



STOF TOT NADENKEN

EEN ONDERZOEK NAAR DE DOELTREFFENDHEID VAN EN
TEVREDENHEID OVER HULP BIJ HET HUISHOUDEN IN DE
GEMEENTE UTRECHT



INHOUD PRESENTATIE

- ☐ Het onderzoek
 - Context
 - Doel en centrale vraag
 - Aanpak
 - Bevindingen

- ☐ Conclusies en aanbevelingen

- ☐ Bestuurlijke reactie college



CONTEXT

- ❑ Gemeenten moeten bijdragen aan langer zelfstandig thuis wonen
- ❑ In Utrecht o.a. gekozen voor hulp bij het huishouden als Wmo-maatwerkvoorziening
 - Doel: Voor inwoners **schone** en **leefbare** huizen realiseren
- ❑ Hulp bij het huishouden is in Utrecht de afgelopen jaren **getransformeerd**:
 - Aanbieders verminderd van 19 naar 4
 - Gemeente opgedeeld in twee gebieden: Noord en Zuid
 - Meer focus op wijkgericht werken en signaleringsfunctie zorghulpen



DOEL EN CENTRALE VRAAG REKENKAMERONDERZOEK

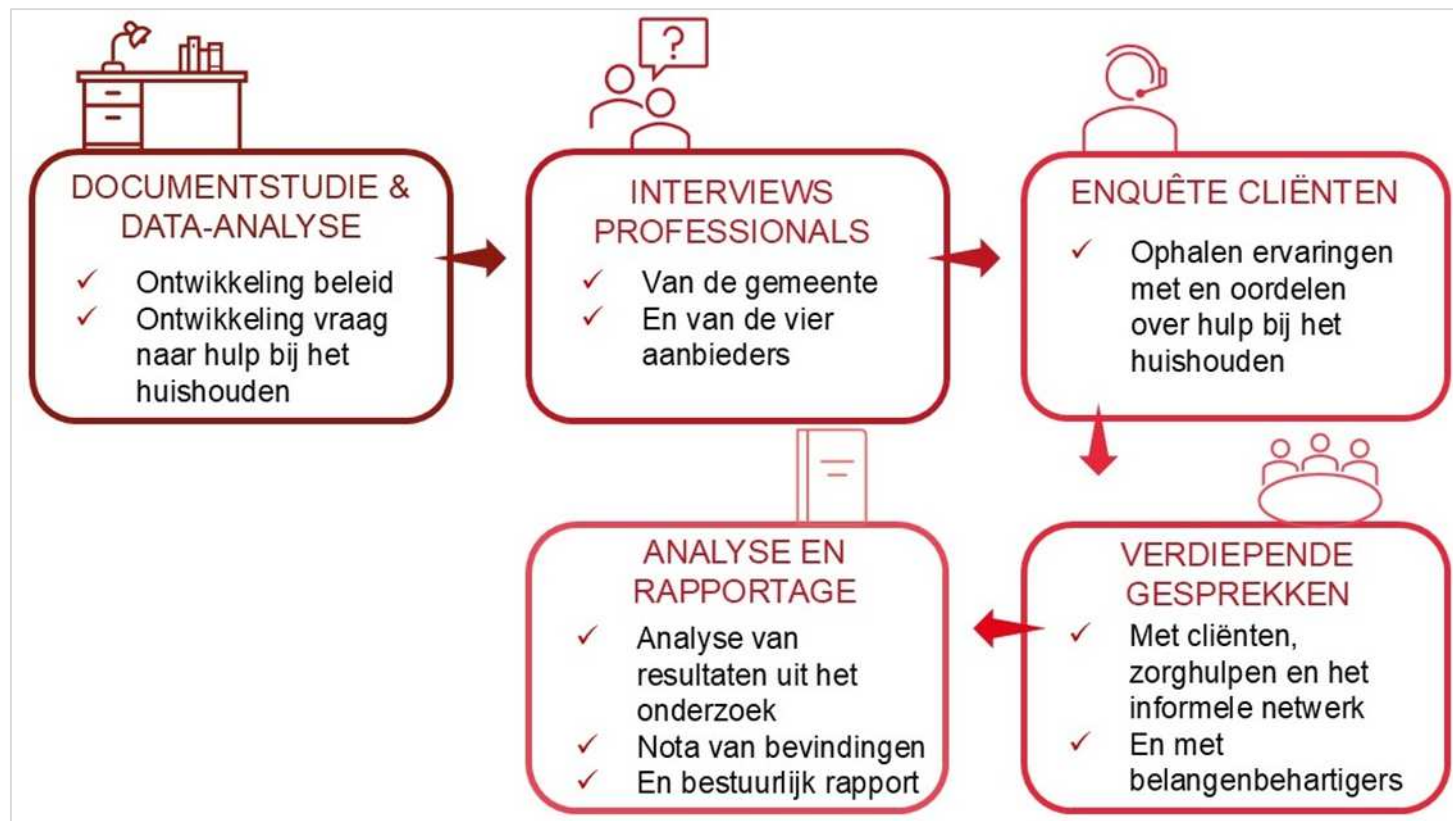
Doel

Het doel van dit onderzoek was om de Utrechtse gemeenteraad inzicht te geven in de mate waarin het de gemeente Utrecht lukt haar doel te bereiken om alle Utrechters met een indicatie voor hulp bij het huishouden in een schoon en leefbaar huis te laten wonen.

Centrale vraag

In hoeverre is de gemeente Utrecht er sinds 2016 tijdig in geslaagd om voor Utrechters met een indicatie voor hulp bij het huishouden een schoon en leefbaar huis te realiseren?

AANPAK



A high-angle photograph of a person's legs and feet as they vacuum a large, ornate rug. The person is wearing blue jeans and white sneakers. The vacuum is a dark grey stick vacuum. The rug has a complex floral and geometric pattern in shades of green, orange, and beige. A red diagonal line is visible in the top left corner of the image.

BEVINDINGEN



BEVINDINGEN (1)

Meer tevreden cliënten, maar zicht op cliëntervaring beperkt:

- Bij 78% van cliënten lukt schoon en leefbaar t.o.v. 51% in 2016
- Aanbieders meten cliëntervaring op verschillende manieren
- Zicht van gemeente op tevredenheid gefragmenteerd

Verkeerde verwachtingen bij cliënten:

- 'Schoon en leefbaar' is voor iedereen anders
- Takenpakket om tot 'schoon en leefbaar' te komen vaak onbekend

BEVINDINGEN (2)

Tijdig leveren van hulp bij het huishouden staat nog steeds onder druk:

- Wachtlijsten zijn verminderd, maar niet volledig weggewerkt
- Tekorten op de arbeidsmarkt grootste oorzaak

Verdere inzet nodig om lokale veranderingen tot een succes te maken:

- Structurele contacten ontbreken nog voor volwaardig wijkgericht werken
- Zorghulpen hebben minder tijd voor signalering en soms te weinig kennis
- Verschil van inzicht tussen Wmo-loket en buurtteams leidt tot onnodige vertragingen voor inwoners

BEVINDINGEN (3)

Niet alle cliënten krijgen waar zij recht op hebben, gemeente heeft hierop onvoldoende grip:

- Inwoner heeft recht op minimaal 105 uur ondersteuning per jaar
- Maar inwoner moet met de aanbieder de exacte hoeveelheid uren ondersteuning overeenkomen, gevolgen:
 - Sommige cliënten krijgen minder dan 105 uur ondersteuning per jaar
 - Hoge drempel voor cliënten om dit bespreekbaar te maken
- Deze werkwijze staat op gespannen voet met een rechterlijke uitspraak van de Centrale Raad van Beroep

A high-angle photograph of a person's legs and feet as they vacuum a patterned carpet. The person is wearing blue jeans and white sneakers. A black stick vacuum cleaner is being used on the carpet, which has a complex floral and geometric pattern in shades of green, orange, and grey. The vacuum's motor unit is visible on the right side of the frame. A red diagonal line is visible in the top-left corner of the image.

HOOFDCONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

HOOFDCONCLUSIE

- Ondanks de vele veranderingen de afgelopen is de tevredenheid hoog
- Hulp bij het huishouden is een doeltreffende voorziening
- Het is de afgelopen jaren echter niet gelukt om inwoners tijdig ondersteuning te bieden
- En knelpunten blijven bestaan, waaronder:
 - Niet iedere cliënt krijgt waar hij of zij recht op heeft
 - Rechtszekerheid van cliënten staat onder druk
 - Arbeidsmarktkrapte en wachtlijsten
 - Werkdruk van zorghulp is toegenomen

Kortom: nog altijd voldoende stof tot nadenken

AANBEVELINGEN

1. **Schep realistische verwachtingen** door duidelijker te communiceren wat de cliënt van de zorg hulp kan verwachten
2. **Geef in de beschikking als gemeente** aan op hoeveel uren ondersteuning een cliënt **exact** recht heeft.
3. **Lever meer maatwerk** aan cliënten die op dit moment niet de uren krijgen waar zij recht op hebben.
4. Onderzoek de mogelijkheden om de **samenwerking** tussen het Wmo-loket en de buurtteams te **verbeteren**.
5. Bied **trainingen en structurele tijd** aan zorg hulpen voor het uitvoeren van hun **signaleringsfunctie**.
6. **Verbeter het toezicht op de uitvoering** door de afspraken met aanbieders aan te scherpen en streefwaarden te formuleren.

AANDACHTSPUNTEN BESTUURLIJKE REACTIE COLLEGE

- Het college neemt bijna alle aanbevelingen over
- Twee aandachtspunten bij de reactie:
 1. College zegt aanbeveling 2 over te nemen. Maar uit de reactie blijkt dat geen extra inspanning wordt geleverd om voortaan zelf de precieze omvang van de ondersteuning in de beschikkingen te gaan vastleggen.
 2. College neemt aanbeveling 5 niet over, omdat dit staand beleid betreft. Maar wij zien dat scholing van nieuwe zorghulpen onvoldoende gebeurt, en dat zorghulpen te weinig tijd hebben om goed te kunnen signaleren.

AFRONDING

Welke vragen heeft u?

Meerderheid Utrechters tevreden over hulp bij het huishouden

De rekenkamer meet dat 78% van de cliënten in 2026 hun woning schoon en leefbaar kan houden. In 2016 was dit 51%. De gemeente Utrecht heeft grote veranderingen doorgevoerd in de hulp bij het huishouden. Maar het is de gemeente de afgelopen jaren niet gelukt om nieuwe cliënten op tijd te ondersteunen. Honderden cliënten kwamen op een wachtlijst te staan. **Waarom verdere verbetering nodig is:**



Aanbevelingen om hulp bij het huishouden in Utrecht verder te verbeteren

- 1 Schep realistische verwachtingen door duidelijker te communiceren wat de cliënt van de zorghulp kan verwachten.
- 2 Geef in de zorgbeschikking als gemeente aan op hoeveel uren ondersteuning een cliënt exact recht heeft.
- 3 Lever meer maatwerk aan de cliënten die op dit moment niet de uren krijgen waar zij recht op hebben.
- 4 Onderzoek de mogelijkheden om de samenwerking tussen het Wmo-loket en de buurtteams te verbeteren.
- 5 Bied trainingen en structurele tijd aan zorgverleners voor het uitvoeren van hun signaleringsfunctie.
- 6 Verbeter het toezicht op de uitvoering door de afspraken met aanbieders aan te scherpen en streefwaarden te formuleren.