

A photograph of two women standing by a large window. The woman on the left is older, wearing glasses and a light-colored cardigan over a dark top, and is using a cane. The woman on the right is younger, wearing a light-colored button-down shirt, and has her hand on the older woman's shoulder. The image is overlaid with a blue geometric pattern consisting of triangles and a large circle.

HULP BIJ MAATWERK

EEN ONDERZOEK NAAR DE HULP BIJ HET
HUISHOUDEN IN HET KADER VAN DE WMO 2015

Raadsinformatiebijeenkomst 15 september 2016

Inhoud presentatie

1. Opzet onderzoek Rekenkamer
2. Basiscijfers hulp bij het huishouden
3. Algemene conclusie en overige conclusies
4. Aanbevelingen
5. Reactie B&W op ons rapport
6. Vervolg na verschijnen rekenkamer-rapport

1. Opzet onderzoek rekenkamer

Centrale vraag:

Hoe werkt het nieuwe beleid voor hulp bij het huishouden in de praktijk uit voor klanten en voor de financiën van de gemeente?

Onderwerpen:

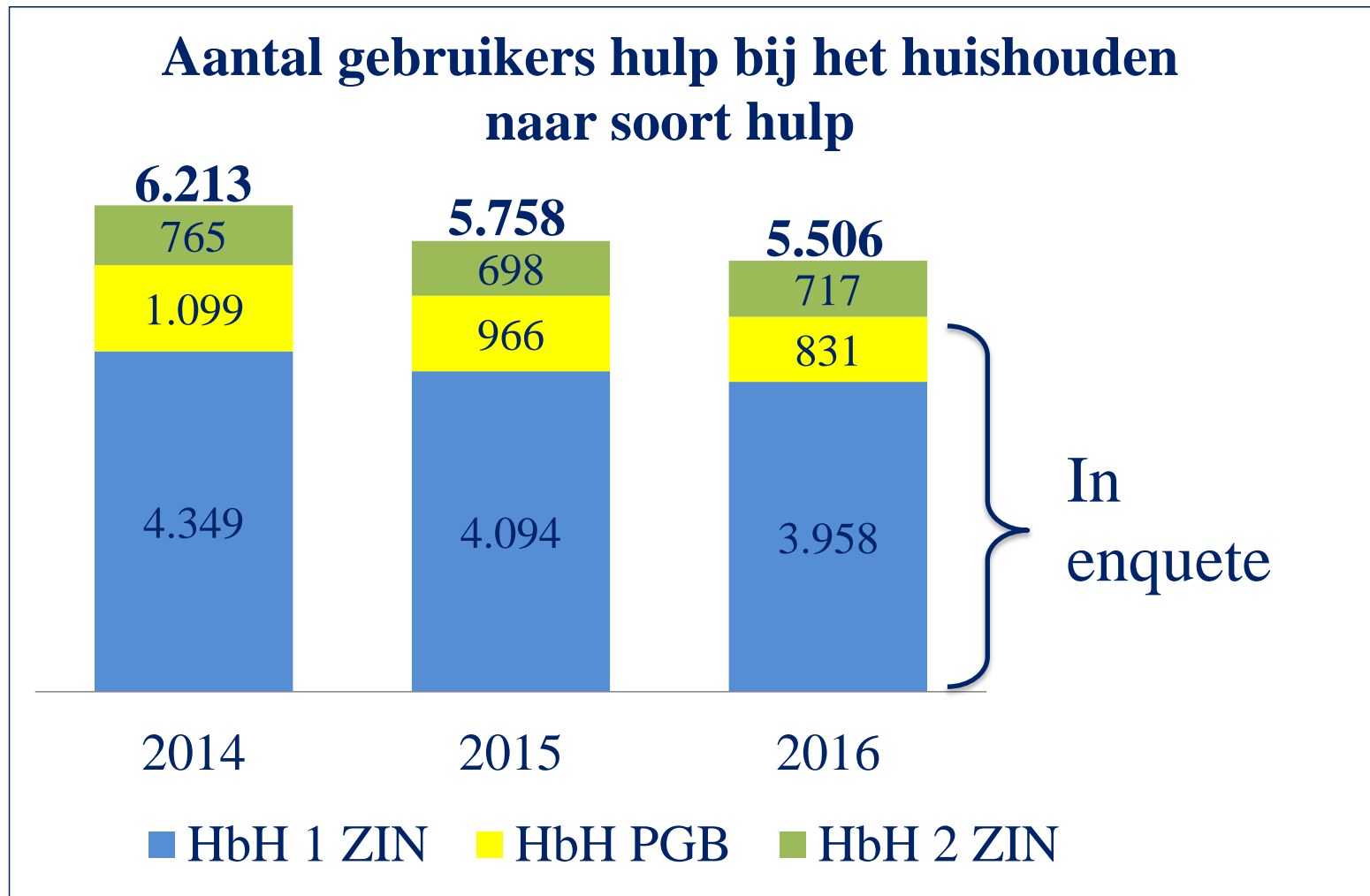
- Gebruik van hulp bij het huishouden
- Ervaringen van klanten
- Doelrealisatie schoon/leefbaar huis, eigen kracht
- Kosten en beoogde bezuiniging

1. Opzet onderzoek rekenkamer

Methoden:

- Analyse registraties
- Documentenstudie
- Telefonische enquête klanten (netto 476)
- Huisbezoeken klanten (netto 37)
- Interviews en groepsgesprekken (gemeente, aanbieders, hulpen, externe partijen)

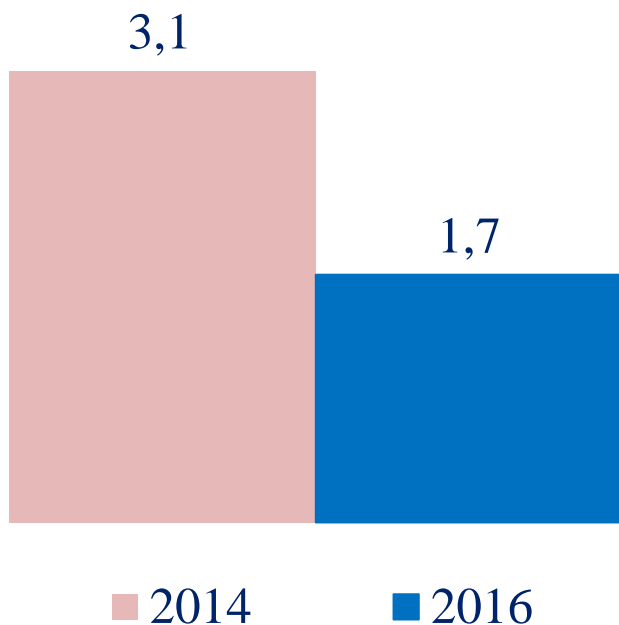
2. Basiscijfers hulp bij het huishouden



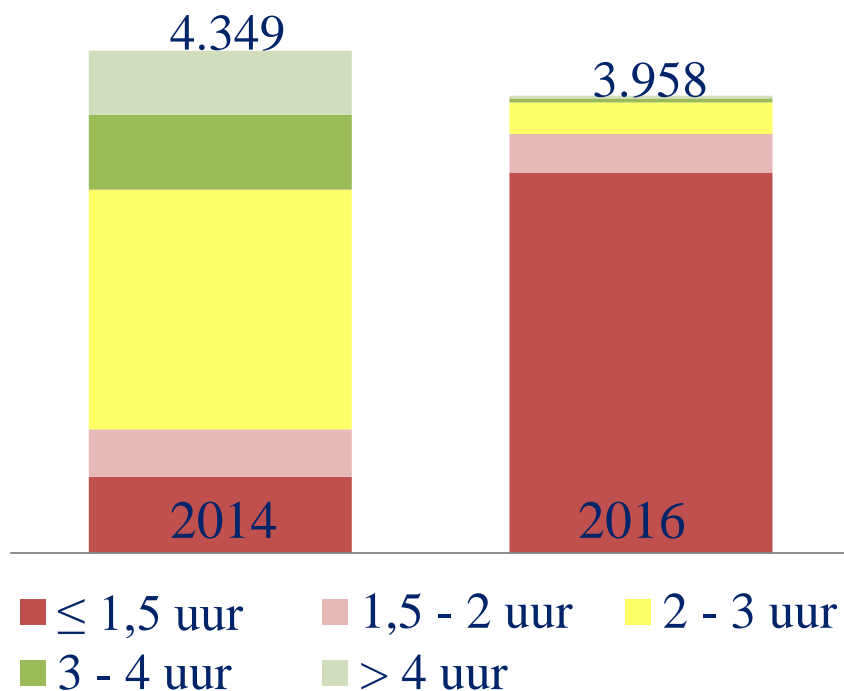
Bron: Registratie Werk en Inkomen; berekening rekenkamer, peildatum 1 jan/ 1 febr

2. Basiscijfers hulp bij het huishouden

Gem. aantal uren hulp per week (HbH1), 2014-2016

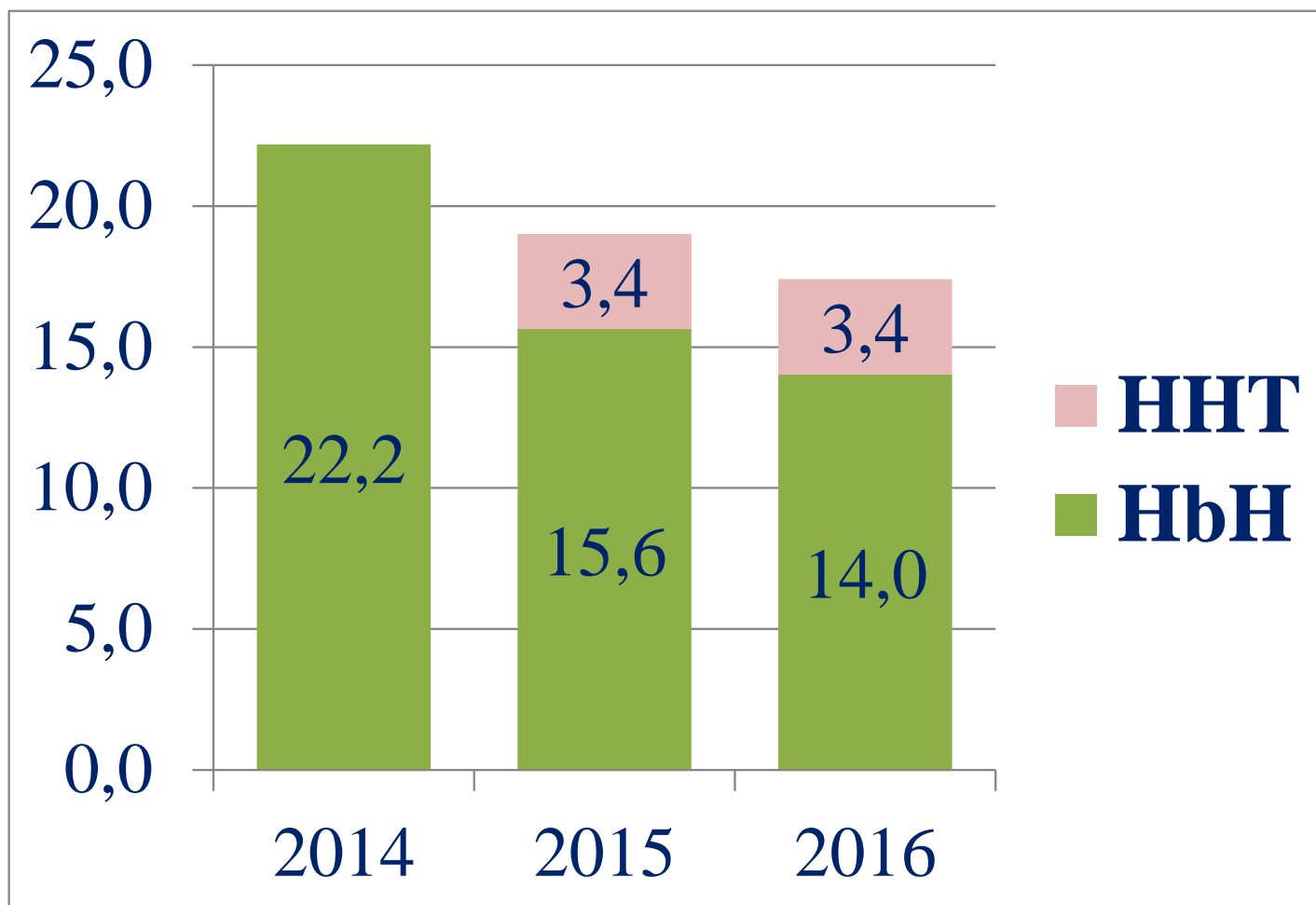


Klanten naar aantal uren hulp per week (HbH1)



Bron: Registratie Werk en Inkomen; berekening rekenkamer, peildatum 1 jan/ 1 febr

2. Basiscijfers hulp bij het huishouden



Bron: Registratie Werk en Inkomen; berekening rekenkamer

3. Algemene conclusie

A. Er is onvoldoende maatwerk toegepast en
B. de bezuiniging is aanzienlijk hoger
uitgevallen dan nodig was.

A. Onvoldoende maatwerk:

- 80% van de klanten: alleen basisvoorziening (78 uur)
- helft van de klanten: onvoldoende schoon/ leefbaar huis
- Herindicaties onder grote tijdsdruk; beleidsregels met standaardmaat voor bijna alle klanten
- 75% herindicaties telefonisch of via dossieronderzoek => huisbezoek beter
- Indicaties later weer aangepast (318 van de 871 bezwaarschr.)

3. Algemene conclusie

B. Bezuiniging aanzienlijk hoger dan nodig:

– Overschot in 2015: HbH € 2,8 miljoen (18%)
 HHT € 2,5 miljoen (75%)

– Ook overschot HbH: in 2013 € 0,7 miljoen
 in 2014 € 3,2 miljoen

Oorzaak: gebrekkig onderbouwde en te voorzichtige ramingen

3. Algemene conclusie

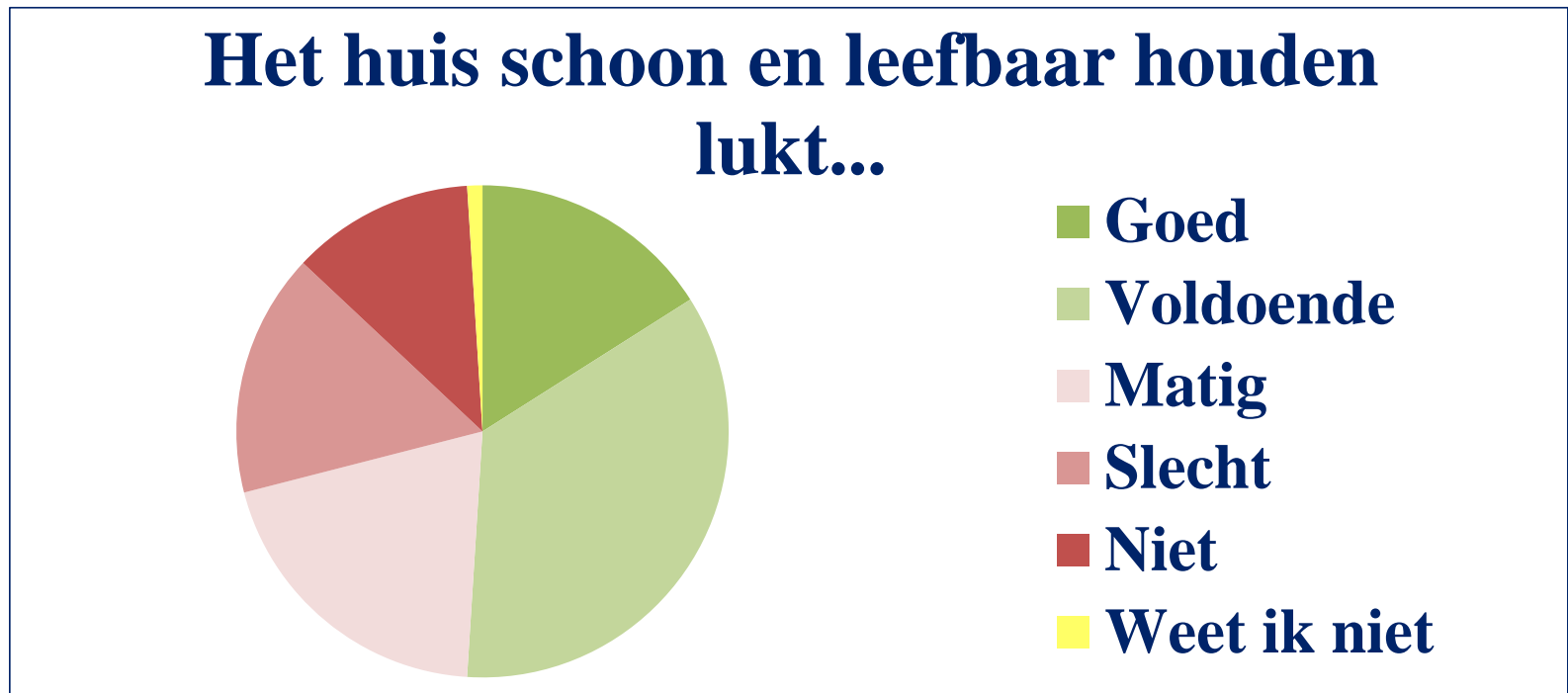
Kosten in 2015 en 2016 lager door:

- Dalend aantal klanten (minstens sinds 2012)
- Stijging netto eigen bijdrage 2015 => alternatieven aantrekkelijker
- Verzilvering uren circa 81% (i.p.v. 100%)
- 75% klanten gebruikt HHT-regeling niet.

Redenen: te duur (35%), niet op de hoogte (24%), geen behoefte (22%)

3. Overige conclusies

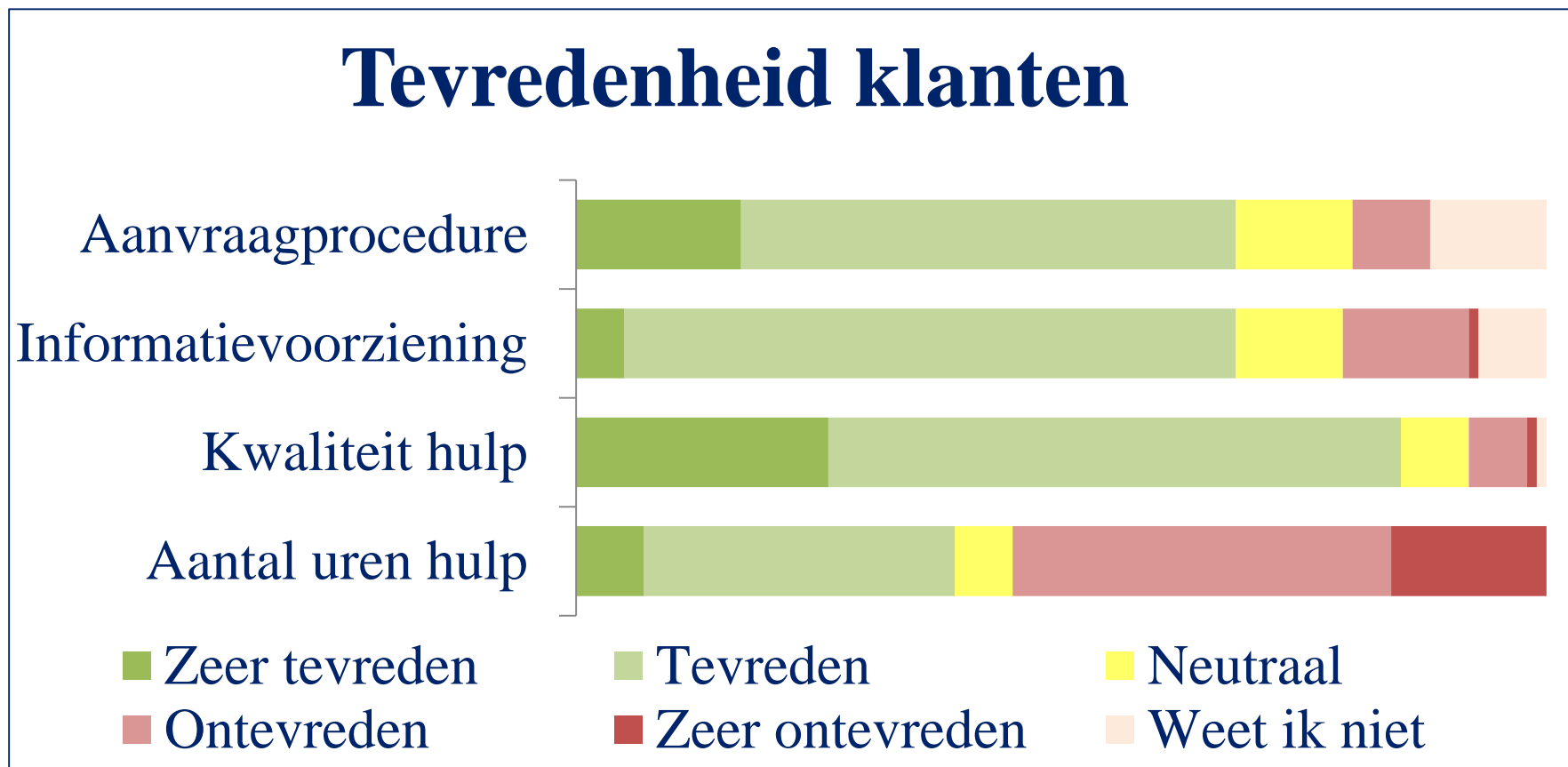
1. Klanten kwetsbaar - eigen kracht beperkt
2. Helft van de klanten: aantal uren hulp niet voldoende voor schoon en leefbaar huis



Bron: Telefonische enquête Hulp bij het Huishouden Rekenkamer Utrecht, 2016

3. Overige conclusies

3. Afgezien van uren: meerderheid klanten tevreden over kwaliteit hulp, aanvraagprocedure en informatievoorziening. Helft van de klanten voldoende ondersteund



3. Overige conclusies

4. Informatievoorziening voor merendeel toereikend, maar ook ruimte voor verbetering
5. De HHT-regeling minder gebruikt dan verwacht, maar wel een belangrijke uitweg
6. Toezicht gemeente op kwaliteit HbH niet actief genoeg

4. Aanbevelingen

1. Meer maatwerk i.v.m. verschillen tussen klanten
2. Verbeter de informatievoorziening
3. Meer duidelijkheid over ondersteuning klanten
4. Verbeter toezicht op de kwaliteit van HbH
5. Diepgaander analyse klantenbestand
 - betere begrotingen
 - meer inzicht in het niet (langer) gebruik
6. Geef helderheid over voortbestaan HHT-regeling

5. Reactie B&W

College deelt conclusies op hoofdlijnen, wil aanbevelingen gebruiken voor verbetering beleid

Aanbeveling Rekenkamer	Reactie B&W
Meer maatwerk	Beleidsregels herzien Gesprekken thuis
Betere informatievoorziening	Overleg C-raad & -aanbieders
Duidelijkheid ondersteuning klanten	-
Toezicht op kwaliteit	Overleg C-raad & -aanbieders
Analyse klanten	-
Voortbestaan HHT	HHT continueren

6. Vervolg na verschijnen rekenkamerrapport

Beleidsbrief B&W

Rapport KPMG-Plexus HHM

Nieuwe Beleidsregels Wmo 2016

Vragen?

