

RIS.3918

Tussenevaluatie eigen bijdrage/aandeel Wmo

Emmen, september 2009

Inhoudsopgave	pagina
1. Inleiding	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Beleid eigen bijdrage voor hulp bij het huishouden per 1 januari 2007	3
1.3 Beleid eigen bijdrage en eigen aandeel voor wonen en vervoer per 1 juli 2008	3
1.4 Wijzigingen landelijk Besluit maatschappelijke ondersteuning per 1 januari 2009	3
1.5 Vraagstelling	3
1.6 Leeswijzer	4
2. Financieel effect eigen bijdrage hulp bij het huishouden per 1 januari 2007	5
2.1 Geraamde opbrengsten	5
2.2 Werkelijke opbrengsten	5
2.3 Conclusies	7
3. Financieel effect eigen bijdrage/aandeel hulpmiddelen per 1 juli 2008	9
3.1 Geraamde opbrengsten	9
3.2 Werkelijke opbrengsten	9
3.3 Conclusies	9
4. Financieel effect verhoging inkomensgrenzen eigen bijdragen per 1 januari 2009	10
4.1 Geraamd effect	10
4.2 Werkelijk effect	10
4.3 Conclusies	10
5. Kwalitatieve effecten eigen bijdragen	11
5.1 Algemeen	11
5.2 Beleving klanten	11
5.3 Beleving medewerkers gemeente	12
5.4 Beleving CAK	12
5.5 Conclusies	13
6. Conclusies	14

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Op 1 januari 2007 is de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) ingetrokken. De Wmo kwam hiervoor in de plaats. Voor de gemeente betekende dit een forse uitbreiding van taken. Het verstrekken van hulp bij het huishouden viel tot 1 januari 2007 onder de Awbz en vanaf 1 januari 2007 onder de Wmo. Zo werd de gemeente vanaf 1 januari 2007 verantwoordelijk voor het verstrekken van hulp bij het huishouden.

Personen die voor 1 januari 2007 hulp bij het huishouden ontvingen van het Zorgkantoor waren gewend hiervoor een eigen bijdrage te betalen. Die bijdragen werden opgelegd en geïnd door het CAK. Op grond van de Wmo is de gemeente bevoegd eigen bijdragen/eigen aandeel te vragen voor onder de Wmo verstrekte voorzieningen.

1.2 Beleid eigen bijdrage voor hulp bij het huishouden per 1 januari 2007

Toen de taak hulp bij het huishouden in het kader van de invoering van de Wmo per 1 januari 2007 was overgeheveld naar de gemeente heeft de raad er in december 2006 voor gekozen gebruik te maken van de bevoegdheid om eigen bijdrage te (blijven) vragen van klanten aan wie hulp bij het huishouden werd verstrekt. De raad heeft toen tevens overwogen een eigen bijdragen/aandeel te vragen voor individuele woon- en vervoersvoorzieningen, maar heeft daar vooralsnog vanaf gezien.

1.3 Beleid eigen bijdrage en eigen aandeel voor wonen en vervoer per 1 juli 2008

In juni 2008 heeft de raad er alsnog voor gekozen om een eigen bijdragen/aandeel te vragen van klanten aan wie een vervoers- of woonvoorziening is toegekend. Bij de besluitvorming over de invoering van dit beleid heeft de raad overwogen dat de sterkste schouders de zwaarste lasten moeten dragen en dat dit ook zou moeten gelden voor personen aan wie vervoers- of woonvoorzieningen worden verstrekt. Er is niet langer een goede reden om voor die personen een uitzondering te maken. De eigen bijdrage of eigen aandeel geldt voor alle vervoers- of woonvoorzieningen, behalve voor:

- sportvoorzieningen;
- voorzieningen doorbetaling van huur aan woningeigenaren;
- voorzieningen collectief vervoer

Voor rolstoelen is geen eigen bijdrage ingevoerd omdat dit wettelijk niet is toegestaan.

1.4 Wijzigingen landelijk Besluit maatschappelijke ondersteuning per 1 januari 2009

Op 30 december 2008 is in staatsblad 607 het Besluit tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten gepubliceerd. Als gevolg van dit besluit zijn per 1 januari 2009 enkele aanpassingen doorgevoerd in artikel 4.1 van het Besluit maatschappelijke ondersteuning. Het betreft de volgende wijzigingen:

- aanpassingen van de maximale bijdragen;
- de inkomensgrens voor de betaling van de inkomensafhankelijke bijdrage van personen jonger dan 65 jaar is met ruim € 5000,- verhoogd. Door deze wijziging kunnen gemeenten minder eigen bijdragen heffen in het kader van de Wmo. Gemeenten worden hiervoor gecompenseerd. Zowel in de septembercirculair 2008 als in de meicirculaire 2009 staat vermeld dat aan het macrobudget voor 2010 een bedrag van € 10 miljoen wordt toegevoegd en objectief verdeeld;
- op de eigen bijdrage wordt een korting toegepast van 33%. Dit is een voordeel voor de klanten. De gemeente wordt door het CAK (lees: rijk) volledig gecompenseerd voor die korting.

1.5 Vraagstelling

Zoals reeds in juni 2008 bij de invoering van het beleid eigen bijdrage/aandeel voor woon- en vervoersvoorzieningen werd aangekondigd, volgt hieronder een evaluatie van het effect van de in Emmen ingevoerde eigen bijdrage/eigen aandeel per 1 januari 2007 en 1 juli 2008, alsmede van de wetwijziging per 1 januari 2009.

Kwantitatief (financieel)

1. Wat is het financiële effect van de per 1 januari 2007 ingevoerde eigen bijdrage voor hulp bij het huishouden over 2007, 2008 en de eerste 7 zorgperioden van 2009 en hoe verhoudt zich dat tot de geraamde opbrengsten?
2. Wat is het financiële effect van de per 1 juli 2008 ingevoerde eigen bijdrage/aandeel woon- en vervoersvoorzieningen over de periode 8-2008 en 7-2009 en hoe verhoudt zich dat tot de geraamde opbrengsten?
3. Wat is het financiële effect van de per 1 januari 2009 doorgevoerde aanpassingen en hoe verhoudt zich dat tot de geraamde opbrengsten?

Kwalitatief

4. Wat zijn de overige effecten van de invoering van de eigen bijdrage/aandeel en hoe beoordelen we dat?

1.6 Leeswijzer

Met deze memo wordt beoogd de in de vorige paragraaf gestelde vragen zo veel mogelijk te beantwoorden.

In paragraaf 2 wordt ingegaan op vraag 1, in paragraaf 3 op vraag 2 en in paragraaf 4 op vraag 3.

In deze paragrafen worden de ramingen zoals die destijds zijn gedaan bij invoering van het beleid afgezet tegen de werkelijk opbrengsten zoals die uit de managementgegevens van het CAK en gemeente naar voren komen. Aan het einde van elke paragraaf zijn de conclusies in vet afgedrukt.

In paragraaf 5 wordt ingegaan op vraag 4. Hierbij wordt aandacht geschonken aan de ervaringen van klanten en uitvoerders.

In paragraaf 6 worden resumerende conclusies getrokken.

2. Financieel effect eigen bijdrage hulp bij het huishouden per 1 januari 2007

2.1 Geraamde opbrengsten

Bij de invoering van de Wmo per 1 januari 2007 had het rijk voor het jaar 2007 een bedrag gekort op de integratieuitkering van € 1.454.400,- structureel. Het rijk ging er daarbij vanuit dat Emmen in staat zou moeten zijn dit bedrag aan eigen bijdragen te innen.

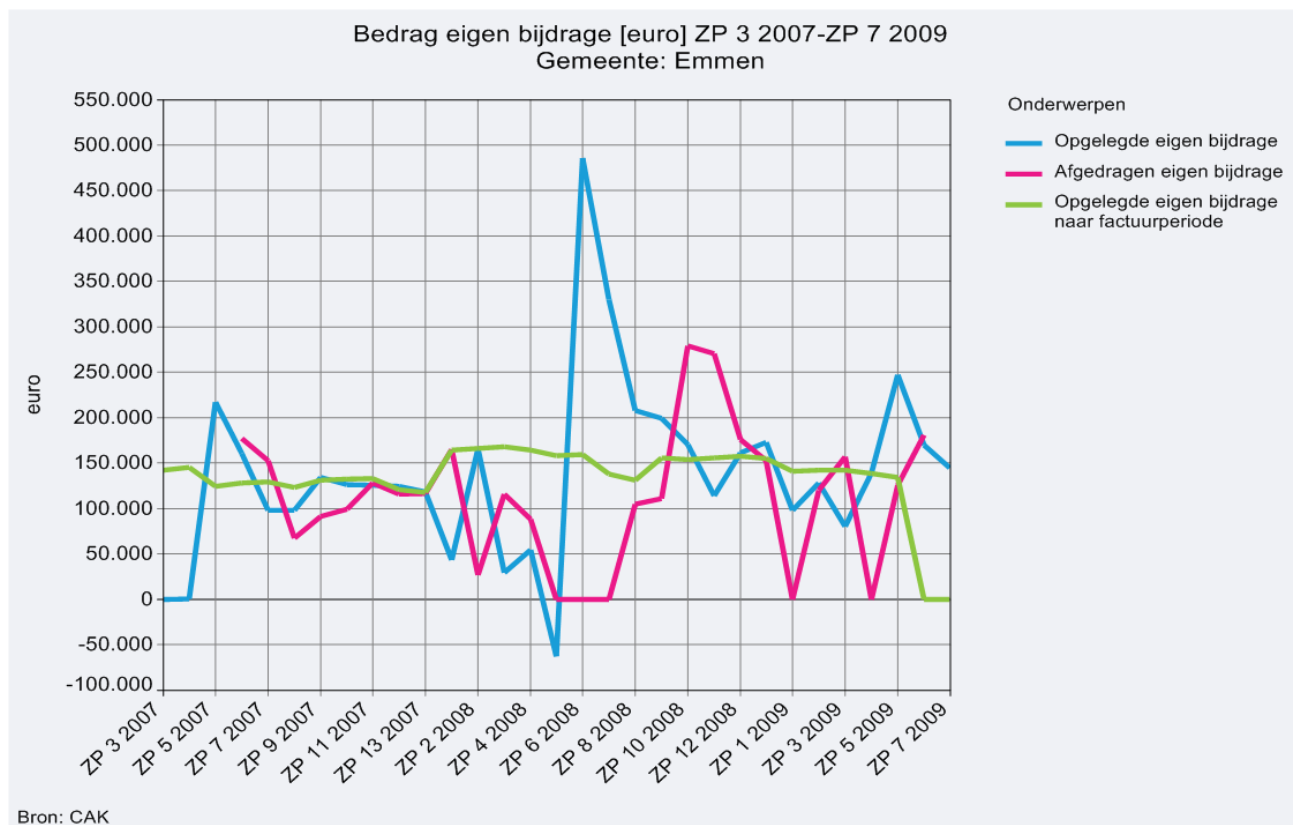
Vervolgens zijn de structurele opbrengsten van de per 1 januari 2007 ingevoerde eigen bijdrage hulp bij het huishouden geraamd op netto € 1.454.400,- per jaar.

2.2 Werkelijke opbrengsten

Wmo-monitor CAK en boekhouding gemeente

De werkelijke cijfers die hieronder worden gepresenteerd zijn gebaseerd op Wmo-monitor van het CAK.

Grafiek 1.



Tabel 1.

Bedrag eigen bijdrage periode 3-2007 tot en met periode 7-2009

(Hulp bij het huishouden)

	Opgelegd	Afgedragen	Opgelegd naar factuurperiode
ZP 3 2007	329,09	-	142.536,96
ZP 4 2007	486,91	-	145.656,53
ZP 5 2007	217.070,06	-	124.767,70
ZP 6 2007	161.046,93	177.560,77	128.630,58
ZP 7 2007	98.302,53	152.679,33	129.560,66
ZP 8 2007	98.317,46	67.413,63	123.677,59
ZP 9 2007	134.736,35	91.770,71	131.697,45
ZP102007	126.561,11	99.472,59	132.813,23
ZP112007	126.146,17	128.212,48	133.153,07
ZP122007	124.655,31	116.272,18	121.112,04
ZP132007	118.378,39	116.709,23	117.972,50
ZP 1 2008	43.929,35	165.177,51	164.695,79
ZP 2 2008	165.859,90	26.994,29	166.647,37
ZP 3 2008	29.272,75	116.027,45	168.085,60
ZP 4 2008	54.925,67	88.555,57	164.336,29
ZP 5 2008	-62.275,32	0	158.111,85
ZP 6 2008	486.373,29	0	159.936,81
ZP 7 2008	330.240,25	0	138.240,43
ZP 8 2008	208.194,16	105.202,55	131.154,33
ZP 9 2008	199.311,28	111.241,55	156.123,82
ZP102008	170.535,95	279.262,14	154.195,50
ZP112008	114.031,46	271.018,81	156.185,11
ZP122008	161.447,18	175.985,62	157.544,27
ZP132008	173.433,48	152.980,61	155.105,59
ZP 1 2009	98.443,72	0	141.336,96
ZP 2 2009	128.334,51	120.639,45	142.171,41
ZP 3 2009	80.318,27	157.205,59	142.675,46
ZP 4 2009	139.539,40	0	138.745,59
ZP 5 2009	247.532,23	125.885,69	134.301,62
ZP 6 2009	170.367,64	181.294,39	17,2
ZP 7 2009	144.926,59	-	0
Totaal	4.290.772,07	3.027.562,14	4.161.189,31
Bron:			
CAK			
Jaartotalen			
2007	1.206.030,31	950.090,92	1.431.578,31
2008	2.075.279,40	1.492.446,10	2.030.362,76
2009(t/m 7)	1.009.462,36	585.025,12	699.248,24

Toelichting grafiek 1 en tabel 1.

Bovenstaande grafiek en tabel geven dezelfde informatie. Alleen de vorm is anders. De informatie heeft in beide gevallen betrekking op de periode 3-2007 tot en met 7-2009. Weergegeven wordt:

- de door het CAK per zorgperiode (= 4 weken), per kalenderjaar en voor de gehele periode **aan klanten opgelegde eigen bijdragen**. In de grafiek is dat aangegeven met de blauwe lijn. In de tabel is dat aangegeven in de eerste kolom;

- de door het CAK per zorgperiode, per kalenderjaar en voor de gehele periode **aan de gemeente afgedragen eigen bijdragen**. In de grafiek is dat aangegeven met de roze lijn. In de tabel is het aangegeven in de tweede kolom. Zowel uit de grafiek als de tabel komt naar voren dat de door het CAK aan de gemeente afgedragen eigen bijdrage minder bedraagt dan de door het CAK bij klanten opgelegde eigen bijdrage/aandeel. Dit kan worden verklaard doordat op de door het CAK opgelegde eigen bijdragen, zodra deze worden geïnd bij de klant (hier is nog een debiteurenrisico) en voordat deze worden doorbetaald naar de gemeente, nog de kosten van het CAK in mindering worden gebracht;
- de door het CAK per zorgperiode, per kalenderjaar en voor de gehele periode **aan klanten opgelegde eigen bijdragen, maar dan teruggerekend naar de periode waarin de zorg is geleverd**. In de grafiek is dat aangegeven met de groene lijn. In de tabel is dat aangegeven in de derde kolom. Wat opvalt is dat de bedragen per zorgperiode redelijk gelijkmatig zijn en dat de opgelegde bijdragen in de laatste zorgperioden (in 2009) een dalende lijn vertonen. Dit laatste komt omdat nog niet alle facturen naar klanten zijn verzonden. Als alle facturen wel zijn verzonden zullen ook deze bedragen hoger uitvallen. Idealiter zou het CAK met nog een lijn/kolom moeten kunnen laten zien wat, teruggerekend naar zorgperiode, er over die zorgperiode daadwerkelijk is afgedragen aan de gemeente. Dit is technisch nu nog niet mogelijk. In dat geval zou de verantwoording van het CAK optimaal aansluitend bij de boekhouding van de gemeente.

Werkelijke opbrengsten 2007 en 2008

Voor wat betreft het bepalen van de werkelijke inkomsten in 2007 en 2008 biedt de derde kolom waarin de opgelegde bijdragen, teruggerekend naar factuurperiode, staan vermeld, het beste uitgangspunt. Van deze bedragen moeten nog wel de kosten van het CAK, de kosten van de gemeente en de extra bijzondere bijstand in mindering worden gebracht. Voor wat betreft de extra kosten van bijstand wordt opgemerkt dat zowel in 2007 als 2008 een bedrag van € 122.000 is ontvangen van het rijk als tegemoetkoming voor de extra kosten. Tevens moet rekening worden gehouden dat niet alle klanten betalen. Er is een debiteurenrisico. Het CAK geeft nog geen informatie over dit risico. Hier wordt volstaan met vermelding van dit risico. Een en ander wordt weergegeven in tabel 2.

Tabel 2

Werkelijke opbrengsten minus werkelijke kosten	2007	2008
Opbrengsten, teruggerekend naar factuurperiode	€ 1.431.578,31	€ 2.030.362,76
Af: kosten		
• inningskosten CAK	- 0,00	- 100.000,00
• inningskosten Gemeente Emmen	- 0,00	- 0,00
• extra bijzondere bijstand -/- vergoeding rijk	- - 32.000,00*	- - 32.000,00*
• debiteurenrisico	- PM	- PM
Totaal	€ 1.463.578,00	€ 2.098.362,76

* Doordat de vergoeding van het rijk voor de extra te maken kosten bijzondere bijstand € 32.000,- hoger is dan de werkelijke kosten zijn de netto opbrengsten hoger dan het bedrag dat van het CAK wordt ontvangen.

Werkelijke opbrengsten 2009

Voor wat betreft het bepalen van de werkelijke inkomsten 2009 wordt moeilijker om nu al betrouwbare conclusies te trekken. Weliswaar vertoont de derde kolom waarin de opgelegde bijdragen, teruggerekend naar factuurperiode, staan vermeld, een bedrag van € 699.248,24, echter extrapolatie naar geheel 2009 geeft waarschijnlijk een vertekend beeld. Immers, te zien aan kolom 1, vertoont het bedrag dat elke zorgperiode aan eigen bijdragen wordt opgelegd sterke fluctuaties. In het tweede kwartaal 2010 zijn meer betrouwbare conclusies te trekken.

2.3 Conclusies

2007 en 2008

Er is in 2007 is iets meer binnengekomen dan geraamd, namelijk € 9.178,--. In 2008 is aanzienlijk meer binnengekomen dan geraamd, namelijk € 643.962. Om die reden is ook besloten de raming vanaf 2009 met een bedrag van € 246.000 te verhogen. Hierbij is nog geen rekening gehouden met een debiteurenrisico. Verder zijn deze cijfers inclusief een geringe opbrengst eigen bijdragen/aandeel als gevolg van vanaf december 2008 opgelegde eigen bijdragen/aandeel wegens in de tweede helft van 2008 verstrekte woon-vervoersvoorzieningen. Een en ander wordt weergegeven in tabel 3.

Tabel 3

Jaar	Raming	Werkelijk	Vershil
2007	€ 1.454.400,00	€ 1.463.578,00	€ 9.178,--
2008	€ 1.454.400,00	€ 2.098.362,76	€ 643.962,--

2009

Over 2009 is nu nog niet goed een vergelijking te trekken tussen de geraamde en de werkelijke opbrengsten. De oorzaak hiervan is dat, zoals te zien in tabel 1, de in de eerste 7 perioden van 2009 opgelegde bijdragen/aandeel een sterk fluctuerend beeld opleveren. Hier komt nog bij dat de cijfers van het CAK inclusief de vanaf december 2008 opgelegde eigen bijdragen/aandeel voor verstrekte woon- en vervoersvoorzieningen zijn. Dit geeft een vertroebeld beeld. Dit beeld wordt helderder naarmate de tijd voortschrijdt en de Wmo-monitor zodanig is bijgesteld dat we scherp onderscheid kunnen maken tussen opbrengsten die te maken hebben met opgelegde eigen bijdragen wegens verstrekt hulp bij het huishouden en opbrengsten die te maken hebben met verstrekte woon-vervoersvoorzieningen.

Over het financiële effect van de beleidsmaatregel om vanaf 1 januari 2007 eigen bijdragen op te leggen voor verstrekte hulp bij het huishouden kan op basis van de managementgegevens van het CAK worden geconcludeerd dat die maatregel in 2007 ruim € 9.000 en in 2008 ruim € 640.000 meer heeft opgebracht dan geraamd. Over 2009 kunnen nog geen betrouwbare conclusies worden getrokken.

3. Financieel effect eigen bijdrage/aandeel hulpmiddelen per 1 juli 2008

3.1 Geraamde opbrengsten

De structurele meeropbrengsten van de per 1 juli 2008 ingevoerde eigen bijdrage/aandeel woonvoorzieningen en vervoersvoorzieningen zijn geraamd op netto € 476.000, - jaar. Laatstgenoemd bedrag is als volgt berekend:

Te innen		€ 935.000, -
Af: kosten CAK	€ 60.000, -	
Extra formatie	- 124.000, -	
Extra bijzondere bijstand	- 275.000, -	
Totaal		€ 476.000, -

3.2 Werkelijke opbrengsten

Wmo-monitor CAK

Uit deze monitor is vooralsnog niet goed op te maken hoe hoog de werkelijke opbrengsten zijn van de vanaf 1 juli 2008 van kracht zijnde beleidsmaatregel om eigen bijdrage/aandeel te vragen in verband met vanaf 1 juli 2008 aangevraagde woon/vervoersvoorzieningen.

Boekhouding gemeente

De boekhouding van de gemeente biedt iets meer aanknopingspunten. De eerste beschikkingen waarbij een eigen bijdrage/aandeel werd opgelegd voor een toegekende woon- vervoersvoorziening zijn in november 2008 verzonden. Vervolgens is dit gemeld bij het CAK. De eerste eigen bijdragen/aandeel zijn pas door het CAK opgelegd vanaf eind december 2008 en verder. Tot zorgperiode 7 van 2009 zijn door de gemeente in totaal 628 beschikkingen waarin werd aangekondigd dat de klant eigen bijdrage/aandeel is verschuldigd voor woon- of vervoersvoorziening bij het CAK aangemeld. Ons is bekend dat van die 628 beschikkingen slechts in 133 gevallen er geen sprake was van samenloop met een voorziening hulp bij het huishouden. De samenloop bedraagt dus 80%. Dit is 20% hoger dan geraamd. Dit kan een neerwaarts effect hebben op de te verwachten meeropbrengsten. De verwachting bestaat dat medio 2010 meer kan worden gezegd over het werkelijke financiële effect van het beleid om per 1 juli 2008 eigen bijdrage/aandeel voor vervoers- en woonvoorzieningen te vragen.

Werkelijke opbrengsten 2008 en 2009

Zoals hierboven vermeld zijn over de opbrengsten in 2008 en 2009 nog geen betrouwbare conclusies te trekken. Dit geldt ook voor de kosten. Ook hiervoor geldt dat medio 2010 redelijk betrouwbare conclusies kunnen worden getrokken over het verloop van de door het CAK in rekening gebrachte kosten, de extra kosten bijzondere bijstand (hier is op dit moment nog geen sprake van een stijging) en de kosten vanwege de inzet van extra personeelsformatie. Voor zover een trend is te ontdekken wordt verwacht dat zowel de opbrengsten als kosten lager zullen uitvallen dan geraamd.

3.3 Conclusies

Over het financiële effect van de beleidsmaatregel om vanaf 1 juli 2008 eigen bijdragen/aandeel op te leggen voor verstrekte woon-vervoersvoorzieningen kunnen op grond van de nu beschikbare managementgegevens van het CAK en de gemeente geen betrouwbare conclusies worden getrokken. Vanaf medio 2010 zijn de conclusies wel betrouwbaar.

4. Financieel effect verhoging inkomensgrenzen eigen bijdragen per 1 januari 2009

4.1 Geraamd effect

Het financiële effect van de verhoging van de inkomensgrens voor de laagst mogelijke eigen bijdrage met € 5.000 voor mensen die jonger zijn dan 65 is nog niet te ramen. Het is wel duidelijk dat meer mensen de laagst mogelijke eigen bijdrage betalen en dat de gemeente hierdoor minder opbrengsten krijgt. Het rijk heeft in de meicirculaire 2009 nog aangekondigd dat het rijk de gedorven inkomsten van gemeenten zal compenseren door middel van een toevoeging aan de integratieuitkering Wmo. Hiervoor heeft het rijk in totaal € 10 miljoen gereserveerd. De extra middelen zullen worden verdeeld via het objectief verdeelmodel. Emmen zal naar verwachting een bedrag van € 80.000 tegemoet kunnen zien.

4.2 Werkelijk effect

Op dit moment zijn nog onvoldoende managementgegevens voorhanden om dit effect te kunnen meten.

4.2 Conclusies

Over het financiële effect van de per 1 januari 2009 doorgevoerde verhoging van de inkomensgrens kunnen op basis van de nu beschikbare managementgegevens van het CAK nog geen conclusies worden getrokken. Deze conclusies kunnen naar alle waarschijnlijkheid wel worden getrokken vanaf medio 2010.

5. Kwalitatieve effecten beleid eigen bijdragen

5.1 Algemeen

In deze paragraaf wordt beantwoord wat verder de gevolgen zijn van invoering van de eigen bijdrage/aandeel en hoe we dat beoordelen. Ingegaan wordt op de beleving van klanten, CAK en gemeente.

Vooropgesteld wordt dat het CAK in de Wmo is aangewezen als enige instantie die de bevoegdheid toekomt om de eigen bijdragen op te leggen en te innen. Dit geldt overigens niet voor het opleggen en innen van eigen aandeel. Voor wat betreft het opleggen van eigen aandeel heeft deze gemeenten de bevoegdheid om praktische redenen gemandateerd aan het CAK.

In alle gevallen wordt de voorziening eerst in volle omvang door de gemeente verstrekt. Vervolgens wordt van de klant een bijdrage/aandeel gevraagd door het CAK. Het betreft hier de zogenaamde brutomethode. De hoogte van de eigen bijdrage/aandeel hangt in alle gevallen af van het inkomen van de klant en de hoogte van de kostprijs van de voorziening.

5.2. Beleving klanten

Onderstaande punten zijn door de medewerkers die zich bezighouden met de uitvoering van de Wmo (consulenten, ondersteuners, medewerkers callcenter en medewerkers Zorgloket) opgetekend.

- Veel klanten begrijpen niet dat als voorzieningen in bruikleen worden verstrekt (bijvoorbeeld scootmobielen, driewiel fietsen, handbikes, tandems, tilliften en trapliften) er toch eigen bijdrage moet worden betaald voor het gebruik van deze voorzieningen en voor onderhoud, reparatie en verzekering.
- Veel klanten die reeds de maximale eigen bijdrage betalen voor hulp bij het huishouden begrijpen niet dat zij in de beschikking tot toekenning van de voorziening lastig worden gevallen informatie waaruit blijkt dat zij er rekening mee moeten houden dat van hen een eigen bijdrage/aandeel wordt gevraagd. Vooral de zinsnede over de kostprijs van de voorziening en de maximale periode waarin de bijdrage moet worden betaald roepen vragen op. De bijgevoegde folder van het CAK kan deze onduidelijkheid niet wegnemen.
- Veel klanten kunnen niet volgen waarvoor en hoelang zij eigen bijdrage moeten betalen. Wanneer uitgegaan wordt van een minimale maximale periodebijdrage van € 16,80 per vier weken zou het kunnen betekenen, dat zij voor meer dan één voorziening een eigen bijdrage moeten betalen totdat het bedrag van € 16,80 per vier weken is bereikt.

Voorbeeld:

Stel dat een klant in het eerste jaar een beugel bij het toilet wordt toegekend, in het tweede jaar een douchezitting en in het derde jaar een scootmobiel.

Kostprijs beugel € 60,40

Beugel kost 39 perioden van vier weken € 1,55. Na 1 jaar is € 20,15 betaald. Er resteert nog een te betalen eigen bijdrage van € 40,25.

Kostprijs douchezitting € 173,49

Douchezitting kost 39 perioden van vier weken € 4,45. Het tweede jaar dient een periodebedrag van € 1,55 voor de beugel plus € 4,45 voor de douchezitting = € 6,00 per 4 weken te worden betaald.

Na 2 jaar resteert nog een te betalen bedrag van de beugel van € 20,15 Er is 1 jaar betaald aan de douchezitting € 57,85. Er resteert nog een te betalen bedrag van de douchezitting € 115,64.

Kostprijs scootmobiel € 1.430,57

Scootmobiel kost 39 perioden van vier weken € 36,68. Het derde jaar dient een periode bedrag van € 1,55 voor de beugel (laatste jaar) plus € 4,45 voor de douchezitting (2° jaar) en € 36,68 voor de scootmobiel (eerste jaar) betaald te worden = € 42,68. Echter men behoeft niet meer te betalen dan € 16,80.

- Veel klanten met minimum inkomen begrijpen niet dat zij eerst eigen bijdrage moeten betalen en hier vervolgens weer bijzondere bijstand voor kunnen aanvragen bij de afdeling sociale zaken. Zij beschouwen dit als onnodige bureaucratie.
- Een groeiend aantal klanten die in eerste instantie een aanvraag hebben ingediend en die een dusdanig inkomen hebben dat zij een forse eigen bijdrage moeten betalen, zien, nadat het tot hen doorgedrongen is dat zij die forse eigen bijdrage moeten betalen alsnog af van de reeds verstrekte voorziening.
- Klanten zijn ontevreden over de informatievoorziening van het CAK. Beschikkingen van het CAK zijn niet goed te begrijpen. De onduidelijkheid groeit indien zich als gevolg van kleine wijzigingen een groot aantal beschikkingen achter elkaar aandient. Indien klanten telefonische toelichting willen is het CAK telefonisch moeilijk bereikbaar. De telefoonwachtlijnen zijn, hoewel verbeterd, te lang.

5.3 Beleving medewerkers gemeente

- De medewerkers die zich bezighouden met de Wmo (consulenten, ondersteuners, medewerkers callcenter en medewerkers Zorgloket) hebben fors geïnvesteerd in het voorlichten van klanten over de gevolgen van de eigen bijdrage/eigen aandeel. Dit onderwerp komt in ieder geval aan de orde bij de behandeling van elke aanvraag. Bovendien ontvang de klant een voorlichtingsfolder van het CAK. Verder kan de klant een en ander nalezen in het verstrekkingsboek. Verder konden vragen worden gesteld bij het Zorgloket. Voor het maken van berekeningen wordt verwezen naar de rekenmodule van het CAK.
- De hierboven genoemde inspanning van medewerkers kon niet voorkomen dat zij werden geconfronteerd met veel klachten over de werkwijze (met name slechte bereikbaarheid) van het CAK. Een en ander is teruggekoppeld in het sinds het voorjaar 2009 periodiek gehouden gebruikersoverleg tussen gemeenten en het CAK.
- Beleidsmedewerkers, accountmanager en ondersteuners werden geconfronteerd met inadequate managementinformatie door het CAK. Weliswaar heeft het CAK vanaf juli 2009 een Wmo-monitor beschikbaar gesteld waarmee de gemeente zelf de managementrapportages kan genereren. Deze monitor is nog niet dusdanig ingericht dat uit die managementgegevens snel de juiste conclusies kunnen worden getrokken. Grootste euvel is dat de managementgegevens niet goed aansluiten bij het boekjaar van de gemeente. Dit is diverse keren aangekaart tijdens het gebruikersoverleg. Naar aanleiding van de input uit dit overleg is het CAK hard aan het werk hier verbetering in aan te brengen.

5.4 Beleving CAK

- Uit het jaarverslag 2008 van het CAK is gebleken dat 2008 een moeilijk jaar was voor het CAK. Het CAK voerde vanaf 2008 twee nieuwe wettelijke taken uit, werd daardoor fors uitgebreid en verhuisde naar een nieuw pand. Daarnaast werden, bijna vanaf de eerste maand, de prestaties van de organisatie met regelmaat kritisch in de media besproken. Dat leidde ook tot vragen in de Tweede Kamer. De plotselinge en scherpe stijging van het aantal klachten over het CAK heeft veel impact gehad op het CAK. Een rapport van Berenschot, veranderingen aan de top en een kritische zelfbeschouwing moeten helpen het vertrouwen in het CAK bij de buitenwereld te herstellen. Intern werkt de directie aan een hernieuwd en helder besef in de organisatie waar het in de dienstverlening in de allereerste plaats om draait, namelijk de klant. Waar ging het fout? De correcte uitvoering van nieuwe regelingen deed een veel intensiever beroep op de juiste en tijdige gegevensuitwisseling in de keten. Haperingen daarin leidden tot veel ingrijpender problemen bij klanten en tot veel meer vragen die niet direct konden worden beantwoord. Het CAK was onvoldoende ingesteld op het leveren van maatwerk dat voor het oplossen van hardnekkige vragen of complexe situaties bij sommige klanten nu eenmaal werd gevraagd.

5.5 Conclusies

Het opleggen van eigen bijdragen/aandeel heeft bij zowel klanten, medewerkers van de gemeente en het CAK geleid tot onrust. Die onrust was en is veelal te wijten aan voor verbetering vatbare communicatie van CAK richting klanten, aan voor verbetering vatbare processen tussen de ketenpartners die zijn betrokken bij de uitvoering van de eigen bijdrage/aandeelregeling en aan voor verbetering vatbare managementinformatie van het CAK richting gemeenten. Er zijn, met name door het CAK, maar ook door de gemeente, diverse trajecten gestart om de informatievoorziening, processen en managementinformatie te verbeteren. Het doel is maatwerk voor de klant.

6. Conclusies

- Over het financiële effect van de beleidsmaatregel om vanaf 1 januari 2007 eigen bijdragen op te leggen voor verstrekte hulp bij het huishouden kan op basis van de managementgegevens van het CAK worden geconcludeerd dat die maatregel in 2007 ruim € 9.000 en in 2008 ruim € 640.000 méér heeft opgebracht dan geraamd. Over 2009 kunnen nog geen betrouwbare conclusies worden getrokken.
- Over het financiële effect van de beleidsmaatregel om vanaf 1 juli 2008 eigen bijdragen/aandeel op te leggen voor verstrekte woon-vervoersvoorzieningen kunnen op grond van de nu beschikbare managementgegevens van het CAK en de gemeente geen betrouwbare conclusies worden getrokken. Vanaf medio 2010 zijn de conclusies wel betrouwbaar.
- Over het financiële effect van de per 1 januari 2009 doorgevoerde verhoging van de inkomensgrens kunnen op basis van de nu beschikbare managementgegevens van het CAK nog geen conclusies worden getrokken. Deze conclusies kunnen naar alle waarschijnlijkheid wel worden getrokken vanaf medio 2010.
- Het opleggen van eigen bijdragen/aandeel heeft bij zowel klanten, medewerkers van de gemeente en het CAK geleid tot onrust. Die onrust was en is veelal te wijten aan voor verbetering vatbare communicatie van CAK richting klanten, aan voor verbetering vatbare processen tussen de ketenpartners die zijn betrokken bij de uitvoering van de eigen bijdrage/aandeelregeling en aan voor verbetering vatbare managementinformatie van het CAK richting gemeenten. Er zijn, met name door het CAK, maar ook door de gemeente, diverse trajecten gestart om de informatievoorziening, processen en managementinformatie te verbeteren. Het doel is maatwerk voor de klant.