

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissie Samenleving

Datum 15 februari 2012
Ons kenmerk 2012/39527
Contactpersoon A.C. Diepeveen
Doorkiesnummer 023-511 4098
E-mail acdiepeveen@haarlem.nl
Onderwerp 100% controle verantwoording PGB huishoudelijke hulp over het jaar 2010.

Geachte leden,

1. Inleiding

In zijn vergadering van 19 december 2009 heeft de raad ingestemd met voorstellen van ons college tot wijziging van het beleid Wmo individuele voorzieningen met ingang van 1 januari 2010 (DV/WMO/214033). Eén van die voorstellen betrof het starten van een pilot met betrekking tot de verantwoording door alle budgethouders die in 2010 een persoonsgebonden budget (PGB) hebben ontvangen. In de 'Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Haarlem 2010' (Vvmo 2010) is in artikel 7.7, lid 1, aangegeven dat het college een PGB kan terugvorderen.

Deze pilot is als quick win opgenomen in Hof 2.0, de gemeentelijke visie op innovatie in het maatschappelijk domein.

Zoals aangekondigd heeft er in het afgelopen jaar 2011 een 100% controle plaatsgevonden op de verantwoording van de PGB's die zijn verstrekt voor huishoudelijke hulp. De controle betrof het jaar 2010. Nu de controle is afgerond breng ik u graag op de hoogte van de resultaten.

2. Beoogd resultaat

1. *Op een verantwoorde manier omgaan met de Wmo-middelen.*

Met de controle op de verleende budgetten en de aanvulling van de terugvorderinggrond willen we er voor zorgen dat het PGB wordt ingezet waar het ook voor is bedoeld: het ondersteunen van mensen met een hulpvraag.

2. *Op basis van de feitelijke resultaten van de pilot wordt een voorstel gedaan voor een definitieve inrichting van de controle procedure voor komende jaren.*

Uit de controle en de analyse komen signalen naar voren die de dienstverlening kunnen verbeteren. Te denken valt aan aanpassing van beheersmaatregelen waarbij de bureaucratie kan verminderen en/of het dienstverleningsconcept "vertrouwen in de burger" beter vorm gegeven kan worden.

Op basis van de feitelijke resultaten wordt vervolgens een voorstel gedaan voor een definitieve inrichting van de controleprocedure.

3. Het proces

In het laatste half jaar van 2011 heeft er een 100% controle plaatsgevonden op de verantwoording van de PGB's die zijn verstrekt voor hulp bij het huishouden. De controle betrof het jaar 2010.

Budgethouders zijn er voorafgaand aan het verstrekken van het PGB van op de hoogte gebracht dat men verantwoording dient af te leggen. Daarnaast is aan budgethouders medegedeeld dat het budget kan worden ingetrokken indien niet is voldaan aan de gestelde voorwaarden. Onderdeel van deze voorwaarden, die in de beschikking zijn opgenomen, is dat het budget alleen besteed mag worden voor het doel waarvoor het is toegekend.

In het afgelopen half jaar zijn er 814 cliënten aangeschreven die een PGB hulp bij het huishouden hebben ontvangen in het jaar 2010. Deze cliënten hebben in totaal een bedrag van € 2.700.000, = ontvangen en dienden de besteding van het toegekende PGB over het jaar 2010 te verantwoorden.

Cliënten hebben het eerste verzoek (brief en verantwoordingsformulier) ontvangen op 21 juli 2011. Als cliënten niet reageerden hebben ze op 18 augustus 2011 het eerste rappel ontvangen. Op 9 september 2011 is het tweede rappel verzonden.

Bij geen reactie is over gegaan tot terugvordering van het gehele bedrag en stopzetting van de uitbetaling van het lopende PGB. Echter, voordat hiertoe is overgegaan, is nog een laatste telefonisch contact geweest met de cliënten om hen alsnog te bewegen een verantwoording in te dienen.

4. Positie cliënt

- De cliënt heeft ooit in het verleden (na 2007) besloten om geen zorg in natura te willen ontvangen.
- De cliënt heeft zelfstandig besloten om te kiezen voor een Persoonsgebonden budget.
- De cliënt was er bij het maken van deze keuze van op de hoogte dat hij/zij dan zelf de verantwoording moest dragen over de budgetten en de besteding daarvan.
- De cliënt was er tevens van op de hoogte dat het budget geormerkt was en was bedoeld om ondersteuning in te kopen voor de huishoudelijke hulp.
- De cliënt is de voorwaarden onder andere kenbaar gemaakt middels voorlichting door de casemanager.
- De cliënt is kenbaar gemaakt dat de administratie kosteloos kan/kon worden uitgevoerd door de SVB, de gemeente betaalt de kosten hiervoor rechtstreeks aan de SVB.
- Tot slot heeft de cliënt altijd een beschikking ontvangen waarin de voorwaarden zijn vermeld aangaande de besteding van het budget en de verantwoording die de gemeente op elk moment kan verlangen. Belangrijkste aandachtspunt in deze beschikking is altijd "het ontvangen geld mag alleen worden besteed aan het doel waarvoor het is toegekend". Het doel is hulp bij het huishouden.

5. De controle

Cliënten moesten het volgende overhandigen bij hun verantwoording:

1. Zorgovereenkomst (NAW – naam adres woonplaats- | BSN –burger service nummer-zorgverlener).
2. Betalingsbewijzen aan zorgverlener (bankafschrift | kasboek).
3. Urenbriefjes ondertekend door de zorgverlener of facturen van de zorginstelling.

Alleen besteding aan huishoudelijke hulp is, binnen het gemeentelijk beleid en de vooraf gestelde afspraken met de cliënt, een verantwoorde besteding. Elke andere besteding werd in de controle dan ook niet geaccepteerd, dus ook niet bestedingen aan: (niet limitatief)

1. Boodschappen
2. Tuinonderhoud
3. Administratiekosten
4. Reiskosten boven de 10% van het toegekende budget
5. Eigen bijdrage CAK
6. Gebruikelijke zorg, persoonlijke verzorging, zwart werk, feestdagenvergoeding, vakantiegeld, bloemen en cadeautjes.

6. Resultaat controle (%)

Code	Beschikking	Aantal	% (afgerond)
1	Goede verantwoording	241	30%
2	Alles besteed / minder uren	5	1%
3	Minder besteed, minder uren	212	26%
4	Minder besteed, juiste uren	241	30%
5	Niet (correct) besteed	66	8%
6	Niet gereageerd	49	6%
Totaal:		814	100%
Totaal terug te vorderen:		€ 525.00,00	
Totaal budget PGB - HH 2010:		€ 2.700.000,00	
Percentage terug te vorderen:		19%	

7. Toelichting op behaald resultaat

De opbrengsten uit het onderzoek zijn aanmerkelijk hoger dan geraamd.

De raming van de opbrengsten was gebaseerd op € 200.000,=, de raming van de kosten was gebaseerd op € 100.000,=. Het te verwachten netto resultaat was begroot op € 100.000,=.

De kosten zijn iets hoger maar het uiteindelijk netto resultaat is 350% hoger dan verwacht. De werkelijke netto opbrengst zal ongeveer € 350.000,= bedragen.

We gaan er van uit dat van de opgelegde terugvorderingen niet alles binnen zal komen (er is in de berekening van het netto resultaat rekening gehouden met een 10% oninbaar).

Door de projectgroep is het gehele proces van begin tot eind ter hand genomen, dus niet sec de controle maar ook administratie en debiteurenbeheer.

Op 1 januari 2012 was reeds € 330.000,= retour ontvangen op het rekeningnummer van de gemeente.

Toelichting per categorie:

- 1) 30% van de cliënten gebruikt het PGB exact conform de beschikking.
- 2) Een klein aantal klanten betaalt hun zorgverlener meer dan € 20,= euro per uur en kan daardoor minder zorg inkopen.
- 3) 26% van de cliënten gebruikt minder uren en maakt dus ook niet al het geld op.
- 4) 30% van de cliënten gebruikt de juiste uren maar koopt goedkoper in dan het genormeerde budget.
- 5 & 6) 14% van de cliënten heeft niet gereageerd of een niet geaccepteerde verantwoording ingediend.

In totaal blijkt 19% van het uitgekeerde budget niet gebruikt dan wel niet correct aangewend te zijn.

Noot bij 1:

- Wat opvalt, is dat regelmatig familie wordt ingeschakeld voor een bedrag van € 20,35 per uur.

Noot bij 3:

- Dit kan aan de orde zijn als bijvoorbeeld:
 - a. cliënten ziek zijn en een periode geen hulp nodig hebben.
 - b. de zorgverlener ziek is en er niet wordt gewerkt.
 - c. mensen voor een langere periode op vakantie gaan en geen hulp op het huisadres nodig hebben.

Noot bij 4:

- Het blijkt dat een groot deel van de cliënten bewust met het geld omgaat en hulp bij het huishouden voor een substantieel lager bedrag in kan kopen. Het gaat dan veelal om een bedrag van ongeveer € 15, = per uur.
- Het niet gebruikte budget dient te worden terugbetaald.

Noot bij 5:

- Cliënten geven aan dat ze het bedrag niet hebben besteed, ook komt het regelmatig voor in deze categorie dat cliënten geen BSN of NAW van de zorgverlener afgeven (zwart werk).

Noot bij 6:

- Deze cliënten leggen geen verantwoording af.

Noot algemeen

Cliënten die gebruik maken van de verzorging van hun administratie door de SVB hebben voor 100% een kloppende administratie.

Bezwaar en beroep

Op 1 februari waren er 48 bezwaarschriften ingediend bij de Commissie Bezwaar en Beroep. Tot dat moment waren er geen bezwaren gegrond verklaard. Er zijn nog enkele zaken in behandeling bij de commissie. De aanbevelingen van de commissie zijn nog niet gespecificeerd ontvangen. Het is mij in ieder geval duidelijk dat we de ontvanger van een PGB blijkbaar nog beter dan voorheen zullen moeten wijzen op de verplichtingen en verantwoordelijkheden die een PGB met zich meebrengt. Ik zal u separaat het eindadvies van de commissie Bezwaar en Beroep mededelen.

9. Aanbevelingen op basis van behaald resultaat**Werkproces**

Op basis van het behaalde resultaat worden de volgende aanpassingen in het werkproces doorgevoerd:

1. Folder PGB hulp bij het huishouden maken en nog duidelijker voorlichting verstrekken aan de cliënten.
2. Nieuwe aanvragen PGB hulp bij het huishouden in principe niet per telefoon afhandelen. Uitgangspunt is dat de casemanager thuis moet beoordelen of betrokkene in staat geacht kan worden om zelfstandig de regie te voeren.
3. Cliënten bij aanvraag (en gesprek) van een PGB laten tekenen voor ontvangst folder gemeente (voorlichting) en folder SVB.
4. SVB ondersteuning handhaven.
5. SVB nog meer aanbevelen dan tot op heden wordt gedaan bij cliënten.
6. Eerst overgaan tot uitbetaling PGB nadat de zorgovereenkomst is ontvangen.
7. Concept zorgovereenkomst aanleveren bij cliënten (kopie van SVB).

Regelgeving

Gezien het resultaat over het jaar 2010 zal de 100% controle op de verantwoording van de PGB – hulp bij het huishouden ook over het jaar 2011 worden uitgevoerd. Deze controle is inmiddels gestart. Afhankelijk van het resultaat zal het college een besluit nemen over voortzetting van de 100% controle in de komende jaren.

Met vriendelijke groet,



Jack Chr. van der Hoek