

Bestuursdienst



Afdeling Bedrijfsbureau Persoonsgerichte Zorg & Welzijn
Steller E.J.M. van Streepen
Onderwerp Evaluatie nieuw eigen bijdrage beleid individuele Wmo voorzieningen

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 42 25 Bijlage(n) 1 Ons kenmerk HV12.3007290
Datum **12 APR 2012** Uw brief van Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

In de afgelopen jaren hebben wij nieuw eigen bijdrage beleid voorbereid. Op basis van dit nieuwe beleid worden nu eigen bijdragen opgelegd voor individuele woon- en vervoersvoorzieningen die in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) worden verstrekt. Wij hebben ons bij de voorbereidingen gericht op een zo zorgvuldig mogelijke introductie bij de burger van het nieuwe eigen bijdrage beleid. Het beleid is op 1 juli 2011 ingegaan.

Zoals toegezegd, hebben we de invoering en de effecten van het beleid geëvalueerd. Uit die evaluatie blijkt dat de invoering ervan betrekkelijk geruisloos is verlopen en dat de effecten die we beoogden, gerealiseerd zijn.

In deze brief schetsen we de belangrijkste conclusies uit de evaluatie, in de bijlage bij deze brief treft u een meer gedetailleerd verslag aan van de door ons uitgevoerde evaluatie.

Voor de evaluatie hebben wij met name de reacties van Stadgers op ons beleid bestudeerd. We hebben bijvoorbeeld gekeken naar klachten, bezwaarschriften en vragen van burgers. In situaties waarin burgers hun voorziening inleverden of hun aanvraag introkken, hebben we onderzocht wat daarvan reden was en op welke manier het probleem van de burger is opgelost. Daarnaast hebben we middels een steekproef expliciet gevraagd naar de mening van Stadgers over de informatievoorziening.

De adviesorganen zijn vanaf het allereerste begin betrokken bij de voorbereidingen van het nieuwe beleid. Uiteraard hebben wij de belangrijkste bevindingen uit deze evaluatie ook met hen gedeeld. Zij kunnen zich vinden in onze conclusies.

Belangrijkste bevindingen uit de evaluatie

Op 1 juli 2011 is nieuw eigen bijdrage beleid ingevoerd dat recht doet aan het principe dat de sterkste schouders de zwaarste lasten dragen. Met dat nieuwe beleid wordt niet langer alleen voor huishoudelijke hulp, maar ook voor woonvoorzieningen en vervoersvoorzieningen een eigen bijdrage opgelegd. De invoering van het beleid is goed verlopen. Aanvragers hebben er begrip voor dat zij een eigen bijdrage moeten betalen. Het feit dat de eigen bijdrage inkomensafhankelijk is en ook dat mensen met dure en/of veel voorzieningen niet meer dan het bij hun inkomen horende maximum betalen, wordt als eerlijk ervaren.

Met het nieuwe eigen bijdrage beleid realiseren we onze structurele bezuinigingstaakstelling. De fasering van die taakstelling is: 2011 € 300.000, 2012 € 625.000 en vanaf 2013 € 750.000. Bij de voorjaarsbrief 2012 hebben wij u gemeld dat wij de taakstelling in 2011 hebben gehaald. Die taakstelling is gerealiseerd door een combinatie van: eigen bijdrage baten op voorzieningen; hogere inkomens waardoor alle eigen bijdragen hoger worden en mogelijke vermindering van kosten van woonvoorzieningen. Zoals het zich nu laat aanzien, realiseren we ook voor 2012 en 2013 onze bezuinigingstaakstelling.

De toegankelijkheid van de voorzieningen is niet in gevaar gekomen. Een kleine groep mensen leverde na invoering van het beleid hun voorziening in; dat was meestal omdat zij de voorziening niet meer gebruikten. Onze werkwijze is dat we regelmatig nagaan of mensen hun voorziening nog (kunnen) gebruiken. Daarnaast leveren burgers door wijzigingen in hun persoonlijke situatie hun voorzieningen soms ook zelf in. Hierdoor was de groep die nu hun voorziening inleverde klein. Er zijn geen signalen dat mensen vanwege de te betalen eigen bijdrage geen voorzieningen meer aanvragen voor problemen die zij niet zelf kunnen oplossen. Mensen die hun aanvraag intrekken of na een aanmelding geen aanvraag indienen, blijken vaak zelf oplossingen buiten de Wmo te vinden. In die zin draagt het nieuwe beleid dus bij aan de bewustwording van de eigen kracht van de burger en draagt het bij aan de zogenaamde kanteling in de Wmo.

De communicatie met de burgers is goed verlopen. Mede door de zorgvuldigheid, de tijdigheid en de herhaling van de boodschap, heeft men de informatie die we hebben verschaft goed begrepen. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK), het wettelijk bevoegde orgaan dat landelijk uitvoering geeft aan het eigen bijdrage beleid, bepaalt de hoogte van de eigen bijdrage. Die is gelijk aan de inkomensafhankelijke 'Maximale

periodebijdrage', tenzij deze hoger is dan de kosten van de voorziening; in dat geval is de eigen bijdrage gelijk aan de kosten van de voorziening.

Er geldt een anticumulatie beginsel: hoe hoog de kosten van alle Wmo voorzieningen en AWBZ thuiszorg samen ook zijn, mensen betalen per 4 weken nooit meer dan de voor hen geldende 'Maximale periodebijdrage'.

Het CAK zorgt ook voor uitvoering van de Wtcg (Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten). Hierdoor betalen mensen per saldo 33 % minder dan de berekende eigen bijdrage.

Stadlers hadden geregeld uitleg nodig bij onduidelijke beschikkingen van het CAK. Soms was het nodig om echt te bemiddelen tussen burger en CAK. We blijven onze informatie, advies en bemiddelingsrol naar het CAK vervullen.

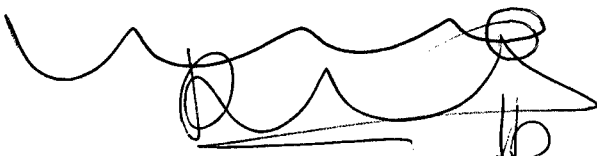
Er heeft zich helaas een incident voorgedaan waardoor onze cliënten hun facturen over de eerste maanden van 2012 later krijgen dan in andere jaren (in andere jaren is dat eind maart). Dat heeft te maken met een in oktober 2011 op verzoek van het CAK gewijzigde manier van aanleveren van onze bestanden. In maart 2012 bleek dat het CAK de gegevens die wij op die nieuwe manier hebben verzonden, niet had verwerkt. Wij hebben de burgers die het betrof daarover geïnformeerd. In plaats van een factuur van het CAK, ontvingen zij begin april een brief van de gemeente waarin hen is verteld dat de facturen over 2012 later dan gebruikelijk verzonden zouden worden en hoe dat kwam. Om de kwaliteit van de verwerking van de gegevens rond de eigen bijdrage nog beter te borgen, hebben wij onze control processen verder aangescherpt.

Het beleid en de manier waarop het is vastgelegd in de Verordening, het Besluit en het Verstrekkingsboek, blijken juridisch correct en goed werkbaar.

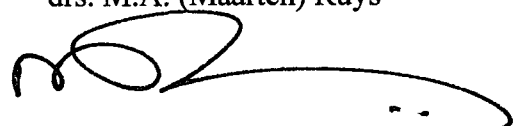
Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. We zullen zowel de adviesorganen als uw Raad bij eventuele nieuwe bevindingen en ontwikkelingen op het gebied van eigen bijdragen voor individuele Wmo voorzieningen, blijven informeren.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel



de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys



Evaluatieverslag van het nieuwe eigen bijdrage beleid

Inhoudsopgave

<i>Beleid in grote lijnen</i>	<i>blz. 2</i>
<i>Voorlichting en communicatie</i>	<i>blz. 2</i>
<i>Juridische aspecten</i>	<i>blz. 2</i>
<i>CAK en cliënt</i>	<i>blz. 3</i>
<i>Opbrengsten en kosten, incl. geactualiseerde prognose</i>	<i>blz. 3</i>
<i>Toegankelijkheid van de voorzieningen</i>	<i>blz. 4</i>
<i>Adviesorganen</i>	<i>blz. 5</i>
<i>Belangrijkste bevindingen samengevat</i>	<i>blz. 5</i>

Inleiding

In de afgelopen jaren hebben wij nieuw eigen bijdrage beleid voorbereid voor individuele woon- en vervoersvoorzieningen die in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) worden verstrekt. Het nieuwe eigen bijdrage beleid is op 1 juli 2011 ingegaan. Wij hebben ons bij de voorbereidingen gericht op een zo zorgvuldig mogelijke introductie van het nieuwe eigen bijdrage beleid bij de burger.

Wij hebben het Platform Wmo, de Adviesraad voor het gehandicaptenbeleid, de Ouderenraad en het Stedelijk Overleg Ouderenbonden Groningen vanaf het allereerste begin betrokken bij de voorbereidingen van het nieuwe eigen bijdrage beleid. Daarna volgde het formele inspraakproces, met als sluitstuk een inspraakverslag. Dat alles heeft uiteindelijk geresulteerd in een raadsvoorstel (HV11.2574809 d.d. 21 april 2011) en een op 25 mei 2011 door u genomen raadsbesluit. Daarin heeft u besloten per 1 juli 2011 nieuw eigen bijdrage beleid te doen ingaan dat recht doet aan het principe dat de sterkste schouders de zwaarste lasten dragen. U heeft toen een nieuwe Verordening vastgesteld en ingestemd met het door het ons vastgestelde Besluit en Verstrekkingenboek, allen met ingang van 1 juli 2011.

Een belangrijke reden voor het nieuwe eigen bijdrage beleid was dat we, in aansluiting op het gedachtegoed van de Wmo, van de burger wilden vragen zaken die hij zelf kan oplossen, ook zelf op te lossen. Niet alleen bij huishoudelijke hulp, maar ook bij de andere Wmo voorzieningen. We hadden (en hebben) daarnaast ook een bezuinigingstaakstelling te realiseren.

In de raadsvergadering van mei 2011 was u toegezegd dat het nieuwe beleid geëvalueerd zou worden. Wij hebben die evaluatie inmiddels uitgevoerd en geven u in dit verslag een beeld van hoe de invoering van het nieuwe beleid verlopen is, en van wat de effecten ervan zijn. Per onderwerp geven we aan op welke wijze de evaluatie heeft plaatsgevonden. We beginnen het verslag met een korte samenvatting van het nieuwe beleid en blikken terug op de communicatie daarover met de burgers. We gaan in op de juridische aspecten van het nieuwe beleid, op de manier waarop het CAK het beleid uitvoert en op de opbrengsten van het nieuwe beleid. Tot slot gaan we in op de vraag of de voorzieningen toegankelijk gebleven zijn.

Aanpak van de evaluatie

Voor de evaluatie hebben we gebruik gemaakt van onze gegevens over aanvragen en verstrekkingen. We hebben ook vragen, bezwaarschriften en klachten van burgers bijgehouden en geanalyseerd. In situaties waarin burgers hun voorziening inleverden of hun aanvraag introkken, hebben we onderzocht wat daarvan reden was en op welke manier het probleem van de burger is opgelost. Daarnaast hebben we via een steekproef Stadgers expliciet gevraagd wat zij vinden van onze informatievoorzieningen rondom (de invoering van) het eigen bijdrage beleid. Verder hebben we bij de adviesorganen en bij onze ketenpartners geïnformeerd welke signalen en reacties zij gekregen hebben met betrekking tot het nieuwe beleid.

Beleid in grote lijnen

Vanaf 1 juli 2011 vragen we niet langer alleen voor huishoudelijke hulp een eigen bijdrage, maar voor (vrijwel) alle individuele woon- en vervoersvoorzieningen. Vanaf juli 2011 betalen mensen met fietsen, scootmobielen, gebruiksvergoedingen voor een auto en verhuiskostenvergoedingen een eigen bijdrage, ongeacht wanneer die voorziening verstrekt was. Mensen met voorzieningen in eigendom of woonvoorzieningen in bruikleen betalen een eigen bijdrage indien de voorziening ná 1 juli 2011 is aangevraagd.

Voorlichting en communicatie

Alle inwoners van Groningen die ooit een Wmo voorziening hebben gekregen, zijn in april 2011 geïnformeerd over het nieuwe eigen bijdrage beleid. Er zijn toen 12.000 brieven verzonden. Mensen met al langer uitstaande Wmo voorzieningen waarover vanaf juli 2011 een eigen bijdrage opgelegd zou gaan worden, kregen daarna, in juni 2011, een beschikkingsbrief. In de weken na verzending(en) van deze brieven was een speciaal telefoonnummer beschikbaar om vragen te kunnen beantwoorden. Naar aanleiding van deze beide brieven zijn circa 400 reacties en vragen gekomen (3 %). Ook de overige inwoners van Groningen zijn over het nieuwe beleid geïnformeerd. Dit is gebeurd middels informatie in de rubriek Stadsberichten in de Groninger Gezinsbode. De informatie is ontsloten op de website van het Zorgloket (met links van en naar andere relevante websites). Gelieerde organisaties met Wmo taken (bijvoorbeeld Stip's, Humanitas, MEE, aanbieders) zijn middels voorlichtingsbijeenkomsten geïnformeerd.

Er is veel aandacht geweest voor voorlichting en training van de medewerkers. Het Zorgloket informeert mensen in algemene zin over de eigen bijdrage, bij een daadwerkelijke aanvraag wordt dit door consulenten verder besproken met cliënten. Er is een digitale tool beschikbaar waarmee medewerkers de eigen bijdrage kunnen berekenen. Mensen die een aanvraag doen voor een Wmo voorziening, ontvangen een eigen bijdrage folder. Deze folder is in nauwe samenspraak met de adviesorganen tot stand gekomen is. We hebben middels een kleine steekproef onderzocht of de mensen de informatie die zij gedurende de invoeringsperiode over de eigen bijdrage ontvingen, duidelijk vonden. Dat bleek het geval.

Juridische aspecten

Het nieuwe eigen bijdrage beleid is in mei 2011 vastgelegd in de Verordening, waarin de *kaders* staan waarbinnen de Wmo door de gemeente Groningen wordt uitgevoerd; in het Besluit, waarin de financiële uitwerking van het beleid staat; en in het Verstrekkingenboek, waarin beschreven is langs welke richtlijnen het gemeentelijke verstrekkingenbeleid concreet wordt ingevuld. Die documenten zijn juridisch getoetst. Bij gebruik in de praktijk blijkt ons beleid correct en op een goed bruikbare manier in die documenten beschreven te zijn.

Met de invoering van het nieuwe eigen bijdrage beleid, hebben we de inkomenstoets die we daarvoor nog hanteerden voor vergoeding van extra gebruikskosten van een (bruikleen)auto of (rolstoel)taxi laten vervallen. Alleen voor sporadisch voorkomende aanvragen van een leaseauto was volgens ons beleid nog een inkomenstoets van kracht. De Centrale Raad van Beroep (CRvB) heeft nu echter uitgesproken dat gemeenten geen inkomenstoets mogen hanteren. Landelijk bestaat er nog geen eensluidende conclusie over wat dit precies gaat betekenen, maar vooruitlopend daarop is ons beleid nu: Als iemand voor een leaseauto in aanmerking komt, maar vanwege de inkomenstoets zou worden afgewezen, wijken we op grond van hardheid af en verstrekken we de leaseauto voor een kortere periode. Zodra er helderheid is over de toepasselijkheid van hier aangehaalde uitspraak van de CRvB passen we het beleid definitief aan.

In de beginfase van het nieuwe eigen bijdrage beleid, zijn er negen bezwaarschriften ingediend tegen beschikkingen waarin een eigen bijdrage wordt opgelegd. Het ging hierbij om mensen die de voorziening al langer hadden en die er vanaf juli 2011 een eigen bijdrage voor moesten gaan betalen. Acht daarvan zijn afgehandeld. Twee zijn er ingetrokken (een nadere toelichting volstond); één beschikking is herzien vanwege een administratieve fout; in twee gevallen is de voorziening door de cliënt overgenomen; drie bezwaarschriften zijn ongegrond verklaard; één cliënt gaat in beroep bij de rechtbank. Op beschikkingen op nieuwe aanvragen zijn geen bezwaren gekomen tegen de oplegging van een eigen bijdrage.

CAK en cliënt

Voor het bepalen van de eigen bijdrage hoeven cliënten geen administratieve gegevens aan te leveren, zij krijgen automatisch beschikkingen van het Centraal Administratie Kantoor (CAK), het wettelijke bevoegde orgaan dat uitvoering geeft aan het eigen bijdrage beleid. Het CAK bepaalt de hoogte van de eigen bijdrage. Die is gelijk aan de inkomensafhankelijke 'Maximale periodebijdrage', tenzij deze hoger is dan de kosten van de voorziening; in dat geval is de eigen bijdrage gelijk aan de kosten van de voorziening. Er geldt een anticumulatie beginsel: hoe hoog de kosten van alle Wmo voorzieningen en AWBZ thuiszorg samen ook zijn, mensen betalen per 4 weken nooit meer dan de voor hen geldende 'Maximale periodebijdrage'. Het CAK zorgt ook voor uitvoering van de Wtcg (Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten). Hierdoor betalen mensen per saldo 33 % minder dan de berekende eigen bijdrage.

Bij de invoering van het nieuwe beleid, hebben de adviesorganen hun zorg geuit over de werkwijze en communicatie door het CAK. Mede op hun verzoek hebben wij extra capaciteit ingezet om ervoor te zorgen dat cliënten die problemen met het CAK hebben over hun (Wmo) eigen bijdrage, terecht kunnen bij het Zorgloket van de gemeente Groningen. Het Zorgloket informeert, adviseert en bemiddelt waar nodig naar het CAK. Gelukkig is het aantal problemen met het CAK beperkt gebleken. Wel kwam het geregeld voor dat Stadgers uitleg nodig hadden bij onduidelijke beschikkingen van het CAK. Bij ongeveer twintig 'echte' problemen hebben we bemiddeld tussen cliënt en CAK. Soms bleek het ook daarbij een kwestie van communiceren, soms bleek het CAK een fout gemaakt te hebben, ook wijzelf hebben een enkele maal een administratieve fout gemaakt. In alle gevallen zijn de problemen tot tevredenheid van de cliënt afgewikkeld.

We zullen onze informatie, advies en bemiddelingsrol blijven vervullen.

Er heeft zich een incident voorgedaan waardoor onze cliënten hun facturen over de eerste maanden van 2012 later krijgen dan in andere jaren (in andere jaren is dat eind maart). Dat heeft te maken met een in oktober 2011 op verzoek van het CAK gewijzigde manier van aanleveren van onze bestanden. In maart 2012 bleek dat het CAK de gegevens die wij op die nieuwe manier hebben verzonden, niet had verwerkt. Wij hebben de burgers die het betrof daarover geïnformeerd. In plaats van een factuur van het CAK, ontvingen zij begin april een brief van de gemeente waarin hen verteld is dat de facturen over 2012 later dan gebruikelijk verzonden zouden worden en hoe dat kwam. Om de kwaliteit van de verwerking van de gegevens rond de eigen bijdrage nog beter te borgen, hebben wij onze control processen verder aangescherpt.

Opbrengsten en kosten

In onze eerdere brieven en voorstellen hebben wij aangegeven dat we voor een benadering van de hoogte van de extra inkomsten veel aannames moesten doen. Bijvoorbeeld over de inkomens van mensen, over de mate waarin het anticumulatie beginsel de opbrengsten drukt, en over de vraag of en zo ja hoe het nieuwe beleid het aanvraaggedrag van mensen beïnvloedt. Onze schatting in mei 2011 was dat de eigen bijdrage opbrengsten op jaarbasis structureel met een bedrag tussen € 700.000 en € 900.000 zouden toenemen, en dat de uitvoeringskosten met ca. € 200.000 zouden stijgen. Netto dus een bezuiniging tussen de € 500.000 en € 700.000.

De structurele bezuinigingstaakstelling bedraagt € 750.000.

Inmiddels hebben we veel informatie verzameld.

De analyse van de gegevens die we van het CAK kregen, was ingewikkeld. Gemeenten mogen niet beschikken over inkomensgegevens van hun cliënten; we kregen daarom geanonimiseerde gegevens. Het CAK op haar beurt heeft geen specificatie van de afzonderlijke kosten en kostensoorten van de voorzieningen per cliënt: in verband met de anticumulatie wordt alles bij elkaar opgeteld. Zo is het lastig relaties leggen. Het eindresultaat van de totale analyse is nog altijd niet bevredigend, maar we moeten het er mee doen. (Het niet tijdig verzenden van de CAK facturen is niet van invloed op de geprognosticeerde eigen bijdrage baten. Die prognose is namelijk gebaseerd op inkomensgegevens en verstrekkingen, niet op ontvangsten van het het CAK.)

Vanaf de startdatum van het nieuwe beleid is het aantal aanvragen per kwartaal voor woonvoorzieningen lager dan in de periode daarvóór. Het is nog te vroeg om daar definitieve uitspraken over te doen. We denken wel dat deze daling het gevolg is van dit nieuwe beleid, maar we weten (nog) niet of hij van tijdelijke dan wel van structurele aard is.

Geactualiseerde prognose

Wanneer het eigen bijdrage beleid niet van invloed zou zijn op het aanvraaggedrag, zouden we (met de kennis van nu) vanaf 2015 een bruto opbrengst van € 800.000 prognosticeren. De kosten die we maken voor het uitvoeren van het beleid bedragen op jaarbasis ca. € 130.000. Structureel zouden de opbrengsten netto dan uitkomen op € 670.000. Iets lager dus dan de taakstelling van € 750.000. We weten echter dat het aantal aanvragen van woonvoorzieningen is gedaald en daarmee ook de kosten. Dat heeft uiteraard een ongunstig effect op de directe eigen bijdrage baten, maar een (groter) gunstig effect op de kosten van onze verstrekkingen. Als het huidige aanvraag aantal structureel zou blijken, dan verwachten we (in totaal) juist een hogere bezuiniging te realiseren dan de taakstelling. Concluderend kunnen we stellen dat we met het nieuwe eigen bijdrage beleid structureel zullen uitkomen op of rond de bezuinigingstaakstelling van € 750.000

Toegankelijkheid van de voorzieningen

Een belangrijk uitgangspunt van het eigen bijdrage beleid was dat de toegankelijkheid van de voorzieningen niet in gevaar mocht komen. De grootste zorg van de adviesorganen betrof juist die toegankelijkheid. In het raadsvoorstel van 21 april 2011 zijn wij concreet ingegaan op de diverse waarborgen die ervoor zorgen dat de voorzieningen toegankelijk blijven: De wetgever heeft hiertoe de 'Maximale periodebijdrage', het anticumulatie beginsel en reparatie van inkomenseffecten geregeld. De gemeente Groningen heeft dit aangevuld met een collectieve verzekering voor eigen bijdragen voor Wmo en AWBZ zorg thuis, tevens is er het vangnet van de bijzondere bijstand.

Waar mogelijk hebben we de reacties van mensen op het nieuwe beleid gemonitord. Zo hebben we bijgehouden wie sinds de beleidswijziging een eerder verstrekte voorziening inleverde. In de beginfase van het nieuwe beleid zijn er ongeveer 20 (van de 1.050 uitstaande) fietsen en scootmobielen ingeleverd; dat was meestal omdat de voorziening niet meer in gebruik was. Onze werkwijze is dat we regelmatig nagaan of mensen hun voorziening nog (kunnen) gebruiken. Daarnaast leveren burgers door wijzigingen in hun persoonlijke situatie hun voorzieningen soms ook zelf in. Hierdoor was de groep die nu hun voorziening inleverde klein.

Het eigen bijdrage beleid voor woonvoorzieningen geldt pas als de voorziening is aangevraagd ná 1 juli 2011, er zijn geen woonvoorzieningen ingeleverd. Mensen die hun scootmobiel of fiets inleverden deden dit voornamelijk omdat zij het hulpmiddel niet meer gebruikten. Soms werd het hulpmiddel slechts weinig gebruikt en had men daarvoor een andere oplossing (zoals de auto). Eén cliënt gaf aan zelf een goedkope scootmobiel te gaan kopen. We hebben ook bijgehouden wie sinds de invoering van het nieuwe beleid een eerder ingediende aanvraag introk omdat er een eigen bijdrage betaald moet worden. Dat gebeurt gemiddeld 2 x per maand (er komen per maand 600 à 650 aanvragen binnen). Het gaat daarbij meestal om intrekking van aanvragen voor woonvoorzieningen. Als reden geven deze mensen aan dat zij liever een familielid of kennis vragen de aanpassing uit te voeren, of dat zij de aanpassing zelf kunnen en zullen financieren. Soms wordt een aanvraag voor een vervoersvoorziening ingetrokken. Eén persoon gaf aan de vervoersvoorziening liever zelf te financieren dan met de rompslomp van eigen bijdragen te maken te krijgen. In twee andere gevallen was het maar de vraag of de aanvragers de aangevraagde voorziening wel toegekend gekregen zouden hebben. Stadgers die vanwege de eigen bijdrage hun voorziening inleveren dan wel hun aanvraag intrekken, worden altijd nog een keer gebeld door medewerkers die wat meer tijd kunnen nemen om dieper op de materie in te gaan. In het kader van deze evaluatie van het eigen bijdrage beleid hebben we onderzoek gedaan naar mensen die na een aanmeldgesprek wel een aanvraagformulier toegestuurd hebben gekregen, maar die dit (zonder verdere opgaaf van redenen) niet hebben ingediend. De redenen voor het niet indienen van deze aanvragen zijn zeer divers maar liggen vrijwel niet in het eigen bijdrage beleid.

Zoals al eerder genoemd zien we wel dat het aantal meldingen en aanvragen voor woonvoorzieningen terugloopt. We verwachten dat deze daling het gevolg is van dit nieuwe beleid, maar het is nog te vroeg om aan te geven of die daling van tijdelijke dan wel van structurele aard is. Uit het onderzoek naar de andere effecten van het beleid (inleveren van de voorziening, intrekken van de aanvraag en geen aanvraag indienen na een melding) blijkt dat mensen vaak zelf oplossingen buiten de Wmo weten te vinden. Wij verwachten dat dit ook het geval zal zijn bij die mensen die vóór het nieuwe beleid wel een aanvraag ingediend zouden hebben, maar dit nu niet doen. In die zin draagt

het nieuwe beleid dus bij aan de bewustwording van de eigen kracht van de burger en draagt het bij aan de zogenaamde kanteling in de Wmo.

Overigens blijkt uit de gesprekken met onze aanvragers dat er draagvlak is voor het nieuwe beleid. Men vindt het over het algemeen redelijk dat er niet alleen voor huishoudelijke hulp, maar ook voor andere voorzieningen een eigen bijdrage gevraagd wordt. Vooral het feit dat het een inkomensafhankelijke bijdrage is en dat de kosten van de verschillende voorzieningen bij elkaar worden opgeteld (anticumulatie) wordt als eerlijk ervaren. Wel geeft een aantal burgers aan moeite te hebben met de stapeling van de vele *andere* maatregelen die overheden nu treffen en die een negatief effect hebben op de bestedingsruimte. Maar ook onze ketenpartners (o.a. Stip's, Humanitas en MEE) zien niet dat mensen vanwege de te betalen eigen bijdrage geen voorzieningen meer aanvragen voor problemen die zij niet zelf kunnen oplossen.

Tot slot nog iets over de mate waarin de burger een beroep heeft gedaan op de door de gemeente georganiseerde vangnetten voor mensen met lage inkomens. (Voor uw beeld: alleenstaande minima betalen een eigen bijdrage van € 11,93 per 4 weken, niet alleenstaande minima betalen € 17,02.) Een groot deel van de minima kan zich bij Menzis via de Collectieve Zorgverzekering voor Minima verzekeren. Met die verzekering is men ook verzekerd voor deze eigen bijdragen. Mensen met lage inkomens die **niet** op deze manier zijn verzekerd, kunnen voor vergoeding van de eigen bijdrage een beroep doen op de bijzondere bijstand.

Beide vangnetten (verzekering en bijzondere bijstand) krijgen ruim aandacht in onze folder. Menzis kan ons pas over enkele maanden gegevens verschaffen over de vraag of de aanspraak op deze verzekering na de invoering van het nieuwe beleid is toegenomen. Voor wat betreft bijzondere bijstand blijkt dat men daar slechts weinig gebruik van maakt, dat is ook na de invoering van het nieuwe beleid zo gebleven. Het is mogelijk dat het feit dat het beroep op de bijzondere bijstand niet is toegenomen, deels wordt veroorzaakt door de eerder genoemde vertraging in de CAK facturen. Overigens is de Collectieve Zorgverzekering voor Minima met ingang van 2012 wel minder toegankelijk geworden. Tot en met 2011 was één van de voorwaarden om ervoor in aanmerking te komen dat het netto inkomen hoogstens 115 % van de geldende bijstandsnorm was. In 2012 is die grens (vanwege landelijke regelgeving) verlaagd tot 110%. Dat betekent dat er minder mensen voor in aanmerking komen. Mogelijk neemt hierdoor het beroep op de bijzondere bijstand in 2012 toe.

Alles overwegende kunnen we stellen dat de voorzieningen toegankelijk zijn gebleven.

Adviesorganen

Zoals in de inleiding van dit evaluatieverslag is aangegeven, zijn de adviesorganen vanaf het allereerste begin betrokken bij de voorbereidingen van het nieuwe beleid.

Uiteraard hebben wij de belangrijkste bevindingen uit deze evaluatie ook met hen gedeeld. Zij konden zich vinden in onze conclusies.

Belangrijkste bevindingen samengevat

Op 1 juli 2011 is nieuw eigen bijdrage beleid ingevoerd dat recht doet aan het principe dat de sterkste schouders de zwaarste lasten dragen. Op grond van dat beleid wordt niet langer alleen voor huishoudelijke hulp, maar ook voor woonvoorzieningen en vervoersvoorzieningen een eigen bijdrage opgelegd. De invoering van het nieuwe beleid is goed verlopen. Aanvragers hebben er begrip voor dat zij een eigen bijdrage moeten betalen. Het feit dat de eigen bijdrage inkomensafhankelijk is en ook dat mensen met dure en/of veel voorzieningen niet meer dan het bij hun inkomen horende maximum betalen, wordt als eerlijk ervaren.

Het beleid en de manier waarop het is vastgelegd in de Verordening, het Besluit en het Verstrekkingenboek, blijken juridisch correct en goed werkbaar.

Met het nieuwe eigen bijdrage beleid realiseren we onze structurele bezuinigingstaakstelling van € 750.000.

De communicatie met de burgers is goed verlopen. Mede door de zorgvuldigheid, de tijdigheid en de herhaling van de boodschap, heeft men de informatie die we verschaft hebben goed begrepen. Stadlers hadden wel geregeld uitleg nodig bij onduidelijke CAK beschikkingen. Soms was het nodig om te bemiddelen tussen burger en CAK. We blijven onze informatie, advies en bemiddelingsrol naar het CAK vervullen. Er heeft zich een incident voorgedaan waardoor onze cliënten hun facturen over de

eerste maanden van 2012 later krijgen dan in andere jaren (in andere jaren is dat eind maart). Wij hebben de burgers die het betrof daarover geïnformeerd. In plaats van een factuur van het CAK, ontvingen zij begin april een brief van de gemeente waarin hen is verteld dat de facturen over 2012 later dan gebruikelijk verzonden zouden worden en hoe dat kwam.

De toegankelijkheid van de voorzieningen is niet in gevaar gekomen. Slechts een kleine groep mensen leverde na invoering van het beleid hun voorziening is, meestal omdat de voorziening niet meer in gebruik was. Er zijn geen signalen dat mensen vanwege de te betalen eigen bijdrage geen voorzieningen meer aanvragen voor problemen die zij niet zelf kunnen oplossen. Mensen die hun aanvraag intrekken of na een aanmelding geen aanvraag indienen, blijken vaak zelf oplossingen buiten de Wmo te vinden. In die zin draagt het nieuwe beleid dus bij aan de bewustwording van de eigen kracht van de burger.