Groningen, 26 januari 2017

Betreft: Conclusies van het “Cliëntervaringsonderzoek WMO gemeente Groningen 2015” ter discussie gesteld

Aan de gemeenteraad van Groningen en de Raadscommissie Onderwijs en Welzijn,

Tegenover het zwartboek van de FNV over het niet nakomen van wettelijke verplichtingen bij de omzetting van de Huishoudelijke Hulp 1 van maatwerkvoorziening naar algemene voorziening in de gemeente Groningen, stelt de gemeente haar Cliëntervaringsonderzoek WMO gemeente Groningen 2015. Het college concludeert op basis van dit onderzoek dat er niks mis is met het beleid rond de ombouw van de Huishoudelijke Hulp 1 naar een algemene voorziening.

Dit beleid heeft ertoe geleid dat een aanzienlijk deel van de 2500 mensen met een zorgvraag (met een HH1 indicatie op 1 januari 2015) geheel of een deel van hun huishoudelijke hulp per 1 januari 2016 is kwijtgeraakt. Daarnaast is er vaak niet langer sprake van leefomstandigheden in een schoon en leefbaar huis door een gebrek aan financiële middelen door de eigen bijdrage die de gemeente vraagt.

Op basis van haar analyse van het cliënt tevredenheidsonderzoek en het eigen zwartboek over de uitvoering van het WMO-beleid huishoudelijke hulp van de gemeente komt de FNV tot de conclusie dat het onderzoek multi-interpretabel is. Er kan zeker niet worden gesteld dat er niks mis is met het beleid. De FNV heeft een onafhankelijk onderzoek naar de validiteit van het Cliëntervaringsonderzoek door Dr. Wendy Koolhaas laten verrichten.

Het respons op de steekproef bedraagt slechts 21% van de aangeschreven. Dit terwijl de onderzoekers van de gemeente bij hun onderzoek uitgingen van een minimale respons van 35% van alle gebruikers van verscheidene WMO voorzieningen. Van deze 21% had 59% een vorm van Huishoudelijke Hulp. Waarbij geen onderscheid is gemaakt tussen ontvangers van HH1 of HH2. Tevens betrof het hier zowel mensen die al voor 2015 een WMO voorziening hadden en nieuwkomers die onder de nieuwe wet en regelgeving een aanvraag hadden ingediend na 1 januari 2015.

Eigen bijdrage

Volgens het onderzoek: “Ongeveer 20 procent van de respondenten geeft aan vanwege de hoogte van de eigen bijdrage te hebben besloten minder zorg af te nemen of om er geheel van af te zien”. Bij een zichzelf serieus nemende organisatie zou zich om dit percentagehoge zorgen maken. Veel ouderen met of zonder een klein pensioentje en mensen met een beperking die meer dan 2,5 HH1 nodig hebben moeten afhaken om financiële redenen. Mensen met bijvoorbeeld 6 uur HH zouden per 2016 meer dan 100 euro per 4 weken meer moeten betalen.

Gesprek met de gemeente
"Ongeveer twee derde (62 procent) heeft inde afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente." (onderzoek gemeente)
Dat betekent dat van de 731 respondenten 453 een (keukentafel) gesprek gehad hebben. Van de 218 nieuwe indicaties was de gemeente verplicht om te toetsen op maatwerk. Dat betekent dat van de oude zorggebruikers (235 gedeeld door 513) 43% een (keukentafel)gesprek heeft gehad en een deel van de respondenten HH1 geen gesprek zouden hebben gehad of hebben meegekregen dat ze een gesprek hebben gehad.

Dat laatste zou op zich niet verwonderlijk zijn aangezien in de eerste helft van 2015 vrijwel alle mensen met een in 2014 lopende HH1 indicatie wel een gesprek hebben gehad met het HH1 project om mensen voor te lichten, dat gemeente de HH1 voorziening van maatwerkvoorziening (met toetsing en toelage van het CAK) in Groningen omgezet zou worden naar een algemene voorziening van twee en een half uur voor iedereen. Dit zonder de wettelijke verplichting van een toetsing op maatwerk met een daarbij horend verslag. Op een enkeling na heeft dan ook niemand een verslag gehad.

Onafhankelijke Cliënt ondersteuning (OCO)
De gemeente is bij de voorlichtingscampagne en de huisbezoeken HH1 in de eerste helft van 2015 haar wettelijke verplichting niet nagekomen om bij de aankondiging van het huisbezoek de mensen er op te wijzen dat zij recht hadden op een onafhankelijke Cliëntondersteuning. De gemeente heeft pas op 30 juni 2015 richting een cliënte (Dossiernummer: 15.1.086), die hierover een klacht had ingediend, toegezegd in het vervolg de mogelijkheid van OCO standaard in het werkproces voor de uitvoering van onderzoeken bij bestaande cliënten op te nemen. Dit wordt ook bevestigd door de Ombudsman in haar rapportage over de klacht van boven vernoemde cliënte.
Conclusie
Op basis van het onafhankelijk onderzoek van Dr. W. Koolhaas en de eigen bevindingen van de FNV over het "Cliëntervaringsonderzoek WMO gemeente Groningen 2015" kan naar de mening van de FNV moeilijk geconstateerd worden dat mensen met een HH1 voorziening tevreden zijn en er niks mis zou zijn met het beleid van de gemeente Groningen in deze.

In de bijlage vindt u de "Review Cliënt ervaringsonderzoek WMO – Gemeente Groningen 2015" van Dr. W. Koolhaas.
In deze review kunt u lezen dat zij op basis van een gedetailleerd onderzoek tot de conclusie is gekomen dat "Op basis van het verrichte onderzoek zijn de resultaten en getrokken conclusies op verschillende manieren te interpreteren (Multi interpretabel)" en "Het rapport is op tafel gekomen n.a.v. de discussie over huishoudelijke hulp. Als onafhankelijk reviewer lijkt het erop dat het rapport hiervoor weinig ondersteunend kan zijn, omdat niet specifiek wordt ingegaan op dit punt in het cliënt ervaringsonderzoek"

Met vriendelijke groet,

Maureen van der Pligt
Bestuurder FNV Zorg

Hans Alderkamp
FNV Lokaal Groningen