



HULP BIJ MAATWERK

EEN ONDERZOEK NAAR DE HULP BIJ HET
HUISHOUDEN IN HET KADER VAN DE WMO 2015

REKENKAMER UTRECHT

LEDEN:

- ◆ Peter van den Berg (voorzitter)
- ◆ Hans van den Broek
- ◆ Gerard Bukkems

MEDEWERKERS ONDERZOEK:

- ◆ Mario van den Berg
- ◆ Sylvia van Leeuwen (projectleider)
- ◆ Gerth Molenaar
- ◆ Johan Snoei

CONTACTGEGEVENS:

- Postadres:** Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Telefoon: 030 - 286 1391
E-mail: rekenkamer@utrecht.nl
Website: www.rekenkamer.utrecht.nl

VOORWOORD

Gemeenten zijn al sinds 2007 verantwoordelijk voor de hulp bij het huishouden. De komst van de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en een forse bezuiniging op de uitkering van het Rijk voor de hulp bij het huishouden brachten veel in de samenleving teweeg.

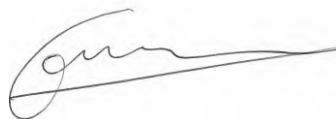
Net als veel andere gemeenten heeft de gemeente Utrecht het aantal uren huishoudelijke hulp dat verstrekt wordt, verlaagd. Dit beleid leidde in Utrecht tot veel bezwaarschriften. Voor de Rekenkamer Utrecht was de aanhoudende onrust aanleiding om begin 2016 een onderzoek te starten, naar de manier waarop het nieuwe beleid voor hulp bij het huishouden in de praktijk uitwerkt. Ook tijdens de uitvoering van ons onderzoek stond de beleidsontwikkeling niet stil. De gemeente Utrecht kwam landelijk extra in de schijnwerpers te staan door een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep op 18 mei 2016.

De gemeente realiseerde een forse bezuiniging. Een belangrijk aandachtspunt dat tijdens ons onderzoek steeds weer naar voren kwam, is de noodzaak van meer maatwerk. Maatwerk in de vormgeving van het beleid, maatwerk bij het beoordelen van nieuwe aanvragen en herindicaties en maatwerk in de informatieverstrekking. Wij hopen dat dit rapport behulpzaam zal zijn om meer en beter maatwerk bij de huishoudelijke hulp tot stand te brengen.

Aan dit onderzoek is meegewerkt door een groot aantal personen en organisaties, zowel binnen als buiten de gemeente. In het bijzonder noemen wij de klanten van hulp bij het huishouden en de medewerkers van diverse organisaties die wij geïnterviewd hebben, waaronder hulpen in de huishouding. De rekenkamer is allen erkentelijk voor hun medewerking aan dit onderzoek.



Peter van den Berg,
voorzitter



Gerth Molenaar,
secretaris

Utrecht, 6 september 2016

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
DEEL I HOOFDRAPPORT	11
DOELSTELLING EN HOOFDVRAAG	11
CONCLUSIES	11
AANBEVELINGEN	17
BESTUURLIJKE REACTIE COLLEGE VAN B&W	20
NAWOORD REKENKAMER	23
DEEL II ONDERZOEKSRAPPORT.....	24
1 OVER DIT ONDERZOEK	24
1.1 Aanleiding	24
1.2 Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen	25
1.3 Leeswijzer	26
2 BELEID VOOR HULP BIJ HET HUISHOUDEN	27
2.1 Inleiding	27
2.2 Rijksbeleid	28
2.3 Beleid gemeente Utrecht	31
2.3.1 Voorbereiding hoofdlijnen van het beleid.....	31
2.3.2 De voorziening schoon huis	31
2.3.3 Uitvoering herindicaties	33
2.3.4 Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT).....	37
2.3.5 Hoogte eigen bijdrage	37
2.3.6 De jongste ontwikkelingen.....	40
3 GEBRUIK VAN HULP BIJ HET HUISHOUDEN.....	41
3.1 Inleiding	41
3.2 Bevindingen	41
3.3 Toelichting op de bevindingen.....	42
3.3.1 Aantal klanten en uren	42
3.3.2 Verzilvering lopend recht op HbH.....	45
3.3.3 Aanbieders	48

3.3.4	HHT-regeling	48
3.4	Toelichting op de bevindingen over samenstelling gebruikersgroep	49
3.4.1	Leeftijd en geslacht	49
3.4.2	Inwonerenquête 2015 en enquête onder klanten HbH 2016	50
3.4.3	Schatting klanten HbH op basis van bevolkingsprognose	51
4	INFORMATIE AAN KLANTEN	53
4.1	Inleiding	53
4.2	Informatie in het aanvraagproces	53
4.3	Bevindingen	55
4.4	Toelichting op de bevindingen	56
4.4.1	Twee derde van de klanten tevreden over informatievoorziening	56
4.4.2	Mondelinge communicatie en brieven sluiten aan bij de doelgroep	56
4.4.3	Meer schriftelijke informatie en terugkoppeling gewenst	56
4.4.4	Informatie gewenst over de eigen bijdrage en aanbieders	57
4.4.5	Helpt klanten niet goed op de hoogte van rechten	59
4.4.6	Klanten met PGB slechtere informatiepositie	61
4.4.7	Informatie vanuit aanbieders	61
4.4.8	Extra kwetsbare klanten	62
5	HULP BIJ HET HUISHOUDEN IN DE PRAKTIJK	63
5.1	Inleiding	63
5.2	Bevindingen	63
5.3	Toelichting op de bevindingen	64
5.3.1	Mate van tevredenheid behandeling aanvragen HbH	64
5.3.2	Bekendheid met criteria voor extra uren hulp (maatwerkmodules)	68
5.3.3	Ervaringen met (her)indicatiegesprekken	68
5.3.4	Mate van tevredenheid over HbH in het algemeen	69
5.3.5	Mate van tevredenheid over het aantal uren hulp HbH	70
5.3.6	Kwaliteit van de hulp	72
5.3.7	Neveneffecten van het beleid	75
5.3.8	Ideeën van klanten over HbH	76
5.3.9	Mate van draagvlak voor het gemeentelijke beleid	78

6	DOELEN VAN DE GEMEENTE.....	81
6.1	Inleiding.....	81
6.2	Bevindingen.....	81
6.3	Toelichting op de bevindingen.....	82
6.3.1	Mate waarin een schoon en leefbaar huis wordt gerealiseerd.....	82
6.3.2	Betekenis van het schoonmaakplan voor een schoon en leefbaar huis.....	84
6.3.3	Oordeel over het bereiken van een schoon en leefbaar huis.....	85
6.3.4	Belang van HbH voor zelfstandig kunnen blijven wonen.....	86
6.4	Toelichting op bevindingen over versterken eigen kracht.....	88
6.4.1	Gevolgen van vermindering van uren hulp.....	88
6.4.2	Schoonmaakhulp uit het eigen netwerk.....	89
7	KOSTEN VAN HULP BIJ HET HUISHOUDEN.....	93
7.1	Inleiding.....	93
7.2	Bevindingen.....	93
7.3	Toelichting op de bevindingen.....	94
7.3.1	Batig saldo op budget HbH.....	94
7.3.2	Scenario raming budget HbH.....	95
7.3.3	Budget HHT.....	97
7.3.4	Eigen bijdragen.....	98
	BIJLAGE 1. NORMENKADER.....	100
	BIJLAGE 2. AFKORTINGEN EN BEGRIPPEN.....	102
	BIJLAGE 3. GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN.....	103
	BIJLAGE 4. GERAADPLEEGDE EN GEÏNTERVIEWDE PERSONEN.....	107
	BIJLAGE 5. VERANTWOORDING ONDERZOEKSMETHODE.....	109
	BIJLAGE 6. CHRONOLOGISCH OVERZICHT.....	112
	BIJLAGE 7. ONDERWERPEN DIE RELEVANT ZIJN BIJ DE INFORMATIEVERSTREKKING.....	116

SAMENVATTING

Aanleiding

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2007 verantwoordelijk voor de hulp bij het huishouden (HbH) voor de ondersteuning van mensen met een beperking. Bij de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) vanaf 1 januari 2015 heeft het Rijk het beleid inhoudelijk gewijzigd. Gemeenten hebben meer taken voor de maatschappelijke ondersteuning van burgers gekregen. Terwijl de Wmo 2007 gebaseerd was op het compensatiebeginsel, spreekt de WMO 2015 over het geven van een ‘passende bijdrage aan zelfredzaamheid en participatie’. De rijksoverheid verwacht dat gemeenten deze ondersteuning beter en tegen lagere kosten kunnen organiseren. De bezuiniging op de rijksuitkering die gemeenten voor de hulp bij het huishouden krijgen, loopt op tot 40% vanaf 2016. De gemeente Utrecht besloot naar aanleiding daarvan te bezuinigen op de hulp bij het huishouden en het beleid te herzien. Om het verlies van werkgelegenheid te verzachten kregen de gemeenten, en ook de gemeente Utrecht, extra geld van het Rijk (Huishoudelijke Hulp Toelage, HHT). Met deze HHT-regeling kunnen klanten extra uren hulp inkopen.

In de periode februari tot en met 7 juli 2016 heeft de rekenkamer Utrecht onderzoek gedaan naar de hulp bij het huishouden. Centraal stond de vraag hoe het nieuwe beleid voor de hulp bij het huishouden in de praktijk uitwerkt voor klanten en voor de financiën van de gemeente. Om hierin inzicht te krijgen hebben wij de ervaringen van klanten, aanbieders van hulp bij het huishouden, Wmo-consulenten en hulpen bij het huishouden in beeld gebracht en gegevens uit de administratie van de gemeente geanalyseerd. De bereidheid tot medewerking was groot (o.a. 48% respons bij een steekproef van 1000 klanten op onze telefonische enquête, 37 verdiepende gesprekken bij klanten thuis).

Hoofdconclusie: onvoldoende maatwerk toegepast en bezuiniging is aanzienlijk hoger uitgevallen dan nodig was

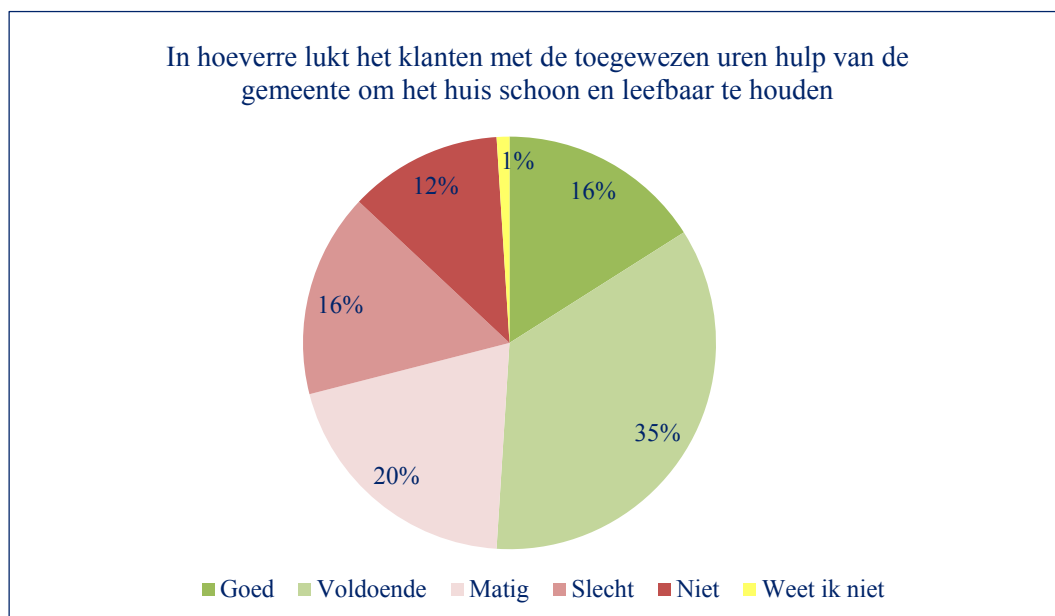
De noodzaak om het herziene beleid snel in gang te zetten en de bezuiniging te realiseren, heeft geprevaleerd boven een zorgvuldig onderzoek naar de daadwerkelijk aanwezige ruimte om de geboden uren hulp bij het huishouden bij klanten te verminderen. Doordat het aantal klanten en de mate van verzilvering lager waren dan geraamd, is meer bezuinigd dan nodig was om de structurele verlaging van de Integratie-uitkering Wmo van het Rijk op te vangen. De financiële doelen zijn ruimschoots gerealiseerd. Op de beschikbare budgetten zijn aanzienlijke overschotten ontstaan. Er zijn minder uren hulp geleverd dan mogelijk was geweest binnen het budget en er is onvoldoende inhoud gegeven aan de wettelijke eis om individueel maatwerk toe te passen op basis van zorgvuldig onderzoek naar de individuele situatie van de klant.

De rekenkamer beveelt onder andere aan meer maatwerk toe te passen bij de beoordeling van aanvragen om hulp en de informatievoorziening en het toezicht op de kwaliteit van de hulp te verbeteren. Ook wordt aanbevolen de informatie uit het

klantenbestand diepgaander te analyseren om tot beter onderbouwde bedragen in de begroting en meer inzicht in de beleidsmatige en budgettaire risico's te komen.

Helft van de klanten slaagt er onvoldoende in om het huis schoon en leefbaar te houden

De helft van de klanten vindt de hulp die de gemeente verstrekt voldoende om het eigen huis schoon en leefbaar te houden. De andere helft geeft aan dat zij daar matig, slecht of niet in slagen.



Wanneer klanten daar niet in slagen, gaat het relatief vaker om bestaande klanten die minder uren dan in het verleden krijgen, klanten met een persoonsgebonden budget (PGB) en klanten van 65 jaar en jonger. Het niet slagen komt vooral doordat er te weinig tijd beschikbaar is, doordat klanten zelf niet meer kunnen schoonmaken en doordat er taken blijven liggen. Klanten die er wel in slagen om het huis schoon en leefbaar te houden, kunnen zelf nog veel in het huishouden, hebben een makkelijk, klein huis, geven aan dat zij een goede hulp hebben, krijgen hulp uit hun netwerk en/of zijn minder kieskeurig. Het oordeel van de aanbieders en de medewerkers over het realiseren van een schoon en leefbaar huis is positiever dan dat van de klanten zelf.

De eigen kracht van klanten van hulp bij het huishouden is beperkt

Veel klanten van hulp bij het huishouden geven aan dat de hulp bij het huishouden voor hen belangrijk is om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Zij zijn vaker op hoge leeftijd, lager opgeleid, hebben een laag inkomen en hebben lichamelijke en/of psychische beperkingen. Daardoor beschikken zij over minder energie en vaardigheden om voor hun belang op te komen. Uit het onderzoek van de rekenkamer blijkt dat een aanzienlijke groep klanten geen of weinig extra schoonmaakhulp uit het eigen netwerk heeft gekregen en het zich evenmin financieel kan permitteren om uren bij te kopen. Hulp van derden en van vrijwilligersorganisaties – hoe waardevol ook –

is in de praktijk geen factor van betekenis om de bezuiniging op HbH te compenseren. Omdat zij niet over alternatieven beschikken, zijn veel klanten voor het verkrijgen van hulp bij het huishouden afhankelijk van de gemeente.

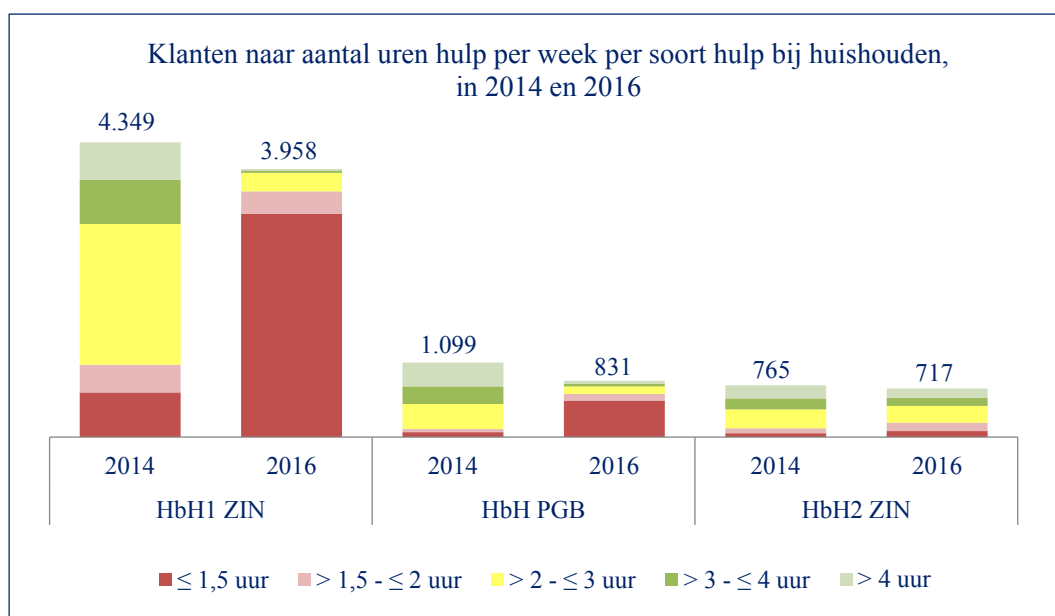
Veel ontevredenheid onder klanten over het aantal uren hulp van de gemeente

Over het aantal uren hulp van de gemeente is meer dan de helft (55%) van de klanten ontevreden, terwijl 39 % aangeeft tevreden tot zeer tevreden te zijn met het aantal uren hulp. Deze vrij grote spreiding in de scores illustreert ook dat er van onvoldoende maatwerk sprake is.

Aanbieders van hulp bij het huishouden zijn van mening dat het aantal uren in de basisvoorziening in het algemeen toereikend is, medewerkers (hulpen bij het huishouden) ervaren een hoge werkdruk en zien dat er taken blijven liggen. De ontevredenheid over het aantal uren hulp bij het huishouden is groter onder de klanten met een PGB dan onder de klanten met zorg in natura.

Te weinig maatwerk toegepast

De rekenkamer is van oordeel dat er bij de indicaties hulp bij het huishouden te weinig maatwerk is toegepast. Klanten met hulp bij het huishouden zijn een gevarieerde populatie. Het merendeel is op hogere leeftijd, maar de klanten kunnen flink verschillen qua zelfredzaamheid, beperkingen, woonsituatie etc. Ondanks deze verschillen ontvangen de meeste klanten in 2016 dezelfde hoeveelheid hulp: alleen de basisvoorziening van 78 (straks 104) uur per jaar. Onder de 3.958 klanten met HbH1 is dit 83%, onder de 831 klanten met een PGB 65% en onder de 717 klanten met HbH2 12%. De maatwerkmodules zijn terughoudend toegepast.



Ruim drie kwart van de herindicaties heeft eind 2014 telefonisch plaatsgevonden of via dossieronderzoek en minder dan een kwart van de situaties via een huisbezoek. Veel klanten zijn van mening dat het destijds meer een mededeling dan een gesprek

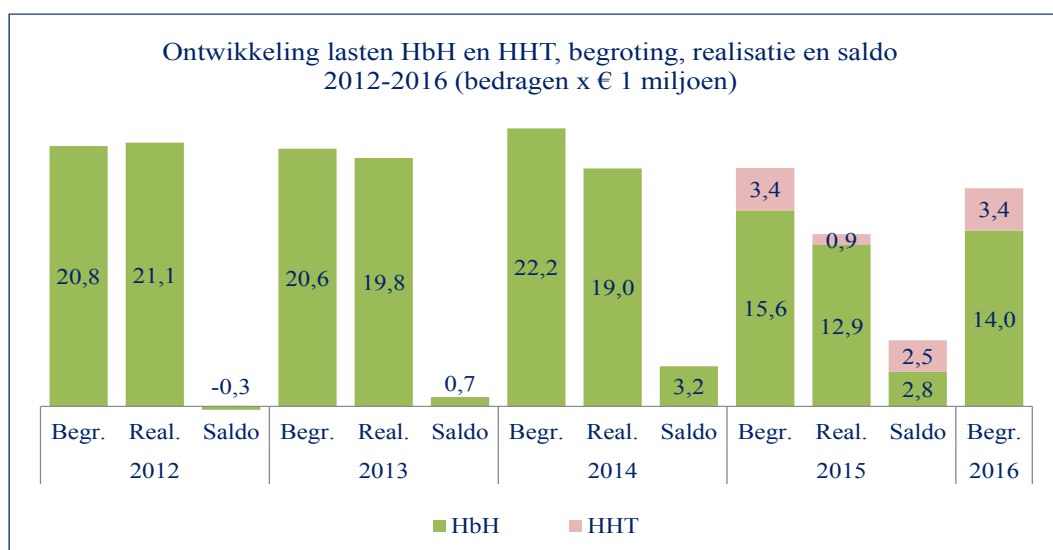
was en dat de persoonlijke situatie onvoldoende in beeld is gebracht en vinden dat hierdoor onzorgvuldige beslissingen genomen zijn. De beleidsregels Wmo 2015 en 2016 zijn volgens ons te sterk gebaseerd op de gedachte dat een standaardmaat geschikt is voor bijna alle klanten en houden onvoldoende rekening met verschillen tussen klanten in zelfredzaamheid, beperkingen en woonsituatie.

Omdat op bestaande klanten met HbH2 niet zou worden bezuinigd, zijn deze niet betrokken in onze telefonische enquête. Toch zien we ook daar een (bescheidener) vermindering van het gemiddeld aantal toegekende uren hulp. Voor nieuwe klanten HbH2 en bij herindicatie van bestaande HbH2-klanten, gelden dezelfde beleidsregels als voor klanten met HbH1.

De hulp bij het huishouden is volgens klanten heel belangrijk om zelfstandig te kunnen blijven wonen en om dingen te kunnen doen die zij belangrijk vinden. Vermindering van de uren hulp bij het huishouden heeft ervoor gezorgd dat er minder wordt schoongemaakt in het huishouden. Een kwart van de klanten ging zelf meer doen, maar dat gaat soms ten koste van de eigen gezondheid. Klanten geven aan dat zij na de bezuinigingen weinig extra schoonmaakhulp hebben gekregen uit hun eigen netwerk. Een kwart heeft extra hulp ingekocht via de HHT-regeling. Andere klanten vinden dit te duur (35%), hebben er geen behoefte aan (22%) of zijn niet van de regeling op de hoogte (24%). De rest gebruikt de regeling niet om andere redenen. Een klein deel van de klanten was niet goed van de HHT-regeling op de hoogte, maar zou deze alsnog willen gebruiken (3 tot 6%).

Opbrengst bezuinigingen zijn hoger uitgevallen dan nodig was, betere onderbouwing van de bedragen in de begroting is gewenst

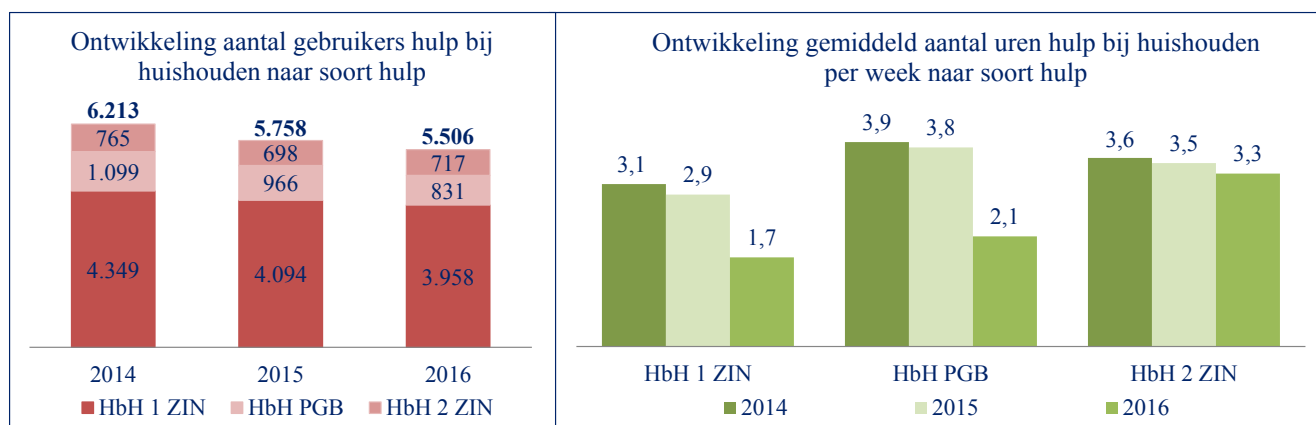
De gemeente Utrecht besloot de rijksbezuiniging, oplopend tot 40% vanaf 2016, in één keer uit te voeren vanaf 23 maart 2015. Doordat ook het aantal klanten en de mate van verzilvering van de geïndiceerde uren lager zijn dan geraamd, is meer bezuinigd dan nodig was om bezuiniging op te vangen. Op de beschikbare budgetten zijn aanzienlijke overschotten ontstaan.



Het door de gemeente geraamde budget voor hulp bij het huishouden (HbH en HHT) was in 2015 14% lager dan in 2014 en in 2016 bijna 22% lager. De realisatiecijfers laten het dalend gebruik zien en de gerealiseerde lasten nemen in 2015 sterk af door het gewijzigde beleid. Vanaf 2013 wordt jaarlijks minder geld aan hulp bij het huishouden uitgegeven dan beschikbaar is. Het batig saldo liep in 2015 op tot € 5,3 miljoen (incl. HHT).

Dalend aantal klanten en daling gemiddeld aantal uren hulp bij het huishouden

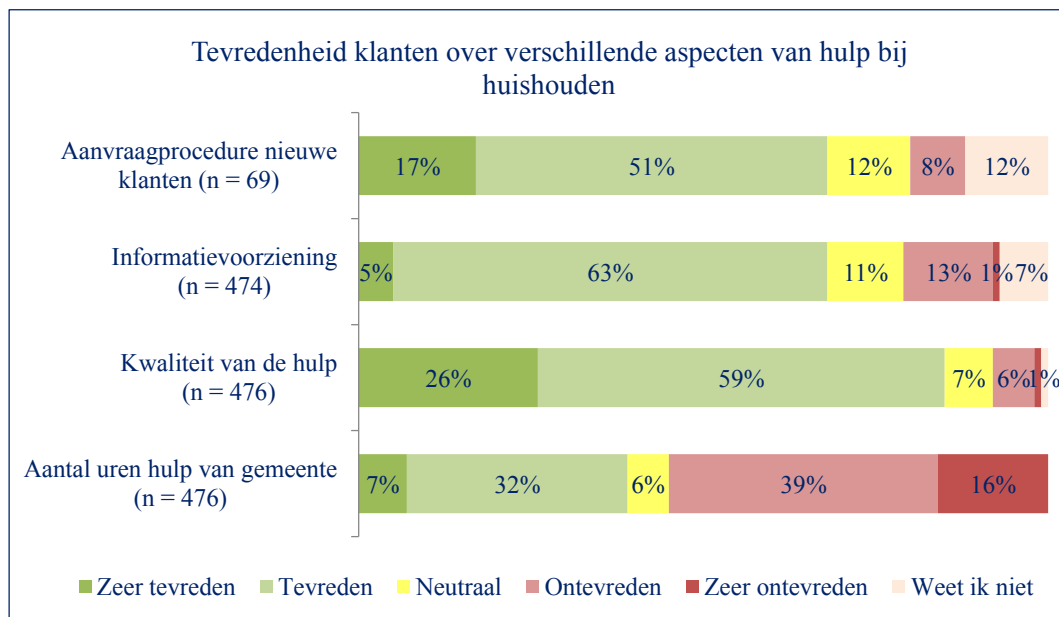
Het aantal klanten met hulp bij het huishouden via de Wmo neemt in Utrecht al enkele jaren af, ook vóór de invoering van het nieuwe beleid. In 2012 ontvingen 6.535 mensen hulp bij het huishouden, in 2014 waren dat er nog 6.213, en begin 2016 was dat gedaald naar 5.506. Dit betekent een daling over de periode 2012-2016 van bijna 16%. Onder de Utrechters van 76 jaar en ouder maakt op dit moment 19% gebruik van HbH, onder de 86-plussers is dat bijna 26%. Het gemiddeld aantal uren hulp bij het huishouden dat klanten met HbH1 en HbH-PGB ontvangen, is van 2014 tot 2016 met bijna de helft gedaald. Het aantal uren hulp aan klanten met HbH2 daalde met 8%.



Tevredenheid groot deel klanten over de aanvraagprocedure en de informatievoorziening

Uit de telefonische enquête onder klanten met hulp bij het huishouden blijkt dat een groot deel (68%) van de nieuwe klanten (aanvang hulp na 1 januari 2015) tevreden is over de aanvraagprocedure via het Wmo-loket. Het loket is goed vindbaar, de procedure is eenvoudig ingericht en verloopt meestal snel.

Over de informatievoorziening is 68% van de klanten tevreden. De focus van de gemeente op telefonische en mondelinge communicatie en een beperkt aantal brieven sluit goed aan bij de doelgroep. Toch zijn klanten niet altijd goed op de hoogte. Een groot deel van de HbH-klanten is niet in staat informatie op internet op te zoeken en bij een deel van de klanten is er behoefte aan meer schriftelijke informatie. Klanten kunnen actiever geïnformeerd worden over bijvoorbeeld de eigen bijdrage, de huishoudelijke hulp toelage, het inhalen van gemiste uren, beoordelingscriteria bij urenindicatie en de mogelijkheid tot herindicatie. De rekenkamer beveelt aan de informatievoorziening te verbeteren, bijvoorbeeld door meer schriftelijke informatie te verstrekken.



Tevredenheid over kwaliteit hulp, onvoldoende toezicht door gemeente

Over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden is het merendeel (85%) van de klanten tevreden. De kwaliteit kan (verder) worden verbeterd rondom de inzet van vervangende hulp bij ziekte, vakantiedagen of feestdagen, de beschikbaarheid van vaste hulpen en de kwaliteit van de vervangende hulpen. De gemeente heeft met de aanbieders wel kwaliteitsafspraken gemaakt, maar houdt niet actief genoeg toezicht op de naleving daarvan. Het contractmanagement van de gemeente bevat geen kwaliteitsaudits of andere periodieke toetsing op de geleverde kwaliteit. De gemeente kan bijvoorbeeld de klanttevredenheidsonderzoeken die aanbieders jaarlijks moeten uitvoeren opvragen en beoordelen en de resultaten daarvan beschikbaar maken voor de gemeenteraad en voor haar inwoners. Ook toetsing van bijvoorbeeld klachtenprocedures en privacyregelingen van aanbieders zou periodiek onderdeel moeten uitmaken van het gemeentelijk toezicht.

Actualiteit

De gemeente heeft aangekondigd dat de basisvoorziening vanaf oktober 2016 wordt uitgebreid naar 105 uur per jaar (gemiddeld 2 uur per week). Bij het afnemen van de enquête onder klanten was dat nog niet bekend. De rekenkamer tekent aan dat uit het rekenkameronderzoek blijkt dat vooral het ontbreken van maatwerk knelt. De hulp is onvoldoende afgestemd op de specifieke situatie van klanten. De spreiding in de scores over tevredenheid resp. ontevredenheid over het aantal uren is hier een goede illustratie van; 55% van de klanten is ontevreden of zeer ontevreden met het aantal uren hulp terwijl tegelijkertijd 39% zegt tevreden of zeer tevreden te zijn over het aantal uren dat zij krijgen. Het generiek verruimen van deze basisvoorziening speelt niet in op deze vrij grote differentiatie in de behoefte en is naar het inzicht van de rekenkamer dan ook niet afdoende.

DEEL I HOOFDRAPPORT

DOELSTELLING EN HOOFDVRAAG

De Rekenkamer Utrecht heeft onderzoek gedaan naar de hulp bij het huishouden in de gemeente Utrecht. De gemeente is sinds 2007 verantwoordelijk voor deze hulp. Bij de invoering van Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) heeft het Rijk het beleid inhoudelijk gewijzigd en fors bezuinigd op het budget dat de gemeente daarvoor krijgt. In de WMO 2007 werd uitgegaan van het compensatiebeginsel terwijl de WMO 2015 spreekt over het geven van een ‘passende bijdrage aan zelfredzaamheid en participatie’. De gemeente Utrecht heeft het beleid voor de verstrekking van hulp bij het huishouden in 2015 dan ook aangepast om deze beleidswijziging en bezuiniging te realiseren. De gevolgen daarvan grijpen rechtstreeks in op het dagelijks leven van veel kwetsbare inwoners van Utrecht. De uitvoering van het beleid heeft geleid tot veel onrust, bezwaren en juridische procedures.

Met dit onderzoek wil de rekenkamer inzicht bieden in de manier waarop het nieuwe Utrechtse beleid voor hulp bij het huishouden in de praktijk uitwerkt. Centraal daarbij staan het perspectief van de klant en de gemeentefinanciën.

De hoofdvraag van het onderzoek is: Hoe werkt het nieuwe beleid voor hulp bij het huishouden in de praktijk uit voor klanten en voor de financiën van de gemeente?

Het onderwerp is regelmatig in het nieuws en in beweging onder druk van de maatschappelijke en politieke discussie en als gevolg van uitspraken van de Centrale Raad van Beroep in mei 2016. De gemeente Utrecht heeft aangekondigd dat de basisvoorziening hulp bij het huishouden vanaf 10 oktober 2016 met 26 uur per jaar wordt uitgebreid (van 78 naar 104 uur). Om invulling te geven aan de uitspraak van de rechter heeft de gemeente de bureaus KPMG Plexus en Bureau HHM nader onderzoek laten uitvoeren naar de vraag hoeveel tijd nodig is om een ‘schoon en leefbaar huis’ te realiseren, om de omvang van de basisvoorziening beter te onderbouwen. Deze ontwikkelingen doen geen afbreuk aan de bruikbaarheid van onze onderzoeksresultaten. Ondanks ongetwijfeld verdere ontwikkelingen verwacht de rekenkamer met dit rapport een bijdrage te leveren aan verbeteringen van het beleid inzake hulp bij het huishouden.

CONCLUSIES

Op basis van haar bevindingen zoals gepresenteerd in het onderzoeksrapport, komt de rekenkamer tot de volgende conclusies.

HOOFDCONCLUSIE:

Er is onvoldoende maatwerk toegepast en de bezuiniging is aanzienlijk hoger uitgevallen dan nodig was.

Het onvoldoende toepassen van maatwerk baseert de rekenkamer op het volgende:

- ◆ Bij de (her-)indicaties heeft 80% van de klanten met HbH1 en HbH PGB alleen de basisvoorziening van 78 uur per jaar (per oktober 2016 104 uur) gekregen. Deze klanten verschillen in behoorlijke mate qua woonsituatie, in de ernst van hun beperkingen en in de beschikbaarheid van hulp uit hun eigen netwerk, maar ontvangen bijna allemaal evenveel uren hulp. Na uitbreiding van de basisvoorziening voor alle klanten zal dat niet veranderen, al krijgt iedereen dan een maatje ruimer.
- ◆ Ongeveer de helft van de klanten geeft aan dat het met de toegewezen uren hulp niet lukt om het eigen huis voldoende schoon en leefbaar te houden.
- ◆ Het Wmo-loket heeft de herindicaties van bestaande klanten eind 2014 onder grote tijdsdruk uitgevoerd. In korte tijd is met man en macht gewerkt om de klantenpopulatie grotendeels te herindicieren. Daarbij heeft het Wmo-loket de nieuwe beleidsregels loyaal en strikt uitgevoerd. Deze regels zijn te sterk gebaseerd op de gedachte dat een standaardmaat geschikt is voor bijna alle klanten, boden in 2015 beperkte mogelijkheden tot maatwerk en de maatwerkmodules zijn terughoudend toegepast. De beleidsregels 2016 bieden meer ruimte om de omvang van de maatwerkmodules af te stemmen op de individuele situatie van de klant.
- ◆ Ruim drie kwart van de herindicaties is telefonisch of via dossieronderzoek uitgevoerd, terwijl een gesprek bij de klant thuis een beter inzicht geeft in de persoonlijke situatie en de ondersteuningsbehoefte. De sterke vermindering van de hulp, de beperkte ruimte om maatwerkmodules toe te passen en de herindicatie per telefoon of via dossieronderzoek, maken dat een deel van de klanten het gevoel heeft dat er niet naar hen geluisterd is.
- ◆ Naar aanleiding van bezwaarprocedures, huishoudcoaches en rechterlijke uitspraken moest een flink aantal indicaties later weer aangepast worden. Dat de herindicatieronde eind 2014 geen schoonheidsprijs verdiende, heeft de gemeente ook zelf ingezien.

Dat de bezuiniging hoger uitgevallen is dan nodig was, baseert de rekenkamer op het volgende:

- ◆ In 2015 bedraagt het batig saldo op HbH € 2,8 miljoen (18% van het budget in 2015) en het batig saldo op HHT bedraagt € 2,5 miljoen (75% van het budget in 2015). Feitelijk was er in 2013 al sprake van een batig saldo op het budget HbH van € 0,7 miljoen in 2013, dat toenam tot € 3,2 miljoen in 2014.
- ◆ Het batig saldo is ontstaan door gebrekkig onderbouwde en te voorzichtige ramingen.

De gerealiseerde kosten voor 2015 en 2016 zijn lager dan begroot door vier factoren:

- ◆ Al minstens sinds 2012 vertoont het aantal klanten met hulp bij het huishouden een dalende trend, zowel in Utrecht als landelijk. Ondanks de extramuralisering in de zorg heeft deze trend zich doorgezet, terwijl de ramingen gebaseerd zijn op een gelijkblijvend aantal klanten vanaf 2013.
- ◆ Doordat het Rijk de Wtcg¹-korting afschafte, ging de netto eigen bijdrage voor de Wmo in 2015 omhoog, terwijl het gemiddeld aantal uren hulp omlaag ging. Daardoor werd de eigen bijdrage per uur HbH voor een deel van de klanten hoger dan de gangbare tarieven via de particuliere markt.² Dit heeft waarschijnlijk bijgedragen aan de daling van het aantal klanten. Bij de ramingen werd daarmee geen rekening gehouden. Dat de eigen bijdrage in 2016 door de gemeente verlaagd is, zal niet bij alle vertrokken klanten bekend zijn.
- ◆ De gemeente had onvoldoende inzicht in de mate waarin afgegeven indicaties daadwerkelijk worden gebruikt en de oorzaken daarvan. De ramingen zijn gebaseerd op 100% verzilvering van de geïndiceerde uren. Klanten gebruiken in de praktijk niet alle uren waar zij volgens de afgegeven indicatie recht op hebben, maar gemiddeld 81% daarvan. In 2015 waren er 241 klanten met recht op zorg in natura (HbH1 en HbH2) die er geheel geen gebruik van maakten en 645 die minder dan twee derde van de uren ‘verzilverden’.
- ◆ Drie kwart van de klanten maakt geen gebruik van de mogelijkheid om aanvullende uren via de HHT-regeling bij te kopen.

De noodzaak om het herziene beleid snel in gang te zetten en de bezuiniging te realiseren, heeft geprevaleerd boven een zorgvuldig onderzoek naar de daadwerkelijk aanwezige ruimte om de geboden uren huishoudelijke hulp bij klanten te verminderen. Doordat het aantal klanten en de mate van verzilvering lager waren dan geraamd, is meer bezuinigd dan nodig was om de structurele verlaging van de Integratie-uitkering Wmo van het Rijk op te vangen. De financiële doelen zijn ruimschoots gerealiseerd. Op de beschikbare budgetten zijn aanzienlijke overschotten ontstaan. Er zijn minder uren hulp geleverd dan mogelijk was geweest binnen het budget en er is onvoldoende inhoud gegeven aan de wettelijke eis om individueel maatwerk toe te passen op basis van zorgvuldig onderzoek naar de individuele situatie van de klant.

¹ Korting op de eigen bijdrage van 33% op grond van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg). Deze is per 1-1-2015 vervallen.

² Uitgaande van een indicatie van 78 uur HbH1 per jaar werd in 2015 een eigen bijdrage van circa € 15 euro per uur bereikt bij een bruto verzamelinkomen van € 22.750 per jaar voor een eenpersoons huishouden en € 28.500 per jaar voor een meerpersoons huishouden. In 2016 is dat het geval bij bruto verzamelinkomen van € 28.500 per jaar voor een eenpersoons huishouden en € 33.500 per jaar voor een meerpersoons huishouden.

OVERIGE CONCLUSIES

CONCLUSIE 1:

Veel klanten van hulp bij het huishouden zijn kwetsbaar en de eigen kracht om meer zelf te doen of hulp in te roepen is vaak beperkt.

De Wmo 2015 vraagt van gemeenten om een groter beroep te doen op de eigen kracht van burgers en om het mogelijk te maken dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Veel klanten van hulp bij het huishouden geven aan dat de hulp bij het huishouden voor hen belangrijk is om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Veel klanten vinden het moeilijk om afhankelijk te zijn en hulp te moeten vragen. Zij zijn vaker op hoge leeftijd, lager opgeleid, hebben een laag inkomen en hebben lichamelijke en/of psychische beperkingen. Daardoor beschikken zij over minder energie en vaardigheden om voor hun belang op te komen.

Uit het onderzoek van de rekenkamer blijkt dat een aanzienlijke groep klanten geen of weinig extra schoonmaakhulp uit het eigen netwerk heeft gekregen en het zich evenmin financieel kan permitteren om uren bij te kopen. De bezuinigingen hebben er bij de meeste klanten toe geleid dat er minder schoongemaakt wordt. Voor zover de weggevallen hulp “op eigen kracht” wordt opgevangen, gaat het om meer zelf doen, meer hulp inkopen of meer hulp van familie. Hulp van derden en van vrijwilligersorganisaties – hoe waardevol ook – is in de praktijk geen factor van betekenis om de bezuiniging op HbH te compenseren. Omdat zij niet over alternatieven beschikken, zijn veel klanten voor het verkrijgen van hulp bij het huishouden afhankelijk van de gemeente.

CONCLUSIE 2:

Ongeveer de helft van de klanten geeft aan niet genoeg te hebben aan het aantal uren hulp dat wordt verstrekt.

De helft van de klanten (met HbH1 en HbH PGB) geeft aan dat het hen met de hulp die zij krijgen onvoldoende lukt het huis schoon en leefbaar te houden. Het betreft niet alleen bestaande klanten, maar ook (in mindere mate) nieuwe. Minder uren hulp betekent veelal dat er minder wordt schoongemaakt. De taken die volgens deze klanten onvoldoende gedaan worden, vallen grotendeels onder de takenlijst voor hulp bij het huishouden die de gemeente met aanbieders heeft opgesteld.

Sommige klanten geven aan dat dit leidt tot een slechtere gezondheid en een verminderd gevoel van welbevinden. De verminderde uren leggen niet zelden (te) veel druk op mantelzorgers en professionele hulpen. Sommige klanten doen nu meer zelf in het huishouden dan zij aan kunnen.

De andere helft van de klanten geeft aan dat de hulp die zij krijgen voldoende is om een schoon en leefbaar huis te realiseren. De aangekondigde uitbreiding van de basisvoorziening HbH met 26 uur per jaar (gemiddeld een half uur per week) vanaf oktober 2016 betekent dus dat de helft van de klanten uitbreiding krijgt, terwijl zij dat niet nodig hebben om een schoon en leefbaar huis te realiseren. Een deel van de andere helft zal de uitbreiding met 26 uur juist wellicht niet genoeg vinden. Op basis van ons onderzoek kunnen wij niet aangeven hoe groot deze laatste groep zal zijn.

De uren bij klanten met HbH2 zijn bij de herindicatieronde eind 2014 op niveau gebleven. Bij aanvragen van nieuwe klanten HbH2 en bij herindicaties gelden wel dezelfde beleidsregels als voor HbH1 en HbH PGB. De mate waarin deze klanten HbH2 er in slagen met de toegekende hulp hun huis schoon en leefbaar te houden, is niet bekend.

CONCLUSIE 3:

Afgezien van het aantal uren is een grote meerderheid van de klanten tevreden over de kwaliteit van de hulp en over de aanvraagprocedure en informatievoorziening. Ongeveer de helft van de klanten wordt met het huidige beleid voldoende ondersteund.

De berichtgeving in de media wekt de indruk dat vrijwel alle klanten ontevreden zijn over de hulp bij het huishouden die de gemeente biedt. Dat is niet het geval. Een grote meerderheid van de klanten is tevreden over de aanvraagprocedure (68%), de informatievoorziening (68%) en de kwaliteit van de hulp (85%). Over het aantal uren HbH zijn beduidend minder klanten tevreden (39%). Ongeveer de helft van de klanten geeft aan dat het met de hulp van de gemeente lukt om het eigen huis schoon en leefbaar te houden. Dat is het doel dat de gemeente met deze hulp nastreeft. Met name klanten die zelf nog veel in het huishouden kunnen doen, die een klein huis hebben, een goede hulp hebben, hulp uit hun eigen netwerk krijgen en/of niet zo kieskeurig zijn, hebben vaker voldoende aan de basisvoorziening van 78 uur per jaar.

CONCLUSIE 4:

Informatievoorziening is voor merendeel klanten toereikend, maar er is ook ruimte voor verbetering.

Ruim twee derde van de klanten is tevreden over de huidige informatievoorziening. Vooral de mogelijkheid om telefonisch bij het Wmo-loket of tijdens het indicatiegesprek informatie te vragen wordt zeer op prijs gesteld. Ook klanten die tevreden zijn over de informatievoorziening, blijken echter niet altijd goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden en hun rechten. Zo weet de helft van de klanten niet dat zij gedurende het hele jaar gemiste uren mogen inhalen. Ook had de gemeente meer kunnen doen om bekendheid te geven aan de HHT-regeling, want 24% van de klanten is er niet van op de hoogte. Mondelinge informatie wordt niet altijd goed begrepen en onthouden, veel (vooral oudere) klanten zijn niet in staat zelfstandig informatie op internet op te zoeken en niet alle benodigde informatie is beschikbaar op de website van de gemeente. Bij een deel van de klanten is er behoefte aan meer schriftelijke informatie.

Relevante onderwerpen zijn bijvoorbeeld de keuze uit aanbieders, de hoogte van de eigen bijdrage, beoordelingscriteria, het vervangen/ inhalen van gemiste uren, de mogelijkheid om extra uren bij te kopen via de HHT-regeling en de mogelijkheid om herindicatie aan te vragen (zie ook bijlage 7).

CONCLUSIE 5:

De HHT-regeling wordt minder gebruikt dan verwacht, maar voor deze klanten is de HHT wel een belangrijke uitweg om de gevolgen van de bezuiniging op te vangen.

De mogelijkheid om uren bij te kopen met de HHT-regeling wordt door 23% van de klanten HbH1 en HbH-PGB benut. Gemiddeld kopen zij ongeveer 1 uur per week bij. Ondanks het lage tarief van € 5 per uur vormt de inkomenspositie van 35% van de klanten een belemmering om hiervan gebruik te maken. 22% heeft er geen behoefte aan. Een klein deel van de klanten (3 tot 6%) maakt er geen gebruik van omdat ze de regeling niet kennen of omdat ze niet weten hoe ze de hulp moeten aanvragen, terwijl zij dat wel zouden willen. De rest gebruikt de regeling niet om andere redenen. Een betere bekendheid van de regeling zou dus tot iets hoger gebruik kunnen leiden, maar ook dan zal lang niet het hele geraamde budget voor HHT worden gebruikt. De voorgenomen uitbreiding van de basisvoorziening vanaf oktober 2016 kan tot een lager gebruik van de HHT leiden. Het staat de gemeente vrij om te besluiten of zij de HHT-regeling in 2017 voortzet of niet, maar er is nog geen besluit genomen.

CONCLUSIE 6:

Het toezicht van de gemeente op de kwaliteit van de geleverde hulp bij het huishouden is niet actief genoeg.

De gemeente is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van de voorziening die de klant krijgt en heeft daarover afspraken gemaakt in de raamcontracten met de aanbieders. De klanten zijn vaak zeer afhankelijk van de geleverde hulp om met de beperkingen die zij hebben zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen.

Hoewel de meeste klanten aangeven tevreden te zijn, heeft 7% van de klanten klachten over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden en over de dienstverlening van de aanbieder. Sommige klanten melden hun onvrede bij de aanbieder, maar niet alle klanten zijn even assertief en mondig om die stap te zetten. De afspraken die de gemeente met de aanbieders heeft gemaakt, worden niet altijd nageleefd. De gemeente gaat onvoldoende na of aanbieders die afspraken ook daadwerkelijk realiseren. In de contracten met aanbieders van hulp bij het huishouden zijn ook enkele bepalingen opgenomen over het uitvoeren van metingen onder klanten en het toesturen van rapportages over klanttevredenheid. De gemeente stelt vooraf weinig voorwaarden aan de wijze waarop de klanttevredenheid gemeten dient te worden. In zogenoemde contractafels met groepen aanbieders wordt dit onderwerp periodiek aan de orde gesteld, maar de gemeente vraagt de uitkomsten van de klanttevredenheidsmetingen niet bij de aanbieders op. De gemeente onthoudt zichzelf hiermee de gelegenheid om op een meer systematische manier geïnformeerd te worden over de tevredenheid onder klanten en waar nodig bij te sturen.

AANBEVELINGEN

De rekenkamer doet een aantal aanbevelingen aan de gemeente. Daarbij realiseren wij ons dat het beleid momenteel sterk in beweging is en ter discussie staat als gevolg van de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep op 18 mei 2016 over enkele beroepszaken en de onderbouwing van de basisvoorziening HbH. Bij het formuleren van onze aanbevelingen hebben wij rekening gehouden met het in gang gezette onderzoek naar de onderbouwing van de basisvoorziening en de op 17 mei 2016 door wethouder Diepeveen aangekondigde uitbreiding van de basisvoorziening HbH van 78 naar 104 uur per jaar, ingaand in oktober 2016.

AANBEVELING 1:

Pas meer maatwerk toe bij het beoordelen van aanvragen om hulp door meer rekening te houden met verschillen in de persoonlijke situatie van klanten.

Zowel ons onderzoek als andere actuele inzichten duiden erop dat de kwaliteit van de (her)indicatiestelling en de toekenning van hulp op maat van de individuele situatie van de klant onder druk is komen te staan bij het implementeren van het gewijzigde beleid om de beoogde bezuinigingen op te vangen. Dit is te verbeteren door:

- ◆ Bij de indicatiestelling meer rekening te houden met verschillen in beperkingen van klanten, de woonsituatie en de omvang en samenstelling van het huishouden en hun sociaal netwerk. Dat zou kunnen door meer soorten maatwerkmodules te onderscheiden en/of bestaande maatwerkmodules ruimhartiger toe te passen, of door over te stappen op een heel andere methode om de omvang van de hulp te bepalen. Indien besloten wordt tot aanpassing van het beleid dan zal dat zijn beslag moeten krijgen in aangepaste beleidsregels.
- ◆ De gehanteerde normen voor de omvang van de basisvoorziening en de maatwerkmodules beter te onderbouwen (takenlijst met bijbehorende tijden, norm voor een schoon en leefbaar huis e.d.) waarmee de indicatiestelling zorgvuldiger kan verlopen en op meer begrip bij de klant zal mogen rekenen. De onderbouwing van de norm voor de omvang van de basisvoorziening is een goede stap, maar ook de benodigde omvang van maatwerkvoorzieningen moet zorgvuldig onderbouwd worden.
- ◆ Indicatiegesprekken standaard bij de klant thuis te voeren ook al kost dat meer tijd.
- ◆ Bestaande en nieuwe klanten actief te informeren dat zij om een herindicatie kunnen vragen als zij vinden dat de indicatie onvoldoende is om het huis schoon en leefbaar te houden of als hun situatie verslechterd is.
- ◆ Na te gaan of de nieuwe beleidsregels bij HbH2-klanten in de praktijk leiden tot voldoende hulp om een schoon en leefbaar huis te realiseren.
- ◆ De meest kwetsbare klanten te identificeren op basis van informatie uit de indicatiegesprekken en gemeentelijke registraties (op grond van risicofactoren zoals hoge leeftijd, alleenstaand zonder kinderen, instabiele gezondheid/progressieve ziekte, financiële problemen, beperkt sociaal netwerk, stapeling van gebruik van voorzieningen). Als deze klanten een vaste contactpersoon bij het

Wmo-loket of de aanbieder krijgen, kunnen deze vinger aan de pols houden en tijdig signaleren of de verstrekte ondersteuning nog toereikend is.

AANBEVELING 2:

Verbeter de informatievoorziening aan nieuwe en bestaande klanten.

Bij het indicatiegesprek kan worden nagegaan op welke manier de klant bij voorkeur informatie ontvangt. Meerdere klanten gaven aan dat zij tevreden zijn over de telefonische en mondelinge informatie, maar dat zij ook graag meer schriftelijke informatie zouden willen en/of een vaste contactpersoon bij het Wmo-loket. Een groot deel van de klanten is niet in staat informatie op internet op te zoeken.

Concreet kan de informatievoorziening worden verbeterd door twee informatiekaarten uit te geven: een met informatie voor mensen die hulp bij het huishouden *aanvragen* en een voor klanten die de hulp *gebruiken* (zie bijlage 7). Deze informatie kan op de website geplaatst worden, maar zou ook op papier verstrekt kunnen worden.

Ook goede afspraken met de aanbieders van hulp bij het huishouden over hoe te communiceren met de klant zijn belangrijk.

AANBEVELING 3:

Zorg voor meer duidelijkheid over waar klanten ondersteuning kunnen krijgen wanneer zij problemen ervaren rond de hulp bij het huishouden.

Sommige klanten ontvangen niet de hulp die geïndiceerd is of die zij nodig hebben, of zij hebben klachten over de kwaliteit van de hulp. Niet alle klanten beschikken over de energie, kennis en vaardigheden om zulke knelpunten zelf adequaat op te lossen.

Overeenkomstig de Wmo kunnen zij gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In Utrecht is dit primair belegd bij het buurtteam. Klanten zijn niet altijd op de hoogte van de mogelijkheden hiertoe. Gezien de kwetsbaarheid van de doelgroep en de geringe eigen kracht, bevelen wij aan de klanten actief te informeren wie hen kan helpen als zij problemen ervaren met de hulp in het huishouden.

AANBEVELING 4:

Verbeter het toezicht op de kwaliteit van geleverde hulp bij het huishouden.

De rekenkamer beveelt de gemeente aan om als opdrachtgever actiever toezicht te houden op de kwaliteit van de aanbieders en de geleverde hulp.

Eén van de stappen hierin is het daadwerkelijk opvragen en beoordelen van de klanttevredenheidsonderzoeken die aanbieders volgens het raamcontract jaarlijks moeten uitvoeren. De resultaten daarvan zou de gemeente beschikbaar kunnen maken voor de gemeenteraad en voor haar inwoners. De gemeente zou aanbieders ook aan moeten spreken op veel voorkomende klachten (in dit onderzoek: wisselende hulpen en de kwaliteit van invallers). Ook bespreking van veel voorkomende klachten en toetsing van bijvoorbeeld klachtenprocedures en privacyregelingen van aanbieders zouden periodiek onderdeel moeten uitmaken van het gemeentelijk toezicht.

AANBEVELING 5:

Analyseer informatie uit het klantenbestand diepgaander om tot betere begrotingen te komen en tot meer inzicht in het niet (langer) gebruik maken van de hulp bij het huishouden.

De analyse van trends in de omvang en samenstelling van het klantenbestand en daadwerkelijk gebruik van de geïndiceerde uren zijn relevant voor de begroting van het budget voor HbH. Vanwege het grote verschil tussen begroting en realisatie de afgelopen jaren, is het van belang om te komen tot een betere benutting van het beschikbare budget vanaf 2017.

Vanwege het lage verzilveringspercentage is het ook van belang dat de gemeente beter inzicht krijgt in de redenen waarom geïndiceerde hulp niet of slechts gedeeltelijk gebruikt wordt. Door declaratiegegevens van aanbieders of informatie over geïnde bijdragen van het CAK op klantniveau te vergelijken met afgegeven indicaties kan de gemeente achterhalen om welke klanten het gaat. Door met deze klanten contact te leggen kan achterhaald worden of deze klanten de hulp niet meer nodig hebben, of dat zich problemen voordoen bij het gebruik van de afgegeven indicatie.

Bij beëindiging van deelname is belangrijk te achterhalen wat de redenen hiervan zijn en deze redenen beleidsmatig te beoordelen. De telefonische enquête die in dit onderzoek wordt besproken bevat alleen informatie over de deelnemers begin 2016 en niet over de vrij forse uitstroom uit de regeling in het jaar daarvoor. Nader onderzoek naar de redenen van vertrek kan nuttige inzichten opleveren.

AANBEVELING 6:

Geef klanten tijdig helderheid over het al dan niet voortbestaan van de HHT-regeling vanaf 2017 en eventuele alternatieven daarvoor.

Voor klanten die nu gebruik maken van de HHT is het van belang tijdig duidelijkheid te krijgen. Mocht de gemeente besluiten de HHT te stoppen, dan hebben zij tijd nodig om vervangende hulp te zoeken of herindicatie aan te vragen. Een deel van het HHT-budget wordt vanaf 2017 structureel aan de Integratie-uitkering toegevoegd. De gemeente is vrij te besluiten hoe zij deze middelen inzet en of zij de HHT-regeling in 2017 voortzet of niet.

BESTUURLIJKE REACTIE COLLEGE VAN B&W

Met veel belangstelling heeft ons college kennis genomen van het onderzoeksrapport Hulp bij het huishouden van de Rekenkamer. Wij spreken onze waardering uit voor het uitgebreide onderzoek, dat inzicht biedt in de manier waarop het nieuwe beleid voor hulp bij het huishouden in de praktijk uitwerkt voor klanten en voor de financiën van de gemeente.

Wij beschouwen het rapport als een welkome bijdrage en kunnen de conclusies die u trekt op hoofdlijnen onderschrijven. Uw bruikbare aanbevelingen nemen wij ter harte en werken wij verder uit in ons beleid en de dienstverlening.

In het navolgende schetsen wij kort de maatschappelijke, juridische en bestuurlijke context waarbinnen wij uw rapport gezien hebben en geven wij tevens een inzicht in de wijze waarop wij de resultaten van uw onderzoek zullen benutten in de beleidsaanpassingen voor Hulp bij het Huishouden. Deze aanpassingen komen ook voort uit het reeds genomen besluit over verruiming van de uren bij de Voorjaarsnota, de uitvoering van bijbehorende moties 129/2016 en 93/2016 van de Raad en de recente uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en het daarop gebaseerde objectieve onderzoek naar de minimale basisnorm.

Context

Zoals u in uw rapport constateert is hulp bij het huishouden (HbH) een regelmatig terugkerend onderwerp in het maatschappelijke en politieke debat. Het is een onderwerp dat mensen raakt.

Nadat een jaar ervaring is opgedaan met het nieuwe beleid onder de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) heeft de Raad bij de Voorjaarsnota 2016 besloten de dienstverlening in de basisvoorziening op jaarbasis uit te breiden van 78 naar 104 uur. Dit betekent dat alle klanten HbH1 een half uur per week extra ontvangen voor hulp bij het huishouden. Uit uw rapport blijkt dat u kennis hebt genomen van ons besluit en de motivering daarvan.

De maatschappelijke impact van de hulp bij het huishouden blijkt ook uit het aantal bezwaarschriften dat is ingediend toen het nieuwe beleid in werking trad. Deze juridische procedures hebben op 18 mei 2016 tot een uitspraak geleid van de Centrale Raad van Beroep (CRvB). De kern van deze uitspraak is dat de rechter meent dat het aantal uren HbH dat in de basisvoorziening wordt toegekend onafhankelijk en objectief moet worden onderbouwd. Wij hebben ter uitvoering van deze uitspraak opdracht gegeven aan KPMG Plexus en HHM om onderzoek te doen naar de onderbouwing van de urennorm. Zoals u weet is dit onderzoek afgerond en hebt u kennis kunnen nemen van de bevindingen. De uitkomst van dit onderzoek is –gelet op de dwingende uitspraak van de CRvB- mede bepalend voor de inrichting van de voorziening Hulp bij het Huishouden.

Uw conclusies

Op hoofdlijnen delen wij uw conclusies. Wel plaatsen wij een kanttekening bij uw conclusie over de hoogte van de bezuiniging.

Uw hoofdconclusie is dat onvoldoende maatwerk is toegepast en de bezuiniging is hoger uitgevallen dan nodig was. Wij relateren daarbij uw conclusie over het onvoldoende toepassen van maatwerk met name aan de her-indiceringen, die in het najaar van 2014 zijn uitgevoerd ter voorbereiding op de Wmo 2015 en aan het houden van telefonische indicatiegesprekken. Wij komen hier bij de bespreking van de aanbevelingen op terug.

Het is een feit dat in 2015 meer middelen zijn begroot voor Hulp bij het huishouden dan daadwerkelijk aan uitgaven zijn gedaan in dat jaar. De begroting overtrof de realisatie met €2,8 miljoen. U concludeert dat de begroting was gebaseerd op gebrekkig onderbouwde en te voorzichtige ramingen, waardoor het overschot is ontstaan. Wij menen dat de bewoording “gebrekkig onderbouwd” in dit licht een te zware kwalificatie is en hebben behoefte deze conclusie te nuanceren.

Bij het opstellen van de begroting proberen wij dit zo realistisch mogelijk te doen met in inachtneming van de nodige behoedzaamheid. De begroting is tot stand gekomen in de zomer van 2014 op basis

informatie uit het Regeerakkoord, aannames over het gebruik onder het nieuwe beleid en de risico's betreffende de kosten van HbH in het nieuwe stelsel. De Rekenkamer noemt een aantal van deze factoren. Aanvullend wijzen wij er op dat wij bij de ramingen ook zijn uitgegaan van een toename van het aantal rechthebbenden op hulp bij het huishouden, als gevolg van de toename van het aantal ouderen in combinatie met het beleid om ouderen langer thuis te laten wonen. Wij zijn uitgegaan van een gelijkblijvend gebruik van hulp bij het huishouden, hoewel er al jaren een landelijke dalende trend is. Rekening houden met dergelijke prognoses is belangrijk voor de betaalbaarheid op (middel) lange termijn van de voorziening. Ook zijn wij er vanuit gegaan dat de benutting van de indicaties voor hulp bij het huishouden (“de verzilvering”) toeneemt als de beschikbare uren voor HbH afnemen. Het klopt dat in 2015 deze prognoses (nog) niet zijn uitgekomen, maar dat doet niet af aan de relevantie van die verwachtingen. Tot slot zijn door het Rijk, na vaststelling van ons nieuwe beleid en gedurende het jaar, nog herstelacties gedaan om de effecten van de Rijksbezuiniging te temperen (zo is de aangekondigde Rijkskorting van 40% teruggebracht naar 32%). Deze herstelacties hebben wij niet meer kunnen verwerken in onze begroting.

Reactie op uw aanbevelingen

U geeft aan dat er meer maatwerk toegepast moet worden, waarbij rekening wordt gehouden met verschillen in de persoonlijke situatie van klanten. Ook kan de informatievoorziening aan klanten en het toezicht op de kwaliteit van geleverde hulp verbeterd worden. Daarmee samenhangend moet meer duidelijkheid komen waar klanten ondersteuning kunnen ontvangen wanneer zij problemen rond de hulp bij het huishouden ervaren. Tot slot geeft u aan dat het klantenbestand diepgaander geanalyseerd kan worden om tot betere begrotingen en meer inzicht te komen.

Uw aanbevelingen betreffen wij de komende periode bij de borging en verbetering van het beleid omtrent hulp bij het huishouden en de dienstverlening door het Wmo-

loket. Mede op basis van uw bevindingen maar ook op basis van signalen uit het veld, de opdrachten die de raad het college heeft gegeven (motie 93/2016 en 129/2016) en de resultaten van het onderzoek dat door KPMG en HHM is uitgevoerd, zullen wij in eerste instantie de volgende punten meenemen in ons beleid en onze dienstverlening:

a) Verruiming basisuren

In aansluiting op datgene dat bij de Voorjaarsnota 2016 is besloten en de recente uitkomst van het onderzoek van KPMG en HHM worden de minimale basisuren per 10 oktober 2016 uitgebreid naar 105 uur. (dit betekent ten opzichte van het besluit bij de voorjaarsnota een verruiming met nog één uur op jaarbasis en dit wordt meegenomen in het nieuwe beleid hulp bij het huishouden).

b) Borging maatwerk

Het bieden van maatwerk is en blijft de kern van ons beleid voor hulp bij het huishouden. Door herformulering van de beleidsregels zullen wij dit uitgangspunt beter borgen. Daarnaast willen wij de borging van het maatwerk versterken in het individuele onderzoek door elke klant een huisbezoek aan te bieden.

c) Informatievoorziening aan klanten

Wij gaan bezien hoe wij de informatievoorziening aan klanten verder kunnen verbeteren. Daarbij betrekken wij de Cliëntenraad Wmo en de aanbieders hulp bij het huishouden.

d) In stand houden van Huishoudelijk Hulp Toelage (HHT)

Wij zijn voornemens de HHT regeling te continueren omdat dit naast het behoud van werkgelegenheid, het ook de eigen kracht van klanten versterkt waardoor zij langer zelfstandig kunnen blijven. Maar ook omdat het klanten (HbH1) de gelegenheid biedt om meer hulp bij het schoonmaken te in te kopen wanneer zij dit willen.

e) Toezicht op kwaliteit

Uw aanbevelingen omtrent het toezicht op kwaliteit nemen wij ter harte. In samenspraak met de Cliëntenraad Wmo en de aanbieders hulp bij het huishouden gaan wij bekijken op welke wijze wij hier uitvoering aan kunnen geven.

Wij danken u voor het onderzoek en zien de definitieve versie van uw rapport tegemoet.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Utrecht

30 augustus 2016

NAWOORD REKENKAMER

De Rekenkamer Utrecht dankt het college voor hun reactie op het rapport. Het college deelt onze conclusies op hoofdlijnen, en vindt onze aanbevelingen bruikbaar om het beleid voor hulp bij het huishouden en de dienstverlening te verbeteren.

Het college plaatst kanttekeningen bij onze conclusie dat de begroting was gebaseerd op gebrekkig onderbouwde en te voorzichtigte ramingen, waardoor het overschot van 18 % bij de huishoudelijke hulp is ontstaan. Het college acht de kwalificatie ‘gebrekkig onderbouwd’ te zwaar. Voorzichtigheid bij het maken van ramingen valt bestuurlijk weliswaar goed te begrijpen, maar de veronderstelde verzilvering van 100% in 2015 terwijl deze in voorgaande jaren rond de 80% schommelde heeft wel een grote mate van voorzichtigheid in zich. Het budget liet ook in de beide voorgaande jaren al een behoorlijke onderuitputting zien, onder meer door de dalende tendens in het aantal klanten. Ook had de gemeente rekening kunnen houden met de sterke verhoging van de eigen bijdrage door het wegvallen van de WTCG-korting. Het was te verwachten dat dit tot minder gebruik van hulp bij het huishouden zou leiden.

Onze conclusie over maatwerk relateert het college aan de herindicaties in het najaar van 2014, terwijl deze ook betrekking heeft op de huidige praktijk. In reactie op de aanbeveling om meer maatwerk toe te passen, noemt het college de herformulering van de beleidsregels en de huisbezoeken, en de uitbreiding van de basisvoorziening. Onduidelijk is of de gemeente nu echt maatwerk gaat toepassen of dat iedereen ‘een maatje meer’ krijgt. De gemeente gaat namelijk in de bestuurlijke reactie niet in op de andere door ons genoemde manieren om inhoud te geven aan maatwerk, zoals: bij de indicatiestelling meer rekening houden met verschillen in beperkingen, woonsituatie en sociaal netwerk van klanten; en klanten actief informeren dat zij een herindicatie kunnen aanvragen als zij het niet redden met de toegekende uren of als hun situatie verslechtert.

Het college meldt dat zij onze aanbevelingen de komende periode zal betrekken bij de verbetering van het beleid en de dienstverlening. Uit de reactie van het college blijkt niet duidelijk hoe zij dat precies gaat doen en of zij van plan is alle aanbevelingen geheel uit te voeren. Zo gaat het college niet in op aanbeveling 3 om klanten meer duidelijkheid te geven over cliëntondersteuning en aanbeveling 5 om het klantenbestand diepgaander te analyseren om tot betere begrotingen te komen en tot meer inzicht in de niet-gebruikers. Het college meldt dat zij de Huishoudelijke Hulp Toelage in 2017 wil voortzetten. Zij meldt echter niet hoe zij ervoor gaat zorgen dat de (potentiële) klanten beter op de hoogte zijn van deze regeling.

Wij roepen de raad daarom op te vragen om een plan van aanpak waarin het college toelicht hoe zij de raadsbesluiten, en daarmee de aanbevelingen uit ons rapport, gaat implementeren.³ De raadsbehandeling van het onderwerp Hulp bij het huishouden zien wij met belangstelling tegemoet.

³ *Verordening Rekenkamer Utrecht 2013*, artikel 11.7 stelt dat het College binnen 6 weken een plan van aanpak opstelt over de implementatie van de raadsbesluiten over de aanbevelingen.

DEEL II ONDERZOEKSRAPPORT

1 OVER DIT ONDERZOEK

1.1 AANLEIDING

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is de gemeente verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen met beperkingen en mensen met chronische psychische of psychosociale problemen. Deze ondersteuning moet er op gericht zijn dat mensen zo lang mogelijk in hun eigen leefomgeving kunnen blijven. Al op 1 januari 2007 werd de verantwoordelijkheid voor hulp bij het huishouden overgeheveld van de AWBZ naar de Wmo 2007, waarmee gemeenten sindsdien verantwoordelijk zijn voor de verstrekking van deze hulp. Door wetwijzigingen werden gemeenten vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor een groter aantal taken in de maatschappelijke ondersteuning. De rijksoverheid verwacht dat gemeenten deze zorg beter kunnen organiseren tegen lagere kosten, en bezuinigde fors op de rijksuitkering die de gemeenten voor deze taken krijgen.

Van de totale maatschappelijke ondersteuning bestaat meer dan de helft van de verstrekkingen aan Wmo-klanten uit hulp bij het huishouden (SCP, 2016, p.61). Het kunnen organiseren en voeren van een eigen huishouding inclusief schoonhouden is een belangrijke voorwaarde om zelfstandig te kunnen blijven wonen en om te kunnen participeren in de samenleving. Ook in Utrecht ontvangt een groot aantal klanten deze vorm van zorg (5.506 per 1 januari 2016).

Om de bezuinigingen van het Rijk per 1 januari 2015 op te vangen heeft de gemeente Utrecht de regels voor verstrekking van hulp bij het huishouden aangepast. Veel klanten kregen als gevolg daarvan vanaf maart 2015 minder uren hulp dan voorheen. De bezuinigingen op de hulp bij het huishouden hebben zowel landelijk als lokaal zeer veel media-aandacht gekregen. Rekenkamer Utrecht heeft onderzoek gedaan naar de hulp bij het huishouden die de gemeente Utrecht verstrekt (zie kader).

Mensen met een beperking kunnen van de gemeente Utrecht op verschillende manieren hulp in de huishouding krijgen:

1. Hulp bij het huishouden 1 in natura (HbH1-ZIN): schoonmaakhulp voor inwoners die zelf in staat zijn de regie over hun huishouden te voeren. In natura betekent dat de zorg verleend wordt door een professionele aanbieder van hulp bij het huishouden, die daarvoor betaald wordt door de gemeente.
2. Hulp bij het huishouden 2 in natura (HbH2-ZIN): voor inwoners die zelf niet in staat zijn de regie over hun huishouden te voeren, bijvoorbeeld dementerende ouderen, psychiatrisch patiënten, zwakbegaafden en patiënten in de terminale fase.

De hulp maakt niet alleen schoon, maar ondersteunt ook bij de organisatie van het huishouden. De zorg wordt verleend door een professionele aanbieder van hulp bij het huishouden, die daarvoor betaald wordt door de gemeente. Voor het personeel aan deze klanten gelden hogere opleidingseisen dan bij HbH1.

3. Hulp bij het huishouden via een persoonsgebonden budget (HbH-PGB): de klant krijgt de beschikking over een budget waarmee hij/ zij zelf hulp inkoopt. De declaraties verlopen via de Sociale Verzekeringsbank.⁴
4. Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT): klanten kunnen maximaal 3 uur hulp per week rechtstreeks inkopen bij een professionele aanbieder van hulp bij het huishouden tegen een gereduceerd tarief. Dat kan in aanvulling op de HbH1 voor € 5 per uur of in plaats van de HbH voor € 9-10,50 per uur, mits wordt voldaan aan bepaalde voorwaarden.

HbH1, HbH2 en HbH-PGB zijn alleen verkrijgbaar met een indicatie van het Wmo-loket. De hulp wordt verstrekt op grond van de Wmo. De klant betaalt een eigen bijdrage aan het Centraal Administratiekantoor (CAK). De hoogte daarvan hangt af van het inkomen en het eigen vermogen.

HHT is een tijdelijke werkgelegenheidsmaatregel die niet onder de Wmo valt. Deze hulp is toegankelijk voor: mensen met een Wmo-voorziening (bijvoorbeeld een rolstoel), met persoonlijke verzorging aan huis, met een indicatie voor een verpleeghuis, of met dementiezorg, huishoudens vanaf 67 jaar en mantelzorgers. Wie aan een van deze voorwaarden voldoet kan de hulp rechtstreeks inkopen bij een aanbieder van hulp bij het huishouden. De klant betaalt een vast (gereduceerd) tarief per uur rechtstreeks aan de organisatie die de zorg levert (en dus niet aan het CAK). De gemeente betaalt de resterende kosten aan de aanbieder.

1.2 DOEL VAN HET ONDERZOEK EN ONDERZOEKSVRAGEN

Doel van het onderzoek

De bezuiniging op de hulp bij het huishouden sinds 2015 heeft gevolgen voor veel kwetsbare inwoners van Utrecht en grijpen rechtstreeks in op hun dagelijks leven. Met dit onderzoek wil de rekenkamer inzicht bieden in de manier waarop het nieuwe beleid voor hulp bij het huishouden in de praktijk uitwerkt. Centraal daarbij staan het perspectief van de klant en de gemeentefinanciën.

Centrale vraag

Hoe werkt het nieuwe beleid voor hulp bij het huishouden in de praktijk uit voor klanten en voor de financiën van de gemeente?

⁴ Bij persoonsgebonden budgetten wordt in de registratie van de gemeente geen onderscheid gemaakt tussen HbH1 en HbH2. Inhoudelijk gaat het vaak om HbH1, maar dat hoeft niet.

Deelvragen

Voor de beantwoording van de centrale vraag worden de volgende deelvragen beantwoord:

- 1 Hoeveel mensen maken gebruik van hulp bij het huishouden via de gemeente Utrecht en welk soort en aantal uren hulp gebruiken zij?
- 2 Is de informatievoorziening van de gemeente aan klanten over het huidige beleid adequaat?
- 3 Hoe ervaren de klanten de hulp die zij onder het huidige beleid van de gemeente krijgen?
- 4 In hoeverre wordt de doelstelling “schoon en leefbaar huis” gerealiseerd?
- 5 Heeft het beleid van de gemeente ertoe geleid dat burgers die hulp bij het huishouden vragen nu meer zelf doen, meer hulp krijgen van mantelzorgers of vrijwilligers, of meer hulp zelf inkopen dan in 2014?
- 6 Wat waren de kosten van het beleid in 2014 en 2015 en hoe verhouden die zich tot het geraamde budget voor 2015 en de beoogde bezuiniging? Welk budget is er voor 2016 geraamd?

De beantwoording van deze vragen is in belangrijke mate gebaseerd op een telefonische enquête onder 476 klanten van hulp bij het huishouden en uit verdiepende gesprekken met klanten thuis en (groeps-)gesprekken met WMO-consulenten, medewerkers van aanbieders en hulpen bij het huishouden. Daarnaast zijn documenten en gegevens uit registraties geanalyseerd.

Bij de beantwoording van de onderzoeksvragen en beoordeling van het gemeentelijk beleid hebben wij een vooraf opgesteld normenkader gehanteerd. Voor het normenkader verwijzen wij u naar bijlage 1.

1.3 LEESWIJZER

In hoofdstuk 2 beschrijven wij het beleid van het Rijk en van de gemeente Utrecht en de belangrijkste ontwikkelingen daarin. In de hoofdstukken 3 tot en met 7 beantwoorden wij de onderzoeksvragen en worden de bevindingen gepresenteerd en toegelicht. In het beoordelingskader (bijlage 1) is aangegeven welke onderzoeksvragen en normen in elk hoofdstuk aan de orde komen.

Bijlage 2 bevat een lijst met afkortingen en begrippen. Voor de aanpak van het onderzoek en de verantwoording van de gebruikte bronnen en onderzoeksmethoden verwijzen wij naar bijlagen 3, 4 en 5. In bijlage 6 is een chronologisch overzicht van de belangrijkste feiten rondom het beleid voor hulp bij het huishouden.

De uitkomsten van de telefonische enquête onder de gebruikers van hulp bij het huishouden zijn beschikbaar als aparte internetbijlage op onze website <http://www.utrecht.nl/rekenkamer/publicaties/publicaties-2013-2016/>.

2 BELEID VOOR HULP BIJ HET HUISHOUDEN

2.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk beschrijven wij de ontwikkelingen in het beleid voor de hulp bij het huishouden van de rijksoverheid en van de gemeente Utrecht. Bij enkele aspecten is hierbij gebruik gemaakt van de uitkomsten van de telefonische enquête onder klanten met HbH1 en HbH-PGB. Enkele opvallende punten die in dit hoofdstuk naar voren komen zijn:

1. De gemeente is sinds 2007 verantwoordelijk voor de hulp bij het huishouden aan mensen met een beperking.
2. De gemeente kreeg vanaf 2015 te maken met een structurele verlaging van de rijksuitkering voor hulp bij het huishouden oplopend tot 40% vanaf 2016.
3. Kort voor de bezuiniging inging, maakte het Rijk bekend dat de gemeente een extra tijdelijke bijdrage kreeg: de huishoudelijke hulp toelage (HHT).
4. De gemeente Utrecht besloot de hele rijksbezuiniging in één keer te realiseren door vermindering van het aantal uren hulp aan klanten met een indicatie HbH1 en HbH-PGB. Bestaande indicaties HbH2 werden niet herzien.
5. De gemeente Utrecht verstrekt sinds 2015 een basisvoorziening van 78 uur per jaar en in bepaalde gevallen aanvullende maatwerkmodules. Doel van de hulp is een schoon en leefbaar huis.
6. De herindicaties zijn onder grote tijdsdruk uitgevoerd. Bij de herindicaties kreeg ongeveer 90% alleen de basisvoorziening, 10% van de klanten kreeg ook een maatwerkmodule. 871 klanten (16%) maakten bezwaar tegen de vermindering van de hulp die zij kregen. Bij 361 klanten is het bezwaar geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard. 778 klanten kregen bezoek van een huishoudcoach.
7. De Centrale Raad van Beroep oordeelde in mei 2016 dat de 78 uur hulp per jaar niet voldoende onderbouwd was. Het college heeft in mei 2016 aangekondigd dat zij de basisvoorziening vanaf oktober 2016 zal verhogen naar 104 uur per jaar. en dat zij een onderzoek gaat doen om de basisvoorziening beter te onderbouwen.
8. De netto eigen bijdrage werd in 2015 door het Rijk verhoogd voor alle klanten door afschaffing van de Wtcg-korting, waardoor de eigen bijdrage per uur hulp voor sommige klanten hoger werd dan de gangbare tarieven op de particuliere markt. In 2016 verlaagde de gemeente de eigen bijdrage weer voor een deel van de klanten. Via de hoogte van de eigen bijdrage kan de gemeente invloed uitoefenen op de omvang van het gebruik van HbH, de omvang van de baten voor de gemeente en de kosten voor de klant.

Een chronologisch overzicht is opgenomen in Bijlage 6.

2.2 RIJKSBELEID

Per 1 januari 2007 werd de verantwoordelijkheid voor huishoudelijke hulp aan mensen met een beperking overgeheveld van de AWBZ naar de Wmo 2007. De gemeenten zijn sindsdien verantwoordelijk voor de verstrekking van deze hulp.

In het regeerakkoord van het kabinet Rutte II (oktober 2012) werden omvangrijke decentralisaties en bezuinigingen in het sociaal domein aangekondigd. Het kabinet wilde daarmee de kostenontwikkeling in de zorg beheersen en tegelijkertijd de zorg en ondersteuning verbeteren door meer uit te gaan van de eigen kracht van burgers en meer maatwerk te gaan leveren. In de WMO 2007 werd uitgegaan van het compensatiebeginsel terwijl de WMO 2015 spreekt over het geven van een ‘passende bijdrage aan zelfredzaamheid en participatie’. Het recht op hulp bij het huishouden wordt een voorziening waar afhankelijk van de situatie een beroep op gedaan kan worden. Het gespecialiseerde en gefragmenteerde aanbod dient waar mogelijk beter op elkaar te worden afgestemd onder het adagium één gezin, één plan, één hulpverlener. De hulp bij het huishouden wilde het kabinet beperken tot “een maatwerkvoorziening voor degenen die het echt nodig hebben en het niet uit eigen middelen kunnen betalen.” Er werd een structurele bezuiniging van 75% aangekondigd en vanaf 2014 zouden geen nieuwe klanten meer tot de hulp toegelaten worden. Het regeerakkoord bevatte ook voornemens om de aanspraken op intramurale zorg te beperken en mensen langer ondersteuning in de thuissituatie aan te bieden.⁵

Tegen de bezuinigingen op de hulp bij het huishouden kwam veel protest uit de samenleving. In april 2013 sloot het kabinet een zorgakkoord, waarbij de bezuinigingen werden verminderd: vanaf 2014 mochten toch nieuwe klanten worden toegelaten en de structurele bezuiniging op hulp bij het huishouden werd 32% in 2015 en 40% vanaf 2016 (in plaats van 75%). Ook werd extra geld uitgetrokken voor zorgvernieuwing.⁶

De nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) is op 8 juli 2014 goedgekeurd door de Eerste Kamer en op 1 januari 2015 van kracht geworden. Op grond van de Wmo 2015 werd de gemeente verantwoordelijk voor meer soorten zorg. Hun taak werd zo omschreven dat gemeenten veel beleidsvrijheid hebben: het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van mensen met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen. Die ondersteuning moet erop gericht zijn dat mensen zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven.⁷ Anders dan in de Wmo 2007 is de hulp bij het huishouden niet meer expliciet in deze wet genoemd. Op 18 mei 2016 heeft de Centrale Raad voor Beroep een uitspraak

⁵ Regering VVD-PvdA (29 oktober 2012). *Bruggen slaan*. Regeerakkoord VVD-PvdA.

⁶ Ministerie van VWS (24 april 2013). *Resultaten zorgoverleg*. Kamerbrief; VWS (25 april). *Hervorming van de langdurige zorg*. Kamerbrief.

⁷ Ministerie van VWS (januari 2015). *Memorie van Toelichting bij het voorstel voor de Wet maatschappelijke ondersteuning*, p. 1.

gedaan waaruit blijkt dat gemeenten ook onder de Wmo 2015 moeten zorgen voor hulp bij het huishouden voor mensen met een beperking.

Met de Wmo 2015 wil de regering ook bereiken dat mensen meer ondersteuning op maat krijgen, dat een groter beroep wordt gedaan op de eigen verantwoordelijkheid en het sociale netwerk van mensen en waar mogelijk ook op vrijwilligers, en dat bespaard wordt op de zorgkosten.

In juli 2014 kondigde het Rijk verder aan dat zij in 2015 en 2016 € 75 miljoen per jaar extra beschikbaar zou stellen voor een huishoudelijke hulp toelage (HHT), om de negatieve effecten op de werkgelegenheid in de thuiszorg te dempen.⁸ De HHT-regeling houdt in dat klanten zelf tegen een gereduceerd tarief (extra) hulp kunnen inkopen bij professionele aanbieder van hulp bij het huishouden. Gemeenten mochten het geld in 2015 niet gebruiken voor de al bestaande Wmo-voorziening HbH.⁹ Over de hoogte en de voorwaarden van de HHT-bijdrage ontstond pas in het najaar van 2014 duidelijkheid. Gemeenten hadden daardoor weinig tijd om de uitvoering van de regeling voor te bereiden.

In december 2015 maakten VNG, FNV, CNV en VWS opnieuw afspraken over een perspectief voor een gezamenlijke aanpak van de langdurige zorg en ondersteuning. Als gevolg daarvan krijgen gemeenten wat meer financiële armslag: zij krijgen de vrijheid om het budget voor HHT 2016 naar eigen inzicht te besteden aan hulp bij het huishouden voor de Wmo doelgroep en het budget voor de HHT wordt structureel toegevoegd aan de Integratie-uitkering Wmo/huishoudelijke verzorging onder de noemer “aanvullend budget vernieuwing n.a.v. overleg toekomstvast langdurige zorg en ondersteuning”. Landelijk gaat het om € 40 miljoen in 2017, oplopend naar € 100 miljoen vanaf 2021.¹⁰ Dit extra geld is toegevoegd aan de Integratie-uitkering Wmo. In mei 2016 nam de Tweede kamer een motie aan om “... niet langer voorwaarden te stellen aan de besteding van HHT-gelden anders dan dat deze gelden besteed worden aan de huishoudelijke verzorging in het kader van de Wmo.”¹¹ Vanaf 2017 zal de huishoudelijke hulp voor Wlz-cliënten met een modulair pakket thuis overgeheveld worden naar de Wlz. Vanuit het principe “geld volgt taak” zal het Gemeentefonds dan met € 30 miljoen worden verlaagd.¹² De financiële gevolgen van deze besluiten op landelijk niveau en voor de gemeente Utrecht zijn weergegeven in tabellen 2.1 en 2.2.

⁸ Ministerie van VWS (7 juli 2014). *Stand van zaken arbeidsmarkt zorg*. Kamerbrief. De voorwaarden waaronder de gemeenten dit bedrag mochten besteden staan in de *Informatiekaart HHT*, waarnaar wordt verwezen in de *Septemercirculaire gemeentefonds 2014*. In de loop van 2014 en 2015 werd dit bedrag verhoogd naar € 270 miljoen voor 2 jaar. De bedragen per gemeente zijn opgenomen in aparte beschikkingen per gemeente en in de *Septemercirculaire gemeentefonds 2015*.

⁹ Ministerie van BZK (16 september 2014). *Septemercirculaire Gemeentefonds 2014*.

¹⁰ Ministerie van VWS (4 december 2015). *Toekomstvast langdurige zorg en ondersteuning*. Kamerbrief.

¹¹ Ministerie van BZK (31 mei 2016). *Meicirculaire Gemeentefonds 2016*, p. 38. Tweede Kamer (19 mei 2016). *Motie van het lid Keijzer*, 23 235, nr. 154.

¹² Ministerie van BZK (31 mei 2016). *Meicirculaire Gemeentefonds 2016*, p. 20.

Tabel 2.1 Macrobudget van het Rijk voor Wmo, HbH en HHT (bedragen in € miljoen)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Integratie-uitkering Sociaal domein, onderdeel Wmo 2015 ¹³ (nieuwe taken en centrumgemeentetaken)		3.525	3.619	3.607	3.614	3.624	3.612	3.597
Integratie-uitkering Wmo ¹⁴ (taken Wmo 2007, o.a. HbH)	1.714	1.259	1.161	1.239	1.239	1.239	1.250	1.300
Daarin verwerkte korting op HbH		-32%	-40%	-40%	-40%	-40%	-40%	-40%
Daarin verwerkt aanvullend budget vernieuwing maatschappelijke ondersteuning (is onderdeel van Integratie-uitkering Wmo) ¹⁵				42	42	42	52	103
Decentralisatie-uitkering HHT ¹⁶		69 (129)	201 (141)					

Bronnen: BZK, Diverse circulaire Gemeentefonds 2015 en 2016.

Tabel 2.2 Rijksuitkeringen voor gemeente Utrecht (bedragen in € miljoen)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Integratie-uitkering Sociaal domein, onderdeel Wmo ¹⁷		107,7	104,3	107,8	110,0	111,5	111,4	111,2
Integratie-uitkering Wmo ¹⁸	21,4	15,8	14,8	15,8	15,8	15,8	15,9	16,6
Waarvan toe te rekenen aan HbH ¹⁹	17,0	12,6	10,8	10,8	10,8	10,8	10,8	
Decentralisatie-uitkering HHT ²⁰		3,4	3,4					

Bronnen: BZK, *Mei- en Septembercirculaire Gemeentefonds 2015 en 2016*. Gedeelte toe te rekenen aan HbH: College van B&W (4 maart 2015), *Commissiebrief Aanpak ondersteuning transitie HbH1*.

¹³ Bron 2015: Ministerie van BZK. *Septembercirculaire gemeentefonds 2015*. Bron 2016-2021: Ministerie van BZK. *Meicirculaire Gemeentefonds 2016*.

¹⁴ Bron 2014: Ministerie van BZK. *Septembercirculaire Gemeentefonds 2014*; Bron 2015: Ministerie van BZK, *Meicirculaire Gemeentefonds 2015* en Ministerie van BZK, *Septembercirculaire Gemeentefonds 2015*; Bron 2016-2021: Ministerie van BZK, *Meicirculaire Gemeentefonds 2016*.

¹⁵ Bron: Ministerie van BZK. *Meicirculaire Gemeentefonds 2016*, p. 30. Deze bedragen zijn opgenomen in de Integratie-uitkering Wmo vanaf 2016. Dit bedrag is inclusief het deel van het HHT-budget dat vanaf 2017 structureel is toegevoegd aan de Integratie-uitkering Wmo.

¹⁶ Bron 2015: Ministerie van BZK, *Meicirculaire Gemeentefonds 2015*. Bron 2016: Ministerie van BZK, *Decembercirculaire Gemeentefonds 2015*. Ter toelichting: een bedrag van € 60 miljoen voor 2015 is niet uitgegeven en overgeheveld naar 2016; 2015 (129 – 60 = 69) en 2016 (141 + 60 = 201).

¹⁷ Bron: Ministerie van BZK (31 mei 2016). *Meicirculaire Gemeentefonds 2016*. Bedragen inclusief centrumgemeente-taken voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen.

¹⁸ Bron: Ministerie van BZK (31 mei 2016). *Meicirculaire Gemeentefonds 2016*. Mutaties in de Integratie-uitkering Wmo uit het gemeentefonds worden in de begroting van de gemeente Utrecht niet automatisch verwerkt in het onderdeel individuele Wmo-voorzieningen.

¹⁹ College van B&W (11 maart 2015). *Aanpak ondersteuning transitie HBH*, beantwoording SV 42. Brief aan de raad met bijlage: *Aanpak ondersteuning transitie HbH1. Instellen team huishoudcoaches* (4 maart 2015). Met de invoering van de Wmo 2015 kregen gemeenten grotere beleids- en bestedingsvrijheid binnen de wettelijke kaders van de Wmo. Binnen de Integratie-uitkering Wmo en in de circulaire van BZK is daarom geen apart bedrag meer opgenomen voor HbH. De hoogte van de integratie-uitkering Wmo is daarna diverse malen bijgesteld, bijvoorbeeld met prijscompensatie en vanwege taakverschuivingen tussen zorgwetten. Het gaat dus om een globale indicatie.

²⁰ Bron 2015: Ministerie van BZK (1 juni 2015). *Meicirculaire Gemeentefonds 2015*. Bron 2016: Ministerie van BZK (15 september 2015). *Septembercirculaire Gemeentefonds 2015*.

2.3 BELEID GEMEENTE UTRECHT

2.3.1 Voorbereiding hoofdlijnen van het beleid

Vanwege de bezuiniging op de rijksuitkering (tabel 2.1. en 2.2) heeft de gemeente Utrecht, net als veel andere gemeenten, besloten op de hulp bij het huishouden te bezuinigen en het beleid te herzien.

De eerste schets van het huidige beleid werd gegeven in het Uitvoeringsplan Wmo eerste fase (december 2013): een collectieve voorziening schoonmaken van maximaal 1,5 uur per week en een maatwerkvoorziening voor mensen die meer hulp nodig hebben. Naar schatting zou 20% van de klanten gebruik maken van de maatwerkvoorziening.²¹ Op 13 februari 2014 stelde de gemeenteraad dit plan vast. Een nadere uitwerking van het beleid is aan de gemeenteraad voorgelegd op 11 juli 2014.²² In de 2^e helft van 2014 is het nieuwe beleid verder voorbereid: een nieuwe verordening en beleidsregels werden opgesteld, de klanten werden geïnformeerd, de indicaties van klanten met HbH1 en HbH-PGB werden opnieuw vastgesteld en met de aanbieders werden inkoopcontracten afgesloten.

De gemeente Utrecht besloot de bezuiniging, oplopend tot 40% vanaf 2016, in één keer uit te voeren en niet in meerdere stappen.²³ Er is ook besloten om niet te bezuinigen op hulp aan de meest kwetsbare klanten. De gemeente Utrecht rekent hiertoe mensen die hulp krijgen bij het schoonmaken en bij de regie op hun huishouden (klanten met HbH2).²⁴ De bezuiniging moest dus volledig gerealiseerd worden bij klanten die zelf de regie over hun huishouden kunnen voeren. Dat zijn klanten met HbH1 en HbH-PGB. De gemeente heeft besloten al deze klanten hulp bij het schoonmaken te blijven bieden, maar met een lager aantal uren. Ook voor nieuwe klanten bleef het mogelijk hulp aan te vragen.²⁵

2.3.2 De voorziening schoon huis

De basisvoorziening

In de Verordening Wmo 2015 en de Beleidsregels Wmo 2015 is beschreven welke uitgangspunten de gemeente gebruikt bij het beoordelen van aanvragen voor hulp bij

²¹ Gemeente Utrecht (december 2013). *Meedoen naar Vermogen. Wmo uitvoeringsplan eerste fase.*

²² College van B&W (11 juli 2014). *Hulp bij het huishouden.* Commissiebrief, kenmerk 14.044108.

²³ De korting in 2015 bedroeg 32 %. De beschikbare ruimte van 8% is onder meer gebruikt om de korting in te laten gaan op 23 maart 2015 (overgangsrecht).

²⁴ College van B&W (11 juli 2014). *Hulp bij het huishouden.* Commissiebrief, kenmerk 14.044108. Gesprekken van Rekenkamer Utrecht met medewerkers W&I en MO. Gemeente Utrecht, Notulen Vergadering Gemeenteraad Utrecht, 23e vergadering – 30 oktober 2014, avond, agendapunt 4: “Personen die nu gebruikmaken van hulp in het huishouden 2 (HH2) worden niet geherindiceerd.”

²⁵ Gemeente Utrecht (december 2013). *Meedoen naar Vermogen. Wmo uitvoeringsplan eerste fase;* College van B&W (11 juli 2014). *Hulp bij het huishouden.* Commissiebrief, kenmerk 14.044108. Gesprekken van Rekenkamer Utrecht met medewerkers W&I en MO. De klanten met HbH-PGB zijn in de brief van 11 juli 2014 niet vermeld, maar voor hen gold het zelfde als voor klanten met HbH1.

het huishouden.²⁶ Op grond van deze nieuwe regels krijgen klanten in principe een “voorziening schoon huis” van 78 uur per jaar (1,5 uur per week).²⁷ Deze omvat het lichte en zware schoonmaakwerk en het wassen en drogen van grote/ zware spullen zoals bedden- en linnengoed). Onder de definitie “schoon huis” verstaat de gemeente een “algemeen aanvaard basisniveau van schoon houden”. Dat betekent niet dat het hele huis wordt schoongemaakt, maar alleen de woonkamer, de slaapkamer, sanitaire ruimten, de keuken en de gang. In de beleidsregels 2016 is daar de trap aan toegevoegd.²⁸ De overige ruimten, het balkon, de tuin, het verzorgen van huisdieren, het doen van boodschappen en de administratie horen er niet bij. Schoon huis wil zeggen dat deze vertrekken periodiek (maar niet wekelijks) schoongemaakt worden, zodat het huis niet vervuult. Wat de gemeente een “schoon huis” noemt, kan anders zijn dan wat klanten zelf onder “schoon” verstaan.

In overleg met de aanbieders heeft de gemeente een lijst opgesteld met werkzaamheden die onder de voorziening schoon huis vallen, soms met een frequentie er bij.²⁹ Tijdens de overlegtafel HbH tussen de gemeente en aanbieders ter voorbereiding van de aanbesteding voor 2015, hebben de aanbieders deze lijst geaccepteerd. Zij bespraken daarbij wel dat het niet mogelijk is alle taken op de lijst met de genoemde frequentie binnen de indicatie van 78 uur te doen. Er is dus geen verplichting om alle taken bij alle klanten uit te voeren.³⁰ Van de klant verwacht de gemeente dat deze zelf keuzes maakt en afspraken met de aanbieder vastlegt in een schoonmaakplan. Daarin moet worden afgesproken welke taken met welke frequentie in welke ruimte door de hulp bij het huishouden worden uitgevoerd.

Aanvullende modules

Wanneer als gevolg van objectiveerbare (medische) beperkingen klanten onvoldoende ondersteund worden door de basisvoorziening schoon huis, kunnen een of meer van de volgende aanvullende modules worden toegekend.:³¹

- ◆ Een hoger niveau van hygiëne of schoonhouden realiseren (bijvoorbeeld voor mensen met huisstofallergie, een longziekte of een ziekte waardoor zij sneller vervuilen): richtlijn 26 uur per jaar (0,5 uur per week);
- ◆ Het klaarzetten of bereiden van primaire levensbehoeften (maaltijden): richtlijn 130 uur per jaar (2,5 uur per week);

²⁶ Per 1-1-2016 opgevolgd door de Verordening Wmo 2016 en de Beleidsregels Wmo 2016. Inhoudelijk bevatten deze voor de indicatie hulp bij het huishouden enkele kleine wijzigingen.

²⁷ Aanvankelijk werd dit de “collectieve voorziening” genoemd, later de “basisvoorziening”. Volgens de definities van de Wmo 2015 gaat het om een maatwerkvoorziening, omdat deze hulp alleen gebruikt kan worden door mensen met een indicatie van het Wmo-loket.

²⁸ Gemeente Utrecht (17 februari 2015). *Beleidsregels Wmo 2015*. Gemeenteblad Nr. 13718.

²⁹ Gemeente Utrecht (3 september 2014). Tabel Beschrijving van de werkzaamheden in de collectieve voorziening.

³⁰ Gemeente Utrecht (3 september 2014). *Verslag bijeenkomst 1^e overlegtafel HBH*.

³¹ Gemeente Utrecht (29 januari 2016). *Beleidsregels Wmo 2016*. Gemeenteblad Nr. 10565. In de Beleidsregels Wmo 2015 waren dezelfde maatwerkmodules opgenomen. De richtlijnen voor het aantal uren per maatwerkmodule waren toen maximum aantal uren. Bron: Gemeente Utrecht (17 februari 2015). *Beleidsregels Wmo 2015*. Gemeenteblad Nr. 13718

- ◆ Beschikken over schone kleding: richtlijn 26 uur per jaar (0,5 uur per week). In de beleidsregels 2016 is hieraan toegevoegd dat meerpersoonshuishoudens 13 uur per jaar (een kwartier per week) extra krijgen;
- ◆ Thuis zorgen voor kinderen onder de 6 jaar: maximaal 40 uur per week (indicatie voor maximaal 3 maanden). Klanten met deze module vallen onder de categorie HbH2;
- ◆ (Samen met de klant) organiseren van huishoudelijke taken: richtlijn 26 uur per jaar (0,5 uur per week). In uitzonderlijke gevallen kan maximaal nog 0,5 uur per week toegevoegd worden. Klanten met deze module vallen onder de categorie HbH2.

In de beleidsregels Wmo 2015 was per maatwerkmodule een maximum aantal uren opgenomen, in de Beleidsregels Wmo 2016 is dit aantal uren een richtlijn, waarbij de afweging individueel gemaakt wordt.

Doel van de hulp

Doel van het beleid bleef een “schoon en leefbaar huis”. Van de klant die zelf de regie over zijn huishouden kan voeren, verwacht de gemeente dat deze zelf keuzes maakt en de taken prioriteert. De klant kan de uren (in overleg met de aanbieder) naar eigen inzicht inzetten.³² Dat betekent dat de klant zelf kan kiezen welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden en hoe de uren verdeeld worden over het jaar. Door het nieuwe beleid zijn klanten met HbH1 en HbH-PGB meer dan in het verleden aangewezen op hun eigen kracht. Dat betekent dat zij meer schoonmaakwerk zelf moeten doen, meer hulp moeten vragen vanuit hun sociale netwerk (mantelzorg) of via informele zorg (vrijwilligerswerk) of zelf extra hulp moeten inkopen.³³

2.3.3 Uitvoering herindicaties

Deze nieuwe beleidsregels Wmo 2015 zijn toegepast bij de herbeoordeling van alle toen lopende indicaties voor HbH1 en HbH-PGB. In september 2014 zijn deze klanten via een brief geïnformeerd over de bezuinigingen en het proces van herindicatie dat zou volgen. In de maanden oktober tot en met december 2014 zijn de herindicaties uitgevoerd door het Wmo-loket. De herindicaties (en dus de feitelijke verlaging van het aantal uren hulp) gingen in op 23 maart 2015.

In drie maanden tijd zijn 5.238 herbeoordelingen gedaan. De manier waarop dat gedaan werd, hing af van het aantal uren hulp dat de klant op dat moment had (tabel 2.3).

³² Gemeente Utrecht (17 februari 2015). *Beleidsregels Wmo 2015*. Gemeenteblad Nr. 13718; Gemeente Utrecht (29 januari 2016). *Beleidsregels Wmo 2016*. Gemeenteblad Jaargang 2016 Nr.10565.

³³ Dit sluit aan bij de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 1.2.1, waarin vermeld is dat gemeenten bij het leveren van ondersteuning eerst moeten kijken wat mensen zelf kunnen oplossen op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk.

Tabel 2.3 Werkwijze en aantallen herbeoordeling HbH1 en HbH PGB

Urenindicatie	Herbeoordeling via	Aantal klanten	Percentage
< 2 uur HbH1	dossieronderzoek	664	13 %
2 tot 4 uur HbH1 of < 4 uur PGB	telefoongesprek	3.310	63 %
≥ 4 uur hulp en/of PGB	huisbezoek	1.254	24 %
Totaal		5.238	100 %

Bron: Opgave Wmo-loket van W&I d.d. 27 en 28 juli 2016 op basis van het werkbestand herindicaties.

Uit tabel 2.3 blijkt dat ruim driekwart van de herindicaties telefonisch of via dossieronderzoek is uitgevoerd. Om zo'n groot aantal herindicaties uit te voeren in korte tijd, was een enorme inspanning nodig van de medewerkers van het Wmo-loket (bijgestaan door extra ingehuurd uitzendkrachten). Zij moesten een zeer hoog werktempo aanhouden van 6 telefonische indicaties per dag (voorbereiden, gesprek voeren, indicatie stellen en beschikking maken). Het personeel kreeg als instructie mee dat voor de collectieve voorziening van 78 uur per jaar³⁴ een lichte toets moest worden uitgevoerd en voor extra maatwerkmodules een zware toets. Dat betekende dat zij terughoudend moesten zijn met het verstrekken van extra maatwerkmodules. Dit is ook gebleken uit gesprekken met de Wmo-consulenten. Volgens de instructie was het de verwachting dat 95% van de klanten uitsluitend toegang zou krijgen tot de collectieve voorziening en 5% een aanvullende maatwerkmodule.³⁵ Bij de herindicaties werd dat ongeveer 10%.³⁶ Bij 243 klanten die in de oude situatie 6 uur hulp of meer hadden, is de herindicatie door een tweede persoon beoordeeld en in 8 gevallen bijgesteld. De wethouder gaf aan dat deze extra controle gedaan werd vanwege de gemeentelijke zorgvuldigheidsplicht.³⁷

In de Beleidsregels Wmo 2015, die bij de herindicatieronde zijn gebruikt, was het aantal uren per maatwerkmodule HbH aan een maximum gebonden.³⁸ In de beleidsregels Wmo 2016 is de maximum-norm vervangen door een richtlijn voor een aantal uren per maatwerkmodule, waarbij de afweging van het aantal uren individueel wordt gemaakt. De Beleidsregels Wmo 2016 bevatten daardoor meer mogelijkheden tot maatwerk dan die van 2015.

Klanten met HbH2 zijn in 2014 niet geherindiceerd, maar als hun indicatie afloopt gebeurt dat wel. Herindicaties en nieuwe aanvragen die sinds 15 september 2014 zijn ingediend, zijn beoordeeld op grond van de nieuwe regels. In de Beleidsregels Wmo 2015 en 2016 is namelijk geen uitzonderingspositie opgenomen voor bestaande of nieuwe klanten met HbH2. De beleidsregels voorzien in een maatwerkmodule voor regie met als richtlijn 26 uur per jaar.³⁹

³⁴ Later is deze de naam "collectieve voorziening" veranderd in de naam "basisvoorziening".

³⁵ Gemeente Utrecht (2014). Instructie tijdens informatiebijeenkomst voor medewerkers Wmo-loket. In het Wmo uitvoeringsplan 1^e fase (december 2013) was de verwachting nog dat dit 80% zou zijn.

³⁶ College van B&W (2 december 2014). *Herbeoordeling hulp bij het huishouden*. Commissiebrief; College van B&W (28 januari 2015). *HBH en toezeggingen beleidsregels Wmo*. Commissiebrief. Later is dit opgelopen tot circa 20% van de klanten met HbH1-ZIN en HbH-PGB, zie hoofdstuk 3

³⁷ College van B&W (28 januari 2015). *HBH en toezeggingen beleidsregels Wmo*. Commissiebrief.

³⁸ Beleidsregels Wmo 2015, Tabel normering en definities hulp bij het huishouden.

³⁹ Dit betreft de maatwerkmodule "(Samen met klant) organiseren van huishoudelijke taken". De 26 uur per jaar voor deze module waren in de Beleidsregels Wmo 2015 een maximum en in de Beleidsregels

Ingediende bezwaren

In totaal hebben 871 klanten bezwaar aangetekend tegen de verlaging van hun uren hulp. Dit komt neer op 17% van de klanten (5.238) die met een herbeoordeling te maken kregen. Naar aanleiding hiervan schreef het college van B&W op 11 maart 2015 aan de raad “dat er in de uitvoering zaken zorgvuldiger moeten” en dat het terugkijkend “beter was geweest meer tijd en energie te steken in de communicatie rond de gesprekken, klanten waren hier niet goed op voorbereid. Ook zijn niet alle gesprekken op een goede wijze gevoerd.”⁴⁰

Van de ingediende bezwaren is 37% (gedeeltelijk) gegrond verklaard (318 klanten). De overige bezwaarschriften zijn ongegrond verklaard (361=41%), niet ontvankelijk verklaard (153=18%), ingetrokken (37=4%) of aangehouden in overleg (2).⁴¹ Een aantal personen heeft beroep ingesteld bij de rechtbank. Op 9 maart 2015 deed de Rechtbank Midden Nederland een tussenuitspraak over 2 zaken. De rechter oordeelde dat de norm van 78 uur collectieve voorziening in redelijkheid was vastgesteld, maar dat de gemeente in deze gevallen onvoldoende onderzoek had gedaan naar de beperkingen van de klanten.⁴²

De rekenkamer heeft in de telefonische enquête onder klanten met hulp bij het huishouden gevraagd of zij bezwaar hebben gemaakt tegen het aantal uren dat de gemeente Utrecht had toegekend. Deze vraag is alleen voorgelegd aan de klanten die door de bezuiniging minder uren hulp kreeg toegekend. 87 van hen zeggen bezwaar te hebben gemaakt.⁴³ Daarvan is in 45% van de gevallen het bezwaar afgewezen, waarvan een klein deel vervolgens in beroep is gegaan. In 32% van de gevallen is het bezwaar toegekend en hebben deze klanten meer uren hulp bij het huishouden gekregen. Van de overige bezwaren wordt een deel nog behandeld (9%), heeft een deel geresulteerd in een bezoek van huishoudcoach (3%) en heeft een aantal respondenten niets meer gehoord van het bezwaar of weet men de status ervan niet.

Huishoudcoaches

Omdat bleek dat het niet alle klanten lukt het huishouden in de nieuwe situatie op een bevredigende manier in te richten, richtte de gemeente in maart 2015 een team huishoudcoaches op. De huishoudcoaches moesten bij de klanten thuis op bezoek gaan

Wmo 2016 een richtlijn. Zij vormen een aanvulling op de basisvoorziening van 78, straks 104 uur per jaar. Bij klanten met deze maatwerkmodule moet voor alle uren HbH een schoonmaakhulp worden ingezet die aan bepaalde opleidingseisen voldoet.

⁴⁰ Gemeente Utrecht, 4 maart 2015. *Aanpak ondersteuning transitie HbH. Instellen team huishoudcoaches*. Bijlage bij Commissiebrief dd. 11 maart 2019.

⁴¹ College van B&W (12 oktober 2015). *Toezeggingen HbH*. Commissiebrief.

⁴² Rechtbank Midden Nederland (9 maart 2015). Uitspraak in zaak nummer UTR 15/98-T. ECLI:NL:RBMNE:2015:1394.

⁴³ Uit de verdiepende gesprekken blijkt dat het niet altijd gaat om klanten die een schriftelijk bezwaarschrift hebben ingediend, maar soms ook om klanten die gebeld hebben dat ze het niet met de verlaging eens waren.

om hen te helpen tot andere, structurele oplossingen te komen, de eigen mogelijkheden beter te benutten en hun netwerk te activeren.⁴⁴

Het team huishoudcoaches (met een gemiddelde bezetting van 10 fte) was ondergebracht bij U-Centraal en ging 23 maart 2015 van start. Oorspronkelijk was de inzet van huishoudcoaches gepland tot 30 september 2015. Dat is vervolgens verlengd tot 31 december 2015.⁴⁵ U-Centraal heeft een tussenrapportage⁴⁶ en een eindrapport⁴⁷ over dit project opgesteld.

Uit de eindrapportage blijkt dat in totaal 1.029 klanten bij het team huishoudcoaches zijn aangemeld. Dat is 21% van de klanten met HbH1 en HbH PGB die een herindicatie hebben ontvangen. Dit betrof 793 klanten die bezwaar tegen de herindicatie hebben aangetekend en 236 klanten die door de aanbieders zijn aangemeld. Deze groep is dus niet representatief voor de totale groep klanten die gebruik maakt van HbH.

Ruim een kwart van deze klanten wilde geen gesprek met een huishoudcoach en 7% werd niet bereikt. Met 668 klanten (65%) zijn een of meer gesprekken gevoerd en aan 621 klanten (60%) is ondersteuning geboden. Deze ondersteuning betrof in veel gevallen extra uitleg over de veranderingen en/of de mogelijkheid om verhaal te doen (443x), de inzet van vrijwilligers (100x) en het bijkopen van extra uren hulp (91x). 270 klanten zijn terugverwezen naar het Wmo-loket voor herziening van de indicatie HbH (uitbreiding van het aantal uren).

De huishoudcoaches wijzen ook op een aantal specifieke bevindingen die te maken hebben met de vermindering van de HbH⁴⁸:

- ◆ Urenverlaging: klanten vinden de verlaging fors en de ondergrens van 1,5 uur per week (te) laag;
- ◆ Beleving: kritiek op de urenverlaging en de wijze waarop dat is gegaan, hebben geleid tot boosheid, teleurstelling of verwarring;
- ◆ Kwaliteit HbH: met regelmaat klachten over HbH-hulpen en aanbieders, met name de frequente wisseling van hulpen, het niet-regelen van vervanging bij ziekte en administratieve problemen.
- ◆ In sommige gevallen zijn extra uren met terugwerkende kracht toegekend, maar kon de aanbieder die niet leveren.
- ◆ PGB: meerdere cliënten met een verlaagd PGB was het oude aantal uren blijven gebruiken en de SVB had die ook uitbetaald. Daardoor was hun budget voortijdig op.

⁴⁴ College van B&W (11 maart 2015). *Aanpak ondersteuning transitie HBH*. Commissiebrief. Met bijlage Aanpak ondersteuning transitie HbH. Instellen team huishoudcoaches (4 maart 2015).

⁴⁵ College van B&W (4 november 2015). Toezegging commissievergadering verlenging inzet huishoudcoaches. Commissiebrief.

⁴⁶ College van B&W (12 oktober 2015). *Toezeggingen HbH*. Commissiebrief met bijlage 150924-UC *Rapportage Project Huishoudcoaches* (september 2015).

⁴⁷ U-Centraal (5 januari 2016). EIND Rapport Project Huishoudcoaches.

⁴⁸ U-Centraal (5 januari 2016). EIND Rapport Project Huishoudcoaches.

De rekenkamer heeft in de telefonische enquête onder klanten HbH gevraagd of zij een persoonlijk gesprek hebben gehad met een huishoudcoach. In totaal hebben 71 respondenten deze vraag bevestigend beantwoord. Bijna twee derde van hen (63%) zegt (zeer) tevreden te zijn over het gesprek met de huishoudcoach, bijna een kwart (24%) is er juist (zeer) ontevreden over.

2.3.4 *Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT)*

Zodra het Rijk meer duidelijkheid gaf over de HHT, heeft de gemeente via een spoedprocedure een rijksuitkering daarvoor aangevraagd en de regeling voor Utrecht uitgewerkt met de aanbieders. De HHT-regeling is – binnen de kaders van het Rijk – opengesteld voor een zo breed mogelijke doelgroep (zie kader in paragraaf 1.1). Zij kunnen maximaal 3 uur per week hulp bijkopen. Klanten met een HbH-indicatie betalen € 5 per uur, andere klanten € 9,00- € 10,50 (prijs afhankelijk van de aanbieder). Omdat het een werkgelegenheidsmaatregel is, moet de hulp worden afgenomen bij een door de gemeente gecontracteerde aanbieder. Het verschil tussen de kostprijs en de eigen bijdrage van de klant wordt door de gemeente bijgepast.

Sommige klanten ruilden hun uren HbH1 in voor uren HHT tegen het lage tarief, omdat dit voor hen goedkoper was. In februari 2016 heeft de gemeente met de aanbieders afgesproken dat dit bij nieuwe klanten niet meer wordt toegestaan, omdat op die manier geen extra werkgelegenheid gecreëerd wordt, terwijl dat het doel van de regeling is.⁴⁹

De HHT-regeling was aanvankelijk door het Rijk ingesteld voor 2 jaar. In december 2015 heeft het Rijk de bestedingsmogelijkheden van het HHT-budget verruimd en is bekend geworden dat een deel van het budget structureel beschikbaar blijft. De gemeente Utrecht heeft de HHT-regeling in 2016 ongewijzigd voortgezet. Wat de gemeente na 2016 gaat doen met de HHT-regeling of het structurele budget, was begin augustus 2016 nog niet besloten.

2.3.5 *Hoogte eigen bijdrage*

Klanten betalen voor de hulp bij het huishouden via de Wmo een eigen bijdrage aan het CAK.⁵⁰ De hoogte daarvan hangt af van het inkomen en het eigen vermogen. Per 1-1-2015 verviel de (landelijke) Wtcg-korting van 33% op de eigen bijdrage die klanten voor Wmo-voorzieningen betalen. Daardoor ging de eigen bijdrage die klanten bij gelijkblijvende zorgkosten moeten betalen met 50% omhoog. De hoogte

⁴⁹ College van B&W (23 februari 2016). *Beantwoording toezeggingen 17 december 2015*. Commissiebrief.

⁵⁰ Wanneer de gemeente in een Verordening vastlegt dat de klant een eigen bijdrage voor Wmo-voorzieningen moet betalen, is de gemeente gebonden aan de regels van het Rijk zoals vastgelegd in het Uitvoeringsbesluit Wmo. In dit besluit is onder meer vastgelegd dat de bijdrage geïnd wordt door het CAK, welke bijdrage gemeenten maximaal in rekening mogen brengen en hoe de hoogte van inkomen en vermogen worden vastgesteld.

van de eigen bijdrage is van invloed om de omvang van het gebruik van de voorziening, de kosten voor de klant en de baten voor de gemeente.

Het systeem waarmee de hoogte van de eigen bijdrage wordt berekend, is landelijk vastgelegd. Toch heeft de gemeente grote invloed op de hoogte van de eigen bijdrage. De gemeente kan namelijk allerlei parameters in het berekeningsmodel aanpassen, zoals:

1. het uurtarief dat bij de klant in rekening wordt gebracht (dit mag niet hoger zijn dan de prijs waarvoor de gemeente de zorg inkoopt, maar wel lager).
2. het (maximale) bedrag dat mensen met een laag inkomen betalen.
3. de inkomensdrempel, waar het inkomensafhankelijk deel van de eigen bijdrage begint te tellen. Klanten onder de inkomensdrempel betalen alleen het (maximale) bedrag voor mensen met een laag inkomen.
4. het percentage van het inkomen boven de inkomensdrempel dat meetelt voor het inkomensafhankelijke deel van de eigen bijdrage. Dit mag niet hoger zijn dan 15%, maar wel lager.
5. Benoemen van voorzieningen waarvoor geen eigen bijdrage in rekening wordt gebracht.⁵¹

Verhoging of verlaging van de eigen bijdrage heeft niet alleen gevolgen voor de klant, maar ook voor de baten die de gemeente Utrecht ontvangt. Per 1 januari 2016 heeft de gemeente Utrecht de vierde parameter aangepast, van 15% naar 8%. Hierdoor ging de eigen bijdrage voor klanten met meer dan het drempelinkomen omlaag. Verder waren er kleine veranderingen in de overige parameters.

Met een tool op de website van CAK kan de hoogte van de eigen bijdrage berekend worden. De rekenkamer heeft voor een veel voorkomende situatie met deze tool berekend hoe hoog de maximale eigen bijdrage per 4 weken is voor klanten uit de gemeente Utrecht met een laag tot modaal inkomen (tabel 2.4). Deze maximale bijdrage moet betaald worden zodra de werkelijke zorgkosten hoger zijn dan dit maximum. Zijn de werkelijke zorgkosten lager dan de maximale eigen bijdrage, dan betalen zij niet meer dan de werkelijke kosten van de zorg (in 2016 geldt € 21 per uur voor HbH1 in natura, ofwel € 84 per 4 weken bij 1 uur hulp per week).

Tabel 2.4 laat zien dat de hoogte van de maximale eigen bijdrage in 2014 beduidend lager was dan in 2015. Dit komt vooral doordat de landelijke Wtcg-korting is komen te vervallen. Daarnaast speelt mee hoe de gemeente de parameters bij het CAK laat instellen. De bijstellingen door de gemeente Utrecht in 2016 hebben ertoe geleid dat de eigen bijdrage voor inkomens boven het minimum weer lager is geworden.

⁵¹ Binnenlands Bestuur (16 februari 2016). *Gemeenten draaien weinig aan 'knoppen' eigen bijdrage*; Movisie (9 februari 2016). *Inzet van huishoudelijke hulp. Keuzes voor gemeenten*. Besluiten over de hoogte van de eigen bijdrage zijn van toepassing op (bijna) alle Wmo-maatwerkvoorzieningen en niet alleen op HbH.

Tabel 2.4 Maximale hoogte netto te betalen eigen bijdrage, in € per periode van 4 weken

Bruto belastbaar inkomen per jaar (verzamelinkomen)	Eigen vermogen	Maximale eigen bijdrage Wmo per 4 weken			Te betalen 2016 bij 1,5 uur hulp
		2014*	2015	2016	
€ 14.600 (alleen AOW) ⁵²	Geen	12,73	19,40	19,40	19,40
€ 25.000	Geen	78,78	115,93	69,33	69,33
€ 35.500 (modaal)	Geen	159,96	237,08	133,94	126,00
€ 35.500 (modaal)	€ 100.000	221,80	329,39	183,17	126,00

*: in 2014 was de zogenoemde Wtcg-korting van 33% nog van kracht.

Bron: rekentool website CAK, 30 mei 2016. In deze tabel is uitgegaan van een 1-persoonshuishouden, gepensioneerd (geboren 1-1-1940), gebruikmakend van HbH1, geen andere Wmo-voorzieningen, geen opname in een verpleeginstelling en geen letselschadevergoeding. Wanneer een klant meerdere Wmo-maatwerkvoorzieningen gebruikt, gaat de maximale eigen bijdrage niet omhoog (stapelingsregeling).

In tabel 2.4 is te zien dat een alleenstaande met alleen AOW (verzamelinkomen 14.600) in 2016 een maximale eigen bijdrage van € 19,40 per 4 weken betaalt. In 2014 was dat nog € 12,73. Omdat dit bedrag lager is dan de kosten van 1 uur HbH, verandert dit niet als een klant meer of minder uren hulp krijgt. Voor mensen met alleen de basisvoorziening van 1,5 uur per week komt dit neer op een bijdrage van ruim € 3,23 per uur in 2015 en 2016.

Bij een verzamelinkomen van € 25.000 (een alleenstaande AOW-er met ruim € 10.000 aanvullend pensioen) gold in 2014 een maximale eigen bijdrage van € 78,78 per 4 weken. Deze ging in 2015 omhoog naar bijna € 116. In 2016 is de eigen bijdrage weer verlaagd. Voor mensen met alleen de basisvoorziening van 1,5 uur per week komt dit neer op een bijdrage van ruim € 19 per uur in 2015 en ruim € 11,50 per uur in 2016. Klanten met meer uren hulp betalen dezelfde maximale eigen bijdrage. Omgerekend per uur is de eigen bijdrage dan lager.

Voor klanten met een modaal inkomen zonder eigen vermogen komt de maximale eigen bijdrage in 2016 op bijna € 134 per 4 weken. Dit bedrag wordt bereikt bij klanten die meer dan 6,4 uur hulp per 4 weken ontvangen. Bij klanten met dit inkomen en een eigen vermogen wordt het maximum bereikt bij 8,7 uur per 4 weken. Wie minder hulp ontvangt betaalt echter nooit meer dan € 21 per uur. De eigen bijdrage voor de basisvoorziening van 1,5 uur hulp per week voor klanten met een modaal inkomen is dus $6 * € 21 = € 126$ per 4 weken. Mensen met een hoger inkomen en vermogen die geen andere Wmo-zorg ontvangen, moeten de HbH dus geheel zelf betalen. Bij zulke hoge eigen bijdragen per uur zullen deze klanten waarschijnlijk op zoek gaan naar goedkopere alternatieven, bijvoorbeeld particuliere hulp. De hoogte van de eigen bijdrage is daarmee een factor die medebepalend is voor het beroep op en gebruik van HbH.

⁵² De AOW voor een alleenstaande die 100% AOW heeft opgebouwd is bruto € 14.600 per jaar incl. vakantiegeld. Dit is netto € 1.081,77 per maand (bedragen vanaf 1 juli 2016). Bron: website Sociale Verzekeringsbank.

2.3.6 De jongste ontwikkelingen

Uitbreiding basisvoorziening

In de Voorjaarsnota 2016 heeft het College van B&W voorgesteld de basisvoorziening (voorheen collectieve voorziening genoemd) uit te breiden van 78 naar 104 uur per jaar (gemiddeld van 1,5 naar 2 uur per week). Wanneer de raad daarmee instemt, wil het college deze uitbreiding op 10 oktober 2016 laten ingaan.⁵³ Dit geldt voor alle klanten met HbH1, alle klanten met HbH-PGB en nieuwe klanten met HbH2 (klanten die pas vanaf 1-1-2015 een indicatie hebben). Zij zijn hierover op 17 mei 2016 per brief geïnformeerd. De bestaande klanten HBH2 hebben het aanbod niet gekregen, omdat zij nog hun oude, ruimere uren hebben.⁵⁴

Alleen in de brief aan de klanten met een PGB staat dat zij het aan de gemeente moeten melden als zij dit aanbod niet willen gebruiken. Eind juli 2016 hadden 39 klanten bij het Wmo-loket gemeld dat zij geen gebruik willen maken van deze uitbreiding.⁵⁵

Uitspraak Centrale Raad van Beroep

Op 18 mei 2016 deed de Centrale Raad van Beroep uitspraak in 2 zaken van Utrechtse klanten tegen de gemeente Utrecht. De rechter oordeelde dat de gemeente de norm en het aantal uren in de basisvoorziening en de toegekende maatwerkmodule onvoldoende objectief en onafhankelijk onderbouwd had.⁵⁶ Wethouder Diepeveen meldde dezelfde dag dat hij zo snel mogelijk een objectief en onafhankelijk onderzoek zal laten doen naar het aantal uren dat nodig is voor de basisvoorziening schoon huis.⁵⁷ Dit onderzoek wordt in de zomer van 2016 uitgevoerd. In juni 2016 liepen nog 34 beroeps- of hoger beroepszaken. Deze klanten krijgen allemaal hun oude indicatie terug.⁵⁸ De VNG stuurde twee ledenbrieven naar de leden van het college en de gemeenteraad met een duiding van de rechterlijke uitspraken en de consequenties daarvan voor het gemeentelijk beleid.⁵⁹

⁵³ Gemeente Utrecht (12 mei 2016). Voorjaarsnota 2016 en Eerste Bestuursrapportage 2016; College van B&W (18 mei 2016). Uitspraak Centrale Raad van beroep over huishoudelijke hulp. Commissiebrief.

⁵⁴ Bron: Informatie Wmo-loket dd. 29 juli 2016.

⁵⁵ Bron: Brieven van het Wmo-loket aan klanten HbH over *Verandering uren hulp in het huishouden*, verzonden 17 mei 2016 en informatie Wmo-loket dd. 29 juli 2016.

⁵⁶ Centrale Raad van Beroep (18 mei 2016). Uitspraken in zaaknrs. 15-4490 WMO15 (ECLI:NL:CRVB:2016:1402), 15-5356 WMO15 (ECLI:NL:CRVB:2016:1403) en 16-948 WMO15 (ECLI:NL:CRVB:2016:1404). De rechter oordeelt onder meer dat geen inzicht bestaat “in de vraag welk niveau van schoon voor een huishouden verantwoord is, welke concrete activiteiten daarvoor verricht moeten worden, hoeveel tijd daarvoor nodig is en met welke frequentie deze activiteiten verricht moeten worden om te kunnen spreken van een schone en leefbare woning. Hetzelfde geldt voor prestaties die gericht zijn op het kunnen beschikken over schone en draagbare kleding.”

⁵⁷ College van B&W (18 mei 2016). Uitspraak Centrale Raad van beroep over huishoudelijke hulp. Commissiebrief.

⁵⁸ College van B&W (7 juni 2016). *Beantwoording schriftelijke raadvragen* (kenmerk 16.504424).

⁵⁹ VNG (3 juni 2016). Wmo uitspraken Centrale raad van Beroep 18 mei 2016; VNG (20 juli 2016). Reparatiemogelijkheden i.v.m. de Wmo uitspraken van de CRvB van 18 mei 2016.

3 GEBRUIK VAN HULP BIJ HET HUISHOUDEN

3.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk geven wij antwoord op onderzoeksvraag 1: Hoeveel mensen maken gebruik van hulp bij het huishouden via de gemeente Utrecht en welke soort c.q. vorm van hulp gebruiken zij? Deze informatie is afkomstig uit de registratiesystemen van het organisatieonderdeel Werk & Inkomen van de gemeente Utrecht. Ook de Inwoner-enquête 2015 biedt met enkele vragen over hulp bij het huishouden enig inzicht.

3.2 BEVINDINGEN

Wij constateren over het recht op gebruik van hulp bij het huishouden het volgende:

Over de omvang van het gebruik van de hulp:

1. Het aantal klanten HbH (lopend recht) is begin 2016 met in totaal 5.506 klanten ruim 11% lager dan in 2014 (6.213) en bijna 16% lager dan in 2012 (6.535).
2. Het aantal uren recht op HbH is door de beleidswijziging in maart 2015 sterk gedaald. Begin 2016 is het aantal uren bijna gehalveerd ten opzichte van 2014. Het merendeel van de klanten krijgt alleen de basisvoorziening van 78 uur per jaar (ofwel 1,5 uur per week): 83% van alle klanten HbH1 en 65% van de klanten met HbH PGB.
3. Niet alle toegekende uren HbH (lopend recht) worden daadwerkelijk benut. Over 2015 bedroeg het verzilveringspercentage 81%.
4. Van de HHT-regeling maakt circa 25% van de HbH1 klanten gebruik. Zij hebben in 2015 hun uren HbH (78 per jaar) met gemiddeld 40 uur uitgebreid.
5. Het gebruik van HbH2 (aantal gebruikers en aantal uren recht) laat ten opzichte van 2012 ook een dalende tendens zien. Bij aanvragen van nieuwe klanten HbH2 en bij herindicaties van bestaande klanten HbH2 worden de nieuwe Beleidsregels Wmo toegepast.
6. Van de 14 aanbieders neemt Tzorg met ruim 65% (incl. de overname van TSN) de meeste klanten voor haar rekening.

Over de samenstelling van de gebruikersgroep:

7. Driekwart van de gebruikers van HbH is vrouw. HbH1 wordt hoofdzakelijk door ouderen gebruikt: bijna 80% van de klanten is 66 jaar of ouder. Bij HbH2 bedraagt het percentage ouderen ruim 50%.
8. Bijna 19% van de Utrechtse bevolking van 76 jaar en ouder maakt gebruik van hulp bij het huishouden via de Wmo, bij de 86-plussers is het aandeel gebruikers toegenomen tot bijna 26%.
9. Door de verwachte groei en vergrijzing zal het aantal 65+-ers in Utrecht vooral tussen 2020 en 2030 toenemen. Bij een gelijkblijvend gebruik per leeftijdsgroep zal daarmee ook het gebruik van HbH toenemen.

3.3 TOELICHTING OP DE BEVINDINGEN

Binnen de gemeente (i.c. bij Werk & Inkomen en het Wmo-loket) wordt een registratie bijgehouden op basis waarvan rapportages worden opgesteld over de ontwikkelingen in de omvang en samenstelling van de groep gebruikers van hulp bij het huishouden. Al naar gelang de doelgroep en het doel ervan zijn deze rapportages verschillend qua detaillering van informatie.

3.3.1 Aantal klanten en uren

Uit de klantenregistratie van W&I blijkt over de samenstelling van het klantenbestand het volgende. Van de klanten (5.506 per 1 januari 2016) ontvangt 72% HbH1, 13% HbH2 en 15% HbH met een PGB.

De gemeente kan inzichtelijk maken hoeveel inwoners een beroep op huishoudelijke hulp hebben gedaan en hoe hierover is besloten. Tabel 3.1 geeft een overzicht van de besluiten op aanvragen voor HbH voor de periode 2012 – 2015.

Tabel 3.1 Besluiten op aanvragen van HbH via de Wmo 2012-2015 (nieuwe aanvragen en verlenging van aflopende indicaties)

	2012	2013	2014	2015
Toekennen	3.735	3.468	3.312	2.942
Afwijzen	196	194	146	71
%	5,0%	5,3%	4,2%	2,4%
Aanvragen	3.931	3.662	3.458	3.013

Bron: W&I / Bijlage e-mail MvR d.d. 27 april 2016.

Het beroep op hulp bij het huishouden laat een dalende tendens zien, die ook landelijk zichtbaar is. Sinds 2012 is het aantal aanvragen waarover een besluit is genomen met circa een kwart gedaald (van bijna 4.000 tot ruim 3.000). Daarbij is het percentage afwijzingen vrijwel gehalveerd (van 5% naar 2,4%).

Ter verklaring van deze trends kan – onder meer – gewezen worden op veranderingen in de wijze waarop aanvragen voor Wmo-voorzieningen worden behandeld.

Halverwege 2011 is bij de dienstverlening eerst de stap ‘vraagverheldering’ ingevoerd. Mensen worden gebeld als de vraag niet duidelijk is of niet thuis lijkt te horen bij de Wmo. Pas als duidelijk is dat een aanvraag kans van slagen heeft, wordt deze ingeboekt als aanvraag. Dat leidde tot een daling van het aantal aanvragen én afwijzingen.

Tijdens het project herindicaties (gestart per september 2014 als onderdeel van de beleidswijziging, zie hoofdstuk 2) is naast vermindering van uren HbH ook een verdere daling zichtbaar van het aantal klanten met een lopend recht HbH. Dit betrof vooral HbH1 (-7%) en HbH PGB's (-12%), voor de periode september 2014 – september 2015. Het aantal klanten met een lopend recht daalde met 1.065 (van 5.951 naar 4.886). Daarnaast waren er vanzelfsprekend ook nieuwe klanten in deze periode,

namelijk 657, zodat op 1 september 2015 het aantal klanten met een lopend recht HbH 5.547 bedroeg ofwel circa 400 minder dan een jaar ervoor.⁶⁰

In het voorgaande is getoond hoe de besluiten (toekenningen, afwijzingen) zich hebben ontwikkeld de afgelopen jaren. Deze besluiten zijn op jaarbasis in beeld gebracht. Daarnaast is het zogenoemde ‘aantal klanten met een lopend recht’ een belangrijk getal om inzicht te krijgen in de omvang van het klantenbestand HbH. Een lopend recht heeft betrekking op een bepaalde periode waarin mensen HbH ontvangen op basis van het indicatiebesluit. De telling hiervan laat zien hoeveel mensen op een peildatum daadwerkelijk recht hebben op HbH.

Tabel 3.2 geeft inzicht in de ontwikkeling van de aantallen gebruikers van Wmo-voorzieningen, in het bijzonder van HbH en daarbij onderscheiden soorten.

Tabel 3.2 Aantal klanten lopend recht HbH op peildatum 1 januari (of 1 februari*), 2012-2016

	2012	2014*	2015*	2016
Wmo algemeen	12.800	13.753	13.998	13.867
HbH1 ZIN	4.561	4.349	4.094	3.958
HbH2 ZIN	831	765	698	717
HbH PGB	1.143	1.099	966	831
HbH totaal	6.535	6.213	5.758	5.506

Bron: registratie W&I / Excel MvR 27 april 2016.

Uit deze cijfers komt naar voren dat het aandeel van HbH binnen Wmo algemeen⁶¹ kleiner is geworden: van ruim 50% in 2012 tot krap 40% in 2016. Landelijk was dat 55% in 2015 (SCP, 2016). De stijging van het totaal aantal klanten is toe te schrijven aan het succes van de Regiotaxi. Het relatieve aandeel HbH is ook daardoor gedaald. Het aantal unieke klanten met een lopend recht op HbH is de afgelopen jaren gestaag afgenomen. Begin 2016 ten opzichte van 2012 met bijna 16%. Deze daling varieert al naar gelang de soort HbH: met circa 14% voor HbH1 en HbH2 en met circa 27% voor HbH PGB. Ook landelijk daalde het gebruik van huishoudelijke hulp (-8% in de periode 2011-2014; SCP, 2016).

Tabel 3.3 geeft inzicht in de ontwikkeling van het gesommeerde aantal verstrekte uren per week aan klanten met een lopend recht op HbH op de peildatum.

Uit deze cijfers komt naar voren dat aantal verstrekte uren HbH na een lichte daling in de periode 2012 – begin 2015 (-20%) in de loop van 2015 – conform met en ten gevolge van het uitgevoerde beleid – scherp is gedaald (-40%). Begin 2016 is het gesommeerde aantal uren HbH iets meer dan gehalveerd ten opzichte van 2012.

⁶⁰ Bron: W&I, bijlage e-mail MvR d.d. 27 april 2016

⁶¹ De ondersteuningsvormen die de Wmo biedt, zijn in de loop van tijd aangepast; In 2012 was dat anders dan in 2016.

Tabel 3.3 Gesommeerd aantal uren recht per week aan klanten met lopend recht HbH op peildatum 1 januari (of 1 februari*), 2012-2016

	2012	2014*	2015*	2016
HbH1 ZIN	14.494	13.265	11.899	6.563
HbH2 ZIN	3.449	2.791	2.445	2.338
HbH PGB	4.576	4.308	3.692	1.721
HbH totaal	22.519	20.363	18.036	10.622

Bron: registratie W&I / Excel MvR 27 april 2016.

In tabel 3.4 wordt getoond – op basis van de voorgaande twee tabellen – hoe het gemiddeld aantal uren per klant al naar gelang de soort HbH zich over de periode 2012 – 2016 heeft ontwikkeld. Het zal geen verbazing wekken dat dit gemiddelde in 2016 beduidend lager ligt dan in de jaren ervoor. Deze daling is vooral ook zichtbaar bij HbH1 ZIN en HbH PGB. Voor beide soorten is het gemiddeld aantal uren in 2016 bijna gehalveerd ten opzichte van 2014 en eerder.

Tabel 3.4 Gemiddeld aantal uren per week per klant lopend recht HbH op peildatum 1 januari (of 1 februari*), 2012-2016

	2012	2014*	2015*	2016
HbH1 ZIN	3,2	3,1	2,9	1,7
HbH2 ZIN	4,2	3,6	3,5	3,3
HbH PGB	4,0	3,9	3,8	2,1
HbH totaal	3,4	3,3	3,1	1,9

Bron: registratie W&I / Excel MvR 27 april 2016; berekening rekenkamer.

Bij HbH2 ZIN is de daling van het gemiddelde aantal uren per klant minder geweest: van 4,2 in 2012 geleidelijk naar 3,3 uur in 2016. Dit is een daling van circa 20%. Anders dan voor HbH1 is het aantal uren voor bestaande klanten HbH2 tijdens de herindicatieronde eind 2014 niet verlaagd. In een commissiebrief (12 oktober 2015) wordt hierover het volgende gemeld: ‘Het toegekende aantal uren ondersteuning HbH2 is bij alle klanten in stand gelaten. Het betreft 724 klanten op datum 1 september 2015. Vanaf september 2015 gaat de gemeente die klanten weer spreken en aflopende indicaties zullen omgezet worden naar de terminologie binnen het nieuwe model HbH. Het aantal (eerder) toegekende uren blijft in principe gelijk, tenzij de situatie van de klant is veranderd en meer ondersteuning noodzakelijk is.’ Het aantal uren hulp voor nieuwe klanten HbH2 wordt wel bepaald op grond van de nieuwe (soberder) beleidsregels. De beleidsregels Wmo 2016 bevatten overigens ook geen uitzonderingsbepalingen voor klanten met HbH2.

Binnen de onderscheiden soorten HbH is een onderverdeling gemaakt naar het aantal uren recht per week. Tabel 3.5 geeft een overzicht van de veranderingen hierin over de periode 2012-2016. Hieruit blijkt dat begin 2016 83% van het aantal lopende klanten HbH1 ZIN per week recht heeft op 1,5 uur (i.c. de basisvoorziening van 78 uur op jaarbasis). Daarnaast zijn er klanten met maatwerkvoorzieningen, dat wil zeggen met recht op extra uren HbH per week. Deze groep valt uiteen in een groep klanten met 2

uur recht per week (8%) en met 3 uur per week (7%). In vergelijking met jaren ervoor is deze groep sterk in omvang afgenomen door de vermindering tot 1,5 uur per week. Binnen de doelgroep mensen met HbH2 ZIN is het aandeel dat meer uren ontvangt groter: 29% ontvangt tot maximaal 2 uur en ruim 50% tot maximaal 4 uur. De groep die 6 uur of meer ontvangt heeft een aandeel van bijna 20%. De verschuivingen in de tijd zijn minder ingrijpend dan bij HbH1.

Van de klanten met een PGB ontvangt 65% tot 1,5 uur. Daarnaast bedraagt het aandeel klanten met 2 tot 4 uur 30%. De verschuivingen hierin zijn vergelijkbaar met die voor HbH1 ZIN.

Tabel 3.5 Aantal klanten met lopend recht naar verdeling aantal uren per week naar soort HbH op peildatum 1 januari (of 1 februari*), 2012-2016, absoluut en in procenten (afgerond)

	2012	2014*	2015*	2016
HbH1 ZIN	4.561	4.349	4.094	3.958
≤ 1,5 uur	15%	15%	21%	83%
> 1,5 - ≤ 2 uur	6%	9%	10%	8%
> 2 - ≤ 3 uur	53%	48%	44%	7%
> 3 - ≤ 4 uur	12%	15%	15%	1%
> 4 uur	15%	13%	11%	1%
HbH2 ZIN	831	765	698	717
≤ 1,5 uur	6%	7%	9%	12%
> 1,5 - ≤ 2 uur	6%	10%	12%	17%
> 2 - ≤ 3 uur	34%	36%	35%	34%
> 3 - ≤ 4 uur	15%	21%	21%	17%
> 4 uur	38%	25%	22%	19%
HbH PGB	1.143	1.099	966	831
≤ 1,5 uur	7%	7%	8%	65%
> 1,5 - ≤ 2 uur	3%	4%	4%	12%
> 2 - ≤ 3 uur	38%	33%	33%	13%
> 3 - ≤ 4 uur	15%	24%	27%	5%
> 4 uur	37%	32%	28%	5%
HbH totaal	6.535	6.213	5.758	5.506

Bron: registratie W&I / MvR; berekening rekenkamer.

3.3.2 Verzilpering lopend recht op HbH

In het voorgaande is het lopend recht op HbH getoond, dat wil zeggen de maximale hoeveelheid uren waarop klanten op grond van de indicatie aanspraak kunnen maken. In de praktijk kan de besteding en aanwending van deze uren, dat wil zeggen de feitelijk verleende hulp, hiervan afwijken. Met de term verzilveringspercentage wordt

aangeduid in welke mate het lopend recht op HbH daadwerkelijk wordt aangewend. Het verzilveringspercentage over 2015 bedroeg 81%.⁶² Niet bekend is hoe hoog het percentage in voorgaande jaren precies was, maar dat schommelde rond 80%. In de contracten met aanbieders van hulp bij het huishouden was de verplichting opgenomen om minimaal 75% van de geïndiceerde uren te leveren. De inschatting bij de gemeente was dat dit percentage in 2015 sterk zou stijgen richting 100% als gevolg van de vermindering van de uren HbH en de eigen regie van klanten op de inzet van uren. Die verwachting is voor 2015 niet uitgekomen.

Uit informatie van het CAK blijkt dat er in 2015 180 klanten met een lopend recht HbH1 waren die daar geheel geen gebruik van gemaakt hebben en 510 klanten die meer dan een derde van de beschikbare uren niet gebruikt hebben. Bij de HbH2-klanten waren 61 klanten die de hulp geheel niet gebruikt hebben en 135 die minder dan twee derde van de uren gebruikte.⁶³

Er zijn verschillende redenen waarom het lopend recht in de praktijk niet volledig wordt benut:

- ◆ er kan sprake zijn van uitval van de hulp door vakanties, ziekte, etc. Niet alle klanten willen een tijdelijke vervanger of deze is niet altijd beschikbaar;
- ◆ bij een deel van de klanten wordt de hulp voor de einddatum van de indicatie afgebroken door verbetering van de persoonlijke situatie, verhuizing, opname in een verpleeginstelling of overlijden;
- ◆ sommige klanten hebben wel een geldige indicatie maar maken er om uiteenlopende redenen geen gebruik van (zie hierna).
- ◆ als de klant zelf de hulp tijdelijk onderbreekt, bijvoorbeeld vanwege vakantie of ziekenhuisopname, worden de uren niet altijd ingehaald op een ander moment.

Klanten blijken niet altijd goed geïnformeerd te zijn over het inhalen van uren. De gemeente heeft in juni 2016 met aanbieders afspraken gemaakt over het inhalen van uren die vanwege vakantie van de klant niet zijn ingezet. De afspraak is tot stand gekomen, omdat bleek dat aanbieders verschillende regels hanteerden voor het inhalen van uren bij vakanties van klanten.⁶⁴ Door dat verschil in regels zijn er klanten die ten onrechte uren HbH niet hebben kunnen verzilveren. Het op een ander moment inhalen van uren is toegestaan bij aaneengesloten vakanties tot maximaal zes weken.⁶⁵ Daarnaast is de vraag hoe aanbieders met het lopend recht op uren omgaan: wordt dit op jaarbasis bijgehouden of in perioden van vier weken, waarbij eventueel resterende uren daarna niet meer verzilverd (kunnen) worden en evenmin in een andere periode gecompenseerd.

⁶² Het verzilveringspercentage bedroeg 82% voor HbH1 en 78% voor HbH2. Voor HbH-PGB kan dit percentage over 2015 mogelijk bepaald worden na afrekening van de PGB's door de SVB.

⁶³ Gegevens van het CAK, verstrekt door W&I/ MvR dd. 4 juli 2016,

⁶⁴ Gemeente Utrecht (15 juni 2016). Besluiten en actiepunten Contracttafel HBH.

⁶⁵ Aan de Verordening Wmo 2016 is nieuw toegevoegd dat 6 weken aaneengesloten vakantie (of 13 weken samengestelde vakantie) binnen een kalenderjaar een maximum is om als ingezetene van de gemeente Utrecht te worden aangemerkt (artikel 1.1 sub 24).

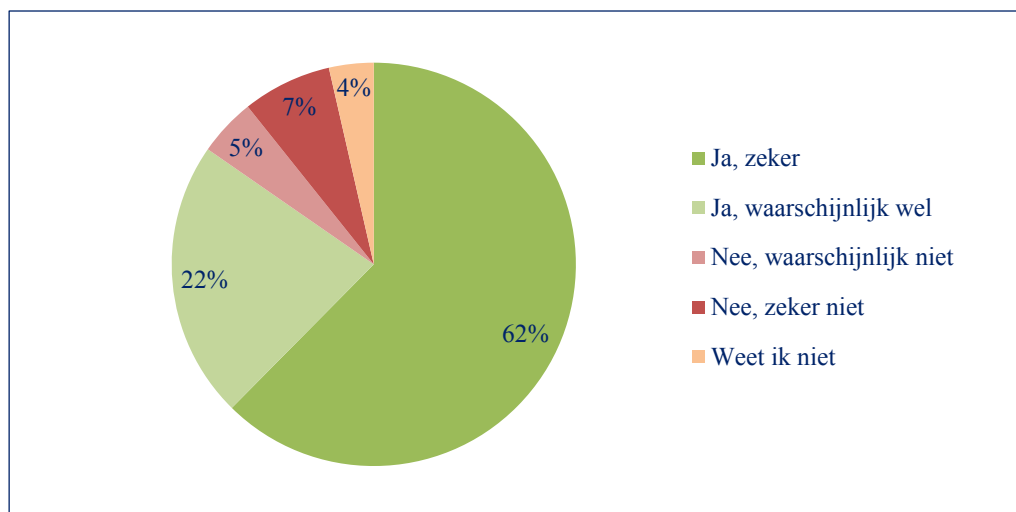
Uit de **telefonische enquête en de verdiepende gesprekken** blijkt dat niet iedereen met een indicatie hulp bij het huishouden hiervan ook gebruikmaakt. Van de 620 personen met een indicatie die in de onderzoeksperiode telefonisch bereikt zijn, hebben er 42 aangegeven geen hulp bij het huishouden meer te ontvangen (6,8%).

Meest genoemde redenen hiervoor:

- ◆ Ik heb geen hulp bij het huishouden meer nodig, mijn situatie is veranderd (6x genoemd);
- ◆ Ik vond de hulp bij het huishouden via de gemeente te duur / de eigen bijdrage te hoog (6x);
- ◆ Ik vond de kwaliteit van de hulp bij het huishouden niet goed (5x);
- ◆ Ik gebruik alleen nog hulp bij het huishouden met de huishoudelijke hulp toelage (2x);
- ◆ Ik vind 1,5 uur per week hulp bij het huishouden te weinig (2x);
- ◆ Ik heb zelf een hulp bij het huishouden genomen buiten de gemeente om (2x);
- ◆ Mijn indicatie is ingetrokken (2x).

In de telefonische enquête geeft 12% van de klanten aan (waarschijnlijk) niet alle toegewezen uren hulp bij het huishouden te hebben gebruikt (zie figuur 3.6).

Figuur 3.6 Heeft u in het afgelopen jaar alle toegewezen uren hulp bij het huishouden gebruikt (dus ook gemiste uren ingehaald)?



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

De klanten die niet alle toegewezen uren hebben gebruikt, hebben daarvoor verschillende redenen genoemd. De belangrijkste redenen (voor 30% van deze klanten) hadden met het aanbod te maken: er was onvoldoende personeel bij de aanbieder beschikbaar om een vervangende hulp te regelen, de vaste hulp kon de uren niet inplannen of er werd geen vervanger geregeld. Daarnaast geeft 29% van deze klanten die niet alle uren hebben gebruikt aan dat zij niet wisten dat het mogelijk was om de gemiste uren op een ander moment in te halen. Ook persoonlijke

omstandigheden bij de klant (op vakantie, in het ziekenhuis, verhuizing) worden als verklaring gegeven voor het niet verzilveren van alle toegewezen uren.

Aan alle klanten is gevraagd of zij als de hulp een keer niet doorgaat, bijvoorbeeld door ziekte of vakantie, of die uren dan later ingehaald mogen worden. Hierop antwoordt 13% dat dat alleen mag binnen een periode van 4 weken, en 49% dat zij dat geheel zelf mogen bepalen. Een op de zeven klanten (15%) zegt dat het helemaal niet mag en 23% zegt het niet te weten. Gelet op deze antwoorden kunnen ook verschillen in de regels die aanbieders hanteren – mogelijk in afwijking van hetgeen de gemeente hierbij met een soort knipkaart op jaarbasis voor ogen staat – bijdragen aan het niet verzilveren van alle toegekende uren HbH.

3.3.3 Aanbieders

De populatie klanten is ongelijk verdeeld over de aanbieders van huishoudelijke hulp. Tabel 3.7 geeft hiervan een overzicht. Tzorg is veruit de grootste aanbieder met 65% van de klanten. 20% van de klanten is verdeeld over de overige 13 aanbieders. 15% van de klanten heeft een PGB.

Tabel 3.7 Aantal klanten met lopend recht per aanbieder, peildatum 1 januari 2016

Aanbieder	Aantal klanten	%
Tzorg (incl. klanten TSN Thuiszorg *)	3.587	65,1
ThuisHulp ZorgZaam / Stg. Zorggarant / Joost Zorgt Nederland BV / Axion Continu WZW / ThuisZorg Hart Voor Nederland / ThuisZorg Het Centrum / Stg. Zorgwacht, MERSON Care, Priva Zorg WMO, Stichting Curam Zorg, Kleurrijk Zorg, Good4life, Kijk Op Zorg	1.088	19,7
PGB	831	15,1
Totaal	5.506	100

* Na faillissement van TSN Thuiszorg zijn klanten per 25 april 2016 overgegaan naar Tzorg.

Bron: registratie W&I / MvR.

3.3.4 HHT-regeling

Naast HbH kunnen klanten aanvullend uren bijkopen op basis van de HHT-regeling. Deze regeling is in 2015 van kracht geworden en verlengd in 2016. Voor HHT geldt een hoog en een laag tarief. De eerste maanden van 2015 konden klanten met een HbH1-indicatie alleen tegen het hoge tarief HHT inkopen. Vanaf 20 april 2015 konden HbH1 klanten voor het lagere tarief van € 5 per uur uren bijkopen.⁶⁶ De gemeente betaalt dan gemiddeld € 16,19. Tabel 3.8 laat zien hoeveel klanten in 2015 gebruik hebben gemaakt van HHT en hoeveel uren hiermee zijn gemoeid.

⁶⁶ Gemeente Utrecht. *Raamovereenkomst HbH Utrecht 2015*. Zie artikel 23 en 24.

Tabel 3.8 Klanten en uren HHT in 2015

Omschrijving	Aantal
Aantal Klanten HbH1 met HHT laag tarief (5 euro per uur)	1.104
Aantal Klanten met HHT hoog tarief (9-10,50 euro per uur)	123
Aantal uren HHT laag tarief (5 euro per uur)	44.550
Aantal uren HHT hoog tarief (9-10,50 euro per uur)	4.864

Bron: registratie W&I / MvR.

Zo'n 25% van de klanten met HbH1 koopt HHT uren bij tegen het lage tarief. Op jaarbasis (herberekend rekening houdend met het feit dat dit in 2015 pas vanaf 20 april mogelijk is geworden) nemen zij gemiddeld 58 uur af met deze regeling. Op deze manier brengen zij hun uren huishoudelijke hulp (HbH1 + HHT) op gemiddeld 136 uur per jaar (ofwel 2,6 uur per week).

3.4 TOELICHTING OP DE BEVINDINGEN OVER SAMENSTELLING GEBRUIKERSGROEP

3.4.1 Leeftijd en geslacht

Uit de klantenregistratie van W&I (peildatum maart 2016) blijkt over de samenstelling het volgende. Driekwart van de klanten is vrouw. In tabel 3.9 is het gebruik van soorten HbH naar leeftijdsklasse opgenomen. Volgens verwachting blijkt hieruit dat HbH1 hoofdzakelijk door ouderen wordt gebruikt: bijna 80% van de klanten is 66 jaar of ouder. Bij HbH2 bedraagt dit percentage ruim 50%. Het aandeel mensen van 55 jaar of jonger is bij de gebruikers van HbH2 en klanten met een PGB veel groter dan bij HbH1, respectievelijk circa een kwart en bijna 10%.

Tabel 3.9 Gebruik soorten HbH (lopend recht) naar leeftijdsklasse, peildatum maart 2016, in %

Leeftijdsklasse	HbH Onderscheiden naar type HbH:			
	totaal	HbH1 ZIN	HbH2 ZIN	HbH PGB
< 55	14,1	9,6	27,9	24,4
56-65	13,6	11,5	20,6	17,6
66-75	20,3	19,7	17,2	25,6
76-85	31,5	35,3	18,3	24,3
> 86	20,5	23,8	15,9	8,2
Abs. (N)	5.478	3.967	709	802

Bron: registratie W&I / MvR; berekening rekenkamer.

Uit deze registratie is af te leiden welk deel van de Utrechtse bevolking gebruik maakt van hulp bij het huishouden (zie tabel 3.10). Uit de tabel blijkt dat bijna 19% van de bevolking van 76 jaar en ouder gebruik maakt van hulp bij het huishouden. Bij de 86-plussers is het aandeel toegenomen tot bijna 26%. Inwoners van 55 jaar en jonger maken vrijwel geen gebruik van hulp bij het huishouden (0,3%). Naarmate mensen ouder worden, doen zij dus vaker een beroep op deze voorziening van de gemeente.

Tabel 3.10 Percentage klanten met hulp bij het huishouden binnen de totale Utrechtse bevolking naar leeftijdsgroepen in 2016

Leeftijdsklasse	Aantal gebruikers	Aantal inwoners	Percentage gebruikers
Tot 55 jaar	775	275.240	0,3%
56 jaar en ouder	4.703	62.760	7,5%
66 jaar en ouder	3.958	34.466	11,5%
76 jaar en ouder	2.848	15.239	18,7%
86 jaar en ouder	1.124	4.333	25,9%
totale bevolking	5.478	338.000	1,6%

Bron: W&I (klantenregistratie) en IB Onderzoek (wistUdata); berekening rekenkamer.

3.4.2 Inwonerenquête 2015 en enquête onder klanten HbH 2016

Op basis van de Inwonerenquête 2015 ('Ontvangt u op dit moment hulp in de huishouding (boodschappen, schoonmaken)?') onder Utrechters van 16 jaar en ouder is over de samenstelling van de gebruikersgroep van hulp bij het huishouden op hoofdlijnen het volgende te zeggen. Hierbij wordt nadrukkelijk opgemerkt dat in de beantwoording van deze vraag ook rekening moet worden gehouden met huishoudelijke hulp die mensen zelf organiseren en betalen. Het betreft dus niet uitsluitend de huishoudelijke hulp op basis van de Wmo.

Circa 80% geeft aan geen hulp te ontvangen. De groep die wel hulp ontvangt, verkrijgt dit vooral van een betaalde hulp of organisatie: vrouwen iets meer dan mannen (respectievelijk 13% en 10%). Ruim 7% ontvangt hulp van familie, vrienden en/of burens. Het aandeel huishoudelijke hulp via een vrijwilligersorganisatie is met 0,4% heel bescheiden. Vooral ouderen (65+), maar ook de groep 30-54 jarigen ontvangen meer dan gemiddeld huishoudelijke hulp, vooral van een betaalde hulp of organisatie. Voor ouderen geldt dat onder hen circa 10% hulp van familie, vrienden en/of burens ontvangt.

Mensen met een hogere opleiding en hoger inkomen ontvangen ruim bovengemiddeld hulp van een betaalde hulp of organisatie. Deze groep is sterk ondervertegenwoordigd in het klantenbestand van de huishoudelijke hulp via de gemeente en organiseert de hulp dus meer op eigen kosten. Mensen met een lagere opleiding en lager inkomen betrekken hun hulp bovengemiddeld van familie, vrienden en/of burens.

Ook de telefonische enquête, die de rekenkamer zelf heeft laten uitvoeren onder klanten met HbH1, biedt inzicht in de samenstelling van het klantenbestand. Bijna 80% is 65+ en woont alleen. Veel klanten van HbH zijn laag opgeleid en hebben een laag inkomen: 76% heeft een laag opleidingsniveau en 83% heeft een netto huishoudensinkomen van maximaal € 1.500 per maand. In dit opzicht wijkt deze populatie af van het profiel van de Utrechtse bevolking met huishoudelijke hulp, zoals dat naar voren komt uit de Inwonerenquête.

3.4.3 Schatting klanten HbH op basis van bevolkingsprognose

Op basis van wat we weten over de huidige samenstelling van het klantenbestand HbH (tabel 3.9) in combinatie met gegevens over de bevolkingsontwikkeling en -prognose 2015 van Utrecht is indicatief iets te zeggen over de verwachte omvang van de leeftijdsklassen. Tabel 3.11 toont de bevolkingsontwikkeling en -prognose naar omvang en leeftijd.

Tabel 3.11 Bevolkingsontwikkeling en -prognose Utrecht naar omvang en leeftijdsklassen (%)

Bevolkingsontwikkeling en -prognose					
Leeftijdsklasse	2005	2012	2016	2020	2030
< 55	81,1	81,8	81,5	80,9	78,5
55-64	8,1	8,2	8,4	8,8	9,7
65-74	5,6	5,4	5,7	5,9	6,7
75-84	3,9	3,2	3,2	3,2	3,7
> 85	1,3	1,3	1,2	1,2	1,3
Abs.	275.400	316.300	338.000	361.000	399.000

Bron: W&I (klantenregistratie) en IB Onderzoek (wistUdata); berekening rekenkamer.

In de periode 2005-2016 is de Utrechtse bevolking sterk gegroeid, waardoor het aantal 65+-ers ook licht is gestegen. Het aandeel 55-74 jarigen nam in deze periode toe van 13,7% naar 14,1%, terwijl het aandeel 75+-ers van 5,2% naar 4,4% daalde.

De bevolkingsprognose gaat uit van een verdere groei van de Utrechtse bevolking richting 400.000 inwoners in 2030. Daarbij is ook sprake van vergrijzing: het aandeel van de oudere leeftijdsklassen zal vooral van 2020 – 2030 toenemen. Aangezien het merendeel van de klanten HbH tot de ouderen behoort, mag – op basis van deze demografische trend en bij gelijkblijvend gebruik binnen elke leeftijdsgroep – verwacht worden dat het aantal klanten HbH daarbij ook zal toenemen.

Het aandeel klanten HbH ten opzichte de totale bevolking in 2016 is 1,6%. Uitgaande van dit percentage zou de omvang van het klantenbestand kunnen toenemen van 5.478 (peildatum maart 2016) tot 5.850 in 2020 en 6.500 in 2030. Echter, vanwege de vergrijzing en het feit dat vooral ouderen gebruik maken van HbH zal het klantenbestand – bij gelijkblijvend gebruik per leeftijdsgroep – in omvang verder toenemen, mogelijk tot 8.000 klanten in 2030 (ofwel 2% van de bevolking in 2030).

Hierbij wordt met nadruk opgemerkt dat het toekomstig beroep op én gebruik van HbH zal afhangen van meer factoren, die een dergelijke stijging van het aantal gebruikers kunnen afremmen of zelfs kunnen resulteren in een daling:

- ◆ sociaal-demografisch: de ontwikkeling van de bevolking in omvang en samenstelling, inbegrepen gezondheid en behoefte aan ondersteuning;
- ◆ sociaal-economisch: veranderingen in de opleiding, inkomens- en vermogenspositie van huishoudens, en dan met name van oudere huishoudens, zijn van invloed op de afweging van de kosten van HbH (eigen bijdragen) ten opzichte van alternatieven. De nieuwe generatie ouderen is gemiddeld fors hoger opgeleid, heeft een hoger inkomen en ook vaker een hoger vermogen (bijvoorbeeld door

meer eigen woningbezit). Deze veranderde samenstelling van de groep ouderen zal tot een lager gebruik van HbH per leeftijdsgroep leiden;

- ◆ sociaal-cultureel: trends als individualisering, verschuivende opvattingen over zorgverlening, zelfredzaamheid en mantelzorg e.d.;
- ◆ politiek-beleidsmatig: het complex aan maatregelen dat de overheid neemt om beleidsdoelen (waaronder langer zelfstandig thuis wonen, extramuralisering, bevorderen zelf- en samenredzaamheid e.d.) te realiseren, rekening houdend met politieke, budgettaire en juridische kaders.

Deze factoren bepalen in samenhang het feitelijk gebruik dat van HbH gemaakt zal worden. Hierbij is het heel goed mogelijk dat onderscheiden factoren niet op dezelfde wijze van invloed zijn op de verwachte ontwikkeling van gebruik van HbH, maar elkaar bijvoorbeeld compenseren. Met behulp van scenario's zou de impact van verschillende factoren op het gebruik van HbH verder verkend kunnen worden. Het valt buiten het kader van dit onderzoek om een dergelijke verkenning uit te voeren.

Wel is uit de ontwikkeling van het klantenbestand HbH (zie tabel 3.2) sinds 2012 af te leiden dat naast de demografische factoren vooral ook andere factoren van invloed zijn (geweest) op het aantal klanten HbH in 2015 en 2016. Immers, op grond van alleen de demografische ontwikkeling (groeïend inwonertal) had een gelijkblijvend of licht groeïend aantal klanten in de rede gelegen, terwijl de afgelopen jaren feitelijk zowel het aantal klanten als de uren zijn afgenomen.

4 INFORMATIE AAN KLANTEN

4.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk gaan wij in op de informatievoorziening aan klanten. (onderzoeksvraag 2). Onderwerpen die daarbij aan de orde komen, zijn onder andere:

- ◆ Welke informatie krijgen klanten en hoe wordt die informatie aangeboden?
- ◆ Sluit de wijze van informatievoorziening aan bij de doelgroep?
- ◆ Is de informatie voor de klanten voldoende en duidelijk?

We zijn nagegaan welke informatie de gemeente het afgelopen jaar verstrekte aan klanten, en welke informatie in de periode eind 2014 - medio 2015 aan klanten is verstrekt naar aanleiding van de herziening van het beleid.⁶⁷ Verder hebben we bij aanbieders nagevraagd hoe zij hun klanten informeren.

Een andere belangrijke bron voor de beoordeling van de informatievoorziening zijn de ervaringen die klanten in de telefonische enquête hebben gemeld. De enquête geeft een representatief beeld van de opvattingen van klanten over de informatievoorziening. Vervolgens zijn in de verdiepende gesprekken met klanten thuis aanvullende vragen gesteld. Het beeld is verder aangevuld en ingekleurd met de uitkomsten van gesprekken met medewerkers van het Wmo-loket, observaties bij keukentafelgesprekken en klantcontacten in de 1^e en 2^e lijn van het Wmo-loket (zie ook bijlage 5).

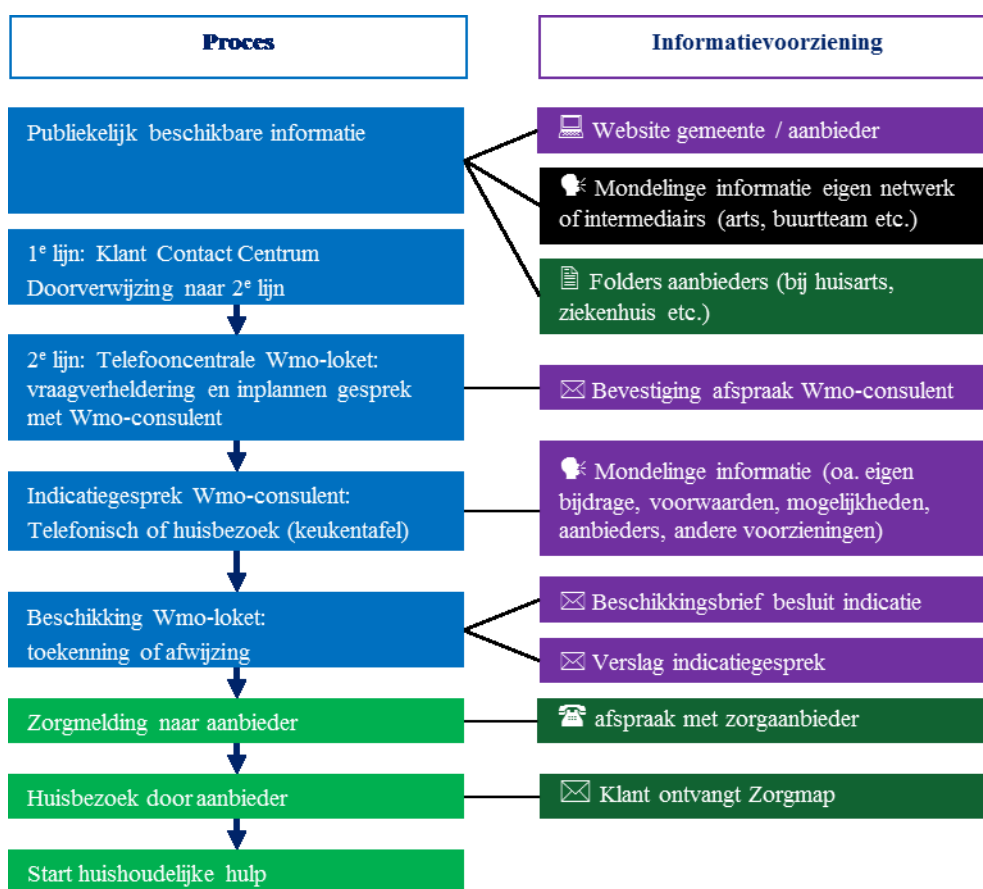
4.2 INFORMATIE IN HET AANVRAAGPROCES

In figuur 4.1 is weergegeven welke informatie voor de klant beschikbaar is en wordt verstrekt in de diverse fasen van het proces van het aanvragen van hulp bij het huishouden (van oriëntatie op de aanvraag tot levering van de hulp). Daarbij is uitgegaan van het proces zoals het op dit moment (per juni 2016) door de gemeente Utrecht wordt uitgevoerd.

Bij de linker kolom (proces) in de figuur 4.1 is het gemeentelijke proces gemarkeerd met de kleur blauw en het proces dat start bij de aanbieder met de kleur groen. Bij de rechter kolom (informatievoorziening) is de afzender van de informatie eveneens met een kleur weergegeven (paars = gemeente, groen = aanbieder, zwart = overig).

⁶⁷ De beleidswijziging is 23 maart 2015 van kracht geworden, maar het nieuwe beleid werd al eerder aangekondigd en in beschikkingen vastgelegd. In de beschikking werd dan vermeld dat per 23 maart het nieuwe aantal uren HbH gold.

Figuur 4.1 Informatievoorziening in het aanvraagproces



De gemeente verstrekt algemene informatie over hulp bij het huishouden vooral via het internet. De aanbieders verstrekken informatie over hun aanbod via internet en soms via eigen folders. Voor algemene vragen en voor het aanvragen van hulp kunnen klanten bellen met het Wmo-loket. Burgers kunnen ook (mondelinge) informatie en ondersteuning vragen bij het buurtteam.

De meeste klanten komen via de telefooncentrale (2^e lijn) bij het Wmo-loket binnen, maar een verzoek om HbH kan ook worden ingediend via een digitaal formulier op de website van de gemeente of schriftelijk via een formulier. Het Wmo-loket gaat na of de klant met deze vraag aan het juiste adres is, en zo ja, dan wordt een afspraak ingepland met een Wmo-consulent. Er is geen schriftelijke publieksinformatie over HbH voorhanden die aan klanten wordt verstrekt. Als een klant vraagt om informatie over aanbieders van HbH werd incidenteel een print van het overzicht op de website van de gemeente gemaakt en toegestuurd.

Het gesprek met de Wmo-consulent kan telefonisch plaatsvinden of via een keukentafelgesprek aan huis. Deze keuze wordt klanten sinds januari 2016

aangeboden.⁶⁸ Tijdens dit gesprek kan de Wmo-consulent vragen van de klant beantwoorden. Ook gaat de Wmo-consulent na of de klant behoefte heeft aan (informatie over) eventuele andere Wmo-voorzieningen. Tevens stelt de consulent vragen om de aanvraag om hulp bij het huishouden te beoordelen en het indicatiebesluit voor te bereiden. Het indicatiebesluit wordt per brief aan de klant bekend gemaakt. Sinds november 2015 stuurt het Wmo-loket een schriftelijk onderzoeksverslag met het indicatiebesluit mee. Dit is een wettelijke verplichting. In de brief met het besluit noemt de gemeente ook dat een eigen bijdrage moet worden betaald, met een verwijzing naar het CAK voor meer informatie.

4.3 BEVINDINGEN

Wij constateren over de informatievoorziening aan klanten:

Voor veel klanten is de informatievoorziening adequaat en zijn de klanten voldoende geïnformeerd:

1. Ruim twee derde van de geënquêteerde klanten is tevreden over de informatievoorziening over de mogelijkheden van hulp bij het huishouden.
2. De focus van de gemeente op mondelinge communicatie en de schriftelijke formele correspondentie sluiten goed aan bij de doelgroep.

Er is een gedeelte van de klanten waar de manier van informatievoorziening beter kan. Deels geven klanten dit zelf aan (14%) en deels blijkt dit uit hun antwoorden op kennisvragen. Deze klanten zijn over bepaalde onderwerpen niet goed geïnformeerd:

3. De wijze van informatieverstrekking is voor een deel van de klanten te eenzijdig om goed geïnformeerd te worden. Er is vooral meer inhoudelijke schriftelijke informatie en schriftelijke terugkoppeling gewenst.
4. Klanten missen informatie over de hoogte van de eigen bijdrage en de aanbieders waaruit gekozen kan worden.
5. Klanten zijn niet altijd op de hoogte van hun rechten en mogelijkheden (zoals HHT, inhalen van uren, criteria urenindicatie, mogelijkheid tot herindicatie).
6. Klanten met PGB zijn iets vaker ontevreden over de informatievoorziening en missen vaker informatie dan klanten met zorg in natura.
7. De communicatie tussen aanbieders en klanten over het inhalen van uren en vervanging verloopt niet altijd goed.
8. De informatievoorziening is niet voldoende toegerust op extra kwetsbare klanten zonder sociaal netwerk.

⁶⁸ Voor 2016 werden de reguliere indicatiegesprekken voornamelijk telefonisch gevoerd.

4.4 TOELICHTING OP DE BEVINDINGEN

4.4.1 *Twee derde van de klanten tevreden over informatievoorziening*

Uit de telefonische enquête komt naar voren dat ruim twee derde (69%) van de geënquêteerde klanten tevreden is over de informatievoorziening over de hulp bij het huishouden door de gemeente.

Klanten die niet tevreden zijn (14%), noemen hiervoor verschillende redenen: dat informatie moeilijk te vinden is, niet begrijpelijk of niet duidelijk is, dat er informatie werd gemist over een of meer onderwerpen en dat de informatie niet past bij de situatie van de klant.

4.4.2 *Mondelinge communicatie en brieven sluiten aan bij de doelgroep*

De gemeente zet sterk in op telefonische en mondelinge communicatie in het voortraject van oriëntatie en het aanvragen van hulp. Dat is laagdrempelig, want iedereen kan het Wmo-loket bellen voor informatie. Het maakt ook maatwerk in de informatievoorziening mogelijk doordat klanten hun eigen vragen kunnen voorleggen. Daarmee sluit de telefonische en mondelinge communicatie aan bij de behoefte van een groot deel van de doelgroep.

Het Wmo-loket streeft er naar klanten een vaste contactpersoon toe te wijzen. Uit de verdiepende gesprekken met klanten blijkt dat dit in de praktijk niet altijd lukt. Het gevolg is dat klanten het telefonisch contact met het Wmo-loket als onpersoonlijk en onpraktisch ervaren, doordat de consulent waarmee is gesproken niet op de hoogte is van de persoonlijke situatie van de klant.

De formele correspondentie van de gemeente met de klant gaat per brief, bijvoorbeeld het besluit over het ge(her-)indiceerde aantal uren HbH. Het Wmo-loket houdt bij het taalgebruik rekening met het lage opleidingsniveau van veel klanten. Voor de meeste klanten zijn de brieven duidelijk. Een deel van de klanten laat informatie (brieven e.d.) nalezen door familie en/of kinderen (die regelmatig ook de administratie in het huishouden op zich nemen). In een aantal gevallen heeft een zoon of dochter van de klant de communicatie geheel op zich genomen, omdat de klant dat zelf niet meer kan.

4.4.3 *Meer schriftelijke informatie en terugkoppeling gewenst*

De gemeente legt bij het verstrekken van inhoudelijke informatie de nadruk op mondelinge/telefonische communicatie via het Wmo-loket en digitale informatie via de gemeentelijke website. De gemeente verstrekt vrijwel geen schriftelijk informatie. Een substantieel deel van de klanten is op hoge leeftijd, laag opgeleid, niet digitaal vaardig en soms vergeetachtig. Wij merkten uit de open antwoorden van de telefonische enquête en verdiepende gesprekken dat klanten niet altijd op de hoogte zijn van hun rechten en keuzemogelijkheden. Door het ontbreken van schriftelijke informatie worden klanten, naar de mening van de rekenkamer, niet adequaat geïnformeerd. Hierdoor gaan klanten redelijk onvoorbereid het gesprek in met de

Wmo-consulent. Uit zowel de open antwoorden van de telefonische enquête als de verdiepende gesprekken komt verder naar voren dat mondelinge en telefonische informatie voor de klant soms te snel gaat of weer snel wordt vergeten. Veel klanten willen de informatie die zij mondeling te horen krijgen ook schriftelijk kunnen nalezen. Dat biedt de mogelijkheid om er rustig over na te denken, de informatie met anderen te bespreken en bovendien kan de klant de informatie dan betrekken bij verdere communicatie met de gemeente of aanbieder.

Algemene informatie over het aanbod van de HbH voorziening biedt de gemeente Utrecht vrijwel alleen via de website aan. Deze digitale informatievoorziening sluit niet aan bij een groot deel van de oudere HbH klanten. Uit diverse onderzoeken blijkt dat bijna de helft van de 75-plussers geen internet gebruikt (het internetgebruik door ouderen neemt overigens wel toe).⁶⁹ Ook uit de verdiepende gesprekken die wij met klanten voerden, blijkt dat veel 75-plussers geen computer hebben, of niet digitaal vaardig genoeg zijn om informatie op te zoeken. Sommigen gebruikten in het verleden wel een computer, maar zijn daar op hogere leeftijd mee gestopt. De kenmerken van de HbH doelgroep van 75-plussers (lage opleiding, gezondheidsbeperkingen etc.) maakt het aannemelijk dat het internetgebruik nog lager is dan het landelijk gemiddelde voor deze leeftijdscategorie.

De kinderen van de klanten of andere mantelzorgers hebben doorgaans wel digitale vaardigheden, voor hen is de informatie via de website wel waardevol.

4.4.4 Informatie gewenst over de eigen bijdrage en aanbieders

Van de geënquêteerde klanten geeft 9% aan informatie over de hulp bij het huishouden te missen. Dit betreft met name informatie over de hoogte van de eigen bijdrage en het aanbod van aanbieders voor HbH/HHT. Ook genoemd zijn de procedure rond bezwaar maken tegen de beschikking en de HHT regeling (in paragraaf 4.4.5. komt de informatievoorziening over de HHT aan de orde.).

Informatie over de keuze van aanbieders

Informatie over de (nu 14) aanbieders waaruit de klant kan kiezen, wordt voornamelijk aangeboden via de website van de gemeente. Een groot deel van de klanten is echter niet vaardig met computers of heeft er geen. De lijst met aanbieders op de website bevat contactgegevens en links naar de websites van aanbieders, maar geen inhoudelijke toelichting voor klanten over de kenmerken van de aanbieders. Voorheen stond zulke informatie wel op de website van de gemeente. De gemeente was voornemens een lijst met de gecontracteerde aanbieders aan klanten te verstrekken, waarvoor de aanbieders onderscheidende kenmerken zouden aanleveren.

⁶⁹ CBS (3 juni 2016): in 2015 had de helft van de 75-plussers nog nooit internet gebruikt. Bij de 75-plussers zijn het vaker vrouwen die geen internet gebruiken dan mannen. Een vergelijkbare constatering is ook gedaan door de afdeling Onderzoek van de gemeente Utrecht in het rapport *Utrechters Digivaardig?* (april 2015).

In de praktijk gebeurt dat zelden.⁷⁰ Als een klant er op doorvraagt, wordt een print van de huidige website, of een folder met informatie over aanbieders verstrekt. Deze folder is echter niet meer actueel (want deze is gebaseerd op een verouderde versie op de website) en is bovendien niet bij alle WMO-consulenten bekend. Een gevolg hiervan is dat klanten essentiële keuze-informatie missen.

Informatie over de eigen bijdrage

Veel klanten uit de doelgroep (83%) hebben een laag inkomen, waardoor de betaalbaarheid van een eigen bijdrage een probleem kan zijn. In verdiepende gesprekken geven verschillende klanten aan dat zij voorafgaand aan het verkrijgen van de Wmo-voorziening willen weten hoe hoog de eigen bijdrage ongeveer wordt. De gemeente en aanbieders beantwoorden die vraag niet, met als gevolg dat de financiële onzekerheid bij de klant niet wordt weggenomen. De reden dat de gemeente dit niet kan berekenen is dat de hiervoor (privacygevoelige) inkomensgegevens van de klant nodig zijn waar de gemeente niet naar wil vragen (de hoogte van de eigen bijdrage hangt, behalve van de zorg die iemand krijgt, ook af van het inkomen en de aanwezigheid van vermogen). De gemeente vindt inzicht verkrijgen in de hoogte van de eigen bijdrage daarom een verantwoordelijkheid van de klant. De gemeente verwijst de klant voor meer informatie naar de website van het CAK, waar een rekentool beschikbaar is om de hoogte van de eigen bijdrage te berekenen. Klanten kunnen het CAK ook bellen over deze vraag.

De Nationale ombudsman constateert dat de burger terecht verwacht dat de gemeente hem informeert over de hoogte van de eigen bijdrage, omdat de financiële consequenties in sommige gevallen tot problemen en zelfs niet-gebruik kunnen leiden.⁷¹ Tegelijkertijd signaleert de ombudsman een voor gemeenten bijna paradoxale situatie, omdat zij bij de beoordeling van de zorgvraag geacht worden de inkomens- en vermogenssituatie van de klant niet te betrekken. Gemeenten zouden alles in het werk moeten stellen om de burger zoveel mogelijk informatie over de hoogte van de eigen bijdrage te geven als wettelijk mogelijk is.

Mede in reactie op het rapport van de Nationale ombudsman stelt de staatsecretaris van VWS dat in het gesprek tussen gemeente en klant ten eerste de klant geïnformeerd moet worden over de eigen bijdrage en ten tweede de gevolgen van de eigen bijdrage op het huishouden met de klant moeten worden besproken (dit als onderdeel van de verantwoordelijkheid om maatwerk te leveren).⁷² Informeren over de hoogte van de eigen bijdrage hoeft niet op de euro nauwkeurig te zijn.

⁷⁰ Dit is vastgelegd in de Leveringsafspraken HbH, een bijlage bij de *Raamovereenkomst Hulp bij het huishouden* (kenmerk 14.MO.116).

⁷¹ Nationale ombudsman (23 maart 2016). Een onverwacht hoge rekening. Onderzoek van de Nationale ombudsman naar de informatieverstrekking over de eigen bijdrage ingevolge de Wmo.

⁷² Staatssecretaris van VWS (14 april 2016). *Zorg en maatschappelijke ondersteuning. Brief aan de voorzitter van de Tweede Kamer*. Vergaderjaar 2015-2016, 29 538, nr. 212.

De gemeente Utrecht kan de klant actiever ondersteunen dan nu het geval is. Het CAK biedt gemeenten hiervoor tools. Er is een smartphone app beschikbaar.⁷³ Deze is bedoeld voor professionals om voor klanten de maximale eigen bijdrage te kunnen berekenen, bijvoorbeeld bij een keukentafelgesprek. Ook zijn bij het CAK folders te bestellen die de gemeente aan de klant kan verstrekken. Van die mogelijkheid maakt de gemeente, voor zover de rekenkamer heeft kunnen constateren, geen gebruik. Ook zonder inzage in de inkomensgegevens van de klant kan de gemeente een klant helpen door uitleg te geven bij het gebruik maken van de CAK app en rekentool. Het CAK biedt bovendien cursussen voor Wmo-consulenten om klanten beter te kunnen ondersteunen bij het verkrijgen van inzicht in de hoogte van de eigen bijdrage. Het betalingsproces van de eigen bijdrage aan het CAK is overigens wel duidelijk voor de meeste klanten.

4.4.5 Helpt klanten niet goed op de hoogte van rechten

Uit ons onderzoek blijkt dat een deel van de klanten niet goed op de hoogte is van hun rechten en mogelijkheden. Voorbeelden zijn de mogelijkheid van het inhalen van uren, het via HHT kunnen inkopen van extra uren tegen een verlaagd tarief, het recht op herindicatie en inzicht in de criteria waarop een aanvraag wordt beoordeeld.

Inhalen uren

De helft van de geënquêteerde klanten is slecht op de hoogte van hun recht om gemiste uren HbH (bijvoorbeeld wegens ziekte of vakantie) later in te mogen halen. Zij weten niet van de mogelijkheid (23%), denken dat het niet kan (15%) of denken dat het alleen mag binnen een periode van vier weken (13%). Bijvoorbeeld een ouder echtpaar dat ieder jaar 4 weken op vakantie gaat, heeft de uren HbH van die weken nooit naderhand ingehaald, terwijl zij daar wel recht op hebben.⁷⁴ De klant wist niet dat dit mogelijk is.

Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT)

Bijna een kwart (24%) van de geënquêteerde klanten weet niet dat zij met de HHT extra uren voor aanvullende diensten tegen een verlaagd tarief kunnen inkopen. Dat bijna een kwart niet op de hoogte is van de HHT is opvallend aangezien in 2015 alle *bestaande* HbH-klanten van de gemeente een brief kregen over de mogelijkheid van HHT. Ook heeft de gemeente met aanbieders afgesproken dat zij hun klanten actief informeren over de mogelijkheid van HHT. De aanbieders doen dat mondeling via de hulp, al dan niet gecombineerd met een nieuwsbrief en/of folder.⁷⁵ De HHT regeling is

⁷³ De CAK-app (versie 1.0.2) verschilt van de rekentool op de CAK website, doordat in de app de zorgkosten niet ingevoerd kunnen worden. De app berekent daardoor alleen de maximale eigen bijdrage en niet de werkelijke te betalen eigen bijdrage. Niet bekend is of hiervoor updates van de app zijn voorzien.

⁷⁴ Zie ook paragraaf 2.3 Beleid gemeente Utrecht voor de afspraak hierover tussen gemeente en aanbieders.

⁷⁵ Sommige aanbieders spreken op hun website niet van HHT, maar gebruiken de term “gemakdienst”.

volgens verschillende aanbieders voor klanten moeilijk te begrijpen en moet door de complexiteit herhaaldelijk worden toegelicht.

76% van de klanten is wel op de hoogte van de HHT. De meeste van de klanten die bekend zijn met HHT weet dat via een brief van de gemeente (69%). Andere klanten hebben er van gehoord via de aanbieder of de eigen hulp, of via de media.

Nieuwe klanten die HbH (ZIN of PGB) krijgen, ontvangen van de gemeente géén schriftelijke informatie over HHT. Wmo-consulenten maken zelf de keuze om een klant wel of niet mondeling over HHT te informeren. Als een Wmo-consulent van mening is dat HHT voor de klant niet relevant is, dan wordt de klant niet geïnformeerd. Het selectief informeren van klanten geldt overigens ook voor de mogelijkheid van een PGB. Deze eigen invulling door Wmo-consulenten, leidt ertoe dat klanten niet over dezelfde informatie beschikken over hun rechten en mogelijkheden.

Uit de verdiepende gesprekken blijkt klanten die uren via de HHT inkopen, zich zorgen maken over de continuering van HHT uren in 2017. In de media vernemen klanten dat de regeling tijdelijk is en dat niet duidelijk is of en hoe dit door de gemeente in 2017 wordt ingezet. Voor zover de rekenkamer heeft kunnen vaststellen is over een mogelijke continuering of beëindiging van de HHT-regeling in 2017 nog geen informatie aan klanten verstrekt.

Herindicatie

De persoonlijke situatie en ondersteuningsbehoefte van klanten kan veranderen. Soms geleidelijk en in de lijn der verwachting (afnemend uithoudingsvermogen, slijtage, ouderdomskwalen, progressieve aandoeningen etc.) en soms plotseling (door een ongeval, ziekenhuisopname, overlijden van partner, wegvallen mantelzorg etc.). Klanten hebben het recht om wanneer hun ondersteuningsbehoefte is veranderd, een herindicatie aan te vragen. Klanten beseffen dat niet altijd, zo bleek uit verdiepende gesprekken. Ook uit de eindrapportage van het project Huishoudcoaches blijkt dat veel cliënten niet op de hoogte zijn van het feit dat zij altijd zelf een herindicatie kunnen aanvragen.⁷⁶

Beleidsregels en normering toewijzen uren

De gemeente hanteert criteria voor de verstrekking van de basisvoorziening HbH en voor aanvullende maatwerkmodulen en normen voor het bijbehorende aantal uren hulp. Een aantal klanten geeft in de verdiepende gesprekken aan te willen weten hoe de indicatie van het aantal uren door de gemeente is onderbouwd en op grond van welke criteria. Ook is gevraagd hoe is bepaald in hoeveel uur een huis schoongemaakt kan worden. Dergelijke informatie maakt geen deel uit van de klantvoorlichting door de gemeente. De meeste klanten zijn niet op de hoogte van de beleidsregels en criteria voor toekenning van maatwerkmodules.

⁷⁶ U-Centraal (5 januari 2016). Eindrapport Project Huishoudcoaches.

4.4.6 Klanten met PGB slechtere informatiepositie

Een PGB (persoonsgebonden budget) kan worden ingezet voor het inkopen van professionele hulp of voor geldelijke vergoeding van informele hulp (bijvoorbeeld iemand uit het eigen netwerk). Klanten met een PGB voor hulp bij het huishouden zijn relatief vaker ontevreden over de informatievoorziening over HbH dan klanten die zorg in natura ontvangen (22% versus 13%). PGB-ers geven ook vaker dan klanten met zorg in natura aan informatie te missen (21% versus 8%), bijvoorbeeld over de mogelijkheid extra uren bij een aanbieder in te kopen met de HHT-regeling.

Als een klant een PGB inzet als vergoeding voor informele hulp dan valt er een belangrijk informatiekanaal weg: de informatievoorziening vanuit de aanbieder. De klant is dan aangewezen op eigen informatievergaring en de informatievoorziening door de gemeente. Dat kan een reden zijn voor de slechtere informatiepositie van klanten met een PGB.

Een andere reden kan zijn dat klanten met een PGB kritischer zijn, zij moeten ten slotte zelf de regie kunnen voeren op de inkoop en de kwaliteit van de zorg. Mogelijk stellen zij hogere eisen aan de informatie vanuit de gemeente.

4.4.7 Informatie vanuit aanbieders

Aanbieders van hulp bij het huishouden zijn over het algemeen van mening dat hun klanten voldoende zijn geïnformeerd. Toch geeft een aantal klanten aan dat de communicatie van de aanbieder over bepaalde zaken en ook het administratief proces bij de aanbieder beter kan. Bijvoorbeeld terugbelafspraken worden niet altijd nagekomen (zoals een telefonische afspraak om de eerste weken hulp te evalueren). De organisatie en communicatie bij uitval van de vaste hulp (door ziekte e.c.) laat volgens sommigen te wensen over. Ook wordt de Zorgmap⁷⁷ bij de klant niet in alle gevallen gebruikt (takenlijst/schoonmaakplan niet ingevuld, evaluatieformulieren ongebruikt).

Bij veel klanten gaat het goed, maar er is een palet van voorbeelden waar zaken niet zijn gegaan zoals het hoort. Dat geeft de rekenkamer gezien de kwetsbaarheid van de doelgroep, reden tot zorg.

De gemeente verwacht van aanbieders van hulp bij het huishouden dat zij hun klanten informeren over hulp bij het huishouden, maar omdat de toegang tot de HbH bij de gemeente is belegd, heeft ook de gemeente een verantwoordelijkheid om klanten van informatie te voorzien. Contractueel is vastgelegd dat de aanbieder moet zorgen voor een goede telefonische bereikbaarheid.⁷⁸ Daarnaast zijn in de loop van 2015/2016

⁷⁷ De Zorgmap is het persoonlijk dossier dat bij de klant thuis ligt. De Zorgmap bevat o.a. de personalia van de klant, schoonmaakplan, gemeentelijke takenlijst, arbo-checklist, zorgovereenkomst, informatie over het melden van klachten, evaluatieformulieren en incidentenlijst. Ook worden de urenbriefjes met door de schoonmaakhulp gewerkte uren in de map bewaard.

⁷⁸ Dit is vastgelegd in de *Leveringsafspraken HbH*, een bijlage bij de *Raamovereenkomst Hulp bij het huishouden* (kenmerk 14.MO.116).

tijdens de driemaandelijkse contracttafelgesprekken afspraken gemaakt met de aanbieders over het informeren van klanten. Zo is het informeren van klanten over HHT expliciet belegd bij de aanbieders.⁷⁹ Uit de gesprekken met aanbieders blijkt dat zij vinden dat de gemeente de verantwoordelijkheid voor het verstrekken van informatie aan klanten over HbH in sterke mate bij de aanbieder heeft neergelegd. De aanbieders zijn niet goed op de hoogte welke informatie de gemeente zelf aan klanten verstrekt. Dit is volgens de gemeente opmerkelijk, omdat de gemeente de brieven en communicatie- uitingen aan klanten ter informatie doorstuurt aan de aanbieders.

4.4.8 *Extra kwetsbare klanten*

Bij een deel van de klanten is het langer zelfstandig thuis wonen door de hoge leeftijd en forse gezondheidsbeperkingen een wankel evenwicht. In veel van deze huishoudens leveren de kinderen ondersteuning en houden vinger aan de pols of het wel goed gaat. De kinderen fungeren daarnaast dikwijls als gesprekspartner voor de gemeente namens de klant en zorgen er voor dat de ouders op de hoogte zijn van de informatie die gemeente of aanbieder geven.

In de gesprekken met aanbieders en medewerkers HbH is aangegeven dat er ook extra kwetsbare klanten zijn die er volledig alleen voor staan, omdat zij geen kinderen en geen sociaal netwerk hebben. Contact met de hulp bij het huishouden is soms het enige sociale contact. Deze klanten ontvangen dezelfde informatie als andere klanten maar hebben een andere informatiebehoefte. Het komt nu voor dat deze personen onvoldoende bereikt en geïnformeerd worden door de gemeente. Vaak kunnen zij niet met de informatie uit de voeten. Periodiek persoonlijk contact is bij deze klanten erg belangrijk om ervoor te zorgen dat zij goed geïnformeerd blijven worden, maar ook om na te gaan of de ondersteuning nog past bij de actuele situatie.

⁷⁹ Gemeente Utrecht (4 februari 2015). Besluiten en actiepunten Plenair Overleg Contracttafel HBH 2015.

5 HULP BIJ HET HUISHOUDEN IN DE PRAKTIJK

5.1 INLEIDING

Dit hoofdstuk gaat in op de vraag hoe de klanten de hulp ervaren die zij onder het huidige beleid van de gemeente Utrecht krijgen. De bevindingen zijn gebaseerd op de telefonische enquête die is afgenomen onder de klanten met hulp bij het huishouden, en verdiepende gesprekken met klanten thuis, met Wmo-consulenten van de gemeente, medewerkers HbH en aanbieders van hulp bij het huishouden. Waar mogelijk is vergeleken met resultaten van onderzoek naar klantervaringen in het verleden of in andere gemeenten.

Dit hoofdstuk beschrijft de praktijk van hulp bij het huishouden op de volgende aspecten:

- ◆ tevredenheid over de behandeling van aanvragen door het Wmo-loket;
- ◆ tevredenheid van klanten over de hulp bij het huishouden die zij van de gemeente krijgen;
- ◆ eventuele neveneffecten van het beleid;
- ◆ ideeën die klanten hebben om de hulp bij het huishouden goedkoper of beter te maken; en
- ◆ het draagvlak voor het beleid van de gemeente onder de klanten.

5.2 BEVINDINGEN

Wij constateren over de hulp bij het huishouden in de praktijk het volgende:

1. Een hoge mate van tevredenheid over de behandeling van aanvragen voor hulp bij het huishouden door het Wmo-loket.
2. Criteria voor het verkrijgen van extra uren hulp (maatwerkmodules) zijn bij de klanten niet bekend.
3. Er is veel onvrede bij bestaande klanten over het verloop van de herindicaties (geen huisbezoek, niet geluisterd, geen maatwerk). Gesprekken werden meer ervaren als mededeling. Ervaringen van nieuwe klanten met indicatiegesprekken zijn positiever.
4. De meeste klanten (82%) zijn tevreden over de voorziening in het algemeen.
5. Iets meer dan de helft van de klanten (55%) is ontevreden over het aantal uren hulp bij het huishouden op dit moment.
6. De kwaliteit van de hulp is doorgaans goed, maar bij een deel van de klanten voor verbetering vatbaar.
7. Neveneffecten van het beleid uiteten zich in de toegenomen werkdruk voor de hulp bij het huishouden, en in de toegenomen kosten voor klanten en een afnemende gezondheid (welzijn) van sommige klanten.

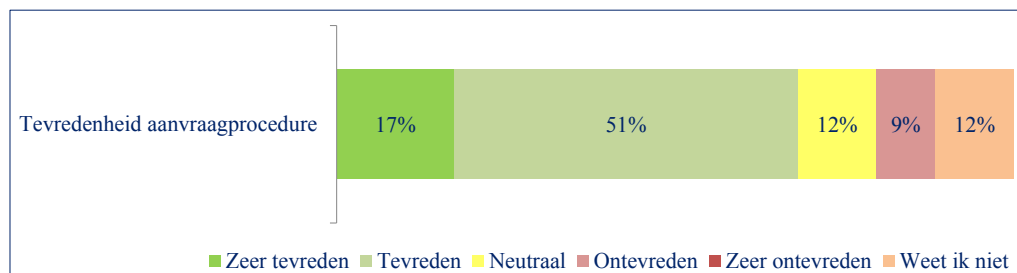
8. Ideeën van klanten om de zelfredzaamheid te vergroten of om de hulp bij het huishouden goedkoper en/of beter te maken, zijn vooral gericht op verbetering van de voorziening.
9. Het draagvlak voor het gemeentelijk beleid onder klanten is beperkt.

5.3 TOELICHTING OP DE BEVINDINGEN

5.3.1 Mate van tevredenheid behandeling aanvragen HbH

De aanvraagprocedure is laagdrempelig ingericht en de doorlooptijd is vaak kort. Bijna zeven op de tien klanten die in het afgelopen jaar⁸⁰ hulp bij het huishouden hebben aangevraagd zijn (zeer) tevreden over de aanvraagprocedure in het algemeen (zie figuur 5.1).⁸¹

Figuur 5.1 Tevredenheid over de aanvraagprocedure in het algemeen (n = 69)



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

In de meeste gevallen is de aanvraag telefonisch met het Wmo-loket afgehandeld. De nieuwe⁸² klanten zijn vooral positief over de snelheid waarmee de hulp geregeld wordt en over het prettige gesprek dat zij hebben gevoerd met de consulent. Zij voelen zich serieus genomen en vinden het duidelijk wat de mogelijkheden zijn. Enkele klanten vinden het wel vreemd dat de Wmo-consulent niet thuis kwam om de situatie goed te kunnen beoordelen.

Aan de zes respondenten die in de telefonische enquête ontevreden waren over de aanvraagprocedure, is gevraagd waarom dat zo is. Drie van hen zijn van mening dat er in de aanvraagprocedure te weinig is gekeken naar de persoonlijke situatie. Twee respondenten vonden de aanvraagprocedure te lang, de overige redenen lopen sterk uiteen en hebben vooral betrekking op de persoonlijke omstandigheden.

⁸⁰ Alleen de klanten die vanaf 2015 hulp bij het huishouden hebben ontvangen, hebben de vragen over de aanvraagprocedure in de telefonische enquête beantwoord, dit aantal is 69.

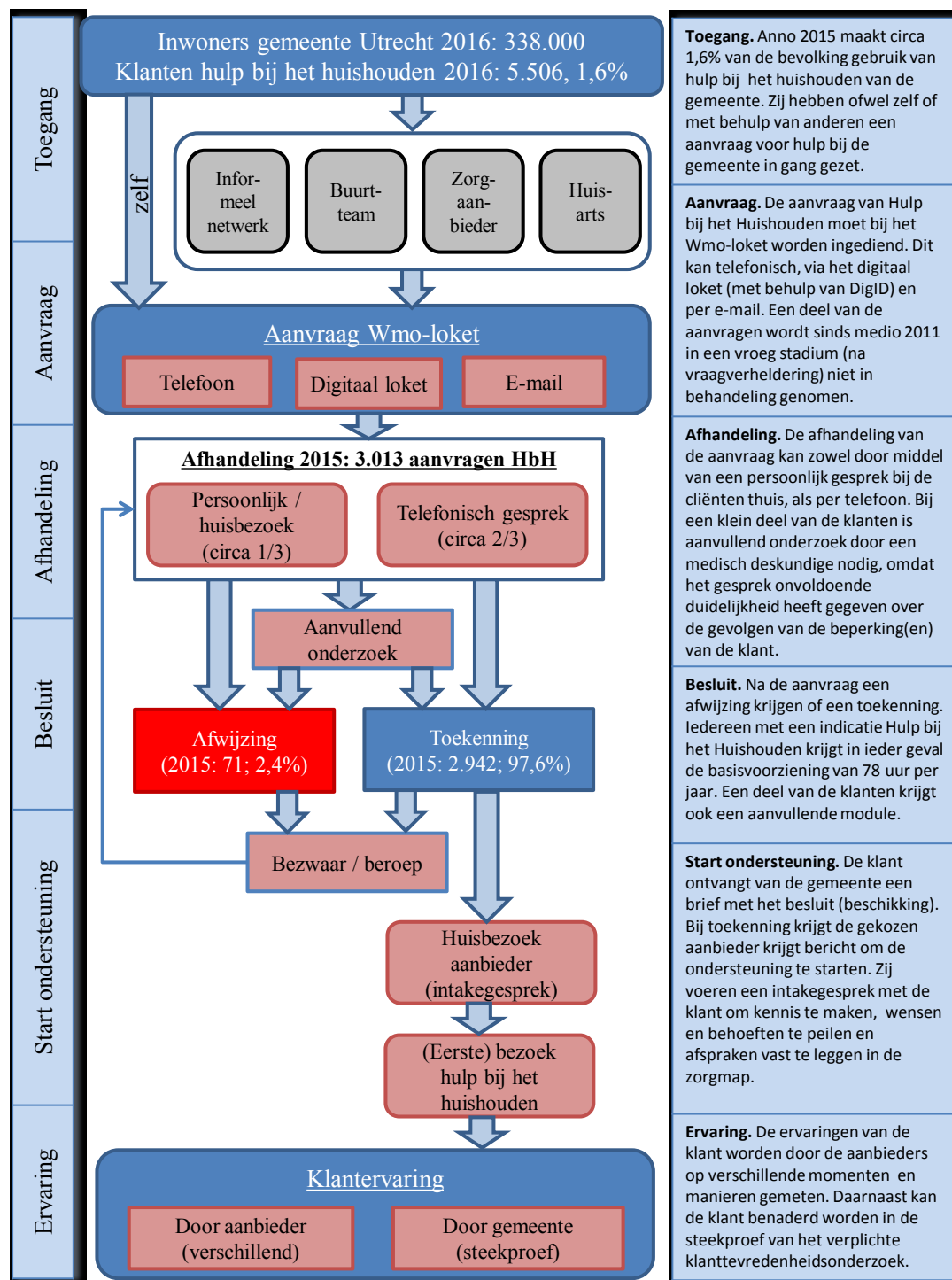
⁸¹ Tot 2015 werd jaarlijks door de afdeling Onderzoek van de gemeente Utrecht in opdracht van Werk & Inkomen onderzoek uitgevoerd onder Wmo-gebruikers in de gemeente. In 2013 en 2014 was 80% van de aanvragers van een Wmo-voorziening (zeer) tevreden over de aanvraagprocedure. Het betrof hier niet alleen aanvragen voor HbH maar ook voor hulpmiddelen, woningaanpassing, etc.

⁸² Wanneer gesproken wordt van nieuwe klanten dan gaat het om personen die dit jaar of vorig jaar (2015) voor het eerst hulp bij het huishouden hebben gekregen. Bestaande klanten hadden ook daarvoor (2014 en eerder) al hulp bij het huishouden van de gemeente.

Beschrijving aanvraagproces

Het aanvraagproces is schematisch weergegeven in figuur 5.2.

Figuur 5.2 Schematische weergave aanvraagproces



Voor de beoordeling van aanvragen is het gesprek tussen de klant en de Wmo-consulent van de gemeente belangrijk. Uit de gesprekken met de Wmo-consulenten blijkt dat op dit moment ongeveer twee derde van de aanvragen door middel van een telefonisch indicatiegesprek wordt afgehandeld, bij circa een derde van de aanvragen vindt een huisbezoek plaats. Er is een aantal groepen aanvragers waar een huisbezoek standaard is. Ten aanzien van aanvragen hulp bij het huishouden gaat het om mensen van 80 jaar en ouder, HbH2-klanten en/of mensen met een progressieve aandoening (bijvoorbeeld MS, ALS of een andere spierziekte). Anders dan ten tijde van de herindicaties, voeren sinds eind 2015 de Wmo-consulenten zelf deze huisbezoeken uit. Wanneer de aanvrager aangeeft niet de beschikking te hebben over internet, bestaat de mogelijkheid om vooraf schriftelijke informatie toe te sturen. In de praktijk komt dit echter zelden voor, omdat de aanvrager er in veel gevallen niet naar vraagt. Zie voor de verdere uitwerking van de informatievoorziening aan klanten hoofdstuk 4.

De Wmo-consulenten bereiden de indicatiegesprekken voor met behulp van de bij de aanvraag meegeleverde informatie (de vraag/ behoefte van de klant, lichamelijke of psychische beperkingen, en de problemen die dit oplevert), gegevens over de woonsituatie vanuit de Basisregistratie Personen (BRP), en de historie van de klant in de contacten met de gemeente Utrecht (eerdere gesprekken, andere voorzieningen e.d.). Aan de klanten wordt een brief gestuurd met daarin de bevestiging van de melding in het kader van de Wmo en de afspraak voor het gesprek met de Wmo-consulent. In de brief worden ook de mogelijkheden tot het indienen van een persoonlijk plan⁸³ en het gebruikmaken van cliëntondersteuning (via het buurtteam) genoemd. Uit de gesprekken met klanten en enkele bijgewoone huisbezoeken blijkt dat klanten in de meeste gevallen het gesprek inhoudelijk niet voorbereiden, een persoonlijk plan wordt maar zelden ingediend.

In het indicatiegesprek wordt aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- ◆ Eerder toegekende Wmo-voorzieningen;
- ◆ Voorwaarden die eerder aan voorzieningen zijn verbonden;
- ◆ De medische situatie van de aanvrager en de mate waarin de klant zelfstandig functioneert⁸⁴;
- ◆ Medische zorg die al wordt ontvangen (specialisten, therapeuten, lengte/gewicht, medicatie).

In de gesprekken is daarnaast ruimte om bijvoorbeeld de invulling van het dagelijks leven en de behoefte aan andere vormen van ondersteuning uit te vragen.

⁸³ Zie Wmo 2015 (2.3.2 lid 2). Voordat het onderzoek van start gaat, kan de cliënt het college een persoonlijk plan overhandigen waarin hij de omstandigheden (...) beschrijft en aangeeft welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest is aangewezen. Het college brengt de cliënt van deze mogelijkheid op de hoogte en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding (...) in de gelegenheid het plan te overhandigen.

⁸⁴ Aspecten in het Wmo-onderzoeksverslag zijn: verplaatsen buitenshuis (korte, middellange en lange afstanden), verplaatsen binnenshuis, traplopen, transfers, arm en handfunctie, incontinentie, geheugen, evenwicht, visus/gehoor, en anders.

Na afloop van het gesprek wordt de aanvraag uitgewerkt en krijgt de klant een brief met daarin het besluit dat is genomen. Sinds november 2015 stuurt het Wmo-loket ook een gespreksverslag mee⁸⁵.

Bij personen die een aanvraag indienen voor een Persoonsgebonden Budget (PGB) wordt gevraagd om binnen 2 weken een PGB-plan in te dienen, waarvoor het in te vullen formulier wordt meegestuurd. Pas nadat dit PGB-plan is ontvangen en beoordeeld door een Wmo-consulent, kan het PGB definitief worden toegekend. Sinds de financiële afhandeling van het PGB via de Sociale Verzekeringsbank (SVB) plaatsvindt, wordt daar gecontroleerd op de besteding van de gelden. Voor de gemeente betekent dit dat de gronden om een aanvraag voor een PGB af te wijzen beperkt zijn. Uit de telefonische enquêtes blijkt dat klanten vooral voor een PGB kiezen, omdat zij zelf de eigen zorg willen organiseren of omdat zij geen vreemde in huis willen.

Het merendeel van de klanten ontvangt zorg in natura (ZIN). Bij het besluit tot toekenning van HbH ZIN wordt aan de gekozen professionele aanbieder de opdracht verstrekt om de hulp bij het huishouden te gaan leveren. De klant mag zelf een aanbieder voor de levering kiezen, maar uit de gesprekken met klanten en de bijgewoonde huisbezoeken blijkt dat zij in veel gevallen geen idee hebben voor wie zij zouden moeten kiezen en waarom. In de meeste gevallen geeft de Wmo-consulent vervolgens een advies of reikt een aantal namen van passende⁸⁶ aanbieders aan. De aanbieder neemt contact op met de klant voor een intake gesprek, waarmee de aanvraagprocedure wordt afgerond.

Uit de gesprekken met Wmo-consulenten en de verdiepende gesprekken met klanten blijkt dat de doorlooptijd van de aanvraag vaak kort is. Wanneer mensen vandaag contact opnemen, vindt vaak binnen een week het indicatiegesprek plaats en 1 á 2 dagen daarna ligt de zorgopdracht bij de aanbieder die dan het leveren van de hulp bij het huishouden kan inroosteren. Er zijn enkele maanden in het jaar dat een indicatiegesprek iets langer op zich laat wachten, omdat er in die periode bijvoorbeeld veel gesprekken gevoerd moeten worden. Daarnaast kan het nodig zijn om aanvullend onderzoek te (laten) doen, wat voor een langere doorlooptijd zorgt.

Klanten weten het Wmo-loket goed te vinden

Uit de telefonische enquête blijkt dat een groot deel van de aanvragers snel wist waar en hoe hulp bij het huishouden kon worden aangevraagd. Een groot deel (42%) ervaarde geen enkel probleem en nog eens 30% wist het redelijk snel te vinden. Onder de aanvragers die aangeven dat zij het lastig vonden, bevinden zich autochtonen en

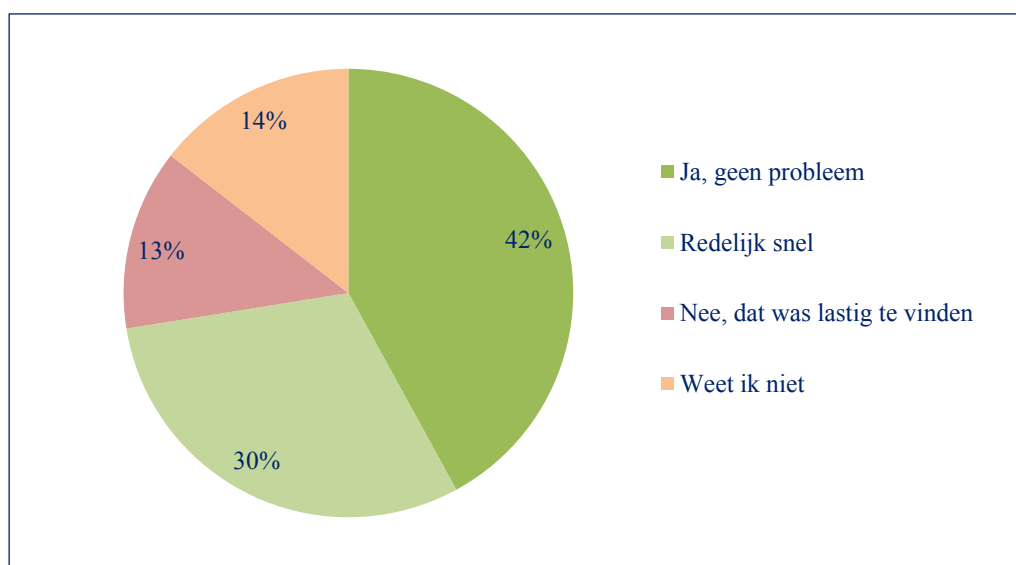
⁸⁵ Sinds de invoering van de Wmo 2015 is het gespreksverslag een wettelijke verplichting. De gemeente Utrecht heeft even tijd nodig gehad om het format te ontwikkelen, sinds november 2015 is er een vaststaande opzet van het gespreksverslag.

⁸⁶ Passend bij de persoonlijke situatie zoals de etniciteit van de klant. Hierbij wordt bijvoorbeeld aan de klanten met een buitenlandse achtergrond een aantal aanbieders genoemd die ook hulpen aanbieden die hun moedertaal spreken.

allochtonen, jongeren en ouderen, lager en hoger opgeleiden, alleenstaanden en samenwonenden, en personen met lagere en hogere inkomens.

Ook uit de verdiepende gesprekken komt het beeld naar voren dat de klanten de toegang tot het aanvraagproces snel hadden gevonden. Van de nieuwe klanten blijkt een groot deel van de aanvragen via doorverwijzing van de huisarts, het buurtteam of verzorgingshuizen tot stand komen. In een aantal situaties zijn aanvragers ook verder ondersteund door naaste familie of hebben zij nog aanvullende informatie ingewonnen bij derden, waarbij het dan vooral om de eigen arts of een zorgaanbieder gaat.

Figuur 5.3 Wist u snel waar en hoe u hulp bij het huishouden kon aanvragen? (n = 69)



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

5.3.2 Bekendheid met criteria voor extra uren hulp (maatwerkmodules)

Uit de verdiepende gesprekken met klanten en de bijgewoonde huisbezoeken blijkt dat de criteria voor de aanvullende maatwerkmodules bij de klanten niet bekend zijn. Klanten weten niet op welke aspecten er in het gesprek zal worden ingegaan en wanneer zij eventueel extra uren hulp toegewezen zouden kunnen krijgen. Klanten laten het gesprek over zich heen komen en het gesprek resulteert in veel gevallen in de toekenning van de basisvoorziening van 78 uur.

5.3.3 Ervaringen met (her)indicatiegesprekken

In de huidige situatie worden alle (her)indicatiegesprekken uitgevoerd door Wmo-consulenten van de gemeente. Ten tijde van de herindicaties was dit anders: de telefonische herindicaties zijn afgehandeld door de Wmo-consulenten van de gemeente, de huisbezoeken waren uitbesteed aan een extern bureau. Bij de verdiepende gesprekken met de klanten is het verloop van de (her)indicatie met hen besproken, waarbij er geen onderscheid kan worden gemaakt naar de ervaringen

tussen de gesprekken die hebben plaatsgevonden met de consultant van gemeente of die met een persoon van het externe bureau. Wel komt er een duidelijk onderscheid naar voren tussen de ervaringen van bestaande en de nieuwe klanten met de (her)indicatiegesprekken.

De ervaringen met de herindicatiegesprekken van de bestaande klanten zijn negatiever dan die van nieuwe klanten. Veel bestaande klanten zijn van mening dat het geen indicatiegesprek was, maar een mededeling. De uitkomst van het gesprek stond in hun beleving al op voorhand vast en de inhoudelijke argumenten waarom zij extra uren nodig dachten te hebben, werden volgens deze klanten niet serieus genomen. Enkele klanten geven aan dat het inhoudelijk nog wel een goed gesprek was, maar dat dan later bleek dat de inhoud helemaal geen rol speelde bij de toekenning van het aantal uren. De persoonlijke situatie van de klant werd volgens deze klanten niet goed in beeld gebracht. Zij vinden dat er onzorgvuldige beslissingen genomen zijn en dat er geen maatwerk is geleverd. Uiteindelijk heeft dit bij klanten geresulteerd in boosheid en verdriet, en bezwaarschriften tegen de beschikking van de gemeente. Sommige klanten zeggen hierdoor het vertrouwen in de overheid te zijn verloren.

De doelgroep HbH bestaat uit mensen op hoge leeftijd. De gezondheid en vitaliteit kan in korte tijd flink verslechteren. Een herbeoordeling van de situatie is dan verstandig. Bij de herindicaties in 2015 naar aanleiding van de bezuinigingen op de HbH is bij een groot deel van de klanten (78%) geen heronderzoek gedaan in de vorm van een huisbezoek. Zoals eerder aangegeven zijn 660 klanten herbeoordeeld op basis van dossieronderzoek en 3.600 op basis van een telefoongesprek. Dit leidde voor sommige klanten tot een mismatch van de urenindicatie en de persoonlijke situatie met grote nadelige gevolgen voor de leefbaarheid, zo blijkt uit ons onderzoek. Ter illustratie een citaat: *“Het zure is dat vooral het laatste jaar beide ouders veel minder vitaal zijn en vaker ziek zijn. Dit valt nu precies samen met de bezuiniging op het aantal uren hulp bij het huishouden, ze zouden eigenlijk misschien wel meer uren nodig hebben dan in het verleden”*.

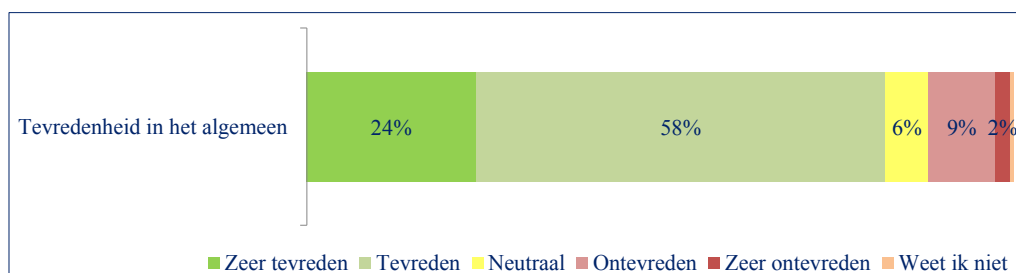
5.3.4 Mate van tevredenheid over HbH in het algemeen

Bijna 82% van de respondenten zegt in het algemeen (zeer) tevreden te zijn over de hulp bij het huishouden die zij via de gemeente krijgen. Deze uitkomst komt overeen met eerder door de gemeente uitgevoerd onderzoek.⁸⁷ Vooral de oudere klanten blijken vaker tevreden. In het recent door de gemeente uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek Wmo⁸⁸ is geen onderscheid aangebracht naar de verschillende voorzieningen, waardoor vergelijking niet mogelijk is.

⁸⁷ Deze vraag was in het verleden ook opgenomen in het klanttevredenheidsonderzoek Wmo en daaruit bleek een tevredenheid van ruim 84% in 2013 en ruim 83% in 2014.

⁸⁸ Labyrinth Onderzoek & Advies en Verwey-Jonker Instituut (maart 2016), *Cliëntervaringsonderzoek Wmo & Jeugd Utrecht 2015/2016*.

Figuur 5.4 Tevredenheid over de hulp bij het huishouden in het algemeen (n = 476)



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

De drie belangrijkste redenen waarom klanten aangeven in het algemeen (zeer) ontevreden te zijn over de hulp bij het huishouden die zij van de gemeente krijgen, zijn:

- ◆ ik heb te weinig hulp (47% van de ontevreden klanten);
- ◆ de hulp doet haar werk niet goed (31%);
- ◆ ik krijg te veel wisselende hulpen (26%).

De mate van tevredenheid over het aantal uren hulp bij het huishouden en de kwaliteit van de hulp komen ook afzonderlijk in de enquêteresultaten nog naar voren.

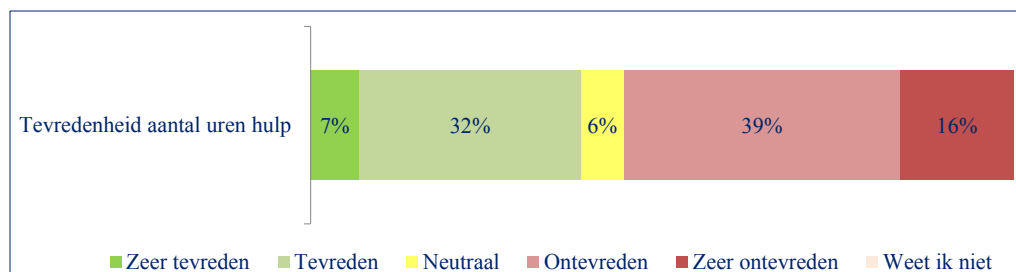
In de verdiepende gesprekken is ingegaan op de wisselingen van hulpen. Daaruit blijkt dat verschillende klanten vaak met wisselingen van hulpen zijn geconfronteerd. Genoemde oorzaken zijn aflopende contracten van de hulpen, faillissementen en overnames van aanbieders en de inzet van tijdelijke medewerkers. Wisseling van hulp wordt vooral vervelend gevonden, omdat het betekent dat je weer een ander persoon in huis krijgt en je daar weer een vertrouwensband mee moet opbouwen. Daarnaast leidt het volgens de klanten ook direct tot minder schoonmaakwerk in de beschikbare tijd, omdat ze telkens uit moeten leggen wat er moet gebeuren en waar alles staat. Een nieuwe hulp moet zich eerst het huis en de wensen van de klant goed eigen maken.

5.3.5 *Mate van tevredenheid over het aantal uren hulp HbH*

Naast de algemene tevredenheid is de klanten om een oordeel gevraagd over het aantal uren hulp bij het huishouden dat zij op dit moment krijgen. Figuur 5.5 laat zien dat een meerderheid van de respondenten (55%) hier (zeer) ontevreden over is. Klanten die al vóór 1 januari 2015 hulp bij het huishouden van de gemeente kregen, blijken vaker ontevreden dan nieuwe klanten (respectievelijk 58% en 39% is ontevreden). Daarnaast is de ontevredenheid onder de respondenten met een PGB groter dan onder de respondenten met zorg in natura. De ontevredenheid is het grootst (70%) bij de groep respondenten die sinds 2015 te maken hebben gekregen met een vermindering van hun uren hulp. Van de klanten die evenveel uren ontvangen is ruim 23% (zeer) ontevreden. Qua leeftijd is een opvallend onderscheid aanwezig tussen de respondenten tot en met 65 jaar en de respondenten van 66 jaar en ouder. Van de jongere leeftijdscategorie is 74% van de respondenten ontevreden, van de oudere categorie is dat 51%. In een vergelijkbaar onderzoek onder klanten met hulp bij het huishouden in Roosendaal geeft bijna twee derde van de respondenten aan dat het aantal toegewezen

uren voldoende is om het huis schoon te houden⁸⁹. Het gemiddeld aantal uren hulp voor klanten met hulp bij het huishouden (niveau 1) en PGB (niveau 1) ligt in Roosendaal op respectievelijk 2,7 en 3,6 uur per week. In Utrecht is het gemiddeld aantal uur dat klanten in de steekproef ontvangen met 1,8 aanzienlijk lager.

Figuur 5.5 Tevredenheid over het aantal uren hulp bij het huishouden op dit moment (n = 476)



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

In vrijwel alle situaties waar respondenten te maken kregen met een verandering in het aantal uren hulp bij het huishouden was dat door herindicatie of bezuinigingen door de gemeente. Bij minder dan 5% speelde een verandering in de persoonlijke situatie van de klant een rol.

Ook uit de verdiepende gesprekken blijkt dat de ontevredenheid vooral voortkomt uit het onvoldoende rekening houden met de persoonlijke situatie van de klant. Veel respondenten vinden dat er te weinig naar hen is geluisterd en dat de verandering in uren al direct vaststond, en dat het maatwerk daarmee ontbreekt. Veel klanten geven aan dat hun gezondheid (steeds) verder achteruit gaat, ze ouder en minder mobiel worden, en tegelijkertijd dat dit niet leidt tot extra uren hulp bij het huishouden. Daarnaast missen zij aandacht voor de omvang en indeling van de woning bij de indicatiestelling, terwijl dat volgens de klanten wel invloed heeft op het benodigde schoonmaakwerk.

Als de huidige uren onvoldoende blijken om het huis schoon en leefbaar te houden is aan de klanten gevraagd hoeveel uren zij zelf minimaal nodig achten. Hieruit komt het oude aantal uren, van vóór de bezuinigingen, duidelijk naar voren. Klanten geven daarbij aan dat deze uren destijds niet voor niets waren geïndiceerd. In de meeste situaties komt het minimaal benodigd aantal uren op 3 uur per week. Een aantal klanten compenseert op dit moment de vermindering van uren nog met het bijkopen van extra uren met de huishoudelijke hulp toelage, omdat dit financieel nog net mogelijk is. Zij maken zich tegelijkertijd wel zorgen over de toekomst als deze regeling vervalt. Anderen kunnende extra uren niet bekostigen. Een deel van de respondenten wijst in het kader van de uren ook op de kwaliteit van de hulp; de ene hulp bereikt meer in de beschikbare uren dan de ander, dit aspect komt later nog aan de orde.

⁸⁹ Gemeente Roosendaal (november 2015). Klanttevredenheidsonderzoek Hulp bij het huishouden.

Aanbieders: uren in veel gevallen toereikend

Uit de gesprekken met de aanbieders blijkt dat zij vinden dat het aantal uren in de basisvoorziening (78 uur) in de meeste gevallen toereikend is voor het realiseren van de takenlijst van de gemeente Utrecht. Zij benadrukken wel dat de hulp bij het huishouden dan goede afspraken met de klant moet maken over de taken die nog wel en welke niet meer worden uitgevoerd. Aanbieders zien dat de werkdruk onder de hulpen is toegenomen. Ook is meer de nadruk komen te liggen op het schoonmaakwerk, voor sociaal contact met de klant is vrijwel geen tijd meer in de basisvoorziening. Bij een deel van de klanten lukt het echter niet met de basisvoorziening, bijvoorbeeld als sprake is van zware lichamelijke of psychische beperkingen, medische noodzaak voor een schoner huis en/of een grotere woning. Wanneer het niet lukt om met de geïndiceerde uren een voldoende resultaat te boeken, zien de aanbieders een taak voor de hulp bij het huishouden om dit te signaleren en te melden, en vervolgens in samenspraak met (het netwerk van) de klant en de gemeente naar een passende oplossing te zoeken.

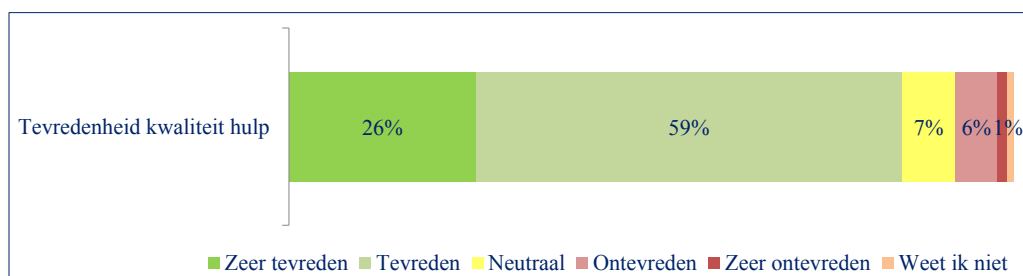
Medewerkers: werk verzakelijkt en meer uren nodig voor een goed resultaat

Uit de groepsgesprekken die de rekenkamer met een aantal medewerkers (hulpen bij het huishouden) voerde, komt duidelijk naar voren dat zij een hogere werkdruk ervaren en zien dat er taken blijven liggen. Zij en hun klanten missen het sociale contact, omdat er in de basisvoorziening echt alleen tijd besteed wordt aan het noodzakelijke schoonmaakwerk. Het werk is een hiermee een stuk zakelijker geworden en vaak is het werk (net) niet af. Er zijn volgens de medewerkers meer uren per klant nodig om een goed resultaat te realiseren en prettig te kunnen werken. Medewerkers staan in het algemeen positief tegenover de takenlijst van de gemeente, omdat deze helpt als leidraad bij het schoonmaken en op papier staat vastgelegd wat minimaal gedaan moet worden en hoe vaak. Het helpt om heldere afspraken te maken met de klant.

5.3.6 *Kwaliteit van de hulp*

Bijna 85% van de respondenten in de telefonische enquête is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden (zie figuur 5.6). De tevredenheid onder autochtone respondenten is hoger dan onder allochtone respondenten, respectievelijk 86% en 78%. Ook uit de verdiepende gesprekken en de interviews met aanbieders komt het beeld naar voren dat de allochtone klanten kritischer zijn op de kwaliteit van de hulp. Allochtone klanten verwachten daarnaast relatief vaak dat het resultaat dat voorheen met meer uren werd bereikt, ook met minder uren nog altijd gerealiseerd wordt. Het percentage klanten dat (zeer) tevreden is over de kwaliteit van de werkzaamheden is in Utrecht vergelijkbaar met Roosendaal (86%).

Figuur 5.6 Tevredenheid over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden (n = 476)



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

Uit de verdiepende gesprekken blijkt dat de klanten de hulp vooral waarderen op inzet, kwaliteit van het geleverde werk, klantvriendelijkheid en de bereidheid om een stapje extra te zetten als de beschikbare tijd te weinig blijkt. Als de hulp zoveel mogelijk probeert te doen, daarbij de wensen van de klant meeneemt en zo nu dan een extra taak uitvoert, zijn de klanten (zeer) tevreden. Dit benadrukt het belang van een vaste hulp voor de tevredenheid over en het prettige contact met de hulp.

Een groot deel van de respondenten die ontevreden zijn over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden vindt dat de hulp het werk niet goed doet. Ook uit de verdiepende gesprekken komt naar voren dat klanten zien dat het werk (te) snel wordt gedaan en daarnaast dat het niet aansluit bij de door hen gewenste manier van schoonmaken. Bij de kwaliteit speelt de wisseling van hulpen ook een rol. Wanneer er een andere hulp komt, moet die zich het huis en de wensen van de klant eigen maken, wat de kwaliteit van het werk niet ten goede komt. Daarnaast melden klanten dat invallers minder ervaren zijn en daardoor minder kwaliteit leveren en minder taken realiseren binnen de geïndiceerde uren. Een aantal klanten pleit voor coaching en opleiding voor beginnende schoonmaakhulpen. De indruk bestaat dat zij zomaar aan het werk worden gezet en dan nog veel basale uitvoeringszaken van de klanten moeten leren.

In de leveringsafspraken staan onder kwaliteit verschillende punten waar de bevindingen van dit onderzoek bij klanten afwijken van de gestelde voorwaarden. De belangrijkste afwijkingen zijn:

- ◆ Per klant werkt u (*de aanbieder, rekenkamer*) zoveel mogelijk met een vaste schoonmaakhulp of een vaste poel van schoonmaakhulpen (afpraak 24). Sommige klanten hadden meerdere maanden lang geen vaste hulp.
- ◆ Bij ziekte en vakantie zorgt u (*de aanbieder, rekenkamer*) voor vervanging indien de klant dit wenst. U laat de klant vooraf (telefonisch) weten wie komt schoonmaken (afpraak 26). Uit de verdiepende gesprekken blijkt dat klanten het nog altijd meemaken dat een hulp niet komt opdagen, dat vervanging niet mogelijk is (geen medewerker beschikbaar of niet in te plannen) of dat feestdagen niet op andere momenten kunnen worden gecompenseerd. Daarnaast weet een deel van de klanten niet dat ze een vervanger kunnen vragen.
- ◆ De vervangende medewerker is door u vóór aanvang van de werkzaamheden op de hoogte gesteld van de afspraken met de betreffende klant (afpraak 27) en de in te zetten medewerkers. Klanten ervaren een groot verschil in kwaliteit tussen de

vaste hulp en de vervangende hulp, wat er in verschillende gevallen toe heeft geleid dat de klant geen vervanger meer wenst.

- ◆ De door u in te zetten medewerkers zijn bekwaam in het uitvoeren van huishoudelijke verzorging (afpraak 29). Uit de ervaringen van klanten blijkt dat zij vervangende en nieuwe hulpen veel taken moeten leren en twijfels hebben bij de bekwaamheid van deze personen. Over de vaste medewerkers met, in de meeste gevallen, meer ervaring zijn de klanten meestal wel tevreden.

Aanbieders: meten klanttevredenheid, maar leveren uitkomst niet aan bij de gemeente

De gemeente Utrecht heeft in haar leveringsvoorwaarden⁹⁰ voor Hulp bij het huishouden opgenomen dat aanbieders eenmaal per jaar de klanttevredenheid van de dienstverlening onderzoeken en de gemeente op de hoogte stellen van de uitkomst ervan. Uit de gesprekken met de aanbieders blijkt dat zij de klanttevredenheidsmetingen op verschillende manieren inrichten. Vooral de grotere aanbieders voeren jaarlijks een onderzoek uit onder (een steekproef van) hun klanten. Ook voor de ISO-certificering zijn deze periodieke metingen een vereiste. Kanttekening is wel dat de meting niet altijd inzicht geeft in de hulp bij het huishouden in de gemeente Utrecht; deels vinden de metingen plaats op het totale dienstverleningspakket en deels ook op landelijk niveau.

Naast deze jaarlijkse metingen hebben alle aanbieders individuele tevredenheidsmetingen onder klanten. Er worden verschillende tijdstippen gehanteerd (2, 4, 6, 10 weken na de intake, na een half jaar, jaarlijks, en einde zorglevering), de uitkomsten worden opgenomen in de zorgmap van de betreffende klant. Geen van de aanbieders heeft in het afgelopen jaar de uitkomst van klanttevredenheidsmetingen over de hulp bij het huishouden aan de gemeente Utrecht geleverd. Er is ook niet door de gemeente naar de klanttevredenheidsmetingen gevraagd. Aan de contractafels is in het algemeen geïnformeerd naar de uitvoering van de dienstverlening en of er klachten en dergelijke van klanten binnenkwamen en daarnaast vraagt de gemeente om in de managementrapportages het aantal klachten per periode (indien van toepassing) te melden en hier een toelichting op te geven.

De toetsing van de contractueel vastgelegde afspraken met aanbieders door de gemeente is beperkt. De gemeente voert ieder kwartaal een contractafeloverleg (een groepsgesprek met aanbieders) en ontvangt per vier-wekelijkse CAK periode een tabel met kerncijfers (aantal klanten, geïndiceerde en geleverde uren, aantal klachten, etc.). Over de rechtmatigheid van de financiën leggen aanbieders jaarlijks verantwoording af. De gemeente vraagt in de jaarverantwoording over 2015 ook naar het opleidingsniveau van HbH2 medewerkers. Het contractmanagement door de gemeente bevat geen (kwaliteits-)audits of andere periodieke toetsing op de geleverde kwaliteit en het naleven van de contractafspraken. Dat is volgens afdeling Werk & Inkomen bij

⁹⁰ Bijlage 1 Leveringsafspraken (bij de raamovereenkomst voor het op afroep leveren van Hulp bij het huishouden), afspraak 39 (onder kwaliteit): “U onderzoekt eenmaal per jaar de klanttevredenheid van uw dienstverlening en stelt de gemeente op de hoogte van de uitkomst. Indien de gemeente hierom verzoekt kunt u de landelijke vereisten aan het klanttevredenheidsonderzoek in uw eigen klanttevredenheidsonderzoek integreren”.

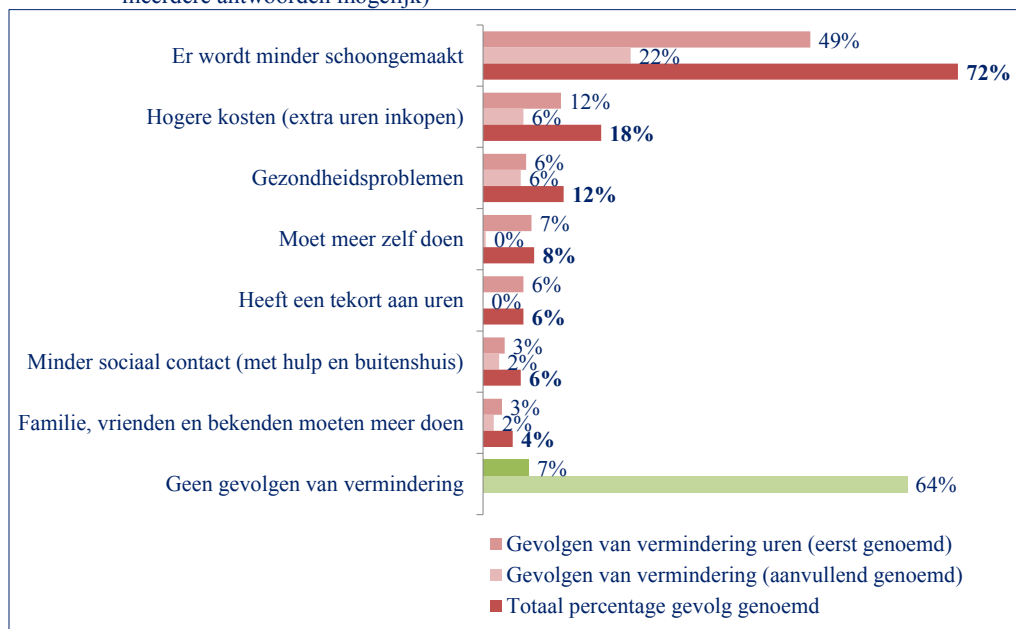
andere contractpartners van de gemeente (zoals reïntegratiebedrijven) wel onderdeel van het contractmanagement. Een gevolg van de door de gemeente gekozen lichtere vorm van contractmanagement (zonder kwaliteitsaudits of andere periodieke toetsing op de geleverde kwaliteit en het naleven van de contractafspraken) bij HbH/HHT is dat de gemeente beperkt zicht heeft op de prestaties en geleverde kwaliteit van de aanbieders van HbH en hoe deze door klanten wordt ervaren.

5.3.7 Neveneffecten van het beleid

Zowel uit de telefonische enquête onder klanten, als uit de interviews en groepsgesprekken met medewerkers blijkt dat de druk op de hulp bij het huishouden door het gevoerde beleid is toegenomen. Het werk is zakelijker geworden, tijd voor het sociale contact is er vrijwel niet meer. Zowel voor de hulp bij het huishouden als voor de klant is dat een gemis. Vooral de bestaande klanten die aan meer uren hulp bij het huishouden gewend waren, zijn genoodzaakt hun verwachtingen van de hulp bij te stellen.

Respondenten in de telefonische enquête noemen vaak het blijven liggen van taken en het gebrek aan voldoende uren als belangrijke gevolgen van de vermindering van hulp bij het huishouden (zie figuur 5.7). Ook dat zij zelf meer moeten gaan doen, een groter beroep moeten doen op familie, vrienden en bekenden, en het verminderen van sociale

Figuur 5.7 Wat betekent de vermindering van uren hulp bij het huishouden voor klanten (n = 243, meerdere antwoorden mogelijk)



In eerste instantie noemde 7% geen concrete gevolgen van de vermindering van uren (donkergroen). 64% noemde geen andere gevolgen in tweede instantie (lichtgroen).

Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

contacten worden genoemd. Het betreft dan directe gevolgen van de vermindering van schoonmaakuren. In de figuur zijn zowel de gevolgen die respondenten als eerste genoemd hebben weergegeven, als de gevolgen die zij in tweede of derde instantie hebben genoemd. Ter verduidelijking: op de vraag wat de vermindering van de uren hulp bij het huishouden heeft betekend, noemde 49% van de respondenten dat er minder wordt schoongemaakt. Op de vervolgvraag of de klanten nog andere nadelen hebben ondervonden van de vermindering van de uren hulp antwoordt 22% dat er minder wordt schoongemaakt. Bij elkaar is dit gevolg daarmee door bijna driekwart van de respondenten als gevolg genoemd.

Het belangrijkste indirecte effect, dat door 18% van de klanten genoemd is, is dat zij hogere kosten maken om de vermindering van het aantal uren hulp bij het huishouden van de gemeente te compenseren. Klanten die extra uren hulp inkopen zijn daarmee duurder uit dan in het verleden. Een tweede belangrijk indirect effect, dat door 12% van de respondenten wordt genoemd, maar vooral ook regelmatig bij de verdiepende gesprekken bij klanten thuis naar voren is gekomen, betreft de gezondheid van de klant. Doordat er minder wordt schoongemaakt en zij meer zelf moeten doen, ervaren klanten dat zij fysiek achteruitgaan en ook mentaal heeft het verminderen van de hulp bij het huishouden zijn weerslag op het welbevinden van sommige klanten.

“Ik doe nu zelf een beetje schoonmaakwerk in huis, maar omdat ik artrose heb en in een rolstoel rijd, kost me dat veel moeite en ben ik daarna doodmoe”

“Ik ben nog altijd erg verdrietig over het besluit om het aantal uren hulp bij het huishouden te verminderen. Ik doe nu meer zelf, al is het zwaar, maar de volgende dag moet ik dat bekopen met pijn in mijn botten”

“Waar mogelijk doe ik dingen op eigen kracht, maar deze is in de loop van de dag op. Ik kom dan aan het eind van mijn energie, maar ik houd nog een stukje dag over”

“Ik kan zelf echt niets doen. Het gedoe rondom hulp bij het huishouden irriteert me nog altijd, maakt me verdrietig en chagrijnig. Ik heb mijn normen bijgesteld om de situatie te kunnen accepteren, maar mijn leven heeft wel fors aan kwaliteit ingeboet”

Hulpen en klanten wijzen ook op de risico's als ouderen en mensen met beperkingen meer zelf gaan doen, zoals ongelukken en gezondheidsklachten op de langere termijn. Dit zou volgens hen op termijn tot hogere (maatschappelijke) zorgkosten kunnen gaan leiden.

5.3.8 Ideeën van klanten over HbH

Uit de verdiepende gesprekken met klanten thuis zijn verschillende ideeën gekomen om de zelfredzaamheid van klanten te vergroten, en de hulp bij het huishouden goedkoper en/of beter te maken. Alle klanten is deze vraag gesteld, waarbij slechts 2 klanten een idee hadden ten aanzien van de zelfredzaamheid, 4 klanten ideeën hadden

om het goedkoper te organiseren, en 29 klanten een idee lanceerden om de hulp bij het huishouden mogelijk te verbeteren.

Zelfredzaamheid:

1	<p><i>Zorg voor een betere aansluiting tussen formele en informele zorg.</i></p> <p>Naast het schoonmaken kunnen taken als boodschappen doen, sociale contacten en activiteiten buitenshuis worden ingevuld door de informele zorg. Aanbieders en de hulp bij het huishouden kunnen de verbinding leggen met het buurtteam en vrijwilligersorganisaties. Laat ook de zorgverzekeraars meedenken met de gemeente.</p>
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Goedkoper maken hulp bij het huishouden:

2	<p><i>Combineer taken in de persoonlijke verzorging en de hulp bij het huishouden (integrale benadering van de klant).</i></p> <p>Klanten hebben te maken met verschillende hulpverleners aan huis. Bij een klant komen bijvoorbeeld zowel een wijkverpleegkundige, een fysiotherapeut en een hulp bij het huishouden over de vloer. In veel gevallen zijn zij van verschillende organisaties. Wanneer taken bij een organisatie en mogelijk zelfs bij een hulpverlener kunnen worden gecombineerd, zorgt dit voor de klant meer overzicht en voor de aanbieders voor een efficiëntere bedrijfsvoering.</p>
3	<p><i>Meer inzetten op preventie en vroegsignalering.</i></p> <p>Organiseer activiteiten voor ouderen in een bepaalde wijk waarmee tegelijkertijd de behoefte aan ondersteuning inzichtelijk wordt. Wanneer het bijvoorbeeld ook een activiteit is waar mensen meer mee gaan bewegen, dan heeft dit ook een positieve uitwerking op de gezondheid.</p>
4	<p><i>Meer wijkgericht gaan werken.</i></p> <p>Nu rijden de hulpen bij het huishouden soms grote afstanden tussen klanten. Wanneer er meer wijkgericht gewerkt gaat worden, kunnen reisafstanden en –tijden worden teruggebracht.</p>

Verbetering hulp bij het huishouden:

5	<p><i>Verbeter de indicatiestelling: voer keukentafelgesprekken bij de klant thuis en lever meer maatwerk.</i></p> <p>Om een goed beeld te krijgen van de persoonlijke situatie bij de klanten moeten keukentafelgesprekken gevoerd worden. Het is daarbij wel van belang dat naar aanleiding van het gesprek ook maatwerk geleverd kan worden. Wanneer een keukentafelgesprek altijd resulteert in het aanbieden van de basisvoorziening, schiet het zijn doel voorbij.</p>
6	<p><i>Uitbreiden van de taken in de basisvoorziening</i></p> <p>Op de takenlijst van de gemeente bestaat weliswaar de mogelijkheid om ‘overige werkzaamheden ter keuze van de klant’ overeen te komen, maar het zou beter zijn om de lijst uit te breiden met enkele specifieke taken. Suggesties zijn: ramen zemen buiten en het balkon schoonmaken.</p>

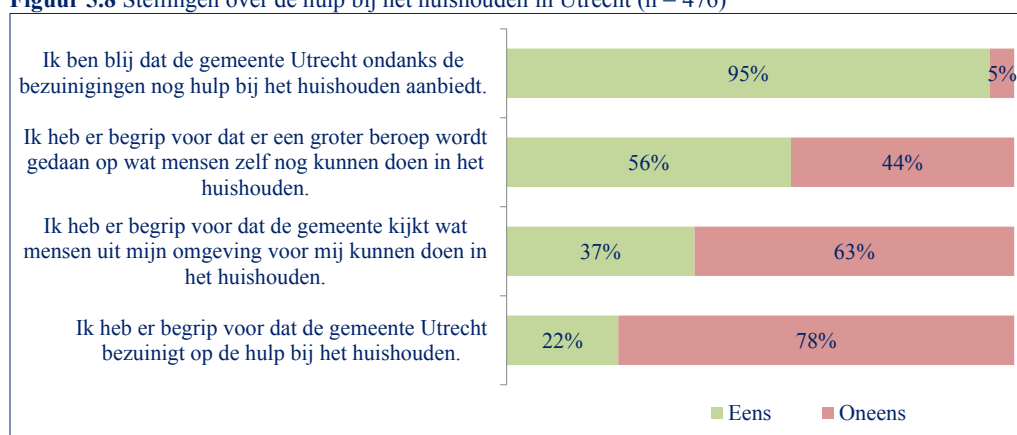
7	<p><i>Vergroten contactmomenten tijdens de levering: informerend en evaluerend.</i></p> <p>Het contact tussen de gemeente en de klant kan verbeterd worden. Hierbij valt te denken aan het regelmatig over en weer informeren; de gemeente over ontwikkelingen die plaatsvinden, de klant over de veranderingen in de persoonlijke situatie en de ervaringen met hulp bij het huishouden. Dit kan tegelijkertijd dienen als individueel klanttevredenheidsonderzoek, zonder inmenging van de hulp bij het huishouden of de aanbieder.</p>
8	<p><i>Ruimte bieden aan noodzakelijke doorstroming naar verzorgingshuizen.</i></p> <p>Klanten steunen in het algemeen de gedachte om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen, velen willen niet liever. Het is wel van belang dat als de behoefte er is om te verhuizen naar een kleiner huis of huis met meer zorgvoorzieningen dat hiervoor aanbod beschikbaar is. Veel verzorgingshuizen zijn de afgelopen jaren gesloten, om door te stromen is een zwaar zorgpakket noodzakelijk, dit maakt de drempel in sommige gevallen te hoog.</p>
9	<p><i>Verbeteren van de kwaliteit van de medewerkers.</i></p> <p>Er bestaan grote niveauverschillen tussen de hulpen bij het huishouden. Er moet gezorgd worden voor bekwame medewerkers, vooral ook omdat het aantal beschikbare uren beperkt is. De inzet van medewerkers die goed kunnen schoonmaken is van groot belang.</p>
10	<p><i>Ontwikkel meer empathie, inleving in de doelgroep.</i></p> <p>Het is van groot belang dat de gemeente voordat zij besluiten neemt, op de hoogte is van de kenmerken van de doelgroep. Empathie en een luisterend oor zijn van grote waarde, de gemeente moet weten waar ze over praat en zich bezinnen op de doorgevoerde bezuinigingen op zieken en ouderen die ondersteuning nodig hebben.</p>
11	<p><i>Aanpassen van de normtijden die nu gehanteerd worden.</i></p> <p>De normtijden die nu gehanteerd worden voor de huishoudelijke taken zijn niet realistisch. Daardoor ontstaat het beeld dat er in 1,5 uur veel gedaan kan worden, maar in de praktijk is dit niet haalbaar. Realistische normen zijn onmisbaar.</p>
12	<p><i>Verbeter de informatievoorziening aan de klanten.</i></p> <p>Veel klanten missen informatie over de precieze achtergrond van de gemaakte keuzes, ontwikkelingen die plaatsvinden, hoe het nu precies staat met de huishoudelijke hulp toelage en de toekomst ervan, hoe het precies zit met PGB's en de wijzigingen die plaatsvinden in de eigen bijdrage.</p>
13	<p><i>Houd rekening met de financieel moeilijke positie van de klanten.</i></p> <p>Een groot deel van de klanten heeft een laag inkomen, hier moet rekening mee worden gehouden. Let ook op de stapeling van eigen bijdragen die voor huishoudens kunnen optreden. De mensen met lage inkomens moeten beter ondersteund worden door de gemeente.</p>
14	<p><i>Zorg voor een vaste contactpersoon voor de klanten bij het Wmo-loket.</i></p>

5.3.9 Mate van draagvlak voor het gemeentelijke beleid

De rekenkamer heeft in de telefonische enquête enkele stellingen rondom het gemeentelijk beleid voorgelegd. Bijna alle respondenten (95%) zijn blij dat de

gemeente Utrecht ondanks de bezuinigingen nog hulp bij het huishouden aanbiedt. Iets meer dan de helft heeft er ook begrip voor dat er een groter beroep wordt gedaan op wat zij zelf nog kunnen doen in het huishouden. Vooral onder nieuwe klanten (74%), bij mannen (71%) en onder autochtonen (58%) is hiervoor meer begrip aanwezig. Voor het betrekken van de omgeving is minder begrip (37%), ook hier zijn de mannen begripvoller (46%) dan gemiddeld en de respondenten die evenveel uren hebben als in 2014 zijn begripvoller (47%) dan de klanten die te maken krijgen met vermindering van uren (32%). Uit de verdiepende gesprekken met klanten blijkt dat zij er vaak moeite mee hebben om hulp van familie, vrienden en burens te vragen. In paragraaf 6.4.2 gaan we hier verder op in. Circa een op de vijf respondenten heeft er begrip voor dat de gemeente bezuinigt op de hulp bij het huishouden.

Figuur 5.8 Stellingen over de hulp bij het huishouden in Utrecht (n = 476)



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

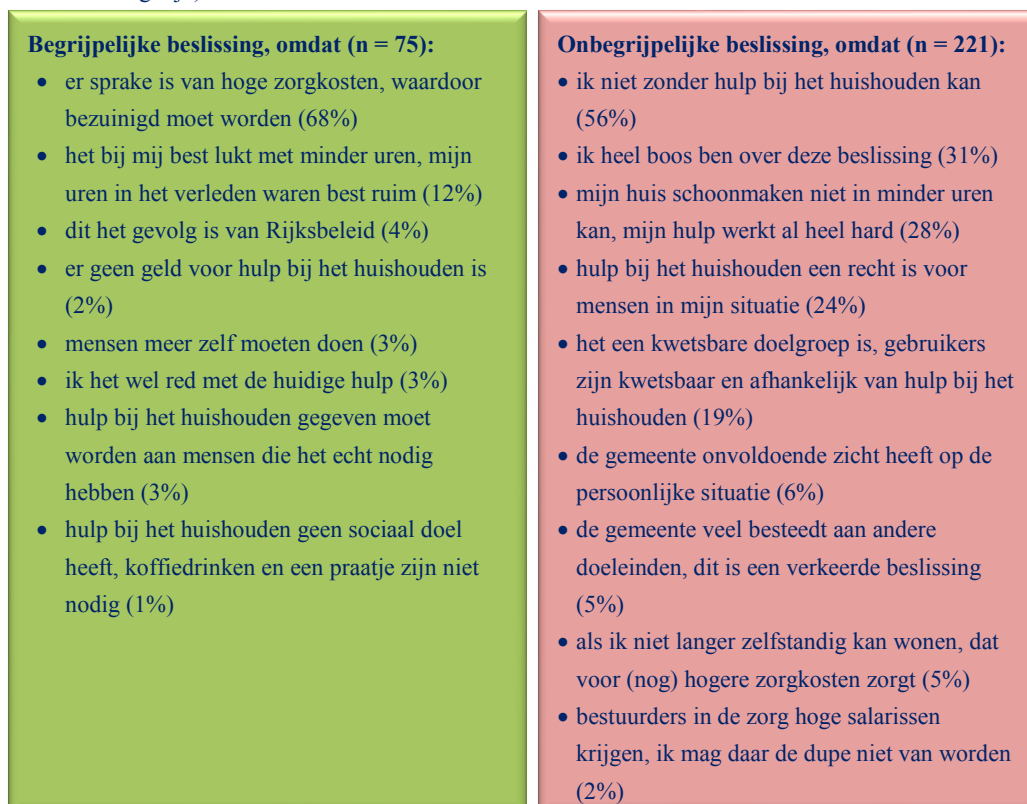
Reactie op het besluit om iedereen te blijven helpen, maar met minder uren per klant
 Meer dan de helft van de respondenten die al voor 1 januari 2015 hulp bij het huishouden ontvingen (55%) vindt het onbegrijpelijk dat de gemeenteraad, als reactie op de bezuinigingen vanuit het Rijk, heeft besloten om iedereen te blijven helpen, maar met minder uren per klant. De belangrijkste redenen die zij noemen zijn dat zij niet zonder hulp bij het huishouden kunnen en/of heel boos zijn over deze beslissing. Bijna 19% vindt deze beslissing begrijpelijk, vooral omdat er sprake is van hoge zorgkosten en er daarom wel bezuinigd moet worden. Circa een op de vijf respondenten vindt de beslissing zowel begrijpelijk als onbegrijpelijk, waarbij in veel gevallen de hoge zorgkosten en de noodzakelijkheid om te bezuinigen worden genoemd, maar zij zich aan de andere kant ook zorgen maken om de kwetsbaarheid van de doelgroep en de sterke afhankelijkheid van de hulp bij het huishouden. Een klein deel (5%) van de respondenten weet niet wat ze van deze beslissing moet vinden.

Uit de verdiepende gesprekken blijkt dat veel klanten zich afvragen of de gemeente zich wel voldoende heeft ingeleefd in de persoonlijke situatie van de doelgroep. Zij benadrukken hun kwetsbaarheid en afhankelijk van de hulp bij het huishouden om

zich te kunnen redden. Bij de eerder beschreven verbeterpunten is dit ook al naar voren gekomen.

De redenen die de respondenten noemen waarom ze het een begrijpelijke of een onbegrijpelijke beslissing vinden, staan weergegeven in figuur 5.9.

Figuur 5.9 Redenen waarom klanten de beslissing van de gemeente om iedereen te blijven helpen, maar met minder uren per klant begrijpelijk dan wel onbegrijpelijk vinden (meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

Volledigheidshalve zij opgemerkt dat in de figuren 5.7 en 5.8 vermelde scores afkomstig zijn uit de telefonische enquêtes uitsluitend onder gebruikers van hulp bij het huishouden. Er is géén telefonische enquête gehouden onder niet-gebruikers.

6 DOELEN VAN DE GEMEENTE

6.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt beschreven in hoeverre de doelstelling “schoon en leefbaar huis” wordt gerealiseerd (onderzoeksvraag 4). Daarnaast wordt ingegaan op onderzoeksvraag 5: heeft het beleid van de gemeente ertoe geleid dat burgers die hulp bij het huishouden vragen nu meer zelf doen, meer hulp krijgen van mantelzorgers of vrijwilligers, of meer hulp zelf inkopen dan in 2014. Deze vragen zijn beantwoord door de gemeente, aanbieders van hulp bij het huishouden, hulpen bij het huishouden, vrijwilligersorganisaties en klanten. Daarnaast zijn de verdiepende gesprekken bij klanten thuis een belangrijke informatiebron. Zo mogelijk worden uitkomsten vergeleken met onderzoek in andere gemeenten.

Voor een beschrijving van het gemeentelijk beleid en het doel van een schoon en leefbaar huis verwijzen wij u naar hoofdstuk 2.

6.2 BEVINDINGEN

Wij constateren over de doelen van de gemeente:

1. De helft van de klanten (51%) slaagt er met de toegewezen uren hulp bij het huishouden voldoende tot goed in om het huis schoon en leefbaar te houden. De andere helft slaagt hier matig, slecht of niet in. Klanten die op dit moment minder uren hulp bij het huishouden van de gemeente hebben dan in 2014 slagen vaker matig, slecht of niet om het huis schoon en leefbaar te houden (61%) dan de klanten die evenveel uren als in 2014 krijgen (23%).
2. Het schoonmaakplan draagt niet aantoonbaar bij aan het realiseren van een schoon en leefbaar huis.
3. Het oordeel van aanbieders en hulpen bij het huishouden over het bereiken van een schoon en leefbaar huis is positiever dan dat van klanten.
4. Klanten geven aan dat hulp bij het huishouden voor hen heel belangrijk is om zelfstandig te kunnen blijven wonen en dingen te kunnen doen die zij belangrijk vinden.
5. Vermindering van uren zorgt vooral voor minder schoonmaakwerk in het huishouden.
6. Klanten hebben na de bezuinigingen weinig extra schoonmaakhulp gekregen uit hun eigen netwerk.

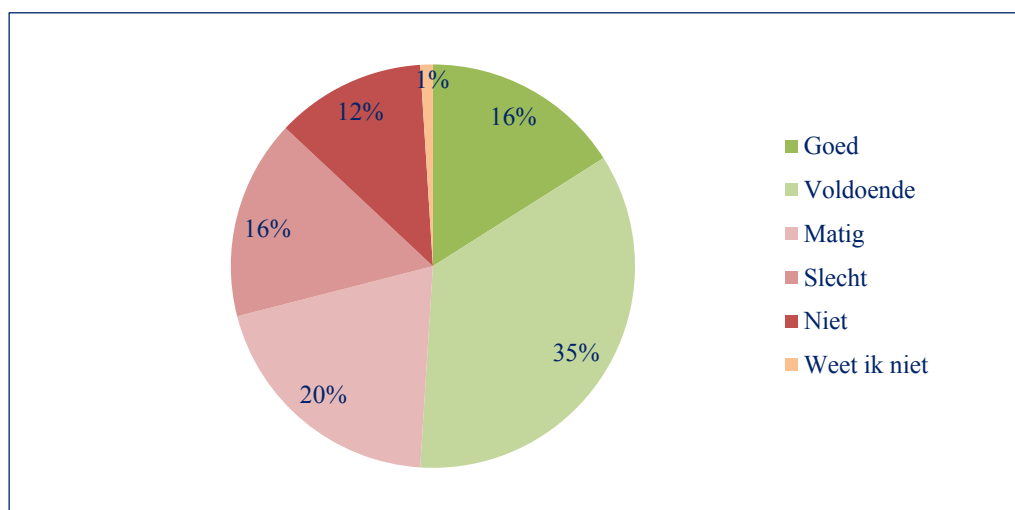
6.3 TOELICHTING OP DE BEVINDINGEN

6.3.1 Mate waarin een schoon en leefbaar huis wordt gerealiseerd

Aan de klanten met hulp bij het huishouden is in de telefonische enquête gevraagd in hoeverre ze er - met de toegewezen uren hulp bij het huishouden van de gemeente - in slagen om het huis schoon en leefbaar te houden. Het oordeel wordt dus bepaald door de norm van schoon en leefbaar die de klant zelf heeft en niet door de eerder beschreven norm van de gemeente Utrecht.

Figuur 6.1 laat zien dat de helft van de klanten in de telefonische enquête aangeeft dat zij er met de hulp bij het huishouden in slagen om hun huis voldoende tot goed schoon en leefbaar te houden. De andere helft geeft aan dat dit matig, slecht of niet lukt.

Figuur 6.1 In hoeverre lukt het u om met de toegewezen uren hulp bij het huishouden van de gemeente om uw huis schoon en leefbaar te houden? (n = 476)



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

De volgende factoren blijken significant van invloed op de mate waarin het naar het oordeel van klanten lukt om het huis schoon en leefbaar te houden:

- ◆ Bestaande of nieuwe klant: bestaande klanten (degene die al hulp bij het huishouden ontvingen voor 1 januari 2015) zijn vaker van mening dat het matig, slecht of niet lukt om het huis schoon en leefbaar te houden (52%) dan nieuwe klanten (30%). Hierbij zou het een rol kunnen spelen dat de bestaande klanten in het verleden een hoger niveau van schoon en leefbaar gewend waren. Ook kan het zijn dat hun gezondheid verder afgenomen is dan bij nieuwe klanten, waardoor zij minder zelf kunnen. In de verdiepende gesprekken geven klanten aan dat hun behoefte aan ondersteuning in de afgelopen jaren groter is geworden. Een indicatie die verder in het verleden ligt, kan daarmee minder goed aansluiten op de behoefte van de klant en de mate waarin zij zelf nog dingen kunnen doen in het huishouden. Een schoon en leefbaar huis is voor de bestaande klanten daarmee moeilijker te realiseren.

- ◆ Zorg in natura of persoonsgebonden budget: klanten met een PGB geven vaker aan dat zij matig, slecht of niet (72%) in te slagen om het huis schoon en leefbaar te houden met de toegewezen uren van de gemeente, dan de klanten met zorg in natura (45%). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat mensen met een PGB vaker een allochtone achtergrond hebben. Uit de gesprekken met aanbieders HbH en medewerkers komt het signaal naar voren dat deze mensen een kritischer norm hanteren voor een schoon en leefbaar huis.
- ◆ Wel of niet bezuinigd op de uren hulp bij het huishouden: de klanten die op dit moment minder uren hulp bij het huishouden van de gemeente hebben dan in 2014, geven vaker aan dat zij er matig, slecht of niet in slagen om het huis schoon en leefbaar te houden (61%) dan de klanten die evenveel uren als in 2014 krijgen (23%).
- ◆ Jonger of ouder dan 65 jaar: de jongere klanten (65 jaar of jonger) geven vaker aan dat zij er matig, slecht of niet in slagen hun huis schoon te houden met de toegewezen uren van de gemeente (64%) dan de klanten van 66 jaar en ouder (45%).

Opmerkelijk is dat het onderscheid tussen klanten die wel of niet gebruik maken van de HHT-regeling niet significant is voor hun mening over de mate waarin het volgens hen met de uren HbH van de gemeente lukt om het huis schoon en leefbaar te houden. Wel is het zo dat klanten juist uren met de HHT bijkopen om meer huishoudelijke hulp te realiseren en daarmee een schoon en leefbaar huis.

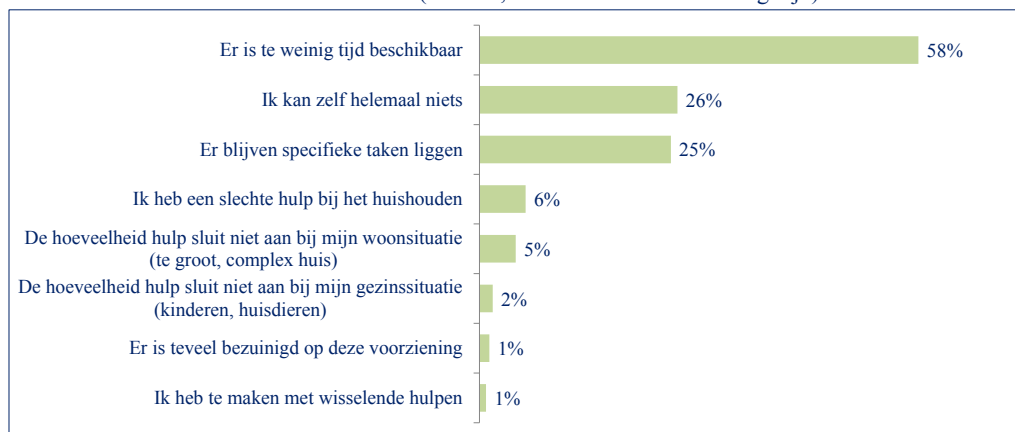
Uit de telefonische enquête en de verdiepende gesprekken met klanten thuis kunnen twee profielen van klanten worden opgemaakt. Aan de ene kant zijn er klanten die aangeven dat het wel lukt om het huis schoon en leefbaar te houden en aan de andere kant de klanten die aangeven dat dit niet lukt.

Bij de klanten die aangeven dat het voldoende of goed lukt om het huis schoon en leefbaar te houden, komt dat volgens hen doordat zij zelf nog veel kunnen in het huishouden, omdat het huis klein en makkelijk schoon te houden is, en doordat zij een hulp hebben van goede kwaliteit. Daarnaast krijgt een groot deel van deze klanten ondersteuning van familie, in de meeste gevallen van de kinderen en is men naar eigen inschatting niet zo kieskeurig. Verschillende klanten geven daarbij wel als kanttekening aan dat zij de eigen norm van een schoon en leefbaar huis naar beneden hebben bijgesteld.

Figuur 6.2 toont de meest genoemde redenen uit de telefonische enquête waarom het volgens klanten matig, slecht of niet lukt om het huis schoon en leefbaar te houden. Volgens de klanten komt dit vooral doordat er te weinig uren beschikbaar zijn, zij zelf helemaal niets kunnen in het huishouden en doordat er taken blijven liggen. Uit de verdiepende gesprekken komt naar voren dat klanten waar het niet lukt vaak meer en ernstiger beperkingen hebben. Zij zien bijvoorbeeld slecht, lopen met een rollator of zitten in een rolstoel, kunnen slecht hun evenwicht bewaren en niet bukken waardoor ze zelf weinig kunnen schoonmaken. Ook wordt het huis soms eerder vuil, klanten knoeien meer, zijn blind, gebruiken een stoma of hebben last van incontinentie. Deze klanten zijn hulpbehoevender dan anderen, maar krijgen niet altijd een

maatwerkmodule. Ontevredenheid over de kwaliteit van de hulp en het ontbreken van (hulp uit) een eigen netwerk speelt soms ook een rol.

Figuur 6.2 Waarom lukt het u matig / slecht / niet om met de uren hulp bij het huishouden om uw huis schoon en leefbaar te houden? (n = 231, meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

6.3.2 Betekenis van het schoonmaakplan voor een schoon en leefbaar huis

De gemeente ziet het schoonmaakplan als belangrijk middel om in overleg met de klant vast te leggen wat haalbaar is binnen de collectieve basisvoorziening van 78 uur, welke taken in welke frequentie, in welke ruimten worden uitgevoerd. Wanneer deze afspraken vervolgens worden nageleefd, zou een schoon en leefbaar huis te realiseren moeten zijn. Aanbieders zijn door de gemeente verplicht tot het opstellen van een schoonmaakplan in overleg met de klant.⁹¹

Uit de telefonische enquête blijkt dat ruim de helft van de klanten een schoonmaakplan met de aanbieder heeft opgesteld (zie tabel 6.3), 44% van de klanten heeft geen schoonmaakplan. Daarnaast blijkt dat een groot deel van hen zegt er ook geen behoefte aan te hebben. Uit nadere analyse blijkt dat zowel onder klanten met een schoonmaakplan als zonder schoonmaakplan 51% aangeeft er met de toegewezen uren van de gemeente goed of voldoende in slaagt om het huis schoon en leefbaar te houden.

Tabel 6.3 Heeft u met uw zorgaanbieder een schoonmaakplan opgesteld? (n = 476)

	Aantal	Percentage
Ja	265	56%
Nee, ik heb daar ook geen behoefte aan	178	37%
Nee, maar ik zou dat wel graag willen	13	3%
Ik weet niet wat een schoonmaakplan is	2	1%
Weet ik niet	18	4%
Totaal	476	100%

Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

⁹¹ Raamovereenkomst Hulp bij het huishouden, kenmerk 14.MO.116, artikel 9 en 10.

De verdiepende gesprekken laten zien dat slechts een klein deel van de klanten het hebben van een schoonmaakplan, en daarmee samenhangend de gemaakte afspraken met de hulp, als middel ziet voor het realiseren van een schoon en leefbaar huis. Klanten geven aan zelf prima te weten wat er in het huishouden moet gebeuren en dat de werkzaamheden altijd in samenspraak met de hulp worden uitgevoerd. Het hangt vooral van de beschikbare uren af hoeveel werk er gedaan kan worden en dus ook hoeveel werk er daarna nog blijft liggen. Ook het karakter van de klant speelt een belangrijke rol: een deel van de klanten geeft aan absoluut geen behoefte te hebben aan een plan, omdat de hulp bij het huishouden het allemaal zelf wel weet wat er moet gebeuren, een ander deel hecht juist waarde aan de afspraken en ziet het plan als hulpmiddel om te kunnen controleren en vast te leggen wat er wel en niet gedaan wordt.

Ook uit de groepsgesprekken met medewerkers blijkt de verdeeldheid over nut en noodzaak van het schoonmaakplan. Het ene deel van de hulpen staat positief tegenover het schoonmaakplan en ziet het vooral als leidraad om vast te leggen wat gedaan wordt en hoe vaak. Vooral bij de start van de hulp bij nieuwe klanten kan het plan helpen om tot realistische verwachtingen van de hulp te komen. Een ander deel van de medewerkers, met name de meer ervaren hulpen, geeft aan dat er als je langer bij klanten werkt een eigen routine wordt opgebouwd. Een schoonmaakplan is dan overbodig.

6.3.3 Oordeel over het bereiken van een schoon en leefbaar huis

Ook in de gesprekken met aanbieders en hulpen bij het huishouden is ingegaan op de doelen van de gemeente met hulp bij het huishouden. Uit de gesprekken met de aanbieders blijkt dat zij van mening zijn dat een schoon en leefbaar huis in de meeste gevallen haalbaar is in de beschikbare tijd. Zij geven daarbij wel enkele kanttekeningen:

- ◆ In de periode net na de herindicaties hadden bestaande klanten vaak moeite om zich aan te passen aan de nieuwe situatie. Later is gewenning opgetreden en hebben de meeste mensen de veranderingen geaccepteerd. De meest schrijnende gevallen zijn destijds door de aanbieders bij de gemeente gemeld.
- ◆ De norm van schoon en leefbaar verschilt per klant. Zo hanteren allochtone klanten volgens de aanbieders vaak een hogere norm van schoon en leefbaar dan de autochtone klanten. Daarnaast verschilt de tevredenheid over de mate van schoon tussen bestaande en nieuwe klanten. Bestaande klanten dringen nog wel eens aan om in minder tijd toch dezelfde schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren als in het verleden. Hulpen zijn vaak erg klantgericht en geneigd om op basis van het oude patroon door te werken.
- ◆ De norm van schoon en leefbaar verschilt ook tussen de klanten en de gemeente, waarbij de gemeente in het algemeen lagere eisen stelt.
- ◆ Hulpen vinden het soms lastig om tot passende afspraken met de klant te komen. Voor de volledige uitvoering van een aantal taken, bijvoorbeeld een was draaien

en ophangen, zal ook het netwerk van de klant ingeschakeld moeten worden. Wanneer klanten ervoor kiezen om de hulp 1,5 uur per week in te zetten, past deze taak simpelweg niet meer.

- ◆ Er zijn situaties waarin het niet goed lukt om het huis minimaal voldoende schoon en leefbaar te houden. Het gaat bijvoorbeeld om grotere huizen met meerdere slaapkamers of wc's, hier zijn dan aanvullende afspraken nodig of mensen moeten extra uren hulp inkopen. Ook bij klanten waar regie over het huishouden nodig is (feitelijk HbH2), is het moeilijker om de norm te halen, omdat zij vaak een ongeordend huishouden hebben en zelf minder bijdragen aan de schoonmaakwerkzaamheden. Ook de leefsituatie en gezondheid van klanten kan veranderen en daarmee de ondersteuningsbehoefte, waardoor het moeilijker wordt om de norm te realiseren.

Uit de groepsgesprekken met de hulpen bij het huishouden blijkt dat er bij hen grotere twijfel bestaat over het voldoende realiseren van een schoon en leefbaar huis. Zij geven aan dat het vaak wel lukt, maar dat zij echt alle zeilen bij moeten zetten in de beschikbare tijd en dat er nog regelmatig wat taken afgemaakt worden buiten werktijd om. In het algemeen geldt: de basis lukt wel, extra dingen niet. Daarnaast zien ook zij dat de vermindering van schoonmaakuren ertoe leidt dat klanten soms zelf dingen gaan afmaken, terwijl ze dit eigenlijk niet meer kunnen. Dit heeft dan vermoeidheid en pijn in bijvoorbeeld de gewrichten tot gevolg, en het risico om te vallen. De medewerkers noemen daarnaast de volgende knelpunten:

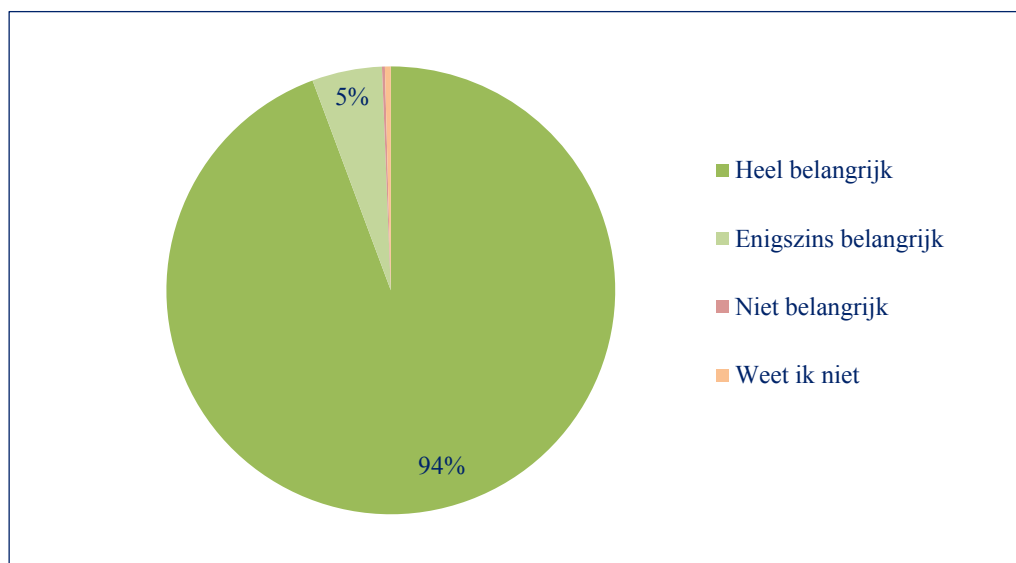
- ◆ De omvang van het huis, de ligging ervan en hoe erin wordt geleefd, worden bij de indicatie niet meegenomen. Huizen waarin gerookt wordt en die aan de straatkant liggen worden sneller vuil.
- ◆ De mogelijkheden van de inzet van de partner of juist hun behoefte aan hulp zijn niet altijd goed beoordeeld. Bij klanten met een zieke partner gaat in de praktijk veel energie van de klant naar de mantelzorg voor de partner en het huis wordt dan rommeliger en vuiler.
- ◆ Naast de norm van de gemeente en de klant, hebben ook de medewerkers hun 'beroepsnorm': je wilt als hulp ook graag een schoon huis en een tevreden klant achterlaten als je bent geweest. Het is vervelend als dit dan (net) niet lukt. De lijst van taken van de gemeente is uitvoerbaar, maar klanten willen dingen soms anders of vaker gedaan hebben, waardoor ze toch ontevreden zijn over de huidige schoonmaakwerkzaamheden.
- ◆ Of de hulp 1 keer per week 1,5 uur of 1 keer per twee weken 3 uur wordt ingeroosterd maakt voor het resultaat niet veel uit. Beide opties hebben voors en tegens.

6.3.4 Belang van HbH voor zelfstandig kunnen blijven wonen

Doel van de Wmo is dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en dat zij kunnen participeren in de samenleving. Uit de telefonische enquête blijkt dat de hulp bij het huishouden daar sterk aan bijdraagt. Uit figuur 6.4 blijkt dat ruim 94% van de klanten de hulp bij het huishouden heel belangrijk vindt om langer zelfstandig te

blijven wonen. Dit wordt bevestigd in de verdiepende gesprekken bij klanten thuis, zonder hulp bij het huishouden wordt zelfstandig wonen voor veel klanten vrijwel onhaalbaar. Ook vergelijkbaar onderzoek in de gemeente Roosendaal laat het belang van hulp bij het huishouden voor het langer zelfstandig wonen zien. Ook daar geven respondenten nagenoeg allemaal aan dat de hulp ervoor zorgt dat men langer zelfstandig kan blijven wonen (bij 67% in grote mate en bij 29% redelijk⁹²).

Figuur 6.4 Belang van de hulp bij het huishouden om zelfstandig te blijven wonen (n = 476)



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

Doel van de Wmo is ook dat mensen met een beperking kunnen participeren aan de samenleving.

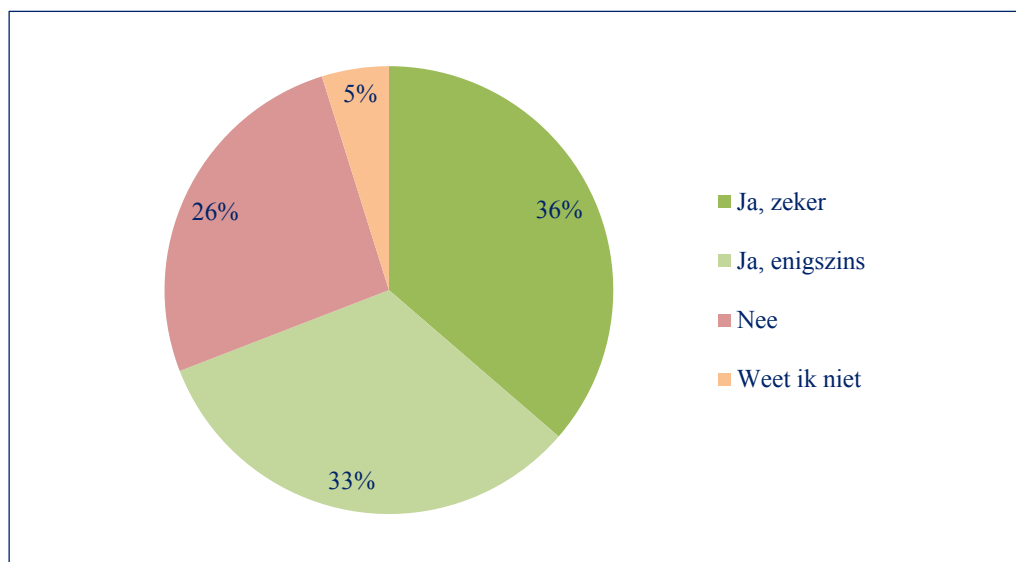
Ruim 69% van de klanten geeft in de telefonische enquête aan dat zij dankzij de hulp bij het huishouden meer dingen kunnen doen die zij zelf belangrijk vinden (zie figuur 6.5). Vooral onder nieuwe klanten is dit vaker zeker het geval (46% 'ja, zeker') dan onder de bestaande klanten (35% 'ja zeker').

Uit de verdiepende gesprekken kan worden opgemaakt dat er drie groepen klanten zijn. Een deel van de klanten geeft aan dat zij zonder hulp bij het huishouden minder weg zouden gaan om leuke dingen te doen. De hulp bij het huishouden draagt er met het schoonmaken van het huis aan bij dat klanten voldoende energie over hebben en zich ook de ruimte gunnen om dingen te ondernemen. Een tweede groep klanten geeft aan dat wanneer het niet lukt om het huis voldoende schoon en leefbaar te houden, onder andere sociale activiteiten buitenshuis en afspreken met familie en vrienden bij de klanten thuis erbij in kunnen schieten. Zij hebben te weinig hulp en moeten te veel zelf doen om andere dingen te gaan doen. Een derde deel van de klanten geeft aan dat zij ook met de hulp bij het huishouden niet in staat zijn (vanwege bijvoorbeeld leeftijd

⁹² Gemeente Roosendaal (november 2015). *Klanttevredenheidsonderzoek Hulp bij het huishouden*, (n = 204).

en/of beperkingen) en geen zin of energie hebben om deel te nemen aan sociale activiteiten buitenshuis.

Figuur 6.5 Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt? (n = 476)



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

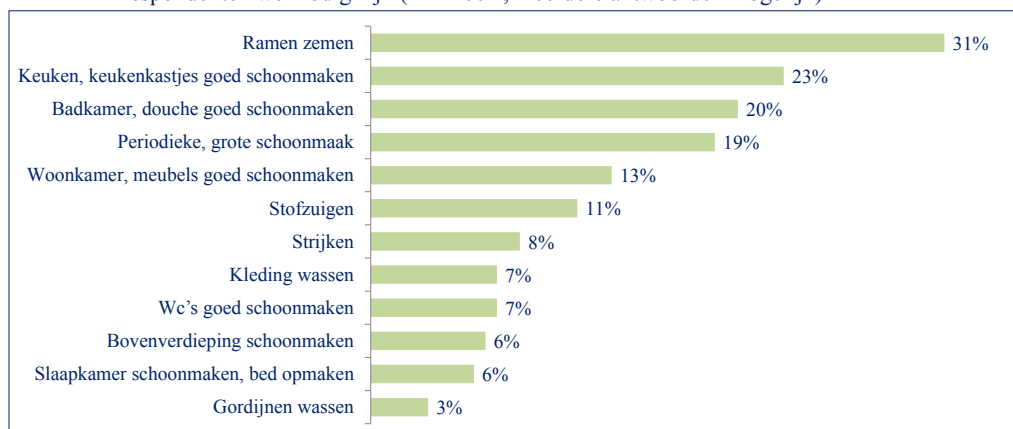
6.4 TOELICHTING OP BEVINDINGEN OVER VERSTERKEN EIGEN KRACHT

6.4.1 Gevolgen van vermindering van uren hulp

Ruim driekwart van de klanten in de telefonische enquête die minder uren hulp bij het huishouden hebben ontvangen, geeft aan dat er veel (42%) of een beetje (36%) minder in het huishouden wordt schoongemaakt.

De respondenten die geconfronteerd zijn met een vermindering van uren hulp bij het huishouden, hebben ook een aantal vervolgvragen gekregen over de huidige organisatie van de schoonmaakwerkzaamheden. Figuur 6.6 laat voorbeelden zien die 160 klanten genoemd hebben van dingen die niet meer gedaan worden, maar naar hun mening wel nodig zijn. Uit de verdiepende gesprekken blijkt dat de meeste van deze taken nog wel gebeuren, maar in onvoldoende mate of door de beperkte tijd onzorgvuldig. De periodieke, grote schoonmaak, het ramen zemen buiten, het schoonmaken van de bovenverdieping en het wassen van de gordijnen zijn taken die er volgens de klanten helemaal bij inschieten.

Figuur 6.6 Voorbeelden van dingen die niet meer gedaan worden, maar naar de mening van de respondenten wel nodig zijn (n = 160⁹³, meerdere antwoorden mogelijk)

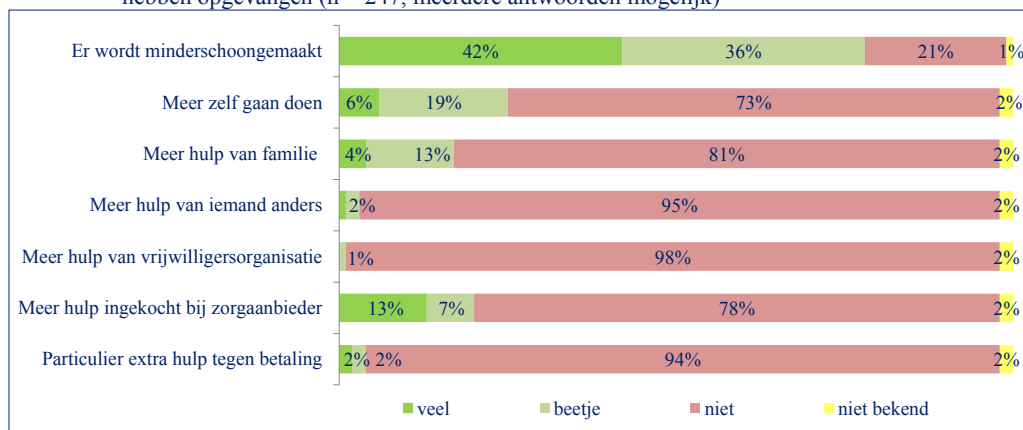


Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

6.4.2 Schoonmaakhulp uit het eigen netwerk

Een kwart van de klanten die minder uren hulp hebben ontvangen, vangt dit op door zelf meer taken in het huishouden op zich te nemen. Eén op de vijf klanten koopt extra uren hulp in bij een aanbieder van HbH, daarnaast springt bij één op de zes klanten de familie bij. Voor vrijwel iedereen zijn andere opties, zoals betaalde particuliere hulp of hulp van vrienden, burens en bekenden en hulp van een vrijwilligersorganisatie, weinig ingezet (zie figuur 6.7).

Figuur 6.7 Hoe klanten de vermindering van het aantal uren hulp van het huishouden van de gemeente hebben opgevangen (n = 247, meerdere antwoorden mogelijk)



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016.

Ook in andere gemeenten is onderzoek uitgevoerd naar de inzet van het sociale netwerk. Uit casestudieonderzoek in de gemeente Amersfoort komt als opvallend naar

⁹³ Deze antwoorden zijn van klanten die een vermindering van uren hebben meegemaakt, waar volgens hen veel of een beetje minder wordt schoongemaakt en voorbeelden genoemd hebben van dingen die niet meer gedaan worden.

voren “dat mensen – om verschillende redenen – een (zeer) beperkt sociaal netwerk hebben. En daarmee is er de beperkte mogelijkheid om dit meer in te schakelen.”⁹⁴ Ook de uitkomsten van onderzoek in Enschede bevestigen de beperkte inzet van het eigen netwerk: “het inzetten van het eigen netwerk gebeurt nu nog beperkt, (...) vraagt om een cultuuromslag in de samenleving en is niet voor iedereen even gemakkelijk. Met name wanneer het eigen netwerk ook ouder en hulpbehoevend is.”⁹⁵

In de verdiepende gesprekken en interviews bij (vrijwilligers)organisatie is ingegaan op de verschillende mogelijkheden om de vermindering van uren hulp bij het huishouden op te vangen en extra schoonmaakwerk te organiseren. Er zijn daarbij vijf niveaus onderscheiden:

- a) De klant zelf
- b) Mantelzorgers en familie
- c) Vrienden, bekenden en bureaus
- d) Vrijwilligers(organisaties)
- e) Professionele aanbieders of betaalde particuliere hulp

a) De klant zelf

Uit de verdiepende gesprekken blijkt dat als de klanten zelf iets doen in het huishouden, dit gaat om de kleine en lichte taken als stof afnemen op ooghoogte, de (lichte) was draaien en wat dingen opruimen. Driekwart van de klanten is niet meer zelf gaan doen in het huishouden, met name omdat zij dit fysiek niet (meer) kunnen.

b) Mantelzorgers en familie

De kinderen of andere familie helpen het meest met boodschappen doen, de administratie en klusjes in en om het huis (de tuin). Ook assisteren zij bij bezoek aan artsen en contacten met instanties. Veel klanten geven aan het moeilijk te vinden om hulp bij het schoonmaken aan de kinderen te vragen en niet alle klanten hebben kinderen of andere familie in de buurt die zij om hulp zouden kunnen vragen. In het onderzoek in Amersfoort⁹⁶ wordt geconstateerd dat mensen met psychiatrische problematiek en/of een lichte verstandelijke beperking regelmatig problemen in familierelaties hebben, waardoor deze maar zeer ten dele belast kunnen worden.

Uit de verdiepende gesprekken komt naar voren dat de mantelzorgers in veel gevallen al zwaar belast worden met het uitvoeren van zorgtaken. Extra werkzaamheden in het huishouden (schoonmaak) komen daar dan nog eens bovenop. Ook aanbieders van HbH en het Steunpunt Mantelzorg Utrecht krijgen signalen dat de druk op mantelzorgers toeneemt. Per 1 januari 2015 is de individuele begeleiding van

⁹⁴ I&O Research (oktober 2015). Cliëntervaring in beeld. Casestudies Gemeente Amersfoort. Eerste ervaringen met de nieuwe zorgdienstverlening, pag. 29.

⁹⁵ I&O Research (3 september 2015). Is het resultaat goed? Onderzoek naar het resultaatgerichte werken bij maatwerkvoorzieningen in de gemeente Enschede, pag. 25.

⁹⁶ I&O Research (oktober 2015). Cliëntervaring in beeld. Casestudies Gemeente Amersfoort. Eerste ervaringen met de nieuwe zorgdienstverlening, pag. 30.

mantelzorgers belegd bij de buurtteams⁹⁷. In Utrecht bestaat de mogelijkheid om als mantelzorger gebruik te maken van de huishoudelijke hulp toelage (HHT). De ingekochte uren kunnen zowel worden ingezet in het huishouden van de hulpvrager als in het huishouden van de mantelzorger zelf. Complicerende factor voor sommige klanten is dat mantelzorger in dezelfde stad moet wonen om HHT te mogen gebruiken.

c) Vrienden, bekenden en burenen

Klanten geven aan geen burenen, vrienden en bekenden voor schoonmaakwerk te hebben. Voor een groot deel van de klanten geldt dat hun burenen en sociale netwerk zelf ook oud en/of hulpbehoevend is. Zij vinden het ook vaker bezwaarlijk om hen om hulp te moeten vragen. Jongere klanten met hulp bij het huishouden geven aan dat vriendschappen er niet zijn om structureel bij hen schoon te maken. Burenen brengen nog wel eens iets lekkers om te eten en houden een oogje in het zeil, en vrienden en bekenden springen bij enkelen incidenteel even bij. Het leidt echter zelden tot structurele schoonmaakhulp.

d) Vrijwilligers(organisaties)

Hulp vragen van een vrijwilliger blijkt ook lastig: klanten wijzen op het karakter van vrijwilligerswerk (“je kunt vrijwilligers toch niet structureel schoonmaakwerk laten doen?”) en op de risico’s ten aanzien van aansprakelijkheid (“wat als er iets kapot gaat of als het misgaat bij het schoonmaken?”).

Uit gesprekken met vrijwilligersorganisaties blijkt dat zij geen vrijwilligers inzetten als vaste hulp bij het huishouden. In het verleden is dit nog wel het geval geweest. Vrijwilligers bezoeken hulpvragers en bieden nog wel eens praktische hulp, zoals boodschappen doen, vaak gekoppeld aan sociale activiteiten. Vrijwilligersorganisaties geven aan dat het werven van voldoende vrijwilligers nu al een voortdurend punt van zorg is. Door de bezuinigingen is de vraag naar hulp toegenomen. Vooral voor het doen van boodschappen leveren zij nu meer hulp dan in het verleden. Incidenteel kunnen vrijwilligers de hulpvrager nog wel helpen, maar geen van de organisaties biedt structurele schoonmaakhulp aan die hulp bij het huishouden zou kunnen vervangen. Zij vinden dat ook niet hun taak. Een structurele oplossing om vermindering van uren hulp bij het huishouden mee op te vangen zijn vrijwilligers(organisaties) hiermee niet.

e) Professionele aanbieders of betaalde particuliere hulp

Het inkopen van extra hulp via de HHT-regeling (tegen gereduceerd tarief) is voor een deel van de klanten een welkome oplossing om de verlaging van uren op te vangen. Andere klanten vinden dit te duur of zijn niet van de mogelijkheid op de hoogte (zie verder paragraaf 7.3.3).

⁹⁷ Tot 1 januari 2015 was deze taak belegd bij het Steunpunt Mantelzorg Utrecht, onderdeel van U-Centraal. U-Centraal heeft aan ongeveer 1.000 geregistreerde mantelzorgers een gemeentelijke folder over de mogelijkheden van de HHT gestuurd. Zij hebben geen inzicht in het daadwerkelijk gebruik dat mantelzorgers hiervan maken.

Particuliere hulp tegen betaling (buiten de HHT-regeling) blijkt voor vrijwel alle klanten te duur. Enkele klanten met een hoger inkomen hebben, soms mede uit onvrede over de hulp van een professionele aanbieder, besloten om zelf via particuliere hulp extra uren inkopen. Uiteindelijk komt het erop neer dat het meeste, zwaardere schoonmaakwerk toch door de hulp bij het huishouden gedaan moet blijven worden.

7 KOSTEN VAN HULP BIJ HET HUISHOUDEN

7.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk geven wij antwoord op onderzoeksvraag 6: Wat waren de kosten van het beleid in 2014 en 2015 en hoe verhouden die zich tot het geraamde budget voor 2015 en de beoogde bezuiniging? Welk budget is er voor 2016 geraamd?

De informatie is veelal gebaseerd op beschikbare rapportages en op opgevraagde gegevens bij W&I.

7.2 BEVINDINGEN

Wij constateren over de kosten van hulp bij het huishouden:

1. De bezuiniging op het budget HbH is gerealiseerd, zodanig dat een overschot op het beschikbare budget is ontstaan. In 2015 is een aanzienlijk batig saldo op het budget voor HbH ontstaan van € 2,8 mln. (18% van het budget). Ook de jaren daarvoor was er een batig saldo (€ 0,7 mln. in 2013 en € 3,2 mln. in 2014).
2. De begrote bedragen voor HbH in 2015 en 2016 zijn gebaseerd op een gelijkblijvend aantal klanten en 100% benutting van de toegekende rechten HbH. In de praktijk zette de daling van het aantal klanten zich voort en werden toegekende rechten voor circa 81% gebruikt. Een vrijwel 100% benutting van het lopende recht is niet realistisch.
3. Van het budget voor HHT is een groot deel niet benut. Van het budget voor 2015 van € 3,4 mln. is € 0,85 mln. gebruikt. Het batig saldo bedraagt dus € 2,5 miljoen (75% van het budget). Als het lage tarief van € 5 over heel 2015 van kracht was geweest, zou een benutting van € 1,2 mln. (ofwel 35%) aannemelijk zijn geweest. Circa 25% van de doelgroep HbH1 maakt gebruik van de HHT-regeling voor gemiddeld iets meer dan een uur per week.
4. Het potentiële beslag op het HHT-budget 2016 wordt, mede op basis van uitkomsten van de telefonische enquête onder klanten, geraamd op circa 45%. Een deel van de klanten bleek niet bekend met de HHT-regeling, maar zou hiervan wel gebruik hebben gemaakt of gaan maken.
5. In 2015 ontving de gemeente ongeveer € 7,6 mln. inkomsten uit eigen bijdragen voor de Wmo, Beschermd wonen en de Jeugdwet samen. Op basis van de reguliere rapportages van het CAK is niet aan te geven welk deel daarvan betaald is door klanten met HbH. Van de klanten ervaart 19% de hoogte van de eigen bijdrage als een groot probleem.

7.3 TOELICHTING OP DE BEVINDINGEN

7.3.1 Batig saldo op budget HbH

Vanwege de vele, ook tussentijdse veranderingen op dit beleidsterrein de afgelopen jaren is het nog niet zo eenvoudig gebleken tot een overzicht te komen van begrote bedragen en realisatiecijfers. Bovendien bleek de gewenste detaillering qua soorten HbH niet over de hele linie mogelijk. Tabel 7.1 biedt een overzicht waarin is samengevat hoe de lasten over de periode 2012 – 2015 waren begroot en hoe de kosten zich daadwerkelijk hebben ontwikkeld.

Het begrote budget voor HbH was in 2015 30% lager dan in 2014 en in 2016 bijna 37% lager. Dat is iets minder dan de bezuiniging van het Rijk (32 resp. 40%, zie hoofdstuk 2). Doordat extra geld beschikbaar kwam voor de HHT, daalde het beschikbare budget per saldo met 14% in 2015 en met 22% in 2016 (tabel 7.1).

Tabel 7.1 Begrote en gerealiseerde lasten Huishoudelijke hulp 2012 – 2016 (bedragen * € 1.000)

Begroot	2012	2013	2014	2015	2016
HbH	20.781	20.561	22.185	15.637	14.033
Huishoudcoaches				--	
HHT	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	3.381	3.381
Totaal beschikbaar budget	20.781	20.561	22.185	19.018	17.414
Gerealiseerd	2012	2013	2014	2015	2016
HbH algemeen	21.053	19.826	18.984	12.883	
waarvan HbH ZIN	n.a.	n.a.	n.a.	10.552	
waarvan HbH-PGB	n.a.	n.a.	n.a.	1.707	
waarvan kosten Huishoudcoaches	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	624	
HHT	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	857	
Totaal gerealiseerde lasten	21.053	19.826	18.984	13.740	
Saldo	2012	2013	2014	2015	2016
Verschil begroting en realisatie HbH	-272	735	3.201	2.754	
Verschil begroting en realisatie HHT	--	--	--	2.524	
Saldo totaal	-272	735	3.201	5.278	

Opm. Lasten zijn programmakosten, exclusief toerekening van overhead, apparaats- en uitvoeringskosten, zoals kosten Wmo-teams. Extra kosten herindicaties HbH in 2014 bedroegen € 674.000.

Bron: W&I / Excel MvR 11-4-2016 en aanvullende informatie 6-7-2016, bewerking rekenkamer.

De realisatiecijfers voor HbH laten van 2012 – 2014 een dalende tendens zien en nemen daarna sterk af als gevolg van het gewijzigde beleid in 2015 (tabel 7.1). Uit deze cijfers komt naar voren dat vanaf 2013 een bedrag overblijft op het budget dat beschikbaar was voor HbH: € 0,7 mln. in 2013, € 3,2 mln. in 2014 en € 2,8 mln. in 2015. De bezuiniging op het budget HbH is derhalve gerealiseerd, zodanig dat een overschot op het beschikbare budget is ontstaan.

In de Jaarstukken 2015 en de Voorjaarsnota 2016⁹⁸ wordt een verantwoording gegeven over HbH. De lasten voor HbH inclusief de kosten voor de inzet van huishoudcoaches zijn € 2,754 mln. lager dan begroot.⁹⁹ Het College van B&W meldt dat het voordelig resultaat dat in 2015 is ontstaan op de huishoudelijke hulp (HbH en HHT) het gevolg is van het vroegtijdig doorvoeren van de beoogde bezuiniging van -40% en de verzachting hiervan met de HHT-regeling, waardoor de facto -32% is bezuinigd. Dat is een incidenteel voordeel. Daarnaast is het aantal aanvragen in 2015 teruggelopen ten opzichte van voorgaande jaren. Bovendien is over 2015 gebleken dat – tegen de verwachting van de gemeente in – niet alle toegekende uren feitelijk worden gebruikt. Er is sprake geweest van 19% niet-gebruik (ofwel een verzilveringspercentage van circa 81%).

7.3.2 Scenario raming budget HbH

Bij het opstellen van een scenario voor de ontwikkeling van het budget HbH voor 2015 is de gemeente uitgegaan van het aantal HbH-klanten per 1 december 2013 (ofwel 6.127) en de verwachting dat dit aantal ongeveer gelijk zou blijven. Rekening werd gehouden met een kleine uitstroom van klanten, die gecompenseerd zou worden door extra instroom vanwege de extramuralisering van de zorg en de vergrijzing van de bevolking. Omdat over deze in- en uitstroombewegingen geen informatie beschikbaar was, is uitgegaan van gelijkblijvende aantallen en per saldo van een lichte groei van de aanvragen voor Wmo-voorzieningen, waaronder HbH.

Uit de realisatiecijfers blijkt echter dat het aantal klanten HbH per saldo – tegen de verwachting van de gemeente in – is gedaald. Van september 2014 tot september 2015 nam het aantal klanten met een lopend recht af met bijna 18% (van 5.951 naar 4.886). Dit betreft voornamelijk HbH1 en HbH-PGB. Daar staan 657 nieuwe klanten (dus zonder herindicatie) tegenover, maar niet zoveel dat daarmee de afname wordt gecompenseerd. Per 1 september 2015 bedroeg het totaal aantal klanten HbH 5.543 (incl. 724 klanten HbH2).

Verder werd verondersteld dat vanwege de vermindering van het aantal uren HbH per klant de verzilvering van het lopend recht richting 100% zou gaan. Deze inschatting blijkt niet juist te zijn geweest. Het verzilveringspercentage bleef rond 80% en is over 2015 vastgesteld op circa 81%. Dat het verzilveringspercentage niet steeg zoals verwacht, werd pas in het vierde kwartaal van 2015 bij de gemeente bekend, doordat de declaraties van enkele aanbieders van HbH vertraagd werden ingediend en doordat het elektronisch berichtenverkeer tussen gemeente en aanbieders nog niet volledig functioneert.

⁹⁸ Gemeente Utrecht (10 mei 2016). *Jaarstukken 2015*, p. 151-152; Gemeente Utrecht (10 mei 2016). *Voorjaarsnota 2016*, p.40-41, 53-54.

⁹⁹ Ook de lasten voor individuele Wmo verstrekkingen zijn € 2,114 mln. lager door minder ingediende aanvragen dan voorgaande jaren. Het saldo van baten en lasten over het hele programma Maatschappelijke Ondersteuning over 2015 bedraagt € 3,844 mln.

De oorzaken van de verdere daling van het aantal gebruikers (i.c. de toename van niet-gebruikers) en van het niet gestegen verzilveringspercentage zijn nog niet geheel duidelijk. In paragraaf 3.3.2 en 4.4.5 hebben wij verschillende redenen geschetst die uit ons onderzoek naar voren kwamen. De rekenkamer heeft echter geen onderzoek gedaan onder de niet-gebruikers, omdat deze ten tijde van het onderzoek niet eenvoudig uit de gemeenteregistratie achterhaald konden worden.¹⁰⁰ Opgemerkt wordt dat de dalende trend van de aanvragen zich ook landelijk aftekent. De verhoging van de netto eigen bijdrage (vooral vanwege de afschaffing van de Wtcg-korting door het Rijk; zie paragraaf 2.3) en veranderingen in het welstandsniveau van de oudere bevolking (meer rijkere ouderen) zouden hierbij een rol kunnen spelen. Hierdoor zijn alternatieven voor HbH van de gemeente (zoals particuliere hulp) voor een deel van de potentiële klanten wellicht aantrekkelijker geworden.

In hoofdstuk 3 is een raming gepresenteerd waarbij is nagegaan welke aantallen gebruikers van HbH zijn te verwachten wanneer puur naar de ontwikkeling van het aantal inwoners per leeftijdsklasse in de gemeente Utrecht wordt gekeken. Daarbij zijn wij tot de slotsom gekomen dat vanwege het stijgende inwonertal en het groeiend aandeel ouderen de verwachting van een groeiend aantal klanten HbH plausibel is. Daarbij wordt opgemerkt dat het effect van de vergrijzing voor Utrecht voor de langere termijn richting 2030 groter is dan voor de korte termijn. In paragraaf 3.4.3 is al aangegeven dat er daarnaast ook tal van andere factoren zijn die van invloed zijn op het aantal klanten dat daadwerkelijk gebruik maakt van HbH. Dat het aantal klanten in 2015 iets sterker is afgenomen dan in de aanpalende jaren, kan te maken hebben met de beleidsmaatregelen (herindicaties, hogere eigen bijdragen e.d.), die er toe hebben geleid dat mensen zijn overgegaan tot alternatieven of het beëindigen van een beroep op HbH.

De begroting van de kosten voor HbH in 2016 (tabel 7.1) is net als in 2015 gebaseerd op een prognose van de kosten bij een gelijkblijvend aantal klanten en 100% benutting van het toegekende recht op hulp. In de Voorjaarsnota 2016 is voorzien in € 0,5 mln. extra lasten vanwege de voorgenomen uitbreiding van de basisvoorziening HbH naar 2 uur per week vanaf 10 oktober 2016. In 2017 gaat het om een structurele verhoging van de lasten met € 1,9 mln.¹⁰¹

¹⁰⁰ Het verminderde gebruik komt voor rekening van 4 groepen (potentiële) klanten. Groep 1: mensen geen contact opnemen met de gemeente maar die via de particuliere markt een oplossing zoeken, bijvoorbeeld omdat dat goedkoper is dan de inkomensafhankelijke eigen bijdrage die zij voor HbH via de Wmo zouden moeten betalen. Groep 2: mensen die wel bij de gemeente informeren maar in de fase van "vraagverduidelijking" afhaken voordat zij een formele aanvraag indienen. De gemeente zou deze bellers na afloop van de vraagverduidelijking kunnen vragen waarom zij van een aanvraag afzien. Groep 3: mensen die wel een indicatie voor HbH krijgen, maar die van dit recht geen of nauwelijks gebruik maken. Begin juli 2016 ontving de gemeente aanvullende informatie van het CAK die het mogelijk maakt na te gaan welke klanten het betreft. Ook declaraties van aanbieders zouden daar inzicht in moeten geven. Groep 4: klanten die na afloop van hun indicatie geen verlenging aanvragen.

¹⁰¹ Gemeente Utrecht (10 mei 2016). *Voorjaarsnota 2016*, p.40.

7.3.3 Budget HHT

De gemeente Utrecht ontvangt in het kader van de HHT in 2015 en 2016 een rijksuitkering van ruim € 3,4 miljoen per jaar.¹⁰² Dit budget is in 2015 slechts voor een kwart besteed: van het budget van € 3,4 mln. is € 0,86 mln. gebruikt (tabel 7.1). Het batig saldo over 2015 op het HHT budget bedraagt € 2,5 mln. (75% van het budget). Het is aannemelijk dat de besteding zo'n € 350.000 (ofwel totaal € 1,2 mln. c.q. 35%) groter zou zijn geweest als het lage uurtarief vanaf begin 2015 van toepassing was geweest en niet vanaf 20 april 2015 (zie ook paragraaf 3.3). De regeling blijft ook in 2016 van kracht. Het is nog niet duidelijk wat de gemeente na 2016 met deze regeling gaat doen.

Inwoners kunnen zelf beslissen of zij (extra) uren ondersteuning inkopen tegen het verlaagd tarief. De klant koopt deze uren rechtstreeks in een aanbieder die door de gemeente is gecontracteerd voor de reguliere HbH. De ervaring van aanbieders leert dat klanten die de HHT gebruiken gemiddeld 1 uur per week extra afnemen met de HHT.¹⁰³ Tabel 3.8 (hoofdstuk 3) geeft hiervan een specificatie.

De HHT was bedoeld voor een brede doelgroep in het kader van de Wmo (zie kader in paragraaf 1.1), maar wordt in praktijk vooral gebruikt door klanten met HbH1, omdat deze groep (anders dan HbH2) is geconfronteerd met de effecten van het gewijzigde beleid. Deze groep omvat in 2015 circa 4.000 klanten. Uitgaande van een gemiddelde kostprijs per uur HbH van € 21,80 en een eigen bijdrage van € 5 draagt de gemeente uit het HHT-budget per uur gemiddeld € 16,80 bij. Bij een jaarlijks budget van € 3,4 mln. zijn dan 200.000 uren beschikbaar. Dat is gemiddeld 50 uur per HbH1-klant per jaar ofwel een uur per week. De onderbenutting op dit budget hangt samen met het feit dat 25% van de HbH1 klanten ervan gebruik maakt.

Het is echter de vraag of het reëel is te veronderstellen dat het hele HHT-budget zal worden aangesproken door de huidige populatie klanten HbH1. In de telefonische enquête zijn vragen opgenomen over de bekendheid met HHT, het huidige gebruik ervan en mogelijke gebruik in de toekomst. Samengevat is het beeld als volgt:

- ◆ 76% is bekend met de HHT-regeling en 30% van deze groep maakt er gebruik van, meestal voor 1 tot 1,5 uur per week;
- ◆ 70% maakt geen gebruik, ofwel omdat men het niet nodig heeft (30%), ofwel om financiële redenen (geen geld, te duur e.d.);
- ◆ 24% is niet bekend met de HHT-regeling en van deze groep zou 14% wel, 20% misschien en 46% geen gebruik maken van HHT;
- ◆ samengenomen is de verwachting dat 64% van alle respondenten geen gebruik zal maken van HHT, 3% wil dat in de toekomst wel en 10% weet het (nog) niet;

¹⁰² Ministerie van BZK (15 september 2015). *Septembercirculaire Gemeentefonds 2015*. Landelijk was in 2015 € 129 miljoen beschikbaar voor de HHT en in 2016 € 141 miljoen.

¹⁰³ College van B&W (12 oktober 2015). *Toezeggingen HbH*. Commissiebrief.

- ◆ van de respondenten maakt 23% al gebruik van HHT (een aandeel dat overigens goed aansluit bij het feitelijk gebruik van HHT zoals weergegeven in tabel 3.8);
- ◆ met een slag om de arm vanwege de groep die het (nog) niet weet is aannemelijk dat circa 7% van de respondenten alsnog HHT-uren zou bijkopen, waarmee de totale gebruikers HbH1 mét HHT op tenminste 30% zou uitkomen.

Uitgaande van zo'n 4.000 klanten HbH1 in 2015 zouden er dus potentieel 280 HHT-klanten bij kunnen komen. Met het ervaringscijfer over 2015 van gemiddeld 58 bijgekochte HHT-uren op jaarbasis per klant, zou dat kunnen resulteren in 16.240 extra uren per jaar, waarmee een extra beslag van circa € 275.000 op het HHT-budget is gemoeid. Deze exercitie maakt aannemelijk dat minstens de helft van het HHT-budget in 2016 niet benut zal worden.¹⁰⁴

7.3.4 Eigen bijdragen

In hoofdstuk 2 is de systematiek van de eigen bijdrage beschreven en is aangegeven welke beleidskeuzen de gemeente daarbij kan maken en heeft gemaakt. Het CAK legt de eigen bijdragen voor verschillende wetten (Wmo 2015, Wlz, Jeugdwet) op, int deze en draagt ze af aan de gemeente. De eigen bijdragen vormen een substantiële post aan de batenkant. Het CAK rapporteert hierover per wet. In de reguliere rapportages verstrekt het CAK geen gedetailleerd inzicht in de hoogte van de geïnde eigen bijdragen per soort voorziening of per klant. Exacte toedeling van bijdragen aan voorzieningen is ook niet mogelijk, omdat de bijdrage betaald wordt over het geheel van Wmo-voorzieningen die een klant gebruikt.

Voor de Wmo bedroeg de afdracht over 2014 circa € 4,5 mln. Over 2015 was de afdracht voor de Wmo 2015, Beschermd Wonen en Jeugdwet samen ongeveer € 7,6 mln.¹⁰⁵ De gemeente ontvangt een totaal bedrag aan geïnde eigen bijdragen en deelt dat vervolgens toe aan de desbetreffende prestatiedoelstellingen binnen het programma Maatschappelijke Ondersteuning van de begroting. In de Programmabegroting 2015 is € 4 mln. per jaar toebedeeld aan het product voor de individuele verstrekkingen Wmo. Deze inkomsten worden echter niet exclusief gebruikt als dekking voor de kosten van individuele Wmo-verstrekkingen.

Het zou de gemeente helpen wanneer een meer specifiek inzicht in de eigen bijdragen voor onderscheiden voorzieningen binnen de Wmo 2015 mogelijk is. Op basis daarvan is beter te ramen hoe het gebruik zich ontwikkelt en welke financiële consequenties dat kan hebben. In juli 2016 heeft het CAK deze informatie eenmalig aan de gemeente verstrekt, ten behoeve van het onderzoek naar de omvang van de basisvoorziening HbH.

¹⁰⁴ Op basis van de beschikbare managementinformatie voor de HHT over 2016 wordt door de gemeente € 1,5 mln. aan kosten verwacht. De rekenkamer merkt op dat dit elkaar niet tegenspreekt.

¹⁰⁵ CAK Vierwekelijkse rapportage Wmo Gemeente Utrecht Zorgjaar 2015/2016 Peildatum 30-3-2016; aanvullende informatie W&I/MvR 1 juni 2016.

Uit de telefonische enquête onder klanten HbH komt naar voren dat een aanzienlijk deel (bijna 42%) van de klanten een groot (19%) dan wel een beetje (22%) een probleem heeft met de hoogte van de eigen bijdrage. Voor 53% is dit geen probleem. Weinig verrassend is dat huishoudens met een hoger netto inkomen (vanaf € 2000 netto) de eigen bijdrage minder vaak als een probleem beschouwen (74% geen probleem). Maar opvallend is dat de eigen bijdrage als een groot probleem ervaren wordt door zowel huishoudens met een minimuminkomen als door huishoudens met een netto inkomen van € 1500 – 2000 per maand.

Klanten die vóór 2015 al HbH ontvingen is gevraagd of de eigen bijdrage omhoog of omlaag is gegaan. Van hen die deze vraag konden beantwoorden gaf 62% aan dat de eigen bijdrage is gestegen. Deze stijging zal vooral het gevolg zijn van de afschaffing van de Wtcg-korting. Uit de enquête blijkt dat de meest respondenten een laag inkomen hebben en daardoor minder dan € 30 per periode van 4 weken betalen (61%). De meeste andere klanten hebben een inkomen tussen het minimum en modaal en betalen € 30 – € 50 (20%) of € 50 – € 100 (10%) per 4 weken.

Gelet op het feit dat veel HbH-klanten beschikken over een lager inkomen, is niet verrassend dat deze eigen bijdragen bij een grote groep klanten toch als problematisch wordt ervaren. Dit bleek ook bij een aantal verdiepende gesprekken, waarbij het bijkopen van uren via de HHT – ondanks het lage tarief van € 5 – lang niet voor iedereen financieel haalbaar was.

BIJLAGE 1. NORMENKADER

Onderstaand normenkader is gehanteerd bij het rekenkameronderzoek naar hulp bij het huishouden. Per onderzoeksvraag zijn vooraf meerdere normen geformuleerd. Naast de beoordeling of de norm is behaald, is ook een korte nadere toelichting gegeven bij het gegeven oordeel. De verdere uitwerking is terug te vinden in de genoemde hoofdstukken.

Vraag 1 (gebruik)	◆ De gemeente heeft inzicht in de omvang en de samenstelling van de gebruikersgroep van hulp bij het huishouden en veranderingen daarin ten opzichte van 2014.	Hoofdstuk 3	◆ Ja, vanuit de registratie bij W&I is inzicht in de omvang en samenstelling van de gebruikersgroep. Ook de ontwikkeling in loop van de jaren is hieruit op te maken.
	◆ De gemeente heeft inzicht in de soort hulp die gebruikers hebben gevraagd en gekregen.		◆ Ja, de gemeente kan inzichtelijk maken hoeveel inwoners hulp bij het huishouden hebben aangevraagd en hoe hierover is besloten.
Vraag 2 (informatie-voorziening)	◆ De gebruikte informatiekkanalen sluiten aan bij de omvang en de samenstelling van de klantenpopulatie van hulp bij het huishouden.	Hoofdstuk 4	◆ Deels, focus op mondelinge communicatie en formele schriftelijke correspondentie sluiten aan bij de doelgroep. Internet is voor een groot deel van de doelgroep niet geschikt, daarom is meer inhoudelijke schriftelijke informatie en schriftelijke terugkoppeling gewenst.
	◆ De instrumenten om de klanten te informeren worden adequaat ingezet.		◆ Deels. Voor extra kwetsbare klanten zonder sociaal netwerk kan de informatievoorziening worden verbeterd.
	◆ De gemeente verstrekt informatie die voor de klanten duidelijk en toereikend is, met name voor wat betreft: <ul style="list-style-type: none"> ◇ soorten beschikbare hulp en keuzes die de klant kan maken (aanbieders, PGB/ZIN, HbH/HHT); ◇ wijze van aanvragen; ◇ hoogte eigen bijdrage; ◇ mogelijkheden voor bezwaar/ beroep. 		◆ Deels, soorten hulp en keuze worden niet altijd toegelicht, de wijze van aanvragen is helder, over de hoogte van de eigen bijdrage wordt niet inhoudelijk gecommuniceerd, mogelijkheden en wijze van bezwaar komen duidelijk in de beschikkingsbrief aan de orde.

Vraag 3 (klantervaring)	Beschrijvende vraag gericht op de aspecten: <ul style="list-style-type: none"> ◆ tevredenheid over de behandeling van aanvragen voor hulp bij het huishouden door het Wmo-loket; ◆ tevredenheid van klanten over de hulp bij het huishouden die zij van de gemeente krijgen; ◆ eventuele neveneffecten van het beleid; ◆ ideeën die klanten hebben om de hulp bij het huishouden goedkoper of beter te maken; ◆ draagvlak voor het beleid van de gemeente. 	Hoofdstuk 5	Geen oordeel, beschrijvende vraag. Er is een hoge mate van tevredenheid over de behandeling van (recente) aanvragen door het Wmo-loket. De ervaringen tijdens de periode van de herindicaties 2014 (n.a.v. de bezuinigingen) zijn negatiever. Er is tevredenheid onder klanten over de voorziening in het algemeen en de kwaliteit van de hulp, maar minder over het aantal uren hulp dat zij van de gemeente ontvangen. Belangrijke neveneffecten zijn toegenomen werkdruk voor de hulpen, en toegenomen kosten voor klanten en een afnemende gezondheid (welzijn) van sommige klanten. Ideeën van klanten richten zich vooral op het verbeteren van de voorziening. Het draagvlak voor het gemeentelijk beleid is beperkt.
Vraag 4 (doelbereiking)	◆ Het resultaat van de hulp bij het huishouden is dat de klant beschikt over een schoon en leefbaar huis.	Hoofdstuk 6	Deels, de helft van de klanten (51%) slaagt er met de toegewezen uren hulp bij het huishouden van de gemeente in om het huis voldoende tot goed schoon en leefbaar te houden volgens de norm van de klant zelf.
Vraag 5 (eigen kracht)	◆ Klanten en hun mantelzorgers zijn in staat tot het grotere beroep dat de gemeente doet op de eigen kracht van klanten.	Hoofdstuk 6	Nee, vermindering van uren hulp bij het huishouden zorgt vooral voor minder schoonmaakwerk, klanten hebben na de bezuinigingen weinig extra schoonmaakhulp gekregen uit het eigen netwerk.
Vraag 6 (kosten)	◆ De gemeente heeft inzicht in het beschikbare budget, de geraamde en gerealiseerde baten en lasten van hulp bij het huishouden.	Hoofdstuk 7	Deels, de gemeente heeft door vele (ook tussentijdse) veranderingen beperkt of vertraagd inzicht en de gewenste detaillering (naar soorten HbH) ontbreekt. Het CAK geeft in reguliere overzichten geen inzicht in de omvang van de eigen bijdragen voor HbH.
	◆ De gemeente heeft de beoogde bezuiniging gerealiseerd.		Ja, de beoogde bezuiniging is geheel gerealiseerd, over de afgelopen jaren is een aanzienlijk batig saldo voor HbH ontstaan.

BIJLAGE 2. AFKORTINGEN EN BEGRIPPEN

Aanbieder	Professionele organisatie die de gemeente Utrecht gecontracteerd heeft voor het leveren van hulp bij het huishouden op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning of via de Huishoudelijke Hulp Toelage. In Utrecht zijn dat 14 organisaties die vaak ook andere vormen van ondersteuning of thuiszorg leveren.
Algemene voorziening	Een algemene voorziening bestaat uit diensten of activiteiten gericht op maatschappelijke ondersteuning die zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers toegankelijk zijn voor iedereen of voor nader afgebakende bevolkingsgroepen.
BZK	(Ministerie van) Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties
CAK	Centraal Administratiekantoor, een publieke dienstverlener die in opdracht van de overheid regelingen uitvoert.
HbH	Hulp bij het huishouden
HbH1	Hulp bij het huishouden zonder hulp bij de regie over het huishouden
HbH2	Hulp bij het huishouden met hulp bij de regie over het huishouden
HHT	Huishoudelijke hulp toelage
Maatwerkvoorziening	Een individuele voorziening, in de Wmo 2015 aangeduid met maatwerkvoorziening, is een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen ter ondersteuning van de zelfredzaamheid, de participatie en de bescherming van burgers.
MO	Gemeente Utrecht, Maatschappelijke Ontwikkeling
PGB	Persoonsgebonden budget
SVB	Sociale verzekeringsbank
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VWS	(Ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
W&I	Gemeente Utrecht, Werk en Inkomen
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wtcg	Wet tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten
ZIN	Zorg in natura
Zvw	Zorgverzekeringswet

BIJLAGE 3. GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN

De hieronder genoemde documenten vormen de kerndocumenten waarop de bevindingen van de rekenkamer met name zijn gebaseerd. Voor dit onderzoek zijn veel meer bronnen bestudeerd dan hier weergegeven.

Gemeente Utrecht

- ◆ Gemeente Utrecht (21 januari 2013). *Verordening Rekenkamer Utrecht 2013 (raadsbesluit van 10 januari 2013)*. Gemeenteblad Jaargang 2013, Nr. 4.
- ◆ Gemeente Utrecht (juli 2013). *Kadernota meedoen naar vermogen*. Beleidsnota.
- ◆ Gemeente Utrecht (december 2013). *Meedoen naar Vermogen. Wmo uitvoeringsplan eerste fase: van kaders stellen naar inrichten, naar uitvoeren*. Beleidsnota.
- ◆ Gemeente Utrecht (11 juli 2014). *Hulp bij het huishouden*. Commissiebrief, (kenmerk 14.044108).
- ◆ Gemeente Utrecht (juli 2014). *Meedoen naar Vermogen. Wmo uitvoeringsplan tweede fase: van inrichten naar uitvoeren*. Beleidsnota.
- ◆ Gemeente Utrecht (2014). *Raamovereenkomst Hulp bij het huishouden*; met bijlage Leveringsafspraken HbH (kenmerk 14.MO.116).
- ◆ Gemeente Utrecht (september 2014). *Bijlage: Beschrijving van de werkzaamheden in de collectieve voorziening*.
- ◆ Gemeente Utrecht (september 2014). *Verslag bijeenkomst 1^e overlegtafel HbH*, 3 september 2014.
- ◆ Gemeente Utrecht (september 2014). *Verslag bijeenkomst 2^e overlegtafel HbH*, 10 september 2014.
- ◆ Gemeente Utrecht (september 2014). *Verslag bijeenkomst 3^e overlegtafel HbH*, 24 september 2014.
- ◆ Gemeente Utrecht (oktober 2014). *Notulen Vergadering Gemeenteraad Utrecht, 23e vergadering – 30 oktober 2014, avond*.
- ◆ Gemeente Utrecht (5 november 2014). *Verordening maatschappelijke ondersteuning 2015 (raadsbesluit van 30 oktober 2014)*. Verordening gemeente Utrecht 2014, nr. 15. Gemeenteblad jaargang 2014, nr. 62501.
- ◆ College van B&W (2 december 2014). *Herbeoordeling Hulp Bij het Huishouden*. Commissiebrief, kenmerk 14.502041.
- ◆ College van B&W (28 januari 2015). *HBH en toezeggingen beleidsregels WMO*. Commissiebrief, kenmerk 15.501173.
- ◆ Gemeente Utrecht (4 februari 2015). *Besluiten en actiepunten Plenair Overleg Contracttafel HBH 2015*.
- ◆ Gemeente Utrecht (17 februari 2015). *Beleidsregels Wmo 2015*. Gemeenteblad Jaargang 2015 Nr. 13718.
- ◆ Gemeente Utrecht (4 maart 2015). *Aanpak ondersteuning transitie HBH. Instellen team huishoudcoaches*. Bijlage bij raadsbrief van 11 maart, kenmerk 15.502506. Aanpak ondersteuning transitie HBH, beantwoording SV 42.
- ◆ College van B&W (11 maart 2015). *Aanpak ondersteuning transitie HBH, beantwoording SV 42*. Brief aan de gemeenteraad, kenmerk 15.502506.

- ◆ Gemeente Utrecht (april 2015). *Utrechters Digivaardig?* Afdeling Onderzoek.
- ◆ Gemeente Utrecht (21 mei 2015). *Voorjaarsnota 2015 en Eerste Bestuursrapportage 2015*.
- ◆ Wethouder M.F.M. Jongerius (12 oktober 2015). *Toezeggingen HbH*. Commissiebrief, kenmerk 15.509745.
- ◆ Wethouder M.F.M. Jongerius (4 november 2015). *Toezegging commissievergadering verlengde inzet van huishoudcoaches*. Commissiebrief, kenmerk 15.511677.
- ◆ Gemeente Utrecht (14 januari 2016). *Verordening Wet Maatschappelijke Ondersteuning Utrecht 2016 (raadsbesluit van 14 januari 2016)*. Verordening van Utrecht 2016, nr. 2. Gemeentebblad jaargang 2016, nr. 0.
- ◆ Gemeente Utrecht (29 januari 2016). *Beleidsregels Wmo 2016*. Gemeentebblad Jaargang 2016 Nr. 10565.
- ◆ College van B&W (22 februari 2016). *Contract TSN*. Commissiebrief, kenmerk 14.6501400.
- ◆ Wethouder K. Diepeveen (23 februari 2016). *Beantwoording toezeggingen 17 december 2015*. Commissiebrief, kenmerk 16.501638. (over de HHT)
- ◆ College van B&W (22 maart 2016). *3e voortgangsrapportage Meedoen naar vermogen*. Commissiebrief, kenmerk 16.502319.
- ◆ Gemeente Utrecht (10 mei 2016). *Jaarstukken 2015, Voorjaarsnota 2016 en Eerste Bestuursrapportage 2016*.
- ◆ Wethouder K. Diepeveen (18 mei 2016). *Uitspraak Centrale Raad van Beroep over huishoudelijke hulp*. Commissiebrief, kenmerk 16.503935.
- ◆ College van B&W (7 juni 2016). *Beantwoording schriftelijke raadvragen*, kenmerk 16.504424.
- ◆ Gemeente Utrecht (15 juni 2016). *Besluiten en actiepunten Contracttafel HBH*.

Anderen

- ◆ Binnenlands Bestuur (16 februari 2016). *Gemeenten draaien weinig aan 'knoppen' eigen bijdrage*.
- ◆ BZK (16 september 2014). *Gemeentefonds. Septemercirculaire 2014*.
- ◆ BZK (11 december 2014). *Gemeentefonds Decemercirculaire 2014*.
- ◆ BZK (1 juni 2015). *Gemeentefonds Meicirculaire 2015*.
- ◆ BZK (15 september 2015). *Gemeentefonds. Septemercirculaire 2015*.
- ◆ BZK (14 december 2015). *Gemeentefonds Decemercirculaire 2015*.
- ◆ BZK (juni 2016). *Gemeentefonds Meicirculaire 2016*.
- ◆ CBS (3 juni 2016). *Acht procent van de Nederlanders nooit op internet*. Website CBS.
- ◆ CAK (mei 2016), *Vierwekelijkse rapportage Wmo - Gemeente Utrecht - Zorgjaar 2015/2016 - Peildatum 30-3-2016*.
- ◆ Centrale Raad voor Beroep (18 mei 2016). Uitspraken in zaaknrs. 15-4490 WMO15 (ECLI:NL:CRVB:2016:1402), 15-5356 WMO15 (ECLI:NL:CRVB:2016:1403) en 16-948 WMO15 (ECLI:NL:CRVB:2016:1404).
- ◆ Gemeente Amstelveen (12 februari 2015). *Klanttevredenheidsonderzoek hulp bij het huishouden*.

- ◆ Gemeente Roosendaal (november 2015). *Klanttevredenheidsonderzoek Hulp bij het huishouden.*
- ◆ I&O Research (3 september 2015). *Is het resultaat goed?* Onderzoek naar het resultaatgerichte werken bij maatwerkvoorzieningen in de gemeente Enschede.
- ◆ I&O Research (oktober 2015). *Cliëntervaring in beeld.* Casestudies Gemeente Amersfoort. Eerste ervaringen met de nieuwe zorgdienstverlening.
- ◆ Labyrinth Onderzoek & Advies en Verwey-Jonker Instituut (maart 2016). *Cliëntervaringsonderzoek Wmo & Jeugd Utrecht 2015/2016.*
- ◆ Movisie (9 februari 2016). *Inzet van huishoudelijke hulp. Keuzes voor gemeenten.*
- ◆ Nationale ombudsman (23 maart 2016). *Een onverwacht hoge rekening. Onderzoek van de Nationale ombudsman naar de informatieverstrekking over de eigen bijdrage in gevolge de Wmo.*
- ◆ Rechtbank Midden Nederland (9 maart 2015). Tussenuitspraak in zaaknummer UTR 15/98-T (ECLI:nl:RBMNE:2015:1394). [twee bestuursrechtelijke zaken waarbij de eisers het niet eens zijn met de hoogte van het PGB].
- ◆ Regering VVD-PvdA (2012). *Bruggen slaan Regeerakkoord VVD-PvdA, 29 oktober 2012.*
- ◆ SCP (mei 2016). *Overall rapportage sociaal domein 2015. Rondom de transitie.*
- ◆ Staatssecretaris van VWS (14 april 2016). *Brief Zorg en maatschappelijke ondersteuning.* Tweede Kamer, vergaderjaar 2015-2016, 29 538, nr. 212.
- ◆ Tweede Kamer (19 mei 2016). *Thuiszorg. Motie van het lid Keijzer.* Tweede Kamer, 23 235, nr. 154.
- ◆ U-Centraal (24 september 2015). *UC Rapportage Huishoudcoaches september 2015.* [Bijlage bij commissiebrief dd. 12 oktober 2015.]
- ◆ U-Centraal (5 januari 2016). *EIND Rapport Project Huishoudcoaches.*
- ◆ *Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.* Besluit van 27 oktober 2014, houdende regels ter uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Staatsblad, jaargang 2014, nr. 420.
- ◆ VNG (3 juni 2016). *Wmo uitspraken Centrale raad van Beroep 18 mei 2016.* Ledenbrief 16/042.
- ◆ VNG (20 juli 2016). *Reparatiemogelijkheden i.v.m. de Wmo uitspraken van de CRvB van 18 mei 2016.* Ledenbrief 16/063.
- ◆ VWS (14 januari 2014). *Regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015). Memorie van Toelichting.* Tweede Kamer, 33 841, nr 3.
- ◆ VWS (24 april 2013). *Resultaten zorgoverleg.* Brief aan de Tweede Kamer, zonder kenmerk.
- ◆ VWS (25 april 2013). *Hervorming van de langdurige zorg: naar een waardevolle toekomst.* Brief aan de Tweede Kamer, kenmerk 114352-103091-LZ.
- ◆ VWS (7 juli 2014). *Stand van zaken arbeidsmarkt zorg.* Brief aan de Tweede Kamer, kenmerk 643561-123647-MEVA.
- ◆ VWS (3 oktober 2014). *Stand van zaken huishoudelijk hulp toelage.* Brief aan de Tweede Kamer, kenmerk 672557-126937-MEVA.

- ◆ VWS (4 december 2015). *Toekomstvaste langdurige zorg en ondersteuning*. Brief aan de Tweede Kamer, 29 282, nr. 238.
- ◆ VWS (2 mei 2016). *Voortgang en ambitie Wmo, volwaardig meedoen*. Brief aan de Tweede Kamer, kenmerk 954002-149168-DMO.
- ◆ *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015*. Wet van 9 juli 2014, houdende regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang. Staatsblad, jaargang 2014, nr. 280.

BIJLAGE 4. GERAADPLEEGDE EN GEÏNTERVIEWDE PERSONEN

Gemeente Utrecht

- ◆ De heer E. Benning, teamleider Wmo-loket, Werk & Inkomen
- ◆ Mevrouw I. Bosma, Wmo-consulent, Werk & Inkomen
- ◆ Mevrouw F. Bouwens, medewerker Informatie en Advies Wmo, Werk & Inkomen
- ◆ De heer K. Diepeveen, wethouder Zorg en Maatschappelijke Ondersteuning
- ◆ Mevrouw N. van Ginkel, sr. contractmanager BKO team beleid en contractmanagement, Werk & Inkomen
- ◆ Mevrouw L. Hakkam-Baza, Wmo-consulent, Werk & Inkomen
- ◆ De heer B. van Hell, Wmo-consulent, Werk & Inkomen
- ◆ Mevrouw B. van den Hoeven, Wmo-consulent, Werk & Inkomen
- ◆ Mevrouw G. Houtman, beleidsadviseur, Maatschappelijke Ontwikkeling
- ◆ De heer H. van Impelen, functionaris gegevensbescherming (FG), Concernmanagement IPM, Bestuurs- en Concernstaf
- ◆ Mevrouw F. de Jager, Wmo-consulent, Werk & Inkomen
- ◆ Mevrouw N. Jagoui, teamleider Wmo-loket, Werk & Inkomen
- ◆ Mevrouw H. Klomp, Wmo-consulent, Werk & Inkomen
- ◆ De heer W. van Leeuwen, manager Maatschappelijke Ontwikkeling
- ◆ De heer J. Luichjenbroer, Business Control en financieel beheer, Werk & Inkomen
- ◆ Mevrouw J. Manshanden, themadirecteur Sociaal
- ◆ Mevrouw S. Ockels, Wmo-consulent, Werk & Inkomen
- ◆ Mevrouw J. Pijnacker, beleidsadviseur Maatschappelijke Ontwikkeling
- ◆ De heer M. van Rhee, assistent business controller, Werk & Inkomen
- ◆ De heer W. Romijn, kwaliteitsanalist, Werk & Inkomen
- ◆ Mevrouw M. Schelvis, Wmo-consulent, Werk & Inkomen
- ◆ Mevrouw T. Tom, hoofd Maatschappelijke Ontwikkeling
- ◆ De heer R. Tromp, accountmanager Samenleving en Gezondheid, IB Onderzoek
- ◆ De heer J.N. Wigboldus, bestuursadviseur, Bestuurs- en concernstaf

Aanbieders van hulp bij het huishouden

- ◆ Mevrouw H. Groenendijk, divisie manager Thuis, Axion Continu
- ◆ Mevrouw T. Proper, afdeling Huishoudelijke Hulp, Axion Continu
- ◆ De heer F. Werring, manager bedrijfsvoering, Axion Continu
- ◆ Mevrouw S. Bruinsma, beleidsmedewerker, Curam Zorg
- ◆ Mevrouw A. Kap, directeur, Curam Zorg
- ◆ Mevrouw H. El Arbaji, directeur extern, Hart voor Nederland
- ◆ Mevrouw K. Berrens, coördinator huishouding, Hart voor Nederland
- ◆ Mevrouw S. Godee, Wmo-coördinator, Joost Zorgt
- ◆ De heer K. van der Spek, vestigingsmanager Utrecht, Joost Zorgt
- ◆ De heer M. Rigter, manager, Thuishulp Zorgzaam
- ◆ De heer B. van 't Hof, operationeel manager, Tzorg

Medewerkers hulp bij het huishouden

- ◆ Mevrouw B. Biemans, Tzorg
- ◆ Mevrouw M. Brouwer, Curam
- ◆ Mevrouw C. Brouwer, Stichting Zorgwacht
- ◆ Mevrouw D. van den Hagen, Joost Zorgt
- ◆ Mevrouw A. Hemmet, Kleurrijk Zorg
- ◆ Mevrouw S. Koekenbier, Axion Continu
- ◆ Mevrouw T. Koot, Thuiszorg Hart voor Nederland
- ◆ Mevrouw A. Scherrenberg, Tzorg
- ◆ De heer H. Stapper, Thuiszorg Het Centrum
- ◆ Mevrouw L. Vermaas, Zorgassist
- ◆ Mevrouw D. Weldam, Zorgzaam
- ◆ Mevrouw L. van de Wijngaard, Tzorg
- ◆ Mevrouw M. Williams, Tzorg
- ◆ De heer L. de Winter, PrivaZorg

Overig

- ◆ De heer M. van Andel, (voormalig) voorzitter WMO cliëntenraad
- ◆ Mevrouw A. van den Berg, steunpunt mantelzorg, U-Centraal
- ◆ Mevrouw L. Bosten, directeur Dimensus
- ◆ De heer A. Burger, lid WMO cliëntenraad en Cosbo Ouderenbonden
- ◆ Mevrouw M. Haaxma, adviseur Vrijwilligerscentrale Utrecht
- ◆ Mevrouw J. Hontscharenko, stadscoördinator Humanitas
- ◆ Mevrouw A. de Jong, lid WMO cliëntenraad en directeur Solgu
- ◆ Mevrouw G. Oosterbaan, FNV/ Wij zijn de thuiszorg, vrijwilligster
- ◆ De heer F. van der Pas, lid WMO cliëntenraad
- ◆ Mevrouw S. van Veen-Batenburg, voorzitter WMO cliëntenraad
- ◆ De heer W. Verbeek, regiocoördinator Handje helpen
- ◆ De heer H. Verhorst, directeur Dimensus

Wmo Klanten hulp bij het huishouden

Via een telefonische enquête hebben 476 klanten uit de gemeente Utrecht informatie gegeven over hun ervaringen met hulp bij het huishouden.

Met 37 klanten is mondeling een verdiepend interview gehouden. Hun namen zijn niet vermeld, omdat wij deze klanten anonimiteit beloofd hebben.

BIJLAGE 5. VERANTWOORDING ONDERZOEKSMETHODE

Ter beantwoording van de onderzoeksvragen heeft de rekenkamer de volgende methoden gebruikt om gegevens te verzamelen:

- ◆ analyse van documenten, zoals beleidsnota's en brieven, voortgangsrapportages, wet- en regelgeving, onderzoeksrapporten, contracten met en verantwoordingsinformatie van professionele aanbieders van hulp bij het huishouden m.b.t. klanttevredenheid, rechtelijke uitspraken;
- ◆ analyse van gegevens over aantal klanten en financiën uit gemeentelijke registraties en CAK-rapportages;
- ◆ interviews met betrokken organisatieonderdelen van de gemeente (W&I incl. Wmo-loket en MO);
- ◆ interviews met andere betrokken partijen, waaronder door de gemeente gecontracteerde aanbieders van hulp bij het huishouden, organisaties voor informele zorg (vrijwilligersorganisaties) en cliënten (Wmo-raad);
- ◆ groepsinterviews met professionals die rechtstreeks contact hebben met klanten: personeelsleden van de aanbieders die hulp bij het huishouding leveren en medewerkers van het Wmo-loket;
- ◆ meelopen met Wmo-loket (2^e lijn telefoon, keukentafelgesprekken en telefonische intakes);
- ◆ een telefonische enquête onder klanten die via de gemeente hulp bij het huishouden krijgen;
- ◆ interviews thuis met klanten (en desgewenst hun mantelzorgers) met een indicatie voor hulp bij het huishouden van de gemeente;
- ◆ opvragen van informatie die de gemeente en aanbieders van hulp bij het huishouden hebben over de klanttevredenheid en doelbereiking.

Het onderzoek was als volgt afgebakend:

- ◆ Het perspectief van de klant staat in dit onderzoek centraal. De gevolgen van de bezuinigingen voor aanbieders van hulp bij het huishouden, het personeel van deze aanbieders en mantelzorgers zijn niet onderzocht.
- ◆ Het onderzoek richt zich op alle vormen van hulp om het huis schoon te houden die (mede) door de gemeente wordt betaald (HbH en HHT; zorg in natura en zorg via een persoonsgebonden budget). Hulp bij medische en persoonlijke verzorging aan huis die uit de zorgverzekering wordt betaald, valt buiten het onderzoek.
- ◆ De telefonische enquête en interviews thuis zijn alleen gehouden onder klanten met hulp bij het huishouden die zelf de regie over hun huishouding voeren (HbH1, HbH-PGB, al dan niet met HHT).
- ◆ Wij hebben ons vooral gericht op de huidige situatie en de ervaringen daarmee, zodat de gemeente de verworven inzichten kan gebruiken bij de verdere ontwikkeling of bijstelling van het beleid in de toekomst. De wijze waarop de bezuinigingen zijn voorbereid en uitgevoerd en de wijze waarop bezwaar- en

beroepsprocedures zijn verlopen zijn beknopt beschreven, maar niet grondig geëvalueerd.

Telefonische enquête

Voor de telefonische enquête is een aselechte steekproef getrokken uit de lijst klanten met geldend recht op hulp bij het huishouden op 8 maart 2016 waarvan geen overlijdensdatum bekend was en het telefoonnummer was geregistreerd. Dat waren 4.609 klanten. Om een evenredige vertegenwoordiging te garanderen van klanten met zorg in natura, klanten met een PGB, klanten met de basisvoorziening van 78 uur per jaar en klanten met meer hulp, is de steekproef per subgroep getrokken (gestratificeerd).

De steekproef van 1000 personen is aselekt getrokken uit de vier afgesproken deelmassa's en bevatte:

- ◆ 149 personen met recht op HbH 1 ZIN en meer dan 1,5 uur recht per week;
- ◆ 689 personen met recht op HbH 1 ZIN en 1,5 uur recht per week;
- ◆ 63 personen met recht op HbH PGB en meer dan 1,5 uur recht per week;
- ◆ 99 met recht op HbH 1 PGB en 1,5 uur recht per week.

Sommige personen uit de steekproef bleken met een dubbel recht in de administratie voor te komen, doordat het voorgaande recht ten onrechte niet was afgesloten. De samenstelling van de steekproef na correctie is vermeld in tabel 1.

Tabel 1 Samenstelling klantenbestand, steekproef en respons bij de telefonische enquête

Verstrekking	Aantal uren hulp per jaar	Totaal aantal klanten	% klanten	Aantal klanten met telefoon	Aantal klanten in steekproef ¹	% in steekproef	Aantal klanten in respons	% in respons
Hulp bij het huishouden (HbH 1) Zorg in Natura	78	3.257	68,3	3.178	688	68,9	336	70,6
	Ander aantal	710	14,9	688	151	15,1	82	17,2
Hulp bij het huishouden PGB	78	493	10,3	453	97	9,7	38	8,0
	Ander aantal	309	6,5	290	63	6,3	20	4,2
Totaal aantal klanten		4.769	100%	4.609	999	100%	476	100%

De klanten zijn benaderd in de periode 24 maart tot en met 6 april 2016. De bereidheid tot medewerking bleek hoog. In totaal hebben 476 klanten aan de telefonische enquête meegewerkt (respons 47,6%). De redenen voor non-respons zijn vermeld in tabel 2. Het aantal klanten dat bereikt werd en mee kon doen maar dat niet wilde, is zeer beperkt.

Tabel 2 Respons en reden voor non-respons respons bij de telefonische enquête

Reactie op telefonische enquête	Aantal klanten	% klanten
Heeft vragenlijst beantwoord	476	47,6
Niet bereikt na minimaal 5 belpogingen	290	29,0
Verkeerd of niet werkend telefoonnummer	58	
Niet in staat vanwege ziekte/ ouderdom	39	
Geen tijd/ geen zin/ werkt nooit mee	56	
Zonder opgave van reden	6	
Zeer onvolledige beantwoording	3	
Geen vertrouwen	2	
Ontvangt geen hulp bij het huishouden meer	42	
Overige redenen of reeds ondervraagd	27	
	999	100%

Verdiepende mondeling interviews

Tijdens de telefonische enquête is gevraagd of de klant bereid was deel te nemen aan een verdiepend gesprek bij de klant thuis. 186 klanten waren hiertoe bereid. Met 37 klanten hebben wij een verdiepend mondeling interview aan huis gehouden. De helft van deze klanten had tijdens het interview aangegeven dat de hulp toereikend was om een schoon en leefbaar huis te realiseren (19x), de andere helft niet (18x). Verder is gestreefd naar een zo groot mogelijke variatie in de klanten naar leeftijd (van 33 tot 100 jaar), etnische achtergrond, vorm van de hulp (in natura of PGB), woonwijk, etc.

De groep klanten waarmee verdiepende interviews zijn gehouden was als volgt samengesteld:

- ◆ Het lukt goed/voldoende om een schoon en leefbaar huis te realiseren: 19x; dit lukt matig, slecht of niet: 18x;
- ◆ klant had al hulp voor 1-1-2015: 24x, klant kreeg voor het eerst hulp in 2015 of 2016 (na de bezuinigingen): 13x;
- ◆ Klant krijgt zorg in natura: 34x, klant heeft een PGB: 3x.

De gesprekken zijn gevoerd in de periode van dinsdag 19 april tot en met donderdag 19 mei 2016. Onderwerpen van gesprek waren: de ontwikkeling van de hulpvraag en de hulp de afgelopen jaren, de informatievoorziening, de aanvraagprocedure en indicatiestelling, de continuïteit en kwaliteit van de hulp, de gevolgen van de bezuinigingen voor de klant, waarom het wel of niet lukt om een schoon en leefbaar huis te realiseren, toekomstverwachtingen en verbeteruggesties van de klant voor hulp bij het huishouden en specifieke punten naar aanleiding van de antwoorden op de telefonische enquête. Anticiperend op het hierna geplande onderzoek van de rekenkamer naar langer zelfstandig thuis wonen zijn ook daarover enkele vragen gesteld.

BIJLAGE 6. CHRONOLOGISCH OVERZICHT

2007	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Januari: invoering Wet maatschappelijke ondersteuning 2007, gemeente verantwoordelijk voor verstrekking van hulp bij het huishouden.
2012	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Oktober: Regeerakkoord “Bruggen slaan” van VVD-PvdA. Aanspraken op huishoudelijke hulp worden vervangen door een maatwerkvoorziening voor degenen die het echt nodig hebben en het niet uit eigen middelen kunnen betalen. Structurele bezuiniging van 75% (€ 1.140 miljoen) vanaf 2016, in 2014 een korting van € 89 miljoen door stop op nieuwe klanten, in 2015 een korting van € 975 miljoen.
2013	<ul style="list-style-type: none"> ◆ April: wijzigingen Zorgakkoord t.o.v. regeerakkoord van VVD-PvdA. Structurele korting op HbH-budget verlaagd naar 40% en bezuiniging geen nieuwe klanten met HbH vanaf 2014 wordt ingetrokken. ◆ Juni: Raad stelt kadernota Meedoen naar Vermogen vast, met schets van het Utrechtse model op hoofdlijnen. HbH is onderdeel van sociale basiszorg. De rol van het Buurtteam bij de toegang tot de zorg en de samenhang met persoonlijke verzorging moet nog uitgewerkt worden. ◆ November: Rijk besluit dat persoonlijke verzorging niet naar gemeenten gaat maar naar de Zorgverzekeringswet (Zvw). Begeleiding bij algemene dagelijkse levensverrichtingen gaat wel naar gemeenten. Gemeenten en zorgverzekeraars moeten gaan samenwerken. Rijk stelt vanaf 2015 structureel € 200 miljoen extra beschikbaar voor vernieuwing van de maatschappelijke ondersteuning. ◆ December: College van B&W brengt Wmo uitvoeringsplan eerste fase uit met nieuw concept voor de HbH. Toegang tot HbH zal lopen via het backoffice van het team Individuele verstrekkingen en in geval van samenloop met andere ondersteuning, via het buurtteam. Keuze voor collectieve voorziening Schoonmaken (lichte toets) en een aanvullende maatwerkvoorziening HbH voor beperkte groep. Verwachting gebruik maatwerkvoorziening: 20% van de huidige klanten en stijgend aantal in de toekomst door vergrijzing en veranderingen in de langdurige zorg. Bezuiniging vooral binnen de collectieve schoonmaakdienst, start vanaf 1-1-2015.
2014	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Februari: Gemeenteraad stemt in met het nota Meedoen naar Vermogen Wmo uitvoeringsplan eerste fase en met modernisering en hervorming van HbH vanwege de rijksbezuinigingen. De nieuwe voorziening gaat bestaan uit een collectieve voorziening van maximaal 1,5 uur per week en maatwerkvoorzieningen als aanvulling daarop. ◆ April: Tweede Kamer neemt wetsvoorstel Wmo 2015 aan. ◆ Juli: College van B&W bepaalt uitgangspunten voor inkoopproces via dialooggericht aanbesteden op basis van het nieuwe beleid HbH. Brief bevat 9 doelen voor de inkoop. Het college kiest voor een uurtarief

2014	<p>waarbij zo veel mogelijk uren voor klanten en banen behouden blijven, uitgaande van de CAO voor de thuiszorg. Dit zal ten koste gaan van de werkgelegenheid.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Juli: Eerste Kamer neemt wetsvoorstel Wmo 2015 aan. ◆ Juli: Rijk informeert wethouders dat er een regeling komt voor behoud werkgelegenheid thuiszorg. ◆ Juli: College van B&W brengt Wmo uitvoeringsplan tweede fase uit met een financieel kader: € 16,2 miljoen voor HbH, hulpmiddelen en woningaanpassing in 2015. Toegang blijft lopen via het Wmo-loket maar buurtteams kunnen zwaarwegend advies geven als onderdeel van een breder behandelplan van mensen met een complexere problematiek. ◆ September: Beleidsregels Wmo Voorzieningen 2014 met nieuwe criteria voor maatwerkmodules worden van kracht op 15 september 2014. ◆ September: klanten met HbH1 krijgen een brief waarin staat dat het beleid wordt versoerd en dat in de komende maanden contact wordt opgenomen over de herindicatie. ◆ September-oktober: overleg tussen gemeenten en Rijk over vormgeving en voorwaarden HHT-regeling. Gemeente Utrecht krijgt € 3,4 miljoen voor 2015. ◆ September-december: aanbesteding HbH via overlegtafels met de aanbieders. Raamcontract en Leveringsafspraken HbH worden opgesteld. In bijlage ‘Werkzaamheden in de collectieve voorziening’ wordt omschreven welke werkzaamheden onder de collectieve voorziening vallen. In het schoonmaakplan met de cliënt wordt vastgelegd wat haalbaar is binnen 78 uur, welke taken in welke frequentie in welke ruimte worden uitgevoerd. Er is dus geen verplichting alle taken bij alle klanten uit te voeren. Contracten bevatten ook afspraken over uitvoering HHT-regeling. ◆ Oktober-december: Wmo-loket voert 5.500 herindicatiegesprekken uit. ◆ December: College van B&W informeert de raad over het nieuwe model HbH en het verloop van het herindicatieproces. Afhankelijk van het aantal uren gaat dat via dossieronderzoek (660 klanten < 2 uur HbH 1 ZIN), telefonisch (3600 klanten met 2-4 uur HbH1 en/of PGB) of via huisbezoek (1230 klanten met > 4 uur HbH1 en/of PGB). In kort tijdsbestek van enkele maanden worden 5500 herindicaties gedaan, door 11 Wmo-consulenten en extra ingehuurde krachten. Dubbele check op mensen met meer dan 6 uur HbH1. Tot medio november waren 4.100 gesprekken gevoerd, 2.000 beschikkingen verstuurd en in bijna 389 gevallen is extra maatwerk toegekend. Nieuwe model gaat in op 1-1-2015 voor nieuwe klanten en op 22 maart 2015 voor bestaande klanten.
2015	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Januari: nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 wordt op 1 januari van kracht, met bezuiniging op de rijksuitkering voor hulp bij het huishouden met 32% in 2015 en 40% vanaf 2016.

2015	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Januari: College van B&W informeert de raad over uitkomsten herindicaties HbH: alle 5.500 herindicaties afgerond, 10% van de HbH1-klanten kreeg maatwerkmodule, de rest alleen de basisvoorziening van 78 uur. Een meer dan gebruikelijk aantal klanten heeft bewaar gemaakt tegen het besluit. ◆ Maart: Tussenuitspraak van Rechtbank Midden Nederland in 2 zaken van klanten HbH tegen gemeente Utrecht: de norm voor de collectieve voorziening is in redelijkheid vastgesteld, maar de gemeente moet nader onderzoek doen naar het inzetten van de maatwerkmodules in deze twee afzonderlijke gevallen, omdat de beperkingen van de cliënten onvoldoende onderzocht zijn. ◆ Maart: Gemeente Utrecht heeft 840 bezwaarschriften HbH1 ontvangen. Team huishoudcoaches wordt ingericht. Zij voeren huisbezoeken uit bij mensen die bezwaar gemaakt hebben en mensen die door aanbieders bij hulp bij het huishouden zijn aangemeld. ◆ Maart: nieuwe indicaties worden van kracht, veel klanten krijgen vanaf 23 maart 2015 minder uren. ◆ September: Decentralisatie-uitkering HHT 2016 voor gemeente Utrecht bedraagt € 3,4 miljoen. HbH voor WLZ-cliënten blijft nog een jaar langer onder de Wmo vallen (dus ook in 2016). ◆ September: ongevraagd advies van de Wmo-Cliëntenraad om de basisvoorziening te verhogen naar 104 uur per jaar. De wethouder neemt het advies niet over maar vraagt mensen te melden die niet genoeg hebben aan de toekende ondersteuning. ◆ Oktober: Raad ontvangt (tussentijdse) rapportage van de huishoudcoaches. 970 klanten zijn aangemeld. Daarvan zijn er 603 afgehandeld en 367 waar begeleiding nog loopt. 33% wilde geen gesprek. 144 personen hebben een nieuwe toekenning gekregen. 9% heeft langer begeleiding nodig. Op peildatum 1 sept 2015 zijn er 4.823 klanten HbH1, daarvan kregen 868 klanten (17%) aanvullende modules en 3.955 klanten alleen de 78 uur. Vrijwel alle 871 bezwaarschriften waren eind mei 2015 afgehandeld. HHT wordt gebruikt door 1167 personen, dit zijn vooral klanten met HbH1 (927 personen). Gebruik overige personen blijft achter bij de verwachting. ◆ November: inzet van huishoudcoaches wordt verlengd tot 31 december 2015, de extra kosten bedragen € 118.000. ◆ November: TSN vraagt surseance van betaling aan. ◆ December: Petitie 'redt de zorg' leidt tot overeenkomst tussen VWS, VNG, FNV en CNV over gezamenlijke aanpak voor het perspectief van de langdurige zorg en ondersteuning. Gemeenten krijgen meer vrijheid om HHT-geld te besteden. De HHT-middelen worden structureel gemaakt door ze toe te voegen aan de Integratie-uitkering Wmo (landelijk € 40 miljoen in 2017, olopend naar € 100 miljoen vanaf 2021)
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2015	structureel). Overgebleven geld van HHT 2015 (landelijk € 60 miljoen) mag worden ingezet in 2016. Daarnaast is er van 2016 t/m 2021 € 200 miljoen beschikbaar voor Budget vernieuwing Integratie-uitkering Sociaal domein.
2016	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Januari: U-Centraal dient Eindrapport huishoudcoaches in bij gemeente. Project afgerond. ◆ Januari: College van B&W stelt Beleidsregels Wmo 2016 en Financieel besluit Wmo 2016 vast. Inkomensafhankelijke deel eigen bijdrage omlaag. ◆ Februari: College van B&W schrijft minitender uit onder de gecontracteerde aanbieders om de klanten van TSN over te nemen. TSN garandeert hulp tot 25 april 2016. ◆ Februari: College informeert de raad over onbedoeld gebruik van de HHT door klein aantal klanten waardoor deze geen extra werkgelegenheid oplevert. Voor nieuwe klanten wordt dat niet meer toegestaan. Indicatief resultaat werkgelegenheid via HHT-regeling in 2015: 50.766 uren (35 fte fulltime ofwel circa 100 personen van 13 uur per week). ◆ April: De klanten van TSN worden overgenomen door T-zorg. ◆ Mei: brief aan Tweede Kamer over Voortgang en ambitie Wmo, volwaardig meedoen. Daarin info over gebruik van HHT landelijk: er is voor 3.500-4.400 personen werkgelegenheid in de thuisondersteuning gecreëerd. ◆ Mei: op 3 mei oordeelt Rechtbank Midden Nederland dat niet in redelijkheid is vastgesteld dat de 78-uur norm voor een schoon huis voldoende is. Op 18 mei doet de Centrale Raad van Beroep in 2 rechtszaken van klanten tegen gemeente Utrecht. Het college van B&W reageert dat er z.s.m. een onderzoek wordt gestart om het aantal uren basisvoorziening te onderbouwen. ◆ Mei: Jaarstukken 2015: lasten HbH € 2,754 mln. lager dan begroot. Voorjaarsnota 2016 met voorstel de basisvoorziening HbH1 met een half uur uit te breiden van 1,5 naar 2 uur per week. Deze kan ingaan in per 10 oktober 2016. Extra budget € 500.000 in 2016 en € 1.900.000 vanaf 2017 structureel. ◆ Juni – Augustus: in de zomer doen KPMG Plexus en Bureau HHM in opdracht van gemeente onderzoek ter onderbouwing van de urennorm basisvoorziening HbH.

BIJLAGE 7. ONDERWERPEN DIE RELEVANT ZIJN BIJ DE INFORMATIEVERSTREKKING

Uit het onderzoek van de rekenkamer komt naar voren dat de informatievoorziening aan klanten verbeterd kan worden, zodat zij beter weten wat hun rechten, plichten en keuzemogelijkheden zijn. Het gaat daarbij om de volgende onderwerpen:

Voor klanten die HbH aanvragen	Voor klanten met recht op HbH
<ul style="list-style-type: none"> ◆ de aanvraagprocedure; ◆ de criteria voor toekenning van hulp en extra maatwerkmodules; ◆ de kenmerken van aanbieders waaruit de klant kan kiezen; ◆ de mogelijkheden en voorwaarden voor een PGB; ◆ de hoogte van de eigen bijdrage (incl. rekentool CAK en telefoonnummer dat gebeld kan worden); ◆ de mogelijkheden voor vergoeding van de eigen bijdrage (via regeling tegemoetkoming zorgkosten, via bijzondere bijstand, via zorgverzekering of via de collectieve zorgverzekering van de gemeente); ◆ de keuze tussen HbH en HHT; ◆ de mogelijkheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ het belang van een schoonmaakplan; ◆ de vrijheid van de klant om de uren naar eigen inzicht over het jaar te verdelen (bijvoorbeeld de mogelijkheid om uren te reserveren voor een grote schoonmaak of extra hulp na ziekenhuisopname); ◆ vervanging of inhalen van gemiste uren bij afwezigheid van de vaste hulp of van de klant; ◆ of over gemiste uren een eigen bijdrage betaald moet worden of niet; ◆ het recht om te veranderen van aanbieder als de klant niet tevreden is; ◆ het recht om een herindicatie aan te vragen als de hulp niet meer toereikend is, incl. de criteria voor aanvullende modules ◆ de mogelijkheden van de HHT-regeling; ◆ de mogelijkheden voor vergoeding van de eigen bijdrage; ◆ een centraal punt waar de klant ondersteuning kan krijgen bij problemen rond de hulp.

De Rekenkamer van de gemeente Utrecht beoogt met haar onderzoek een bijdrage te leveren aan de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beleid, het beheer en de organisatie van de gemeente Utrecht en de daaraan verbonden instellingen. Met haar rapporten wil ze de controlerende functie van de gemeenteraad versterken. Voor de bevolking van de gemeente Utrecht wil ze zichtbaar maken hoe publiek geld wordt besteed en wat er terecht komt van de beleidsvoornemens van de gemeente.