Haarlem

Gemeente Haarlem

Jack Chr. van der Hoek, MBA.
Wethouder Wmo, Welzijn, Volksgezondheid, Cultuur en Vastgoed

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de fractie OPH en de leden van de commissie Samenleving

Datum	3 februari 2015
Ons kenmerk	2015/44479
Contactpersoon	Mevrouw A. de Bruijn, afdelingsmanager team Wmo-voorzieningen
Doorkiesnummer	023 5113239
E-mail	amdebruijn@haarlem.nl
Bijlage(n)	geen
Onderwerp	antwoorden rondvragen en aanvullende vragen fractie OPH inzake ViVa! – Wmo huishoudelijke ondersteuning

Geachte heer Smit en leden van de raadscommissie Samenleving,

De heer Smit heeft namens de fractie OPH voor uw commissie Samenleving van 15 januari jl. rondvragen gesteld. Tijdens uw vergadering is afgesproken dat ik deze schriftelijk zou beantwoorden. Daarop heeft de heer Smit op 19 januari de vragen via de griffie gesteld met een aantal aanvullende vragen, mede naar aanleiding van de genoemde commissievergadering. Hieronder staan de vragen en in cursief beantwoord ik deze.

Inleiding door OPH op haar vragen
OPHaarlem heeft kennis genomen van de beantwoording van de rondvragen van de SP betreffende ViVa! Zorggroep.
OPHaarlem verzoekt, gelet op de actualiteit, ook ten aanzien van deze vragen een snelle beantwoording. In de commissievergadering samenleving van vorige week zijn (min of meer) de vragen 6 en 7 in de rondvraag gesteld. Wethouder Van der Hoek heeft toen verzocht de vragen schriftelijk te stellen. Ook heeft de wethouder OPHaarlem in de commissievergadering gevraagd aan OPHaarlem om specifieke probleemsituaties toe te lichten. Aan beide verzoeken van de wethouder is hierbij voldaan.

Vragen OPH

1-Heeft de gemeente bij het vormgeven van de contracten WMO de zorgorganisatie contractuele tijd/uren in de contracten opgenomen ten behoeve van het voeren van gesprekken over de toewijzing van de feitelijke uren dienstverlening aan cliënten (=het vormgeven van het ondersteuningsplan)?

Toelichting: veel cliënten hebben de 1e week (soms zelfs langer) van 2015 geen feitelijke dienstverlening ontvangen van ViVa! Zorggroep, doch alleen een bezoek van de nieuwe zorgmedewerker en soms ook pas in de 2e week.

Haarlem

Antwoord:
Er zijn geen contractuele uren opgenomen ten behoeve van het voeren van gesprekken voor de ondersteuningsplannen. Er is een periode tarief overeengekomen waarvoor het nieuwe product Huishoudelijke ondersteuning, inclusief de ondersteuningsplannen, wordt geleverd.

2-Gaat u na of in de eerste week/weken van 2015 de dienstverleningsuren naar behoren/ contractueel geleverd zijn?

Antwoord:
Ja. In de voortzetting van het onderzoek, zoals ik u in mijn brief van vrijdag 16 januari jl. heb aangegeven, wordt nagegaan of er omissies zijn met betrekking tot de afspraken over levering in het contract tot de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning.
De klachten die wij hierover krijgen worden met de aanbieder besproken.

3-Als in de eerste week/weken van 2015 geen of onvoldoende WMO-uren zijn geleverd, beaamt u dan dat er achterstand kan zijn bij het nakomen van de WMO-verplichtingen bij de cliënten en dat er ongewenste situaties kunnen zijn ontstaan?

Antwoord:
Door de raad is vastgesteld dat het bij de maatschappelijke voorziening huishoudelijke ondersteuning in 2015 niet meer gaat om een inspanning uitgedrukt in uren, maar om het bereiken van een schoon en leefbaar huis door inspanning van de bewoner, zijn of haar sociale omgeving, andere (maatschappelijke) voorzieningen en de gecontracteerde aanbieder.
De afspraak met de aanbieders is gemaakt dat als er nog geen ondersteuningsplan in de eerste weken van januari is opgesteld, dat er dan nog huishoudelijke hulp in de oude vorm geleverd kan (en dus moet) worden.
Als blijkt dat niet voldaan is aan de gemaakte afspraken met betrekking tot de inzet van een aanbieder, dan is er sprake van een ongewenste situatie.

4-Als niet aan de contractuele verplichting is voldaan , eist u dan dat deze gemiste uren alsnog worden geleverd?

Antwoord:
Met de gecontracteerde aanbieder(s) wordt niet gesproken over het leveren van een aantal uren. Er wordt gesproken over het leveren van ondersteuning voor een schoon en leefbaar huis. Als er niet geleverd is, zoals hoort te zijn, dan zullen we de aanbieder vragen dit op enige wijze te compenseren richting de bewoner die het betreft.

Haarlem

5-Informeert u zich ook bij de andere WMO-gecontracteerde organisaties of in de eerste week/weken van 2015 de effectieve dienstverleningsuren zijn geleverd?

Antwoord:
Daar waar wij signalen of vragen krijgen, nemen wij contact op met de betreffende gecontracteerde aanbieder(s). Naar aanleiding van de klachten over ViVa!, naast een enkele melding / klacht bij de andere aanbieders, hebben we ook de afgelopen weken contact opgenomen met andere aanbieders.
Het gaat overigens niet meer om inzet op dienstverleningsuren, maar over het bereiken van een schoon en leefbaar huis en de activiteiten om dat te bereiken. Er bereiken ons geen signalen dat bij andere aanbieders de overstap naar de nieuwe vorm van huishoudelijke ondersteuning tot problemen heeft geleid.

6-Heeft de gemeente in de contracten met de geselecteerde WMO-leveranciers een passage opgenomen, die het mogelijk maakt voor deze organisaties om, indien de omvang van de gecontracteerde uren wordt overschreden vanwege hogere zorgzwaarte dan gecontracteerd, extra budget aan de gemeente te kunnen vragen?

Antwoord:
Er zijn geen uren ingekocht. De inkoop is gebaseerd op een periodetarief. Zie hiervoor de offerte uitvraag voor huishoudelijke ondersteuning die de raad halverwege 2014 heeft ontvangen. Daarin is de tekst van de overeenkomt tussen gemeente en de aanbieders opgenomen. Aanbieders die meer uren maken dan gemiddeld per cliënt overeengekomen, doen dat voor eigen rekening. Aanbieders die minder uren maken dan gemiddeld houden hieraan over. Ook kan een aanbieder precies uitkomen met de vergoeding. In alle gevallen doet een aanbieder het pas goed als alle cliënten een schoon en leefbaar huis hebben en er sprake is van een positieve score cliëntervaring.

6A-zo ja, kunt u dan de betreffende passages specifiek benoemen?

Antwoord:
Een dergelijke passage is niet van toepassing. Zie ook de offerte uitvraag huishoudelijke ondersteuning die u medio vorig jaar heeft ontvangen.

7-Indien dit niet contractueel is vastgelegd, welk protocol, cq. welke afspraken heeft de gemeente dan om aanvullend budget toe te kennen, indien de gecontracteerde organisatie (op enig moment) geen contracturen meer beschikbaar heeft?

Antwoord:
Er is geen sprake van gecontracteerde uren. Er zijn afspraken over een te leveren dienst; huishoudelijke ondersteuning waarbij het doel 'een schoon en leefbaar huis' moet worden gerealiseerd. Er zijn dan ook geen afspraken over het mogelijk aanvullend toekennen van budget.

Haarlem

8-Doet de gemeente in 2015 steekproeven of een totaalcontrole om na te gaan of de werkelijk geleverde uren overeenkomen met de gedeclareerde uren?

Antwoord:
Er is geen sprake van levering en betaling in uren, maar van een periodetarief per ontvanger van de maatwerk voorziening huishoudelijke ondersteuning. Het aantal cliënten maal het periodetarief is het te declareren bedrag. Het aantal cliënten wordt gecontroleerd en daarmee het gedeclareerde bedrag.

Toelichting OPH (zie vragen 9 t/m 13):
Op 1 december 2014 heeft de gemeente bij kenmerk 50543038 (Afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid) een brief gestuurd aan WMO-geïndiceerden over de verlenging van de indicatie tot 31 december 2016.
Op 16 december 2014 is bij kenmerk 33171 (Afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid) aan WMO-geïndiceerden een brief gestuurd aan WMO-geïndiceerden over de verlenging van de indicatie tot 31 december 2016.
Een geval is bij OPHaarlem bekend , waarbij de brief van 1 december is ontvangen en een geval is bij OPHaarlem bekend, waarbij de brief van 16 december is ontvangen.

In de brief van 16 december staat: U ontvangt deze week een brief waarin u meer hierover kunt lezen. Betrokkene waar wij aan refereren heeft deze (vervolg)brief niet gekregen.
In de brief van 1 december wordt geen gewag gemaakt van een (vervolg)brief.

In de brief van 16 december staat: Uw zorgaanbieder neemt hierover binnenkort contact met u op. Het eerste contact met de nieuwe ViVa! medewerker was op 13 januari. deze medewerker raadde de ons bekende betrokkene overigens aan het vooringevulde formulier (met het aantal zorguren) niet te tekenen.
In de brief van 1 december wordt geen gewag gemaakt van een contact.

In de brief van 16 december staat: Zolang geen ondersteuningsplan is gemaakt, behoudt u uw huidige omvang van de ondersteuning.
In de brief van 1 december wordt dit niet vermeld.

9-Kan het college aangeven wat verstaan wordt onder de definitie: ondersteuningsplan?

Antwoord:
Onder het ondersteuningsplan wordt verstaan het formulier (gespreksverslag) waarin aanbieder en cliënt met elkaar hebben afgesproken:
- *de activiteiten die door de cliënt zelf of vanuit zijn/haar sociale omgeving worden gedaan, danwel worden georganiseerd / afgenomen vanuit een maatschappelijke voorziening;*
- *de activiteiten die aanbieder verricht ter ondersteuning;*
- *de frequentie per activiteit waarin de ondersteuning wordt verricht;*

Haarlem

voor het resultaat 'een schoon en leefbaar huis'.

9A-Ziet het college de acties van ViVa! in dit licht bezien als het tot stand komen van een ondersteuningsplan?

Antwoord:
Op dit moment is ons beeld dat ViVa! hierin niet of onvoldoende doet wat er is afgesproken. Wij voeren hierover met hen gesprekken op management – ambtelijk niveau en op bestuurlijk niveau en zullen na deze gesprekken hierover conclusies trekken en acties met hen afspreken of, indien nodig en waar juridisch mogelijk, afdwingen.

10-Kan het college uitleggen waarom er op 1 december aan (een deel van de) WMO-geïndiceerden een brief is gestuurd over de verlenging van de indicatie en waarom er op 16 december een afwijkende brief is gestuurd aan (een deel van de) WMO-geïndiceerden?

Antwoord:
Iedereen met Huishoudelijke hulp in 2014 (peilmaand november) heeft een brief gekregen. De situatie van deze burgers bepaalde welke soort brief. Op 1 december heeft verreweg de grootste groep een brief gekregen dat zij voor 2015 indicatie hebben voor de nieuwe maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning. Circa achthonderd burgers kregen een aangepaste brief. Bij deze burgers geldt dat op korte termijn een heronderzoek wordt uitgevoerd en daarover werden zij dus specifiek geïnformeerd.

11-Is het college het eens met OPHaarlem dat door de brieven met verschillende inhoud, over hetzelfde thema, rechtsongelijkheid is ontstaan op de punten:
-(vervolg)brief,
-behoud van bestaande rechten totdat het ondersteuningsplan is gemaakt?

Antwoord:
Er is geen sprake van rechtsongelijkheid. Vanwege verschillen in omstandigheden en maatwerk zijn burgers verschillend benaderd.
Daarbij zijn aan dit soort brieven ook geen rechten te ontlenen. De beschikking die burgers krijgen is leidend voor hun aanspraak bij Wmo-voorzieningen.

12-Constateert het college met OPHaarlem dat de in de brief van 16 december genoemde (vervolg) brief niet is verstuurd naar WMO-geïndiceerden?

Antwoord:
Vanwege verschillende omstandigheden en maatwerk hebben niet alle burgers dezelfde brief/brieven ontvangen. Sommige burgers kunnen ook telefonisch zijn / worden benaderd.

Haarlem

13-Acht het college een termijn van 4 weken (16 december – 13 januari) te lang voor de omschrijving 'binnenkort'?

Antwoord:
Met 'binnenkort' werd in de betreffende brief niet bedoeld 4 weken of langer. Dit is als zodanig ook naar de aanbieder gecommuniceerd.

Toelichting OPH:
Aan een bij ons bekende betrokkene is gezegd door een woordvoerder van de gemeente dat het overstappen van ViVa! Zorggroep naar een andere zorgaanbieder alleen kan met toestemming van 'hogerhand'.

14A-Berust deze opmerking op een onjuistheid?

Antwoord:
Toestemming is niet nodig. Er is sprake van keuzevrijheid. Indien een persoon wil overstappen naar een andere aanbieder dan kan hij of zij dit aangeven bij zijn of haar contactpersoon bij het team Wmo-voorzieningen. Deze afdeling regelt de gewenste overstap voor de cliënt.
Overigens herkent de ambtelijke organisatie, bij navraag door ons, de genoemde uitspraak niet.

14B-Zo neen, poogt de gemeente cliënten van ViVa! Zorggroep bij deze organisatie te houden?

Antwoord:
Cliënten van deze aanbieder hebben de keuze om te blijven of naar een andere aanbieder over te stappen. De gemeente oefent hier geen invloed op uit.

14C-Wie is 'hogerhand'?

Antwoord:
Dit is niet aan de orde. Er is geen sprake van 'hogerhand'.

Toelichting OPH:
Het woord 'zachte landing' is in 2014 veelvuldig gebezigd door het college en de coalitiepartijen.

15-Kan het college een omschrijving geven van de 'zachte landing'?

Antwoord:
In het algemeen is sprake van een zogenoemde 'zachte landing' daar waar vanuit de decentralisaties van het Rijk naar de gemeente er beleidsarm en met weinig directe vormveranderingen maatwerkvoorzieningen worden geboden aan onze inwoners.

Haarlem

De Wmo-maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning is wél beleidsmatig en qua vorm veranderd om de grote bezuiniging van het Rijk op ons budget hiervoor op te kunnen vangen. De gemeenteraad heeft de beleidsmatige, inhoudelijke en financiële kaders hiertoe vastgesteld.
Door de manier waarop de huishoudelijke ondersteuning in deze regio beleidsmatig is vormgegeven en uitgewerkt is in de contractvorming, hebben wij voor onze inwoners – ondanks de 40% bezuiniging vanuit het Rijk – de ondersteuning in het huishouden voor de mensen die dat nodig hebben kunnen behouden.

Op voorhand is niemand vanuit de voormalige voorziening huishoudelijke hulp in de overgangssituatie uitgesloten van de nieuwe maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning. Er is hetzij op basis van het reeds beschikbare dossier en gesprekken in het verleden, hetzij op basis van heronderzoek toegang tot de nieuwe maatwerkvoorziening.

Met vriendelijke groet,

Jack Chr. van der Hoek, MBA.