

# **‘MINDER UREN, MEER BETALEN’**

**Gevolgen van veranderingen in de huishoudelijke  
thuiszorg in de noordelijke gemeenten (Friesland,  
Groningen, Drenthe)**

**Groningen, november 2016  
Uitgevoerd door FNV Noord**





# VOORWOORD

'Minder uren, meer betalen': daar komt het kort gezegd op neer als je mensen vraagt hoe de bezuinigingen op de huishoudelijke thuiszorg voor hen uitpakken. En dat is wat de FNV de afgelopen maanden in de drie noordelijke provincies heeft gedaan. Via vragenlijsten en interviews is systematisch in kaart gebracht wat de gevolgen zijn van de veranderingen in de huishoudelijke zorg. Het beeld dat daaruit naar voren komt, is schrikbarend.

Het bijzondere van dit rapport is dat hierin de mensen aan het woord komen om wie het écht gaat. Zij krijgen in dit rapport een stem. Uit hun reacties wordt duidelijk wat de gevolgen zijn van de overheveling van de huishoudelijke thuiszorg naar de gemeenten. De in dit rapport samengevatte ervaringen maken duidelijk waar politieke beslissingen in de praktijk toe leiden. En wat het voor mensen teweeg brengt. Het moge duidelijk zijn dat de FNV het hier niet bij laat. Met de gegevens van dit onderzoek in de hand gaan we de 60 noordelijke gemeenten aanspreken op hun verantwoordelijkheid. Onterecht korten van uren en het verhogen van financiële bijdragen moet worden teruggedraaid. Gemeenten moeten hun beleid in overeenstemming brengen met de wet, met afspraken uit het Zorgakkoord en met recente juridische uitspraken. Aan het eind van het rapport worden deze conclusies nog eens helder verwoord. Maar lees eerst de voorafgaande hoofdstukken met alle door ons verzamelde ervaringen.

Wij bedanken diegenen die een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van dit rapport. Veel dank aan iedereen die heeft geholpen met de enquêtes en de interviews. En veel dank vooral aan de mensen die de moeite hebben genomen ons te informeren over hun persoonlijke situatie. Met hun uitlatingen in gedachten, blijft de FNV zich sterk maken voor goede zorg in het Noorden!

Groningen, november 2016

Riek van Kampen, mede namens betrokken bestuurders en kaderleden

Meer informatie bij:

Maureen van der Pligt, bestuurder Zorg  
te bereiken via:  
079 3536820  
noord@fnv.nl

# 1. HET WAAROM EN HOE VAN DIT ONDERZOEK

## 1.1 DE FNV DAAGDE DE NOORDELIJKE GEMEENTEN UIT KRITISCH TE KIJKEN NAAR HET EIGEN ZORGBELEID

In januari van dit jaar schreef FNV Noord de zestig gemeenten in Friesland, Groningen en Drenthe aan over hun WMO-beleid. Op dat moment was al duidelijk dat de verdere verschuiving van zorgtaken van het rijk naar de gemeenten door de invoering van de WMO 2015 ernstige knelpunten opleverde, met name voor de huishoudelijke thuiszorg. De verschuiving van verantwoordelijkheden ging samen met kortingen op de budgetten. Veel gemeenten hebben de bezuinigingen één-op-één doorvertaald naar de zorgaanbieders. Dit gaat ten koste van de kwaliteit van de thuiszorg én van de werkgelegenheid binnen deze sector. Mensen raakten hun hulp kwijt of kregen minder uren, huishoudelijke hulpen verloren hun baan.

Acties van de FNV in samenwerking met Red de Zorg comités door het hele land hadden in december 2015 geresulteerd in een Zorgakkoord van staatssecretaris Van Rijn, VNG, FNV en CNV. Er kwam extra geld beschikbaar en de staatssecretaris maande de gemeenten om zich aan de wettelijke regels en afspraken te houden.

De brief van de FNV bevatte een uitnodiging aan gemeentebesturen en gemeenteraden om op basis van de tot dan toe bekende uitkomsten van juridische procedures en het Zorgakkoord het eigen beleid nog eens goed onder de loep te nemen. Is het beleid in lijn met de gemaakte afspraken, is het in overeenstemming met de wettelijke kaders? In de brief kondigden we bovendien aan dat we nauwgezet gaan volgen hoe gemeenten het WMO-beleid vorm geven én dat we onze leden gaan bevragen over het gevoerde beleid in de gemeente waar ze wonen en over de uitwerking van dat beleid.

## 1.2 DE FNV DOET EEN UITVRAAG ONDER MENSEN DIE GEBRUIK MAKEN VAN HUISHOUDELIJKE THUISZORG

De uitvraag is uitgevoerd in de eerste helft van 2016. Leden van de FNV (met name senioren en uitkeringsgerechtigden) werden opgeroepen mee te doen aan het onderzoek. In totaal zijn 1100 enquêtes ingevuld, zowel schriftelijk als via internet. Een aanzienlijk deel daarvan blijft in dit rapport buiten beschouwing, ofwel omdat men meldde (nog) geen gebruik te maken van huishoudelijke hulp, ofwel omdat de woonplaats buiten de drie provincies ligt. Signalen uit enquêtes afkomstig uit andere provincies (vooral Overijssel), zijn doorgespeeld naar actieve FNV-ers daar. Het aantal reacties, ook van mensen die eigenlijk niet tot 'de doelgroep' behoorden, laat zien hoe groot de betrokkenheid bij het onderwerp is. Veel hoogbejaarde mensen vulden de vragenlijsten in, ook als ze het nog konden redden zonder huishoudelijke hulp. Mensen stuurden ons brieven en krantenknipsels of belden ons om hun zorgen over de zorg kenbaar te maken.

*'Wij hebben nog geen thuiszorg nodig, redden ons gelukkig nog, maar we maken ons grote zorgen over de toekomst.'*

In totaal zijn ruim 600 enquêtes in dit rapport verwerkt. Daarvan was bijna 30% afkomstig uit Friese, bijna 30% uit Drentse en iets meer dan 40% uit Groninger gemeenten. Uit nagenoeg alle gemeenten zijn ingevulde vragenlijsten ontvangen, met uitschieters in paar gemeenten. Niet alle vragen zijn door iedereen beantwoord, maar het totaal van de antwoorden geeft een goed beeld van de uitvoering van het WMO-beleid in de zestig noordelijke gemeenten. Veel vragen zijn voorzien van opmerkingen. Met name op de open vraag aan het eind ('is er nog iets dat je aan ons kwijt wil?') resulteerde in uitgebreide toelichtingen. Deze

toelichtingen hebben veelal betrekking op de eigen situatie en op de specifieke gang van zaken in de eigen gemeente. Naast aantallen en percentages, maken vooral de eigen uitspraken van mensen – waarvan in de volgende hoofdstukken veel citaten zijn opgenomen – zichtbaar hoe desastreus de veranderingen in de praktijk uitpakken.

Nadat in betrekkelijk korte tijd via enquêtes veel informatie is verzameld, hebben we contact gezocht met mensen die hun contactgegevens hebben vermeld. Er zijn verdiepende vervolginterviews gehouden om nog meer inzicht te krijgen in de wijze waarop gemeenten hun beleid uitvoeren. Mensen met vragen van juridische, financiële of andere aard zijn van nader advies voorzien. We hebben hulp aangeboden aan mensen die een klacht of bezwaar hadden ingediend, maar daarvoor geen gehoor vonden bij de gemeente. Op deze manier hebben we de kennis die de FNV in huis heeft ingezet om onze leden bij te staan. Bovendien leverde het veel extra informatie op over de handelwijzen van gemeenten.

In dit rapport worden de uitkomsten in algemene zin weergegeven. Uiteraard beschikken we ook over de per gemeente uitgesplitste gegevens. Deze uitkomsten zullen we in de contacten met de wethouders van de afzonderlijke gemeenten naar voren brengen. Dit rapport beschrijft vooral hoe het beleid uitwerkt, hoe mensen het ervaren hebben, wat het betekent voor mensen die huishoudelijke hulp nodig hebben.

### **1.3 VERONTRUSTENDE UITKOMSTEN**

Het rapport geeft een verontrustend beeld. Het laat zien dat onze leden, vaak op hoge leeftijd of (chronisch) ziek, worden geconfronteerd met ingrijpende gevolgen. Ze gaan terug in uren, moeten meer betalen, of het gaat dubbelop: minder uren, meer betalen. Lang niet altijd zijn er mensen in de naaste omgeving om bij te springen. Mensen maken melding van vervuiling en vereenzaming. Van een zorgvuldige beoordeling van de zorgbehoefte is in veel gevallen geen sprake geweest. Veel mensen worden moedeloos, omdat ze verdwalen in de gemeentelijke regelingen. Ze zien geen mogelijkheden (mede door leeftijd en gezondheidssituatie) om hun recht op te eisen.

Dit alles staat in schril contrast met gemeentebesturen die tevreden zijn omdat ze binnen het budget gebleven zijn of juist geld hebben overgehouden dat voor de zorg bestemd was (waarbij het vaak om miljoenen euro's gaat). Diep triest is het als gemeentes besluiten om dat geld over te hevelen naar de algemene middelen, zoals in de gemeente Achtkarspelen werd voorgesteld door de gemeenteraad. Het College van B & W van deze gemeente viel omdat de wethouder de motie weigerde uit te voeren. *'Liever een deuk in het asfalt, dan een deuk in mensen'*, aldus wethouder Postma. Een motto dat hopelijk ook in andere gemeenten wordt overgenomen.

Wij doen een beroep op gemeentebesturen, gemeenteraden én verantwoordelijke beleidsambtenaren om de inhoud van dit rapport ter harte nemen. Omdat het onaanvaardbaar is dat geld voor de zorg niet naar de zorg gaat. Omdat er juist extra geld beschikbaar is gekomen voor de huishoudelijke thuiszorg, dank zij acties van de FNV. Omdat we niet mogen bezuinigen op de meest kwetsbare mensen in onze samenleving. Omdat de impact van een simpele bezuiniging vele malen groter is dan beleidsmakers zich vaak realiseren. Dat kunt u in dit rapport lezen.

Achtereenvolgens komen in dit rapport aan de orde de ervaringen met keukentafelgesprekken (hoofdstuk 2), de veranderingen in uren en/of kosten (hoofdstuk 3) en de wijze waarop gemeenten omgaan met klachten en bezwaren (hoofdstuk 4). Dit leidt tot een beschrijving van wat dit voor mensen betekent (hoofdstuk 5). We staan kort stil bij recente ontwikkelingen (hoofdstuk 6). Tot slot formuleren we conclusies (hoofdstuk 7).

## 2. DE KEUKENTAFELGESPREKKEN

### 2.1 INLEIDING

Het zogenoemde keukentafelgesprek is een belangrijk onderdeel van het onderzoek dat een gemeente dient te verrichten om te bepalen in welke mate de gemeente haar inwoners moet ondersteunen in hun zelfredzaamheid (is een maatwerkvoorziening nodig). De WMO 2015 stelt een aantal eisen aan dit onderzoek. Zo moet een gemeente bijvoorbeeld zorgen voor de aanwezigheid van gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning, moet er een verslag worden gemaakt dat aan de zorgvrager wordt gestuurd en moet er in het gesprek gekeken worden naar de mogelijkheden en beperkingen van de zorgvrager en zijn of haar omgeving. Een 'telefonisch keukentafelgesprek' is wettelijk toegestaan, mits dit gecombineerd wordt met dossieronderzoek naar reeds bij de gemeente aanwezige gegevens. Veel mensen herkennen dit telefoongesprek niet als keukentafelgesprek.

### 2.2 HET KEUKENTAFELGESPREK



Het merendeel van de mensen geeft aan dat er een keukentafelgesprek is geweest. In Friese en Groninger gemeenten is dit ongeveer 80%, in Drentse gemeenten nog geen 70%. In de meeste gevallen was het een gesprek bij de mensen thuis, in zo'n 10-15% gebeurde het telefonisch. Niet iedereen weet meer precies of er een gesprek is geweest en of een telefonisch contact als keukentafelgesprek bedoeld is.

*'toen ik ziek werd van alles en nauwelijks besepte waar het over ging', 'weet ik niet meer'*

Meestal werd het gesprek gevoerd door een medewerker van de gemeente (tussen de 40 en 50%) of door iemand van een ingehuurd bureau (tussen de 20 en 30%). Rond de 10% van de gesprekken werd gevoerd door een medewerker van een zorgaanbieder. Zo'n 10% van de mensen antwoordt niet te weten met wie ze van doen hebben gehad en nog eens zo'n 8-16% noemt andere personen.

*'ik weet niet of het iemand van de gemeente was, of door de gemeente ingehuurd, maar het was beslist geen maatschappelijk werker', 'in ieder geval geen bevoegd professional', 'een jonge student', 'mijn hulp', 'sociaal werkster van het wijkteam', 'een medewerker van een schoonmaakbedrijf'*

Volgens 20-30% van de geënquêteerden is er helemaal geen gesprek geweest. Onderstaande bloemlezing van de opmerkingen die hierbij zijn geplaatst, laat zien slordig er is omgesprongen met de gesprekken.

*'geen gesprek geweest', 'totaal geen contact geweest', 'zou wel plaats vinden, niet gebeurd (praatjes vullen geen gaatjes)', 'schriftelijke mededeling van beëindiging', 'via de hulp heb ik het gehoord', 'tot op heden niemand geweest', 'niet telefonisch, niet thuis - helemaal geen contact'*

*gehad, we wachten nog steeds af, 'helemaal niet, ik kreeg een brief dat ik minder uren hulp kreeg', 'zelf gebeld in verband met minder uren', 'geen gesprek gehad', 'is niet gevoerd', 'zijn thuis geweest over een zienswijze; heb expliciet gevraagd of dit een keukentafelgesprek is en er werd gezegd van niet', 'nee, via brief', 'nee, mijn indicatie liep tot 2017 en ze hebben het gewoon van de ene op de andere gestopt, zonder te komen praten', 'brief gekregen dat de hulp nog maar gedeeltelijk wordt vergoed', 'gewoon minder uren', 'nog nooit iemand geweest', niet geweest', 'geen gesprek gehad'. 'Er is geen keukentafelgesprek geweest. Iedereen die geestelijk in staat is zelf een hulp aan te sturen is uit de WMO gezet. Dit werd middels een brief van de gemeente bekend gemaakt.', 'kreeg bericht van gemeente via post', 'brief gekregen', 'per brief', 'ik heb geen gesprek gehad, de uren zijn gewoon verminderd tot nul uren', 'de gemeente X is zonder keukentafelgesprek gekomen tot een mindering van het aantal uren per 1 juli 2015; het betreft hulp aan mijn 87-jarige, thuiswonende, dementerende moeder', '<naam zorgaanbieder> is later langs geweest', 'in 2015 werd me gewoon meegedeeld dat ik geen hulp meer kreeg in 2016', 'er was geen gesprek, alles vernomen via de hulp', waardeloos, begreep niets van mijn aangeboren ziekte en van mijn situatie ook niet', 'er is niemand geweest om te kijken; het was of alles zelf betalen – wat ik helemaal niet kan – of niets'*

Zoals eerder ook door leder(in) en andere cliëntenorganisaties is gemeld, schort er veel aan de keukentafelgesprekken, als ze al gevoerd zijn. Hierna schetsen we een beeld van de kwaliteit van de gesprekken en de verslaglegging.

## **2.3 KWALITEIT VAN HET GESPREK EN VERSLAG**

Slechts een enkeling meldt goed geïnformeerd te zijn over het gesprek.

*'correct geïnformeerd, volledige info'*

Meer dan 50% van de mensen geeft aan voorafgaand aan het gesprek niet gewezen te zijn het feit dat er een onafhankelijk iemand bij het gesprek aanwezig mocht zijn ter ondersteuning.

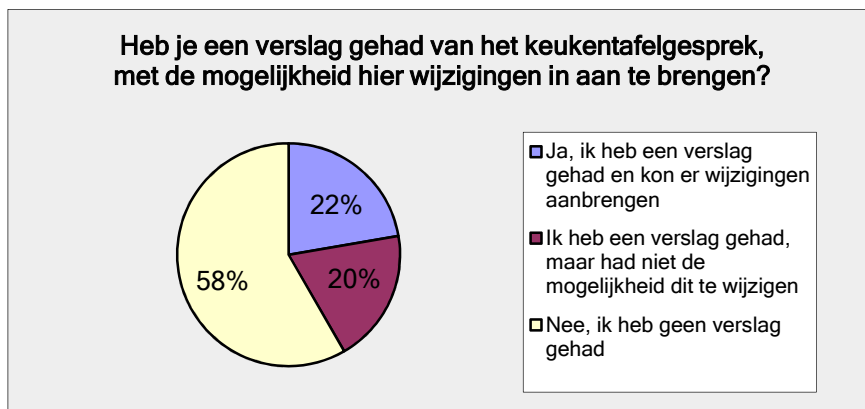
Rond de 80% antwoordt nee op de vraag 'heb je voorafgaand aan het keukentafelgesprek informatie gekregen over hoe en waar je zo'n onafhankelijke cliëntondersteuner in kunt schakelen?'. In een grote Groninger gemeente bracht iemand haar klachten onder de aandacht van de gemeentelijk ombudsman.

*'Die heeft een uitgebreid onderzoek gedaan, waarin ik op veel punten gelijk krijg. Onder andere dat de gemeente mensen niet informeert, ondanks toezeggingen naar mij toe, over onafhankelijke cliëntondersteuning. Niet in de brieven naar mensen, ook niet in de brieven en de folder van het wijkteam. Het staat vaag verstoppt op de site van de wijkteams, maar dan moet je wel bekend zijn dat er onafhankelijke cliëntondersteuning mogelijk is en met de afkorting. De ombudsman heeft besloten dit expliciet te vermelden op de website.'*

Het merendeel van de mensen met wie een keukentafelgesprek is gevoerd, heeft dit ervaren als éénrichtingsverkeer. Het gesprek had overwegend het karakter van een mededeling. Van een onderzoek naar de mogelijkheden en beperkingen van de zorgvrager was vaak geen sprake.

*'er werd mij door een medewerkster van <naam zorgaanbieder> telefonisch meegedeeld dat er gekort zou worden', 'voordat ze kwamen was al vastgesteld dat de uren hulp per week minder zouden worden en dat kwamen ze even meedelen', 'de gemeente heeft telefonisch contact opgenomen met mijn moeder ten behoeve van een "telefonisch dossieronderzoek" – aansluitend door de beller ondertekend, na akkoord van mijn moeder', 'meegedeeld via de telefoon; toen het op een gesprek ging lijken, werd de hoorn op de haak gegooid', 'gewoon telefonisch is me meegedeeld dat ik 2x2 uur krijg en daar moet ik het mee doen', 'de uitkomst*

*stond al vast voor het gesprek inhoudelijk begon; de medewerker van de gemeente gaf dat direct aan toen hij zat: ik zal maar met de deur in huis vallen – iedereen gaat er op achteruit’, ‘het is niet gecommuniceerd met mij’, ‘ik vond het een waardeloos gesprek’, ‘bij de deur werd direct gezegd dat ze niets kwam brengen en de mevrouw was binnen 10 minuten weg; van een gesprek was geen sprake’, ‘waardeloos, want ze weten van tevoren dat ik een ½ uur kwijt raak; desondanks wel hetzelfde betalen, 68.40 euro’, ‘het stond van te voren vast dat er minder uren aan huishoudelijke hulp zou komen en dit zou niet gewijzigd worden; je moest minstens zwaar dement zijn om hiervoor in aanmerking te komen’, ‘ze hebben de situatie thuis niet bekeken’, ‘mijnheer zei dat hij niet kwam voor uren/tijd, maar nadien wel tijd eraf gehaald’*



Iets meer dan 20% antwoordt positief de vraag naar het verslag: ‘ja, ik heb een verslag gehad en kon hier wijzigingen in aanbrengen’. Rond de 20% heeft wel een verslag gehad, maar had niet de mogelijkheid hier wijzigingen in aan te brengen. Maar liefst bijna 60% van de mensen zegt geen verslag te hebben gehad van het gesprek. Deze percentages zijn voor alle provincies nagenoeg hetzelfde.

*‘er is geen verslag gemaakt, ook gemeente kon die stukken niet aanleveren’, ‘het is niet gebaseerd op een individueel onderzoek en er is geen verslag waar ik op kan reageren’*

Het valt op dat mensen uit één en dezelfde gemeente soms heel verschillende ervaringen hebben met het keukentafelgesprek. Dit doet vermoeden dat de kwaliteit van het gesprek ook afhankelijk is van de kwaliteit van degene die namens de gemeente het gesprek voert en van de interpretatie van de opdracht waarmee iemand op pad is gestuurd.

## 2.4 CONCLUSIES

De eisen die de WMO stelt aan het onderzoek worden door veel gemeenten niet nageleefd. De keukentafelgesprekken zijn dikwijls op een slechte manier uitgevoerd; het was in veel gevallen niet meer dan een slecht nieuws gesprek, of vond helemaal niet plaats. In veel gemeenten wordt geen informatie gegeven over onafhankelijke cliëntondersteuning. Bij de meerderheid van de invullers is geen goed onderzoek gedaan naar de mogelijkheden en beperkingen. Keukentafelgesprekken waren vaak een mededeling dat iemand minder uren krijgt. In de meerderheid van de gevallen is geen verslag van het gesprek aan de zorgvrager gestuurd of is het niet mogelijk om onjuistheden in het verslag te wijzigen. Mensen die door een medewerker van de gemeente gebeld worden herkennen dit vaak niet als keukentafelgesprek.

De uitkomsten ondersteunen het beeld dat er door een groot aantal gemeenten gestuurd is op reductie van uren. Van een zorgvuldige en onafhankelijke beoordeling van de behoefte aan hulp, zoals de wet voorschrijft, is in veel gevallen geen sprake geweest.



## 3. VERANDERINGEN IN UREN EN KOSTEN

### 3.1. AANTAL UREN

De meeste mensen melden dat hun huishoudelijke hulp is aangepast. Voor ruim tweederde (68%) van de mensen uit Friese gemeenten is er iets veranderd. Voor de provincies Drenthe en Groningen ligt dit percentage hoger: hier is in ruim driekwart van de gevallen (77%) de hulp aangepast, in de zin dat het aantal uren is veranderd en/of de eigen bijdrage is aangepast.

Dit betekent dat voor een minderheid van de mensen die hebben gereageerd de situatie (voorlopig) gelijk is gebleven.

*'ik heb mijn drie uur per week gehouden', 'het is gebleven zoals het was', 'uren blijven gelijk', 'de uitkomst was zeer bevredigend: geen veranderingen', 'toekenning', 'ik heb gesmeekt om 3 uur te houden', 'is gebleven zoals het was; het jaar 2015 wordt een overgangsjaar en alles blijft gelijk tot 1 april 2016 of 1 januari 2018', 'voorlopig kreeg ik hulp', nog niet klaar, dus afwachten', 'verlenging voor de periode van een jaar!!', 'huishoudelijke hulp blijft hetzelfde in 2015 en 2016', 'bleef zoals het was, voorlopig', 'men is pas begonnen, het zal alleen maar minder worden denk ik'*

In toelichting bij de optie 'overige aanpassingen' maken meerder mensen melding van dat ze méér uren kregen toegekend.

*'twee uur erbij gekregen', 'half uur meer door hersenbloeding 2016', 'het aantal uren is vermeerderd', 'het aantal uren dat ik kreeg voor huishoudelijke hulp is de helft verminderd, maar door mij uren toe te kennen voor begeleiding blijft het aantal uren hetzelfde', 'één uur meer in de zes weken omdat ik net was gevallen', '30 minuten erbij gekregen'*

In Drentse en Groninger gemeenten bestaat de aanpassing in de meeste gevallen (resp. ruim 50% en ruim 60%) uit een vermindering van uren. Voor Friese gemeenten ligt dit percentage wat lager (ruim 40%), want daar bestaat de verandering er in de meeste gevallen uit dat de vergoeding is aangepast (zie 3.2.).

De vermindering in aantal uren varieert qua omvang van de korting. In de toelichtingen wordt melding gemaakt van kortingen van minuten of enkele kwartieren.

*'10 minuten minder hulp', '10 minuten korter', '1/2 uur minder'. 'een half uur gekort', 'ik kreeg een uur minder hulp', 'ik had 4x3 uur, ik krijg nu 4x2½ uur', '¾ uur minder', '15 minuten korter per week', 'kreeg minder uren', '1 uur minder hulp', 'dat ik nu om de 14 dagen hulp krijgen in plaats van 1x per week', '1½ uur minder hulp, maar later werd het 1 uur minder hulp', 'in plaats van 3 uur nu 2½ uur', 'terug naar 2 uur en dat was 3 uur', 'ik moet 1 uur inleveren', 'dat er van mijn 4 uur 50 minuten afgehaald worden', 'heb een beenamputatie gehad en er is een uur hulp per week gekort'*

Uit de toelichtingen blijkt dat urenkortingen oplopen tot meerdere uren per week.

*'van 3½ uur naar 1½ gegaan!!!', 'geen hulp of één uur', 'van 6 uur naar 2 uur!', 'van vier uur per week naar 3 uur per 14 dagen', 'van 6 ½ naar 4 uur en nadat moeder naar verpleeghuis is gegaan, is vader nog meer gekort: van 4 naar 1½ uur', 'van 4 uur in de week terug gebracht naar 1½ uur in de week', 'de tijd huishoudelijke hulp is gehalveerd', 'de helft van wat ik eerst had', 'van 3 uur naar 1½ uur gegaan', '2 uur minder huishoudelijke hulp per week, dus van 4*

*naar 2 uur', 'uren in mindering van 4 naar 2 uur', 'van 5 uur naar 2½ uur', 'dat wij 1½ uur minder hulp kregen', 'van 5½ naar 3 uur gegaan', 'te drastisch vermindert'*

De kortingen betekenen voor een deel van de mensen dat ze helemaal geen hulp meer krijgen. De toelichtingen die mensen noteren, spreken voor zich.

*'afwijzing', 'ingetrokken', 'geen indicatie meer', geen hulp meer', vanaf 1 januari 2016 geen hulp meer', 'alles stop gezet, van 5 uur naar 0 uur', 'beëindigd met ingang van 2015', 'helemaal geen hulp meer', 'geen hulp meer', 'per 1 maart geen huishoudelijke hulp meer', 'per 30-4 2016 stopgezet', 'met ingang van 1 januari heeft de gemeente X de huishoudelijke hulp 1 feitelijk afgeschaft', 'helemaal geen huishoudelijke hulp meer, terwijl mijn indicatie tot 2017 liep', 'dat huishoudelijke hulp niet noodzakelijk was', 'ze zag wel dat ik eigenlijk niet zonder hulp kan, maar die werd niet gegeven'*

De kortingen houden soms verband met de overheveling van 'wassen en strijken' naar een zogenoemde algemene voorziening.

*'2 uur minder voor was en strijk', 'men tracht de washulpregeling aan te praten ter compensatie van de korting op de huishoudelijke hulp', 'wij deden de was zelf, toch ging er 1 uur voor af', 'strijken duurt een kwartier, maar er wordt 1 uur in mindering gebracht'*

Opmerkelijk is dat mensen melden van de zorgaanbieder minder uren te krijgen dan door de gemeente is toegekend.

*'de gemeente gaf 5 uren en van <naam zorgaanbieder> krijg ik maar 4 uren', 'kreeg 2 uur hulp dat later door <naam zorgaanbieder> is gekort naar 1½ uur'*

Het merendeel van de mensen die de enquête hebben ingevuld, is er dus in uren (fors) op achteruit gegaan of krijgt helemaal geen hulp meer.

### **3.2. KOSTEN**

Vooraf uit Friese gemeenten rapporteren mensen (23%) dat de huishoudelijke thuiszorg nog maar gedeeltelijk wordt vergoed. Dat wordt ook gemeld uit Drentse en Groninger gemeenten, maar in mindere mate (resp. 13 en 3%).

De meeste toelichtingen berichten over aanzienlijke verhogingen.

*'verhoging eigen bijdrage', 'verdubbeld', 'verdriedubbeld', 'betaal aanzienlijk meer', 'ik betaal nu vier keer zoveel als voor die tijd', 'van 12.73 naar 50,92', 'eigen bijdrage is enorm gestegen in 2015 t.o.v. 2014', '50% gekort op het budget', 'bijdrage voor hulp ging fors omhoog', 'eigen bijdrage enorm gestegen', 'ik moet het eerste jaar 5 euro per uur betalen, daarna wordt het 10 euro', 'eigen bijdrage verhoogd van 19.40 euro naar 102 euro per maand', 'wanneer ik tijdig had geweten dat mijn eigen bijdrage kosten zo zouden stijgen, dan had ik tijdig maatregelen kunnen nemen', 'kosten zijn veel te hoog' 'eigen bijdrage veel te hoog!', 'de huishoudelijke hulp wordt veel te duur', 'mijn kleine pensioentje moet ik opsouperen voor thuishulp'*

Veel mensen laten weten dat ze te horen hebben gekregen dat ze de hulp helemaal zelf moeten betalen.

*'vergoeding is vervallen', 'helemaal niet meer vergoed', 'ik krijg niets meer en moet alles zelf betalen', 'te veel eigen bijdrage, is verhoogd', 'de huishoudelijke hulp wordt niet meer vergoed',*

*'eigen bijdrage CAK 67,05 euro', 'we moeten het volle pond betalen', 'financiële draagkracht dusdanig dat ik alles zelf moet betalen', 'jarenlang hebben we een PGB gehad maar 30 april 2015 is het gestopt; ik heb een klein pensioentje en dan kom je over die 120% heen en dan moet je de hulp zelf betalen - daar heb je al die jaren zo hard voor geploeterd',*

De eigen bijdragen kunnen lopen al gauw zó hoog op, dat ze niet meer op te brengen zijn. Nogal wat mensen noteerden op de vragenlijst dat ze zich genoodzaakt zagen de huishoudelijke hulp zélf te verminderen of stop te zetten.

*'ik kan zelf bijna niets meer en vind 3 uur te weinig; kan wel meer uren krijgen, maar moet dat betalen en dat lukt niet', 'in verband met volledige betaling nu mindering van uren', 'ik had 4 uren per week in 2014, nu heb ik 3 uren per week – meer kan ik niet betalen', 'ik krijg 1½ uur minder, die kan ik zelf inkopen bij de gemeente, maar dat kan ik me financieel niet veroorloven', 'op eigen verzoek geen hulp meer, anders wordt het me te duur', 'gestopt, werd te duur', 'zelf opgezegd', 'het is mij te duur geworden', 'gestopt met hulp via de WMO', 'eigen bijdrage aan het CAK werd te hoog', 'hulp afgezegd, ik had recht op een half uur per week', 'het prijskaartje per uur werd zo hoog dat ik het niet meer kon betalen – uurgeld ongeveer 21 euro', 'nu ik het er zelf bij moet betalen ben ik voor 3 uren 60 euro per maand kwijt; kan ik echt niet meer betalen', 'doordat de eigen bijdrage omhoog is gegaan kan ik de uren die ik had niet betalen, moest op minder uren per week over', 'geen hulp meer omdat het te duur werd', 'de kosten zijn niet op te brengen, namelijk 384 euro per 4 weken'*

Overigens blijkt uit antwoorden op vragen naar het bepalen van de hoogte van de financiële bijdrage dat het voor velen onduidelijk is hoe de hoogte van de eigen bijdrage wordt bepaald en wie deze toets uitvoert.

*'zorgverlener', 'CAK', 'belastingdienst', 'zorgverzekeraar', 'WMO-support', 'zorginstelling', 'de gemeente', 'SVB', 'WMO'*

Minder dan 10% vraagt bijzondere bijstand aan om de kosten van huishoudelijke thuiszorg te kunnen betalen. Van de mensen die het hebben aangevraagd, is dat in de helft van de gevallen toegewezen, de andere helft ontving een afwijzing. De drempel om voor bijzondere bijstand in aanmerking te komen, ligt hoog. Ook ervaren mensen een emotionele drempel om deze stap te zetten.

*'ik moest bijstand aanvragen bij de gemeente X en daar pas ik voor'*

Voor veel mensen die huishoudelijke hulp nodig hebben, pakken de veranderingen slecht uit: ze krijgen minder uren of ze betalen een hogere eigen bijdrage. Nog ongunstiger is het als het aantal uren wordt verminderd, terwijl de eigen bijdrage omhoog gaat. Dit komt hieronder aan de orde.

### 3.3. COMBINATIE VAN MINDER UREN EN MEER BETALEN

Uit de toelichtingen blijkt dat het ook dubbelop gaat: minder uren, meer betalen. Het komt voor dat het drie- of viervoudige moet worden betaald voor minder hulp.

*'het aantal uren is met een derde ingekort, de eigen bijdrage is verhoogd en ik moet voor eventuele extra hulp extra per uur betalen', 'minder uren en de hulp wordt nog maar gedeeltelijk vergoed', 'minder uren en nog maar gedeeltelijke vergoeding', 'minder uren gekregen en van 12 euro naar 36 gegaan', 'hoge kosten en de helft minder hulp', 'minder hulp, maar wel meer betalen'*

Daar komt bij mensen ook op andere fronten te maken krijgen met financiële tegenvallers en met veranderingen, zoals ontslagen bij zorgaanbieders.

*'ik heb geen familie en ging twee dagen naar de dagopvang, maar dat kan ook niet meer', 'minder uren en ook geen dagopvang meer', 'taxivervoer', 'jaren een PGB gehad en nu ineens moeten we alles zelf betalen, terwijl we ouder worden en niets meer kunnen', 'dat ons inkomen net boven de grens ligt, maar ze houden geen rekening met wat voor kosten je allemaal krijgt', '<naam zorgaanbieder> had mijn hulp ontslagen en kon geen nieuwe bieden', 'de huishoudelijke hulp was werkzaam bij <naam zorgaanbieder die failliet ging>'*

### 3.4. CONCLUSIES

Uit de percentages blijkt dat heel veel mensen te maken met veranderingen in de huishoudelijke thuiszorg. Van de groep die de enquête heeft ingevuld, gaat het om bijna 450 mensen. Zij zijn geconfronteerd met een vermindering van uren hulp, een verhoging van de kosten of beide tegelijk. Het laat zien dat de omvang van de veranderingen groot is.

Nog duidelijker wordt het beeld door de toelichtingen bij de antwoorden, met name als de eigen bijdrage zó hoog is dat (door de gemeente toegekende!) hulp voor mensen onbetaalbaar wordt.

En schrijnend wordt het als mensen schetsen welke gevolgen deze uitkomsten hebben (hoofdstuk 5). Eerst zoomen we in op de klachten- en bezwaarprocedures.

## 4. KLACHTEN- EN BEZWAARPROCEDURES

### 4.1. REACTIE OP DE BESLISSING VAN DE GEMEENTE



Op de vraag of men het al dan niet eens is met de beslissing, zegt meer dan de helft van de mensen het niet eens te zijn met het besluit van de gemeente over de huishoudelijke hulp. In Groninger gemeenten is 64% het niet met de uitkomst eens, in Drenthe is dat iets minder dan 60%. In Friese gemeenten is de verhouding fiftyfifty: 50% is het niet eens met de beslissing, 50% wél. Friese gemeenten springen er dus relatief beter (of minder slecht) uit.

Deels zijn mensen tevreden omdat het aantal uren niet verminderd is.

*'ik kreeg waarom ik vroeg', 'hetzelfde gebleven', 'het is gelijk gebleven met drie uur in de week', 'er veranderde niets, ik bleef dezelfde uren en dezelfde hulp houden', 'voorlopig wel, er verandert (nog) niets', 'gevraagde uren gekregen'*

Enkelen tonen begrip en wijzen naar de bezuinigingen die door de rijksoverheid zijn opgelegd.

*'iedereen moet inleveren, dus ik ook; en ik begrijp dat het erg veel kost', 'ze kunnen niet anders, het is opgelegd door de overheid', 'de gemeente krijgt 40% minder om dezelfde hulp te bieden – ik snap dat dat moeilijk is'*

Anderen zijn relatief tevreden, zien de gevolgen voor hen als overkomelijk, of zeggen zich (noodgedwongen) te schikken zich in de uitkomst.

*'deels, want ik denk dat ik nog geluk heb gehad', 'met enige spijt dat er een half uur af is; maar anderen hebben het erger, begrijp ik', 'gezien de ontwikkelingen is het al meer dan ik had verwacht', 'het is jammer, maar we redden ons ermee', 'ik heb een goed pensioen, kan het ook prima zelf betalen', 'mijn inkomen laat het inhuren van particuliere hulp toe', 'uren gekort, wat niet leuk is; eigenlijk een uur te weinig', 'we denken dat dit voldoende is', 'wat moet ik anders doen dan het ermee eens zijn?'*

Uit de opmerkingen van mensen die het niet met de uitkomst eens zijn, spreekt onbegrip, verontwaardiging en frustratie.

*'onbevredigend', 'nee, maar er verandert toch niks', 'maar je kunt er toch niks tegen doen', 'wat kan je eraan doen, het is al bepaald voor je', 'je wordt steeds meer gekort', 'er wordt erkend dat ik meer hulp nodig heb, maar de richtlijn bepaalt dat ik niet binnen de kwetsbaarheidscriteria val en dat ik het dus met minder moet doen', 'er wordt gezegd dat 1 keer per 4 weken de*

*keuken dweilen genoeg is', krijg twee uur per week hulp (met eigen bijdrage te betalen), maar wat doe je nu in twee uur?', 'twee uur hulp is wel heel erg weinig, als je zelf niks meer kunt', 'mij werd niets toegezegd, ik moest mezelf maar redden', '1 uur per week maakt een wereld van verschil', 'de gemeente denkt dat wanneer je chronisch ziek bent, dit bij het ouder worden wel weer overgaat', 'ik heb weinig in te brengen', 'moeilijk, niet te begrijpen', 'moest wel akkoord gaan, er was geen andere keuze', 'het aantal uren mocht gelijk blijven, maar een klein deel moest ik dan zelf betalen', 'ik had geen keus, minder uren of zelf extra betalen', 'u doet het er maar mee!', 'de situatie wordt veel te rooskleurig ingeschat', 'geen keus', 'het gaat allemaal langs ons heen'*

Ook geven mensen uiting aan onzekerheid over de toekomst, over wat hen nog te wachten staat.

*'weet niet wat er verder nog gaat gebeuren', 'we weten niet waar we aan toe zijn nu er onduidelijkheid is over <naam zorgaanbieder>', 'ben het niet eens met de onbekende verhoging van de eigen bijdrage', 'we moeten nu zelf een flink bedrag per maand betalen, maar kijken hoe lang we dit vol kunnen houden'*

De onvrede over de vermindering van uren en/of de hogere kosten is over het algemeen groot. Toch dienen relatief weinig mensen bij de gemeente een klacht of bezwaar in, zoals uit het vervolg van dit hoofdstuk blijkt.

## 4.2. HET INDIENEN VAN KLACHTEN OF BEZWAREN

Uit de ingevulde enquêtes blijkt dat mensen in de noordelijke gemeenten over het algemeen slecht geïnformeerd zijn over de mogelijkheden om een klacht in te dienen of bezwaar aan te tekenen tegen de beslissing van de gemeente. Uit de antwoorden blijkt dat mensen het lastig vinden het onderscheid te maken tussen een klachtenprocedure en een bezwaarprocedure. Hieronder zijn antwoorden over beide soorten procedures daarom deels samengevoegd.



Ongeveer 25% zegt tijdens het gesprek informatie te hebben gehad over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de beslissing. Rond de 35% heeft dat niet gehad, rond de 40% heeft 'weet het niet meer' ingevuld. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het aantal formele bezwaarprocedures relatief laag ligt.



In totaal heeft 17% van de mensen die de enquête hebben ingevuld bezwaar gemaakt tegen de beslissing. In Friese gemeenten is dat 12%, in Groningen en Drenthe ligt dat rond de 20%. Een deel van de mensen geeft aan nog op beslissing te wachten.

*‘nog niet, zonder antwoord ga ik dat zeker doen’, ‘ja, nu wel, via het FNV’, ‘nog niet, want van de WMO is nog geen bevestiging gekomen over de uren van de schoonmaak’*

Meermalen wordt opgemerkt dat formele beslissing niet ontvangen is of dat brieven met beslissingen niet gedateerd zijn. Dat maakt het lastig is bezwaar te maken.

*‘geen besluit ontvangen’, ‘de brief zonder datum en geen bijlage voor instellen bezwaar’, ‘brief pas ontvangen zonder datum’*

In de Friese en Groninger gemeenten heeft bijna 15% van de mensen die de enquête hebben ingevuld een klacht ingediend over de gang van zaken betreffende de huishoudelijke thuiszorg. In Drentse gemeenten is dat 21%. Enkele grepen uit de lange reeksen toelichtingen laten zien waar de klachten betrekking op hebben.

De klachten gaan in verreweg de meeste gevallen over de vermindering van uren.

*‘over de 3 uur eraf halen zonder overleg’, ‘dat ik een nierkwaal heb en niet zonder zorg kan’, ‘dat de hulp wordt verminderd’, ‘over het feit dat ik minder uren hulp toebedeeld kreeg’, ‘over het aantal uren’, ‘1.30 uur is te weinig’, ‘over de afschaffing van de huishoudelijke hulp’, ‘intrekken uren’, ‘vermindering van uren alsmede proberen washulpregeling te misbruiken’, ‘ik wil 10 uur per week’, ‘we hadden eerst 4½ uur, daarna nog 3 uur, toen nog 2 uur en 40 minuten, nu nog 2½ uur’*

Ook gaan veel klachten over de hoogte van de eigen bijdrage.

*‘over dat de eigen bijdrage te hoog was voor ons doen’, ‘ik heb bij het CAK geklaagd; ze dreigen met een rechtszaak als ik niet gauw betaal – na 1x betaald te hebben moest ik het wel opzeggen’, ‘dat wij de eigen bijdrage niet kunnen betalen’, ‘dat we het allemaal zelf moeten betalen’, ‘hoogte eigen bijdrage zoals deze volgens het CAK wordt; geen informatie gekregen van de gemeente – half maart zou de nieuwe eigen bijdrage bekend zijn’, ‘de bezuiniging kan zo niet langer’*

Een andere categorie klachten betreft het gesprek en de wijze waarop de beslissing genomen is.

*‘onprofessioneel handelen, schending privacy en geen transparantie’, ‘over het keukentafelgesprek en de uitkomst ervan en vervolgens het daaropvolgende besluit’, ‘het*

*eerste keukentafelgesprek is zeer ondeskundig gevoerd; uiteindelijk is de volledige aanvraag toegezegd', 'er was gezegd dat het aantal uren gelijk zou blijven, maar er is toch een uur afgetrokken', 'geen goed onderzoek, heb brief voor bezwaar nooit gekregen en mijn PGB begeleider ook niet; kan niet opnieuw aanvragen omdat PGB niet mogelijk is', 'ik heb een hele brief naar het college gestuurd over de gang van zaken: mensen niet informeren over de cliëntondersteuning, er is geen verslag waar je op kan reageren', 'de gemeente had andere indicatie uren toegewezen dan was afgesproken', 'het keukentafelgesprek heb ik niet volledig kunnen voeren, ik raakte zodanig overstuur tijdens het gesprek dat ik het voortijdig moest beëindigen; ik had verwacht dat we de tweede helft van het gesprek alsnog zouden gaan voeren, maar dat is niet gebeurd, er is dus geen goed keukentafelgesprek gevoerd', 'over het van het kastje naar de muur gestuurd worden', 'over het feit dat de beslissing niet overeenkomstig het keukentafelgesprek was', 'wijze van communiceren, besluit met terugwerkende kracht, niet eens met stoppen hulp: de wet is gewijzigd, mijn conditie niet', 'geen communicatie over 40% extra korting waardoor de gemeente X sinds 1 januari 2015 100% van de kosten in rekening brengt', 'over de gang van zaken'*

Een deel van de klachten heeft betrekking op andere zaken, waaronder de gevolgen van de wisseling van zorgaanbieders, verschillende instanties en de kwaliteit van de hulp zelf.

*'over de nieuwe zorgaanbieders waar wij onder druk uit moeten kiezen', 'mijn eigen hulp kreeg geen verlening bij <naam zorgaanbieder>, die werd overgenomen door een bedrijf in gemeente X; daar begon de ellende – heb zelf gezocht naar nieuwe, heb plusminus 5 week geen hulp gehad!!!!', 'vorig jaar had mijn huishoudelijke hulp van <naam zorgaanbieder> haar ontslag gekregen; ik heb zes weken geen hulp gehad en als ik met de instanties belde werd ik van het kastje naar de muur gestuurd', 'dat ik niet in zee wil gaan met een door de gemeente gecontracteerd bedrijf', 'wisseling van de wacht', 'communicatie tussen SVB en de gemeente', 'onnodige aanmaningen van <naam zorgaanbieder> (slechte administratie)', 'over de onduidelijkheid van de SVB', 'over de manier hoe de eerste hulp mijn badkamer heeft verpest: ontkalker op Belgisch hard steen gespoten', 'slechte kwaliteit van de hulp'*

Sommige mensen wenden zich met een klacht tot de zorgaanbieder.

*'ik heb een klacht ingediend bij de thuiszorgorganisatie', 'wel brief aan <naam zorgaanbieder> geschreven, geen antwoord', 'geen gelegenheid gekregen', 'moest het zelf maar oplossen', '<naam zorgaanbieder> nam niet de moeite mij terug te bellen'*

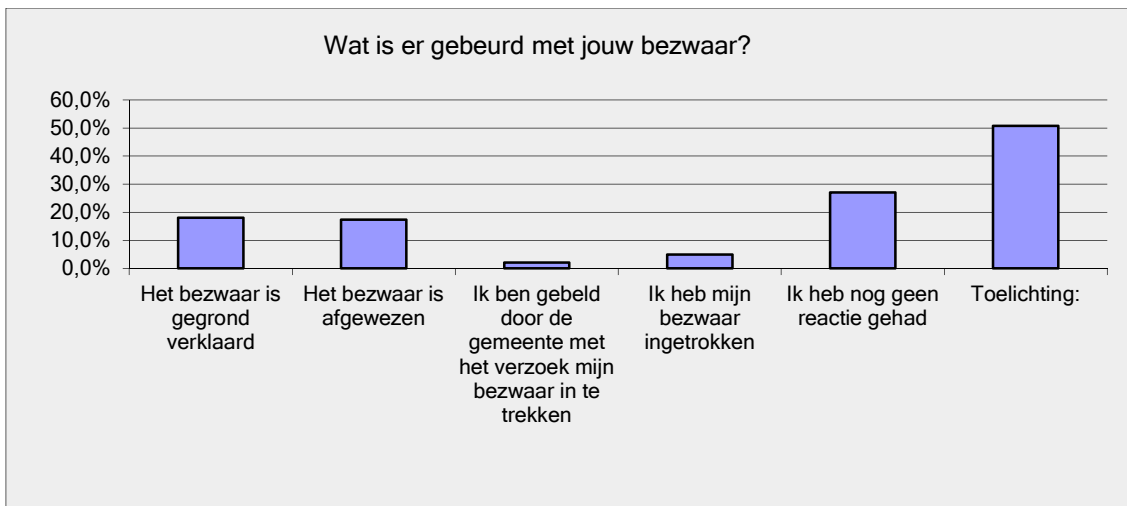
De weg om protest aan te tekenen tegen de beslissing van de gemeente is lang niet voor iedereen helder. Een minderheid van de geënquêteerden dient een klacht of bezwaar in. De afhandeling ervan laat te wensen over, zoals uit het volgende blijkt.

### **4.3. DE AFHANDELING VAN KLACHTEN EN BEZWAREN**

In Friese en Groninger gemeenten is 26% tevreden over de afhandeling van de klacht, in Drentse gemeenten is dat 14%. Dat betekent dat de overgrote meerderheid nee antwoordt op de vraag of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. De positieve afhandeling ging niet altijd zonder slag of stoot.

*'was tevreden', 'uiteindelijk wel', 'na veel telefonisch gemopper'*





Van de ingediende bezwaren is een deel gegrond verklaard. In Groninger gemeenten is dat bijna 25%, in de Friese en Drentse gemeenten ligt dat iets lager met 14%, respectievelijk 11%.

Bezwaarprocedures leiden geregeld tot het terugdraaien van de urenkortingen, zo wordt gemeld. Het maakt duidelijk dat bezwaar maken zin heeft.

*'bezwaar gemaakt en toen werd het terug gedraaid', 'bezwaar gemaakt en in het gelijk gesteld', 'ik heb een gesprek aangevraagd', 'aanvankelijk ½ uur minder, maar daartegen maakte ik bezwaar en toen werd het toch 5 uur per week', 'na bezwaar is het besluit terug gedraaid: van 3 uur hh1 naar 4 uur hh2 per week', 'ik heb wel twee keer een hoorzitting gehad, want ik zou het anders kwijt zijn geweest en dit heb ik gewonnen', 'anders had ik die uren niet gekregen, het is door de commissie toegewezen en toen moesten ze wel, voor twee jaar', 'ben vervolgens naar de ombudsman gestapt, die heeft grondig onderzoek gedaan en mij op vrijwel alle punten in het gelijk gesteld', 'ik heb er nu ½ uur bijgekregen', 'uiteindelijk wel, na veel telefoontjes!!!', 'ik kreeg weer mijn 3 uur, over de bejegening is niet gerept', 'tevreden met de meer uren die erbij gekomen zijn', 'met terugwerkende kracht de uren verrekend'. 'resultaat is ½ uur erbij gekregen', 'mijn dochter en ik zijn voor een gesprek bij de gemeente geweest en heb er een half uur bij gekregen; heb nu 2 uur hulp per week', 'ik kreeg een nieuwe beschikking met de 3 uur hulp die ik daarvoor ook kreeg', 'er is 15 minuten toegevoegd vanwege de tweede slaapkamer', 'ik heb er nog een kwartier bij kunnen praten'*

Tussen de 15 en 20% van de bezwaren is afgewezen. Een deel van de bezwaarmakers heeft de procedure ingetrokken, soms nadat ze ontmoedigd zijn door vertegenwoordigers van de gemeente. Met name in Friese en Groninger gemeenten zijn mensen gebeld met het verzoek het bezwaar in te trekken, of hebben ze druk ervaren om deze in te trekken.

*'gemeentelijk WMO-loket stuurde me meteen door naar sociale hulpverleners in plaats van met mij om de tafel te gaan zitten', 'we hadden een bezwaarschrift ingediend; de gemeente vroeg ons dat in te trekken, maar dat hebben we niet gedaan', 'ik ben gebeld door een juridisch medewerker die mij wilde bewegen om mijn bezwaar in te trekken', 'ik ben alleen gebeld m.b.t. de informatie; mijn dochter heeft dit afgehandeld zonder klacht of bezwaar in te dienen – dat had geen zin volgens de gemeentemedewerker', 'heb de bezwaarprocedure niet gekregen en mijn PGB-begeleider ook niet', 'had toch geen zin, werd vooraf gezegd', 'de gemeente heeft het recht om dit zo te veranderen', 'dat zou 99,99% zeker worden afgewezen', 'naar aanleiding van bezwaar en toelichting bezwaarschriftencommissie en tweede gesprek met de gemeente gehad; toekenning van hh1 naar hh2 plus extra uren toegekend gekregen en toen bezwaar ingetrokken op verzoek van de gemeente'*

In ongeveer 30% van de gevallen lopen de procedures nog.

*'nee, ik heb nog een gesprek met de wethouder', 'nog niet, ze hebben nog geen besluit genomen', 'tot op heden geen antwoord ontvangen', 'nog in behandeling', 'wachten op beslissing hoge raad over huishoudelijke hulp; krijg nu niets voor elkaar en zijn ronduit onbeleefd', 'nog niet, ik ga ervan uit dat ik antwoord krijg op mijn mail van 14 maart', 'duurt heel lang, de FNV heeft net weer een brief gestuurd voor een beetje actie', 'tot nu toe geen uitslag gehad; bezwaarschrift vorig jaar april ingediend', 'te weinig uren toegekend; bezwaar ingediend – loopt nog', 'e.e.a. is nog in behandeling', 'op de hoorzitting werd niet gezegd; wij hebben aangevoerd dat de gemeente zich zelf tegenspreekt door de aanvraag af te wijzen – in het gemeentelijk beleid staat dat de burger recht heeft op een schoon en leefbaar huis', 'we zijn in de wacht gezet', 'we zouden in september 2015 bericht krijgen, tot op de dag van vandaag geen bericht gehad of iets van de gemeente gehoord', 'besluit opgeschort in afwachting proefproces dat de gemeente had lopen', 'er loopt nog procedure'*

De klachten- en bezwaarprocedures eindigden nogal eens met een zeer onbevredigende uitkomst. Voor mensen is lang niet altijd duidelijk waarom het bezwaar of de klacht is afgewezen.

*'waarom weet ik niet', 'niks veranderd', 'er is niets mee gedaan', 'geen goed antwoord gekregen', 'de onverschilligheid hoe ze zoiets behandelen', 'klachten behandelen ze niet', 'wel mailwisseling gehad met mevr. X van de gemeente om boven water te krijgen aan welke gegevens de gemeente refereert (... op basis van onze gegevens...); daarna refereert de gemeente aan nieuwe gegevens, maar praktisch gezien heeft deze constatering tot niets geleid, behalve dan dat ik afhaak bij een gemeente die geen f\*\*\* uitvoert', 'had geen zin, het was hun besluit', 'gebeld, maar werd van het kastje naar de muur gestuurd', 'WMO was zeer slecht bereikbaar; je krijgt altijd een balied medewerkster aan de telefoon die wilde weten wat, hoe en waarom je WMO wilde spreken; je gehele medische situatie wilden ze weten, zo niet, dan werd je niet doorverbonden; ik vind het niet kunnen dat ze daar vragen over stellen', 'verder de onwetendheid bij balied medewerkers onderling, verschillende keren om informatie gevraagd en vaak verschillende antwoorden', 'wanneer er een klacht is, wordt dit afgewimpeld: regel het maar met de zorgverlener', 'er heeft een gesprek plaatsgevonden, maar de uitkomst was meteen al duidelijk: de gemeente X vergoedt geen huishoudelijke hulp', 'de toon van het verslag werd gewijzigd, maar de hulp bleef onvoldoende voor iemand met astma, hartklachten, overgewicht, tia, wrakke heupen', 'er is een tweede keukentafelgesprek gevoerd, waarbij gezegd werd dat zij zich aan de richtlijnen van de gemeente moest houden – dus minder uren', 'niets meer gehoord', 'is niet op gereageerd', 'gebeld, maar er is niets aan te veranderen', 'nooit antwoord gehad, zowel van <naam zorgaanbieder> als van de gemeente niet', 'telefonisch de klacht besproken; nooit meer terug gebeld door de gemeente of iets van hen gehoord', 'ik zou teruggebeld worden, is niet gedaan', 'je wordt van het kastje naar de muur gestuurd: WMO gemeente X legt de "schuld" bij <naam zorgaanbieder> en die legt de "schuld" bij WMO gemeente X', 'alle bij de zorg betrokken instanties wijzen naar elkaar, of, zoals de gemeente X, naar zichzelf – maar doen niks (goed)', 'er is wel naar mij geluisterd, maar niemand kan er wat aan doen op deze manier', 'ze zeiden: het is nu eenmaal zo', 'geen enkel medisch verlag van arts, specialist of psycholoog werd serieus genomen, ik had geen poot om op te staan; de gemeente X hield zich vast aan één zin uit mijn rapportage en er was verder geen overleg mogelijk', 'gelijk krijgen van de overheid is een farce', 'geen antwoord', 'er is niets gewijzigd; er kwam nog wel een medewerker van de gemeente langs om één en ander in kaart te brengen, maar ze zei al dat ze niet verwachtte dat de commissie anders zou beslissen', 'er zou volgens de norm zijn geïndiceerd', 'alles stond al vast', 'zijn twee keer geweest; zonde van het praten: het ligt aan de regering', 'ze geven het door aan de een en dan de ander, dan is die weer aanspreekpunt; ze kunnen volgens mij helemaal geen correct antwoord geven', 'kreeg gewoon antwoord: je loon ligt net boven de grens, dus jullie kunnen of moeten het zelf betalen'', 'mijn*

*verhaal is afgewezen, maar had van tevoren een zienswijze gestuurd en heb daar nooit een schriftelijk antwoord op gehad'*

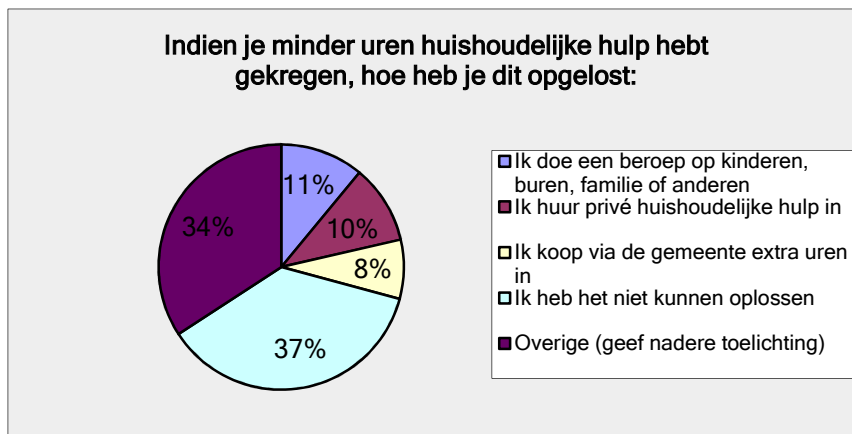
Bij de vragen over het indienen van een klacht of bezwaar zijn veel opmerkingen gemaakt waaruit moedeloosheid en gebrek aan vertrouwen spreken.

*'teveel gedoe', 'ik heb niet geprotesteerd, want dat helpt toch niet', 'we moesten het er maar mee doen', 'ik weet niet hoe dat moet', 'helpt toch niet', 'heeft geen zin', 'tijdens het keukentafelgesprek maar ik kreeg geen enkele respons', 'helpt toch niet', 'ik heb het idee dat het toch niets uithaalt', 'geen energie meer om een klacht in te dienen', 'het heeft toch geen enkele zin', 'tegen nieuwe regels, aangepaste bijdrage, valt toch niks in te brengen', 'had toch geen zin, stond allang vast', 'ik had de energie niet meer om het te doen, mijn man werd steeds slechter', 'zo'n opmerking van mij wordt natuurlijk terzijde gelegd', 'kan de energie er niet voor vinden om een klacht in te dienen, het helpt toch niks', 'denk toch dat het allemaal niet helpt', 'de klachtencommissie bestaat uit ambtenaren van de gemeente X die elkaar allemaal de hand boven het hoofd houden', 'had volgens mij geen zin!!', 'het stond al van tevoren vast: iedereen hetzelfde aantal uren', 'helpt toch niks', 'geen energie voor, vechten tegen beter weten in', 'de stress werd met te veel allemaal, had een vreselijke neerslag op mijn lichaam', 'het helpt toch niks', 'het was een feit', 'steeds van het kastje naar de muur gestuurd', 'ga maar weer WMO-loket bellen; wil niet weer bij GKB terecht komen vanwege CAK – dan maar geen zorg meer'*

De antwoorden en de toelichtingen maken duidelijk dat het voor een groot deel van de mensen onduidelijk is wat hun rechten zijn. Het verschil tussen een klacht en een bezwaar is niet helder, de procedures zijn veelal onbekend. En voor diegenen die de weg wél weten, zijn de uitkomsten wisselend. Enerzijds zijn er succesvolle uitkomsten: de urenkortingen worden (deels) ongedaan gemaakt. Daartegenover staan de zeer teleurstellend verlopende procedures, die verdere voeding geven aan gevoelens van onmacht.

## 5. WAT BETEKENEN DE VERANDERINGEN VOOR MENSEN?

### 5.1. HET AL DAN NIET VINDEN VAN OPLOSSINGEN



Op de vraag naar hoe de vermindering van het aantal uren huishoudelijke hulp is opgevangen, zegt rond de 10% van de geënquêteerden een beroep te doen op kinderen, buren, familie of anderen.

*'ik doe een beroep op anderen en kinderen', 'mijn vriendin is mantelzorgster', 'ik doe een beroep op buren, maar heb het niet kunnen oplossen', 'soms de kinderen, anders wordt het niet gedaan', 'we vragen familie om af en toe een grotere beurt te doen', 'ik kan niet alles zelf en moet steeds meer een beroep op de kinderen doen, die als ze komen altijd aan het werk moeten in plaats van iets gezelligs te doen'*

Zo'n 10% huurt privé huishoudelijke hulp in. In Friese gemeenten ligt dit percentage wat hoger, namelijk 16%. Onthutsend is dat gemeenten in keukentafelgesprekken zelf de suggestie doen iemand 'zwart' in te huren.

*'ik huur particuliere hulp in', 'deels huur ik privé in, deels heb ik het niet op kunnen lossen omdat ik niet genoeg uren kan betalen', 'de gemeente zei: u kunt het beste iemand zelf zwart inhuren, en zo is geschied', 'ik moest het maar oplossen door vrijwilligers te zoeken, maar die zijn er natuurlijk niet; antwoord gemeente: helaas, daar kunnen wij ook niks aan doen – wij moeten bezuinigen van de overheid – veel succes'*

Een klein deel van de mensen koopt extra uren in bij de gemeente. In Friesland is dat 2%, in Groninger en Drentse gemeenten ligt dat op zo'n 10%.

*'bij X hulp ingehuurd met 5 euro korting van de gemeente', 'ik huur een extra hulp in bij een zorginstantie'*

Een deel van de geënquêteerden zegt de teruggang in uren zelf, vaak al improviserend, min of meer op te kunnen lossen.

*'we verhuisden van een eengezinswoning naar een seniorenflat', 'man doet meer', 'doe het zelf, kan zelf meer doen, heb een betere conditie gekregen', 'zelf proberen nog iets te doen',*

*meer zelf doen en minder vaak schoonmaken', 'minder vaak iets schoonmaken', 'dan maak ik maar niet schoon', 'ik doe het er mee, maar je krijgt niet alles klaar', 'doe het zelf voor zover dat lukt, inkopen of inhuren is te duur voor mij'*

Soms wordt in overleg met de hulp een oplossing gevonden. In de praktijk komt dat doorgaans neer op een zwaardere belasting van de hulp, die het werk in minder tijd doet.

*'de hulp en ik hebben het gezamenlijk opgelost', 'mijn vaste hulp kon dit makkelijk oplossen omdat het maar om 10 minuten minder gaat', 'de hulp doet alles in 2½ uur', 'mijn hulp werkt in eigen tijd', 'de hulp moet alles doen in de helft van de tijd', 'hulp moet harder werken', 'ik vind het vervelend dat ik de hulp niet meer kan betalen', 'mijn hulp heeft de uren wel nodig', 'de hulpen moeten harder werken, omdat het werk in minder uren moet worden gedaan'*

Schrikbarend is dat ongeveer 40% van de mensen uit Groninger en Friese gemeenten aangeeft geen oplossing te zien. In Drentse gemeenten wijkt dat percentage enigszins af, daar is het 30%. Ze kunnen geen beroep doen op mensen in hun omgeving.

*'kinderen werken, burens zijn zelf oud, familie is oud', 'kinderen geen tijd, burens geen tijd, particuliere hulp kan ik niet betalen', 'de kinderen hebben ook hun eigen beperkingen', 'kinderen wonen ver weg en hebben een baan', 'alleenstaand, geen kinderen', 'geen familie, hulp is te duur', 'omdat er niemand is', 'kinderen en familie wonen niet dicht in de buurt', 'kinderen wonen ver weg en hebben een baan', 'niemand die dit over kan nemen', 'er is geen hulp in de directe omgeving', 'oplossen lukt niet omdat ik geen familie in de buurt heb en burens zijn de hele dag aan het werk', 'dochter woont ver weg en burens zijn te oud', 'kinderen zijn ook al 60+', 'kinderen wonen ver weg en kunnen het niet combineren met hun werk', 'geen kinderen in de buurt, familie is ook op leeftijd en wonen hier niet, burens zijn ook oudere mensen en jongeren werken de hele week', 'burens zijn al op leeftijd', 'ik heb geen kinderen en burens zijn druk met hun eigen huishouding', 'alleenstaande en geen kinderen', 'kinderen hebben zelf genoeg moeilijkheden en burens zijn te oud', 'ik heb daar geen mensen voor, iedereen in de buurt is op leeftijd', 'dochter deed al veel voor de herindicering en werkt zelf ook fulltime', 'dochter heeft zelf een volledige baan als verpleegkundige, gaat vaak mee naar het ziekenhuis en doet administratie voor ons; heeft dus geen tijd voor huishoudelijk werk', 'kinderen kunnen niet helpen in verband met ziekte of wonen ver weg', 'geen kinderen, vrienden op leeftijd', 'geen mantelzorgers', 'dochter heeft zelf hulp, schoondochter heeft kanker', 'geen familie of vrienden die het kunnen doen'*

Bij het niet kunnen oplossen spelen bijna altijd financiële omstandigheden mee. Men kan het niet betalen of is bang dat de hogere bijdrage op den duur niet vol te houden is.

*'kan het niet betalen', het is te duur geworden', 'omdat de financiën het niet toelaten', 'financieel niet te doen', 'via de gemeente te duur, ik heb een klein pensioen', 'omdat de financiën het niet toelaten', 'via de gemeente te duur; ik heb een klein pensioen', 'meer geld uitgeven kan ik niet', 'lukt financieel niet', 'ik heb geen geld voor extra hulp', 'vanwege het kostenplaatje', 'financiële draagkracht te laag', 'heb geen geld om extra in te huren', 'het geld is er niet om extra hulp te betalen', 'geen geld', 'leef op minimumniveau', 'het is te duur', '12 uur hulp kostte 28 euro, nu voor 10 uur 125 euro – dat kunnen we niet betalen', 'naast AOW heb ik een pensioen van 20 euro per maand', 'geen geld meer', 'financieel moeilijker', 'financieel is het niet op te brengen'*

Andere factoren bij het niet kunnen oplossen van de situatie zijn de ingewikkelde manier waarop de huishoudelijke thuiszorg is georganiseerd, de bureaucratie waarmee men te maken krijgt en de beperkte eigen mogelijkheden, vaak vanwege leeftijd of ziekte.

*'halsstarrigheid', 'flexibiliteit is voor instanties een vreemd woord', 'ik weet niet wat te doen of waar ik dan moet zijn', 'gemeente reageert niet of nauwelijks', 'privé hulp krijgen lukt niet', 'niet te begrijpen, ze laten je maar worstelen, erg lastig voor bejaarde mensen', 'zonder overleg is de hulp ook nog verzet van de middag naar de ochtend', 'kan ik allemaal niet meer regelen', 'leeftijd en gezondheidsproblemen en Alzheimer', 'geen energie meer', 'ik ben 97 jaar!', 'ik kan helemaal niet lopen', 'ben bijna geheel blind!', 'dat is moeilijk, omdat we zelf niets kunnen', 'ik heb geen energie meer', 'mijn man en ik zijn chronisch ziek', 'vermindering van uren niet acceptabel i.v.m. slechte gezondheid', 'loop slecht, reuma, een kunststoel, hoge leeftijd namelijk 94 jaar', 'dat uur extra eigenlijk wel nodig', 'het is nooit duidelijk als je wat vraagt, je weet niet waar je aan toe bent'*

## **5.2. SCHRIJNENDE GEVOLGEN**

Op de vraag 'indien je het niet kon oplossen, wat betekent dat voor jou?' volgen veel hartenkreten, die duidelijk maken hoe groot de impact is van de veranderingen in de huishoudelijke thuiszorg. De antwoorden lopen uiteen van milde bewoordingen tot schrijnende uitspraken.

*'improviseren', 'kan zelf nog wel een klein beetje', 'niet alle werk kan naar behoren gedaan worden', 'het werk blijft liggen', 'dat het niet zo schoon is als ik gewend ben', 'ik doe alles met de Franse slag', 'zelf maar proberen iets te doen', 'niet op tijd de was in de kast en niet op tijd de boodschappen', 'zelf nog wat proberen te doen', 'ik probeer zelf wat meer te doen', 'er blijven zaken liggen', 'er wordt minder in huis gedaan', 'minder secuur en dingen overslaan', 'het noodzakelijke wordt gedaan en ander werk blijft liggen', 'niet alle werk kan naar behoren worden gedaan', 'moeilijker met minder vergoeding', 'het huis wordt niet schoon genoeg', 'het is wel zwaar', 'we rommelen zelf maar wat aan', 'het valt niet mee', 'knudde', 'veel ongemak', 'veel was en zwaar', 'het wordt niet goed schoon!!!!', 'de netheid in huis is achteruit gegaan', 'moet het zelf doen, maar dat valt zwaar', 'ik kan zelf steeds minder en mijn partner is ook gehandicapt', 'kan bijna zelf niks doen', 'heb meer hulp nodig', 'ik vind het vreselijk om afhankelijk te zijn, ik ben bijna 94 jaar', 'ik heb wel hulp nodig', 'ik kan zelf niks, alles wat gebeurt doet mijn hulp', 'ik ben 86 jaar, ik kan niet zonder hulp', 'huis is niet schoon', 'niet meer schoon', 'niet meer zo schoon als ik zelf wil', 'vervuiling', 'vervuiling van het huis', 'ik merk dat het huis vervuult', 'wordt meer versmeerd', 'het wordt viezer', 'er gebeurt het nodigest', 'in troep geleefd', 'is nog afwachten', 'stof en vuiligheid nemen toe', 'viezigheid, ongedierte', 'huis wordt vies', 'een smeerbeol', 'vereenzaming en minder schoon huis', 'schrijnende situatie'*

Meerdere mensen maken melding van toenemende gezondheidsproblemen als gevolg van de vermindering van hulp.

*'ik heb een ernstig longprobleem en o.a. allergie voor huisstofmijt; dat betekent dat ik er letterlijk zieker/benauwder en vermoeider van wordt', 'door meer stof extra benauwd', 'ik heb het niet op kunnen lossen, probeer het zelf te doen ten koste van mijn gezondheid – lig veel op bed met rugklachten en nekklachten', 'vervuiling, dingen niet meer kunnen vinden, depressief'*

In de toelichtingen geven mensen uiting aan emoties van verdriet, boosheid, maar ook van strijdlust.

*'erg verdrietig en hulpeloos gevoel', 'het is wel zwaar voor mij', 'treurig', 'veel stress en rommel', 'veel stress door het niet kunnen bijhouden en schoonhouden', 'veel zorgen', 'moeilijke situatie', 'een groot probleem', 'dan blijft het werk maar liggen tot ?????', 'problemen en onbegrip, want de revalidatiearts heeft gezegd dat ik niet zonder deze hulp kan', 'slaap slechter, etc.', 'het is moeilijk om datgene wat nodig is klaar te krijgen', 'ik moet het met minder uren doen, terwijl ik steeds minder kan: schandalig is het', 'WMO wet verafschuwd!'*

*'onze AOW is ook al gekrompen', 'de WMO heeft er schijt aan', 'dat ik een zwartwerker moet zoeken, zie zijn er straks genoeg', 'ik vind het beleid op dit gebied schandelijk', 'de gemeente X gaat schandelijk met haar burgers met deze problemen om!', 'zo ga je niet met oudere mensen om', 'waardeloos; ik ben alleenwonend en 87 jaar en kan het niet alleen', 'waarom minder, waar gaat dat naar toe!!', 'hard aan de slag met bewijzen verzamelen, bezwaar maken'*

Opvallend zijn de vele signalen van gelatenheid en moedeloosheid.

*'doen het zelf en laten het maar zoals het is', 'ik doe het ermee', 'laat alles maar over me heen komen', 'aanpassen', 'een beetje onvrede', 'red me nog wel', 'je bent machteloos', 'het zij zo', 'is niet op te lossen, ik moet maar doen met wat ik krijg', 'vervelend, maar geaccepteerd, en wil geen beroep doen op anderen', 'ik krijg er een hele rare smaak van', 'mee leren omgaan zoals het is', 'geen recht meer op hulp, we moeten het zelf maar oplossen', 'het kan niet anders', 'we proberen er mee te leren leven, zijn van voor de oorlog', 'we zien wel waar het schip strandt', 'wij ouderen hebben weinig in te brengen, er wordt maar over ons beslist', 'het besluit is vervelend; er is niet mis met de hulp, maar wel met het besluit', we zijn het er niet mee eens, maar je hebt je maar te schikken', 'er verandert toch niks', 'wat moet je anders: akkoord gaan of geen hulp?', 'je kunt er toch niks tegen doen', 'je kunt er toch niks aan doen', 'wat kun je doen aan dit besluit – het is toch al bepaald voor je', 'ik heb twee herseninfarcten gehad; maar je kunt er toch niks tegen doen'*

Meerdere mensen leggen zelf een verband met de bedoelingen van de WMO en de gevolgen die ze ervaren: de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie nemen af in plaats van toe.

*'geen sociale contacten', 'achter de geraniums zitten', 'kan niet meer zelfstandig wonen', 'achteruitgang van levenskwaliteit', 'smerig huis, minder sociale contacten, minder zelfstandig', 'diverse werkzaamheden mogen niet gedaan worden en ik kan het zelf niet', 'hulp krijgen wordt steeds moeilijker gemaakt, terwijl er wel wordt verwacht/geëist dat we steeds langer zelfstandig blijven wonen', het doel van de WMO wordt inhoudelijk zo uitgekleeft dat er van ondersteuning nauwelijks meer gesproken kan worden', 'ik ben zelfstandig genoeg, maar moet wel hulp hebben'*

Aan deze weergave van reacties is weinig toe te voegen; ze spreken voor zich. Het totaal van de reacties geeft een indringend beeld van de impact die de veranderingen op het leven van mensen hebben.

## 6. RECENTE ONTWIKKELINGEN

Op 18 mei 2016 deed de Centrale Raad van Beroep een belangrijke uitspraak over de huishoudelijke thuiszorg. De belangrijkste punten uit die uitspraak zijn:

- Huishoudelijke hulp is een voorziening die onder de WMO 2015 valt.
- Het doorverwijzen van inwoners naar private schoonmaakondersteuning is geen algemene voorziening in de zin van de WMO 2015
- Een maatwerkvoorziening in de vorm van modules is onder voorwaarden toegestaan. De normen van deze modules moeten gebaseerd zijn op objectief onderzoek. Indien uit het onderzoek blijkt dat maatwerk geboden moet worden, kan niet worden volstaan met standaardoplossingen.
- De toekenning van huishoudelijke verzorging in resultaatsgebieden 'schoon en leefbaar huis' vereist een duidelijke maatstaf. De gemeente moet vastleggen welke concrete ondersteuning geboden wordt om het resultaat te bereiken.

Deze uitspraak heeft grote gevolgen voor veel Noordelijke gemeenten. In opdracht van de FNV deed de jurist Kevin Wevers (specialist op het gebied van de WMO 2015) onderzoek naar het beleid van alle gemeenten in Nederland op het gebied van de huishoudelijke hulp. Wevers heeft het beleid getoetst aan de wet en aan de belangrijkste jurisprudentie. Slechts een kwart van alle gemeenten kon de toets der kritiek doorstaan. Meer dan driekwart van de gemeenten heeft beleidsuitgangspunten die niet stroken met de wet en/of jurisprudentie. In de drie Noordelijke provincies is het beeld nog slechter. Slechts negen van de zestig gemeenten voldoen aan de door wet en jurisprudentie gestelde eisen. In Friesland zijn dat alleen de gemeenten Achtkarspelen, Ooststellingwerf en Weststellingwerf. In Drenthe is het alleen de gemeente de Wolden die voldoet. In de provincie Groningen doet Oost-Groningen het goed: Oldambt, Vlagtwedde, Menterwolde, Slochteren en Hoogezand-Sappemeer voldoen aan de eisen. Daarbij tekenen we aan dat het onderzoek zich alleen richt op het beleid van de gemeente, niet op de uitvoering. Ook uit de gemeenten waar het beleid wel voldoet kregen we klachten van leden over de uitvoering van het onderzoek (keukentafelgesprek), over vermindering van uren en verhoging van de kosten. Een goed beleid verdient ook een goede uitvoering maar helaas gaat dat niet altijd samen.

In dezelfde periode werd duidelijk dat veel gemeenten miljoenen overhouden van geld dat bestemd was voor de huishoudelijke hulp. Dit bevestigt het beeld dat de onderzoeken gericht zijn geweest op het indiceren van zo weinig mogelijk uren. Het maakt het nog zuurder: veel kwetsbare mensen zijn de dupe geworden van bezuinigingen die niet noodzakelijk waren.

Veel gemeenten zullen hun beleid moeten aanpassen aan de wettelijke vereisten. De gemeente Amsterdam besloot om alle mensen die gekort waren op de huishoudelijke hulp hun uren terug te geven. Ook andere gemeenten trokken die conclusie. In de drie Noordelijke provincies is dit voorbeeld helaas niet gevolgd. Een aantal gemeenten geeft aan dat zij van mening is dat zij niet in strijd met de WMO 2015 handelen, terwijl dit aantoonbaar onjuist is.



## 7. CONCLUSIES

Dit rapport schetst gevolgen van de veranderingen in de huishoudelijke thuiszorg en is een weergave van de emoties die daarmee gepaard gaan. Met name kwetsbare groepen (zoals hoogbejaarden, chronisch zieken) zijn hiervan de dupe. De belangrijkste conclusies zetten we op een rij:

- Het onderzoek dat gemeenten verrichten is in veel gevallen slecht uitgevoerd. Te vaak wordt door onze leden aangegeven dat het gesprek een mededeling was van korting van uren of algehele stopzetting in plaats van een daadwerkelijk onderzoek naar wat iemand wel en niet meer kan. Veelal wordt niet gewezen op onafhankelijke cliëntondersteuning, zoals de wet vereist. Mensen krijgen geen verslag of, indien ze het wel krijgen, niet de mogelijkheid om hierin wijzigingen aan te brengen. Telefonische keukentafelgesprekken worden vaak niet als zodanig herkend. Het is af te raden een keukentafelgesprek via de telefoon te voeren, ook als er al aardig wat informatie over de betreffende persoon aanwezig is.
- De meerderheid van de mensen die reageerden werden gekort in aantal uren of moesten meer gaan betalen. Als ze pech hadden moesten ze meer betalen voor minder uren, soms drie tot vier keer zoveel. Het feit dat in veel gevallen gekort werd, waar mensen echt hulp nodig hadden (want ziek of hulpbehoevend) doet vermoeden dat de kortingen vooral vanuit kosten oogmerk werden doorgevoerd. Veel mensen zijn zelf gestopt met de hulp omdat ze het niet meer konden betalen. Dit is extra zuur als het gaat om mensen die al geconfronteerd worden met hogere zorgkosten door stijging van de eigen bijdrages voor bijvoorbeeld dagbehandeling of door afschaffing van de toelagen voor chronisch zieken.
- Assertieve mensen weten vaak met succes een bezwaarprocedure te doorlopen, om uiteindelijk toch voldoende hulp te krijgen. Het gaat daarbij om – in verhouding – een kleine groep. De meeste mensen hebben het gevoel dat bezwaar maken geen zin heeft. In sommige gevallen worden zij daarin gesterkt door de gemeente, als ambtenaren mensen aanmoedigen om een bezwaar in te trekken. De reacties laten zien dat veel mensen slecht op de hoogte zijn van hun rechten. Er overheerst vooral moedeloosheid, het idee dat je het toch niet kunt winnen van een ambtelijk apparaat. Dit is in directe tegenspraak met de gedachte achter de WMO, die er op gericht is de zelfredzaamheid van mensen te versterken.
- De besluiten om te korten hebben vaak veel meer impact dan beleidsmakers en ambtenaren zich kunnen voorstellen. Het leidt tot gevoelens van verdriet en wanhoop, omdat mensen niet weten hoe ze het op moeten lossen. Mensen voelen een opgelegde norm waaraan zij niet kunnen voldoen (kinderen of burens zouden moeten inspringen, maar ik heb geen kinderen / ze wonen ver weg / ze zijn druk of zelf ziek / mijn burens zijn oud en kunnen niet helpen / ik wil niet continu een beroep op mijn burens doen). Mensen zien hun huis vervuilen en proberen het zelf zo goed en zo kwaad als het kan op te lossen. Ze hebben niet het geld om extra hulp in te huren, of om de toegezegde hulp te betalen. De ontslagrondes bij de zorgaanbieders zorgen voor extra onzekerheid, ook omdat dat betekent dat de vertrouwde hulp niet meer komt. Naast verdriet en wanhoop zijn er ook mensen die boos zijn én strijdlustig.
- De grote meerderheid van de gemeenten in Noord Nederland voert een beleid dat in strijd is met de WMO 2015 en de jurisprudentie. Dit betekent dat het beleid in die gemeenten aangepast moet worden.
- Ook in gemeenten met een 'WMO 2015-proof' beleid gaat het in de uitvoering nog vaak mis. Klachten over de uitvoering van het onderzoek (keukentafelgesprekken) en het indiceren van minder uren komen ook uit deze gemeenten.

FNV Noord verwacht van de noordelijke gemeenten het volgende en zal ze daar opnieuw op aanspreken:

- Gemeenten dienen hun beleid aan te passen overeenkomstig de WMO 2015 en de jurisprudentie. In de brief van staatssecretaris van Rijn aan de Colleges van Burgemeester en Wethouders d.d. 6 juni 2016 staat omschreven waaraan een gemeente dient te voldoen. In het onderzoek van de FNV naar het beleid van alle gemeenten in Nederland staat per gemeente omschreven waar de tekortkomingen liggen.
- Gemeenten die gekort hebben op het aantal uren huishoudelijke hulp zouden die kortingen ongedaan moeten maken, zodat mensen weer voldoende huishoudelijke hulp ontvangen.
- Gemeenten moeten zorgen voor een kwalitatief goed en gedegen onderzoek naar de individuele situatie. Nu gaat dit nog veel te vaak fout. De personen die dit onderzoek uitvoeren dienen goed opgeleid en geïnstrueerd te zijn.
- Gemeenten moeten zorgen voor een goede toegang van de zorgvragers tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Zij moeten mensen voorafgaand aan het onderzoek wijzen op deze mogelijkheid en waar en hoe ze een beroep hierop kunnen doen.
- Ook als er bij een gemeente al informatie over een persoon aanwezig is, is het aan te bevelen een keukentafelgesprek bij mensen thuis te voeren. Een telefoongesprek is niet de meest aangewezen manier om informatie te verkrijgen, zeker waar het gaat om hoogbejaarden. Wij raden 'telefonische keukentafelgesprekken' daarom af.
- Gemeenten moeten een verslag van het keukentafelgesprek verschaffen en mensen in de gelegenheid stellen om daarop te reageren zodat onjuistheden gecorrigeerd kunnen worden. Het verslag is de basis voor een indicatie en daarom is het van groot belang dat dit ingezien en gecorrigeerd kan worden door de zorgvrager.
- Het verdient aanbeveling om klachten van mensen serieus te nemen en hier lering uit te trekken. Een goede klachtenbehandeling is van groot belang voor de relatie tussen overheid en burger.
- Het bellen van mensen die een bezwaar hebben ingediend met het oogmerk hen te bewegen het bezwaar in te trekken is af te raden. Mensen voelen zich hierdoor onder druk gezet of krijgen het idee dat hun bezwaar toch kansloos is, terwijl dit helemaal niet het geval hoeft te zijn. De overheid dient het recht van mensen om een bezwaar in te dienen tegen een besluit te respecteren.
- De zorgkosten zijn enorm gestegen. Bejaarden, chronisch zieken of mensen met een beperking hebben vaak meer zorg nodig dan de gemiddelde Nederlander. Het gaat daarbij om een groep die al jaren in koopkracht achteruit gaat. Gemeentelijke bijdragen voor algemene voorzieningen moeten daarom zo laag mogelijk zijn.
- Bij aanbestedingen moeten goede arbeidsvoorwaarden voor thuiszorgmedewerkers meegenomen worden in de criteria waaraan een thuiszorginstelling dient te voldoen.
- Geld voor de zorg dient ook aan de zorg besteed te worden. Zorggeld dat overblijft dient niet toegevoegd te worden aan de pot Algemene Middelen.

De in dit rapport samengevatte ervaringen maken duidelijk waar politieke beslissingen in de praktijk toe leiden. En wat het voor mensen teweeg brengt. Het moge duidelijk zijn dat de FNV het hier niet bij laat. Met de gegevens van dit onderzoek in de hand gaan we de 60 noordelijke gemeenten aanspreken op hun verantwoordelijkheid. We gaan daarover graag in gesprek met wethouders en gemeenteraadsleden. Onjuiste beslissingen over het korten van uren of het verhogen van financiële bijdragen moeten worden teruggedraaid. Gemeenten moeten hun beleid aanpassen en in overeenstemming brengen met de wet en op een goede manier uitvoeren



