

Resultaten Enquête Operatie Herindicatie

Overzicht van de resultaten van de
enquête van december 2007

Ministerie van VWS
Vrijdag 14 december 2007

Opzet enquête

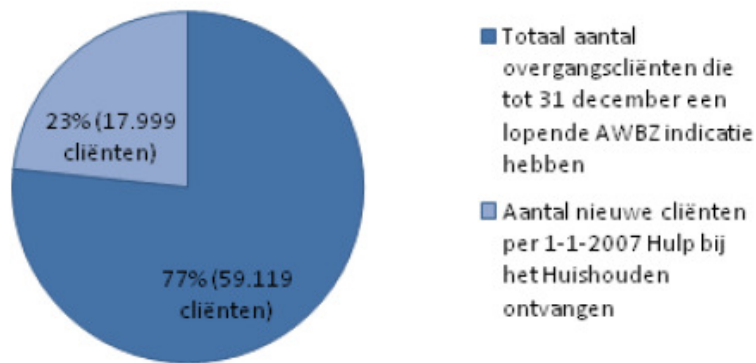
Overzicht deelnemende gemeenten

Aantal inwoners	Aantal gemeenten
< 15.000	22
15.000-39.999	40
40.000-99.999	9
>100.000	6
Totaal	77

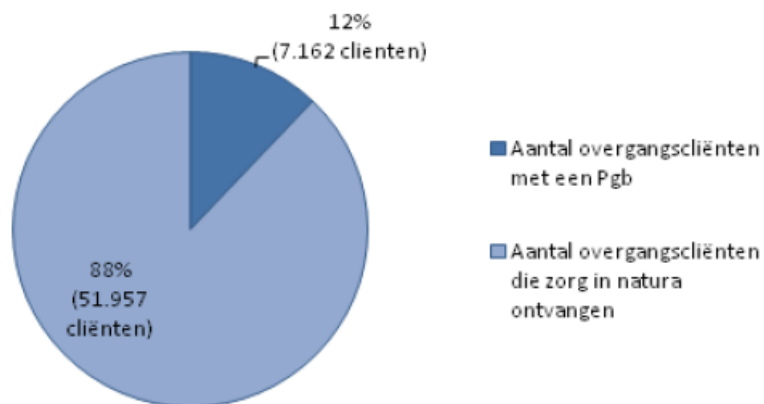
- In de belronde zijn 77 gemeenten benaderd, deze zijn steekproefsgewijs geselecteerd.
- De gemeenten zijn telefonisch benaderd in de periode van 29 november t/m 12 december 2007.
- De geënquêteerde gemeenten dekken ongeveer 3,2 miljoen inwoners (21%) van Nederland.

Steekproef

**Verdeling nieuwe cliënten en overgangsccliënten
Hulp bij het Huishouden**



**Verdeling van de overgangsccliënten die tot 31-12-2007
een lopende AWBZ-indicatie hebben**



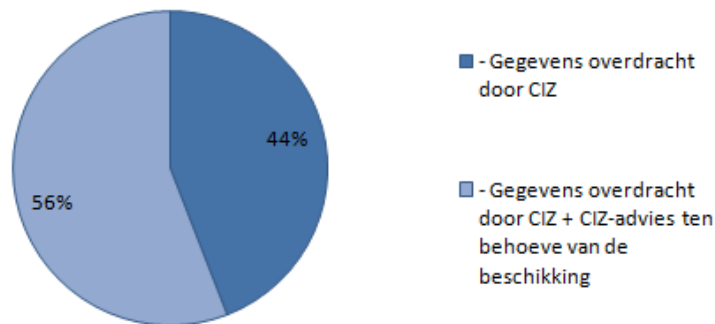
- In de geënkquêteerde gemeenten zijn er 77.118 cliënten die Hulp bij het Huishouden ontvangen.
- Van de 77.118 cliënten zijn 59.119 overgangsccliënten die tot 31 december 2007 een lopende AWBZ-indicatie hebben.
- Van de 59.119 overgangsccliënten zijn 7.162 overgangsccliënten die een persoonsgebonden budget ontvangen.

Voortgang herindicaties

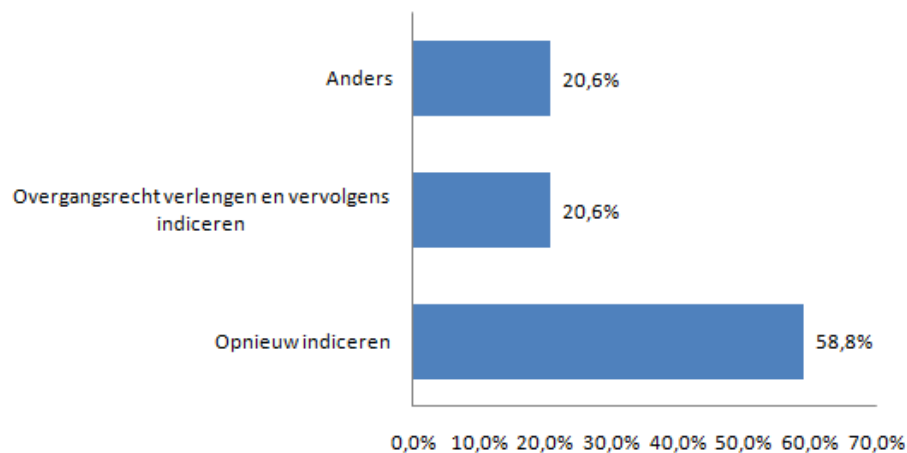
- 2/3 van de gemeenten geeft aan dat het merendeel van de overgangsccliënten een Wmo-beschikking heeft ontvangen. De overige overgangsccliënten ontvangen voor 31-12-2007 een beschikking.
- De meeste gemeenten hebben een definitieve Wmo-beschikking afgegeven. Indien een tijdelijke ambtshalve beschikking is afgegeven, wordt hierin vermeld dat de cliënt tijdelijk recht heeft op zorg zoals de cliënt dat ook had onder de AWBZ.
- Waar gemeenten nu nog geen definitieve beschikking hebben afgegeven voor 31-12-2007 geldt:
 - 22% geeft de definitieve beschikking voor 1-4-2008
 - 14% geeft de definitieve beschikking voor 1-7-2008
 - 3% geeft de definitieve beschikking voor 1-1-2009

Werkwijze bij gebruik Operatie Herindicatie

Van welke optie heeft u bij Operatie Herindicatie gebruik gemaakt?



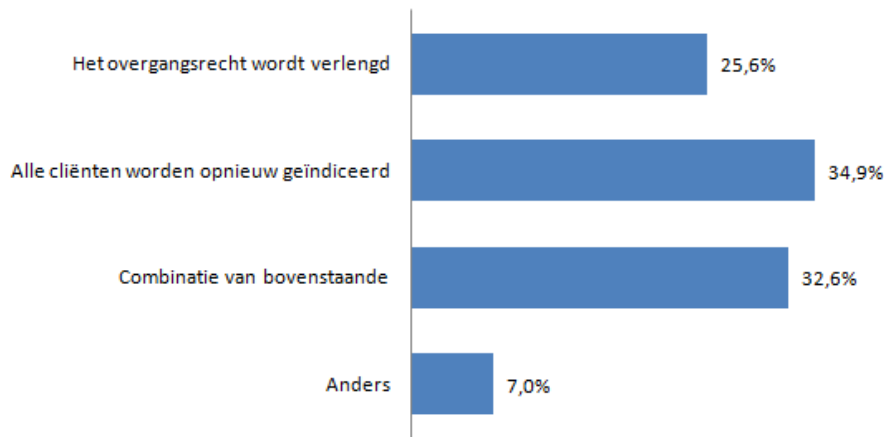
Wat doet u met cliënten waarvan de gegevens bij het CIZ niet (volledig) bekend zijn?



- 44% maakt gebruik van Operatie Herindicatie. De bij CIZ beschikbare gegevens over overgangsccliënten worden beschikbaar gesteld.
- 94% van de gemeenten die meedoen aan Operatie Herindicatie hanteren bij het herindicatieproces verschillende categorieën overgangsccliënten.
- Veelal is eerst onderscheid gemaakt in cliënten met zorg in natura / pgb. Vervolgens is onderscheid gemaakt naar leeftijd (bij cliënten ouder dan 75/80 jaar loopt de zorg door).
- 56% maakt zowel gebruik van de gegevensoverdracht van het CIZ als een CIZ-advies ten behoeve van de beschikking
- Cliënten waarvan de indicatiegegevens bij het CIZ niet volledig zijn, worden opnieuw geïndiceerd (59%). Indien het overgangsrecht wordt verlengd is dit tot 1-7-2008 (56%) of tot 1-4-2008 (44%).

Werkwijze bij verstrekken Wmo-beschikkingen overgangsccliënten zonder Operatie Herindicatie

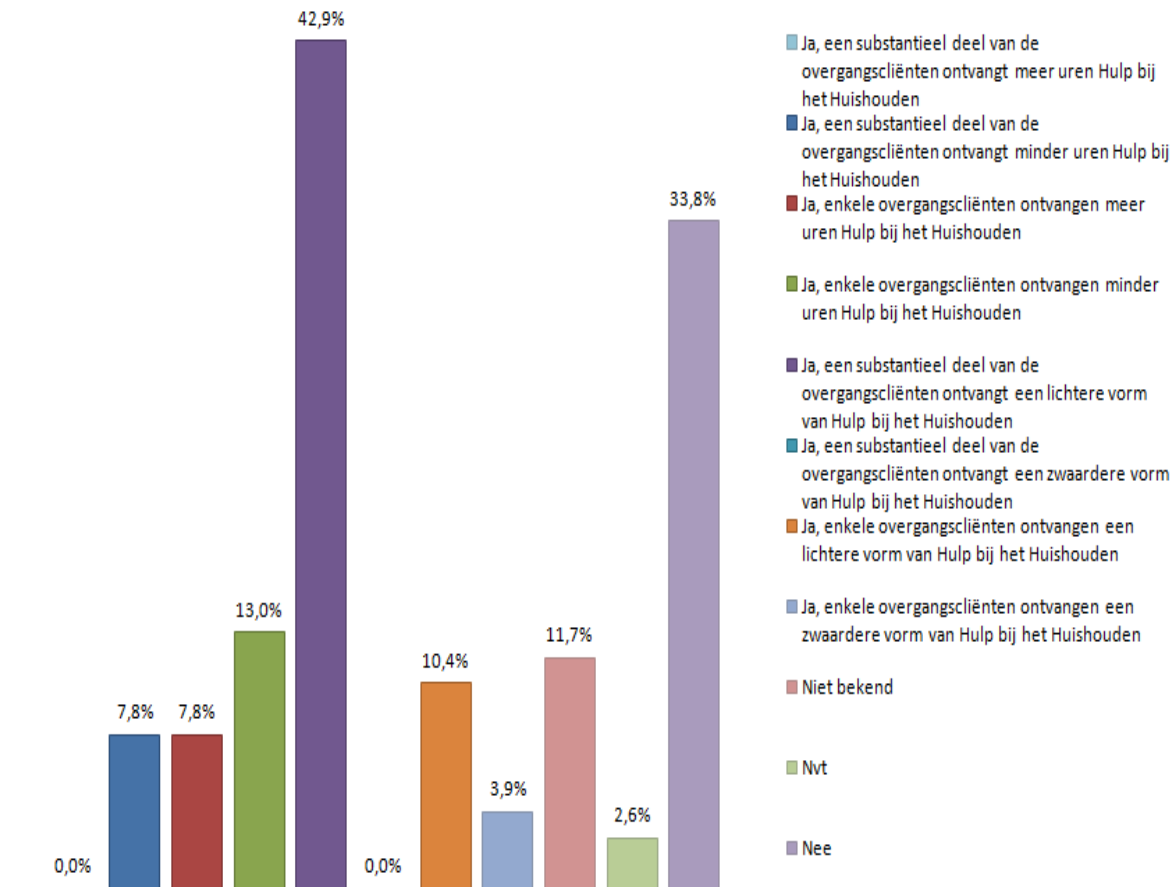
Hoe heeft u het herindicatieproces aangepakt?



- 56% heeft geen gebruik gemaakt van Operatie Herindicatie. Zij hebben het proces anders aangepakt.
- 72% van de gemeenten die niet meedoen aan Operatie Herindicatie hanteren bij het herindicatieproces verschillende categorieën overgangsccliënten.
- Ook hier is veelal eerst onderscheid gemaakt in cliënten met zorg in natura / pgb. Vervolgens is onderscheid gemaakt naar leeftijd (bij cliënten ouder dan 75/80 jaar loopt de zorg door).
- 35% van de gemeenten geeft aan dat alle cliënten opnieuw worden geïndiceerd voor 1-1-2008.
- Indien het overgangsrecht wordt verlengd is dit voor 55% tot 1-1-2009. De anderen kiezen voor een langere periode.

Wijzigingen t.o.v. 2007

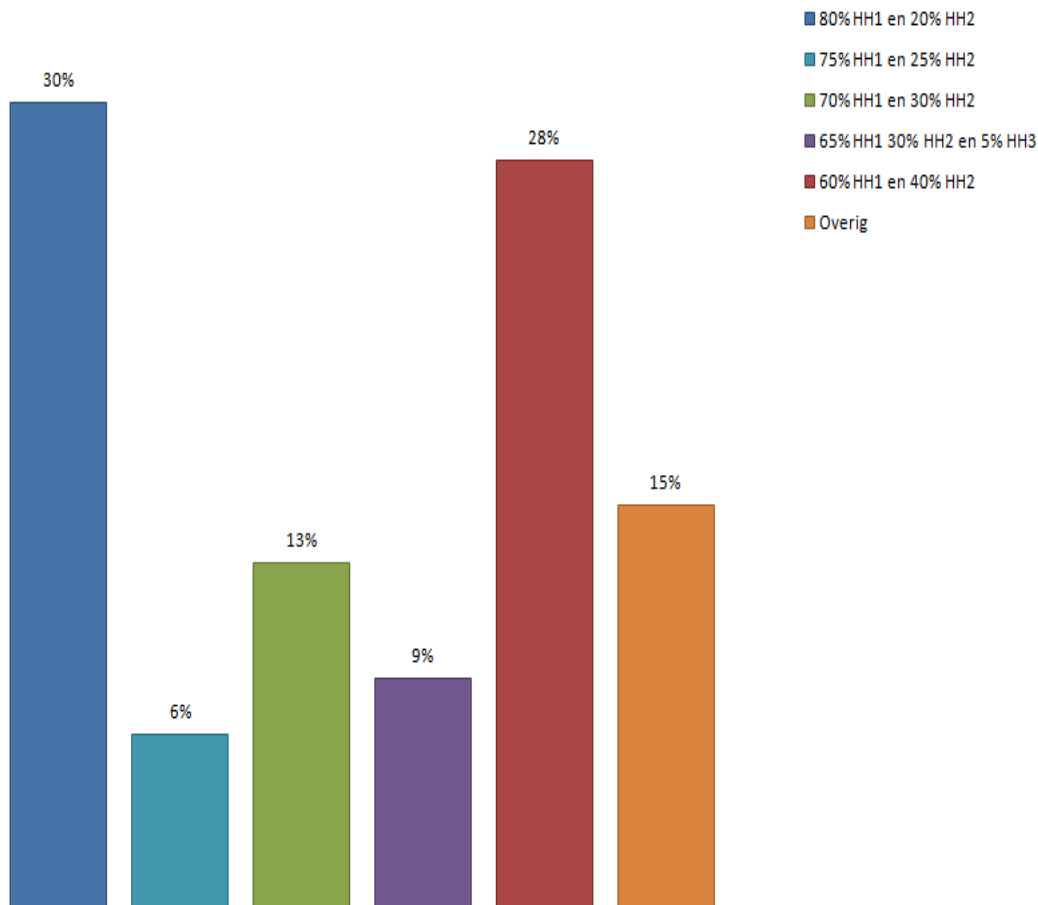
Heeft u de indruk dat de nieuwe indicaties over het algemeen gewijzigd zijn ten opzichte van de AWBZ-indicaties die de overgangsccliënten hadden? (meerdere antwoorden mogelijk)



- 43% geeft aan dat een substantieel deel van de overgangsccliënten een lichtere vorm van HH ontvangt.
- 13% van de gemeenten meldt dat enkele cliënten minder uren HH ontvangen. Veelal door gebruik protocol gebruikelijke zorg.
- 34% geeft aan dat er niets wijzigt in het aantal geïndiceerde uren of geïndiceerde zwaarte.

Verwachte verhouding tussen HH1 en HH2

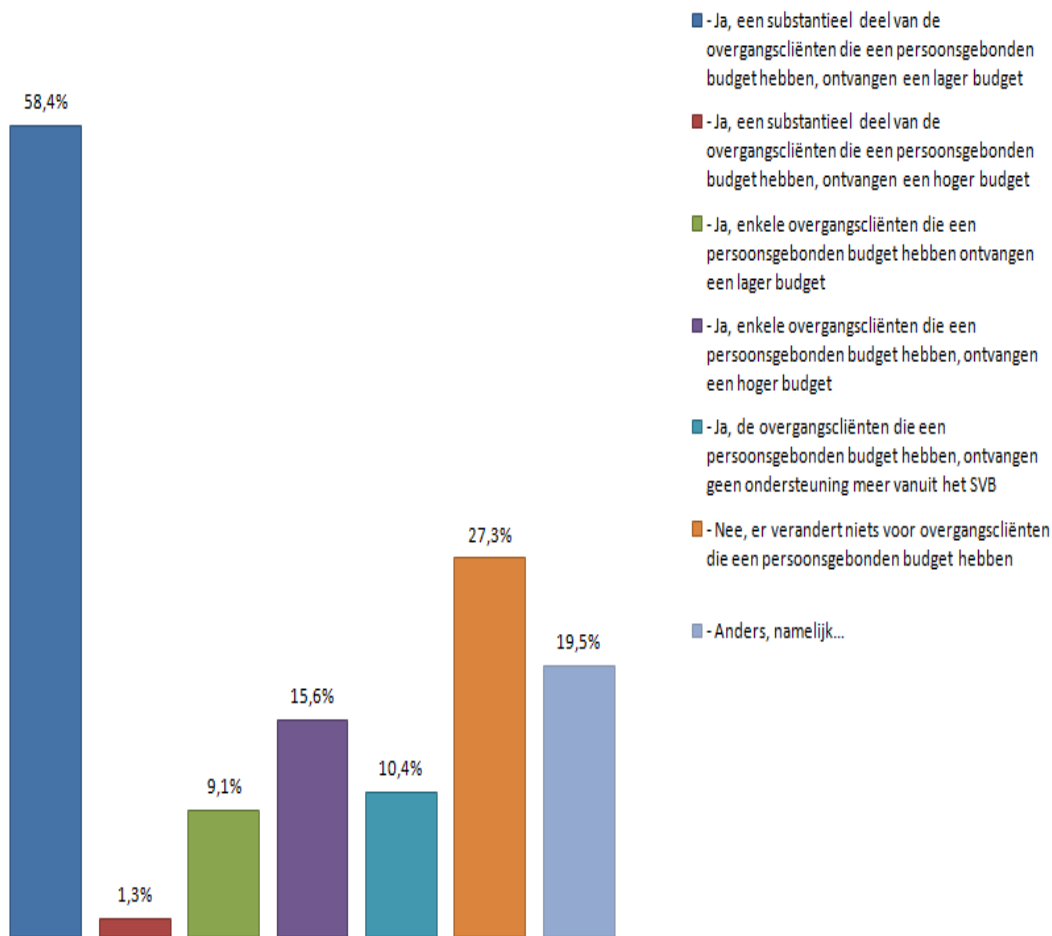
Verwachte verhouding in indicaties hulp bij het huishouden (HH1, HH2 en HH3)



- Gemeenten kunnen geen inschatting geven van de verschuiving van HH2 naar HH1 in 2008 omdat herindicatieproces nog niet is afgerond.
- Op grond van overgangsccliënten die in de loop van 2007 zijn geherindiceerd, geeft het merendeel aan dat een verschuiving te verwachten in indicatie en daarmee de zorglevering gaat plaatsvinden.
- Exacte verschuiving is nog niet aan te geven.
- Zwaartepunt bij de indicaties ligt bij HH1.
- Bij gemeenten die cliënten opnieuw indiceren, wordt een verschuiving verwacht van HH2 naar HH1 omdat 74% aangeeft dat met de zorglevering wordt aangesloten bij de indicatiestelling.

Effecten pgb-houders

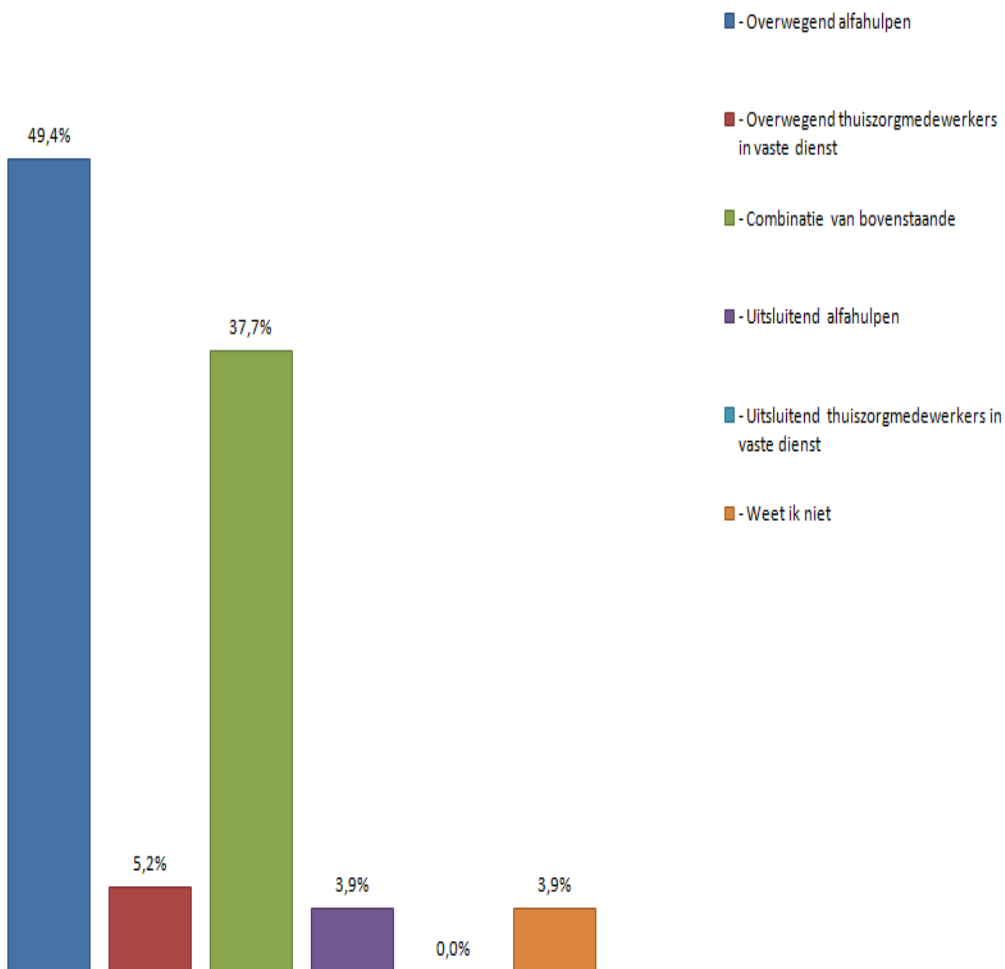
Verandert er over het algemeen iets voor overgangsccliënten die een persoonsgebonden budget ontvangen? (meerdere antwoorden mogelijk)



- Voor overgangsccliënten met een pgb, zal er in 2008 veelal een verandering optreden.
- 58% van de gemeenten geeft aan dat een substantieel deel van de overgangsccliënten een lager budget gaat ontvangen.
- 16% geeft aan dat enkele overgangsccliënten een hoger pgb hebben ontvangen.
- 27% geeft aan dat er niets gaat veranderen voor de pgb-ccliënten.
- Van de geënquêteerde gemeenten geeft 10% aan dat overgangsccliënten met een pgb, geen ondersteuning vanuit de SVB meer zullen ontvangen.

Inzet van alfahulp

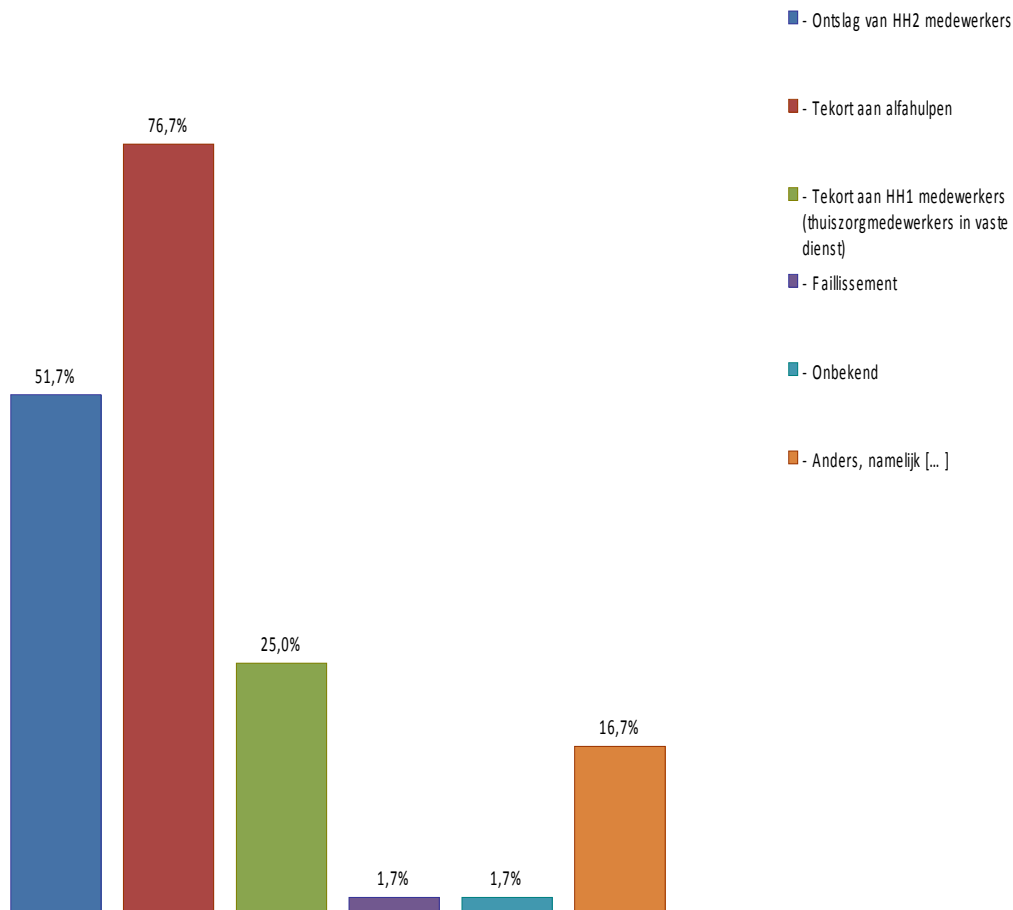
Indien HH1 geleverd wordt, wie zet de gecontracteerde aanbieder dan in?



- Bij 50% van de gemeenten zet de gecontracteerde zorgaanbieder overwegend alfahulpen in voor HH1.
- 38% zet zowel alfahulpen als thuiszorgmedewerkers in vaste dienst in.

Verwachte problemen bij zorgaanbieders

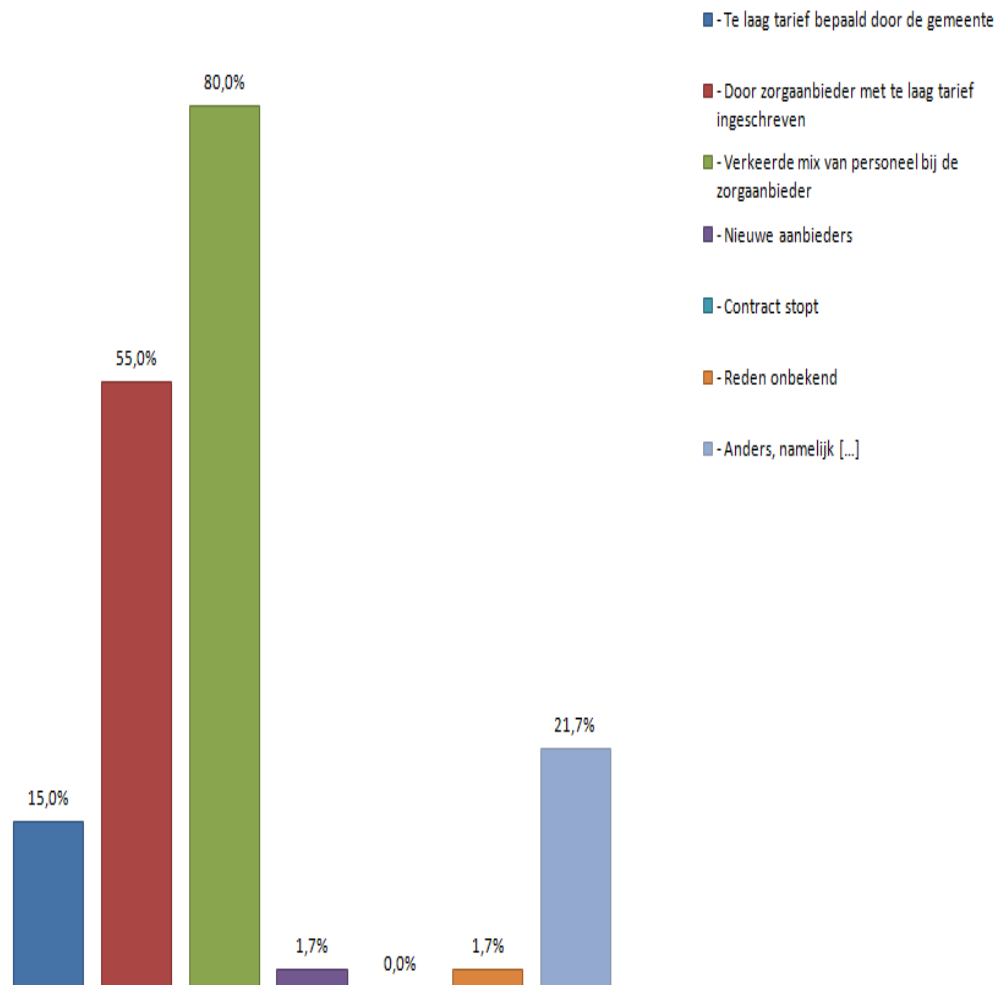
Welke knelpunten worden bij de zorgaanbieders verwacht?



- 60 van de 77 gemeenten verwachten dat de gecontracteerde aanbieders na 1-1-2008 knelpunten gaan ondervinden door aflopen van het overgangsrecht.
- $\frac{3}{4}$ van de gemeente geeft aan dat zij verwachten dat de zorgaanbieders een tekort aan alfahulpen gaan krijgen.
- 50% geeft aan dat zij verwachten dat zorgaanbieders HH2 medewerkers moeten ontslaan.
- Enkele gemeenten geven aan dat zij wachtlijsten verwachten in 2008.

Mogelijke oorzaken van knelpunten bij zorgaanbieders

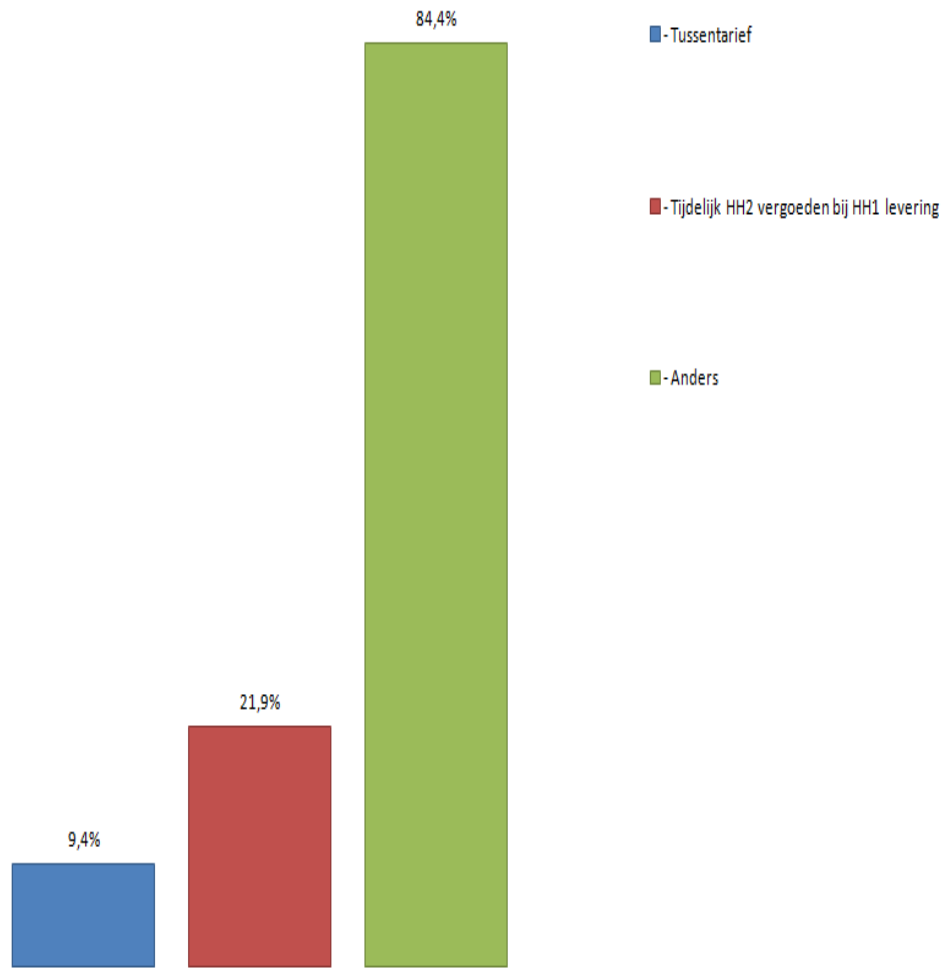
Is bij u bekend waardoor deze knelpunten worden veroorzaakt?



- 80% van gemeenten geeft aan dat de knelpunten worden veroorzaakt door een verkeerde mix van personeel.
- Enkele gemeenten geven aan dat de zorgaanbieders te laat geanticipeerd hebben op de veranderingen.
- Andere oorzaak is het tekort aan alfhulp en HH1 medewerkers in vastdienst op de totale arbeidsmarkt.

Oplossingen en afspraken

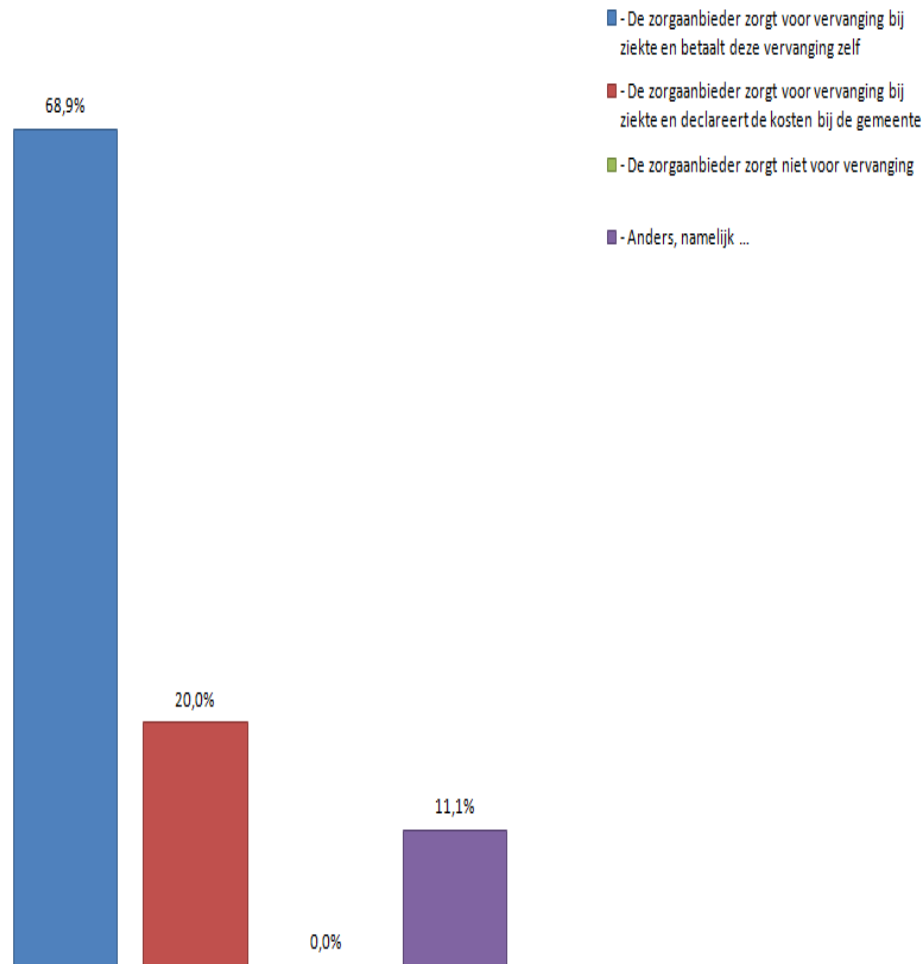
Welke afspraak heeft u met de gecontracteerde zorgaanbieders gemaakt om de problemen te voorkomen of te verminderen?



- 32 van 77 gemeenten hebben aanvullende afspraken met de zorgaanbieder gemaakt om problemen te voorkomen of te verminderen.
- Er is een grote diversiteit waar te nemen in de aanvullende afspraken die gemaakt zijn.
- Er worden werkgelegenheidsprojecten opgestart door gemeenten. WWB-cliënten worden geschoold tot alfahulp.
- Herindicaties worden uitgesteld, zodat zorgaanbieder de tijd heeft haar personeelsbestand aan te passen.
- Bij gecombineerde zorg (HH1 en HH2), wordt HH2 medewerker ingezet.

Doorbetaling bij ziekte alfahulp

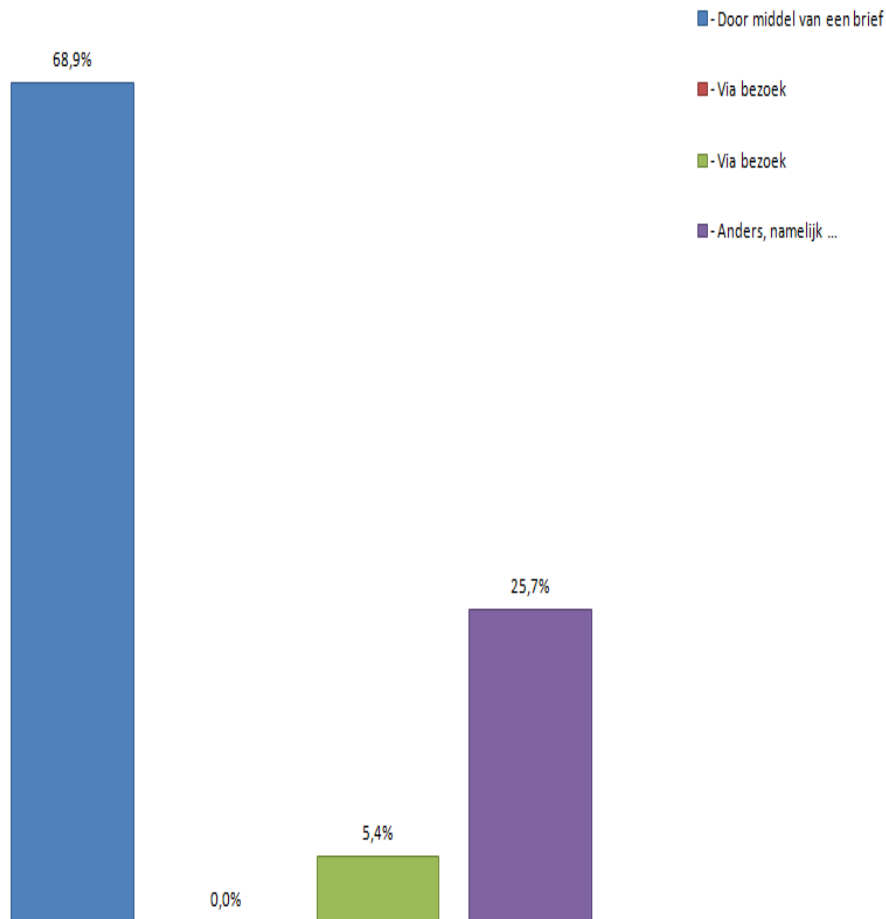
Welke afspraak heeft u met de gecontracteerde zorgaanbieders gemaakt over het doorbetalen van alfahulpen?



- 41% van de gemeenten heeft daadwerkelijk een afspraak met de zorgaanbieder gemaakt over het doorbetalen van alfahulp bij ziekte. Verder geeft 17% van de gemeenten aan dat afspraken hierover niet zijn vastgelegd, maar dat uit de praktijk blijkt dat alfahulpen wel worden doorbetaald.
- Veelal wordt aangegeven door de gemeenten dat dit de verantwoordelijkheid is van de zorgaanbieder.

Informereren overgangsccliënten

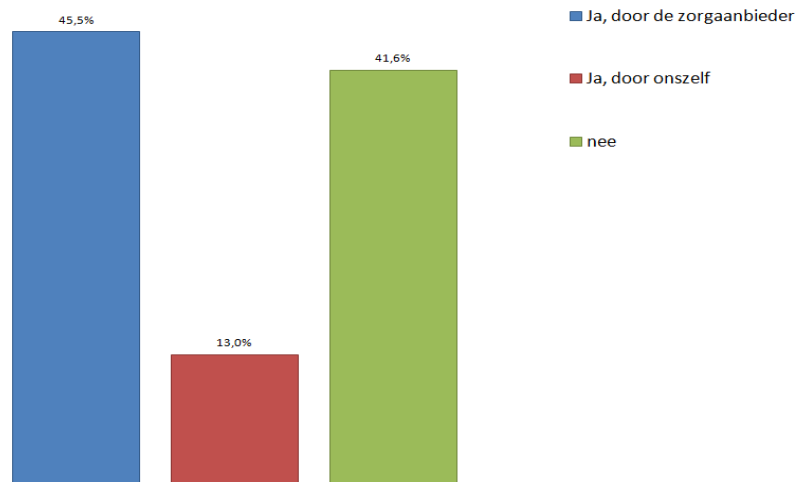
Hoe heeft u de cliënt geïnformeerd?



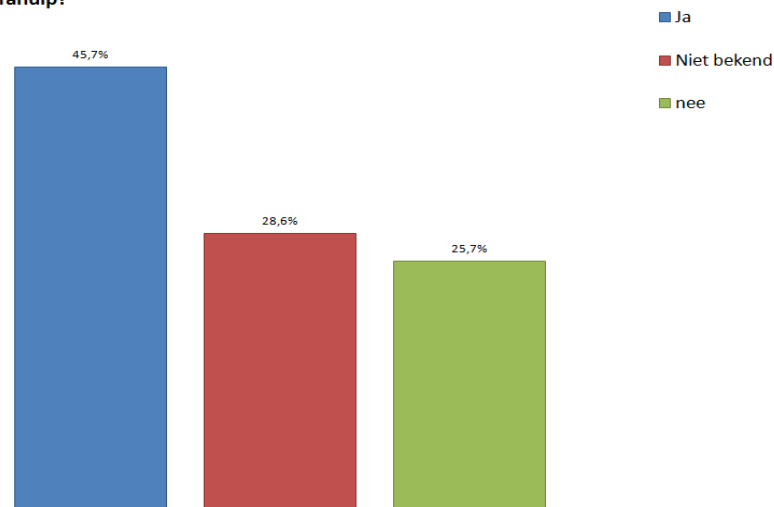
- 96% van de gemeenten heeft haar overgangsccliënten geïnformeerd over het aflopen van het overgangsrecht en de eventuele consequenties van een andere zorgaanbieder.
- 69% geeft aan dit met een brief gedaan te hebben.
- Verder zijn hiervoor het internet, lokale kranten en bijeenkomsten voor gehanteerd.
- 73% heeft de pgb-clients apart geïnformeerd.

Informereren cliënten over alfahulp

Is de cliënt geïnformeerd indien HH1 door een alfahulp wordt geleverd?



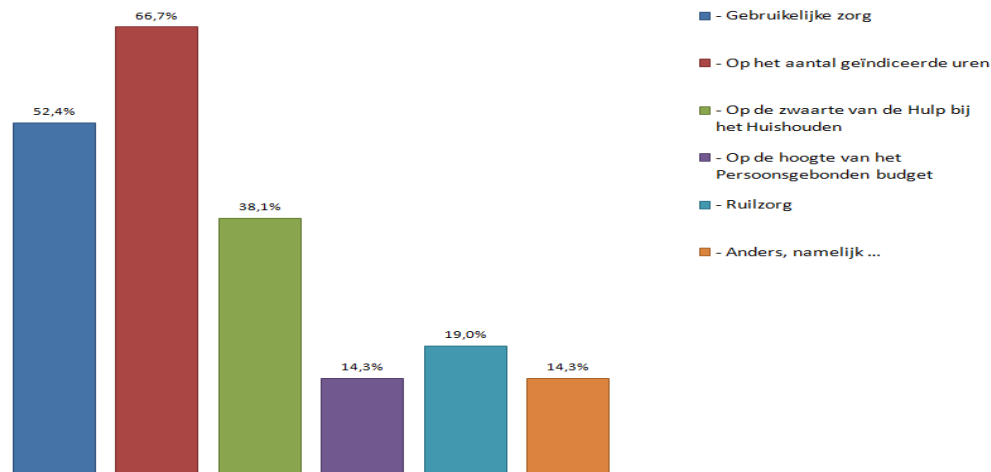
Is de cliënt op de hoogte wat het betekent om de werkgeversrol te hebben bij een alfahulp?



- Cliënten worden niet altijd door de gemeente geïnformeerd indien HH1 door alfahulp geleverd wordt. Dit wordt door 42% van de gemeenten aangegeven.
- Gemeenten geven aan dat de inzet van zorg zaak is van de zorgaanbieders.
- 58% van de cliënten is geïnformeerd indien HH1 door alfahulp geleverd wordt. In 13% van de gevallen gebeurt dit door de gemeente
- 46% van de cliënten is op de hoogte wat het betekent om de werkgeversrol te hebben bij een alfahulp.

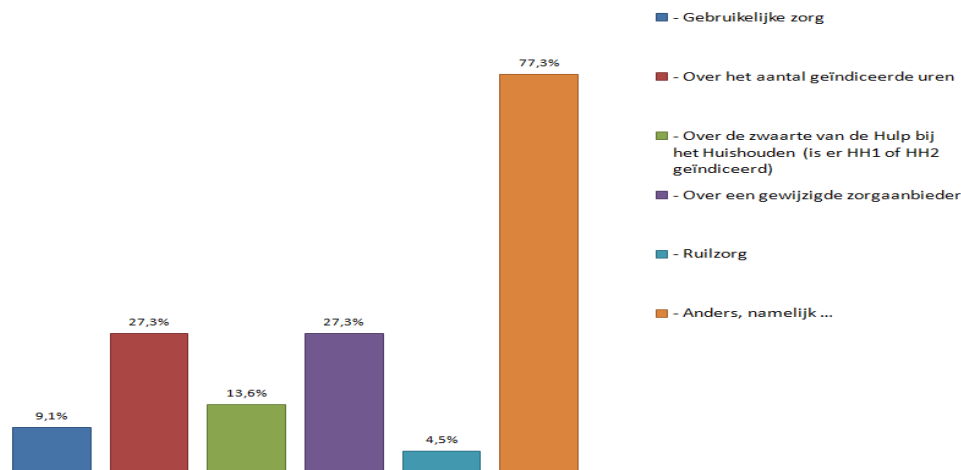
Klachten en bezwaren

Waar hebben de ontvangen bezwaren betrekking op?



- Tot nu toe zijn er nog vrij weinig klachten/bezwaren van burgers binnengekomen.
- De bezwaarschriften hebben veelal betrekking op het aantal geïndiceerde uren zorg door het toepassen van het protocol gebruikelijke zorg en op de toegekende zwaarte van Hulp bij het huishouden.

Waar hebben de ontvangen klachten betrekking op?



- De klachten gingen vaak over een gewijzigde zorgaanbieder, niet opnieuw willen aanleveren van gegevens of een onduidelijke procedure.
- Gemeenten geven aan dat na 1 januari de veranderingen pas echt merkbaar voor de cliënt zijn. Pas dan zullen de klachten hierover binnenkomen.

Overige voorbereidingen voor de situatie na 1 januari zijn:

- Aanpassingen bij Wmo-loket: Extra openingstijden loket / extra belteam / digitaal loket / betere aansluiting front-Office en Back-Office;
- Extra personeel aangesteld;
- Thema avonden organiseren;
- Publicaties in lokale kranten;
- Wmo-café geopend;
- Geen gebruik van verlengoptie bij aanbesteden, maar aanbesteden per 1-1-2009;
- Werkgelegenheidsprojecten;
- Aanpassen van Pgb-tarieven;
- Aanvullend klantonderzoek;
- Wvg-overgangscliënten worden ook voorzien van Wmo-beschikking.