

Kwaliteit huishoudelijke zorg

Rapport
Rekenkamercommissie Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout

April 2011

INHOUD

	VOORWOORD REKENKAMERCOMMISSIE	
Hoofdstuk 1	SAMENVATTING	1
Hoofdstuk 2	INLEIDING	5
	2.1 Doelstelling en onderzoeksvragen	5
	2.2 Leeswijzer	6
Hoofdstuk 3	ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
	3.1 Normenkader	7
	3.2 Plan van aanpak	7
	3.3 Toegevoegde vraagpunten	9
	3.4 Financiële vragen	10
Hoofdstuk 4	CONTEXTBESCHRIJVING	13
	4.1 Wmo	13
	4.2 Procedure hulp bij het huishouden	14
	4.3 Cliëntervaringen	16
Hoofdstuk 5	BELEID EN KWALITEIT HUISHOUDELIJKE ZORG	19
	5.1 Geformuleerd beleid	19
Hoofdstuk 6	ADEQUATE HULP	23
	6.1 Tevredenheid, klachten en signalen van gebruikers	23
	6.2 Zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen	23
	6.3 Keuzevrijheid in de wijze waarop dat het beste kan	25
	6.4 De kanteling	26
Hoofdstuk 7	TEVREDENHEID GEBRUIKERS	31
	7.1 Tevredenheid gebruikers	31
Hoofdstuk 8	INTERNE EN EXTERNE KOSTEN	35
	8.1 Interne en externe kosten	35
Hoofdstuk 9	PRESTATIES VERGELEKEN IN DE REGIO	41

9.1	Keuze van regiogemeenten	41
Hoofdstuk 10	BELEIDSVORMENDE EN TOEZICHTHOUDENDE TAAK	43
10.1	Invulling beleidsvormende taak	43
10.2	Invulling toezichthoudende taak	44
10.3	Betrokkenheid Wmo-platforms	45
Hoofdstuk 11	CONCLUSIES	49
Hoofdstuk 12	AANBEVELINGEN	53
Hoofdstuk 13	REACTIES COLLEGES	55
	Reactie college Hillegom	55
	Reactie college Lisse	57
	Reactie college Noordwijkerhout	63
Hoofdstuk 14	NAWOORD REKENKAMERCOMMISSIE	65
Bijlage 1	gebruikte schriftelijke informatie	
Bijlage 2	lijst geïnterviewden	
Bijlage 3	benchmarkcijfers over 2008 en 2009 – Hulp bij het huishouden	

Voorwoord Rekenkamercommissie

In het jaarplan 2010 heeft de rekenkamercommissie Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout een onderzoek aangekondigd naar de kwaliteit van huishoudelijke zorg.

Dit onderzoek had ten doel om de raden inzicht te verschaffen in de totstandkoming en uitvoering van de WMO-voorziening hulp bij het huishouden en waar mogelijk ideeën tot verbetering aan te geven.

De rekenkamercommissie presenteert hierbij haar rapport aan de raden van Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout.

Het feitelijk onderzoek is onder begeleiding van de rekenkamercommissie uitgevoerd door BMC Onderzoek. De rekenkamercommissie volgt bij het opstellen van haar onderzoeksrapporten de in haar onderzoeksprotocol vastgelegde procedure.

Dit houdt in dat het feitelijk deel van het rapport voor controle op de juiste weergave van de feiten is voorgelegd aan de gemeentesecretarissen en de directeur van de ISD Bollenstreek (*ambtelijk hoor en wederhoor*).

De reacties die in ambtelijk hoor en wederhoor zijn ontvangen zijn - voor zo ver zij in de visie van de rekenkamercommissie betrekking hadden op de feiten - in het onderzoeksrapport verwerkt. Vervolgens is het rapport voorzien van conclusies en aanbevelingen en heeft de rekenkamercommissie haar eindrapport vastgesteld.

Dit eindrapport is aan de colleges van Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout voorgelegd voor een bestuurlijke reactie (*bestuurlijk hoor en wederhoor*). De reacties van de colleges zijn in het rapport opgenomen (pagina 55-63). In haar nawoord geeft de rekenkamercommissie haar visie op deze reacties.

Vooruitlopend op haar nawoord wil de rekenkamercommissie op deze plaats aangeven dat de rekenkamercommissie, toen zij haar feitenonderzoek had afgerond, werd geconfronteerd met de melding van de ISD dat deze voor de Benchmark Wmo 2010 onjuiste informatie heeft aangeleverd. De rekenkamercommissie heeft – dit gehoord hebbend – er voor gekozen het onderzoek op dit onderdeel niet opnieuw uit te voeren en te volstaan met een feitelijke melding in het rapport. Hierbij heeft de rekenkamercommissie overwogen dat haar rapport met name beleidsmatig (kwalitatief) van aard is en dat de benchmarkgegevens vooral ter ondersteuning in het rapport zijn opgenomen. De essentie van de conclusies en aanbevelingen wordt door de gewijzigde gegevens in de visie van de rekenkamercommissie niet aangetast. Voor de rekenkamercommissie staat niet vast dat nieuwe informatie betere informatie zou opleveren. Ook is er geen garantie dat er geen nieuwe discrepanties zouden gaan ontstaan, die op hun beurt weer tot vertraging van de eindrapportage zouden leiden. Duidelijk is wel dat zonder het rapport van de rekenkamercommissie de Benchmark Wmo 2010 ongewijzigd zou zijn gebleven en dus gebaseerd zou zijn op de kennelijk onjuiste gegevens.

De rekenkamercommissie stelt zich op het standpunt dat -wanneer zij namens de raden – gegevens opvraagt zij ervan mag uitgaan dat de juiste informatie wordt aangeleverd. Bij het aanleveren van de cijfers voor de Benchmark Wmo heeft de ISD geen enkel voorbehoud gemaakt over de juistheid ervan. De cijfers voor de Benchmark Wmo zijn verkregen nadat de jaarrekening 2009 door de ISD in definitieve vorm is aangeleverd bij de gemeenten.

In conclusie 5 op pagina 50 heeft de rekenkamercommissie een conclusie aan de informatieverstrekking door de ISD gewijd, waarbij de rekenkamercommissie wijst op het risico dat gemeenten lopen wanneer niet tijdig betrouwbare informatie kan worden aangeleverd voor benchmarking en beleidsevaluatie. De opmerking die de rekenkamercommissie in conclusie 5 maakt over de betrouwbaarheid van de cijfers in de jaarrekening 2009 trekt zij, omdat zij niet wil tornen aan de goedkeurende verklaring, die door de accountant is afgegeven, hierbij in. Ditzelfde geldt voor de opmerking onder aanbeveling 6 op pagina 54.

De rekenkamercommissie wil voorkomen dat de bespreking van haar rapport zich uitsluitend toespitst op de betrouwbaarheid van de benchmarkgegevens en vraagt de lezer van dit rapport zich vooral te richten op de beleidsmatige uitkomsten van het onderzoek.

Peter van der Velde
Voorzitter rekenkamercommissie Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout

20 april 2011

Hoofdstuk 1

Samenvatting

De Rekenkamercommissie heeft onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de huishoudelijke hulp in Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout.

Er zijn zes onderzoeksvragen geformuleerd en er is een normenkader vastgesteld. De resultaten van het onderzoek zijn als volgt:

1. Welk beleid is er geformuleerd ten aanzien van de vormen van huishoudelijke zorg en de kwaliteit van de dienstverlening?

In het normenkader is aangegeven bij deze vraag:

De doelstellingen zijn coherent, conform wettelijke eisen en SMART geformuleerd op het niveau van de raad.

Antwoord op onderzoeksvraag 1

Ten aanzien van prestatieveld 6 - het verlenen van individuele voorzieningen - waar hulp bij het huishouden een onderdeel van is, hebben alle drie de gemeenten gedeeltelijk voldaan aan de wettelijke eisen voor de invulling en vaststelling van het beleidsplan.

- 1. De doelstellingen van het prestatieveld worden besproken, de uitvoering kort benoemd en ook is ingegaan op de samenhang met andere prestatievelden.*
- 2. Over de resultaten die de gemeenten, op basis van de gestelde doelen, willen bereiken wordt weinig aangegeven.*
- 3. Tevens wordt de waarborging van de behoeften van kleine doelgroepen niet besproken.*
- 4. De doelstellingen van het prestatieveld zijn niet SMART geformuleerd.*

De mate waarin de doelstellingen bereikt zijn, is hierdoor voor de gemeenteraden dan ook lastig te bepalen.

2. Is de hulp adequaat voor degene die deze nodig heeft?

In het normenkader is aangegeven dat deze vraag op twee plaatsen in de beleidscyclus terugkomt, bij de formulering van beleid en bij de uitvoering.

Bij de formulering van beleid is als concretisering aangegeven:

De gemeentelijke doelen zijn per prestatieveld benoemd met oog voor de centrale doelstelling van de Wmo. De centrale doelstelling is:

- 1. In staat stellen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen.*
- 2. Keuzevrijheid in de wijze waarop dat het beste kan.*

Bij de uitvoering is als concretisering aangegeven:

Het college van B&W heeft afspraken gemaakt over de uitvoering met in- en externe partijen en controleert deze afspraken. Er zijn afspraken met de ISD Bollenstreek over voorwaarden en toegangscriteria, rekening houdend met de behoeften en persoonskenmerken van de aanvrager.

Antwoord op onderzoeksvraag 2

De vraag of de hulp adequaat is voor degene die de hulp ontvangt kan in algemene zin worden gemeten aan de tevredenheid, klachten en signalen van gebruikers. De vraag is ook vertaald naar het doel van de Wmo (langer zelfstandig blijven wonen) en naar de wijze waarop dit bij de uitvoering van huishoudelijke hulp is ingevuld. De score op tevredenheid ligt boven een rapportcijfer 7. De klachten en signalen uit de beginperiode zijn grotendeels verdwenen door de aanpassingen in de uitvoering. Klachten over de indicatiestelling gaan over de toewijzingscriteria en de voorwaarden die niet strenger zijn geformuleerd dan onder het AWBZ regime.

Om langer zelfstandig te kunnen blijven is de voorziening huishoudelijke hulp niet de meest bepalende ondersteuning. Andere individuele voorzieningen en persoonlijke hulp zijn daarvoor meer relevant. Deze voorzieningen komen wel in beeld bij de indicatiestelling voor huishoudelijke hulp. Zo bekeken kan de aanvraag voor hulp bij het huishouden een goede eerste ingang zijn om ondersteuning te bieden om langer zelfstandig te kunnen wonen.

Keuzevrijheid om als aanvrager zelf de hulp bij het huishouden te regelen is in de wet verankerd en wordt ook besproken bij de aanvraag. Keuzevrijheid in zorgaanbieders is aangeboden bij de hulp bij het huishouden in natura met de beperking dat de zorgaanbieder van voorkeur niet verplicht is in te schrijven op de betreffende vraag.

3. Zijn de gebruikers er tevreden over (wordt de tevredenheid gemeten)?

In het normenkader is aangegeven:

Uit de resultaten van de Wmo activiteiten en de klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat de doelstellingen zijn gehaald.

Antwoord op onderzoeksvraag 3

De tevredenheid van de gebruikers wordt gemeten door de gemeenten (deelname SGBO Cliënttevredenheidsonderzoeken) en door de ISD sinds 2009 (jaarlijks door een extern bureau).

Uit de SGBO onderzoeken blijkt dat de respondenten ruim voldoende tevreden zijn en dat de tevredenheid is toegenomen tussen 2008 en 2009.

De uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken van de ISD worden gebruikt in het zorgtoewijzingssysteem, waardoor vanaf 2010 de zorgleverancier die de hoogste gemiddelde tevredenheidsscores krijgt minder korting op de maximale prijs hoeft te bieden om de opdracht te krijgen. Op deze wijze wordt binnen het zorgtoewijzingssysteem de concurrentie op basis van kwaliteit bevorderd.

4. Welke interne kosten en externe kosten zijn met de voorziening gemoeid?

In het normenkader is aangegeven:

Het beleid is uitgevoerd binnen de beschikbare budgetten.

Antwoord op onderzoeksvraag 4

Uit dit onderzoek blijkt dat de toegerekende programmakosten aan hulp bij het huishouden ten opzichte van de oorspronkelijke¹ goedgekeurde begroting voor Hillegom en Noordwijkerhout binnen deze beschikbare budgetten zijn gebleven. Voor Lisse zijn de berekende kosten 3 % hoger uitgevallen (€ 39.480).

5. Hoe zijn de feitelijke prestaties in onze regio als die met andere gemeenten worden vergeleken?

In het normenkader is opgenomen:

De rapportages aan de raad bieden de mogelijkheid om de resultaten te vergelijken met andere gemeenten in de regio.

Antwoord op onderzoeksvraag 5

De rapportages aan de raden bieden geen mogelijkheid om de resultaten te vergelijken met gemeenten in de regio. In de voor dit onderzoek gemaakte vergelijking van resultaten met andere gemeenten in de regio (benchmarkgegevens) blijkt dat ook daar nog een groei in het aantal aanvragen verwacht kan worden. Mocht deze groei zich daadwerkelijk voordoen en de omstandigheden blijven ongewijzigd, dan betekent dat een toename van de kosten. In de regio zijn de kosten en uitgaven lager dan het benchmarkgemiddelde, maar vaak hoger dan in de drie onderzochte gemeenten².

6. Op welke wijze hebben de raden hun beleidsvormende/sturende en toezichthoudende taak ingevuld? Zijn ook Wmo-platforms in voldoende mate in de advisering betrokken?

In het normenkader is opgenomen onder beleid:

De doelen zijn afgestemd op het gemeentebestuur in andere sectoren en op de lokale situatie. De gemeenteraad is door het college in de gelegenheid gesteld zich uit te spreken over visie, uitgangspunten en doelen voor (de invoering van) de Wmo. Bij de formulering van beleid voor (de invoering van) de Wmo zijn belanghebbenden betrokken.

In het normenkader is opgenomen onder evaluatie:

De systematiek van rapportages aan de raad geeft inzicht in de resultaten en geeft de mogelijkheid die resultaten te vergelijken met de vooraf gestelde doelen.

¹ Gedurende het boekjaar kan de ISD voorstellen doen aan de gemeenteraden om het budget aan te passen. De uitgaven blijven meestal binnen het laatst aangepaste budget. Om de ontwikkeling in uitgaven zichtbaar te houden is gekozen voor het oorspronkelijk vastgestelde budget.

² Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout kunnen ter attentie van de financiële gegevens niet worden vergeleken met andere gemeenten op basis van de resultaten van de Benchmark WMO 2010 omdat de ISD de cijfers voor Hillegom en Noordwijkerhout heeft aangepast na de definitieve vaststelling van de benchmarkrapporten.

Antwoord op onderzoeksvraag 6

De wettelijke verplichtingen ten aanzien van de beleidsvormende en toezichthoudende taken zijn door de raden ingevuld. Daarbij is geen sprake van het beperken tot beleidsuitgangspunten en het evalueren van beleid. De nieuwe taak hulp bij het huishouden is vrij geïsoleerd en gedetailleerd bekeken bij de start en door de verschillende uitvoeringsproblemen in de eerste jaren. De raadsleden reageren op signalen vanuit de bevolking en vragen niet om structurele evaluatiemomenten. Verbindingen tussen hulp bij het huishouden en de kern van de Wmo worden nauwelijks gelegd. Ook de discussie over bezuinigingen wordt op voorhand niet aangegrepen voor een discussie over behoud of versterking van de kern van de Wmo.

De Wmo-platforms zijn betrokken bij de besluitvorming over hulp bij het huishouden. Enkele uitgebrachte adviezen zijn pas jaren later overgenomen. De Wmo-platforms zien het als een belangrijke taak dat zij signalen doorgeven over de uitvoeringspraktijk.

Hoofdstuk 2

Inleiding

De Rekenkamercommissie Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout heeft besloten een onderzoek in te stellen naar de kwaliteit van de huishoudelijke zorg Wmo in de drie gemeenten. Dit onderwerp is voorgesteld door gemeenteraadsleden. Het onderwerp is onder meer gekozen vanwege het grote maatschappelijke belang. Het gaat hier om een essentiële voorziening voor een specifieke doelgroep in de gemeente. Ook niet-gebruikers voelen zich met het niveau van de dienstverlening betrokken. Iedereen kent wel een afnemer van de gemeentelijke voorziening en heeft daardoor een oordeel over de dienstverlening door de gemeente. Daarbij is ook in aanmerking genomen dat er regelmatig niet positieve signalen zijn geweest over de uitvoering van de voorziening.

2.1 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is inzicht in de totstandkoming en uitvoering van de voorziening hulp bij het huishouden en waar mogelijk ideeën tot verbetering. Het accent is gelegd op de kwaliteit van de huishoudelijke zorg, zoals verstrekt in natura.

De volgende onderzoeksvragen zijn geformuleerd:

1. Welk beleid is er geformuleerd ten aanzien van de vormen van huishoudelijke zorg en de kwaliteit van de dienstverlening?
2. Is de hulp adequaat voor degene die deze nodig heeft?
3. Zijn de gebruikers er tevreden over (wordt de tevredenheid gemeten)?
4. Welke interne kosten en externe kosten zijn met de voorziening gemoeid?
5. Hoe zijn de feitelijke prestaties in onze regio als die met andere gemeenten worden vergeleken?
6. Op welke wijze hebben de raden hun beleidsvormende/ sturende en toezichthoudende taak ingevuld? Zijn ook Wmo-platforms in voldoende mate in de advisering betrokken?

2.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 is aangegeven wat de uitgangspunten waren voor het onderzoek en hoe het onderzoek is uitgevoerd.

In hoofdstuk 4 wordt de context beschreven waarin de gemeentelijke voorziening hulp bij het huishouden moet worden gezien. Dit wordt geïllustreerd met cliëntervaringen.

Vanaf hoofdstuk 5 tot en met hoofdstuk 10 wordt in elk hoofdstuk een onderzoeksvraag behandeld. De bevindingen van de drie gemeenten worden weergegeven.

In hoofdstuk 11 worden conclusies getrokken op basis van het onderzoeksmateriaal.

In hoofdstuk 12 worden aanbevelingen gedaan voor de gemeenteraden.

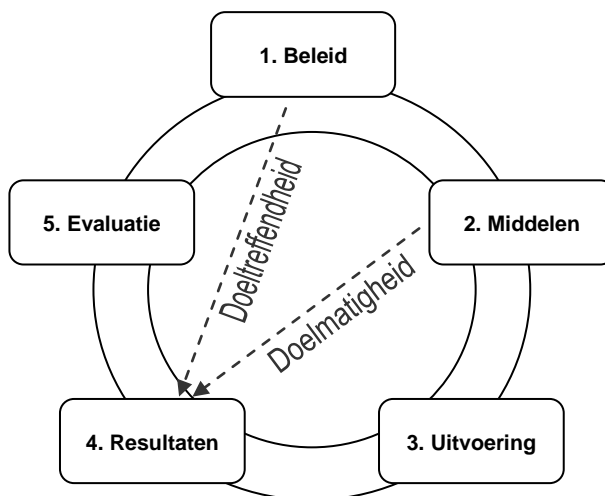
Hoofdstuk 3

Onderzoeksverantwoording

3.1 Normenkader

In dit onderzoek is aansluiting gezocht bij het model van de beleidscyclus waarin een vijftal fasen kunnen worden onderscheiden: beleid, middelen (organisatie, personeel, budgetten et cetera), uitvoering, resultaten en evaluatie (zie figuur 1).

Figuur 1 De vijf fasen van de beleidscyclus

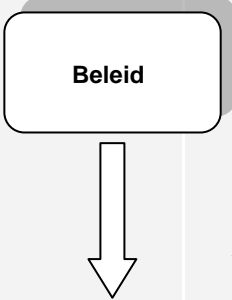
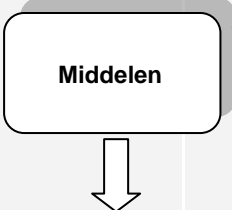
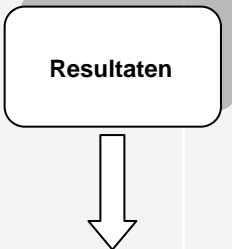


In de beleidscyclus is uitgegaan van het duale principe dat de raad de kaders aangeeft en dat het college van B&W verantwoordelijk is voor de uitvoering. In de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout is de ISD verantwoordelijk voor onder andere de uitvoering van de individuele voorzieningen van de Wmo. De gemeenschappelijke regeling die ten grondslag ligt aan het werk van de ISD is gestoeld op het monistische principe. De colleges van B&W en de gemeenteraden zijn samen opdrachtgever voor de ISD. In het dagelijks bestuur van de ISD zitten wethouders uit de betrokken gemeenten³. Voor de uitvoering is de ISD afhankelijk van de raden voor de beschikbaar gestelde middelen en de voorwaarden die worden gesteld aan de resultaten. Het dagelijks bestuur van de ISD is bevoegd om besluiten te nemen die blijven binnen de vastgestelde begroting.

De Rekenkamercommissie heeft het normenkader vastgesteld dat in onderstaande figuur 2 is weergegeven.

³ Er zijn vijf gemeenten die opdrachtgever zijn voor de ISD. In dit rapport gaat het alleen over de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout.

Figuur 2 Het normenkader

Beleidscyclus	Onderzoeksvragen	Normenkader	Precisering
 <p>Beleid</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Welk beleid is er geformuleerd ten aanzien van de vormen van huishoudelijke zorg en de kwaliteit van de dienstverlening? 2. Is de hulp adequaat voor degene die deze nodig heeft? 6. Op welke wijze hebben de raden hun beleidsvormende / sturende en toezichhoudende taak ingevuld? Zijn ook Wmo-platforms in voldoende mate in de advisering betrokken? 	<ul style="list-style-type: none"> • De doelstellingen zijn coherent, conform wettelijke eisen en SMART geformuleerd op het niveau van de raad. • De gemeentelijke doelen zijn per prestatieveld benoemd met oog voor de centrale doelstelling van de Wmo. • De doelen zijn afgestemd op het gemeentebestuur en op de lokale situatie. • De gemeenteraad is door het college in de gelegenheid gesteld zich uit te spreken over visie, uitgangspunten en doelen voor (de invoering van) de Wmo. • Bij de formulering van beleid voor (de invoering van) de Wmo zijn belanghebbenden betrokken. 	<p>Centrale doelstelling is:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. In staat stellen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen 2. Keuzevrijheid in de wijze waarop dat het beste kan.
 <p>Middelen</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Welke interne en externe kosten zijn met de voorziening gemoeid? 	<ul style="list-style-type: none"> • Het beleid is uitgevoerd binnen de beschikbare budgetten. 	
 <p>Resultaten</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Is de hulp adequaat voor degene die deze nodig heeft? 	<ul style="list-style-type: none"> • Het college van B&W heeft afspraken gemaakt over de uitvoering met in en externe partijen en controleert deze afspraken. 	<p>Er zijn afspraken met ISD Bollenstreek over voorwaarden en toegangscriteria rekening houdend met de behoeften en persoonskenmerken van de aanvrager.</p>

	<p>3. Zijn de gebruikers er tevreden over (wordt de tevredenheid gemeten?)</p> <p>5. Hoe zijn de feitelijke prestaties in onze regio als die met andere gemeenten worden vergeleken?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uit de resultaten van de Wmo activiteiten en de klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat de doelstellingen zijn gehaald. • De rapportages aan de raad bieden de mogelijkheid om de resultaten te vergelijken met andere gemeenten in de regio. 	
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;"> Evaluatie </div>	<p>6. Op welke wijze hebben de raden hun beleidsvormende/ sturende en toezichhoudende taak ingevuld? Zijn ook Wmo-platforms in voldoende mate in de advisering betrokken?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De systematiek van rapportages aan de raad geeft inzicht in de resultaten en geeft de mogelijkheid die resultaten te vergelijken met de vooraf gestelde doelen. 	

De onderzoeksvragen 2 en 6 komen twee keer voor in figuur 2. Dat betekent dat deze onderzoeksvragen op twee aspecten kunnen worden bekeken. De vraag naar adequaatheid van de geboden hulp heeft betrekking op de doelstelling van de Wmo (belemmeringen wegnemen om te kunnen participeren) en heeft ook betrekking op de procedure (afspraken met aanbieders, indicatiestelling, uitvoering, controle). Vraag 6 naar de taakinfilling van de raad heeft betrekking op het begin van de cyclus, de beleidsvormende rol en op terugkijken op het gevolgde traject, de toezichhoudende rol.

3.2 Plan van aanpak

Na het verzamelen en analyseren van beschikbare informatie (zie ook bijlage 1) zijn interviews gehouden met de beleidsmedewerkers Wmo van de betrokken gemeenten, met de directeur van de ISD en met leden van het dagelijks bestuur van de ISD. Een vertegenwoordiger van de Rekenkamercommissie heeft een aantal interviews bijgewoond. De informatie uit de interviews is per interview uitgeschreven en voorgelegd aan de betreffende functionaris ter goedkeuring. Dit is een check op het goede begrip van de informatie. Niet alle informatie is in het rapport terechtgekomen. De goedgekeurde verslagen zijn wel opgenomen in het onderzoeksdossier.

Ook leden van de betrokken Wmo-adviesraden zijn geraadpleegd en enkele cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen zijn gevraagd naar hun ervaringen met de procedure.

Daarnaast zijn de financiële gegevens gebruikt uit de Benchmark Wmo, module Individuele Voorzieningen. Deze gegevens waren al beschikbaar voor Hillegom en Noordwijkerhout en zijn speciaal voor Lisse apart aangeleverd. Deze gegevens kunnen onderling worden vergeleken. Daarnaast is vergelijking mogelijk gemaakt met andere Benchmark deelnemers. Hiervoor zijn uitgekozen omliggende gemeenten van dezelfde grootteklasse die niet zijn aangesloten bij de ISD Bollenstreek.

Ook leden van de betrokken gemeenteraden zijn uitgenodigd voor een bijeenkomst om te praten over hun ervaringen met de onderhavige materie.

BMC Onderzoek heeft onderliggend rapport opgesteld volgens de specificaties van het onderzoeksprotocol van de Rekenkamercommissie. De Rekenkamercommissie organiseert een traject van ambtelijk hoor en wederhoor. Vervolgens organiseert de Rekenkamercommissie bestuurlijk hoor en wederhoor. Daarna stelt de Rekenkamercommissie het definitieve rapport op inclusief aanbevelingen.

3.3 Toegevoegde vraagpunten

Na de start van het onderzoek heeft de Rekenkamercommissie nog gevraagd om een beschrijving van de keten van hulp bij het huishouden en de mogelijkheden van de gemeente om eigen beleid te voeren en in hoeverre daarvan gebruik is gemaakt. De vraag of de hulp adequaat is ziet de commissie graag nader uitgewerkt als de vraag of mensen door hulp bij het huishouden langer zelfstandig blijven. Er wordt ook verzocht om een aantal cases te beschrijven. Deze extra vragen zijn beantwoord in hoofdstuk 4.

3.4 Financiële vragen

Onderzoeksvraag 4 gaat over de interne en externe kosten. Deze vraag wordt beantwoord met de gegevens die voor handen zijn via de SGBO Benchmark Wmo 2010, module individuele voorzieningen. De ISD levert hiervoor de gegevens aan. Lisse heeft de module niet laten invullen door de ISD. De gegevens voor Lisse zijn op verzoek van BMC Onderzoek alsnog aangeleverd.

Tijdens het onderzoek is gebleken dat de ISD over 2009 geen correcte informatie heeft aangeleverd voor de Benchmark Wmo 2010. De aannamen die de ISD heeft gemaakt over uitgaven 2009 voor hulp bij het huishouden in mei 2010 heeft de ISD in november 2010 bijgesteld. In april 2010 is de jaarrekening 2009 aangeboden aan de gemeenten. Nu bestaat er ook twijfel over de uitgaven die genoemd zijn in de jaarrekening 2009. Dat betekent dat BMC Onderzoek niet meer kan instaan voor de bruikbaarheid van de analyse van de financiële gegevens voor dit onderzoek.

De niet correcte informatie is gebleken toen in oktober 2010 de definitieve benchmarkrapporten Wmo zijn besproken door beleidsmedewerkers van de drie gemeenten en de ISD. In de benchmarksystematiek zit een validatieronde in juni. Op basis van de conceptrapporten die in juni worden aangeleverd, worden de beleidsmedewerkers gevraagd te controleren of de gegevens kloppen. Een fout kan

immers altijd gemaakt worden. Als die validatie goed was uitgevoerd waren de onvolkomenheden van de ISD in juni 2010 aan het licht gekomen.

Onderzoeksvraag 5 gaat over een vergelijking van de resultaten met andere gemeenten in de regio. Deze vergelijking is gemaakt met andere gemeenten die ook deelnemen aan de Benchmark Wmo. Als de cijfers over uitgaven voor de ISD-gemeenten niet kloppen, is een vergelijking met andere gemeenten alleen zinvol op algemene kenmerken. Deze vraag is hierdoor niet meer volledig te beantwoorden.

Hoofdstuk 4

Contextbeschrijving

4.1 Wmo

De Wmo is de Wet maatschappelijke ondersteuning. Gemeenten moeten deze wet uitvoeren, dat wil zeggen dat zij verantwoordelijk zijn om het mogelijk te maken dat mensen kunnen meedoen in de samenleving. Dit is een breed terrein, waarop veel maatwerk nodig is. Het Rijk heeft deze verantwoordelijkheid bij de gemeenten neergelegd omdat de lokale overheid het dichtst staat bij de mensen en het beste kan bepalen wat nodig en gewenst is voor de inwoners.

In de Wmo zijn opgenomen de welzijnswet, de Wet voorzieningen Gehandicapten (Wvg) en enkele onderdelen uit de AWBZ. De welzijnswet en de Wvg werden al uitgevoerd door de gemeenten. Hierdoor is in eerste instantie door gemeenten sterk het accent gelegd op de nieuwe taken die uit de AWBZ naar de gemeenten zijn toegekomen. Dit is met name de huishoudelijke hulp (HH).

Er is een groot verschil tussen een voorziening via de AWBZ en een voorziening via de Wmo. Een voorziening via de AWBZ is een recht als de aanvrager aan specifieke criteria voldoet. Dat recht geldt in alle gemeenten van ons land. Een voorziening via de Wmo is een op maat geleverde ondersteuning die afhankelijk is van wat de gemeente wil honoreren aan criteria van de aanvragers en aanbod van leveranciers. Dit kan dus per gemeente verschillend zijn. Er is geen recht op een specifieke voorziening. Er is wel een recht op compensatie voor ervaren problemen om mee te doen in de samenleving. Het is aan de gemeente om in te vullen hoe de compensatie vorm krijgt.

In de Wmo worden negen prestatievelen genoemd. In de wettekst is prestatievel 6 als volgt geformuleerd:

Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.

Hulp bij het huishouden is een individuele voorziening en valt onder prestatievel 6.

Hulp bij het huishouden

Hulp bij het huishouden is een ondersteuning bij het huishoudelijk werk.

Het gaat primair om activiteiten zoals:

- het doen van boodschappen voor het dagelijkse leven;
- maaltijdverzorging: broodmaaltijd, warme maaltijd;
- poets- en schoonmaakwerk in huis, kamers opruimen;
- verzorging van kleding en van linnengoed;
- organisatie van het huishouden;
- dagelijkse organisatie van het huishouden.

Bij deze taken kan ondersteuning nodig zijn. Het kan ook zo zijn dat deze taken moeten worden overgenomen.

Er zijn op dit moment drie vormen waarin hulp bij het huishouden op basis van de Wmo kan worden verstrekt:

- een algemene voorziening voor hulp bij het huishouden;
- hulp bij het huishouden in natura;
- een persoonsgebonden budget te besteden aan hulp bij het huishouden.

In de meeste gevallen krijgt de aanvrager een hulp toegewezen die thuis komt helpen. Dit is hulp in natura, die wordt geleverd door een zorgaanbieder die door de gemeente is gecontracteerd.

Iemand die hulp bij het huishouden aanvraagt, krijgt de hulp als hij voldoet aan de criteria die de gemeente heeft bepaald. Belangrijke criteria zijn daarbij:

- De aanvrager moet zelfstandig wonen.
- Er zijn geen gezinsleden die huishoudelijke taken kunnen doen.
- De aanvrager ondervindt beperkingen bij de huishoudelijke taken door een gebrek, ziekte of stoornis.

4.2 Procedure hulp bij het huishouden

Voor de burgers van Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout is de aanvraagprocedure voor hulp bij het huishouden als volgt. De aanvraag moet kenbaar gemaakt worden via een ingevuld formulier. Daarna vindt bij nieuwe aanvragen een huisbezoek plaats. Vervolgens wordt een indicatiebesluit genomen. Op basis van het indicatiebesluit wordt een zorgaanbieder uitgenodigd om de hulp te gaan leveren.

Aanvraag

Burgers kunnen hulp bij het huishouden aanvragen via een papieren aanvraagformulier. Deze formulieren kunnen telefonisch bij de ISD worden opgevraagd, worden opgehaald bij de lokale loketten en worden gedownload van de website van de ISD.

Er zijn twee verschillende formulieren. Er is een formulier voor iemand die voor het eerst hulp bij het huishouden aanvraagt en een formulier voor klanten waarvan de indicatie voor de hulp bij het huishouden afloopt. Een indicatie is een jaar geldig. Het aanvraagformulier bevat naast vragen over algemene gegevens van de aanvrager ook vragen over welke voorziening gewenst is, welke beperkingen de cliënt heeft en welke belemmeringen de klant daarmee in het dagelijks leven ondervindt.

Als de aanvrager heeft ingevuld hulp bij het huishouden te willen aanvragen dan moet hij of zij ook deel D van het aanvraagformulier invullen. In deel D zijn vragen opgenomen over in welke vorm de huishoudelijke hulp wordt gevraagd (natura of persoonsgebonden budget (pgb)), de verwachte benodigde duur van de hulp, welke beperkingen de klant bij het doen van het huishouden heeft en of er andere gezinsleden zijn die kunnen helpen in het huishouden.

Als wordt aangegeven dat huishoudelijke hulp in natura gewenst is, wordt gevraagd naar welke instelling de voorkeur uitgaat om de hulp te leveren. Tevens kan een anti-voorkeur worden opgegeven. Op het formulier wordt ook weergegeven dat een eigen bijdrage vastgesteld en geïnd wordt door het CAK.

De mensen die huishoudelijke hulp ontvangen en van wie de bestaande indicatie binnen twee maanden afloopt, krijgen automatisch van de ISD een nieuw aanvraagformulier toegezonden. Op dit aanvraagformulier staan de klantgegevens al voorgedrukt. De klant hoeft alleen maar te tekenen en aan te geven dat hij/zij de huidige hulp bij de huishouding wil behouden.

Huisbezoek

Sinds mei 2010 worden alle nieuwe aanvragers plus degenen die een herindicatie aanvragen thuis bezocht. Dit geldt voor de cliënten die zorg in natura aanvragen en die een pgb wensen. De huisbezoeken worden gedaan door een consulent van de ISD. Tijdens een huisbezoek wordt gebruik gemaakt van een indicatieformulier. Dit is een leidraad voor het gesprek tijdens het huisbezoek. Er wordt uitgebreid doorgenomen welke aandoeningen en beperkingen de aanvrager heeft. Tevens wordt doorgesproken wat de belemmeringen hierdoor zijn voor het doen van het huishouden. Zo komt ook in beeld of de aanvrager op andere wijze kan worden geholpen om langer zelfstandig te wonen en zich goed te kunnen bewegen in en om het huis. Er wordt gekeken naar andere individuele voorzieningen die via de Wmo beschikbaar kunnen worden gesteld zoals een scootmobiel of een hoge kruk bij het aanrecht. Aan het eind van het huisbezoek wordt aangegeven hoe het besluit er ongeveer uit zal gaan zien. De aanvragers weten dat alleen het schriftelijke indicatiebesluit geldt.

Indicatiebesluit

Vervolgens wordt door de ISD beoordeeld of de aanvrager voldoet aan de eisen die zijn vastgesteld door de gemeenten (verordening en vertrekkingenboek). De ISD geeft een indicatiebesluit waarin is aangegeven voor welke categorie huishoudelijke hulp benodigd is en voor hoeveel uur per week. De categorie bepaalt de zwaarte van de huishoudelijke ondersteuning; gaat het om schoonmaaktaken of ook om het organiseren van het huishouden. Het aantal uren hangt hiermee samen. Voor alleen schoonmaakwerkzaamheden is een inzet van 3 uur per week meestal voldoende. Als er bijvoorbeeld ook moet worden geholpen bij het bereiden van warme maaltijden, kan er een half uur per dag bijkomen. Bij de toedeling van het aantal uren wordt ook rekening gehouden met de inzet van gezinsleden. Als er gezinsleden zijn, worden zij geacht taken in het huishouden te verrichten, ongeacht of ze dat ook werkelijk doen. Daarbij wordt de inzet van kinderen tot 12 jaar niet meegeteld in Lisse en Noordwijkerhout.

De aanvrager kan bezwaar aantekenen tegen het indicatiebesluit. De ISD kijkt dan opnieuw naar de aanvraag en de argumenten van het bezwaar en als er sprake is van nieuwe informatie kan de ISD opnieuw een huisbezoek afleggen. Als de ISD geen aanleiding ziet om het besluit te heroverwegen volgt een bezwaarprocedure. De ISD heeft een onafhankelijke externe bezwaarschriftencommissie (zie hiervoor het Verstrekkingenboek op de website van de ISD).

Zorgtoewijzingssysteem

Een indicatiebesluit wordt toegestuurd naar de aanvrager en naar de geselecteerde zorgaanbieders. Als zorgaanbieders zich aanmelden voor deze opdracht genereert het zorgtoewijzingssysteem een aanbieder die het best past bij deze aanvrager. Om dat te realiseren wordt gewerkt met een aantal criteria die verschillende gewichten hebben gekregen. Belangrijk daarbij zijn de aanbieder van voorkeur van de aanvrager, de aanbieder die een anti-voorkeur heeft gekregen van de aanbieder, de algemene klanttevredenheidsscore die de aanbieder het afgelopen jaar heeft gehaald en de prijs waarvoor de aanbieder de opdracht wil aannemen.

De aanvragers ontvangen niet altijd de huishoudelijke hulp van de aanbieder van hun voorkeur, ook al wordt er wel zoveel mogelijk rekening mee gehouden. Het kan voorkomen dat de voorkeuraanbieder zich niet aanbiedt voor de opdracht, omdat die geen beschikbare hulp heeft en dan krijgt de aanvrager een andere aanbieder die wel hulp kan leveren.

De algemene doorlooperperiode van aanvraag naar daadwerkelijke huishoudelijke hulp is gemiddeld 4 weken. De periode hangt ook af van de datum waarop de aanvrager de hulp wil laten ingaan. Denk daarbij aan de situatie dat de huishoudelijke hulp al vooraf is aangevraagd, terwijl de aanvrager de hulp pas nodig heeft na een operatie. Mocht er met spoed hulp nodig zijn dan is dit binnen een week te regelen. Is het een reguliere aanvraag dan heeft de aanvrager binnen twee weken na het indicatiebesluit hulp.

Eigen bijdrage

Als de hulp in natura is geregeld, dan verzorgt het CAK (Centraal Administratie Kantoor) de vaststelling en inhouding van de eigen bijdrage. De eigen bijdrage is inkomensafhankelijk en kent een maximum. De ISD heeft hier geen bemoeienis mee. De geïnde eigen bijdragen gaan naar de gemeente.

4.3 Cliëntervaringen

Om de kwaliteit van de hulp bij het huishouden ook vanuit cliëntenperspectief te kunnen belichten zijn twaalf cliënten naar hun mening gevraagd. Er zijn zes cliënten bevraagd die korter dan drie maanden huishoudelijke hulp ontvangen (twee per gemeente⁴) en zes cliënten die langer dan twee jaar huishoudelijke hulp ontvangen (twee per gemeente).

Cliënten die korter dan drie maanden hulp bij het huishouden ontvangen

Alle cliënten waarmee gesproken is, krijgen hulp bij het huishouden vanwege ouderdomskwalen, een handicap of tijdelijke gezondheidsproblemen. In vijf gevallen heeft een direct betrokkene (een partner, zoon of dochter) het loket bezocht om hulp bij het huishouden aan te vragen. Voor één cliënt geldt dat het ziekenhuis contact heeft opgenomen met de ISD Bollenstreek voor een aanvraag voor hulp bij het huishouden. Bij vier cliënten heeft er vervolgens een huisbezoek plaatsgevonden. Zij hebben dit bezoek als prettig ervaren.

⁴ Een gesprek in Noordwijkerhout is na twee vragen beëindigd omdat het contact te moeizaam verliep omdat de client slecht kon horen en spreken.

'Ik ben heel positief [over het huisbezoek] en ze was heel behulpzaam bij wat nodig is. Er is een hele lijst met voorzieningen besproken en toen bleek dat we ook een traplift konden krijgen'. (mevrouw uit Lisse)

Bij de twee cliënten die geen huisbezoek hebben gehad is er wel telefonisch contact geweest en één cliënt heeft ook contact gehad met het indicatiebureau⁵. Het ging om cliënten met tijdelijke gezondheidsproblemen. De hulp bij het huishouden is snel en goed geregeld voor deze cliënten.

Alle gesproken cliënten krijgen hulp in natura en hebben daar ook om gevraagd. De cliënten zijn tevreden over het aantal uur dat zij hulp bij het huishouden ontvangen. Eén cliënt heeft aangegeven dat de hulp wel een half uur korter zou kunnen. Over de hulp zelf zijn de cliënten ook tevreden. Afspraken worden over het algemeen nagekomen, de bejegening is goed en ook over het werk van de hulp zijn zij tevreden. Eén cliënt is minder tevreden. Zij vindt dat haar hulp de kantjes er van afloopt. Ze is een keer vanwege pijnklachten eerder weggegaan en ze is een keer niet gekomen vanwege het Suikerfeest. Deze mevrouw heeft besloten extra te letten op het werk van haar hulp. Ze is wel heel tevreden over de bejegening van haar hulp.

De meeste cliënten die korter dan drie maanden hulp hebben, zijn niet goed geïnformeerd over de eigen bijdrage. Zij hebben tot op heden nog geen bericht gekregen over de eigen bijdrage. Ze weten niet wanneer zij hierover bericht ontvangen en wat de hoogte van de eigen bijdrage zal zijn. Ze zijn bang voor een hoge rekening. Eén cliënt is al wel bekend met de hoogte van de eigen bijdrage en vindt deze erg hoog. Ze was graag van te voren geïnformeerd over de hoogte van de eigen bijdrage. Dan had ze kunnen overwegen om een particuliere hulp te nemen.

Cliënten die langer dan twee jaar hulp bij het huishouden ontvangen

Alle cliënten waarmee gesproken is, krijgen hulp bij het huishouden vanwege ouderdomskwalen. Zij ontvangen tussen de twee en tien jaar hulp bij het huishouden. Er is maar één cliënt die al die tijd dezelfde hulp heeft gehad. Twee cliënten hebben één keer een nieuwe hulp gekregen. De andere drie cliënten hebben al twee keer of vaker een nieuwe hulp gekregen. De meesten hebben nu al een tijd lang dezelfde hulp. Alle geïnterviewde cliënten ontvangen hulp bij het huishouden in natura.

Er is één cliënt die wel eens een probleem heeft gehad met de zorgaanbieder. De zorgaanbieder had een fout gemaakt. Deze is wel weer opgelost, maar de cliënt ergert zich eraan dat er nooit verontschuldiging is aangeboden. Een andere cliënt heeft aangegeven nooit meer een jong schoolmeisje als hulp te willen, dat beviel niet. De andere cliënten hebben nog nooit problemen gehad met de hulp of de zorgaanbieder.

⁵ Bedoeld is een extern medisch adviesorgaan.

Alle cliënten zijn op dit moment tevreden of zeer tevreden met hun hulp.

‘De hulp is heel vriendelijk en altijd op tijd’. (mevrouw uit Noordwijkerhout)
‘Ik heb niets te klagen. Ik ben heel tevreden’. (mevrouw uit Lisse)

Vier cliënten zijn tevreden over de eigen bijdrage. Al heeft één van hen wel problemen gehad omdat de eigen bijdrage in het begin niet klopte. Het heeft deze cliënt veel moeite gekost om de eigen bijdrage goed te krijgen. Een andere cliënt vindt de eigen bijdrage – van in zijn geval 90 euro per maand – erg hoog. Een andere cliënt kan geen antwoord geven op de vraag over de eigen bijdrage omdat haar kinderen dat voor haar regelen.

Naast hulp bij het huishouden ontvangen deze cliënten ook andere voorzieningen, zoals een rolstoel, rollator of een woningaanpassing. Twee cliënten hebben zelf een rolstoel en een rollator aangeschaft. Ook krijgen drie cliënten verzorging via de AWBZ, bijvoorbeeld bij het helpen aantrekken van steunkousen. Hoewel de meeste cliënten wel een familielid (vaak de kinderen) hebben om op terug te vallen geven ze aan erg blij te zijn met de hulp bij het huishouden.

Hoofdstuk 5

Beleid en kwaliteit huishoudelijke zorg

In dit hoofdstuk wordt de eerste onderzoeksvraag beantwoord. De vraag luidt: “Welk beleid is er geformuleerd ten aanzien van de vormen van huishoudelijke zorg en de kwaliteit van de dienstverlening?”

In het normenkader is aangegeven bij deze vraag: De doelstellingen zijn coherent, conform wettelijke eisen en SMART geformuleerd op het niveau van de raad.

5.1 Geformuleerd beleid

De wettelijke vereisten zijn dat elke gemeenteraad een beleidsplan Wmo vaststelt voor ten hoogste 4 jaar. De Wmo is ingegaan in 2007. Het beleidsplan bevat de hoofdzaken van het door de gemeente te voeren beleid op maatschappelijke ondersteuning en geeft in ieder geval aan: de doelstellingen op de prestatievelden, hun onderlinge samenhang, de uitvoering van het beleid en welke resultaten de gemeente wil behalen. Daarnaast dient aangegeven te worden hoe de kwaliteit, keuzevrijheid en behoefte van kleine doelgroepen wordt gewaarborgd (W.1. Art. 3. WMO).

De samenwerking

De gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout hebben intensief samengewerkt tijdens het opstellen van de eerste beleidsplannen Wmo. De beleidsplannen zijn in 2007 vastgesteld. Hoewel de drie gemeenten aangeven een op de lokale situatie afgestemd beleidsplan te hebben geformuleerd, komt het beleid van de drie gemeenten beleidsinhoudelijk op een groot aantal punten overeen.

De algemene visie van de drie gemeenten is hetzelfde. Deze visie houdt in:

Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout willen gemeenten zijn waar het prettig wonen, leven en werken is. Daarbij horen goede voorzieningen, waardoor de burgers in staat zijn te participeren in de samenleving. De eigen verantwoordelijkheid van de inwoners staat centraal, maar de gemeente stelt zich als een betrokken, meelevende instantie op wanneer ondersteuning noodzakelijk blijkt.

Ook het beleid op prestatieveld 6 betreffende individuele voorzieningen is overeenkomstig. De drie gemeenten maken deel uit van de ISD Bollenstreek welke voor de betrokken gemeenten onder andere de uitvoering van de Wmo voorzieningen regelt. Daartoe heeft de ISD een Verordening, Verstrekkingenboek en een Financieel Besluit opgesteld.

Hieronder vermelden we enkele verschillen in accenten en uitwerking voor zover ze zichtbaar zijn in beleidsstukken en begrotingen.

Hillegom

De gemeente Hillegom heeft in 2007 een beleidsplan Wmo genaamd 'Meedoen en Meeleven in Hillegom' geformuleerd. In het beleidsplan wordt aangegeven, in ieder geval de eerste twee jaren na inwerkingtreding van de Wmo, het voormalige Wvg- en AWBZ-beleid zoveel mogelijk te hanteren. Voor de hulp bij het huishouden heeft dit, als nieuwe taak voor de gemeente, wel geleid tot nieuwe procedures. In het beleidsplan wordt ingegaan op de inkoop van hulp, de categorisering van deze hulp en de toegangsprocedure. Ook wordt beleid vermeld voor de eigen bijdrage, de keuzevrijheid, het PGB en de ondersteuning van PGB-houders. Bij de uitvoering hiervan worden waar mogelijk de oude richtlijnen onder de AWBZ gehanteerd.

De onderlinge samenhang van de prestatievelden wordt in het beleidsplan uitgewerkt. Hillegom ziet bij prestatieveld 6 een relatie met de prestatievelden 1, 3, 4 en 5. Door de toenemende behoefte aan zorg zal een groter beroep worden gedaan op vrijwilligers en mantelzorgers. Dit raakt de betrokkenheid van burgers en daarmee prestatieveld 1. Ook heeft de gemeente de plicht burgers te informeren en adviseren bij de zoektocht naar voorzieningen en ziet Hillegom daarmee een relatie met prestatieveld 3. Daarnaast worden door de grote inzet van mantelzorgers voorzieningen ter ondersteuning van hen steeds belangrijker, onderdeel van prestatieveld 4. Tot slot wordt een relatie gezien met prestatieveld 5 vanwege de inzet van collectieve voorzieningen.

In het beleidsplan wordt aangegeven dat de uitwerking van het beleid plaatsvindt in de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning ISD Bollenstreek, het Verstrekkingenbeleid en het Besluit Financiële bijdragen. Daarnaast volgt in 2008 een evaluatie van het beleid met eventuele gevolgen voor een nieuwe aanbesteding.

De centrale beleidslijn voor de nieuwe voorziening hulp bij het huishouden is de eerste twee jaren zoveel mogelijk te streven naar handhaving van het oude Wvg- en AWBZ-beleid en hierdoor de verandering voor cliënten zo beperkt mogelijk houden. De resultaten die de gemeente wil behalen met de uitvoering van de beleidsdoelen wordt niet concreet benoemd. Als voorbeeld van een mogelijk concreet beleidsdoel noemen we een optimaal bereik van de doelgroep waardoor er wordt ingezet op informatie en communicatie over de nieuwe voorziening. Het streven kan dan zijn om alle zelfstandig wonende 75-plussers te bereiken met informatie.

Een laatste wettelijke vereiste is om in het beleidsplan aandacht te besteden aan kwaliteit, keuzevrijheid en de behoefte van kleine doelgroepen. De gemeente Hillegom heeft hier een apart hoofdstuk voor alle prestatievelden aan besteed. De keuzevrijheid wordt volgens Hillegom bevorderd door:

- Lokaal Loket Hillegom.
- PGB.
- Meerdere aanbieders voor hulp bij het huishouden.

Binnen het beleidsplan van Hillegom worden ook diverse instrumenten beschreven om de kwaliteit binnen de Wmo te bevorderen, namelijk:

- Kwaliteitseisen in aanbesteding.
- Toezicht houden op kwaliteit van dienstverlening van contractpartners.
- Prestatieafspraken met gesubsidieerde en andere instellingen.
- Vastleggen kwaliteitseisen ISD Bollenstreek en evaluatie aan de hand van harde indicatoren.
- Deelname Wmo-benchmark en klanttevredenheidsonderzoek.

Op de behoefte van kleine doelgroepen wordt niet specifiek ingegaan. Een voorbeeld van een kleine doelgroep is jong gehandicapten.

Op het niveau van de uitvoering is een begin gemaakt met SMART formuleren. In de programmabegroting 2009 van Hillegom zijn acties, effecten en monitoring benoemd.

In 2009 is een innovatiefonds opgestart. Het Wmo innovatiefonds is een budget van € 25.000 waarmee de gemeente Hillegom de burger zelf in staat wil stellen om ideeën aan te dragen en uit te voeren om de eigen situatie te verbeteren. Dit draagt bij aan de primaire doelstelling van de Wmo om de participatie van burgers aan de samenleving te bevorderen (collegevoorstel innovatiefonds, augustus 2009). Vanuit de gedachte dat de toename aan de vraag naar zorg ook mantelzorgers belast, zet de gemeente Hillegom ook in op mantelzorgondersteuning. Dit gebeurt duidelijk vanuit de gedachte van de Wmo binnen prestatieveld 4 (raadsvoorstel, maart 2009).

Lisse

De gemeente Lisse geeft aan in de kadernota 2008-2011 bij de invoering van de Wmo in 2007 als primaire doelstelling te hebben de continuering van het bestaande voorzieningenniveau. Pas in de loop van de jaren moeten accentverschuivingen in het voorzieningenniveau worden doorgevoerd.

De gemeenteraad heeft de uitspraak gedaan om in ieder geval over 2007 en 2008 het voormalige AWBZ en Wvg-beleid zoveel mogelijk te handhaven. Omdat de gemeenten de beleidsnota in samenwerking hebben opgesteld zijn de beleidsuitwerkingen gelijk.

Medio 2007 zijn veranderingen in de uitvoering van het beleid doorgevoerd zoals indiceren in klassen in plaats van exacte uren. Daarnaast heeft de wethouder van de gemeente Lisse (tevens lid Dagelijks Bestuur van de ISD) de nota “Naar meer maatwerk en menselijke maat” opgesteld met voorstellen om de werkwijze van de ISD aan te passen bij het beoordelen van aanvragen.

Op het niveau van de uitvoering is een begin gemaakt met SMART formuleren. In de jaarstukken 2009 van Lisse zijn doelstellingen, subdoelstellingen en daaraan gekoppelde effecten en indicatoren SMART geformuleerd.

Noordwijkerhout

In het beleidsplan van Noordwijkerhout wordt zoveel mogelijk vastgehouden aan de uitvoeringspraktijk die gold onder het regime van de Wvg (individuele voorzieningen) en de AWBZ (Hulp bij het huishouden). Nieuwe beleidskeuzen zullen eventueel gemaakt worden naar aanleiding van de evaluatie in 2008.

In de begroting van 2010 heeft Noordwijkerhout een aanzet gedaan tot het opstellen van concrete doelstellingen voor de Wmo. Hieraan zijn echter nog geen effecten en indicatoren gekoppeld waardoor ze nog niet SMART zijn geformuleerd.

Antwoord op onderzoeksvraag 1

Ten aanzien van prestatieveld 6 - het verlenen van individuele voorzieningen - waar hulp bij het huishouden een onderdeel van is, hebben alle drie de gemeenten gedeeltelijk voldaan aan de wettelijke eisen voor de invulling en vaststelling van het beleidsplan.

5. *De doelstellingen van het prestatieveld worden besproken, de uitvoering kort benoemd en ook is ingegaan op de samenhang met andere prestatievelden.*
6. *Over de resultaten die de gemeenten, op basis van de gestelde doelen, willen bereiken wordt weinig aangegeven.*
7. *Tevens worden de waarborging van de behoeften van kleine doelgroepen niet besproken.*
8. *De doelstellingen van het prestatieveld zijn niet SMART geformuleerd.*

De mate waarin de doelstellingen bereikt zijn is hierdoor voor de gemeenteraden dan ook lastig te bepalen.

Hoofdstuk 6

Adequate hulp

In dit hoofdstuk wordt de tweede onderzoeksvraag beantwoord. De vraag luidt: “Is de hulp adequaat voor degene die deze nodig heeft”?

In het normenkader is aangegeven dat deze vraag op twee plaatsen in de beleidscyclus terugkomt, bij de formulering van beleid en bij de uitvoering.

Bij de formulering van beleid is als concretisering aangegeven:

De gemeentelijke doelen zijn per prestatieveld benoemd met oog voor de centrale doelstelling van de Wmo. De centrale doelstelling is:

3. In staat stellen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen.
4. Keuzevrijheid in de wijze waarop dat het beste kan.

Bij de uitvoering is als concretisering aangegeven:

Het college van B&W heeft afspraken gemaakt over de uitvoering met in- en externe partijen en controleert deze afspraken. Er zijn afspraken met de ISD Bollenstreek over voorwaarden en toegangscriteria rekening houdend met de behoeften en persoonskenmerken van de aanvrager.

6.1 Tevredenheid, klachten en signalen van gebruikers

De vraag of de hulp adequaat is, voor degene die de hulp ontvangt, kan in algemene zin worden gemeten aan de tevredenheid, klachten en signalen van gebruikers.

In de cliënttevredenheidsscores van de SGBO onderzoeken scoren de cliënten van Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout met een rapportcijfer boven de 7 (zie ook hoofdstuk 7). Er zijn de afgelopen jaren bezwaarschriften binnengekomen bij de ISD met name over de indicatiestelling en klachten bij de Wmo-loketten en bij raadsleden, met name over het niet kunnen houden van de vaste hulp. De klachten over de indicatiestelling zeggen iets over de criteria voor toewijzing van de hulp. De ISD heeft hierbij criteria toegepast die gebruikelijk waren onder het AWBZ-regime, conform de opdracht van de gemeenten. De klachten dat mensen hun vaste hulp kwijt raakten was een niet bedoeld gevolg van de uitwerking van de eerste aanbesteding. De ISD is overgegaan op een ander zorgtoewijzingsstelsel. Ook dat stelsel werkte niet direct goed en is aangepast. Sinds 2010 zijn er nauwelijks klachten of signalen meer.

Uit de jaarrapportage 2009 van de cliënttevredenheidsonderzoeken van SGBO blijkt dat 81% van de respondenten aangeeft dat de ondersteuning die ze krijgen zeer veel of redelijk bijdraagt aan het zelfstandig kunnen blijven wonen.

6.2 Zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen

De vraag of de hulp adequaat is, is ook vertaald naar het doel van de Wmo (langer zelfstandig blijven wonen).

In alle drie de gemeenten is bij de invoering van de Wmo en de komst van de nieuwe taak het verstrekken van huishoudelijke hulp geen uitgebreide discussie gevoerd over de betekenis en positie van huishoudelijke hulp in het geheel van

Wmo-activiteiten. Er is eenvoudig geredeneerd; we krijgen die taak erbij en we gaan het in eerste instantie doen zoals het gebeurde onder de AWBZ. We spreken af in 2008 te evalueren wat de bevindingen zijn en op welke punten we aanpassingen willen. Zo is het gegaan en dat betekent dat de huishoudelijke hulp is gezien als een apart en los onderdeel van het Wmo-bouwwerk. Ook bij de evaluatie in 2008 lag het accent op de tekortkomingen in de uitvoering van de huishoudelijke hulp. De betekenis en de positie van huishoudelijke hulp komen sinds dit jaar beter in beeld door het bezuinigingsvraagstuk op de hele Wmo, de kanteling en het onderzoek van de Rekenkamercommissie.

Het begrip adequate hulp is vertaald als hulp om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen.

In de toelichting op de verordening Wmo van de ISD wordt adequaat omschreven als: *“volgens objectieve maatstaven nog toereikend. Hoewel datgene wat de belanghebbende als adequaat beschouwt meeweegt in de beoordeling van het adequaat zijn van de voorziening, zal ook het criterium van het goedkoop zijn; de kosten van de voorziening, een rol spelen in de uiteindelijke beoordeling van het al dan niet adequaat zijn van de voorziening”* (H1, art.1.2). Onder objectieve maatstaven vallen bijvoorbeeld de beslisboom voor indiceren en het protocol gebruikelijke zorg van het CIZ.

In alle gesprekken is dit begrip aan de orde geweest. Daarbij valt op dat er andere accenten worden gelegd.

De leden van het dagelijks bestuur van de ISD benadrukken adequaat als maatwerk in de keuze tussen categorieën en aantal uren huishoudelijke hulp. Adequaat is voor hen een invulling van de kwaliteitseisen die zij stellen aan hun dienstverlening. De directeur van de ISD en de beleidsmedewerkers zien huishoudelijke hulp als één van vele manieren van ondersteunen en benadrukken dat verlichting van het huishoudelijk werk prettig is, maar niet bepalend zal zijn voor het langer zelfstandig kunnen wonen. Het zijn veeleer andere individuele voorzieningen als handgrepen op de wc, een traplift, een rolstoel of een scootmobiel die het verschil maken, plus hulp bij persoonlijke verzorging (aankleden, wassen). Daarbij is van belang dat hulp bij persoonlijke verzorging in de AWBZ is gebleven. Hiervoor moet nog steeds een indicatie worden aangevraagd via het CIZ, die ook de levering van deze zorg regelt. Meerdere raadsleden van de drie gemeenten benadrukken dat de burger zich geholpen moet voelen. Zij tillen er niet zo zwaar aan als een huishoudelijke hulp ook persoonlijke verzorging zou doen, omdat het prettig zou zijn voor de burger. Maar de verantwoordelijkheid en de financiële middelen van de gemeente zijn beperkt tot huishoudelijke hulp en de financiering van persoonlijke verzorging wordt door het Rijk geregeld. Voor 2007 vielen beide verstrekkingen onder de AWBZ en kon er sprake zijn van uitruil van uren huishoudelijke hulp voor persoonlijke verzorging. Dat kan nu niet meer. Bij de invoering van de Wmo was het de bedoeling om persoonlijke verzorging op termijn ook onder te brengen in de Wmo. Als dit nog gaat gebeuren dan is huishoudelijke hulp en persoonlijke verzorging weer in één hand (de gemeente). Het is lastig uitleggen aan de burgers dat de gemeente scherp moet letten op het onderscheid en niet kan voorkomen dat er naast de huishoudelijke hulp een ander langs moet komen voor persoonlijke verzorging.

Uit de cliëntervaringen kan worden afgeleid dat tevredenheid over huishoudelijke hulp een gunstige voorwaarde is om meer mee te doen in de maatschappij. Als voorbeeld mag gelden dat cliënten aangeven in tevredenheidsonderzoeken van SGBO dat zij meer tijd en energie overhouden om te besteden aan leuke dingen met hun kinderen en kleinkinderen. Tegelijkertijd is ontevredenheid een sterke negatieve factor die meedoen in de samenleving belemmert. Dit gebeurt doordat de negatieve ervaringen vaak leiden tot verlies van tijd en energie (wachten op niet komende hulp, twijfel over gemaakte afspraken, stress over het mogelijke verlies van een hulp).

6.3 Keuzevrijheid in de wijze waarop dat het beste kan

De vraag naar adequate hulp is ook vertaald naar de wijze waarop dit bij de uitvoering van huishoudelijke hulp is ingevuld.

De overgang van de huishoudelijke hulp van de AWBZ naar de gemeenten is vrij plotseling geregeld. De totstandkoming van de Wmo heeft twee jaar geduurd, maar de laatste maanden voor 2007 is het traject in een stroomversnelling gekomen. Sinds de zomer van 2006 zijn de meeste gemeenten zich pas gaan voorbereiden op de komst van de huishoudelijke hulp. Het uitgangspunt in Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout was zo weinig mogelijk wijzigingen voor de burger. Tegelijkertijd is besloten tot het organiseren van een aanbesteding om zorgaanbieders te selecteren waarbij goedkoopst adequaat een belangrijk criterium was. De uitkomst van deze aanbesteding heeft geleid tot wijzigingen voor de burger. Als er was gekozen voor het verlengen van de bestaande contracten met een jaar dan hadden de gemeenten een jaar de tijd gehad om eigen keuzes te maken over de huishoudelijke hulp. Dit had wellicht enkele problemen kunnen voorkomen. Uiteraard zou dit financiële gevolgen hebben gehad. Een dergelijke afweging is echter niet gemaakt.

Bij de evaluatie in 2008 zijn tekortkomingen in de uitvoering van de huishoudelijke hulp gesignaleerd en daarvoor zijn oplossingen aangedragen. De oplossingen zijn vertaald in een nieuw zorgtoewijzingssysteem. De oplossingen zijn beschouwd als technische aanpassingen die behoren tot de bevoegdheid van het bestuur van de ISD. Omdat er een tweede aanbesteding moest worden gehouden zijn de stukken wel aan de gemeenteraden aangeboden ter vaststelling. In de gemeenteraden is er wel over gesproken, omdat raadsleden zich zorgen maakten over de uitvoering. Het ging daarbij om te weinig keus uit aanbieders, onnodig wisselen van zorgaanbieder bij herindiceren, en het niet krijgen van de aanbieder van voorkeur door de aanvrager. Alle zorgen konden worden ondervangen met het nieuwe zorgtoewijzingssysteem. Bovendien is er op gewezen dat de burgers altijd een persoonsgebonden budget kunnen aanvragen om zelf de hulp van hun keuze te kunnen selecteren. Hiermee is de keuzevrijheid gerealiseerd.

In de praktijk bleek het zorgtoewijzingssysteem in 2009 nog niet optimaal te werken. Dit is met ingang van 1 januari 2010 aangepast door de robotvariabelen anders af te stellen. Dat betekent dat er andere gewichten zijn gehangen aan de belangrijke criteria waarmee de zorgaanbieders bij concrete aanvragen worden beoordeeld. Sindsdien worden er nauwelijks meer klachten of signalen ontvangen dat er iets fout

gaat. Klachten of signalen die bekend zijn komen binnen bij het lokaal loket, de ISD, de raadsleden en de Wmo-adviesraden. Er komen ook klachten en signalen binnen bij de betreffende zorgaanbieders. Daarover is weinig bekend bij de ISD of de gemeenten.

De discussies over bezuinigingen treffen vroeger of later ook de Wmo voorzieningen. In gesprekken met raadsleden is geopperd dat het voor de gemeenten goedkoper is om persoonsgebonden budgetten uit te geven en het geeft maximale keuzevrijheid voor de burger. De raadsleden willen dan eerst zien hoe de belemmeringen van een pgb kunnen worden opgelost en hoeveel dat gaat kosten. Daarbij wordt gedacht aan een centrale administratie van de inkomsten en uitgaven pgb voor burgers die dat zelf niet kunnen bijhouden.

6.4 De kanteling

Zoals in hoofdstuk 4 is aangegeven is in de Wmo geregeld dat gemeenten er verantwoordelijk voor zijn dat burgers kunnen meedoen in de maatschappij. Waar burgers belemmeringen ervaren om mee te doen moet de gemeente die belemmeringen compenseren. Dat kan door collectieve en individuele voorzieningen ter beschikking te stellen. Burgers hebben geen rechten op voorzieningen. In de vier jaar dat de Wmo bestaat, zijn er ten aanzien van de individuele voorzieningen (hulp bij het huishouden plus de andere voorzieningen) twee fundamentele discussies gevoerd. De eerste ging over de omslag van een recht op voorzieningen naar een recht op compensatie en de tweede gaat over de invulling van de compensatie. De eerste discussie noemen we de omslag van aanbodgericht naar vraaggericht werken en de tweede discussie wordt de kanteling genoemd.

Rechten

Veel gemeenten hebben bij de introductie van de Wmo en de start van de hulp bij het huishouden als uitgangspunt gekozen dat er zo weinig mogelijk moet veranderen voor de burger. Dit is ook gebeurd in Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout. Onbedoeld is hierdoor bijgedragen aan het denken in rechten op voorzieningen en in zorgplicht voor de gemeenten. Onder het AWBZ-regime bestond er het recht op onder andere huishoudelijke hulp en onder de Wvg (Wet voorzieningen gehandicapten) bestond er een recht op bijvoorbeeld een scootmobiel. Deze rechten zijn verdwenen onder de Wmo. Dat is op zichzelf al een moeilijke boodschap om te communiceren naar de burgers. Het Rijk heeft dit zo bepaald en de gemeenten mogen het gaan vertellen plus oplossen met nieuwe regels en of een ander aanbod.

In de meeste gemeentelijke praktijken worden nog steeds dezelfde individuele voorzieningen geboden, zoals woningaanpassingen, individuele vervoersvoorzieningen (rolstoel, scootmobiel, vergoeding voor gebruik eigen auto of taxi), collectieve vervoersvoorzieningen (pas voor collectief vervoer) en hulp bij het huishouden (schoonmaken, boodschappen doen, eten koken). Het is de bedoeling van de wetgever dat in gesprekken over aanvragen van voorzieningen niet wordt uitgegaan van het beschikbare aanbod van individuele voorzieningen maar van de vraag van de burger. Wat is er nodig en kan een individuele voorziening daaraan

bijdragen? Als er in de praktijk dezelfde voorzieningen worden gegeven, is het gemakkelijk om de discussie over rechten en maatwerk uit de weg te gaan. In tevredenheidsonderzoeken van SGBO scoren burgers overwegend tevreden en de uitgaven van de ISD voor hulp bij het huishouden bleven binnen het toegekende budget. De noodzaak om hier langer bij stil te staan leek niet aanwezig. Zo kan het gebeuren dat niet alle raadsleden van Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout scherp op het netvlies hebben staan waar de gemeente wel en niet verantwoordelijk voor is en hoe ze dat wil invullen. Nu er sprake is van bezuinigingen kan dat anders komen te liggen.

Vraaggericht werken

Het is verdedigbaar dat er een praktijk is ontstaan van het toekennen van meer voorzieningen dan in eerste instantie is aangevraagd. In het hele land zijn medewerkers geïnstrueerd om de vraag achter de vraag te achterhalen. Waar heeft de aanvrager precies behoefte aan? Met een lijst van individuele voorzieningen in de hand die de gemeente in de aanbieding heeft, is het begrijpelijk dat de lijst wordt nagelopen. Zo heeft het recht op compensatie in veel gemeenten vorm gekregen. Het recht op compensatie is in de praktijk vaak ingevuld als een recht op individuele voorzieningen. Enkele raadsleden gaven in gesprekken aan dat alle mogelijkheden goed benut moeten worden. Hierbij maken ze de vergelijking met bijzondere bijstand waar 'onderbenutting' bestaat. Op deze post blijft dan geld over, omdat de doelgroep niet maximaal gebruik maakt van de mogelijkheden. Dit illustreert het denken in aanbod, terwijl het de bedoeling van de wetgever is geweest om het denken in mogelijkheden van de burgers te stimuleren, waarbij de gemeente belemmeringen moet compenseren.

Huisbezoeken

Voor een deskundige afhandeling van aanvragen voor hulp bij het huishouden is een huisbezoek niet altijd noodzakelijk. Daarom behoorde het ook niet tot de standaardprocedure van de ISD. Sinds mei 2010 worden er wel standaard huisbezoeken afgelegd door de ISD bij nieuwe aanvragen en herindicaties. Hierdoor kunnen medewerkers van de ISD zich een beter beeld vormen van de leefsituatie van de burgers en kunnen zij beter doorvragen waar precies de belemmeringen bestaan. De winst zit in het zicht krijgen op andere mogelijke belemmeringen om mee te doen in de samenleving zodat er meer belemmeringen gecompenseerd kunnen worden dan alleen de huishoudelijke taken.

De inzet van huisbezoeken is besloten door de gemeenteraden in februari 2010⁶. Raadsleden uit Noordwijkerhout verkeren in de veronderstelling dat de uitbreiding met 1 fte voor het doen van huisbezoeken tijdelijk is en dat er na een jaar een evaluatie komt van de huisbezoeken. Uit opgave van Hillegom en Lisse blijkt dat het besluit tot het uitvoeren van huisbezoeken met de bijbehorende uitbreiding met 1 fte niet tijdelijk is en niet geëvalueerd zal worden.

⁶ Voor Noordwijkerhout is dit niet bevestigd, voor Hillegom en Lisse wel.

Compensatie via kanteling

Vaak worden huisbezoeken in één adem genoemd met de kanteling. De kanteling is het logische vervolg op het vraaggericht werken en gaat over de oplossingen die de gemeente wil bieden. Het gaat hierbij om de volle breedte van de Wmo. Vaak begint de zoektocht voor een burger bij de aanvraag voor een voorziening. Daarom is het eerste gesprek aan de keukentafel bij iemand thuis vaak het startpunt voor de kanteling. Wat wil een burger doen? Welke belemmeringen ondervindt hij daarbij? Waarmee kunnen die belemmeringen worden gecompenseerd?

Compenseren moet breed worden gezien. Het gaat niet alleen om het toekennen van individuele voorzieningen. Het gaat om het beter benutten van het eigen netwerk van de aanvrager, om het inzetten van bestaande algemene en collectieve voorzieningen, om het organiseren van maatwerk tussen de aanvrager en bestaande collectieve voorzieningen, om het organiseren van nieuwe arrangementen en om het inzetten van individuele voorzieningen.

In het spraakgebruik is er een tweedeling ontstaan tussen Wmo en welzijn. Ter illustratie: in een krant is over een naburige gemeente gemeld dat er volgend jaar niet wordt bezuinigd op de Wmo maar wel op welzijn. Dit bericht is onjuist. Welzijn is een integraal onderdeel van de Wmo. Alle collectieve voorzieningen die deel uitmaken van de welzijnsinfrastructuur behoren tot het bouwwerk van de Wmo. Collectieve voorzieningen zijn voorzieningen die individueel worden verstrekt, maar door meerdere personen tegelijk worden gebruikt, zoals een boodschappendienst en maaltijdbezorging. Het is belangrijk om dit aan te geven omdat het recht op compensatie moet worden ingevuld binnen het bestaande en toekomstige bouwwerk van de Wmo. Om dit te realiseren wordt het gesprek met de aanvrager belangrijker. Degene die het gesprek voert moet ook goede kennis hebben van de sociale kaart. De discussies over de kanteling zijn door de ISD gestart met presentaties in de gemeenten over dit onderwerp in het najaar van 2010.

Antwoord op onderzoeksvraag 2

De vraag of de hulp adequaat is voor degene die de hulp ontvangt kan in algemene zin worden gemeten aan de tevredenheid, klachten en signalen van gebruikers. De vraag is ook vertaald naar het doel van de Wmo (langer zelfstandig blijven wonen) en naar de wijze waarop dit bij de uitvoering van huishoudelijke hulp is ingevuld.

De score op tevredenheid ligt boven een rapportcijfer 7. De klachten en signalen uit de beginperiode zijn grotendeels verdwenen door de aanpassingen in de uitvoering die zijn gerealiseerd. Klachten over indicatiestelling gaan over de toewijzingscriteria en voorwaarden die niet strenger zijn geformuleerd dan onder het AWBZ regime.

Om langer zelfstandig te kunnen blijven is de voorziening huishoudelijke hulp niet de meest bepalende ondersteuning. Andere individuele voorzieningen en persoonlijke hulp zijn daarvoor meer relevant. Deze voorzieningen komen wel in beeld bij de indicatiestelling voor huishoudelijke hulp. Zo bekeken kan de aanvraag voor hulp bij het huishouden een goede eerste ingang zijn om ondersteuning te bieden om langer zelfstandig te kunnen wonen.

Keuzevrijheid om als aanvrager zelf de hulp bij het huishouden te regelen is in de wet verankerd en wordt ook besproken bij de aanvraag. Keuzevrijheid in zorgaanbieders is aangeboden bij de hulp bij het huishouden in natura met de

beperking dat de zorgaanbieder van voorkeur niet verplicht is in te schrijven op de betreffende vraag.

Binnen de grenzen van dit onderzoek kan worden gesteld dat de hulp adequaat is voor degene die de hulp ontvangt.

Hoofdstuk 7

Tevredenheid gebruikers

In dit hoofdstuk wordt de derde onderzoeksvraag beantwoord. De vraag luidt: “Zijn de gebruikers er tevreden over (wordt de tevredenheid gemeten)?”

In het normenkader is aangegeven:

Uit de resultaten van de Wmo activiteiten en de klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat de doelstellingen zijn gehaald.

7.1 Tevredenheid gebruikers

Vanaf de start in 2007 waren er veel klachten over de uitvoering van de hulp bij het huishouden. De meest gehoorde klacht was het niet kunnen behouden van de hulp omdat een andere zorgaanbieder de opdracht had gekregen. Ook na herindicaties werd opnieuw een zorgaanbieder toegewezen. Vanaf 2009 wordt gebruik gemaakt van een geautomatiseerd zorgtoewijzingssysteem. In 2009 leidde dat tot dezelfde klachten, omdat de voorkeur van de aanvragers niet voldoende gewicht had in het automatische selectieproces. Met ingang van 2010 is de weging van de criteria aangepast en sindsdien is het aantal klachten over de uitvoering van de hulp bij het huishouden aanzienlijk verminderd.

Onderzoek ISD

Sinds 2009 is een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek een vast onderdeel geworden van de uitvoering van hulp bij het huishouden. De uitkomsten worden meegenomen in het zorgtoewijzingssysteem. Samen met het criterium aanbieder van voorkeur en criterium aanbieder waar een anti-voorkeur voor bestaat, is hierdoor het oordeel van de aanvrager belangrijker geworden in de toewijzing van hulp bij het huishouden .

Onderzoek SGBO CTO

De drie gemeenten hebben allemaal een cliënttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door SGBO. In algemene zin blijkt uit de jaarcijfers van SGBO dat burgers die gebruik maken van een persoonsgebonden budget meestal een half rapportpunt meer tevreden zijn dan burgers die hulp in het huishouden in natura ontvangen. Hieronder worden per gemeente de resultaten beschreven.

Hillegom

In 2008 heeft de gemeente Hillegom een onderzoek laten uitvoeren naar de tevredenheid van haar cliënten Wmo. In dit onderzoek werd ook expliciet aandacht besteed aan de ervaringen van de cliënten met hulp bij het huishouden.

Cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen gaven in 2008 een gemiddeld rapportcijfer van 7,6 voor deze hulp.

23% van de cliënten die deelnamen aan het onderzoek (respondenten) had een pgb voor hulp bij het huishouden.

83% van de respondenten is (zeer) tevreden over de keuzemogelijkheden tussen aanbieders. Het meest tevreden is men over 'planning van de hulp' (90%). Het minst tevreden is men over 'vervanging bij afwezigheid' (57%). 97% van de respondenten is van mening dat de medewerkers hen benaderen met respect. 20% van de respondenten vindt dat de medewerkers niet snel en efficiënt werken.

Lisse

De doelstelling van de gemeente Lisse was volgens de jaarstukken voor 2009:

Het bevorderen van deelname aan de samenleving van inwoners van de gemeente Lisse en ondersteuning van mensen die dit niet op eigen kracht kunnen.

Hierbij is als gewenst effect genoemd participatie van kwetsbare mensen aan de samenleving. Als indicator van dit effect is gekozen voor tevredenheid van minimaal een 7 door de gebruikers van de individuele voorzieningen⁷. Uit het tevredenheidsonderzoek van gebruikers van Wmo-voorzieningen in 2009 kwam naar voren dat de huishoudelijke hulp gemiddeld met een 8,2 is beoordeeld. De doelstelling is daarmee voor de gemeente behaald.

Uit het tevredenheidsonderzoek 2008 kwam naar voren dat de respondenten gemiddeld een 7,9 gaven voor de hulp bij het huishouden. De tevredenheid is dus toegenomen tussen 2008 en 2009.

Noordwijkerhout

In 2008 en 2009 heeft de gemeente Noordwijkerhout een onderzoek laten uitvoeren naar de tevredenheid van haar cliënten die individuele voorzieningen ontvangen. In deze onderzoeken is ook expliciet aandacht besteed aan de ervaringen van de cliënten met hulp bij het huishouden.

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de hulp bij het huishouden. Deze werd in 2009 gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 7.7 (in 2008 met een 7.9). Respondenten met een pgb gaven gemiddeld een 8.1 en respondenten met zorg in natura een 7.6.

28% van de respondenten had een pgb voor hulp bij het huishouden (in 2008 was dit 21%). De meest genoemde reden voor de keuze van een pgb is om iemand uit de omgeving te kunnen inhuren. De meest gebruikte wijze van inhuren bij een pgb is direct via een zorgaanbieder of zelf iemand kiezen.

Over de keuzemogelijkheden tussen aanbieders is 81% van de respondenten tevreden (dit is een stijging ten opzichte van 2008, toen was 76% tevreden). Wat betreft aspecten rond hulp bij het huishouden is men het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid (83%). Minder tevreden is men over vervanging bij ziekte of afwezigheid (70% tevreden), maar het is meer dan in 2008 (61% tevreden).

⁷ Het is niet bekend of de groep kwetsbare mensen nader is gedefinieerd. Alle gebruikers van individuele voorzieningen zijn de doelgroep van het CTO individuele voorzieningen. Het kan dus zijn dat de onderzoeksdoelgroep te ruim is gedefinieerd voor dit effect.

Verreweg de meeste respondenten (99%) zijn (zeer) tevreden over de bejegening met respect. De respondenten zijn het minst tevreden over de kwaliteit van het schoonmaakwerk (90%).

Over de inzet van medewerkers zijn respondenten met een pgb ongeveer even tevreden als de respondenten met zorg in natura. Over de kwaliteit van het schoonmaakwerk zijn de respondenten met een pgb meer tevreden dan de respondenten zonder een pgb. 93% gaf aan dat de hulp aan de verwachtingen voldoet en eveneens 93% dat de hulp in de behoefte voorziet.

Antwoord op onderzoeksvraag 3

De tevredenheid van de gebruikers wordt gemeten door de gemeenten (deelname SGBO Cliënttevredenheidsonderzoeken) en door de ISD sinds 2009 (jaarlijks door een extern bureau).

De uitkomsten van de SGBO onderzoeken zijn dat de respondenten ruim voldoende tevreden zijn en dat de tevredenheid is toegenomen tussen 2008 en 2009.

De uitkomsten van de tevredenheidsonderzoeken van de ISD worden gebruikt in het zorgtoewijzingssysteem, waardoor vanaf 2010 de zorgleverancier die de hoogste gemiddelde tevredenheidsscores krijgt minder korting op de maximale prijs hoeft te bieden om de opdracht te krijgen. Op deze wijze wordt binnen het zorgtoewijzingssysteem de concurrentie op basis van kwaliteit bevorderd.

Hoofdstuk 8

Interne en externe kosten

In dit hoofdstuk wordt de vierde onderzoeksvraag beantwoord. De vraag luidt: “Welke interne kosten en externe kosten zijn met de voorziening gemoeid?”

In het normenkader is aangegeven:
Het beleid is uitgevoerd binnen de beschikbare budgetten.

8.1 Interne en externe kosten

Voor de interne en externe kosten worden de gegevens gebruikt uit de begrotingen en jaarrekening 2009 van de drie gemeenten en gegevens van de ISD zoals ze zijn aangeleverd voor de Benchmark Wmo 2010 module Individuele Voorzieningen.

Jaarcijfers

In de Programmaverantwoording van 2009 geeft de ISD aan dat in 2009 veel meer is uitgegeven dan in 2008 op de post hulp bij het huishouden. Dit wordt verklaard door de wetwijziging van de alfhulpconstructie. Gevolg daarvan is dat de zorgaanbieders alleen nog hulp mogen leveren door mensen die bij hen in loondienst zijn. Dit heeft tot gevolg gehad dat de gemiddelde uurprijs met € 3,50 toenam. Dat is een toename van ongeveer 17%.

Gedurende het boekjaar 2009 zijn er bijstellingen geweest van de begroting van de ISD. Om een zuiver overzicht te krijgen van de kosten hebben we de cijfers gebruikt uit de eerste begroting en de definitieve jaarrekening.

Op basis van de begroting 2009 (vastgesteld voorjaar 2008) en de jaarrekening 2009 van de ISD (aangeboden april 2010) zijn onderstaande gegevens berekend. De ISD geeft geen aparte cijfers voor hulp bij het huishouden bij de jaarrekening, wel bij de begroting. Twee kanttekeningen zijn bij deze cijfers op zijn plaats.

1. Een zuiver beeld van de kosten voor hulp bij het huishouden is niet goed te maken, omdat niet alle kosten eenduidig worden geadministreerd. Een voorbeeld kan dit illustreren: als er tijdens een huisbezoek een aanvraag voor meerdere Wmo-voorzieningen wordt ingevuld plus een aanvraag voor bijzondere bijstand dan kunnen de kosten van huisbezoek worden geboekt op verschillende posten. Het is niet bekend hoe vaak dit voorkomt.
2. De ISD heeft in november 2010 nieuwe cijfers aangeleverd in verband met niet eerder verwerkte facturen voor Wmo-voorzieningen voor Hillegom en Noordwijkerhout. Daarom is er twijfel over de juistheid van de jaarcijfers uit april 2009. Toch is deze berekening opgenomen. De mogelijke onjuistheid betekent dat er wellicht hogere uitgaven zijn. Het betekent niet dat er minder uitgaven zijn gemaakt.

Overzicht uitgaven hulp bij het huishouden ISD 2009

Gemeente	% HH	Begroting 2009 HH	Realisatie 2009 HH	Verschil in €	Verschil in % t.o.v. begroting	Exploitatie conform % HH
Hillegom	44	1.176.000	1.159.840	+ 16.160	- 1,4	207.969,17
Lisse	43	1.180.000	1.219.480	- 39.480	+ 3	199.380,77
Noordwijkerhout	75	1.496.000	1.470.000	+ 26.000	- 1,7	255.188,70

In de begroting 2009 en de jaarrekening 2009 van de ISD zijn niet de uitgaven voor hulp bij het huishouden opgenomen. Daarom is er een berekening toegepast. In de begroting 2009 zijn de uitgaven hulp bij het huishouden en de uitgaven voor het programma Zorg vermeld. Het percentage HH-uitgaven van de totale uitgaven programma Zorg (kolom 2) is berekend. Bij de realisatie 2009 zijn de totale uitgaven voor het programma Zorg genoemd. Met het berekende percentage zijn de HH-uitgaven berekend (kolom 4). Naast de programmakosten zijn ook de exploitatiekosten voor het programma Zorg opgenomen in de jaarrekening 2009 plus de verdeelsleutel voor de deelnemende gemeenten. Op basis van het berekende % HH in het programma Zorg zijn de exploitatielasten berekend voor het onderdeel HH (kolom 7).

Hillegom

Uit onze berekening blijkt dat de uitgaven voor hulp bij het huishouden voor Hillegom in 2009 1,4% lager zijn uitgevallen dan in de oorspronkelijke begroting van de ISD is opgenomen.

Lisse

Uit onze berekening blijkt dat de uitgaven voor hulp bij het huishouden voor Lisse in 2009 3% hoger zijn uitgevallen dan in de oorspronkelijke begroting van de ISD is opgenomen. Voor tekorten of overschotten heeft de gemeente een reserve Wmo ingesteld.

Noordwijkerhout

Uit onze berekening blijkt dat de uitgaven voor hulp bij het huishouden voor Noordwijkerhout in 2009 1,7% lager zijn uitgevallen dan in de oorspronkelijke begroting van de ISD is opgenomen.

Benchmark Wmo module Individuele Voorzieningen

De gemeenten Hillegom en Noordwijkerhout hebben zelf opdracht gegeven om deze gegevens te verzamelen. De gemeente Lisse doet wel mee aan de Benchmark Wmo maar niet aan de module Individuele Voorzieningen, omdat in het verleden de ISD niet alle gevraagde informatie kon leveren waardoor het managementrapport van de module Individuele Voorzieningen voor Lisse meer vragen opriep dan

antwoorden verschaft. Op verzoek van BMC Onderzoek heeft de ISD toch de module Individuele Voorzieningen over 2009 voor Lisse ingevuld. De resultaten die betrekking hebben op de hulp bij het huishouden staan opgenomen in bijlage 3.

Hier past een opmerking over de betrouwbaarheid van de cijfers die betrekking hebben op kosten en uitgaven in 2009, omdat de ISD in november 2010 heeft aangegeven dat de gegevens die verstrekt zijn in voorjaar 2010 niet betrouwbaar zijn⁸. De algemene gegevens en de gegevens over aantallen aanvragen worden niet betwist.

	Gemeente Noordwijkerhout 2009	Gemeente Lisse 2009	Gemeente Hillegom 2009	Benchmark Gemiddelde over 2009
Aantal inwoners	15.396	22.152	20.346	53.561
Percentage ouderen (ouder dan 65 jaar)	16,0 %	16,4 %	16,6 %	15,9 %
Percentage thuiswonende 75-plussers	89,8 %	92,9 %	76,9 %	87,5 %
Percentage huishoudens met laag inkomen	6,0 %	5,4 %	6,3 %	6,9 %
Percentage inwoners met een Wmo-hulpmiddel	4,7 %	4,0 %	5,1 %	5,2 %
Percentage inwoners met Hulp bij het huishouden (inclusief pgb)	2,0 %	2,2 %	1,9 %	2,6 %
Totale uitgaven (hulp bij het huishouden en hulpmiddelen) per inwoner	€ 74,51	€ 78,01	€ 68,06	€ 129,40

⁸ De vragen van de Benchmark Wmo over 2009 moesten worden ingevuld in mei-juni 2010. Dan zijn de jaarrekeningen 2009 opgemaakt en vaak ook al vastgesteld. Vragen over financiële gegevens kunnen dan meestal snel geleverd worden.

Eigen bijdragen (hulp bij het huishouden en hulpmiddelen) per inwoner	€ 10,85	€ 10,43	€ 9,93	€ 11,63
Totale inkomsten per inwoner	€ 10,85	€ 10,43	€ 9,93	€ 12,01

De meest opvallende algemene gegevens zijn de volgende:

- Het percentage ouderen is in de drie gemeenten conform het benchmarkgemiddelde (kolom 5).
- Het percentage thuiswonende 75-plussers ligt in Noordwijkerhout rond het benchmarkgemiddelde, in Lisse hoger en in Hillegom veel lager.
- Het percentage huishoudens met een laag inkomen is in alle drie de gemeenten lager dan het benchmarkgemiddelde.
- Het percentage inwoners met een Wmo-hulpmiddel ligt onder het benchmarkgemiddelde.
- Het percentage inwoners met hulp bij het huishouden is lager dan het benchmarkgemiddelde.
- De totale uitgaven individuele voorzieningen per inwoner liggen voor de drie gemeenten bijna op de helft van het benchmarkgemiddelde.
- De eigen bijdragen per inwoner liggen voor de drie gemeenten onder het benchmarkgemiddelde.

Vooraf de combinatie van een hoog percentage thuiswonende 75-plussers met een laag percentage hulp bij het huishouden en lage totale uitgaven voor individuele voorzieningen kunnen een indicatie zijn voor een te verwachten groei in het aantal aanvragen.

Hieronder worden nog enkele opvallende cijfers genoemd die – met de kennis van nu – hoger kunnen zijn dan hier vermeld. Hierbij nemen we aan dat de gegevens over 2008 over het geheel genomen correct zijn. Een bewerking van de nieuwe gegevens over 2009 heeft niet plaatsgevonden.

- De apparaatskosten per inwoner (lees de uitvoeringskosten van de ISD) zijn in 2008 slechts 66% van het benchmarkgemiddelde en in 2009 ligt het rond de 80% van het benchmarkgemiddelde (€ 13,37).
- De externe indicatiekosten per inwoner zijn extreem laag in 2008 en 2009 (ongeveer 11% van het benchmarkgemiddelde (€ 2,49)).
- De overige kosten per inwoner waren in 2009 30% van het benchmarkgemiddelde (€ 1,35).

Hulp bij het huishouden	Gemeente Noordwijk 2008	Gemeente Lisse 2008	Gemeente Hillegom 2008	Benchmark Gemiddelde over 2008	Gemeente Noordwijkerhout 2009	Gemeente Lisse 2009	Gemeente Hillegom 2009	Benchmark Gemiddelde over 2009
Aantal nieuwe aanvragen HH per 1000 inw.	9,0	8,7	11,2	10,0	13,7	12,9	12,6	12,0
Percentage afgewezen aanvragen	5,8	4,1%	2,6%	4,9%	11,8 %	13,1 %	12,7 %	5,9 %
Totaal aantal nieuwe toekenningen per 1000 inw.	6,6	6,9	9,2	14,2	25,4	10,2	26,2	11,2
Totaal uitgaven hh in natura per inwoner	€ 45,61	€ 45,58	€ 48,35	€ 66,56	€ 42,01	€ 48,47	€ 45,44	€ 76,73
Gemiddelde uitgaven (hulp) per cliënt (exclusief uitvoering)	€ 2221,52	€ 415,68	€ 095,14	€ 2638,38	€ 2.107	€ 2.187	€ 2.446	€ 2.920
Uitgaven pgb HH per inwoner	€ 20,01	€ 11,74	€ 3,41	€ 11,85	€ 11,75	€ 22,66	€ 13,87	€ 13,01

- Het aantal nieuwe aanvragen hulp bij het huishouden per 1000 inwoners ligt in 2009 voor de drie gemeenten boven het benchmarkgemiddelde (12).
- Het percentage afgewezen aanvragen in 2009 is in alle drie de gemeenten twee keer zo hoog als het benchmarkgemiddelde (5,9%).
- Het aantal nieuwe toekenningen hulp bij het huishouden per 1000 inwoners lag in 2008 op de helft van het benchmarkgemiddelde (14,2) en is in 2009 opgelopen tot het benchmarkgemiddelde (11,2) voor Lisse en tot twee keer zoveel als het benchmarkgemiddelde voor Hillegom en Noordwijkerhout
- De gemiddelde uitgaven hulp bij het huishouden per cliënt liggen in 2008 en 2009 onder het benchmarkgemiddelde (€ 2638,38 en € 2920)⁹.
- De uitgaven pgb voor hulp bij het huishouden per inwoner liggen in 2008 voor Noordwijkerhout onwaarschijnlijk hoog en voor Hillegom onwaarschijnlijk laag. Voor 2009 lijken de cijfers meer reëel waarbij de cijfers voor Lisse een onwaarschijnlijke sprong (verdubbeling) laten zien.

⁹ De cijfers voor Lisse en Hillegom over 2008 zijn niet correct ingevoerd want ze geven een onwaarschijnlijke uitkomst.

Deze cijfers laten zien dat relatief weinig inwoners gebruik maken van hulp bij het huishouden en dat er een groei is in het aantal aanvragen en het aantal toekenningen. De combinatie van relatief weinig huishoudens met lage inkomens, een gemiddeld of hoger percentage ouderen (65+) en een laag gebruik van de voorziening hulp bij het huishouden zou kunnen betekenen dat er een potentiële vraag is naar hulp bij het huishouden die nu niet of anders wordt ingevuld dan met een beroep op de Wmo. Bij de paragraaf cliëntervaringen is genoteerd dat mensen die geconfronteerd zijn met een hoge eigen bijdrage voor hulp in natura achteraf aangeven dat ze liever zelf een hulp hadden gecontracteerd. Mocht er sprake zijn van een daling in de inkomens, dan is de kans aanwezig dat er meer een beroep wordt gedaan op de gemeente voor hulp bij het huishouden.

Er is ook een forse groei in het percentage afgewezen aanvragen. De apparaatskosten voor de uitvoering van hulp bij het huishouden zijn laag. De gemiddelde uitgaven per cliënt zijn ook laag. Een verklaring kan worden gezocht in het zorgtoewijzingsstelsel dat sinds 2009 in gebruik is. Juist in 2009 waren de robotvariabelen zo afgesteld dat prijs een zwaarwegend criterium was voor toekenning van een opdracht.

Antwoord op onderzoeksvraag 4

Uit dit onderzoek blijkt dat de toegerekende programmakosten aan hulp bij het huishouden ten opzichte van de oorspronkelijke¹⁰ goedgekeurde begroting voor Hillegom en Noordwijkerhout binnen deze beschikbare budgetten zijn gebleven. Voor Lisse zijn de berekende kosten 3 % hoger uitgevallen (€ 39.480).

¹⁰ Gedurende het boekjaar kan de ISD voorstellen doen aan de gemeenteraden om het budget aan te passen. De uitgaven blijven meestal binnen het laatst aangepaste budget. Om de ontwikkeling in uitgaven zichtbaar te houden is gekozen voor het oorspronkelijk vastgestelde budget.

Hoofdstuk 9

Prestaties vergeleken in de regio

In dit hoofdstuk wordt de vijfde onderzoeksvraag beantwoord. De vraag luidt: “Hoe zijn de feitelijke prestaties in onze regio als die met andere gemeenten worden vergeleken?”

In het normenkader is opgenomen:

De rapportages aan de raad bieden de mogelijkheid om de resultaten te vergelijken met andere gemeenten in de regio.

9.1 Keuze van regiogemeenten

Voor een vergelijking van de prestaties van Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout met andere gemeenten in de regio is gebruik gemaakt van het databestand van SGBO met deelnemende gemeenten aan de Benchmark Wmo 2010 module Individuele Voorzieningen. De Rekenkamercommissie heeft zich uitgesproken voor een vergelijking met gemeenten in de regio van ongeveer vergelijkbare grootte.

Uit de vergelijking met omliggende gemeenten vallen de volgende zaken op:

- Het percentage huishoudens met een laag inkomen is in de regio ook lager dan het benchmarkgemiddelde.
- Het percentage inwoners met een Wmo-hulpmiddel is bij meerdere gemeenten lager dan het benchmarkgemiddelde.
- Het percentage inwoners met hulp bij het huishouden ligt bij meerdere gemeenten ook onder het benchmarkgemiddelde.
- De totale uitgaven voor individuele voorzieningen per inwoner is in alle omliggende gemeenten ook lager dan het benchmarkgemiddelde (€ 129,40).
- De eigen bijdragen per inwoner liggen meestal boven het benchmarkgemiddelde (€ 11,63).
- De kosten voor de uitvoering per inwoner liggen rond het benchmarkgemiddelde (€ 17,34).
- Het aantal nieuwe toekenningen hulp bij het huishouden per 1000 inwoners geeft een sterk wisselend beeld: enkele gemeenten zitten sterk onder (rond 5) het benchmarkgemiddelde (7,5) en andere gemeenten komen veel hoger uit (rond 20).
- Hoewel de uitgaven voor individuele voorzieningen in de omliggende gemeenten lager liggen dan het benchmarkgemiddelde, liggen ze ongeveer 25% boven de uitgaven in Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout. In de omliggende gemeenten ligt het rond de € 100,- per inwoner en in Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout ligt het rond de € 75,- per inwoner.

Antwoord op onderzoeksvraag 5

De rapportages aan de raden bieden geen mogelijkheid om de resultaten te vergelijken met gemeenten in de regio. In de voor dit onderzoek gemaakte vergelijking van resultaten met andere gemeenten in de regio (benchmarkgegevens) blijkt dat ook daar nog een groei in het aantal aanvragen verwacht kan worden. Mocht deze groei zich daadwerkelijk voordoen en de omstandigheden blijven ongewijzigd, dan betekent dat een toename van de kosten. In de regio zijn de kosten en uitgaven lager dan het benchmarkgemiddelde, maar vaak hoger dan in de drie onderzochte gemeenten¹¹.

¹¹ Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout kunnen ten aanzien van de financiële gegevens niet worden vergeleken met andere gemeenten op basis van de resultaten van de Benchmark WMO 2010 omdat de ISD de cijfers voor Hillegom en Noordwijkerhout heeft aangepast na de definitieve vaststelling van de benchmarkrapporten.

Hoofdstuk 10

Beleidsvormende en toezichthoudende taak

In dit hoofdstuk wordt de zesde onderzoeksvraag beantwoord. De vraag luidt: “Op welke wijze hebben de raden hun beleidsvormende/sturende en toezichthoudende taak ingevuld? Zijn ook Wmo-platforms in voldoende mate in de advisering betrokken”?

In het normenkader is opgenomen onder beleid:

De doelen zijn afgestemd op het gemeentebestuur in andere sectoren en op de lokale situatie.

De gemeenteraad is door het college in de gelegenheid gesteld zich uit te spreken over visie, uitgangspunten en doelen voor (de invoering van) de Wmo.

Bij de formulering van beleid voor (de invoering van) de Wmo zijn belanghebbenden betrokken.

In het normenkader is opgenomen onder evaluatie:

De systematiek van rapportages aan de raad geeft inzicht in de resultaten en geeft de mogelijkheid die resultaten te vergelijken met de vooraf gestelde doelen.

10.1 Invulling beleidsvormende taak

De gemeenteraden van de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout zijn betrokken geweest bij de formulering van beleid bij de start van de Wmo in 2007 en specifiek bij de nieuwe taak voor de gemeente: het verstrekken van huishoudelijke hulp. Uitgangspunt voor elke gemeente was om de uitvoering zoveel mogelijk gelijk te houden als onder de AWBZ, zodat de cliënten zo min mogelijk last zouden hebben van de overgang naar de gemeente. Met dit uitgangspunt had de verdere uitwerking kunnen worden overgelaten aan het college van B&W. Toch zijn er in de gemeenteraden nog verschillende discussies gevoerd over de invulling van de uitvoering van de hulp bij het huishouden, met name de criteria voor aanbesteding van de keuze voor zorgaanbieders.

De ISD is een uitvoerende dienst op meer afstand dan een gewone uitvoerende dienst. De juridische constructie is een gemeenschappelijke regeling. Er bestaat in de praktijk geen scherpe afbakening tussen de verantwoordelijkheden van de raad en van het college richting de ISD. Wethouders van alle deelnemende gemeenten hebben zitting in het dagelijks bestuur van de ISD. In het algemeen bestuur heeft ook een raadslid (van een andere gemeente) zitting. De ISD brengt voorstellen via de colleges van B&W naar de gemeenteraden en communiceert ook rechtstreeks naar de gemeenteraden. Dit wordt door de raadsleden op prijs gesteld. Gevolg is wel dat het vooral om uitvoeringszaken gaat en niet om hoofdlijnen van beleid.

De ISD deed al de uitvoering van de Wvg-voorzieningen en is nu onder andere belast met de individuele voorzieningen van de Wmo. De ISD heeft de verordening en het verstrekkingenboek gemaakt en de aanbesteding voorbereid. De ISD doet de

uitvoering en neemt het voortouw in het overleg met beleidsmedewerkers voor beleidsvoorstellen waar de raden over moeten besluiten. De beleidsmedewerkers zijn in de meeste gevallen verantwoordelijk voor het hele Wmo-terrein dat veel breder is dan de individuele voorzieningen.

De volgende zaken zijn per gemeente nadrukkelijk aan de orde geweest.

Hillegom

In Hillegom is vanuit het college het voorstel gedaan om hulp in het huishouden door 5- tot 12-jarigen toe te staan zoals vermeld in het protocol gebruikelijke zorg. Hier is in de gemeenteraad een motie tegen ingediend, maar deze heeft het niet gehaald.

Lisse

In Lisse waren de aandachtspunten het persoonsgebonden budget, de invulling van de hulp en het behouden van de bestaande hulp. Accenten in de hulp die voor cliënten van belang waren (zoals hulp van een organisatie met een christelijke achtergrond) moesten beschikbaar blijven bij de overgang naar de Wmo. Daarnaast is de discussie gevoerd over de term 'goedkoopst adequaat'. De hulp moest niet alleen schoonmaken, maar ook de extra vaardigheid bezitten om lichte zorg te kunnen bieden. Er heerste destijds veel verwarring binnen de gemeenteraad over wat de hulp bij het huishouden wel en niet omvatte. De wethouder heeft hierover uitleg gegeven.

Noordwijkerhout

In Noordwijkerhout geven raadsleden aan dat ze weinig tijd hebben gekregen om zich bij de start van de Wmo goed te verdiepen in het onderwerp. De ISD heeft de uitvoering snel opgepakt waardoor de hulp bij het huishouden niet meer inhoudelijk in de raad aan de orde is gekomen ten tijde van de start.

10.2 Invulling toezichthoudende taak

Sinds de start van de Wmo zijn er veel ontwikkelingen geweest als het gaat om de hulp bij het huishouden. Zo hebben er twee aanbestedingen plaatsgevonden, is een evaluatie uitgevoerd, is er een zorgtoewijzingssysteem ingevoerd, zijn de robotvariabelen voor dit zorgtoewijzingssysteem aangepast en zijn standaard huisbezoeken geïntroduceerd. Dit is een aantal omvangrijke wijzigingen in de uitvoering van de hulp bij het huishouden binnen 3 jaar. Hoewel het overwegend gaat om procedurele aanpassingen om geconstateerde gebreken te verhelpen waarvoor geen raadsbesluiten nodig zijn geweest, zijn de meeste zaken wel met de raden besproken en zijn raadsleden overwegend positief over de werkwijze van de ISD en de huidige invulling van de hulp bij het huishouden.

Hillegom

Raadsleden geven aan dat ze goed geïnformeerd worden via managementrapportages en evaluaties, maar ze hebben geen duidelijk beeld van de huidige stand van zaken rond hulp bij het huishouden. Ze geven aan onvoldoende betrokken te zijn geweest bij de invoering van het zorgtoewijzingssysteem. Ze hebben destijds geen vragen gesteld. De nieuwsbrieven

van de ISD voldoen aan een behoefte aan informatie. De raadsleden hebben vertrouwen in de ISD. Er zijn geen zorgen over de uitvoering van de HH.

Lisse

Hoewel de raadsleden tevreden zijn over het proces bij de start van de Wmo zijn zij wel van mening dat er te weinig teruggerapporteerd is over de keuzes die de raad gemaakt heeft en hoe deze in de praktijk uitwerking hebben gekregen. Ze hadden meer actief geïnformeerd willen worden. De raadsleden worden ad hoc geïnformeerd over de hulp bij het huishouden. De nieuwsbrief van de ISD geeft op hoofdlijnen voldoende informatie voor de raadsleden. De raadsleden concluderen dat er veel veranderingen zijn doorgevoerd ten aanzien van de hulp bij het huishouden en dat op dit moment een acceptabel uitvoeringsniveau is bereikt.

Noordwijkerhout

Er is na de invoering veel discussie geweest in de raad, onder meer over de term ‘goedkoopst adequaat’. De raadsleden ontvingen veel klachten over de hulp bij het huishouden. De raad wilde dat cliënten hun vaste hulp moesten kunnen behouden als een andere zorgaanbieder de opdracht werd gegund. Er is ook discussie gevoerd over de sociale- en zorgtaken die een hulp moet kunnen bieden naast het schoonmaken. Ook is er veel gesproken over het protocol gebruikelijke zorg waarin staat dat kinderen moeten meehelpen bij huishoudelijke activiteiten.

De raadsleden zijn van mening altijd goed geïnformeerd te zijn over de stand van zaken rondom de hulp bij het huishouden. Met name de wethouder is altijd accuraat en open geweest over informatie met betrekking tot de huishoudelijke hulp.

De gemeenteraad heeft zich na de eerste aanbesteding afwachtend opgesteld als het gaat over de huishoudelijke hulp. Het vertrouwen bestaat dat de wethouder hen over relevante zaken informeert en ook de ISD wordt als een betrouwbare organisatie ervaren. Hiermee liggen initiatieven bij de ISD en niet bij de gemeente. De raad heeft een nieuwe werkwijze ingesteld om meer aandacht aan een onderwerp te kunnen besteden en de ervaring met een te snel verlopen proces zoals bij de start van de Wmo te kunnen voorkomen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming. De fase van beeldvorming is informatief; in de fase van oordeelsvorming wordt het debat gevoerd en in de fase van besluitvorming vindt de vaststelling van beleid plaats. Zo kan de raad beter geïnformeerd worden alvorens een standpunt in te nemen en beleid vast te stellen.

10.3 Betrokkenheid Wmo-platforms

De gemeente heeft de wettelijke plicht om ingezetenen en belanghebbenden in de gemeente te betrekken bij de voorbereiding van het Wmo-beleid. Zij moet hiervoor de gelegenheid bieden om in een vroegtijdig stadium met voorstellen te kunnen komen en informatie verschaffen die hiervoor nodig is. Ook moeten het college zich bij de voorbereiding van het beleid op de hoogte stellen van de belangen en behoeften van ingezetenen die dit niet goed kenbaar kunnen maken (W. 2. Art. 11. Wmo).

Hillegom

Volgens de beleidsnota van Hillegom zijn bij de opstelling van de nota individuele burgers gehoord en is het Wmo-adviesplatform betrokken geweest bij de planvorming.

Uit de verslagen van het Wmo-adviesplatform in Hillegom blijkt dat de communicatie met de gemeente moeizaam verloopt. Het platform heeft het gevoel dat er te weinig wordt gedaan met de adviezen die zij geven. Daarnaast wil het platform meer op grote lijnen gaan adviseren en gaan beoordelen op de compensatieplicht, rechtvaardigheid en kwaliteit.

Het Wmo-platform in de gemeente Hillegom wordt op de hoogte gehouden over de zaken die spelen rondom de hulp bij het huishouden. Het platform krijgt hiervoor stukken ter inzage zoals het jaarverslag van de ISD en worden mondeling geïnformeerd over belangrijke wijzigingen, zoals het zorgtoewijzingsmodel. Tevens snijdt het platform zelf onderwerpen aan, bijvoorbeeld ten aanzien van klachten over de hulp bij het huishouden. Het Wmo-platform heeft aangegeven de managementrapportage van de ISD niet informatief genoeg te vinden.

Uit ingewonnen informatie bij de Wmo-adviesraad blijkt dat er bij de ontwikkeling van de beleidsnota Wmo in 2007 nog geen sprake was van een Wmo-adviesraad maar van een klankbordgroep die heeft gefungeerd als voorloper. Er is sprake van verloop in de Wmo-adviesraad en met externe begeleiding wordt geprobeerd de samenstelling en werkwijze van de adviesraad te verbeteren.

Bij de overgang van de hulp bij het huishouden naar de Wmo heeft de Wmo-adviesraad gepleit voor het niet meetellen van huishoudelijke taken voor kinderen tot 12 jaar. Dit advies is niet meegenomen in de voorstellen van de ISD. Het evaluatiedocument is aangeboden aan de Wmo-adviesraad, vergezeld van het voorstel voor een nieuw zorgtoewijzingsstelsel. Het was de Wmo-adviesraad niet duidelijk waar nog over geadviseerd kon worden en het document is als kennisgeving aangenomen. De adviesraad was van mening dat de werkwijze van het nieuwe zorgtoewijzingsstelsel niet in het belang is van de zorgvrager (die hierdoor de vaste hulp kon kwijtraken) maar in het belang van de geldverstrekker (geboden prijs van inschrijvers is criterium). Voor de introductie van huisbezoeken is geen advies gevraagd aan de Wmo-adviesraad. Omdat de adviesraad dit een goede zaak vindt, heeft ze er geen punt van gemaakt dat het niet is gebeurd. De signaleringsfunctie wordt beschouwd als een belangrijke functie van de Wmo-adviesraad. De laatste tijd ontvangt de Wmo-adviesraad meer positieve dan negatieve signalen over de hulp bij het huishouden. De samenwerking met de ISD voor het opstellen van vragen voor enquêtes wordt positief gewaardeerd.

Lisse

Om informatie te krijgen voor het schrijven van een beleidsnota Wmo heeft de gemeente Lisse allereerst structureel overleg gevoerd met de Wmo-adviesraad. Ten tweede heeft overleg plaatsgevonden met de aanbieders voor hulp bij het huishouden. Tenslotte is ook gesproken met de doelgroepen van alle prestatievelden. Hiervoor zijn drie groepsgesprekken geweest met mantelzorgers, vrijwilligers en kaderleden van vrijwilligersorganisaties.

Ook zijn diverse instellingen geraadpleegd en is er een inspraakbijeenkomst georganiseerd waarbij tevens individuele burgers bij aan konden schuiven (beleidsnota Wmo).

In Lisse is in mei 2006 een Wmo-adviesraad geïnstalleerd. Met het oog op flexibiliteit en doelmatigheid, vindt het overleg niet met een vaste frequentie plaats maar op uitnodiging van het college of op verzoek van de adviesraad zelf. De adviesraad geeft ongevraagd en gevraagd advies aan het college over maatschappelijke ondersteuning en bestaat uit vertegenwoordigers van lokale organisaties die de belangen van diverse doelgroepen van de Wmo vertegenwoordigen. Er is specifiek één lid in de adviesraad die de belangen van gebruikers van huishoudelijke hulp vertegenwoordigd.

Uit ingewonnen informatie bij de Wmo-adviesraad blijkt dat de Wmo-adviesraad tevreden is over de momenten waarop ze om advies wordt gevraagd. Ze levert ook een actieve bijdrage met adviezen en signalen. Ze is ontevreden over het resultaat van de adviezen. De Wmo-adviesraad heeft gepleit voor zaken die jaren later zijn overgenomen. Genoemd zijn:

- 1) Het niet meetellen van inbreng van kinderen tot 12 jaar in het protocol gebruikelijke zorg.
- 2) Het behouden van de vaste hulp voor (licht) dementerenden en verstandelijk gehandicapten.
- 3) Het afleggen van huisbezoeken.

Geconstateerd is dat de adviezen van de Wmo-adviesraad voor de beleidsnota Wmo niet zijn opgenomen in het voorstel van de ISD dat aan de raad is voorgelegd. De raad heeft het voorstel van de ISD overgenomen.

De evaluatie is ontvangen door de adviesraad en daar zijn vragen over gesteld, omdat de evaluatie vergezeld ging van een keuze voor een nieuw zorgtoewijzingssysteem. Die keuze is niet voorgelegd aan de adviesraad. Er is wel gediscussieerd over de robotvariabelen. Het gevoel overheerst dat er alleen in de marge kon worden geadviseerd. Met de invoering van huisbezoeken is de Wmo-adviesraad blij. Begin november heeft de adviesraad gehoord dat de huisbezoeken al zijn ingevoerd. De signaleringsfunctie is voor de adviesraad erg belangrijk. De adviesraad beschouwt de notitie van de wethouder van Lisse over de menselijke maat als een goed voorbeeld van een signaal van de adviesraad dat is opgepakt.

Noordwijkerhout

In Noordwijkerhout is in aanloop naar de vaststelling van de Wmo nota een inspraaktraject ingezet. Hierbinnen is een discussieavond georganiseerd. Uit deze discussieavond zijn prioriteiten voortgekomen die zijn vastgelegd in de startnotitie en verwerkt in de beleidsnota Wmo. Daarnaast heeft er een inspraakavond plaatsgevonden om alle betrokkenen en geïnteresseerden te laten reageren op de nota en voorstellen te geven ter verbetering. Tot slot zijn alle aanbieders en de Wmo klantadviesgroep betrokken bij de beleidsontwikkeling (beleidsnota Wmo).

Ook in Noordwijkerhout wordt het Wmo-platform betrokken bij de hulp bij het huishouden. Het platform geeft gevraagd en ongevraagd advies. Zo is er in 2009 onder meer gesproken over de slechte service van de hulp bij het huishouden.

Daarnaast wordt het platform van alle ontwikkelingen rondom hulp bij het huishouden geïnformeerd.

Uit de verslagen van het Wmo-platform komt naar voren dat de leden van de adviesraad onvoldoende zicht hebben op wat er speelt in de samenleving. Het werken in deelgebieden en contacten leggen met instanties en organisaties die zich bezig houden met de Wmo zijn hier verbeterpunten.

Uit ingewonnen informatie bij de Wmo-adviesraad blijkt dat ze vindt dat er goed en serieus wordt omgegaan met de adviezen en signalen die worden afgegeven. Over hulp bij het huishouden is 3 keer advies uitgebracht over: 1) de gevolgen voor cliënten door de overgang van AWBZ naar Wmo, 2) de verandering van hulp door de tweede aanbesteding en 3) het behoud van dezelfde hulp voor dementerende ouderen. Bij de overgang van AWBZ naar Wmo heeft de adviesraad gevraagd om een overzicht van mensen die hierdoor minder dienstverlening zouden krijgen. Dit overzicht is toegezegd maar nooit ontvangen. Omdat er toen weinig klachten waren heeft de adviesraad het er bij gelaten. De evaluatie is niet besproken binnen de adviesraad. Er is wel op gewezen dat de berichtgeving over de nieuwe aanbesteding bij de bestaande cliënten veel verwarring heeft opgeleverd. Dat vond de adviesraad niet klantvriendelijk. De Wmo-adviesraad wist niet dat er al huisbezoeken werden afgelegd. De Wmo-adviesraad is van mening dat zij niet voldoende op de hoogte wordt gehouden van veranderingen rond hulp bij het huishouden. Zij heeft speciale aandacht voor zeer kwetsbare groepen als dementerenden, omdat er weinig aandacht voor is en deze groep ook niet meedoet aan tevredenheidsonderzoeken. De hulp die bij een dementerende over de vloer komt moet inzicht hebben in het gedrag van dementerenden en moet niet gewisseld worden als het contact goed loopt. Hoewel dit is toegezegd door de directeur ISD constateert de adviesraad dat dit in de praktijk niet altijd wordt nageleefd.

Antwoord op onderzoeksvraag 6

De wettelijke verplichtingen ten aanzien van de beleidsvormende en toezichthoudende taken zijn door de raden ingevuld. Daarbij is geen sprake van het beperken tot beleidsuitgangspunten en het evalueren van beleid. De nieuwe taak hulp bij het huishouden is vrij geïsoleerd en gedetailleerd bekeken bij de start en door de verschillende uitvoeringsproblemen in de eerste jaren. De raadsleden reageren op signalen vanuit de bevolking en vragen niet om structurele evaluatiemomenten. Verbindingen tussen hulp bij het huishouden en de kern van de Wmo worden nauwelijks gelegd. Ook de discussie over bezuinigingen wordt op voorhand niet aangegrepen voor een discussie over behoud of versterking van de kern van de Wmo.

De Wmo-platforms zijn betrokken bij de besluitvorming over hulp bij het huishouden. Enkele uitgebrachte adviezen zijn pas jaren later overgenomen. De Wmo-platforms zien het als een belangrijke taak dat zij signalen doorgeven over de uitvoeringspraktijk.

Hoofdstuk 11

Conclusies

1. De omschrijving “zoveel mogelijk de oude AWBZ-praktijk volgen” blijkt niet voldoende te zijn geweest als gedragen uitgangspunt voor de nieuwe voorziening hulp bij het huishouden.

Hulp bij het huishouden is een belangrijk element in het Wmo-pakket. Het is een bestaande voorziening die uit de AWBZ is gehaald en naar de gemeenten is toegebracht. Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout hebben bepaald dat onder het nieuwe Wmo-regime zoveel mogelijk de oude “AWBZ-praktijk” moest worden gehanteerd. Dit is een globale omschrijving die niet nader is ingevuld. De ISD heeft de AWBZ-regels opgenomen in de procedure voor hulp bij het huishouden, inclusief het protocol gebruikelijke zorg. De Wmo-adviesraden en de gemeenteraden hebben gediscussieerd over het protocol gebruikelijke zorg, met name het onderdeel de bijdrage van kinderen tot 12 jaar. Noordwijkerhout heeft dit onderdeel geschrapt. De twee andere gemeenteraden hebben dit pas jaren later besloten. Het betreft hier een afwijking van de spelregels die golden onder het AWBZ-regime. Een andere afwijking van de spelregels was de introductie van aanbesteding. Het was geen optie om te kiezen voor verlenging van de bestaande contracten met een jaar om op deze manier zoveel mogelijk de oude praktijk te handhaven en om zo meer tijd te hebben voor nieuwe keuzes. Onvoorzien was dat de aanbesteding nadelige gevolgen zou hebben voor de burgers, met name het houden van de vaste hulp bleek niet altijd mogelijk.

2. Hulp bij het huishouden is een belangrijke vorm van ondersteuning maar vaak niet de meest bepalende als het gaat om de mate waarin de geboden hulp bij het huishouden adequaat is voor langer zelfstandig wonen.

Als tijdelijke voorziening, voor mensen die tijdelijk hun huishouden niet kunnen runnen vanwege een ongeluk is de geboden hulp bij het huishouden zeer adequaat. Het alternatief is dan namelijk een langer verblijf in een ziekenhuis of verzorgingshuis. Als permanente voorziening is het vaak onderdeel van een pakket aan maatregelen dat nodig is om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen. Dat bleek ook uit de cliëntervaringen. Een aanvraag voor hulp bij het huishouden is vaak de eerste ontmoeting van de gemeente met een burger die een hulpvraag heeft. Als contactmogelijkheid voor Wmo-trajecten is het van belang en huisbezoeken dragen eraan bij dat dit eerste contact beter kan worden benut om informatie te verzamelen en het gesprek aan te gaan over behoeften en belemmeringen van burgers.

3. De tevredenheid van de burgers over de hulp bij het huishouden is ruim voldoende en toegenomen tussen 2008 en 2009.

Dat blijkt uit onderzoeksgegevens van SGBO. Een vaste hulp en duidelijkheid over de eigen bijdrage blijken belangrijke elementen voor de ondervraagde cliënten. De Wmo-adviesraden pleiten voor het behoud van de vaste hulp voor kwetsbare groepen. Dit kan alleen gegarandeerd worden buiten het gekozen

zorgtoewijzingssysteem om, dus als herindicaties niet leiden tot een nieuwe toewijzing maar tot een verlenging van het contract. Het past binnen de Wmo om voor specifieke doelgroepen specifieke beleidsregels te maken.

4. Ten aanzien van de interne en externe kosten lijken Hillegom en Noordwijkerhout binnen het oorspronkelijk begrote budget te blijven en Lisse niet.

De interne en externe kosten voor hulp bij het huishouden worden door de ISD niet zichtbaar per gemeente gepresenteerd in de jaarrekening 2009. Er is een berekening gemaakt op basis van de uitgaven die zijn weergegeven in de jaarrekening 2009. Met deze berekening zijn er twee problemen: a) de interne kosten voor hulp bij het huishouden kunnen door de ISD ook worden geadmistreerd op posten die onder een andere wetgeving vallen, bijvoorbeeld als er sprake is van meerdere voorzieningen die worden toegekend en b) doordat de ISD in november 2010 nieuwe cijfers heeft aangeleverd voor de uitgaven Wmo voorzieningen 2009 voor Hillegom en Noordwijkerhout zijn er twijfels over de juistheid van de cijfers in de jaarrekening 2009 die de basis zijn voor de berekening.

5. De betrouwbaarheid van de informatie van de ISD is in het geding.

Tijdens het onderzoek is gebleken dat de door de ISD in mei 2010 geleverde cijfers over met name de uitgaven aan hulp bij het huishouden over 2009 niet correct waren. Dat geeft twijfel over de betrouwbaarheid van de cijfers in de jaarrekening 2009 die in april 2010 is ingeleverd bij de gemeenten¹².

Het niet tijdig kunnen aanleveren van betrouwbare informatie voor benchmarking en beleidsevaluatie is een groot manco voor een uitvoerende dienst. De gemeenten lopen hiermee het risico op verkeerde gronden beleid bij te sturen.

6. De verwachting is gerechtvaardigd dat het aantal aanvragen voor Wmo-voorzieningen kan stijgen in Noordwijkerhout en Hillegom.

Dit blijkt uit de vergelijking met omliggende gemeenten op basis van gegevens van SGBO. De aantallen voor aanvragen van Wmo-voorzieningen¹³ zijn lager dan het benchmarkgemiddelde terwijl het aantal zelfstandig wonende 75-plussers in beide gemeenten hoger is dan het benchmarkgemiddelde.

Als het aantal aanvragen gaat stijgen, zullen de kosten ook stijgen. Stel dat de aanvragen stijgen tot het benchmarkgemiddelde dan betekent het een stijging in de volgende orde van grootte: voor Noordwijkerhout gaat het om extra 0,5% inwoners die aanvragen gaan indienen, voor Lisse gaat het om extra 1,2% en voor Hillegom om extra 0,1%. Daar zouden conform de jaarcijfers over 2009 en onze berekening de volgende bedragen mee gemoeid zijn: voor Noordwijkerhout € 156.383,- , voor Lisse € 365.844,- en voor Hillegom € 22.742,-. Hier tegenover staan extra inkomsten uit de eigen bijdragen.

¹² De constatering “dat geeft twijfel over de betrouwbaarheid van de cijfers in de jaarrekening 2009 die in april 2010 is ingeleverd bij de gemeenten” is na vaststelling van het rapport door de rekenkamercommissie teruggenomen. Zie voor een nadere toelichting het voorwoord bij dit rapport.

¹³ Over uitgaven en kosten kunnen geen betrouwbare uitspraken worden gedaan omdat de aangeleverde cijfers niet betrouwbaar zijn gebleken.

7. Als mede opdrachtgever zijn de gemeenteraden de afgelopen jaren geïnformeerd over problemen en oplossingen in de uitvoeringspraktijk van de hulp bij het huishouden.

De gemeenteraden zijn geconfronteerd met verbeteringen over de uitvoeringspraktijk. Klachten over de uitvoeringspraktijk liggen hieraan ten grondslag. Er is veel gediscussieerd en weinig afwijkend besloten ten opzichte van de voorliggende beleidsvoorstellen in de gemeenteraden. Het college van B&W en de gemeenteraden zijn beiden verantwoordelijk voor de opdrachten aan de ISD (gemeenschappelijke regeling). Verbeteringen in de uitvoeringspraktijk die binnen het bestaande budget kunnen worden uitgevoerd, vallen binnen de bevoegdheid van het dagelijks bestuur. Dat betekent dat de wethouders gezamenlijk een beslissing nemen en dat zij de raden daarvan op de hoogte brengen. De raden hebben veel vertrouwen in hun eigen wethouder en op dit moment zijn de raden ook tevreden over de uitvoeringspraktijk.

8. De uitwerking van de aanbesteding en later het gekozen zorgtoewijzingssysteem hebben gevolgen gehad voor de burgers die de gemeenten met de omschrijving ‘handhaven van de oude AWBZ-praktijk’ in hun beleidsnota’s waarschijnlijk hadden willen vermijden voor hulp bij het huishouden.

De werkwijze met aanbesteden was niet van toepassing onder de AWBZ. De nieuwe werkwijze van aanbesteding heeft gezorgd voor veel verandering ten opzichte van de vertrouwde praktijk. De behandeling van een evaluatienota is gedomineerd door de voorgestelde verbeteringen (zorgtoewijzingssysteem). Er is niet geëvalueerd op beleidsniveau en er worden geen bredere verbanden gelegd met het brede terrein van de Wmo.

9. Het uitvoeren van de toezichthoudende taak is lastig voor een gemeenteraad bij een gemeenschappelijke regeling. De gemeenteraden hebben hun rol klein gemaakt.

De raad is opdrachtgever en controleur van de ISD. In de toezichthoudende taak komt de raad de eigen wethouder tegen die bevoegd is de uitvoering te regelen. De eigen wethouder is vaak ook de rapporteur. De rol van de beleidsmedewerkers is niet altijd even duidelijk. Zij leveren input voor de beleidsstukken van de ISD en leveren een belegstuk bij de voorstellen aan de raad. De Wmo-adviesraden leveren hun adviezen vaak aan de ISD en vervolgens is voor deze adviesraden niet duidelijk of er iets mee wordt gedaan. Hun adviezen zijn vaak niet opgenomen in het beleidsvoorstel dat naar de raad wordt gestuurd. Zij worden over het verloop van het proces niet voldoende geïnformeerd. De Wmo-adviezen die aan de raden kenbaar worden gemaakt, leiden wel tot discussie maar zelden tot een ander standpunt over het voorliggende voorstel. De gemeenteraden maken hun rol klein door te vertrouwen op het advies van de wethouder, door niet te vragen om structurele evaluatiemomenten en door niet te vragen om voorstellen met keuzeopties.

10. De Wmo-platforms zijn betrokken bij de besluitvorming over hulp bij het huishouden, maar enkele uitgebrachte adviezen zijn pas jaren later overgenomen.

De Wmo-platforms ervaren dat zij vaak laat om een reactie gevraagd worden waardoor zij niet meer in staat zijn om een advies te leveren binnen het uitgestippelde proces. Dit was onder meer het geval bij de evaluatie. Daardoor overheerst het gevoel dat de Wmo-platforms enkel in de marge kunnen adviseren. Het Wmo-platform van de gemeente Noordwijkerhout ervaart dit in mindere mate. De Wmo-platforms zien het als een belangrijke taak dat zij signalen doorgeven over de uitvoeringspraktijk. Zo hebben de Wmo-platforms signalen over klachten met de hulp bij het huishouden aangekaart en hebben zij speciale aandacht voor zeer kwetsbare groepen, zoals dementerenden.

Hoofdstuk 12

Aanbevelingen

1. Benoem voor alle prestatievelden de resultaten van het beleid en de manier waarop deze resultaten worden gemonitord.

Een nieuwe beleidsnota Wmo is in Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout waarschijnlijk in voorbereiding, want de huidige nota heeft een reikwijdte tot 2011. Een aanbeveling voor alle prestatievelden is om de resultaten van het beleid te benoemen, plus de manier waarop de resultaten worden gemonitord, zodat de raad kan bepalen of de resultaten zijn behaald.

2. Bepaal als gemeenteraad een standpunt in de kanteling en bekijk daarbij hulp bij het huishouden in relatie tot andere Wmo-onderdelen.

De voorziening hulp bij het huishouden wordt door landelijke ontwikkelingen getrokken in een discussie over bredere afwegingen in het kader van de Wmo: de kanteling. De kanteling is in dit stadium niet een uitvoeringskwestie maar een beleidskwestie. De gemeenteraden moeten daarin een standpunt bepalen. De aanbeveling is dat de gemeenteraden bij de ontwikkeling van de Wmo kijken naar hulp bij het huishouden in relatie tot andere Wmo-onderdelen.

3. Verschaf duidelijkheid over de eigen bijdragen.

Op het niveau van de hulp bij het huishouden wordt ook een aanbeveling gedaan. Het is landelijk bepaald dat de eigen bijdrage wordt vastgesteld en geïnd door het CAK. De cliënt weet niet wat de financiële gevolgen zijn van de voorzieningen die hij/zij krijgt. Het past in de informatie en adviesfunctie van de gemeente om zoveel mogelijk duidelijkheid te verschaffen over eigen bijdragen. Dit kan door inkomenstabellen te hanteren met de bijbehorende maximale eigen bijdragen. Deze informatie zou beschikbaar moeten zijn in het zorgloket en bij de consultants die op huisbezoek gaan.

4. Laat je als gemeenteraad actiever betrekken bij de ontwikkeling van de Wmo door informeren en besluitvorming in twee aparte bijeenkomsten plaats te laten vinden.

Op dit moment speelt de discussie over bezuinigingen. Raadsleden zijn geneigd de betaalbaarheid van voorzieningen te beschouwen als de grens van wat mogelijk is. Bij de discussie over de kanteling gaat het er juist om de Wmo-voorzieningen duurzaam te maken; zorgen dat als er meer mensen een beroep op ondersteuning doen, dat het dan toch betaalbaar blijft. Het gaat om het koppelen van voorzieningen en het anders inzetten van beroepskrachten. Dit vergt een creatieve aanpak. De aanbeveling is dat gemeenteraden zich actiever laten betrekken bij de ontwikkeling van de Wmo door eerst een bijeenkomst te houden over mogelijkheden en voorbeelden en pas in een tweede bijeenkomst besluiten te nemen op voorliggende voorstellen met keuzeopties.

5. Maak als gemeenteraad onderscheid in verantwoordingsinformatie, monitorgegevens en evaluaties en beleidsvoorstellen en bespreek deze.

In de afgelopen periode lieten gemeenteraden zich vooral leiden door klachten over hulp bij het huishouden. Hoewel er structurele afspraken waren over evaluaties, heeft dat niet geleid tot gesprekken over de resultaten in het licht van de afgesproken resultaten en de rol van de raad daarbij. Er is vooral gesproken over praktische voorstellen om klachten te verhelpen. Daarbij discussieerden de raden mee over besluiten die de eigen wethouder in het dagelijks bestuur van de ISD al had genomen. De aanbeveling is om onderscheid te maken in 1) verantwoordingsinformatie van het dagelijks bestuur van de ISD aan de raad, 2) monitorgegevens van de ISD aan de raad en 3) evaluaties en beleidsvoorstellen met keuzeopties door de ambtelijke organisatie aan de raad.

6. Neem op korte termijn maatregelen die er in voorzien dat de ISD tijdig deugdelijke informatie kan aanleveren voor benchmarking en beleidsevaluatie.

Tijdens dit onderzoek is gebleken dat de ISD geen betrouwbare cijfers heeft aangeleverd voor de Benchmark Wmo 2010. De verkeerde cijfers zijn afgegeven in mei 2010 waardoor er ook twijfel is over de juistheid van de gegevens in de jaarrekening 2009 die in april 2010 is toegezonden aan de gemeenten¹⁴. De gemeenteraden lopen hierdoor het risico dat ze het beleid gaan bijsturen op ondeugdelijke gronden. De gemeenteraden doen er goed aan om de ISD te vragen om een verificatie en verklaring voor de bevindingen uit de Benchmark Wmo 2010, zoals vermeld in hoofdstuk 8 en bijlage 3.

7. Betrek de Wmo-platforms tijdig en gebruik het platform als signaleringsinstrument.

De Wmo-platforms ervaren dat zij vaak laat om een reactie gevraagd worden waardoor een advies niet meer of nauwelijks meegenomen wordt in het proces. Hierdoor wordt er te weinig gebruik gemaakt van de adviesfunctie van het Wmo-platform. De Wmo-platforms hebben daarnaast een belangrijke signaleringstaak. Deze is zeer waardevol om meer informatie boven tafel te krijgen over de uitvoeringspraktijk.

¹⁴ De constatering “waardoor er ook twijfel is over de juistheid van de gegevens in de jaarrekening 2009 die in april 2010 is toegezonden aan de gemeenten” is na vaststelling van het rapport door de rekenkamercommissie teruggenomen. Zie voor een nadere toelichting het voorwoord bij dit rapport.

Reacties Colleges

De colleges van Burgemeester en Wethouders van Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout hebben in het kader van het bestuurlijk hoor en wederhoor hun reacties op het rapport gegeven. Hieronder worden deze reacties integraal weergegeven.

Reactie college van Burgemeester en Wethouders Hillegom

Geachte heer Van der Velde,

Op 17 februari stuurde u ons een brief waarin u ons de gelegenheid geeft tot bestuurlijk wederhoor. Dit wederhoor vraagt u op het rapport Kwaliteit huishoudelijke zorg. U geeft het college tot en met 18 maart de gelegenheid om een reactie op dit rapport te geven.

Op 15 maart heeft het college het rekenkamerrapport besproken. Het college onderstaande zaken onder uw aandacht brengen.

Feitelijke onjuistheden

Wij hebben geconstateerd dat er feitelijke onjuistheden in het rapport staan. De SGB0 gegevens die u in het rapport gebruikt, zijn niet de laatste gegevens. In het ambtelijk wederhoor in januari 2011 is al aan de onderzoekers gevraagd om deze gegevens aan te passen. Wij constateren dat dit niet op alle gebieden is gedaan.

De feitelijke onjuistheden zijn de volgende:

In de tabel op pagina 37
% inwoners met een wmo hulpmiddel is niet 5,1% maar 3,7%
% inwoners met hulp bij het huishouden (incl. pgb) is niet 1,9% maar 2,2%
Totale uitgaven (hulp bij het huishouden en hulpmiddelen) per inwoner is niet € 68,06 maar € 95,65.

In de tabel op pagina 39
Totaal uitgaven HH in natura per inwoner is niet € 45,44 maar € 64,87 in 2009
Gemiddelde uitgaven (hulp) per cliënt is niet € 2.446,- maar € 2.982,- in 2009
Uitgaven pgb HH per inwoner is niet € 13,87 maar € 13,66 in 2009

Trekken van conclusies

In uw rapport trekt u, op basis van de gegevens in de tabellen, conclusies. Nu de feitelijke gegevens anders zijn, is het aannemelijk dat de conclusies daarmee ook veranderen. Op basis van deze aanname, kunnen wij geen inhoudelijke

reactie geven op het rapport. Immers is het de vraag of het totale beeld hetzelfde blijft wanneer het rapport opgesteld zou zijn met de actuele gegevens.

Actualiseren rapport

Wij vragen u om het rapport te actualiseren en op basis hiervan een zuivere discussie voeren over de inhoud van het rapport. Het college is op dat moment graag bereid een inhoudelijke visie op het rapport te geven.

Het college ziet de rekenkamer als een belangrijk instrument om de raad te ondersteunen in zijn controlerende taak. In de onderzoeken van de rekenkamer wordt gekeken naar het verleden, met als nadrukkelijk doel het leren voor de toekomst. Het college vraagt zich af of, op basis van het rapport zoals dat nu voorligt, de raad haar controlerende taak ten volle kan inzetten.

Vragen

Hebt u vragen naar aanleiding van deze brief, neemt u dan gerust contact met mij op. Ik ben bereikbaar op telefoonnummer (0252) 537 257 of per e-mail op m.pippel@hillegom.nl.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders

Maaïke Pippel
beleidsmedewerker welzijn

Reactie college van Burgemeester en Wethouders Lisse

Geachte heer Van der Velde,

Naar aanleiding van uw brief van 17 februari maken we gebruik van de gelegenheid een bestuurlijke reactie te geven op het concept rapport.

Eerder is gebruik gemaakt van de gelegenheid een ambtelijke reactie te geven, ook door de directeur van de ISD die verantwoordelijk is voor de uitvoering van hulp bij het huishouden.

Geconstateerd is dat niet alle opmerkingen zijn verwerkt en er nog enkele feitelijke onjuistheden staan in het rapport. Overigens zijn er ook opmerkingen gemaakt over zaken waar verschil van mening over was, die zijn ook niet allemaal verwerkt. We zullen daar nu niet op ingaan.

In paragraaf 4.2 wordt gesproken over een indicatieduur van 1 jaar. Dit is (in de meeste gevallen) onjuist. Waarschijnlijk wordt bedoeld een zorgtoewijzing van 1 jaar. De indicatieduur kan dan nog steeds 5 jaar zijn.

Als het gaat om gebruikte onderzoeken worden jaartallen onduidelijk of onjuist gebruikt. Niet in alle gevallen leidt dat tot feitelijke conclusies.

Als gesproken wordt over klanttevredenheidsonderzoeken en benchmarkrapporten wordt een jaartal genoemd. De verstrekte informatie in het rapport van genoemd jaartal betreft het daar voorafgaande jaar.

Voor Lisse is de conclusie getrokken dat de klanttevredenheid is toegenomen tussen 2008 en 2009. Hier zijn jaartallen door elkaar gehaald. In 2007 (rapport 2008) was de klanttevredenheid 8,2 en in 2008 (rapport 2009) was de tevredenheid 7,9.

In het rapport is gebruikt gemaakt van benchmark gegevens uit de benchmark individuele voorzieningen. Over de jaren 2007 en 2008 is voor de gemeente Lisse meegedaan aan de benchmark individuele voorzieningen (naast de algemene benchmark). Omdat deze benchmark steeds een onvergelijkbare rapportage opleverde, waar geen betrouwbare en bruikbare conclusie uit getrokken kon worden, is er voor gekozen om deze benchmark niet meer te laten maken en niet meer mee te doen.

Een benchmark zien we vooral als een instrument dat een indicatie geeft om een onderwerp nader uit te diepen. De gegevens worden door verschillende gemeenten en verschillende mensen aangeleverd. Daarnaast komen de gegevens uit verschillende bronnen die niet allemaal op dezelfde manier informatie meten en verstrekken. SGBO heeft in het kader van dit onderzoek gebruik gemaakt van de beschikbare informatie waar SGBO over beschikte. Voor Lisse is een aanvullende benchmark individuele voorzieningen gemaakt.

In het rapport wordt geconcludeerd dat de betrouwbaarheid van de informatie van de ISD in het geding is omdat volgens de onderzoeker niet de correcte cijfers geleverd waren. Ten eerste was het nuttig geweest om, zoals bij de benchmark altijd gebruikelijk is, de cijfers en de getrokken conclusies te verifiëren. Dan hadden cijfers gecontroleerd kunnen worden.

Nu wordt aangegeven dat er mogelijk gegevens door elkaar zijn gehaald (voor Noordwijkerhout gegevens van Noordwijk gebruikt en begrotingsbedragen uit 2011 i.p.v. 2009 gebruikt zijn).

Daarnaast is het belangrijk om de juiste gegevens met elkaar te vergelijken, om geen appels met peren te vergelijken.

De conclusie dat de betrouwbaarheid van de informatie van de ISD in het geding is kan SGBO alleen trekken op grond van de ervaring van de benchmark individuele voorzieningen. Daar is, zoals hierboven al aangehaald, niet de gebruikelijke procedure gevolgd, die normaal gesproken gevolgd wordt met de mensen van de gemeente die de benchmark invullen. Eerst een voorbespreking over de vragen en na invullen de concept rapportage nalopen en bespreken en de gegevens nader toelichten en/of wijzigen.

De conclusie dat de betrouwbaarheid van de cijfers in de jaarrekening van de ISD in het geding is, kan niet beoordeeld worden op grond van het door SGBO uitgevoerde onderzoek.

Rest ons nog een algemene reactie, naast de bovengenoemde opmerkingen. In onze ogen geeft het rapport een redelijk beeld van hoe het met de Wmo gegaan is in de afgelopen jaren. Voor een deel lopen de aanbevelingen en conclusies parallel met de ontwikkelingen van dit moment.

Met vriendelijke groet,
Het college van Lisse,

J.W. Schellevis
secretaris

mevrouw C. Langelaar
burgemeester

Bijlage bij de brief van het college van Burgemeester en wethouders van Lisse

Opmerkingen ISD op rapport RKC HLN

Algemeen:

In de maand januari 2011 heb ik een groot aantal opmerkingen geplaatst bij het rapport. Het betrof niet alleen feitelijke onjuistheden maar ook mijn commentaar op in mijn ogen suggestieve opmerkingen. In de bijlage heb ik het lijstje opnieuw opgenomen. De in rood afgedrukte zaken zijn verwerkt in het nu voorliggende rapport. Dit betreft slechts een drietal kleine zaken, andere onjuistheden zijn blijven staan en behoeven in mijn ogen nog steeds verwijdering, aanpassing of nuancering.

Hieronder wil ik (gedeeltelijk opnieuw) stilstaan bij een viertal zaken.

1. **Feitelijke onjuistheden;**
2. **Suggestieve opmerkingen;**
3. **Benchmarkgegevens;**
4. **De aanbevelingen.**

Ad 1: Feitelijke onjuistheden

Naast de in de bijlage benoemde zaken viel er nog meer op.

In paragraaf 4.2 wordt gesproken over een indicatieduur van 1 jaar. Dit is (in de meeste gevallen) onjuist. Naar mijn mening wordt bedoeld een zorgtoewijzing van 1 jaar (en dan kan de indicatieduur nog steeds bijvoorbeeld 5 jaar zijn), maar dit is heel iets anders.

In paragraaf 6.1 worden (opnieuw) klachten en bezwaarschriften door elkaar gehaald. De klachten gingen niet over de indicatiestelling maar over de wisseling van de hulp. Er zijn wel bezwaarschriften over de indicatiestelling ingediend.

Hoewel mogelijk niet echt gesproken kan worden van een feitelijke onjuistheid, is er in paragraaf 6.3 wel sprake van achterstand in kennis. Er wordt gesteld: "Daarbij wordt gedacht aan een centrale administratie van de inkomsten en uitgaven PGB voor burgers die dat zelf niet kunnen bijhouden". Blijkbaar is bij de raadsleden en de leden van de RKC onvoldoende bekend dat wij al sinds de invoering van de Wmo een overeenkomst voor dit soort zaken met de SVB hebben afgesloten.

In paragraaf 6.4 wordt opnieuw onterecht gesproken over klachten over de indicatiestelling, terwijl er sprake is van bezwaren.

In hoofdstuk 10 wordt gesteld dat de ISD bij de overgang van de AWBZ naar de Wmo zou hebben toegezegd dat er een overzicht op klantniveau zou komen. Ik kan me deze toezegging in het geheel niet herinneren en ik kan me ook werkelijk niet voorstellen dat wij dat zouden hebben gedaan, omdat wij dit op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens helemaal niet mogen doen!

Ad 2: Suggestieve opmerkingen

Naast de in de bijlage benoemde zaken viel er nog meer op.

Hoewel ik er in ad 3 nog apart op terugkom, worden een aantal keren opmerkingen geplaatst over bijvoorbeeld de lage exploitatiekosten etc. zonder dat er een waardeoordeel aan wordt gehangen. Door echter wel een keer of 15 te benoemen dat de gegevens onbetrouwbaar zijn, krijg ik persoonlijk de indruk dat indirect de suggestie wordt gedaan om deze gegevens daarom ook maar met een korreltje zout te nemen. Als je een oordeel hebt, spreek deze dan ook uit.

Ik wil nog aparte aandacht vragen over de opmerkingen dat de adviezen van de Wmo-adviesraden niet door ons zijn overgenomen c.q. zijn opgenomen. Dit is onjuist: zoals ik al eerder heb gezegd, worden de beleidsvoorstellen aan de Wmo-adviesraden voorgelegd. Zij leveren hier commentaar op en doen aanbevelingen. Deze aanbevelingen worden aan het DB aangeboden en van ons ambtelijk commentaar voorzien. Het DB besluit dan welke

aanbevelingen zij wel of niet overneemt in hun voorstel aan colleges en raden. Bij het stuk dat wij aan de raden hebben aangeboden, zitten ook de stukken van de Wmo-adviesraden. Ik snap dan ook niet dat gesteld wordt dat het voor de adviesraden niet duidelijk is wat wel en niet is meegenomen.

Ad 3: Benchmarkgegevens

Voorop staat dat er uiteraard uitermate vervelend is dat de gegevens die bij de benchmark zijn gebruikt anders zijn dan die in de jaarrekening zijn verwerkt. Maar er is wel een verklaring voor.

Maar voorafgaande hieraan mag op zijn minst opmerkelijk genoemd worden dat de RKC ons onzorgvuldigheid en zelfs onbetrouwbaarheid verwijt, terwijl zij zelf ook de verkeerde gegevens gebruikt.

In de rapportages worden verschillende jaartallen door elkaar gehaald, soms die van 2009 en soms die van 2010 (paragraaf 8.1)

In dezelfde paragraaf op pagina 36 wordt een zestal bedragen genoemd. Ons is niet duidelijk waar deze getallen vandaan komen. Voor zover wij hebben kunnen nagaan, zijn voor de gemeente Noordwijkerhout de gegevens over Noordwijk gebruikt en zijn bij de begrotingsbedragen de bedragen uit de begroting 2011 (i.p.v. 2009) gebruikt.

Hierdoor is het logisch dat de verschillende cijfers én niet kloppen én vragen oproepen.

In mijn eerdere opmerkingen over het gebruik van benchmarkgegevens heb ik ook al stil gestaan over de “waarde” van deze gegevens. In mijn beleving blijft het altijd enigszins appels met peren vergelijken en zijn de deelnemende gemeenten op heel veel onderdelen niet met elkaar te vergelijken (zeker niet hoe een uitvoerende dienst is georganiseerd).

In mijn beleving hecht de RKC onterecht teveel waarde aan de uitkomsten van zo'n benchmark. Uit hun tekst maak ik op dat zij dit hoger inschalen dan een door de accountant gecontroleerde en van een goedkeurende verklaring voorziene jaarrekening.

Dat het invullen van een goede benchmark geen sinecure is blijkt ook wel uit het volgende: bij de benchmark WWB komen alle deelnemers uit de benchmarkkring bij elkaar om alle vragen eerst met elkaar te bespreken en te bepalen wat de opsteller van de vraag nu precies heeft bedoeld en wat er dus precies wordt gevraagd. Nadat dat gezamenlijk is bepaald, wordt de benchmark ingevuld. Dit met het doel zoveel mogelijk appels met appels te vergelijken. Met de benchmark Wmo is dit niet het geval en vult iedereen het naar eer en geweten in.

Wel belangrijk en interessant is de vraag hoe het nu komt dat de cijfers uit de benchmark Wmo zoveel afwijken van die uit de jaarrekening.

Simpel gezegd komt het erop neer dat wij op grond van het transactiestelsel verplicht zijn alle nog te verwachten rekening in de jaarrekening mee te nemen. Dus als wij verwachten dat er in de loop van een 2010 over 2009 nog een rekening van € 100.000,00 betaald moet worden, nemen we dit bedrag al op in de jaarrekening 2009.

Bij de benchmark wordt aansluiting gezocht tussen de gegevens (bijvoorbeeld indicaties) uit GWS en de in GWS geboekte rekeningen. Dit moet natuurlijk overeenkomen. Rekeningen die nog betaald moeten worden zijn natuurlijk nog niet definitief gekoppeld aan de klanten in GWS. Dat worden ze pas nadat de rekening binnen komt (het kasstelsel).

Concreet: omdat bij de benchmark gewerkt wordt met het kasstelsel en bij de jaarrekening met het transactiestelsel lijken de gegevens ernstig af te wijken, maar als dieper gekeken wordt naar het hoe en waarom zijn ze toch gelijk.

Hier ligt in ieder geval wel een punt voor de toekomst: laat voor alle deelnemers duidelijk zijn welke methodiek moet worden toegepast om tot een goed vergelijk te komen. Hoe dan ook: het neemt niet weg dat het bevreemdtd dat de RKC blijkbaar (ook) weinig vertrouwen heeft in de accountant die onze jaarrekening controleert.

Ad 4: De aanbevelingen.

Aanbeveling 1: geen opmerkingen.

Aanbeveling 2: een juiste aanbeveling die ook al in de huidige beleidsontwikkeling wordt toegepast.

Aanbeveling 3: hoewel een primaire verantwoordelijkheid van het CAK, vinden wij het ook van belang dat de klant al zoveel mogelijk aan de voorkant weet waar hij of zij aan toe is. Wij zullen hier dan ook zeker mee aan de slag gaan.

Aanbeveling 4: ik ben het helemaal eens met de aanbeveling en juich deze ook toe. Ook wij hebben als beleidsvoorbereiders nut bij de mening van de raad. De praktijk heeft tot op heden helaas geleerd dat het nog steeds “eng” is om je als (individueel) raadslid in een aparte bijeenkomst uit te spreken over de keuzes die gemaakt kunnen c.q. moeten worden. Overigens betrekken we de raadsleden (nog meer dan vroeger) aan de voorkant van het proces, zowel bij prestatieveld 6 als de overige velden.

Aanbeveling 5: er wordt gesproken over afgesproken evaluaties, dat zegt mij niets. Ik ben wel een groot voorstander van evaluatiemomenten, maar daarbij moet de raad wel zelf aangeven wat zij geëvalueerd willen hebben, zodat zij kunnen bijsturen. En voor wat betreft de informatie: alle benodigde info is te leveren, maar enige structuur over welke gegevens men wil hebben is wel meer dan handig.

Aanbeveling 6: ik zou zeggen om deze niet alleen niet over te nemen maar ook te verwerpen. Voor de motivatie verwijst naar ad 3. Ook de laatste zin heeft geen enkele waarde: wanneer wij voor € 10.000,00 de benchmarkgegevens van een accountantsverklaring laten voorzien, heeft dit geen enkele toegevoegde waarde zolang de andere gemeenten die ook deelnemen niet hetzelfde doen!

Aanbeveling 7: mogelijk is de ervaring van de Wmo-adviesraden, maar wij doen er alles aan ze die tijd te geven die nodig is. Ik denk ook dat 2011 in het teken staat van een goede en nauwe samenwerking tussen Wmo-adviesraden, gemeenten en ISD.

Wel zal er bedacht moeten worden dat meepraten en meedenken niet gelijk staat aan dat alle voorstellen ook 1 op 1 worden overgenomen.

Bijlage

- Paragraaf 3.4. Financiële vragen.
Dit is natuurlijk een vervelend punt. Wij hebben destijds bij de invulling van de benchmark getracht onze verwachte uitgaven over dat jaar te bepalen aan de hand van de betaalde en nog te verwachten rekeningen. Helaas bleek achteraf dat dit “te kort door de bocht was” en wij pas later echt betrouwbare gegevens konden leveren. Hoewel wellicht minder interessant voor dit onderzoek, blijft de vraag openstaan naar de “betrouwbaarheid” van benchmarkgegevens in het algemeen (zie hiervoor mijn opmerkingen bij paragraaf 8.1). Gevoelsmatig blijft het altijd een vorm van appels met peren vergelijken, zeker wanneer een ISD met een gemeente wordt vergeleken. En uiteindelijk zijn de cijfers in de door de account geaccordeerde jaarrekening pas echt juist en representatief. Maar goed, dat neemt niet weg dat het een gevoelsmatige blamage voor de ISD is en we hebben er ook zeker van geleerd. Overigens zijn wij nog steeds bereid “nieuwe” cijfers te leveren.
- **Paragraaf 4.2 Procedure HbH.**
Dat “de inzet van kinderen tot 12 jaar niet wordt meegeteld” geldt niet voor Hillegom.
- Paragraaf 4.3 Cliëntervaringen.
Ik denk dat dit een goed voorbeeld is van hoe zaken heel eenvoudig door elkaar worden gehaald en de focus ten onrechte bij de ISD wordt gelegd. Zo wordt in het stukje over de eigen bijdrage de indruk gewekt dat de ISD de klanten niet goed heeft voorgelicht over de eigen bijdrage, zeker omdat ze geen bericht over de hoogte van de eigen bijdrage hebben gehad. Feitelijk is het echter zo dat niet de ISD maar het CAK de hoogte (op basis van het door de gemeente vastgestelde beleid) en inning van de eigen bijdrage bepaalt en doet. De constatering dat klanten pas na maanden een rekening krijgen, klopt helaas, maar dat is hoogstens een signaal richting het CAK en niet naar de ISD.
Er wordt in dit stuk tekst ook gesproken over het indicatiebureau. Dit kennen wij echter niet, of het zijn de consulenten van de ISD of (in uitzonderingsgevallen) een ingehuurd extern medisch adviesorgaan.
- Paragraaf 6.1 Tevredenheid, klachten en signalen van gebruikers.
De zinsnede: “er zijn de afgelopen jaren *klachten* binnengekomen bij de ISD met name over de indicatiestelling.....” is niet juist. Er is een aantal *bezwaarschriften* binnengekomen waarin inderdaad de indicatiestelling in het geding was. In de meeste gevallen zijn deze ongegrond verklaard.
- Paragraaf 6.3 Keuzevrijheid in de wijze waarop dat het beste kan.
Er wordt gesteld dat de gemeenten er beter voor hadden kunnen kiezen de aanbesteding later te doen, omdat dat een hoop problemen had kunnen voorkomen. Dit is een stelling die in mijn beleving op niets is gestoeld. Er is in 2006 besloten een aanbesteding te doen, maar is ook besloten alle klanten die, in dit geval bij 1 van de winnende partij zaten, daar ook te laten zitten, tenzij zij een voorkeur voor een ander hadden. Het heeft zeker wel problemen opgeleverd, maar dit is (helaas) inherent aan een aanbesteding. Ik vind het dan ook te stellig ervan uit te gaan dat een jaar vertraging alle problemen had kunnen voorkomen.
- Paragraaf 6.4 De kanteling
Een opvallende conclusie/stelling die wordt gedaan is verwoord in de volgende zin: “Sinds mei 2010.....**Voor de behandeling van aanvragen voor HbH is dit (een huisbezoek) meestal niet noodzakelijk**”. Is dit nu de conclusie/stelling van de onderzoeker BMC of van de RKC. Het staat in ieder

geval haaks op de wens en roep van zowel de raden als de Wmo-adviesraden!

Daarnaast wordt het begrip “eigen kracht” gemist bij de zinsnede over compensatie via kanteling.

- Paragraaf 8.1 Interne en externe kosten

Zie opmerkingen onder 3.4.

De opmerkingen onder tabel op p. 35 snap ik niet, De indruk wordt gewekt dat de gemeenten wel of niet meer dan begroot hebben uitgegeven. Volgens mij hebben zij gebruik gemaakt van de cijfers uit onze begroting en jaarrekening en niet die van de gemeenten. Wij hebben helemaal geen beeld hoeveel Wmo-middelen de gemeenten hebben ontvangen.

Overigens is het ook opvallend te noemen dat zij aan de voorkant (en ik denk terecht) de opmerking plaatsen dat de benchmarkgegevens mogelijk niet betrouwbaar zijn vanwege de verkeerde aanlevering door de ISD, maar tegelijkertijd verbinden ze aan dezelfde onbetrouwbare gegevens veel harde conclusies over belangrijke vragen.

Daarnaast lijkt het een onuitroeibare discussie over wat nu precies HH 1, HH 2 en HH 3 (en in den lande HH 4) is. Je kunt pas een vergelijking maken wanneer duidelijk is dat het HH 1 takenpakket in de ISD-gemeenten gelijk is aan het HH 1 pakket in benchmarkgemeenten. Onze ervaring is dat dit slechts zelden het geval zodat er al snel sprake is van het vergelijken van appels met peren. Dit is echt funest voor de beeldvorming over de categorie-indeling.

Tenslotte de opmerking op pagina 38. Daar wordt aangegeven dat het percentage afwijzingen hoog is te noemen, zowel ten opzichte van 2008 als ten opzichte van de benchmarkgemeenten.

Ik heb de cijfers van (bijna) geheel 2010 erbij genomen en daar blijkt het volgende uit:

<i>Aantal ingediende HbH-aanvragen:</i>	1188	
<i>Aantal toegekende aanvragen</i>		902 (75,9%)
<i>Aantal afwijzingen</i>	22 (1,9%)	
<i>Aantal intrekkingen</i>		94 (7,9%)
<i>Aantal buiten behandeling gesteld</i>	4 (0,3%)	
<i>Nog in behandeling</i>		166 (14%)

Waar het om gaat is welke cijfers wij en onze benchmarkpartners hebben gebruikt. En wat is een afwijzing; zijn dat slechts de 22 gevallen, of moeten de intrekkingen en buiten behandeling gestelde ook worden meegeteld. Hoe de verschillende gemeenten hiermee omgaan is essentieel voor het kunnen vergelijken van de verschillende cijfers.

- Paragraaf 10.1 Invulling beleidsvormende taak.

In het zelfde stukje wordt gesproken over het niet bestaan van een scherpe afbakening van de verantwoordelijkheden tussen de raad en college en ISD. Ik snap dit in het geheel niet. Ook al kent een GR geen dualisme, dat doet niets af aan de verantwoording die ieder college aan zijn raad moet afleggen. Daarbij komt dat de verordenende bevoegdheid nog steeds bij de raden ligt, zodat zij nog steeds aan het stuur staan.

- Paragraaf 10.3 Betrokkenheid Wmo-platforms

Hillegom geeft aan dat zij de managementgegevens niet informatief genoeg vinden. Dat kan uiteraard, maar dan moeten ze aangeven wat zij missen. Ik vind het jammer dat ze dit wel bij een interview melden, maar ons nooit hebben benaderd.

De zinsnede: “de adviezen voor de beleidsnota zijn niet verder gekomen dan een ambtenaar van de ISD die ze niet heeft meegenomen in het beleidsvoorstel” vind ik ronduit stuitend en ook veraf van de werkelijkheid. Alle opmerkingen zijn becommentarieerd en voorgelegd aan het DB. Dat er ook zaken zijn waarover wij negatief hebben geadviseerd is een feit, maar niet meer dan gebruikelijk. Het bestuur wordt, voordat zij een besluit neemt, geadviseerd over de voor- en nadelen. In dit geval is dat ook gebeurd en zijn er ook voorstellen van de Wmo-adviesraden overgenomen. Ik voel deze “actie van de Wmo-adviesraad” als het achteraf met modder gooien, jammer.

Tenslotte de zinsnede: “Hoewel dit is toegezegd door de directeur ISD wordt deze afspraak volgens de adviesraad niet altijd nageleefd”. Waar is deze stelling op gebaseerd? Ik wordt nu beticht van het niet nakomen van afspraken, terwijl ik ze wel nakom. En als ik ze al niet nagekomen zou zijn, hoeveel moeite moet het dan kosten dit bij mij of de verantwoordelijke bestuurder neer te leggen. Ik vind het goedkoop en niet professioneel om zo’n opmerking in een rapport van de RKC te benoemen. Ik wil dan ook dat bovengenoemde zinnen of worden geschrapt of op zijn minst genuanceerd worden.

Reactie college van Burgemeester en Wethouders Noordwijkerhout

Geachte heer van der Velde,

In uw brief van 17 februari 2011 biedt u ons college de resultaten aan van het onderzoek naar de kwaliteit van de huishoudelijke zorg in de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijkerhout. Conform artikel 14 tweede lid geeft u de mogelijkheid voor bestuurlijk hoor en wederhoor.

Op 16 maart 2011 hebben wij uw rapport Kwaliteit huishoudelijke zorg besproken in de vergadering van ons college en geven onderstaand onze reactie.

1. In een schriftelijke reactie in het kader van ambtelijk wederhoor is, mede namens de gemeente Noordwijkerhout, door het hoofd van de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD), de heer R. 't Jong, een reactie op het concept rapport gegeven. Deze reactie bevatte voornamelijk een correctie op een aantal feitelijke onjuistheden. Het blijkt dat deze onjuistheden niet volledig in het rapport zijn verwerkt. Wij willen u dan ook verzoeken om nogmaals het rapport op feitelijke onjuistheden te controleren en te corrigeren. Voor zover de correcties van invloed zijn op de conclusies en aanbevelingen, verzoeken wij u deze aan te passen.
2. Uw conclusie dat de ISD geen betrouwbare informatie aanlevert delen wij niet (aanbeveling 6).
Op het moment dat de ISD de cijfers aanleverde, waren deze cijfers wel de juiste. Echter, de cijfers waren niet volledig over het hele jaar 2009, omdat deze nog niet door de ISD verwerkt waren. Hier is dus sprake dat de ISD door overmacht niet de volledige informatie kon aanleveren. Uw conclusie dat de ISD geen betrouwbare informatie aanlevert kan tot misverstanden leiden en wij hechten er daarom groot belang aan dat dit door u wordt gecorrigeerd.
3. De procedure dat het beleid en de uitvoering van de hulp bij het huishouden via de ISD loopt (aanbeveling 7) heeft als gevolg dat deze niet altijd duidelijk is voor de Wmo adviesraden. Een aandachtspunt voor ons is dit nog beter aan hen uit te leggen en terug te koppelen wat het resultaat is van de adviezen.

Wij vertrouwen erop dat u de kanttekeningen 1 en 2 zult verwerken in het definitieve rapport. Voor het overige kunnen wij ons in grote lijnen vinden in het rapport.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Noordwijkerhout

drs. T. Fabel
secretaris

drs. G. Goedhart, burgemeester

Nawoord Rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie constateert met genoegen dat het uitgebrachte rapport voor wat betreft de beeldvorming bij het college van Lisse herkenning geeft en dat ook het college van Noordwijkerhout zich (met uitzondering van aanbeveling 6) in grote lijnen in het rapport kan vinden. Ook uit de ambtelijke reactie van de ISD, waar alle colleges naar refereren, ziet de rekenkamercommissie ondersteuning van haar aanbevelingen.

Het college van Hillegom onthoudt zich van een inhoudelijke reactie op het rapport, vanwege de door de rekenkamercommissie gebruikte benchmarkgegevens. Ook de andere twee colleges gaan hier in hun reactie op in.

De rekenkamercommissie wil voor wat betreft het gebruik van deze gegevens volstaan met datgene wat zij daarover in het voorwoord van dit rapport heeft opgemerkt.

Tot slot wijst de rekenkamercommissie erop dat het college van Lisse in zijn bestuurlijke reactie nieuwe zaken naar voren heeft gebracht, die zij feitelijk onjuist vindt. Deze zijn in de eerdere ambtelijke ronde van hoor en wederhoor niet genoemd. De rekenkamercommissie neemt deze opmerkingen daarom voor kennisgeving aan.

Bijlage 1

Gebruikte schriftelijke informatie

ISD

- Verordening Maatschappelijke Ondersteuning. ISD Bollenstreek. 2009.
- Toelichting op het besluit financiële bijdragen maatschappelijke ondersteuning. ISD Bollenstreek. 2010.
- Besluit financiële bijdragen maatschappelijke ondersteuning. ISD Bollenstreek. 2010.
- Verstrekkingenboek maatschappelijke ondersteuning. ISD Bollenstreek. 2009.
- Gewijzigde passages uit het Verstrekkingenboek.
- Managementgegevens Hulp bij het huishouden Hillegom van 1 september 2009 t/m 1 januari 2010, 1 maart, 1 april en 1 juni 2010.
- Managementgegevens Hulp bij het huishouden Lisse van 1 september 2009 t/m 1 januari 2010, 1 maart, 1 april en 1 juni 2010.
- Managementgegevens Hulp bij het huishouden Noordwijkerhout van 1 september 2009 t/m 1 januari 2010, 1 maart, 1 april en 1 juni 2010.
- Vragenlijst en begeleidende brief klanttevredenheidsonderzoek ISD Bollenstreek.
- Brief van de ISD Bollenstreek aan zorgaanbieders over de aanpassing zorgtoewijzing.
- ISD – HBH Publicatie 15-08-2008. Aankondiging van een opdracht.
- ISD – HBH Gunningspublicatie 16-11-2008. Aankondiging van een gegunde opdracht.
- Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeente Katwijk.
- ISD – HBH Presentatie zorgveiling 3 september
- Definitieve Nota van Inlichtingen. Europese aanbesteding voor Huishoudelijke hulp ISD Bollenstreek en gemeente Katwijk (ISD-HbH 9.1. bestek) 2008/S 159-215575
- Jaarstukken ISD Bollenstreek 2009
- 1e Marap 2010 ISD Bollenstreek
- Begroting ISD Bollenstreek 2011
- Tevredenheid van cliënten over hulp bij het huishouden. Onderzoek in de regio Holland Rijnland en de Rijnstreek. SGBO. 2007.
- Evaluatie verordening maatschappelijke ondersteuning ISD Bollenstreek 2007.
- Nieuwsbrieven ISD 2008 t/m 2010
- Verslagen Dagelijks Bestuur van 6 februari 2008 t/m 1 juli 2010
- Verslagen Algemeen Bestuur van 6 april 2009 t/m 25 mei 2010

Hillegom

- Meedoen en Meeleven in Hillegom. Beleidsplan Wet maatschappelijke ondersteuning. December 2007.
- Programmarekening 2009.
- Programmabegroting 2009 Deel Wmo.
- Programmabegroting 2010 Deel Wmo.
- Programmabegroting ISD 2009.
- Productbegroting 2009 Deel Wmo.
- Productbegroting 2010 Deel Wmo.
- Brief van de ISD Bollenstreek aan de gemeenteraad van Hillegom over de wijzigingen in de verordening maatschappelijke ondersteuning ISD Bollenstreek 2009.
- Verslagen Wmo adviesplatform van 2 februari 2009 tot en met 7 juni 2010.
- Collegevoorstel Voortzetting Mantelzorgsprekuren lokaal loket
- Raadsbesluit Verordening maatschappelijke ondersteuning ISD Bollenstreek 2009.
- Voorstel Oprichting Wmo innovatiefonds.
- Voorstel Wmo budget en Wmo reserve.
- Raadsvoorstel Begrotingswijziging 2010-1 ISD Bollenstreek.
- Rapport tevredenheid cliënten Wmo Hillegom over 2008. SGBO.

Lisse

- Programmabegroting 2009-2012 Lisse.
- Kadernota maatschappelijke ondersteuning 2008-2011. Meedoen en meeleven in Lisse.
- Op weg naar meer Maatwerk en Menselijke Maat. Door: A. de Roon. 2007.
- Brief van de ISD Bollenstreek aan de gemeenteraad van Lisse over de begrotingswijziging 2010.
- Vaststelling zienswijzen op de begroting 2009 Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) Bollenstreek.
- Rapport tevredenheid cliënten Wmo Lisse over 2008. SGBO.

Noordwijkerhout

- Meedoen en meeleven in Noordwijkerhout. Beleidsnota Wmo 2008-2011.
- Verslagen Wmo adviesraad Noordwijkerhout van 11-02-2009 t/m 9-12-2009.
- Begroting Zorg, Welzijn en Educatie Noordwijkerhout 2009.
- Begroting Zorg, Welzijn en Educatie Noordwijkerhout 2010.
- Bijlage prestatiegegevens en hoeveelheden begroting 2011.
- Uitgaven Wmo Noordwijkerhout 2009.
- Rapport tevredenheid cliënten Wmo Noordwijkerhout over 2008. SGBO.
- Tevredenheidsonderzoek Wmo over 2009. Cliënten individuele voorzieningen Gemeente Noordwijkerhout. SGBO.

Bijlage 2

Lijst geïnterviewden

ISD Bollenstreek – De heer R. 't Jong (directeur)
Gemeente Hillegom – De heer R. Severijns (coördinator WMO en IV en contactpersoon ISD)
Gemeente Lisse – Mevrouw. G. Smit (senior beleidsmedewerker)
Gemeente Noordwijkerhout – Mevrouw E. Bulle (beleidsmedewerker)

Wethouders

Gemeente Hillegom - Mevrouw C. van der Hoff
Gemeente Lisse – De heer A. de Roon
Gemeente Noordwijkerhout - De heer B.J. M. de Haas

Raadsleden gemeente Hillegom

De heer J.L.T.J.M. Bovens (BBH)
De heer A.P.J.M. Buikx (VVD)
Mevrouw A. van Dijk (PvdA)
De heer J. Geursen (D66, burgerlid)
De heer J.J.R. Jansen (Bloeiend Hillegom-Lijst Wil van Aken)
De heer C.A.A. Jongbloed (VVD)

Raadsleden gemeente Lisse

Mevrouw M. Entrop-Rosier (VVD)
Mevrouw M.J.E.I. Verheij - Lefeber (VVD)
De heer A.J. Jaspers (commissiegriffier)
De heer B.A. van Santen (SGP/Christen Unie)
De heer C.P. Schrama (Nieuw Lisse)
Mevrouw M.C. Timmer (D66)
De heer G. Verdoes (PvdA)
Mevrouw J.C. Vermeulen-Baars (CDA)

Raadsleden gemeente Noordwijkerhout

Mevrouw J.G.M. Brama-Jordaan (D 66)
De heer A.B. Hofmans (Groenlinks)
De heer P.D.C. Jansen (VVD)
De heer J.M. Janson (PvdA, burgerraadslid)

Bijlage 3

Benchmarkcijfers over 2008 en 2009 – Hulp bij het huishouden

	Gemeente Noordwijkerhout 2008	Gemeente Lisse 2008	Gemeente Hillegom 2008	Benchmark Gemiddelde over 2008	Gemeente Noordwijkerhout 2009	Gemeente Lisse 2009	Gemeente Hillegom 2009	Benchmark Gemiddelde over 2009
Aantal inwoners	15.392	22.312	20.498		15.396	22.152	20.346	53.561
Percentage ouderen (ouder dan 65 jaar)	16,0%	16,3%	16,5%	16,0%	16,0 %	16,4 %	16,6 %	15,9 %
Percentage thuiswonende 75-plussers	97,5%	68,7%	88,6%	88,5%	89,8 %	92,9 %	76,9 %	87,5 %
Percentage huishoudens met laag inkomen	6,1%	5,5%	6,4%	7,0%	6,0 %	5,4 %	6,3 %	6,9 %
Aantallen								
Percentage inwoners met een Wmo-hulpmiddel	1,9%	1,9%	2,4%	4,6%	4,7 %	4,0 %	5,1 %	5,2 %
Percentage inwoners met HH (incl. pgb)	2,3%	2,0%	2,5%	2,9%	2,0 %	2,2 %	1,9 %	2,6 %
Totale uitgaven (HH en hulpmiddelen) per inwoner	€ 108,18	€ 91,37	€ 81,66	€ 122,04	€ 74,51	€ 78,01	€ 68,06	€ 129,40
Eigen bijdragen (HH en hulpmiddelen) per inwoner	€ 10,12	€ 8,49	€ 9,24	€ 11,24	€ 10,85	€ 10,43	€ 9,93	€ 11,63
Totale inkomsten per inwoner	€ 10,12	€ 8,49	€ 9,24	€ 12,72	€ 10,85	€ 10,43	€ 9,93	€ 12,01
Clientgerichtheid								
Percentage aanvragers HH die een bezwaarschrift hebben ingediend	3,2%	1,1%	2,5%	3,5%	0,6 %	0,8 %	0,7 %	1,4 %
Percentage aanvragers van Wmo-voorzieningen die een bezwaarschrift	2,1%	4,0%	2,4%	2,0%	0,7 %	5,9 %	1,9 %	1,2 %

hebben ingediend								
Percentage aanvragers totaal die een bezwaarschrift hebben ingediend	2,8%	3,3%	2,7%	3,0%	0,6 %	2,9 %	1,3 %	1,2 %
Apparaatskosten per inwoner (personeel sec)	€ 9,50	€ 9,07	€ 9,69	€ 14,23	€ 11,50	€ 10,85	€ 11,12	€ 13,37
Externe indicatiekosten (totaal) per inwoner	€ 0,33	€ 0,43	€ 0,37	€ 2,98	€ 0,27	€ 0,25	€ 0,26	€ 2,49
Overige kosten per inwoner	€ 0,43	€ 0,38	€ 0,45	€ 2,14	€ 0,47	€ 0,44	€ 0,45	€ 1,35
Uitvoeringskosten per inwoner (apparaat + indicatiekosten + overige kosten)	€ 10,26	€ 9,88	€ 10,51	€ 18,89	€ 12,23	€ 11,54	€ 11,83	€ 17,34
Uitvoeringskosten per aanvrager (app. + indicatiekosten)	€ 477,38	€ 492,99	€ 433,20	€ 596,29	€ 239,32	€ 358,16	€ 248,62	€ 407,87
Hulp bij het huishouden								
Aantal nieuwe aanvragen Hulp bij het huishouden per 1000 inw.	9,	8,7	11,2	10,	13,7	12,9	12,6	12,0
Aantal mutaties per 1000 inw.	1,7	4,9	3,0	3,9				
Aantal uitgevoerde herindicaties per 1000 inw.	5,7	6,3	7,1	7,9				
Percentage toegekende aanvragen	72,7%	80,3%	81,7%	85,8%				
Percentage afgewezen aanvragen	5,8%	4,1%	2,6%	4,9%	11,8 %	13,1 %	12,7 %	5,9 %
Percentage in behandeling zijnde aanvragen	21,6%	15,5%	15,7%	10,6%				
Aantal nieuwe toekenningen (per 1000 Inwoners)								
Totaal	6,6	6,9	9,2	14,2	25,4	10,2	26,2	11,2

Aantal cliënten HULP BIJ HET HUISHOUDEN in natura stand ultimo 2008 (per 1000 inwoners)								
Totaal	20,5	18,9	23,1	25,6	19,9	22,2	18,6	26,4

Aantal geleverde uren hulp in natura (per 1000 inwoners)								
Totaal	2606,0	2457,6	2796,7	3540,1	3.326	2.483	2.959	3.927
Gemiddeld aantal uren hulp per cliënt per week	2,4	2,5	2,3	2,7	3,2	2,2	3,1	2,8
Uitgaven Hulp bij het huishouden in natura (per inwoner)								
Totaal	€ 45,61	€ 45,58	€ 48,35	€ 66,56	€ 42,01	€ 48,47	€ 45,44	€ 76,73
Gemiddelde uitgaven (hulp) per cliënt (exclusief uitvoering)	€ 2221,52	€ 415,68	€ 095,14	€ 2638,38	€ 2.107	€ 2.187	€ 2.446	€ 2.920
Aantallen pgb (per 1000 inwoners)								
Uitgaven pgb hulp bij huishouden per inwoner	€ 20,01	€ 11,74	€ 3,41	€ 11,85	€ 11,75	€ 22,66	€ 13,87	€ 13,01