Gemeente Haarlem

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

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissie Samenleving

Datum	16 januari 2015
Ons kenmerk	SZW/Wmo/2015/222-45
Contactpersoon	mevrouw A. de Bruijn, teammanager wmo-voorzieningen
Doorkiesnummer	023 5113239
E-mail	amdebruijn@haarlem.nl
Bijlage(n)	geen
Onderwerp	tussenstand klachten cliënten ViVa! Zorggroep

Geachte raadsleden,

In de vergadering van de commissie Samenleving van 8 januari jl. heb ik u aan het begin van de vergadering geïnformeerd over de onrust, ongenoegen en klachten die de gemeente bereiken over ViVa! Zorggroep bij het leveren van huishoudelijke ondersteuning vanaf 1 januari dit jaar. De klachten richten zich op:

- vermindering van hulp bij voorbaat zonder dat daarover van te voren een ondersteuningsplan is opgesteld samen met de bewoner;
- het geconfronteerd worden met een nieuwe medewerker in plaats van de vertrouwde medewerker;
- het kortstondig verstoken zijn van hulp in de eerste week van januari.

Ik heb u aangegeven dat, voordat het college overgaat tot het beantwoorden van vragen die bij u spelen, ik eerst een volledig en helder beeld wil hebben van de feiten over hoe het gaat in de uitvoering van het leveren van huishoudelijke ondersteuning in de nieuwe vorm door ViVa! Zorggroep. Hiertoe heeft, naast eerder contact direct naar aanleiding van de binnengekomen klachten, ook afgelopen maandag een overleg met ViVa! Zorggroep plaatsgevonden. Vanuit gemeentezijde heeft een afvaardiging van de regio Zuid-Kennemerland deelgenomen omdat de klachten zich in de hele regio voordoen en er een gezamenlijk contract is.
Ik heb u toegezegd met deze brief te informeren over de stand van zaken.

Verandering van 'Hulp in het Huishouden' naar 'Huishoudelijke ondersteuning'
Zoals u als raad heeft vastgesteld, wordt de ondersteuning in het huishouden vanaf 1 januari dit jaar op een andere wijze vormgegeven en omschreven, dan voorheen. De gemeente geeft, net als vanaf 2007 toen wij verantwoordelijk werden voor dit Wmo-onderdeel, nog steeds de indicatie voor de toegang tot de maatwerkvoorziening. Tot en met 31 december 2014 voor 'Hulp bij het Huishouden', vanaf 1 januari 2015 voor 'Huishoudelijke ondersteuning'.

Mensen krijgen geen indicatie meer op basis van uren en minuten. Er wordt uitgegaan van het doel: 'het bereiken van een schone en leefbare woning'. Voor dit doel gaat de bewoner met de aanbieder in gesprek om samen een ondersteuningsplan op te stellen, waarbij wordt gekeken naar hoe een schone en leefbare woning bereikt kan worden door inzet van de bewoner zelf, inzet vanuit zijn of haar sociale omgeving, gebruik van andere voorzieningen en ondersteuning vanuit de professionele aanbieder. Wij hebben onze inwoners vorig jaar hierover op verschillende wijzen en op verschillende momenten geïnformeerd. Alle mensen die in november vorig jaar een indicatie hadden, hebben van de gemeente een persoonlijke brief gekregen over de verandering en wat dat voor hen betekent. Ook onze gecontracteerde aanbieders hebben hun cliënten zelf geïnformeerd.

Het gesprek met een afvaardiging van ViVa! Zorggroep

Reactie ViVa! Zorggroep op werkwijze rond inzet van medewerkers en het ondersteuningsplan

ViVa! Zorggroep heeft aangegeven dat zij, in hun ogen, handelen conform de afspraken die bij de aanbesteding zijn gemaakt. Zij geven aan dat alle cliënten die van de gemeente een indicatie huishoudelijke ondersteuning hebben gekregen, zijn door de aanbieder gebeld. In dat telefoongesprek wordt de datum, tijdstip en naam van de medewerker die langskomt om samen met de cliënt het ondersteuningsplan in te vullen en hieraan uitvoering te geven aangegeven. Bij deze cliënten liep de indicatie voor de voormalige voorziening ‘hulp in het huishouden’ af per 1 januari 2015. Deze bewoners hebben vanuit de gemeente een indicatie gekregen voor de nieuwe voorziening ‘huishoudelijke ondersteuning’. In deze beschikking is bepaald dat zolang er geen ondersteuningsplan is gemaakt, de betreffende cliënt de omvang van de ondersteuning, zoals de cliënt dat toegekend heeft gekregen in de situatie voor 1 januari 2015, behoudt. ViVa! Zorggroep heeft in onze ogen nog onvoldoende aangegeven hoe zij hiermee zijn omgegaan.

De vertegenwoordiging van ViVa! Zorggroep heeft aangegeven dat het personeel in de loop van 2014 tweemaal (in maart en november) is geïnformeerd over de aanstaande wijzigingen. Na de plenaire bijeenkomst van november zijn er binnen de zogenoemde plan-groepen van de aanbieder nadere gesprekken gevoerd over de wijze waarop de wijzigingen vormgegeven zouden worden. Ook heeft de vertegenwoordiging van ViVa! Zorggroep aangegeven dat met het personeel de nieuwe aanpak van het opstellen van het ondersteuningsplan is voorbereid.

Keuze ViVa! Zorggroep voor inzet door andere medewerker

Wij hebben navraag gedaan bij ViVa! Zorggroep over hun keuze voor het inzetten van een andere medewerker dan de voor de cliënt ‘vertrouwde’ medewerker. ViVa! Zorggroep geeft aan dat zij hiervoor bewust hebben gekozen op basis van voor hen moverende redenen. Zij hebben aangegeven dat met de overgang naar het product huishoudelijke ondersteuning bij ViVa! Zorggroep een bezuiniging gerealiseerd moet worden. Dit leidt tot afvloeiing van tijdelijk personeel en daardoor tot herverdeling van werkzaamheden over de blijvende werknemers en dus tot herverdeling van medewerkers over de cliënten.

De tweede reden die door ViVa! Zorggroep wordt aangevoerd voor inzet van andere medewerkers is de zorgvuldige overgang van hulp bij het huishouden naar huishoudelijke ondersteuning. ViVa! Zorggroep acht het niet raadzaam om de medewerkers bij hun huidige cliënten het gesprek te laten voeren over de vermindering c.q verandering van hulp. Zij zijn van mening dat dit beter kan geschieden door een nieuwe medewerker, die daarna ook wordt belast met die andere hulpverlening als 'nieuwe vaste hulp'.

Als gemeenten hebben wij in het contract opgenomen dat zoveel als mogelijk gestreefd zou moeten worden naar ondersteuning van een 'vaste medewerker'. Ook in de contracten bij de vorige vorm van huishoudelijke ondersteuning was dit opgenomen.
Echter, de inzet, verdeling en planning van medewerkers over de cliënten maakt onderdeel uit van de bedrijfsvoering van de professionele aanbieders en is dus hun eigen verantwoordelijkheid. Als gemeenten hebben wij dan ook geen contractuele bepaling kunnen opnemen waarop wij ViVa! Zorggroep nu 'hard' kunnen aanspreken over hun keuze voor het inzetten van een andere medewerker.

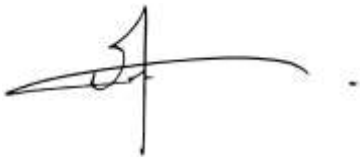
<u>Reactie ViVa! Zorggroep op kortstondig niet leveren van ondersteuning</u>
Vanuit de gemeenten hebben wij in het overleg met de vertegenwoordiging van ViVa! Zorggroep afgelopen maandag ook gevraagd naar nadere informatie over berichten dat cliënten in de eerste week van januari verstoken zouden zijn gebleven van ondersteuning. Het antwoord hierop was dat in het algemeen cliënten gewoon ondersteuning krijgen ook wanneer er nog geen gesprek heeft plaatsgevonden over het ondersteuningsplan, maar dat in een individueel geval een cliënt mogelijk wel een week geen hulp kan krijgen, bijvoorbeeld vanwege ziekte van de medewerker.

Het overleg met de vertegenwoordiging van de ViVa! Zorggroep op 12 januari jl. is afgesloten met de vraag aan ViVa! Zorggroep de gemeenten een schriftelijke reactie te doen toekomen waarin de huidige werkwijze uiteen wordt gezet, alsmede de wijze waarop de klachten het hoofd geboden gaan worden. Op dinsdagmiddag 13 januari 2015 heeft het college van B&W van Haarlem een brief van ViVa! Zorggroep ontvangen. Deze brief is door ViVa! Zorggroep in afschrift verzonden aan de colleges van de regiogemeenten Haarlemmerliede/Spaarnwoude, Heemstede, Bloemendaal en Zandvoort.

Vervolg
Op basis van het resultaat van het ambtelijk overleg en de brief van ViVa! Zorggroep constateer ik dat het beeld over en de feitelijke inhoud van de klachten en ongenoegen van cliënten van ViVa! Zorggroep een discrepantie laat zien met de informatie van de ViVa! Zorggroep uit het overleg van afgelopen maandag en de brief die het college daarop van hen heeft ontvangen. Daarnaast bevat de brief, voor zo ver ik nu kan overzien, een aantal feitelijke onjuistheden. Ook geeft de verstrekte reactie door ViVa! bij mij, en naar ik heb vernomen ook bij collega-bestuurders vanuit de samenwerkende gemeenten, nog niet op alle gestelde vragen antwoord en roept de reactie ook weer nadere vragen op. Zo hebben wij met name nog vragen over de vermindering van hulp bij voorbaat, dus voorafgaand aan het gesprek over en het vaststellen van het ondersteuningsplan.

Het onderzoek naar de feiten en de analyse ervan is dan ook nog niet afgerond. De afvaardiging van ViVa! Zorggroep zal worden uitgenodigd voor een vervolgoverleg ten behoeve van zorgvuldig hoor en wederhoor over de feiten en het verschil in beeldvorming. Verder wordt door mij het initiatief genomen om, met collega bestuurders vanuit de betrokken regiogemeenten, de bestuursvoorzitter van ViVa! Zorggroep uit te nodigen voor nader overleg.

Met vriendelijke groet,



Jack Chr. van der Hoek, MBA.