

CONCEPTVERSLAG VAN DE OPENBARE VERGADERING D.D. 7 APRIL 2016 VAN DE COMMISSIE SAMENLEVING

Aanwezig de leden en plaatsvervangend leden:

De heren A. Azannay (GroenLinks), M.H. Brander (PvdA), F. Garretsen (SP, tot 22.15 uur), R.G.J. de Jong (VVD, tot 22.10 uur), A.P.D. van den Raadt (TH), F.N.G. Smit (OPH), P. Spijkerman (D66) en F. Visser (CU) en de dames A.F. Dekker (D66), J. Jacobsz (AP), J. van Ketel (SP), Z. Klazes (GLH), E. de Raadt (CDA), N.U. Ramsodit (PvdA), F. Simsek (CDA) en M.A. Sterenberg (VVD)

Afwezig met kennisgeving:

De dames A.A. Barth (CU) en S. Özogul-Özen (SP)

Mede aanwezig:

De heren B. van Leeuwen (voorzitter), J. Botter (wethouder) en M. Snoek (wethouder) en mevrouw D. Taets van Amerongen-Ingram (secretaris)

Verslag: mevrouw I. de Senerpont Domis

1. Opening en mededelingen van de voorzitter

De **voorzitter** opent de vergadering om 20.00 uur. Mevrouw Barth-van den Boom wordt vervangen door de heer Visser.

De voorzitter deelt mee dat mevrouw Özogul-Özen afwezig is in verband met ziekte.

De voorzitter vraagt of de commissieleden input willen geven over de wijze waarop de commissie de voortgang en planning van de transformatie wil behandelen. De commissie besluit hierover op 14 april 2016 te spreken.

De voorzitter meldt dat mevrouw Özogul-Özen haar voorstel over de informatiesessies met aanbieders in de thuiszorg aan de leden van de commissie heeft gemaïld. De commissie kan zich vinden in dit voorstel. Mevrouw Jacobsz, mevrouw Özogul-Özen en mevrouw De Raadt zullen deze sessies voorbereiden.

2. Spreektijd voor belangstellenden

Er zijn geen insprekers over onderwerpen die niet op de agenda staan.

3. Vaststellen agenda

De SP heeft gevraagd agendapunt 10 uit te stellen en hier meer tijd voor in te plannen. De commissie gaat akkoord met dit voorstel. Het agendapunt wordt verplaatst naar mei 2016.

De heer **De Jong (VVD)** heeft een voorstel ingediend om de lengte van de vergaderingen te beperken en efficiënt te vergaderen. Bij niet alle agendapunten zouden alle fracties het woord hoeven te voeren. De **voorzitter** meldt dat hij om deze reden van tevoren vraagt welke fracties het woord willen voeren. Hij neemt het punt van de heer De Jong ter harte en vraagt de overige commissieleden dit ook te doen.

De **voorzitter** stelt vast dat bij agendapunt 6 en 8 vrijwel alle fracties het woord willen voeren, bij agendapunt 7 enkele fracties willen spreken en bij agendapunt 9 de OPH het woord wil voeren.

De agenda wordt vastgesteld.

4. Vaststellen conceptverslagen van de commissie Samenleving d.d. 17 maart 2016 (open en gesloten)

De heer **Van den Raadt (TH)** meldt dat hij bij agendapunt 6 heeft gezegd dat hij 'hoopt dat er een verborgen agenda is' in plaats van dat hij gevraagd heeft of er een verborgen agenda is.

Er zijn geen schriftelijke redactionele commentaren ontvangen. De beide verslagen worden door de commissie vastgesteld.

5. Inventarisatie rondvraag en mededelingen door leden en collegeleden

De heer **Van den Raadt (TH)** heeft een vraag aan wethouder Botter over de daklozenopvang.

De heer **Visser (CU)** heeft de vraag aan wethouder Botter of hij de commissie kan bijpraten over de procedure van het doelgroepenvervoer.

Mededeling van de wethouders

Wethouder **Snoek** legt uit dat naar aanleiding van de brief van de heer Oosterbeek die via de griffie naar de commissie is verzonden, dat het betreffende kind op de ISK is geplaatst. Er zijn werkafspraken met de ISK, schoolbesturen en het COA gemaakt. Er was sprake van een incident.

De heer **Smit (OPH)** vraagt of het protocol nu waterdicht is.

Wethouder **Snoek** geeft aan dat er nooit een volledige garantie gegeven kan worden dat er geen incidenten meer zullen zijn. Er is afgesproken dat er geen sprake kan zijn van wachtlijsten en er wordt bijvoorbeeld alles aan gedaan om alle kinderen in beeld te hebben.

De heer **Smit (OPH)** is tevreden over dit antwoord en verzoekt de voorzitter dit onderwerp van de agenda van 14 april 2016 te halen.

De **voorzitter** zegt toe dit te zullen doen.

Wethouder **Botter** meldt dat voor het onderzoek naar het Blijfhuis het onderzoeksbureau BING geschikt is. Dit bureau heeft in het verleden averij opgelopen in verband met integriteit. Het bureau is volledig gerehabiliteerd. Wethouder Botter geeft de commissieleden de mogelijkheid via de griffie te reageren op deze keuze tot en met maandag 11 april 2016 12.00 uur.

Wethouder **Botter** is op 6 april 2016 in de avond op bezoek geweest in de Velservoort. De groep daklozen voelt zich enigszins in de kuif gepikt doordat zij zijn neergezet als een 'zware' groep. De gezinnen ervaren geen toegenomen gevoel van onveiligheid. Zij hebben vertrouwen in de maatregelen van de gemeente en HVO Quirido.

Ter advisering aan de raad

6. Initiatiefvoorstel CDA Haarlem 'De bezem door de huishoudelijke ondersteuning'

Inspreker 1

De heer **Koning** heeft veel werkervaring in de thuiszorg en heeft een goed beeld van de werkvloer. Hij meldt dat hij bestuurslid is van D66 Haarlem. De spreker geeft aan dat het bestrijden van eenzaamheid een niet te onderschatten taak is van medewerkers. De spreker raadt de raad aan geen urensystematiek door middel van software te gaan toepassen. De verwachting is dat dit niet tot minder consumptie van zorg zal leiden. Het geeft echter wel een extra administratieve laag die extra werk met zich meebrengt. Met een dergelijk systeem wordt er uitgegaan van uren in plaats producten en van de kundigheid van de medewerkers de benodigde zorg in te kunnen schatten. Complexe problematiek laat zich niet vatten in dergelijke programma's.

Inspreker 2

Mevrouw **Patist** is dertig jaar werkzaam in de thuiszorg. Zij werkt in een zelfsturend team met leden die verzorgende taken uitvoeren en leden die huishoudelijke hulp geven. Zij komen vaak bij mensen met dementie of een psychische stoornis waarbij de zorg in rust dient te worden gegeven. De hulpverleners bieden zorg op het gebied waar dit het meest nodig is. Dit is vaak niet op het gebied van huishoudelijke taken.

Vragen aan de insprekers

Mevrouw **Klazés (GLH)** vraagt of er verschil bestaat tussen de verschillende zorgaanbieders in hoeverre zij tijd maken voor het uitvoeren van andere taken dan het bieden van huishoudelijke hulp.

De heer **Koning** geeft aan dat kleine organisaties vaker intensief contact hebben met hun cliënten en daarvoor de zorg leveren die nodig is.

Wethouder **Botter** vraagt of er wordt gesproken over thuiszorg (Wmo-product) of over huishoudelijke ondersteuning vanuit de gemeente.

Mevrouw **Patist** geeft aan dat het team zorgt voor de dagelijkse bezoeken.

Wethouder **Botter** stelt vast dat dit thuiszorg betreft.

De heer **Garretsen (SP)** stelt vast dat de organisatie waarvoor mevrouw Patist werk, namelijk Zorgbalans, beide producten levert.

Eerste termijn

Mevrouw **De Raadt (CDA)** maakt enkele inleidende opmerkingen en zal vervolgens reageren op de reactie van het college. In 2013 is de raad akkoord gegaan met het bieden van een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning. Op dit moment wordt er echter geen maatwerk geleverd. Dat kan ook niet in de 2,2 uur per week. Dit dient te worden hersteld. De reactie van het college dat het gebruik van een computerprogramma haaks staat op het leveren van maatwerk is niet juist, omdat GITHA rekening houdt met de persoonlijke omstandigheden van de cliënt.

De heer **Spijkerman (D66)** is het niet eens met mevrouw De Raadt dat in de huidige situatie de specifieke omstandigheden van de cliënt niet worden meegenomen. Is het nodig een programma te installeren, of kan er worden vertrouwd op de kennis en kunde van de professional die de zorgbehoefte inschat? Hoe flexibel is GITHA?

Mevrouw **De Raadt (CDA)** meent dat er sprake is van een collectieve voorziening door het vastgestelde gemiddelde van 2,2 uur. In GITHA kunnen veranderingen in de leefsituatie worden ingevoerd.

De heer **Smit (OPH)** vraagt wie de kosten gaat dragen als het gebruik van GITHA leidt tot meer zorgverbruik.

Mevrouw **De Raadt (CDA)** denkt dat het gelijktijdig inzetten van innovatieve oplossingen nodig is, onder andere om deze kosten te compenseren.

De heer **Smit (OPH)** geeft aan dat het voorstel van het CDA leidt tot een nacalculatorisch model, daar waar het nu gebaseerd is op voorcalculatie.

Mevrouw **De Raadt (CDA)** is het hier slechts gedeeltelijk mee eens. Op dit moment ligt het risico niet zozeer bij de zorgaanbieder, als wel bij de cliënt.

De heer **Visser (CU)** stelt voor een bonus-malusregeling te treffen, gekoppeld aan klanttevredenheidsonderzoeken.

De heer **Brander (PvdA)** is het eens met de uitspraak van het CDA dat er op dit moment geen sprake is van maatwerk. In GITHA kan meer worden vastgelegd. De PvdA wil echter meer ruimte bieden aan de zorgleveranciers. Deze kunnen de zorgbehoefte inschatten en bieden voldoende flexibiliteit. Op dit moment lijkt er wat ruimte te ontstaan door een daling van het aantal aanvragen en het aantal uren. Een andere mogelijkheid is het creëren van een extra regeling voor mensen waarvoor de 2,2 uur niet voldoende is. Op de langere termijn wil de PvdA de wijkteams een budget toekennen om daarmee tot andere prikkels te komen.

Mevrouw **Sterenbergh (VVD)** meent dat de kernvraag is of de gemeente passende zorg biedt om mensen zo lang mogelijk thuis te laten wonen. De vraag daarbij is wat passend maatwerk is. De centrale Raad van Beroep doet op 18 mei 2016 hierover uitspraak. De VVD wacht deze uitspraak en de behandeling in de commissie af voordat zij haar mening geeft over dit initiatiefvoorstel. Ook het overleg met de organisaties zelf zal de VVD helpen haar mening te vormen. De VVD vraagt of de invoering van de Code, die zal worden omgezet in een Algemene Maatregel van Bestuur, voldoende verbetering zal bieden. De VVD vraagt of de invulling van GITHA door aanbieders dient te worden gedaan in plaats van alleen door de gemeente. De VVD vraagt de wethouder of er een beschikking wordt afgegeven of niet. Het CDA en de wethouder verschillen hierover van mening. Wat is de functie van de hoofdaannemer? Is er sprake van het verplichten van cliënten tot het ondertekenen van het ondersteuningsplan? Vindt de wethouder dat er op dit moment passende zorg wordt geleverd? Is de term schoon en leefbaar hanteerbaar? Hoe waarborgt de gemeente het pervers gebruiken van de urenprikkel? Wat is het idee van het college over de financiële consequenties van dit voorstel?

De heer **Garretsen (SP)** legt uit dat de SP idealiter zou willen werken met gemengde teams. De SP vertrouwt op de kennis en kunde van professionals om de zorgbehoefte in te schatten. Dit dient te gebeuren tijdens een keukentafelgesprek. Het GITHA systeem is een goed systeem. Dit kan als hulpmiddel dienen voor de zorgprofessional. De SP kan zich vinden in de goede analyse van het CDA.

De heer **Spijkerman (D66)** kan zich vinden in de door de SP beschreven ideale situatie. In het voorstel is echter sprake van een prominentere rol voor het programma.

De heer **Garretsen (SP)** meent dat het initiatiefvoorstel een verbetering biedt ten opzichte van de huidige situatie. De SP wil af van het gemiddelde aantal uren van 2,2 uur. De gemeente dient tevens altijd een beschikking af te geven. Daarnaast dient de zorg te worden aangeboden, ook in het geval er een bezwarenprocedure wordt opgestart of loopt. De Code dient bij de discussie te worden betrokken.

De heer **Smit (OPH)** vraagt aan mevrouw Patist of er door medewerkers van Zorgbalans vaker dan voorheen het volledige pakket thuis wordt geïndiceerd. Mevrouw Patist beaamt dit. De OPH vindt dat er van de 2,2 uur een perverse prikkel uitgaat. De zorgaanbieders dienen te kunnen inschatten of er sprake is van een zorgbehoefte die niet binnen de huishoudelijke ondersteuning kan worden opgevangen, maar waarbij sprake is van een zorgbehoefte die binnen de Wmo valt. Een gemengd team kan deze afweging maken. Bij de overstap naar een nacalculatorisch model dient de raad zich rekenschap te geven van het eventuele grotere benodigde budget.

De heer **Visser (CU)** complimenteert het CDA met het voorstel. De CU is het niet eens met het idee dat er niet of te weinig maatwerk wordt geleverd. De perverse urenprikkel dient te worden vervangen door een bonus-malusregeling. Het college biedt geen definitie van wat schoon en leefbaar is, terwijl hier wel op gestuurd dient te worden. Dit dient wel te worden gedaan en niet aan de cliënt zelf te worden overgelaten. Aanbieders dienen te worden geprikkeld om maatwerk te leveren.

De heer **Spijkerman (D66)** complimenteert het CDA met het voorstel. D66 denkt dat de invoering van GITHA niet de oplossing is voor de problemen. D66 heeft vertrouwen in de kennis en kunde van de professional. D66 kiest voor maatwerk en niet voor meer bureaucratische rompslomp. De zorgaanbieders dienen te worden geprikkeld om de zorg te bieden die nodig is en daarbij gebruik te maken van een klanttevredenheidsonderzoek.

Mevrouw **De Raadt (CDA)** meent dat zorgaanbieders dit jaar naar de rand van een faillissement zijn gebracht. Het lijkt haar niet wenselijk deze organisaties vervolgens te straffen naar aanleiding van resultaten van een klanttevredenheidsonderzoek.

De heer **Spijkerman (D66)** geeft aan een positiever beeld te hebben van de huishoudelijke ondersteuning in het algemeen.

De heer **Smit (OPH)** meent dat 2,2 uur ontoereikend is.

De heer **Visser (CU)** stelt voor om cliënten het recht te geven bij ontevredenheid na drie maanden een nieuw keukentafelgesprek aan te vragen. Dit dient de gemeente te monitoren.

De heer **Spijkerman (D66)** geeft aan dat D66 kiest voor het centraal stellen van een schoon en leefbaar huis in plaats van het aantal uren.

De heer **Brander (PvdA)** geeft aan dat signalen van zorgverleners dat meer zorg nodig is, geen gehoor vinden.

De heer **Spijkerman (D66)** meent dat hier serieus op in dient te worden gegaan, maar dat dit primair een zaak is tussen werkgever en werknemer. De heer Spijkerman vervolgt zijn betoog. Het huidige systeem is niet heilig. De cliëntondersteuning dient beter kenbaar te worden gemaakt. De resultaten dienen beter te worden geobjectiveerd. Heeft de wethouder hier een idee over? Kan klanttevredenheid worden opgenomen in de voorwaarden die aan de aanbieder worden gesteld? De gemeente dient te bepalen wat schoon en leefbaar inhoudt en de regie te houden over de aanbieders. De gemeente dient niet in de casuïstiek te treden.

De heer **Smit (OPH)** vraagt hoe D66 denkt over een eventuele stijging van de totale zorgbehoefte. Het is niet mogelijk dit risico volledig bij de zorgaanbieder te leggen.

De heer **Spijkerman (D66)** geeft aan dat de financiële positie van de gemeente niet veel toelaat. Er zou geschoven kunnen worden binnen het huidige budget.

De heer **Garretsen (SP)** vraagt of de heer Spijkerman het ermee eens of oneens is dat het aanbod gegarandeerd moet blijven al is de cliënt het niet met dit aanbod eens. Dit facet werkt in de praktijk als emotionele chantage.

De heer **Spijkerman (D66)** is het niet eens met het laten staan van het aanbod. Hij daagt de heer Garretsen uit dit te onderbouwen met casuïstiekvoorbeelden.

De heer **Garretsen (SP)** zal de heer Spijkerman nader informeren.

Mevrouw **Klazes (GLH)** dankt het CDA voor het voorstel. De zwakke plekken die het CDA constateert zijn niet alleen voorbehouden aan de gemeente Haarlem. GroenLinks is het eens met de constatering dat er geen maatwerk wordt geleverd. GroenLinks ziet GITHA echter niet als het geëigende middel om tot een oplossing te komen. De zorgbehoefte dient door professionals te worden ingeschat. Het sociale aspect van de huishoudelijke ondersteuning is een niet te verwaarlozen aspect dat dient te worden meegenomen in de afweging. GroenLinks is geïnteresseerd in een objectivering van de term 'schoon en leefbaar'.

Mevrouw **Jacobsz (AP)** meent dat de menselijke maat dient te worden teruggebracht in de zorg. Het is van belang in een persoonlijk gesprek de zorgbehoefte te meten, omdat hier voorbij de angst, het schuld- of schaamtegevoel kan worden gekeken. Het voorstel van het CDA is goed onderbouwd en de Actiepartij steunt dit voorstel. Het aantal uren dient echter een middel te zijn om tot een schoon en leefbaar huis te komen. De Actiepartij twijfelt daarom of GITHA het geëigende middel is. GITHA biedt mogelijkheden, maar het standaardiseren van het proces lijkt het leveren van maatwerk tegen te spreken.

Mevrouw **Sterenbergh (VVD)** meent dat huishoudelijke ondersteuning niet ingezet dient te worden voor eenzaamheidsbestrijding.

Mevrouw **Jacobsz (AP)** meent dat de uren die nu worden gekort, ingezet kunnen worden voor het bieden van aandacht.

De heer **Van den Raadt (TH)** heeft enkele vragen overwogen en verworpen, omdat hij deze te beladen vindt. Hij vraagt de wethouder of deze meer of minder maatwerk wil bieden in Haarlem. Het lijkt Trots te optimistisch om het gehele systeem aan te willen pakken op dit moment, zoals de PvdA dat voorstelt. Trots wil starten met het aanpakken van zaken die op dit moment niet lopen en een visie ontwikkelen voor de langere termijn. Trots kan zich vinden in de uitspraken van het initiatiefvoorstel van bladzijde 3, daar waar wordt gesteld dat niet alle taken alleen in regie bij andere partijen dienen te worden ondergebracht. Trots stelt voor een pilot te starten met het programma GITHA.

Mevrouw **De Raadt (CDA)** geeft haar reactie op de commentaren van de andere partijen. Het CDA wil meer maatwerk. De huishoudelijke ondersteuning is niet het geëigende middel voor het bestrijden van eenzaamheid. Het CDA is het niet met D66 eens dat het geen wettelijke taak van de gemeente meer is om huishoudelijke ondersteuning te bieden, omdat de gemeente de resultaatsverplichting heeft dat mensen thuis niet zullen vervuilen. Mevrouw De Raadt kan zich niet voorstellen dat de Centrale Raad zal besluiten de huishoudelijke ondersteuning geheel af te schaffen. De drie argumenten van D66 tegen GITHA komen overeen met die van het college. De implementatie van de Code is een verbetering, maar niet voldoende om de bezwaren van het CDA volledig weg te nemen. Mevrouw De Raadt vraagt het college onderzoek te doen naar de implementatie van GITHA, zo nodig in een vereenvoudigde vorm ervan. Zij kan onderzoeken wat er nodig is om tot een meer gezamenlijk gedragen initiatiefvoorstel te komen.

Wethouder **Botter** roept de achtergronden van de operatie in herinnering. De Wmo is in 2007 ingevoerd om van individuele verstrekkingen tot meer collectieve verstrekkingen te komen. Individuele regelingen kunnen daarom beter in een bijzonder pakket worden opgenomen in plaats van terug te stappen naar individuele verstrekkingen. De reactie van het college was misschien enigszins zuur. De wethouder erkent dat het voorstel van het CDA goed is, maar het op een aantal punten de plank mislaat. De wethouder wil dit graag uitleggen. Ook is de wethouder geschrokken van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek. Om deze redenen zal het college een integraal plan van aanpak aan de raad doen toekomen. Tevens zegt hij toe dat er een pilot zal worden gestart waarbij bij ongeveer vijftien cliënten gebruik wordt gemaakt van GITHA. Ook zal er een kwantitatief tevredenheidsonderzoek worden gedaan. Naar aanleiding van de vraag van de heer Garretsen meldt de wethouder dat hij geen demonstratie heeft bijgewoond van GITHA. De heer Garretsen laat weten dat er in GITHA wel gegevens van meerdere leefdoelgebieden kunnen worden ingevoerd. Wethouder Botter voegt toe dat er bijvoorbeeld betere afstemming dient plaats te vinden tussen de huishoudelijke ondersteuning, zzp'ers en mogelijkheden die zorgverzekeraars ondersteunen.

De heer **Garretsen (SP)** vraagt of de wethouder de vragen van de SP schriftelijk wil afdoen.

Mevrouw **Sterenbergh (VVD)** vraagt hoe de wethouder denkt over de perverse prikkel.

Wethouder **Botter** meent dat er geen sprake is van een perverse prikkel, maar van risicospreiding over de zorgaanbieder en de gemeente tezamen. Er dient in ogenschouw te worden genomen dat er heel hard is gewerkt aan de transformatie en dat het proces nu verder vervolmaakt dient te worden.

Mevrouw **De Raadt (CDA)** verzoekt het college om de mogelijkheden die GITHA biedt serieus te onderzoeken en een pilot te starten. Mevrouw De Raadt zal het initiatiefvoorstel aanpassen. Zij neemt contact op met de griffie voor het vaststellen van een datum waarop het voorstel in de raad kan worden behandeld.

Overige punten ter bespreking

7. Klanttevredenheidsonderzoek Wmo

Inspreker

Mevrouw **Nelemaat** is voorzitter van de Participatieraad Haarlem en geeft een toelichting op de ongevraagde adviezen over het klanttevredenheidsonderzoek Wmo en op de reactie van het college

daarop. De Participatieraad is tevreden over het feit dat het college het advies van de raad overneemt om aan het einde van dit jaar nogmaals een kwalitatief onderzoek te houden. De raad vond de toelichting van het college onvoldoende recht doen aan de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek. De aanleiding van het onderzoek is het verzoek hiervoor van de commissie Samenleving en de Participatieraad. De brief van het college legt de nadruk op het niet representatief zijn van het onderzoek. Dit onderzoek is echter ingezet om concrete signalen van klanten te krijgen. Het lijkt de Participatieraad dat het paard achter de wagen wordt gespannen als het college wacht tot de stakeholders nieuwe voorstellen hebben gedaan voordat zij nieuwe, SMART geformuleerde, voorwaarden kan opstellen. Een actieplan kan reeds worden opgesteld aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek. Enkele signalen zijn de onduidelijke status van het keukentafelgesprek, het ontbreken van de zekerheid van een vast aanspreekpunt, het ontbreken van voldoende aandacht voor het inzetten van de eigen kracht tijdens het keukentafelgesprek, het ontbreken van regie over deze eigen inzet, het ontbreken van inlevingsvermogen en maatwerk, het tekortschieten van de bereikbaarheid en de overbelasting van mantelzorgers. De raad vraagt de signalen serieus te nemen. De aanbevelingen uit het advies kunnen daartoe SMART worden overgenomen en vervolgens worden voorgelegd aan de stakeholders. De raad noemt twee kernpunten: de wens voor het creëren van een centraal klachtenmeldpunt en aandacht voor het tekort aan kennis over cliëntondersteuning bij zorgverleners en cliënten.

Vragen aan de inspreker

De heer **Smit (OPH)** vraagt of het antwoord op vraag 4 en 5 recht deed aan deze vragen. De heer Smit vindt het niet beleefd dat het college slechts verwijst naar het antwoord op vraag 1.

Mevrouw **Nelemaat** meent dat het antwoord geen recht deed aan de vragen 4 en 5.

De heer **Spijkerman (D66)** deelt de zorg van de Participatieraad over de kenbaarheid van de cliëntondersteuning. De wethouder zou hierover een gesprek met de inspreker hebben. Heeft dit gesprek reeds plaatsgehad?

Mevrouw **Nelemaat** meldt dat dit nog niet het geval is geweest.

Eerste termijn

Mevrouw **Sterenberg (VVD)** vraagt in hoeverre de verantwoordelijkheid voor de onbekendheid van de voorzieningen uit de basisinfrastructuur bij de gemeente of bij de gesubsidieerde partijen ligt.

De heer **Brander (PvdA)** meldt dat de PvdA en GroenLinks een voorstel voor een centraal klachtenmeldpunt zullen inbrengen tijdens de vergadering van 14 april 2016. Nadat hard gewerkt is aan de transformaties is het nu tijd om de verschillende doelgroepen meer te gaan verbinden.

Mevrouw **Klazes (GLH)** meent dat het van belang is dat er maatwerk geleverd kan worden. Ambtenaren dienen creatief om te kunnen gaan met aanvragen. De communicatie over cliëntondersteuning is van belang. Een suggestie is om een folder hierover mee te geven tijdens het keukentafelgesprek. GroenLinks pleit ervoor om bij elke hulpvraag een casemanager een keukentafelgesprek te laten doen, in plaats van bepaalde aanvragen telefonisch of schriftelijk af te doen.

De heer **Smit (OPH)** meent dat het college niet afhoudend hoeft te reageren op het advies van de Participatieraad. Op dit moment constateren we de gevolgen van de besluiten en de bezuinigingen. Vervolgens kan tezamen met de raad tot een verfijning en verbetering van de producten worden gekomen.

De heer **Visser (CU)** vindt het spijtig dat het college enigszins zuinig reageert op het voorstel. Het rapport noopt tot actie. De CU meent dat aanbieders dienen te worden afgerekend op klanttevredenheid. Welke acties gaat het college ondernemen om de cliënten het idee te geven dat maatwerk wordt geboden? Wat is de ambitie van de wethouder ten aanzien van de klanttevredenheid? Het gebrek aan kennis over de basisinfrastructuur en de signalen over de mantelzorg behoeven aandacht. Het gebrek aan medische kennis tijdens de keukentafelgesprekken dient een probleem te zijn dat de zorgverlener moet oplossen en niet de klant. De CU mist actiegerichtheid in de reactie van het college.

Mevrouw **Jacobsz (AP)** meent dat de keukentafelgesprekken gevoerd dienen te worden door een Wmo ambtenaar, een onafhankelijke cliëntondersteuner en een medisch onderlegd persoon. Mantelzorg dient beter belicht te worden. Hoe gaat het college ervoor zorgen dat deze gesprekken kwalitatief beter worden? De resultaten van het onderzoek komen overeen met hetgeen mevrouw Jacobsz in de praktijk tegenkomt.

De heer **Van den Raadt (TH)** geeft aan dat cliënten positief zijn over de bejegening van de ambtenaren van de gemeente. In Haarlem heeft 53% van de aanvragers een keukentafelgesprek. Dit is landelijk gezien een goede score. De cliënten zijn ontevreden over het huisbezoek van de aanbieder. De collectieve voorzieningen om de eigen kracht te versterken, zijn nog niet zo bekend.

Mevrouw **Van Ketel (SP)** geeft aan dat al veel punten zijn genoemd. Zij vraagt daarom of de wethouder werkelijk begrepen heeft wat de raad wil.

Wethouder **Botter** geeft aan dat hij de punten van de commissie heeft genoteerd en hierop terug zal komen in het actieplan dat hij de raad binnenkort gaat voorleggen. Het college is geschrokken van de uitkomsten van het onderzoek. Het college bagatelliseert de uitkomsten niet. De reactie naar de participatieraad was daarmee enigszins te kort door de bocht. Het is van belang te bedenken dat de transformatie ‘work in progress’ is. De sociale wijkteams worden opgezet, structuren veranderen en zorgaanbieders krijgen nieuwe rollen en taken. Er wordt op dit moment een nieuwe sociale kaart opgesteld die de bekendheid van de basisinfrastructuur zal vergroten. De wens van de raad om aan alle aanvragen een huisbezoek te hangen, zullen leiden tot een budgettair probleem. In het actieplan zal hier verder op worden ingegaan.

Wethouder **Botter** zegt toe het concept actieplan zo spoedig mogelijk met de Participatieraad te zullen bespreken. De commissie zal het actieplan over vier weken ontvangen. Het actieplan zal in de volgende cyclus worden opgenomen. De wethouder zal de vraag van mevrouw Jacobsz (AP) over het maximale of minimale aantal kilometers schriftelijk afdoen.

8. Inspectierapport Veilig Thuis

Eerste termijn

Mevrouw **Simsek (CDA)** geeft aan dat het CDA veiligheid, ook achter de voordeur, hoog op haar agenda heeft staan. Zij complimenteert Veilig Thuis met de aanpak van de punten die de Inspectie als onvoldoende beoordeelde. Zij heeft een aantal vragen over de openstaande punten. Wat dient men zich voor te stellen bij zaken die niet kunnen worden overgedragen of die ‘on hold’ staan? Wat is de stand van zaken ten aanzien van de aanpak van de doorlooptijd van meer dan tien weken? Welke oplossing wordt er geboden voor het feit dat er niet 24/7 een vertrouwensarts aanwezig is?

Mevrouw **Sterenbergh (VVD)** vraagt in hoeverre de werknemers van Veilig Thuis vertrouwen hebben in de expertise van de werknemers van de wijkteams. De VVD is tevreden dat er in Haarlem geen wachtlijsten zijn.

Mevrouw **Van Ketel (SP)** geeft aan dat huiselijk geweld bij kinderen kan leiden tot het plegen van geweld in huiselijke kring later in het leven. Hoe kwalificeert de wethouder de situatie rondom Veilig Thuis op dit moment? Hoe staat de wethouder tegenover een klanttevredenheidsonderzoek? Zijn er het afgelopen halfjaar klachten geweest en hoeveel zijn er daarvan gegrond verklaard?

De heer **Azannay (GL)** vraagt wat de reactie van het college is op het rapport van de Inspectie. Wat was de rol van de Raad van Toezicht voor oktober 2015? Kan de raad het inspectierapport van het onderzoek in juni 2016 ontvangen?

Mevrouw **Dekker (D66)** is tevreden over het prestatieplan waarin de verbeteringen worden beschreven. D66 is ook tevreden over het feit dat er geen wachtlijsten zijn. Hoe wordt echter omgegaan met niet-urgenten voor wie geen passende hulp kan worden geleverd? Zijn er kinderen in acute situaties die geen

hulp krijgen? Hebben de triagisten voldoende kennis in huis om de juiste inschatting te kunnen maken bij aanmelding? D66 leest dat partnerorganisaties als CJG's en de politie, andere normen hanteren over veiligheid. Dit vindt D66 een ongewenste situatie. De politie meldt bijna 50% van de gevallen niet bij Veilig Thuis. Wat is de huidige stand van zaken?

Mevrouw **Jacobsz (AP)** vraagt aandacht voor de daders, die vaak eerder zelf slachtoffer zijn geweest. Zij vraagt tevens hoe Veilig Thuis bijdraagt aan het versterken van de verbindingen tussen betrokken organisaties. De AP spreekt haar waardering uit voor het integreren van de twee organisaties. Welke expertise bezitten de triagisten op dit moment om de juiste afweging te kunnen maken? De AP wil graag een inhoudelijke terugkoppeling zien van het college, naar aanleiding van de audit en het rapport.

Wethouder **Snoek** vertelt dat het proces om tot een enkel steunpunt te komen vanuit twee organisaties is versneld door het onder te brengen in een stichting en daarvoor een kwartiermaker aan te stellen. Dit is de heer Feenstra, die deze vergadering bijwoont. De wethouder is niet verrast door de resultaten zoals genoemd in het rapport. Ten tijde van het verschijnen van het rapport waren al veel verbeteringen doorgevoerd, zoals valt te lezen in het prestatieplan. Het rapport van het tweede bezoek van de inspectie zal aan de raad worden voorgelegd, evenals de interne audit waarom het college heeft gevraagd. De medewerkers van Veilig Thuis hebben vertrouwen in de wijkteams. Acute zaken worden altijd opgepakt. Het doen van een klanttevredenheidsonderzoek maakt deel uit van de gemaakte prestatieafspraken. De formatie is bijna geheel compleet en de benodigde kennis is in huis. De wethouder zal op bestuurlijk en ambtelijk niveau de verschillen in normering en het aantal meldingen van de politie aankaarten.

Mevrouw **Dekker (D66)** vraagt of kennis over specifieke vormen van geweld geborgd is bij Veilig Thuis en haar ketenpartners.

Wethouder **Snoek** zal ook dit punt meenemen in de overleggen en hierop terugkomen.

De heer **Feenstra** is gestart op 1 januari 2016 met de aanpak van de wachtlijst. Alle urgente zaken worden altijd direct opgepakt en doorgezet. Op 11 maart 2016 is het nieuwe werkproces in werking getreden. De 66 meldingen die toen nog niet snel genoeg konden worden opgepakt, zijn doorgezet naar een private partij. De triagisten zijn getraind in een nieuw triage instrument. Veilig Thuis acht goede expertise van triagisten van groot belang. Daarnaast zijn er aandachtsfunctionarissen en specialisten. Er zijn geen wachtlijsten en dus ook geen verborgen wachtlijsten in een verdeellijst. Veilig Thuis is zeer tevreden over het verloop van het doorzetten naar andere partijen. Veilig Thuis is zeer strikt in het uitwisselen van de benodigde expertise. Het nog niet kunnen garanderen van een maximale doorlooptijd van tien weken heeft nog te maken met de 66 gevallen die in behandeling zijn bij de private partij. Hij denkt echter dat de doorlooptijden hiervoor ook zullen worden gerealiseerd. Het punt van de aanwezigheid van een vertrouwensarts is een landelijk punt van discussie. Veilig Thuis neemt deel aan deze discussie. Veilig Thuis heeft crisisdienst ingekocht. De heer Feenstra heeft geen formele klachten ontvangen. Klachten zijn informeel afgehandeld. De heer Feenstra heeft een Raad van Toezicht met vier leden aangesteld. In januari 2016 heeft een startbijeenkomst plaatsgevonden en in april zal de eerste vergadering plaatsvinden. Een speerpunt van Veilig Thuis op de korte termijn is het zich actiever bewegen in het netwerk door middel van scholing en consultancy om tot kennisoverdracht te komen richting andere partijen. De matching van het meldingssysteem van de politie met dat van Veilig Thuis is nog niet gelukt en het is nog niet helder of dat gaat lukken. De heer Feenstra zal later terugkomen op de aandacht die gevraagd wordt voor de relatie tussen het zijn van dader en slachtoffer. De verbinding met de zorgsector wordt nadrukkelijk gemaakt, onder andere door de oprichting van het MDCK.

Tweede termijn

Mevrouw **Ramsodit (PvdA)** vraagt de wethouder terug te komen op de handelingsverlegenheid van professionals.

Mevrouw **Dekker (D66)** vraagt wat de gevolgen zijn voor de toekomstige meldingsplicht.

De heer **Van den Raadt (TH)** vraagt naar de stand van zaken van het MDCK. Zal de tweede audit een bevestiging zijn van de verbeteringen zoals opgenomen in het prestatieplan?

Wethouder **Snoek** geeft aan dat de Inspectie het prestatieplan al erkent. De wethouder zal nadenken over de handelingsverlegenheid. De politieke discussie over het instellen van een meldplicht is nog niet gelopen. Gemeenten hebben aangegeven dit niet in te voeren.

De heer **Feenstra** beaamt dat de discussie nog actueel is. Het is niet verstandig om een meldplicht zomaar in te voeren. Zijn ervaring is dat handelingsverlegenheid vermindert als er voorlichting over wordt gegeven. De pioniersfase van het MDCK is afgerond en is in de nieuwe fase van bestending met de daarbij behorende organisatorische vraagstukken.

De **voorzitter** meldt dat er zal worden teruggekomen op dit onderwerp, onder andere naar aanleiding van het tweede rapport van de Inspectie en het rapport van de interne audit.

9. Brief van Stichting Spaarnesant d.d. 1 februari 2016

Eerste termijn

De heer **Smit (OPH)** meldt dat het aantal leden van de Raad van Toezicht van Stichting Spaarnesant wordt teruggebracht en daarmee de GMR haar vertegenwoordiger in de raad verliest. Dit vindt de OPH geen wenselijke ontwikkeling.

Wethouder **Snoek** meldt dat in antwoord op vragen van de heer Brander over dit onderwerp het college een brief heeft opgesteld waarin wordt uitgelegd dat dit een onjuist beeld van de situatie is.

De heer **Smit (OPH)** excuseert zich deze brief niet te kennen en zal deze brief bezien.

Agendapunten 10, 11 en 12

Agendapunt 10 is verschoven naar de vergadering van 14 april 2016. Agendapunten 11 en 12 worden verschoven naar de vergadering van 14 april 2016.

13. Sluiting

De **voorzitter** sluit de vergadering om 23.40 uur.