Monitor Huishoudelijke Ondersteuning

Stand van zaken na een half jaar Algemene Voorziening Schoonmaakhulp
in de gemeente Doetinchem

september 2018

gemeente [gD] Doetinchem

Samenvatting

Gebruik
Ruim 1500 inwoners maken gebruik van één van de vormen van huishoudelijke ondersteuning. In het eerste half jaar is dit aantal licht gestegen.
Driekwart van de gebruikers is 66 jaar of ouder, 45% is 80 jaar of ouder. Inwoners onder de 66 jaar maken relatief vaker gebruik van de maatwerkvoorziening coachen gericht op het huishouden. Bij beide groepen zien we bij de maatwerkvoorziening schoon huis een verschuiving naar de nieuw ingerichte algemene voorziening Schoonmaakhulp.

Sinds 1 januari 2018 heeft gemeente Doetinchem een algemene voorziening Schoonmaakhulp (hierna AVS). Alle inwoners kunnen hier tegen kostprijs gebruik van maken. Als een inwoner niet (meer) in staat is schoonmaaktaken zelf uit te voeren, dan kan hij korting krijgen op deze kostprijs. Inwoners, die gebruik willen maken van de AVS, kunnen zich bij één van de gecontracteerde aanbieders melden. Op 1 juli 2018 maakten 271 inwoners gebruik van de AVS. Iets minder dan 40% van hen krijgt hiervoor een aanvullende korting omdat zij een inkomen hebben dat lager is dan 150% van de bijstandsnorm.

Aanbieders
Gemeente Doetinchem heeft tien aanbieders gecontracteerd voor het leveren van huishoudelijke ondersteuning. Inwoners mogen zelf kiezen van welke aanbieder zij zorg willen ontvangen. De keuze voor een aanbieder is vaak het gevolg van mond-op-mond-reclame. De vijf grootste aanbieders leveren 86% van de zorg. Bij de AVS zijn dat zelfs maar drie aanbieders.

De aanbieders zijn over het algemeen tevreden over de nieuwe werkwijze, waarbij zij zelf de toegang tot de algemene voorziening verzorgen. Vooral het directe contact met de cliënt over de in te zetten zorg wordt als prettig ervaren. De aanbieders geven aan dat zij dit signaal ook van de cliënten terug krijgen.

De meest gehoorde klachten in het eerste half jaar waren de stapeling van zorgkosten voor inwoners die naast een Wmo-indicatie gebruik maken van de AVS en de afstemming in de administratieve processen tussen aanbieders en gemeente. De stapeling als gevolg van de twee verschillende regimes is inmiddels door het college gerepareerd. Over de hoogte van de tarieven komen vrijwel geen klachten binnen bij zowel aanbieders als Buurtplein.
Tussen de aanbieders en gemeente vindt regelmatig afstemming plaats over beleidsontwikkelingen, signalen en processen. De lijntjes zijn kort en de afstemming over administratieve processen verloopt steeds beter.

1. Hoe zit het precies?

In 2017 heeft de gemeenteraad het beleidsplan 'Huishoudelijke hulp voor alle Doetinchemmers' vastgesteld. Daarmee besloot de raad een algemene voorziening in het leven te roepen, die regelarm en laagdrempelig is. In deze monitor geven we een stand van zaken na een half jaar Algemene Voorziening Schoonmaakhulp. De andere producten voor huishoudelijke ondersteuning komen ook aan bod, maar minder uitgebreid.

Leeswijzer
Deze inleiding beschrijft kort hoe de huishoudelijke ondersteuning in Doetinchem is georganiseerd. Daarnaast wordt een doorkijk gegeven naar de ontwikkelingen in 2019 en verder, die van invloed zijn op het toekomstig beleid. We gaan hier in deze monitor niet verder op in, maar komen hier in een latere fase op terug met voorstellen voor aanpassing van het beleid.

Hoofdstuk 2 geeft informatie over aantallen inwoners en indicaties en de verdeling hiervan over verschillende leeftijdsgroepen. In hoofdstuk 3 kijken we naar het gebruik van de producten voor huishoudelijke ondersteuning. Hoofdstuk 4 en 5 gaan over de aanbieders en de signalen die wij van aanbieders ontvangen over huishoudelijke ondersteuning.

Maatwerkproducten
Vóór 1 januari 2018 kende de gemeente Doetinchem twee soorten huishoudelijke hulp: de Ondersteuning Thuis – Schoon Huis (vroeger HH1) en Ondersteuning Thuis – Coachen gericht op het huishouden (vroeger HH2). De eerste is meer bekend als de hulp bij het huishouden, die wordt ingezet als een inwoner zelf niet (meer) in staat is lichte en/of zware schoonmaaktaken uit te voeren. De tweede vorm wordt minder vaak ingezet en is bedoeld voor inwoners die niet (meer) in staat zijn hun eigen huishouden te organiseren. Of, zoals we sinds de invoering van de Wmo zeggen, geen regie kunnen voeren over hun eigen huishouden. Beide vormen van ondersteuning zijn Wmo-maatwerkvoorzieningen en bestaan ook nu nog. Om in aanmerking te komen voor één van deze voorzieningen moet een inwoner zich melden bij Buurtplein. In een keukentafelgesprek kijkt een consulent dan samen met de inwoner welke ondersteuning nodig is.

Algemene Voorziening Schoonmaakhulp
Sinds 1 januari 2018 heeft de gemeente Doetinchem een algemene voorziening voor ondersteuning bij het schoonmaken van de woning, de algemene voorziening Schoonmaakhulp (hierna: AVS). Een algemene voorziening is voorliggend aan een maatwerkvoorziening. Dat betekent dat een inwoners eerst gebruik moet maken van de algemene voorziening voor hij een maatwerkvoorziening kan aanvragen. Dus als een inwoner hulp nodig heeft bij het schoonmaken van zijn huis, kijkt hij eerst of de AVS een oplossing biedt. Is dat niet zo, dan kan hij een maatwerkvoorziening aanvragen.
Alle inwoners van de gemeente Doetinchem kunnen gebruik maken van de AVS. Zij betalen daarvoor het uurtarief dat de gemeente voor het maatwerkproduct Schoon huis aan de aanbieders betaalt. Voor de AVS meldt de inwoner zich niet bij het Buurtplein, maar direct bij de aanbieder van huishoudelijke hulp. Ook de aanbieder komt langs bij de inwoner om de situatie te bespreken. Als na een korte toets blijkt dat een inwoner aan een aantal criteria voldoet, dan kan hij korting krijgen op het uurtarief. Inwoners met een laag inkomen, kunnen nog extra korting aanvragen bij de gemeente.

Producten huishoudelijke ondersteuning
Deze monitor betreft alle producten voor huishoudelijke ondersteuning:

- ✓ Maatwerkproduct Ondersteuning Thuis – Schoon Huis
- ✓ Maatwerkproduct Ondersteuning Thuis – Coachen gericht op het huishouden
- ✓ AV – Schoonmaakhulp (€24,-)
- ✓ AV – Schoonmaakhulp korting (€7,50)
- ✓ AV – Schoonmaakhulp aanvullende korting (€5,- voor inkomens tussen 120 en 150% van de bijstandsnorm)
- ✓ AV – Schoonmaakhulp extra aanvullende korting (€ 2,50 voor inkomens onder 120% van de bijstandsnorm)

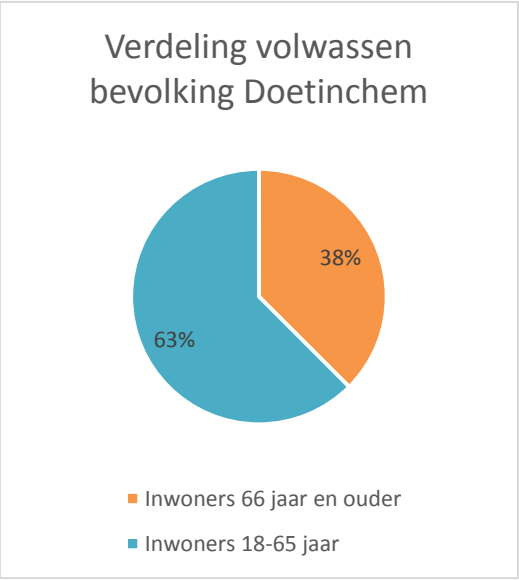
Bijstelling van beleid
Na het eerste kwartaal van 2018 bleek dat de manier waarop de AVS was ingericht leidde tot een ongewenste stapeling van zorgkosten. Inwoners die meer dan 2,5 uur ondersteuning nodig hebben, moesten de AVS aanvullen met een maatwerkvoorziening. Hierdoor betaalden ze zowel het tarief voor de AVS als een eigen bijdrage aan het CAK voor de maatwerkvoorziening. Hetzelfde gold voor inwoners die naast de AVS al een andere maatwerkvoorziening hadden. Dit was vooral nadelig voor inwoners met een laag inkomen, die daardoor soms met een verdubbeling van hun kosten voor Wmo-ondersteuning geconfronteerd werden.
Om dat te corrigeren heeft het college met ingang van 16 juli 2018 het beleid bijgesteld, waardoor de stapeling is weggenomen. Deze maatregelen zijn ingegaan op 16 juli en waren dus nog niet van kracht tijdens het eerste half jaar van 2018, de periode die deze monitor omvat.

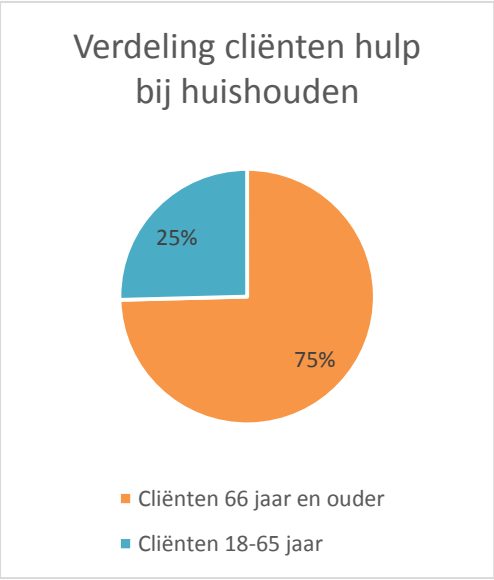
Invoering abonnementstarief Wmo
Hoewel het op het moment van opstellen van deze monitor stil is rondom het abonnementstarief, wijst alles erop dat we op 1 januari 2019 te maken krijgen met een algemene maatregel van bestuur, waarin de eigen bijdrage voor Wmo-maatwerk-voorzieningen gemaximeerd wordt op €17,50 per vier weken. Het voornemen van het kabinet is om dit vanaf 1 januari 2020 op te nemen in de wet. Vanaf dat moment geldt de maximale bijdrage ook voor algemene voorzieningen, waarin sprake is van een hulpverlener-cliënt-relatie.
De invoering van dit abonnementstarief heeft grote impact op het Wmo-beleid, waaronder ook de manier waarop we de huishoudelijke ondersteuning hebben ingericht.

Nieuwe cao-VVT
Op 1 april is de nieuwe cao voor de thuiszorg in werking getreden, de cao-VVT. De belangrijkste wijziging daarin is de invoering van nieuwe loonschalen voor werknemers huishoudelijke hulp. In de nieuwe loonschalen is een forse jaarlijkse loonstijging opgenomen, die de tarieven voor het maatwerkproduct Schoon Huis en de AVS de komende jaren flink doen stijgen. Daarnaast zijn de nieuwe loonschalen zo ingericht dat de producten Schoon Huis en Coachen gericht op het huishouden over vijf jaar hetzelfde tarief hebben.

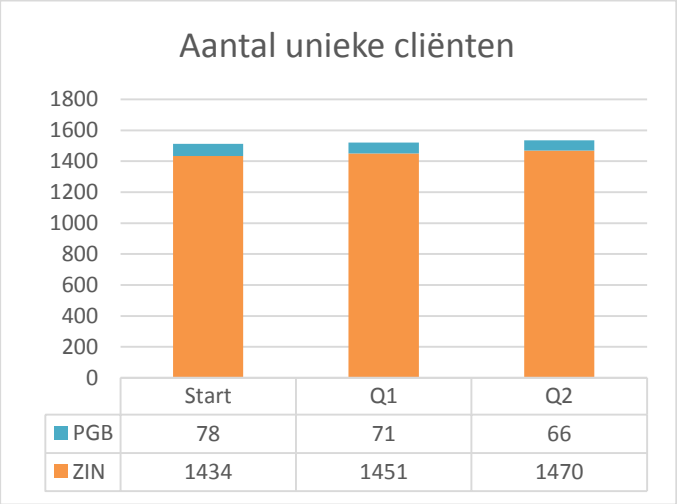
2. Cliënten en indicaties

Bevolking
In Doetinchem zijn ongeveer 46.000 inwoners 18 jaar of ouder. Ongeveer een derde van deze groep heeft de pensioengerechtigde leeftijd van 66 jaar bereikt. Van alle volwassen inwoners maakt 3,3% gebruik van enige vorm van huishoudelijke ondersteuning uit de Wmo. Hoewel de groep 66 jaar en ouder relatief kleiner is, ontvangen zij driekwart van de zorg op dit gebied.



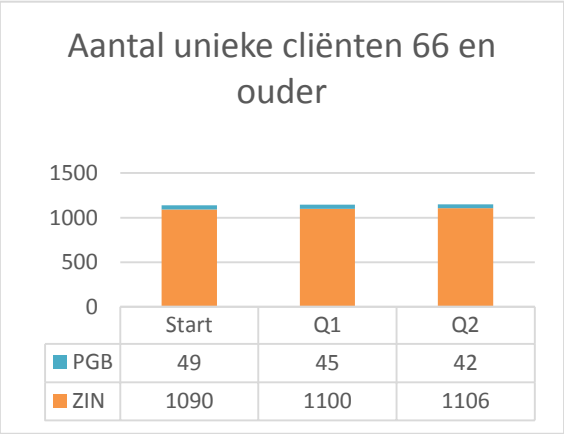


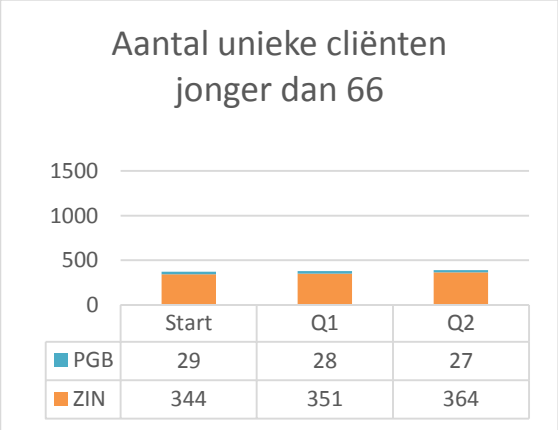
Aantal cliënten
We zien een lichte stijging van het aantal inwoners dat gebruik maakt van één of meerdere diensten voor huishoudelijke ondersteuning in de vorm van maatwerk of algemene voorziening. Slechts een klein deel van de inwoners koopt deze zorg zelf in met een persoonsgebonden budget (PGB). Het aantal PGB's voor huishoudelijke ondersteuning is in het eerste half jaar van 2018 gedaald.



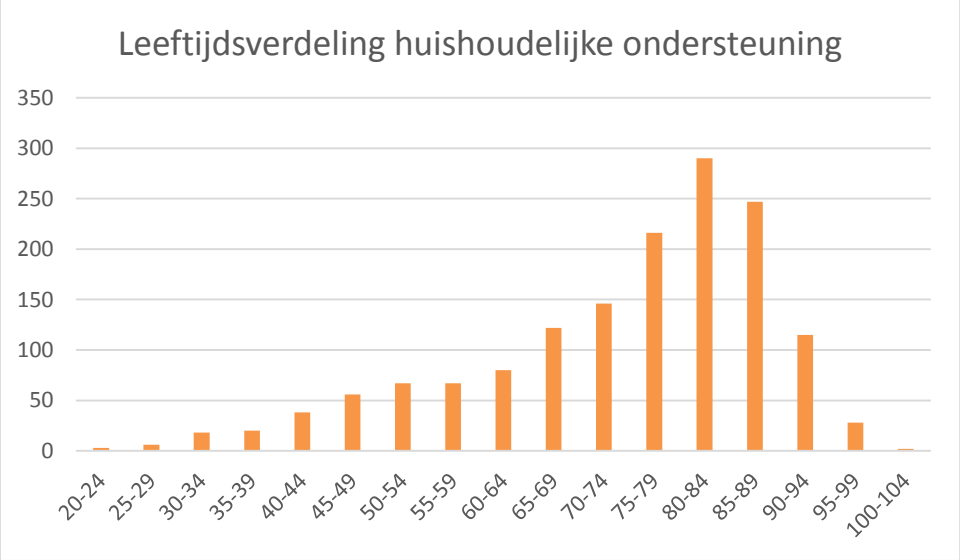
De daling van PGB's wordt deels verklaard doordat inwoners die eerder een PGB hadden, na herindicatie gebruik maken van de AVS. De algemene voorziening is voorliggend aan een maatwerkoplossing. Dus als de AVS passend is, wordt geen maatwerkindicatie meer afgegeven. Een PGB kan alleen worden ingezet bij een maatwerkindicatie.

Drie van de vier gebruikers van huishoudelijke ondersteuning zijn pensioengerechtigd. De gebruikers onder de 66 jaar maken relatief vaker gebruik van een PGB voor het inkopen van huishoudelijke ondersteuning. Bij beide groepen zien we een lichte toename van de zorg in natura (ZIN) en een lichte afname van PGB's.



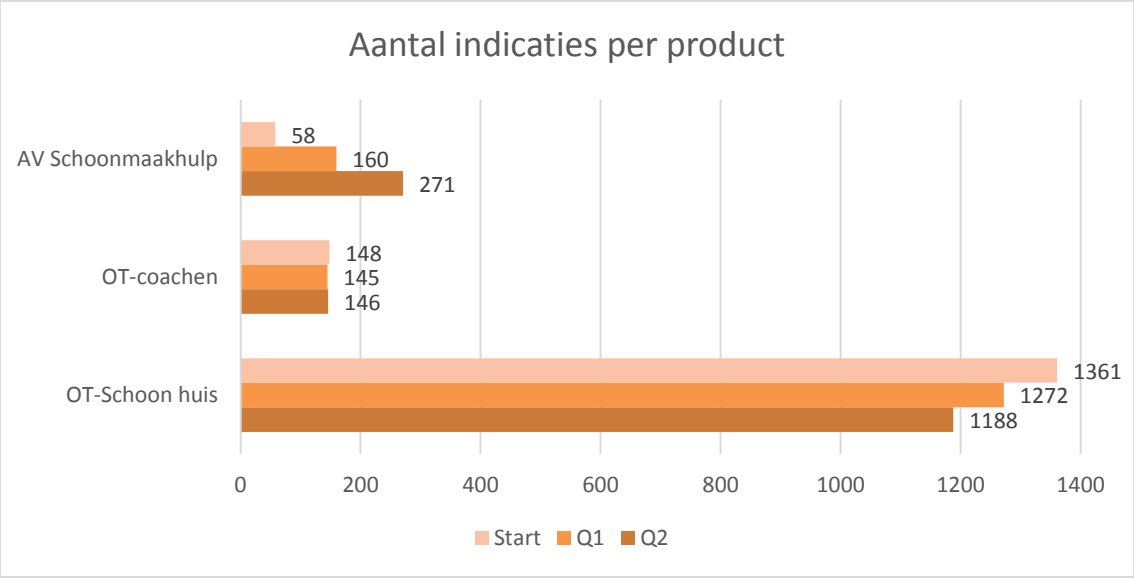


De meeste cliënten die gebruik maken van een vorm van hulp bij het huishouden, krijgen die zorg als gevolg van de beperkingen die optreden bij het ouder worden. Dat is goed te zien in de leeftijdsverdeling van de cliënten: 45% is 80 jaar of ouder.



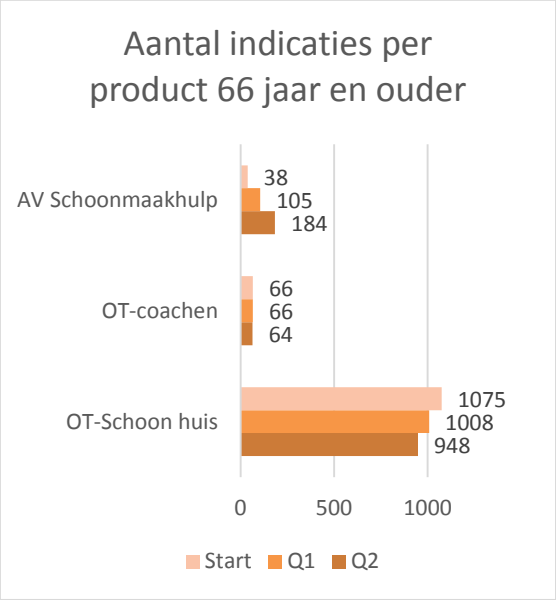
3. Gebruik

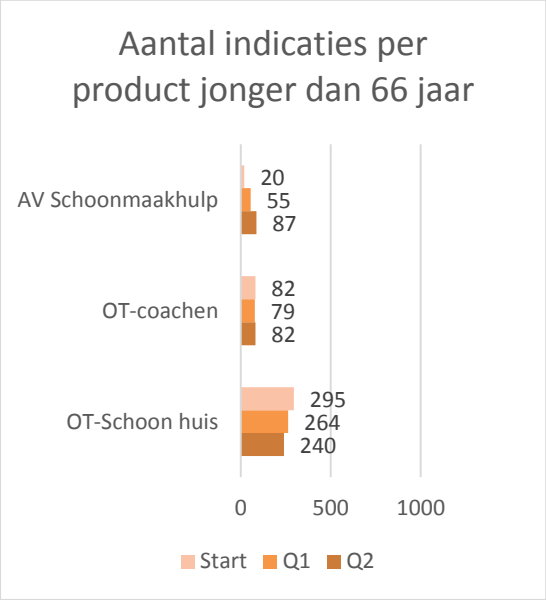
Gebruik verschillende vormen
De maatwerkvoorziening Ondersteuning Thuis – Schoon Huis is verreweg de meest gebruikte voorziening. Wel zien we dat het aantal gebruikers afneemt in het voordeel van de AVS. De afname van het maatwerk Schoon Huis wordt grotendeels verklaard doordat indicaties eindigen of cliënten overlijden. Inwoners van wie de maatwerkindicatie afloopt, stappen deels over naar de algemene voorziening. Voor nieuwe cliënten is de algemene voorziening voorliggend aan de maatwerk-voorziening. Deze ontwikkeling zien we zowel bij de pensioengerechtigden als de niet-pensioengerechtigden. Bij die laatste groep is de verschuiving groter. Dat heeft te maken met het feit dat bij deze groep minder vaak een indicatie voor onbepaalde tijd[1] wordt afgegeven en er dus relatief meer indicaties aflopen.



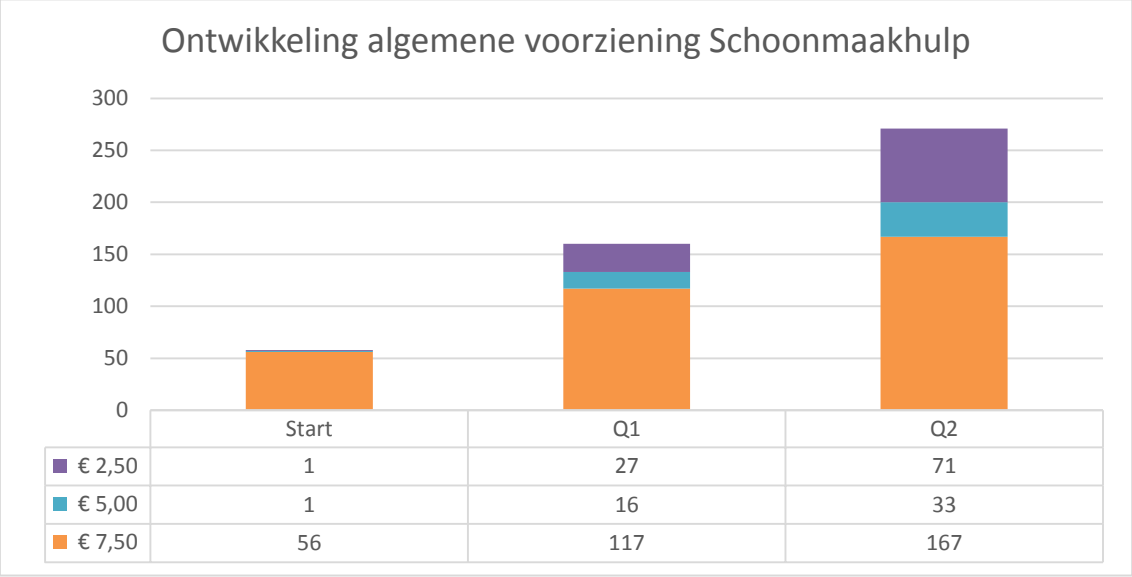
Het gebruik van de maatwerkvoorziening Ondersteuning Thuis – Coachen gericht op het huishouden is ongeveer gelijk gebleven in het eerste half jaar van 2018. Dit geldt voor zowel de groep cliënten van 66 jaar en ouder als de groep cliënten onder 66 jaar. Coachen gericht op het huishouden wordt relatief vaker ingezet in de groep jonger dan 66 jaar. Dat komt doordat het gebruik van deze vorm van ondersteuning minder samenhangt met beperkingen die optreden bij het ouder worden.

[1] Een indicatie voor onbepaalde tijd wordt alleen afgegeven als de situatie waarvoor de ondersteuning is bedoeld naar verwachting niet zal verbeteren. Dat geldt bijvoorbeeld als de indicatie wordt afgegeven vanwege de hoge leeftijd van een inwoner.





Gebruik algemene voorziening Schoonmaakhulp
De verdeling van het aantal cliënten over de verschillende kortingsvarianten van de algemene voorziening is weergegeven in de onderstaande grafiek. We zien dat de aanvullende kortingsvarianten van €5,- en €2,50 sneller toenemen dan de kortingsvariant van €7,50. Voor het eerste kwartaal is de logische verklaring dat aanvragen voor aanvullende korting pas na 1 januari zijn verwerkt en dus niet zichtbaar zijn op de startdatum.
In de groep cliënten jonger dan 66 jaar wordt iets vaker een beroep gedaan op de aanvullende kortingsvarianten (40,2%) dan in de groep cliënten die de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt (37,5%).

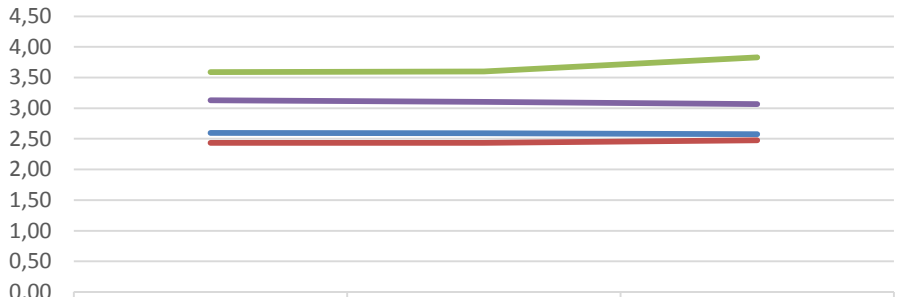


	Start	Q1	Q2
€ 2,50	1	27	71
€ 5,00	1	16	33
€ 7,50	56	117	167

Gemiddeld gebruik per week maatwerk
Het gemiddeld aantal uren per week dat inwoners gebruik maken van huishoudelijke ondersteuning verschilt per product. Cliënten die een PGB ontvangen, hebben vaak een wat zwaardere indicatie dan de cliënten die de zorg in natura ontvangen.

Sinds 1 januari 2018 heeft een aantal aanpassingen plaatsgevonden die van invloed kunnen zijn op de omvang van de indicaties van het maatwerk Schoon Huis. De belangrijkste aanpassing is de invoering van de algemene voorziening Schoonmaakhulp. Daarnaast is de HHT-regeling[2] gestopt en wordt sinds 17 april het normenkader[3] voor de inzet van huishoudelijke ondersteuning toegepast. Al deze wijzigingen hebben niet geleid tot een toe- of afname van de gemiddelde omvang van de indicaties.
Gemiddeld is de indicatieomvang ongeveer 2,6 uur per week voor maatwerk Schoon Huis. Dat aantal uren is stabiel in het afgelopen half jaar. De indicatieomvang van inwoners met een PGB voor dit product is licht gestegen.

Per product zien we wat kleine verschillen, maar over alle indicaties gezien is het gebruik stabiel rond de 2,7 uur per week gemiddeld.

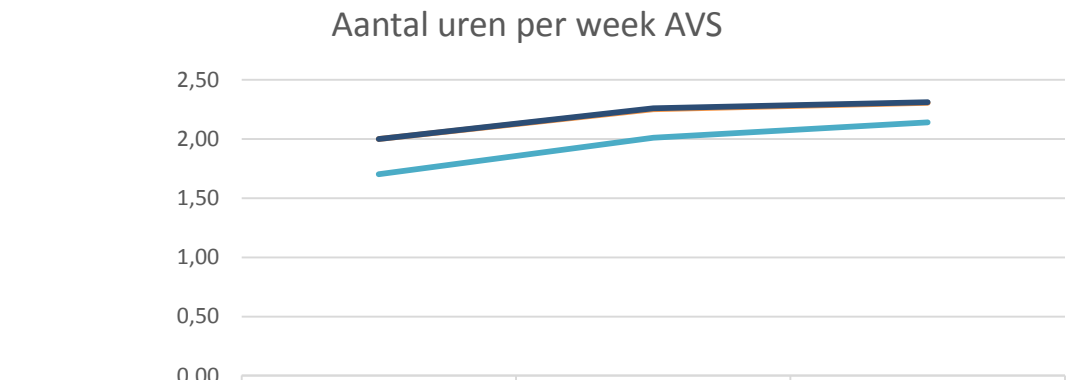


	Start	Q1	Q2
OT-Schoon huis	2,59	2,59	2,58
OT-coachen	2,43	2,44	2,48
PGB Schoon Huis	3,59	3,60	3,83
PGB Coachen	3,13	3,10	3,07

Gemiddeld gebruik per week algemene voorziening
Het gebruik per week van de AVS is toegenomen in het eerste half jaar. Deze stijging is waarschijnlijk te verklaren uit het feit dat op 1 januari 2018 alleen de inwoners die gebruik maakten van de HHT-regeling geregistreerd werden in de algemene voorziening. Deze inwoners hadden vaak maar één of twee uur per week hulp uit die regeling. De algemene voorziening gaat zich nu vullen met nieuwe cliënten en cliënten van wie de indicatie afloopt. Deze nemen gemiddeld meer uren af.

[2] De HHT-regeling (Huishoudelijke Hulp Toelage) was een tijdelijke regeling met subsidie van het Rijk, bedoeld om de werkgelegenheid in de thuiszorg te behouden. In Doetinchem konden inwoners gebruik maken van deze regeling als zij extra uren huishoudelijke hulp wilden kopen of als zij mantelzorger waren tegen een tarief van € 7,50 per uur.
[3] Normenkader richtlijn indicatieadvisering Hulp bij huishouden (MO zaak 2011)

Het gebruik per week is niet in alle kortingsvarianten van de algemene voorziening hetzelfde. Inwoners die de AVS inkopen tegen een tarief van € 7,50 per uur nemen gemiddeld iets minder uren per week af dan de inwoners die een aanvullende korting krijgen. Het aantal uren gebruik voor die categorieën is nagenoeg gelijk (lijnen vallen over elkaar heen).



	Start	Q1	Q2
AV-korting €7,50	1,70	2,01	2,14
AV-korting €5,-	2,00	2,25	2,30
AV-korting €2,50	2,00	2,26	2,31

4. Aanbieders Huishoudelijke Ondersteuning

Afbouw contracten
Met de aanbesteding van de verschillende producten voor huishoudelijke ondersteuning is het aantal aanbieders teruggebracht naar tien. De inwoners die zorg ontvingen van een aanbieder die vanaf 1 januari geen contract meer hadden met de gemeente, konden aangeven naar welke aanbieder zij wilden overstappen. Inwoners die aangaven geen voorkeur te hebben, zijn verdeeld over de tien gecontracteerde aanbieders. Met twee thuiszorgorganisaties is een overgangsregeling afgesproken. Op 1 januari hadden zij nog gezamenlijk 246 cliënten in zorg (238 en 8). Aan het einde van het tweede kwartaal was dit aantal gedaald tot 213 (210 en 3), vooral door indicaties die afliepen. Vóór 1 januari 2019 moeten alle cliënten zijn ondergebracht bij gecontracteerde aanbieders.
De grootste van deze aanbieders (Zorgkompas) wordt per 8 oktober 2018 overgenomen door STMG. Hierdoor kunnen de inwoners die zorg ontvingen van Zorgkompas hun bestaande hulp houden als zij dit wensen.

Verdeling cliënten over de aanbieders
Voor huishoudelijke ondersteuning kunnen inwoners kiezen uit tien aanbieders. Deze tien aanbieders hadden op 1 januari verschillende uitgangsposities. Een aantal grote aanbieders bleef de zorg continueren, maar er kwamen ook een paar nieuwe spelers op de markt. Hoewel inwoners vrij kunnen kiezen van welke aanbieder zij zorg willen ontvangen, kiezen ze toch vaker de grotere, reeds bekende aanbieders. Mond-op-mond-reclame speelt een belangrijke rol bij de keuze voor een aanbieder.

In de onderstaande tabel is de verdeling van de huishoudelijke ondersteuning onder de aanbieders aangegeven op volgorde van omvang van cliëntenbestand. Opvallend is dat de vijf grootste aanbieders 86% van de zorg leveren. Voor de AVS geldt zelfs dat de drie grootste gecontracteerde aanbieders 86% van de zorg leveren.

De twee aanbieders met een afbouwcontract hebben geen nieuwe cliënten gekregen met ingang van 1 januari 2018. Zij leveren dus ook geen zorg via de algemene voorziening.

	Start				Q1				Q2			
	OT-Schoon Huis	OT-Coachen	AVS	Totaal start	OT-Schoon Huis	OT-Coachen	AV	Totaal Q1	OT-Schoon Huis	OT-Coachen	AV	Totaal Q2
1.	29%	26%	59%	30%	28%	25%	39%	29%	27%	26%	36%	29%
2.	20%	10%	9%	19%	19%	10%	13%	18%	20%	8%	16%	18%
3 (afbouw)	17%	14%	0%	16%	17%	13%	0%	15%	17%	13%	0%	14%
4.	7%	6%	19%	7%	7%	10%	33%	10%	8%	13%	34%	13%
5.	13%	12%	2%	12%	14%	10%	4%	12%	14%	9%	3%	12%
6.	10%	7%	2%	9%	10%	6%	3%	9%	10%	6%	3%	8%
7.	3%	3%	7%	3%	3%	4%	6%	4%	4%	5%	6%	4%
8.	0%	19%	2%	2%	0%	18%	1%	2%	0%	17%	1%	2%
9.	0%	2%	2%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	0%
10. (afbouw)	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
11.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
12.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%

5. Signalen van aanbieders

De aanbieders wordt ieder kwartaal gevraagd te rapporteren over hun ervaringen met de verschillende producten van huishoudelijke ondersteuning. De nadruk ligt hierbij vooral op de AVS, omdat zij hier sinds 1 januari 2018 de toegang voor organiseren. Dit hoofdstuk geeft een samenvatting van de gegevens die de aanbieders hebben aangeleverd. Zaken worden alleen benoemd als meerdere aanbieders er melding van maakten in hun terugkoppeling.
Op de bevindingen van de aanbieders is een reactie gevraagd aan de uitvoerende organisaties waar dat relevant is.

Inhoudelijk beleid en proces

Organisatie van de toegang
Voor de aanbieders was het organiseren van het toegangsproces nieuw. Ze staan tijdens het huisbezoek in een andere relatie tot hun (toekomstige) cliënten dan zij voorheen stonden. Soms moeten ze een inwoner melden dat hij niet in aanmerking komt voor korting op de AVS en dat leidt dan tot teleurgestelde reacties.

Reactie Buurtplein:
"Aanbieders hadden de mogelijkheid om gebruik te maken een consulent van Buurtplein te laten meegaan op huisbezoek (voor advies of informatie met betrekking tot de gesprekken inzet schoonmaakhulp). Geen van de aanbieders heeft hier (tot nu toe) gebruik van gemaakt."

De aanbieders zijn over het algemeen positief over de werkwijze van het huisbezoek. Vooral het directe contact met de cliënt wordt waardevol gevonden.

7,6% van de huisbezoeken die de aanbieders afleggen, leidt niet tot het leveren van hulp. De meest aangegeven reden is dat andere zorg nodig is dan de AVS kan bieden.

AVS of maatwerk
Als inwoners meer dan 2,5 uur hulp of een andere vorm van zorg nodig hebben, moeten zij zich melden bij de gemeente. Aanbieders geven aan dat inwoners het vervelend vinden dat er dan opnieuw een gesprek plaats moet vinden, ditmaal met een consulent van Buurtplein.

Reactie Buurtplein:
"Inwoners hoeven zich niet te melden. De aanbieder zet de melding door naar Buurtplein. De consulent van Buurtplein neemt vervolgens contact op met de cliënt. Als de aanbieder een gesprek heeft gehad met de inwoner en goed kan onderbouwen waarom meer hulp noodzakelijk is, volgt er geen keukentafelgesprek. De consulent heeft meestal wel telefonisch contact met de inwoner om aanvullende informatie op te halen."

'Shop-gedrag'
Een punt van zorg vooraf was dat inwoners kunnen gaan 'shoppen' als ze worden afgewezen bij een aanbieder. Hoewel inwoners niet altijd de reden aangeven waarom ze afzien van hulp, hebben aanbieders slechts in drie concrete gevallen aangegeven dat een inwoner aan het rondbellen was of met meerdere aanbieders in gesprek was.

Communicatie met de gemeente
De communicatie met de gemeente wordt over het algemeen positief beoordeeld. Doordat het aantal zorgaanbieders dat huishoudelijke ondersteuning is teruggebracht naar tien, is er meer direct contact en zijn de lijntjes korter.

Berichtenverkeer en besluiten over toekenning aanvullende korting
Diverse aanbieders geven aan dat zij lang moeten wachten op het bericht van de gemeente nadat zij een cliënt hebben aangemeld. Dit tegenbericht is nodig om de zorg te kunnen starten. Ook de beslissing op een aanvraag voor aanvullende korting laat lang op zich wachten. Eén aanbieder noemt een periode van 2 maanden.

Reactie backoffice:
"Er is inderdaad wat achterstand geweest in de verwerking van het berichtenverkeer. Deze achterstand is inmiddels opgelost. Hierover zijn afspraken gemaakt met de aanbieders. Aanbieders kunnen de zorg gewoon starten nadat zij een cliënt hebben aangemeld."

Financiële toets
Aanbieders geven aan dat voor inwoners het aanvragen van aanvullende korting verwarrend is. Dit moeten zij niet bij de aanbieder doen, maar bij de gemeente. De gemeente toetst of een inwoner op basis van zijn inkomen in aanmerking komt voor extra korting. Vaak start de zorg dan wel tegen het hogere tarief en wordt dit na toetsing met terugwerkende kracht aangepast. Voor de aanbieders zelf is het administratief lastig dat de indicatie na toekenning van de extra korting verandert.

Reactie Bureau voor Financiële ondersteuning:
"Dit was alleen in het begin zo. Nu is de datum van aanvraag van de extra korting (formulier) de startdatum. Hierbij wordt niet gekeken naar een start of einddatum van een reeds lopende product. Client betaalt tot startdatum het hogere tarief."

Reactie Buurtplein:
"Wij raden af om al met de zorg te beginnen voordat bekend is of de cliënt extra korting krijgt. Dit om te voorkomen dat de cliënt geen extra korting krijgt en de € 7,50 per uur over de al geleverde hulp niet kan betalen. Ondanks dat aanbieders blijkbaar toch vaak al eerder beginnen heb ik overigens geen tot weinig problemen hiermee gehoord."

Tarieven voor inwoners

Stapeling van kosten
Meerdere aanbieders geven aan dat cliënten die naast de AVS een maatwerkvoorziening te maken krijgen met twee regimes. Zij betalen een eigen bijdrage voor de AVS aan de aanbieder en voor de maatwerkvoorziening aan het CAK. Dit is verwarrend en leidt vaker tot hoge kosten. Eén van de aanbieders meldt in de terugkoppeling dat inwoners 'een teruggang accepteren van 3 naar 2,5 uur vanwege de rompslomp en stapeling van kosten'.

Reactie beleidsafdeling gemeente:
"Dit klopt en is een onbedoeld effect van de wijze waarop de AVS is ingericht. Het college heeft inmiddels de voorwaarden en criteria van de AVS aangepast, zodat deze stapelingseffecten niet meer voorkomen."

Tarief te hoog
De kortingsvarianten zijn alleen toegankelijk voor inwoners die voldoen aan de voorwaarden en criteria in de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning. Als een inwoner een inkomen heeft dat lager of gelijk is aan 150% van de bijstandsnorm kan hij aanvullende korting aanvragen. Er kwamen signalen binnen via aanbieders en Buurtplein dat inwoners de tarieven te hoog vinden. Bij navraag blijkt dat dit vrijwel altijd te maken heeft met de stapeling zoals in de vorige alinea beschreven. In slechts vijf gevallen rapporteren de aanbieders in het eerste half jaar van 2018 dat een inwoner afziet van de AVS omdat hij deze te duur vindt.

Reactie beleidsafdeling gemeente:
"De stapeling is een onbedoeld effect van de wijze waarop de AVS is ingericht. Het college heeft inmiddels de voorwaarden en criteria van de AVS aangepast, zodat deze stapelingseffecten niet meer voorkomen."

Reactie Buurtplein:
"Ik (red.: consulent Wmo) ben dat zelf niet tegen gekomen. Eerder dat de cliënten de € 7,50 per uur zeer goedkoop vinden."

Kostprijstarief
Alle inwoners kunnen gebruik maken van de AVS tegen betaling van de kostprijs. In de eerste helft van 2018 bedroeg de kostprijs € 24,- per uur. In de praktijk blijkt dat inwoners daar geen gebruik van maken. Geen van de aanbieders biedt zorg tegen kostprijs.

Signalen van cliënten
De aanbieders rapporteren vooral positieve reacties van cliënten op de algemene voorziening. De meeste reacties betreffen het prettige en/of persoonlijke contact tijdens het huisbezoek. Ook de snelheid waarmee het huisbezoek door de aanbieder wordt ingepland en de zorg vervolgens kan starten, wordt als positief punt benoemd.
Een enkele aanbieder meldt dat cliënten het proces verwarrend vinden, te veel gedoe vinden of vinden dat het te lang duurt voor de hulp kan starten.

Eén aanbieder merkt op dat inwoners zich vaak pas melden als het echt niet meer gaat. Ze verwachten dan dat er met spoed zorg wordt ingezet. Uit navraag bij andere aanbieders en bij Buurtplein blijkt dit een beeld te zijn dat gedeeld wordt. Zowel aanbieders als consulenten geven aan dat dit al langere tijd zo is. Zij denken dat dit deels te maken heeft met de Achterhoekse mentaliteit ("wij lossen onze eigen problemen op"), maar ook met het beeld in dat in de media geschetst wordt van gemeenten de bezuinigen op zorg en het beroep op eigen kracht ("je kunt het wel vragen, maar je krijgt het toch niet").