

ONVOLDOENDE MAATWERK BIJ HULP BIJ HET HUISHOUDEN

UTRECHT, 6 september 2016 - De gemeente Utrecht past onvoldoende maatwerk toe bij de indicaties voor hulp bij het huishouden. Ook is de bezuiniging aanzienlijk hoger uitgevallen dan nodig was. Er zijn minder uren hulp geleverd dan mogelijk was geweest binnen het budget. Dat stelt de Utrechtse rekenkamer in het rapport *Hulp bij maatwerk*.

Aanleiding. Het Rijk heeft bij de invoering van Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 het beleid gewijzigd en fors bezuinigd op het budget voor gemeenten. De gemeente Utrecht heeft het beleid daaraan aangepast en de hulp bij het huishouden aan veel klanten verminderd.

Onvoldoende maatwerk. Gebruikers van hulp bij het huishouden vormen een kwetsbare doelgroep, vanwege hun beperkingen en vanwege hun vaak hoge leeftijd, lage opleiding en lage inkomen. Bij de (her-)indicaties kreeg 80% van de klanten een indicatie voor 78 uur hulp bij het huishouden per jaar (gemiddeld anderhalf uur per week). Deze klanten verschillen qua omstandigheden echter behoorlijk van elkaar. Ongeveer de helft van de klanten geeft aan dat het met de toegewezen uren hulp niet lukt om hun huis voldoende schoon en leefbaar te houden, de andere helft slaagt daarin voldoende of goed. Ook blijkt dat hun 'eigen kracht' om meer zelf te doen of om meer hulp in te roepen, beperkt is. De herindicaties zijn onder hoge tijdsdruk uitgevoerd, bij ruim driekwart van de klanten zonder gesprek bij de klant thuis en op basis van regels die te sterk gebaseerd zijn op de gedachte dat een standaardmaat geschikt is voor bijna alle klanten. Deze werkwijze geeft een deel van de klanten het gevoel dat er niet naar hen geluisterd is. Later moest een flink aantal indicaties weer aangepast worden. De gemeente heeft 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 aan om meer maatwerk toe te passen bij de beoordeling van aanvragen om hulp.

Bezuiniging hoger uitgevallen dan nodig. Over 2015 hield de gemeente € 2,8 miljoen (18%) van het begrote budget voor hulp bij het huishouden over. Dit komt onder meer doordat werd uitgegaan van een gelijkblijvend aantal klanten, terwijl de laatste jaren sprake was van een dalende trend. Bovendien zijn de ramingen gebaseerd op 100% gebruik ('verzilvering') van de toegewezen uren, terwijl klanten in de praktijk gemiddeld 81% daarvan gebruiken. Bij de toeslageregeling om uren bij te kopen (HHT) bleef in 2015 € 2,5 miljoen (75%) over. De rekenkamer beveelt aan om de informatie uit het klantenbestand diepgaander te analyseren. Zo kan de gemeente de bedragen in de begroting beter onderbouwen en krijgt zij meer inzicht in de beleidsmatige en budgettaire risico's.

De aangekondigde verruiming van de basisvoorziening speelt niet in op de grote verschillen tussen klanten. De rekenkamer doet daarom aanbevelingen om het beleid verder te verbeteren. De rekenkamer informeert de Utrechtse gemeenteraad over het rapport *Hulp bij maatwerk* op de openbare raadsinformatiebijeenkomst van 15 september 2016.

Noot voor de redactie:

De rekenkamer hield een telefonische enquête onder een representatieve steekproef van 1.000 van de 5.506 klanten. 476 klanten werkten daar aan mee. 37 klanten werden thuis bezocht voor een verdiepend gesprek. Ook interviewde zij medewerkers van de betrokken organisatieonderdelen van de gemeente en van externe organisaties. Daarnaast analyseerde de rekenkamer gegevens uit de administratie van de gemeente.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Sylvia van Leeuwen, projectleider van het onderzoek, tel. 030-2862104 / 06-12248254 of Gerth Molenaar, secretaris van de rekenkamer, tel. 030-2861391 / 06-49754300.

Voor het rapport en meer informatie over de Rekenkamer Utrecht: www.rekenkamer.utrecht.nl. U kunt desgewenst gebruik maken van de figuren uit de samenvatting van het rapport (format JPG beschikbaar), mits met bronvermelding Rekenkamer Utrecht, 2016. Deze kunnen worden aangevraagd via rekenkamer@utrecht.nl.

De volgende documenten zijn als PDF beschikbaar op de website van de rekenkamer:

- De samenvatting
- De conclusies en aanbevelingen
- Het volledige rapport
- Uitkomsten van de telefonische enquête onder klanten (bijlage bij het rapport)