

Onderwerp Verzilveringsonderzoek Huishoudelijke Hulp  
S.J. Ros  
Steller



De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 70 86 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 6372394

Datum 17 mei 2017 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

In de collegebrief aan de raad 'Rekenkamercommissie vragen Huishoudelijke Hulp' (kenmerk 6072526) lieten wij u weten dat wij een onderzoek waren gestart naar bewoners van onze stad die op basis van hun indicatie recht hebben op de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp, maar deze niet verzilveren. Wij zijn dit onderzoek gestart om inzicht te krijgen in de vraag of mensen hierdoor in de problemen zijn gekomen en op welke wijze wij hen kunnen ondersteunen op het gebied van de Huishoudelijke Hulp of andere vormen van maatschappelijke ondersteuning. We hebben ook onderzocht wat de redenen zijn waarom mensen geen gebruik meer maken van de Huishoudelijke Hulp en hoe zij het dan opgelost hebben. Uw raad heeft aangegeven inzicht te willen in de uitkomsten van dit onderzoek. Tijdens de raadsvergadering van 15-02-2017 hebben wij u toegezegd u daarvan op de hoogte te stellen. Hierbij leggen wij uw raad de resultaten van dit verzilveringsonderzoek inzake de Huishoudelijke Hulp voor.

Het onderzoek is inmiddels afgerond. We hebben een respons van 80% behaald, wat zeer hoog is. Van deze 399 mensen hebben in totaal 31 mensen aangegeven weer contact te willen met de gemeente over Huishoudelijke Hulp of andere vormen van maatschappelijke ondersteuning. De WIJ heeft binnen korte tijd contact opgenomen met deze mensen om te kijken wat er speelt en wat er nodig is. Uiteindelijk is gebleken dat er bij vier mensen daadwerkelijk sprake was van problemen bij het schoon houden van hun huis. Deze mensen hebben vanzelfsprekend opnieuw een indicatie voor Huishoudelijke Hulp ontvangen. De mensen die uiteindelijk aangaven het toch nog op eigen kracht te willen blijven doen, hebben we laten weten dat zij zich te allen tijde kunnen melden bij het WIJ team bij hen in de buurt.

Ons algemene beeld is dat wij het beleid rondom de Huishoudelijke Hulp zodanig georganiseerd hebben dat wij voorzien in de ondersteuning die nodig is. Om ervoor te



zorgen dat mensen het WIJ-team weten te vinden voor diverse hulpvragen, zijn wij een brede WIJ-campagne gestart. Tevens bieden wij nu ook toegang tot de maatwerkvoorziening voor Huishoudelijke Hulp als mensen de algemene voorziening niet kunnen betalen. Op deze manier zorgen wij ervoor dat mensen niet om financiële redenen afzien van de huishoudelijke ondersteuning. Hierover informeerden wij u in de brief 'Toezeggingen rond HH cie O&W 1 feb '17' (kenmerk 6203971).

In de brief 'Rekenkamercommissie vragen Huishoudelijke Hulp' (kenmerk 6072526)' gaven wij al aan dat we zien dat meer mensen het huishouden op eigen kracht en binnen het eigen netwerk zijn gaan doen. Dit sluit aan bij de kantelingsgedachte van de Wmo 2015. In ons beleidsplan Vernieuwing Sociaal Domein 2014-2015 dat door uw raad in 2014 is vastgesteld, staat de doelstelling 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 op terug te vallen, bieden wij de passende zorg en ondersteuning die nodig is. Op het gebied van de Huishoudelijke Hulp doen wij dit in de vorm van een algemene voorziening en een maatwerkvoorziening. Als de algemene voorziening inhoudelijk of financieel niet passend is voor de bewoner, dan bieden wij de maatwerkvoorziening. In totaal bieden wij aan bijna 3500 mensen huishoudelijke hulp, waarvan 1955 inwoners via de algemene voorziening en 1524 via een maatwerkvoorziening.

### **Onderzoek naar verzilvering algemene voorziening Huishoudelijke Hulp**

Zoals hierboven geschetst, wilden wij inzicht in de vraag waarom een aantal bewoners met een indicatie voor de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp besloten heeft af te zien van de mogelijkheid om hier gebruik van te maken. Deze groep mensen bestaat uit drie categorieën:

1. Een groep mensen die in 2015 nog wel huishoudelijke hulp via de gemeente had, maar in 2016 ondanks hun indicatie niet meer. Het gaat hier om 332 personen die in 2015 HH1 hadden, maar in 2016 niet over zijn gestapt op de algemene voorziening HH, terwijl zij daar wel recht op hadden. Van deze groep hebben we 290 mensen gesproken.
2. Een groep mensen die de voorziening in de loop van 2016 heeft stopgezet. Hier gaat het om 118 mensen, waarvan we 88 mensen hebben gesproken.
3. Een groep mensen die in 2016 gebruik hebben gemaakt van de algemene voorziening, maar daar in 2017 mee gestopt zijn. Dit betreft 106 mensen. Hiervan hebben we 66 mensen gesproken.

#### ***Aantal respondenten***

	<b>HH Stopgezet</b>	<b>Gesproken</b>
Per 1-1-2016	332	290
In de loop van 2016	118	88
Per 1-1-2017	106	66



**Totaal** **556** **444**

Hiernaast is bij 63 mensen het gebruik van de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp gestopt omdat ze zijn overleden in 2016 of begin 2017. Van de 444 gesprokenen, hebben we uiteindelijk bij 399 mensen de vragenlijst afgenomen.

#### *Redenen om ervan af te zien*

We hebben aan deze mensen gevraagd waarom ze op dit moment geen gebruik meer maken van de algemene voorziening huishoudelijke hulp. 29% van de mensen geeft aan dat ze in hun ogen geen recht meer hebben op de tegemoetkoming. Dit zijn onder andere mensen die aangeven dat hun inkomen te hoog is, of dat hun gezondheid is verbeterd, waardoor ze geen huishoudelijke hulp meer nodig hebben. 28% van de mensen geeft aan de nieuwe regeling te duur te vinden en mede hierdoor gekozen heeft voor het stopzetten van de voorziening. Hieronder zal blijken op welke wijze mensen nieuwe oplossingen hebben gevonden zoals het regelen van de huishoudelijke hulp binnen het eigen netwerk. De mensen die aangaven weer contact te willen met de gemeente zijn benaderd door het WIJ team. 10% geeft aan naar een verzorgings- of verpleegtehuis te zijn verhuisd en om deze reden de voorziening te hebben stopgezet. De huishoudelijke hulp is dan intern geregeld. Ook geeft 10% van de mensen aan dat ze niet tevreden waren over hun hulp en dat ze om deze reden de voorziening hebben stopgezet. Een aantal mensen (7%) heeft aangegeven de regeling te ingewikkeld te vinden. Daarnaast zijn er ook nog enkelen die niet weten of ze überhaupt een tegemoetkoming ontvangen.



#### *Huidige oplossing voor de huishoudelijke hulp*

We hebben gevraagd hoe mensen op dit moment hun huishoudelijke hulp of de schoonmaak van hun huis hebben geregeld. Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Ongeveer een derde geeft aan dat iemand uit hun netwerk schoon maakt, een familielid, kennissen of burens. Nog eens een derde geeft aan dat er een hulp komt die buiten de gemeente om is geregeld. 29% procent van de mensen geeft aan dat ze zelf hun huis schoon maken. Van de zeven procent die aangeeft dat er nu niet of nauwelijks

wordt schoongemaakt zijn de gegevens, na toestemming, doorgegeven aan de WIJ-teams.



#### *Tevredenheid over huidige oplossing*

We hebben ook gevraagd of mensen tevreden zijn over hun huidige oplossing voor de huishoudelijke hulp of de schoonmaak van hun huis. In totaal 70% (224 personen) geeft aan tevreden te zijn over de huidige situatie. De overige 30% (96 personen) is niet tevreden over hoe hun huishoudelijke hulp op dit moment is geregeld.

#### *Overdracht aan WIJ-teams*

Op het moment dat uit het telefoongesprek bleek dat er opnieuw behoefte was aan contact met de gemeente op het gebied van maatschappelijke ondersteuning (in de vorm van schoonmaak of anderszins) is, vanzelfsprekend na toestemming, door het WIJ-team contact opgenomen. Dit gebeurde veelal binnen een tot twee weken. In totaal hebben 31 van de 399 mensen aangegeven behoefte te hebben aan contact met de WIJ. Dit kwam vanuit henzelf of wij stelden het zelf voor op basis van het telefoongesprek. Door de WIJ is vervolgens gekeken welke ondersteuningsbehoefte er nodig was bij deze mensen.

#### **Wat speelde er bij deze mensen en hoe is dat opgelost?**

Uit het onderstaande tabel blijkt welke actie is ondernomen met betrekking tot deze 31 mensen. Voor 13 mensen is een huisbezoek ingepland, waarvan er inmiddels al 10 hebben plaatsgevonden.

Actie	Aanpak/oplossing
Huisbezoek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij drie personen is Wmo lichte ondersteuning / HH toegekend voor 3 uur per week</li> <li>• Bij een persoon is Wmo lichte ondersteuning / HH toegekend voor 4 uur per week</li> <li>• Bij een persoon is de algemene voorziening HH ingezet</li> <li>• Vier personen doen het zelf of met het netwerk (veelal omwille van kostenbesparing en omdat het ook nog houdbaar is op deze manier). Met hen is afgesproken dat zij contact opnemen met WIJ als dat door veranderde omstandigheden toch nodig blijkt te zijn en/of als de algemene voorziening</li> </ul>



	<p>HH toch gewenst is</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bij een persoon bleek het contact met WIJ al te lopen</li><li>• Bij drie personen moet het huisbezoek nog plaatsvinden (is al wel gepland)</li></ul>
Geen huisbezoek nodig, telefonisch contact was voldoende	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vier personen doen de schoonmaak zelf of met het netwerk (veelal omwille van kostenbesparing en omdat het ook nog houdbaar is op deze manier). Met hen is afgesproken dat zij contact opnemen met WIJ als hun gezondheids- of thuissituatie is veranderd en/of als HH toch gewenst is</li><li>• Een persoon heeft de algemene voorziening HH aangevraagd en dat is eerst nog voldoende</li></ul>
WIJ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Drie personen die uit het onderzoek naar voren kwamen, bleken al i.v.m. een bredere hulpvraag in beeld te zijn bij WIJ. De informatie over de Huishoudelijke hulp vraag is doorgezet naar de betrokken regievoering.</li></ul>
Overig	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vier personen deden het verzoek om later contact te hebben</li><li>• Bij zes personen is het contact leggen nog niet gelukt omdat zij herhaaldelijk de telefoon niet opnamen. Vanzelfsprekend blijft WIJ proberen om contact te leggen.</li></ul>

Bij de tien personen waar een huisbezoek heeft plaatsgevonden, bleken de problemen van verschillende orde van grootte te zijn. Dit varieerde van vervuiling van het huis tot dat er geen acute problemen zijn maar wel huishoudelijke ondersteuning nodig was. Op de totale populatie van 399 mensen bij wie de vragenlijst is afgenomen, bleek er slechts bij twee personen sprake te zijn van vervuiling van het huis. Bij nog twee anderen bleek de situatie waarin zij zelf poogden het huis schoon te houden, niet houdbaar te zijn. Voor deze mensen is de maatwerkvoorziening toegekend.

Bij vijf personen bleek een huisbezoek niet nodig; in die situaties bleek tijdens het telefoongesprek met de WIJ dat alleen extra informatie en/of uitleg over de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp afdoende was. Daarbij is vanzelfsprekend benadrukt dat, indien nodig, altijd opnieuw contact gezocht kon worden met WIJ.

Bij sommige mensen met wie de WIJ contact heeft gehad, was sprake van miscommunicatie en/of onduidelijkheid over de regeling algemene voorziening HH en de financiën daaromtrent. Deze mensen waren in de veronderstelling zij alles zelf moesten gaan betalen, of zij hadden de brief en de herinneringsbrief voor de verlenging van de algemene voorziening HH überhaupt gemist. In een enkel geval wist men niet waarom er geen huishoudelijke ondersteuning meer was.

### Verbeteringen

Dit onderzoek naar mensen die wel recht hadden op huishoudelijke hulp maar daarvan afgezien hebben, heeft inzichten opgeleverd die wij vertaald hebben naar de onderstaande praktijk:

- Versterking signaleringsfunctie huishoudelijke ondersteuning
- Bekendheid vergroten WIJ-teams zodat mensen weten dat ze voor (extra) ondersteuning terecht kunnen



- Onderzoeken van de mogelijkheden voor vereenvoudiging van de aanvraag algemene voorziening Huishoudelijke Hulp
- Toegang tot maatwerkvoorziening als de algemene voorziening financieel niet passend is

#### *Versterking signaleringsfunctie huishoudelijke ondersteuning*

We zijn voornemens om in samenwerking met de zorgaanbieders de signaleringsfunctie ten aanzien van de veranderde omstandigheden bij de cliënt te versterken. De medewerkers van de organisaties die de huishoudelijke hulp verzorgen, komen wekelijks bij hen over de vloer. Op het moment dat er sprake is van een wijziging in de (thuis)situatie van de cliënt of een verslechtering van de gezondheid, wordt de verbinding gelegd door de thuiszorgorganisaties met het WIJ-team. Op deze manier kunnen we snel en adequaat aanvullende hulp inzetten. We realiseren dit door in samenwerking met de zorgaanbieder tot een optimale werkwijze te komen. De komende tijd gaan we tevens binnen de werkprocessen zorgen dat er meer tussentijds contact komt. Met name voor mensen die kwetsbaar zijn en waarvan het vermoeden is dat er een wijziging kan optreden in hun situatie die ervoor zorgt dat meer inzet nodig is.

#### *Vergroten van de bekendheid van de WIJ-teams*

Naast het feit dat de thuiszorgorganisaties de verbinding kunnen leggen met de WIJ, is het natuurlijk van groot belang dat ook de cliënt zelf weet dat hij daar ieder moment terecht kan met een (aanvullende) hulpvraag. In de brief die wij mensen sturen met daarin de toekenning voor de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp, staat dat mensen een verandering in hun inkomen, gezondheid of leefsituatie door dienen te geven. Bij vragen of als men iets wil doorgeven, kunnen ze terecht bij het WIJ-team in hun buurt. Ook staat in de brief wanneer de WIJ-teams bereikbaar zijn en met welk telefoonnummer. Tevens wordt de website genoemd.

Niet iedereen weet deze weg naar de WIJ-teams nog voldoende te vinden. Op 20 maart is een brede WIJ campagne gestart. Doel van deze campagne is het vergroten en verbreden van de (naams)bekendheid van WIJ Groningen en aan de stadgers te laten zien waarvoor zij terecht kunnen bij de WIJ. De campagne is uitgezet via billboards, advertenties op Facebook en in de Groninger Gezinsbode en tot slot via de WIJ-teams zelf die de posters op allerlei plekken in de wijken op hebben gehangen, zoals in buurtcentra of huisartsenpraktijken. De campagne is dus zowel stadsbreed uitgezet, als ook per wijk specifiek omdat de WIJ-teams in de haarvaten van de wijk zitten.

#### *Onderzoeken van de mogelijkheden voor vereenvoudiging van de aanvraag algemene voorziening Huishoudelijke Hulp*

7% van de mensen heeft aangegeven de regeling te ingewikkeld te vinden. Hoewel dit een relatief kleine groep is willen we toch gaan onderzoeken of het eenvoudiger en nog klantvriendelijker kan. De WIJ is te allen tijde beschikbaar om ondersteuning te bieden bij het aanvragen van de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp. Mensen die zich nieuw melden bij de WIJ-teams voor deze vorm van huishoudelijke ondersteuning,





worden hierin ook al geholpen. De mensen die al in de regeling zitten, krijgen hierover informatie thuisgestuurd. We gaan kijken of we dit kunnen versimpelen.

*Toegang tot maatwerkvoorziening als de algemene voorziening financieel niet passend is*

28% van de mensen heeft aangegeven dat zij de tariefbijdrage voor de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp te duur vinden en daarom hebben afgezien van gebruik van de voorziening. Wij hebben de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp zo laagdrempelig mogelijk ingericht met een tariefbijdrage van € 7,80 per uur voor de hoogste inkomensgroep en een korting daarop voor de lagere inkomensgroepen, waardoor zij respectievelijk € 3,60 of € 1,20 per uur betalen.

Deels zien wij hier natuurlijk dat de transformatie die wij beoogden en beschreven in het beleidsplan Vernieuwing Sociaal Domein 2014-2015, ook daadwerkelijk plaatsvindt. Mensen lossen het op binnen hun eigen netwerk of op eigen kracht. Vanzelfsprekend mag het niet zo zijn dat mensen die het niet zelf redden en de voorziening niet *kunnen* betalen, hun huis niet schoon kunnen houden. Uit het verzilveringsonderzoek is gebleken dat dit maar bij enkele mensen het geval was. Daarvoor bieden wij als gemeente een vangnet.

In de brief 'Toezeggingen rond HH cie O&W 1 feb '17' (kenmerk 6203971) deelden wij met u de wijziging die we doorvoerden omtrent de toegang tot de maatwerkvoorziening voor Huishoudelijke Hulp. Op het moment dat blijkt dat de algemene voorziening inhoudelijk of financieel niet passend is voor de bewoner, dan komt hij of zij in aanmerking voor een maatwerkvoorziening. Voorheen verstrekten we de maatwerkvoorziening als iemand niet voldoende ondersteund was met de voorliggende algemene voorziening. Als iemand aangaf het niet te kunnen betalen, verwezen we naar de bijzondere bijstand. Voor de maatwerkvoorzieningen gelden landelijke eigen bijdragen die via een systematiek worden berekend door het CAK. Meerdere Wmo-voorzieningen worden hierin meegewogen waardoor geen stapeling van kosten optreedt. Door samen met de cliënt te kijken of hij/zij de kosten van de voorziening kan betalen, zorgen we dat mensen niet om financiële redenen de huishoudelijke ondersteuning mislopen waar zij wel recht op hebben.

### **Conclusie**

Uit het onderzoek dat wij uitgevoerd hebben naar mensen die een indicatie hadden voor de algemene voorziening huishoudelijke hulp, maar deze niet verzilverden, is gebleken dat een aanzienlijk deel van deze mensen nu zelf het huishouden regelt. Dit doen zij met behulp van het eigen netwerk (33%), het inzetten van particuliere schoonmaakhulp (32%) of door het huishouden zelf te doen (29%). 31 van de 399 gesprokenen hadden behoefte aan contact met de gemeente. Met hen is binnen zeer korte tijd contact opgenomen om te kijken welke ondersteuning nodig was. In een aantal gevallen waren mensen afdoende geholpen door informatie over de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp of het toekennen daarvan. Bij vier mensen bleek het inzetten van de maatwerkvoorziening nodig te zijn en dat hebben we vanzelfsprekend dan ook

gedaan. Het afgeven of aanpassen van indicaties voor Huishoudelijke Hulp is overigens een doorlopend proces binnen de WIJ. Iedereen bij wie de situatie wijzigt en aanvullende hulp nodig heeft, kan zich daarvoor melden. We hebben een aantal verbeteracties in gang gezet waardoor mensen ons beter weten te vinden en wij hen. Ongeacht via welk kanaal ze bij ons komen, onderzoeken we de hulpvraag en bieden we de zorg en ondersteuning die nodig is.

Met de acties die wij hierboven beschrijven (versterking signaleringsfunctie, bekendheid WIJ, vereenvoudiging regeling, toegang tot maatwerk op financiële gronden) denken wij de inzichten die het onderzoek heeft opgeleverd, voldoende te hebben vertaald naar acties voor verbetering. Wij gaan ervan uit dat wij met ons beleid en de wijze waarop wij daar uitvoering aan geven, een waardevolle bijdrage leveren aan de zelfredzaamheid van mensen en hun participatie in de samenleving.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,  
Peter den Oudsten



de secretaris,  
Peter Teesink





## Onderzoek verzilvering Huishoudelijke Hulp

Marjolein Kolstein

Mei 2017



[www.os-groningen.nl](http://www.os-groningen.nl)

[@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)

BASIS VOOR BELEID

EDUWIS

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>2</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Resultaten</b>	<b>4</b>
2.1 Respons	4
2.2 Niet verzilveren algemene voorziening Huishoudelijke Hulp	5
2.3 Huidige oplossing voor huishoudelijke hulp	6
2.4 WIJ teams	7
<b>Colofon</b>	<b>8</b>



## Samenvatting

Medewerkers van de afdeling Onderzoek en Statistiek van de gemeente Groningen hebben in het kader van een evaluatieonderzoek gesproken met inwoners van de gemeente Groningen die in 2016 of 2017 het gebruik van de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp hebben stopgezet of deze niet opnieuw hebben aangevraagd. We hebben in totaal gesproken met 444 inwoners die de voorziening hebben stopgezet. We hebben gevraagd waarom zij de voorziening hebben stopgezet. Ook hebben we hen gevraagd hoe hun huis nu schoongemaakt wordt en of ze tevreden zijn met deze situatie.

Ongeveer een derde geeft aan dat ze geen tegemoetkoming meer ontvangen omdat ze hier geen recht meer op hebben. Ze geven aan dat hun inkomen te hoog is, of dat hun gezondheid dusdanig is verbeterd. Bijna een derde geeft aan dat ze de eigen bijdrage te hoog vinden. Een aantal mensen geeft aan dat ze zijn verhuisd naar een verzorgings- of verpleegtehuis, vermoedelijk is om deze reden de tegemoetkoming gestopt.

We hebben gevraagd naar de oplossingen die mensen hebben nu ze geen tegemoetkoming meer ontvangen van de gemeente voor de huishoudelijke hulp. Ongeveer een derde vertelt dat iemand vanuit zijn of haar netwerk nu schoonmaakt. Eveneens een derde heeft particulier een hulp geregeld. En wederom een derde geeft aan nu zelf thuis schoon te maken.

Een groep van 70 procent is tevreden over de huidige oplossing voor de huishoudelijke hulp, 30 procent is dit niet. Van de groep mensen die niet tevreden is over de huidige oplossing maakt ongeveer 40 procent zelf het huis schoon. Iets minder dan 40 procent geeft aan dat iemand vanuit hun netwerk schoon maakt.

Een aantal mensen heeft aangegeven dat ze de regeling ingewikkeld vinden. Het is hen onduidelijk of ze recht hebben op een tegemoetkoming van de gemeente. Een aantal mensen weet niet of ze op dit moment een tegemoetkoming ontvangen.

In totaal op een populatie van 444 zijn van 31 hun gegevens aan de WIJ teams doorgegeven. Uit het telefoongesprek bleek dat deze mensen hulp of ondersteuning nodig hebben van het WIJ team op het gebied van de huishoudelijke hulp. Er zijn mensen bij die het niet lukt om hun huis zelf schoon te houden of bij wie een mantelzorger het niet langer aan kan. De gegevens van deze 31 mensen zijn doorgegeven aan de WIJ teams, nadat ze hier toestemming voor hebben gegeven. De WIJ teams hebben inmiddels contact opgenomen met deze mensen.

# 1. Inleiding

## Huishoudelijke Hulp

Per 1 januari 2016 is er binnen de gemeente Groningen een nieuwe regeling gekomen voor de huishoudelijke hulp (HH). Niet iedereen die tot die datum huishoudelijke hulp ontving maakt gebruik van deze nieuwe regeling. O&S is gevraagd om een onderzoek uit te voeren onder de mensen die in 2015 of 2016 gebruik maakten van de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp, maar nu niet meer.

## WJ teams

Voor de evaluatie hebben we 444 mensen telefonisch gesproken over het stopzetten van deze algemene voorziening. We hebben afgesproken dat we NAW-gegevens doorgeven van mensen die alsnog huishoudelijke hulp nodig hebben, in een vies huis leven of het om een andere reden niet redden op het gebied van de huishoudelijke hulp. Dit deden we alleen nadat hiervoor door de betrokkene toestemming is gegeven. De verschillende WJ teams nemen met deze mensen contact op en kijken waar begeleiding nodig en mogelijk is.

## Onderzoek

We hebben alle mensen die in 2015 of 2016 huishoudelijke hulp ontvingen, maar nu niet meer, gebeld om hen een aantal vragen te stellen. We hebben hen gevraagd waarom ze de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp hebben stopgezet. Ook vroegen we hoe hun huis nu wordt schoongemaakt en of ze tevreden zijn over deze oplossing.

Vanaf 1 januari 2016 biedt de gemeente Groningen inwoners vanuit de Wmo de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp en de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp (Lichte ondersteuning) aan. Inwoners die het 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 een ruim aantal gecontracteerde zorgaanbieders tegen een gereduceerd tarief van € 7,80 waarboven op minima korting ontvangen waardoor zij € 3,60 of € 1,20 per uur betalen. Als de algemene voorziening inhoudelijk of financieel niet passend is, heeft de bewoner recht op een maatwerkvoorziening.



## 2. Resultaten

### 2.1 Respons

We hebben 444 inwoners van de gemeente Groningen die op dit moment geen gebruik maken van de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp, maar in de afgelopen jaren wel, telefonisch gesproken. Van deze groep waren er een aantal (45 personen) die aangaven in 2015 of 2016 überhaupt geen gebruik te hebben gemaakt van de Huishoudelijke Hulp. We hebben hierdoor bij 399 personen de vragenlijst afgenomen.

We hebben 112 personen niet kunnen spreken omdat ze meerdere keren niet opnamen (49 personen) of omdat hun telefoonnummer onjuist bleek (58 personen) of omdat het telefoonnummer ontbrak (5 personen).

- Er zijn 332 mensen die in 2015 nog wel huishoudelijke hulp via de gemeente hadden, maar die per 1 januari 2016 de voorziening hebben stopgezet of niet opnieuw hebben aangevraagd. Van deze groep hebben we 290 mensen gesproken.
- In totaal 118 mensen hebben de voorziening in de loop van 2016 stopgezet, van wie we 88 mensen hebben gesproken.
- In 2017 hebben 106 mensen de voorziening stopgezet, van wie we 66 mensen hebben gesproken.

Hiernaast is bij 63 mensen de algemene voorziening gestopt omdat ze zijn overleden in 2016 of begin 2017.

#### *Aantal respondenten*

	<b>Algemene voorziening HH stopgezet</b>	<b>Gesproken</b>
Per 1-1-2016	332	290
In de loop van 2016	118	88
Per 1-1-2017	106	66
<b>Totaal</b>	<b>556</b>	<b>444</b>

## 2.2 Niet verzilveren algemene voorziening Huishoudelijke Hulp

We hebben aan deze mensen gevraagd waarom ze op dit moment geen gebruik maken van de algemene voorziening huishoudelijke hulp. Ongeveer een derde geeft aan dat ze geen recht meer hebben op de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp. Deze mensen geven onder andere aan dat hun inkomen te hoog is, of dat hun gezondheid is verbeterd, waardoor ze geen huishoudelijke hulp meer nodig hebben. Bijna een derde geeft aan dat ze de eigen bijdrage te hoog vinden en mede hierdoor hebben gekozen voor het stopzetten van de voorziening. Tot slot geeft tien procent aan naar een verzorgings- of verpleegtehuis te zijn verhuisd en om deze reden de voorziening te hebben stopgezet. Zeer waarschijnlijk is de huishoudelijke hulp bij deze mensen intern geregeld. Ook geeft tien procent aan dat ze niet tevreden waren over hun hulp en dat ze om deze reden de voorziening hebben stopgezet.

Een aantal mensen heeft aangegeven dat ze de regeling ingewikkeld vinden. Ze snappen de regeling niet goed of ze vinden het aanvragen ingewikkeld. Het is hen onduidelijk of ze recht hebben op de algemene voorziening Huishoudelijke Hulp. Ook weet een aantal mensen niet of ze op dit moment een tegemoetkoming ontvangen.

### Redenen waarom mensen afzien van gebruik



*Bij deze vraag konden meerdere antwoorden worden gegeven*



### 2.3 Huidige oplossing voor huishoudelijke hulp

We hebben gevraagd hoe mensen op dit moment hun huishoudelijke hulp of de schoonmaak van hun huis hebben geregeld. Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Een derde geeft aan dat iemand uit hun netwerk schoon maakt, een familielid, kennissen of burens. Een derde geeft aan dat er een hulp komt die buiten de gemeente om is geregeld. Ook bijna een derde van de mensen geeft aan dat ze zelf hun huis schoon maken. Van de zeven procent die aangeeft dat er nu niet of nauwelijks wordt schoongemaakt zijn de gegevens, na toestemming, doorgegeven aan de WIJ teams. Ook zijn er mensen die aangeven dat hun woonsituatie is gewijzigd. Ze zijn verhuisd naar een verzorgings- of verpleegtehuis waar de huishoudelijke hulp vermoedelijk intern is geregeld.

#### Tevredenheid over huidige oplossing

Tot slot hebben we gevraagd of mensen tevreden zijn over hun huidige oplossing voor de huishoudelijke hulp, of de schoonmaak van hun huis. In totaal 70 procent geeft aan tevreden te zijn over de huidige situatie. Een groep van 30 procent is niet tevreden over hoe de schoonmaak van hun huis nu is geregeld.

Van de groep die aangeeft niet tevreden te zijn omdat ze de schoonmaak niet redden of niet zelf voor elkaar krijgen zijn, na toestemming, de gegevens aan de WIJ teams doorgegeven.

*Hoe is uw huishoudelijke hulp nu geregeld?*



*Bij deze vraag konden meerdere antwoorden worden gegeven*

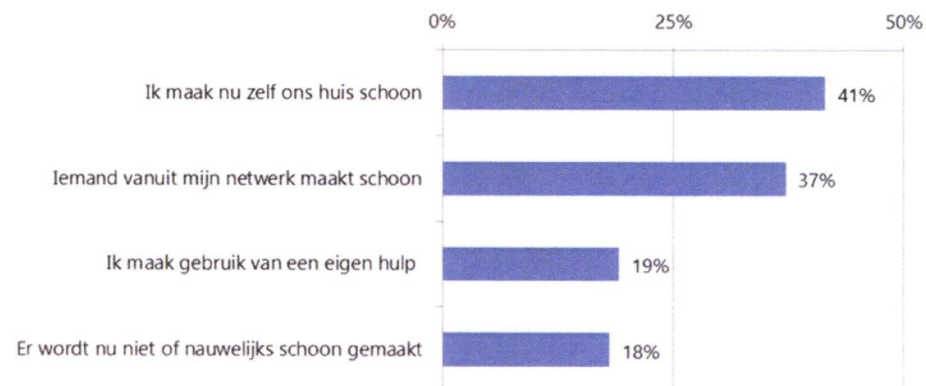
Als we kijken hoe deze groep, die niet tevreden is over de huidige oplossing, de huishoudelijke hulp heeft geregeld dan zien we dat 41 procent aangeeft dat ze nu zelf hun huis schoonmaken. Ruim een derde (37%) geeft aan dat iemand vanuit het netwerk schoonmaakt. Eén op de vijf (19%) heeft zelf een hulp geregeld. Ook één op de vijf (18%) geeft aan dat er nu niet of nauwelijks wordt schoongemaakt.

## 2.4 WIJ teams

We hebben afgesproken dat we NAW-gegevens doorgeven van mensen die alsnog huishoudelijke hulp nodig hebben, in een vies huis leven, of het om een andere reden niet redden. Dit deden we alleen nadat hiervoor mondeling toestemming is gegeven. De verschillende WIJ teams nemen contact op en kijken waar begeleiding nodig en mogelijk is.

In totaal zijn van 31 inwoners de gegevens aan de WIJ teams doorgegeven. Daarnaast zijn er ook mensen voor extra informatie verwezen naar het WIJ team in hun wijk.

*Hoe is uw huishoudelijke hulp nu geregeld? (groep die niet tevreden is over de huidige oplossing)*



*Bij deze vraag konden meerdere antwoorden worden gegeven*

# Colofon

Auteur:

Marjolein Kolstein

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Uitgave:

Onderzoek en Statistiek Groningen



T (050) 367 56 30

E [info@os.groningen.nl](mailto:info@os.groningen.nl)

I [www.os-groningen.nl](http://www.os-groningen.nl)

 [@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)

BASIS VOOR BELEID