



Haarlem

Gemeente Haarlem

Drs. Jur Botter, MPA.

Wethouder Wmo, Welzijn, Volksgezondheid, Cultuur en Vastgoed

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de Commissie Samenleving van de gemeente Haarlem

Datum 17 juni 2016  
Ons kenmerk 2016/286332  
Contactpersoon M.Tijl  
Doorkiesnummer 023 5114473  
E-mail mtijl@haarlem.nl  
Onderwerp Positionpaper huishoudelijke ondersteuning juni 2016

Geachte leden van de Commissie Samenleving,

In de commissievergadering van donderdag 9 juni 2016 heeft u mij gevraagd om een document waarin de belangrijkste aspecten uit de recent toegestuurde documenten worden samengevat en geanalyseerd. In die bewuste commissievergadering stond het Plan van Aanpak 'Verbetering Werkwijze Huishoudelijke Ondersteuning en Dienstverlening bij toegang Wmo 2015' geagendeerd. Tijdens de vergadering zijn ook de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep aan de orde geweest evenals de brief van staatssecretaris Van Rijn van 6 juni 2016. Daarnaast heeft u een aantal persoonlijke situaties van burgers naar voren gebracht die nadrukkelijk aandacht behoeven. U gaf aan dat u van mij wilt weten wat ik 'morgen' ga doen om de huishoudelijke ondersteuning in Haarlem te verbeteren en wat ik op middellange termijn ga doen om het systeem van huishoudelijke ondersteuning te optimaliseren. De meer technische vragen die tijdens de vergadering zijn gesteld beantwoord ik in een apart document.

In reactie op uw verzoek leg ik in deze brief een relatie tussen de brief van de staatssecretaris, onze werkwijze op het gebied van huishoudelijke ondersteuning, het initiatiefvoorstel 'De bezem door de huishoudelijke ondersteuning' van het CDA en de verbeterpunten uit ons Plan van Aanpak. Ook geef ik aan wat de gemeente nog meer gaat doen, aanvullend op de acties uit het Plan van Aanpak. Zo wil ik bijdragen aan de samenhang in de discussie over de huishoudelijke ondersteuning zoals we die de laatste maanden met elkaar hebben gevoerd. Een discussie die mij motiveert om de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning in onze gemeente te optimaliseren.



Haarlem

2

### **Positionering huishoudelijke ondersteuning binnen gemeenten**

In zijn brief geeft de staatssecretaris aan dat de CRvB oordeelt dat huishoudelijke hulp een prestatie is die onder de Wmo 2015 valt en kan worden aangeboden in de vorm van een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening.

*Haarlem heeft ervoor gekozen om vanaf 1 januari 2015 een maatwerk-voorziening voor huishoudelijke ondersteuning in stand te houden.*

Haarlem heeft gekozen voor huishoudelijke ondersteuning als maatwerkvoorziening en niet voor een algemene voorziening. De gedachte was (en is) dat wij op die manier het best tegemoet komen aan de behoeften van de meest kwetsbare burgers en voorzien in het meest passende aanbod.

Voor een maatwerkvoorziening dient er altijd sprake te zijn van een zorgvuldig onderzoek naar de individuele situatie en behoeften van de burger. Uit het klanttevredenheidsonderzoek van het najaar 2015 blijkt dat de wijze van onderzoek zoals die in Haarlem plaatsvindt nog niet (helemaal) de kwaliteit heeft die past bij een daadwerkelijke maatwerkaanpak. Ook leden van uw commissie en individuele burgers hebben hun zorgen uitgesproken over de zorgvuldigheid van de huidige werkwijze bij het onderzoek. Een groot aantal actiepunten uit het Plan van Aanpak is daarom gericht op verbetering van deze werkwijze.

Uw inbreng in de commissievergadering van 9 juni en de brief van de staatssecretaris hebben mij doen inzien dat er – bovenop de acties het Plan van Aanpak – nog een aantal extra maatregelen nodig is. Deze maatregelen leest u hieronder.

### **Deugdelijk en objectief onderzoek**

De staatssecretaris benadrukt dat de afweging voor ieder individu moet berusten op gedegen onderzoek naar alle van belang zijnde feiten en omstandigheden die de individuele situatie van de burger betreffen. De staatssecretaris verwijst daarbij naar 'de spelregels' die de ANBO heeft opgesteld met betrekking tot het doen van zorgvuldig onderzoek.

De ANBO beschrijft in de regels dat het onderzoek verricht wordt door de gemeente en dat het onderzoek niet wordt uitgevoerd door een professional die direct of indirect belang heeft bij de uitkomst.

In Haarlem wordt het brede onderzoek uitgevoerd door casemanagers van de gemeente. Vanuit het uitgangspunt 'vertrouwen in de professional' stelt voor huishoudelijke ondersteuning niet de gemeente, maar een medewerker van de aanbieder het ondersteuningsplan op in nauwe samenspraak met de cliënt. Het ondersteuningsplan is een onderdeel van het totale brede onderzoek dat wordt verricht door de gemeente en vindt plaats vóór afgifte van de beschikking. Hiermee maakt het ondersteuningsplan onderdeel uit van de beschikking die open staat voor bezwaar en beroep voor de burger.



Om te voldoen aan de eis van objectiviteit en onafhankelijkheid zoals bedoeld in de brief van de staatssecretaris voeren wij een **extra** maatregel in. Deze maatregel houdt in dat een casemanager van de gemeente altijd, nadat het ondersteuningsplan is opgesteld en voordat de definitieve beschikking wordt opgesteld, contact met de cliënt opneemt over het gesprek met de aanbieder en in het bijzonder het aantal voorgestelde uren. In het geval de casemanager of cliënt het niet eens zijn met de voorgestelde uren, treedt de gemeente in overleg met de aanbieder en beslist de gemeente – mede op basis van het eigen onderzoek – over de uren. Deze nieuwe werkwijze verschilt van de oude werkwijze waarbij de cliënt – bij verschil van mening – in eerste instantie zelf het gesprek met de aanbieder aan moest gaan. Naast de objectiviteit leidt deze werkwijze er ook toe dat kwetsbare burgers snel de juiste ondersteuning krijgen.

Door deze maatregel versterkt de gemeente de regie op het gehele proces van melding tot beschikking en waarborgt de gemeente onafhankelijke vaststelling van de behoeften van de cliënt. Wij gaan er van uit dat wij met deze werkwijze voldoen aan de spelregels van de ANBO, maar voeren daar nog een extra toets op uit.

Naast bovengenoemde extra maatregel bevat ook het Plan van Aanpak een aantal maatregelen die bijdragen aan een betere kwaliteit van het onderzoek:

- Verbetering van overdracht tussen gemeente en aanbieder, m.b.t. relevante beperkingen, woonsituatie en netwerk van de cliënt. Aanvullend daarop gaan wij aan aanbieders vragen om in situaties waarin meerdere ondersteuners/zorgverleners betrokken zijn, te werken met een map voor onderlinge communicatie.
- Opstellen kwaliteitseisen medewerker die namens de aanbieder gesprek voert met burger over invullen ondersteuningsplan
- Aanpassing ondersteuningsplan: persoonlijke (woon)omstandigheden burger meer inzichtelijk maken

### **Concretisering van schoon en leefbaar huis**

De staatssecretaris geeft in zijn brief aan dat daar waar een gemeente de ondersteuning als resultaat ‘een schoon en leefbaar huis’ heeft gedefinieerd, de gemeente ervoor moet zorgen dat wordt vastgelegd met welke concrete ondersteuning dit resultaat wordt bereikt. De CRvB geeft op basis van de uitspraken drie criteria: activiteiten, frequentie en tijdsinvestering.

Het huidige ondersteuningsplan van Haarlem voldoet aan twee van de drie criteria van de CRvB, t.w. activiteiten en frequentie. In het huidige ondersteuningsplan wordt t.b.v. de eigen bijdrage een eerste indicatie gegeven van het aantal uren, maar we verbinden deze niet expliciet aan de inzet van activiteiten en de frequentie daarvan.

Op basis van de inbreng van uw commissie en de uitspraken van de CRvB gaan wij aan het ondersteuningsplan en de beschikking nu de tijdsinvestering waarbinnen de huishoudelijke ondersteuning gaat plaatsvinden, toevoegen. Daar starten we direct



Haarlem

4

mee en daarbij hanteren wij in eerste instantie de CIZ-systematiek zoals die ook voor 2015 werd gehanteerd. We gaan onderzoeken welke methodiek we het best kunnen inzetten om de nodige uren objectief vast te stellen. De in het Plan van Aanpak aangekondigde pilot met het gebruik van Githa is daar onderdeel van.

We kiezen voor een bandbreedte van uren en niet voor een absoluut aantal uren, omdat juist een bandbreedte het mogelijk maakt om eenvoudig in te spelen op de actuele situatie van de cliënt die van week tot week kan variëren. Dan is er sprake van echt maatwerk.

Met het opnemen van een bandbreedte aan uren in het ondersteuningsplan/ beschikking voldoet Haarlem ook aan het derde criterium om aan de maatstaf te voldoen, t.w. de tijdsinvestering.

### **Wat doen we op korte termijn verder?**

1. Voor alle cliënten huishoudelijke ondersteuning waarvan op dit moment een procedure loopt (bezwaar, beroep, voorlopige voorziening) start de gemeente een nieuw breed onderzoek in het kader van de Wmo.
2. Zodra u ons heeft geïnformeerd over de casussen die u in de commissievergadering van 9 juni naar voren bracht, nemen wij contact met deze cliënten op om te kijken wat in deze situaties nodig is.
3. Ik ga de komende tijd met de aanbieders van huishoudelijke ondersteuning (bestuurders, managers en medewerkers) in gesprek over hoe wij gezamenlijk de kwaliteit van de dienstverlening nog beter kunnen laten aansluiten op de behoeften van de cliënt.
4. We onderschrijven de Code Verantwoord Marktgedrag en geven hier zo spoedig mogelijk uitvoering aan binnen de lopende contracten dan wel bij de nieuwe aanbesteding.
5. We richten een systeem in waarmee wij telefonische contacten met burgers vast kunnen leggen en monitoren.

Bij de uitvoering van de hier genoemde acties en de acties uit het Plan van Aanpak gaan we de Participatieraad actief betrekken.

### **Tot slot**

In de eerste fase van de nieuwe Wmo 2015 is niet alles goed gegaan, dat is een feit. Ik heb u dat ook al aangegeven. Het is goed om daarvan te leren. Evenals van de ontwikkelingen in de rest van Nederland. Dat wil ik doen in dialoog; samen met u, onze partners en de ambtelijke organisatie.

Uit deze dialoog komen ook de voorliggende acties voort. Al deze acties bij elkaar vormen een flinke impuls voor het verbeteren van de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning. We blijven alert op de actualiteit en de signalen die uit de praktijk naar voren komen, zodat wij de burgers die zijn aangewezen op huishoudelijke ondersteuning een passend en goed vangnet kunnen bieden.



Haarlem

5

Ik hoop van harte dat met dit pakket aan maatregelen en de duiding hoe wij zullen omgaan met de brief van de staatssecretaris tegemoet wordt gekomen aan de wensen van uw Commissie.

Ik verheug mij van harte op de discussie op 20 juni.

Met vriendelijke groet,

Jur Botter