 2018 gaf de ambtelijke organisatie aan geen wachtlijst meer te hebben en dat 90% van de aanvragen binnen de wettelijke termijn zijn afgerond. De overige 10% wordt volgens de ambtelijke organisatie voornamelijk veroorzaakt door de complexiteit (meerdere voorzieningen met meerdere leveranciers) overleg met leveranciers. De rekenkamer heeft niet kunnen vast stellen of deze inschatting van de opgegeven doorlooptijden, klopt.

De ambtelijke organisatie noemt verschillende redenen voor de overschrijding van de wettelijke doorlooptijden:

- Het ICT-systeem ondersteunt medewerkers onvoldoende bij hun werkzaamheden.
- De formatie was niet overeenkomstig de werkvoorraad (aantal cliënten, onderzoeken, aanvragen).

Op 7 juni 2016 besluit de gemeenteraad van Hilversum met het Project WINST tot een extra incidentele investering van € 3,3 miljoen en een structurele investering van 1,1 miljoen in het sociaal plein. Het terugbrengen van de doorlooptijden en verbetering van de bedrijfsvoering, zijn de hoofddoelen van het project WINST. Op basis van het project WINST is een nieuw

formatieplaatje gemaakt. Dit nieuwe formatieplaatje is opgenomen in tabel 8.4 van het volgende hoofdstuk.

Hoofdstuk 8

Uitvoeringskosten van Wmo-voorzieningen

In dit hoofdstuk geven we de uitvoeringskosten weer voor de Wmo-maatwerkvoorzieningen.

Op basis van dit hoofdstuk kan worden geconcludeerd dat in de gemeente Hilversum in 2016, in vergelijking met de referentiegroep:

- de totale uitvoeringskosten van de Wmo-maatwerkvoorzieningen vrijwel gelijk zijn aan de referentiegroep;
- de directe personeelskosten hoog zijn;
- de formatie op uitvoerende medewerkers in de toegang laag is.

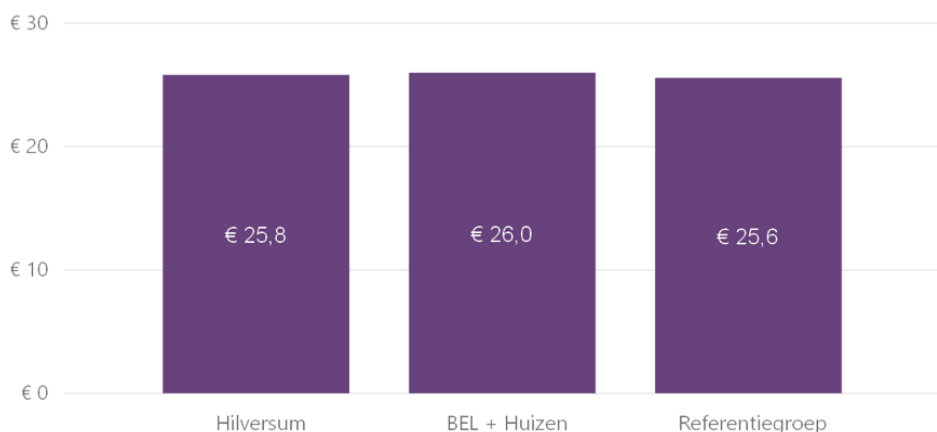
Uitgaven uitvoering Wmo

De uitvoeringskosten bestaan uit de volgende drie onderdelen.

1. Directe personeelskosten: de kosten van medewerkers die direct belast zijn met de uitvoering van de Wmo-voorzieningen, inclusief eerstelijnsmanagement en beleidsontwikkeling, inclusief tijdelijk personeel, inclusief opleidingen, exclusief gemeentebrede overhead, zoals huisvesting.
2. Externe indicatie- en advieskosten: alle kosten die gemaakt worden om een oordeel te vellen over de vraag of en in welke mate een inwoner ondersteuning behoeft. De kosten voor externe partijen die deze taken uitvoeren voor de gemeente vallen hieronder.
3. Overige kosten: andere kosten gerelateerd aan het uitvoeren van de Wmo-maatwerkvoorzieningen. Bijvoorbeeld de kosten voor uitbesteding administratie, kosten voor dienstverlening SVB.

In de gemeente Hilversum bedragen de totale uitvoeringskosten voor de maatwerkvoorzieningen Wmo € 25,8 per inwoner. Dit is bijna gelijk aan het gemiddelde in de referentiegroep.

Totale uitgaven uitvoering maatwerkvoorzieningen per inwoner



In tabel 8.1 zijn de uitvoeringskosten opgesplitst in een drietal onderdelen. Hier zijn wel enkele onderlinge verschillen zichtbaar.

De gemeente Hilversum heeft hogere directe personeelskosten per inwoner dan de gemeenten in de benchmark. De externe indicatie- en advieskosten en overige kosten zijn echter lager dan in de gemeenten in de referentiegroep.

Tabel 8.1 Uitvoeringskosten Wmo 2016 per inwoner

	Hilversum	BEL + Huizen*	Referentiegroep
Totaal	€ 25,8	€ 26	€ 25,6
Directe personeelskosten	€ 25,39	€ 23,80	€ 21,73
Externe indicatie- en advieskosten	€ 0,43	€ 0,64	€ 0,61
Overige kosten	€ 0	€ 1,55	€ 0,45

Tabel 8.2 laat zien dat de totale formatie voor de uitvoering van de Wmo ligt in Hilversum lager is dan het gemiddelde in de referentiegroep, en ook lager dan in BEL + Huizen. Met name op uitvoerend personeel is de formatie in Hilversum lager. Volgens de ambtelijke organisatie werd dit in 2016 vooral gecompenseerd met tijdelijke inhuur. Daarbij wordt opgemerkt dat deze inzet duurder is dan vast personeel. Dit verklaart volgens de ambtelijke organisatie ook de hogere uitgaven aan directe personeelskosten in tabel 8.1.

Tabel 8.2 Formatie Wmo 2016 fte per 10.000 inwoners

	Hilversum	BEL + Huizen	Referentiegroep
Totaal	3,42	3,83	4,69
Uitvoerend (<i>loketmedewerkers, consultants, frontoffice, beroep en bezwaar, contractbeheer</i>)	1,82	3,03	2,74
Ondersteunend (<i>financiële medewerkers, administratieve medewerkers, interne controle en applicatiebeheer</i>)	1,02	0,3	0,94
Overhead (<i>leidinggevende, kwaliteitstoetsing en beleid</i>)	0,57	0,5	1

In het project WINST is een nieuw formatieplaatje gemaakt. Op basis hiervan is veel van de tijdelijke inhuur 2016 inmiddels in dienst van de gemeente. In onderstaande tabel worden de uitvoeringskosten voor en na WINST met elkaar vergeleken.

Tabel 8.3: Uitvoeringskosten Wmo per inwoner

	2016 (voor WINST)	2017 (na WINST)
Totaal	€ 25,8	€ 26,94
Directe personeelskosten	€ 25,39	€ 26,54
Externe indicatie- en advieskosten	€ 0,43	€ 0,40
Overige kosten	€ 0	€ 0

In onderstaande tabel is het formatieplaatje voor en na WINST opgenomen.

Tabel 8.4: Formatie Wmo fte per 10.000 inwoners

	2016 (voor WINST)	2017 (na WINST)
Totaal	3,42	3,59
Uitvoerend (<i>loketmedewerkers, consulenten, frontoffice, beroep en bezwaar, contractbeheer</i>)	1,82	2,13
Ondersteunend (<i>financiële medewerkers, administratieve medewerkers, interne controle en applicatiebeheer</i>)	1,02	0,89
Overhead (<i>leidinggevende, kwaliteitstoetsing en beleid</i>)	0,57	0,56

Hoofdstuk 9

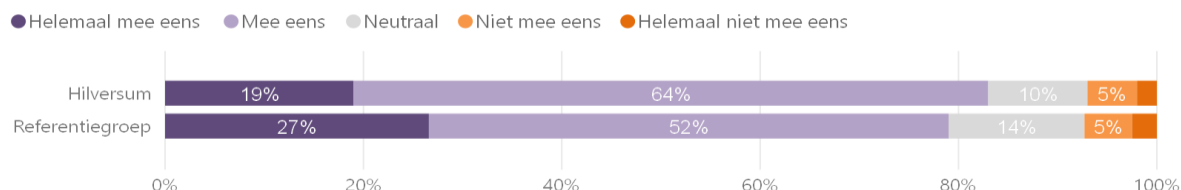
Belangrijkste resultaten cliëntervaringsonderzoek

In onderstaande figuren presenteren we de belangrijkste resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016. In deze figuren zijn de ervaringen van Wmo-cliënten met de Wmo-ondersteuning weergegeven.

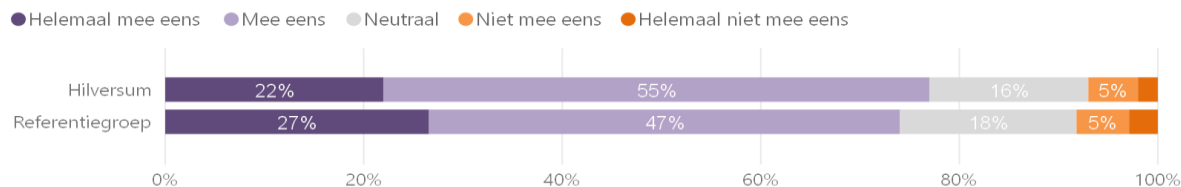
De bron van deze cijfers is het rapport 'Landelijk cliëntervaringsonderzoek Regio Gooi- en Vechtstreek', gepubliceerd in 2017. De vragen zijn door 367 Wmo-cliënten uit de gemeente Hilversum beantwoord (aselecte steekproef uit cliëntenpopulatie).

De resultaten zijn vergeleken met een referentiegroep, bestaande uit 78 gemeenten⁴ waarvan de resultaten van de tien verplichte vragen van het cliëntervaringsonderzoek zijn verzameld. Een ruime meerderheid van de bevroegde cliënten geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stellingen en geeft daarmee aan dat de ondersteuning die men krijgt positieve effecten heeft.

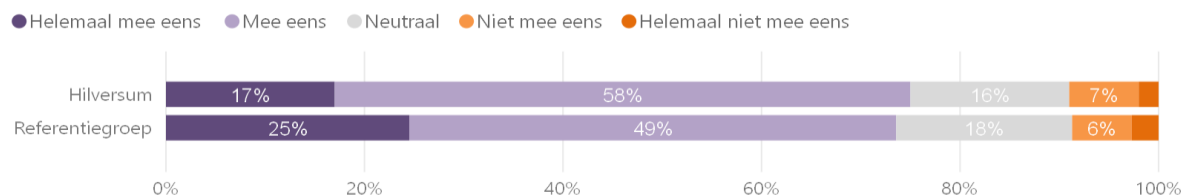
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden (%)



Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven (%)



Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (%)



⁴ Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Hellevoetsluis, Leerdam, Westvoorne, Giessenlanden, Zederik, Heusden, Waalwijk, Roermond, Overbetuwe, Kaag en Braassem, Molenwaard, De Bilt, Barendrecht, Ridderkerk, Albrandswaard, Stein, Pijnacker – Nootdorp, Aalten, Doetinchem, Winterswijk, Amsterdam, Oude IJsselstreek, Oost Gelre, Berkelland, Bronckhorst, Zuidplas, Montferland, Barneveld, Renkum, Edam-Volendam, Oud-Beijerland, Binnenmaas, Korendijk, Cromstrijen, Strijen, Apeldoorn, Brummen, Woudenberg, Enkhuizen, Drechterland, Gouda, 's-Gravenhage, Stede Broec, Waddinxveen, Boekel, Oss, Uden, Valkenswaard, Beek, Heeze-Leende, Landerd, Bernheze, Het Bildt, Franekeradeel, Harlingen, Leeuwarderadeel, Terschelling, Vlieland, Meppel, Voorst, Krimpen a/d IJssel, Best, Lelystad, Menameradiel, Smallingerland, Zoetermeer, Sittard-Geleen, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Wormerland, Oostzaan.

Hoofdstuk 10

Eigen bijdragen in de Wmo

Het CAK is een zelfstandig bestuursorgaan, dat in opdracht van het Ministerie van VWS een aantal wettelijke taken uitvoert op het gebied van zorg en welzijn. Eén hiervan is het berekenen en innen van eigen bijdragen die cliënten aan de gemeente moeten betalen voor de Wmo-maatwerkvoorzieningen. Het CAK berekent op basis van een aantal parameters de eigen bijdragen. Ieder jaar stelt het Ministerie van VWS de standaardparameters voor de inning van eigen bijdrage vast. Het gaat bijvoorbeeld om het maximale periodebedrag dat een cliënt aan eigen bijdragen mag betalen. Aan de hand van deze parameters berekent het CAK de eigen bijdrage. Gemeenten kunnen de wettelijk vastgestelde parameters aanpassen, mits de consequenties in het voordeel zijn van de klant. Het gaat om de volgende parameters:

1. De maximale periodebijdrage aanpassen
2. De inkomensgrens optrekken
3. Het marginaal tarief verlagen

Een vierde mogelijkheid die gemeenten hebben om voor inwoners de financiële impact van eigen bijdragen te beperken, is het verlagen van het uurtarief waarmee de eigen bijdrage wordt berekend. Zij mogen dit ook voor specifieke doelgroepen doen. Dan geeft de gemeente aan het CAK niet de kostprijs van bijvoorbeeld € 50 per uur begeleiding door, maar een verlaagd uurtarief van € 20. Daarmee wordt de door het CAK berekende eigen bijdrage voor de klant lager.

10.1 Regionaal onderzoek Gooi- en Vechtstreek

In 2016 is er naar aanleiding van een motie in de gemeenteraad van Hilversum een onderzoek uitgevoerd naar de eigen bijdrage voor Wmo-maatwerkvoorzieningen. Dit onderzoek⁵ is voor de gemeenten van de Gooi- en Vechtstreek gezamenlijk uitgevoerd, omdat deze gemeenten een gezamenlijk beleid voeren op de inning van de eigen bijdragen. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de gemeente Hilversum de landelijke parameters niet heeft aangepast. Ook is de uursprijs voor de berekening van de eigen bijdrage niet verlaagd; Hilversum hanteert de kostprijs.

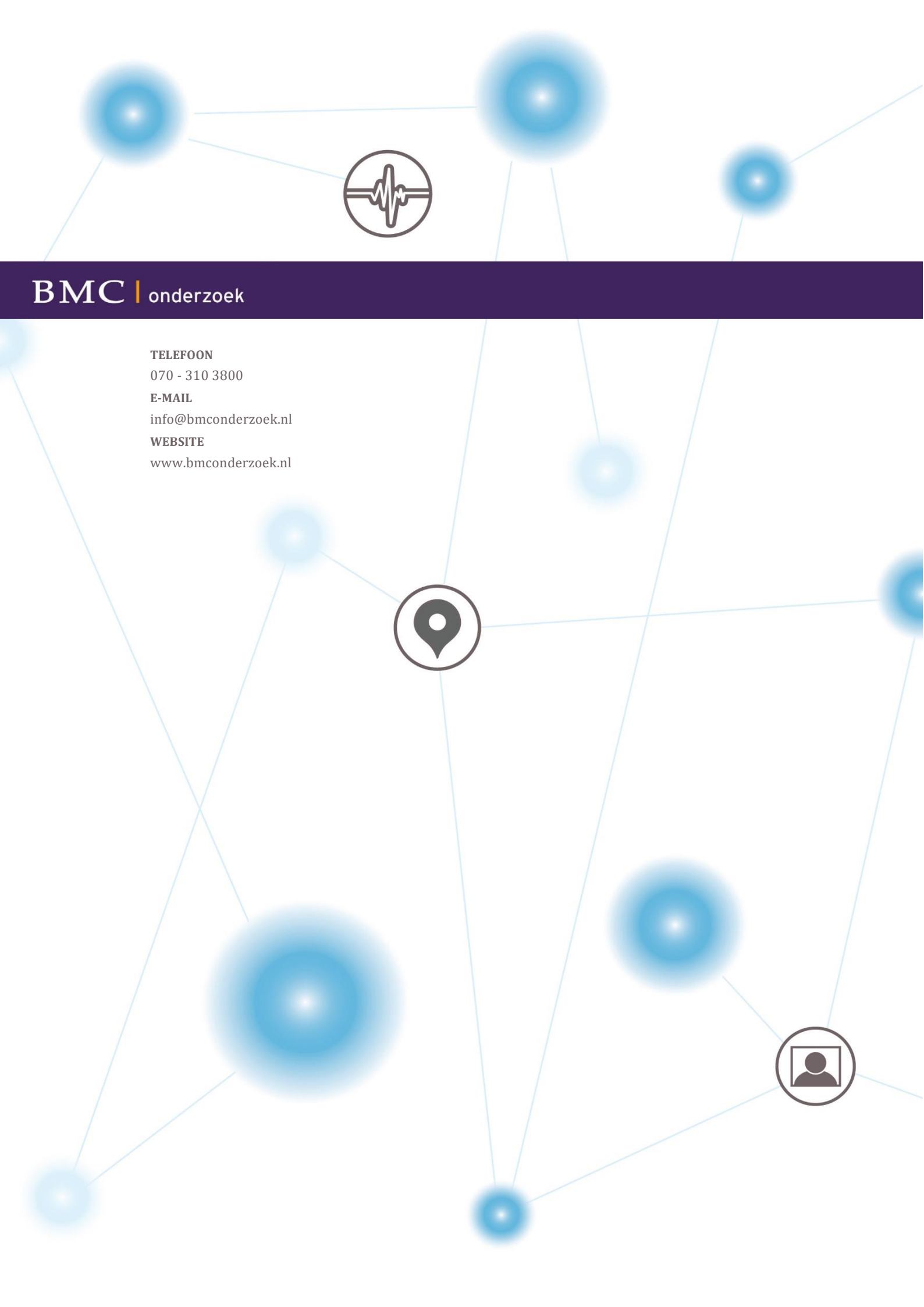
De eigen bijdrage kan inkomensafhankelijk zijn. In het Besluit maatschappelijke ondersteuning is een maximum aangegeven dat als eigen bijdrage aan de burger gevraagd mag worden. Hierbij is rekening gehouden met verschillen in leeftijd, inkomen en vermogen. De gemeente kan de eigen bijdrage onder het maximum vaststellen.

In vergelijking met de gemeenten in de regio voerde Hilversum in 2016 eenzelfde beleid rond de inning van de eigen bijdragen. Met dit beleid voldoet de gemeente aan de wettelijke eisen. De resultaten van dit onderzoek zijn gepresenteerd aan de Raadscommissie samenleving op 15 september 2016.

⁵https://d2vry01uvf8h31.cloudfront.net/Afdelingen/Noord_Holland/Hilversum/bestanden%20website/Onderzoek%20eigen%20bijdrage%20Wet%20Maatschappelijke%20Ondersteuning.pdf

10.2 Cijfers CAK

Uit cijfers van het CAK blijkt dat in 2017 86% van de gemeenten de landelijke parameters gebruikt, net als Hilversum. Verder voert 10% van de gemeenten gericht minimabeleid, ter compensatie van de eigen bijdragen in de Wmo. Het CAK heeft geen cijfers over hoeveel gemeenten de feitelijke kostprijs doorgeven (zoals Hilversum), of een lager tarief hanteren.



BMC | onderzoek

TELEFOON

070 - 310 3800

E-MAIL

info@bmconderzoek.nl

WEBSITE

www.bmconderzoek.nl

