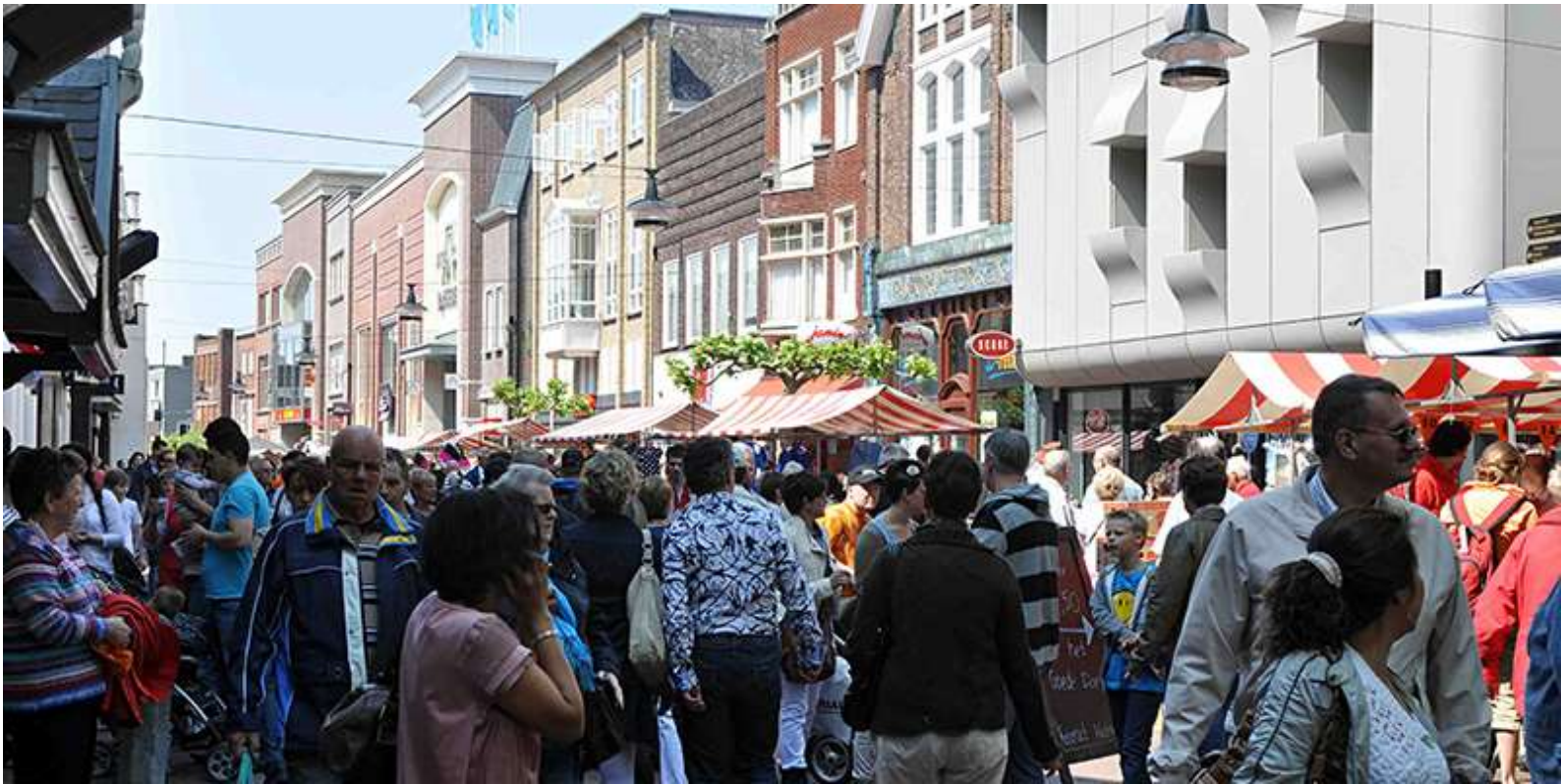


Eindrapportage

Onderzoek overschotten zorggeld 2015 gemeente Helmond



Andersson Elffers Felix

Datum

30 mei 2017

Opdrachtgever

Rekenkamercommissie Helmond

Contact

Jasper Sterrenburg (j.sterrenburg@aef.nl)

Evelien Rutgers

Peter van Zoest

Referentie

HG62

Inhoud

1 Inleiding	4
1.1 Achtergrond	4
1.2 Onderzoeksvragen.....	4
1.3 Uitvoering onderzoek	5
1.4 Leeswijzer.....	6
2 Feitelijke analyse overschotten zorggeld 2015	7
2.1 Budgetten WMO en Jeugdzorg 2015 en 2016	7
2.2 Aantallen cliënten	14
2.3 Afwijzingen en bezwaren	16
2.4 Beelden uit vergelijkbare onderzoeken bij andere gemeenten	18
3 Ervaringen betrokkenen	21
3.1 Cliënten	21
3.2 Zorgaanbieders.....	23
3.3 Algemene reactie gemeente Helmond.....	25
4 Conclusies	27
4.1 Conclusies feitelijke analyse.....	27
4.2 Conclusies ervaringsonderzoek	29
5 Reflectie en advies	32
5.1 Ter inleiding	32
5.2 Geen onderbouwd inzicht in oorzaken overschotten zorggeld 2015 Helmond.....	32
5.3 Niet blijven hangen in 2015: heb aandacht voor verbeteringen in de toekomst	33

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

De gemeenteraad van Helmond heeft op 3 november 2016 een motie aangenomen waarin de Rekenkamercommissie Helmond wordt opgeroepen om onderzoek te doen naar het ontstaan van het overschot op de WMO en Jeugdzorg budgetten in 2015 en hierbij cliënten, belangenverenigingen en professionals zoveel mogelijk te betrekken.

Op verzoek van de Rekenkamercommissie Helmond heeft Andersson Elffers Felix (AEF) in december 2016 een voorstel voor dit onderzoek gedaan. Hierin wordt beschreven dat het onderzoek uiteen valt in twee onderdelen:

1. Een **feitelijke analyse** van de beschikbare zorgbudgetten in 2015 inclusief de besteding ervan.
2. Een **ervaringsonderzoek** naar de vraag waarom cliënten bepaalde zorgindicaties niet of gedeeltelijk hebben verzilverd en mogelijke oorzaken van het overschot op de zorgbudgetten volgens belanghebbenden.

1.2 Onderzoeksvragen

Aan de twee onderdelen van het onderzoek is in overleg met de Rekenkamercommissie Helmond een aantal vragen gekoppeld.

Feitelijke analyse

1. Wat was in Helmond het totaalbudget voor WMO en Jeugdzorg in 2015?
2. Welke kaders heeft de gemeenteraad meegegeven voor de besteding van de WMO en Jeugdzorg budgetten?
3. Waaraan zijn de budgetten voor WMO en Jeugdzorg in 2015 uitgegeven, uitgesplitst naar verschillende zorgvormen?
4. Hoeveel cliënten maakten in 2015 gebruik van de verschillende zorgvormen?
5. Van hoeveel cliënten is in 2015 een verzoek om zorg of ondersteuning via de WMO of Jeugdwet afgewezen en wat zijn de redenen hiervan?
6. Hoeveel bezwaarschriften zijn er door cliënten ingediend tegen een zorgbeschikking, wat is de aard van deze bezwaren en hoeveel daarvan zijn gehonoreerd dan wel afgewezen?
7. Wat was de mate van verzilvering van de verschillende zorgvormen in 2015?
8. Waar zijn in 2015 overschotten op de zorggelden ontstaan, uitgesplitst naar verschillende zorgvormen?
9. Hoe ontwikkelen de budgetten voor WMO en Jeugdzorg zich in 2016 en hoe verhoudt deze ontwikkeling zich tot andere gemeenten?
10. Welke andere mogelijke oorzaken van het overschot WMO budget 2015 zijn er te noemen (onder andere op basis van uitgevoerde onderzoeken in andere gemeenten)?

Ervaringsonderzoek

11. Wat zijn redenen van cliënten om in 2015 niet of nauwelijks gebruik te maken van zorggelden terwijl ze hier wel een indicatie voor hadden?
12. In hoeverre speelt de eigen bijdrage hierbij een rol?
13. In hoeverre hebben deze mensen gebruik gemaakt van alternatieven? Welke zijn dit?
14. Wat zijn de ervaringen van cliënten die in 2015 (gedeeltelijk) gebruik hebben gemaakt van zorg of ondersteuning via de WMO of Jeugdwet?
15. Wat zijn volgens belanghebbenden (waaronder gemeente, zorgaanbieders en cliëntenorganisaties) de belangrijkste redenen van het overschot op de zorgbudgetten?
16. Wat zijn de belangrijkste uitkomsten van enquêteonderzoeken die Helmond reeds heeft uitgevoerd, onder andere naar cliënttevredenheid?

1.3 Uitvoering onderzoek

Het onderzoek is in de periode januari – april 2017 uitgevoerd. Hieronder volgt een beschrijving van de onderzoeksactiviteiten in deze periode.

Startbijeenkomst

Op 11 januari 2017 was er een startbijeenkomst waarbij aanwezig waren: wethouder Van der Zanden, wethouder De Leeuw, leden van de Rekenkamercommissie Helmond, een vertegenwoordiger van de ambtelijke organisatie Helmond en onderzoekers van AEF. Tijdens deze bijeenkomst is besproken welke documentatie nodig is om de door de Rekenkamercommissie Helmond gestelde onderzoeksvragen te beantwoorden:

- **Begrotingen voor budgetten WMO en Jeugd 2015 en 2016.** Inclusief: onderliggende documenten (voor WMO en Jeugd en per jaar afzonderlijk) voor het vaststellen van de budgetten en verwachtingen t.a.v. de uitgaven. Daarnaast: inzicht in aantallen cliënten per zorgtype, verwacht zorggebruik in eenheden, verwachte prijs per eenheid.
- **Kaders gemeenteraad.** Verslagen van raads- en commissievergaderingen waarin deze kaders worden genoemd.
- **Realisatie/productie WMO en Jeugd 2015 en 2016.** Onderliggende documenten (voor WMO en Jeugd afzonderlijk). Inzicht in: de realisatiecijfers voor 2015 en 2016 op cliëntniveau, inclusief het zorggebruik van de verschillende jaren met daarbij het zorgtype, de aantallen en de tarieven.
- **Aantal afwijzingen en bezwaren.** Gegevens over het aantal aanvragen die in 2015 en 2016 niet tot een beschikking hebben geleid, uitgesplitst naar WMO en Jeugd inclusief de reden van de afwijzing. Ook: inzicht in het aantal bezwaren die door inwoners in 2015 en 2016 zijn ingediend tegen een beschikking WMO en Jeugd, inclusief het resultaat daarvan (niet ontvankelijk, ongegrond/gegrond, teruggetrokken, mediation, etc.).

Gesprekken verantwoordelijke wethouders

Op 18 januari 2017 heeft AEF gesproken met wethouder Van der Zanden en wethouder De Leeuw. Tijdens de gesprekken is ingegaan op de vraag hoe de uitvoering van de nieuwe taken op het gebied van WMO en Jeugd in 2015 en 2016 is verlopen, hoe het overschot zorggeld 2015 kan worden verklaard, en wat mogelijke redenen zijn van cliënten om hun geïndiceerde zorg niet (volledig) te verzilveren.

Analyse documentatie gemeente Helmond

De ontvangen documentatie en gegevensbestanden zijn door AEF geanalyseerd. Over de resultaten ervan is tijdens de onderzoeksperiode diverse malen contact geweest met betrokken medewerkers van gemeente Helmond: telefonisch, digitaal en een aantal keer op locatie.

Bijeenkomst vertegenwoordigers WMO en Jeugdzorg

Op 16 februari 2017 vond in het kader van dit onderzoek een bijeenkomst plaats met vertegenwoordigers uit het WMO- en Jeugd-domein. Met de aanwezigen is gesproken over de veranderingen binnen de domeinen WMO en Jeugd, de samenwerking met gemeente Helmond sinds 1 januari 2015, mogelijke verklaringen van de overschotten zorggeld 2015 en de ervaringen van aanbieders en cliënten met de uitvoering van de WMO en Jeugdzorg in de afgelopen twee jaar.

Uitvraag cliënten

Om inzicht te krijgen in redenen van cliënten om in 2015 hun geïndiceerde zorg (niet) volledig te verzilveren, zou een uitvraag onder cliënten worden uitgevoerd. Hierbij zou het gaan om cliënten waarvan uit de gegevensbestanden blijkt dat zij in 2015 80% of minder van hun geïndiceerde zorg hebben verzilverd. In hoofdstuk 3 wordt toegelicht hoe het uitvoeren van deze onderzoeksmethode is verlopen.

1.4 Leeswijzer

In deze rapportage hebben wij de uitkomsten van het onderzoek beschreven.

- **Hoofdstuk 2** bevat de uitkomsten van de feitelijke analyse.
- In **hoofdstuk 3** worden de resultaten van het ervaringsonderzoek beschreven.
- In **hoofdstuk 4** worden de belangrijkste conclusies en antwoorden op de onderzoeksvragen samengevat.
- **Hoofdstuk 5** beschrijft een advies dat op basis van het verloop van het onderzoek en de uitkomsten daarvan is opgesteld.

2 Feitelijke analyse overschotten zorggeld 2015

2.1 Budgetten WMO en Jeugdzorg 2015 en 2016

Per 1 januari 2015 hebben gemeenten budget gekregen voor het uitvoeren van nieuwe taken in het kader van de WMO en Jeugdzorg. Met behulp van een historisch verdeelmodel zijn op landelijk niveau voor alle gemeenten de beschikbare budgetten per zorgvorm berekend. Uitgangspunt hiervoor waren de gegevens over het zorggebruik in 2013 en 2014. Helmond heeft de begrotingen WMO en Jeugdzorg 2015 en 2016 gebaseerd op de uitkomsten van het historisch verdeelmodel. De gemeente was in 2014 van mening dat de beschikbare budgetten voor de nieuwe taken WMO en Jeugdzorg dusdanig krap waren, dat is besloten een bedrag van € 1,28 miljoen uit de algemene reserves aan het budget Jeugdzorg 2015 toe te voegen.

Voor het maken van de feitelijke analyse van de overschotten zorggeld heeft AEF gekeken naar de verhouding tussen het budget en de werkelijk gerealiseerde kosten voor WMO en Jeugdzorg in de jaren 2015 en 2016. Informatie hierover is verkregen uit de begrotingen 2015 en 2016, de jaarrekening 2015 en de concept jaarrekening 2016. Ook is er informatie ontvangen over de gestelde beleidskaders en de communicatie via een raadsinformatiebrief.

De cijfers over 2015 en 2016 zijn verkregen via een verdiepingsslag van de (voor 2016 concept) jaarrekening die met behulp van de ambtelijke organisatie van de gemeente Helmond is gemaakt. AEF heeft op 24 april 2017 de laatste gegevens over de concept jaarrekening 2016 ontvangen en in het rapport verwerkt. Eventuele mutaties na deze datum zijn niet verwerkt. Voor het jaar 2016 komen de in het voorliggend onderzoeksrapport genoemde cijfers bij WMO en Jeugdzorg nagenoeg overeen met de in de concept jaarrekening 2016 beschreven verantwoordingen op hoofdproduct binnen de programma's Zorg en Welzijn voor WMO en Jeugd en Onderwijs voor Jeugdzorg. De kosten die toe te wijzen zijn aan individuele cliënten op zorgtype, zoals Beschermd Wonen en Begeleiding (onder hoofdproduct 690 en 695 WMO) vallen samen onder deze hoofdproducten met andere type kosten, waaronder kosten die niet direct zijn te koppelen aan individuele cliënten zoals voorzieningen of kosten voor (preventieve) programma's. Hetzelfde geldt voor de hoofdproducten 408 en 409 voor Jeugdhulp. Daarnaast kunnen de kosten van een voorziening ook over meerdere hoofdproducten heen gaan, bijvoorbeeld medische adviezen en uitvoering van CJG.

Kortom, in de concept jaarrekening 2016 zijn voor WMO en Jeugdzorg ook kosten opgenomen die niet direct aan individuele cliënten per zorgvorm zijn te koppelen. In onderstaande tabellen zijn alleen de directe cliëntkosten per zorgvorm opgenomen. Daarom sluiten de cijfers uit de concept jaarrekening 2016 en de cijfers in onderstaande tabellen niet 100% op elkaar aan.

2.1.1 WMO

Hieronder volgt een overzicht van de budgetten versus realisatie WMO in 2015 en 2016. De overzichten zijn gebaseerd op de begrotingen 2015 en 2016, de jaarrekening 2015 en de concept jaarrekening 2016.

WMO 2015	Budget 2015	Realisatie 2015 (incl. correcties PGB en facturen)	Vershil budget versus realisatie 2015
Individuele voorzieningen	€ 3.430.398	€ 2.220.321	€ 1.210.077
Huishoudelijke Ondersteuning	€ 7.111.514	€ 5.383.878	€ 1.727.636
Begeleiding	€ 8.274.790	€ 6.359.225	€ 1.915.565
Beschermd Wonen	€ 16.319.498	€ 15.461.033	€ 858.465
Overige	€ 12.852.669	€ 12.573.635	€ 279.034
Totaal	€ 47.988.869	€ 41.998.092	€ 5.990.777

Bovenstaande tabel laat zien dat sprake is van een verschil van circa € 5,99 miljoen tussen budget en realisatie WMO 2015. Een relatief groot overschot is zichtbaar bij de zorgtypen Begeleiding & Beschermd Wonen (welke door de SVB worden samengevoegd) en Huishoudelijke ondersteuning. Een verdiepende analyse van deze zorgtypen levert het beeld op dat de overschotten voor een belangrijk deel kunnen worden verklaard door onderproductie op PGB (zie hieronder).

Verdieping zorgtypen via PGB	Aantal cliënten	Budget 2015	Realisatie 2015	Vershil budget versus realisatie
Begeleiding & Beschermd Wonen	529	€ 10.552.931	€ 8.162.848	€ 2.390.083
Huishoudelijke ondersteuning	316	€ 439.324	€ 390.137	€ 49.187
Totaal	845	€ 10.992.255	€ 8.552.985	€ 2.439.270 (22%)

Een onderproductie van circa 22% op PGB in 2015 is voor AEF herkenbaar in andere gemeenten en daardoor in Helmond niet uitzonderlijk.

WMO 2016	Budget 2016	Realisatie 2016 (incl. correcties PGB en facturen)	Vershil budget versus realisatie 2016
Individuele voorzieningen	€ 2.696.416	€ 2.351.652	€ 344.764
Huishoudelijke Ondersteuning	€ 6.522.420	€ 3.572.820	€ 2.949.600
Begeleiding	€ 8.707.574	€ 9.794.879	€ -1.087.305
Beschermd Wonen	€ 17.827.717	€ 16.711.371	€ 1.116.346
Overige	€ 10.167.817	€ 10.420.217	€ -252.400
Totaal	€ 45.921.944	€ 42.850.940	€ 3.071.004

Uit bovenstaande tabel komt naar voren dat sprake is van een positief verschil van circa € 3,07 miljoen tussen budget en realisatie WMO 2016. Het overgrote deel hiervan (circa € 2,95 miljoen, 96,0%) komt door Huishoudelijke ondersteuning.

In onderstaande tabel is een vergelijking gemaakt tussen de budgetten en realisatie 2015 en 2016. Uit deze vergelijking komt naar voren dat het budget in 2016 ten opzichte van 2015 circa € 2,07 miljoen lager was en dat in 2016 ten opzichte van 2015 circa € 0,85 miljoen meer is uitgegeven aan de verschillende zorgvormen WMO. Het grootste verschil is zichtbaar bij Begeleiding. In 2016 is ten opzichte van 2015 circa € 0,43 miljoen meer begroot en is circa € 3,43 miljoen meer uitgegeven. Kortom, waar in 2015 nog sprake was een overschot op Begeleiding (circa € 1,92 miljoen), was er in 2016 ondanks een verhoging van het beschikbare budget sprake van een tekort van circa € 1,09 miljoen.

Vergelijking WMO 2015 en 2016	Vershil budget 2015 versus 2016	Vershil realisatie 2015 versus 2016	Totale verschil budget versus realisatie
Individuele voorzieningen	€ -733.982	€ 131.331	€ -865.313
Huishoudelijke Ondersteuning	€ -589.094	€ -1.811.058	€ 1.221.964
Begeleiding	€ 432.784	€ 3.435.654	€ -3.002.870
Beschermd Wonen	€ 1.508.219	€ 1.250.338	€ 257.881
Overige	€ -2.684.852	€ -2.153.418	€ -531.434
Totaal	€ -2.066.925	€ 852.848	€ -2.919.773

2.1.2 Jeugdzorg

Hieronder volgt een overzicht van de budgetten versus realisatie Jeugdzorg in 2015 en 2016. De overzichten zijn gebaseerd op de begrotingen 2015 en 2016, de jaarrekening 2015 en de concept jaarrekening 2016.

Jeugdzorg 2015	Budget 2015	Realisatie 2015 (incl. correcties PGB en facturen)	Verschil budget versus realisatie 2015
Jeugdhulp	€ 24.487.140	€ 24.835.438	€ -348.298
Middelen CJG	€ 1.448.446	€ 1.027.732	€ 420.714
Subtotaal Jeugdzorg	€ 25.935.586	€ 25.863.170	€ 72.416
Transformatieruimte Regionaal Transitiearrangement (RTA)	€ 3.014.760	€ 181.551	€ 2.833.209
Totaal inclusief RTA	€ 28.950.346	€ 26.044.721	€ 2.905.625

Bovenstaande tabel laat zien dat sprake is van een verschil van slechts € 0,07 miljoen tussen budget en realisatie Jeugdhulp en Middelen CJG 2015. Echter, het totale verschil tussen budget en realisatie Jeugdzorg 2015 bedraagt circa € 2,91 miljoen. Dit overschot kan voor het overgrote deel worden verklaard doordat slechts 6% van het budget Transformatieruimte Regionaal Transitiearrangement (RTA) is gerealiseerd en van dit budget circa € 2,83 miljoen overbleef.¹ Volgens de gemeente is er een specifiek budget gereserveerd voor het verwezenlijken van transformatie, maar is dit in 2015 in de praktijk nauwelijks tot niet gebeurd. Dit bedrag is mede gereserveerd voor zorgaanbieders om met initiatieven te komen voor de transformatie, maar die hebben zich volgens de gemeente niet of nauwelijks voorgedaan.

Jeugdzorg 2016	Budget 2016	Realisatie 2016 (incl. correcties PGB en facturen)	Verschil budget versus realisatie 2016
Jeugdhulp	€ 23.350.692	€ 27.742.889	€ -4.392.197
Middelen CJG	€ 2.508.066	€ 2.830.943	€ -322.877
Subtotaal Jeugdzorg	€ 25.858.758	€ 30.573.832	€ -4.715.074
Transformatieruimte Regionaal Transitiearrangement (RTA)	€ 1.086.600	€ 7.029	€ 1.079.571
Totaal	€ 26.945.358	€ 30.580.861	€ -3.635.503

¹ In het RTA wordt beschreven hoe de overgang van nieuwe taken op het gebied van jeugdzorg per 1 januari 2015 door gemeenten wordt geregeld. In 2013 hebben 21 gemeenten van de regio Zuidoost-Brabant, waaronder Helmond, het RTA voor deze regio vastgesteld. In het regionale plan *21 voor de jeugd 2.0: samenwerking op jeugdzorg in Zuidoost-Brabant* (5 maart 2014) wordt transformatie genoemd als één van de kernopdrachten van de gehele overgang van nieuwe taken en verantwoordelijkheden op het gebied van jeugdzorg. Onderdeel van transformatie is het principe van *shared savings*. Dit principe gaat er vanuit dat aanbieders die bijdragen aan besparingen elders in het sociaal domein hiervoor beloond worden. Het *shared savings* model is in Zuidoost-Brabant opgenomen in het budgetverdelingsmodel van het RTA: transformatieruimte.

Uit de tabel op de vorige pagina komt naar voren dat er in 2016 sprake was van een negatief verschil van circa € 4,72 miljoen tussen budget en realisatie Jeugdhulp en Middelen CJG. Echter, ook in 2016 is slechts een klein deel van de Transformatieruimte RTA uitgegeven waardoor het totale verschil tussen budget en realisatie Jeugdzorg in 2016 uitkomt op circa € 3,64 miljoen.

In onderstaande tabel is een vergelijking gemaakt tussen de budgetten en realisatie 2015 en 2016. Uit deze vergelijking komt naar voren dat het budget in 2016 ten opzichte van 2015 voor Jeugdhulp en Middelen CJG circa € 0,08 miljoen lager lag. Inclusief Transformatieruimte RTA lag het budget circa € 2,0 miljoen lager. In 2016 is ten opzichte van 2015 circa € 4,71 miljoen meer uitgegeven voor Jeugdhulp en CJG. Volgens de gemeente kan dit voor een belangrijk deel worden verklaard door een stijging van het aantal cliënten (zie ook volgende hoofdstuk). Inclusief Transformatieruimte RTA liggen de totale uitgaven voor Jeugdzorg in 2016 ten opzichte van 2015 circa € 4,54 miljoen hoger.

Vergelijking Jeugdzorg 2015 en 2016	Vershil budget 2015 versus 2016	Vershil realisatie 2015 versus 2016 (incl. correcties PGB en facturen)	Totale verschil budget versus realisatie
Jeugdhulp	€ -1.136.448	€ 2.907.451	€ -4.043.899
Middelen CJG	€ 1.059.620	€ 1.803.211	€ -743.591
Subtotaal Jeugdzorg	€ -76.828	€ 4.710.662	€ -4.787.490
Transformatieruimte Regionaal Transitiearrangement (RTA)	€ -1.928.160	€ -174.522	€ -1.753.638
Totaal	€ -2.004.988	€ 4.536.140	€ -6.541.128

2.1.3 Beleidskaders

De gemeenteraad van Helmond heeft in de aanloop naar 1 januari 2015 herhaaldelijk gesproken over de budgetten WMO en Jeugdzorg. De gemeenteraad heeft ingestemd met de besteding van de beschikbare middelen vanuit het Rijk voor het uitvoeren van de nieuwe zorgtaken, en een aanvulling van het budget uit de algemene reserve. De gemeentefondsuitkering is opgebouwd uit een deel algemene uitkering en een deel decentralisatie- en integratie-uitkeringen, waaronder de integratie-uitkering Sociaal Domein. Deze uitkering bevat middelen voor WMO, Jeugd en Participatie. Aan de inzet van deze middelen is geen bestedingsvoorwaarde verbonden waardoor gemeenten vrij zijn om een eigen afweging te maken over de inzet. Binnen gemeente Helmond wordt het standpunt gehanteerd dat deze middelen worden ingezet voor de taken die voortkomen uit de decentralisaties. Ook heeft de gemeenteraad van Helmond op 1 juli 2014 ingestemd met de basistarieven hulp bij het huishouden 2015.

Daarnaast heeft de gemeenteraad op 4 februari 2014 ingestemd met het treffen van een gemeenschappelijke regeling Peel 6.1. Op 11 maart 2014 heeft de gemeenteraad ingestemd met het Regionaal Transitiearrangement Jeugdzorg Zuidoost-Brabant.

In een aantal documenten wordt het beleid van gemeente Helmond op het gebied van WMO en Jeugdzorg 2015 beschreven. De gemeenteraad van Helmond is betrokken geweest bij het vaststellen ervan:

- Het **Beleidskader WMO in de Peelregio 2015-2017** beschrijft voor de zes Peelgemeenten de visie, doelen en resultaten, de toegang tot maatwerkvoorzieningen en de samenhang en verbinding met nieuwe gedecentraliseerde taken en overige taken (jeugdbeleid, werk en inkomen, veiligheidsbeleid, cliëntondersteuning en gezondheidsbeleid). Ook gaat het beleidskader in op de opgaven binnen de WMO voor het bieden van opvang en beschermd wonen en de gemeentelijke verantwoordelijkheden op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- In het **WMO Beleidsplan 2015-2017 gemeente Helmond** is het regionale beleidskader WMO vertaald naar beleidsdoelstellingen voor gemeente Helmond.
- Zowel het Beleidskader WMO, het WMO Beleidsplan als bijbehorende verordening zijn door de gemeenteraad van Helmond vastgesteld op 2 december 2014.
- Het **Beleidskader Jeugdhulp in de Peelregio 2015-2016** beschrijft de financiële en inhoudelijke kaders waarbinnen het nieuwe stelsel jeugdzorg wordt ingericht. Op 11 maart 2014 heeft de gemeenteraad hiermee ingestemd.
- In het **Beleidsplan Jeugdhulp in de Peelregio 2015-2016** wordt ingegaan op de wijze waarop de zes Peelgemeenten gezamenlijk vorm en inhoud geven aan de verantwoordelijkheden die met de nieuwe Jeugdwet aan de gemeenten zijn toebedeeld. Het Beleidsplan en bijbehorende verordening zijn door de gemeenteraad van Helmond vastgesteld op 4 november 2014.
- Gemeente Helmond werkt voor een aantal specifieke taken samen in de jeugdzorgregio Zuidoost-Brabant (21 gemeenten). Er geldt een wettelijke verplichting tot regionale samenwerking bij de organisatie van de Jeugdbescherming, Jeugdreclassering en Veilig Thuis. Uit oogpunt van efficiency en effectiviteit werken de gemeenten ook samen in Spoed voor Jeugd als integrale regionale crisisdienst of stemmen met elkaar af bij de inkoop van gespecialiseerde jeugdhulp. In het **Werkplan 21voordejeugd 2015** en het **Werkplan 21voordejeugd 2017-2019** zijn de samenwerkingsafspraken beschreven.

2.1.4 Oorzaken overschotten zorggeld 2015 volgens de gemeente

Op 26 mei 2016 informeerde het College van B&W van gemeente Helmond de gemeenteraad over de oorzaken van het overschot op de budgetten WMO en Jeugdzorg. Het College noemt in de brief een aantal oorzaken die in onderstaande tabel staan genoemd. Per oorzaak is beschreven wat hierover op basis van de bevindingen uit dit onderzoek te zeggen valt.

Oorzaken overschotten zorggeld genoemd in RIB 41 (2016)	Aanvulling genoemde oorzaken op basis van voorliggend onderzoek
Door onzekerheden heeft de gemeente voorzichtig begroot: weinig inzicht in aantal cliënten en indicaties, en omvang van de budgetten	De begroting sociaal domein 2015 is gebaseerd op de in 2014 beschikbare gegevens over aantallen cliënten en budgetten in 2013 en 2014. De gemeente was in 2014 van mening dat de beschikbare budgetten voor de nieuwe taken WMO en Jeugdzorg dusdanig krap waren, dat is besloten een bedrag van € 1,28 miljoen uit de algemene reserves aan het budget Jeugdzorg 2015 toe te voegen. Door extra budget uit de reserves te onttrekken, heeft de gemeente naar eigen zeggen ‘voorzichtigheid betracht’.

Er zijn kortingen doorgezet in de (regionale) inkoopafspraken en tarieven met zorgaanbieders	Uit landelijke onderzoeken komt naar voren dat vrijwel alle gemeenten voor 2015 kortingen in de inkoopafspraken en tarieven hebben doorgevoerd. Deze kortingen komen voor een belangrijk deel voort uit de landelijke kortingen op de budgetten WMO en Jeugdzorg. Overigens is een deel van deze kortingen voor 2016 weer teruggedraaid en zijn tarieven uitsluitend geïndiceerd. Wat de relatie is tussen de kortingen en de overschotten zorggeld, is op basis van dit onderzoek niet te bepalen.
In 2015 was sprake van een eigen bijdrage	In 2015 was inderdaad sprake van een eigen bijdrage die voor de WMO in 2016 en 2017 is verlaagd en voor de Jeugdzorg per 1 januari 2016 helemaal is afgeschaft. Overigens blijkt uit onderzoeken in diverse andere gemeenten dat de relatie tussen zorgmijding en eigen bijdrage minimaal is. Het lijkt daarom volgens AEF niet waarschijnlijk dat de eigen bijdrage een oorzaak is geweest van de overschotten zorggeld in Helmond.
Door de onzekerheden was de gemeente in 2015 terughoudend met het doen van investeringen in maatschappelijke verandering en transformatie	Dit wordt door zowel de gemeente (bestuurders en ambtenaren) als zorgaanbieders onderkend. De relatief hoge overschotten op het budget Transformatieruimte Regionaal Transitiearrangement (RTA) bevestigen dit beeld. Gemeente Helmond is in 2015 (en ook in 2016) nauwelijks toegekomen aan de transformatie van de (jeugd)zorg. Aandacht zou in 2015 en 2016 vooral zijn uitgegaan naar onderwerpen die op dat moment moesten worden geregeld (waaronder samenwerking Peel 6.1 en elektronisch berichtenverkeer) en nauwelijks naar het realiseren van innovatie in de (jeugd)zorg. Volgens de gemeente is dit in lijn met wat gezamenlijk met de zorgaanbieders is afgesproken in de ontwikkelagenda. Overigens is beperkte investeringen in transformatie en overschotten zorggeld wel een interessante combinatie. Immers, weinig transformatie kan ook onnodig dure zorg betekenen: onderzoeken wijzen uit dat transformatie in veel gemeenten juist leidt tot een besparing van zorgkosten.
Uit analyse blijkt dat een groot deel van het overschot kan worden verklaard door niet verzilverde PGB's	In de RIB 41 (2016) wordt een overschot van € 2,45 miljoen (PGB WMO) en € 0,79 miljoen (PGB Jeugd) genoemd. Het aandeel overschot PGB op het totale overschot is inderdaad relatief groot. Uit diverse onderzoeken blijkt dat de overschotten voor een belangrijk deel kunnen worden verklaard doordat eind 2014 in de overdrachtsbestanden cliënten met een PGB waren opgenomen die vervolgens in 2015 gedeeltelijk of helemaal geen PGB hebben afgenomen. Overigens herkent AEF het relatief hoge percentage PGB budget dat in 2015 in Helmond overbleef uit landelijke cijfers en gegevens uit andere gemeenten.

Uit factuurcontrole bleek dat de voorschotten die zorgaanbieders hebben gekregen hoger waren dan de uitgaven voor de zorg die daadwerkelijk is geleverd

In de RIB 41 (2016) worden als resultaten van de factuurcontrole € 0,59 miljoen (WMO) en € 1,46 miljoen (Jeugdzorg) genoemd. Uit de concept jaarrekening 2016 blijkt dat de definitieve resultaten van de factuurcontrole € 0,32 miljoen (WMO) en € 0,72 miljoen (Jeugdzorg) zijn. Deze bedragen zijn aanzienlijk lager dan in de RIB 41 (2016) staan genoemd waardoor de resultaten van de factuurcontrole als oorzaak van de overschotten zorggeld 2015 minder overtuigend is dan vorig jaar werd gedacht. Volgens de gemeente kan dit worden verklaard doordat:

- diverse zorgaanbieders met terugwerkende kracht een contract hebben gekregen
- er meer overgangsccliënten in beeld zijn gekomen waarvan eerst werd gedacht dat dit reguliere cliënten waren
- de effecten van het woonplaatsbeginsel anders zijn dan in 2016 werd gedacht
- vanwege fouten in de gegevensoverdracht de feitelijke kosten van de zorg anders uitvielen dan van tevoren begroot.

Volgens de gemeente heeft er veel constructief overleg met de zorgaanbieders plaatsgevonden om de gegevens te interpreteren en zo tot een definitieve eindafrekening te komen.

2.2 Aantallen cliënten

2.2.1 Aantal cliënten WMO en Jeugdzorg 2015 en 2016

Om de uitgaven van de jaren 2015 en 2016 in het juiste perspectief te plaatsen, wordt ook inzage gegeven in het aantal cliënten dat er in de jaren gebruik heeft gemaakt van WMO en Jeugdzorg.

In onderstaande tabellen is een overzicht gegeven van het aantal cliënten dat in 2015 en 2016 gebruik heeft gemaakt van de verschillende zorgvormen. In de praktijk kan één cliënt gebruik maken van meerdere zorgvormen. Om die reden is geen optelling gemaakt van het aantal cliënten.

WMO aantal cliënten	Aantal 2015	Aantal 2016	Vershil 2015-2016 (absoluut)	Vershil 2015-2016 (%)
Begeleiding	928	1.109	181	19,5%
Verblijf	224	247	24	10,3%
Hulp bij huishouden	2.430	2.217	-213	-8,8%
Parkeren	1.314	1.334	20	1,5%
Persoonlijke verzorging	40	22	-17	-45,0%
Rolstoel	915	885	-30	-3,3%

Vervoersvoorziening	5.049	5.020	-28	-0,6%
Woonvoorziening	1.987	1.877	-110	-5,5%

Uit de tabel wordt duidelijk dat in 2016 ten opzichte van 2015 sprake is van een terugloop in het aantal cliënten dat gebruik heeft gemaakt van Hulp bij het huishouden en een Woonvoorziening. Op basis van dit onderzoek kunnen hier geen verklaringen voor worden gegeven.

Jeugdzorg aantal cliënten	Aantal 1 januari 2016	Aantal 1 december 2016	Vershil 2015-2016 (absoluut)	Vershil 2015-2016 (%)
Wijk- of buurtteam	210	361	151	71,9%
Ambulant aanbieder	1.012	1.451	439	43,4%
Daghulp aanbieder	282	296	14	5,0%
Netwerk jeugdige	262	281	19	7,3%
Pleegzorg	78	97	19	24,4%
Gezinsgericht	60	61	1	1,7%
Gesloten plaatsing	8	1	-7	-87,5%
Overig residentieel	44	25	-19	-43,2%
Kindergeneeskunde	0	10	10	-
Jeugdbescherming	46	59	13	28,3%
Jeugdreclassering	1	2	1	100%

Uit de tabel komt naar voren dat in 2016 ten opzichte van 2015 sprake is van een relatief grote toename van het aantal cliënten dat gebruik heeft gemaakt van zorg van een wijk- of buurtteam of ambulante hulpverlener. Daarentegen is sprake van een afname van het aantal cliënten dat gebruik heeft gemaakt van residentiële zorg. Dit beeld past in de landelijke ontwikkeling van meer ambulante hulpverlening en de afbouw van relatief zware residentiële zorg.

2.2.2 Mate van verzilvering

Om uitspraken te doen over de mate van verzilvering, zijn gegevensbestanden nodig waarin op cliëntniveau het budget (op basis van indicatie/beschikking) versus realisatie staan. Op basis hiervan kan worden nagegaan of de overschotten zorggeld te verklaren zijn doordat relatief veel cliënten helemaal geen zorg hebben afgenomen of doordat een groot deel van de cliënten minder zorg dan begroot heeft afgenomen.

Een fictief rekenvoorbeeld ter illustratie. Voor een bepaalde zorgvorm is in een jaar voor 1.000 cliënten een totaalbudget van € 1,0 miljoen begroot. We gaan er in dit fictieve rekenvoorbeeld van uit dat deze mensen exact dezelfde indicatie hebben, dus voor een bedrag van € 1.000,- per cliënt. Na dat jaar blijkt dat van dit budget € 900.000,- is gerealiseerd. Dit overschot van

€ 100.000,- zou kunnen worden verklaard doordat 100 mensen in dat jaar helemaal geen gebruik hebben gemaakt van zorg. Het zou ook mogelijk kunnen zijn dat 200 mensen slechts de helft van hun indicatie hebben verzilverd: € 500,- in plaats van € 1.000,-. In de praktijk zal het een combinatie zijn van mensen die hun indicatie helemaal niet, of gedeeltelijk hebben verzilverd.

Op basis van de tijdens de onderzoeksperiode beschikbare gegevensbestanden kan niets worden gezegd over de mate van verzilvering als mogelijke oorzaken van de overschotten zorggeld 2015.

2.3 Afwijzingen en bezwaren

2.3.1 Afwijzingen

In onderstaande tabel staat een overzicht van het **aantal afwijzingen WMO** 2015. Ook is ter vergelijking het aantal afwijzingen in 2016 opgenomen.

Categorie	Afwijzingen 2015	Afwijzingen 2016	Vershil 2015-2016 (absoluut)	Vershil 2015- 2016 (%)
Begeleiding – uitgebreid	0	1	+1	-
Begeleiding	13	7	-6	-46,2%
Beschermd wonen	2	1	-1	-50%
Kort verblijf	1	0	-1	-100%
Parkeren	86	60	-26	-30,2%
Gehandicaptenparkeerplaats	12	6	-6	-50%
Huishoudelijke ondersteuning	9	11	+2	22,2%
Rolstoel	1	1	0	-
Vervoer	34	43	+9	26,5%
Woningaanpassing	23	22	-1	-4,3%
Totaal	181	152	-29	-16,0%

In 2016 lag het totale aantal afwijzingen WMO circa 16% lager dan in 2015. Volgens de gemeente heeft dit er vooral mee te maken dat aan de voorkant, bij de aanvraag, duidelijker wordt afgewogen en gecommuniceerd of een cliënt in aanmerking komt voor een bepaalde voorziening, met als doel om te voorkomen dat cliënten aanvragen indienen die vervolgens worden afgewezen.

Voor Jeugdzorg is geen vergelijkbaar overzicht als WMO te maken. **Afwijzingen voor Jeugd** zijn in 2015 en 2016 niet geregistreerd door gemeente Helmond. Deze komen volgens de gemeente in de praktijk niet of nauwelijks voor:

- Verzoeken tot toewijzingen (de zogenaamde artsenroute) en Bepalingen Jeugdhulp (Gecertificeerde Instellingen) worden altijd toegekend. In de Jeugdwet is namelijk geregeld dat niet de gemeente maar de wettelijke verwijzers en de Gecertificeerde Instellingen de noodzaak bepalen.
- Toegang via jongeren- en gezinscoaches (voorheen opvoedondersteuners, en jeugd- en gezinswerkers): de professionals bespreken de hulpvraag met de ouders/jeugdige. Dit kan leiden tot een aanvraag voor een individuele voorziening. Door de aanvraag in te dienen bij de backoffice geeft de jongeren- en gezinscoach aan akkoord te zijn met de aanvraag. De aanvraag is meestal opgesteld in consensus met de ouders. Sporadisch komt het voor dat ouders en de jongeren- en gezinscoach niet op één lijn zitten wat betreft de benodigde ondersteuning. De aanvraag wordt dan alsnog ingediend bij de backoffice met de beslissing de aanvraag formeel af te wijzen, zodat ouders gebruik kunnen maken van de bezwaarprocedure.

Vanaf 2017 zal de registratie van het onderdeel jeugd volgens de gemeente verbeterd worden zodat ook het aantal afwijzingen direct zichtbaar zijn.

2.3.2 Bezwaren

In onderstaande tabel staat een overzicht van het **aantal bezwaren WMO en Jeugd** 2015. Ter vergelijking is ook het aantal bezwaren in 2016 opgenomen.

Categorie		Aantal 2015	Aantal 2016	Vershil 2015-2016 (absoluut)	Vershil 2015- 2016 (%)
Bezwaar Zorgpoort	Bezwaarschrift ongegrond		4		
	Bezwaarschrift gegrond	1			
	Bezwaarschrift gedeeltelijk gegrond		1		
	Bezwaarschrift niet ontvankelijk	2			
	Bezwaar ingetrokken door cliënt		1		
Totaal Zorgpoort		3	6	+3	100%
Bezwaar WMO	Intrekken aanvraag	11	1		
	Bezwaarschrift ongegrond	19	12		
	Bezwaarschrift gegrond	2	1		
	Bezwaarschrift niet ontvankelijk	2	3		
	Bezwaar ingetrokken door cliënt	42	37		
	Geen soort besluit ingevoerd	14	20		
Totaal WMO		90	74	-24	-17,8%

Bezwaar Jeugd	Bezwaarschrift ongegrond	1	1		
	Bezwaar ingetrokken door cliënt	2	4		
	Geen soort besluit ingevoerd		2		
	Totaal Jeugd	3	7		
	Totaal Zorgpoort, WMO en Jeugd	96	87	-9	-9,4%

Het aantal afgehandelde bezwaren WMO en Jeugd in Helmond wijkt in zowel 2015 als 2016 niet significant af van andere gemeenten van vergelijkbare omvang. Het aantal bezwaren is in 2016 ten opzichte van 2015 gedaald. Volgens de gemeente hangt dit samen met de opmerking die in de vorige paragraaf is beschreven, namelijk dat bij de toegang duidelijker wordt afgewogen en gecommuniceerd of, en welke zorg een cliënt kan verwachten. Door aan de voorkant meer duidelijkheid te geven over de uiteindelijke inhoud van de beschikking, de zorg die wordt geleverd, en de argumentatie daarvan, kunnen eventuele bezwaren worden voorkomen.

Bij zowel bezwaar WMO als bezwaar Jeugd is de categorie 'geen soort besluit ingevoerd'. In de overzichten die van de gemeente zijn ontvangen, is weliswaar af te leiden dat er een besluit is genomen, maar is niet te herleiden welk besluit dit is geweest.

2.4 Beelden uit vergelijkbare onderzoeken bij andere gemeenten

2.4.1 Andere gemeenten

In diverse andere gemeenten is door zowel AEF als andere bureaus onderzoek gedaan naar de oorzaken van de overschotten zorggeld. Het betreft gemeenten van verschillende omvang (gemeten naar het aantal inwoners) en verschillen in organisatie: uitvoering taken op het gebied van WMO en Jeugdzorg als individuele gemeente of in een regionaal samenwerkingsverband. Ondanks deze verschillen, komt uit alle onderzoeken een aantal generieke conclusies naar voren. De belangrijkste worden hieronder beschreven. Deze beschrijving heeft dus betrekking op andere gemeenten dan Helmond. Immers, een vergelijking van de oorzaken overschotten zorggeld aan de hand van de onderzoeken in andere gemeenten en het onderzoek in gemeente Helmond is op basis van de tijdens de onderzoeksperiode ontvangen gegevensbestanden niet volledig mogelijk.

Onderzoeken gaan vooral in op verklaringen overschot WMO-budget

Gemeente Helmond heeft te maken met een overschot op de zorggelden 2015 voor zowel WMO als Jeugdzorg. Onderzoeken die voor andere gemeenten zijn gedaan, hadden allemaal betrekking op het overschot WMO-budget. Ook landelijk bestaat het beeld dat gemeenten in 2015 vooral geld overhielden op het WMO-budget en in veel mindere mate op het Jeugdzorg-budget. Op basis van bij andere gemeenten uitgevoerde onderzoeken kunnen dan ook geen uitspraken worden gedaan over mogelijke redenen van het overschot Jeugdzorg-budget.

In 2015 was vooral de verzilveringsgraad voor overgangsccliënten met begeleiding laag

Uit onderzoeken in meerdere gemeenten komt naar voren dat in 2015 vooral voor begeleiding de verzilveringsgraad laag is. Voor huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging en

kortdurend verblijf ligt de verzilveringsgraad hoger, en komen deze meer in de buurt van de aannames die gemeenten hebben gedaan bij het maken van de begroting. De lage verzilveringsgraad voor begeleiding komt voornamelijk door de lage verzilveringsgraad van overgangsccliënten (cliënten die voor 1 januari 2015 nog niet onder de WMO vielen).

Oorzaak overschot WMO-budget moet vooral worden gezocht in de overdracht van cliëntgegevens

In veel gemeenten waar door AEF en andere bureaus onderzoek is gedaan, komt naar voren dat het overschot van het WMO-budget 2015 voor een belangrijk deel kan worden verklaard doordat eind 2014 in de overdrachtsbestanden cliënten met indicaties waren opgenomen die vervolgens in 2015 gedeeltelijk of helemaal geen hulp of ondersteuning via de WMO hebben ontvangen. Gemeenten hebben deze cliënten/indicaties wel meegenomen in de begroting 2015. Het gaat hierbij om cliënten die in 2015 helemaal geen hulp of ondersteuning hebben ontvangen of een andere (goedkopere) vorm dan waarvoor ze volgens de overdrachtsbestanden waren geïndiceerd, bijvoorbeeld collectieve begeleiding in plaats van individuele dagbesteding.

Gemeenten moesten in 2015 wennen aan de nieuwe doelgroep Begeleiding

Begeleiding is een wezenlijk andere doelgroep dan gemeenten tot 1 januari 2015 gewend waren van de WMO. In tegenstelling tot huishoudelijke hulp is de hulpvraag vanuit begeleiding veelal complexer. Bovendien kregen gemeenten de indicaties van deze doelgroep per 1 januari 2015 van het CIZ 'overgedragen' en was het volgens gemeenten in het begin zoeken naar:

- een goed werkende manier om deze indicaties te interpreteren
- daadwerkelijk passende hulp en ondersteuning te bieden
- een geschikte samenwerkingsvorm tussen gemeentelijke consultants, zorgaanbieders en cliëntenorganisaties.

Landelijke en lokale media zouden bijdragen aan beelden over beschikbare zorg

In de aanloop naar de decentralisaties sociaal domein per 1 januari 2015 is er landelijk veel aandacht geweest voor de veranderingen in de zorg. Onder andere via landelijke campagnes (Zorg Verandert) zijn burgers gewezen op veranderingen in de zorg: niet alleen wat betreft het systeem (gemeenten zijn vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor een groot deel van de jeugdzorg en langdurige zorg), maar ook voor het type zorg waar mensen aanspraak op kunnen maken. De campagnes maakten duidelijk dat bij het leveren van zorg meer op de kosten moet worden gelet en dat van mensen wordt verwacht dat zij langer dan voorheen thuis blijven wonen.

Dergelijke campagnes kunnen tot gevolg hebben gehad dat mensen die voorheen hulp of ondersteuning via de WMO zouden hebben aangevraagd, dit in 2015 in mindere mate hebben gedaan. Dit beeld zou versterkt kunnen zijn doordat de jaren in de aanloop naar 1 januari 2015 zich kenmerkten door bezuinigingen. In veel gemeenten komt naar voren dat de berichtgeving over lokale bezuinigingen (onbewust en/of onbedoeld) kan hebben bijgedragen tot een lagere zorgvraag door burgers dan verwacht.

Schaamte is een veel genoemde verklaring om geen hulp of ondersteuning via de WMO aan te vragen

In meerdere onderzoeken kwam dit punt naar voren. Volgens zorgaanbieders en cliëntenvertegenwoordigers zouden veel inwoners zich schamen om een aanvraag in te dienen voor huishoudelijke hulp of een hulpmiddel zoals een rollator. Daarnaast zou schaamte ook veel voorkomen bij de doelgroep die psychische ondersteuning nodig heeft. Er zouden meerdere praktijkvoorbeelden bekend zijn waarbij mensen gebaat zouden zijn bij

psychische ondersteuning, maar dit weigeren aan te vragen omdat ze zich hier niet voor uit willen komen.

Overschotten in 2015, tekorten in 2016

Van veel gemeenten die in 2015 overschotten zorggeld hadden, is inmiddels bekend dat zij in 2016 een tekort hadden. Niet alleen voor Jeugdzorg, maar ook bij de WMO zijn eventuele overschotten in 2015 veranderd in tekorten in 2016. Dit kan voor een belangrijk deel worden verklaard doordat de veelal krappe begrotingen voor 2016 in vergelijking met 2015 zijn gebaseerd op meer realistische cijfers over het aantal cliënten waardoor de kortingen op de zorgbudgetten in 2016 beter merkbaar zijn. Daarnaast bleek in veel gemeenten de zorgvraag in 2016 hoger dan verwacht.

2.4.2 Landelijk onderzoek

“Miljoenen aan zorggeld blijven bij gemeenten op de plank liggen” (Binnenlands Bestuur: 5 mei 2016). *“Gemeentes hielden 1,2 miljard euro aan zorggeld over”* (CBS: 31 oktober 2016). *“Deel gemeenten stopt zorggeld in algemene pot”* (NOS: 15 november 2016).”

In 2016 was er in de landelijke media veel aandacht voor de overschotten op de zorggelden 2015 bij gemeenten. Als reactie op deze berichtgevingen zijn gemeenten door vertegenwoordigers van zowel landelijke politieke partijen als beroeps-, belangen-, patiënten- en cliëntenorganisaties opgeroepen om goed te kijken naar hun beleid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, inclusief de verdeling van het beschikbare budget.

AEF deed begin 2017 voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) onderzoek naar de financiën in het sociaal domein. Hiervoor heeft circa de helft van de gemeenten, waaronder Helmond, door middel van het invullen van een enquête input geleverd. Bij een aantal gemeenten, niet Helmond, is verdiepend onderzoek naar de gegevensbestanden sociaal domein gedaan. De belangrijkste conclusie van het onderzoek is dat uit de gemaakte vergelijking niet geconcludeerd kan worden dat er sprake is van een groot overschot. Belangrijkste reden hiervoor is dat de getallen die als ‘inkomsten voor het sociaal domein’ geïnterpreteerd zijn, de gesuggereerde lading niet dekken. Het gaat niet om daadwerkelijke inkomsten, maar om bedragen die ontleend zijn aan de verdeelmodellen voor het sociaal domein in het gemeentefonds. Doordat voorafgaand aan 2015 (met goede redenen) is gekozen om het onderhoud van de sociale clusters in de Algemene Uitkering uit te stellen, wijken de geraamde budgetten dusdanig af van de gemeentelijke realiteit dat het vergelijken ervan met uitgaven in het sociaal domein leidt tot een sterk vertekend beeld.

Daarnaast was 2015 een overgangsjaar met veel onzekerheden, waardoor ook de uitgaven van gemeenten geen representatief beeld geven.

In het onderzoek wordt geconcludeerd dat gemeenten 2015 hebben ervaren als een jaar met veel beweging. Dit komt ook tot uiting in de forse bijstellingen van de begroting en de aanzienlijke afwijkingen tussen begroting en realisatie. Het blijkt dat deze financiële veranderingen vooral veroorzaakt werden door redenen die te maken hadden met de overgang van taken in 2015: veranderingen van budgetten vanuit het Rijk en onzekerheid over cliëntaantallen zijn de belangrijkste factoren. De kennis en ervaring van 2015 over deze zaken hebben gemeenten verwerkt in de begroting voor 2016 en verder.

3 Ervaringen betrokkenen

3.1 Cliënten

3.1.1 Redenen van niet-verzilvering zorg

Volgens het onderzoeksvoorstel zou onderzoek worden gedaan naar de vraag wat de redenen zijn van cliënten om in 2015 minder zorg te verzilveren dan waarvoor ze waren geïndiceerd. Hiervoor zouden cliënten worden benaderd waarvan uit de gegevensbestanden blijkt dat zij 80% of minder van hun indicatie hebben verzilverd. Bijvoorbeeld: iemand had in 2015 een indicatie voor 4 uur huishoudelijke hulp per week en uit de bestanden blijkt dat deze persoon 3 uur per week heeft ontvangen. Dat is een verzilvering van 75% met als gevolg dat de gemeente Helmond voor deze persoon 25% van het begrote budget heeft overgehouden. Van deze persoon is het interessant om te weten waarom niet de volledig geïndiceerde hulp is afgenomen. Misschien wist de persoon helemaal niet over hoeveel hulp hij/zij beschikking had, had hij/zij de beschikbare hulp om een bepaalde reden niet volledig nodig, ontving hij/zij hulp uit de omgeving (familie, burens, vrienden, kennissen), et cetera. Ook zou in de vragenlijst voor deze cliënten een aantal vragen worden gesteld over de ervaringen met de informatievoorziening en de dienstverlening door de gemeente Helmond.

AEF heeft deze onderzoeksmethode het afgelopen halfjaar in diverse andere gemeenten toegepast. Om deze uit te kunnen voeren, zijn geanonimiseerde gegevensbestanden nodig op basis waarvan op cliëntniveau een vergelijking kan worden gemaakt tussen de indicatie (zorgvorm, periode en kostprijs) en de realisatie. Gedurende de onderzoeksperiode is het voor gemeente Helmond niet mogelijk gebleken om deze gegevensbestanden aan te leveren. De zorgadministratie was in 2015 niet zodanig georganiseerd dat in één gegevensbestand op cliëntniveau de geïndiceerde zorg (inclusief begrote kosten) en gerealiseerde zorg (inclusief kosten) aan elkaar gekoppeld zijn.

Gedurende de onderzoeksperiode heeft AEF in samenwerking met medewerkers van gemeente Helmond meerdere pogingen gedaan om afzonderlijke gegevensbestanden met indicaties en realisatie handmatig aan elkaar te koppelen. Met uitzondering van de categorie PGB, is dit voor alle andere zorgvormen niet gelukt. Het zou mogelijk moeten zijn om alle gegevensbestanden aan elkaar te koppelen, maar dit zou een zeer grote tijdsbesteding van de ambtelijke organisatie van Helmond vragen. Hierdoor is in overleg met de gemeente Helmond en de Rekenkamercommissie Helmond besloten om dit deel van het onderzoek niet uit te voeren, en geen cliënten te bevragen naar redenen van de niet-verzilverde zorg.

Dit leidt wel tot de vraag waarom de gemeente Helmond geen gegevensbestanden op cliëntniveau heeft. Volgens de gemeente kunnen hiervoor de volgende oorzaken worden genoemd:

1. De gemeente heeft in 2015 een aantal (met name grote) zorgaanbieders gefinancierd op basis van **bevoorschotting**. Vanwege administratieve problemen bij de zorgaanbieders zou het voor deze zorgaanbieders niet mogelijk zijn om binnen een acceptabele doorlooptijd hun facturen in te dienen en vervolgens betaald te krijgen. Om te voorkomen dat deze aanbieders met liquiditeitsproblemen te maken zouden krijgen, heeft Helmond ervoor gekozen om een aantal zorgaanbieders te financieren op basis van bevoorschotting. Vervolgens is besloten de facturen goed te keuren, zonder een gedetailleerde controle op cliëntniveau naar de gebudgetteerde zorgkosten per aanbieder. Deze manier van werken had tot gevolg dat voor 2015 niet is gekozen om te registreren op individueel cliëntniveau. Bij de factuurcontrole in 2016 is gebleken dat de voorschotten in sommige gevallen groter waren dan de daadwerkelijke realisatie in 2015.
2. Facturatie is tot de invoering van het elektronisch berichtenverkeer **niet op cliëntniveau** geregistreerd. Volgens de gemeente is het elektronisch berichtenverkeer al wel gedurende 2015 ingericht voor facturatie (pilots met aanbieders) en dus registratie op cliëntniveau, maar was dit afhankelijk van de zorgaanbieder. Tweede helft 2016 waren alle aanbieders op het berichtenverkeer aangesloten en geldt registratie op cliëntniveau voor iedereen. Dit betekent dat er tot tweede helft 2016 weliswaar overzichten zijn van indicaties en uitgaven (op basis van facturen van zorgaanbieders), maar dat niet op microniveau gegevensbestanden zijn aangelegd waarin op cliëntniveau de indicaties en realisatie zijn bijgehouden. Wel heeft de gemeente Helmond na afloop van het jaar 2015 een toets uitgevoerd op de rechtmatigheid van de facturen op basis van een steekproef. Deze werkwijze is ondervangen binnen het project Factuur Controle. Overigens heeft gemeente Helmond in 2015 een goedgekeurde accountantsverklaring voor de zorgadministratie ontvangen.
3. Aansluitend op het vorige punt: in 2015 werkte gemeente Helmond voor de zorgadministratie met het softwarepakket GWS. Volgens de gemeente was het binnen dit pakket **administratief niet mogelijk** om op cliëntniveau de indicaties en realisatie in één bestand te zetten: in GWS kan niet de volledige projectadministratie worden bijgehouden. Daar komt bij dat zorgaanbieders hun gegevens over aantallen cliënten en uitgaven in Excel-bestanden aanleverden waardoor er in het systeem niet automatisch een koppeling ontstond tussen de gegevens van de gemeente en de gegevens van de zorgaanbieders, tenzij dit handmatig werd ingevoerd. Vanwege de ambtelijke capaciteit (zie volgende punten) is dit niet gebeurd.
4. In (de aanloop naar) 2015 is veel ambtelijke capaciteit besteed aan het vormgeven van de **samenwerking binnen Peel 6.1**, onder andere door het vormgeven van de gezamenlijke inkoop en administratie. Deze samenwerking is volgens zowel de wethouders als medewerkers van de ambtelijke organisatie van Helmond niet zonder slag of stoot verlopen. Vanaf 1 januari 2017 zet gemeente Helmond de taken voort voor inwoners van gemeente Helmond.
5. Vanaf de tweede helft 2016 werkt gemeente Helmond voor zowel de WMO als de Jeugdzorg volledig volgens het landelijk systeem van **elektronisch berichtenverkeer**. Eind 2015 en begin 2016 is gebruikt om alle zorgaanbieders op het berichtenverkeer te krijgen. Dit betekent dat vanaf de tweede helft 2016 wel op individueel cliëntniveau de indicaties en realisatie worden bijgehouden. De aanloop naar het realiseren hiervan heeft veel tijd van de ambtelijke organisatie gevraagd. De werking van het elektronisch berichtenverkeer in Helmond was geen onderdeel van dit onderzoek. Derhalve kunnen door AEF geen uitspraken worden gedaan of vanaf tweede helft 2016 daadwerkelijk gegevensbestanden op individueel cliëntniveau beschikbaar zijn.

3.1.2 Ervaringen van cliënten met de geleverde zorg door zorgaanbieders

Gemeenten zijn verplicht om periodiek onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met de geleverde zorg. Voor dit onderzoek zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek WMO en het cliëntervaringsonderzoek Jeugd geanalyseerd. De belangrijkste conclusies zijn hieronder samengevat.

WMO (augustus 2016)

- Voor het cliëntervaringsonderzoek zijn 975 cliënten benaderd waarvan er 451 (46%) hebben gereageerd.
- Bijna 80% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is.
- Circa driekwart van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag.
- Circa driekwart van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ontvangen ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen doen, en dat zij zich hierdoor beter kunnen redden.
- Samenvattend antwoorden de cliënten van de WMO over het algemeen positief over hun ervaring met de toegang, de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en de effecten van de ondersteuning op de zelfredzaamheid.

Jeugd (juli 2016)

- Voor het cliëntervaringsonderzoek zijn 1.000 personen (ouders en jongeren) benaderd waarvan er 241 (24%) hebben gereageerd.
- Ouders en jongeren tezamen geven de hulpverleners het rapportcijfer 8,7.
- Circa 85% van de respondenten is het helemaal eens of meer eens dan oneens met de stelling dat zij de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben.
- Circa 89% van de respondenten is het helemaal eens of meer eens dan oneens met de stelling dat de kwaliteit van de geleverde zorg goed is.
- Bijna twee op de drie respondenten (64%) is positief over het effect van de jeugdhulp. Bijna één op de drie (32%) vindt dat er niet veel is veranderd sinds gestart is met de jeugdhulp. Een gering percentage (4%) is van mening dat het slechter is geworden.

Analyse cliëntervaringsonderzoeken

Beide cliëntervaringsonderzoeken geven een zeer positief beeld van de ervaringen met de cliënten (en hun ouders) over de geleverde WMO-zorg en Jeugdzorg. Wel is het belangrijk om te benadrukken dat de onderzoeken een beeld geven van de ervaringen met de (geleverde zorg door) zorgaanbieders. De onderzoeken gaan niet in op de ervaringen van cliënten (en hun ouders) met de gemeente Helmond.

3.2 Zorgaanbieders

Op 16 februari 2017 vond in het kader van dit onderzoek een bijeenkomst plaats met vertegenwoordigers uit het WMO- en Jeugddomein. Er waren vertegenwoordigers aanwezig van: Bijzonder Jeugdwerk, De Zorgboog, GGZ Oost Brabant, Herlaarhof (onderdeel van Reinier van Arkel), LEVgroep, Regionaal Autisme Centrum, Reinier van Arkel, Rinette Zorg, Savant Zorg, Stichting Maatschappelijke Opvang Helmond (SMO Helmond) en SWZ Zorg.

Met de aanwezigen is gesproken over de veranderingen binnen de domeinen Jeugd en WMO, de samenwerking met gemeente Helmond sinds 1 januari 2015, mogelijke verklaringen van de overschotten zorggeld 2015 en de ervaringen van aanbieders en cliënten met de uitvoering van de WMO en Jeugdzorg in de afgelopen twee jaar. Hieronder worden de belangrijkste

observaties uit deze bijeenkomst samengevat. Paragraaf 3.3 beschrijft de reactie vanuit de ambtelijke organisatie van gemeente Helmond op de opmerkingen die door zorgaanbieders zijn gemaakt.

Gemeente Helmond zou in 2015 te voorzichtig zijn geweest met indicaties

Dit zou volgens zorgaanbieders te maken hebben met onzekerheid over de ontwikkeling van de zorguitgaven in 2015, en met onbekendheid met de nieuwe doelgroep begeleiding waardoor niet altijd passende indicaties zouden zijn gegeven. In combinatie met de kortingen op de tarieven, was dit volgens zorgaanbieders merkbaar in de aantallen cliënten en de beschikbare uren en budgetten om zorg te leveren. Overigens bestaat wel het beeld dat hier in 2016 verandering in is gekomen en dat de gemeente in 2016 ten opzichte van 2015 ruimer heeft geïndiceerd.

Door eigen bijdrage zouden cliënten hebben afgezien van zorg

Volgens de zorgaanbieders zouden zij hierover in 2015 relatief veel signalen hebben ontvangen. Cijfers over het aantal cliënten dat vanwege de eigen bijdrage (gedeeltelijk) heeft afgezien van de benodigde zorg, zijn er voor gemeente Helmond niet. Wel hebben 8 respondenten in het cliëntervaringsonderzoek WMO (augustus 2016) aangegeven dat zij door de eigen bijdrage geen of minder gebruik hebben gemaakt van de benodigde zorg.

Administratieve processen binnen de gemeenten zijn niet efficiënt

Op dit punt zit veel ongenoegen bij de zorgaanbieders. Er zijn tijdens de bijeenkomst veel opmerkingen gemaakt over verschillende manieren waarop gegevens moeten worden aangeleverd, de lange doorlooptijd tussen het versturen van de factuur en het moment van betaling, en het herhaaldelijk moeten aanleveren van dezelfde gegevens. Volgens zorgaanbieders zijn de administratieve lasten enorm toegenomen en kost het veel extra capaciteit om aan de administratieve verplichtingen van de gemeente Helmond te voldoen. Of het elektronisch berichtenverkeer hier verandering in heeft gebracht, was door de zorgaanbieders op het moment van de bijeenkomst niet te zeggen.

Resultaatfinanciering leidt tot veel boze reacties van cliënten

Net als veel andere gemeenten, is Helmond voor de huishoudelijke hulp vanaf 2015 overgegaan op resultaatfinanciering. Dit betekent dat zorgaanbieders betaald krijgen voor een te behalen resultaat in plaats van op urenbasis. De zorgaanbieders en cliënten maken onderling afspraken over het realiseren van deze resultaten. In de praktijk betekent dit dat zorgaanbieders minder uren dan voorheen krijgen om een bepaald resultaat (bijvoorbeeld een 'schoon huis') te realiseren. Zij worden hierop aangesproken door cliënten die van mening zijn dat zorgaanbieders hun taak niet goed uitvoeren. Volgens de zorgaanbieders is er momenteel geen goed gesprek tussen de gemeente, zorgaanbieders en adviesraden over de doelen en werkwijze van resultaatfinanciering, en de communicatie daarover.

Gesprekken tussen gemeente Helmond en zorgaanbieders over transformatie verlopen onvoldoende constructief

Partijen spreken elkaar onder andere bij de Fysieke Overleg Tafels (FOT). Volgens de zorgaanbieders is de relatie tussen gemeente Helmond en het zorgveld de afgelopen twee jaar merkbaar achteruit gegaan. Er heerst een gevoel van wantrouwen, de relatie zou door de gemeente zijn verzakelijkt, en afspraken die tijdens de FOT zijn gemaakt, zouden lang niet altijd worden nagekomen door de gemeente. Dit alles leidt er volgens zorgaanbieders toe dat niet de juiste gesprekken worden gevoerd over transformatie en innovatie in de zorg. Er bestaan bij zorgaanbieders allerlei plannen om de zorg te vernieuwen, maar de manier waarop de relatie tussen gemeente en zorgaanbieders zich de afgelopen twee jaar kenmerkt,

zou er niet toe leiden dat constructief over transformatie wordt gesproken. Dit zou volgens de zorgaanbieders voor zowel het bestuurlijke- als ambtelijke niveau gelden.

‘De gemeente Helmond bestuurt de auto nog als een koets’

Deze kwalificatie door de zorgaanbieders sluit aan bij het vorige punt. Volgens de zorgaanbieders zou de aandacht van de gemeente vooral uitgaan naar de korte termijn en ontbreekt het aan een (bestuurlijke) langetermijnvisie over de WMO-zorg en Jeugdzorg. De (bestuurlijke) veranderkracht van de gemeente zou volgens de zorgaanbieders sterk achterblijven bij de zorgaanbieders waardoor onvoldoende wordt ingespeeld op maatschappelijke ontwikkelingen zoals het invulling geven aan de participatiesamenleving en het ontwikkelen van voldoende maatwerkvoorzieningen voor burgers.

3.3 Algemene reactie gemeente Helmond

De redenen die zorgaanbieders noemen voor de overschotten zorggeld 2015 herkent AEF uit onderzoeken in andere gemeenten: de gemeente zou te voorzichtig zijn geweest met het afgeven van indicaties en het bestaan van de eigen bijdrage zou ertoe hebben geleid dat een deel van de cliënten hun geïndiceerde zorg niet zou hebben verzilverd. Ook al wijzen gegevens over het aantal afwijzingen en bezwaren, en resultaten van andere onderzoeken over de relatie tussen eigen bijdrage en zorgmijding niet in die richting, het was binnen dit onderzoek niet mogelijk om in Helmond te onderzoeken of genoemde redenen ook daadwerkelijk plausibel zijn.

Wat opvalt, is dat zorgaanbieders bijzonder kritisch zijn over de administratieve processen binnen de gemeente (vooral facturatie), de ervaringen met en communicatie over de resultaatfinanciering huishoudelijke hulp, en de mate waarin de gemeente in staat is om samen met belanghebbenden te komen tot een langetermijnvisie op de WMO en Jeugdzorg. Over deze thema's zit aan de kant van de zorgaanbieders veel irritatie en ongenoegen.

Aan de ambtelijke organisatie van de gemeente Helmond is gevraagd om hierop te reageren. Volgens de gemeente zou dit voor een belangrijk deel te verklaren zijn door de uitdagingen die de afgelopen jaren speelden bij Peel 6.1. Het vormgeven van de samenwerking inclusief het sluiten van contracten met zorgaanbieders, en het opzetten van een facturatiesysteem heeft veel tijd gekost en is niet zonder problemen verlopen. Zorgaanbieders zouden daar volgens de gemeente hinder van hebben ondervonden, al moet hier volgens de gemeente volledigheidshalve ook aan worden toegevoegd dat een deel van de aanbieders zelf geen contracten hadden gesloten en hun facturatiesysteem niet op orde hadden. Door de gemeente Helmond wordt benadrukt dat vanaf de start op 1 januari 2015 samen met de zorgaanbieders enorme stappen zijn gezet. Daarbij is en wordt naar de mening van de gemeente juist heel constructief met de zorgaanbieders samengewerkt.

Vanaf 1 januari 2017 zet gemeente Helmond de taken van Peel 6.1 voort voor inwoners van gemeente Helmond. Dit, tezamen met de invoering van het elektronisch berichtenverkeer, waar Helmond eind 2015 mee is begonnen en dat in 2016 samen met zorgaanbieders geleidelijk is doorgevoerd, zou er volgens de gemeente toe moeten leiden dat de administratieve problemen vanaf dit jaar afnemen. Volgens de gemeente zou dit ook tot gevolg moeten hebben dat meer tijd kan worden besteed aan een visie op de WMO en Jeugdzorg, inclusief innovatie en transformatie.

Volgens de gemeente is er in het Regionaal Transitiearrangement Jeugdzorg een specifiek budget gereserveerd voor het verwezenlijken van transformatie. Uit de analyse in hoofdstuk 2 komt naar voren dat het overgrote deel van dit budget in 2015 niet is besteed. Dit bedrag is mede gereserveerd voor zorgaanbieders om met initiatieven te komen voor de transformatie, maar die hebben zich volgens de gemeente, in tegenstelling tot de opmerkingen die door de zorgaanbieders zijn gemaakt, niet of nauwelijks voorgedaan.

Ongetwijfeld zullen de perikelen bij Peel 6.1 en de administratieve problemen voor invoering van het elektronisch berichtenverkeer hebben bijgedragen aan de negatieve beeldvorming van zorgaanbieders. Echter, het is voor AEF niet vast te stellen in welke mate dit het geval is. Net zo min als kan worden vastgesteld in hoeverre de introductie van het elektronisch berichtenverkeer en het per 1 januari 2017 voortzetten van de zorgtaken door de gemeente Helmond zelf, leidt tot het oplossen van de door de zorgaanbieders genoemde knelpunten. Deze effecten kunnen over langere tijd wel inzichtelijk worden gemaakt.

4 Conclusies

Dit hoofdstuk bevat de belangrijkste conclusies op basis van het onderzoek naar de overschotten zorggeld Helmond. De conclusies beantwoorden de onderzoeksvragen zoals beschreven in hoofdstuk 1.

4.1 Conclusies feitelijke analyse

Vraag 1.

Wat was in Helmond het totaalbudget voor WMO en Jeugdzorg in 2015?

Het totaalbudget in 2015 voor WMO was circa € 48 miljoen en voor Jeugdzorg circa € 29 miljoen

Ter vergelijking: de budgetten voor 2016 waren lager, namelijk voor WMO circa € 46 miljoen en voor Jeugdzorg circa € 27 miljoen. Zie paragraaf 2.1 voor een verdieping.

Vraag 2.

Welke kaders heeft de gemeenteraad meegegeven voor de besteding van de WMO en Jeugdzorg?

Geen aanvullende financiële kaders vanuit de gemeenteraad voor de besteding zorggelden

De gemeenteraad heeft in 2014 ingestemd met de besteding van de beschikbare middelen vanuit het Rijk voor het uitvoeren van de nieuwe zorgtaken, en een aanvulling van het budget uit de algemene reserve (€ 1,28 miljoen). Verder zijn er geen aanvullende financiële kaders voor het uitvoeren van de zorgtaken 2015 geformuleerd. Wel zijn inhoudelijke kaders gesteld, onder andere rond het vormgeven van maatwerkvoorzieningen. Beleidsplannen en verordeningen op het gebied van WMO en Jeugdzorg zijn eind 2014 door de gemeenteraad vastgesteld. Zie paragraaf 2.1 voor een verdieping.

Vraag 3.

Waarom zijn de budgetten voor WMO en Jeugdzorg in 2015 uitgegeven, uitgesplitst naar verschillende zorgvormen?

De werkelijke uitgaven voor WMO lagen in 2015 op circa € 42 miljoen en voor Jeugdzorg op circa € 26 miljoen

Ter vergelijking: in 2016 lagen de werkelijke uitgaven voor WMO op circa € 42,9 miljoen en voor Jeugdzorg op circa € 30,6 miljoen.

De uitgaven voor WMO waren het grootst op de onderdelen Beschermd Wonen en de Overige voorzieningen. Voor Jeugdzorg zijn de bestedingen van Jeugdhulp niet onderverdeeld naar zorgvorm. Opvallend is het grote overschot op het onderdeel Transitiearrangement (RTA) Jeugdzorg. In 2015 is slechts 6% van het beschikbare budget van circa € 3,0 miljoen besteed, en in 2016 eveneens slechts 6% van het beschikbare budget van circa € 1,1 miljoen. Als dit onderdeel buiten beschouwing zou worden gelaten, blijkt dat het overschot op het budget Jeugdzorg in 2015 slechts € 0,07 miljoen is. Zie paragraaf 2.1 voor een verdieping.

Vraag 4.

Hoeveel cliënten maakten in 2015 gebruik van de verschillende zorgvormen?

Voor WMO werd zowel in 2015 als 2016 het meest gebruik gemaakt van een vervoersvoorziening, voor Jeugdzorg werd het meest gebruik gemaakt van een ambulante aanbieder

Voor het onderzoek zijn gegevens over het aantal cliënten per zorgvorm ontvangen. In de praktijk kan één cliënt gebruik maken van meerdere zorgvormen. Op basis van de ontvangen gegevens kan geen berekening worden gemaakt van het aantal unieke cliënten. In 2016 is ten opzichte van 2015 sprake van een terugloop in het aantal cliënten dat gebruik heeft gemaakt van Hulp bij het huishouden en een Woonvoorziening. Voor Jeugdzorg is in 2016 ten opzichte van 2015 sprake van een relatief grote toename van het aantal cliënten dat gebruik heeft gemaakt van zorg van een wijk- of buurtteam of ambulante hulpverlener. Zie paragraaf 2.2 voor een verdieping.

Vraag 5.

Van hoeveel cliënten is in 2015 een verzoek om zorg of ondersteuning via de WMO of Jeugdwet afgewezen en wat zijn de redenen hiervan?

Aantal afwijzingen WMO was in 2015 niet hoog en is in 2016 afgenomen

Het aantal lag in 2015 voor WMO op 181 waarvan bijna de helft (86) hiervan ook nog eens betrekking had op afwijzingen parkeren (gehandicaptenparkeerkaart). Het totale aantal afwijzingen in 2015 was in verhouding tot het totale aantal cliënten en beschikkingen in dat jaar niet hoog. In vergelijking met andere gemeenten wijkt het percentage in Helmond niet af. Daar komt bij dat in 2016 het totale aantal afwijzingen WMO circa 16% lager ligt dan in 2015. Dit kan volgens de gemeente worden verklaard doordat aan de voorkant, bij de aanvraag, duidelijker wordt afgewogen en gecommuniceerd of een cliënt in aanmerking komt voor een bepaalde voorziening, met als doel te voorkomen dat cliënten aanvragen indienen die vervolgens worden afgewezen. Afwijzingen voor Jeugd zijn in 2015 en 2016 niet geregistreerd. Vanaf 2017 zal de registratie volgens de gemeente worden verbeterd. Zie paragraaf 2.3 voor een verdieping.

Vraag 6.

Hoeveel bezwaarschriften zijn er door cliënten ingediend tegen een zorgbeschikking, wat is de aard van deze bezwaren en hoeveel daarvan zijn gehonoreerd dan wel afgewezen?

Aantal bezwaren WMO en Jeugd was in 2015 niet hoog en is in 2016 afgenomen

Het totale aantal bezwaren lag in 2015 op 96: 3 Zorgpoort, 90 WMO en 3 Jeugd. Bijna de helft van het totale aantal bezwaren is door de cliënten ingetrokken. Uiteindelijk bleek in 2015 slechts 3 bezwaarschriften gegrond: 1 Zorgpoort en 2 WMO. Deze aantallen zijn, in relatie tot het totale aantal beschikkingen, en in vergelijking met andere gemeenten zeker niet hoog. Het totale aantal bezwaren lag in 2016 op 87. Volgens de gemeente hangt deze daling samen met het antwoord op vraag 5, namelijk dat meer aandacht wordt besteed aan de voorkant van het zorgproces waardoor eventuele bezwaren kunnen worden voorkomen. Overigens is in 2015 bij 14 van de 96 bezwaren (15%) en in 2016 bij 22 van de 87 bezwaren (25%) geen soort besluit ingevoerd. Op basis van de beschikbare gegevens kan niet worden nagegaan wat de uitkomst van deze bezwaarschriften is (ongegrond, gegrond, niet ontvankelijk, ingetrokken). Zie paragraaf 2.3 voor een verdieping.

Vraag 7.

Wat was de mate van verzilvering van de verschillende zorgvormen in 2015?

Op basis van de tijdens de onderzoeksperiode beschikbare gegevensbestanden kan niets worden gezegd over de mate van verzilvering als mogelijke oorzaak van de overschotten zorggeld 2015

Om uitspraken te doen over de mate van verzilvering, zijn gegevensbestanden nodig waarin op cliëntniveau het budget (op basis van indicatie/beschikking) versus realisatie staan. Op basis hiervan kan worden nagegaan of de overschotten zorggeld te verklaren zijn doordat relatief veel cliënten helemaal geen zorg hebben afgenomen of doordat een groot deel van de cliënten minder zorg dan begroot heeft afgenomen. Deze gegevensbestanden waren tijdens de onderzoeksperiode niet beschikbaar. Zie paragraaf 2.2 voor een verdieping.

Vraag 8.

Waar zijn in 2015 overschotten op de zorggelden ontstaan, uitgesplitst naar verschillende zorgvormen?

Het overschot op WMO ontstond voornamelijk bij Begeleiding en Huishoudelijke ondersteuning, bij Jeugdzorg betreft het uitsluitend de Transformatieruimte RTA

Het overschot Begeleiding bedroeg in 2015 circa € 1,92 miljoen (circa 23% van het beschikbare budget). Het overschot Huishoudelijke ondersteuning bedroeg in 2015 circa € 1,73 miljoen (circa 24% van het beschikbare budget). Ter vergelijking: in 2016 was er voor Begeleiding een tekort van circa € 1,09 miljoen, en voor Huishoudelijke ondersteuning opnieuw een overschot van circa € 2,95 miljoen (circa 45% van het beschikbare budget).

Voor Jeugdzorg kan vrijwel het volledige overschot in 2015 worden verklaard doordat slechts 6% van het budget Transformatieruimte RTA is besteed. Als dit onderdeel buiten beschouwing wordt gelaten, blijkt dat het overschot op het budget Jeugdzorg in 2015 slechts € 0,07 miljoen is. In 2016 is sprake van een tekort van circa € 4,39 miljoen op het budget Jeugdhulp. De categorie Jeugdhulp is niet uitgesplitst waardoor geen beeld kan worden gegeven door welke specifieke vormen van Jeugdhulp het tekort in 2016 wordt veroorzaakt. Zie paragraaf 2.1 voor een verdieping.

Vraag 9.

Hoe ontwikkelen de budgetten voor WMO en Jeugdzorg zich in 2016 en hoe verhoudt deze ontwikkeling zich tot andere gemeenten?

Het beschikbare budget voor WMO is in 2016 ten opzichte van 2015 met € 2,07 miljoen afgenomen, voor Jeugdzorg gaat het om een afname van circa € 2,0 miljoen

Bij WMO is de grootste afname zichtbaar bij de categorie Overige voorzieningen. Deze categorie bestaat onder andere uit vervoersvoorzieningen en hulpmiddelen (rolstoelen, trapliften, rollators, et cetera). Bij Jeugdzorg kan de daling van het budget bijna helemaal worden verklaard door de daling van het budget Transformatieruimte RTA met circa € 1,93 miljoen. Als dit onderdeel buiten beschouwing wordt gelaten, wordt duidelijk dat de daling van het beschikbare budget in 2016 ten opzichte van 2015 slechts € 0,08 miljoen is. De ontwikkeling van de budgetten in Helmond wijken niet af van andere gemeenten. Zie paragraaf 2.1 voor een verdieping.

Vraag 10.

Welke andere mogelijke oorzaken van het overschot WMO budget 2015 zijn er te noemen (onder andere op basis van uitgevoerde onderzoeken in andere gemeenten)?

Onvolledige overdracht van cliëntgegevens komt in veel andere onderzoeken naar voren als belangrijkste oorzaak van het overschot WMO budget 2015

Onderzoeken die in andere gemeenten zijn gedaan naar overschotten zorggeld hebben vooral betrekking op het overschot WMO-budget. De belangrijkste verklaringen moeten volgens deze onderzoeken vooral worden gezocht in de onvolledige overdracht van cliëntgegevens met als gevolg dat de verzilveringsgraad voor begeleiding lager was dan verwacht/begroot. Ook argumenten als de beeldvorming door landelijke en lokale media, en schaamte van mensen om zorg aan te vragen, zijn veel gehoorde argumenten. Ook uit landelijk onderzoek blijkt dat de belangrijkste verklaring voor de overschotten zorggeld moet worden gezocht in de verandering van budgetten vanuit het Rijk en onzekerheid over cliëntaantallen. Zie paragraaf 2.4 voor een verdieping.

4.2 Conclusies ervaringsonderzoek

Vraag 11.

Wat zijn redenen van cliënten om in 2015 niet of nauwelijks gebruik te maken van zorggelden terwijl ze hier wel een indicatie voor hadden?

Het is op basis van dit onderzoek niet mogelijk om uitspraken te doen over redenen van cliënten om in 2015 hun indicatie niet (volledig) te verzilveren

Dit komt omdat tijdens de onderzoeksperiode geen gegevensbestanden beschikbaar waren waarin op cliëntniveau de geïndiceerde zorg (inclusief begrote kosten) en gerealiseerde zorg (inclusief kosten) aan elkaar gekoppeld zijn. Gedurende de onderzoeksperiode zijn meerdere pogingen gedaan om afzonderlijke gegevensbestanden over indicaties en realisatie handmatig aan elkaar te koppelen. Met uitzondering van PGB, is dit voor alle andere zorgvormen niet gelukt. Zie paragraaf 3.1 voor een verdieping.

Vraag 12.

In hoeverre speelt de eigen bijdrage hierbij een rol?

Het is op basis van dit onderzoek niet mogelijk om uitspraken te doen over de relatie tussen de eigen bijdrage en het niet (volledig) verzilveren van zorg

De reden hiervan is bij vraag 11 toegelicht. Overigens blijkt uit onderzoeken in andere gemeenten dat het causale verband tussen de eigen bijdrage en het niet (volledig) verzilveren van de geïndiceerde zorg minimaal is. Uit deze onderzoeken blijkt dat het aantal cliënten dat vanwege het bestaan van een eigen bijdrage (gedeeltelijk) gestopt is met het afnemen van zorg, zeer beperkt is. Zie paragraaf 3.1 voor een verdieping.

Vraag 13.

In hoeverre hebben deze mensen gebruik gemaakt van alternatieven? Welke zijn dit?

Op basis van dit onderzoek kunnen geen uitspraken worden gedaan over de mogelijke alternatieven van cliënten uit Helmond voor zorg die zij vanwege de eigen bijdrage niet hebben verzilverd

Het idee was om op basis van enquêteonderzoek inzicht te krijgen in mogelijkheden die inwoners van Helmond hebben benut als alternatief voor zorg via de WMO of Jeugdwet. In de vorige antwoorden is toegelicht dat het niet mogelijk is gebleken om dit enquêteonderzoek uit te voeren omdat er in de onderzoeksperiode geen gegevensbestanden beschikbaar waren waaruit blijkt welke mensen hun indicatie niet (volledig) hebben verzilverd. Daarom kan deze onderzoeksvraag niet worden beantwoord. Zie paragraaf 3.1 voor een verdieping.

Vraag 14.

Wat zijn ervaringen van cliënten die in 2015 (gedeeltelijk) gebruik hebben gemaakt van zorg of ondersteuning via de WMO of Jeugdwet?

Uit dit onderzoek komen geen nieuwe gegevens naar voren over de ervaringen van cliënten die in 2015 (gedeeltelijk) gebruik hebben gemaakt van zorg of ondersteuning via de WMO of Jeugdwet

In het bij antwoord 13 genoemde enquêteonderzoek zou ook aandacht worden besteed aan ervaringen van cliënten met de:

- mate waarin de geleverde zorg of ondersteuning aansloot bij de wensen en verwachtingen
- hoeveelheid gegevens die moesten worden aangeleverd voor de aanvraag
- duidelijkheid over de mogelijkheden van zorg en ondersteuning door de gemeente
- mate waarin de aanvraag snel is behandeld en verwerkt.

Omdat het niet mogelijk is gebleken het enquêteonderzoek uit te voeren, kan geen antwoord worden gegeven op deze onderzoeksvraag. Zie paragraaf 3.1 voor een verdieping.

Vraag 15.

Wat zijn volgens andere belanghebbenden de belangrijkste redenen van het overschot op de zorgbudgetten?

Zorgaanbieders maken zich zorgen over het ontbreken van een gezamenlijke visie op de WMO en Jeugdzorg

Volgens zorgaanbieders zou het overschot op de zorggelden kunnen worden verklaard doordat gemeente Helmond in 2015 te voorzichtig zou zijn geweest met het afgeven van (uitgebreide) indicaties. Daarnaast zou een deel van de cliënten door de eigen bijdrage hebben afgezien van de benodigde zorg en ondersteuning waardoor minder budget is besteed dan begroot. Ook zijn de zorgaanbieders zeer kritisch over de administratieve processen binnen de gemeente en de manier waarop de resultaatfinanciering voor de huishoudelijke hulp is georganiseerd en wordt gecommuniceerd. Samenvattend was de gemeente volgens zorgaanbieders de afgelopen jaren vooral gericht op de korte termijn en ontbreekt het aan een gezamenlijke visie op de WMO en Jeugdzorg voor de langere termijn.

Volgens de gemeente is de input van zorgaanbieders voor een belangrijk deel te verklaren door de uitdagingen die de afgelopen jaren speelden bij Peel 6.1. Het vormgeven van de samenwerking inclusief het sluiten van contracten met zorgaanbieders, en het opzetten van een facturatiesysteem heeft veel tijd gekost en is niet zonder problemen verlopen. Zorgaanbieders zouden daar volgens de gemeente hinder van hebben ondervonden, al moet hier volgens de gemeente volledigheidshalve ook aan worden toegevoegd dat een deel van de aanbieders zelf geen contracten hadden gesloten en hun facturatiesysteem niet op orde hadden.

Volgens de gemeente is er in het Regionaal Transitiearrangement Jeugdzorg een specifiek budget gereserveerd voor het verwezenlijken van transformatie. Uit dit onderzoek komt naar voren dat het overgrote deel van dit budget in zowel 2015 als 2016 niet is besteed. Dit bedrag is mede gereserveerd voor zorgaanbieders om met initiatieven te komen voor de transformatie, maar die hebben zich volgens de gemeente niet of nauwelijks voorgedaan. Zorgaanbieders geven aan dat zij al jarenlang plannen hebben om de zorg te vernieuwen. Echter, volgens de zorgaanbieders is het tot nu toe niet mogelijk gebleken om met de gemeente Helmond constructieve gesprekken over transformatie te hebben. Zie paragraaf 3.2 en 3.3 voor een verdieping.

Vraag 16.
Wat zijn de belangrijkste uitkomsten van enquête-onderzoeken die Helmond reeds heeft uitgevoerd, onder andere naar cliënttevredenheid?

Reeds uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoeken WMO en Jeugdzorg geven een positief beeld

Voor de WMO blijkt dat bijna 80% van de respondenten het (helemaal) eens is met de stelling dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Voor Jeugd geven ouders en jongeren tezamen de hulpverleners het rapportcijfer 8,7, en is circa 85% van de respondenten het helemaal eens of meer eens dan oneens met de stelling dat zij de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben. Kortom, beide cliëntervaringsonderzoeken geven een zeer positief beeld van de ervaringen met de cliënten (en hun ouders) over de geleverde WMO-zorg en Jeugdzorg. Wel is het belangrijk om te benadrukken dat de onderzoeken een beeld geven van de ervaringen met (de geleverde zorg door) zorgaanbieders. De onderzoeken gaan niet in op de ervaringen van cliënten (en hun ouders) met de gemeente Helmond. Zie paragraaf 3.1 voor een verdieping.

5 Reflectie en advies

5.1 Ter inleiding

In het vorige hoofdstuk zijn de resultaten van het onderzoek samengevat door antwoord te geven op alle onderzoeksvragen. Hoofdstuk 5 beschrijft een reflectie van de onderzoekers van AEF op het proces om tot deze antwoorden te komen. Het gaat nadrukkelijk om de eigen ervaringen en indrukken van AEF gedurende de onderzoeksperiode van januari tot en met april 2017, waarbij vooral wordt ingegaan op punten die de onderzoekers opvielen. Op basis van deze reflectie komt AEF tot een advies om een aantal onderwerpen nader te onderzoeken, zie paragraaf 5.3.

5.2 Geen onderbouwd inzicht in oorzaken overschotten zorggeld 2015 Helmond

Het onderzoek naar de overschotten zorggeld 2015 is gestart met als doel inzicht te krijgen in de oorzaken van deze overschotten. Volgens de onderzoeksmethodiek die AEF aan de Rekenkamercommissie Helmond heeft voorgesteld, is het voor het verkrijgen van dit inzicht noodzakelijk om enerzijds te beschikken over kwantitatieve gegevens. Anderzijds is het belangrijk om input van belanghebbenden te krijgen, waarbij cliënten volgens AEF een zeer belangrijke doelgroep zijn. Immers, van cliënten is het interessant om te vernemen waarom zij in 2015 hun geïndiceerde zorg niet (helemaal) hebben verzilverd.

In diverse andere gemeenten hebben AEF en andere bureaus een vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd. Het betreft gemeenten van verschillende omvang (gemeten naar het aantal inwoners) en verschillen in organisatie: uitvoering taken op het gebied van WMO en Jeugdzorg als individuele gemeente of in een regionaal samenwerkingsverband. Door al deze gemeenten konden de benodigde gegevensbestanden binnen afzienbare tijd worden aangeleverd. In tegenstelling tot de indruk die medewerkers van de ambtelijke organisatie tijdens de startbijeenkomst van 11 januari 2017 wekten, was dit in Helmond niet het geval. Ondanks serieuze inspanningen van de ambtelijke organisatie, was het niet mogelijk om de bestanden met het gewenste detailniveau aan te leveren. De gegevensbestanden die uiteindelijk zijn aangeleverd, geven op hoog abstractieniveau een beeld van de totale begroting en realisatie per zorgvorm. Voor Jeugd zijn cijfers voor de categorie Jeugdhulp aangeleverd en is zelfs helemaal geen uitsplitsing naar zorgvorm gemaakt. Deze gegevensbestanden zeggen bovendien nog niets over de *daadwerkelijke oorzaken* van het feit dat in 2015 bij bepaalde zorgvormen een relatief groot overschot is. Hiervoor zou enquêteonderzoek onder cliënten een manier zijn om de vinger achter de oorzaken van de overschotten te krijgen. Omdat binnen de onderzoeksperiode geen bestanden konden worden aangeleverd waarin op cliëntniveau gegevens over indicaties en gerealiseerde uitgaven staan, was het niet mogelijk om dit enquêteonderzoek uit te voeren.

De in dit onderzoeksrapport genoemde oorzaken van de overschotten zorggeld in Helmond zijn, naast input van zorgaanbieders uit Helmond, dan ook voor een belangrijk deel gebaseerd op verklaringen die door bestuurders en ambtenaren van de gemeente Helmond zijn gegeven. Daarnaast heeft AEF gebruik gemaakt van de uitkomsten van onderzoeken in andere gemeenten. Echter, onafhankelijke onderzoekers hebben wel voldoende bruikbare (kwantitatieve) gegevens nodig om onderbouwd iets te kunnen zeggen over de specifieke oorzaken van de overschotten zorggeld in gemeente Helmond. Doordat deze (kwantitatieve) gegevens niet konden worden geleverd, is het voor AEF niet mogelijk gebleken om in dit onderzoek tot een sluitende onderbouwing te komen. Daar komt bij dat het overschot Jeugdzorg in 2015 vrijwel helemaal kan worden verklaard doordat het budget voor de Transformatieruimte Regionaal Transitiearrangement nauwelijks is benut. Als dit onderdeel buiten beschouwing wordt gelaten, blijkt er in 2015 nagenoeg geen overschot van het budget Jeugdzorg te zijn: slechts € 0,07 miljoen.

Tijdens de onderzoeksperiode is frequent contact geweest tussen de medewerkers van de ambtelijke organisatie en de onderzoekers van AEF. Ook vond diverse malen overleg op locatie plaats. Tijdens deze contacten zijn door de ambtelijke organisatie herhaaldelijk verklaringen gegeven voor het ontbreken van de gegevensbestanden (zie paragraaf 3.1.1). Deze verklaringen zijn stuk voor stuk te volgen. Natuurlijk verliep de overdracht van cliëntgegevens in de aanloop naar 2015 chaotisch, daar hadden alle andere gemeenten ook last van. En het is ook te volgen dat de samenwerking in Peel 6.1 en het vormgeven van het elektronisch berichtenverkeer veel ambtelijke capaciteit heeft gevraagd. Maar ook hiervoor geldt: Helmond is niet de enige gemeente die in 2015 en 2016 met andere gemeenten in regionaal verband de jeugdzorg uitvoerde, en er zijn genoeg voorbeelden bekend van succesvolle regionale samenwerkingsverbanden binnen het sociaal domein. Bovendien hadden alle gemeenten te maken met de invoering van het elektronisch berichtenverkeer.

Het is ook nog wel te volgen dat het registratiesysteem GWS niet met één druk op de knop de voor dit onderzoek gevraagde gegevensbestanden kan leveren. Echter, dit neemt niet weg dat onderzoeken in andere gemeenten uitwijzen dat het wel degelijk mogelijk is om binnen kort tijdsbestek de noodzakelijke gegevensbestanden aan te leveren op basis waarvan wel iets kan worden gezegd over de oorzaken van de overschotten zorggeld. Dat dit in Helmond gedurende de onderzoeksperiode van vier maanden niet het geval is, heeft dus ook te maken met keuzes die de gemeente Helmond zelf heeft gemaakt voor het inrichten en uitvoeren van de administratie.

5.3 Niet blijven hangen in 2015: heb aandacht voor verbeteringen in de toekomst

Volgens AEF is het belangrijk om niet te lang te blijven hangen in 2015. Dit was een uitzonderlijk jaar (overgangsjaar) waarbij er veel onduidelijkheid was over beschikbare budgetten, het aantal cliënten, en de zorg die deze cliënten in dat jaar daadwerkelijk nodig hadden. Niet alleen Helmond, maar alle gemeenten hebben hier last van (gehad). Onderzoeken in andere gemeenten wijzen uit dat verklaringen voor overschotten zorggeld, in ieder geval WMO, voor een belangrijk deel moeten worden gezocht in de manco's die het overgangsjaar 2015 met zich meebracht.

Inmiddels is het al halverwege 2017 en moet serieus de vraag worden gesteld of het de moeite loont om opnieuw veel tijd en geld te spenderen om de oorzaken van de overschotten zorggeld 2015 te vinden. AEF is van mening dat dit niet de moeite loont en dat de aandacht

moet uitgaan naar de toekomst, ook omdat door bestuurders en ambtenaren van de gemeente Helmond een aantal verbeteringen is genoemd. AEF geeft op basis van de observaties uit dit onderzoek vier adviezen voor deze nabije toekomst.

5.3.1 Advies 1: doe begin 2018 onderzoek naar de besteding van zorggeld

Begin 2017 is het niet gelukt om op individueel cliëntniveau de indicaties en daadwerkelijke realisatie over 2015 naast elkaar te leggen. Ook heeft AEF voor dit onderzoek geen gegevens over 2016 kunnen inzien. Vanaf 2016 werkt de gemeente Helmond met elektronisch berichtenverkeer. Dit zou in theorie moeten leiden tot een verbetering van de financiële administratie sociaal domein van gemeente Helmond die ook zorgaanbieders zouden moeten merken.

AEF adviseert de gemeente Helmond om begin 2018 onderzoek te doen naar de financiële administratie sociaal domein in 2017 en hierbij aandacht te hebben voor de zorgbesteding op individueel cliëntniveau en de werking van het elektronisch berichtenverkeer.

5.3.2 Advies 2: doe begin 2018 onderzoek naar de uitvoering van taken zonder Peel 6.1

Tijdens het onderzoek is door zowel bestuurders als ambtenaren van Helmond aangegeven dat de samenwerking in Peel 6.1 in 2015 en 2016 veel ambtelijke capaciteit heeft gekost en heeft geleid tot problemen met betrekking tot de contracten met zorgaanbieders en het facturatiesysteem. Zorgaanbieders zouden hier last van hebben gehad en hun ongenoegen over de administratieve samenwerking met gemeente Helmond zou volgens bestuurders en ambtenaren dan ook voor een belangrijk deel te verklaren zijn door de samenwerking in Peel 6.1.

AEF adviseert om in het bij advies 1 voorgestelde onderzoek ook aandacht te hebben voor de uitvoering van taken die tot 1 januari 2017 door Peel 6.1 werden uitgevoerd. Volgens de gemeente zou het zelf uitvoeren van deze taken moeten leiden tot administratieve verbeteringen die ook bij zorgaanbieders merkbaar moeten zijn. Begin 2018 zou onderzoek kunnen uitwijzen in hoeverre dit daadwerkelijk zo is.

5.3.3 Advies 3: heb aandacht voor de beschikbare formatie van de financiële administratie sociaal domein

Voor de duidelijkheid: er is geen onderzoek gedaan naar de formatie van de financiële administratie sociaal domein. Dit advies is dan ook gebaseerd op indrukken van de onderzoekers van AEF van de manier waarop het onderzoeksproces in de achterliggende maanden is verlopen. Uit deze reflectie komt het beeld naar voren dat de beschikbare formatie bij de financiële administratie sociaal domein van de gemeente beperkt is. Het was niet mogelijk om de voor dit onderzoek noodzakelijke gegevens aan te leveren, wat deels kan worden verklaard doordat de beschikbare capaciteit in deze periode moest worden ingezet voor het opstellen van de concept jaarrekening 2016. Dit geeft AEF de indruk dat de financiële administratie sociaal domein van de gemeente niet beschikt over voldoende flexibiliteit om problemen, vragen of initiatieven die niet behoren tot de standaard werkzaamheden adequaat op te vangen.

Wellicht hangt bovenstaande ervaring samen met de reorganisatie die in 2016 in de ambtelijke organisatie van gemeente Helmond is ingezet. Ook is bekend dat er gedurende de onderzoeksperiodes openstaande vacatures waren voor functies binnen de financiële administratie. Het is van groot belang om de financiële administratie sociaal domein

zorgvuldig en effectief in te richten. Immers, het budget sociaal domein is een omvangrijk deel van de totale gemeentelijke begroting. AEF adviseert daarom om de benodigde en beschikbare formatie van de financiële administratie sociaal domein van de gemeente Helmond inzichtelijk te maken. Hierdoor ontstaat antwoord op de vraag of de beschikbare formatie voldoende is om alle werkzaamheden adequaat uit te kunnen voeren. Ook is het belangrijk om bij deze inventarisatie aandacht te hebben voor een flexibele schil die onverwachte vragen, verzoeken en knelpunten kan opvangen.

5.3.4 Advies 4: investeer met zorgaanbieders in transformatie en innovatie binnen de WMO en Jeugdzorg

Van zorgaanbieders komt een helder signaal dat het in de gemeente Helmond ontbreekt aan een langetermijnvisie op de WMO en Jeugdzorg. Hierdoor zou onvoldoende aandacht zijn voor transformatie. Door zorgaanbieders wordt nadrukkelijk de wens uitgesproken om hiermee op korte termijn aan de slag te gaan.

AEF adviseert de gemeente Helmond om samen met zorgaanbieders, cliëntenorganisaties en andere betrokkenen werk te maken van transformatie binnen de WMO en Jeugdzorg. De aandacht moet niet worden afgeleid door zaken die op korte termijn moeten worden opgelost. Het is belangrijk om gezamenlijk na te denken over initiatieven om de WMO en Jeugdzorg te vernieuwen en hierbij concrete voorstellen te maken die het niveau van algemene beleidsvoornemens overstijgen. Tweede helft 2017 zou een innovatie-agenda voor de komende jaren kunnen worden gemaakt.