

# **Auditrapport gemeente Renkum**

## **Algemene Voorziening voor Huishoudelijke Ondersteuning (AV-HO)**

**September 2022**

Onderzoek uitgevoerd door het interne auditteam van de gemeente Renkum:  
Tiziana van Boekel-Billé, Diana van Hal, Bonny Gelijk-van der Wal

Inleiding .....	3
Samenvatting.....	5
1 Interne en externe betrokkenen bij de uitvoering van de AV-HO .....	11
1.1 Betrokken bestuurders en gemeentelijke medewerkers .....	11
1.2 Externe organisaties .....	12
2 De afspraken over de AV-HO versus de uitvoeringspraktijk.....	14
2.1 Regionale en gemeentelijke inkoop-eisen en criteria AV-HO .....	16
2.1.a Welke inkoop-eisen en criteria zijn regionaal vastgesteld?.....	16
2.1.b Welke aanvullende eisen en criteria heeft de gemeente Renkum met de aanbieders afgesproken bijvoorbeeld over de uitvoering van de intake? .....	16
2.2. Naleving van de gemeentelijke inkoop-eisen en criteria .....	16
2.3 Digitale enquête aanbieders .....	17
2.3.a In hoeverre zijn aanbieders met de gemeentelijke afspraken bekend?.....	17
2.3.b In hoeverre zijn de afgesproken eisen en criteria door de aanbieders ook toegepast? .....	17
2.3.c Tevredenheid, trends en suggesties .....	19
2.4 Vragenlijst Wmo-consulenten.....	20
2.4.a Tevredenheid, knelpunten en suggesties .....	20
2.5 Resultaten toets op normen in schema.....	22
3 Effectiviteit van de aanpak .....	24
4 Conclusies en aanbevelingen .....	27
Bijlage 1 Plan van aanpak audit “Algemene Voorziening Huishoudelijke Ondersteuning” .....	29
Bijlage 2 Normenkader .....	35
Bijlage 3 Regionale en gemeentelijke inkoop-eisen en criteria.....	36
Bijlage 4 Diversen.....	43

## Inleiding

Dit rapport doet verslag van het auditonderzoek naar de algemene voorziening voor de huishoudelijke ondersteuning (voortaan AV-HO) in de gemeente Renkum. Het onderzoek is uitgevoerd door het interne auditteam op basis van het plan van aanpak dat op 10 mei 2022 door het college is vastgesteld<sup>1</sup>. Met dit rapport hebben we ook een poging gedaan om overkoepelende lessen te trekken uit het verleden, het heden en ontwikkelingen die naar onze mening relevant zijn.

## Aanleiding

Tot en met juni 2020 bood de gemeente Renkum de huishoudelijke hulp aan als maatwerkvoorziening, in drie vormen: ondersteuning thuis licht, midden en zwaar. Met ingang van juli 2020 is in regioverband (binnen de MGR) besloten de huishoudelijke ondersteuning in de vorm van een algemene voorziening (AV-HO) en twee maatwerkvoorzieningen te verstrekken. Sinds 1 juli 2020 valt de huishoudelijke ondersteuning tot maximaal 150 minuten per week per huishouden onder de algemene voorzieningen. De gemeente Renkum, net als de gemeente Arnhem, heeft de uitvoering van de AV-HO volledig gelegd bij de aanbieders. De inzet van de AV-HO komt tot stand tussen de inwoner en de gecontracteerde aanbieder op basis van een aantal eisen en criteria, zonder tussenkomst van de gemeente Renkum. Andere gemeenten in de regio laten de aanmelding van inwoners nog steeds behandelen door de Wmo-consulenten.

*Het college van B&W en de organisatie van de gemeente Renkum willen meer inzicht hebben in hoe deze aanpak in de praktijk werkt en in hoeverre de gewenste resultaten daadwerkelijk zijn bereikt.*

## Afbakening

De audit heeft betrekking op de kalenderjaren 2020 en 2021. We hebben gefocust op de AV-HO. De maatwerkvoorzieningen HO vallen niet binnen de scope van dit onderzoek. Het functioneren van individuele medewerkers is nooit onderwerp van een auditonderzoek.

## Werkwijze

Om antwoord te geven op de onderzoeksvragen uit het plan van aanpak heeft het auditteam de volgende werkzaamheden verricht: documenten en literatuurstudie, inventarisatie van interne en externe betrokken partijen, interviews, een digitale enquête aan aanbieders, een vragenlijst aan de Wmo-consulenten. Daarnaast heeft het auditteam regelmatig afstemmingsoverleg met de manager SD en de proceseigenaren gevoerd en brainstormsessies georganiseerd met diverse gemeentelijke functionarissen.




---

<sup>1</sup> Zie bijlage 1, zaaknummer 155466


## Leeswijzer

Dit rapport bevat een inleiding, een samenvatting, vier hoofdstukken en vier bijlagen met praktische informatie.

Hoofdstuk 1  beschrijft welke gemeentelijke medewerkers en externe organisaties betrokken zijn bij de uitvoering van de AV-HO.

Hoofdstuk 2  gaat in op de regionale en gemeentelijke afspraken over de AV-HO versus de uitvoeringspraktijk. Hierbij hebben we ook aandacht voor zowel de naleving  van de gemeentelijke inkoop-eisen en criteria als voor de tevredenheid  van aanbieders en Wmo-consulenten met de aanpak.

In hoofdstuk 3  behandelen we de effectiviteit van de aanpak.

Tot slot, in hoofdstuk 4  trekken we conclusies en doen we aanbevelingen om de organisatiewaarden (helderheid, verantwoordelijkheid en gemak) waar nodig te vergroten.

De bijlagen geven praktische informatie over de volgende onderwerpen:

- Bijlage 1: plan van aanpak
- Bijlage 2: het normenkader
- Bijlage 3: regionale en gemeentelijke inkoop-eisen en criteria
- Bijlage 4: diversen (overzicht gecontracteerde aanbieders, tarieven HO, overzicht codes HO).

## Samenvatting

In de samenvatting plaatsen we de nieuwe aanpak en de uitvoeringspraktijk in een bredere context. We beginnen met relevante achtergrondinformatie, we vatten de huidige praktijk kort samen en schetsen een aantal ontwikkelingen die volgens het auditteam van belang zijn voor de toekomst. Op basis hiervan trekken we conclusies en doen we aanbevelingen.

### Achtergrond

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is op 1 januari 2007 in werking getreden. De Wmo regelt hulp en ondersteuning voor inwoners zodat ze zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen en deelnemen aan de maatschappij. Sinds 2015 hebben gemeenten steeds meer verantwoordelijkheden gekregen door de decentralisaties. De ambities van die decentralisaties zijn hoog: het doel is om onderlinge betrokkenheid en solidariteit van inwoners te stimuleren bij het oplossen van problemen rondom het gezin, en tegelijkertijd financiële beheersbaarheid te vergroten.<sup>2</sup>

Al jaren wordt hard gewerkt aan de realisatie van die ambities. De praktijk is weerbarstig. Gemeenten blijven zich inzetten om inwoners te ondersteunen en te laten deelnemen aan de maatschappij, zo ook de gemeente Renkum. Het rijk bepaalt de financiële en wettelijke kaders. Een keerpunt op het terrein van de huishoudelijke ondersteuning is de invoering van het Wmo- abonnementstarief in 2019.

### Wmo- abonnementstarief

Sinds 2019 is het abonnementstarief in de Wmo ingesteld om een stapeling van eigen betalingen voor zorg en ondersteuning te beperken. Door het abonnementstarief betalen inwoners een vast bedrag per maand (€19 vanaf 2020) ongeacht de hoeveelheid hulp die zij ontvangen. Gemeenten zien grote gevolgen van het Wmo-abonnementstarief, vooral bij de huishoudelijke ondersteuning (HO). Bij de berekening van de eigen bijdrage door het CAK werd voorheen ook gekeken naar het inkomen of vermogen. Vanaf 2019 is dat bij maatwerk niet meer mogelijk. Met ingang van 1 januari 2020 is het abonnementstarief ook gaan gelden voor de algemene voorzieningen waarbij sprake is van een "structurele hulpverleningsrelatie", zoals in het geval van huishoudelijke ondersteuning. Dit heeft geresulteerd in de stijging van het aantal aanvragen en van de kosten van HO.

*"Het verstrekken van HO aan draagkrachtige inwoners neemt een belangrijke sturingsmogelijkheid weg bij gemeenten en stelt daardoor de financiële beheersbaarheid van het sociaal domein op de proef"* concludeert de visitatiecommissie financiële beheersbaarheid sociaal domein, in haar eindrapportage.<sup>3</sup>

*"Het abonnementstarief in de Wmo heeft de balans verstoord om ondersteuning en zorg in te kunnen zetten voor de inwoners die dat echt nodig hebben"* luidt een bericht op de website van de VNG.

---

<sup>2</sup> De staat van het sociaal domein, VNG 2019

<sup>3</sup> pag. 9 Eindrapportage visitatiecommissie financiële beheersbaarheid sociaal domein, december 2021

Gemeenten hebben geprobeerd om de toegenomen werkdruk en de financiële effecten van het abonnementstarief in te dammen. De gemeente Renkum heeft, samen met andere gemeente in de regio Centraal Gelderland, een algemene voorziening voor de huishoudelijke ondersteuning ingevoerd in juli 2020. (Meer over de regionale samenwerking vindt u op pag. 14)

### **Maatwerkvoorziening versus Algemene voorziening**

Een **maatwerkvoorziening** is geen medische hulp. Een maatwerkvoorziening is hulp op maat, zoals een woningaanpassing, scootmobielen, rolstoelen, begeleiding thuis of ondersteuning in het huishouden. Een maatwerkvoorziening krijgt de inwoner via een beschikking na onderzoek door de gemeente om vast te stellen welke ondersteuning die inwoner nodig heeft. *Bron: rijksoverheid.nl*

Een **algemene voorziening** is vrij toegankelijk, zonder voorafgaand onderzoek naar persoonlijke omstandigheden. De gemeente mag een bijdrage vragen voor het gebruik van deze algemene voorziening. *Bron: rijksoverheid.nl*

Met andere woorden, bij de maatwerkvoorziening HO wordt een onderzoek door de gemeente uitgevoerd om samen met de inwoner te kijken naar wat er nodig is om het huis schoon en leefbaar te maken of houden. Het onderzoek vindt bij de inwoner thuis plaats. Bij de algemene voorziening HO is juridisch gezien geen onderzoek mogelijk; een lichte toets is toegestaan.

### **Nieuwe aanpak gemeente Renkum per 1 juli 2020**

Met ingang van juli 2020 is in regioverband (binnen de MGR) besloten de huishoudelijke ondersteuning in de vorm van een algemene voorziening (AV-HO) (code 01H01) en twee maatwerkvoorzieningen (codes 01H02 en 01H03) te verstrekken. Op dat moment was het uurtarief voor de AV-HO lager dan die voor maatwerkvoorzieningen<sup>4</sup>. Hierdoor zou de invoering van de AV-HO een financieel voordeel kunnen leveren ten opzichte van de maatwerkvoorzieningen HO.

Bij de invoering van de AV-HO heeft de gemeente Renkum, net als de gemeente Arnhem, besloten de uitvoering volledig bij de aanbieders te leggen. Dit zou de enorme werkdruk bij de Wmo-consulenten en de backoffice verlagen. De andere gemeenten in de regio lieten het intakegesprek door de Wmo-consulenten uitvoeren.

### **De uitvoeringspraktijk versus de aanpak**

We hebben de uitvoeringspraktijk en de tevredenheid van de Wmo-consulenten en van de aanbieders met de nieuwe aanpak onderzocht. Uit het onderzoek is gebleken dat de meeste **aanbieders** (vier van de zes respondenten) tevreden zijn over de huidige afspraken met de gemeente Renkum en die graag willen voortzetten. Tegelijkertijd signaleren ze een toename van de aanvragen voor de AV-HO en oplopende personeelstekorten. Een paar aanbieders heeft aangegeven dat ze het lastig vinden om te bepalen of inwoners daadwerkelijk fysieke klachten hebben, of ze hulp van hun netwerk kunnen ontvangen en hoeveel ondersteuning ze daadwerkelijk nodig hebben.

---

<sup>4</sup> Zie tarieven in bijlage 4

*"De meeste criteria zijn goed toe te passen. Echter is het voor ons lastig te bepalen of cliënten ook daadwerkelijk fysieke klachten hebben en of zij echt niemand in hun netwerk hebben die hen kan ondersteunen."*

*"Leeftijd in combi met de te bepalen tijd waar men recht op heeft, is lastig".*

De meerderheid van de *Wmo-consulenten* (vijf van de zes) is gedeeltelijk tevreden over de uitvoering van de AV-HO door de aanbieders. De Wmo- consulenten zijn positief over de verlichting van hun werkzaamheden omdat zij die intakegesprekken niet meer uitvoeren. Tegelijkertijd hebben ze twijfels over de kwaliteit van de intake door de aanbieders. Er is twijfel of de zogenaamde gebruikelijke zorg van gezinsleden wordt onderzocht, hierdoor zou onterecht hulp kunnen worden ingezet. Ook zijn er zorgen over het personeelstekort bij de aanbieders en het ontstaan van wachtlijsten (zowel voor de algemene voorziening alsook voor de maatwerkvoorziening). De backoffice medewerker, die het zogenaamde berichtenverkeer afhandelt, is erg tevreden over de nieuwe werkwijze omdat dat efficiënter verloopt dan voorheen.

Uit de enquêtes is gebleken dat de gemeentelijke medewerkers en de aanbieders verschillende opvattingen hebben, vooral over de uitvoering van intakegesprekken. Twee treffende quotes hierover:

*Een Wmo-consulent: "De uitvoerders werken hard en doen hun best. Door een personeelstekort is de zorg van mindere kwaliteit en wordt vaker gewisseld van hulp. De zorgaanbieders zouden een betere uitvraag kunnen doen voor de zorg start. "*

*Een aanbieder hierover: "Wij vinden dat er te veel verwacht wordt van een zorgaanbieder als het gaat om de algemene voorziening. Er wordt verwacht dat wij de gehele intake doen, terwijl wij geen consulenten zijn en geen achtergrondinformatie van cliënten hebben. Hierdoor ontstaat ook vaak discussie met cliënten omdat zij weten dat er max 2,5 uur ingezet mag worden."*

De verschillende opvattingen over de intakegesprekken zijn volgens het auditteam begrijpelijk en inherent aan de invoering van de AV-HO en van de nieuwe aanpak. (Zie hoofdconclusies)

### **Recente ontwikkelingen**

In 2021 zijn alle drie tarieven HO in regioverband verhoogd. Met ingang van januari 2022 zijn de tarieven 01H01 (voor de AV-HO) en 01H02 (HO maatwerk) gelijkgetrokken en verhoogd naar € 31,20 per uur. Hierdoor is het prijsvoordeel van de AV-HO ten opzichte van de maatwerkvoorziening HO verdwenen. Het uurtarief voor 01H03 (combi maatwerk) is verhoogd naar €34,20.

Daarnaast is er sprake van bredere maatschappelijke ontwikkelingen, die direct van invloed zijn op de groei van de vraag naar Wmo-ondersteuning, zoals vergrijzing en een tekort aan zorgpersoneel zowel in de gemeente Renkum, als in de regio én landelijk.

Door stijgend gebruik van de huishoudelijke ondersteuning en personeelstekort staat de toegankelijkheid van de AV-HO enorm onder druk. Een duidelijk teken is het ontstaan van wachtlijsten zowel voor de AV-HO maar ook voor maatwerkvoorzieningen HO. Onze vraag

is dan: "Wat gebeurt er met spoedgevallen?"

### Verkenning

Uit een snelle verkenning op het internet over het handelen van andere gemeenten op dit terrein is gebleken dat naast de gemeente Arnhem ook de gemeente Groningen een algemene voorziening voor de huishoudelijke ondersteuning had ingevoerd.

De gemeente Groningen heeft per 1-1-2020 besloten de AV af te schaffen o.b.v. de volgende argumenten: "We constateren dat het aantal mensen dat gebruik maakt van de algemene voorziening onevenredig is gestegen ten opzichte van de maatwerkvoorziening. Door het karakter van de lichte toets hebben wij onvoldoende grip op de huidige en de toekomstige volumestijging (en kostenstijging) bij de algemene voorziening."<sup>5</sup>

De gemeente Arnhem heeft besloten om vanaf september 2022 binnen de sociale wijkteams een centraal loket in te voeren. Dat loket gaat beoordelen wie er wel of geen voorrang krijgt.<sup>6</sup>

### Voornemens Kabinet

Het Kabinet wil toewerken naar een eigen bijdrage voor de huishoudelijke hulp met landelijke normen en met oog voor betaalbaarheid voor lage en middeninkomens. De komende maanden gaat er een wetswijziging Wmo in consultatie. Deze maakt het mogelijk dat per 2025 een vorm van inkomensafhankelijke eigen bijdrage gevraagd kan worden voor de hulp bij het huishouden. De VNG vindt het een goede zaak dat het abonnementstarief nu wordt aangepast voor huishoudelijke hulp. De voorgenomen aanpassing levert gemeenten echter vooralsnog geen besparing op. Wat de maatregel per 2025 volgens een raming van het rijk moet gaan opleveren aan gedragseffect (uitstroom/minder instroom) en aan hogere inkomsten uit de eigen bijdragen (in totaal € 95 miljoen), wordt bij de invoering per 2025 weer gekort op het gemeentefonds. De € 260 miljoen, wat het abonnementstarief de gemeenten jaarlijks kost, krijgen gemeenten nog steeds niet gecompenseerd door het rijk. *Bron VNG*

### Hoofdconclusies

#### Naleving afspraken

Uit het onderzoek is gebleken dat de meeste aanbieders bekend zijn met de gemeentelijke afspraken (format overeenkomst en bijbehorende instructies) en geven aan die na te leven. Een aanbieder heeft aangegeven de gemeentelijke afspraken niet te kennen en de overeenkomst nooit te gebruiken. Er zijn geen afspraken gemaakt over de uitvoering van de intakegesprekken door de aanbieders met de inwoners. Dit betekent dat aanbieders vrij zijn om volgens eigen methodiek, inzicht en ervaring, de vraag van inwoners naar huishoudelijke ondersteuning te behandelen en zo het aanbod (tot max 150 minuten per week) te bepalen.

---

<sup>5</sup> Raadsvoorstel "afschaffen AV Huishoudelijke Hulp per 1-1-2020, raadscommissie 19-6-2019

<sup>6</sup> Binnenlands Bestuur 28 juli 2021



**NB** Bij een AV is enkel een lichte toets toegestaan. Het voeren van onderzoek naar persoonlijke omstandigheden is juridisch niet mogelijk. Dit betekent ook dat het maken van afspraken met de aanbieders daarover, zoals de Wmo-consulenten wensen, niet mogelijk is.

### **Uitvoeringspraktijk**

Uit de digitale enquête is gebleken dat de gecontracteerde aanbieders op verschillende manieren de intakegesprekken met de inwoners uitvoeren en dat hun medewerkers niet altijd getraind zijn hierin. Sommige aanbieders vinden het lastig om enkele criteria in de overeenkomst toe te passen. Bovendien is de vraag of de aanbieders altijd belang hebben bij een scherpere toepassing van de criteria (minder cliënten betekenen ook minder inkomsten).

De Wmo-consulenten die voorheen de intakegesprekken voerden, daarentegen, waren getraind in het voeren van die gesprekken volgens één methodiek. Op basis hiervan werd gekeken of inwoner zelfstandig afspraken kan maken (regie kan voeren), huisgenoten heeft die het huishouden kunnen doen, hulp kan krijgen van hun netwerk, voordat hulp werd geboden vanuit de Wmo. Kortom konden de Wmo-consulenten het onderzoek naar persoonlijke omstandigheden uitvoeren, zoals dat bij maatwerkvoorzieningen de bedoeling is.

### **Effectiviteit van de aanpak**

De invoering van de AV-HO heeft door verschillende redenen (zoals de invoering van het Wmo-abonnementstarief, toename aanvragen, vergrijzing, verhoging uurtarieven, personeelstekorten) niet tot de gewenste resultaten geleid. De helft van de Wmo-consulenten en de backoffice medewerker ervaren een lichte vermindering van de werkzaamheden. Aan de andere kant is het gebruik van de AV-HO fors toegenomen (met 44% in een jaar) en is de druk op de maatwerkvoorzieningen hoger geworden. De totale kosten voor de HO zijn in een jaar gestegen met 14% van €2.841.392 in 2020 naar €3.244.839 in 2021.

Daarbovenop is de toegankelijkheid van de AV-HO nu in het geding. De aanbieders en Wmo-consulenten geven aan dat er wachtlijsten zijn zowel voor de algemene als voor de maatwerkvoorziening. Bij de AV-HO geldt: wie eerst komt, eerst maalt. Hierdoor zijn de inwoners die hulp ontvangen niet altijd de inwoners die het hardste hulp nodig hebben. Onze vraag is daarom: wat gebeurt er met spoedgevallen?

### **Aanbevelingen en overkoepelende lessen** 💡

Op dit moment zien we 3 opties:

- 1. Doorgaan met de AV en de huidige aanpak**
- 2. Afschaffen van de AV en huidige aanpak**
- 3. Handhaving AV en wijziging aanpak**

Gezien de resultaten van het onderzoek bevelen we aan om optie 1 niet in beschouwing te nemen en optie 2 en 3 uit te werken in het zogenaamde verbeterplan. Om een keuze te maken, raden we aan om per optie de voordelen, nadelen en aandachtspunten inzichtelijk te maken.

In alle gevallen: ondersteun eerst daar waar echt nodig.<sup>7</sup> Hierbij is prioritering belangrijk. Zorg ervoor dat de inwoners die hulp ontvangen ook de inwoners zijn die het hardste hulp nodig hebben en dat er ruimte is voor spoedgevallen.

Stuur op de tijdige opstelling en uitvoering van het bovengenoemde verbeterplan door de proceseigenaren.

---

<sup>7</sup> Deze aanbeveling is in lijn met de aanbevelingen van de Visitatiecommissie financiële beheersbaarheid sociaal domein

# 1 Interne en externe betrokkenen bij de uitvoering van de AV-HO

In dit hoofdstuk behandelen we onderzoeksvraag 1: "Wie heeft een rol bij de AV-HO"?

Deze onderzoeksvraag is uitgewerkt in de volgende twee sub vragen:

- Welke bestuurders en gemeentelijke medewerkers zijn betrokken bij de uitvoering van de AV-HO en hoe?
- Welke externe organisaties zijn betrokken bij de uitvoering van de AV-HO en hoe?

We geven antwoord op deze vragen in de twee onderstaande compacte schema's.

## 1.1 Betrokken bestuurders en gemeentelijke medewerkers

De volgende bestuurder en functionarissen zijn betrokken bij de AV-HO van de gemeente Renkum:

<b>Functie</b>	<b>Betrokkenheid bij de (invoering van de) AV-HO: korte omschrijving van de taken</b>
Wethouder Wmo	Is bestuurlijk verantwoordelijk voor de Wmo sinds mei 2022.  De voorganger heeft het traject van de invoering van de AV- HO doorlopen en was lid van de regionale Bestuurscommissie Inkoop (BCI) van de Modulaire Gemeentelijke Regeling (MGR). Het proces van de invoering van de AV-HO is regionaal verlopen via de module Inkoop, afgestemd in het Regionaal Portefeuille Overleg Zorg, het Regionaal Portefeuille Overleg Wmo en de BCI. Besluiten zijn genomen in Algemeen Bestuur (AB) en Dagelijks Bestuur (DB) van de MGR.
Manager SD	Het Sociaal Domein bestaat uit drie teams: Team Beleid, Team Zorg en Team Participatie. De huidige manager is ook teamleider van het beleidsteam en stuurt de andere twee teamleiders van het SD aan.
Teamleider team Zorg	M.i.v. 1 januari 2022 stuurt het Team Zorg aan. Opvolger van een interim teamleider. Team Zorg bestaat uit 35 medewerkers: jeugdconsulenten, Wmo-consulenten, coaches frontoffice, backoffice en kwaliteitsmedewerkers.
Kwaliteitsmedewerker Wmo	Werkt sinds 2009 bij gemeente Renkum. Op verzoek van de beleidsmedewerker Wmo stelt ze rapportages over de huishoudelijke ondersteuning op. Sinds de invoering van de AV-HO worden de desbetreffende dossiers niet getoetst, ook niet via steekproeven, vanwege het feit dat het om een algemene voorziening gaat.
Intern controleur	Stelt ic-rapportages op. Controleert de financiële rechtmatigheid van de maatwerkvoorzieningen. De administratie van de algemene voorzieningen wordt door het Zorg-Lokaal uitgevoerd. Toetst de prestatielevering voor zowel de maatwerkvoorzieningen als de algemene voorziening.
Beleidsmedewerker WMO	M.i.v. mei 2022 in dienst. De voorganger was al sinds december 2021 uit dienst. Geeft advies o.a. over de huishoudelijke ondersteuning en neemt deel aan het Regionaal Ambtelijk Overleg (RAO) Wmo.
Sr beleidsmedewerker Sociaal Domein	Zorgt voor verbinding regionaal via deelname aan het RAO IKR (Regionaal Ambtelijk Overleg Inkoop) en RAO Zorg, waar inkoop gerelateerde onderwerpen worden afgestemd.

Beleidsondersteuner WMO	Is ondersteuner van de beleidsmedewerker Wmo (maakt afspraken met zorgaanbieders en helpt bij de aanbesteding.) Was niet betrokken bij het proces om de AV-HO in te voeren.
Consulenten Wmo	Zijn sinds de invoering van de AV-HO niet meer betrokken bij de behandeling van de aanmelding van inwoners. Ze geven indicaties af voor een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning. Er is veel verloop. Meerdere consulenten zijn na het invoeren van de algemene voorziening in dienst gekomen. Een consulent is langdurig ziek, een is tijdelijk ingehuurd.
Backoffice medewerkers	-Handelt de door consulenten afgegeven indicaties voor een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning af d.m.v. een werkproces in Suite4SDomein, rapportage, beschikking aan inwoner, opdracht aan zorgaanbieder via berichtenverkeer. -Heeft contact met zorgaanbieders over allerlei financiële vragen over indicaties. -Handelt de door Zorg-Lokaal klaargezette lijst af voor wat betreft de AV-HO. (De aanbieder stuurt een zogenaamd "315 bericht" <sup>8</sup> via "Vecozo berichtenverkeer". Dit bericht komt bij Zorg-Lokaal binnen. Zorg-lokaal zet een werkljst klaar voor de backoffice.) -Administratieve ondersteuning van de backoffice.
Frontoffice Medewerker	Beantwoorden de eerste vragen van inwoners over het Sociaal Domein (breed) en specifiek over de Wmo-voorzieningen.
Contractmanager	Is sinds december 2021 verantwoordelijk voor het contractmanagement van de gemeente en dus ook voor het Sociaal Domein.
Financieel adviseur	Met ingang van mei 2022; vervangt tijdelijk de vorige financieel adviseur i.v.m. diens vervroegde pensionering. Verantwoordelijk voor financieel advies op Wmo.
Administrateur	Maakt aantallen en bedragen inzichtelijk binnen de Participatiewet, Wmo en Jeugdwet.
Functioneel beheerder Sociaal Domein	Sinds september 2022 in dienst. Beheert de systemen van Centric: Suite4SociaalDomein en Suite4SocialeRegie.

## 1.2 Externe organisaties

De volgende externe organisaties zijn betrokken bij de AV-HO van de gemeente Renkum:

Aanbieders	In juni 2022 zijn 11 aanbieders gecontracteerd <sup>9</sup> . Ze maken rechtstreeks afspraken met inwoners over de AV voor huishoudelijke ondersteuning op basis van afgesproken criteria en eisen, en voeren de huishoudelijke ondersteuning uit. De aanbieders werken op basis van het zogenaamde berichtenverkeer en sturen een 315 bericht in voor de aanmelding van de AV-HO. Dit 315 bericht komt binnen bij Zorg-Lokaal
Zorg-Lokaal	Leverd digitale werkljsten aan onze backoffice. Voert de administratieve processen uit voor Wmo en Jeugdwet, zorgt voor tijdige betaling aan zorgaanbieders, verzorgt de (verplichte) financiële verantwoording van zorginzet. Houdt het Dashboard managementinformatie bij, onder andere over de AV-HO.

<sup>8</sup> Zie bijlage 4 voor meer info over Wmo berichten

<sup>9</sup> Het volledige overzicht van de aanbieders AV-HO is in bijlage 4

Inkoop Sociaal Domein centraal Gelderland	Is een uitvoeringsorganisatie en verzorgt het inkoopproces van Wmo-taken (en Jeugdzorg) inclusief het contractmanagement voor de 11 gemeenten binnen de regio Centraal Gelderland. Deze gemeenten, waaronder Renkum, nemen deel aan de modulair gemeenschappelijke regeling MGR <sup>10</sup> . Het doel van de Module inkoop sociaal domein is om meer samenhang en doelmatigheid in de inkoop van de deelnemende gemeenten te realiseren.
--	---

---

<sup>10</sup> De MGR werkt in opdracht van de gemeenten Arnhem, Doesburg, Duiven, Lingewaard, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.

## 2 De afspraken over de AV-HO versus de uitvoeringspraktijk

In dit hoofdstuk geven we antwoord op onderzoeksvraag 2: "In hoeverre zijn de vastgestelde criteria ook toegepast door de aanbieders?"

Deze onderzoeksvraag is uitgewerkt in meerdere sub vragen:

### 2.1. Regionale en gemeentelijke inkoop-eisen en criteria AV-HO

- Welke inkoop-eisen en criteria zijn regionaal vastgesteld?
- Welke aanvullende eisen en criteria heeft de gemeente Renkum met de aanbieders afgesproken?

### 2.2. Naleving gemeentelijke inkoop-eisen en criteria

- In hoeverre zijn de aanbieders hiermee bekend?
- In hoeverre zijn de afgesproken criteria door de aanbieders ook toegepast?

### 2.3. Tevredenheid

- In hoeverre zijn de aanbieders tevreden over de afspraken?
- In hoeverre zijn de Wmo-consulenten tevreden met de aanpak?

De meeste sub vragen zijn open, enkele zijn toetsend. Aan de toetsende vragen zijn normen gekoppeld (zie normenkader, bijlage 2).

In de volgende paragrafen leest u eerst onze bevindingen en vervolgens de resultaten van de toets op de normen. Voordat we op de bevindingen ingaan, beginnen we met een korte inleiding over de regionale samenwerking m.b.t. de inkoop Sociaal Domein, specifiek op het terrein van de huishoudelijke ondersteuning.

### Regionale samenwerking inkoop Sociaal Domein

Sinds 1 april 2017 neemt de gemeente Renkum deel aan de Modulair Gemeenschappelijke Regeling (voortaan **MGR**) samen met 10 andere gemeenten in de regio Centraal Gelderland. Uitgangspunt van de samenwerking was "lokaal wat kan, regionaal wat moet".

Een van de modules van de MGR is de **Module inkoop sociaal domein**. Doel van deze module is dat *elke gemeente het sociaal domein krijgt dat nodig is om aan de behoefte van de inwoner te kunnen voldoen. "Regionale inkoop met lokale focus".*<sup>11</sup>

Besluiten met betrekking tot de inkoop Sociaal Domein zijn genomen in het Algemeen Bestuur (AB) en het Dagelijks Bestuur (DB) van de MGR. Het proces van afstemming tussen de deelnemende gemeente is via diverse ambtelijke en bestuurlijke overleggen<sup>12</sup> verlopen.

---

<sup>11</sup> Inkoopbeeld 2021 ISDCG maart 2022, pag. 4

<sup>12</sup> Regionale ambtelijke en bestuurlijke overleggen: het RAO Wmo (Regionaal Ambtelijk Overleg Wmo), het RAO Zorg, het RPO Wmo (Regionaal Portefeuillehouder Overleg Wmo), het RPO Zorg en de BCI (Bestuurscommissie Inkoop)

Inkoop Sociaal Domein Centraal Gelderland (ISDCG) is de uitvoeringsorganisatie die het inkoopproces van Wmo-taken en Jeugdzorg verzorgt voor de deelnemende gemeenten, dus ook voor Renkum. Binnen de Wmo-taken neemt ondersteuning in het huishouden een grote plaats in.

### Huishoudelijke Ondersteuning

Inwoners die gebruik maken van de Wmo krijgen hulp van de gemeente Renkum via een algemene of een maatwerkvoorziening. Een van de meest voorkomende vormen van hulp is de huishoudelijke ondersteuning (HO).

Tot en met juni 2020 bood de gemeente Renkum de huishoudelijke ondersteuning aan als maatwerkvoorziening, in drie vormen: ondersteuning thuis licht, midden en zwaar. Elke vorm van maatwerkvoorziening werd toegekend via een beschikking, na gesprek en onderzoek door een Wmo-consulent. In regioverband (binnen de MGR) is besloten om met ingang van 01-07-2020 de huishoudelijke ondersteuning in de vorm van een algemene voorziening (AV-HO) en een maatwerkvoorziening te verstrekken. Sindsdien wordt de ondersteuning in het huishouden onderscheiden in drie nieuwe producten. Hieronder de definities die regionaal worden gehanteerd:

1. **Algemene voorziening voor huishoudelijke ondersteuning AV-HO (nieuw)**, code 01H01  
Cliënten hebben ondersteuning in de huishouding nodig voor het geheel of gedeeltelijk uitvoeren van bepaalde huishoudelijke taken. Zij zijn in staat om de medewerker huishoudelijke ondersteuning zelf aan te sturen en regie te voeren. Tot maximaal 150 minuten per week per huishouden.
2. **Huishoudelijke ondersteuning** (voorheen ondersteuning thuis licht + midden), code 01H02  
Huishoudelijke ondersteuning is bedoeld voor personen die thuis wonen met een vorm van beperking (conform de Wmo 2015). De mate waarin een cliënt in staat is om om te gaan met zijn beperking is bepalend voor de te bieden ondersteuning. Een belangrijke vraag hierbij is in welke mate de cliënt in staat is om eigen regie te voeren, nog leerbaar is in het omgaan met zijn beperkingen in combinatie met het uitvoeren van huishoudelijke taken. Daarnaast hebben ook andere aspecten invloed op de behoefte van de cliënt aan ondersteuning zoals de gezinssamenstelling, het eigen sociale netwerk en de financiële situatie.
3. **Combinatieproduct met begeleiding** (voorheen ondersteuning thuis zwaar), code 01H03  
Cliënten blijven langer zelfstandig thuis wonen, waarbij hun problematiek verzwaart. Hierdoor stijgt het aantal situaties waarbij huishoudelijke ondersteuning alleen niet meer toereikend is. Met het combineren van huishoudelijke ondersteuning (maatwerkvoorziening) en begeleiding (maatwerkvoorziening) door één zorgverlener, ontstaat het geïntegreerde aanbod van Combinatieproduct thuis (COT). Om te kunnen beschikken over een schoon en leefbaar huis, een gestructureerd huishouden en regie over het dagelijks leven heeft de cliënt COT nodig voor het geheel of gedeeltelijk overnemen van bepaalde huishoudelijke taken, ondersteuning bij de organisatie van het huishouden en ondersteuning bij het aanbrengen van (dag)structuur.

We zoomen in op product 1: de **Algemene Voorziening voor Huishoudelijke Ondersteuning (AV-HO)**, code 01H01.

Het proces van de invoering van de AV-HO is regionaal verlopen via de module Inkoop en het besluitvormingsproces zoals boven beschreven. De gemeente Renkum, net als de gemeente Arnhem, heeft de uitvoering van de AV-HO volledig gelegd bij de aanbieders. De

inzet van de AV-HO komt tot stand tussen de inwoner en de gecontacteerde aanbieder op basis van een aantal eisen en criteria, zonder tussenkomst van de gemeente Renkum. Andere gemeenten in de regio laten de intakegesprekken met inwoners nog steeds uitvoeren door de Wmo-consulenten.

## 2.1 Regionale en gemeentelijke inkoop-eisen en criteria AV-HO

### 2.1.a Welke inkoop-eisen en criteria zijn regionaal vastgesteld?

In regio verband zijn algemene inkoop-eisen en criteria vastgesteld ten aanzien van de aanbieders van de verschillende producten. Op de website van de Inkoop Sociaal Domein Centraal Gelderland (ISDCG) [www.inkoopdomein.nl](http://www.inkoopdomein.nl) onder het tabblad inkoop/ inkoopdocumenten Wmo zijn zowel de productbeschrijving als de specifieke inkoop-eisen met betrekking tot de AV-HO te vinden. De regionale eisen gaan over drie zaken: de uitvoering, een schriftelijke overeenkomst, tot slot de opleiding, inschaling en beloning. De eisen en criteria leest u in **bijlage 3**.

### 2.1.b Welke aanvullende eisen en criteria heeft de gemeente Renkum met de aanbieders afgesproken bijvoorbeeld over de uitvoering van de intake?

Zoals we in het plan van aanpak hebben aangegeven, hebben we veel tijd moeten besteden aan het vinden van gemeentelijke documenten en afspraken over de AV-HO. Vooral het uitzoeken van de status van die documenten heeft moeite gekost. Dit mede in verband met het vertrek van diverse functionarissen.

Uit het onderzoek is uiteindelijk gebleken dat, in aanvulling op de bovengenoemde afspraken, de gemeente Renkum een eigen **format voor een schriftelijke overeenkomst** en **bijbehorende instructies** heeft opgesteld. De format van de overeenkomst gaat over voorwaarden, categorieën, omvang en duur van de activiteiten en overige afspraken. De instructies gaan over het invullen van de bovengenoemde format, het zogenaamde Wmo-berichtenverkeer en de maximale duur van de AV-HO. Beide documenten zijn in **bijlage 3** te vinden.

**N.B.** Er zijn geen instructies opgenomen over de wijze van uitvoering van de intakegesprekken door de aanbieders met inwoners. Dit betekent dat aanbieders vrij zijn om volgens eigen methodiek, inzicht en ervaring, de vraag van inwoners naar huishoudelijke ondersteuning te behandelen en zo het aanbod (tot max 150 minuten per week) te bepalen. Lees meer hierover in par 2.2.b.

## 2.2. Naleving van de gemeentelijke inkoop-eisen en criteria

De regionale uitvoeringsorganisatie voert diverse controlewerkzaamheden uit om na te gaan of aanbieders zich houden aan de afgesproken algemene inkoop-eisen en criteria. Via deze audit hebben we onderzocht hoe het met de naleving van de gemeentelijke inkoop-eisen en criteria staat. We geven antwoord op de volgende 2 vragen:

- In hoeverre zijn de aanbieders hiermee bekend?
- In hoeverre zijn de afgesproken criteria door de aanbieders ook toegepast?



Samen met de intern controleur en kwaliteitsmedewerker hebben we gekeken in hoeverre controlewerkzaamheden al zijn verricht t.a.v. de AV-HO. Samenvattend bestonden de **controlewerkzaamheden in 2021** uit een vragenlijst aan inwoners en een kleine steekproef op de overeenkomst AV-HO. 37 inwoners hebben een vragenlijst ingevuld over de ondersteuning die is geboden door zorgaanbieders, zoals hulp in het huishouden en begeleiding. Uit de respons is gebleken dat 31 van de 37 inwoners tevreden zijn over de ontvangen ondersteuning. Vijf inwoners hebben aangegeven dat er een periode is geweest dat de ondersteuning (door verschillende omstandigheden) niet is geleverd. Uit de steekproef op twee overeenkomsten tussen de inwoner en de zorgaanbieder is gebleken dat één overeenkomst niet volledig is ingevuld 13. Bij de andere overeenkomst is er geen sprake van bijzonderheden.

### 2.3 Digitale enquête aanbieders

In aanvulling op de bovengenoemde werkzaamheden hebben we een digitale enquête uitgezet onder de huidige gecontracteerde aanbieders (elf). We hebben vragen aan de aanbieders gesteld over diverse onderwerpen, zoals bekendheid met de gemeentelijke afspraken, naleving van de afspraken, tevredenheid en tips. Van de elf aanbieders hebben er drie geen AV-HO uitgevoerd in 2021. Van de resterende acht hebben zes aanbieders de enquête ingevuld<sup>14</sup>. Met dit aantal respondenten is een respons-rate van 75% gerealiseerd. Hiermee is de *respons* representatief. De resultaten van de enquête zijn in de volgende paragrafen toegelicht.

#### 2.3.a In hoeverre zijn aanbieders met de gemeentelijke afspraken bekend?

Uit de digitale enquête is gebleken dat vijf van de zes aanbieders bekend is met de gemeentelijke afspraken. Een aanbieder heeft aangegeven niet te zijn geïnformeerd door de gemeente.

Uit de interviews en documentenstudie is gebleken dat zowel de gemeentelijke format als de bijbehorende instructies in november 2020 aan de gecontracteerde aanbieders per mail zijn verstrekt. Door personele wisselingen is niet met zekerheid vast te stellen of alle gecontracteerde aanbieders zijn geïnformeerd over de gemeentelijke afspraken.

#### 2.3.b In hoeverre zijn de afgesproken eisen en criteria door de aanbieders ook toegepast?

##### Zijn de overeenkomsten met inwoners ingevuld?

Vijf van de zes aanbieders heeft aangegeven de gemeentelijke overeenkomst altijd te gebruiken; een van de vijf gebruikers vult de overeenkomst niet altijd volledig in. Een aanbieder heeft aangegeven alleen de eigen overeenkomst te gebruiken.

---

<sup>13</sup> Daar ontbreekt de begin- en einddatum. Ook is niet aangevinkt dat inwoner geen ondersteuning ontvangt via een maatwerkvoorziening of op grond van de Wlz.

<sup>14</sup> In totaal hebben we 7 ingevulde vragenlijsten ontvangen, want een aanbieder heeft de enquête door twee medewerkers laten invullen. We rapporteren op aanbiedersniveau (zes in totaal).

### Intakegesprekken in de praktijk

Zoals boven is aangegeven, heeft de gemeente geen instructies opgesteld over de wijze van uitvoering van de intakegesprekken door de aanbieders. Uit de resultaten van onze digitale enquête blijkt dat de aanbieders op verschillende manieren de intakegesprekken uitvoeren (drie via huisbezoek en drie telefonisch) en dat hun medewerkers niet altijd getraind zijn in het voeren van intakegesprekken (twee van de zes aanbieders heeft dit aangegeven). Tot slot hebben vier aanbieders aangegeven dat de inwoners altijd een kopie van de overeenkomst van hen ontvangen; twee aanbieders doen dat soms.

De Wmo-consultanten die voorheen de intakegesprekken voerden, daarentegen, zijn getraind in het voeren van die gesprekken volgens één methodiek. Op basis hiervan wordt gekeken of inwoner zelfstandig afspraken kan maken (regie kan voeren), huisgenoten heeft die het huishouden kunnen doen, hulp kan krijgen van familie, vrienden, buren of kennissen, voordat hulp wordt geboden.

Uit het onderzoek is gebleken dat de meerderheid van de betrokken gemeentelijke medewerkers denkt dat de aanbieders nog onvoldoende toegerust zijn op het voeren van de intakegesprekken. Daarnaast zijn de Wmo-consultanten bezorgd over de toename van de aanvragen, de verzoeken om urenbuitbreiding, personeelstekorten en het ontstaan van wachtlijsten. (Lees meer in par 2.4.a)

### Zijn de criteria over het bepalen van de doelgroep makkelijk toepasbaar voor de aanbieders?

Vier respondenten vinden de criteria in de overeenkomst makkelijk toe te passen. Twee respondenten vinden enkele criteria moeilijk toepasbaar. Hieronder hun reactie:

*"De meeste criteria zijn goed toe te passen. Echter is het voor ons lastig te bepalen of cliënten ook daadwerkelijk fysieke klachten hebben en of zij echt niemand in hun netwerk hebben die hen kan ondersteunen."*

*"Leeftijd in combi met de te bepalen tijd waar men recht op heeft, is lastig".*

### Is het berichtenverkeer conform afspraken verlopen?

We hebben met de betrokken backoffice medewerker gesproken. Tijdens het interview heeft deze aangegeven dat het digitale berichtenverkeer conform afspraken verloopt en dat de afhandeling van werkzaamheden sneller dan voorheen is.

Uit de enquête is gebleken dat vier van de zes aanbieders geen knelpunten ervaart bij het berichtenverkeer. Twee respondenten geven aan dat het sneller kan. Hieronder hun reactie:

*"Het berichtenverkeer duurt vaak erg lang, er is veel achterstand."*

*"Het berichtenverkeer kan beter, duidelijker én sneller. Soms moet een inwoner veel te lang wachten totdat de hulp geregeld is".*

### 2.3.c Tevredenheid, trends en suggesties

We hebben ingezoomd op de tevredenheid van de aanbieders en van de Wmo-consulenten met betrekking tot de aanpak. De tevredenheid van inwoners over de AV-HO valt niet onder de scope van ons onderzoek. In 2021 heeft Moventem een breed onderzoek naar de cliëntenervaring met Wmo-voorzieningen<sup>15</sup> in de gemeente Renkum uitgevoerd.

#### In hoeverre zijn de aanbieders tevreden over de afspraken?

Uit de digitale enquête is gebleken dat de meeste respondenten tevreden zijn over de afspraken met de gemeente met betrekking tot het invullen van de overeenkomst (1 zeer tevreden, 4 voldoende tevreden, 1 onvoldoende). Vier respondenten willen ook graag de afspraken voortzetten, 1 niet, 1 heeft geen mening). Een paar respondenten hierover:

“Overeenkomst is duidelijk. Helder wat de bedoeling is.”

*“Iedere gemeente binnen het domein heeft een eigen overeenkomst. Beter zou zijn dat de zorgaanbieder zijn overeenkomst gebruikt; deze is digitaal, dus ook makkelijker en met minder administratieve ballast.”*

Enkele aanbieders hebben de volgende **ontwikkelingen** gesignaleerd die relevant zijn voor de uitvoering:

*“Cliënten worden steeds veeleisender over het personeel. We merken dat cliënten zich soms slechter voordoen dan ze in werkelijkheid zijn, waardoor uren hoger ingezet worden. Veel cliënten sturen echt aan op de 2,5 uur per week. - Door personeelstekorten, zeker in de gemeente Renkum, merken we dat het lastig is om aan (goed) personeel te komen. Dit in combinatie met veel ouderen in de gemeente Renkum zorgt op dit moment voor lange wachttijden.”*

*“We zien in de regio centraal Gelderland een enorme groei in de algemene voorziening. Dit maakt dat de landelijke personeelstekorten nog meer oplopen.”*

*“De AV zorgt voor een grote vraag/instroom van cliënten (blijkt uit gesprekken met gemeenten). Dat is vervelend voor cliënten in tijden van personele krapte”*

Tot slot hebben ze de volgende **suggesties** gedaan ter verbetering van de uitvoering

*“Wij zijn voorstander van een lichte toetsing door de gemeente voorafgaand aan het verstrekken van een lijst met aanbieders (voorbeeld: werkwijze gemeenten Duiven en Westervoort)”*

---

<sup>15</sup> Het gaat hier om (maatwerk)voorzieningen

*"Sneller administratieve handelingen verrichten richting de zorg organisatie en bij verlenging indicatie op tijd verwerken bij de Wmo zodat de hulp aansluitend kan doorwerken. Heb situatie meegemaakt dat een inwoner zéér in de stress raakte en paniekaanvallen kreeg omdat de verlenging niet op tijd was geregeld."*

*"We zouden het prettig vinden als de gemeente Renkum meer en zichtbaar aansluit bij marktverkenningen en contractbesprekingen zo dat in een meer uniforme werkwijze binnen de Regio Centraal Gelderland resulteert*

*"Wij krijgen veel telefoontjes van mensen die proberen ondersteuning te krijgen. Vanwege personeelsproblemen is dat overal lastig. Mensen bellen vaak dus de hele lijst af. Wellicht kan er via de website aangegeven worden welke organisaties op het moment mensen aannemen.*

*"Niet de verplichting dat het volledig aantal uren wekelijks ingezet moet worden (dit in het geval van vakanties/ziekte vaste hulp). De Combi/HO cliënten gaan voor op de AVHO-cliënten. Wellicht mogelijkheid om dit op te nemen in de AVHO-overeenkomst.*

## **2.4 Vragenlijst Wmo-consulenten**

We hebben een digitale vragenlijst onder de Wmo-consulenten uitgezet. Zes van de zeven consulenten hebben de vragenlijst ingevuld. Met dit aantal respondenten is een respons-rate van 86% gerealiseerd. Hiermee is de respons representatief.

### **2.4.a Tevredenheid, knelpunten en suggesties**

#### **In hoeverre zijn de Wmo-consulenten tevreden met de aanpak?**

Uit de vragenlijst blijkt dat de meerderheid van de Wmo-consulenten (vijf van de zes) **gedeeltelijk tevreden** is over de uitvoering van de AV-HO door de aanbieders zonder tussenkomst van de gemeente. Een consulent is niet tevreden. De meeste respondenten zijn **positief** over de verlichting van hun werkzaamheden, omdat zij die intakegesprekken niet meer uitvoeren. De helft van de respondenten ervaart een lichte vermindering van de werkdruk als gevolg van de invoering van de AV-HO (16). Tegelijkertijd hebben ze **twijfels** over de kwaliteit van de intake door de aanbieders in de zin dat zij niet voldoende geïnformeerd/toegerust zijn om de uitvraag te doen. Er is twijfel of de gebruikelijke zorg door gezinsleden wordt onderzocht, hierdoor zou onterecht hulp kunnen worden ingezet. Ook zijn er zorgen over het personeelstekort bij de aanbieders en het ontstaan van wachtlijsten (zowel voor de algemene voorziening alsook voor de maatwerkvoorziening), over meer aanvragen AV-HO, verzoeken om urenuitbreiding en herindicaties.

De Wmo consulenten hebben de volgende **knelpunten** gesignaleerd:

*"Er zijn enorme wachtlijsten bij de diverse zorgaanbieders. Dit zit hem o.a. in het feit dat er meer aanvragen zijn sinds de invoering van de AV-HO. Hierdoor kan de zorg, die met een indicatie vanuit de Wmo wordt ingezet, ook moeizamer geleverd worden dan voorheen."*

---

<sup>16</sup> 1 medewerker met 10%; 2 medewerkers met 25%

*"Ik zie dat soms snel is opgeschaald of dat vaak 2,5 uur per week wordt ingezet. Hierdoor is een tekort aan huishoudelijk hulpen ontstaan en zijn er lange wachtlijsten".*

*"Er komen soms aanvragen voor uitbreiding die niet goed onderbouwd zijn en die bij een goede beoordeling afgewezen hadden moeten worden."*

*"Je hoort veel problemen over de aanbieders (slechte kwaliteit, te weinig werknemers, niet kunnen leveren)"*

*"De uitvoerders werken hard en doen hun best. Door een personeelstekort is de zorg van mindere kwaliteit en wordt vaker gewisseld van hulp. De zorgaanbieders zouden een betere uitvraag kunnen doen voor de zorg start. "*

Tot slot hebben de Wmo-consulenten de volgende **suggesties** gedaan ter verbetering van de aanpak:

*"Eigen bijdrage moet weer inkomensafhankelijk worden. Uiteindelijk denk ik dat het toch beter is als de gemeente het weer zelf gaat doen want ik denk dat aanbieder veel makkelijker afgeven (zij willen natuurlijk ook geld verdienen) en doen daarom minder of misschien wel geen onderzoek of inwoners het echt nodig hebben."*

*"De aanbieders een uitleg/workshop krijgen over de uitvraag en waar op gelet moet worden. Regelmatig steekproeven. Wellicht dat dit al gebeurt."*

*"Strengere/ meer controle vanuit de gemeente via steekproeven (wellicht een optie)?"*

*"Zorg coördinatoren bij de aanbieder beter informeren waarop de inzet moet worden beoordeeld. De piramide, gebruikelijke zorg, eigen netwerk en voorliggend is niet bekend. Zorg coördinatoren willen wel, maar zijn door de werkgevers niet geïnformeerd over de kaders van de Wmo voor HO. Geef de kaders op basis waarvan de inzet van uren wordt bepaald. (Huidige beleidsnormen hierover zijn voor Wmo consulenten ok onduidelijk). Maak een soort van standaard evaluatieformulier dat wij kunnen invullen. Nu zijn ze vaak zoekende welke info wij willen ontvangen en welke info nodig in eigen dossiervorming om de inzet te verantwoorden."*

*"Beter intake, houden aan de kaders die zijn afgesproken. Strenger kijken naar vraag om uitbreiding. Eerst kijken wat samen met inwoner en diens netwerk opgelost kan worden. Vraag je toch uitbreiding aan dit dan goed beargumenteren".*

## 2.5 Resultaten toets op normen in schema

In het plan van aanpak heeft het college enkele normen over de gemeentelijke inkoop-eisen en criteria en de naleving door de aanbieders vastgesteld. Hieronder de resultaten in schema. Hierbij gebruiken we drie iconen.











### Legenda iconen m.b.t. normen

Voldoet aan norm: 👍

Voldoet gedeeltelijk aan norm: 👉

Voldoet niet aan norm: 👎

Norm	Toetsingscriteria		Resultaat
A. Er zijn afspraken met de aanbieders gemaakt over eisen en criteria m.b.t. de uitvoering van de AV-HO en uitvraag van inwoners	<p>Heeft de regio inkoop-eisen en criteria vastgesteld?</p> <p>Ja, zie boven 👍</p>	<p>Zijn de regionale afspraken in documenten vastgelegd en makkelijk te vinden?</p> <p>Ja, de actuele afspraken staan op de website van ISDCG 👍</p>	👍
	<p>Heeft de gemeente Renkum aanvullende eisen en criteria met de aanbieders afgesproken bijv. over de uitvoering van de intake?</p> <p>Gedeeltelijk. Er zijn een format voor een schriftelijke overeenkomst en instructies opgesteld. Er zijn geen afspraken gemaakt over de uitvoering van de intake (door wie en hoe) 👉</p>	<p>Zijn de gemeentelijke afspraken in documenten vastgelegd en makkelijk te vinden?</p> <p>Nee, de afspraken zijn niet makkelijk te vinden 👎</p>	👉
B. Aanbieders zijn bekend met de gemeentelijke afspraken	<p>Zijn de afspraken gecommuniceerd?</p> <p>De afspraken zijn in november 2020 aan de toenmalige aanbieders per mail gecommuniceerd. Door personele wisselingen is niet met zekerheid vast te stellen of alle aanbieders daadwerkelijk zijn geïnformeerd over de aanvullende afspraken.</p>		👉
	<p>In hoeverre zijn de aanbieders hiermee bekend?</p> <p>Vijf van de zes responderende aanbieders heeft aangegeven bekend te zijn met de gemeentelijke afspraken. Een aanbieder heeft aangegeven niet te zijn geïnformeerd door de gemeente.</p>		👉
C. De afspraken zijn in de praktijk nageleefd en zijn	<p>Zijn afgesproken eisen en criteria conform afspraken nageleefd?</p> <p>De meeste aanbieders zijn bekend met de afspraken en geven aan die na te leven.</p>		👉

<p>zowel voor de aanbieders als voor de Wmo-consulenten werkbaar</p>	<p>Over de intakegesprekken zijn er geen afspraken gemaakt; die worden in de praktijk verschillend uitgevoerd. De meeste respondenten vinden de afgesproken criteria makkelijk toepasbaar en ervaren geen knelpunten in het berichtenverkeer.</p>	
	<p><b>Zijn de overeenkomsten met inwoners ingevuld?</b> Vijf van de zes respondenten heeft aangegeven de overeenkomst altijd te gebruiken; een van de vijf gebruikers vult de overeenkomst niet altijd volledig in. ! Een respondent heeft aangegeven de overeenkomst nooit te gebruiken.</p> <p><b>Intakegesprekken in de praktijk</b> Drie respondenten voeren de intakegesprekken via huisbezoek en drie telefonisch. Twee respondenten hebben aangegeven dat hun medewerkers niet getraind zijn in het voeren van intakegesprekken. Vier respondenten hebben aangegeven dat de inwoners altijd een kopie van de overeenkomst van hen ontvangen; twee doen dat soms.</p> <p><b>Zijn de criteria over het bepalen van de doelgroep makkelijk toepasbaar voor de aanbieders?</b> Twee van de zes respondenten vinden enkele criteria in de overeenkomst moeilijk toe te passen</p>	<p></p> <p>Geen uniformiteit</p> <p></p>
	<p><b>Is het berichtenverkeer conform afspraken verlopen?</b> Volgens betrokken backoffice medewerker verloopt het berichtenverkeer naar wens en is de afhandeling van werkzaamheden sneller dan voorheen. Vier van de zes responderende aanbieders ervaart geen knelpunten bij het berichtenverkeer. Twee respondenten geven aan dat het sneller kan.</p>	<p></p> <p></p>
<p><b>Legenda tevredenheid</b></p> <p> tevreden</p> <p> gedeeltelijk tevreden</p> <p> neutraal</p> <p> ontevreden</p>	<p><b>Zijn de aanbieders tevreden over de afspraken met de gemeente?</b> 1 is zeer tevreden, 4 voldoende tevreden, 1 onvoldoende. Vier respondenten willen ook graag de afspraken voortzetten, 1 niet, 1 heeft geen mening.</p> <p><b>Zijn de Wmo-consulenten tevreden over de afspraken met de aanbieders?</b> Vijf van de zes consulenten is gedeeltelijk tevreden is over de uitvoering van de AV-HO door de aanbieders zonder tussenkomst van de gemeente. Een consulent is niet tevreden.</p>	<p></p> <p></p>

### 3 Effectiviteit van de aanpak

Om de effectiviteit van de aanpak te kunnen toetsen is het noodzakelijk om te weten welke resultaten de gemeente Renkum ermee wilde bereiken om vervolgens na te gaan in hoeverre de aanpak daadwerkelijk bijgedragen heeft aan het resultaatbereik.

Voor de toets hadden we in het plan van aanpak een normenkader opgesteld. De eerste norm gaat over het bestaan van een document waarin de gewenste resultaten zijn beschreven. Door vele personele wisselingen hebben we zelf veel tijd moeten besteden aan het zoeken van documenten; helaas hebben we geen gemeentelijke (noch regionale) documenten kunnen vinden waarin de gewenste resultaten zijn vastgelegd. Hierdoor kunnen we geen volledige toets noch een absolute uitspraak doen over de effectiviteit van de aanpak.

Uit de interviews met enkele functionarissen en de vorige bestuurder is wel een rode draad te distilleren. Volgens betrokkenen wilde de gemeente Renkum met de nieuwe aanpak de volgende doelen realiseren:

- Een verlaging van de werkdruk bij consulenten;
- Een vermindering van de druk op maatwerkvoorzieningen;
- Een besparing op de kosten voor de HO.

We hebben informatie verzameld over deze drie onderwerpen. Hieronder leest u de belangrijkste bevindingen.

#### Werkdruk consulenten

We hebben een [digitale vragenlijst onder de Wmo-consulenten](#) uitgezet. Zes van de zeven consulenten hebben de vragenlijst ingevuld. Met dit aantal respondenten is een respons-rate van 86% gerealiseerd. Hiermee is de respons representatief.

De afgelopen paar jaar is er veel personeelsverloop geweest. Slechts de helft van de respondenten was al in dienst vóór de invoering van de aanpak. Deze consulenten hebben aangegeven een afname van de werkzaamheden (tussen de 10 en 25%) te hebben ervaren als gevolg van de invoering van de nieuwe aanpak, omdat ze de intakegesprekken van de AV-HO niet meer uitvoeren.

#### Gebruik AV-HO en Maatwerkvoorzieningen HO

In goede afstemming met de intern controleur, de kwaliteitsmedewerker en de applicatiebeheerder hebben we het gebruik van zowel de AV-HO (01H01) als van de maatwerkvoorzieningen HO (01H02, 01H03) in kaart gebracht. De codes van de voorzieningen HO (en desbetreffende definities) zijn de afgelopen jaren steeds veranderd. De codes 01H01, 01H02, 01H03 zijn in juli 2020 ingevoerd; hierdoor zijn in 2020 zowel de oude als de nieuwe codes gebruikt.



Code t/m 1e helft 2020	Aantal gebruikers 1e helft 2020	Code na 2e helft 2020	Aantal gebruikers 2020	Aantal gebruikers 2021	Mutatie t.o.v. voorgaand jaar	Verskil in %	Opmerkingen
01A01	798	01H01=AV	457	658	+ 201	+44%	Forse stijging aantal gebruikers Algemene Voorziening (44% in 1 jaar).
01A02	88	01H02	482*	468	-14	-3%	* De meeste inwoners die de lichtere en goedkopere vorm ondersteuning ontvingen, zijn na invoering van de AV onder de duurdere maatwerkvoorziening 01H02 gaan vallen.
01A03	27	01H03	17	32	+15	+88%	Het aantal gebruikers in het zwaar segment schommelt maar blijft rond de 30 gebruikers
	<b>913</b>	<b>Totaal</b>	<b>956</b>	<b>1.158</b>	<b>+202</b>	<b>+21%</b>	In totaal is er in 1 jaar een stijging van 21% gebruikers HO geweest

Vóór de invoering van de algemene voorziening ontving het grootste deel van de inwoners de lichtere vorm van ondersteuning (798 inwoners kregen ondersteuning thuis licht, 88 inwoners midden en 27 zwaar).

Na de invoering van de algemene voorziening in juli 2010 zijn vele inwoners (iets meer dan 400), die de lichtere en goedkopere vorm hulp kregen (01A01), onder de duurdere maatwerkvoorziening (01H02) gaan vallen omdat zij op dat moment een indicatie voor meer dan 2,5 uur hadden.<sup>17</sup> Daarbovenop heeft de AV-HO een aanzuigende werking gehad. Binnen 1 jaar is het aantal gebruikers AV-HO met 201 inwoners toegenomen! Een forse stijging van 44% in een jaar.

### Kosten Huishoudelijke Ondersteuning

<sup>17</sup> Dit betekent ook dat de consultants nog steeds onderzoek moeten uitvoeren naar persoonlijke omstandigheden van een grote groep inwoners omdat zij onder de maatwerkvoorziening vallen.

Uit de financiële administratie resulteren de volgende kosten voor de huishoudelijke ondersteuning.

Code	2019	2020	2021	Mutatie t.o.v. voorgaand jaar	%
A01	2.163.008			0	
01A01	220.991	1.145.451	8.707	-1.136.745	
01H01		450.873	1.289.300	838.427	
A02	299.122			0	
01A02	26.593	138.773	4.998	-133.775	
01H02		991.208	1.817.490	826.282	
A03	124.991			0	
01A03	12.176	82.842	15.296	-67.546	
01H03		32.244	109.049	76.804	
<b>Totaal</b>	<b>2.846.880</b>	<b>2.841.392</b>	<b>3.244.839</b>	<b>403.448</b>	<b>14%</b>

De totale kosten voor de huishoudelijke ondersteuning laten een significante stijging zien van ongeveer 4 ton in een jaar; van 2,8 miljoen in 2020 naar 3,2 miljoen in 2021.

## 4 Conclusies en aanbevelingen

### Conclusies

Op basis van het verdiepend onderzoek heeft het auditteam de volgende conclusies getrokken:

#### Naleving afspraken

Uit het onderzoek is gebleken dat de meeste aanbieders bekend zijn met de gemeentelijke afspraken (format overeenkomst en bijbehorende instructies) en geven aan die na te leven. Een aanbieder heeft aangegeven de gemeentelijke afspraken niet te kennen en de overeenkomst nooit te gebruiken.

**!** Er zijn geen afspraken gemaakt over de uitvoering van de intakegesprekken door de aanbieders met de inwoners. Dit betekent dat aanbieders vrij zijn om volgens eigen methodiek, inzicht en ervaring, de vraag van inwoners naar huishoudelijke ondersteuning te behandelen en zo het aanbod (tot max 150 minuten per week) te bepalen.

**NB** Bij een AV is enkel een lichte toets toegestaan. Het voeren van onderzoek naar persoonlijke omstandigheden is juridisch niet mogelijk. Dit betekent ook dat het maken van afspraken met de aanbieders daarover, zoals de Wmo-consulenten wensen, niet mogelijk is.

#### Uitvoeringspraktijk

Uit de digitale enquête is gebleken dat de gecontracteerde aanbieders op verschillende manieren de intakegesprekken met de inwoners uitvoeren en dat hun medewerkers niet altijd getraind zijn hierin. Sommige aanbieders vinden het lastig om enkele criteria in de overeenkomst toe te passen. Bovendien is de vraag of de aanbieders altijd belang hebben bij een scherpere toepassing van de criteria (minder cliënten betekenen ook minder inkomsten).

De Wmo-consulenten die voorheen de intakegesprekken voerden, daarentegen, waren getraind in het voeren van die gesprekken volgens één methodiek. Op basis hiervan werd gekeken of inwoner zelfstandig afspraken kan maken (regie kan voeren), huisgenoten heeft die het huishouden kunnen doen, hulp kan krijgen van hun netwerk, voordat hulp werd geboden vanuit de Wmo. Kortom konden de Wmo-consulenten het onderzoek naar persoonlijke omstandigheden uitvoeren, zoals dat bij maatwerkvoorzieningen de bedoeling is.

#### Effectiviteit van de aanpak

De invoering van de AV-HO heeft door verschillende redenen (zoals de invoering van het Wmo-abonnementstarief, toename aanvragen, vergrijzing, verhoging uurtarieven, personeelstekorten) niet tot de gewenste resultaten geleid. De helft van de Wmo-consulenten en de backoffice medewerker ervaren een lichte vermindering van de werkzaamheden. Aan de andere kant is het gebruik van de AV-HO fors toegenomen (met 44% in een jaar) en is de druk op de maatwerkvoorzieningen hoger geworden. De totale kosten voor de HO zijn in een jaar gestegen met 14% van €2.841.392 in 2020 naar €3.244.839 in 2021.

Daarbovenop is de toegankelijkheid van de AV-HO nu in het geding. De aanbieders en Wmo-consulenten geven aan dat er wachtlijsten zijn zowel voor de algemene als voor de maatwerkvoorziening. Bij de AV-HO geldt: wie eerst komt, eerst maalt. Hierdoor zijn de inwoners die hulp ontvangen niet altijd de inwoners die het hardste hulp nodig hebben. Onze vraag is daarom: wat gebeurt er met spoedgevallen?

## Aanbevelingen en lessen voor de toekomst

Op dit moment zien we 3 opties:

- 1. Doorgaan met de AV en de huidige aanpak**
- 2. Afschaffen van de AV en huidige aanpak**
- 3. Handhaving AV en wijziging aanpak**

Hieronder volgen onze aanbevelingen aan de proceseigenaren en de manager Sociaal Domein.

### *Aan de proceseigenaren*

A1 Gezien de resultaten van het onderzoek bevelen we aan om optie 1 niet in beschouwing te nemen en optie 2 en 3 uit te werken in het zogenaamde verbeterplan. Het verbeterplan wordt opgesteld door de proceseigenaren en geaccordeerd door de manager. Om een afgewogen keuze te laten maken, raden we aan om per optie de voordelen, nadelen en aandachtspunten inzichtelijk te maken.

A2 Bij de uitwerking van optie 3 beschrijf kort de aanpak van gemeenten in de regio, met name van de gemeenten Duiven en Westervoort (volgens een aanbieder geldt die als goed voorbeeld) én van Arnhem (die als gevolg van wachtlijsten de aanpak heeft gewijzigd in september).

A3 In alle gevallen: ondersteun eerst daar waar echt nodig.<sup>18</sup> Hierbij is prioritering belangrijk. Zorg ervoor dat de inwoners die hulp ontvangen ook de inwoners zijn die het hardste hulp nodig hebben en dat er ruimte is voor spoedgevallen.

### *Aan de manager*

Stuur op de tijdige opstelling en uitvoering van het bovengenoemde verbeterplan door de proceseigenaren.

---

<sup>18</sup> Deze aanbeveling is in lijn met de aanbevelingen van de Visitatiecommissie financiële beheersbaarheid sociaal domein

## Bijlage 1 Plan van aanpak audit “Algemene Voorziening Huishoudelijke Ondersteuning”

### 1 Inleiding en aanleiding

In het onderzoeksprogramma interne audits 2022 is een auditonderzoek opgenomen naar de Algemene Voorziening voor de Huishoudelijke Ondersteuning (AV-HO). De audit is globaal beschreven als volgt:

*“Sinds medio 2020 valt de huishoudelijke ondersteuning tot maximaal 150 minuten per week per huishouden onder de algemene voorzieningen WMO. De Gemeente Renkum heeft de uitvoering volledig gelegd bij de aanbieders. Tijd om na te gaan hoe de nieuwe aanpak in de praktijk werkt.”*

Voor u ligt het plan van aanpak voor de bovengenoemde audit. Het plan van aanpak is tot stand gekomen in afstemming met de manager Sociaal Domein, op basis van de voorbereidingsfase (de resultaten van het vooronderzoek).

### 2 Resultaten vooronderzoek

In het eerste kwartaal 2022 heeft het auditteam een vooronderzoek gedaan naar de algemene voorziening voor de huishoudelijke ondersteuning. Het vooronderzoek bestond uit [verkennende gesprekken](#) en een [deskresearch](#).

We hebben een inventarisatie gedaan van de actuele vragen, knelpunten en wensen met betrekking tot de algemene voorziening voor de huishoudelijke ondersteuning. Ook hebben we vastgesteld in hoeverre beleidsdocumenten en managementinformatie met betrekking tot dit onderwerp bestaan. Tot slot hebben we achtergrondinformatie over de Wmo-voorzieningen verzameld en samengevat.

#### 2.1 Rode draad verkennende gesprekken

Met bestuurders en sleutelfunctionarissen<sup>1</sup> hebben we verkennende gesprekken gevoerd om te inventariseren welke vragen ze over het onderwerp hebben, welke knelpunten ze ervaren en welke wensen ze voor de toekomst hebben. De geïnterviewden hebben diverse vragen m.b.t. het onderwerp. De meeste vragen gaan over de uitvoeringspraktijk door de aanbieders; enkele voorbeelden:

Wordt de aanpak in de praktijk toegepast? Worden de afgesproken criteria door de aanbieders gehanteerd? Hoe doet de aanbieder de intake? Hoe bepalen de aanbieders dat er een algemene voorziening moet komen? Hoe bepalen ze dan het aantal minuten huishoudelijke ondersteuning? Zijn aanbieders tevreden over de nieuwe aanpak?

Daarnaast is er ook behoefte aan meer inzicht in de effectiviteit van de aanpak. Wat wilden we met de nieuwe aanpak bereiken? En in hoeverre zijn die doelen daadwerkelijk bereikt?

Tot slot wensen de meeste ondervraagden meer helderheid, meer verantwoordelijkheid en meer gemak in de toekomst.

#### 2.2 Deskresearch

Het auditteam heeft een deskresearch gedaan om vast te stellen in hoeverre beleidsdocumenten, afspraken over eisen en criteria, maar ook relevante informatie (over het proces, betrokkenen, het aantal Wmo-gebruikers, de financiën en monitoring) al bestaan. Het verzamelen van documenten, afspraken en informatie heeft meerdere weken gekost. Dit in verband met diverse interne personele

wisselingen<sup>2</sup> maar ook vanwege de veelheid aan interne en externe partijen die betrokken zijn bij het onderwerp. Vooral de interne afspraken met de aanbieders over de vastgestelde criteria alsook de besluitvorming hierover zijn nog onduidelijk. De regionale afspraken zijn zeer recent aangepast. Bovendien is de beschikbare informatie over Wmo-gebruikers en financiële middelen verdeeld tussen verschillende applicaties en sluit niet altijd op elkaar aan.

Redenen temeer om een onderzoek naar de huishoudelijke ondersteuning uit te voeren.

## 2.3 Achtergrondinformatie: De Wmo en de AV-HO

### De Wmo

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is op 1 januari 2007 in werking getreden. Sinds 2015 hebben gemeenten steeds meer verantwoordelijkheden gekregen door de decentralisaties. Zo ook de gemeente Renkum. De Wmo regelt hulp en ondersteuning voor inwoners zodat ze zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen wonen en deelnemen aan de maatschappij.

### Welke Wmo- voorzieningen zijn er?

Inwoners die gebruik maken van de Wmo krijgen hulp van de gemeente via algemene of maatwerkvoorzieningen.

### Algemeen en vrij toegankelijke voorzieningen<sup>3</sup>

Algemeen- en vrij toegankelijke voorzieningen werken preventief. Ze zorgen ervoor dat inwoners zelf dichtbij huis een oplossing kunnen vinden voor hun vragen of problemen en een steuntje in de rug krijgen als dat nodig is. Denk aan Renkum voor Elkaar, de Rechtswinkel en de Bibliotheek.

Een algemene voorziening is vrij toegankelijk, zonder voorafgaand onderzoek naar persoonlijke omstandigheden. De gemeente mag een bijdrage vragen voor het gebruik van deze algemene voorziening. *Bron: rijksoverheid.nl*

### Maatwerkvoorzieningen

Een maatwerkvoorziening is hulp op maat, zoals een woningaanpassing, scootmobielen, rolstoelen, begeleiding thuis of ondersteuning in het huishouden.

Een maatwerkvoorziening is geen medische hulp. Een maatwerkvoorziening krijgt de inwoner via een beschikking na onderzoek door de gemeente om vast te stellen welke ondersteuning die inwoner nodig heeft. *Bron: rijksoverheid.nl*

### Eigen bijdrage Wmo

Gemeenten mogen een eigen bijdrage vragen voor de Wmo-ondersteuning die ze inwoners thuis bieden. Vanaf 2020 geldt een eigen bijdrage van € 19,00 per maand. Gemeenten kunnen wel een lagere eigen bijdrage vaststellen. Bijvoorbeeld voor huishoudens met een minimuminkomen. *Bron: rijksoverheid.nl*

### Huishoudelijke Ondersteuning

Tot medio 2020 hanteerde de gemeente Renkum het onderscheid in ondersteuning thuis licht, midden en zwaar. Alle drie de vormen van ondersteuning werden beschouwd als maatwerkvoorziening en toegekend via een beschikking. Met ingang van 01-07-2020 wordt de ondersteuning in het huishouden onderscheiden in drie nieuwe producten. De producten zijn regionaal beschreven (lees meer hieronder).

### Regionale samenwerking inkoop

Sinds 1 april 2017 neemt de gemeente Renkum deel aan de modulair gemeenschappelijke regeling MGR<sup>4</sup>. Het doel van de Module inkoop sociaal domein is om meer samenhang en doelmatigheid in de inkoop van de deelnemende gemeenten te realiseren. Inkoop Sociaal Domein Centraal Gelderland (ISDCG) verzorgt het inkoopproces van Wmo-taken en Jeugdzorg voor de 11 gemeenten binnen de regio Centraal Gelderland.<sup>5</sup>

In regioverband is per 01-07-2020 de ondersteuning in het huishouden onderscheiden in drie producten:

4. **Algemene voorziening voor huishoudelijke ondersteuning (nieuw)**
5. **Huishoudelijke ondersteuning** (voorheen ondersteuning thuis licht + midden)
6. **Combinatieproduct met begeleiding** (voorheen ondersteuning thuis zwaar)

We zoomen in op de [Algemene Voorziening voor de Huishoudelijke Ondersteuning \(AV-HO\)](#)

Per 1 juli 2020 valt de huishoudelijke ondersteuning tot maximaal 150 minuten per week per huishouden onder de algemene voorzieningen Wmo. De gemeente Renkum (net als de gemeente Arnhem) heeft de uitvoering volledig gelegd bij de aanbieders. De inzet van de AV-HO komt tot stand tussen de cliënt en de aanbieder AV-HO op basis van een aantal eisen en criteria, zonder tussenkomst van de gemeente Renkum. Andere gemeenten in de regio laten de aanmelding /eerste screening van inwoners nog steeds behandelen/uitvoeren door de Wmo-consulenten.

### 3 Focus van deze audit

Op basis van het bovenstaande stelt het auditteam voor om de uitvoeringspraktijk door de aanbieders centraal te stellen. Daarnaast zal het auditteam ook aandacht geven aan de effectiviteit van de aanpak.

Concreet zullen we zullen ingaan op wie doet wat, in hoeverre de vastgestelde criteria ook toegepast worden door de aanbieders en tot welke resultaten de nieuwe aanpak heeft geleid.

### 4 Doel

Het doel van deze audit is tweeledig:

- Meer inzicht geven in: wie doet wat, de uitvoeringspraktijk én effectiviteit van de aanpak
- Aanbevelingen doen om meer helderheid, verantwoordelijkheid en gemak te realiseren.

De bovengenoemde doelstelling leidt tot de [centrale vraagstelling](#):

In hoeverre sluit de uitvoeringspraktijk aan bij de nieuwe aanpak; welke lessen kunnen we hieruit leren om meer helderheid, verantwoordelijkheid en gemak te realiseren?

## 5. Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag is uitgewerkt in de volgende onderzoeksvragen:

1. Wie heeft een rol bij de algemene voorziening voor de huishoudelijke ondersteuning?
2. In hoeverre zijn de vastgestelde criteria ook toegepast door de aanbieders?
3. In hoeverre heeft de nieuwe aanpak tot de gewenste resultaten geleid?
4. Welke lessen kunnen we hieruit trekken voor de toekomst om meer helderheid, verantwoordelijkheid en gemak te realiseren?

De onderzoeksvragen zijn vervolgens verdiept in de onderstaande deelvragen:

### 1. *Betrokkenen*

- Welke gemeentelijke medewerkers zijn betrokken bij de uitvoering van de algemene voorziening voor huishoudelijke ondersteuning en hoe?
- Welke externe organisaties zijn betrokken bij de uitvoering van de algemene voorziening voor huishoudelijke ondersteuning en hoe?

### 2. *Uitvoeringspraktijk*

- Welke algemene inkoop-eisen en criteria zijn regionaal vastgesteld?
- Welke aanvullende eisen en criteria heeft de gemeente Renkum met de aanbieders afgesproken, bijv. over de uitvoering van de intake/ aanmelding?
- In hoeverre zijn de aanbieders hiermee bekend?
- In hoeverre zijn de afgesproken criteria door de aanbieders ook toegepast?
- In hoeverre zijn de aanbieders tevreden over de afspraken?
- In hoeverre zijn de Wmo-consulenten tevreden met de aanpak?

### 3. *Effectiviteit aanpak*

- Welke resultaten wilden we met de aanpak bereiken?
- Zijn deze resultaten ook vastgelegd?
- In hoeverre hebben we deze ook bereikt?

### 4. *Lessen voor de toekomst*

- Zijn er verschillen tussen gewenste en bereikte resultaten? Zo ja, welke lessen kunnen we hieruit trekken voor de toekomst om meer helderheid, verantwoordelijkheid en gemak te realiseren?



## 6. Afbakening

We focussen op de algemene voorziening voor huishoudelijke ondersteuning. De maatwerkvoorzieningen vallen niet binnen de scope van dit onderzoek.

Het functioneren van individuele medewerkers is nooit onderwerp van een auditonderzoek.

De audit richt zich op de kalenderjaren 2020 en 2021.

## 7. Normenkader

Onderzoeksvraag 1 en 4 zijn open vragen. Vraag 2 (over de uitvoeringspraktijk) en 3 (over de effectiviteit van de aanpak) zijn uitgewerkt in toetsende vragen. Met betrekking tot de toetsende vragen heeft het auditteam, in afstemming met de concerncontroller, een normenkader opgesteld (zie bijlage 1). Het normenkader is per onderzoeksvraag uitgewerkt in zo concreet mogelijke toetsingscriteria. De overige vragen zijn open vragen; daarbij zijn normen niet aan de orde.

## 8. Methode onderzoek

Het auditteam zal informatie op verschillende wijze verzamelen, te weten:

- *Inventarisatie van samenwerkende interne en externe partijen*: we gaan een inventarisatie doen van zowel interne medewerkers als externe organisatie die betrokken zijn bij de AV-HO.
- *Interviews*: hiermee wordt informatie verkregen die betrekking heeft op de aanpak, doelen en resultaten
- *Digitale vragenlijsten aan aanbieders en medewerkers*: hiermee verzamelen we informatie over de bekendheid van aanbieders met de vastgestelde criteria en over de tevredenheid van betrokkenen met de aanpak.
- *Dossieronderzoek*: een aantal overeenkomsten wordt opgevraagd en onderzocht om te toetsen of afspraken zijn nageleefd.
- *Bestandanalyse*: de beschikbare data over Wmo-gebruikers, budgetten en uitgaven, zal geanalyseerd worden.

## 9. Wie is de opdrachtgever en wie is de proceseigenaar

Het college van B&W is bestuurlijke opdrachtgever. De algemeen directeur verstrekt op grond van het door het college vastgestelde onderzoeksplan interne audits 2022 de opdracht tot deze audit. Het onderzoek betreft de algemene voorziening voor huishoudelijke ondersteuning (AV-HO); de beleidsmedewerker WMO en de teamleider Zorg zijn proceseigenaren. Aanbevelingen zullen onder de sturing van de manager Sociaal Domein worden uitgewerkt en opgevolgd.

## 10. Wat zijn de randvoorwaarden waarbinnen de onderzoeken plaats moeten vinden

Een belangrijke randvoorwaarde bij de uitvoering van deze audit is het commitment van de betrokken medewerkers. De manager, de proceseigenaren en de betrokken medewerkers hebben zich in de voorbereidende fase zeer coöperatief opgesteld.

## 11. Hoe is de samenstelling van het auditteam

De samenstelling van het auditteam voor deze audit is als volgt:

- Tiziana van Boekel-Billé: auditor
- Diana van Hal: adviseur P&C cyclus
- Bonny Gelijk: Arbo adviseur

### **12. Wat zijn de termijnen voor rapportage en de follow- up**

De verwachting is dat dit onderzoek tot aan de zomer 2022 zal doorlopen vanwege de breedte van het onderzoek. Na bespreking van het auditrapport met de Manager SD, geeft deze opdracht aan de proceseigenaren om binnen acht weken een verbeterplan op te stellen. Hierin is opgenomen welke aanbevelingen op welke termijn worden overgenomen en welke maatregelen op welke termijn worden getroffen. Het door het college goedgekeurde verbeterplan vormt de basis voor de follow-up van de audit.

### **13. Zijn er specifieke afspraken over bijvoorbeeld vertrouwelijkheid:** Geen.

## Bijlage 2 Normenkader

### Uitvoeringspraktijk

Norm	Toetsingscriteria
A. Er zijn afspraken met de aanbieders gemaakt over eisen en criteria m.b.t. de uitvoering van de AV-HO én screening van inwoners	Welke algemene inkoop-eisen en criteria zijn regionaal vastgesteld? Heeft de gemeente Renkum aanvullende eisen en criteria met de aanbieders afgesproken over de uitvoering van de intake met cliënt? In welke documenten zijn deze afspraken vastgelegd?
B. Aanbieders zijn bekend met de afspraken	Zijn de afspraken gecommuniceerd? In hoeverre zijn de aanbieders hiermee bekend?
C. De afspraken zijn in de praktijk nageleefd en zijn zowel voor de aanbieders als voor de Wmo-consulenten werkbaar	Zijn afgesproken eisen en criteria conform afspraken nageleefd? Zijn de overeenkomsten met inwoners ingevuld? Is het berichtenverkeer conform afspraken verlopen? Zijn de aanbieders tevreden over de afspraken met de gemeente? Zijn de Wmo-consulenten tevreden over de afspraken met aanbieders?

### Effectiviteit aanpak

Norm	Toetsingscriteria
D. De gewenste resultaten van de nieuwe aanpak zijn vastgelegd	In welke documenten zijn welke gewenste resultaten vastgelegd? Welke waren de gewenste resultaten t.a.v. organisatie en financiële middelen? Welke waren de gewenste resultaten t.a.v. de Wmo-gebruikers? Welke waren de gewenste resultaten t.a.v. aanbieders?
E. De gewenste resultaten zijn bereikt dankzij de nieuwe aanpak	Is de nieuwe aanpak in de praktijk gevolgd? Zijn de gewenste resultaten bereikt? Zijn er verschillen tussen gewenste en bereikte resultaten?

## Bijlage 3 Regionale en gemeentelijke inkoop-eisen en criteria

Hieronder in het kort de belangrijkste **regionale eisen en criteria**.

Over de **uitvoering** zijn de volgende eisen opgenomen: " (voor de gemeente Arnhem, Renkum en sinds kort ook Overbetuwe) komt de uitvoering volledig bij de aanbieders te liggen. De inzet van AVHO komt (zonder tussenkomst van de gemeente) rechtstreeks tot stand tussen de cliënt en de aanbieder AV-HO. Zij bepalen gezamenlijk hoeveel uren worden ingezet (tot maximaal 150 minuten per week per huishouden voor de gemeente Arnhem en Renkum en tot maximaal 180 minuten voor gemeente Overbetuwe), voor welke duur, voor welke activiteiten en met welke frequentie."

Over de **schriftelijke overeenkomst** zijn de volgende eisen opgenomen: "Met de cliënt dient de aanbieder overleg te voeren over hoe, passend binnen de opdracht, de dienstverlening wordt ingevuld. De aanbieder legt de afgesproken zaken vast in een schriftelijke overeenkomst, die in het bezit blijft van de cliënt. Aanbieder sluit een schriftelijke overeenkomst met de cliënt waarvoor zij AV-HO gaat leveren. Hierin is minimaal opgenomen: • Wat de cliënt en zijn/haar netwerk zelf kan doen. • Tot welke doelgroep de cliënt behoort. • Aantal uren ondersteuning per week, frequentie en wanneer AV-HO wordt verleend (planning). • Welke activiteiten moeten worden verricht. De medewerker AV-HO tekent wijzigingen en/of extra afspraken tussen de cliënt en medewerker AV-HO hierin aan"

Over de **Opleiding, inschaling en beloning** zijn de volgende eisen opgenomen: Medewerkers AV-HO zijn opgeleid en getraind conform de Collectieve Arbeidsovereenkomst CAO VVT (2018-2019) of een vergelijkbare CAO zoals de Collectieve Arbeidsovereenkomst Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf, Arbeid en Gezondheid (CAO Schoonmaak 2017- 2019). • Zorghulp niveau 1/Basisopleiding schoonmaak inclusief certificaat/diploma of vergelijkbare ervaring en/of opleiding. • Interne opleiding voor cliënt bejegening. • Beloning en salaris zijn conform de salarisschalen van de CAO.

In de volgende pagina's vindt u de gemeentelijke format voor de overeenkomst én de bijbehorende instructies

## Overeenkomst Algemene Voorziening Huishoudelijke Ondersteuning

Naam aanbieder : .....

Adres aanbieder : .....

Postcode en plaats aanbieder : .....

Hierna te noemen: aanbieder

*en*

Achternaam en voorletters : .....

Adres : .....

Postcode en plaats : .....

Geboortedatum : .....-.....-.....

BSN : .....

Telefoonnummer : .....

Hierna te noemen: inwoner.

Verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

**Inwoner wil in aanmerking komen voor de Algemene Voorziening Huishoudelijke Ondersteuning en voldoet aan de volgende voorwaarden hiervoor:**

- Inwoner is zelfstandig wonend en ouder dan 75 jaar en/of;
- Inwoner is zelfstandig wonend en tussen de 18 en 74 jaar en is vanwege langdurige fysieke beperkingen (> 6 weken) niet zelf of met behulp van zijn/haar netwerk in staat een schoon en leefbaar huis te realiseren en/of;
- Inwoner is zelfstandig wonend in Renkum, verleent mantelzorg (> 3 maanden en > 8 uur per week) en is overbelast of dreigt dat te worden en/of;
- Inwoner is zelfstandig wonend en heeft tijdelijke transferzorg nodig, bijvoorbeeld om naar huis te gaan na een behandeling in het ziekenhuis (bijv. na een heupoperatie)



Indien van toepassing:

Inwoner doet zelf de volgende huishoudelijke activiteiten:

- .....
- .....
- .....
- .....

**Aanbieder verleent in het kader van de Algemene Voorziening Huishoudelijke Ondersteuning aan de inwoner de volgende huishoudelijke ondersteuning:**

Omvang: ..... minuten per week (maximaal 150 minuten per week).

Duur: van .....-.....-..... (ingangsdatum) tot en met .....-.....-..... (einddatum)

De volgende huishoudelijke activiteiten zullen worden verricht (aankruisen):

- Het schoon houden van het huis;
- Wasverzorging van kleding, linnen- en beddengoed (indien nodig in overleg strijkwerkzaamheden);
- Het doen van boodschappen.

**Overige afspraken:**

- De inwoner betaalt een eigen bijdrage van maximaal € 19,- per maand (voor 2020), afhankelijk van overige ondersteuning waarvoor een eigen bijdrage wordt betaald. Deze eigen bijdrage wordt geïnd door het CAK.
- Indien de afgesproken hulp geen doorgang hoeft te vinden, moet de inwoner dit minimaal 48 uur van tevoren aan de aanbieder melden. Als de inwoner dit niet tijdig meldt worden de geplande uren in rekening gebracht bij de inwoner.
- Er zal een tijdsregistratie worden bijgehouden. Op de aftekenlijsten noteren de zorgverleners wanneer en hoe lang zij bij de inwoner hulp hebben geleverd. Deze lijst moet de inwoner ondertekenen. Bij beëindiging van de algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning moet deze lijst worden ingeleverd bij de aanbieder.
- In vakantieperiodes en bij ziekte van de huishoudelijke hulp, kan er in overleg afgeweken worden van de vaste afspraken zoals de tijd/dag van de geplande hulp.
- Deze overeenkomst kan in de volgende gevallen tussentijds beëindigd worden:
  - a. Bij overlijden van de inwoner;
  - b. Bij het niet voldoen van de betaling van de eigen bijdrage;
  - c. Bij ontbinding door de rechter;
  - d. Bij opzegging door de inwoner met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand;





## Instructies bij overeenkomst

Beste aanbieder,

Met de regionale inkoop via Inkoop Sociaal Domein Centraal Gelderland bent u per 1 juli 2020 gecontracteerd voor het leveren van (o.a.) product 01H01 Algemene voorziening Huishoudelijke ondersteuning.

### **Schriftelijke overeenkomst**

In de productomschrijving staat opgenomen dat de uitvoering volledig bij u als gecontracteerde aanbieder ligt waarbij de inzet van AV-HO zonder tussenkomst van de gemeente rechtstreeks tot stand komt tussen de inwoner van de gemeente Renkum en u als aanbieder.

Samen met de inwoner bepaalt u hoeveel minuten worden ingezet (tot maximaal 150 minuten per week per huishouden voor de gemeente Arnhem en Renkum), voor welke duur, voor welke activiteiten en met welke frequentie.

De afspraken die u met de inwoner maakt legt u vast in een schriftelijke overeenkomst/werkplan, dat in het bezit blijft van de cliënt. De medewerker AV-HO tekent wijzigingen en/of extra afspraken tussen de cliënt en medewerker AV-HO hierin aan.

De schriftelijke overeenkomst moet conform de gestelde eisen aan een aantal voorwaarden voldoen. Door de gemeente Renkum is een format voor deze schriftelijke overeenkomst opgesteld (zie bijlage). Wij verwachten dat u vanaf heden gebruik maakt van dit format met daarbij het verzoek het logo van uw organisatie toe te voegen aan de overeenkomst.

### **Wmo315-bericht**

Conform het Standaard administratie protocol (SAP) moet een Wmo315-bericht aan een aantal eisen voldoen. In de praktijk komt het nu regelmatig voor dat wij Wmo315-berichten ontvangen die niet volledig conform de eisen zijn ingevuld. De volgende velden zijn verplicht om door u als aanbieder in het Wmo315 bericht in te vullen:

- Het veld 'productcategorie' wordt gevuld met de juiste categorie.
- De velden 'productcode', 'eenheid', 'volume' en 'frequentie' worden gevuld.
- Het veld 'toewijzingsstartdatum' wordt gevuld, het veld 'toewijzings einddatum' wordt gevuld met de termijn afhankelijk van wat contractueel is afgesproken met de gemeente.
- Het veld 'type verwijzer' en overige verplichte velden conform iStandaarden worden gevuld (*noot: dit kan niet een consulent van de gemeente zijn*)

De aanbieder stuurt binnen 5 werkdagen na de intake een Wmo315-bericht.

De gemeente Renkum hanteert de volgende termijnen voor het vaststellen van de maximale duur van de algemene voorziening:

- |   |                     |
|---|---------------------|
| • Inwoner is zelfstandig wonend en ouder dan 75 jaar  | maximaal 24 maanden |
| • Inwoner is zelfstandig wonend en tussen de 18 en 74 jaar en is vanwege langdurige fysieke beperkingen ( > 6 weken) niet zelf of met behulp van zijn/haar netwerk in staat een schoon en leefbaar huis te realiseren | maximaal 12 maanden |

- Inwoner is zelfstandig wonend in Renkum, verleent mantelzorg ( > 3 maanden en > 8 uur per week) en is overbelast of dreigt dat te worden maximaal 12 maanden
- Inwoner is zelfstandig wonend en heeft transferzorg nodig maximaal 3 maanden

Ik verzoek u om de bovenstaande informatie te delen met de betrokken medewerkers binnen uw organisatie.

Mocht u vragen hebben naar aanleiding van bovenstaande mail dan verneem ik deze van u.

Met vriendelijke groet,

## Bijlage 4 Diversen

### Overzicht gecontracteerde aanbieders augustus 2022

A&S Groep B.V

Acteon Thuiszorg B.V.

Actief Zorg

GF Totaalzorg

Hommerson Schoonmaakbedrijf

Opella

STMG Ondersteuning thuis BV

Thuishulp in Gelderland B.V. (voorheen Hulp in Gelderland)

Thuiszorg Groot Gelre BV

Tzorg

## Tarieven huishoudelijke ondersteuning HO

### 01-07-2020 t/m 31-12-2020:

01H01 algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning € 0.45 per minuut = € 27,- per uur

01H02 huishoudelijke ondersteuning € 0.49 per minuut = € 29,40 per uur

01H03 Combi-ondersteuning Thuis € 0.54 per minuut = € 32,40 per uur

### 01-01-2021 t/m 31-12-2021:

01H01 algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning € 0.46 per minuut = € 27,60 per uur

01H02 huishoudelijke ondersteuning € 0.50 per minuut = € 30,- per uur

01H03 Combi-ondersteuning Thuis € 0.56 per minuut = € 33,60 per uur

### Vanaf 01-01-2022:

01H01 algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning € 0.48 per minuut = € 28,80 per uur **t/m 31-01- 2022**

**en** € 0,52 per minuut = € 31,20 per uur **vanaf 01-02-2022**

01H02 huishoudelijke ondersteuning € 0.52 per minuut = € 31,20 per uur

01H03 Combi-ondersteuning Thuis € 0.57 per minuut = € 34,20 per uur.

## iWmo Berichtenlijst

De informatiestandaard (iStandaard) Wmo ofwel iWmo bestaat uit verschillende berichten waarmee gemeenten en zorgaanbieders gegevens over zorgtrajecten geautomatiseerd uitwisselen. De volgende berichten kunnen binnen de iWmo gebruikt worden:

Bericht	Titel	Verstuurd door
WMO301	Toewijzing Wmo-ondersteuning	Gemeente
WMO302	Toewijzing Wmo-ondersteuning Retour	Zorgaanbieder
WMO303	Declaratie/factuur Wmo-ondersteuning	Zorgaanbieder
WMO304	Declaratie/factuur Wmo-ondersteuning Retour	Gemeente
WMO305	Start Wmo-ondersteuning	Zorgaanbieder
WMO306	Start Wmo-ondersteuning Retour	Gemeente
WMO307	Stop Wmo-ondersteuning	Zorgaanbieder
WMO308	Stop Wmo-ondersteuning Retour	Gemeente
WMO315	Verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning	Zorgaanbieder
WMO316	Verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning Retour	Gemeente
WMO317	Verzoek om wijziging Wmo-hulp	Zorgaanbieder
WMO318	Verzoek om Wijziging Wmo-hulp retour	Gemeente
WMO319	Antwoordbericht	Gemeente
WMO320	Antwoordbericht retour	Zorgaanbieder
WMO323	Declaratie Wmo-ondersteuning	Zorgaanbieder
WMO325	Declaratie-antwoord Wmo-ondersteuning	Gemeente

