



SCHOON GENOEG?

Procesanalyse Huishoudelijke
Ondersteuning



REKENKAMERCOMMISSIE

December 2020

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
1. PROBLEEMSTELLING	4
2. CONCLUSIES, AANBEVELINGEN EN CONCEPTRAADSBESLUIT	5
2.1. CONCLUSIES	5
2.2. AANBEVELINGEN en leerpunten	6
2.3 CONCEPTRAADSBESLUIT	8
3. STAND VAN ZAKEN	9
4. AANPAK	11
BIJLAGE RAPPORTAGE CO-EFFECTIVE	12

COLOFON

December 2020

W. Hartmann voorzitter

J. Verhagen vicevoorzitter

E. de Bruijn lid

W. van Haalen lid

H. Jager lid

A. Topdag lid

T. van den Biggelaar secretaris/onderzoeker



INLEIDING

De gemeente wijzigt per januari 2018 de toekenning van huishoudelijke ondersteuning. Niet langer geldt een urenindicatie maar 'een schoon en leefbaar huis' als resultaat. Met het doel om voor iedere inwoner een maatwerkoplossing te kunnen bieden en de inwoner daarbij meer regie te geven, om controle te krijgen op de uitgaven voor huishoudelijke ondersteuning en om de zorgaanbieders meer op resultaat te kunnen financieren¹.

De wijziging is omvangrijk. De financiering wijzigt om grip op de kosten te krijgen. Een grote groep cliënten krijgt een herindicatie, de toekenning van incidentele taken en tijd wijzigt. Ook de taken en verantwoordelijkheden van bijna alle stakeholders bij aanvraag en toekenning wijzigen. Stakeholders zijn o.a. WJehoven, relatief veel zorgaanbieders, belangenorganisaties, cliëntondersteuners en een grote groep kwetsbaren zoals ouderen, mensen met een psychische/ lichamelijke zorgvraag.

De indicatiewijziging van uren naar resultaat leidt tot commotie bij de cliënten, belangenbehartigers, de aanbieders en in de gemeenteraad. De wijziging heeft maatschappelijke impact en krijgt veel aandacht in de media, het onderwerp staat vaak op de raadsagenda. Er volgen klachten en juridische procedures, waarbij het ministerie van VWS meldt dat het resultaatgericht financieren opgenomen gaat worden in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

¹ [Beantwoording raadsvragen 7 mei 2020](#)

Tijdelijke bijstellingen van het beleid en uitvoering volgen. Mensen die eerder bezwaar maakten tegen de resultaatindicatie krijgen een beschikking in uren op basis van hun oude indicatie van vóór 2018. Mensen die geen bezwaar hebben gemaakt houden een resultaatindicatie. Sinds eind december 2019 krijgen mensen met een nieuwe aanvraag voor huishoudelijke ondersteuning een resultaat toegekend met daaraan toegevoegd een urenindicatie. Daarnaast kunnen inwoners voor incidentele taken 8 uur op jaarbasis krijgen.

In juni 2020 sturen 7 oppositiepartijen het verzoek aan de rekenkamercommissie om hier onderzoek naar te doen. De rekenkamercommissie besluit een procesanalyse van de beleidswijziging op te stellen om inzicht te geven in het proces; lessen te trekken, en aanbevelingen te doen voor beleidsveranderingen met een te verwachten grote maatschappelijke impact.



1. PROBLEEMSTELLING

De centrale vraag is:

Hoe is het beleidswijzigingsproces Huishoudelijke Ondersteuning verlopen?

En meer specifiek:

- Wat zijn kaders, doelen, middelen?
- Wat zijn de ijkpunten/relevante processtappen?
- Wat zijn relevante stakeholders, hoe zijn taken en verantwoordelijkheden belegd?
- Hoe verloopt het samenspel?
- Hoe is de stand van zaken tot eind oktober 2020.
- Wat zijn kritische factoren en condities voor succes?

In het vervolg lichten we de conclusies en aanbevelingen nader toe. Daarna volgt de stand van zaken. In deze procesanalyse is niet gekeken naar de effecten van de beleidswijziging: zo is niet onderzocht of de doelen van de beleidswijziging zijn behaald, of de kostenbeheersing daadwerkelijk is gerealiseerd, in hoeverre cliënten tevreden zijn met de resultaatgerichte indicatie en wat de resultaatfinanciering voor de zorgaanbieders betekent. Bijlage 2 van het onderzoeksrapport beschrijft het proces en omvat zo'n 50 pagina's.

Dit illustreert de omvang en de complexiteit.



2. CONCLUSIES, AANBEVELINGEN EN CONCEPTRAADSBESLUIT

2.1. CONCLUSIES

1. Bij de voorbereiding op de beleidswijziging zijn de stakeholders te laat en onvoldoende betrokken.
2. De impact van de wijziging en de gevolgen voor de uitvoering zijn onderschat.
3. De gemeenteraad is onvoldoende expliciet meegenomen in het collegebesluit.
4. De voorbereiding was onvoldoende, de basis was niet op orde, verantwoordelijkheden waren niet eenduidig belegd.
5. Evaluatie-instrumenten zijn te laat en niet optimaal ingezet, waardoor inzicht in de effecten ontbreekt.
6. Aanpassing van beleid en uitvoering gebeurde vooral op basis van juridische uitspraken en/of signalen van stakeholders.

Nader toegelicht:

1. Agendavorming
 - In november 2017 is het collegebesluit over de beleidswijziging via een raadsinformatiebrief naar de gemeenteraad gestuurd, zijn er technische vragen over gesteld en is het onderwerp begin december geagendeerd op verzoek van een fractie. Het onderwerp is daarmee nauwelijks geagendeerd vóórafgaand aan de beleidswijziging.
 - Pas na invoering van het resultaatgericht indiceren – toen de impact en problemen in de uitvoering zichtbaar werden – agendeerde een brede groep van stakeholders veelvuldig het onderwerp op zowel college als raadsagenda.
 - Een aantal stakeholders ervaart de agendering van een gesprek, overleg of bijeenkomst met college en/of gemeenteraad als moeizaam.

2. Beleidsvoorbereiding

- Belangrijke stakeholders zijn onvoldoende intensief en meestal pas laat in het traject betrokken bij de beleidsvoorbereiding. Hierdoor is niet optimaal gebruik gemaakt van de kennis en ervaring van diverse stakeholders en onvoldoende draagvlak gecreëerd.
- Naast de financiële aanleiding voor de beleidswijziging, benadrukte de gemeente vooral het doel van kwaliteitsverbetering. Echter, een aantal belangrijke stakeholders ervaarde juist vooral het financiële aspect – een bezuiniging – als dominante reden voor de beleidswijziging.
- De voorbereidingstijd voor de operationele uitvoering van de beleidswijziging was zeer kort, zeker gezien de omvang en impact van de beleidswijziging; de consequenties van de beleidswijziging voor en impact op de uitvoering lijken daarmee te zijn onderschat.

3. Beleidsbepaling (besluiten)

- Onverlet de bevoegdheid van het college om te besluiten, is de gemeenteraad onvoldoende expliciet meegenomen en heeft de besluitvorming – gegeven de omvang en impact van de beleidswijziging – beperkt transparant plaatsgevonden.
- De besluitvorming is vooral gericht op resultaatgericht indiceren: een brede afweging van alternatieven lijkt niet expliciet te hebben plaatsgevonden.
- Een onafhankelijke(r) toets op het voorstel op bijvoorbeeld juridische risico's, haalbaarheid in de uitvoering, heeft onvoldoende plaatsgevonden.

4. Beleidsuitvoering

- De voorbereiding van de beleidsuitvoering was onvoldoende. De basis was niet goed genoeg op orde om de uitvoeringsfase te starten. De uitvoering is onderschat.
- Veel van de problemen die in de uitvoering naar boven kwamen hadden voorkomen kunnen worden of waren kleiner geweest met een gedegen voorbereiding.
- Belangrijke stakeholders zijn niet proactief, tijdig en structureel betrokken bij de uitvoering van de beleidswijziging en de voorbereiding daarop. Er was tijdens de invoering van de beleidswijziging geen structurele, gezamenlijke aanpak met alle van belang zijnde stakeholders.
- De verantwoordelijkheden waren niet eenduidig of op een geschikte plaats belegd. Het was voor cliënten niet duidelijk waar ze met klachten terecht konden. De medewerkers van zorgaanbieders moesten aan de cliënten communiceren dat (in veruit de meeste gevallen) het aantal uren ondersteuning zou verminderen. WUeindhoven en de zorgaanbieders kregen de opgave om in korte tijd de zorgvraag van ca. 2.500 cliënten te herindiceren. In verband met de vergewisplicht werd begin 2019 een nieuw Servicebureau binnen de gemeente opgericht. Specialisten werden frequent voor steeds veranderende uitvoeringsregels gesteld en het college leek, zeker in de beginfase, onvoldoende aangehaakt te zijn op de uitvoering.

5. Beleidsevaluatie

- Van een formele evaluatie van de beleidswijziging op de beoogde effecten van het beleid is geen sprake.
- Andere evaluatie-instrumenten, zoals (onafhankelijke) kwaliteitsmetingen en een gedegen klachtenproces, zijn te laat en niet optimaal ingezet.
- Inzicht in de effecten van het beleid, met name op de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning en tevredenheid van inwoners daarover, ontbreekt, doordat er geen metingen van voor en na de beleidswijziging zijn die met elkaar kunnen worden vergeleken.

6. Beleidsterugkoppeling

- Terugkoppeling ten behoeve van aanpassing van het beleid of in de uitvoering ervan heeft wel plaatsgevonden, maar op een meer incidentele basis; vooral naar aanleiding van juridische uitspraken en/of signalen van stakeholders.

2.2. AANBEVELINGEN EN LEERPUNTEN

Op basis van de analyse en voorgaande conclusies beveelt de rekenkamercommissie het volgende aan met daarbij de opmerking dat, alhoewel deze aanbevelingen voortkomen uit de procesanalyse van de beleidswijziging van de huishoudelijke ondersteuning, ze in bredere zin van toepassing zijn.

De rekenkamercommissie beveelt aan:

Aan de gemeenteraad:

1. Vraag bij voorliggende besluiten om inzicht in mogelijke alternatieven, inclusief transparante onderbouwing en afweging waarom voor de voorgestelde optie is gekozen.

Aan het college:

2. Zorg er bij voorliggende besluiten (zowel aan college als aan gemeenteraad) voor dat – waar mogelijk en van toepassing – mogelijke alternatieven zijn opgenomen, inclusief transparante onderbouwing en afweging, waarom voor de voorgestelde optie is gekozen.
3. Veranker een onafhankelijke toetsing van beleidsvoorstellen in het beleidsproces, waarbij de toets voorafgaand aan de beleidsbeslissing plaatsvindt en waarvan de bevindingen expliciet worden opgenomen in het beleidsvoorstel. De volgende aspecten zijn minimaal onderdeel van een dergelijke uitvoeringstoets, incl. risico's en beheersmaatregelen:
 - a. Juridisch
 - b. Financieel
 - c. Communicatie
 - d. Stakeholder-/omgevingsanalyse en betrokkenheid van stakeholders
 - e. Haalbaarheid in termen van planning/proces en organisatie

Leerpunten:

- *Om een goed gewogen besluit te kunnen nemen op basis van een voorstel is het van belang dat: 1. het voorstel met een zekere mate van onafhankelijkheid en/of meervoudig (buiten de lijn) is getoetst en inzicht is in de bevindingen, 2. dat inzichtelijk is welke alternatieven er zijn (als die er zijn) en wat de afwegingen zijn geweest die tot het te voorstel hebben geleid en 3. dat de stakeholders zijn betrokken bij het voorstel en wat zij er inhoudelijk van vonden.*
 - *Alhoewel dit procesmatig gezien tijdens de beleidsvoorbereiding plaatsvindt, is het relevant om deze inzichten en zekerheid dat het voorstel op deze wijze tot stand is gekomen, juist op het moment van besluitvorming te hebben.*
4. Neem in een beleids(wijzigings-)voorstel dat ter besluitvorming voorligt expliciet een evaluatiekader op. Een evaluatiekader geeft minimaal aan:
- a. Hoe er wordt geëvalueerd (beleidsevaluatie, kwaliteitsmeting, klachtenanalyse, etc.);
 - b. Op welk(e) moment(en) er wordt geëvalueerd;
 - c. Wie opdrachtgever is voor en wie de uitvoerder is van de beleidsevaluatie;
 - d. Welke aspecten / evaluatie-items worden meegenomen (indien mogelijk ook hoe deze gemeten worden), welke gegevens daarvoor nodig zijn en hoe deze worden verkregen;
 - e. Hoe, wanneer en aan wie over de uitkomsten van de beleidsevaluatie wordt teruggekoppeld.

5. Zorg voor een goede inrichting van het klachtenproces, vanuit verschillende perspectieven:
- a. Juridisch: voldoen aan wet- en regelgeving;
 - b. Toegankelijkheid: toegankelijk voor en passend bij de doelgroep;
 - c. Organisatorisch: een goed proces met heldere belegging van verantwoordelijkheden en taken bij diverse betrokkenen;
 - d. Kwaliteit: bruikbaar als analyse-instrument voor de monitoring van kwaliteit.

Leerpunten:

- *Om het beleid waar nodig bij te kunnen stellen en/of te kunnen constateren dat het nieuwe beleid aantoonbaar werkt zoals bedoeld (legitimiteit van het beleid) is het van belang om vóórafgaand aan een beleidswijziging of nieuw beleid goed te bepalen wat de beleidsdoelstellingen zijn, welke mogelijke effecten (ook negatieve effecten) er worden verwacht en welke gegevens er nodig zijn om specifiek voor het nieuwe beleid het juiste inzicht te krijgen. Tenminste wordt de relevante gegevens vanaf de ingang van het beleid verzameld, zodat ontwikkelingen vanaf de ingang van het beleid kunnen worden gemonitord en kan worden bijgestuurd indien nodig. En bij voorkeur vindt een vergelijking plaats tussen de situatie vóór en na een beleidswijziging, omdat dat het volledige inzicht geeft in de effecten van de beleidswijziging.*
- *Zonder goede en tijdige inrichting van beleidsevaluatie-instrumenten (zoals een op de te evalueren punten toegesneden evaluatie, een onafhankelijke kwaliteitsmeting en een gestroomlijnd klachtenproces) wordt belangrijke informatie gemist om terug te kunnen koppelen naar andere beleidsfases, ter verbetering van het beleid.*

6. Neem de gemeenteraad voorafgaand aan een te nemen beleidsbeslissing met een verwachte hoge maatschappelijke impact explicieter mee, ook als geen raadsbesluit is vereist.

Leerpunten:

- *Een passende agendering van onderwerpen in een raadsbijeenkomst is van belang voor politiek draagvlak, transparantie in de besluitvorming en mogelijkheden voor (externe) stakeholders om hun perspectief kenbaar te maken. Dit geldt vooral bij nieuw beleid en beleidswijzigingen met een omvangrijk karakter en grotere maatschappelijke impact en ongeacht of er door de raad een besluit moet worden genomen of dat dit een collegebevoegdheid is.*
- *Daarbij is het van belang dat agendering van een dergelijk onderwerp (op de raadsagenda) tijdig plaatsvindt; vóórdat het besluit wordt genomen en ruim voordat de beleidswijziging daadwerkelijk wordt uitgevoerd.*

7. Draag zorg voor een meer open houding van de gemeente naar buiten, het goed betrekken van externe stakeholders en samenwerkings-/ketenpartners bij beleidsontwikkelingen, zowel in de voorbereiding als in de uitvoering en neem daar voldoende tijd voor.

Leerpunten:

- *Voor zowel een kwalitatief goed beleid als een goede uitvoering ervan, is het essentieel om alle (externe) stakeholders vroegtijdig en bij voorkeur (inter)actief te betrekken bij beleidsontwikkelingen. Hierdoor kan enerzijds beter gebruik worden gemaakt van de kennis over het beleidsveld en praktijkervaring met de uitvoering die bij diverse stakeholders aanwezig is. Anderzijds wordt draagvlak voor het nieuwe beleid gecreëerd. Het helder stellen van de kaders en transparant zijn over de doelstellingen van het te vormen beleid zijn daarbij van belang.*
- *Een goede voorbereiding van zowel de inhoud van het beleid als de daadwerkelijke uitvoering ervan in de praktijk en het goed betrekken van stakeholders kost (doorloop)tijd.*

2.3 CONCEPTRAADSBESLUIT

De rekenkamercommissie stelt de raad voor om het college op te dragen:

1. de aanbevelingen 2 t/m 7 en de leerpunten uit de procesanalyse Huishoudelijke Ondersteuning te verankeren in toekomstige, maatschappelijk impactvolle beleidswijzigingen.



3. STAND VAN ZAKEN

De cliënten met beschikkingen in uren van vóór 1-1-2018 zijn geherindiceerd en kregen een beschikking op resultaat: 'een schoon en leefbaar huis'.

Nieuwe aanvragen vanaf 1-1-2018 zijn ook op resultaat 'een schoon en leefbaar huis' beschikt.

Op deze nieuwe beschikkingen zijn relatief weinig bezwaren ontvangen.

Eind 2019 stonden over de herindiceringen ca. 200 beroepen en ca. 50 bezwaren open. Op de uitspraak van de rechtbank Oost-Brabant in augustus 2019¹, is in hoger beroep uitspraak gedaan door de Centrale Raad van Beroep op 19 december 2019. Daarop zijn in overleg met de gemachtigden in de 200 beroepen nieuwe beslissingen op bezwaar genomen en zijn de beroepen na betaling van de proceskosten bij de rechtbank ingetrokken.

De ongeveer 50 openliggende bezwaren zijn ook overeenkomstig de beroepen met een beslissing op bezwaar afgerond. In de beslissingen op bezwaar is tegemoet gekomen aan de bezwaren van de betreffende inwoners, waarbij zij veelal een beschikking in uren hebben gekregen op basis van hun oude indicatie van vóór 2018.

Op basis van deze gerechtelijke uitspraken, krijgen nieuwe aanvragen voor huishoudelijke hulp sinds 23 december 2019 een resultaat toegekend met een urenindicatie.

¹ De rechtbankuitspraak: een resultaatindicatie biedt niet voldoende rechtszekerheid en moet worden aangevuld met uren.

In de praktijk ontvangt de cliënt een beschikking waarin staat hoeveel minuten per week de cliënt huishoudelijke hulp krijgt.

Het indiceren van de uren gebeurt niet meer op activiteitsniveau conform het KPMG-Plexus rapport, maar op activiteitenclusters, met een tijdseenheid en mogelijkheden tot uitbreiding met extra uren voor bijvoorbeeld een meerpersoonshuishouden, een groter huis met meer kamers, schone kleding, schoon beddengoed, etc. Ook is er tijd opgenomen voor enkele incidentele taken.

Dit laatste was niet het geval voor de ca. 4.200 cliënten met een resultaatbeschikking uit de periode 1-1-2018 tot 23-12-2019 en die geen bezwaar hebben aangetekend tegen de resultaatbeschikking. Zij krijgen in de loop van 2020 een aanbod om incidentele taken door hun huidige aanbieder te laten uitvoeren. Deze cliënten ontvangen daarvoor een brief en retourformulier die zij – indien zij incidentele taken uitgevoerd willen zien – kunnen ondertekenen en terugsturen naar de gemeente. Het gaat daarbij om 8 uur extra ondersteuning per jaar voor deze incidentele taken².

² Incidentele taken zijn o.a.: 1. Hoog stoffen (bovenop kasten, kledingkasten, ragen e.d), 2. Gordijnen wassen of lamellen/luxaflex schoonmaken, 3. Deuren schoonmaken, 4. Meubels schoonmaken, 5. Verwarming schoonmaken, 6. Grote beurt keuken (Keukenkastjes binnen, Koelkast binnen, Oven/magnetron binnen, Vriezer schoonmaken, Afzuigkap binnen, Bovenkant keukenkastjes, Tegelwand)

Op juridisch gebied lopen begin oktober 2020 nog ca. 10 bezwaren en ca. 40 beroepen. Het deel van de beroepen (15) op bezwaren op de herindiceringen van 2018 is op 22 oktober 2020 door de rechter ongegrond verklaard; ze werden ruim (van ca. 1 tot ca. 2 jaar) na het verstrijken van de wettelijke termijnen ingediend. Het andere deel zijn beroepen tegen beslissingen op basis van het nieuwe beleid sinds 23 december 2019. Hierbij gaat het om aantallen die in een 'going concern' situatie gangbaar zijn.

Na een turbulente implementatiefase van drie jaar deelt het merendeel van de betrokkenen het beeld dat de rust over de huishoudelijke ondersteuning is teruggekeerd.





4. AANPAK

De procesanalyse richt zich op de beleidswijziging van huishoudelijke ondersteuning vanaf de periode van half 2017 tot oktober 2020. De inhoudelijke beleidskeuze staat niet ter discussie, en individuele cases zijn niet onderzocht. Het onderzoek vindt plaats vanaf medio juli 2020 tot november 2020.

De rekenkamercommissie selecteert Co-effective voor het veldonderzoek. De beleidscyclus geldt als analysekader. De procesanalyse is verricht door documentanalyse en interviews met een vertegenwoordiging van relevante externe stakeholders, de betrokken ambtenaren en de portefeuillehouder. Het feitenrelaas is gecontroleerd op onjuistheden, de bestuurlijke reactie volgt separaat.



BIJLAGE
RAPPORTAGE CO-EFFECTIVE

Onderzoeksrapport

Procesanalyse Huishoudelijke Ondersteuning

*Rekenkamercommissie
Eindhoven*

December 2020



Inhoudsopgave

BESTUURLIJKE NOTA.....	3
Doel- en vraagstelling van het onderzoek.....	3
Algemene reflectie	3
Conclusies	4
Aanbevelingen en leerpunten	6
1 Inleiding.....	9
1.1 Achtergrond & Aanleiding.....	9
1.2 Doelstelling, Vraagstelling en Reikwijdte	10
1.2.1 Doel- en vraagstelling.....	10
1.2.2 Reikwijdte	10
1.3 Leeswijzer.....	11
2 Analyse	12
2.1 De beleidscyclus – introductie.....	12
2.2 Analyse aan de hand van de beleidscyclus.....	13
2.2.1 Agendavorming	13
2.2.2 Beleidsvoorbereiding (inventarisatie).....	14
2.2.3 Beleidsbepaling (besluiten)	18
2.2.4 Beleidsuitvoering	20
2.2.5 Beleidsevaluatie	24
2.2.6 Beleidsterugkoppeling.....	25
3 Nota van Bevindingen	27
3.1 Kaders, doelen en middelen	27
3.1.1 Kaders.....	27
3.1.2 Doelen	28
3.1.3 Middelen	33
3.2 Relevante stakeholders; bevoegdheden, verantwoordelijkheden en taken.....	35
3.2.1 Stakeholders.....	35
3.2.2 Uitvoeringsproces	41
3.3 Stand van zaken oktober 2020.....	43
3.4 De feitelijke processtappen – Tijdlijn	44
Bijlage 1: Bronnen.....	45
Interviews	45
Documenten.....	45
Bijlage 2: Tijdlijn	46



BESTUURLIJKE NOTA

Doel- en vraagstelling van het onderzoek

De doelstelling van het onderzoek is als volgt:

“Om inzichtelijk te maken hoe het proces van de beleidswijziging van de huishoudelijke ondersteuning is verlopen en wat eventuele leerpunten zijn.”

De centrale vraagstelling van dit onderzoek sluit aan bij de doelstelling en luidt:

“Hoe is het beleidswijzigingsproces Huishoudelijke Ondersteuning verlopen?”

Meer specifiek richt dit onderzoek zich op de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat zijn kaders, doelen, middelen?
2. Wat zijn de ijkpunten/relevante processtappen?
3. Wat zijn relevante stakeholders, hoe zijn taken en verantwoordelijkheden belegd?
4. Hoe verloopt het samenspel?
5. Hoe is de stand van zaken tot eind oktober 2020?
6. Wat zijn kritische factoren en condities voor succes?

Deze onderzoeksvragen zijn erop gericht om de kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol van de gemeenteraad te versterken.

Leeswijzer

Het resterende deel van deze bestuurlijke nota gaat in op de conclusies, aanbevelingen en leerpunten en beantwoordt daarmee onderzoeksvraag 6.

De conclusies, aanbevelingen en leerpunten komen voort uit de Analyse (hoofdstuk 2, p.12). In de analyse wordt ingegaan op onderzoeksvragen 2 en 4.

De Analyse is gebaseerd op de feiten uit de Nota van Bevindingen (hoofdstuk 3, p.27) en de gehouden interviews. De Nota van Bevindingen beantwoordt onderzoeksvragen 1, 2 (feitelijke processtappen via de tijdlijn), 3 en 5.

Algemene reflectie

De beleidswijziging huishoudelijke ondersteuning is omvangrijk en betekende een vaak fundamentele verandering op veel verschillende terreinen, waaronder:

1. de volledige financieringssystematiek (overgang van urenbasis naar budgetfinanciering met als doel meer grip op de kosten);
2. de grondslag op basis waarvan huishoudelijke ondersteuning wordt gefinancierd en toegekend (overgang naar resultaatindicering met herindicatie van een grote groep cliënten, de omgang met incidentele taken en incidentele tijd en het streven naar meer maatwerk);
3. bevoegdheden, verantwoordelijkheden en taken van nagenoeg alle betrokken stakeholders in het aanvraagproces en de dienstverlening van de huishoudelijke ondersteuning.

Hierbij komt dat er relatief veel stakeholders zijn – met name ook extern, buiten de gemeentelijke organisatie – met een belangrijke rol in de huishoudelijke ondersteuning, zoals: WIJeindhoven, een relatief grote groep zorgaanbieders (toentertijd 16), diverse belangenorganisaties, cliëntondersteuners en een grote kwetsbare doelgroep die



voornamelijk bestaat uit ouderen en/of mensen met een psychische en/of lichamelijke zorgvraag met huishoudelijke hulp.

Om een dergelijke omvangrijke beleidswijziging met verwachte substantiële maatschappelijke impact goed door te voeren is een gedegen voorbereiding en een open blik op verschillende alternatieven nodig, zowel beleidsinhoudelijk als van de uitvoering zelf. Dit vereist al tijdens de voorbereiding en ruim voor de invoering een intensieve betrokkenheid van alle stakeholders, ook voor het creëren van draagvlak. Hiervoor is tijd nodig en die was erg krap.

Daarnaast spelen de timing en de context van de beleidswijziging een rol. De beleidswijziging heeft plaatsgevonden tegen de achtergrond van bezuinigingen door de decentralisaties. Daarnaast functioneerde de Cliëntenraad Sociaal Domein op dat moment niet optimaal en waren er veel zorgaanbieders die meegenomen moesten worden in de beleidswijziging. In de uitvoering heeft vooral het juridische traject, met bezwaren en beroepsprocedures, de boventoon gevoerd. Alhoewel er al enige jurisprudentie was over resultaatgericht indiceren, was de jurisprudentie vanuit de rechterlijke macht nog niet omvangrijk en is deze tijdens de invoering verder ontwikkeld en helderder geworden. Daarbij werd vanuit de wetgevende macht (ministerie van VWS, in samenwerking met de VNG) uitgesproken dat resultaatgericht indiceren zou worden verankerd in de wet. Dit maakte de juridische basis enigszins ambigu en heeft er – samen met het niet vanaf het begin op orde zijn van administraties – voor gezorgd dat het juridische traject relatief lang heeft geduurd.

Terugkijkend constateert de rekenkamercommissie samengevat het volgende leerpunt:

*Veel, goed en snel?
Eén van de drie is zeker mogelijk.
Twee van de drie tegelijk is vaak wel haalbaar.
Alle drie tegelijk is op z'n minst een uitdaging en vaak niet haalbaar.
Daarnaast speelt ook de timing een rol: de context van de beleidswijziging.*

Conclusies

Op basis van de feiten en analyse trekt de rekenkamercommissie de volgende conclusies, geordend naar de fases van de beleidscyclus:

1. Agendavorming

- In november 2017 is het collegebesluit over de beleidswijziging via een raadsinformatiebrief naar de gemeenteraad gestuurd, zijn er technische vragen over gesteld en is het onderwerp begin december geagendeerd op verzoek van een fractie. Het onderwerp is daarmee nauwelijks geagendeerd vóórafgaand aan de beleidswijziging.
- Pas na invoering van het resultaatgericht indiceren – toen de impact en problemen in de uitvoering zichtbaar werden – is het onderwerp door een brede groep van stakeholders veelvuldig geagendeerd op zowel college als raadsagenda.
- Een aantal stakeholders ervaart de agendering van een gesprek, overleg of bijeenkomst met college en/of gemeenteraad als moeizaam.



2. Beleidsvoorbereiding

- Belangrijke stakeholders zijn onvoldoende intensief en meestal pas laat in het traject betrokken bij de beleidsvoorbereiding. Hierdoor is niet optimaal gebruik gemaakt van de kennis en ervaring van diverse stakeholders en onvoldoende draagvlak gecreëerd.
- Naast de financiële aanleiding voor de beleidswijziging, heeft de gemeente vooral het doel van kwaliteitsverbetering benadrukt. Echter, door een aantal belangrijke stakeholders is juist vooral het financiële aspect – een bezuiniging – als dominante reden voor de beleidswijziging ervaren.
- De voorbereidingstijd voor de operationele uitvoering van de beleidswijziging was zeer kort, zeker gezien de omvang en impact van de beleidswijziging; de consequenties van de beleidswijziging voor en impact op de uitvoering lijken daarmee te zijn onderschat.

3. Beleidsbepaling (besluiten)

- Onverlet de bevoegdheid van het college om te besluiten, is de gemeenteraad onvoldoende expliciet meegenomen en heeft de besluitvorming – gegeven de omvang en impact van de beleidswijziging – beperkt transparant plaatsgevonden.
- De besluitvorming is vooral gericht op resultaatgericht indiceren: een brede afweging van alternatieven lijkt niet expliciet te hebben plaatsgevonden.
- Een onafhankelijke(r) toets op het voorstel op bijvoorbeeld juridische risico's, haalbaarheid in de uitvoering, heeft onvoldoende plaatsgevonden.

4. Beleidsuitvoering

- De voorbereiding van de beleidsuitvoering was onvoldoende. De basis was niet goed genoeg op orde om de uitvoeringsfase te starten. De uitvoering is onderschat.
- Veel van de problemen die in de uitvoering naar boven kwamen hadden voorkomen kunnen worden of hadden minder impact gehad met een gedegen voorbereiding. Er zijn vooraf wel specifieke risico's omschreven, maar in de voorbereiding op de uitvoering en tijdens de uitvoering zelf is hieraan geen adequate opvolging gegeven.
- Belangrijke stakeholders zijn niet proactief, tijdig en structureel betrokken bij de uitvoering van de beleidswijziging en de voorbereiding daarop. Er was tijdens de invoering van de beleidswijziging geen structurele, gezamenlijke aanpak met alle van belang zijnde stakeholders.
- De verantwoordelijkheden waren niet eenduidig of op een geschikte plaats belegd. Het was voor cliënten niet duidelijk waar ze met klachten terecht konden, de medewerkers van zorgaanbieders moesten aan de cliënten communiceren dat (in veruit de meeste gevallen) het aantal uren ondersteuning zou verminderen, WIJ Eindhoven en de zorgaanbieders kregen de opgave om in korte tijd de zorgvraag van ca. 2.500 cliënten te herindiceren, in verband met de vergewisplicht werd begin 2019 een nieuw Servicebureau binnen de gemeente opgericht, specialisten werden frequent voor steeds veranderende uitvoeringsregels gesteld en het college leek zeker in de beginfase onvoldoende aangehaakt te zijn op de uitvoering.

5. Beleidsevaluatie

- Van een formele evaluatie van de beleidswijziging op de beoogde effecten van het beleid, zowel kwalitatief als kwantitatief (effectiviteit van de besteding van middelen) is geen sprake.
- Andere evaluatie-instrumenten, zoals (onafhankelijke) kwaliteitsmetingen en een gedegen klachtenproces, zijn te laat en niet optimaal ingezet.



- Inzicht in de effecten van het beleid, met name op de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning en tevredenheid van inwoners daarover ontbreekt, doordat er geen metingen van voor en na de beleidswijziging zijn die met elkaar kunnen worden vergeleken.

6. Beleidsterugkoppeling

- Terugkoppeling ten behoeve van aanpassing van het beleid of in de uitvoering ervan heeft wel plaatsgevonden, maar op een meer incidentele basis; vooral naar aanleiding van juridische uitspraken en/of signalen van stakeholders.

Aanbevelingen en leerpunten

Op basis van de analyse en voorgaande conclusies beveelt de rekenkamercommissie het volgende aan met daarbij de opmerking dat – alhoewel deze aanbevelingen voortkomen uit de procesanalyse van de beleidswijziging van de huishoudelijke ondersteuning – ze in bredere zin van toepassing zijn, vooral bij nieuw beleid / beleidswijzigingen met een grote maatschappelijke impact en/of waarbij relatief veel (externe) stakeholders zijn betrokken.

Aan de gemeenteraad

1. Vraag bij voorliggende besluiten om inzicht in mogelijke alternatieven, inclusief transparante onderbouwing en afweging waarom voor de voorgestelde optie is gekozen.

Aan het college

2. Zorg er bij voorliggende besluiten (zowel aan college als aan gemeenteraad) voor dat – waar mogelijk en van toepassing – mogelijke alternatieven zijn opgenomen, inclusief transparante onderbouwing en afweging, waarom voor de voorgestelde optie is gekozen.
3. Veranker een onafhankelijke toetsing van beleidsvoorstellen in het beleidsproces, waarbij de toets voorafgaand aan de beleidsbeslissing plaatsvindt en waarvan de bevindingen expliciet worden opgenomen in het beleidsvoorstel. De volgende aspecten zijn minimaal onderdeel van een dergelijke uitvoeringstoets, incl. risico's en beheersmaatregelen:
 - a. Juridisch
 - b. Financieel
 - c. Communicatie
 - d. Stakeholder-/omgevingsanalyse en betrokkenheid van stakeholders
 - e. Haalbaarheid in termen van planning/proces en organisatie

- *Om een goed gewogen besluit te kunnen nemen op basis van een voorstel is het van belang dat: 1. het voorstel met een zekere mate van onafhankelijkheid en/of meervoudig (buiten de lijn) is getoetst en inzicht is in de bevindingen, 2. dat inzichtelijk is welke alternatieven er zijn (als die er zijn) en wat de afwegingen zijn geweest die tot het te voorstel hebben geleid en 3. dat de stakeholders zijn betrokken bij het voorstel en wat zij er inhoudelijk van vonden.*
- *Alhoewel dit procesmatig gezien tijdens de beleidsvoorbereiding plaatsvindt, is het relevant om deze inzichten en zekerheid dat het voorstel op deze wijze tot stand is gekomen, juist op het moment van besluitvorming te hebben.*



4. Neem in een beleids(wijzigings-)voorstel dat ter besluitvorming voorligt expliciet een evaluatiekader op. Een evaluatiekader geeft minimaal aan:
 - a. Hoe er wordt geëvalueerd (beleidsevaluatie, kwaliteitsmeting, klachtenanalyse, etc.);
 - b. Op welk(e) moment(en) er zal worden geëvalueerd;
 - c. Wie de verantwoordelijke is voor de uitvoering van de beleidsevaluatie;
 - d. Welke aspecten / evaluatie-items worden meegenomen (indien mogelijk ook hoe deze gemeten worden), welke gegevens daarvoor nodig zijn en hoe deze worden verkregen;
 - e. Hoe, wanneer en aan wie over de uitkomsten van de beleidsevaluatie wordt teruggekoppeld.

5. Zorg voor een goede inrichting van het klachtenproces, vanuit verschillende perspectieven:
 - a. Juridisch: voldoen aan wet- en regelgeving;
 - b. Toegankelijkheid: toegankelijk voor en passend bij de doelgroep;
 - c. Organisatorisch: een goed proces met heldere belegging van verantwoordelijkheden en taken bij diverse betrokkenen;
 - d. Kwaliteit: bruikbaar als analyse-instrument voor de monitoring van kwaliteit.

- *Om het beleid waar nodig bij te kunnen stellen en/of te kunnen constateren dat het nieuwe beleid aantoonbaar werkt zoals bedoeld (legitimiteit van het beleid) is het van belang om vóórafgaand aan een beleidswijziging of nieuw beleid goed te bepalen wat de beleidsdoelstellingen zijn, welke mogelijke effecten (ook negatieve effecten) er worden verwacht en welke gegevens er nodig zijn om specifiek voor het nieuwe beleid het juiste inzicht te krijgen. Tenminste wordt de relevante gegevens vanaf de ingang van het beleid verzameld, zodat ontwikkelingen vanaf de ingang van het beleid kunnen worden gemonitord en kan worden bijgestuurd indien nodig. En bij voorkeur vindt een vergelijking plaats tussen de situatie vóór en na een beleidswijziging, omdat dat het volledige inzicht geeft in de effecten van de beleidswijziging.*
- *Zonder goede en tijdige inrichting van beleidsevaluatie-instrumenten (zoals een op de te evalueren punten toegesneden evaluatie, een onafhankelijke kwaliteitsmeting en een gestroomlijnd klachtenproces) wordt belangrijke informatie gemist om terug te kunnen koppelen naar andere beleidsfasen, ter verbetering van het beleid.*

6. Draag zorg voor een meer open houding van de gemeente naar buiten, het goed betrekken van externe stakeholders en samenwerkings-/ketenpartners bij beleidsontwikkelingen, zowel in de voorbereiding als in de uitvoering en neem daar voldoende tijd voor.

- *Voor zowel een kwalitatief goed beleid als een goede uitvoering ervan, is het essentieel om alle (externe) stakeholders vroegtijdig en bij voorkeur (inter)actief te betrekken bij beleidsontwikkelingen. Hierdoor kan enerzijds beter gebruik worden gemaakt van de kennis over het beleidsveld en praktijkervaring met de uitvoering die bij diverse stakeholders aanwezig is en kan anderzijds draagvlak voor het nieuwe beleid worden gecreëerd.*



Het helder stellen van de kaders en transparant zijn over de doelstellingen van het te vormen beleid zijn daarbij van belang.

- *Een goede voorbereiding van zowel de inhoud van het beleid als de daadwerkelijke uitvoering ervan in de praktijk en het goed betrekken van stakeholders kost (doorloop)tijd.*

7. Neem de gemeenteraad voorafgaand aan een te nemen beleidsbeslissing met een verwachte hoge maatschappelijke impact explicieter mee, ook als geen raadsbesluit is vereist.

- *Een passende agendering van onderwerpen in een raadsbijeenkomst is van belang voor politiek draagvlak, transparantie in de besluitvorming en mogelijkheden voor (externe) stakeholders om hun perspectief kenbaar te maken. Dit geldt vooral bij nieuw beleid en beleidswijzigingen met een omvangrijk karakter en grotere maatschappelijke impact en ongeacht of er door de raad een besluit moet worden genomen of dat dit een collegebevoegdheid is.*
- *Daarbij is het van belang dat agendering van een dergelijk onderwerp (op de raadsagenda) tijdig plaatsvindt; vóórdat het besluit wordt genomen en ruim voordat de beleidswijziging daadwerkelijk wordt uitgevoerd.*



1 Inleiding

1.1 Achtergrond & Aanleiding

De beleidswijziging (januari 2018) om niet langer een urenindicatie te hanteren bij de toekenning van huishoudelijke ondersteuning (Wmo) maar 'een schoon en leefbaar huis' als resultaat, leidt tot commotie bij de cliënten, belangenbehartigers, de aanbieders en in de gemeenteraad. "De beleidswijziging is ingezet vanuit de wens om zorgaanbieders meer op resultaat te kunnen financieren, controle te krijgen op de uitgaven voor HO maar met name om iedere inwoner een maatwerk oplossing te kunnen bieden".¹

Het voornemen is om in 2018 alle inwoners met een geldige indicatie voor huishoudelijke ondersteuning te herindiceren. De uitvoeringsorganisatie WIJ Eindhoven bepaalt daarbij tijdens een gesprek (kan ook telefonisch zijn) óf nog huishoudelijke ondersteuning nodig is en geeft een toelichting over het nieuwe beleid, waarna de zorgaanbieder met de inwoner bespreekt welke hulp nog nodig is en dat doorgeeft aan de gemeente. De backoffice van de gemeente geeft de beschikking af. Sinds begin 2019 wijzigt dit proces, waarbij het in januari 2019 ingestelde servicebureau van de gemeente de aanvraag beoordeelt en de zorg toekent die uitgevoerd wordt door zorgaanbieders.

De uitvoering van de beleidswijziging leidt tot klachten en tot juridische procedures. Inwoners die procedures hebben aangespannen krijgen een toekenning op basis van uren. Het college vraagt hoger beroep aan. De uitslag: de CRvB² "overweegt dat de gemeente langlopende indicaties die op grond van de WMO 2015 zijn verstrekt, mag herzien of intrekken bij gewijzigd algemeen beleid. Hiervoor is niet vereist dat bij de cliënt de omstandigheden zijn veranderd. Onder omstandigheden moet wel een overgangperiode in acht worden genomen. De CRvB overweegt dat dit past binnen de bedoelingen van de WMO" (collegebrief dec '19).

Eind december '19 stelt het college tijdelijk beleid in voor nieuwe aanvragen HO. Bij bezwaar werd conform de rechtelijke uitspraak wel in uren toegekend. Er zijn nu twee regimes. Het college schetst het proces op hoofdlijnen als volgt.³



Figuur 1: Schets van het beleidswijzigingsproces op hoofdlijnen, door het college

¹ Beantwoording raadsragen 7 mei 2020.

² CRvB: Centrale Raad van Beroep. De Centrale Raad van Beroep oordeelt in hoger beroep over geschillen op het terrein van de sociale verzekeringen, de sociale voorzieningen en ambtenarenzaken. De CRvB is een van de vier hoogste bestuursrechtbanken die Nederland kent. De andere drie zijn de Hoge Raad, de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State en het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

³ Beantwoording raadsragen 7 mei 2020.



Eind april 2020 meldt het Eindhovens Dagblad dat ouderen en zieken *met rechtsbijstand* standaard afgewezen worden in hun aanvraag om HO. Hierop volgen weer raadsvragen.

Vanaf 2018 is het onderwerp HO herhaaldelijk geagendeerd op de raadsvergaderingen. Op 1 juni 2020 sturen 7 oppositiepartijen het verzoek aan de rekenkamercommissie om hier onderzoek naar te doen. Het ED meldt op 30 juni: Oppositie Eindhoven wil onderzoek huishoudelijke hulp.

Na ambtelijke toelichting van de afdeling juridische zaken en een gesprek met een belangenbehartigingsorganisatie die hebben plaatsgevonden naar aanleiding van het verzoek dat de 7 oppositiepartijen op 1 juni hebben gedaan, besluit op 2-7-2020 de Eindhovense rekenkamer tot het (laten) maken van een procesanalyse. Niet om af te rekenen, maar om lessen te trekken.

1.2 Doelstelling, Vraagstelling en Reikwijdte

1.2.1 Doel- en vraagstelling

Tegen de achtergrond & aanleiding zoals hiervoor geschetst, is de doelstelling van het onderzoek als volgt:

“Om inzichtelijk te maken hoe het proces van de beleidswijziging van de huishoudelijke ondersteuning is verlopen en wat eventuele leerpunten zijn.”

In aanvulling hierop geeft de rekenkamercommissie aan dat het doel niet is om af te rekenen, maar om lessen te trekken. De centrale vraagstelling van dit onderzoek sluit – vanzelfsprekend – aan bij de doelstelling en is als volgt:

“Hoe is het beleidswijzigingsproces Huishoudelijke Ondersteuning verlopen?”

Meer specifiek richt dit onderzoek zich op de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat zijn kaders, doelen, middelen?
2. Wat zijn de ijkpunten/relevante processtappen?
3. Wat zijn relevante stakeholders, hoe zijn taken en verantwoordelijkheden belegd?
4. Hoe verloopt het samenspel?
5. Hoe is de stand van zaken tot eind oktober 2020?
6. Wat zijn kritische factoren en condities voor succes?

Deze onderzoeksvragen zijn erop gericht om de kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol van de gemeenteraad te versterken.

1.2.2 Reikwijdte

Naast het doel en vraagstelling van het onderzoek zijn de volgende punten van belang voor de reikwijdte van het onderzoek:

- Het collegebesluit tot herijking van het uitvoeringbeleid HO op 1-11-2017 wordt als oorsprong van de aanleiding voor het onderzoek gezien (zie de tijdslijn van het college en de passage dat het onderwerp HO vanaf 2018 herhaaldelijk geagendeerd is op de raadsvergaderingen in §1.1 op p.9. Dit onderzoek is gericht op de periode vanaf het collegebesluit herijking uitvoeringsbeleid HO (1-11-2017) t/m oktober 2020. Vanzelfsprekend is dit met inbegrip van de gebeurtenissen die aan het collegebesluit



van 1-11-2017 vooraf zijn gegaan en relevant zijn bij de totstandkoming van dit collegebesluit.

- Deze en andere beleidswijzigingen staan daarbij niet inhoudelijk ter discussie.
- Er wordt geen onderzoek gedaan op case-niveau.
- Er wordt geen eigenstandige inhoudelijke juridische toets gedaan of juridisch oordeel gegeven.

1.3 Leeswijzer

In het hiernavolgende tweede hoofdstuk vindt de analyse plaats op basis van de feiten uit de Nota van Bevindingen en de verkregen informatie uit de gehouden interviews. In de analyse wordt ingegaan op onderzoeksvragen 2 en 4.

In het derde hoofdstuk, de Nota van Bevindingen (p.27) worden onderzoeksvragen 1, 2 (feitelijke processtappen via de tijdlijn), 3 en 5 beantwoord.

De leerpunten en aanbevelingen worden aan het begin van dit rapport benoemd in de Bestuurlijke Nota die daarmee onderzoeksvraag 6 beantwoordt.

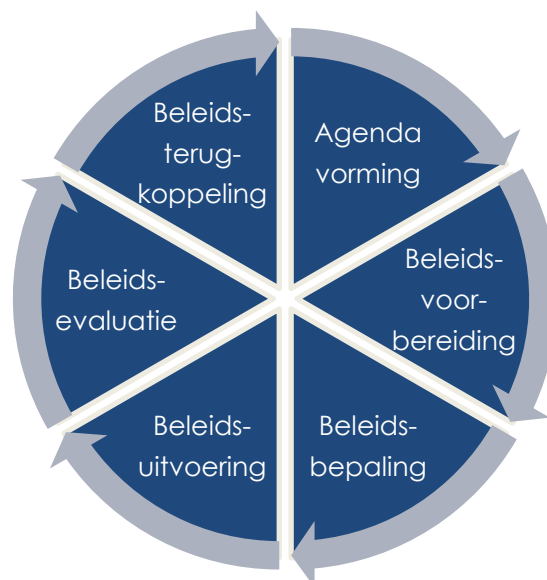


2 Analyse

Om te komen tot beantwoording van de centrale onderzoeksvraag en de doelstelling van het onderzoek te bereiken, wordt de beleidscyclus als analysekader gehanteerd. De tijdlijn (zie Bijlage 2: Tijdlijn, p.46) vormt daarbij de feitelijke basis, waarbij de perspectieven van de diverse stakeholders op het beleidswijzigingsproces worden meegenomen in de analyse. De analysefase is erop gericht om die momenten, periodes en/of situaties uit het beleidswijzigingsproces te destilleren waaruit leerpunten kunnen worden getrokken voor de toekomst.

2.1 De beleidscyclus – introductie

In het cyclische beleidsproces worden logisch op elkaar volgende fases doorlopen. (zie Figuur 2: Beleidscyclus hieronder). Idealiter leidt het volgen van de beleidscyclus tot het nemen van onderbouwde en transparante beslissingen over beleid en uitvoering op basis van de relevante en zo volledig mogelijke informatie en met – voor elke fase specifieke – gepaste betrokkenheid van de verschillende stakeholders.



Figuur 2: Beleidscyclus

De indeling van de beleidscyclus in deelprocessen wordt het best opgevat als een hulpmiddel voor de analyse. De beleidscyclus is geen exacte werkelijkheid; niet elk beleidsproces doorloopt elke fase (of hoeft elke fase te doorlopen) en niet elk beleidsproces doorloopt de fases in de gestelde volgorde (of hoeft die volgorde aan te houden). Soms ontbreken één of meerdere fases, bewust/onbewust en (achteraf) terecht/onterecht, of verloopt de volgorde anders dan in de logische indeling van de beleidscyclus wordt verondersteld. De beleidscyclus is een conceptuele, begripsmatige lens die ondersteunend is om verschillende gebeurtenissen waar te nemen, te ontleden en in een bepaalde samenhang te plaatsen.

Hierna gaan we in op de meest opvallende zaken in elke fase van de beleidscyclus, waarbij vooral wordt gericht op de momenten/gebeurtenissen/situaties waaruit lering kan worden getrokken.⁴

⁴ Voor de onderliggende (detail)informatie wordt verwezen naar de Nota van Bevindingen (incl. Bijlage 2: Tijdlijn) en de gehouden interviews.



2.2 Analyse aan de hand van de beleidscyclus

2.2.1 Agendavorming

De kern van deze fase is het proces waardoor maatschappelijke problemen de aandacht van het publiek en/of de beleidsbepalers krijgen. Een probleem wordt onderdeel van het beleidsproces als het op de beleidsagenda van beleidsbepalers wordt ingeschreven; oftewel, wanneer het op de college- en/of raadsagenda terecht komt.

2.2.1.1 Agendering ten tijde van de beleidswijziging

De beleidswijziging is in oktober 2017 niet plotsklaps op de agenda van het college verschenen en kent een voorgeschiedenis die verder terug gaat in de tijd. In 2007 is de Wmo vormgegeven in de gemeente en is het CIZ-protocol gehanteerd bij de indiceringen. In de aanloop naar de decentralisaties van het Rijk naar gemeenten per 1-1-2015 werd duidelijk dat deze met een forse bezuiniging zouden plaatsvinden en heeft de gemeente nieuwe normtijden (lager dan in het CIZ-protocol) vastgesteld in het HbH-protocol 2013. In 2015/'16 hebben gerechtelijke uitspraken bepaald dat door de gemeente niet voldoende inzichtelijk is gemaakt dat de nieuwe normtijden op objectieve criteria berusten. Reden voor het college om per 1 juni 2016 voorlopig terug te vallen op de ruimhartiger Centrum indicatiestelling zorg (CIZ)-richtlijn uit 2006 en daarnaast KPMG-Plexus als onafhankelijke partij in te schakelen voor advies bij: 1. het opstellen van een nieuw en op objectieve criteria gestoeld HbH-indicatieprotocol dat voldoet aan de eisen van de Centrale Raad van Beroep en 2. advies ten aanzien van aanscherpingen van het HbH-beleid. In februari 2017 wordt dit advies opgeleverd, waarbij het nieuwe protocol vanaf medio 2017 wordt gehanteerd bij nieuwe en aflopende HbH-indicaties en waarbij daarnaast drie mogelijke uitvoeringsvarianten worden aanreikt die nader worden onderzocht, waaronder resultaatgericht indiceren.

De gemeenteraad wordt hiervan in juli 2017 op de hoogte gesteld middels een raadsinformatiebrief. Daarna neemt het college in oktober 2017 het besluit tot de beleidswijziging, waarover de gemeenteraad eind oktober 2017 wordt geïnformeerd via een raadsinformatiebrief met daarbij als bijlagen de Uitwerking van de HO, het KPMG-Plexus-rapport en het advies van de CRSD. Hierover worden raadsvragen gesteld en een agenderingsverzoek gedaan voor een informerende / beeldvormende avond van de gemeenteraad, die begin december 2017 wordt gehouden. Ook tijdens de meningsvormende vergadering van de raad medio december 2017 wordt nog kort gesproken over de beleidswijziging.

2.2.1.2 Agendering na de beleidswijziging

Wanneer het gaat om agendering van het onderwerp huishoudelijke ondersteuning na het ingaan van de beleidswijziging kan, onder verwijzing naar Bijlage 2: Tijdlijn, p.46, worden gesteld dat diverse betrokkenen het initiatief hebben genomen tot agendering en het onderwerp ook veelvuldig daadwerkelijk op de agenda heeft gestaan:

- Het college heeft de raad met enige regelmaat op de hoogte gehouden van ontwikkelingen, via raadsinformatiebrieven en daarnaast ook een aantal bijeenkomsten (zowel informeren/beeldvormend, meningsvormend, als raadsvergadering);
- De gemeenteraad heeft diverse malen raadsvragen gesteld een aantal agenderingsverzoeken gedaan en een aantal moties (zowel vrij als actueel) ingediend, vaak naar aanleiding van de raadsinformatiebrieven, georganiseerde bijeenkomsten en/of berichten van stakeholders aan de gemeenteraad (en/of raadsfracties);



- Diverse stakeholders hebben het onderwerp zowel schriftelijk als via overleggen/bijeenkomsten direct of indirect geagendeerd bij het college en/of de gemeenteraad, zoals:
 - KBO, FNV, gemachtigden, OvO, PVGE
 - de CRSD (gevraagd en ongevraagd)
 - de medio (m.n. Eindhovens Dagblad)
 - de Rechtbank Oost-Brabant en de Centrale Raad van Beroep, door gerechtelijke uitspraken
 - Daarnaast heeft ook het ministerie van VWS (in combinatie met de VNG) naar aanleiding van gerechtelijke uitspraken en een keer op aangeven van KBO/FNV/PVGE, het onderwerp geadresseerd in de richting van gemeenten in het algemeen.

Hierbij is een aantal zaken relevant:

- Sinds de beleidswijziging is er enige tijd verstreken (ca. ½ jaar) voordat het onderwerp met regelmaat op de agenda van het college en of raad verscheen (op een uitzondering na; een brief van het OvO aan het college in januari 2018 met verzoek om herzien van het beleid / de herindicaties). Vanaf de zomer van 2018 is agendering van het onderwerp door stakeholders pas echt aan de orde (met brieven van de KBO en het OvO en bericht in het Eindhovens Dagblad, waarbij de intensiteit toeneemt in de loop van 2018 en heel 2019 aanhoudt).
- De aanleidingen voor agendering zijn over het algemeen: 1. negatief ervaren effecten van het beleid voor inwoners, zowel met betrekking tot de dienstverlening (omvang en kwaliteit) als de wijze waarop het proces is ingericht (zowel het herindiceren als de het aanvraagproces), 2. Ervaren knelpunten bij de uitvoering van de beleidswijziging in het algemeen en 3. Juridische-/bezwaarprocedures en gerechtelijke uitspraken,
- Enerzijds zijn brieven/adviezen van diverse stakeholders en vragen van de raad aan het college over het algemeen binnen afzienbare tijd van een antwoord voorzien en anderzijds wordt het proces om tot een gesprek/overleg met het college/portefeuillehouder of een bijeenkomst met de raad te komen in een aantal gevallen door een aantal stakeholders als moeizaam ervaren, waarbij het vaak relatief lang duurt voordat de bespreking/bijeenkomst plaatsvindt.

2.2.1.3 Conclusie t.a.v. de agendavorming

In het algemeen heeft het aan (mogelijkheden voor) agendering van het onderwerp huishoudelijke ondersteuning op de collegeagenda en/of raadsagenda niet ontbroken. Wel valt op dat het onderwerp nauwelijks is geagendeerd door stakeholders vóórafgaand aan de beleidswijziging, maar dat agendering vooral in de uitvoeringsfase heeft plaatsgevonden, door een brede groep van stakeholders. Een kanttekening hierbij is dat agendering van een gesprek, overleg of bijeenkomst niet altijd als gemakkelijk wordt ervaren door een aantal stakeholders. Dit kan een aandachtspunt zijn ten aanzien van de bereikbaarheid van het gemeentebestuur (zowel college als raad).

2.2.2 Beleidsvoorbereiding (inventarisatie)

De kern van deze fase is het proces van verzamelen en analyseren van informatie en het adviseren over toekomstig te voeren beleid. De kwaliteit van beleid hangt hierbij sterk af van de kwaliteit van de informatie en diepgang van de kennis waarover het gemeentebestuur kan beschikken om de bestaande maatschappelijke (probleem)situatie te doorgronden en toekomstige effecten van het beleid te kunnen inschatten. Betrokkenheid van stakeholders is daarbij essentieel, zowel voor het inzicht als voor het draagvlak.



2.2.2.1 Tijdlĳn op hoofdlijnen van het beleidsvoorbereidingsproces

Alhoewel de beleidswĳziging een langere voorgeschiedenis kent (zie §2.2.1.1 Agendering ten tijde van de beleidswĳziging, p.13), is de optie om over te gaan naar budgetfinanciering en resultaatgericht beschikken expliciet naar voren gebracht in het KPMG-Plexus rapport in februari 2017. Naar aanleiding hiervan is deze optie (als 1 van de 3 aangereikte opties) verder verkend en uitgewerkt en werd omstreeks juni 2017 nog onderzocht of resultaatgericht beschikken een verstandiger optie zou zijn. Eind september heeft de CRSD een advies uitgebracht na een informatief gesprek met een beleidsmedewerker, waarna het college op basis van een adviesnota van het Sectorhoofd Sociaal Domein in oktober het besluit tot de beleidswĳziging heeft genomen en eind oktober de gemeenteraad heeft geïnformeerd middels een raadsinformatiebrief. Het proces van ondertekening van de gewĳzigde contracten met zorgaanbĳders, die nodig waren om uitvoering te kunnen geven aan de beleidswĳziging, heeft tot in november 2017 plaatsgevonden. Na een agenderingsverzoek vanuit de gemeenteraad is in december 2017 ook in de gemeenteraad (beeldvormende/informerende bijeenkomst) nog gesproken over de beleidswĳziging. In december is door de gemeente een brief en een folder met informatie over de beleidswĳziging opgesteld, die in tranches aan de inwoners zijn verzonden (samenhangend met de planning van de herindicaties) en waarbij de folder ook aan zorgaanbĳders en WIJeindhoven is uitgereikt, ter ondersteuning bij hun communicatie over de beleidswĳziging met de cliënten. Daarnaast is in december een training georganiseerd door de gemeente, voor medewerkers van zorgaanbĳders, over de beleidswĳziging en het communicatieve aspect daarvan, gezien de centrale rol die zij daarin kregen. Per 1-1-2018 is de beleidswĳziging in uitvoering gegaan.

In de volgende paragrafen gaan we in op enkele opvallende zaken in het beleidsvoorbereidingsproces.

2.2.2.2 Bewegreden(en) voor beleidswĳziging: financieel en/of kwalitatieve verbetering?

Uit de voorgeschiedenis van de beleidswĳziging (zie §2.2.1.1 Agendering ten tijde van de beleidswĳziging, p.13) kan worden afgeleid dat de oorspronkelijke bewegreden voor de beleidswĳziging voornamelijk voortkwam uit een financiële behoefte; een combinatie van een (ruimhartig) CIZ-protocol dat tot 2013 werd gehanteerd, waarbij in de aanloop naar de decentralisaties in 2015 – met forse bezuinigingsslag – een nieuw HbH-protocol werd opgesteld (2013, met lagere normtijden) dat juridisch gezien moest worden teruggetrokken in 2016, waarna door KPMG-Plexus in februari 2017 een expertrichtlijn (nieuwe normtijden) met betere objectieve onderbouwing werd opgeleverd. De financiële bewegreden – als noodzaak geformuleerd – komt ook expliciet terug in zowel de raadsinformatiebrief over de HHT (juli 2017) als in de adviesnota over de beleidswĳziging van de Sector Sociaal Domein aan het college en de raadsinformatiebrief daarover (oktober 2017). Naast de financiële aspecten worden ook diverse kwalitatieve aspecten genoemd, waaronder een betere inzet van de generalist (aansluiting bij visie WIJeindhoven), het beter benutten van specialistische kennis van partners in de keten en meer zeggenschap voor de inwoners en een verkort proces. Hierbij valt overigens een lichte verschuiving op te merken, waarbij het aspect van kwalitatieve verbeteringen in de raadsinformatiebrief ten opzichte van de adviesnota aan het college meer gewicht lijken te krijgen.

In de beeldvorming bij en in de perceptie van diverse externe stakeholders echter, is de financiële bewegreden voor de beleidswĳziging dominant geweest. De oorzaken hiervoor kunnen met name worden gevonden in de wijze waarop ze zijn betrokken bij voorbereiding van de beleidswĳziging (zie §2.2.2.4 Betrekken van stakeholders, p.16) en de uitvoeringsfase en hun positie in de uitvoering (zie §2.2.4 Beleidsuitvoering, p.20). Vanzelfsprekend heeft deze beeldvorming ook effect gehad op het draagvlak voor de beleidswĳziging bij (een aantal van) de stakeholders.



2.2.2.3 Omvang/verwachte impact van beleidswijziging in combinatie met krap tijdspad

De beleidswijziging huishoudelijke ondersteuning kan omvangrijk worden genoemd. Het betekent substantiële wijzigingen op diverse terreinen, waaronder: 1. de volledige financieringsystematiek (overgang van urenbasis naar budgetfinanciering), 2. de grondslag op basis waarvan huishoudelijke ondersteuning wordt gefinancierd en toegekend (overgang naar resultaatindicering en herindicatie van alle cliënten, de omgang met incidentele taken en incidentele tijd) en 3. bevoegdheden, verantwoordelijkheden en taken van nagenoeg alle betrokken stakeholders (zie §3.2 Relevante stakeholders; bevoegdheden, verantwoordelijkheden en taken, p.35) in het aanvraagproces en de dienstverlening van de huishoudelijke ondersteuning. Daarnaast gaat ook de beleidswijziging van de Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT) in en wordt een CAO-wijziging verwacht begin 2018.

Uit de adviesnota over de beleidswijziging aan het college en uit de raadsinformatiebrief (beiden oktober 2017) blijkt dat er, in ieder geval op hoofdlijnen, inzicht was over de omvang van de beleidswijziging en een bepaalde impact werd verwacht. In de adviesnota en de raadsinformatiebrief worden onder andere de volgende punten genoemd:

- Het gezamenlijk doorlopen van het proces, en goede afstemming en het behalen van de planning is van essentieel belang om de doelstellingen te behalen;
- Het besluit heeft tot gevolg dat wij met een uitgebreide groep aanbieders door gaan, waardoor partnerschap minder makkelijk tot stand komt;
- Het inrichten en organiseren van een volledig nieuwe werkwijze kost tijd en capaciteit;
- Er kan een gevoel van ongelijkheid ontstaan vanwege het gefaseerd herindiceren;
- Een wijziging en het herindiceren kan voor onrust, klachten en bezwaren onder inwoners leiden.

In de wetenschap dat de beleidswijzigingsbeslissing in oktober 2017 door het college is genomen en het ondertekenen van de gewijzigde contracten met zorgaanbieders tot in november heeft doorgelopen, is de resterende voorbereidingstijd voor de uitvoering tot aan de ingang van de beleidswijziging krap te noemen (minder dan 2 maanden, incl. decembermaand). Vanzelfsprekend hangen de totale voorbereidingstijd op de uitvoering en de mate waarin de gemeenten en het gemeentebestuur in detail inzicht had op de impact van de beleidswijziging in de uitvoering, ook af van de wijze waarop de diverse stakeholders voorafgaand aan de beleidsbeslissing al zijn betrokken en met hun kennis van de praktijk hebben kunnen bijdragen aan een goede beleidsvoorbereiding (zowel de inhoud van het beleid als de uitvoering ervan). Daarop wordt in de volgende paragraaf ingegaan.

2.2.2.4 Betrekken van stakeholders

CRSD (CliëntenRaad Sociaal Domein)

Zoals gebruikelijk en procedureel vastgelegd is de CRSD in augustus 2017 om advies gevraagd over de beleidswijziging. Hierbij zijn in ieder geval 2 zaken van belang. Allereerst valt op dat het tijdsbestek waarbinnen de CRSD haar advies heeft uitgebracht relatief kort is: in juni 2017 werd de mogelijkheid voor resultaatgericht indiceren nog nader onderzocht, eind augustus heeft een informatief gesprek plaatsgevonden tussen de CRSD en een beleidsambtenaar en eind september heeft de CRSD haar advies uitgebracht (positief, met een aantal kanttekeningen/aandachtspunten). Ook is de tijd tussen het uitbrengen van het advies en het besluit van het college erg kort (enkele weken). Daarnaast moet in ogenschouw worden genomen dat de CRSD in deze periode niet optimaal functioneerde: de CRSD is op 1-3-2017 geïnstalleerd door het college, in juni 2017 legde de voorzitter haar taak neer, eind oktober 2017 stopte de tijdelijk voorzitter en begin december 2017 heeft het college besloten de activiteiten van de CRSD tijdelijk stil te leggen. Bij voorgaande punten kan de vraag worden gesteld of dat er voldoende tijd is geweest voor en capaciteit is geweest bij de CRSD om een



goed gewogen en compleet advies uit te kunnen brengen en of de tijd om de kanttekeningen/aandachtspunten uit het CRSD-advies goed te laten landen in het ambtelijke advies aan het college en het collegebesluit.

Zorgaanbieders

In de adviesnota van de ambtelijke organisatie aan het college is hierover in oktober 2017 het volgende opgenomen:

“In 2016 is een traject gestart om met partners te bekijken of een andere systematiek in toekenning en financiering van hulp gerealiseerd kan worden. Het doel van dit traject was te komen tot een duurzaam, doelmatig en betaalbaar uitvoeringsbeleid. De expliciete bestuurlijke wens is om meer te sturen op resultaten, en minder op het ‘recht op een aantal uren’.

Samen met de gecontracteerde aanbieders is de afgelopen maanden verder uitgewerkt wat de mogelijkheden zijn tot het toekennen van het product ‘Huishoudelijke Ondersteuning’ waarbij wordt gestuurd op doelen en resultaten (resultaatsturing) en niet meer op basis van uren en minuten (P x Q financiering).

In het uitgebreide traject is samen met de aanbieders geconcludeerd dat de overstap naar een productfinanciering, waarin wordt gestuurd op resultaten het meest kansrijk is en past in de doelstellingen die gesteld worden in de Wmo 2015.”

In de praktijk heeft de concrete voorbereiding van de beleidswijziging per 1-1-2018 in de zomer van 2017 vorm gekregen, door middel van gesprekken/bijeenkomsten met een selectie van de in totaal 16 zorgaanbieders. In de periode tot aan oktober hebben hierbij vooral de vormgeving van het beleid op hoofdlijnen (systematiek, wie welke rol, etc.) en de uitwerking van budget-/resultaatfinanciering (financieel/tarieven) ervan centraal gestaan. Dit in aanloop naar de beleidsbeslissing door het college eind oktober en de ondertekening van de gewijzigde contracten met de zorgaanbieders tot in november. Voor de zorgaanbieders was hierbij het financieel/contractuele aspect dominant aanwezig. De aandacht voor de concrete uitwerking van de daadwerkelijke uitvoering van het nieuwe beleid daarentegen, was minder prominent aanwezig in het voorbereidingstraject (zoals: uitwerking van nieuwe processen, voorbereiding van op orde brengen van systemen/administraties, benoemen/inregelen van randvoorwaarden voor de concrete uitvoering van het nieuwe beleid, etc.). Ook was de tijd om deze onderwerpen en ervaring met resultaatgericht indiceren in andere gemeenten vanuit de zorgaanbieders nog in te brengen en te adresseren en met elkaar goed in te regelen, in de periode na de beleidsbeslissing eind oktober tot aan de invoering ervan per 1-1-2018, erg kort.

Cliënt-belangenorganisaties en cliëntondersteuning

Voor de betrokkenheid van cliënt-belangenorganisaties en cliëntondersteuning (o.a. KBO, FNV, OvO, PVGE) tijdens de beleidsvoorbereiding geldt dat zij zich in 2018 vooral geconfronteerd zagen met de beleidswijziging nadat deze was ingegaan. Deze stakeholders zijn nauwelijks tot niet betrokken geweest bij het beleidswijzigingsproces en hebben vooral achteraf, na ingang van het nieuwe beleid, reactie gegeven en input geleverd op het nieuwe beleid in de uitvoeringsfase.

2.2.2.5 Conclusie beleidsvoorbereidingsfase

Alhoewel de aanloop naar de beleidsbeslissing en de daadwerkelijke invoering van de beleidswijziging op zichzelf voldoende lijkt, met genoeg tijd voor een gedegen voorbereiding en een inzicht bij de gemeente – in ieder geval op hoofdlijnen – over de omvang van de beleidswijziging en de impact ervan, is er een aantal factoren die maken dat de beleidsvoorbereiding niet optimaal is verlopen:

- Er is in deze fase een relatief beperkte betrokkenheid geweest van de belangrijkste stakeholders. Sommige stakeholders zijn nauwelijks/niet betrokken (cliënt-belangenorganisaties en cliëntondersteuning), een enkele stakeholder (CRSD) is wel



betrokken, maar relatief laat en onder omstandigheden waarin deze stakeholder niet optimaal functioneerde en van een belangrijke groep stakeholders (zorgaanbieders) is slecht een selectie direct betrokken geweest bij de vorming van het beleid.

- Daarbij speelt ook een rol dat de oorspronkelijke beweegredenen voor de beleidswijziging een financiële lijkt te zijn, waarbij later ook kwalitatieve voordelen zijn herkend en juist werden benadrukt. Hierdoor is in de beeldvorming met name het financiële aspect bij de meeste stakeholders dominant gebleven. Ook omdat juist de financieel/contractuele kant voor een groep stakeholders (zorgaanbieders) eerst geregeld moest worden (contractwijzigingen) en prominent aanwezig was, als randvoorwaarde voor de beleidswijziging.
- Daarnaast zijn de diverse stakeholders – voor zover betrokken – relatief laat in het proces betrokken bij de concrete inhoudelijke voorbereiding van de beleidswijziging en was de resterende tijd voor de voorbereiding van de daadwerkelijke uitvoering ervan erg kort, zeker gezien de omvang en impact van de beleidswijziging.

Bovenstaande betekent dat niet optimaal gebruik is gemaakt van de kennis en kunde die bij de stakeholders aanwezig is, het draagvlak niet ten volle is gecreëerd en ook de voorbereiding op de daadwerkelijke uitvoering in een (te) kort tijdsbestek plaats moest vinden.

2.2.3 Beleidsbepaling (besluiten)

De kern van deze fase is het nemen van de beslissing over de inhoud van het beleid, op basis van de beleidsvoorbereiding. Centraal hierbij staan het vaststellen van de beoogde doelen en de daarvoor beschikbare middelen. De aandachtspunten in deze fase zijn dan ook:

- *Is het besluit door het juiste gremium genomen?*
- *Zijn de kaders en de doelen duidelijk?*
- *Is een helder besluit genomen?*
- *Is het besluit transparant en op basis van 'A-B-C-informatie'⁵ genomen?*

2.2.3.1 College besluit en transparantie / betrokkenheid raad

In oktober 2017 heeft het college het besluit genomen om het beleid van de huishoudelijke ondersteuning per 1-1-2018 te wijzigen. Vooropgesteld: het college was bevoegd om dit besluit te nemen, aangezien het geen aanpassing vergde van de Verordening Sociaal Domein (bevoegdheid van de gemeenteraad), maar de beleidswijziging via de Nadere Regels Sociaal Domein kon worden verankerd. Het college heeft de gemeenteraad daarvan op de hoogte gesteld middels een raadsinformatiebrief en daarmee transparantie betracht richting de gemeenteraad.

Echter, gezien de voorgeschiedenis van en eerdere politieke aandacht voor het beleidsterrein huishoudelijke ondersteuning in de gemeente Eindhoven, de omvang van de beleidswijziging en de verwachte impact ervan (het aantal betrokken stakeholders, de wijzigingen in de uitvoering van de HO en de omslag in financiering, onrust onder de inwoners met ca. 2.500 te herindiceren cliënten), is de vraag op zijn plaats of een nauwere en eerdere betrokkenheid van de gemeenteraad bij het besluit gerechtvaardigd was geweest, niet vanuit het perspectief van bevoegdheid, maar wel vanuit het perspectief van draagvlak en transparantie. Dit had ook gelegenheid kunnen geven aan stakeholders om voorafgaand aan de beleidsbeslissing hun input en mening in de openbaarheid kenbaar te maken, zoals bij raadsvoorstellen over het algemeen het geval is.

⁵ Accuraat, Betrouwbaar, Compleet.



2.2.3.2 Helderheid van het besluit en duidelijkheid over de doelen en kaders

Het genomen besluit om over te gaan naar een beleid van resultaatgericht beschikken kan op zichzelf helder genoemd worden; in het voorstel worden diverse argumenten, kanttekeningen en een aantal aspecten die standaard in een collegevoorstel zijn opgenomen, nader uitgewerkt. In het collegevoorstel wordt ook aangegeven wat de doelstelling is:

“Het uitvoeren van een duurzaam, doelmatig en betaalbaar beleid voor Huishoudelijke Ondersteuning waarbij:

- *meer maatwerk mogelijk is;*
- *inwoners door meer maatwerk langer zelfstandig kunnen blijven wonen;*
- *de medewerkers van de stichting WIJ Eindhoven op een daadwerkelijk generalistische wijze werken doordat zij geen specialistische indicatie op uren hoeven af te geven;*
- *er meer grip is op kosten doordat er sprake is van een vast budget per huishouden;*
- *er vanuit partnerschap met de aanbieders van huishoudelijke ondersteuning wordt gewerkt.”*

Wat hierbij wel opvalt is dat in het voorstel voor een deel van de doelstellingen wel, maar ook voor een deel van de doelstelling niet specifiek wordt onderbouwd waarom de beleidswijziging leidt tot het bereiken van de doelstelling. En alhoewel dit niet voor alle genoemde doelstellingen goed mogelijk is, worden ook enkele doelstellingen waar het wel mogelijk zou kunnen zijn weinig ‘SMART’⁶ omschreven: wanneer / met welke effecten is het doel bereikt en wat zijn de exacte verwachtingen?

2.2.3.3 Besluitvormingsbasis: weging van alternatieven en objectieve/onafhankelijke toets

De basis voor de door het college genomen beleidsbeslissing is de Adviesnota Herijking uitvoeringsbeleid Huishoudelijke Ondersteuning. Deze adviesnota gaat geheel uit van en is gericht op productfinanciering en sturen op resultaten; resultaatgericht indiceren. De eerder door KPMG Plexus genoemde andere mogelijke uitvoeringsvarianten ‘beschikken op in te zetten uren’ en ‘beschikken op basis- en aanvullende uren’ (februari 2017) komen niet aan bod. Dit staat in contrast met hetgeen in een eerdere raadsinformatiebrief (juni 2017) is gesteld; *“dat een drietal uitvoeringsvarianten voor de huishoudelijke ondersteuning zijn uitgewerkt waarbij de voor- en nadelen en financiële gevolgen op een rij zijn gezet ... waarbij een nader onderzoek plaatsvindt of beschikken op het te behalen resultaat ook een verstandiger keuze is.”* Uit het onderzoek door de rekenkamercommissie blijkt niet dat de alternatieve beleidsvarianten met voor- en nadelen ten opzichte van elkaar het college hebben bereikt.

Daarnaast is de hiervoor genoemde adviesnota opgesteld door en aan het college gezonden vanuit de Sector Sociaal Domein, waarin is opgenomen dat: *“De expliciete bestuurlijke wens is om meer te sturen op resultaten, en minder op het ‘recht op een aantal uren’.”* Ook hierbij geldt dat uit het rekenkameronderzoek niet is gebleken dat op de adviesnota een onafhankelijke(r) toets of ‘second opinion’ is uitgevoerd door afdelingen buiten de Sector Sociaal Domein, zoals bijvoorbeeld door de (staf)afdeling Juridische Zaken en/of concerncontrol en/of een specialistisch juridisch kantoor.

Een dergelijke onafhankelijke(r) toets had wellicht kunnen leiden tot een andere weging van bijvoorbeeld het wel al onderkende, doch als gering ingeschatte, juridische risico en/of kunnen leiden tot een aanpassing in de uitvoering van de beleidswijziging. Eén van de centrale punten bij latere juridische procedures (bezwaren en beroepen) was het aantal uren dat niet in de beschikking (en/of het ondersteuningsplan) werd opgenomen. Na invoering van de beleidswijziging en het opkomen van bezwaren en beroepen werd namelijk door zowel het

⁶ 1. Specifiek, 2. Meetbaar, 3. Acceptabel, 4. Realistisch, 5. Tijdgebonden; waarbij met name op 1, 2 en 5 nader geconcretiseerd had kunnen worden.



door de gemeente ingehuurde specialistische advocatenkantoor als door één van de gemachtigden verwezen naar uitspraken hierover van vóór de beleidswijziging (2016 en 2017):

- Uitspraak CRvB op 18 mei 2016, huishoudelijke hulp, gemeente Rotterdam:
 - De wijze van toekenning van huishoudelijke ondersteuning – waarbij in het leveringplan wel per ruimte in de woning werd vermeld welke werkzaamheden moesten worden uitgevoerd, door wie en met welke frequentie, maar niet de tijd die per activiteit nodig is – is in strijd met het rechtszekerheidsbeginsel, omdat daarmee geen inzicht werd gegeven op welke concrete wijze invulling wordt gegeven aan het bereiken van de resultaten. In feite kon de cliënt door deze wijze van verstrekking van een maatwerkvoorziening niet weten op hoeveel uur ondersteuning hij kon rekenen.
- Uitspraak Rechtbank Zeeland-West-Brabant, begeleiding (Wmo), gemeente Dongen:
 - Met de strekking van de uitspraak. dat bij toekenning van begeleiding in de vorm van resultaatgebieden concreet moet zijn:
 - welke activiteiten moeten worden verricht om het resultaat te bereiken;
 - hoeveel tijd daarvoor nodig is; en met welke frequentie deze activiteiten moeten worden verricht.

2.2.3.4 Conclusie beleidsbepalingsfase (besluiten)

Het college had de bevoegdheid om het besluit tot de beleidswijziging te nemen. Echter, gezien de voorgeschiedenis van (politieke en ook juridische) aandacht en de omvang en verwachte impact van de beleidswijziging was een grotere/directere betrokkenheid van de gemeenteraad gepast geweest, ook in het kader van de transparantie van de besluitvorming, het politieke draagvlak en de kans voor stakeholders om in de openbaarheid hun perspectief kenbaar te maken. Dergelijke bijeenkomsten met de gemeenteraad en bij sommige van deze bijeenkomsten ook stakeholders, hebben later na invoering van de beleidswijziging wel plaatsgevonden.

Daarnaast is opvallend dat de besluitvorming vooral gericht was op de optie van resultaatgericht indiceren en dat een brede afweging van alternatieven op bestuurlijk niveau (het college) niet expliciet lijkt te hebben plaatsgevonden. Ook een onafhankelijke(r) toets op het voorstel, bijvoorbeeld op het juridisch perspectief, maar ook op de haalbaarheid in de operationele uitvoering heeft onvoldoende plaats gevonden.

2.2.4 Beleidsuitvoering

De kern van deze fase is het uitvoering geven aan de beleidsbeslissingen die door de beleidsbepalers zijn genomen. Net zoals bij de beleidsvoorbereiding, geldt ook in deze fase dat de stakeholders (burgers, maatschappelijke organisaties, bedrijven, etc.) worden betrokken bij de uitvoering. Dit komt de kwaliteit van de uitvoering, de samenwerking in de praktijk en het bereiken van de gestelde doelen ten goede.

2.2.4.1 Inleidend

Zoals eerder aangegeven ging het bij de beleidswijziging huishoudelijke ondersteuning om een omvangrijke wijziging op diverse terreinen met een aanzienlijke impact voor diverse stakeholders. Uit de procesanalyse komt naar voren dat de verschillende betrokken stakeholders, binnen de mogelijkheden, (beleids)ruimte en vanuit de positie die zij hadden, veel in het werk hebben gesteld om de beleidswijziging vanaf 1 januari 2018 en daarna zo goed mogelijk uit voeren en – conform het nieuwe beleid – huishoudelijke ondersteuning aan de cliënten te verlenen. Deze inzet laat echter onverlet dat in de uitvoeringsfase voldoende ruimte voor verbetering is. Hieronder gaan we in op enkele opvallende zaken.



2.2.4.2 Communicatie en rol zorgaanbieders en cliëntondersteuners(/belangenorganisaties)

Zoals eerder aangegeven is er vanuit de gemeente over de beleidswijziging gecommuniceerd:

- In december 2017 is door de gemeente een brief en een folder met informatie over de beleidswijziging opgesteld, die in tranches aan de inwoners zijn verzonden (samenhangend met de planning van de herindicaties);
- De folder is ook aan zorgaanbieders en WIJeindhoven uitgereikt, ter ondersteuning bij hun communicatie over de beleidswijziging met de cliënten;
- Daarnaast is in december 2017 een training georganiseerd door de gemeente, voor medewerkers van zorgaanbieders, over de beleidswijziging en het communicatieve aspect daarvan, gezien de centrale rol die zij daarin kregen.

Naast deze schriftelijke communicatie van de gemeente aan de inwoners, had WIJeindhoven in het herindicatieproces ook de taak om vanuit hun rol als toegangverlener tot de huishoudelijke ondersteuning, tijdens een veelal relatief kort en telefonisch gesprek met de cliënt, uitleg te geven over de beleidswijziging. Echter, de centrale rol in de persoonlijke communicatie aan de cliënten over de beleidswijziging en het concrete effect voor de cliënt was neergelegd bij de medewerkers van de zorgaanbieders. Organisatorisch gezien is dit logisch. Immers, de medewerkers van de zorgaanbieders gingen als specialisten vanaf januari 2018 ook het nader onderzoek uitvoeren (voor 2018 door de generalisten van WIJeindhoven) en samen met de cliënt het ondersteuningsplan opstellen. Echter, vanuit een aantal andere perspectieven is het een minder logische keuze gebleken om medewerkers van zorgaanbieders een centrale rol te geven in de persoonlijke communicatie:

- De groep van mensen die de communicatie over de beleidswijziging aan de cliënten doet werd daardoor substantieel groter, waarbij medewerkers van zorgaanbieders ook verder weg staan van de gemeente. Hierdoor is de wijze waarop over de beleidswijziging werd gecommuniceerd aan de cliënten minder goed stuurbaar, zeker met een relatief grote groep van zorgaanbieders (destijds 16).
 - In aanvulling hierop: het doen van het nader onderzoek en het opstellen van een ondersteuningsplan vergt andere competenties dan het verlenen van de huishoudelijke hulp. De manier waarop zorgaanbieders hiermee omgingen verschilde. Sommige zorgaanbieders hebben er voor gekozen om deze taak bij een specifieke groep medewerkers neer te leggen, bij andere zorgaanbieders werd dit gedaan door de huishoudelijke hulpen zelf of een combinatie van beiden.
- Daarbij komt dat de beleidswijziging in ieder geval buiten de gemeente vooral werd gepercipieerd als bezuinigingsmaatregel. En waarbij de beleidswijziging – op zijn minst in de beleving van medewerkers van zorgaanbieders – ook impact had op hen zelf en/of hun directe omgeving. Immers: over het algemeen betekende de herindicaties in de praktijk minder uren voor de zorgmedewerker te besteden aan een cliënt en dus ook minder werk voor zorgaanbieders én hun medewerkers.
- Daarnaast speelt de positie van de zorgmedewerkers ten opzichte van de cliënt een rol. Vaak is er sprake van een langdurige en soms persoonlijke relatie van de zorgmedewerkers met de cliënt. En alhoewel er resultaatgericht werd geïndiceerd, speelt in de praktijk toch het aantal uren dat een cliënt op een zorgmedewerker kan rekenen een belangrijke rol voor de cliënt. Het bericht dat het resultaat wel wordt behaald, maar dat de cliënt de zorgmedewerker in de praktijk minder lang/vaak zou zien is – zeker in een situatie waar de cliënt bijvoorbeeld ouder wordt en meer ondersteuning nodig heeft – moeilijk te verkopen.

Naast de positie van zorgaanbieders speelt ook de positie van cliëntondersteuners (en belangenorganisaties; vaak overlappen deze) een rol. Meer regie voor de cliënt was een van



de doelstellingen van het beleid. Gezien de doelgroep is ondersteuning hierbij, door een cliëntondersteuner, vaak van belang om hieraan goed invulling te kunnen geven. Hierbij valt op dat de (organisaties van) cliëntondersteuners relatief lang op afstand hebben gestaan bij de beleidswijziging en zich geconfronteerd voelden met de beleidswijziging en wat die in de praktijk betekende. Ook de situatie van begin 2019, toen de afhandeling van bezwaren in een stroomversnelling kwam en documentatie op zeer korte termijn moest worden klaargemaakt, is initieel door de gemeente onvoldoende rekening gehouden met de rol en mogelijkheden voor cliëntondersteuners (en gemachtigden ten behoeve van juridische ondersteuning) om de cliënten hierbij goed te ondersteunen; er moest teveel in een te korte tijd gebeuren waardoor de cliëntondersteuning en -ondersteuners onder grote druk kwamen te staan.

2.2.4.3 Voorkomen versus genezen

Tijdens de uitvoering van een omvangrijke beleidswijziging zoals de huishoudelijke ondersteuning is het gangbaar dat er onvolkomenheden worden aangetroffen waarop moet worden bijgestuurd; niet alles is vooraf voorzienbaar en te voorkomen. Uit diverse bronnen blijkt ook dat bijsturing tijdens de uitvoering veelvuldig en op diverse punten heeft plaatsgevonden, zowel 'werkenderwijs' op basis van feedback uit de operationele uitvoering als op basis van signalen van diverse stakeholders.

Echter, van belang voor een goede uitvoering is dat de basis voor de uitvoering vóór de start goed genoeg op orde is en dat onvolkomenheden zoveel als redelijkerwijs mogelijk worden voorkomen. Het betrekken van kennis en expertise van stakeholders is hierbij van belang, zowel in de voorbereiding als tijdens de uitvoering.

Hierbij valt op dat tijdens de uitvoering op een substantieel aantal zaken moest worden bijgestuurd die – bij een gedegen voorbereiding van de uitvoering en met betrokkenheid van stakeholders – vooraf voorzienbaar hadden kunnen zijn, zoals:

- Het opstellen van een protocol dat door de zorgaanbieders moest worden gebruikt met betrekking tot de verslaglegging van de keukentafelgesprekken in de loop van 2018;
- Administraties/dossiers die onvolledig waren, deels omdat ze niet goed/tijdig waren overgedragen van de ene op de andere organisatie en deels omdat de registraties vanaf het begin van de beleidswijziging niet afdoende waren, met gevolgen voor de bezwaarafhandeling;
- (deel)Processen tussen de aanmelding en de daadwerkelijke levering van de huishoudelijke ondersteuning die niet voldeden aan de juridische vereisten;
- Diverse wijzigingen in bevoegdheden, verantwoordelijkheden en taken van een aantal stakeholders tijdens de uitvoering van de beleidswijziging, zoals taken die begin 2019 van de zorgaanbieders overgingen naar het nieuw opgerichte Servicebureau van de gemeente om te kunnen voldoen aan de vergewisplicht;

Een substantieel aantal van deze punten is pas tijdens de uitvoering (vanaf medio 2018) aan het licht gekomen, vaak na signalering door stakeholders zoals belangenorganisaties en gemachtigden. Hierbij valt ook op dat deze signalering vaak formeel kenbaar moest worden gemaakt, gericht aan het college. Dit geeft aan dat een aantal stakeholders niet intensief en niet tijdig genoeg betrokken zijn bij het traject en geen integraal onderdeel uitmaakten van de uitvoeringsfase.

2.2.4.4 Het 'juridisch spoor' tijdens de uitvoering

Gezien de aandacht die het juridische aspect van de beleidswijziging de afgelopen jaren heeft gekregen, verdient dit aspect ook de aandacht in deze analyse. Hierbij geldt dat bij een omvangrijke beleidswijziging als de huishoudelijke ondersteuning, er effecten op juridisch gebied kunnen worden verwacht, dat is gangbaar. De verwachting van de gemeente



voorafgaand aan de beleidswijziging was dat ca. 15% van de herindicaties zouden leiden tot bezwaren. Er waren ca. 2.500 te herindiceren cliënten. Uiteindelijk zijn er ruim 300 bezwaren ingediend. Zonder oordeel over de verwachte en daadwerkelijk omvang van het aantal bezwaren kan wel worden geconcludeerd dat het daadwerkelijke aantal bezwaren redelijk overeenkomt met de verwachting. Toch is een aantal zaken relevant hierbij

Het effect van het toenemende aantal bezwaren op de uitvoering

Naast de eerder genoemde beperkte betrokkenheid van een aantal belangrijke stakeholders voorafgaand en tijdens de uitvoering, heeft ook het toenemende aantal bezwaren effect gehad op de uitvoering. Juist deze ontwikkeling heeft veel aandacht gekregen van zowel gemeentelijke organisatie, politiek/bestuurlijk als andere stakeholders. Dit is ten koste gegaan van de aandacht voor de uitvoering zelf, juist in een periode (2018 tot begin 2019), waarin de uitvoering moest worden neergezet en aandacht vergde. Ook zorgde het toenemende aantal bezwaren voor twijfel over de juridische haalbaarheid van de beleidswijziging.

Wijze van afhandeling van bezwaren en samenwerking tussen gemeente en gemachtigden

De behandeling van bezwaren heeft lang geduurd. Er was een fundamenteel verschil van inzicht tussen de gemeente aan de ene kant en gemachtigden en belangenorganisaties aan de andere kant, over de juridische haalbaarheid van het resultaatgericht beschikken. De gemeente werd daarbij gesteund door de aankondiging van het ministerie van VWS (en de VNG) om resultaatgericht beschikken te verankeren in de Wmo, met het advies om door te gaan met het beleid en was daardoor vasthoudend aan het beleid. Daarnaast waren niet alle dossiers van vóór 2018 compleet en was er in veel gevallen een onvolledige opbouw van administraties vanaf de ingang van het nieuwe beleid, bijvoorbeeld omdat gespreksverslagen en/of ondersteuningsplannen niet aan de administratieve eisen voldeden. Ook hierdoor liep het proces van bezwaarafhandeling vertraging op en verliep het proces niet soepel.

Deze situatie heeft niet bijgedragen aan een gezamenlijke constructieve houding tussen gemeente en gemachtigden en zorgde ervoor dat overleggen vaak moeizaam verliepen, oplossingen slechts op deelaspecten konden worden gevonden en men elkaar vooral vond in het formele juridische traject bij de rechtbank en de Centrale Raad voor Beroep. Pas in de loop van 2020 lijkt de verhouding verbeterd en is er ruimte voor wederzijds constructief, gezamenlijk overleg.

2.2.4.5 Conclusie beleidsuitvoeringsfase

Voorafgaand aan de invoering zijn wel specifieke risico's benoemd, maar in de concrete voorbereiding op de uitvoering en tijdens de uitvoering zelf is hieraan geen adequate opvolging gegeven.

De zorgaanbieders en hun medewerkers hadden een lastige positie in de communicatie over de beleidswijziging aan de cliënten. Ook zijn belangrijke stakeholders niet proactief, tijdig en structureel betrokken bij de uitvoering van de beleidswijziging.

Ook de wijze waarop is vormgegeven aan het juridisch traject van bezwaren en beroepen is niet optimaal, mede ingegeven door de door het ministerie van VWS en VNG uitgesproken intentie om resultaatgericht indiceren te verankeren in de Wmo, maar ook door niet op orde zijnde administraties en dossiers.

Bovenstaande samengenomen wordt duidelijk dat er geen structurele, gezamenlijke aanpak was bij de invoering van de beleidswijziging. Daaraan toegevoegd dat belangrijke stakeholders ook in de voorbereidingsfase onvoldoende betrokken zijn bij de beleidswijziging heeft geleid tot een wij-zij verhouding die de kwaliteit van de uitvoering geen goed heeft gedaan.



2.2.5 Beleidsevaluatie

De kern van deze fase is het nagaan van de kwaliteit van het gemeentebeleid door nieuw/gewijzigd beleid systematisch, periodiek en/of op ijkmomenten te (laten) evalueren, al dan niet door een onafhankelijke partij en met betrokkenheid van stakeholders.

2.2.5.1 Inleidend

In de RIB van 24-10-2020 wordt het belang van evaluatie van het nieuwe beleid aangegeven: *“We monitoren de behaalde resultaten en klanttevredenheid” ... “heldere KPI's, kwaliteitscontrole en monitoring van de resultaten zijn van essentieel belang om budgetfinanciering te laten slagen”*. Hierbij vallen de volgende zaken op.

2.2.5.2 Algemene cliëntervaringsonderzoeken

De gemeente Eindhoven voert jaarlijks drie kwantitatieve cliëntervaringsonderzoeken (CEO's) uit naar de Jeugdwet, de Wmo en de dienstverlening van Stichting WIJeindhoven. Over de CEO's wordt teruggekoppeld aan de gemeenteraad en de resultaten ervan zijn digitaal in te zien. Alhoewel een CEO vanzelfsprekend inzicht biedt in een aantal aspecten van – in dit geval – de Wmo en Stichting WIJeindhoven, zijn er ook een aantal kanttekeningen te plaatsen in het licht van de beleidswijziging en het (aangegeven) belang van evaluatie daarvan:

- De meeste resultaten zijn niet één-op-één te herleiden naar cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen in het specifiek, maar worden weergegeven voor cliënten Wmo en cliëntcontact met WIJeindhoven in het algemeen;
- De cliëntervaringsonderzoeken weerspiegelen – zoals bedoeld – de ervaring van de cliënt, maar zijn daarmee geen objectieve meting van bijvoorbeeld de mate waarin het beoogde resultaat, 'een schoon en leefbaar huis', wordt behaald.
- De resultaten zijn ook niet te herleiden naar verschillende te onderscheiden groepen cliënten, zoals: 1. Geherindiceerden met een beschikking van vóór 2018 versus nieuwe aanvragen, 2. Cliënten die bezwaar hebben ingediend versus cliënten die geen bezwaar hebben ingediend, etc.. Een dergelijk onderzoek zou een vergelijking tussen verschillende cliëntengroepen mogelijk maken en meer inzicht geven in de effecten van de beleidswijziging. Alhoewel een dergelijk vergelijkend onderzoek naar cliënttevredenheid tussen groepen wel een aantal keren ter sprake is gekomen, heeft het uiteindelijk niet plaatsgevonden.

2.2.5.3 Kwaliteitscontrole huishoudelijk ondersteuning (onafhankelijk)

Tegemoet komend aan het tweede punt hierboven (en deels ook aan het eerste punt), is een meer specifiek op huishoudelijke ondersteuning gericht evaluatie-instrument in de loop van 2019 tot stand gekomen. De aanleiding daarvoor waren een aantal juridische uitspraken en berichtgeving vanuit het ministerie van VWS, beiden onder andere gericht op de borging rechtszekerheid. In het eerste kwartaal van 2019 is daarom een aanbesteding gedaan en Zorg Lokaal gecontracteerd om onafhankelijke kwaliteitsmetingen uit te voeren bij jaarlijks 10% van het cliëntenbestand. Daarbij is ruimte voor metingen op basis van klachten of bezwaren op verzoek van cliënten. Echter, doordat dit kwaliteitsonderzoek pas in de loop van 2019 is gestart, is een vergelijking met de situatie van vóór 1-1-2018 niet mogelijk en is het effect van de beleidswijziging op de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning niet na te gaan.

2.2.5.4 Klachtenproces

Een ander evaluatie-instrument kan worden gevormd door het klachtenproces, met name wanneer klachten worden geconsolideerd en er rode draden uit kunnen worden gedestilleerd ten behoeve van beleidsverbetering. Vanaf het begin van de beleidswijziging is de lijn gehanteerd dat cliënten hun klachten allereerst en direct bij de zorgaanbieders indienen. Enerzijds is dit logisch, immers, de zorgaanbieder is de leverancier van de dienst en de eerst aangewezen om een klacht op te lossen. Echter, anderzijds verliest de gemeente hiermee



(deels) de signaalfunctie die van klachten uit kan gaan en is de controlerende rol op geleverde kwaliteit door zorgaanbieders minder goed uit te voeren. De gemeente oefent haar controlerende rol via het klachtenproces nu vooral uit via de leveranciersgesprekken met de zorgaanbieders, waar klachten als onderwerp worden besproken; enerzijds op basis van informatie die de zorgaanbieders aanbieden aan de hand van de door hen ontvangen klachten en anderzijds op basis van informatie die de gemeente heeft op basis van klachten die bij de gemeente zijn binnengekomen.

Bij de laatste geldt dat de klachten die binnenkomen bij de gemeente, door de afdeling Beleid en Strategie (sector Sociaal Domein) worden opgepakt en afgehandeld. Echter, deze rol voor deze afdeling is in de loop van de tijd ontstaan door 'gegroeide praktijk' en niet door een vooraf bepaald en vastgelegd klachtenproces. De klachten komen (nog) via verschillende kanalen binnen en de taken en verantwoordelijkheden van verschillende partijen (waaronder afdelingen binnen de gemeente) zijn nog niet uitgekristalliseerd.

Daarnaast geldt dat de klachtenregeling een tijd lang niet helder genoeg is geweest voor cliënten. Medio 2019 heeft de gemeente daarom de klachtenregeling en een formulier waarmee inwoners het resultaat van de huishoudelijke ondersteuning konden beoordelen, op de website geplaatst.

2.2.5.5 Conclusie beleidsevaluatie

Van een formele evaluatie van de beleidswijziging op de beoogde effecten van het beleid – of andere voorafgaand aan de beleidswijziging vastgestelde te evalueren punten – is geen sprake. Er worden wel jaarlijkse cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd, maar deze zijn te algemeen en op hoofdlijnen om te kunnen worden gezien en/of benut als een evaluatie van de beleidswijziging huishoudelijke ondersteuning. Wel is een meer specifiek evaluatie-instrument, gericht op de meting van de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning, ingezet. Echter, dit gebeurde niet autonoom door de gemeente als vooraf bepaalde evaluatie, maar na externe signalen vanuit jurisprudentie en het ministerie van VWS. Ook werd dit instrument pas in 2019 ingezet, waardoor een vergelijking van vóór en ná de beleidswijziging niet mogelijk is en ook over de 1^{ste} 1,5 jaar na de beleidswijziging geen andere informatie beschikbaar is dan vanuit de algemene cliëntevaluatieonderzoeken. Daarnaast is het klachtenproces een tijd lang niet helder genoeg geweest voor zowel de cliënten, externe stakeholders alsook voor verschillende direct bij klachten betrokken afdelingen binnen de gemeente en loopt het proces nog om tot een eenduidige klachtenprocedure te komen. Hierdoor is de klachtenafhandeling niet optimaal als evaluatie-instrument ingezet.

2.2.6 Beleidsterugkoppeling

De kern van deze fase is het vertalen van de uitkomsten van de beleidsevaluatie naar beleid. De terugkoppeling kan daarmee plaatsvinden naar elk van de andere fases in de beleidscyclus. Het aandachtspunt in deze fase is dan ook: "Wordt er teruggekoppeld en wordt terugkoppeling gegeven naar de passende fases in de beleidscyclus?"

2.2.6.1 Terugkoppeling vanuit beleidsevaluatie

Zoals geconcludeerd over de beleidsevaluatiefase is er sinds de beleidswijziging per 1-1-2018 geen formele, expliciete evaluatie van de beleidswijziging geweest. Van een terugkoppeling van resultaten van een dergelijke beleidsevaluatie is dan ook geen sprake. Wel heeft er op andere bases terugkoppeling plaatsgevonden. Hierop gaan we hierna in.

2.2.6.2 Terugkoppeling vanuit 'werkenderwijs' en op aangeven van stakeholders

Zonder dat er sprake is van een formele beleidsevaluatie is er 'werkenderwijs' wel geleerd en zijn zaken in de uitvoering aangepast. Dit proces heeft met name plaatsgevonden binnen de gemeente met zowel WIJeindhoven als met de zorgaanbieders. Daarnaast heeft ook een



aantal stakeholders (met name KBO/FNV en de CRSD) formele brieven/adviezen aan het college (en/of de gemeenteraad) gezonden, met daarin punten voor verbetering. Over het algemeen zijn deze brieven/adviezen met daarin genoemde punten van reactie voorzien door het college of de ambtelijke organisatie. Dit betekent dat de gemeente de genoemde punten in ieder geval in overweging heeft genomen. In een aantal gevallen was de gemeente van mening dat genoemde punten reeds voldoende waren geborgd en heeft dat niet geleid tot aanpassingen en in een aantal gevallen zijn wel aanpassingen doorgevoerd (niet zozeer beleidsinhoudelijk, maar met name in de beleidsuitvoering). De gemeenteraad is over een aantal aanpassingen ook diverse keren geïnformeerd via raadsinformatiebrieven.

2.2.6.3 Terugkoppeling vanuit de juridische procesgang

In essentie zijn juridische bezwaren, beroepen en uitspraken geen beleidsevaluatie zoals bedoeld in het kader van de beleidscyclus. Echter ze zijn wel relevant om in deze terugkoppelingsfase te benoemen, gezien de prominente aanwezigheid van bezwaren en beroepen bij de beleidswijziging huishoudelijke ondersteuning en het (uiteindelijke) effect ervan op de inhoud van het beleid.

Alhoewel de behandeling van bezwaren in eerste instantie op zich heeft laten wachten, heeft er in de beleidscyclus wel terugkoppeling plaatsgevonden vanuit de bezwaren, beroepen en gerechtelijke uitspraken. Op diverse momenten is het onderwerp huishoudelijke ondersteuning en met name de beleidsinhoud daardoor geagendeerd op zowel de collegeagenda als de raadsagenda. Ook heeft op verschillende momenten na terugkoppeling een vorm van beleidsvoorbereiding plaatsgevonden, in een aantal gevallen ondersteund door externe juridische expertise. Daarbij zijn vaak expliciete inhoudelijke afwegingen gemaakt – in een aantal gevallen inclusief variantenanalyse – of naar aanleiding van bezwaren, beroepen en/of uitspraken het beleid op bepaalde punten diende te worden aangepast.

Door de langdurige juridische processen, de inhoudelijke afweging van externe juridische expertise en mede ingegeven door de adviezen van het ministerie van VWS en de VNG om door te gaan met het toen geldende beleid van resultaatgericht beschikken, heeft de daadwerkelijke beleidsbeslissing die tot de laatste beleidswijzigingen hebben geleid (eind 2019) relatief lang op zich laten wachten. Echter, uit het proces blijkt wel dat er degelijke terugkoppeling heeft plaatsgevonden vanuit de juridische procesgang naar andere passende fases in de beleidscyclus.

2.2.6.4 Conclusie beleidsterugkoppeling

Van een formele evaluatie van de beleidswijziging op de beoogde effecten van het beleid is geen sprake, dus ook niet van een terugkoppeling vanuit een dergelijke evaluatie. Terugkoppeling ten behoeve van aanpassing van het beleid of in de uitvoering ervan heeft wel plaatsgevonden, maar op een meer incidentele basis; vooral naar aanleiding van (extern) juridisch advies, gerechtelijke uitspraken, signalen van stakeholders en 'werkenderwijs'. Hierbij werden overigens niet altijd alle door stakeholders aangedragen knelpunten en aanbevelingen tot genoegen van de stakeholders opgepakt. Wel hebben de stakeholders over het algemeen een volledige en tijdige terugkoppeling ontvangen over het perspectief van de gemeente daarop en afwegingen die daarbij zijn gemaakt.



3 Nota van Bevindingen

In deze Nota van Bevindingen worden de feiten op een rij gezet, die leiden tot de beantwoording van (een deel van) de onderzoeksvragen. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de volgende onderwerpen/onderzoeksvragen:

- §3.1 Kaders, doelen en middelen
- §3.2 Relevante stakeholders; bevoegdheden, verantwoordelijkheden en taken
- §3.3 Stand van zaken oktober 2020
- §3.4 De feitelijke processtappen – Tijdlijn

3.1 Kaders, doelen en middelen

In deze paragraaf komen achtereenvolgens de kaders, de doelen en de middelen met betrekking tot de Huishoudelijke Ondersteuning aan de orde.

3.1.1 Kaders

3.1.1.1 *Wet maatschappelijke ondersteuning*

De basis van het kader voor de huishoudelijke ondersteuning komt voort uit landelijke wet- en regelgeving; de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo2015), met daarbij een Memorie van Toelichting en de Uitvoeringsregeling Wmo 2015. Deze wet vormt de grondslag voor meer dan alleen de huishoudelijke ondersteuning. In de Wmo2015 worden de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang geregeld. Het is de opvolger van de Wmo die in 2007 is ingevoerd. De Wmo2015 vormt een onderdeel van het stelsel van Zorg en Welzijn, dat verder bestaat uit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Jeugdwet.⁷

3.1.1.2 *Verordening Sociaal Domein*

De gemeente Eindhoven geeft vorm aan de landelijke Wmo2015 via de Verordening Sociaal Domein. Deze verordening wordt vastgesteld door de gemeenteraad. In deze verordening is het raamwerk opgenomen voor jeugdhulp (hoofdstuk 2), participatie (hoofdstuk 3), maatschappelijke ondersteuning (hoofdstuk 4), leerlingenvervoer (hoofdstuk 5) en de inspraak en medezeggenschap in het sociaal domein als geheel (hoofdstuk 6).

Het raamwerk voor de maatschappelijke ondersteuning (waar huishoudelijke ondersteuning onderdeel van is) is opgenomen in hoofdstuk 4 van de Verordening Sociaal Domein. In dit hoofdstuk zijn de volgende onderwerpen opgenomen:

- Procedureregels voor de aanvraag van maatschappelijke ondersteuning
- Weigeringsgronden maatwerkvoorziening (op basis waarvan gemeente kan weigeren)
- Extern advies

⁷ Wmo 2015, Zvw en Wlz. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de **Wmo 2015**. Onder de Wmo 2015 vallen onder andere woningaanpassingen, rolstoelen, vervoersvoorzieningen, algemene voorzieningen (laagdrempelige wijkvoorzieningen die open staan voor iedereen, zoals ontmoetingsactiviteiten in een buurtcentrum of een maaltijdvoorziening), dagbesteding, respijtzorg, hulp bij huishouden, (individuele) begeleiding en een klein deel van de persoonlijke verzorging.

De zorgverzekeraars zijn verantwoordelijk voor de **Zvw**. Onder de Zvw valt onder andere wijkverpleging, medisch-specialistische zorg, (para)-medische zorg in de eerste lijn, eerstelijnsverblijf, geriatrische revalidatiezorg en palliatieve terminale zorg.

De overige zaken die in de AWBZ zaten, zijn opgegaan in de **Wlz**. Het Rijk is verantwoordelijk voor de Wlz, de uitvoering is in handen van regionale zorgkantoren. De Wlz regelt de zorg voor mensen die permanent toezicht nodig hebben en waarbij het niet meer verantwoord is om thuis te blijven wonen (Wlz-crisiszorg) en de zorg voor mensen die wél thuis kunnen wonen en er voor kiezen om deze zorg volledig of deels thuis te ontvangen (Wlz-zorg thuis).



- PGB: diverse zaken, zoals de hoogte pgb bij HO voor een aantal situaties
- Jaarlijkse waardering mantelzorgers
- Bijdrage in kosten van de maatwerkvoorziening (zorg in natura of pbg) en inning ervan
- Kwaliteitseisen en maatschappelijke ondersteuning
- Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden
- Medezeggenschap en klachtregeling aanbieders
- Controle (op het gebruik van de maatwerkvoorziening en de besteding van het pgb)
- Verrekening (van maatwerkvoorzieningen en pgb)

De Verordening Sociaal Domein geeft een raamwerk op hoofdlijnen en er wordt vaak verwezen naar het college dat hieraan invulling kan geven door het stellen van nadere regels.

3.1.1.3 Nadere Regels Sociaal Domein

Deze nadere regels stelt het college in de Nadere Regeling Sociaal Domein (NRSD). In de NRSD worden de onderwerpen uit de Verordening Sociaal Domein en enkele aanvullende specifieke onderwerpen nader uitgewerkt en geconcretiseerd met meer specifieke beschrijving van geldende procedures, regels, verantwoordelijkheden en taken van diverse betrokken partijen en concrete bedragen. De NRSD wordt door het college vastgesteld.

3.1.1.4 Uitwerking Huishoudelijke Ondersteuning (protocol)

Voor de huishoudelijke ondersteuning is een nadere uitwerking, een protocol, opgesteld. Dit is een bijlage bij de NRSD en ook vastgesteld door het college. In het protocol worden beschreven: 1. de producten waaruit de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning bestaat, 2. de resultaten die daarmee kunnen worden behaald en 3. het proces dat wordt doorlopen bij de aanvraag voor een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning, met de rol van de gemeente en zorgaanbieder in dat proces. Dit protocol is een document dat ambtelijk wordt opgesteld.

3.1.2 Doelen

De doelen die zijn gesteld met betrekking tot de huishoudelijke ondersteuning komen uit verschillende bronnen en zijn divers van aard. Meer in het algemeen heeft het Rijk met de Wmo2015, waar huishoudelijke ondersteuning onderdeel van is, het doel meegegeven om maatschappelijke ondersteuning te bieden, zodat de bewoners van een gemeente zo lang mogelijk zelfstandig kunnen functioneren en actief kunnen deelnemen aan de samenleving. Dit geldt voor iedereen, jong en oud, ongeacht of iemand beperkingen ondervindt of niet. De Wmo 2015 is bedoeld voor mensen die ondersteuning kunnen gebruiken omdat ze niet op eigen kracht kunnen meedoen aan de maatschappij. Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 verplicht om deze groepen te compenseren door het aanbieden van voorzieningen en ondersteuning, bijvoorbeeld in de vorm huishoudelijke hulp of een aanpassing aan de woning.

Gemeenten geven hieraan op lokale wijze invulling en kunnen accenten leggen. Hierbij komen de voor de huishoudelijke ondersteuning relevante doelen die de gemeente Eindhoven zich heeft gesteld, met name voort uit het coalitieakkoord, begrotingen en de beleidswijziging huishoudelijke ondersteuning die per 1-1-2018 is ingezet.

3.1.2.1 Uit het coalitieakkoord (mei 2018)

In mei 2018 is het coalitieakkoord gepubliceerd. Hieruit zijn – in meer algemene zin – doelen af te leiden voor het sociaal domein als geheel, waar de huishoudelijke ondersteuning onderdeel van is. In het tweede hoofdstuk 'Zorgzaam en zorgvuldig', valt onder andere te lezen:

- "Wij zorgen dat niemand door de bodem zakt. Of mensen nu aangewezen zijn op jeugdzorg, een uitkering of op maatschappelijke ondersteuning, we willen een stad zijn waar iedereen met vertrouwen de toekomst tegemoet kan zien. Waarbij we samenwerken met maatschappelijke partners, WJindhoven, inwoners, vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en mantelzorgers.



- Tegelijkertijd staan we voor een grote financiële opgave. Ingrijpen is noodzakelijk om als gemeente financieel gezond te blijven én op langere termijn de zorg te kunnen blijven verlenen die nodig is. Wij brengen dan ook enerzijds onze begroting voor de drie decentralisaties naar het gemiddelde niveau van de G40. Anderzijds gaan wij de uitgaven op deze onderdelen beheersen en brengen we ook die terug naar het gemiddelde van de G40. 2019 is een ingroei-jaar omdat maatregelen soms pas na enige tijd financieel effect hebben. We hebben de ambitie om vanaf 2020 op dat niveau te zitten, voor zover dit binnen juridische kaders realiseerbaar is.
- We staan nog onverkort achter de visie WIJeindhoven. We gaan uit van de eigen kracht van mensen en de samenkracht van de maatschappij. We stellen niet langer de afzonderlijke regelingen centraal, maar de mens en zijn huishouden. We sluiten daarmee aan bij de leefwereld van inwoners, sluiten beter aan op de echte vraag, pakken problemen in samenhang aan en zorgen dat mensen (weer) regie krijgen over hun eigen leven. Dat mensen die zorg nodig hebben, die zoveel mogelijk in laagdrempelige, toegankelijke voorzieningen kunnen vinden, is een belangrijk uitgangspunt.
- Wij realiseren ons echter dat de wijze waarop er uitvoering is gegeven aan de visie ons onvoldoende grip geeft om de financiën beheersbaar te krijgen en te houden. Er zijn verdergaande maatregelen nodig dan tot nu toe zijn ingezet. Daarom gaan we de uitvoering sterk verbeteren via twee sporen.
 - een stevig pakket van beheersmaatregelen om te zorgen dat we onze kosten op het gebied van de drie decentralisaties (Wmo, jeugdzorg en de Participatiewet/ BUIG) brengen naar het gemiddelde van de G40.
 - een transformatieagenda waarmee we de ingezette beweging ook echt daadkrachtig doorzetten, met als doel betere zorg te verlenen tegen lagere kosten. Wij willen meer grip en kiezen ervoor om de regie meer in eigen hand te nemen. We willen aan alle knoppen draaien om onze uitgaven op het gebied van de Wmo, de jeugdzorg en participatie in lijn te brengen met wat vergelijkbare gemeenten uitgeven.
- Maatregelen:
 - We gaan onze inkoopstrategie scherp aanpassen. We voeren budget- en volumeplafonds in per categorie én op de grote aanbieders. We reduceren het aantal aanbieders door de criteria aan te scherpen en de open toetreding dicht te zetten. We scherpen de producten en diensten catalogus (PDC), tarieven en contracten verder aan en verstevigen het contractmanagement. Dit betekent dat we nog sterker toetsen op kwaliteit, dat we nog beter toezien op naleving van de (financiële) afspraken, dat we bonus/ malus afspraken maken, dat we scherp sturen op bovenmatige groei en winsten bij zorgaanbieders en dat we beter handhaven. In de aanloop naar een nieuwe aanbesteding in 2020 onderzoeken we mogelijke aanvullende maatregelen die we kunnen nemen zoals lumpsumfinanciering, meerjaren-financiering en het sturen op consortia.
 - We richten een servicebureau in onder regie van de gemeente, waar de indicaties getoetst worden en waar we inkoop van specialistische zorg beleggen. Zo bundelen we expertise, sturen we op prijs/kwaliteit en verlichten we de administratieve lasten voor de generalisten.
 - Wij realiseren ons hierbij dat deze keuzes pijn kunnen doen voor een aantal inwoners. Maar als we géén keuzes maken, raakt het nog veel meer mensen, omdat het geheel dan niet meer houdbaar zal zijn.
- Een grote systeemverandering als de drie decentralisaties heeft tijd nodig. Samen met maatschappelijke partners en inwoners vraagt dit om continue aanscherping en inzicht in kwaliteit, prijzen en effectiviteit van de ondersteuning. Ook training en opleiding van generalisten is belangrijk naast ontschotting van ons denken bij de gemeente zelf. Het vergt bovenal echt beeld hebben bij hoe inwoners hun problematiek en oplossingen ervaren, inzicht in gezinnen en in de samenhang van hun zorgvragen.
- We bieden met slim maatwerk meer kwaliteit van leven voor mensen, tegen lagere kosten voor de samenleving. Wij doen dat in nauw overleg met de inwoners omdat zij zelf vaak slimme oplossingen weten te bedenken".

3.1.2.2 Uit begrotingen (2018 t/m 2020)

Naast het coalitieakkoord vallen concrete(re) doelen af te leiden uit de begrotingen van de afgelopen jaren. De huishoudelijke ondersteuning is daarin onderdeel van Taakveld 6.71 'Maatwerkdienst-verlening 18+'. In de begrotingen van 2018 t/m 2021 staat daarover het volgende:



2018	2019	2020	2021*
Wat willen we bereiken?			
met taakveld 6.71 Maatwerkdienstverlening 18+		met taakveld 6.6 Maatwerkvoorzieningen (Wmo)	
Zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, sociaal netwerk Als gemeente faciliteren wij de inwoner, maar kijken wij ook naar de mogelijkheden tot zelfregie en soms kiezen wij voor maatwerkarrangementen. Doel is inwoners zo snel als mogelijk weer zelfredzaam te laten zijn. Wij hebben hier de komende periode een grote opdracht, zoals terug te zien is in de prestatie-indicator (ratio instroom/uitstroom ondersteuning zelfstandig leven 18+). Wij gaan hier dan ook meer inzetten op maatwerkvoorzieningen voordat wij voorzieningen uit de 2 ^e lijn inzetten.	Zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, sociaal netwerk Doel is inwoners zo snel als mogelijk weer zelfredzaam te laten zijn. Dit doen wij binnen de gegeven financiële kaders.	Inwoners met een ondersteuningsvraag zijn zo snel als mogelijk weer zelfredzaam Inzet van tweedelijns ondersteuning draagt bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid van de inwoner, waarbij maatschappelijke participatie en het onderhouden en opbouwen van een sociaal netwerk belangrijke elementen zijn.	Inwoners kunnen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen Langer zelfstandig wonen is een doelstelling binnen de wetgeving die door de toenemende vergrijzing steeds belangrijker wordt. Door middel van betere informatieverstrekking op onder andere de website, bij Stichting WIJeindhoven en bij andere (sociale) partners kunnen wij onze inwoners eerder bereiken en op de hoogste stellen van de mogelijkheden en beperkingen binnen de kaders van de wetgeving. Hierdoor kan beter worden geanticipeerd op het ouder worden, zodat een eventuele verhuizing naar een passende woning mogelijk wordt.
Wat gaan we daarvoor doen?			
(taakveld 6.71, m.b.t. HbH)		(taakveld 6.6, m.b.t. ondersteuning)	
Mogelijk maken Hulp bij huishouden Wij geven inwoners met huishoudelijke hulp de noodzakelijke ondersteuning zodat zij kunnen wonen in een schoon en leefbaar huis. Hierdoor kunnen zij langer deelnemen aan de samenleving en zelfstandig blijven wonen.	Mogelijk maken Hulp bij huishouden Wij geven inwoners de noodzakelijke ondersteuning zodat zij kunnen wonen in een schoon en leefbaar huis. Hierdoor kunnen zij langer zelfstandig blijven wonen.	Mogelijk maken huishoudelijke ondersteuning We geven inwoners de noodzakelijke ondersteuning zodat zij kunnen wonen in een schoon en leefbaar huis. Hierdoor kunnen zij langer zelfstandig blijven wonen.	Leveren maatwerkarrangementen Wmo Dit betreft alle vormen – producten of diensten – van ondersteuning, die zijn afgestemd op de wensen, persoonskenmerken, mogelijkheden en behoeften van een individu. Dit wordt ook specialistische tweedelijns-ondersteuning genoemd. Door het bieden van maatwerkarrangementen dragen we bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid van de inwoner. Via maatschappelijke participatie en het onderhouden en opbouwen van een ondersteunend netwerk maken we het mogelijk dat inwoners zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. <i>Kwalitatief goede en effectieve ondersteuning</i> We bieden kwalitatief goede en effectieve ondersteuning, waardoor inwoners in staat worden gesteld zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven. De ondersteuning is passend bij de vraag en wordt tijdig geboden.

* In de begroting 2021 zijn alle doelen, prestaties en indicatoren van taakveld 6.71 opgenomen onder taakveld 6.6.



In aanvulling hierop worden in elke begroting ook speerpunten benoemd voor het betreffende begrotingsjaar en voor het taakveld 6.71 als geheel. Hieronder noemen we de speerpunten die direct samenhangen met huishoudelijke ondersteuning:

2018

- Inkoop en toewijzing op basis van nieuwe productendienstencatalogus met meer passende tarieven:
 - Doorontwikkeling Huishoudelijke hulp (maatregelenpakket): We maken afspraken met onze partners over te behalen resultaten, waarbij we de regie over de individuele wensen en doelen terugleggen bij de inwoner.

2019

N.v.t.: er zijn hier wel speerpunten genoemd met betrekking tot het taakveld 6.71, maar niet met betrekking tot de huishoudelijke ondersteuning in het specifiek.

2020

- In vervolg op de pilot voor de incidentele taken als onderdeel van de huishoudelijke ondersteuning en conform de lijn die volgt uit de rechterlijke uitspraken zullen we in 2020 voorstellen doen voor structurele invulling.
- De aankomende vernieuwde wettelijke kaders rondom resultaatgericht indiceren en implementatie van verbeteringen in het proces huishoudelijke ondersteuning.
- Voorbereiding van de contractering van begeleiding, huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding.

2021

- Het volgen van de ontwikkelingen rondom de wetwijziging met betrekking tot resultaatgerichte financiering en de nieuwe Wet Aanpak Meervoudige problematiek Sociaal Domein.
- Bestendigen van de ketensamenwerking tussen Stichting WIJeindhoven en het Servicebureau, waaronder de verduidelijking van de taakverdeling tussen tweede en eerste lijn.

Daarnaast zijn in de begrotingen ook doelenbomen opgenomen met daarin de effectindicator '% tevreden gebruikers maatwerkvoorzieningen' voor taakveld 6.71 als geheel en prestatie-indicator 'Aantal huishoudens met HbH' voor huishoudelijke ondersteuning in het specifiek. Hieronder staan de indicator-waarden, zoals achtereenvolgens, onder elkaar, in de begrotingen 2018, 2019, 2020 en 2021 zijn aangegeven. Hierbij heeft overigens een verschuiving plaatsgevonden in de begroting 2021 ten opzichte van de begroting 2020. Deze verschuiving wordt hieronder, onder de tabellen, toegelicht.

Tabel 1: Effectindicator '% tevreden gebruikers maatwerkvoorzieningen' (taakveld 6.71 als geheel)

	2016	2017		2018		2019		2020	2021	2022	2023
	(real.)	(begr.)	(real.)	(begr.)	(real.)	(begr.)	(real.)	(begr.)	(begr.)	(begr.)	(begr.)
2018*	75%	75%	-	76%	-	77%	-	78%	79%	-	-
2019**	-	-	82%	76%	-	82%	-	83%	83%	80%	-
2020***	-	-	-	-	74%	82%	-	77%	80%	80%	80%
2021****	-	-	-	-	-	-	77%	77%	80%	80%	80%

* Begroting 2018: als effectindicator taakveld 6.71 'Maatwerkdienstverlening 18+', WMO én jeugd

** Begroting 2019: als effectindicator taakveld 6.71 'Maatwerkdienstverlening 18+', alleen WMO

*** Begroting 2020: als effectindicator taakveld 6.6 'Maatwerkdienstverlening (WMO)', alleen WMO

NB: effectindicator 'Ratio instroom/uitstroom ondersteuning zelfstandig leven begeleiding 18+' verschoven van taakveld 6.6 'Maatwerkvoorziening (WMO)' naar taakveld 6.71 'Maatwerkdienstverlening 18+'

**** Begroting 2021: Vanwege de samenhang tussen taakveld 6.6 Maatwerkvoorzieningen (Wmo) en dit



taakveld zijn alle doelen, prestaties en indicatoren opgenomen onder taakveld 6.6. Echter, de effectindicator '% tevreden gebruikers maatwerkvoorzieningen' voor taakveld 6.71 specifiek is daarbij omgevormd tot '% inwoners dat de kwaliteit van de ondersteuning goed vindt' voor taakveld 6.6 (incl. 6.71) als geheel.

Tabel 2: Prestatie-indicator 'Aantal huishoudens met HbH' (uit resp. begrotingen 2018-2019-2020)

	2016		2017		2018		2019		2020	2021	2022	2023
	(real.)	(begr.)	(real.)	(begr.)	(real.)	(begr.)	(real.)	(begr.)	(begr.)	(begr.)	(begr.)	(begr.)
2018	5.500	7.383*	-	4.961**	-	4.941	-	4.893***	4.893	-	-	-
2019	-	-	4.806	4.961	-	4.780	-	4.750	4.750	4.800	-	-
2020	-	-	-	-	4.961	4.780	4.875	5.100	5.100	5.100	5.100	5.100
2021****												

Bron: begrotingen 2018-2019-2020, m.u.v. van de realisatie 2019: jaarrekening 2019.

In de brief van het college aan de raadsleden d.d. 16-02-2018 zijn hierbij de volgende toelichtingen gegeven:

- * Begroting 2017: op basis van lopende indicaties
- ** Begroting 2018 en verder: op basis van actieve indicaties (ca. 4.750 + instroom HHT-regeling)
- *** Begroting 2020: mogelijk nog aanzuigende werking door wijziging eigenbijdragebeleid Rijk
- **** Begroting 2021: Vanwege de samenhang tussen taakveld 6.6 Maatwerkvoorzieningen (Wmo) en dit taakveld zijn alle doelen, prestaties en indicatoren opgenomen onder taakveld 6.6.

Echter, de prestatie-indicator 'aantal huishoudens met HbH' is daarbij komen te vervallen. De enigszins met deze prestatie-indicator samenhangende prestatie-indicator '% inwoners met ondersteuning t.o.v. het totaal aantal inwoners 18+' is ten opzichte van de begroting 2020 toegevoegd aan taakveld 6.6, maar deze is niet vergelijkbaar en wordt uitgedrukt in % in plaats van in absolute aantallen.

3.1.2.3 Uit de Beleidswijziging Huishoudelijke Ondersteuning (per 1-1-2018)

Meer in het specifiek met betrekking tot de beleidswijziging huishoudelijke ondersteuning worden in de raadsinformatiebrief over de beleidswijziging die eind oktober 2017 is verzonden, enkele zaken benoemd die de gemeente met de beleidswijziging wilde bereiken.

Allereerst wordt een aantal inzichten genoemd, die om verandering vragen:

- “Vanuit de visie 'Eindhoven de Sociaalste' is de afgelopen jaren een ruimhartig beleid gevoerd en zijn wij langdurige overeenkomsten met onze partners aangegaan.
- In de contracten met aanbieders zit een omzetprikkel; 'hoe meer er wordt geleverd, hoe meer er wordt betaald'.
- De beoordeling van het 'soort ondersteuning' ligt op dit moment bij de generalist. Het bepalen van een geschikt hulpmiddel of een aantal uren ondersteuning is specialistisch en past niet in een generalistische werkwijze.
- De huidige contracten en de werkwijze passen niet meer bij de Visie WIJindhoven. De kracht van de generalist wordt onvoldoende ingezet en de specialistische kennis van de partners in de keten slechts beperkt benut.
- Het kan anders en – gezien de huidige financiële situatie – moet het ook anders”.

De daarbij genoemde gewenste veranderingen zijn:

- “Een nieuwe manier van samenwerken met WIJindhoven en (diverse) aanbieders.
- Nieuwe manieren van uitvoeren (lean proces).
- Een nieuwe manier van aanbesteden om de kosten te beheersen en om deskundigheid beter te benutten”.

Dit wordt verder geconcretiseerd door de volgende acties:

- “We stappen over op een budgetfinanciering;
 - waarmee we aan een aanbieder/ leverancier opdracht en vertrouwen geven een bepaald resultaat te bereiken.
 - waarbinnen de inwoner zelf meer te zeggen heeft over de invulling van het resultaat.
- We monitoren de behaalde resultaten en klanttevredenheid.”

Voor de inwoners heeft dit betekenis in de zin dat:

- “Het proces wordt verkort en versneld.



- De regie wordt niet overgenomen door een generalist, maar de inwoner staat zelf aan de lat om met de aanbieder te zoeken naar passende ondersteuning. De generalist heeft, indien nodig een ondersteunende en faciliterende rol.
- De inwoner krijgt de ondersteuning die nodig is. Dat is niet altijd een standaard oplossing van oudsher, maar wel passend bij de individuele situatie."

De argumenten die genoemd worden voor de wijzigingen en die ook doelen in zich hebben, zijn de volgende:

- "Door de aanbieder/ leverancier in een vroeg stadium in te zetten wordt de generalist ontlast en het specialisme op de juiste plek gelegd.
- Door met budgetfinanciering te werken wordt ondernemerschap gestimuleerd en het budget beheerst.
- Door een inhoudelijke wijziging van het lopende contract kunnen rust en stabiliteit worden bewaard.
- Door lopende indicaties te herindiceren geldt voor iedereen het nieuwe beleid.
- Een kanttekening die hierbij wordt gemaakt is dat een kritische toegang, heldere Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI), kwaliteitscontrole en monitoring van de resultaten van essentieel belang zijn om budgetfinanciering te laten slagen."

3.1.3 Middelen

De middelen die voor de huishoudelijke ondersteuning worden aangewend zijn in de begroting opgenomen onder Programma 6. 'Sociaal Domein', in Taakveld 6.71 'Maatwerkdienstverlening 18+'. Dit taakveld bestaat naast huishoudelijke ondersteuning ook uit maatregelen en activiteiten ter bestrijding van armoede, ondersteuning bij zelfstandig leven en het inzetten van 1^{ste} en 2^{de} lijnsondersteuning bij volwassenen die een maatwerkvoorziening nodig hebben ten behoeve van het zelfstandig kunnen leven.

In de begrotingen wordt financieel gezien op het niveau van het taakveld als geheel gerapporteerd, waardoor de uitgaven voor de huishoudelijke ondersteuning in het specifiek hieruit niet zijn af te leiden. In het financieel systeem dat de gemeente gebruikt worden uitgaven wel apart geadministreerd. Voor huishoudelijke ondersteuning zijn daarbij de kostenplaatsen 'Hulp bij Huishouden – natura' en 'Hulp bij Huishouden – netto pgb' relevant.⁸ Deze twee kostenplaatsen geven aan hoeveel middelen er begroot en uiteindelijk zijn uitgegeven voor de daadwerkelijke levering van de dienst huishoudelijke ondersteuning aan de cliënten, oftewel: uitgaven aan zorgaanbieders t.b.v. de dienstverlening huishoudelijke ondersteuning en direct daarmee samenhangende werkzaamheden). In onderstaande tabel zijn voor beide kostenplaatsen de begrootte bedragen en gerealiseerde uitgaven weergegeven.

Tabel 3: Begrotingen en realisaties (uitgaven) aan Huishoudelijke ondersteuning

x € 1.000,-	2015		2016		2017		2018		2019		2020	2021	2022
	begr.	real.	begr.	real.	begr.	real.	begr.	real.	begr.	real.	begr.	begr.	begr.
HbH natura	16.736	16.005	14.060	14.257	12.179	15.033	12.963	13.060	17.532	15.202	17.803	18.696	18.696
HbH pgb	1.606	1.030	1.154	1.005	1.105	741	817	680	801	730	828	708	708
Totaal begr.	18.342	-17%→	15.214	-13%→	13.284	+4%→	13.780	+33%→	18.333	+2%→	18.631	19.404	19.404
Totaal real.		17.035	-10%→	15.262	+3%→	15.774	-13%→	13.740	+16%→	15.932			

⁸ Vanwege een wijziging in de BBV (Besluit Begroting en Verantwoording) voor gemeenten, heeft per 2018 een wijziging plaatsgevonden: 'Hulp bij het Huishouden – natura' (kostenplaats 44031) is geworden 'Zorg in natura' (kostenplaats 44085) en 'Hulp bij het Huishouden – netto PGB' (kostenplaats 44003) is geworden 'Persoonsgebonden budget' (kostenplaats 44086).



- Cijfers op basis van gegevens uit het financieel systeem (Cognos) per eind augustus 2020.
- In de rijen 'Totaal begr.(oting)' en 'Totaal real.(isatie)' zijn ook de procentuele stijgingen/dalingen van de ene jaarschijf naar de andere jaarschijf weergegeven.
- De realisatie van 2020 is op het moment van opstellen van het rapport nog niet bekend aangezien het boekjaar nog loopt.

Hierbij verdienen de volgende punten de aandacht:

- Bovenstaand overzicht geeft de begrotingen weer van de meest recente begroting over elk jaar (dus niet meerjarig vooruitkijkend). Ten tijde van de beleidsbeslissing (oktober 2017) werd in het collegevoorstel uitgegaan van de volgende jaarbudgetten:

(bedragen x € 1.000)	2018	2019	2020	2021
Huishoudelijke ondersteuning (natura)	€ 13.106	€ 12.312	€ 12.193	€ 12.193

“Met daarbij een verwachte daling van de kosten met de overgang naar budgetfinanciering in 2018 als gevolg van een lichte afname van het gemiddeld aantal actieve cliënten als gevolg van het wegvallen van de huishoudelijke hulp toelage, een aflopend periodebedrag en een aflopend gemiddeld gewogen uurtarief. Eventuele latere aanpassingen van het gemiddelde gewogen uurtarief, zoals de CAO-aanpassing zullen gevolgen hebben voor de begroting.”

- Begroting 2019: de substantiële toename in de begroting van 2019 ten opzichte van 2018 wordt (deels) verklaard door extra middelen (in totaal € 1.494.000) die via de TURAP's beschikbaar zijn gesteld:
 - TURAP 1: € 1.254.000 in verband met CAO wijzigingen bij de aanbieders die de gemeente als AMVB-plichtige compenseert (€ 950.000) en een verwachte aanzuigende werking door eigenbijdragebeleid vanuit het Rijk (€ 304.000)
 - TURAP 2: € 240.000 in verband met de uitkomsten van bezwaarschriften, waardoor extra zorg is geïndiceerd.

De realisatie van 2019 is lager uitgevallen dan de begroting.

- Begroting 2020: in de RIB van 18 februari 2020 staat het volgende vermeld:

“Daarnaast is er ‘het gebaar’: De kosten zijn afhankelijk van hoeveel inwoners zich melden voor de incidentele taken. De invoering vindt medio 2020 plaats, de inschatting is dat maximaal € 600.000 nodig zal zijn in 2020 indien iedereen er gebruik van wil maken. De uitvoeringskosten (sector Sociaal Domein) komen dan uit op eenmalig ongeveer € 126.000 in 2020. In de begroting voor 2020 is rekening gehouden met een risico van hogere kosten voor de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning. Onder andere voor dekking van deze hogere kosten is een post van 4.1 miljoen euro in de begroting opgenomen. De meerkosten over 2020 kunnen hieruit gedekt worden.”

 - De genoemde post van € 4,1 Mio is in bovenstaande tabel nog niet opgenomen.
 - Ook de genoemde kosten voor ‘het gebaar’ (max. € 600.000) zijn in bovenstaande tabel niet opgenomen. Hiervoor moet nog een begrotingswijziging worden gemaakt, waarbij het voorstel naar alle waarschijnlijkheid zal zijn om deze middelen uit de reserve te onttrekken.

Verder zijn er kosten gemaakt in verband met de juridische procedures, in totaal ca. € 780.000. Hierover staat in de RIB 18 februari 2020 staat het volgende:

“De totale proceskosten en kosten wet dwangsom met betrekking tot de behandeling van de bezwaren en beroepen: Aan proceskosten heeft de gemeente 400.000 euro aan gemachtigden betaald. De kosten in het kader van ingebrekestellingen Wet dwangsom bedragen 225.000 euro.

In de antwoorden op de raadsvragen van de OAE (d.d. 27-09-2019) worden daarnaast de totaalkosten voor AKD-advocaten genoemd: *“afgerond € 155.000”*.

Deze kosten zijn niet opgenomen in bovenstaande tabel en worden uit een ander programma bekostigd. Deze kosten drukken niet op de begroting van huishoudelijke ondersteuning en gaan ook niet ten koste van de huishoudelijke ondersteuning; de huishoudelijke ondersteuning is een open einde regeling.



3.2 Relevante stakeholders; bevoegdheden, verantwoordelijkheden en taken

In deze paragraaf gaan we in op de meest relevante stakeholders en hun bevoegdheden, verantwoordelijkheden en taken met betrekking tot de huishoudelijke ondersteuning. In §3.2.1 'Stakeholders' (p.35) worden de diverse stakeholders benoemd en omschreven. Een aantal van deze stakeholders heeft een directe rol in het uitvoeringsproces van de huishoudelijke ondersteuning (van melding/aanvraag door een cliënt en/of diens vertegenwoordiger tot en met de levering van de dienst door de zorgaanbieder aan de cliënt). Aangezien deze rollen van een aantal stakeholders in de afgelopen jaren een aantal keren is gewijzigd, wordt een overzicht op hoofdlijnen hiervan gegeven in §3.2.2 'Uitvoeringsproces' (p.41).

3.2.1 Stakeholders

3.2.1.1 De gemeenteraad

Zoals in het algemeen het geval is, heeft de gemeenteraad met betrekking tot de huishoudelijke ondersteuning ook de kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rol. Hiervoor staan de gemeenteraad de geijkte instrumenten ter beschikking. Voor de huishoudelijke ondersteuning specifiek geldt dat de gemeenteraad vanuit zijn kaderstellende rol voor het sociaal domein als geheel, waaronder de Wmo en derhalve ook de huishoudelijke ondersteuning, de bevoegdheid heeft om de Verordening Sociaal Domein vast te stellen. (zie §3.1.1.2 'Verordening Sociaal Domein', p.27 voor een overzicht van de inhoud daarvan).

3.2.1.2 Het college van Burgemeester en Wethouders

Het college heeft de bevoegdheid om de Nadere Regeling Sociaal Domein vast te stellen, waar de huishoudelijke ondersteuning onderdeel van is. (zie §3.1.1.3 'Nadere Regels Sociaal Domein', p.28 voor een overzicht van de inhoud ervan).

Daarnaast is het college eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid, zoals bedoeld door het gemeentebestuur en binnen de kaders van wet- en regelgeving en heeft het college de verantwoordelijkheid om de gemeenteraad juist en tijdig te informeren over beleidskeuzes en andere voor de gemeenteraad relevante zaken, bijvoorbeeld door raadsinformatiebrieven, raadsinformatiebijeenkomsten, etc.

In aanvulling daarop heeft het college onder andere als taak om te staan voor en het gezicht te zijn van het gevoerde beleid, om contact te houden met het veld, te signaleren wanneer de uitvoering anders gaat dan bedoeld en om de ambtelijke organisatie opdracht te geven tot uitvoering van beleid.

3.2.1.3 Gemeentelijke organisatie: interne afdelingen

In deze paragraaf komen de voor de huishoudelijke ondersteuning meest relevante interne afdelingen van de gemeente Eindhoven aan bod.

Afdelingen binnen de Sector Sociaal Domein

De sector Sociaal Domein bestaat uit drie afdelingen: 1. Beleid en Strategie, 2. Uitvoering en 3. Bedrijfsvoering.

Afdeling Beleid en Strategie

Vanuit deze afdeling wordt het inhoudelijke beleid op het sociaal domein ontwikkeld, waaronder de Wmo / huishoudelijke ondersteuning. Ook beleidsinhoudelijk juridisch advies wordt vanuit deze afdeling geleverd. Daarnaast komen klachten met betrekking tot de huishoudelijke ondersteuning bij deze afdeling terecht. Een nieuw klachtenproces is in



ontwikkeling, waarbij de rol die de afdeling Beleid en Strategie hierin nu heeft waarschijnlijk bij een andere (meer uitvoerende) afdeling gaat worden belegd.

Afdeling Uitvoering

Het Servicebureau (specialisten) en de Backoffice maken hier o.a. onderdeel van uit.

Het Servicebureau is in januari 2019 ingesteld met een aantal redenen en doelen, waaronder:

1. Kostenbeperking: het terugdringen van het begrotingstekort door budgetplafonds en door betere beoordeling of toegang tot de 2^{de} lijn nodig is, of dat de 1^{ste} (bijv. WIJeindhoven, huisarts) of de 0^{de} lijn (voorliggend veld) kunnen volstaan.
2. Kwaliteit: a) door betere vastlegging, een goede invulling van de vergewisplicht van de gemeente (op de uitkomsten van het onderzoek dat eerst door WIJeindhoven en daarna door zorgaanbieders werd gedaan), b) door de kwaliteit van de door zorgaanbieders geleverde zorg te beoordelen en zorgaanbieders hierop aan te spreken wanneer nodig. Het servicebureau handelt ook klachten over de huishoudelijke ondersteuning af. Hiervoor geldt ook dat een nieuw klachtenproces in ontwikkeling is, waarbij de rol van het servicebureau nog wordt gezien.
3. Het Servicebureau beoordeelt de aanvraag voor de huishoudelijke ondersteuning en stelt de indicaties vast; de specialisten van het Servicebureau hebben deze taak per januari overgenomen van WIJeindhoven.

De Backoffice had vóór 2019 de taak om de beschikkingen af te geven na ontvangst van het ingevulde ondersteuningsplan (sinds 1-1-2018 werd het ondersteuningsplan door zorgaanbieders opgesteld; met ingang van januari 2019 stelt de specialist van het Servicebureau de indicatie vast). Sinds januari 2019 is de Backoffice onderdeel geworden van het Servicebureau.

Afdeling Bedrijfsvoering

De afdeling Bedrijfsvoering bestaat onder andere uit Inkoop & Contractmanagement, Financiën & Bedrijfsvoering en Implementatie.

Inkoop en Contractmanagement heeft onder andere de volgende rollen:

- Het uitvoeren van aanbestedingen en het afsluiten van contracten met zorgaanbieders. Vanuit deze rol is de afdeling voorafgaand aan de beleidswijziging per 1-1-2018 betrokken vanwege de wijzigende rol van de zorgaanbieders: mogelijk was een nieuwe aanbesteding nodig, als de wijziging niet via contractwijzigingen kon worden gerealiseerd. In november 2017 zijn de gewijzigde contracten door de zorgaanbieders ondertekend.
- Onderhouden van de relatie met aanbieders. Acteren wanneer zaken niet worden uitgevoerd zoals bedoeld.
- NB: in de beginperiode na de beleidswijziging (begin 2018) kwamen klachten over individuele hulpverlening ook terecht bij deze afdeling. Dit was niet de bedoeling en is hersteld, waarna individuele klachten bij het Servicebureau en de afdeling Beleid en Strategie terecht kwamen.

Implementatie (kwaliteitsmedewerkers) stuurt op de kwaliteit van de tweedelijnszorg.

Financiën & Bedrijfsvoering verzorgt advies over financiën en bedrijfsadministratie en heeft taken met betrekking tot de begroting en jaarrekening.

Afdeling buiten de Sector Sociaal Domein

Afdeling Juridische Zaken (voorheen: afdeling Bezwaar, Beroep en Klachten)

De afdeling Juridische Zaken heeft een aantal rollen, waaronder:

- Adviserend: juristen binnen een beleidssector kunnen expertise inschakelen van de juridisch adviseurs van de afdeling Juridische Zaken bij sector-overstijgende, juridisch-inhoudelijk ingewikkelde en/of politiek zware kwesties. In dit kader vindt ook overleg plaats met sectorhoofden/afdelingshoofden van beleidsinhoudelijke afdelingen, over



uitspraken van rechter en hoe daarmee om te gaan; ca. 1x per 4 weken met Sector Sociaal Domein. De afdeling Juridische Zaken kan hiervoor ook externe expertise inschakelen (zoals bij de huishoudelijke ondersteuning het geval is geweest en de gemeente is geadviseerd en bijgestaan door AKD-Advocaten).

- Afhandeling van bezwaarschriften:
 - Het ambtelijk horen van de inwoner en/of advocaat en/of relatie van de inwoner. Dit kan fysiek of telefonisch plaatsvinden.
 - Eventueel nog adviezen opvragen en daarna de beslissing op het bezwaar opstellen en deze veelal door het afdelingshoofd namens het college laten ondertekenen en verzenden.
- Vertegenwoordiging bij beroepszaken: tegen de beslissing op bezwaar kan beroep worden ingediend. In dat geval vertegenwoordigd de afdeling Juridische Zaken het college tijdens de beroepsprocedure.
- Behandeling van klachten: hierbij gaat het alleen om klachten over gedragingen van ambtenaren (hoofdstuk 9 van de Awb) en niet om klachten over bijvoorbeeld de uitvoering van de dienstverlening van zorgaanbieders.

3.2.1.4 Stichting WIJeindhoven

Stichting WIJeindhoven is opgericht in 2015, ten tijde van de decentralisaties.

In juni 2016 heeft WIJeindhoven taken gekregen in het aanvraagproces voor de huishoudelijke ondersteuning. De aanvraag van een inwoner loopt dan via WIJeindhoven, waarbij generalisten van WIJeindhoven bepalen – meestal op basis van een keukentafelgesprek, waarin besproken wordt wat de behoefte is, wat een inwoner zelf kan en wat het sociale netwerk kan – of er een indicatie voor huishoudelijke ondersteuning nodig is, wat het aantal benodigde uren is en welke zorgaanbieder de ondersteuning gaat leveren. Dit werd door WIJeindhoven in een ondersteuningsplan opgenomen en aan de gemeente gezonden, die op basis hiervan de beschikking opmaakte en de dienstverlening bij de zorgaanbieder bestelde. In deze periode was de rol van de generalist van WIJeindhoven om naast de inwoner te staan en om, naast het bepalen wat een inwoner nodig heeft, ook bepalen hoe de hulp geleverd moest worden (het aantal uren). Met name dit laatste kostte veel tijd en was een redelijk specialistisch werk dat niet echt paste bij het generalistisch werken. Ook werd het lastiger voor de generalisten van WIJeindhoven om naast de inwoner te staan, omdat ze tegelijkertijd indicatiesteller waren.

Vanaf 1 januari 2018 – sinds de beleidswijziging – verandert de rol van WIJeindhoven. Vanaf dit moment bepaalt WIJeindhoven (generalisten) door middel van een oriëntatie op de casus via een keukentafelgesprek alleen óf er HO nodig is. Dit keukentafelgesprek kan (bij enkelvoudige vragen) ook telefonisch worden gehouden, wat bij de herindicaties meestal ook het geval was. Indien nodig berichtte WIJeindhoven de gemeente dat er een indicatie nodig is en aan welke zorgaanbieder de inwoner de voorkeur geeft. De Backoffice (sector Sociaal Domein) van de gemeente stuurt daarop bericht aan de aanbieder, waarna de aanbieder naar de inwoner gaat en met de inwoner bepaalt wat er nodig is om het resultaat 'een schoon en leefbaar huis' te bereiken en welke voorkeuren de inwoner daarbij heeft. De zorgaanbieder stelt op basis daarvan het ondersteuningsplan op en stuurt dat aan de gemeente, waarna de Backoffice van de gemeente de beschikking opmaakt.

In januari 2019 wordt het Servicebureau (gemeente Eindhoven, sector Sociaal Domein) opgericht. WIJeindhoven ontvangt dan de melding van de inwoner en draagt zorg voor de 0^{de} en 1^{ste} lijn. Wanneer er 2^{de}-lijnsondersteuning nodig is (huishoudelijke ondersteuning), stuurt WIJeindhoven bericht naar het Servicebureau, waarna het Servicebureau (en niet meer de zorgaanbieder) kijkt wat er nodig is, de indicatie stelt en de beschikking opstelt.



3.2.1.5 Zorgaanbieders

De gemeente koopt huishoudelijke ondersteuning in bij diverse zorgaanbieders. De zorgaanbieders leveren deze huishoudelijke ondersteuning aan de cliënten. In oktober 2020 zijn er 15 aanbieders van huishoudelijke ondersteuning waar de gemeente diensten inkoop (via zorg in natura): Actief Zorg, AyganZorg, Fideel Thuiszorg, Poetszorg, Poetsen met een praatje, Rinettezorg, Stichting A Zorg, Stichting Sint Annaklooster, Vitalis Zorggroep, Thuiszorg Samen Verder, Thuiszorg Olympia, ThuiszorgInHolland, Thuiszorg de Sleutel, Tzorg, Zorgmed BV. Begin 2018 – ten tijde van de beleidswijziging – waren er 16 zorgaanbieders voor de huishoudelijke ondersteuning; in 2019 is Zuidzorg met terugwerkende kracht per 1 januari 2019 overgenomen door ActiefZorg.

Met ingang van de beleidswijziging per januari 2018 krijgen de zorgaanbieders een belangrijker positie in het proces. In aanvulling op het leveren van de huishoudelijke ondersteuning voeren de zorgaanbieders nu ook het gesprek – het nadere onderzoek – met de inwoner over wat de inwoner zelf kan doen, wat op onderdelen door het netwerk kan worden gedaan en wat door de zorgaanbieder moet worden gedaan. De zorgaanbieders maken in overleg met de cliënt afspraken over de frequentie waarmee de taken worden uitgevoerd, hoe vaak per week ze komen en op welke dag en tijdstip. Dit wordt vastgelegd in het ondersteuningsplan dat door de zorgaanbieder aan de gemeente wordt gestuurd.

Dit geldt voor zowel nieuwe indicaties als de herindicaties die in 2018 plaatsvinden. De zorgaanbieders krijgen hiermee een belangrijke rol in de communicatie naar de cliënten over het nieuwe beleid.

Niet alleen de rol van de zorgaanbieders verandert, ook de financiering verandert. Vanaf 1 januari 2018 krijgen de zorgaanbieders niet meer per uur betaald, maar worden zij betaald op basis van budgetfinanciering: één budget per huishouden. Dit budget per huishouden is een bedrag voor een gemiddeld huishouden en is voor alle zorgaanbieders gelijk.

De cliënt kiest de zorgaanbieder van zijn/haar voorkeur en de zorgaanbieder heeft in principe een aannameplicht. In principe, omdat soms randvoorwaarden worden gesteld, zoals dat een cliënt in een straal van <500m van een intramurale locatie moet wonen van een zorgaanbieder; zo kan de zorgaanbieder efficiënter werken vanuit de intramurale locaties en de kosten drukken. Daarnaast komt het een enkele keer voor dat een zorgaanbieder een cliëntenstop moet invoeren, maar dit is incidenteel, wordt vooraf bij de gemeente gemeld en duurt meestal maar enkele weken.

De zorgaanbieders zijn verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van het werk en het bereiken van het afgesproken resultaat: 'een schoon en leefbaar huis'. Ook zijn de zorgaanbieders de eerste partij waar een cliënt zich tot moet wenden als hij/zij het niet eens is met het resultaat of de afspraken die gemaakt zijn.

3.2.1.6 Zorg Lokaal

In het eerste kwartaal van 2019 is door de gemeente een aanbesteding gedaan en Zorg Lokaal gecontracteerd om onafhankelijke kwaliteitsmetingen uit te voeren bij jaarlijks 10% van het cliëntenbestand. Daarbij is ruimte voor metingen op basis van klachten of bezwaren op verzoek van cliënten.

3.2.1.7 Cliënten

De cliënten zijn vanzelfsprekend degenen die de huishoudelijke ondersteuning ontvangen. Hierbij zijn senioren een grote doelgroep, maar ook andere inwoners die – al dan niet tijdelijk – huishoudelijke ondersteuning nodig hebben doordat ze bijvoorbeeld minder valide zijn, een psychische achtergrond hebben, behoren tot de doelgroep voor huishoudelijke ondersteuning.

De melding voor een behoefte aan huishoudelijke ondersteuning en een aanvraag kan door de cliënt zelf of namens de cliënt door een vertegenwoordiger zoals familielid, kennis, burens



of gemachtigde worden gedaan. Daarnaast kunnen ook andere hulpverleners die een behoefte signaleren een melding doen. De cliënt kiest daarbij zelf welke zorgaanbieder zijn/haar voorkeur heeft.

Uitgangspunt van de beleidswijziging per 2018 is dat de inwoner zelf een belangrijker rol krijgt in het benoemen wat hij/zij belangrijk vindt, wat zijn/haar voorkeuren zijn en welke ondersteuning van belang is.

3.2.1.8 Cliëntenraad Sociaal Domein (CRSD)

De wet verplicht gemeenten om cliëntenparticipatie te regelen. Eind 2016 heeft de gemeenteraad besloten tot het instellen van een nieuwe Cliëntenraad Sociaal Domein (CRSD) omdat een nieuwe vorm van cliëntenparticipatie gewenst was als gevolg van de ingrijpende transitie in het sociaal domein; een integratie in één orgaan voor het sociaal domein wenselijk was. De CRSD heeft daarbij een turbulente start gekend. Op 1 maart 2017 werd de nieuwe CRSD door het college geïnstalleerd. In juni 2017 legde de voorzitter van de CRSD haar taak neer en werd zij opgevolgd door een tijdelijk voorzitter, die als opdracht mee kreeg om de nieuwe werkwijze te implementeren. Eind oktober 2017 stopte ook deze voorzitter omdat hij geen mogelijkheden zag zijn opdracht te realiseren. Omdat duidelijk werd dat het onmogelijk was om op de huidige manier door te gaan met de cliëntenraad, heeft het college besloten om per 1 december 2017 alle activiteiten van de CRSD tijdelijk stil te leggen. In de periode tot 1 oktober 2018 zijn diverse maatregelen door het college genomen en doorgevoerd, mede op advies van de raadsleden die de oorspronkelijke sollicitatieprocedure hebben gedaan en na overleg met de CRSD (individuele gesprekken met de leden van de CRSD). Op basis van een verslag van een aangestelde coach heeft de voorzitter CRSD zijn advies geformuleerd ten aanzien van het wel of niet aanblijven van de individuele leden. Vanaf begin 2019 is sprake van een stabiele situatie en een naar behoren functionerende CRSD.

De cliëntenraad bestaat uit minimaal 12 en maximaal 15 leden uit Eindhoven. Momenteel telt de CRSD 15 leden. Hierbij is minimaal 80% van de leden ervaringsdeskundige als het gaat om gebruik maken van sociale voorzieningen in Eindhoven. De gemeente faciliteert de cliëntenraad door beschikbaarstelling van: een onafhankelijk voorzitter, een ambtelijk secretaris, vergaderfaciliteiten, werkbudget en een vrijwilligersvergoeding.

De cliëntenraad sociaal domein adviseert het gemeentebestuur, gevraagd en ongevraagd, over het beleid in het sociaal domein van Eindhoven. Om tot goede adviezen te komen heeft de cliëntenraad veelvuldig contact met het werkveld, met andere cliëntorganisaties, met betreffende ambtenaren en met wethouders. Daarnaast wordt veel aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering door scholing, werkbezoeken en congressen. De CRSD heeft een aantal adviezen afgegeven over de huishoudelijke ondersteuning, zowel voorafgaand aan de beleidswijziging als ook in de periode na invoering ervan.

3.2.1.9 Belangenorganisaties

Belangenorganisaties komen op voor de belangen van hun achterban, door bijvoorbeeld maatschappelijke problemen te agenderen en/of invloed uit te oefenen op het beleid. Ook zijn door enkele van de belangenorganisaties bijeenkomsten georganiseerd voor cliënten huishoudelijke ondersteuning om hen voor te lichten over de beleidswijziging en de mogelijkheid voor een bezwaarprocedure. Sommige belangenorganisaties (zoals KBO en FNV) schakelen daarbij inhoudelijke/juridische kennis van een gemachtigde in, als tweedelijns cliëntondersteuner en/of adviseur van de belangenorganisatie (al dan niet op vrijwillige basis). In het veld van de huishoudelijke ondersteuning zijn vooral de volgende belangenorganisaties relevant:

- KBO-Eindhoven (Katholieke Bond voor Ouderen)
- FNV-Lokaal



- OvO (Overlegorganisatie voor Ouderen)
- PVGE (Vereniging van Gepensioneerden in Eindhoven en omgeving, voor iedereen van 50-plus)

Naast belangenbehartiging in algemene zin, zijn enkele belangenorganisaties ook in het specifiek betrokken bij de cliëntondersteuning.

3.2.1.10 Cliëntondersteuners

Een inwoner van Eindhoven kan bij een aantal organisaties terecht voor cliëntondersteuning en deze is gratis. Een cliëntondersteuner biedt hulp bij een gesprek met een instantie, weet wat in de situatie van een cliënt mogelijk is, helpt bij het maken van moeilijke keuzes en is er ook bij een keukentafelgesprek. Ook kan een cliëntondersteuner bemiddelen bij een aanvraag- of bezwaarprocedure. Er zijn in Eindhoven verschillende organisaties die cliëntondersteuners aanbieden. Sommige organisaties bieden algemene cliëntondersteuning en sommige voor specifieke terreinen, situaties en/of doelgroepen:

- KBO-Eindhoven: Wmo voor senioren
- OVO (Stichting Overlegorganisatie voor Ouderen in Eindhoven): Wmo voor senioren
- Sociaal Raadsliedenwerk Lumens: algemeen, juridische hulp, o.a. de Wmo
- SOCOS (Stichting Onafhankelijke Cliëntondersteuners): algemeen, o.a. de Wmo
- Naar-Keuze: PGB, ondersteuning bij aanvraag, inzet en bezwaarschriften
- Stichting Nese: diverse gebieden, waaronder de Wmo
- Daarnaast bieden ook FNV-Lokaal en Philips-ouderenbond cliëntondersteuners.

In principe is cliëntondersteuning onafhankelijk en vindt voor een deel door vrijwilligers plaats, maar ook vanuit betaalde functies. Sommige organisaties die cliëntondersteuning bieden ontvangen geen financiële steun van andere organisaties, sommigen worden financieel gesteund door een van de gemeente onafhankelijke organisatie en anderen ontvangen subsidie voor (een deel of het geheel van) hun activiteiten van de gemeente.

3.2.1.11 Partijen in het juridische domein

Gemachtigden

Gemachtigden vertegenwoordigen hun cliënt, bijvoorbeeld bij een bezwaar- of beroepszaak, zoals een advocaat dat doet. Hiertegenover staat voor gemachtigden een vergoeding voor proceskosten. Op basis van een landelijk besluit dient in dit geval de gemeente die te betalen. Ook de hoogte wordt bepaald op basis van dat landelijke besluit en kan samenhangen met de zwaarte van een zaak of cluster van zaken.

Daarnaast is een gemachtigde op juridisch gebied inhoudsdeskundig en kan een gemachtigde door belangenorganisaties worden ingeschakeld als tweedelijns cliëntondersteuner en/of adviseur van de belangenorganisatie (al dan niet op vrijwillige basis).

AKD-Advocaten

Advocatenkantoor dat in een eerdere aanbesteding is geselecteerd en de gemeente juridisch heeft bijgestaan in de bezwaar- en beroepsprocedures inzake huishoudelijke ondersteuning en de gemeente heeft geadviseerd naar aanleiding van gerechtelijke uitspraken.

Rechtbank Oost-Brabant

De Rechtbank Oost-Brabant behandelt zaken in de rechtsgebieden: 1. Bestuursrecht (conflicten tussen overheid en personen of bedrijven, zoals bij de huishoudelijke ondersteuning), 2. Strafrecht (misdrijven en overtredingen), 3. Civiel recht (conflicten tussen particulieren onderling, organisaties onderling of tussen particulieren en organisaties) en 4. voert toezicht (insolventierecht, bewind, curatele en mentorschap).



De Rechtbank Oost-Brabant doet dat voor het arrondissement Oost-Brabant (1 van de 11 arrondissementen in Nederland), vanuit twee locaties: 's Hertogenbosch (Paleis van Justitie, waar ook het gerechtsbestuur zetelt) en Eindhoven (gerechtsgebouw).

Centrale Raad van Beroep (CRvB)

De Centrale Raad van Beroep is een van de vier hoogste bestuursrechtbanken die Nederland kent. De andere drie zijn de Hoge Raad, de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State en het College van Beroep voor het bedrijfsleven. De Centrale Raad van Beroep oordeelt in hoger beroep over geschillen (die onder andere in het arrondissement Oost-Brabant zijn behandeld) op het terrein van de sociale verzekeringen, de sociale voorzieningen en ambtenarenzaken.

3.2.1.12 Pers

Alle vormen van journalistieke media die gericht zijn op het publiek berichten over recente gebeurtenissen. De pers vervult verschillende maatschappelijke functies: 1. Informerende functie, 2. Controlerende functie, 3. Opiniërende functie en 4. Spreekbuisfunctie. Met betrekking tot de huishoudelijke ondersteuning heeft voornamelijk het Eindhovens Dagblad een rol gehad via gepubliceerde artikelen.

3.2.2 Uitvoeringsproces

Aangezien een aantal van de hiervoor benoemde stakeholders een directe rol in het uitvoeringsproces van de huishoudelijke ondersteuning heeft (van melding/aanvraag door een cliënt en/of diens vertegenwoordiger tot en met de levering van de dienst door de zorgaanbieder aan de cliënt) en de rol van een aantal stakeholders in de afgelopen jaren een aantal keren is gewijzigd, geven we hieronder op hoofdlijnen een overzicht van de processtappen en welke partij welke rol in de verschillende periodes heeft gehad.



Tabel 4: Overzicht partijen en rollen in uitvoeringsproces HO (van melding tot dienstverlening)

Processtap	Uitvoering door			
	Vóór 1-1-2018	Van 1-1-2018 (ingang resultaatbeschikking) t/m begin 2019 (oprichting Servicebureau)	Van begin 2019 (na oprichting servicebureau) t/m eind 2019	Van eind 2019 (wijziging naar urenbeschikking) t/m heden
1 Melden van behoefte (HO)	Inwoner* (=aanvraag HO)	Inwoner*	Inwoner*	Inwoner*
2 Melding ontvangen	WIJeindhoven	WIJeindhoven	KCC / WIJeindhoven / Servicebureau	KCC / WIJeindhoven / Servicebureau
3 Onderzoek (bepalen of HO nodig is)	WIJeindhoven (generalist) i.s.m. inwoner, evt. met cliëntondersteuner, incl. kiezen van aanbieder door inwoner	WIJeindhoven (generalist) i.s.m. inwoner, evt. met cliëntondersteuner, incl. kiezen van aanbieder door inwoner	Servicebureau (specialist) i.s.m. inwoner, evt. met cliëntondersteuner, incl. kiezen van aanbieder door inwoner	Servicebureau (specialist) i.s.m. inwoner, evt. met cliëntondersteuner, incl. kiezen van aanbieder door inwoner
4 Nader onderzoek	WIJeindhoven als onderdeel van stap 3, 'Onderzoek'; bepalen hoeveel uur HO nodig is	Zorgaanbieder i.s.m. inwoner bepalen hoe resultaat wordt behaald / welke taken en hoe vaak	Zorgaanbieder i.s.m. inwoner bepalen hoe resultaat wordt behaald / welke taken en hoe vaak	Servicebureau, als onderdeel van stap 3, 'Onderzoek', daarin wordt volledige indicatie gesteld.
5 Opstellen ondersteuningsplan	n.v.t. (geen ondersteuningsplan; indicatie in uren)	Zorgaanbieder i.s.m. inwoner	Zorgaanbieder i.s.m. inwoner	n.v.t. (geen ondersteuningsplan; indicatie in uren)
6 Verzenden ondersteuningsplan	n.v.t. (WIJeindhoven (generalist) verzend opdracht aan gemeente met daarin uren/minuten zorg die moet worden ingezet)	Zorgaanbieder (= aanvraag HO)	Zorgaanbieder (= aanvraag HO)	n.v.t.
7 Beoordeling/controle ondersteuningsplan	n.v.t.	Backoffice (gemeente)	Servicebureau (specialisten)	n.v.t.
8 Afgeven beschikking (aan inwoner zenden en bericht aan aanbieder)	Backoffice (gemeente)	Backoffice (gemeente)	Backoffice (gemeente) Servicebureau (specialisten) geeft aan wat in de beschikking moet komen te staan.	Backoffice (gemeente) Servicebureau (specialisten) geeft aan wat in de beschikking moet komen te staan.
9 Leveren van zorg	Zorgaanbieder	Zorgaanbieder	Zorgaanbieder	Zorgaanbieder

NB: hierboven wordt het standaard-proces beschreven, niet de uitzonderingen, zoals wanneer een inwoner het niet eens is met het ondersteuningsplan (en aanvullend medisch onderzoek of second opinion aan de orde is) en/of wanneer een inwoner op basis van 'meerwerk' een HOX (huishoudelijk ondersteuning extra) nodig heeft.

* Inwoner: een melding kan ook worden gedaan door een 'vertegenwoordiger' van een inwoner.



3.3 Stand van zaken oktober 2020

De cliënten met beschikkingen in uren van vóór 1-1-2018 zijn in 2018 conform de beleidswijziging geherindiceerd en op resultaat 'een schoon en leefbaar huis' beschikt. Nieuwe aanvragen vanaf 1-1-2018 zijn ook op resultaat 'een schoon en leefbaar huis' beschikt. Op deze nieuwe beschikkingen zijn relatief weinig bezwaren ontvangen.

Eind 2019 stonden met name over de herindicaties ca. 200 beroepen en ca. 50 bezwaren open. Naar aanleiding van de uitspraak van de rechtbank Oost-Brabant in augustus 2019⁹, waar op 19 december 2019 in hoger beroep uitspraak op is gedaan door de Centrale Raad van Beroep, zijn in de 200 beroepen in overleg met gemachtigden nieuwe beslissingen op bezwaar genomen en zijn de beroepen vervolgens na betaling van de proceskosten bij de rechtbank ingetrokken. De ongeveer 50 openliggende bezwaren zijn ook overeenkomstig de beroepen met een beslissing op bezwaar afgerond. In de beslissingen op bezwaar is tegemoet gekomen aan de bezwaren van de betreffende inwoners, waarbij zij veelal een beschikking in uren hebben gekregen op basis van hun oude indicatie van vóór 2018.

Naar aanleiding van dezelfde gerechtelijke uitspraken, wordt sinds 23 december 2019 bij nieuwe aanvragen voor huishoudelijke hulp een resultaat toegekend met daaraan toegevoegd een urenindicatie. In de praktijk ontvangt de cliënt een beschikking waarin staat aangegeven hoeveel minuten per week de cliënt huishoudelijke hulp krijgt. De gerechtelijke uitspraken volgend, gebeurt het indiceren van de uren niet meer op activiteitsniveau conform KPMG-Plexus rapport, maar op basis van activiteitenclusters, met een tijdseenheid en mogelijkheden tot uitbreiding met extra uren voor bijvoorbeeld een meerpersoonshuishouden, een groter huis met meer kamers, schone kleding, schoon beddengoed, etc. De gerechtelijke uitspraak volgend, is hierin ook tijd opgenomen voor enkele incidentele taken.

Dit laatste was niet het geval voor de ca. 4.200 cliënten met een resultaatbeschikking uit de periode 1-1-2018 tot 23-12-2019 en die geen bezwaar hebben aangetekend tegen de resultaatbeschikking. Zij hebben in de loop van 2020 een aanbod gekregen om incidentele taken door hun huidige aanbieder te laten uitvoeren. Deze cliënten hebben daarvoor een brief en retourformulier ontvangen die zij – indien zij incidentele taken uitgevoerd willen zien – konden ondertekenen en terugsturen naar de gemeente. Het gaat daarbij om 8 uur extra ondersteuning per jaar voor deze incidentele taken.¹⁰

Op juridisch gebied lopen begin oktober 2020 nog ca. 10 bezwaren en ca. 40 beroepen. Het deel van de beroepen (15) op bezwaren op de herindicaties van 2018 is op 22 oktober 2020 door de rechter ongegrond verklaard; ze werden ruim (van ca. 1 tot ca. 2 jaar) na het verstrijken van de wettelijke termijnen ingediend. Het andere deel zijn beroepen tegen beslissingen op basis van het nieuwe beleid sinds 23 december 2019. Hierbij gaat het om aantallen die in een 'going concern' situatie gangbaar zijn.

Het beeld dat – na enkele jaren van onrust – de rust met betrekking tot de huishoudelijke ondersteuning is teruggekeerd, wordt breed gedeeld door de betrokkenen.

⁹ Waarbij de rechtbank uitsprak dat een resultaatindicatie niet voldoende rechtszekerheid biedt en moet worden aangevuld met een uren.

¹⁰ Onder incidentele taken worden o.a. de volgende werkzaamheden verstaan: 1. Hoog stoffen (bovenop kasten, kledingkasten, ragen e.d), 2. Gordijnen wassen of lamellen/ luxaflex schoonmaken, 3. Deuren schoonmaken, 4. Meubels schoonmaken, 5. Verwarming schoonmaken, 6. Grote beurt keuken (Keukenkastjes binnen, Koelkast binnen, Oven/magnetron binnen, Vriezer schoonmaken, Afzuigkap binnen, Bovenkant keukenkastjes, Tegelwand)



3.4 De feitelijke processtappen – Tijdlijn

Om inzicht te krijgen in het proces van de beleidswijziging (de doelstelling en centrale vraagstelling van het onderzoek) is het randvoorwaardelijk dat de door betrokkenen als relevant aangemerkte documenten, gebeurtenissen, activiteiten en genomen stappen chronologisch in kaart worden gebracht middels een tijdlijn. Hiervoor is een geannoteerde tijdlijn opgesteld, die niet alleen datum en document/gebeurtenis/bijeenkomst omvat, maar ook andere relevante (inhoudelijke) informatie die de basis vormt voor het antwoord op de onderzoeksvragen.

Gezien de omvang van deze tijdlijn is deze in een aparte bijlage opgenomen en wordt verwezen naar Bijlage 2: Tijdlijn (p.46).



Bijlage 1: Bronnen

Voor dit onderzoek is een aantal interviews gehouden en zijn documenten geraadpleegd.

Interviews

Voor dit onderzoek zijn interviews gehouden met de volgende personen:

- Gemeente Eindhoven, Sector Sociaal Domein, afdeling Beleid & Strategie
 - Beleidsadviseur
 - Beleidsadviseur
- Gemeente Eindhoven, Servicebureau
 - Coördinator
 - Specialist Wmo
- WIJ Eindhoven
 - Manager Kwaliteit
 - Ontwikkelaar (Wmo)
- Vitalis zorggroep (zorgaanbieder)
 - Manager Vitale Teams en accountmgr. Wmo
- Gemeente Eindhoven, Sector Sociaal Domein, afdeling Beleid & Strategie
 - Juridisch adviseur
- Cliëntenraad Sociaal Domein
 - Voorzitter
- Gemeente Eindhoven, Sector Veiligheid, Juridische Zaken en Bestuur
 - Hoofd afdeling Juridische Zaken
- Gemeente Eindhoven, Sector Sociaal Domein
 - Directeur Sociaal Domein
- ActiefZorg (zorgaanbieder)
- Katholieke Bond voor Ouderen en gemachtigde
 - Voorzitter KBO Kring-Eindhoven
 - gemachtigde
- Gemeente Eindhoven
 - Portefeuillehouder mevr. R. Richters

Documenten

Voor een overzicht van geraadpleegde documenten wordt verwezen naar Bijlage 2: Tijdlijn. In aanvulling op de documenten die in die bijlage worden genoemd, zijn ook de volgende documenten geraadpleegd:

- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, Ministerie van VWS
- Verordening Sociaal Domein, gemeente Eindhoven
- Nadere Regels Sociaal Domein, gemeente Eindhoven
- Uitwerking Huishoudelijke Ondersteuning (protocol), gemeente Eindhoven
- Coalitieakkoord mei 2018, gemeente Eindhoven
- Begrotingen 2018 t/m 2021, gemeente Eindhoven

Naast deze documenten zijn ook de volgende bronnen geraadpleegd:

- Financieel systeem (Cognos), gemeente Eindhoven
 - Ten behoeve van op de begrotingen aanvullende en meer gedetailleerde financiële gegevens over de huishoudelijke ondersteuning in het specifiek.
- Diverse websites van stakeholders
 - Ten behoeve van aanvullende informatie over de betreffende organisaties.



Bijlage 2: Tijdlijn

In onderstaand overzicht is de geannoteerde tijdlijn weergegeven met betrekking tot de Huishoudelijke Ondersteuning (HO) relevante documenten, gebeurtenissen, activiteiten en bijeenkomsten. De tijdlijn beslaat de periode vanaf het collegebesluit herijking uitvoeringsbeleid HO (1-11-2017) t/m oktober 2020. Vanzelfsprekend is dit met inbegrip van zaken die aan het collegebesluit van 1-11-2017 vooraf zijn gegaan en relevant zijn bij de totstandkoming van dit collegebesluit.

In de tijdlijn zijn voornamelijk documenten, maar ook enkele gebeurtenissen en activiteiten, opgenomen die de diverse betrokkenen als relevant hebben aangemerkt. Van elk document zijn opgenomen: de datum, het type document, het onderwerp en waar mogelijk een samenvatting van meest relevante zaken, zoals deze in het document zijn opgenomen (ergo: zoals ze door de opsteller van het document zijn verwoord en weergegeven). Voor details en de volledige teksten wordt verwezen naar de documenten zelf.

Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
1.	2015-11-11	Uitspraak Centrale Raad van Beroep (inz. gemeente Eindhoven) Uitspraak op het hoger beroep tegen de uitspraak van de rechtbank Oost-Brabant van 26 februari 2014 inz. herindicatie HH in natura o.b.v. nieuwe normtijden. De Raad stelt vast dat de nieuwe normtijden afwijken van de oude tijden die waren ontleend aan het Protocol van ClZ. De Raad heeft over de inhoud van dit protocol geoordeeld dat dit op een deskundige analyse van de zorgbehoefte van leefeenheden berust (CRvB 18 december 2007, ECLI:NL:CRVB:2007:BC1097). Het college heeft aangevoerd dat de nieuwe normtijden van de Beleidsregels op overleg met de zorgaanbieders, vergelijkend onderzoek naar de normtijden bij andere gemeenten en algemene protocollen van de schoonmaakbranche berusten. In beroep noch in hoger beroep zijn gegevens overgelegd waarmee kan worden beoordeeld of de verlaagde tijden in het algemeen toereikend zijn voor een als compensatie te kwalificeren resultaat van de huishoudelijke verzorging. De enkele verwijzing naar overleg met zorgaanbieders, het beleid van andere gemeenten en protocollen van de schoonmaakbranche is onvoldoende objectieve onderbouwing voor de deugdelijkheid van de nieuwe criteria. Dit klemt te meer nu niet duidelijk is wat de concrete inhoud van dat overleg is geweest en op welke objectieve gronden daaruit kan worden afgeleid dat de onder het Protocol gehanteerde maatstaven te ruim bemeten zijn geweest. Het vorenstaande betekent dat het college niet inzichtelijk heeft gemaakt dat de verlaagde normtijden op objectieve criteria berusten.
2.	2017-02-03	Uitspraak rechtbank Zeeland-West-Brabant (gemeente Dongen) Toekennen van begeleiding in resultaatgebieden onder de Wmo2015 is in strijd met het rechtszekerheidsbeginsel nu nadere concretisering ontbreekt. De strekking van de uitspraak is dat bij toekenning van begeleiding in de vorm van resultaatgebieden concreet moet zijn: <ul style="list-style-type: none">- welke activiteiten moeten worden verricht om het resultaat te bereiken;- hoeveel tijd daarvoor nodig is; en met welke frequentie deze activiteiten moeten worden verricht.
3.	2017-02-15	Eindrapportage KPMG Plexus 'Passend beleid Hulp bij het Huishouden gemeente Eindhoven' Met dit onderzoek wordt de gemeente door KPMG Plexus ondersteund om haar HbH-beleid waar mogelijk aan te scherpen en een expertrichtlijn op te stellen met objectivering en onderbouwing gebaseerd op observaties uit de praktijk. <i>Doelstelling</i> Op 18 mei 2016 oordeelde de CRvB in vier zaken over HbH onder de Wmo 2015 en de Wmo 2007. Eén daarvan was specifiek gericht op Eindhoven. De kern van de



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----------	--

uitspraak was dat er niet voldoende inzichtelijk is gemaakt dat de verlaagde normtijden op objectieve criteria berusten. Dit is de reden waarom de gemeente Eindhoven haar HbH-beleid wil verduidelijken, onderbouwen en objectiveren. Dit onderzoek biedt de betreffende objectivering en onderbouwing, die is geleverd door middel van aanscherping van het beleid en een expertrichtlijn gebaseerd op observaties uit de praktijk. Het onderzoek leidt tot de volgende antwoorden op de onderzoeksvragen en conclusies die wij daaraan verbinden.

Centrale vraagstelling

Hoe kan de gemeente Eindhoven vanuit beleid onderbouwen wat zij vanuit de HbH-voorziening passende ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie vindt? Dit betreft de verankering van beleid over wat men in de gemeente Eindhoven verstaat onder de goedkoopst compenserende maatwerkvoorziening.

Onderzoeksvragen incl. conclusies

- Welke criteria zijn verantwoord te gebruiken?
Conclusie: nadere aanscherping van het beleid (i.e. wat wordt verstaan onder de ondersteuning) is noodzakelijk.
- Welke concrete activiteiten moeten worden verricht om een aanvaardbaar niveau (van schoon en leefbaar) te bereiken?
De expertgroep heeft duidelijk in kaart gebracht welke activiteiten wel en niet nodig zijn om de gedefinieerde uitkomsten te bereiken. Deze activiteiten zijn geclusterd tot categorieën. Welke activiteiten wel en niet behoren tot de voorziening dienen helder te worden beschreven in het beleid.
- Hoeveel tijd is daarvoor nodig en met welke frequentie moeten deze activiteiten worden uitgevoerd?
- Conclusies: 1. De richtlijn voor 'Schoon en leefbaar huis' in het HbH protocol van de gemeente Eindhoven is voldoende om te komen tot de gewenste uitkomst 'Schoon en leefbaar huis', 2. De richtlijn 'Schone kleding en schoon bedden- en linnengoed' is (voor een één/tweepersoonshuishouden) onvoldoende om te komen tot de gewenste uitkomst 'Schone kleding en schoon bedden- en linnengoed', 3. De in het HbH-protocol opgenomen expertrichtlijn (gebaseerd op ClZ-richtlijn) is voldoende en nog steeds geldend om te komen tot de gewenste uitkomst 'Voldoende levensmiddelen en het kunnen nuttigen van (warme) maaltijden' en 4. De in het HbH-protocol opgenomen expertrichtlijn (gebaseerd op de ClZ-richtlijn) is voldoende en nog steeds geldend om te komen tot de gewenste uitkomst 'Organisatie van huishoudelijke taken'.

Aanbevelingen – Mogelijke uitvoeringsvarianten

Het is mogelijk om in de (nabije) toekomst over te stappen naar een andere uitvoeringsvariant dan het huidige (beschikken op uren):

- Beschikken op basisuren en aanvullende uren
- Beschikken op resultaat
 - De gemeente Eindhoven heeft al eens eerder overwogen deze uitvoeringsvariant te hanteren. Wanneer wordt beschikt op het te behalen resultaat hoeft, volgens de bedoeling van de Wmo2015 en uitkomsten van het landelijke traject, de omvang niet in uren te worden geduid in beleidsregels en/of de beschikking. Enkel het resultaat wordt beschikt aan de cliënt. Dit punt staat echter nog ter discussie n.a.v. recente uitspraken van lokale rechters.
 - Bij deze uitvoeringsvariant ligt de vrijheid bij de aanbieder om enkel dat wat nodig is voor de cliënt om het resultaat te bereiken in te zetten. Om duidelijkheid te verschaffen aan de cliënt is aan te raden een leveringsplan met de daadwerkelijk te leveren omvang in activiteiten en frequentie, gezamenlijk opgesteld door thuiszorgaanbieder en cliënt, op te nemen in de beschikking. De thuiszorgaanbieder moet binnen deze uitvoeringsvariant wel een reële compensatie krijgen om de inzet juist in te vullen. De resultaten van dit onderzoek kunnen ook richting geven aan de onderbouwing van deze financiële afspraak.



Overige aanbevelingen

- Aanscherpen van het beleid (zoals meegenomen als basis in het onderzoek)
- Opstellen werkprotocol (o.a. het duidelijk formuleren van beïnvloedende factoren t.b.v. toepassing van maatwerk én beleid helder communiceren naar de cliënt)
- Afspraken maken met thuiszorgaanbieder (m.n. over de frequenties van de activiteiten i.v.m. de praktische uitvoerbaarheid)
- Indicatieproces: een keuze maken over hoe om te gaan met de cliënten die een tijdelijke beschikking van maximaal 1 jaar hebben op basis van de CIZ-richtlijn.

**4. 2017-06-13 Raadsinformatiebrief (10-07-2017 aan raad)
Normtijden Hulp bij Huishouden (HbH)**

Bij de decentralisatie van een aantal van de AWBZ-taken naar de gemeente; de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015, hebben we als gemeente het hulp bij het huishouden (HbH-beleid) voortgezet, zoals dat onder de Wmo 2007 al in onze gemeente was vormgegeven. Dit beleid is vastgelegd in de 'Nadere Regeling Sociaal Domein gemeente Eindhoven'. Binnen de beleidskaders is ervoor gekozen om HbH in te richten als een maatwerkvoorziening waarbij wordt beschikt op uren. In elke afzonderlijke situatie wordt gekeken hoeveel uur nodig is. In de 'Nadere regeling Sociaal Domein gemeente Eindhoven' is per te bereiken resultaat (bijv. een schoon en leefbaar huis of schone kleding en schoon bedden- en linnengoed) beschreven welke activiteiten hier onder vallen, wat de normtijden zijn, welke factoren reden zijn voor extra uren en welke voorzieningen voorliggend zijn aan de toekenning (verder: HbH-protocol 2013).

De Centrale Raad van Beroep (CRvB) heeft bepaald dat de gemeente Eindhoven de normtijden niet meer mag toepassen omdat de gemeente Eindhoven niet inzichtelijk heeft gemaakt dat de verlaagde normtijden op objectieve criteria berusten. Daarmee is dus niet gezegd dat die normtijden niet juist zijn. Reden voor het college om per 1 juni 2016 voorlopig terug te vallen op de ruimhartigere (Centrum indicatiestelling zorg (CIZ)- richtlijn uit 2006. Dit is een richtlijn die de CRvB hanteert in het geval zij een haar voorgelegde richtlijn, afkeurt. Aangezien toepassing van de ruimhartigere CIZ-richtlijn gepaard gaat met extra kosten, hebben we in het najaar 2016 KPMG als onafhankelijke partij ingeschakeld voor advies bij het opstellen van een nieuw en op objectieve criteria gestoeld HbH-indicatieprotocol, dat wel voldoet aan de eisen van de CRvB. Het onderzoek van KPMG is afgerond en de uitkomsten van de objectieve en onafhankelijke herbeoordeling zijn verwerkt in een rapportage (zie bijlage). Het college heeft besloten de richtlijden, vermeld in de rapportage van KPMG, te hanteren bij nieuwe en aflopende indicaties HbH.

Besluit van college van burgemeester en wethouders

1. De door KPMG onafhankelijk en geobjectiveerde richtlijden hanteren bij nieuwe en aflopende indicaties HbH, met als ingangsdatum de dag na bekendmaking in het gemeenteblad;
2. de Nadere regeling SD conform beslispunt 1 wijzigen.

Argumenten/kanttekeningen

- 1.1. Door toepassing van de door KPMG onafhankelijk en geobjectiveerde richtlijden verwachten we goede kwalitatieve ondersteuning te kunnen bieden aan inwoners
- 1.2. De door KPMG onafhankelijk en geobjectiveerde richtlijden zullen naar verwachting de rechterlijke toets doorstaan

Het door KPMG geobjectiveerde HbH-protocol is namelijk opgesteld in afstemming met Atir schoonmaakstrategen (als onafhankelijk expert), een vertegenwoordiger van wat nu de cliëntenraad sociaal domein is (Participatiecommissie), WIJ Eindhoven en drie aanbieders, te weten ZuidZorg, Tzorg en ThuiszorgInHolland. Hierdoor is het geobjectiveerde HbH-protocol 'volwassen' en opgesteld met de kennis van dit moment.



Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----	-------	--

1.3. Een voorstel m.b.t. herijking van het HbH-beleid is in voorbereiding en leidt mogelijk tot herindicaties van alle HbH-cliënten

We hebben een drietal uitvoeringsvarianten voor HbH uitgewerkt, de voor- en nadelen en de financiële gevolgen op een rij gezet:

1. beschikken op in te zetten uren (ons huidig beleid);
2. beschikken op basis- en aanvullende uren (Utrechtse model);
3. beschikken op het te behalen resultaat.

I.v.m. de kosten op de langere termijn en met het oog op de vernieuwing, lijkt beschikken op het te behalen resultaat een verstandigere keuze, omdat dit een prikkel geeft aan zowel aanbieder als cliënt om voor zo min mogelijk geld een zo optimaal mogelijk resultaat te bereiken. Voorwaarde voor resultaatfinanciering is echter dat de kosten hiervan niet hoger mogen zijn dan de kosten gemoeid bij voortzetting van het huidig beleid (beschikken op uren). Of beschikken op het te behalen resultaat ook een verstandigere keuze is, zijn we nu nader aan het onderzoeken. In geval we overstappen naar beschikken op resultaat dan is herindicatie van alle HbH-cliënten onvermijdelijk. In dat geval komen wij hierover later bij u terug.

In 2016 hadden gemiddeld 5103 cliënten een indicatie HbH per periode van 4 weken. Een behoorlijk aantal. Omdat er waarschijnlijk op korte termijn door het nieuwe HbH beleid nog een beleidswijziging aan komt waaruit herindicatie volgt hebben we besloten nu niet iedereen te gaan herindiceren, conform de richtlijnen zoals vermeld in de rapportage van KPMG, maar deze nieuwe richtlijnen uitsluitend toe te passen op nieuwe HbH-cliënten en cliënten van wie de (oude) HbH-indicatie verloopt.

In het kader van het coalitieakkoord wordt op dit moment ook onderzocht wat de mogelijkheden zijn om begeleiding te combineren met HbH.

1.4. De Participatiecommissie (voorganger van de cliëntenraad sociaal domein) hebben we actief betrokken bij het onafhankelijke onderzoek door KPMG en heeft ingestemd met de geobjectieerde richtlijnen HbH.

Kosten en dekking

We weten niet hoeveel nieuwe cliënten een indicatie HbH gaan krijgen en of de cliënten met een aflopende indicatie opnieuw een indicatie HbH gaan krijgen. De richtlijnen uit het rapport van KPMG zijn over het algemeen lager dan die van de CIZ-richtlijn 2006. Dat betekent dat over het algemeen minder tijd geïndiceerd hoeft te worden voor HbH, met als bijkomend effect minder kosten voor de gemeente.

Ter inzage gelegde stukken Rapportage KPMG "Passend beleid Hulp bij het Huishouden gemeente Eindhoven". (zie document 3, p.46)

5. **2017-09-21 Raadsinformatiebrief**

(B&W

beslisdatum)

Projecten Huishoudelijk Hulp Toelage (HHT)

Doel: de raad informeren over het collegebesluit HHT

Het Rijk heeft voor de jaren 2015 en 2016 de tijdelijke regeling Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT) ter beschikking gesteld voor het verbeteren van de

arbeidsmarktpositie van inwoners die kunnen werken in de huishoudelijke hulp.

Eindhoven en 13 zorginstellingen maken hier gebruik van. Inwoners uit de WMO-doelgroep kunnen hierdoor met een korting van € 12,50 per uur gebruik maken van extra uren huishoudelijke hulp (binnen de HHT benoemd als variant 1). Hier is in 2015 weinig gebruik van gemaakt o.a. omdat Eindhoven een goede hulp bij huishouden (HbH)- voorziening kent. Daarom heeft het college besloten om vanaf 2016 uit de HHTmiddelen ook een project Gascogne Thuis (variant 2) te financieren, waar

mensen vanuit de bijstand aan het werk gaan op de private markt als schoonmaker. Daarnaast hebben zorginstellingen een voorstel voor een pilot Thuisondersteuning

(PTO) voor licht dementerenden (variant 1b) gedaan.

Besluit van college van burgemeester en wethouders

1. Hulp bij het huishouden voor de WMO doelgroepen (variant 1):



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<p>a. Instemmen om per 1 januari 2018 te stoppen met de bestaande dienstverlening HHT van de zorgaanbieders, ofwel te stoppen met het verstrekken van de toelage HHT van € 12,50 per uur.</p> <p>b. Instemmen om met terugwerkende kracht tot 1 juni 2017, de dienstverlening HHT van de zorgaanbieders aan nieuwe klanten stop te zetten ofwel te stoppen met het verstrekken van de toelage HHT van € 12,50 per uur.</p> <p>2. De PTO (variant 1b): de portefeuillehouder vragen om het voorstel voor de PTO ter vaststelling mee te nemen in het collegedossier herijking HbH beleid.</p> <p>3. Het project Gascogne Thuis (variant 2):</p> <p>a. Instemmen met het voorzetten van het project in 2018 en 2019 onder voorbehoud van een positief besluit van de raad over de hoogte van de toelage HHT (€ 11,-).</p> <p>b. Sectorhoofd Support van het Sociaal Domein opdracht geven om de huidige overeenkomst met Gascogne/Vebego t.b.v. Gascogne Thuis per 1 januari 2018 te verlengen of indien noodzakelijk opnieuw aan te besteden, conform de aanbestedingsregels.</p> <p>4. Instemmen om de bruto kosten voor de drie HHT varianten (1, 1b en 2) voor het jaar 2017-2019 te dekken binnen de bestaande middelen in afwachting van de begrotingsafhandeling 2018-2021. De bruto kosten zijn in 2017: € 1.020.508,17; in 2018: € 1.587.746,86; in 2019: € 948.652,- .</p>

6. **2017-09-30 Advies van CRSD (Cliëntenraad Sociaal Domein) aan B&W Advies met betrekking tot dossier Hulp bij het Huishouden (HbH)**

Naar aanleiding van het verzoek van het college aan de CRSD om een advies uit te brengen over het Dossier Hulp bij het Huishouden heeft de CRSD op 29 augustus 2017 over dit dossier een informatief gesprek gehad met de beleidsambtenaar.

De CRSD adviseert positief over het te nemen besluit, indien o.a. de volgende zaken bij het besluit worden betrokken:

- HbH aanbieder heeft de taak om de kwaliteit van de dienst te toetsen. Indien die niet goed is moet het contract met aanbieder worden opgezegd.
- Traject van aanvraag tot toewijzing moet terug van 8 naar 3 weken.
- Generalist van WIJeindhoven moet voldoende kennis hebben om goede info te verstrekken.
- Indien cliënt ontevreden is, moet hij/zij het recht hebben om direct een aanvraag voor voorziening bij de gemeente in te dienen.
- Indien WIJeindhoven toegang tot HbH regelt, dan moet dat op juiste wijze gebeuren. Gemeente moet dan de kwaliteit van WIJeindhoven controleren.
- Inwoner dient – in het kader van maatwerk – inbreng te hebben in hoe het huis wordt schoongemaakt.
- Bij resultaatfinanciering moet aanbieder op resultaat worden afgerekend.
- Duidelijkheid voor inwoner wat voor hulp wordt geboden en gedurende welke tijd.
- Goede communicatie naar gebruikers/inwoners is cruciaal: aanbieders, WIJeindhoven en gemeente moeten hiertoe intensief met elkaar optrekken.
- Duidelijke afspraken met aanbieders over wat onder kwaliteit wordt verstaan. Duidelijkheid voor inwoners waar zij terecht kunnen wanneer het resultaat niet wordt behaald.

, en wil op de hoogte gehouden worden over het verdere verloop van het proces middels tussentijdse evaluaties.

7. **2017-10-xx Adviesnota sectorhoofd Sociaal Domein Support, Programmering, Ontwikkeling & Kwaliteit 1 aan B&W Herijking uitvoeringsbeleid Huishoudelijke Ondersteuning**

Inleiding

De gemeente Eindhoven is sinds 2007 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Huishoudelijke ondersteuning (HO) op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Dit uitvoeringsbeleid is vastgelegd in de "Nadere regeling Sociaal Domein gemeente Eindhoven" (NRSD).



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----------	--

Sinds de invoering van de Wmo in 2007 is er door het rijk structureel minder budget beschikbaar gesteld waaronder voor de uitvoering van de Huishoudelijke Ondersteuning. Om die reden heeft ons college geleidelijk aan wijzigingen in het beleid doorgevoerd. In 2013 hebben we een aangepast indicatieprotocol in gebruik genomen. In 2016 is een traject gestart om met partners te bekijken of een andere systematiek in toekenning en financiering van hulp gerealiseerd kan worden. Het doel van dit traject was te komen tot een duurzaam, doelmatig en betaalbaar uitvoeringsbeleid. De expliciete bestuurlijke wens is om meer te sturen op resultaten, en minder op het 'recht op een aantal uren'.

Samen met de gecontracteerde aanbieders is de afgelopen maanden verder uitgewerkt wat de mogelijkheden zijn tot het toekennen van het product 'Huishoudelijke Ondersteuning' waarbij wordt gestuurd op doelen en resultaten (resultaatsturing) en niet meer op basis van uren en minuten (P x Q financiering).

In het uitgebreide traject is samen met de aanbieders geconcludeerd dat de overstap naar een productfinanciering, waarin wordt gestuurd op resultaten het meest kansrijk is en past in de doelstellingen die gesteld worden in de Wmo 2015.

Doelstelling

Het uitvoeren van een duurzaam, doelmatig en betaalbaar beleid voor Huishoudelijke Ondersteuning waarbij:

- meer maatwerk mogelijk is
- inwoners door meer maatwerk langer zelfstandig kunnen blijven wonen;
- de medewerkers van de stichting WJJeindhoven op een daadwerkelijk generalistische wijze werken doordat zij geen specialistische indicatie op uren hoeven af te geven;
- er meer grip is op kosten doordat er sprake is van een vast budget per huishouden;
- er vanuit partnerschap met de aanbieders van huishoudelijke ondersteuning wordt gewerkt.

Voorstel

1. In te stemmen met de aanpassing van het uitvoeringsbeleid Huishoudelijke Ondersteuning vanaf 1 januari 2018 conform bijlage 1
2. In te stemmen met het inhoudelijk wijzigen van de overeenkomsten, waardoor het opnieuw aanbesteden niet noodzakelijk is
3. In te stemmen met het in fases herindicieren van alle geldende indicaties in het jaar 2018
4. Met een separaat collegedossier het voorstel voor de Pilot Thuisondersteuning (PTO) in het eerste kwartaal 2018 te regelen en hiervoor de reeds gereserveerde middelen te gebruiken
5. De raad te informeren middels bijgevoegde RIB

Argumenten

- 1.1. Door het aanpassen van de uitvoeringsvariant naar productfinanciering krijgen we meer grip op het budget
- 1.2. Bij andere gemeenten is de overstap naar resultaatsturing succesvol gebleken en werd ondernemerschap gestimuleerd
- 1.3. Door een aanpassing naar productfinanciering bieden wij een reëel tarief om de werkzaamheden uit te voeren en zijn deze tarieven voor alle aanbieders gelijk.
- 1.4. Door het aanpassen van het proces bepaalt de generalist op een generalistische wijze welk resultaat bereikt moet worden en benutten we de kennis van de leverancier in een vroeg stadium. Dit kost minder tijd en geld.
- 1.5. Resultaatsturing is toegestaan, mits wordt voldaan aan de voorwaarden die worden gesteld in de recente jurisprudentie
- 1.6. Door per 1 januari 2018 een geleidelijke financiële afbouw door te voeren hebben onze aanbieders de tijd om over te stappen op de nieuwe werkwijze en kunnen zij tot zorgvuldige uitvoering komen



Nr. Datum Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern

- 2.1 Door een inhoudelijke wijziging van het lopende contract kunnen wij rust en stabiliteit bewaren.
- 3.1 Door alle lopende indicaties te herindiceren bieden wij duidelijkheid voor inwoners en is er geen sprake van rechtsongelijkheid.
- 4.1 Door aanbieders van Huishoudelijke Ondersteuning de ruimte te geven om een weloverwogen keuze te maken over de Pilot Thuis Ondersteuning (PTO) verwachten wij dat de pilot alsnog in 2018 kan worden uitgevoerd
- 5.1 De Raad informeren middels RIB

Kanttekeningen

- 1.1. Het inrichten en organiseren van een volledig nieuwe werkwijze kost tijd en capaciteit
- 1.2. Een kritische toegang is van belang om de nieuwe werkwijze te laten slagen
- 1.3. Er is een cao wijziging aangekondigd (april 2018) waardoor de kosten voor Huishoudelijke Ondersteuning zullen stijgen
- 1.4 Het gezamenlijk doorlopen van het proces, en goede afstemming en het behalen van de planning is van essentieel belang om de doelstellingen te behalen
- 2.1. Het besluit heeft tot gevolg dat wij met een uitgebreide groep aanbieders door gaan, waardoor partnerschap minder makkelijk tot stand komt
- 3.1. Een wijziging kan voor onrust, klachten en bezwaren onder inwoners leiden
- 3.2. Er kan een gevoel van ongelijkheid ontstaan vanwege het gefaseerd herindiceren

Personele consequenties

... Er zullen in het jaar 2018 meer vragen, meer klachten en meer bezwaren binnen komen. ... inschatting dat ondanks een zorgvuldige communicatie en samenwerking met de aanbieders ongeveer 15% van de inwoners in bezwaar zal gaan..."

Kosten

(bedragen x € 1.000)	2018	2019	2020	2021
Huishoudelijke ondersteuning (natura)	€ 13.106	€ 12.312	€ 12.193	€ 12.193

Cliëntperspectief

Communicatie

Planning en uitvoering

Evaluatie

NB: voor de (detail)toelichting op alle bovengenoemde punten verwijzen we vanwege de omvang naar het brondocument.

- 8. **2017-10-03 Raadsvragen door OAE gesteld**
N.a.v. Raadsinformatiebrief d.d. 2017-09-21 (zie document 5, p.49)
 Voor vragen en beantwoording zie document 11, p.54.
- 9. **2017-10-06 Technische vragen door CDA gesteld**
N.a.v. Raadsinformatiebrief d.d. 2017-09-21 (zie document 5, p.49)
 Voor vragen en beantwoording zie document 11, p.54.
- 10. **2017-10-24 Raadsinformatiebrief (bij raad op 27-10-2017)**
 (B&W beslisdatum) **Wijzigingen Wmo huishoudelijke ondersteuning en hulpmiddelen**
 Doel: de raad informeren over de genomen B&W besluiten.
 De gemeente Eindhoven biedt sinds 2007 ondersteuning in het kader van de Wmo. Dat doen wij in de vorm van verschillende maatwerkvoorzieningen. Vanuit de visie 'Eindhoven de Sociaalste' hebben wij in de afgelopen jaren een ruimhartig beleid gevoerd en zijn wij langdurige overeenkomsten met onze partners aangegaan. Tot op heden zit in onze contracten met aanbieders een omzetprikkel; 'hoe meer er wordt geleverd, hoe meer er wordt betaald'. Daarnaast ligt de beoordeling van het 'soort ondersteuning' op dit moment bij de generalist. Het bepalen van een geschikt hulpmiddel of een aantal uren ondersteuning is specialistisch en past niet in een generalistische werkwijze. De huidige contracten en de werkwijze passen niet meer bij de Visie WIJeindhoven. Wij zetten de kracht van de generalist onvoldoende in en benutten de specialistische kennis van onze partners in de keten slechts beperkt. Wij



Nr. Datum Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern

zijn van mening dat het anders kan, maar gezien onze huidige financiële situatie ook anders moet. Het bovengenoemde inzicht vraagt om een nieuwe manier van samenwerken met WIJeindhoven en (diverse) aanbieders, nieuwe manieren van uitvoeren (lean proces) en een nieuwe manier van aanbesteden om de kosten te beheersen en om deskundigheid beter te benutten.

Wat gaan we doen?

We stappen over op een budgetfinanciering, waarmee we aan een aanbieder/leverancier opdracht en vertrouwen geven een bepaald resultaat te bereiken en waarbinnen de inwoner zelf meer te zeggen heeft over de invulling van het resultaat. We monitoren de behaalde resultaten en klanttevredenheid.

Wat betekent dit voor onze inwoners?

We verkorten en versnellen het proces. De regie wordt niet overgenomen door een generalist, maar de inwoner staat zelf aan de lat om met de aanbieder te zoeken naar passende ondersteuning. De generalist heeft, indien nodig een ondersteunende en faciliterende rol. De inwoner krijgt de ondersteuning die nodig is. Dat is niet altijd een standaard oplossing zoals we die van oudsher kennen, maar wel passend bij de individuele situatie.

Op 24 oktober 2017 is het besluit tot herijking van het beleid voor Huishoudelijke Ondersteuning genomen. Op 11 juli 2017 besloten wij tot het wijzigen van de financieringsvorm en het proces voor de Wmo-hulpmiddelen. Op basis hiervan is de aanbesteding Wmo-hulpmiddelen gestart. Inmiddels is aan twee leveranciers een voorlopige gunning gedaan (één voor noord en één voor zuid). Vanwege de overeenkomsten in deze 2 dossiers informeren wij u door middel van 1 raadsinformatiebrief over de inhoudelijke wijzigingen.

Besluit van college van burgemeester en wethouders

1. In te stemmen met de aanpassing van het uitvoeringsbeleid Huishoudelijke Ondersteuning vanaf 1 januari 2018 conform bijlage 1
2. In te stemmen met het inhoudelijk wijzigen van de overeenkomsten, waardoor het opnieuw aanbesteden niet noodzakelijk is
3. In te stemmen met het in fases herindiceren van alle geldende indicaties in het jaar 2018
4. Met een separaat collegedossier het voorstel voor de Pilot Thuisondersteuning (PTO) in het eerste kwartaal 2018 te regelen en hiervoor de reeds gereserveerde middelen te gebruiken

Argumenten

- 1.1. Door de aanbieder/ leverancier in een vroeg stadium in te zetten ontlasten we de generalist en leggen we specialisme op de juiste plek
 - 1.2 Door met budgetfinanciering te werken stimuleren we ondernemerschap en beheersen we het budget
 - 2.1. Door een inhoudelijke wijziging van het lopende contract kunnen wij rust en stabiliteit bewaren.
 - 3.1 Door lopende indicaties te herindiceren geldt voor iedereen het nieuwe beleid
- Kanttekeningen*
- 1.1 Een kritische toegang, heldere Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI), kwaliteitscontrole en monitoring van de resultaten zijn van essentieel belang om budgetfinanciering te laten slagen
 - 1.2 Het inrichten en organiseren van een volledig nieuwe werkwijze kost tijd en capaciteit
 - 3.1 Het herindiceren van alle inwoners kan voor onrust in de stad zorgen

Bijlagen bij deze RIB (ter inzage gelegd):

- Bijlage 1: Uitwerking Huishoudelijke Ondersteuning, met daarin:
 - Een beschrijving van de producten (Huishoudelijke Ondersteuning (HO) en Huishoudelijke Ondersteuning Extra (HOX)) waaruit een maatwerkvoorziening kan bestaan bij het bieden van ondersteuning bij het voeren van een gestructureerd huishouden, waarbij een



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<p>aantal resultaten kunnen worden behaald: 1. Schoon huis, 2. Schone kleding, 3. Maaltijden, 4. Regie).</p> <ul style="list-style-type: none"> o Een toelichting op de resultaten o Een beschrijving van het proces dat doorlopen wordt om te komen tot de keuze van HO of HOX (o.a. rol gemeente en zorgaanbieder) o Als bijlage: 'Kader normering HO'. <ul style="list-style-type: none"> • Bijlage 2: KPMG rapportage HO Eindhoven d.d. 2017-02-15 (zie documentnr. 3, p.46) • Bijlage 3: Advies CRSD d.d. 2017-09-30 (zie documentnr. 6, p.50)
11. 2017-10-31	<p>Beantwoording technische vragen OAE (d.d. 2017-10-03) en CDA (d.d. 2017-10-06)</p>
	<p>Raadvragen OAE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hoe groot is het juiste aantal zorgbehoevenden die door deze maatregel zullen worden getroffen? De dienstverlening HHT bestaat uit extra uren huishoudelijke hulp. Dit gaat dus niet om HbH waar mensen die daartoe geïndiceerd zijn, gebruik van maken. De term "zorgbehoevend" is dus met betrekking tot HHT niet op z'n plaats. In juli 2017 maakten 672 inwoners gebruik van de dienstverlening HHT (variant 1). 2. Heeft u met deze mensen persoonlijk contact opgenomen? Er is geen sprake van een relatie tussen de gemeente en de klanten HHT. Deze inwoners zijn klanten van de zorgaanbieders HHT. De inwoners hebben destijds rechtstreeks contact opgenomen met één van de 13 zorgaanbieders. Zij hebben zelf het initiatief genomen en een contract afgesloten met een zorgaanbieder. De gemeente heeft de zorgaanbieders gevraagd om zelf hun klanten schriftelijk te informeren. De gemeente heeft de zorgaanbieders een folder aangeboden om hun klanten te informeren over het genomen besluit van het college en om te wijzen op alternatieve opties. 3. Is het u bekend of er door de door u genomen maatregelen mensen in problemen zullen komen? Zo ja, om hoeveel mensen gaat het dan per 1 januari 2018? Is het juist dat uw brief aan de mensen, die gebruik maken van de HHTregeling, een beschikking is waartegen bezwaar en beroep mogelijk is? Dit is ons niet bekend. Het gaat hier om extra uurtjes huishoudelijke hulp. De gebruikers zijn te verdelen in drie groepen: ouderen 60+ (95%), mantelzorgers en alleenstaande ouders (iets minder dan 5%). Ongeveer 40% heeft een HbH indicatie en 60% niet. Met het stopzetten van de huidige dienstverlening op 1 januari 2018 kunnen de zorgaanbieders niet meer met 'korting' extra hulp in het huishouden aanbieden. De inwoner moet dan op zoek naar andere mogelijkheden, zoals: - gebruik maken van opties in de markt, bijvoorbeeld ikzoekeenwittewerkster.nl, schoonmaakbedrijf Gascogne of schoonmaakstudent.nl tegen een tarief van € 12,50 tot € 13,50 per uur. - huishoudelijke hulp inkopen via de zorgaanbieder tegen een particulier tarief; of - een oplossing vinden in het eigen netwerk. De zorgaanbieders zijn gevraagd om hun klantenbestand in beeld te brengen. Inwoners die niet zelf voor een oplossing kunnen zorgen en mogelijk in aanmerking komen voor een indicatie HbH kunnen, na toestemming, worden overgedragen aan de stichting WIJ Eindhoven. De stichting WIJ Eindhoven gaat deze inwoners actief benaderen. Er is verder geen sprake van een brief of een beschikking van de gemeente waartegen waartegen bezwaar en beroep mogelijk is. De gemeente heeft geen rechtstreekse relatie met de gebruikers HHT. Het zijn klanten van de zorgaanbieders. 4. Heeft u deze bezwaar- en beroepsmogelijkheid tegen deze beschikking kenbaar gemaakt in uw brief aan de mensen die het betrof? Zo nee, waarom niet? Dit is niet van toepassing. Zie het antwoord op vraag 3. 5. Vindt uw college het niet van minachting van de raad getuigen dat een nog niet genomen besluit wel al aan burgers, die gebruik maken van de HHT-regeling, wordt medegedeeld? De burgers zijn gelijktijdig met de raad geïnformeerd. Dat was na het collegebesluit van 18 juli 2017. Het voornemen was om raad, zorgaanbieders en



Nr. Datum Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern

- burgers gelijktijdig te informeren. Het college vond het echter niet wenselijk om dit in de zomerperiode te doen. Wel zijn de zorgaanbieders HHT met een brief van 29 juli 2017 toch alvast schriftelijk geïnformeerd over het collegebesluit, vanwege hun dienstverlening en hun verantwoordelijkheid als werkgever.
6. Is het juist dat een groot gedeelte van deze HHT-gelden via de "Gascogneregeling" zullen worden ingezet?
Het college heeft in april 2016 besloten om een gedeelte van de HHT gelden in te zetten in het werkgelegenheidsproject Gascogne Thuis. Met het besluit van 18 juli is besloten om HHT middelen te reserveren voor de jaren 2018 en 2019 om het Gascogne Thuis project voort te zetten. Andere aanbieders met een vergelijkbaar aanbod hebben nog steeds de mogelijkheid om een aanbod te doen. Verder zijn er ook HHT middelen gereserveerd voor een pilot voor licht dementerenden. Dit is een voorstel van vier zorginstellingen.
7. Voldoet deze "Gascogne-regeling" aan de voorwaarden, zoals genoemd in de brief van Staatssecretaris van Rijn aan de wethouders WMO van alle gemeenten?
Ja. Zie de beantwoording van de raadvragen van het OAE van 17 mei 2016: 'Het rijk heeft met de decembercirculaire gemeentefonds 2015 de inzet van de middelen Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT) verruimd. Het HHT budget is nu beschikbaar voor reguliere werkgelegenheid, fatsoenlijke arbeidsvoorwaarden en de kwaliteit vd ondersteuning. De voorwaarden in de Informatiekaart HHT, o.a. over de doelgroep, zijn losgelaten. Het college heeft hiermee de ruimte gekregen om de beschikbare middelen voor het jaar 2016 (€ 2.625.000,-) breder in te zetten, zowel voor fatsoenlijke arbeidsvoorwaarden, kwaliteit van dienstverlening én werkgelegenheid. In dit kader heeft de gemeente een overeenkomst gesloten met Gascogne en Vebego.'
8. Kunt u aangeven welke bedragen tot nu toe aan Gascogne zijn betaald?
Het Gascogne Thuis project is feitelijk gestart op 23 mei 2016. Tot nu toe zijn de volgende bedragen betaald: In het jaar 2016 hebben we afgerond € 90.000,- betaald. We hebben tot en met september 2017 afgerond € 250.000,- betaald.
9. Kunt u ons mededelen of Gascogne over de lopende contractperiode voldaan heeft om het in het contract bepaalde aantal mensen aan werk te helpen? Indien niet, kunt u dan aangeven in hoeverre de behaalde resultaten afwijken van de contractbepalingen?
Met Gascogne zijn in april 2016 de volgende afspraken gemaakt: Per kalenderjaar hebben 100 inwoners met een bijstandsuitkering, een arbeidsovereenkomst van gemiddeld 12 – 16 uur per week voor de duur van 9 maanden. Deze arbeidsovereenkomst kan eenmalig met 9 maanden verlengd worden, waarna afhankelijk van functioneren en marktvrage dit omgezet wordt in een vaste arbeidsovereenkomst. Gezien de ingangsdatum van deze overeenkomst geldt voor 2016 een evenredig deel van het beoogde aantal, namelijk 60 inwoners. Gascogne heeft in 2016 het afgesproken resultaat behaald: 68 personen hebben een arbeidsovereenkomst gekregen. Eind 2016 waren er nog 45 medewerkers in dienst. Het uitvalcijfer is hoog. De oorzaken van uitval zijn: medische/psychische redenen, niet functioneren binnen het profiel, het werk niet leuk vinden en/of onbereikbaar. De toeleiding van kandidaten en het risico op uitval zijn belangrijke aandachtspunten in het maatregelenpakket van het Sociaal Domein. Op dit moment (peildatum 8 oktober 2017) zijn er 143 werknemers in dienst bij de werkgever Gascogne.
10. Kunt u mededelen of er mensen zijn die bij Gascogne voor een tweede periode van 9 maanden in dienst zijn gekomen? Zo ja, zijn deze mensen dan een keer geteld, of twee keer?
Bijstandsgerechtigden krijgen een tijdelijk regulier dienstverband als schoonmaker in de particuliere sector. Na een periode van 2x9 maanden wordt afhankelijk van het functioneren en de vraag van de markt, het tijdelijk dienstverband omgezet in een vast dienstverband. Van de personen die vanaf de startdatum in dienst zijn gekomen hebben 27 medewerkers een verlenging



Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----	-------	--

gekregen van 9 maanden. Inmiddels hebben twee werknemers een vast contract. (peildatum 8 oktober 2017) 11. Kunt u in bedragen aangeven welke invloed dit heeft gehad op de uitkeringsgelden via de dienst WZI? Op basis van de genoemde cijfers bij vraag 9 levert de inzet van het aantal medewerkers een bespaarde uitkeringslast op van € 300.000,- (tot 8 oktober 2017). De uitstroom van 21 medewerkers naar een reguliere werkgever levert een gemiddelde besparing op van € 132.000 per jaar. De bedragen zijn berekend op basis van de gehanteerde uitgangspunten bij het opstellen van de business case, met aannames. De overige besparingen (zorgkosten) zijn niet meegenomen.

Technische vragen CDA

1. Klopt de vooronderstelling dat de 25fte die mogelijk werkloos worden ten laste komen van de WW en dus niet van de gemeente?
Hoeveel werknemers feitelijk per 1 januari 2018 hun baan verliezen, is niet bekend. Het aantal van 25 is gebaseerd op een inschatting van de zorgaanbieders. Afhankelijk van de persoonlijke situatie en opgebouwde WW-rechten komen deze werknemers in aanmerking voor de WW of de bijstand. Veel werknemers hebben een tijdelijk contract (flexibele schil). De gemeente heeft aangeboden om de werknemers samen met het UWV te faciliteren via 04Werkt.
2. Klopt de vooronderstelling dat er nauwelijks of geen 65-plussers met een kleine beurs klant zijn of kunnen worden van Gascogne?
Alle inwoners – ook 65plussers – kunnen gebruikmaken van de aangeboden dienstverlening binnen Gascogne Thuis. De 65-plussers maken op dit moment voornamelijk gebruik van het aanbod van de 13 zorginstellingen. Maar 65-plussers kunnen dus ook gebruikmaken van een lager tarief via Gascogne. Dit staat ook in de folder die de gemeente aan de zorgaanbieders heeft gegeven om mee te sturen met hun brief aan de HHT-klanten.

12. 2017-11-07 Raadsvoorstel

(3^{de}) Technische wijziging Verordening Sociaal Domein

Doel: de hoogte van de bijdrage in de kosten voor de algemene voorziening HHT, vastleggen in de Verordening Sociaal Domein.

Argumenten

1.1 Bijstelling van de gemeentelijke toelage is ingegeven vanuit de noodzakelijke bezuinigingen binnen het Sociaal Domein In Eindhoven kennen wij, naast de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden (HbH), een algemene voorziening HHT. Inwoners kunnen met de HHT op een laagdrempelige manier extra uurtjes huishoudelijke hulp krijgen. De gemeente draagt € 12,50 bij aan het uurtarief van de aanbieder. Het resterende bedrag betaalt de inwoner (eigen bijdrage). Gezien de bezuinigingen is met de huidige aanbieder – de Gascogne Groep -afgesproken dat per 1 januari 2018 de gemeentelijk toelage HHT naar beneden wordt bijgesteld naar een bedrag van € 11,- per uur, onder voorbehoud dat de gemeenteraad akkoord gaat. Andere aanbieders met een vergelijkbaar aanbod hebben ook de mogelijkheid om een aanbod te doen en gebruik te maken van de toelage HHT.

Kanttekeningen

1.1 De eigen bijdrage voor inwoners wordt hoger voor de extra uren huishoudelijke hulp De gemeente toelage HHT naar beneden bijstellen betekent dat de eigen bijdrage voor inwoners die gebruik maken van de extra uren huishoudelijke hulp hoger wordt. De inwoner betaalt bij de huidige aanbieder per 1 januari € 13,50 in plaats van € 12,50.

13. 2017-11-xx Agenderingsverzoek PvdA

N.a.v. RIB Wmo HO en hulpmiddelen d.d. 24-10-2017 (zie document 10, p.52)

Reden:

- Veranderend WMO beleid Huishoudelijke ondersteuning veroorzaakt onrust onder inwoners die gebruik maken van HHO en belangenorganisaties en roept veel vragen op.
- Meer duidelijkheid over wat de invoering oplevert t.a.v. de kwaliteit en betaalbaarheid van de wijziging.



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
14. 2017-12-04	<p>- Helderheid scheppen voor wie herindicatie wel en niet geldt.</p> <p>Informerende / beeldvormende avond gemeenteraad N.a.v. agenderingsverzoek PvdA</p> <p>Technische toelichting met gelegenheid tot stellen van technische vragen RIB wijzigingen WMO huishoudelijke ondersteuning (HHO) en hulpmiddelen. Voorafgaand aan de politieke bespreking volgende week zijn technische vragen over de RIB beantwoord. De meeste vragen concentreren zich op de huishoudelijke ondersteuning en dan met name over het verschil met de huidige situatie. Hoe wordt de doelstelling over het terugbrengen van HHO gerealiseerd? Ook is gevraagd naar de procedures van klachtenafhandeling en cliëntondersteuning. Er wordt nog een schematisch weergave van het proces HHO aangeleverd.</p>
15. 2017-12-12	<p>Meningsvormende vergadering gemeenteraad Volgend op Informerende / beeldvormende avond gemeenteraad d.d. 2017-12-04</p> <p>Toezegging om cijfers te sturen over de daling van het aantal cliënten huishoudelijke ondersteuning over meerdere jaren.</p>
16. 2017-12-17	<p>Brief en folder over nieuwe beleid en herindicaties opgesteld door gemeente</p> <p>Brief en folder aan alle inwoners die een beschikking hadden met een langere looptijd dan 31-12-2018, verzonden in drie tranches:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1^{ste} tranche (50% van het totaal) in december 2017. - 2^{de} tranche (25% van het totaal) in de laatste week van het 1^{ste} kwartaal 2020. - 3^{de} tranche (25% van het totaal) in de laatste week van het 2^{de} kwartaal '20. <p>NB: geen brieven verzonden aan mensen met een beschikking die afliep in 2018, omdat die mensen bij afloop van hun beschikking sowieso een nieuwe aanvraag moesten doen. Voor hen was er geen sprake van een herindicatie maar wel van een nieuwe aanvraag.</p> <p>Brief en folder zijn ook aan de aanbieders gegeven, zodat de hulpen deze (nogmaals) bij mensen konden achterlaten.</p> <p>Brief en folder ook digitaal aan de generalisten van WIJeindhoven, zodat zij deze bij keukentafelgesprekken met mensen konden bespreken.</p> <p>De folder heeft ook op de website van de gemeente Eindhoven gestaan.</p>

Tekst brief:

Betreft: Huishoudelijke ondersteuning

Geachte,

U maakt gebruik van huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo. We informeren u met deze brief over de zaken die we hierin veranderen en wat dit voor u betekent.

Inwoners die het nodig hebben krijgen zorg op maat. Dat staat voorop. Er gaat echter veel geld om in de zorg en we moeten er samen voor zorgen dat de mensen die het nodig hebben, nu en in de toekomst de ondersteuning kunnen krijgen die voor hen nodig is. Dit betekent dat we kritisch moeten zijn op de manier waarop het geld wordt uitgegeven. Daarom hebben we een paar dingen veranderd.

Nieuwe gang van zaken

1. De generalist van stichting WIJeindhoven stelt na een gesprek alleen vast óf u in aanmerking komt voor huishoudelijke ondersteuning.
2. Wanneer u huishoudelijke ondersteuning nodig heeft, bepaalt u voortaan samen met de thuishulpaanbieder wat er voor u nodig is om uw huis schoon te houden. Dus wat en hoe vaak een taak gedaan moeten worden. U weet het beste wat u belangrijk vindt en de thuishulpaanbieder weet hoe de huishoudelijke ondersteuning zo goed en slim mogelijk kan worden geregeld.
3. Huishoudelijke ondersteuning is beperkt tot schoonmaken en -als het nodig is- het helpen bij de was. De taken die maar af en toe moeten gebeuren, worden niet meer door de gemeente vergoed.

Wat betekent dit voor u?



Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----	-------	--

Uw indicatie voor huishoudelijke ondersteuning loopt ná 1 januari 2019 af. Maar omdat het beleid is veranderd, is een nieuw besluit van de gemeente nodig. We gaan opnieuw met u in gesprek over de ondersteuning die u nodig heeft op basis van onze nieuwe regels.

Een medewerker (generalist) van stichting WIJeindhoven neemt contact met u op, uiterlijk 1 april 2018. Als uit dat gesprek blijkt dat u nog huishoudelijke ondersteuning nodig heeft, dan verwijst de generalist u naar uw eigen huishulpaanbieder. Deze heeft met u een gesprek over de taken die voor u belangrijk zijn. De aanbieder maakt samen met u een plan over welke taken gedaan moeten worden en hoe vaak dit nodig is. Het gesprek gaat over het resultaat dat bereikt moet worden en niet meer over hoeveel uur hulp u krijgt.

Schoon huis

Het uitgangspunt is dat de aanbieder zorgt voor een schoon huis. Dat betekent dat huishoudelijke ondersteuning er alleen is voor de meest voorkomende schoonmaaktaken in kamers waarvan u regelmatig gebruik maakt. Voor werkzaamheden die af en toe moeten gebeuren, zoekt u een andere oplossing. Denk bijvoorbeeld aan klussen als het wassen van de gordijnen, stoffen op hoge kasten, poetsen van de hobbykamer e.d. Misschien wil een familielid u een keer helpen om deze taken uit te voeren of kan uw eigen huishulpaanbieder dit tegen een particulier tarief voor u doen. U kunt natuurlijk ook een schoonmaakbedrijf inschakelen voor een paar grote klussen.

Heeft u behoefte aan andere hulp of wilt u vaker mensen ontmoeten voor een praatje, bespreek dan de mogelijkheden met de generalist van stichting WIJeindhoven.

Het is goed om iemand te vragen om bij het gesprek aanwezig te zijn. Iemand die u vertrouwt en uw situatie goed kent. U kunt ook kosteloos gebruik maken van een onafhankelijke cliëntenondersteuner.

Kijk op www.eindhoven.nl/clientenondersteuning voor meer informatie.

Heeft u vragen?

Op www.eindhoven.nl/ondersteuninghuishouden staan antwoorden op een aantal vragen. Daar vindt u ook een overzicht van de aanbieders die u kunt inschakelen voor de huishoudelijke ondersteuning.

Heeft u een andere vraag, neem dan contact op met WIJeindhoven, telefoon: (040-)238 8998 of mail naar info@wijeindhoven.nl.

17. **2017-12-xx** **Training door gemeente aan medewerkers zorgaanbieders**

De medewerkers van de aanbieders, degene die de gesprekken hebben gevoerd met de inwoners, hebben in december 2019 een training gehad over de wijzigingen in het beleid, de manier waarop het gesprek met de cliënt moest worden gevoerd en hoe het Huishoudelijke Ondersteuningsplan moest worden ingevuld.

18. **2017-12-19** **Raadsvergadering met 2 moties inz. HO**

Inz. proces rondom herindicaties Fokusbewoners

19. **2018-01-16** **Brief college aan raadsleden**

Huishoudelijke ondersteuning, n.a.v. 2017-12-12 en 2017-12-19

1. Cijfers aantal cliënten HO
Realisatie 2016: 5.500
Begroting 2017: 7.383 (o.b.v. lopende indicaties)
Begroting 2018: 4.961 (o.b.v. actieve indicaties: ca 4.750 + instroom HHT-regeling)
Begroting 2019: 4.941 (o.b.v. actieve indicaties: ook jaren hierna)
Begroting 2020: 4.893 (NB: mogelijk nog aanzuigende werking door wijziging eigenbijdragebeleid Rijk)
Begroting 2021: 4.893
2. Proces herindiceren Fokusbewoners
3. Communicatie



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	Communicatietraject met communicatieplan afgesproken met zorgaanbieders. Echter, afwijkend communicatietraject van 1 van de zorgaanbieders (onderaannemer, met ca. 60 cliënten). Aangesproken op omissies: hersteld.
20. 2018-01-17	<p>Brief van OvO aan College van B&W en Raadsfracties Huishoudelijke Ondersteuning</p> <p>Doel: verzoekt om het beleid (herindicaties in 2018) te herzien.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicaties die zijn afgegeven tot na 2019 kunnen worden opengebroken; - Dit veroorzaakt veel verwarring en onrust onder ouderen; - Herindiceren knaagt aan gevoel van zekerheid over afgegeven indicaties; - Onbegrip over afnemende ondersteuning, terwijl juist meer zorg beschikbaar zou moeten zijn naarmate men ouder wordt; - Herindiceren zal in veel gevallen negatieve invloed hebben op kwaliteit van leven: hoe verhoudt zich dit tot het zo lang mogelijk thuis blijven wonen van ouderen. - Begrip voor de ongunstige financiële positie van de gemeente op het sociaal domein, maar de problematiek van ouderen zou leidend moeten zijn, met belang van maatwerk. - Door budgetten naar zorgverleners te verschuiven wordt wel op kosten bespaard, maar worden ouderen gesprekspartner van zorgverleners en afhankelijk van de (mogelijkheden van de) zorgaanbieder.
21. 2018-05-24	<p>Eindhovens Dagblad: Mag 'Eindhovens sociale stad' misschien wat kosten'? Ingezonden artikel door KBO-voorzitter</p> <p>Artikel waarin kritiek wordt geuit op: 1. de wettelijke overdracht van zorg- en welzijnstaken van het Rijk naar gemeenten die enerzijds plaatsvindt onder begeleiding van een kwalitatieve visie, maar anderzijds een radicale bezuinigingsmaatregel is en 2. de wijziging bij de huishoudelijke ondersteuning in Eindhoven van 'op uren beschikken' naar 'resultaatgericht beschikken' en de focus van het college daarbij op een bezuiniging op de financiële uitgaven. Met een pleidooi voor de betekenis van de huishoudelijke ondersteuning voor de inwoners.</p>
22. 2018-07-19	<p>Brief van B&W aan OvO (reactie op brief van OvO d.d. 2018-05-24) Reactie Eigen bijdrage Huishoudelijke Ondersteuning</p> <p><i>Uitleg over nieuw beleid naar inwoners</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Inwoners die worden geherindiceerd hebben een brief ontvangen met gewijzigde werkwijze en te doorlopen stappen, met daarbij een folder met informatie over wat de wijzigingen inhouden en verwijzing naar beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuner. De folder is op 20-12-2017 aan OvO toegestuurd. - De generalist licht de (nieuwe) werkwijze en gevolgen daarnaast mondeling toe. De zorgaanbieder heeft de folder vaak nog bij zich. Uitgebreide informatie op websites van gemeente Eindhoven en WIJ Eindhoven. - Gemeente heeft signalen ontvangen over behoefte aan meer communicatie, betreurt dit en heeft de informatie nog verder uitgewerkt. <p><i>Verhoogde kosten eigen bijdrage (en wegvallen nuance persoonlijke omstandigheden)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - In de (nieuwe) werkwijze wordt maatwerk geboden dat leidt tot het kunnen beschikken over een schoon huis. - Het CAK berekent de eigen bijdrage die inkomensafhankelijk is en maximaal € 188,48 bedraagt). Via de rekenhulp van het CAK is deze voor inwoners van tevoren in te zien. - Op deze manier is het streven naar een zo eerlijk én betaalbaar mogelijk systeem voor alle Eindhovenaren. <p><i>Aanvullend gesprek</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vanwege de gewenste expertise is het voorstel om met betreffende ambtenaren (en niet het college) te spreken. Eerste contact heeft plaatsgevonden.
23. 2018-07-18	<p>Brief van KBO aan portefeuillehouder</p>



Aandachtspunten over het nieuwe beleid en de uitvoering ervan; ervaringen van KBO met het nieuwe beleid, t.b.v. een te voeren overleg

De volgende aandachtspunten worden genoemd:

Betrokkenheid

1. KBO Eindhoven en andere belangenorganisaties zijn niet bij de beleidsvoorbereiding betrokken geweest. Zorg-inhoudelijke inbreng wordt ook gemist. Gekozen insteek is vooral een financiële.

Inhoudelijk

2. Cliënten pgb-houders en zorg in natura worden verschillend behandeld nu de normering uit het KPMG onderzoek wel wordt gebruikt voor pgb-houders, maar voor zorg in natura het ondersteuningsplan als basis dient.
3. 1,5 tot 2 uur per week, waar in veel gevallen door de zorgaanbieder mee wordt volstaan, is te weinig voor zorgverleensters om het ondersteuningsplan uit te kunnen voeren. Er is geen onderzoek waaruit blijkt dat met dergelijke inzet de in een ondersteuningsplan opgenomen taken ook kunnen worden uitgevoerd.
4. Het ondersteuningsplan is voor zorgaanbieders geen hard gegeven, maar een indicatie. Registratie van wekelijks verrichte taken ontbreekt, zodat niet aannemelijk kan worden gemaakt dat het ondersteuningsplan wordt uitgevoerd. Gemeente verschuift – in strijd met de wettelijke opdracht – de verantwoordelijkheid hiervoor naar de zorgaanbieder, die financieel belang heeft bij een zo beperkt mogelijke inzet. Er is ook geen inhoudelijke controle op hun werkzaamheden.
5. De tijd die staat voor de verzorging van was – indien geïndiceerd – is te kort om twee of drie volledige wascycli uit te voeren (blijkt uit onderzoek uit Twente).
6. Strijken van bepaalde delen van bovenkleding is in Eindhoven categorisch uitgezonderd, maar huishoudelijke ondersteuning volgens de Wmo2015 omvat volgens de CRvB ook het kunnen beschikken over shcone en draagbare kleding en schoon beddengoed.
7. Idem voor opruimen van leefvertrekken en afval, indien noodzakelijk voorafgaand aan het schoonmaken.
8. Er wordt geen indicatie meer afgegeven voor indicentele activiteiten (met uitzondering van wassen van ramen aan binnenkant). Er is geen onderbouwing voor het achterwege kunnen blijven van incidentele activiteiten en/of het categorisch verwijzen naar het sociaal netwerk hiervoor; maatwerk moet worden geleverd, incl. onderzoek of het sociale netwerk hiertoe in staat en bereid is.
9. Uit studies blijkt het belang van tijd voor sociaal contact o.a. voor signalering. Dit is ook opgenomen in het KPMG-onderzoek. Onderbouwing om dit onderdeel niet meer te benoemen ontbreekt.
10. Uit het KPMG-onderzoek blijkt dat er meer tijd nodig is voor het schoonhouden van een woning die door twee personen wordt gebruikt, maar hieraan wordt in de praktijk geen uitwerking gegeven door zorgaanbieder.

Procedureel

11. De Wmo2015 verplicht het bestuursorgaan om de cliënt voorafgaand aan het onderzoek te wijzen op het moment voor gratis cliëntondersteuning, maar in de praktijk worden cliënten hier niet schriftelijk en voorafgaand aan de herindicatie op gewezen.
12. Er wordt niet voldaan aan de bepaling in de Wmo2015 dat "het college de cliënt of zijn vertegenwoordiger een schriftelijke weergave verstrekt van de uitkomsten van het onderzoek en dat de cliënt/vertegenwoordiger hieraan opmerkingen/aanvullingen aan kan toevoegen voordat hij tekent voor gezien."
13. De voorbereiding van besluiten gebeurt door een generalist van WIJ Eindhoven, waarbij: 1. Geen onderzoek/keukentafelgesprek plaatsvindt (zoals bedoeld in de Wmo2015), 2. Er niet door het college wordt beoordeeld of het door WIJ Eindhoven uitgebrachte advies kon worden overgenomen (vergewisplicht) en 3. De gemeente zich bij (her)indicatie geen oordeel vormt over de beperkingen van cliënten en de wijze waarop deze kunnen worden verminderd.



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<p>14. Er is geen rechtsgrond om indicaties te herzien bij lopende indicaties, indien de oorzaak daarvan niet bij de cliënt ligt. Rechtszekerheid vereist in ieder geval een overgangperiode.</p> <p>15. Indiceren op resultaat in plaats van in uren is door de CRvB in 2016 en 2017 als strijdig et de rechtszekerheid beoordeeld.</p> <p>16. Het opstellen van het cruciale ondersteuningsplan wordt aan de zorgaanbieder overgelaten, zonder expliciete goedkeuring van de gemeente. Echter, in de Wmo, nog de Verordening Sociaal Domein Eindhoven is een verplichting opgenomen voor cliënt om een overeenkomst/ondersteuningsplan met een zorgaanbieder te sluiten/af te spreken.</p> <p>17. Cliënten werden in besluiten van vóór juni 2018 onvoldoende geïnformeerd over de te betalen eigen bijdrage. Daarnaast past de verevening die de gemeente toepast door voor alle cliënten dezelfde kostprijs te hanteren niet in het stelsel van de Wmo2015.</p> <p>Uitvoering door zorgaanbieders</p> <p>18. In Eindhoven is niet geconcretiseerd wat moet worden verstaan onder een schoon en leefbaar huis, zodat het niet mogelijk is om hierop redelijkerwijs te controleren. Ook is niet voorzien in steekproefsgewijze controles door een extern bureau of in controles bij klachten.</p> <p>19. Klagen over gebrekkige ondersteuning bij de zorgaanbieder levert vrijwel nooit iets op als de klacht betrekking heeft op het feit dat de hulp in de haar toegekende tijd geen uitvoering kan geven aan het ondersteuningsplan.</p> <p>20. Door gebrek aan medewerkers in de thuiszorg staat de continuïteit van de zorgverlening onder druk en wordt er in vakantieperiodes of bij ziekte som geen of minder hulp verleend, zonder dat dit contractueel is vastgelegd. Ook wordt de eigenbijdrage niet verminderd of stopgezet in deze gevallen.</p> <p>21. Kent de gemeente de praktijk dat er situaties zijn waarbij de zorgverleenster zelf moet zorgen dat er hulp is bij haar afwezigheid?</p> <p>Bezwaarprocedure</p> <p>22. De second opinion die bij een toekenning op een bezwaar door de gemeente wordt gevraagd aan Radar, echter, deze kan niet in vrijheid oordelen vanwege de ontoereikende beleidsregels van de gemeente.</p> <p>23. De uitvoering van de bezwaarprocedure verloopt stroperig (beslistermijnen worden standaard verlengd met 6 weken, hoorzittingen zijn nog niet belegd, aanvullingen van dossiers lopen achter). Objectivering van het (nu nog - ambtelijk) horen is wenselijk, bijv. door een onafhankelijke bezwarencommissie en/of voorleggen van geschil aan de rechtbank. Het vrezen is voor vele tientallen bezwaren voor de rechtbank Oost-Brabant in 2019, waarbij bij gegrond verklaring, de zorg in natura niet met terugwerkende kracht kan worden toegekend.</p>
24. 2018-08-23	<p>Gesprek tussen KBO (voorzitter en juridisch adviseur) en portefeuillehouder Onderwerp: de zorgen over het nieuwe beleid en de uitvoering ervan, over ervaringen die KBO Eindhoven in het eerste halfjaar van 2018 met het nieuwe beleid heeft opgedaan. Naar aanleiding van de op 18-07-2018 verzonden brief van KBO Eindhoven (zie document 23, p.59).</p>
25. 2018-08-30	<p>Brief van KBO en FNV aan gemeente Vervolg op gesprek van 23 augustus 2018, met voorstel over de verdere aanpak van de bezwaarschriften en verzoek om overleg hierover</p> <p>In de brief wordt voorgesteld om een pilot op te zetten om te bezien welke knelpunten de uitvoering van het in 2018 ingezette beleid opleveren en op welke onderdelen het beleid en de uitvoering verbeterd kunnen worden.</p> <p>Naast een inhoudelijke uitwerking op hoofdlijnen van de pilot op een aantal aspecten, worden de volgende punten genoemd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een pilot veronderstelt de bereidheid bij de gemeente om los te komen van de vastgestelde beleidsregels. Verder dient de bereidheid te bestaan om de hoeveelheid huishoudelijke ondersteuning (en daarmee de vergoeding aan de zorgaanbieders) in de pilot te verruimen.



Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----	-------	--

- | | | |
|----|--|---|
| 2. | | Een bestand van ca. 200 cliënten (4% van het totaal) is o.i. toereikend om te betrekken bij de pilot. Voor en na de pilot dienen de klanttevredenheid en die van de zorgverleenster gemeten te worden. Ook dient een aantal malen door een extern bureau (met behulp van een deugdelijk meetsysteem) beoordeeld te worden of het huis schoon en leefbaar is. Daarnaast dienen deze factoren gemeten te worden bij een vergelijkingsgroep van eenzelfde omvang, waarbij de huishoudelijke ondersteuning wordt voortgezet conform het beleid 2018. De duur van de pilot dient tenminste een half jaar te bedragen gelet op het feit dat over de kwaliteit van de uitvoering van de incidentele taken pas kan worden geoordeeld nadat ook de incidentele taken met een zeer lage frequentie zijn uitgevoerd. |
|----|--|---|

26. **2018-08-31** **Brief van gemeente aan KBO**
Terugkoppeling van gesprek over ervaringen met huishoudelijke ondersteuning op 23 augustus

Uw brief van 18 juli 2018 hebben wij in goede orde ontvangen. U heeft voorgesteld om de aandachtspunten die u in de bijlage hebt opgenomen te bespreken tijdens het de bijeenkomst van 23 augustus 2018. Op hoofdlijnen hebben wij dit gedaan. Tevens hebben wij aan KBO de toezegging gedaan schriftelijk te reageren. Hieronder ziet u de inhoudelijke reactie op uw notitie. Deze delen wij ook met uw collega de voorzitter van de KBO.

Antwoord op uw aandachtspunten

Het uitgangspunt van ons beleid is dat wij meer maatwerk kunnen bieden door de aanbieder de ruimte te geven het beschikbare budget per individuele situatie dusdanig in te zetten waarbij rekening wordt gehouden met de persoonlijke kenmerken van de inwoner. Hoewel er lichte besparing wordt verwacht, is het uitgangspunt zeker niet slechts financieel ingegeven. Uit de cijfers van het CAK (2016 en 2017) is gebleken dat de gemiddelde daadwerkelijke tijdsinvestering ongeveer gelijk is aan het huidige beleid. Uw opmerking dat de KBO niet betrokken was in de ontwikkeling trekken wij ons natuurlijk aan. Wij hebben in dit traject echter op verschillende momenten overleg gevoerd met de Cliëntenraad Sociaal Domein van de gemeente Eindhoven. Zij hebben destijds positief geadviseerd op het voorstel tot beleidswijziging en de daarbij horende werkwijze.

Antwoord op uw inhoudelijke opmerkingen

Gemeente Eindhoven doet alles wat mogelijk is om zoveel mogelijk maatwerk aan inwoners te bieden. Per individuele situatie wordt gekeken wat nodig is om een schoon huis te krijgen. Hoewel deze beoordeling altijd individueel is, is er ook altijd enige mate van standaardisering. Middels het onafhankelijke onderzoek dat is uitgevoerd door KPMG is aangegeven welke taken uitgevoerd moeten worden en hoe vaak, om het resultaat van een schoon huis te bereiken. Dit onderzoek hanteren wij als uitgangspunt in situaties waar geen bijzondere omstandigheden zijn waardoor extra of beter schoongemaakt moet worden. Indien er bijzondere omstandigheden zijn, dan geldt dat ook binnen onze richtlijnen het mogelijk is extra taken uit te voeren. Wij maken voor de mensen waarvoor dit van toepassing is, een individuele afweging. Het periodebudget dat wordt toegekend aan onze aanbieders én aan onze PGB-houders is gebaseerd op deze bovengenoemde punten. Daarom zou het budget dat wij toekennen in de gemiddelde situatie toereikend moeten zijn.

Wij hebben daarnaast in ons beleid rekening gehouden met de uitzonderingen. Wanneer blijkt dat een inwoner meer ondersteuning nodig heeft dan gemiddeld, dan kan hiervoor een extra budget worden toegekend. We geven daarmee de aanbieder alle ruimte om deze extra taken uit te voeren.

Voorop staat (ongeacht de hoogte van het budget) dat de aanbieder doet wat nodig is in de persoonlijke situatie van de inwoner en rekening houdt met de persoonlijke omstandigheden en kenmerken. Uw opmerking dat een aanbieder het werk met de Franse slag uitvoert vinden wij een zorgelijk signaal en wij zullen dit aandachtspunt zeker met onze aanbieders bespreken.



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----------	--

Daarnaast nemen wij de aanbeveling om een controlelijst te gaan hanteren over en zullen zo spoedig mogelijk met een voorstel richting de aanbieders komen. Voor wat betreft het verzorgen van de was en de strijk geeft u een aantal zaken aan. Vooropgesteld en zoals eerder ook al genoemd, gaan wij ervan uit dat een aanbieder doet wat nodig is. Als blijkt dat de was gedaan moet worden voor een inwoner, dan moet dit gebeuren. De aanbieder is niet aan tijd gebonden, dus wanneer de was gedaan moet worden dan blijft de aanbieder zo lang als nodig is. Voor wat betreft het strijken hebben wij aangegeven dat dit tijdelijk mogelijk is ter overbrugging van een periode. Er is in de meeste gevallen geen noodzaak tot strijken van kleding, maar wij beseffen ons dat er uitzonderingen zijn en daarmee kan dan ook altijd rekening worden gehouden, want dat is maatwerk. Hetzelfde geldt, zoals u terecht aangeeft, voor het opruimen van leefvertrekken en het uitvoeren van incidentele taken.

Tot slot geeft u aan dat er ruimte moet zijn voor persoonlijk contact. Dat onderschrijven wij en om die reden hebben wij onze aanbieders gevraagd de stichting WIJeindhoven te informeren als er signalen zijn waarbij de aandacht van WIJeindhoven gewenst is. Daarmee trachten wij de onderliggende behoefte beter in beeld te krijgen en op te lossen.

Antwoord op uw procedurele aanbevelingen

U geeft aan dat de inwoner onvoldoende geïnformeerd is over de mogelijkheid voor gratis cliëntondersteuning. Op de website van de gemeente Eindhoven en in de folder die de inwoner in geval van herindicatie heeft ontvangen wordt melding gemaakt van deze mogelijkheid. Wij hebben, op basis van uw aanbeveling, Stichting WIJeindhoven verzocht nog explicieter te vermelden dat deze mogelijkheid bestaat. Voorts geeft u een aantal zaken aan in het kader van de informatieverstrekking aan inwoners en de vergewisplicht.

Om aan de vergewisplicht te voldoen wordt onder regie van gemeente Eindhoven per 01-01-2019 een servicebureau ingericht. Hier worden de indicaties getoetst en afgegeven, en wordt het besluit genomen conform de uitspraak van de CRvB.

Tot die tijd doen wij er alles aan om zo goed mogelijk aan onze vergewisplicht te voldoen en de risico's tot een minimum te beperken. Zo is de expertiseschil onder gemeentelijke regie uitgebreid en wordt door deze experts het 4-ogen principe toegepast bij de beoordeling van een groot deel van ondersteuningsvragen op het gebied van jeugdzorg en maatschappelijke ondersteuning. Zo nodig wordt, alvorens een beschikking wordt afgegeven, een andere expert (bijvoorbeeld een medisch adviseur of een ergotherapeut) om advies gevraagd en/of een second opinion bij een onafhankelijk expert aangevraagd. Daarnaast hebben wij afspraken gemaakt met de Stichting WIJeindhoven dat een advies om al dan niet een voorziening te verstrekken zorgvuldig tot stand moet komen en goed onderbouwd moet zijn.

Op basis van het onderzoek dat door de generalist wordt uitgevoerd, wordt vervolgens door de aanbieder van HO samen met de inwoner bekeken welke taken nodig zijn om de noodzakelijke resultaten te bereiken. De inwoner heeft tijdens dat gesprek de ruimte om eventuele bijzonderheden kenbaar te maken.

Wanneer dat onderzoek is afgerond, wordt door de gemeente bekeken of het ondersteuningsplan op de juiste wijze tot stand is gekomen en of de uit te voeren taken, en de frequentie van uitvoering van deze taken, conform beleid zijn. De inwoner ontvangt een besluit met daarop de informatie over de kostprijs van de voorziening en de maximale eigen bijdrage. Het besluit wordt genomen en we beëindigen de oude indicatie, waarna volgens het nieuwe ondersteuningsplan gewerkt wordt.

Reactie op uw opmerkingen over de uitvoering door de zorgaanbieders

Zoals eerder aangegeven gaan wij uit van een schoon huis. De taken en de frequentie van die taken zijn opgenomen in ons beleid. De aanbieder en inwoner maken afspraken over welke taken uitgevoerd moeten worden en hoe vaak. Vervanging tijdens de vakantie is niet altijd nodig. Een woning vervuult niet in een



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----------	--

korte periode waarin geen ondersteuning wordt geboden, maar in specifieke situaties waarin het wel nodig is om de dienst te blijven leveren mag daar geen discussie over zijn.

U noemt dat hulpen onvoldoende tijd hebben om taken uit te voeren en om die reden niet voldoen aan de afspraken. Onze contractmanagers zijn continu in gesprek met onze aanbieders over de naleving van de overeenkomst. Als u voorbeelden heeft waar het plan niet volgens afspraak wordt uitgevoerd, de afgesproken resultaten niet worden behaald, of hulpen verantwoordelijk worden gemaakt voor hun eigen vervanging, dan horen wij dat graag met concrete voorbeelden, zodat wij daarop passende acties kunnen uitzetten.

Tot slot geeft u aan dat de bezwaarprocedures niet goed verlopen en dat onze inwoners daar de dupe van zijn.

In geval van een second opinion door Radar wordt een onderzoek uitgevoerd waarin objectief wordt vastgesteld welke beperkingen en belemmeringen een inwoner heeft. Vervolgens wordt ook gekeken welke taken uitgevoerd moeten worden om een schoon huis te krijgen. De individuele kenmerken worden daarin meegenomen. Het advies van Radar personeelsdiensten is bindend, ook als dit afwijkt van het gestelde beleid.

Zoals tijdens het overleg op 23 augustus 2018 is aangegeven staan wij open om te komen tot een oplossing voor de inwoners die op dit moment wachten op de afhandeling van het bezwaar.

Wij stellen dan ook voor om bij de inwoners die een bezwaar hebben ingediend een gesprek aan te keukentafel te voeren en te onderzoeken welke taken met welke frequentie overgenomen moeten worden en daarbij flexibiliteit te tonen bij de toepassing van ons beleid.

Wij gaan er vanuit met bovenstaande beantwoording en ons aanbod in de bezwaarprocedures u op dit moment voldoende te hebben geïnformeerd. Mochten er nog openstaande vragen zijn, dan horen wij dit uiteraard graag.

27. 2018-09-04 **Brief van B&W aan raad**

Stand van zaken met betrekking tot huishoudelijke ondersteuning

Doel: Informeren over de stand van zaken implementatie beleid HO en de binnengekomen bezwaren en afhandeling ervan.

Implementatie beleid HO

- Begin 2018 gestart met cliëntenbestand van ca. 5.000 indicaties. Uitgegaan van een actief cliëntenbestand van ca. 4.750 (niet alle indicaties worden verzilverd). Inwoners met aflopende indicatie ná 2018 zijn in 3 tranches aangeschreven.
- WIJJeindhoven heeft sinds begin 2018 ca. 4.500 gesprekken gevoerd (herindicaties en nieuwe aanvragen HO). 2.750 beschikkingen zijn afgegeven. Overige 1.750 herindicaties en aanvragen zijn nog in onderzoek. Inwoners ontvangen hulp die hij/zij had, totdat de nieuwe beschikking wordt afgegeven.
- Nog ca. 500 herindicaties moeten plaatsvinden in 2018.
- Het proces rondom herindicaties wordt geschetst, incl. PGB-houders.

Bezwaren en afhandeling ervan

- Sinds begin 2018 zijn 200 bezwaren ontvangen en in behandeling genomen. Doordat bemiddelende gesprekken met inwoners zijn gevoerd heeft behandeling van bezwaren langere tijd in beslag genomen. Conclusie: de onderbouwing van de besluiten is onvoldoende, het primaire onderzoek moet opnieuw worden gedaan.
- Geen bezwaren ontvangen van inwoners met een nieuwe aanvraag HO; alleen bezwaren van inwoners met een herindicatie (die HO hebben gehad vanuit het oude beleid).
- Daarnaast wordt een weergave van de inhoud van de bezwaren gegeven (1. Minder uren hulp dan voorheen, 2. Hogere eigen bijdrage die ook



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	doorloopt zonder dat er vakantievervangende is, 3. Taken uit ondersteuningsplan worden niet uitgevoerd) en de maatregelen die worden genomen (1. Onderzoek of het resultaat wordt bereikt, 2. Beoordeling of eigen bijdrage juist is doorgegeven en geïnd, 3. Klachtenprocedure, onderzoek en indien nodig actie door contractmanagement richting zorgaanbieder en verbeterd afsprakenformulier cliënt-aanbieder).
28. 2018-09-11	<p>Bijeenkomst voor raadsleden, georganiseerd door FNV en KBO</p> <p>Tijdens de bijeenkomst wordt inzicht gegeven in de uitvoering van het beleid rond de huishoudelijke hulp middels het delen van ervaringen van cliënten en zorgmedewerkers.</p> <p>Na afloop van de bijeenkomst is door raadsleden gevraagd of de 23 aandachtspunten die op 18-07-2018 door de KBO Eindhoven met de gemeente zijn gedeeld aan de raadsleden kunnen worden toegestuurd (zie document 23, p.59). Hieraan wordt op 15-10-2018 gevolg gegeven.</p>
29. 2018-09-19	<p>Overleg FNV en KBO/gemachtigde met gemeente (ambtelijke organisatie) Onderwerp: afhandeling van bezwaarschriften, n.a.v. brief van KBO en FNV (zie document 25, p.61)</p> <p>In dit overleg is gesproken over de afhandeling van bezwaarschriften. In de weken na het overleg blijkt dat er een 'verschil van inzicht' is tussen FNV en KBO/gemachtigde enerzijds en de gemeente anderzijds, over wat er tijdens het gesprek is besproken / afgesproken en al dan niet is toegezegd met betrekking tot de afhandeling van de bezwaren (zowel procedureel als beleidsinhoudelijk). Er worden wel gespreksnotities en reacties daarop wederzijds uitgewisseld, maar een wederzijds geaccordeerd verslag blijft achterwege. (derhalve kan de inhoud van het gesprek ook niet in deze tijdlijn worden weergegeven)</p>
30. 2018-10-02	<p>Actuele motie (AcM3): PvdA, CU, OAE, D66 Herindicatie inwoners met een langdurige zorgvraag</p> <p>Roept het college op:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De groep met een levenslange zorgafhankelijkheid te definiëren en te ontzien als het gaat om herindicatie. 2. Uitvoering te geven aan de eerder genoemde aangenomen moties d.d. 14 september 2014 en 21 juni 2016. 3. De raad voor het einde van dit jaar te informeren over de definitie. Ingetrokken. <p>Toezegging wethouder Richters: Het proces van herindicatie zo strak mogelijk te organiseren, zodat het zo min mogelijk belastend is voor personen met een langdurige zorgvraag. Ook de cliëntenraad zal hier nogmaals bij worden betrokken. Ook zal een extra check op de tevredenheid van mensen worden gedaan.</p>
31. 2018-10-02	<p>Actuele Motie (AcM8): SP, D66, OAE, DENK Vasthouden aan oude indicatie tot bezwaar is afgehandeld</p> <p>Met het verzoek aan het college van B&W om: Voor mensen die een bezwaar hebben ingediend de oude indicatie te herstellen totdat een nieuwe, goede indicatie is gesteld. (44 leden aanwezig: 13 voor, 31 tegen => verworpen)</p>
32. 2018-10-08	<p>Uitspraak CRvB inzake resultaatgericht beschikken door de gemeente Steenbergen (zie document 33, p.65 voor samenvatting (duiding landsadvocaat)).</p>
33. 2018-11-06	<p>Eerste reactie van VNG op de uitspraak van de CRvB op 08-10-2018 Duiding landsadvocaat uitspraak 08-10-2018, samengevat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultaatgericht beschikken is nog steeds mogelijk, maar het resultaat moet gekoppeld worden aan een concreet aantal uren. Het onderscheid tussen beschikken in uren en in resultaten wordt daardoor kleiner. - De flexibiliteit voor gemeenten om in te vullen hoe het resultaat moet worden bereikt verdwijnt door deze uitspraak. - De uren die de gemeente in de beschikking c.q. het leveringsplan opneemt, moeten gebaseerd zijn op deugdelijk onderzoek.



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<ul style="list-style-type: none"> - De uitspraak van de CRvB ziet alleen op het beschikken in een schoon en leefbaar huis. De verwachting van de landsadvocaat is dat deze uitspraak mogelijk ook consequenties zal hebben voor andere vormen van dienstverlening zoals begeleiding en dagbesteding. <p>Advies van VNG aan gemeenten: om het bestaande beleid voorlopig te handhaven en zorg te dragen voor de continuïteit van ondersteuning. VNG organiseert met het Rijk een vervolproces.</p>
34. 2018-11-xx	<p>Adviesvraag van B&W aan AKD-advocaten Adviesvraag: Hoe het best om te gaan met bezwaren over hulp bij het huishouden? Adviesvraag eind november 2018 gedaan. Advies in januari 2019 ontvangen.</p>
35. 2018-12-04 (B&W beslisdatum)	<p>Brief van college aan gemeenteraad Stand van zaken met betrekking tot huishoudelijke ondersteuning Doel: het op de hoogte stellen van de gemeenteraad over de huidige stand van zaken rondom de implementatie van het nieuwe beleid, rondom de binnengekomen bezwaren en de afhandeling daarvan en de nieuwe kostprijs.</p> <p><i>Implementatie nieuwe beleid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitgangspunt begin 2018 was ca. 5.000 indicaties, actief cliëntenbestand van ca. 4.750 inwoners. Momenteel is dit ca. 4.450 inwoners. Oorzaken voor daling n.a.w.: kritische toegang, veranderde eigen bijdrage en inwoners die vaker voor eigen oplossingen kiezen. - Herindicaties: sinds begin 2018 ca. 5.000 gesprekken gevoerd door WIJeindhoven (herindicaties en nieuwe aanvragen) en ca. 4.000 beschikkingen afgegeven. Nog ca. 700 dossiers in onderzoek of aflopend in 2018, met nog ca. 150 herindicaties die in 2018 moeten plaatsvinden. <p><i>Binnengekomen bezwaren en afhandeling ervan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sinds begin 2018 tot heden ca. 280 bezwaren ontvangen en in behandeling genomen: 162 afspraken zijn ingepland, 62 nog in te plannen, 8 gesprekken kunnen door omstandigheden (inwoner) niet worden ingepland, 40 inwoners hebben nog niet gereageerd en worden opnieuw aangeschreven. - Planning bezwaarafhandeling: uitgangspunt is voor eind 2018 alle cliënten opnieuw te hebben gezien. Meestal is onafhankelijk cliëntondersteuner bij het gesprek. Gezien de druk op de agenda's van cliëntondersteuners en belang van hun aanwezigheid is besloten om de tijd te nemen voor zorgvuldig handelen. - Er wordt – met betrokkenheid van belangenpartijen en CRSD – een partij geselecteerd t.b.v. kwalitatieve, objectieve controle op de geleverde huishoudelijke ondersteuning. - Inwoners met een langdurige zorgbehoefte zijn grotendeels geherindiceerd volgens eerder toegelichte procedure. Enkele PGB-houders moeten nog worden geherindiceerd. <p><i>Nieuwe kostprijs</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Onderbouwing op grond van AMVB en enkele wijzigingen n.a.v. wijzigingen cao-VVT; uurtarieven zijn verhoogd en nabetaling met terugwerkende kracht vanaf 01-01-2018. <p><i>Stand van zaken na uitspraak van de CRvB over resultaatgericht indiceren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - N.a.v. uitspraak CRvB d.d. 08-10-2018 hebben VWS en VNG geadviseerd voornamelijk niets te doen en door te gaan met de ingeslagen weg. Op 10-12-2018 wordt een nieuwe uitspraak verwacht. Daarna komen VWS en VNG met richtinggevend advies. De lijn is dat dat door gemeente Eindhoven wordt gevolgd.
36. 2018-12-10	<p>Uitspraken (4) van de CRvB inzake nieuwe normtijden voor de huishoudelijke hulp van de gemeenten Nijkerk en Bodegraven-Reeuwijk. Samengevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gemeenten kunnen hun normtijden alleen met het KPMG-rapport onderbouwen als de belangrijkste uitgangspunten uit dat rapport ook worden overgenomen. Zo moet bijvoorbeeld worden uitgegaan van



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<p>dezelfde schoonmaakactiviteiten en moet rekening worden gehouden met de indirecte tijd.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ook als gemeenten het KPMG-rapport aan hun beleid ten grondslag leggen, ontslaat dat hen niet van de plicht om in het individuele geval maatwerk te leveren. In het individuele geval moet worden getoetst of de 'standaard'-normtijden voor de desbetreffende cliënt inderdaad voldoende passend zijn. Als dit niet zo is, moeten de standaard-normtijden worden aangepast.
37. 2018-12-18	<p>Raadsvergadering Vragenhalfuur met diverse vragen en toezeggingen <i>Vragen SP over afhandeling bezwaren</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waarom heeft de wethouder de raad niet actief geïnformeerd dat zij haar belofte niet kon nakomen? Zie collegebrief d.d. 12-12-2018 (zie documentnr. 35, p.66) 2. Waarom is het niet gelukt alle bezwaren voor 31-12 te behandelen? Zie collegebrief d.d. 12-12-2018 (zie documentnr. 35, p.66). Ook: soms betreffen bezwaren eigenlijk klachten over de kwaliteit van de uitvoering. Het onderzoek daarnaar, voorafgaand aan de beslissing op het bezwaar, neemt tijd in beslag. 3. Wat gaat het college nu anders doen zodat alle bezwaren uiterlijk 28 februari zijn afgehandeld? Inmiddels ruim 200 gesprekken gevoerd met bezwaarmakers. Vanaf begin januari ondersteuning van een deskundig advocatenkantoor voor advies over snelle en zorgvuldige afhandeling. Gegeven de analyse van VWS en VNG en landsadvocaat op (een deel van) de uitspraken van CRvB is niet met zekerheid toe te zeggen dat 28-02-2019 alle bezwaarschriften zijn afgehandeld. 4. Op welke wijze hebt u de nieuwe vertraging gecommuniceerd met de bezwaarmakers? Inwoners zijn d.m.v. een brief en gesprek aan de keukentafel meegenomen. <p><i>Toezeggingen wethouder Oosterveer:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vragen worden ook schriftelijk beantwoord. - Meer informatie volgt eind Q1 / begin Q2, dan wordt de raad meegenomen in de stand van zaken m.b.t. beroep en bezwaar. <p><i>Vragen D66 over Cliëntenraad Sociaal Domein (CRSD)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Toezegging wethouder Richter: vragen worden schriftelijk beantwoord (zie documentnr. 40, p.68)
38. 2018-12-21	<p>VNG-reactie op de uitspraken (4) van de CRvB van 10 december 2018 <i>Kernpunten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Het lijkt VNG niet wenselijk als iedere individuele gemeente een dergelijk uitvoerig onderzoek (zoals KPMG Plexus voor gemeente Utrecht) moet laten doen om het eigen beleid te onderbouwen. VNG wil daarom met het Rijk verkennen welke stappen moeten worden genomen om in het licht van deze uitspraken te blijven werken aan de doelstellingen van de Wmo2015. - Advies van VNG aan gemeenten: om het bestaande beleid voorlopig te handhaven en zorg te dragen voor de continuïteit van ondersteuning. VNG organiseert met het Rijk een vervolgproces.
39. 2018-12-24	<p>Brief van KBO Eindhoven en FNV aan B&W (kopie aan raad/raadsleden en pers) Problemen met de huishoudelijke ondersteuning Doel: B&W vragen te erkennen dat het beleid niet in overeenstemming met de wetgeving was en z.s.m. te herstellen wat in 2018 is fout gegaan. (meer geld naar HO is daarvan een gevolg) <i>Ondervonden problemen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Zonder dat de zelfredzaamheid is verbeterd is er minder tijd beschikbaar dan voorheen. Klagen bij zorgaanbieder lost niets op. - Huizen vervuilen langzaam; incidentele taken worden niet meer gedaan. <p><i>Bezwaarmakers wachten al veel te lang:</i></p>



Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----	-------	--

- Meer dan 300 inwoners hebben bezwaar gemaakt. Sommigen al begin 2018. De behandeling verloopt stroperig. Eind september pas, werden alsnog keukentafelgesprekken gevoerd door de gemeente.

Beleid is niet rechtmatig:

- Nieuwe beleid is ingevoerd zonder deugdelijke onderbouwing en analyse. Het KPMG-rapport (2017) voor Eindhoven over de tijdnormeringen is slechts enkele maanden gebruikt en de waarschuwing dat resultaatgericht indiceren in de rechtspraak nog niet was aanvaard is genegeerd.
- Uitspraken van de CRvB maken duidelijk dat de werkwijze van gemeente Eindhoven moet worden bijgesteld.
- Recente uitspraken van de rechtbank Oost-Brabant (voorlopige voorzieningen) oordelen dat het indicatieproces in 2018 is verlopen zonder een behoorlijk onderzoek (keukentafelgesprek) en dat ook de inhoud van de besluiten onrechtmatig is.
- Resultaatgericht indiceren zonder ook een toekenning in uren is in strijd met de rechtszekerheid (oordeel CRvB 2016 en 2017).

Wat moet er gebeuren?

- Binnen enkele maanden besluiten op bezwaar nemen (gegrond verklaren) en Wmo-cliënten z.s.m. meer uren hulp toekennen. Bezwaren ongegrond verklaren betekent dat cliënten naar de rechter moeten stappen, wel hun gelijk krijgen, maar niet met terugwerkende kracht hun uren huishoudelijke hulp kunnen krijgen vanwege zorg in natura.
- Ook de overige ontvangers van huishoudelijke ondersteuning die geen bezwaar hebben gemaakt, opnieuw indiceren en meer uren te geven dan voorheen.

40. 2019-01-09 **Brief aan de gemeenteraad**

Beantwoording vragen D66 d.d. 18-12-2018 over CRSD (zie nr. 37, p.67)

Algemene introductie over de vorming en (moeizame) opstart van de CRSD: eind 2016 besluit door gemeenteraad tot instellen van een nieuwe CRSD, op 01-03-2017 installatie van nieuwe CRSD door college, in juni 2017 neerleggen van haar taak door voorzitter CRSD, eind oktober 2017 stoppen van tijdelijk voorzitter, 01-12-2017 besluit college tot tijdelijk stilleggen activiteiten CRSD, met diverse maatregelen daarna – mede op advies van de raadsleden die de oorspronkelijke sollicitatieprocedure hebben gedaan en in overleg met leden van CRSD – teneinde het CRSD goed te laten functioneren, met verslag door coach aan voorzitter van CRSD op 01-10-2018, op basis waarvan voorzitter CRSD advies heeft geformuleerd t.a.v. het wel of niet aanblijven van individuele leden.

Beantwoording vragen:

1. Hoe is de huidige voorzitter geworven en wie zaten er in de sollicitatiecommissie? Ik ben met name geïnteresseerd in de functie.
In maart 2018 vacature geplaatst voor functie van onafhankelijk technisch voorzitter. Gesprekken met de sollicitatiecommissie, bestaande uit 2 programmeur-ontwikkelaars en 1 inhoudsdeskundige. Voordracht van sollicitatiecommissie aan de cliëntenraad.
2. In RIB 18bst01310 van 10 oktober 2018 staat dat het college actief nazorg aanbiedt aan de ontslagen leden van de cliëntenraad. Waar bestaat die nazorg uit en weten de betreffende ontslagen leden ook dat die nazorg indien gewenst verleend wordt?
Zie RIB 18bst01310: een gesprek met de onafhankelijk voorzitter, de coach die door de gemeente is ingehuurd en/of de ambtelijk secretaris. Hiervan is geen gebruik gemaakt.
3. Hoe worden de nieuwe leden voor de cliëntenraad geselecteerd? Wie zitten er in de selectiecommissie? Ook hierbij ben ik met name geïnteresseerd in hun functie.
Advertentie in Groot Eindhoven, begin december 2018. Selectiecommissie conform het vigerende huishoudelijk reglement van de cliëntenraad: een lid van de cliëntenraad aangewezen door de cliëntenraad, de



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<p>onafhankelijk voorzitter en de ambtelijk secretaris, waarbij de ambtelijk secretaris de communicatie verzorgt tussen alle partijen. Voordracht van nieuwe leden voor benoeming aan het college van B&W geschied enkel door de huidige leden van de cliëntenraad (geen inhoudelijke rol voor de onafhankelijk voorzitter en ambtelijk secretaris).</p> <p>4. Heeft de voorzitter van de cliëntenraad een (bestuurlijke) opdracht meegekregen van het college? En zo ja, wat was de opdracht? Nee, de directeur Sociaal Domein heeft aan de onafhankelijk voorzitter gevraagd conform de bevindingen van de coach een advies te geven over een werkbare samenstelling van de cliëntenraad.</p> <p>5. Klopt het dat er nooit een triagecommissie is ingesteld en dat de agenda van de cliëntenraad en de beslissing welke stukken worden doorgestuurd door de voorzitter en ambtelijk secretaris worden bepaald? Destijds is door de leden van de cliëntenraad besloten dat de triagecommissie voorlopig nog niet in werking wordt gesteld. In het nieuwe huishoudelijk reglement heeft de cliëntenraad er inmiddels voor gekozen om geen triagecommissie meer in te stellen. Het wel of niet doorsturen van stukken gebeurt altijd in overleg en met instemming van de cliëntenraad. b. N.a.v. de recente discussie over Huishoudelijke Hulp in de gemeenteraad, hierbij specifiek de vraag of de voorzitter en ambtelijk secretaris het onderwerp Huishoudelijke Hulp op de agenda van de cliëntenraad hebben gezet. Zo niet, waarom niet? Huishoudelijk hulp, als belangrijk product in het kader van de WMO, had en heeft zeker de belangstelling van de cliëntenraad. Zij heeft ook de landelijke discussies en de jurisprudentie hierover gevolgd en deze besproken in de cliëntenraad.</p> <p>6. Bent u het met D66 eens dat er gerede twijfel is over de onafhankelijkheid van de cliëntenraad en de selectiecommissie en bent u bereid de selectieprocedure on hold te zetten en op korte termijn met een nieuwe, democratische procedure te komen? Het college heeft alle vertrouwen in de huidige cliëntenraad en haar ondersteuners. De cliëntenraad beslist uiteindelijk zelf, conform vastgesteld huishoudelijk reglement, wie zij voordragen aan het college. College heeft geen enkele twijfel bij de selectieprocedure en bij de onafhankelijke positie van de cliëntenraad.</p>

41. 2019-01-17 Brief van gemachtigde namens KBO en FNV

Reactie op vragen n.a.v. brief KBO en FNV d.d. 24-12-2018 over HO

In de brief wordt betoogd dat – in tegenstelling tot een aantal andere voor de gemeente autonome beleidsvelden waarop de gemeente vrijheid heeft om te bezuinigen – in de Wmo niet kan worden afgeweken van de in de wet opgenomen compensatieplicht. Die houdt in dat personen met beperkingen voor die beperkingen moeten worden gecompenseerd door toekenning van een maatwerkvoorziening, die hen in staat stelt op gelijkwaardige manier te participeren in de samenleving, uiteraard voor zover de persoon zelf of met behulp van zijn sociale omgeving niet in staat is de beperkingen te verminderen of op te heffen; (o.a.) huishoudelijke ondersteuning.

De bezuinigingsdoelstelling lijkt leidend te zijn voor het college; het lijkt erop dat elke inhoudelijke discussie over maatregelen en een weg uit de impasse rond de bezwarenbehandeling stil valt. De urgentie bij het college om een stap te zetten wordt gemist. De raad kan het initiatief nemen om te komen tot een oplossing die voorkomt dat meer dan 300 burgers gedwongen worden de stap naar de rechter te maken. Als voorbeelden worden genoemd; onafhankelijke commissies voor de bezwaarschriften (in tegenstelling tot het ambtelijk horen in gemeente Eindhoven) en/of een onafhankelijke deskundige inschakelen voor een acceptabele oplossing in de bezwaarfase.



Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----	-------	--

Bijlage 1: Informatiebrief VNG d.d. 21-12-2018 (zie nummers 33, p.65, 36, p.66 en 38, p.67) en Overzicht van in Eindhoven en elders verricht onderzoek;

Bijlage 2: Overzicht bezwaarprocedure

Met een aantal vragen en antwoorden vanuit KBO en FNV:

1. Wat is het gevolg voor Eindhoven van de uitspraak van de CRvB over resultaatgericht indiceren?
Resultaatgerichte toekenning van huishoudelijke hulp zonder de hoeveelheid hulp (aantal uren) te noemen is in strijd met de rechtszekerheid; gemeenten zullen beleid moeten aanpassen. VNG zal nog adviseren over de uitwerking en het tempo.
2. Moet gewacht worden op het uitgewerkte advies van de VNG en de wijziging van het beleid voordat er op de lopende bezwaren kan worden beslist?
Voordat er uitgewerkte adviezen van de VNG liggen en deze zijn geïmplementeerd is de verwachting dat nieuw beleid pas ingaat per 1-1-2020. Medio december 2018 waren er ca. 300 bezwaarschriften ingediend. Deze zo lang laten wachten is niet wenselijk en mag ook niet. In andere gemeenten is ervoor gekozen om bezwaren gegrond te verklaren en 'oude' uren terug te geven totdat er nieuw beleid is.
Het lijkt erop dat het college de bezwaren ongegrond zal verklaren en daarmee de bezwaarmakers dwingt om beroep in te stellen bij de rechtbank. Dan ook pas uitspraak richting 2020. Een onwenselijke situatie.
3. Hoe verloopt de bezwarenprocedure en wanneer zal deze zijn afgerond?
Op basis van de ervaringen tot nu toe (het verloop van de bezwarenprocedure met onvolkomenheden wordt geschetst) is de verwachting dat de bezwarenprocedure niet – zoals recentelijk geantwoord op raadsvragen – in februari 2019 zal zijn afgehandeld, maar tot tenminste medio 2019 zal uitlopen.
4. Hoe is het overleg met de gemeente verlopen?
Op voorstellen van FNV en KBO over een pilot om de bezwaarzaken op te lossen en als onderdeel van de pilot het mogelijk maken dat voor deelnemers aan de pilot extra tijd zou kunnen worden ingezet, is niet schriftelijk gereageerd en openingen voor versoepelingen van het beleid zijn door de gemeente eenzijdig en zonder verder overleg teruggedraaid.
5. Welke problemen doen zich voor bij de uitvoering van het ondersteuningsplan?
De zorgaanbieder is toch verplicht het ondersteuningsplan uit te voeren en kan hierop worden aangesproken?
Diverse problemen die zich in de praktijk voordoen met het ondersteuningsplan, zowel in de uitvoering als in de evaluatieve sfeer en het aanspreken van de zorgaanbieder op de uitvoering worden genoemd.
6. Eindhoven wil vergeleken worden met de middenmoot van de grotere gemeenten. Hoe is Eindhoven gekomen op resultaatgericht indiceren en hoe is de situatie elders?
Op basis van een vergelijking met de situatie in diverse andere gemeenten (Utrecht, Amsterdam, Den Bosch, Limburgse gemeenten) (m.n. gericht op normtijden die elders worden gehanteerd en de wijze van resultaatgericht indiceren in Eindhoven) is de conclusie dat de situatie is dat Eindhoven voor de huishoudelijke ondersteuning bij resultaatgericht indiceren op de onderste plaats staat wat betreft de hoeveelheid beschikbare tijd en de taken die mogen worden overgenomen. Er is geen gemeente die het slechter doet, gezien vanuit het perspectief van de cliënten.
7. Afname van beroep op huishoudelijke ondersteuning
De landelijke ontwikkeling van een afname van het beroep op huishoudelijke ondersteuning in de periode 2015-2017 met 14% (SCP 4 december 2018) blijkt zich ook in Eindhoven voor te doen.

42. **2019-01-28 Advies van AKD-advocaten aan B&W**
Adviesvraag: Hoe het best om te gaan met bezwaren over hulp bij het huishouden?
Adviesvraag eind november 2018 gedaan. Advies in januari 2019 ontvangen.



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het beleid van de gemeente Eindhoven kan op verschillende onderdelen de toets aan recente rechtspraak over resultaatgericht indiceren doorstaan. 2. Het beleid van gemeente Eindhoven biedt voldoende ruimte voor maatwerk. Ook is het aannemelijk dat het KPMG-rapport dat ten grondslag ligt aan het beleid van de gemeente Eindhoven kwalificeert als deugdelijk onderzoek. 3. AKD vindt het een verdedigbare beleidskeuze van de gemeente Eindhoven dat incidentele taken (zoals gordijnen wassen) niet bijdragen aan het resultaat van een schoon en leefbaar huis. 4. Twee onderdelen van het beleid van de gemeente Eindhoven vormen met het oog op de rechtspraak een risico: <ol style="list-style-type: none"> i. In de beschikking staat niet op hoeveel uren de cliënt concreet recht heeft. Met het oog op de rechtszekerheid van de cliënt wordt geadviseerd dit in de beslissing op bezwaar alsnog te doen. De uren kunnen worden berekend aan de hand van bestaande documenten (ondersteuningsplan en normtijden uit KPMG-rapport). ii. Het niet toekennen van indirecte tijd (22 minuten per week) vormt naar het oordeel van AKD een belangrijke afwijking van het KPMG-rapport en een moeilijk te verkopen beleidskeuze omdat de gemeente Eindhoven directe tijd wél toekent, en de indirecte tijd daarmee nauw samenhangt. Deze beleidsopvatting is nu niet zichtbaar, maar wordt dat wel als de gemeente Eindhoven het advies van AKD zou opvolgen om in de beslissingen op bezwaar uren op te nemen. 5. Het huidige beleid biedt ruimte om de beslissingen op bezwaar op de voorgestelde wijze af te handelen. Het beleid hoeft daarvoor niet te worden aangepast.

43. **2019-01-29 Presentatie door ambtelijke organisatie en AKD-advocaten aan college Advies afhandeling bezwaren huishoudelijke ondersteuning**

Samengevat:

- Korte toelichting op het nieuwe beleid (1-1-2018) HO, belangrijkste wijziging:
 - "Maatwerkvoorzieningen" in de zin van de Wmo2015, verstrekt door college o.b.v. Verordening Sociaal Domein en Nadere Regeling Sociaal Domein, gebaseerd op KPMG-rapport d.d. 15-02-2017.
 - Resultaatgericht indiceren cliënt
 - Resultaatgericht financieren huishulpaanbieder
- Bestendigheid beleid HO
 - Beleid doorstaat naar verwachting de toets in beroep t.a.v.: 1. Voldoende ruimte voor maatwerk, 2. KPMG-rapport is 'deugdelijk onderzoek' en 3. Verdedigbaarheid van niet toekennen incidentele taken.
 - Risico's m.b.t.: 1. Uren niet opgenomen in beschikking; strijd met rechtszekerheid en 2. Buiten beschouwing laten indirecte tijd; strijd met motiveringsbeginsel.
- Adviezen
 - Directe tijd (behorend bij ondersteuningsplan) alsnog opnemen in beslissing op bezwaar
 - Indirecte tijd (22 min.) optellen bij de berekende totaal benodigde directe tijd
 - Uren hoeven alleen opgenomen te worden wanneer cliënt heeft geklaagd over aantal uren. Optioneel: uren in alle beslissingen op bezwaar opnemen, anticiperend op nieuwe argumenten in beroep
 - Beleid biedt ruimte om beslissingen op bezwaar te kunnen nemen
 - Vóór het nemen van beslissingen op bezwaar met huishulpaanbieders in overleg treden
 - Snelle en effectieve afdoening bezwaren
- Proces behandeling bezwaarschriften (ruim 300)
- 5 belangrijkste bezwaargronden
 - Huishoudelijk ondersteuningsplan niet goed ingevuld



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<ul style="list-style-type: none"> o Huishoudelijk ondersteuningsplan niet goed uitgevoerd o Discussie over uren o Wijziging lopende beschikking o.b.v. nieuw beleid o Eigen bijdrage • Krachtteam inzetten (alle disciplines bij elkaar) • Kosten <ul style="list-style-type: none"> o Reservering (vorig jaar) voor bezwarenbehandeling: ruim € 600.000 o Reeds gemaakte kosten: € 300.000 o Komende kosten (opvangen binnen bestaand budget/bezetting) <ul style="list-style-type: none"> ▪ proceskosten: max. € 1.000 / zaak ▪ kosten wet dwangsom: max. € 1.260 / zaak ▪ personele kosten
44. 2019-01-31	<p>Brief PVGE, FNV en KBO aan minister van VWS Wmo – huishoudelijke ondersteuning in Eindhoven</p> <p>Na: 1. toelichting op het nieuwe beleid (2018) van Eindhoven en de effecten ervan (o.a. minder beschikbare tijd voor en lagere frequentie van de dienstverlening, geen toekenning meer van indirecte tijd, incidentele taken worden niet langer uitgevoerd, klagen bij zorgaanbieder biedt geen soelaas), 2. de stelling dat het beleid onrechtmatig is (o.a. geen onderzoeken of keukentafelgesprekken t.b.v. nieuwe indicaties, geen contra-expertise mogelijk, hausse aan bezwaarschriften, uitspraak CRvB over resultaatgericht indiceren), 3. cliënten te weinig hulp krijgen en 4. de compensatieplicht die in de Wmo is opgenomen (Wmo is geen autonoom beleid van een gemeente), roept de brief de minister op dat hij – vanuit de rol als systeemverantwoordelijke – de gemeente Eindhoven moet aanspreken op de uitvoering van de Wmo, op een snelle aanpassing van het beleid, een afronding van de bezwaarprocedures die recht doet aan de behoefte aan meer zorg bij cliënten en het tegengaan van het gebruik van zorggeld voor een ander doel (juridische procedures) dan het geven van goede zorg.</p>
45. 2019-02-05	<p>Inspraakavond (agenderingsverzoek D66, SP, DENK, OAE) Bespreken collegebrief stand van zaken Huishoudelijke Ondersteuning (incl. beantwoording rondvraag en technische vragen SP d.d. 14-12-2018 en actuele vragen SP en D66 d.d. 18-12-2018)</p> <p>Inspreker C.K. namens FNV en KBO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heeft inhoudelijk op 25-09-2018 ingesproken en brief verzonden op 24-12-2018. Nu bijdrage over het proces. - Al bijna een jaar zijn er geen bezwaren behandeld. Zorgvuldigheid staat volgens gemeente voorop; gerechtelijke uitspraken worden verwacht en daarom wachten met behandelen van bezwaren. Is zorgvuldigheid niet; wachten met verder invoeren van dit beleid en bezwaarmakers hun uren laten houden? En ook: gevraagde documenten aan advocaten en bezwaarmakers toe doen komen? - Na beantwoording op 22-01-2019 door het college van de brief d.d. 24-12-2018 van KBO, OVO, PVGE en Lokaal FNV, gaat de bezwaarafhandeling ineens heel snel, te snel: bezwaren worden de week na verzending van de dossiers behandeld, waardoor cliënten, indien zij dat zouden willen, niet tijdens een hoorzitting aanwezig kunnen zijn. <p>Inspreker dhr. B. namens OVO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het voorstel van de beleidswijziging is in 2017 als succesverhaal gepresenteerd. Diverse problemen uit de praktijk die inmiddels worden gezien, worden genoemd. Daarnaast ook het overschrijden van de behandeltijd van de bezwaren, het aanhouden van de behandeling van de bezwaarschriften, het eerder niet – zoals wettelijk wel is verplicht – verslagleggen van de keukentafelgesprekken en het consistent uitvoeren van beleid dat strijdig is met recente uitspraken van de CRvB. Met oproep om te beginnen met de behandeling van de 300 bezwaarschriften. <p>insprekers over eigen ervaring met huishoudelijke ondersteuning:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insprekerster mw. S. huishoudelijke ondersteuning



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<ul style="list-style-type: none"> - Inspreekster mw. Van de S. huishoudelijke ondersteuning - Inspreekster mw. S. huishoudelijke ondersteuning - Inspreker dhr. H. huishoudelijke ondersteuning - Bijdrage mw. S. - Ondersteuningsplan en overzicht uitgevoerde activiteiten huishoudelijke ondersteuning - Inspreektekst mw. Van V. huishoudelijke ondersteuning, met verwijzing naar eerdere moties die (deels) niet zijn uitgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> o 2014-09-23: Aangenomen actuele motie AcM1B Zuinig op mensen (PvdA, SP, GL, VVD, D66, CDA, OAE), met oproep aan college om voor de groep Fokusbewoners de officiële herindicatietermijn van 5 jaar te verlengen tot 20 jaar. o 2016-06-21: (na toezegging van wethouder) Aangehouden actuele motie AcM2 Ondersteunende begeleiding (PvdA, SP, VVD, LPF, BBL, CU, OAE): met oproep aan college om voor de groep die gebruik maakt van ondersteunende begeleiding en waarvan duidelijk is dat eventuele positieve veranderingen in de medische- of gezondheidssituatie niet aannemelijk is, de herindicatietermijn van 1 jaar te verlengen naar 20 jaar net als het geval is bij de door de raad anoniem aangenomen motie 'Zuinig op mensen'. <ul style="list-style-type: none"> o Toezegging wethouder Richters: Regelt dat de WIJeindhoven-generalisten de vrijheid krijgen om voor de bedoelde groep in de actuele motie de herindicatietermijn voor langere tijd af te geven en laat ook andere diensten tegen het licht houden om onnodige administratieve last te voorkomen. o 2018-10-02: Ingetrokken actuele motie AcM3 Herindicatie inwoners met een langdurige zorgvraag (PvdA, CU, OAE, D66), met toezegging wethouder Richters (zie documentnr. 30, p.65)

46. 2019-02-xx **CRSD**

Tussentijdse evaluatie huishoudelijke ondersteuning

In de inleiding wordt het proces / de betrokkenheid van CRSD van september 2017 tot heden geschetst.

Vervolgens over de recentelijke communicatie/informatievoorziening e.a. punten:

- CRSD is op 05-02-2019 door B&W voorzien van informatie over laatste ontwikkelingen en gemaakte keuzes en vragen van CRSD over uitspraken CRvB zijn beantwoord.
- Gemeente gaat bezwaarschriften conform jurisprudentie afhandelen; per bezwaarzaak alsnog overgaat indiceren van uren, náást indicatie op resultaat. Wachtend op handreiking van VWS en VNG, zonder tussentijdse aanpassing van beleid.
- Afhandeling van bezwaarzaken verloopt ambtelijk. Dit mag, maar CRSD had liever gezien dat er een externe bezwaarcommissie zou worden ingeschakeld.
- 300 bezwaren is zorgwekkend signaal. Wellicht ook nog inwoners die wel bezwaar zouden kunnen indienen, maar dit niet doen.

Zienswijze CRSD:

- Kern van discussie: het resultaatgericht indiceren in plaats van in uren. Resultaatgericht indiceren zonder ook een toekenning in uren is onrechtmatig en in strijd met rechtszekerheid.
- Kern van probleem: er wordt minder tijd gegeven om ondersteuningsplannen uit te voeren, er zijn te weinig vrijwilligers en er blijft schoonmaakwerk liggen.
- Gemeente Eindhoven dient uitspraak van CRvB te respecteren.
- Oproep van CRSD aan gemeente tot onderzoeken naar mogelijkheden voor de implementatie van de rechterlijke uitspraak over de volle breedte van het uitvoeringsbeleid HO.
- Tweesporenbeleid onwenselijk; onwenselijk dat mensen bezwaar moeten maken om inzicht te krijgen in het aantal uur waarvoor men HO krijgt.



Bijlage: Advies CRSD d.d. 30-09-2017 op het voornemen van de gemeente om van het indiceren van uren over te stappen naar het indiceren op resultaat. (zie documentnr. 6, p.50)

47. **2019-02-09 Memo van gemachtigde aan raadsfracties**
Ten behoeve van de meningsvormende raadsvergadering op 12-02-2019 over de problemen bij de huishoudelijke ondersteuning in Eindhoven

In het memo wordt – samenvattend – ingegaan op de volgende onderwerpen:

1. De stand van de jurisprudentie inzake resultaatgericht indiceren
 Verwezen wordt naar diverse uitspraken van de CRvB (2016 en 2017), met nieuwste uitspraak op 8 oktober 2018, waar geconcludeerd is dat een toekenning die niet mede ziet op tijdseenheden in strijd is met de rechtszekerheid, waarbij er ook in november/december 2018 en januari 2019 uitspraken zijn geweest van rechtbanken, die de lijn van de CRvB volgen. Aangehaald worden ook twee uitspraken in voorlopige voorzieningen (december 2018) door de rechtbank Oost-Brabant t.a.v. Eindhoven, dat geen indicatiebesluit kan worden genomen zonder dat hieraan voorafgaand een onderzoek (keukentafelgesprek) heeft plaatsgevonden. Met daarbij de oproep om bezwaarmakers (al dan niet met maatwerkoplossingen of door terug te vallen op een vorige indicatie) tegemoet te komen in de lijn van de uitspraken.
2. Een zorgvuldige en snelle afronding van de bezwaarprocedure
 - Keukentafelgesprekken
 - o Het duurt lang (van maart/april 2018 tot september 2018) voordat keukentafelgesprekken n.a.v. ingediende bezwaren plaatsvinden. Over het algemeen positieve ervaringen over de keukentafelgesprekken (voor het eerst dat cliënten de gelegenheid kregen om over hun situatie/bezwaar te spreken). Maar wel drie problemen:
 - De consulent pakt niet zelf klachten op over de uitvoering van de zorg, maar verwijst categorisch naar de zorgaanbieder (waar ze vaak al geklaagd hebben);
 - De consulent gaat niet in op verzoeken om het ondersteuningsplan uit te breiden met incidentele taken wanneer de cliënt aangeeft dat hiervoor niemand in het sociale netwerk beschikbaar is. Dan wordt verwezen naar WIJ Eindhoven voor het vinden van een vrijwilliger (die voor zover bekend nooit kon worden gevonden);
 - Cliënten voelen zich onder druk gezet als de consulent aan het eind van het gesprek vraagt of de cliënt het bezwaar wil intrekken of handhaven (dat zou een vraag moeten zijn aan gemachtigde).
 - Recent aangekondigde keukentafelgesprekken
 - o Keukentafelgesprekken naar aanleiding van bezwaren die na augustus 2018 binnenkwamen, hebben lang op zich laten wachten (tot begin februari 2019) en moesten toen heel snel worden gevoerd, binnen enkele dagen en voor aanvang van de hoorzittingen. Hierdoor is een goede voorbereiding en cliëntondersteuning niet (goed) mogelijk geweest.
 - Dossiers niet tijdig en onvolledig
 - o Complete en tijdig ontvangen dossiers zijn nodig om hoorzittingen goed te kunnen voorbereiden.
 - Hoorzittingen nauwelijks aangekondigd
 - o Op 4 februari hebben gemachtigden een planning ontvangen voor hoorzittingen te starten op 12 februari en eindigend op 21 februari. Hierover is niet afgestemd met gemachtigden. Na aantekenen van protest door gemachtigden is een alternatief planningsschema



Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----	-------	--

ingediend met behandeling van bezwaren in maart 2019, waarbij de startdatum slechts verschoof van 12 naar 18 februari 2019.

- Geen heroverwegingen na keukentafelgesprekken
 - o Bij aankondiging van de keukentafelgesprekken heeft de gemeente aangekondigd dat cliënten bericht zouden ontvangen of het keukentafelgesprek leidt tot een nieuw besluit of dat het oude besluit wordt gehandhaafd. Op basis hiervan konen aanvullende gronden van bezwaar worden ingediend. De gemeente heeft uiteindelijk laten weten dat werd afgezien van het nemen van nieuwe besluiten of mededelingen dat het oude besluit wordt gehandhaafd.
- 3. Stand van zaken dwangsommen
Waarbij de (te) trage behandeling van bezwaren wordt aangehaald en consequenties daarvan voor verschuldigde dwangsommen.

48. **2019-03-12 Meningsvormende avond (agenderingsverzoek D66, SP, DENK, OAE) Huishoudelijke hulp**

Samenvatting bijeenkomst (verzonden 15-02-2019):

In de meningsvormende vergadering van 12 februari 2019 is beraadslaagd over bovengenoemd onderwerp.

Door de commissie is vooral ingegaan op:

- het proces en de communicatie rondom klachten en bezwaren over huishoudelijke ondersteuning;

- de consequenties van de rechterlijke uitspraken voor het gemeentelijk beleid;

- de relatie tussen beleid en de financiële situatie van de gemeente.

Wethouder Richters heeft toegezegd dat:

- naast de steekproeven door de gemeente, cliënten de gemeente kunnen verzoeken om een controle van de kwaliteit van de geboden huishoudelijke ondersteuning;

- uitgezocht wordt of inzichtelijk gemaakt kan worden hoe het budget Huishoudelijke Ondersteuning verdeeld is over: bestaande indicaties, verwachte zorg en ruimte voor maatwerk;

- na urenindicatie (bezwaarmakers), in gesprek wordt gebleven met cliënten en zorgaanbieders over hoe dit in de praktijk uitpakt (stopwatchtijd);

- er extra schoonmaak wordt aangeboden, wanneer daadwerkelijk niet goed is schoongemaakt, omdat bv. de stopwatchtijd lager is dan de normtijd van het KPMG-rapport.

Wethouder Oosterveer heeft toegezegd dat:

- na afhandeling van de bezwaarschriften, ingezet wordt op het herstellen van vertrouwen van cliënten en de raad hierover te informeren.

De indieners hopen dat tot een minnelijke schikking met de bezwaarmakers wordt gekomen. Indien nodig krijgt deze bespreking een vervolg in de raadsvergadering van 19 februari a.s.

Documenten:

- 2018-12-04: Brief van college aan gemeenteraad – Stand van zaken met betrekking tot huishoudelijke ondersteuning (zie documentnr. 35, p.66)
- 2018-12-18: Raadsvergadering - Vragenhalfuur met diverse vragen en toezeggingen: Vragen SP over afhandeling bezwaren (zie documentnr. 37, p.67) en 2019-01-09: Brief aan de gemeenteraad: Beantwoording vragen D66 d.d. 18-12-2018 over CRSD (zie documentnr. 40, p.68)
- 2018-12-24: Brief van KBO Eindhoven en FNV aan B&W (kopie aan raad/raadsleden en pers) Problemen met de huishoudelijke ondersteuning (zie documentnr. 39, p.67)
- 2019-01-17: Brief van gemachtigde namens KBO en FNV: Reactie op vragen n.a.v. brief KBO en FNV d.d. 24-12-2018 over HO (zie documentnr. 41, p.69), incl.:



Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----	-------	--

Bijlage 1: Informatiebrief VNG d.d. 21-12-2018 (zie nummers 33, p.65, 36, p.66 en 38, p.67) en Overzicht van in Eindhoven en elders verricht onderzoek;
Bijlage 2: Overzicht bezwaarprocedure, Met een aantal vragen en antwoorden vanuit KBO en FNV (zie documentnr. 41, p.69).

- 2019-01-31: Brief PVGE, FNV en KBO aan minister van VWS, Wmo – huishoudelijke ondersteuning in Eindhoven (zie documentnr. 44, p.72)
- 2019-02-xx: CRSD, Tussentijdse evaluatie huishoudelijke ondersteuning (zie documentnr. 46, p.73), incl. Bijlage: Advies CRSD d.d. 30-09-2017 op het voornemen van de gemeente om van het indiceren van uren over te stappen naar het indiceren op resultaat. (zie documentnr. . (zie documentnr. 6, p.50)

Beantwoording technische vragen SP d.d. 05-02-2019

Allereerst, zoals ambtelijk toegezegd op 11 februari, een kort overzicht van de gegevens m.b.t. de bezwaren huishoudelijke hulp. Het betreft de cijfers per 10 februari 2019. □ 302 bezwaren, waarvan 83 afgehandeld; □ 136 ingebrekestellingen, waarvan 125 openstaand; □ 83 openstaande gerechtelijke procedures waarvan 2 spoedvoorzieningen, 1 inhoudelijk hoger beroep en 80 beroepen over de termijn.

- Hoeveel geld is er ondertussen uitgegeven aan rechtszaken, ingebrekestellingen.
Op 10 februari 2019 is 15.300 euro betaald aan dwangsommen en proceskosten.
- Worden deze kosten uit het Sociaal Domein gehaald of waar komt het vandaan?
Deze kosten worden betaald uit het eenmalig bedrag van € 585.000,- voor de herindicaties dat is opgenomen in de begroting.
- Hoeveel bezwaren zijn er nu afgehandeld?
Op 10 februari 2019 zijn 83 bezwaren afgehandeld.
- Hoeveel rechtszaken lopen er ondertussen?
Op 10 februari 2019 lopen er 83 rechtszaken: 2 voorlopige voorzieningen, 1 inhoudelijk hoger beroep, 80 rechtstreekste beroepen (over de termijn en niet over de inhoud).
- De eigen bijdrage is landelijk 17.50 per mnd. Hoe kan het dat mensen nog steeds een brief krijgen waarin verwezen wordt naar 188?
De regeling eigen bijdrage is gewijzigd per 1 januari 2019. Deze wijziging wordt door het CAK uitgevoerd. In de recente aanpassing van het gemeenteblad hebben wij deze wijziging doorgevoerd. De aanpassing van de beschikking heeft naar aanleiding van deze wijziging inmiddels ook plaatsgevonden.

Beantwoording technische vragen OAE d.d. 11-02-2019

1. Hoeveel bezwaarschriften, ingediend vóór 23 juli 2018 respectievelijk 1 oktober 2018, zijn nog niet afgewikkeld?
109 respectievelijk 154.
2. In hoeveel van deze zaken is een ingebrekestelling ontvangen?
Het is lastig te zeggen in hoeveel gevallen we ingebrekestellingen hebben ontvangen in de aantallen bezwaren ingediend vóór 23 juli 2018 en vóór 1 oktober 2018. Wel is aan te geven dat in het totaal 136 ingebrekestellingen zijn ingediend.
3. In hoeveel van de bij vraag 2 bedoelde zaken kan binnen 2 weken een beslissing worden genomen? Het streven is de bezwaren eind februari behandeld te hebben.
In de artikelen 7:4 t/m 7:9 Awb staan regels betreffende de hoorzitting. Tijdens de insprekavond is door insprekers aangegeven dat het plan is 40 hoorzittingen per dag te houden. Een van de insprekers stelt dat op 21 januari 2019 dossiers zijn toegestuurd en dat behandeling volgende week is gepland, waarbij 40 bezwaarschriften behandeld zullen worden.



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
4.	<p>a. Wanneer zijn uitnodigingen voor de behandeling volgende week aan de bezwaarmakers toegezonden? Op 4 en 5 februari jl. zijn gemachtigden uitgenodigd voor de hoorzittingen vanaf 18 februari a.s.</p> <p>b. Is bij deze oproepingen voldaan aan art. 7:4 lid 1 t/m 4? Ja.</p> <p>c. In hoeverre zijn hoorzittingen van 15 minuten in overeenstemming met de bepalingen van de artikelen 7:4 t/m 7.9 Awb? Deze hoorzittingen zijn in overeenstemming en worden voorafgegaan door een algemeen deel van 1 uur waarin de gemachtigden alle gronden die bij alle bezwaren aan bod komen kunnen toelichten. Eén van de insprekers heeft een dwangsom wegens te laat beslissen ontvangen. Verder is meegedeeld dat in 3 gevallen een dwangsom is betaald.</p> <p>5. Welk totaalbedrag aan dwangsommen is tot nu toe uitgekeerd? Het totaalbedrag dat betaald is is 15.300 euro, waarvan 9.920 euro voor dwangsommen. Het overige bedrag is betaald aan proceskosten.</p> <p>6. Welk totaalbedrag aan dwangsommen zal nog verschuldigd worden? Dat is nog niet precies te zeggen, omdat per ingebrekestelling moet worden bekeken of en in hoeverre een dwangsom moet worden toegekend. Op dit moment staan nog 125 ingebrekestellingen open.</p>
49. 2019-03-19	<p>Brief Ministerie van VWS aan KBO Brabant (reactie op brief KBO d.d. 2019-01-31) Wmo huishoudelijke ondersteuning in Eindhoven</p> <p>KBO Brabant heeft (mede namens PVGE en Lokaal FNV) de minister als Interbestuurlijk toezichthouder, gevraagd om gemeente Eindhoven aan te spreken op diens uitvoering van de Wmo 2015, in het specifiek op de volgende punten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultaatgericht beschikken 2. Doorgevoerde wijzigingen betreffende de inhoud van de HO per 1-1-2018 3. Wijze van afhandeling van bezwaarschriften <p>De minister ziet vooralsnog geen rol voor zichzelf weggelegd. Houdt wel contact / vinger aan de pols:</p> <p>Ad 1) Het beeld van de Minister, op basis van verkregen informatie, is dat gemeente Eindhoven na vaststelling van gewijzigd beleid per 1-1-2018, een zorgvuldig herindicatieproces heeft doorlopen. De vaststelling van beleid (binnen kaders van de wet) is allereerst de verantwoordelijkheid van de gemeente, waarbij het college van B&W beleid ter vaststelling voorlegt aan de gemeenteraad en de gemeenteraad het college controleert op adequate uitvoering.</p> <p>Ad 2) Gemeente Eindhoven heeft laten weten dat een implementatiefout is gemaakt t.a.v. de incidentele taken die per definitie geen onderdeel meer uit zouden maken van de maatwerkvoorziening en verzekerd dat dit, waar relevant, rechtgezet is en wordt.</p> <p>Ten aanzien van het beschikken in een te behalen resultaat: de CRvB heeft aangegeven dat bij het benoemen van het resultaat 'schoon en leefbaar huis', zonder daarbij ook het aantal uren te benoemen, onvoldoende rechtszekerheid geeft aan cliënten. Advies aan de gemeente is om met wijzigingen te wachten op de richting die de Minister van VWS met de VNG uitstippelt.</p> <p>Ad 3) Gemeente Eindhoven heeft – bewust afgewogen, de uitspraak van de CRvB afwachting – bezwaarschriften niet tijdig opgepakt en moet dwangsommen betalen. Inmiddels is Eindhoven aan de slag met de afhandeling van bezwaarschriften.</p>
50. 2019-03-28	<p>Regiezitting rechtbank Oost-Brabant (n.a.v. informeren door gemeente Eindhoven) Afspraken over hoe rechtbank omgaat met rechtstreekse beroepen</p> <p>Rechtstreekse beroepen zijn omgezet naar inhoudelijke beroepen: rechtbank behandelt dan de inhoudelijke zaak, niet meer de termijnoverschrijding.</p>
51. 2019-04-09	<p>Raadsinformatiebrief Afhandeling en kosten bezwaren Huishoudelijke ondersteuning</p> <p>Naar aanleiding van de toezegging van het college in de raadsvergadering d.d. 27-11-2018 om aan het eind van het 1^{ste} kwartaal / begin 2^{de} kwartaal (2019) te</p>



Nr. Datum Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern

informereren over de afhandeling van de bezwaren over hulp bij het huishouden en de gemaakte kosten hierbij.

Procesverloop behandeling bezwaarschriften over hulp bij het huishouden

- Eind november 2018 extern advies gevraagd aan AKD-advocaten, in januari 2019 ontvangen. (zie bijlage)
- In februari nagenoeg alle hoorzittingen plaatsgevonden, waarin informatie uit de keukentafelgesprekken (herindicaties) is meegenomen.
- In februari en maart zijn beslissingen op bezwaar verzonden, na individuele afweging per zaak.
- Aantal bezwaren tot nu toe: 376. Mogelijk volgen nog bezwaren n.a.v. (in overleg met de gemeenteraad) nog 300 on hold staande herindicaties.
- 153 mensen hebben rechtstreeks beroep aangetekend bij rechtbank n.a.v. termijnoverschrijding.
- Besluit rechtbank tot omzetten rechtstreekse beroepen naar inhoudelijke beroepen (zie gebeurtenis 50, p.77)

Inhoud van beslissingen op bezwaar (5 meest genoemde bezwaargronden)

- Het HOP is niet goed ingevuld => HOP beter afgestemd op persoonlijke situatie o.b.v. nieuwe keukentafelgesprekken.
- Het HOP is niet goed uitgevoerd => gesprekken met zorgaanbieders gevoerd.
- Resultaatgericht indiceren i.p.v. tijd => beslissing op bezwaar beter onderbouwd, gemotiveerd en tijdsindicatie toegevoegd.
- Wijziging van lopende beschikking o.b.v. nieuw beleid => gemeente mag een lopende indicatie aanpassen o.b.v. nieuw beleid.
- Inwoner niet op de hoogte van wijziging van eigen bijdrage => bewustwording over afhankelijkheid van inkomen (niet hoeveelheid hulp), regeling rondom eigen bijdrage is aangepast.

Kosten (tot heden)

- Proceskosten: behandeling van 302 bezwaren en een paar gerechtelijke procedures. 187 (vergelijkbare) gevallen, waarvan bij 150 gevallen sprake van proceskosten. Door gemachtigde die meerdere vergelijkbare zaken behartigd konden kosten worden gematigd. Totaalkosten: ruim € 50.000
- Kosten Wet dwangsom: in 153 gevallen sprake van een ingebrekestelling en in 148 gevallen een dwangsom: Totaal € 190.000 betaald aan bezwaarmakers.
- Personele kosten: bestaande capaciteit ingezet en extra inhuur. Voor extra inhuur: € 160.000
- Dekking: uit reservering (€ 500.000) in begroting voor herindicaties Hulp bij het huishouden. Nu € 400.000 van besteed).

Risico's: kosten kunnen verder oplopen door:

- nog lopende bezwaren
- proceskosten: door beroep door gemachtigde (oplopend tot € 200.000)
- kosten voor beroep bij (deels) gegrond verklaring van beroep (oplopend tot € 200.000)

Bijlage: zie documentnr. 42, p.70 (Samenvatting advies AKD)

52. 2019-04-12

Aankondiging VWS

Resultaatgericht indiceren zal worden verankerd in de Wmo. Advies aan gemeenten om het resultaatgericht beleid onverminderd voort te zetten.

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal Den Haag, 12 april 2019 In mijn brief van 6 november 2018 heb ik u geïnformeerd over een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep over het beschikken van huishoudelijke ondersteuning in een te bereiken resultaat². In die brief heb ik aangekondigd deze uitspraak in breder perspectief te plaatsen met nog te verwachten uitspraken van de hoogste bestuursrechter. In december zijn deze uitspraken geweest. Belangrijkste conclusie na de analyse van de uitspraken van de hoogste bestuursrechter is dat, voor het waarborgen van de rechtszekerheid van cliënten,



maatregelen noodzakelijk zijn. In deze brief licht ik mijn voorgenomen maatregelen toe.

De gemeentelijke uitvoeringspraktijk

Gemeenten beslissen op aanvragen van burgers om maatschappelijke ondersteuning. De Wmo 2015 en de Algemene wet bestuursrecht (Awb) vormen het kader voor deze besluitvorming. Er heeft zich een uitvoeringspraktijk ontwikkeld waarin er gemeenten zijn die beschikken in uren en er zijn gemeenten die beschikken op resultaat. Bij hulp bij het huishouden wordt het resultaat veelal gedefinieerd als «schoon en leefbaar huis». Dit resultaat wordt beschreven door de schoonmaakactiviteiten en de frequentie daarvan vast te stellen. Het is aan gemeenten om, binnen de kaders van de regelgeving, lokaal beleid vast te stellen en te voeren, dat zo goed mogelijk aansluit op de lokale opgaven en mogelijkheden. Op basis van zo'n afweging hebben gemeenten de keuze gemaakt voor één van de genoemde varianten.

De uitspraken van de Centrale Raad van Beroep

De Centrale Raad van Beroep is tot de conclusie gekomen dat de door gemeenten ontwikkelde praktijk van het resultaat gericht beschikken de betrokken cliënten onvoldoende rechtszekerheid biedt. In het kort komen de uitspraken op het volgende neer.

- Door in de beschikking niet het aantal uren huishoudelijke ondersteuning te benoemen waar de cliënt recht op heeft, wordt in strijd gehandeld met het rechtszekerheidsbeginsel.
- Het door de gemeente Utrecht opgestelde KPMG-rapport waarmee normtijden voor huishoudelijke hulp zijn ontworpen, is deugdelijk uitgevoerd en KPMG wordt als een onafhankelijke partij aangemerkt. Gemeenten kunnen dit normenkader alleen in eigen beleid opnemen als de belangrijkste uitgangspunten daarin worden verankerd.

Vernieuwing van ondersteuning en waarborgen van rechtszekerheid

Gemeenten beschikken met de Wmo 2015 over beleidsruimte om hun ingezetenen met beperkingen in hun zelfredzaamheid en participatie zo goed, zo passend mogelijk te ondersteunen. Dat is een bewuste keuze. De opdracht voor gemeenten is om dit lokale maatwerk, in dialoog met betrokkenen, te realiseren. Met het oog hierop is het dan ook goed om vast te stellen dat steeds meer gemeenten en aanbieders vernieuwing nastreven, nadenken over voorzieningen die beter aansluiten op de lokale opgaven en mogelijkheden. De beleidsruimte waarover gemeenten, binnen de kaders van de Wmo 2015 beschikken, is randvoorwaardelijk voor deze vernieuwing en moet ook in stand blijven. Maar welke keuze een gemeente ook maakt, aan de hen door de wetgever verstrekte opdracht moet invulling worden gegeven en de aan cliënten toekomende rechtszekerheid mag nooit afbreuk worden gedaan. Voor het beschikken in uren geldt dat de rechtszekerheid wordt gewaarborgd in de beschikking; de cliënt weet op hoeveel uren hij of zij recht heeft en kan de gemeente daaraan houden en waar nodig aanspreken. Indien een gemeente een systematiek kent van resultaatgericht beschikken, is het belangrijk dat cliënten er ook op kunnen vertrouwen dat het resultaat daadwerkelijk behaald wordt en dat – daar waar dit niet gebeurt – de cliënt de gemeente hierop kan aanspreken. De Centrale Raad van Beroep stelt vast dat de rechtszekerheid in geval van resultaatgericht beschikken niet goed is geregeld. Mijn voornemen is om de waarborgen van rechtszekerheid beter in de Wmo 2015 te verankeren, zodat deze doorwerken in de uitvoeringspraktijk. Ik geef daarbij gevolg aan de ter zake relevante uitspraken van de Centrale Raad van Beroep. Ik werk dit hierna verder uit.

Voorgenomen aanpassing van de Wmo 2015

Ik wil beide vormen van beschikken een plek geven in de Wmo 2015. Dat ga ik doen door het ondersteuningsplan een plek te geven in de wet. In het ondersteuningsplan wordt dan de «frequentie x activiteit» benoemd. Wanneer een gemeente in uren beschikt, worden in het ondersteuningsplan ook de uren opgenomen. Met deze in de wet te verankeren systematiek wordt niet alleen de rechtszekerheid van de cliënt



geborgd, het geeft ook een impuls aan het gesprek dat aanbieder en cliënt zouden moeten voeren gericht op de invulling van de ondersteuning in de betreffende situatie. Dit werk ik op dit moment uit, waarbij ik rekening houd met de kaders die de Awb op dit vlak biedt. De uitspraak van de Centrale Raad van Beroep maakt duidelijk dat de Wmo 2015 vooral dient te worden aangescherpt om de rechtszekerheid van de cliënt in geval van resultaatgericht beschikken te borgen. De cliënt en de aanbieder bepalen samen in het ondersteuningsplan hoe het resultaat, bijvoorbeeld een schoon huis, bereikt wordt en wat de cliënt van de huishoudelijke hulp mag verwachten. Het gaat om de activiteiten en hoe vaak die plaatsvinden. Het aantal uren hoeft daarbij niet benoemd te worden, omdat dit niets zegt over het te bereiken resultaat, de mate waarin het huis uiteindelijk schoon is. De gemeente kijkt goed mee, en neemt uiteindelijk het besluit, waarbij het ondersteuningsplan onderdeel uitmaakt van de beschikking. Door het resultaat centraal te stellen is het van belang dat de gemeente goed controleert of het resultaat behaald wordt en van voldoende kwaliteit is. Op dit moment onderzoek ik of de Wmo 2015 op dit punt voldoende aanknopingspunten biedt. De cliënt en de aanbieder spreken samen af hoe het resultaat behaald wordt. Die afspraken zijn vaak gebaseerd op een normenkader, dat in gemeentelijke beleidsregels een plek heeft. Dit normenkader moet objectief zijn en opgesteld door een onafhankelijke derde⁴. Ik vind het belangrijk dat in dit normenkader de lokale afwegingen goed worden verwoord. Ik wil gemeenten dan ook oproepen om, voor zover dat nog niet is gebeurd, in samenspraak met de cliëntenraden en aanbieders te komen tot een lokaal normenkader dat recht doet aan de lokale situatie. Waar nodig kan en zal ik gemeenten hier, samen met de VNG, bij op weg helpen. Ik wil bovendien dat gemeenten in hun verordening, vastgesteld door de gemeenteraad, kenbaar maken welke voorzieningen zij lokaal kennen en ter uitwerking daarvan, in hun beleid, helder aangeven hoe zij beschikken ten aanzien van die voorzieningen; in resultaat of in uren. Daarbij vind ik het van belang dat het voor cliënten duidelijk is wie zij kunnen aanspreken als zij het niet eens zijn met de invulling van de beschikking, het resultaat niet behaald wordt of de kwaliteit te wensen over laat. Dat moet voor de betrokken cliënt op elk moment helder zijn. Daar waar de cliënt op een zeker moment de ondersteuning onvoldoende passend vindt, moet daarover het gesprek worden aangegaan. Ook moeten bezwaar- en beroepsmogelijkheden voldoende duidelijk zijn, waarbij ik aantekenen dat uiteraard zoveel mogelijk moet worden voorkomen dat cliënten zich genoodzaakt voelen hiervan gebruik te maken. De kracht van de Wmo 2015 is immers «de dialoog». Ik wil in overleg met VNG bezien hoe wij gemeenten kunnen ondersteunen in de adequate informatievoorziening aan hun cliënten. Het is aan gemeenten om een afgewogen keuze te maken voor het beschikken in uren of het beschikken op te bereiken resultaten. Ik zie kansen bij een manier van werken waarbij de ondersteuning zodanig wordt georganiseerd dat het resultaat centraal wordt gesteld. Met deze manier van werken kan optimaal worden aangesloten op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt op elk moment, het creëert flexibiliteit in de te bieden ondersteuning en het geeft ruimte aan de professional. Door te beschikken in een resultaat kan op ieder moment bekeken worden wat nodig is voor de cliënt, waarbij de professional in samenspraak met de cliënt bepaalt hoe het resultaat behaald wordt. Een schoon huis kan de ene week ramen lappen betekenen en een andere week de keukenkastjes schoonmaken. Ook kan het betekenen dat er tijd is voor het bespreken en oplossen van een voor de cliënt belangrijke kwestie, een luisterend oor, iemand op weg helpen. Het biedt maatwerk, zoals de Wmo 2015 ook voorstaat. Uitgangspunt hierbij is dat cliënt rechtszekerheid wordt geboden op het niveau van het te bereiken resultaat en de daartoe (door de aanbieder) te verrichten activiteiten.

Ten slotte

Daar waar gemeenten klachten en bezwaren (hebben) ontvangen op dit punt roep ik hen op om samen met de cliënt te zoeken naar een oplossing die past bij de lokale uitgangspunten, maar recht doet aan de uitspraken van de hoogste bestuursrechter. Ik acht het raadzaam dat gemeenten hun lokale beleid en uitvoering al zoveel



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<p>mogelijk in lijn brengen met de door mij voorgenomen wetswijziging, al datgene doen om de rechtszekerheid van hun cliënten in de praktijk te borgen. Ik wil zoveel mogelijk voorkomen dat in de komende periode voor de vele cliënten aan wie nu naar tevredenheid een voorziening op basis van resultaat is verstrekt, een periode van onduidelijkheid aanbreekt, waarin een nieuw besluit over hun ondersteuning moet worden genomen. Met mijn voorgenomen maatregelen geef ik opvolging aan de door de Centrale Raad van Beroep gesignaleerde lacunes in de rechtszekerheid van de, in ontwikkeling zijnde, uitvoeringspraktijk van de Wmo 2015. Ik vind het van belang dat de praktijk zich doorontwikkelt, vernieuwt, maar de rechtszekerheid van cliënten moet in alle gevallen gewaarborgd zijn. Een wetsvoorstel waarin mijn inzet is uitgewerkt zal ik zo spoedig mogelijk aanhangig maken.</p> <p>De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, H.M. de Jonge</p>
53. 2019-04-16	<p>Raadsbijeenkomst A-avond: presentatie gemeente Eindhoven en AKD-advocaten Afhandeling bezwaren en beroepen huishoudelijke ondersteuning</p> <p>Met de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meest actuele cijfers bezwaar en beroep herindicaties HO <ul style="list-style-type: none"> o 382 bezwaren: 318 afgerond, 64 openstaand o 164 ingebrekestellingen: 157 afgerond, 7 openstaand o 5 voorlopige voorzieningen: 5 afgerond o 156 beroepen: 15 afgerond, 151 openstaand - Juridische proces van aanvraag tot hoger beroep - Samenvatting advies AKD over bezwaren HO - Complicaties in juridische proces (1. Ingebrekestelling en dwangsom, 2. Rechtstreeks beroep bij niet-tijdig beslissen, 3. Voorlopige voorziening) - Toelichting kosten bezwaar en beroep <ul style="list-style-type: none"> o Budget 2018 bezwaar en beroep etc. herindicaties HO: € 500.000 o Uitgaven tot heden: totaal € 400.000, w.v. eigen capaciteit € 160.000, wet dwangsom € 190.000, vergoeding proceskosten € 50.000) - Huishoudelijke Ondersteuning vanaf nu
54. 2019-04-23	<p>Brief van B&W aan gemeenteraad (reactie op motie SP, Denk en D66 d.d. 2019-02-19) Voortgang Huishoudelijke Ondersteuning</p> <p>Het herindiceren wordt (na een periode van opschorting in afwachting van reactie van het ministerie van VWS, per direct weer hervat. Redenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het Ministerie van VWS heeft gereageerd en stelt voor om het resultaatgericht indiceren te verankeren in de Wmo. Door ook het (huishoudelijke) ondersteuningsplan een plek in de wet te geven, wordt de rechtszekerheid van de inwoner gewaarborgd, aldus de minister. - De voorgestelde wetswijziging komt overeen met het huidige beleid Huishoudelijke Ondersteuning van de gemeente Eindhoven. - De uitvoering van het beleid wordt de komende periode op onderdelen verbeterd en wanneer aanpassingen n.a.v. de wetswijziging nodig zijn, wordt de gemeenteraad om instemming gevraagd wanneer nodig.
55. 2019-05-14	<p>Brief van B&W aan gemeenteraad Herindicaties van de Huishoudelijke Ondersteuning Persoonsgebonden Budget</p> <p>In de afgelopen periode zijn de herindicaties van de HO bij mensen met een persoonsgebonden budget – waaronder bewoners van de 'Fokuswoningen' – uitgevoerd. Deze brief geeft een beschrijving van de procesgang. Hoofdpunten, naast de beschrijving van de procesgang:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor mensen met een ernstige, chronische beperking is het herindicatieproces en de communicatie daarover in samenspraak met deze groep mensen tot stand gekomen. - Het doel was: een goed herindicatieproces met extra ruimte voor het formuleren van hun ondersteuningsbehoefte, maar tegelijkertijd zo min mogelijk belasting van deze mensen (met een hoog pgb voor HO (totaal 24)) - Indicaties zijn voor 20 jaar toegekend.



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
56. 2019-05-21	Cliëntenraadvergadering O.a. aan de orde geweest: toelichting door gemeente Eindhoven op een aantal verbeterpunten die zijn doorgevoerd.
57. 2019-05-29	Verweerschrift van AKD-advocaten aan Rechtbank Oost-Brabant, Cc aan gemachtigden mrs. Van 't L. en W.. N.a.v. de regiezitting d.d. 28-03-2019; 4 voorbeeldzaken (zie documentnr. 50, p.77) en ten behoeve van de zitting op 18 juni 2019 (zie documentnr. 59, p.82 voor het samenvattende openingsstatement)
58. 2019-06-11 (datum vaststelling in bestuur CRSD)	Advies (ongevraagd) van CRSD aan B&W en/of gemeenteraad Advies m.b.t. huishoudelijke ondersteuning In de brief worden twee zorgen – die eerder zijn gedeeld met het college, de gemeenteraad en ambtenaren en op 28 mei 2019 in een gesprek met wethouder Richters – geuit: <ol style="list-style-type: none"> 1. Rechtsongelijkheid Er is een verschil in behandeling ontstaan tussen inwoners die een nieuwe aanvraag HO indienen (als zij bezwaar maken, gaan zij er allemaal op vooruit én de geïndiceerde uren worden vermeld) en inwoners die al een indicatie hebben ontvangen (voor hen geldt dit niet). Daarnaast: CRSD ziet en hoort dat er verschillen ontstaan tussen gebruikers van een PGB en ZIN. Vermoeden dat er sprake lijkt van een PGB-ontmoedigingsbeleid door niet marktconforme tarieven en het naar voren schuiven van het beperken van de keuzevrijheid door de ZIN-aanbieders. 2. Maatwerk De intentie om maatwerk te leveren is er wel (beleid), maar in de uitvoering komt dit nog niet tot uiting; afspraken daarover worden vaak niet nagekomen en inhoudsdeskundigheid van sommige medewerkers in de uitvoering schiet tekort. Advies: Ad 1) Om het beleid te wijzigen conform de nu geldende jurisprudentie en niet te wachten op aanpassingen vanuit het ministerie van VWS (die nog lang kunnen duren): <ul style="list-style-type: none"> - Incidentelen huishoudelijke taken voor alle aanvragers beschikbaar stellen en in werkprocedure op de dragen aan generalist van WIJ Eindhoven; - KPMG-rapport over HO in zijn volledigheid te hanteren; - In de beschikking in uren te indiceren zolang de huidige wet geldt. Ad 2) De intentie van het beleid omzetten in de uitvoering en maatwerk toepassen. En de inhoudelijke deskundigheid van medewerkers en WIJ generalisten over het beleid en de doelgroep op peil brengen. Daarnaast: inwoners actief wijzen op mogelijkheden voor second opinion en het ten alle tijden betrekken van onafhankelijke cliëntondersteuning.
59. 2019-06-18	Zitting Rechtbank Oost-Brabant Opening statement AKD-advocaten <ol style="list-style-type: none"> 1. De procedures gaan over de toekenning van maatwerkvoorzieningen voor huishoudelijke ondersteuning door de gemeente Eindhoven. Vandaag wordt een viertal 'proefprocedures' behandeld. De gemeente Eindhoven maakt graag enkele inleidende opmerkingen. 2. Het grote aantal procedures dat bij de rechtbank aanhangig is, kan de indruk wekken van een massaal verzet tegen de beleidskeuzes van de gemeente Eindhoven. Die indruk is niet juist. In 2018 heeft de gemeente meer dan 5.000 maatwerkvoorzieningen voor huishoudelijke ondersteuning verstrekt. In minder dan 10% is daartegen bezwaar gemaakt (algemeen verweerschrift, nrs. 58-60). 3. De bezwaren kwamen in vrijwel alle gevallen van inwoners die een bestaande maatwerkvoorziening hadden. Tegen nieuwe maatwerkvoorzieningen zijn nauwelijks bezwaren gemaakt. Dat suggereert dat niet zo zeer de absolute omvang van de voorziening het probleem is, maar de omstandigheid dat er inwoners zijn die voorheen méér huishoudelijke ondersteuning ontvingen.



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<ol style="list-style-type: none"> 4. Meer dan de helft van de bezwaren is namens een inwoner gemaakt door een van de vandaag aanwezige gemachtigden. De inwoners hoeven voor dergelijke bezwaren geen kosten te maken. De gemachtigden brengen voor hun werkzaamheden niet méér honorarium in rekening dan de ontvangen proceskostenvergoedingen. Dit verklaart wellicht waarom de argumenten over deze vergoedingen in deze procedures zo prominent aanwezig zijn. 5. Deze inwoners hebben dus zonder enige financiële drempel en – vanwege het verbod op reformatio in peius – zonder enig risico bezwaar kunnen maken: 'baat het niet, dan schaadt het niet'. Dit kan een opwaarts effect hebben gehad op het aantal gemaakte bezwaren. 6. De gemeente Eindhoven heeft zich in de beslissingen op bezwaar nauwkeurig laten leiden door rechterlijke uitspraken, in het bijzonder die van deze rechtbank en de Centrale Raad van Beroep. <ol style="list-style-type: none"> a. De gemeente heeft de aard en omvang van de verstrekte voorzieningen gebaseerd op objectief onderzoek van KPMG. b. De gemeente heeft in de beslissingen het aantal uren huishoudelijke ondersteuning opgenomen. c. En de gemeente heeft ter voorbereiding van de beslissingen op bezwaar nauwkeurig onderzoek gedaan naar de situatie van de betreffende inwoners. 7. Ook de wijze waarop de gemeente Eindhoven de proceskostenvergoeding in bezwaar heeft bepaald, vindt steun in de rechtspraak. Die vergoeding heft volgens de toelichting op het Besluit proceskosten bestuursrecht het karakter van een 'tegemoetkoming' en niet van een volledige schadevergoeding. De toekenning van vergoedingen die een 'verdienmodel' mogelijk maken, kan ongunstige effecten hebben: onnodig veel en onnodig gecompliceerde procedures. 8. Tegen deze achtergrond, die uitgebreider is toegelicht in het algemeen verweerschrift en de vier individuele verweerschriften, moeten de beroepen ongegrond worden verklaard.

60. 2019-06-25 **Raadsinformatiebrief**

Stand van zaken Huishoudelijke Ondersteuning

Doel: informeren over verbeteringen binnen het huidige beleid (vervolg op brief van B&W aan gemeenteraad d.d. 2019-04-23, zie doc.nr. 54, p. 81).

Besluit van college van burgemeester en wethouders

1. Voortzetten huidige beleid Huishoudelijke Ondersteuning in afwachting van de voorgestelde wetwijziging.
2. Uw raad informeren over de inhoudelijke kwalitatieve verbeteringen binnen het huidige beleid en over de stand van zaken omtrent bezwaren en beroepen Huishoudelijke Ondersteuning.

Argumenten/kanttekeningen

Ad 1) De gemeente Eindhoven voldoet aan de Wmo 2015

Ad 2) Verbetervoorstellen die zorgen voor rechtszekerheid van het huidige beleid en voldoende aansluiting o jurisprudentie en het voorstel van het ministerie van VWS:

9. Kwaliteitscontrole: In het eerste kwartaal van 2019 is een aanbesteding gedaan en Zorg Lokaal gecontracteerd om onafhankelijke kwaliteitsmetingen uit te voeren bij jaarlijks 10% van het cliëntenbestand. Daarbij is ruimte voor metingen op basis van klachten of bezwaren op verzoek van cliënten.
10. Incidentele schoonmaak: De toets of een cliënt zelf kan zorgen voor een oplossing bij de incidentele taken is tot op heden niet of onvoldoende uitgevoerd. Er wordt momenteel middels een pilot gewerkt aan een oplossing die in het derde kwartaal zijn beslag krijgt. Tot die tijd worden de incidentele taken voor wie dat nodig is uitgevoerd als onderdeel van de maatwerkvoorziening. De raad wordt na het eerste half jaar van de pilot geïnformeerd over de resultaten.
11. Procesverbeteringen (n.a.v. het proces van de bezwaren):



Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----	-------	--

- | | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> i. Klachtenregeling en formulier waarmee inwoners het resultaat van de huishoudelijke ondersteuning kunnen beoordelen zijn op de website van gemeente Eindhoven geplaatst; ii. Beschikkingen zijn aangescherpt en verduidelijkt; iii. Ketpartners worden betrokken bij ontwikkelingen en gevraagd om mee te denken; iv. Gesprekken zijn gevoerd en afspraken gemaakt over de herindicaties met cliënten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen via een pgb-budget. Er is wel onenigheid hierover, maar communicatie en proces zijn naar tevredenheid verlopen. |
|--|--|---|

Ad 2) Stand van zaken bezwaren huishoudelijke ondersteuning: Tot nu toe 418 bezwaren ingediend, waarvan op 82 nog geen beslissing op bezwaar genomen. 202 Beroepen liggen bij de rechter, waarvan 184 niet zijn behandeld. De eerste 4 zaken zijn op 26 juni 2019 door de rechter behandeld. Indien de behoefte bestaat, wordt voor bezwaarmakers een extra ondersteuningsmoment ingezet.

Ongevraagd advies cliëntenraad Sociaal Domein

Op 11 juni door het college ontvangen. Er is geen reden om bovengenoemde punten aan te passen. De reactie van het college is bijgevoegd als bijlage (zie document).

61. 2019-06-28 **Brief van B&W aan CRSD**

Reactie op ongevraagd advies CRSD (d.d. 2019-06-11, zie document 58, p.82)

- Rechtsongelijkheid: het beleid van huishoudelijke ondersteuning is diverse malen beoordeeld door juridische specialisten. Conclusie: het beleid voldoet aan de Wmo en er is derhalve geen sprake van ongelijkheid.
- Maatwerk: meldingen van de huishoudelijke ondersteuning worden altijd individueel beoordeeld, waarbij maatwerk wordt geboden indien dat bijdraagt aan de oplossing van de hulpvraag. Verbeteringen blijven altijd aandachtspunt, college blijft toezien op het bieden van maatwerk.
- Second opinion en onafhankelijke cliëntondersteuning: worden al op diverse momenten en plekken genoemd, maar zullen opnieuw onder de aandacht worden gebracht bij het servicebureau en WIJ Eindhoven.

62. 2019-08-20 **Uitspraken Rechtbank Oost-Brabant**

Uitspraken van de rechtbank in vier voorbeeldzaken.

Uitspraak in 1 van deze vier zaken, inhoudsindicatie:

Wmo huishoudelijke hulp, wijziging beleid, herzien lopende indicatie.

De gemeente Eindhoven heeft de indicatie van eiser voor huishoudelijke hulp op grond van de Wmo 2015 opengebroken. Reden daarvoor was een wijziging van het beleid inzake huishoudelijke hulp onder de Wmo. Artikel 2.3.10, eerste lid, aanhef en onder b van de Wmo biedt geen grondslag voor intrekking of herziening van een lopende indicatie louter op grond van gewijzigd beleid. Beroep gegrond.

Omdat tijdens het in bezwaar gevoerde keukentafelgesprek gebleken is dat een wijziging in de omstandigheden van eiser heeft plaatsgevonden draagt de rechtbank de gemeente op een nieuwe beslissing op bezwaar te nemen. De gemeente kan dan beoordelen of de lopende indicatie op grond van die wijziging van omstandigheden moet worden verhoogd.

De uitspraken in de 3 andere zaken (alle 3 identiek), inhoudsindicatie:

Wmo huishoudelijke hulp, wijziging beleid, KPMG-rapport, indicatie van individuele activiteiten in plaats van in clusters van activiteiten, incidentele activiteiten, indirecte tijd, proceskosten in bezwaar.

De gemeente Eindhoven stelde in 2018 nieuw beleid vast voor huishoudelijke hulp op grond van de Wmo. Het beleid is gebaseerd op een KPMG-rapport van 2017. Tegen de nieuwe indicatiebesluiten op grond van dat gewijzigde beleid stelden zo'n 160 burgers bezwaar en beroep in. De rechtbank heeft in 4 typerende zaken uitspraak gedaan.



Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----	-------	--

De gemeente mag haar beleid weliswaar baseren op het KPMG-rapport, maar alleen als het gaat om clusters van huishoudelijke hulp. Dit zijn bijvoorbeeld alle klussen die nodig zijn voor een 'schoon en leefbaar huis' en voor 'schone kleding en bedden- en linnengoed'. De gemeente koos echter voor het toekennen van hulp op het niveau van individuele activiteiten. Het KPMG-rapport geeft daarvoor niet genoeg onderbouwing. In het rapport staat namelijk dat onvoldoende onderzoeksgegevens beschikbaar zijn om betrouwbare informatie over de noodzakelijke tijdsbesteding van de individuele activiteiten te krijgen. Verder wijkt de gemeente in haar beleid van het rapport af door incidentele huishoudelijke hulp stelselmatig niet toe te kennen. De gemeente vindt dat die hulp door iemand uit het sociale netwerk of een vrijwilliger gedaan kan worden. Dat er daadwerkelijk vrijwilligers beschikbaar zijn heeft de gemeente echter niet aangetoond. Als ook niemand uit het sociale netwerk incidentele hulp kan bieden moet de gemeente ook voor deze taken ondersteuning toekennen. Ook moet de gemeente bij meer zorgmomenten per week meer indirecte tijd toekennen. Tenslotte heeft de gemeente de proceskostenvergoeding in bezwaar te laag vastgesteld. Gezien de werkzaamheden van de gemachtigden, zoals blijkend uit de procesdossiers, heeft de gemeente die werkzaamheden ten onrechte als 'zeer licht' aangemerkt.

63. 2019-09-02 **Brief KBO en FNV aan fractievoorzitters**

Uitspraken Rechtbank Oost-Brabant inzake Huishoudelijke Hulp Eindhoven

Rechtbank heeft 3 cliënten in het gelijk gesteld en bij 1 cliënt moet de gemeente een deel van haar huiswerk opnieuw doen. Glashelder dat cliënten die bezwaar en beroep hebben aangetekend in het gelijk zijn gesteld en zij (ook de overige cliënten die in beroep zijn gegaan) de uren terug behoren te krijgen die zij voorheen hadden. FNV en KBO betreuren het dat de moeite die zij in het dossier hebben gestoken toch nog heeft moeten leiden tot rechtszaken en de huidige situatie:

- Nog lang niet alle cliënten krijgen de hulp die ze nodig hebben;
- Niet alle cliënten die zouden willen hebben bezwaar ingediend. Dit betekent niet dat zij tevreden waren/zijn over het aantal geleverde uren.
- Het huidige beleid kost de gemeente veel geld, dat ook aan hulp aan de cliënten had kunnen/moeten worden besteed. Doorgaan op de ingeslagen weg leidt tot nog langere onzekerheid voor cliënten en het achterwege blijven van noodzakelijke hulp.
- Energie, tijd, budget en vertrouwen in / imago van de politiek gaat verloren.
- Er is tot op heden nog steeds geen structureel maatwerkbeleid.

Doel van de brief: bespreken van dit 'dossier' op 24 september a.s. in de meningsvormende vergadering van de gemeenteraad en wijzigingen in het beleid: maatwerkbeleid in plaats van resultaatgericht financieringsbeleid. Dat cliënten de uren huishoudelijke ondersteuning krijgen die ze nodig hebben en niet alleen voor degenen die bezwaar en beroep indienden, maar voor alle geïndiceerde cliënten huishoudelijke ondersteuning.

64. 2019-09-03 **Brief van Rechtbank Oost-Brabant aan AKD-advocaten**

Uitnodiging voor overleg op 17-09-2019

Doel overleg: bespreking over de wijze waarop de behandeling in de ca. 190 aanhangige zaken over HO moet worden voortgezet.

De CRvB (Centrale Raad voor Beroep) heeft zich bereid verklaard zo mogelijk nog in 2019 eventuele hoger beroepen tegen de vier uitspraken d.d. 20-08-2019 te behandelen en uitspraak te doen. Bij tijdige duidelijkheid daarover en meewerken partijen kan CRvB op 27-11-2019 zitting houden. Met de uitspraken van de CRvB zouden partijen het geschil in de bij de rechtbank nog aanhangige zaken in overleg kunnen afdoen, zodat geen uitspraak van de rechtbank en eventueel de CRvB meer nodig zou zijn.

De rechtbank verneemt graag ter zitting van 17-09-2019 van partijen zo mogelijk een standpunt over de volgende vragen:



Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----	-------	--

1. Is tegen (een of meer van de) vier uitspraken hoger beroep ingesteld of bestaat het voornemen daartoe?
2. Geeft het voornemen van de CRvB om snel op eventuele hoger beroepen tegen de vier uitspraken te beslissen, partijen aanleiding te verzoeken om aanhouding van de behandeling in de aanhangige zaken?
3. Voor zover partijen wensen de behandeling van (een deel van) de aanhangige zaken onverwijld voort te zetten, welke mogelijkheden zien partijen dan om door clustering of vereenvoudigde afdoening de behandeling van de aanhangige zaken op de meest efficiënte wijze voort te zetten?

65. 2019-09-08 **Brief AKD-advocaten aan gemeente Eindhoven (afd. klachten, bezwaar, beroep) Analyse en advies uitspraken huishoudelijke ondersteuning 20 augustus 2019**

Managementsamenvatting:

1. De rechtbank Oost-Brabant heeft in haar uitspraken van 20 augustus 2019 een aantal oordelen gegeven die niet gunstig zijn voor de gemeente Eindhoven.
2. We geven de gemeente Eindhoven in overweging om tegen twee onderdelen van de uitspraken in hoger beroep te gaan: (i) het oordeel over ingrijpen in een eerder verstrekte maatwerkvoorziening en (ii) het oordeel over de proceskosten.
3. Daarnaast zijn er drie onderdelen van de uitspraken waarover overleg met KPMG zou moeten plaatsvinden om te beoordelen of hoger beroep succesvol zou kunnen zijn: (iii) het oordeel over indiceren op activiteitsniveau, (iv) het oordeel over indirecte tijd en (v) de wijze waarop de rechtbank zelf in de zaak heeft voorzien.
4. Naar ons oordeel brengen de uitspraken niet mee dat de gemeente Eindhoven bij de toekenning van maatwerkvoorzieningen een fundamenteel andere koers zou moeten varen. In het bijzonder kan de gemeente het KPMG-rapport blijven gebruiken. Wel ligt het voor de hand om enkele aanpassingen aan te brengen in de wijze waarop de gemeente dit rapport 'vertaalt' in individuele maatwerkvoorzieningen.
5. Voor beslissingen over het vervolg zijn drie groepen inwoners te onderscheiden: inwoners die een nieuwe maatwerkvoorziening zullen ontvangen (groep 1), inwoners die in 2018 een maatwerkvoorziening hebben ontvangen en daartegen geen bezwaar hebben gemaakt (groep 2) en inwoners die in 2018 een maatwerkvoorziening hebben ontvangen en daartegen wel bezwaar hebben gemaakt (groep 3). Deze groepen worden hierna besproken.
6. Groep 1: op dit moment indiceert de gemeente Eindhoven bij nieuwe maatwerkvoorzieningen nog steeds resultaatgericht. Inwoners kunnen deze handelwijze met succes in bezwaar bestrijden. Daaraan veranderen de vier uitspraken niets. Op dit moment maken inwoners nauwelijks bezwaar tegen deze nieuwe maatwerkvoorzieningen. Als dat in de toekomst zou veranderen, kan dat voor de gemeente uiteraard aanleiding vormen de toekenning van nieuwe maatwerkvoorzieningen niet langer resultaatgericht te laten plaatsvinden.
7. Groep 2: De gemeente Eindhoven heeft in 2018 ca. 5.200 beschikkingen gegeven waarin zij resultaatgericht heeft geïndiceerd. Circa 4.800 van deze beschikkingen (90%) zijn definitief, omdat daartegen geen bezwaar is gemaakt. Er is geen juridische reden om op deze beschikkingen terug te komen.
8. Groep 3: Tegen de overige circa 400 beschikkingen (10%) lopen beroepsprocedures bij de rechtbank Oost-Brabant. Er zijn drie scenario's denkbaar om in het licht van de vier uitspraken met die beroepsprocedures om te gaan.
9. Bij de beschrijving en afweging van deze scenario's is van belang dat de rechtbank in een brief van 3 september 2019 heeft laten weten dat de Centrale Raad van Beroep bereid is om vóór het einde van het jaar uitspraak te doen in een eventueel hoger beroep tegen de vier zaken. De rechtbank



Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----	-------	--

heeft dit spoed-hoger beroep mogelijk gemaakt in de hoop dat de 400 beroepsprocedures zonder uitspraak kunnen worden afgesloten.

10. In de eerste plaats kan de gemeente deze procedures afwachten zonder dat zij de maatwerkvoorziening van deze inwoners wijzigt. In dit scenario zal de rechtbank vergelijkbare uitspraken doen als in de vier afgeronde zaken: de inwoners krijgen een voorziening op het niveau van vóór 2018. In het licht van de recente brief van de rechtbank Oost-Brabant is dit scenario niet voor de hand liggend.
11. In de tweede plaats kan de gemeente hoger beroep instellen tegen de vier uitspraken. De gemeente kan kiezen voor een 'breed hoger beroep' tegen alle hiervoor genoemde onderdelen van de vier uitspraken (scenario 2a). In afwachting van de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep vraagt de gemeente de rechtbank om de beroepen in de andere 400 zaken aan te houden. Afhankelijk van de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep beslist de gemeente vervolgens wat zij met de beslissingen op bezwaar doet.
12. De gemeente kan ook kiezen voor een 'smal hoger beroep' tegen de oordelen van de rechtbank over het ingrijpen in een lopende maatwerkvoorziening en over de proceskosten (scenario 2b). Deze oordelen van de rechtbank hebben, zo lang de gemeente niet heeft bepaald hoe zij voortaan toepassing wil geven aan het KPMG-rapport, geen betekenis voor het aantal uren huishoudelijke hulp. In dit scenario kan de gemeente dus in dit opzicht al tijdens het hoger beroep aan de 400 inwoners tegemoet komen. De uitspraak van de Centrale Raad is wel van belang voor de aan deze inwoners toe te kennen proceskosten. Naar onze verwachting is er een goede kans dat het mogelijk is over dit scenario afspraken te maken met de gemachtigden.
13. In de derde plaats kan de gemeente afzien van hoger beroep en op voorhand geheel tegemoetkomen aan de 400 inwoners door hen een voorziening op het niveau van vóór 2018 toe te kennen. Deze tegemoetkoming zou moeten plaatsvinden in overleg met de gemachtigden van deze inwoners, zodat die leidt tot intrekking van de procedures.
14. In al deze scenario's zal de gemeente Eindhoven proceskosten verschuldigd zijn voor bezwaar en beroep. De exacte bedragen zijn afhankelijk van het oordeel van de rechtbank of de Centrale Raad van Beroep (scenario's 1 en 2) dan wel van de uitkomst van het overleg met de gemachtigden (scenario 3).
15. Omdat de gemachtigden niet akkoord zullen gaan met een regeling die veel ongunstiger is dan wat de rechter hen zou toekennen, ligt de verwachte hoogte van deze kosten in scenario 1 en 3 in dezelfde orde grootte (circa € 2.000 tot € 2.500 per zaak). In de scenario's 2a en 2b zal de gemeente tegen het oordeel over de proceskosten hoger beroep instellen. Als dit hoger beroep succesvol is, kunnen deze kosten aanmerkelijk lager uitvallen.
16. Een keuze tussen deze scenario's vraagt een afweging van juridische, financiële en bestuurlijke overwegingen. Op dit moment hebben wij een lichte voorkeur voor scenario 2b ('smal hoger beroep'), omdat de gemeente daarmee inhoudelijk tegemoetkomt aan de inwoners maar wel in hoger beroep gaat tegen twee procedurele punten die voor de toekomstige beleidstoepassing van zowel Eindhoven als andere gemeenten van groot belang zijn. Het hiervoor genoemde overleg met KPMG kan de beoordeling nog beïnvloeden, in het bijzonder in de richting van scenario 2a. Ook om deze reden raden wij aan dit overleg op korte termijn te laten plaatsvinden.

66. 2019-09-18 **Raadsinformatiebrief**

Voorgenomen aanpak HO na vier gerechtelijke uitspraken

Doel: n.a.v. de uitspraak van de rechtbank op 20 augustus 2019 in de vier voorbeeldzaken, informeren over het voornemen van het college over hoe om te gaan met de 4 voorbeeldzaken, de 200 overige beroepen, de openstaande bezwaren en de nieuwe aanvragen HO, als basis voor het gesprek in de gemeenteraad, waarna definitieve besluitvorming door het college plaatsvindt.
Besluit van college van B&W



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ten aanzien van het hoger beroep in te stemmen met het voornemen: <ol style="list-style-type: none"> b. Pro forma hoger beroep instellen ten behoeve van het veiligstellen van de termijn voor hoger beroep. b. Hoger beroep in te stellen tegen het niet mogen inbreken op een lopende indicatie. 2. Ten aanzien van de openstaande beroepen en bezwaren in te stemmen met het voornemen: <ol style="list-style-type: none"> a. Om uitvoering te geven aan de vier uitspraken van de rechter. b. Inzake de openliggende beroepen (van ongeveer 200 inwoners) om nieuwe beslissingen op bezwaar te nemen. Dit doen we na overleg en overeenstemming met gemachtigden op inhoud voor inwoners en rekening houdend met de proceskosten. c. De openliggende bezwaren (van ongeveer 50 inwoners) overeenkomstig de openliggende beroepen, genoemd onder b, te behandelen. 3. Ten aanzien van het beleid in te stemmen met het voornemen om het beleid tijdelijk (tot het moment van inwerkingtreding van de nieuwe wetgeving) aan te passen voor nieuwe aanvragen, door een urenindicatie op te nemen in de beschikking. 4. Voor de overige inwoners (4500) die nu gebruik maken van HO in te stemmen met het voornemen scenario's te ontwikkelen, rekening houdend met de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. Dit doen we in overleg met het maatschappelijk middenveld. 5. De kosten in 2019 van vooralsnog €1.557.000,- te verwerken in de prognose van de 2e tussentijdse rapportage van het SD en het geprognosticeerde financieel effect met een separate begrotingswijziging te verwerken. 6. De structurele zorgkosten vanaf 2020 als volgt te dekken: <ul style="list-style-type: none"> - voor 2020 te betrekken bij de begrotingsbehandeling 2020-2023 en te dekken ten laste van de in de begroting 2020 te vormen risicobuffer SD - voor 2021 e.v. te betrekken bij de bestedingsvoorstellen van de Kadernota 2021-2024 7. Uw raad te informeren middels een raadsinformatiebrief over het voornemen van het college ten aanzien van de bovengenoemde punten. <p>(NB: voor argumenten en kanttekeningen hierbij verwijzen we naar het document)</p>
67. 2019-09-19	<p>Raadsinformatiebrief van AKD-advocaten aan Rechtbank Oost-Brabant, gemachtigden mr. W. en mr. Van 't L. en aan Centrale Raad van Beroep</p> <p>Met in de aan de Centrale Raad van Beroep verzonden begeleidende brief de aankondiging van het voornemen dat het college van Eindhoven heeft om hoger beroep in te stellen tegen één van de uitspraken van de Rechtbank Oost-Brabant van 20 augustus 2019.</p> <p>Voor de raadsinformatiebrief d.d. 18-09-2019 (zie documentnr. 66, p.87)</p>
68. 2019-09-24	<p>A-avond (technische toelichting en inspraak)</p> <p>N.a.v. uitspraak van de Rechtbank Oost-Brabant d.d. 20-08-2019 (4 voorbeeldzaken)</p> <p>Op dinsdag 20 augustus jl. deed de rechtbank Oost-Brabant uitspraak in vier voorbeeldzaken tegen gemeente Eindhoven omtrent HO. Aan de raad is toegezegd om op 24 september toe te lichten wat de gevolgen zijn voor de vier verloren rechtszaken, de overige 200 beroepszaken, de nog lopende bezwaren en aanvragen en voor het beleid.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insprekers: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dhr. K. namens FNV en KBO over uitspraken rechter en (o.a.) oproep om beleid te wijzigen en geen onderscheid te maken tussen cliënten die bezwaar en beroep hebben aangetekend en cliënten die dat niet hebben gedaan. ○ Mevrouw S., over persoonlijke ervaringen. • Raadsinformatiebrief d.d. 18-09-2019, met voorgenomen collegebesluit over inhoud, proces en communicatie (zie documentnr. 66, p.87), incl. technische toelichting.



Nr. Datum Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern

- Brief KBO en FNV over uitspraken rechter (zie documentnr. 63, p.85)
- Presentatie 'Voornemen aanpak Huishoudelijke Ondersteuning; na 4 uitspraken rechtbank', met als belangrijkste punten:
 - Toelichting op 4 uitspraken rechtbank
 - Gemeente wil in hoger beroep gaan
 - Gemeente gaat overleg voeren met KPMG
 - Uitspraken van invloed op 3 groepen inwoners:
 - Nieuwe indicaties: nauwelijks procedures
 - 4.500 indicaties zonder bezwaar: juridisch onherroepelijk
 - 200 beroepen, 50 bezwaren
 - De bezwaar- en beroepszaken
 - 4 gerechtelijke uitspraken uitvoeren
 - 200 beroepen oplossen i.o. met gemachtigden
 - 50 bezwaren oplossen i.o. met gemachtigden
 - Het beleid HO
 - Tijdelijke aanpassing beleid voor nieuwe aanvragen
 - Overleg met KPMG
 - Situatie 4.500 cliënten HO
- Technische vragen (GroenLinks)
 - Minister wil rechtszekerheid cliënten waarborgen in Wmo. Wanneer zou je juridisch aan rechtszekerheid voldoen?
 - Wel willen we weten of de bezwaarmakers hierbij betrokken worden, of dat er gezorgd kan worden dat ze hier geen last van hebben.
 - Inhoudelijke duiding 4 voorbeeldzaken, wat betekenen ze voor onze werkwijze?
 - Hoe snel kan de organisatie de 200 bezwaren afwerken?
 - Wat wordt bedoeld met 'best mogelijke situatie'?
 - Wat betekent een urenindicatie voor inwoners op langere termijn? Wordt dit na wetsvoorstel anders?
 - Hoe kijken zorgaanbieders er tegenaan dat bij nieuwe indicaties uren worden weergegeven?
 - Op welke punten uit KPMG rapport is meer onderbouwing nodig?
 - Op welke termijn scenario's 4500 ontwikkelen?
 - Leg uit waarom uitspraak CRVB daarvoor relevant is?
 - Wie is maatschappelijk middenveld?
 - Hoe gaat de communicatie verlopen?
- Aanvullende technische vragen SP (d.d. 25-09-2019), n.a.v.:
 1. Hebben wij gisteravond goed begrepen dat totdat men klaar is met overwegen, er nu beschikkingen afgegeven worden die niet aan de uitspraak van de rechter tegemoet komen? Ofwel; het klopt toch dat we nu bewust beschikkingen afgeven die niet aan de wet voldoen? Er staan nog steeds geen uren in (uitspraak dec 2018) maar ook de recente uitspraken worden momenteel in het geheel niet meegenomen?
Op dit moment worden op nieuwe aanvragen voor huishoudelijke ondersteuning beschikkingen gegeven op basis van het huidige, geldende beleid HO. Zoals in de RIB van 18 september 2019 is opgenomen is het college voornemens voor nieuwe aanvragen het beleid aan te passen, conform de uitspraken van de rechtbank. De raad zal naar verwachting a.s. maandag of dinsdag een standpunt innemen over het voornemen van B&W.
 2. A. Hoe zit het met de grote schoonmaak die alle bezwaarmakers is beloofd? Nav mijn vraag gisteravond heb ik behoorlijk wat mensen gesproken bij wie dat niet is uitgevoerd.
Wij hebben aan 300 bezwaarmakers een grote schoonmaak aangeboden. Van de 300 bezwaarmakers hebben zich er 100 gemeld



Nr. Datum Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern

bij Gascogne voor een grote schoonmaak. Gascogne is daar op dit moment mee bezig. Tot nu toe heeft Gascogne bij 1/3 van de gemelde bezwaarmakers de grote schoonmaak uitgevoerd.

B. deze grote schoonmaak geldt toch voor alle bezwaarmakers incl PGB-houders?

Dit is aangeboden aan alle bezwaarmakers voor HO breed, er is geen uitzondering gemaakt voor PGB-cliënten.

3. A. Hoe zit het precies met de controles? De mw die gisteravond inspraak heeft geen 2e controle gekregen, hoe kan dat en hoe vaak gebeurt dat?

De controles gebeuren steekproefsgewijs. Voor de hercontroles is prioriteit gegeven aan de woningen van cliënten die zowel een onvoldoende scoren op kwaliteit als op beleving. Wij hebben in deze gevallen de aanbieders opdracht gegeven een herstelactie in te zetten. In de gevallen dat de inwoner tevreden was over de ondersteuning, maar het huis niet schoon was, hebben wij de aanbieders geïnformeerd en geadviseerd de hulp daarop bij te sturen. Ook hier worden op korte termijn hercontroles uitgevoerd. Over de (her)controle bij de cliënte die dinsdagavond heeft ingesproken kunnen we geen mededelingen doen. B. worden controles ook uitgevoerd bij mensen met een PGB? Wij nemen aan van niet, aangezien deze mensen zelf de regie hebben?

In de eerste steekproef zijn geen PGB-cliënten opgenomen. We zullen te zijner tijd bij de tweede steekproef overwegen of ook bij PGB-cliënten deze controles worden uitgevoerd. Het resultaat is immers bij beschikking vastgesteld en zou voor PGB-houders niet anders mogen zijn.

69. 2019-09-27 Beantwoording raadsragen OAE, gesteld op 26 augustus 2019

NB: voor antwoorden op vragen 1, 2, 3, 4, 6 en 7 wordt verwezen naar de raadsinformatiebrief d.d. 18-09-2019 (zie documentnr. 66, p.87).

1. Zijn de uitspraken van de rechter voor u aanleiding het bestaande beleid te herzien? Zo nee, waarom niet?
2. Wat kunnen de betrokken burgers van u verwachten ten aanzien van hetgeen door de rechter is uitgesproken?
3. Wat voor gevolgen heeft de uitspraak van de rechter op onze begroting 2020?
4. Door de VNG werd in 2018 al aan u aangegeven pas met een advies te kunnen komen als de uitspraak van de CRvB inzake de gemeente Nijkerk bekend zou zijn. Is de uitspraak van 10 december 2018 van de CRvB nu wel bij u bekend? Zo ja, waarom is die dan niet als een soort leidraad gebruikt?
5. Door de Wethouders Richters en Oosterveer wordt aangegeven dat zij er van uit zijn gegaan goed gehandeld te hebben. Op welke gronden is dit gebaseerd? *Bij de afhandeling van de bezwaren is geconstateerd dat in het primair proces onvoldoende is onderzocht en vastgelegd. Geprobeerd is om dit in het bezwarenproces te herstellen door middel van een nieuw gedegen onderzoek met een uitgebreider keukentafelgesprek en verslaglegging. De inwoners kregen de mogelijkheid om hierop te reageren en er hebben hoorzittingen plaatsgevonden. Het opnieuw en dit keer zorgvuldig doorlopen van onderzoeksproces is dan ook de reden dat de beslissingen op de bezwaren langer dan gebruikelijk op zich hebben laten wachten. Gelet op het zorgvuldige traject zijn wij ervan uitgegaan goed te hebben gehandeld.*
6. Veel ouderen en mensen met een beperking weten de weg naar de rechter niet te vinden. Zij kunnen, zoals in de vier bekende gevallen, niet zelf voor hun belangen opkomen. Bent u bereid op in die gevallen het gelijkheidsbeginsel toe te passen? Zo nee, waarom niet?
7. Nu door de rechtbank is bepaald dat de oude toestand dient te worden hersteld, willen wij graag weten wanneer u daartoe overgaat en hoe u om denkt te gaan met de overige burgers die naar de rechter zijn gestapt?
8. Op welke gronden hebt u deze advocaat in de arm genomen? Op grond van welke adviezen bent u met hem in zee gegaan?



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<p>AKD is één van de advocatenkantoren die bij de aanbesteding advocatendiensten contractspartij voor de gemeente Eindhoven is geworden.</p> <p>9. Wat heeft deze rechtsgang de gemeente gekost, graag uitgesplitst naar kostenposten?</p> <p>Totaalkosten AKD zijn tot nu toe afgerond €155.000,-</p>
70. 2019-09-30	<p>B-avond (politiek debat en meningsvorming)</p> <p>N.a.v. uitspraak van de Rechtbank Oost-Brabant d.d. 20-08-2019 (4 voorbeeldzaken)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raadsinformatiebrief d.d. 18-09-2019, met voorgenomen collegebesluit over inhoud, proces en communicatie (zie documentnr. 66, p.87), incl. technische toelichting. • Brief KBO en FNV over uitspraken rechter (zie documentnr. 63, p.85) • Beantwoording raadsragen OAE gesteld op 26 augustus 2019 (zie documentnr. 69, p.90) • Beantwoording aanvullende technische vragen SP, gesteld op 25-09-2019, n.a.v. A-avond d.d. 24-09-2019 (zie documentnr. 68, p.88) • Factsheet 'Feiten en cijfers huishoudelijke ondersteuning' (2 A4) met: 1. Resultaten kwaliteitscontrole HO vanaf juni 2019 en 2. Aantallen en soorten WMO-indicaties.
71. 2019-10-01	<p>Raadsvergadering</p> <p><i>Commissieadvies</i></p> <p>Het onderwerp 'Raadsinformatiebrief Voorgenomen aanpak Huishoudelijke Ondersteuning (HO) na vier gerechtelijke uitspraken' is besproken in de meningsvormende vergadering van 30 september 2019.</p> <p>De meerderheid van de commissie steunt het voorgenomen besluit van het college:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hoger beroep instellen tegen het niet mogen inbreken op een lopende indicatie; - de middellijke schikking (via gemachtigden) voor de openstaande bezwaren en beroepen; - het opnemen van een urendicatie bij nieuwe aanvragen; - het uitwerken van scenario's, in overleg met het maatschappelijk middenveld, voor inwoners die gebruik maken van huishoudelijke ondersteuning en geen bezwaar/beroep hebben open staan. <p>Daarbij wordt opgemerkt dat de inwoners (die bezwaar of beroep hebben open staan) geen last mogen hebben van het hoger beroep dat ingesteld wordt. Er wordt gepleit voor een snelle oplossing voor de 250 inwoners die bezwaar of beroep hebben open staan.</p> <p>Wethouder Oosterveer heeft toegezegd dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - er uiterlijk in Q1 2020 een passende oplossing komt voor de 250 openstaande bezwaren en beroepen en - dat de raad hierover een terugkoppeling ontvangt. <p>Wethouder Richters heeft toegezegd dat uiterlijk in februari 2020 scenario's zijn uitgewerkt voor de 4500 inwoners die gebruik maken van huishoudelijke ondersteuning.</p> <p>Hierbij worden meegenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een financiële paragraaf; - de suggestie voor coöperaties zoals die in Zutphen functioneren; - de suggestie voor een "aanbelrondje" door de generalisten bij de 4500 inwoners, die gebruik maken van huishoudelijke ondersteuning, te bespreken met WIJ Eindhoven; - de suggestie voor het inzetten van stagiaires voor een enquête. <p>Afhankelijk van de scenario's en de bijbehorende beslissingsbevoegdheid, raad of college, wordt in overleg met het presidium, het besluitvormingsproces bepaald. Daarnaast heeft wethouder Richters toegezegd te bekijken hoe het kunnen aanvragen van een controle op de schoonmaak beter onder de aandacht gebracht kan worden.</p> <p><i>Actuele Motie 'gelijk gevallen gelijk behandelen' (AcM2), OAE, aangenomen,</i></p>



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<p>verzoekt het college om:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. In ieder geval er voor te zorgen dat de uitspraak van de rechter wordt gevolgd; 5. Hierbij ook zorgvuldig de belangen van de 4.500 personen, die niet bij de rechtbank in beroep zijn gegaan, via een enquête te onderzoeken; 6. Daarnaast het gelijkheidsbeginsel, gelijke gevallen gelijk behandelen, zo nodig alsnog toe te passen; 7. Indien daarvan wordt afgeweken aan de Raad de redenen daarvan duidelijk te maken.
72. 2019-10-04	<p>Raadsinformatiebrief Aanpak Huishoudelijke Ondersteuning na vier gerechtelijke uitspraken Op dinsdag 20 augustus jl. heeft de rechtbank uitspraak gedaan in de vier voorbeeldzaken over Huishoudelijke Ondersteuning (HO). Het college heeft het voornemen uitgesproken over hoe nu om te gaan met HO gelet op de gevolgen van de uitspraak. Dit voornemen is behandeld tijdens de technische toelichting op de A-avond op 24 september jl. en tijdens het politieke debat op de B-avond op 30 september jl. Op 1 oktober jl. heeft uw raad zich middels de behandelde moties uitgesproken over het voornemen van het college. Een meerderheid van uw raad ondersteunt het voornemen van het college. Het voorgenomen besluit is naar aanleiding van het vorenstaande door het college bekrachtigd. (zie document 66, p.87)</p>
73. 2019-10-08	<p>Brief B&W aan CRSD Reactie op brief van CRSD van september 2019 Proces, t.a.v. twee eerdere adviezen van CRSD: Op het ene advies is een verlate reactie verzonden, op het andere advies nog geen reactie verzonden. Is niet zoals het hoort; college werkt aan een snelle beantwoording. Ook: vragen van het CRSD komen bij B&W terecht via een brief aan de gemeenteraad, met suggestie van college dat vragen ook in een overleg kunnen worden gesteld. Inhoudelijke punten m.b.t. de huishoudelijke ondersteuning: <i>Achterstand herindicaties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sinds 1-1-2019 werkt de gemeente met het Servicebureau (afdeling binnen de gemeente). Sindsdien zijn onwenselijke werkvoorraden ontstaan. Daarom nu een tijdelijke maatregel om te zorgen dat mensen niet tussen-wal-enschip vallen (coalitieakkoord): zorgaanbieders krijgen zorg (die tot aan het moment van de herbeschikking wordt geleverd) vergoed voor cliënten waarvan de indicatie is verlopen en waarvan de nieuwe beschikking in behandeling is bij het Servicebureau. - De gemeenteraad wordt 1 x / 6 weken geïnformeerd over de voortgang, het college zal de CRSD informeren tijdens een overleg. <p><i>Huishoudelijke ondersteuning</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Het besluit dat het college heeft genomen n.a.v. de uitspraak van de rechtbank op 20 augustus 2019 en na bespreking in de raad d.d. 30-09-2019, wordt op hoofdlijnen geschetst. <p><i>Ombudscommissie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Stichting WIJeindhoven heeft een eigen klachtenregeling, waarbij ook een interne en 2^{de} externe klachtenbehandeling zijn geregeld. De Nationale Ombudsman heeft in juni 2019 geadviseerd dat de klachtenafhandeling van WIJeindhoven onder eindverantwoordelijkheid van de gemeente Eindhoven blijft vallen. Hieraan wordt gevolg gegeven door – daar waar nodig om te voldoen aan het klachtrecht in de Awb – formele aanpassingen door te voeren.
74. 2019-10-08	<p>Hoger Beroepschrift van AKD aan Centrale Raad van Beroep (incl. afschrift aan gemachtigde mr. van 't L.), t.a.v. zaaknr. SHE 19/497 Samenvattend: Gemeente Eindhoven stelt hoger beroep in (d.d. 27 september 2019), omdat ze zich niet met de uitspraak van de rechtbank Oost-Brabant d.d. 18 maart 2019 kan verenigen.</p>



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<p>De rechtbank Oost-Brabant heeft op 18 maart 2019 het beroep (van verweerder) tegen de beslissing op bezwaar (genomen door gemeente Eindhoven) gegrond verklaard en vernietigd voor zover daarbij het bezwaar ongegrond is verklaard en een proceskostenvergoeding is toegekend. De rechtbank bepaalde dat de gemeente een lopende indicatie voor een maatwerkvoorziening niet mag intrekken of herzien op grond van louter gewijzigde beleidsmatige inzichten. De gemeente Eindhoven kan zich hiermee niet verenigen omwille van drie redenen (de beroepsgronden):</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="438 499 1402 817">1. Verkeerde lezing (door de rechtbank) van art. 2.3.10 lid 1 aanhef en onder b Wmo 2015 (Volgens Wmo 2015 art. 2.3.10 lid 1 aanhef en onder b, kan het college een maatwerkvoorziening herzien dan wel intrekken indien het vaststelt dat 'de cliënt niet langer op de maatwerkvoorziening of het persoonsgebonden budget is aangewezen'. Hierbij wordt – anders dan door de rechtbank betoogt – niet bepaald dat het hierbij moet gaan om een situatie waarin de cliënt niet langer op een maatwerkvoorziening of het pgb is aangewezen wegens een wijziging in de omstandigheden die liggen in de sfeer van de cliënt, maar dat ook andere factoren aanleiding kunnen geven tot wijzigingen in maatwerkvoorziening. <li data-bbox="438 822 1402 875">2. Toelichting Wmo 2015 noemt lokaal beleid nadrukkelijk als reden voor wijziging of intrekking maatwerkvoorziening <li data-bbox="438 880 1402 1108">3. Uitspraak rechtbank leidt tot ongelijkheid onder inwoners of onredelijk frequent onderzoek (op het moment dat een gemeente nieuw beleid invoert ontstaat er, wanneer een gemeente een indicatie pas kan wijzigen wanneer deze afloopt, ongelijkheid tussen mensen met een kortlopende indicatie – waarvan de indicatie op korte termijn kan worden gewijzigd – en mensen met een langlopende indicatie – waarvan de indicatie pas geruime tijd na het nieuwe beleid kan worden gewijzigd).
75. 2019-11-05	<p>Raadsinformatiebrief Cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugd en Stichting WIJ Eindhoven 2019 Een samenvatting van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken wordt gegeven, met (hyperlink)verwijzing naar de volledige onderzoeken en de volledige resultaten en achtergrondinformatie.</p>
76. 2019-12-17	<p>Vrije Motie (VM3): AOE, SP, M.A. Schreurs, Denk Dit nooit meer Met het voorstel aan de raad: te besluiten een structureel, eigen, onafhankelijk, onderzoek van de uitvoering in te richten ten aanzien van het sociale domein om zelfstandig vanuit haar controlerende taak te kunnen beoordelen hoe de uitvoering in de praktijk verloopt. (42 leden aanwezig: 12 voor, 30 tegen => verworpen)</p>
77. 2019-12-19	<p>Uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (verzonden aan AKD-advocaten) Uitspraak door de Centrale Raad van Beroep op de hoger beroepen tegen de uitspraak van de rechtbank Oost-Brabant van 20 augustus 2019. Samenvattend: het door de gemeente Eindhoven ingestelde beroep tegen de uitspraak van de rechtbank Oost-Brabant d.d. 20-08-2019 slaagt. Het college heeft de bevoegdheid een beslissing (indicatie voor maatwerkvoorziening) te herzien of in te trekken in het geval de cliënt wegens gewijzigd beleid niet langer op de maatwerkvoorziening is aangewezen. Bij de toepassing van deze bevoegdheid kan het rechtszekerheidsbeginsel wel met zich meebrengen dat een overgangperiode moet worden geboden.</p>
78. 2020-02-18	<p>Raadinformatiebrief Stand van zaken HO en scenario voor ongeveer 4.200 lopende indicaties Informeren n.a.v. toezegging in raadsinformatiebrief d.d. 04-10-2019 om terugkoppeling te geven in het eerste kwartaal van 2020. 1. De uitspraak in hoger beroep (reeds toegezonden in december 2019).</p>



Nr.	Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
-----	-------	--

CRvB heeft in hoger beroep uitgesproken dat inbreuk op een lopende indicatie Wmo mag worden gemaakt omwille van nieuw beleid mits een overgangperiode in acht wordt genomen.

2. *Het uitvoering geven aan de 4 uitspraken van de rechter en het nemen van beslissingen op bezwaar inzake de 200 openliggende beroepen en ongeveer 50 openliggende bezwaren.*

Er zijn (nieuwe) beslissingen op bezwaar genomen, waarbij – zoals besproken tijdens de meningsvormende vergadering d.d. 30-09-2019 – tegemoet is gekomen aan de bezwaren van de betreffende inwoners (en de beroepen zijn na betaling van de proceskosten bij de rechtbank ingetrokken).

3. *De tijdelijke aanpassing van het beleid.*

Het tijdelijke, huidige beleid is geldig tot het wetvoorstel resultaatgericht indiceren Wmo2015 in werking treedt; bij nieuwe aanvragen wordt een resultaat toegekend met daaraan toegevoegd een urenindicatie.

4. *De totale proceskosten en kosten wet dwangsom met betrekking tot de behandeling van de bezwaren en beroepen.*

Proceskosten: € 400.000, betaald aan gemachtigden. Kosten i.h.k.v. ingebrekestellingen Wet dwangsom: € 225.000.

5. *De scenario's voor het al dan niet aanpassen van de +/- 4.200 lopende (rechtsgeldige) indicaties voor huishoudelijke ondersteuning (zie bijlage).*

Het maatschappelijk middenveld (ouderenbond KBO, FNV, twee zorgaanbieders, CRSD en WIJeindhoven) is betrokken bij de vorming van de scenario's. Voor- en nadelen van elk scenario zijn in beeld gebracht, rekening houdend met financiële, personele en juridische consequenties en risico's en de inzet die nodig is voor de invoering en uitvoering. Op basis van de aangedragen scenario's heeft het college de keuze gemaakt voor het scenario dat het beste aansluit.

6. *De keuze voor het scenario (scenario 4 uit bijlage) waarin op aanvraag van de inwoner de incidentele taken door de eigen zorgaanbieder worden uitgevoerd.*

Alle mensen worden zo in staat gesteld om de incidentele taken weer door de eigen aanbieder te laten uitvoeren en hoeven geen onbekende mensen van een andere organisatie over de vloer te krijgen. Lopende indicaties en de primaire besluiten worden niet aangepast. Op verzoek van de bewoner wordt een aparte beschikking gegeven voor de incidentele taken. 4.200 inwoners zullen hiervoor in het tweede kwartaal van 2020 actief worden benaderd d.m.v. een brief met informatie over deze mogelijkheid. Voorbereidingen voor de invoering worden tot die tijd getroffen. De invoering zal medio 2020 gereed zijn.

Bijlage 1: Overzicht scenario's Huishoudelijke Ondersteuning +/- 4.200 inwoners

Het college van B&W heeft op 4 oktober 2019 besloten scenario's te ontwikkelen voor +/- 4200 inwoners met een lopende (rechtsgeldige) indicatie voor Huishoudelijke Ondersteuning (HO) met een resultaatgerichte beschikking.

Toegezegd is de scenario's in februari 2020 aan de gemeenteraad te presenteren. De ouderenbond KBO, FNV, twee zorgaanbieders en Stichting WIJeindhoven hebben samen met de gemeente Eindhoven meegedacht en diverse opties aangedragen.

1. Niks doen en adequaat omgaan met klachten en meldingen

In dit scenario worden inwoners niet actief benaderd of de tevredenheid gemeten. We vertrouwen erop dat de inwoners zich bij de gemeente melden op het moment dat er sprake is van een klacht of van ontevredenheid. Op het moment dat de inwoner zich meldt met een klacht, gaan we hier soepel mee om. Dit houdt in dat de inwoner een nieuwe indicatie krijgt op basis van het nieuwe urenbeleid bij een nieuwe melding. Sturen op de reeds bestaande klachtenprocedure.

2. Onderzoek doen naar huidige (on)tevredenheid van de +/- 4200 inwoners met een lopende indicatie

Dit scenario houdt in dat er inzicht wordt gezocht in de tevredenheid voordat een interventie wordt ontwikkeld. Dat kan bijvoorbeeld via een enquête.



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<p>Via een enquête kunnen alle 4200 inwoners benaderd worden en kan getoetst worden hoe het zit met de tevredenheid van deze inwoners over hun huishoudelijke ondersteuning d.m.v. een aantal vragen. Dit is het scenario dat steun vond bij alle partijen / partners die bij de ontwikkeling van de scenario's betrokken zijn (middenveld, aanbieders, WIJE).</p> <p>3. Eenmalige attentie In dit scenario wordt er een eenmalige attentie (bijv. bloemenboeket of cadeaubon) gegeven vanuit de gemeente.</p> <p>4. Incidentele taken door de eigen aanbieder laten uitvoeren In dit scenario worden de incidentele taken standaard en structureel door de eigen aanbieder uitgevoerd. De inwoner doet een aanvraag bij de gemeente en vervolgens wordt een beschikking afgegeven voor de incidentele taken.</p> <p>5. Terug naar oude uren Van de 4.200 inwoners zijn ongeveer 3.200 inwoners die terug kunnen vallen op een oude indicatie, omdat zij voorheen een indicatie op uurbasis hadden. Ongeveer 1.000 inwoners hebben alleen de resultaatgerichte beschikking. Deze 1.000 inwoners ontvangen een brief, waarop zij kunnen reageren of ze ontevreden zijn. Vervolgens kunnen de ontevreden inwoners geïndiceerd worden op basis van het tijdelijke urenbeleid.</p> <p>Voor de voor- en nadelen die in beeld zijn gebracht bij de 4 verschillende scenario's, daarbij ook rekening houdend met financiële, juridische en personele consequenties, wordt verwezen naar het bronndocument.</p>
79. 2020-02-22	<p>Bericht op website gemeente Eindhoven Huishoudelijke ondersteuning: incidentele taken door de eigen aanbieder Met korte uitleg over de wijziging en aankondiging van een brief aan de inwoners die het betreft, in 2^{de} kwartaal.</p>
80. 2020-03-03	<p>Raadsinformatiebrief Doorontwikkeling cliëntondersteuning en continuering second opinion Gemeente Eindhoven heeft twee hulpmiddelen om inwoners te ondersteunen bij hun hulpvragen (het proces en de beslissingen met betrekking tot een ondersteuningsvraag): 1. Onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO; wettelijk verplicht voor gemeente om gratis ter beschikking te stellen) en 2. Second opinion (herbeoordeling van de voorgenomen indicatie door een onafhankelijk expert, gratis aan te vragen door inwoner, vóórdat een definitief besluit is genomen, als hij iets anders wil dan hetgeen het Servicebureau gaat besluiten; niet wettelijk verplicht voor gemeente om aan te bieden). <i>Besluit van college van burgemeester en wethouders</i></p> <p>1. In te stemmen met de doorontwikkeling van OCO, rekening houdend met de verbetervoorstellen uit de evaluatie OCO;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ondanks dat inwoners standaard door WIJEindhoven op de hoogte dienen te worden gebracht van OCO zijn inwoners relatief onbekend met OCO en kunnen beter worden bereikt. - Samenwerking tussen aanbieders van OCO en overige partners verbeteren, zodat OCO efficiënter in kan worden gezet en de kwaliteit verbeterd. <p>2. In te stemmen met het, zodra de mogelijkheid ertoe weer is, doen van een subsidieaanvraag OCO, om de kwaliteit van OCO te verbeteren;</p> <p>3. In te stemmen met het definitief doorgaan met het, met terugwerkende kracht met ingang van 1 januari 2020, bieden van second opinion aan inwoners die het niet eens is zijn met een voorgenomen besluit van het Servicebureau.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inwoners krijgen gemiddeld in de helft van het aantal zaken second opinion alsnog geheel of deels de Wmo-voorziening of jeugdhulp die zij hebben aangevraagd. - De pilot second opinion heeft laten zien dat het voor inwoners een welkome aanvulling is op bestaande vormen van cliëntondersteuning en de wettelijke rechtsbeschermingsmiddelen. <p><i>Kanttekening/kosten</i></p>



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
81. 2020-05-07	<p data-bbox="395 264 1402 376">In de meerjarenbegroting 2020 t/m 2023 is rekening gehouden met een kostenpost van € 89.000 per jaar voor second opinion. Er is een kans dat het beschikbare budget voor second opinion later niet toereikend blijkt; beleidswijzigingen kunnen leiden tot meer aanvragen second opinion en dus meer kosten dan voorzien is in de begroting.</p> <p data-bbox="395 376 1402 439">Beantwoording raadsvragen van SP, D66, Denk, OAE en M.A. Schreurs Huishoudelijke hulp en rechtsbijstand</p> <p data-bbox="395 439 1402 555">N.a.v. artikel in Eindhovens Dagblad met titel: "Eindhoven saboteerde jurist KBO". Openend met "Eindhovense ambtenaren kregen eind vorig jaar de opdracht om de wet te overtreden. Ze moesten ouderen en zieken die extra schoonmaakhulp vroegen standaard afwijzen, puur en alleen omdat zij rechtsbijstand kregen".</p> <p data-bbox="395 555 1402 589"><i>De vragen van partijen richten zich o.a. op:</i></p> <ul data-bbox="443 589 1402 880" style="list-style-type: none"> - Of de bewering juist is. Zo niet, waarom niet. - Als de opdracht is verstrekt (aan de ambtelijke organisatie), door wie dat is gedaan, wat de aanleiding/toedracht is, of het conform de wet is. - Wat de precieze toedracht van de gang van zaken is. - Of gedegen onderzoek op zijn plaats is. - Om inzage in betreffende dossiers. - Waarom het regiem is beëindigd en waarom op het specifieke moment. - Of er eerder (2018/2019) ook sprake is geweest van een vergelijkbaar regiem van afwikkelen van bezwaarschriften. - Of extern advies is ingewonnen, ter instrueren van het ambtelijk apparaat. <p data-bbox="395 880 1402 913"><i>De kern van de beantwoording van het college is als volgt:</i></p> <ul data-bbox="443 913 1402 1720" style="list-style-type: none"> - De bewering klopt niet: er is geen sprake van standaard afwijzen in alle gevallen van aanvragen voor extra hulp waarbij rechtsbijstand werd verleend. Dit is enkel in specifieke situaties gebeurd, waarbij inwoners een resultaatindicatie hadden en om een uitbreiding van uren vroegen, en ongeacht of inwoners rechtshulp hadden en ongeacht of de aanvraag door een inwoner of gemachtigde werd gedaan. - Meldingen van inwoner/gemachtigde over gewijzigde omstandigheden konden niet leiden tot aanpassing van de resultaatgerichte indicatie voor HO ('schoon en leefbaar huis' blijft 'schoon en leefbaar huis') en het beleid bood geen ruimte voor een urenindicatie (wat wel de wens van de inwoners was). Indien op het besluit voor toekenning van HO (resultaatgericht) bezwaar werd ingediend, dan werd er conform de uitspraak van de rechter wél in uren toegekend, omdat tijdens een bezwaarprocedure jurisprudentie betrokken moet worden en de CRvB op 8-10-2018 uitspraak heeft gedaan over resultaatfinanciering). - Deze situatie speelde bij de overgang tussen 2 regimes: van de periode ná de uitspraken van de rechtbank in vier voorbeeldzaken over HO in Eindhoven (op 20-08-2019) en vóór de inwerkingtreding van het nieuwe beleid (besluit college op 16-12-2019 / toepassing tijdelijk beleid vanaf 20-01-2020). Daarbij is gekozen voor een werkwijze die aansluit bij de wet en de mogelijkheid bood om inwoners toch te honoreren in hun verzoek: een urenindicatie voor de inwoner bij de beschikking voor extra hulp. - Er is door een advocatenkantoor geadviseerd over de procedures en niet over een bepaalde handelswijze die wordt gesuggereerd. - In het kader van de privacy worden geen dossiers ter inzage gelegd aan de raad. - Er hoeft geen onderzoek plaats te vinden naar de afhandeling van bezwaarschriften binnen de Wmo.
82. 2020-05-19	<p data-bbox="395 1727 1402 1816">Vrije Motie (VM2): Lijst Pim Fortuyn, AOE, Denk, H.A.G. de Leeuw, M.A. Schreurs Om als raad opdracht te geven tot onafhankelijk onderzoek naar de afhandeling van bezwaarschriften WMO in de periode 1 januari 2018 – 1 juni 2020.</p> <p data-bbox="395 1816 1402 1899">Met het voorstel aan de raad: dat de raad besluit zelf opdracht te geven tot onafhankelijk onderzoek naar de afhandeling van bezwaar(schriften) WMO in de periode tussen 1 januari 2018 en 1 juni 2020.</p> <p data-bbox="395 1899 1402 1930">(45 leden aanwezig: 15 voor, 30 tegen => verworpen)</p>



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
83. 2020-05-22	<p>Brief KBO en FNV aan het college (op 2020-05-26 over hetzelfde onderwerp ook een brief van gemachtigde aan het college) Inzake de onduidelijkheid bij de gang van zaken rond rechtstreekse meldingen WMO/HO eind 2019 / begin 2020. Reactie op brief van college aan van H. en K. d.d. 7 mei 2020</p> <p>Van H(voorzitter KBO Kring Eindhoven) en K.(voorzitter FNV werkgroep Lokaal Sociaal Beleid Eindhoven) hebben op 29 april 2020 een brief geschreven aan het college. Het college heeft die op 7 mei 2020 beantwoord. Deze brief is een reactie daarop.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De vragen uit de brief d.d. 29-04-2020 (betreffende het door betrokken ambtenaren systematisch en zonder informatie onbehandeld laten van meldingen en aanvragen voor HO: of de juistheid van de berichtgeving in de pers kan worden bevestigd en of het college daarvan op de hoogte was) zijn niet beantwoord in de brief d.d. 07-05-2020. - In de reactie van het college d.d. 07-05-2020 op de eerdere brief d.d. 29-04-2020 wordt gerefereerd aan het besluit van het college in december 2019 om tijdelijk beleid voor nieuwe aanvragen HO toe te passen. KBO en FNV stellen vast dat per januari 2020 hoe dan ook een eind is gekomen aan de hierboven kort omschreven ambtelijke gedragslijn. Een behoorlijke procesgang inzake huishoudelijke ondersteuning en daarmee het belang van zorgbehoevende aanvragers lijkt voor het moment gewaarborgd. - Echter, met de gewraakte afhandeling van HO meldingen en aanvragen tot eind 2019 is nog een ander belang in gevaar gebracht: het basisrecht op een goede procesgang inclusief rechtsgang. - KBO en FNV hebben kennis genomen van uittreksels uit dossiers waarin de gewraakte werkwijze is vermeld. Het college heeft niet aannemeling gemaakt dat deze werkwijze is toegepast in alle gevallen en niet slechts gold voor de cliënten van de betrokken gemachtigden. De indruk blijft bestaan dat het college de betrokken gemachtigden heeft willen tegenwerken. Het antwoord dat de geldende beleidsregels niet toestonden meteen in uren te indiceren, maar dat de weg van bezwaar moest worden bewandeld, overtuigt niet. Ook het laten verlopen van termijnen en dan pas afwijzen was niet nodig geweest. - KBO en FNV zien uit naar een uitnodiging tot een goed gesprek over bovenstaande.
84. 2020-07-08	<p>Gesprek tussen KBO/FNV/gemachtigde Van 't L. en gemeente (afdelingen Sociaal Domein en Servicebureau) Onderwerp: rechtstreekse meldingen WMO/HO eind 2019 / begin 2020 en eerdere brieven daarover (zie document, 83, p.97)</p> <p>In het gesprek wordt de eind 2019 ontstane situatie, het gevolgde proces voor rechtstreekse meldingen en gemaakte keuzes toegelicht. Conclusie is o.a. dat e.e.a. door het gesprek is verhelderd, dat een eerdere communicatie van gemeente naar gemachtigde die verheldering eerder had kunnen geven en dat het nu met het tijdelijke urenbeleid goed gaat met huishoudelijke ondersteuning. Het overleg is als nuttig ervaren en afgesproken wordt over een aantal maanden nogmaals met elkaar te spreken over o.a. de stand van zaken rondom de incidentele taken voor de 4.200 inwoners en de huishoudelijke ondersteuning in het algemeen.</p>
85. 2020-07-22	<p>Artikel Eindhovens Dagblad 'Jurist gemeente: 'Eindhoven worstelt nog steeds met Wmo' en naar aanleiding daarvan raadvragen</p> <p>Raadvragen OAE (d.d. 25-07-2020), n.a.v. hetzelfde krantenartikel:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wat was de datum van de beslissing waartegen het beroep zich richtte? Het waren 2 aparte zittingen van 2 inwoners waarbij in elke zaak 2 beslissingen aan de orde kwamen. Alle 4 de beslissingen op bezwaar zijn in oktober/november 2019 genomen (22 en 31 oktober, en 7 en 11 november 2019). 2. Wanneer is de gemeente op de hoogte gekomen van het ingestelde beroep?



Nr. Datum Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern

- De rechtbank heeft ons 25 november en 11 december 2019 op de hoogte gebracht van de 4 beroepen.
3. Waarom is er door u niet tijdig een verweerschrift ingezonden?
Een verweerschrift is niet verplicht en niet in elke zaak nodig afhankelijk van de gronden van het beroep. Met het oog op processuele aspecten van een zaak of het slechts herhalen van de eerdere overwegingen kan het respectievelijk onwenselijk dan wel overbodig zijn om schriftelijk verweer te voeren. In de onderhavige zaken hebben wij ons daarom beperkt tot het voeren van mondeling verweer ter zitting.
 4. Wanneer was het u bekend dat de zaak Brouwers bij de rechtbank diende?
We hebben de uitnodiging voor de zittingen bij de rechtbank ontvangen op 29 mei 2020.
 5. Waarom heeft u geen gebruik kunnen maken van de juristen, die in dienst zijn van onze gemeente?
Ad vraag 4 en 5. Immers. Gebruikelijk is dat geruime tijd voorafgaand aan een oproep voor het bijwonen van een zitting door de rechtbank aan partijen wordt gevraagd om voor een bepaalde datum verhinderdata op te geven, waarna de zittingsdatum wordt vastgesteld
Bij de rechtbank lagen de zittingen in de Coronaperiode stil en zijn deze met de versoepelingen van het RIVM onlangs weer opgestart. Dit in combinatie met de zomerperiode zorgt er voor dat tijdelijk extra handen noodzakelijk zijn. De ingehuurde jurist is zeer ervaren en niet op stel en sprong voor deze ene zaak gevraagd. De afweging is gemaakt wie zich het best op de zitting kon voorbereiden. Qua voorbereidingstijd afgezet tegen de werkvoorraad per medewerker is toen voor de ingehuurde jurist gekozen.
 6. Waarom is pas zo kort voor de zitting (2 weken) een ingehuurde jurist ingeschakeld?
Zie het antwoord op vraag 5.
 7. Was deze jurist door u uitvoerig over dit dossier geïnformeerd?
Ja, deze jurist was inhoudelijk goed op de hoogte van het dossier alsmede van huidige indicatie van de inwoner en de veranderde persoonlijke omstandigheden van de inwoner, die niet aan de rechter voorlagen. Zodoende dat er een toezegging op de lopende indicatie kon worden gedaan, waardoor het beroep tijdens de zitting is ingetrokken.
 8. Is door u aan deze jurist kenbaar gemaakt dat de gemeente Eindhoven nog steeds worstelt met een aantal politieke overtuigingen?
Het is niet te achterhalen of reproduceren welke woorden precies zijn gebruikt, wel is duidelijk dat onze jurist bedoeld heeft het volgende kenbaar te maken. Iedere inwoner die een beroep doet op de Wmo, ontvangt de ondersteuning die hij of zij nodig heeft. De Centrale Raad van Beroep heeft in het kader van te verlenen hulp bij het huishouden in het kader van de WMO2015 geoordeeld dat het toekennen van een voorziening in de vorm van een resultaat in strijd is met de rechtszekerheid. Het rijk heeft echter uitgesproken dat resultaatfinanciering past binnen de Wmo en in dat kader een wetswijziging voorbereid. Als gemeente is het voor ons dienstengevolge niet altijd even duidelijk hoe deze jurisprudentie zich verhoudt tot minder goed te kwantificeren voorzieningen, zoals begeleiding, waarbij de behoefte aan ondersteuning wisselend kan zijn. In die gevallen is het immers in beginsel niet mogelijk of zelfs wenselijk om een statische hoeveelheid zorg te verstrekken zoals in uren per week. De verstrekte voorziening dient immers passend en toereikend te zijn, ook met een wisselende zorgbehoefte. Daarom is er ook gekozen voor een voorziening in resultaat om de benodigde flexibiliteit te kunnen bieden. Het college streeft er echter naar, om waar mogelijk, in ieder geval zekerheid te kunnen bieden met betrekking tot de minimale hoeveelheid zorg of ondersteuning waar de inwoner recht op heeft.



Nr. Datum	Document/gebeurtenis/bijeenkomst + onderwerp + samenvatting/kern
	<p>9. Was de jurist bevoegd om namens de gemeente Eindhoven een schikking aan te gaan? De juristen die bezwaren en beroepen behandelen zijn gemachtigd het college te vertegenwoordigen tijdens de zitting. In de zaken van één inwoner zou de inwoner met alleen deze procedure niet geholpen zijn. Met het oog op de rechtspositie van belanghebbende is gekeken hoe de lopende procedure en aankomende procedures voorkomen danwel opgelost konden worden. Partijen zijn met het oog op gewijzigde omstandigheden aan de zijde van de inwoner er in geslaagd om de reeds afgesloten periode in het verleden achter zich te laten en een regeling naar wederzijdse tevredenheid te treffen voor de toekomst.</p> <p>10. Wat zijn de kosten die voor deze inhuur werden gemaakt? De inhuurkosten bedroegen in dit geval ca €1.000.</p>
86. 2020-10-22	<p>Uitspraak Rechtbank Oost-Brabant Inzake de bezwaren buiten termijn</p> <p>De beroepen (15) op bezwaren op de herindicaties van 2018 worden door de rechter ongegrond verklaard; de bezwaren werden ruim (van ca. 1 tot ca. 2 jaar) na het verstrijken van de wettelijke termijnen ingediend.</p>

