



Haarlem

Retouradres

* Raadsfractie SP
t.a.v. mevrouw Ozügul

Datum 3 november 2015
Ons kenmerk SZW/2015/447197
Contactpersoon R.J. Schreuder
Doorkiesnummer 0235113587
E-mail rjschreuder@haarlem.nl
Onderwerp Beantwoording art. 38 fractie SP inzake:
A. Dienstverlening in de zomer
B. Scholing van medewerkers
C. Ondersteuningsplannen
D. Afhandelen bezwaren FNV

Geachte mevrouw Ozügul, geachte fractieleden,

Op 9 september 2015 stuurde mevrouw Ozügul, namens de fractie SP, het college een artikel 38-vraag inzake dienstverlening in de zomer, scholing van medewerkers, stand van zaken ondersteuningsplannen en afhandeling bezwaren FNV. Hieronder volgt de beantwoording van het college op de gestelde vragen. U leest eerst de inleiding van raadslid mevrouw Ozügul op haar vraag en de vraag zelf, deze zijn cursief weergegeven. Onder de vraag wordt het antwoord van het college gegeven.

A. *Dienstverlening in de zomer*

Inleiding SP op de vraag

Zoals bekend zijn bij de SP voor en tijdens de vakantie signalen binnengekomen die ons zorgen baren. Signalen die, waar mogelijk, ook zijn gedeeld met de verantwoordelijk wethouder. Graag vernemen wij van het college antwoorden op onderstaande vragen die hier betrekking op hebben per (gecontracteerde) aanbieder.

Vraag A.1

Heeft iedereen alle hulp gekregen in de zomer, of zijn er door vakanties gaten gevallen in de zorg/dienstverlening? Zo ja, graag een specificatie.

Antwoord college

Uitvoering geven aan de gemaakte afspraken uit de overeenkomst is niet gebonden aan een seizoen en geldt dus ook voor de zomerperiode. Bij de gemeente zijn tien klachten gemeld over de ondersteuning van de aanbieders tijdens de zomer. De klachten die er waren zijn door de gemeente met de betreffende aanbieder besproken.



Haarlem

Van de ViVa! Zorggroep is bekend dat er in de zomer problemen waren met het werven van nieuw personeel. Dit was voornamelijk in een andere gemeente aan de orde.

Vraag A.2

Wat is het oordeel van het college over de kwaliteit van de dienstverlening afgelopen zomer?

Antwoord college

Het college is van oordeel dat de kwaliteit van de ondersteuning de afgelopen zomer over het algemeen goed was. Het aantal klachten dat de gemeente heeft bereikt is in verhouding tot het aantal burgers dat gebruik maakt van huishoudelijke ondersteuning, klein te noemen. Er bleek één aanbieder te zijn die een aantal burgers HHT heeft laten gebruiken in de zomer in plaats van het normale product door te leveren. Dit is rechtgezet en de betreffende burgers zijn gecompenseerd.

Vraag A.3

Klopt het dat het eerste advies, dat een medewerker van de gemeente geeft aan mensen die klachten hebben over ViVa, inhoudt dat zij over kunnen/moeten stappen? Zo nee, wat is de procedure dan wel? Zo ja, wat is de mening van het college over een dergelijk advies?

Antwoord college

Dit is onjuist. De procedure is dat burgers die een klacht hebben over een aanbieder dit in eerste instantie meldt bij de aanbieder zelf. Dit geldt dus ook voor cliënten van de ViVa! Zorggroep. Het is aan de betreffende aanbieder om de klacht met betrekking tot de geleverde ondersteuning met de burger op te lossen. Lukt dat niet of volgens de klant onvoldoende, dan kan de klant dat bij de gemeente aangeven. Burgers hebben de vrijheid om op elk moment te kiezen voor een andere aanbieder.

B. Scholing van medewerkers

Vraag B.1

Kunt u ons informeren welke scholing medewerkers van gecontracteerde partners gehad hebben bij de vorm van huishoudelijke hulp zoals deze vanaf 1-1-2015 in Haarlem is ingevoerd?

Antwoord college

Per brief van 31 maart 2015 met kenmerk 2015/111498 heeft het college u als reactie op uw artikel 38 vragen geïnformeerd hoe het college omgaat met opleidingen bij de ViVa! Zorggroep. Namelijk dat hier in de kwartaalgesprekken naar wordt gevraagd. Zo staat in het toegezonden verslag van het eerste kwartaalgesprek met ViVa d.d. 20 mei 2015 wat de ViVa! Zorggroep heeft toegelicht over wat zij op dat moment doen op het gebied van scholing. Ook andere aanbieders is naar de scholing gevraagd. Alle aanbieders geven scholing, ook aan de medewerkers Huishoudelijke ondersteuning. Meestal gebeurt dat via coördinatoren en vindt het plaats in de dagelijkse praktijk.



Haarlem

Vraag B.2

Hebben alle medewerkers de genoemde scholing genoten en hoe controleert de gemeente of de gecontracteerde partners zich aan deze opleidingseis houden? Graag concrete getallen in deze en een kopie van documentatie betrekking hebbend op deze controle.

Antwoord college

Aanbieders zijn ingevolge de overeenkomst verplicht om aan deskundigheidsbevordering van medewerkers te doen die voor of namens hen de ondersteuning leveren. De bepaling in de overeenkomst is geen doel op zich, maar zorgt er voor dat de deskundigheid van de medewerkers te allen tijde goed is en draagt zorg voor implementatie van nieuwe ontwikkelingen. Dit is onderdeel van de bedrijfsvoering van de aanbieders. Het college gaat niet bij individuele medewerkers na of zij opleidingen hebben ontvangen. De gemeente vraagt de aanbieders hoe de deskundigheid wordt bevorderd. Medewerkers ontvangen, zoals in elke organisatie, niet allemaal even veel en even vaak opleidingen en meestal gebeurt dat in de dagelijkse praktijk. Een coördinator gaat mee met de medewerker Huishoudelijke ondersteuning. Mochten er signalen komen dat de deskundigheid van medewerkers van een specifieke aanbieder te wensen over laat, dan onderneemt de gemeente actie richting deze aanbieder.

Vraag B.3

Hebben alle partners, in de ogen van het college, voldaan aan de verplichtingen die het contract hierover stelt?

Antwoord college

Ja. Zie ook het antwoord bij B2.

C. Stand van zaken ondersteuningsplannen

Vraag C.1

Bij hoeveel cliënten is een hulpplan vastgesteld tussen cliënt en zorgaanbieder?

Antwoord college

Er zijn 2650 burgers waarvan de indicatie voor de oude huishoudelijke hulp was afgelopen en die een nieuwe indicatie hebben gekregen op basis van huishoudelijke ondersteuning. Het ondersteuningsplan maakt onderdeel van de beschikkingen. Er zijn nog enige gevallen in uitvoering die betrekking hebben op de periode voor 1 oktober 2015.

Vraag C.2

Bij hoeveel cliënten heeft dit ook al geleid tot een beschikking vanuit de gemeente?

Antwoord college

2650 burgers waarvan de indicatie voor 1 oktober jongsleden is afgelopen hebben een beschikking van de gemeente ontvangen. Er zijn er nog burgers die niet akkoord zijn met het ondersteuningsplan en een beschikking ontvangen na alsnog akkoord te zijn gegaan in een tweede gesprek of zodra na opnieuw 'niet akkoord' de casemanager over het ondersteuningsplan heeft geoordeeld.



Haarlem

Vraag C.3

Wat is de mening van het college over deze cijfers?

Antwoord college

Het is een zeer grote klus geweest voor de aanbieders om in sommige gevallen honderden ondersteuningsplannen op te stellen. Aanbieders die reeds in 2014 zijn begonnen hadden hiermee een voorsprong. Met de ViVa! Zorggroep zijn afspraken gemaakt om achterstanden weg te werken en dat is gelukt. Soms is dit gepaard gegaan met klachten. Dat is erg vervelend voor de kwetsbare burgers die het betreft. Op dit moment moeten de aanbieders gezamenlijk nog 106 ondersteuningsplannen opstellen in 2015. De 108 burgers waarvan de indicatie na 2015 afloopt worden spoedig ook van een ondersteuningsplan voorzien. We verwachten dat iedereen in het eerste kwartaal van 2016 omgezet is naar het nieuwe product huishoudelijke ondersteuning.

D. Afhandeling bezwaren FNV

Inleiding SP op de vraag

In augustus 2015 heeft de FNV uw college gesommeerd over "het uitvoering geven aan uw uitspraken op bezwaar van 6 juli 2015 (verzonden 9 juli 2015)". De FNV heeft namens 6 inwoners van Haarlem bezwaarschriften ingediend tegen de vermindering van het aantal uren. Deze bezwaren zijn gegrond verklaard. Vier van die bezwaren waren gericht tegen cliënten van de Viva. Volgens de FNV weigerde Viva om overeenkomstig uw besluit het oude aantal uren te herstellen.

Vraag D.1

Is de lezing van de FNV juist? Zo nee, op welke punten niet?

Antwoord college

U geeft aan dat de bezwaren gegrond zijn verklaard. Dit is niet het geval. De commissie bezwaar en beroep heeft het college geadviseerd de bezwaren ongegrond te verklaren en het college heeft dat advies overgenomen. Wat bleek is dat in een aantal gevallen het ondersteuningsplan onvoldoende was. De ViVa! Zorggroep heeft daarvoor aangetekende brieven van de gemeente ontvangen. Hierop is door ViVa! Zorggroep actie ondernomen door te doen wat er aan hen werd gevraagd.

Vraag D.2

Heeft u gehoor gegeven aan de sommatie van de FNV en er zorg voor gedragen dat de cliënten van Viva binnen een week na dagtekening van de brief van de FNV weer het aantal uren kregen op het niveau van vóór 1 januari 2015? Zo nee, waarom niet?

Antwoord college

Ja, voor zover burgers daar recht op hebben is dat gesommeerd aan de ViVa! Zorggroep.



Haarlem

Vraag D.3

Zo ja, heeft Viva inmiddels gehoor gegeven aan uw sommatie? Zo nee, welke verdere stappen heeft uw college ondernomen om er zorg voor te dragen dat Viva zich alsnog aan het contract houdt dat Viva met de gemeente is overeengekomen?

Antwoord college

De ViVa! Zorggroep heeft gehoor gegeven aan de aangetekende brieven van de gemeente.

Vraag D.4

Dit is niet de eerste keer dat Viva contractbreuk pleegt. Is het college met de SP van oordeel dat de overeenkomst met Viva over huishoudelijke hulp moet worden ontbonden of in elk geval niet moet worden verlengd?

Antwoord college

Op dit moment is het college van mening dat de overeenkomst wordt nagekomen door ViVa! Zorggroep. De gemeente moet voor 1 juli 2016 besluiten of wij de huidige contracten huishoudelijke ondersteuning met een jaar willen verlengen. Het college zal dan ook komend voorjaar hierover besluiten.

ViVa! Zorggroep is de grootste gecontracteerde aanbieder huishoudelijke ondersteuning voor onze regio. Bij het ontbinden van het contract of het niet verlengen daarvan moet worden meegewogen dat dat mogelijk grote gevolgen zal hebben voor circa 900 Haarlemse inwoners, zoals het mogelijk verliezen van hun vaste ondersteuner, en de medewerkers van ViVa! Zorggroep. Andere aanbieders zijn in zo'n situatie wel gebonden aan een inspanning tot het overnemen van personeel wanneer zij werk van ViVa! overnemen. Echter, zij zijn niet verplicht één op één medewerkers over te nemen inclusief hun bij ViVa! opgebouwde arbeidsvoorwaarden en de gelijke verdeling van hen over de mensen die zij nu vanuit ViVa! huishoudelijke ondersteuning bieden.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,


J. Scholten


mr. B.B. Schneiders