



Onderwerp Rekenkamercommissie vragen Huishoudelijke Hulp

Steller S.J. Ros

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 70 86 Bijlage(n) 0

Ons kenmerk 6072526

Datum 21-12-2016 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

De Rekenkamercommissie (RKC) heeft uw raad op 26 oktober jl. een brief gestuurd met daarin vragen naar aanleiding van het onderzoek van de Rekenkamer Utrecht naar de Huishoudelijke Hulp in de gemeente Utrecht. Aanleiding voor de brief is het feit dat de uitkomsten van dit onderzoek bij de RKC enkele vragen opwerpen ten aanzien van ons eigen beleid en uitvoering inzake de Hulp bij het Huishouden. In onderlinge afstemming met de RKC, de Raadscommissie O&W en het college is besloten om de vragen die in de brief worden gesteld, middels deze collegebrief aan de raad te beantwoorden. Hieronder volgt de weergave van onze antwoorden.

Invoering WMO 2015 en bezuinigingen

Centraal in het onderzoek van de Rekenkamer Utrecht staat de vraag hoe het nieuwe beleid voor de Hulp bij het Huishouden in de praktijk uitwerkt voor cliënten en voor de financiën van de gemeente Utrecht. De invoering van de WMO 2015, waarin het leveren van een passende bijdrage aan zelfredzaamheid en participatie centraal staat, ging gepaard met een bezuiniging oplopend tot 40 procent van de rijksuitkering die gemeenten voor de Hulp bij het Huishouden krijgen. De RKC werpt in navolging van het onderzoek van de Rekenkamer Utrecht de vraag op wat de gevolgen zijn van de bezuinigingen op de Huishoudelijke Hulp in Groningen en wat dit betekent voor de cliënten.

Huishoudelijke voorzieningen ter bevordering van zelfredzaamheid en participatie

In Groningen kennen wij vanaf dit jaar de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp (ook wel HHT genoemd). Inwoners die dat nodig hebben om te kunnen voorzien in hun zelfredzaamheid, kunnen via de gemeente voor 2,5 uur per week huishoudelijke hulp ontvangen. Dit gaat via gecontracteerde zorgaanbieders en tegen een gereduceerd tarief waarboven op minima korting ontvangen. Aanvullend op de algemene voorziening HH hebben wij de was- en strijkvoorziening, waarbij de was bij de mensen thuis wordt opgehaald en schoon en gestreken weer wordt afgeleverd. Naast deze algemene voorzieningen, kennen wij de maatwerkvoorziening HH (die wij Lichte Ondersteuning noemen) voor wie de algemene voorziening HH niet toereikend is.

We hebben veel zorg en aandacht besteed aan het tijdig en goed informeren van onze cliënten aangaande de beleidswijzigingen en uitwerkingen daarvan. Om de gevolgen van de maatregelen die wij namen in het kader van de Rijksbezuinigingen uit te leggen, hebben wij met vrijwel iedere HH-cliënt een persoonlijk gesprek gevoerd. In de beantwoording van uw vragen gaan wij hier nader op in.

Beantwoording vragen

De RKC werpt in haar brief aan uw raad zes concrete vragen op. Het betreft de onderstaande vragen:

1. Hoe hebben de uitgaven voor huishoudelijke hulp zich de laatste jaren ontwikkeld?
2. Hoe verhouden de begrote uitgaven zich met de gerealiseerde uitgaven voor huishoudelijke hulp?
3. Hoe heeft het klantenbestand dat gebruikt maakt van de huishoudelijke hulp zich de laatste jaren ontwikkeld?
4. Hoe verhoudt het gemiddeld aantal uren huishoudelijke hulp in 2015 zich met eerdere jaren?
5. Is er iets bekend over de tevredenheid van de klanten die huishoudelijke hulp ontvangen?
6. Is bekend in welke mate deze klanten alternatieven hebben gevonden wanneer er op het aantal uren huishoudelijke hulp is bezuinigd?

De beantwoording van de vragen 1 t/m 4 vindt u terug in onderstaand tabel. Op de vragen 5 en 6 gaan wij daarna in.

Vraag	Jaar →	2012	2013	2014	2015
		<i>Bedragen x € 1.000</i>			
1 Werkelijke kosten HH		16.533	16.646	14.520	12.159
2 Begroting kosten HH		16.638	17.150	15.936	12.968
		<i>Aantal cliënten</i>			
3a Cliënten op 31 december		4.858	4.422	4.216	3.805
3b Cliënten gedurende het jaar		5.740	5.349	5.032	4.451
		<i>Gemiddeld aantal uren per week</i>			
4 Gemiddeld aantal uren per week per cliënt		3,3	3,2	3,1	2,7

5. Is er iets bekend over de tevredenheid van de klanten die huishoudelijke hulp ontvangen?

Alle gemeenten zijn volgens de WMO 2015 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. Volgens richtlijnen van de rijksoverheid is een steekproef getrokken uit de WMO-cliënten die in 2015 een voorziening hadden in de gemeente Groningen. De WMO-cliënten hebben tien landelijk verplichte vragen voorgelegd gekregen. Naast de tien verplichte vragen hebben wij besloten om aanvullend hierop verdiepende vragen voor te leggen aan onze cliënten. Op deze manier krijgen wij een completer beeld over 2015. Het onderzoeksrapport van het CEO 2015 is naar uw raad verzonden.

De meeste van de respondenten hebben Hulp bij het Huishouden ontvangen en daarmee bieden deze onderzoeksresultaten ons, naast een algeheel beeld, ook enig inzicht in de tevredenheid over de HH voorzieningen. De resultaten van het CEO 2015 laten zien dat drie kwart van de respondenten tevreden is over de kwaliteit van de ondersteuning en vindt dat de ondersteuning die zij krijgen past bij de gestelde hulpvraag. Voor meer dan 80 procent van alle respondenten voldoet de ondersteuning aan hun wensen en behoeften. Een ruime meerderheid van de bestaande cliënten vindt dat zij, door de ondersteuning die zij ontvangen, de dingen beter kunnen doen, zich beter kunnen redden en ze een betere kwaliteit van leven hebben. Twee derde van de respondenten heeft in 2015 een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente. De gesprekken worden goed gewaardeerd. Over het contact, hoe wordt geluisterd en de deskundigheid is 90% of meer tevreden of neutraal. Dit CEO is nu voor de eerste keer uitgevoerd en kan daarom gezien worden als nulmeting. In 2017 zullen wij wederom een CEO uitvoeren over 2016. Naar aanleiding daarvan kunnen wij uw raad ook inzicht bieden in de mate van tevredenheid van cliënten na de beleidswijzigingen die per 01-01-16 zijn ingegaan. Het is op dit moment nog te vroeg hier al iets over te zeggen.

6. Is bekend in welke mate deze klanten alternatieven hebben gevonden wanneer er op het aantal uren huishoudelijke hulp is bezuinigd?

Om de cliënten goed voor te bereiden op de maatregelen die wij als gevolg van de rijksbezuinigingen moesten nemen, hebben wij met vrijwel alle HH-clieñten (HH1 en HH2) een persoonlijk gesprek gevoerd. Deze hebben plaatsgevonden in de periode van najaar 2014 tot en met juni 2015. Daarnaast zijn alle cliënten persoonlijk per brief van de wijzigingen op de hoogte gebracht. Wij rapporteerden hierover aan uw raad middels collegebrieven (dd.18-02-15 kenmerk 4835720, dd.17-09-15 kenmerk 5227498). Uit deze collegebrieven blijkt hoe de herindicaties hebben plaatsgevonden en om hoeveel mensen het is gegaan. Tevens deelden wij met u in deze brieven het feit dat wij toen al constateerden dat mensen in staat bleken meer op eigen kracht en binnen het eigen netwerk te kunnen doen. Juist door deze persoonlijke gesprekken is dat naar voren gekomen. Overigens zijn ook mensen in uren omhoog gegaan omdat zij meer ondersteuning nodig hadden.

Het beeld dat mensen meer op eigen kracht of binnen het eigen netwerk kunnen regelen, komt nu ook naar voren uit recent onderzoek dat we gestart zijn naar de groep mensen die op basis van hun indicatie recht op de algemene voorziening HH hadden, maar hebben besloten daar geen gebruik van te maken. Uit deze eerste onderzoeksresultaten blijkt dat 36 procent van de gesproken mensen de schoonmaak nu binnen het eigen netwerk regelt. 35 procent heeft via de markt particuliere huishoudelijke hulp ingeschakeld en ongeveer een kwart van de mensen maakt nu zelf schoon. Een klein aantal mensen heeft aangegeven opnieuw contact te willen met de gemeente om weer gebruik te gaan maken van de gemeentelijke regeling op het gebied van de huishoudelijke ondersteuning. Deze mensen hebben wij overgedragen aan de Wij-teams zodat zij opnieuw bezocht en gezien worden. Met dit onderzoek zullen wij de komende maanden verder gaan.

Over het algemeen zien wij een tendens dat meer mensen het huishouden op eigen kracht en binnen het eigen netwerk gaan doen. Dit past binnen de kantelingsgedachte die haar intrede heeft gedaan met de WMO 2015. In ons beleidsplan Vernieuwing Sociaal Domein 2014-2015 dat door uw raad in 2014 is vastgesteld, staan de doelstellingen dat wij stimuleren dat mensen binnen hun eigen netwerk oplossingen zoeken voor problemen of hulpvragen. Voor de kwetsbare burgers die het niet zelf kunnen en geen netwerk hebben om wat dit betreft op terug te vallen, bieden wij de passende zorg en ondersteuning die nodig is. Wij doen dit met het huidige stelsel van huishoudelijke voorzieningen op een wijze die past bij de ondersteuningsbehoefte van onze burgers.

De wijze waarop wij het beleid inzake de Hulp bij het Huishouden per 1 januari van dit jaar hebben ingericht, is in lijn met de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep. Hierover is uw raad geïnformeerd middels de collegebrief 'Gevolgen uitspraken CRvB voor huishoudelijke hulp (dd 08-06-16, kenmerk 5740628). Onlangs is het onderzoeksrapport 'Passend en onderbouwd (lokaal) beleid voor hulp bij het huishouden' van NDSO, KPMG, VWS en VNG uitgebracht. Ook hierin vinden wij de bevestiging dat wij ons beleid georganiseerd hebben op een manier die passend is en bijdraagt aan de zelfredzaamheid en participatie van onze burgers. In algemene zin kan gesteld worden dat de ondersteuning die wij vanuit de WMO 2015 op het gebied van de Huishoudelijke Hulp bieden, goed functioneert. Daar waar uit individuele situaties blijkt dat er meer nodig is of anders gehandeld moet worden, gaan wij opnieuw het gesprek aan.

De beleidswijzigingen op het gebied van de HH zijn per 1 januari van dit jaar ingevoerd. Het eerste CEO dat is uitgevoerd biedt ons inzicht over het jaar 2015. Zoals gezegd voeren wij over het 2016 wederom een CEO uit; dan zullen wij uw raad ook meer inzicht kunnen bieden in de mate van tevredenheid van cliënten die in 2016 gebruik maakten van de HH voorzieningen.

Wij verwachten u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink