



Haarlem

Gemeente Haarlem

Drs. Jur Botter, MPA.

Wethouder Wmo, Welzijn, Volksgezondheid, Cultuur en Vastgoed

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan: leden van de commissie Samenleving,

Datum 9 december 2016  
Ons kenmerk 2016518540  
Contactpersoon Ron de Wolf  
Doorkiesnummer 023 5115208  
E-mail [rwolf@haarlem.nl](mailto:rwolf@haarlem.nl)  
Bijlage(n) 2  
Onderwerp Reactie op toezegging herindicaties

Geachte leden van de commissie Samenleving,

Tijdens de vergadering van uw commissie op 29 september 2016 jongstleden heb ik toegezegd u uitgebreid te rapporteren over het project heronderzoeken bij de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning. Graag maak ik van deze gelegenheid gebruik om u naast informatie over dit heronderzoek te informeren over de stand van zaken uitvoering plan van aanpak huishoudelijke ondersteuning en verbetering dienstverlening Wmo.

Naar aanleiding van gerechtelijke uitspraken, een initiatiefvoorstel van de CDA-fractie en signalen over de uitvoeringspraktijk is voor het reces in de commissie Samenleving en in de gemeenteraad uitvoerig gesproken over (de uitvoering van) het beleid huishoudelijke ondersteuning<sup>1</sup>. Door het college zijn hiervoor een plan van aanpak (2016/208948) en een positionpaper (2016/286332) ingebracht. Bij de behandeling van de Kadernota 2016 zijn verschillende moties aangenomen door de raad. Over de uitvoering van de moties 10 en 41 (heronderzoeken bestaande cliënten) is de commissie Samenleving inmiddels per brief geïnformeerd (2016/398427). Vervolgens heeft het college het besluit genomen een aantal essentiële wijzigingen door te voeren in het huidige beleid rond de huishoudelijke ondersteuning. (2016/378567).

---

<sup>1</sup> Zoals vastgelegd in de nota's Uitwerking lichtste vorm van de hulp bij het huishouden (2014/168101) en Raadsbesluit beleidskaders Zorg voor Jeugd, Awbz, Participatiewet en Wmo (2013/469125) en de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning en de Uitvoeringsregels Maatwerkvoorzieningen Wmo.



Haarlem

2

Het uitbrengen van de position paper, de aangenomen moties en recente besluitvorming door het college om het huidige beleid rond de huishoudelijke ondersteuning aan te passen, heeft ertoe geleid dat het plan van aanpak niet meer actueel is.

Vanwege de aangenomen moties is een nieuwe actie toegevoegd, maar is ook een aantal acties vervallen, omdat deze niet meer relevant zijn.

Om u een goed overzicht te kunnen geven van de huidige stand van zaken met betrekking tot de uitvoering van de acties is het volgende overzicht gemaakt.

In bijlage I treft u een overzicht van acties als beschreven in het plan van aanpak . Voor de leesbaarheid is de nummering in het overzicht hetzelfde als in het plan van aanpak.

In bijlage II treft u de acties volgend uit het position paper en de aangenomen moties.

Met vriendelijke groet,



Jur Botter

## BIJLAGE I Stand van zaken Plan van Aanpak Werkwijze huishoudelijke ondersteuning en Dienstverlening Wmo - oktober 2016 -

### 2. Aanpak Werkwijze Huishoudelijke Ondersteuning

De colleges van Haarlem en Zandvoort stellen vast dat een kwaliteitsslag nodig is in de uitvoering van de huidige werkwijze. Hier kan op korte termijn verbetering in worden aangebracht. Het betreft de volgende elementen:

Actie	Planning	Stand van zaken oktober 2016
<b>2.1.a Afstemming en overdracht tussen onderzoeker van de gemeente en de aanbieder</b> <b>= VERVALLEN</b> Dit betrof aanpassing van de afstemming en overdracht tussen gemeente en aanbieder bij de voormalige werkwijze bij onderzoek (waarbij de aanbieder hierin een rol had).	Actie niet meer van toepassing door besluit dat gemeente voortaan zelf onderzoek doet en ondersteuningsplan opstelt.	n.v.t.
<b>2.1.b Opstellen kwaliteitseisen medewerker</b> <b>= VERVALLEN</b> Dit betrof het opstellen van kwaliteitseisen voor medewerkers die namens de aanbieder het gesprek voerden met de burger over het invullen van het ondersteuningsplan.	idem	n.v.t.
<b>2.1.c Aanpassing inrichting ondersteuningsplan</b> <b>= VERVALLEN</b> Deze actie was bedoeld om de aanbieder te ondersteunen bij het maken van de beschrijving van persoonlijke woonomstandigheden als onderdeel van het onderzoeksverslag.	idem	n.v.t.
<b>2.1.d Verbeteren van de informatieverstrekking over de huishoudelijke hulp toelage (HHT regeling)</b>	Doorlopend	Aanbieders zijn gevraagd om de regeling nogmaals onder de aandacht te brengen bij de cliënten. Tandem doet doorlopend acties om de kennis over deze regeling onder mantelzorgers te vergroten. Dit geldt eveneens voor medewerkers

		van de gemeente. Er vindt op dit moment onderzoek plaats op welke wijze de HHT middelen worden ingezet vanaf januari 2017. Voornemen is in ieder geval om de regeling voor mantelzorgers in stand te houden.
<b>Actie</b>	<b>Planning</b>	<b>Stand van zaken oktober 2016</b>
<b>2.2 Pilot GITHA</b>  Er is een proef uitgevoerd met GITHA om inzichtelijk te krijgen of met gebruik van GITHA tot het gewenste maatwerk kan worden gekomen en of GITHA een geschikt alternatief met meerwaarde t.o.v. de huidige werkwijze is.	Januari 2017	Op 20 september heeft de bijeenkomst met raadsleden, FNV, wethouder Jur Botter en ambtenaren plaats gevonden. Naar aanleiding van deze bijeenkomst vindt nog een aanvullend onderzoek plaats. Dit om de vergelijking met het gebruik van de CIZ normering te kunnen maken. Planning is dat dit extra onderzoek eind november is afgerond.
<b>2.3 Sturen op kwaliteit</b>  Er wordt een monitoringsysteem ontwikkeld waarmee de kwaliteit van dienstverlening van aanbieders gemeten kan worden.	December 2016	Aan de organisatie Wmo Support is de opdracht gegeven om bij 360 cliënten(10% van het huidige bestand) een kwaliteitsonderzoek uit te voeren. Op dit moment zijn 216 cliënten bezocht.
<b>2.4 Extra uren HO in bijzondere gevallen</b> <b>= VERVALLEN</b> Er zijn extra financiële middelen beschikbaar gesteld om de aanbieder de mogelijkheid te bieden om tijdelijk extra ondersteuning in bijzondere gevallen uit te voeren.	Actie is komen te vervallen door besluit om aanbieders voortaan te betalen o.b.v. werkelijk ingezette uren en niet meer volgens een periodetarief.	
<b>2.5 Reële kostprijs</b> <b>= VERVALLEN</b> Deze actie betrof de berekening reële kostprijsopbouw en vaststelling	idem	

periode tarief 2017.		
----------------------	--	--

Actie	Planning	Stand van zaken oktober 2016
<b>2.6 Verlaging eigen bijdrage HHT</b>  Om het gebruik van de HHT-regeling te bevorderen, wordt met ingang van 1 juli 2016 de eigen bijdrage verlaagd van € 10 naar € 7,50 per uur.	Ingevoerd	Is ingevoerd per 1 juli 2016

### 3. Aanpak Dienstverlening bij toegang en andere onderdelen

In dit hoofdstuk komen de acties aan de orde die we inzetten ter versterking van de dienstverlening bij met name het proces van toegang tot Wmo-voorzieningen. Het gaat hier om acties die gericht zijn op de in het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) gesignaleerde knelpunten.

Actie	Planning	Stand van zaken oktober 2016
<b>3.1.a Aanpassen folder 'Samen zoeken naar een oplossing'.</b>  Wanneer na melding van een ondersteuningsvraag met de burger een afspraak wordt gemaakt voor een huisbezoek, wordt aan de burger de folder 'Samen zoeken naar een oplossing' toegezonden.	Voorjaar 2017	Concepten van nieuwe folders in nov gereed: 1. algemene folder over gesprek, mantelzorg, eigen bijdrage en cliëntondersteuning. 2. folder over het persoonsgebonden budget. 3. folder nazorg (na de beschikking), over het indienen van een klacht en/of bezwaar.
<b>3.1.b Ontwikkeling Digitale sociale kaart (DSK)</b>  Er wordt een DSK ontwikkeld die de casemanagers en andere professionals kunnen gebruiken voor informatie en advies over de mogelijke voorzieningen en ondersteuning op diverse gebieden. De DSK is ook door burgers zelf te gebruiken.	Januari 2017	De DSK wordt voorbereid en is in januari 2017 operationeel.
<b>3.1.c Aanpassen inhoud website en ontwikkelen folder</b>		

<p><b>ondersteuningsaanbod</b></p> <p>De gemeentelijke website en de folder bieden actuele informatie over de Wmo-voorzieningen van de gemeente.</p>	<p>Voorjaar 2017</p>	<p>Zie het antwoord bij 3.1.a</p>
<p><b>Actie</b></p>	<p><b>Planning</b></p>	<p><b>Stand van zaken oktober 2016</b></p>
<p><b>3.1.d Versterken kennis over basisinfrastructuur</b></p> <p>Casemanagers Wmo en medewerkers van de Sociaal Wijkteams en het Loket maken nader kennis met het aanbod vanuit de basisinfrastructuur, zodat zij dit beter kunnen betrekken bij het onderzoek en het advies aan de burger.</p>	<p>Doorlopend</p>	<p>Op 25 oktober is een informatiemarkt georganiseerd voor gemeentelijke medewerkers en medewerkers van de sociaal wijkteams. Volgend jaar wordt dit herhaald.</p>
<p><b>3.1.e Instructie aan casemanagers over informatie en advies aan burger en signalering</b></p> <p>Casemanagers worden met regelmaat geïnstrueerd om in het gesprek met de burger- waar relevant - duidelijke informatie te geven over en/of te verwijzen naar de voorzieningen in de basisinfrastructuur, mantelzorg- en cliëntondersteuning, de eigen bijdrage en mogelijkheden voor financiële ondersteuning.</p>	<p>Doorlopend</p>	<p>Na- en bijscholingsmomenten vinden gedurende het gehele jaar plaats. In het vierde kwartaal 2016 wordt aan de medewerkers van de afdeling Wmo voorzieningen de cursus “Het Wmo-gesprek en onderzoek met de nieuwe doelgroep, en het Wmo-gesprek en Begeleiding gegeven. Door de kwaliteit van het onderzoek naar de ondersteuningsvraag te verbeteren kan het brede onderzoek beter plaatsvinden; dit is meegenomen in het opleidingsplan. Er wordt geïnvesteerd op verbreden van de kennis van de doelgroepen (door die betere kennis kan je meer aansluiten op het belevingsniveau van de klant) maar ook op de zogenaamde “gekantelde gespreksvoering”.</p>
<p><b>3.2.a Haarlem kent een subsidieregeling voor innovatieve ontwikkelingen in het sociaal domein</b></p>	<p>Twee maal per jaar</p>	<p>Uiterlijk 1 november 2016 kunnen nieuwe</p>

De subsidie Sociale Initiatieven is bedoeld voor het opstarten of uitproberen van een nieuwe aanpak van ondersteuning in het sociaal domein.	(voor 1 maart en voor 1 november) kan door initiatiefnemers een aanvraag voor deze subsidie worden ingediend.	aanvragen worden ingediend. Beoordeling vindt plaats door een externe commissie.
<b>3.2.b Monitoring van en sturing op aanbod in de basisinfrastructuur</b>  Er worden structureel voortgang gesprekken gevoerd met organisaties in de basisinfrastructuur over de prestatieafspraken. Er wordt bekeken of bijstelling van deze afspraken noodzakelijk is. Dat kan bijvoorbeeld aan de orde zijn als er een nieuwe vraag is ontstaan vanuit de doelgroep, stad of gemeente.	Doorlopend	Er zijn voortgang gesprekken gepland met organisaties in de basisinfrastructuur over de prestatie afspraken. Tijdens deze gesprekken wordt eventueel noodzakelijke bijstelling besproken.
<b>3.3.a. Alle inwoners aanschrijven over mantelzorg en vervolgactie</b>  Alle inwoners van Haarlem zijn in 2015 door de gemeente aangeschreven en daarbij geattendeerd op Tandem (organisatie voor mantelzorgondersteuning) en de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning.	Doorlopend	Waar – n.a.v. de brief van de gemeente aan bewoners – gewenst, heeft Tandem contact opgenomen met de betreffende burgers en hen geïnformeerd over het ondersteuningsaanbod van Tandem en andere partijen.
<b>Actie</b>	<b>Planning</b>	<b>Stand van zaken oktober 2016</b>
<b>3.3.b. Intensivering mantelzorgondersteuning</b>  Er zijn extra middelen aan Tandem beschikbaar gesteld voor intensivering van de mantelzorgondersteuning, in het bijzonder versterking van de signaleringsfunctie en optimaliseren van het ondersteuningsaanbod.	Doorlopend	Er is doorlopend contact met Tandem over de ondersteuning van mantelzorgers, welke eventuele acties hierbij nodig zijn .De ondersteuning die Tandem biedt houdt rekening met vragen en behoeftes van de Haarlemse mantelzorgers en stemt dit af met de gemeente. Extra inzet wordt gepleegd op mantelzorgers van mensen met dementie, jonge mantelzorgers en respijtzorg

<p><b>3.3.c. Inzet Huishoudelijke Hulp Toelage voor mantelzorg</b></p> <p>Om hen te ontlasten kunnen ook mantelzorgers gebruik maken van de huishoudelijke hulp toelage en daarmee tegen een eigen bijdrage van € 7,50 huishoudelijke hulp inzetten.</p>	<p>Ingevoerd</p>	<p>De eigen bijdrage bij gebruik van de HHT is in juli verlaagd van € 10 naar € 7,50 De wijziging in de eigen bijdrage is gecommuniceerd met de aanbieders van huishoudelijke ondersteuning en Tandem.</p>
<p><b>3.4.a. Cliëntondersteuning</b></p> <p>In samenspraak met de Participatieraad – waarvoor cliëntondersteuning dit jaar een speerthema is - wordt gewerkt aan een nota over cliëntondersteuning. Bekendheid, huidig aanbod en het gebruik worden geïnventariseerd en waar nodig worden voorstellen voor verbetering gedaan.</p>	<p>Najaar 2016</p>	<p>Planning is dat de nota eind dit jaar wordt besproken in het college.  Behandeling commissie: begin 2017.</p>
<p><b>3.5.a. Vast aanspreekpunt voor cliënten</b></p> <p>De gemeente werkt met vaste casemanagers (aanspreekpunten) waar de cliënt altijd terecht kan. Daarnaast worden natuurlijk andere casemanagers ingezet als achtervang, voor het geval de vaste casemanager ziek of met verlof is. Per januari 2015 zijn de casemanagers opnieuw ingedeeld in subteams, gekoppeld aan de postcodegebieden van de sociaal wijkteams.</p>	<p>Ingevoerd</p>	
<p><b>3.5.b. Instructie, training en intervisie casemanagers</b></p> <p>In instructie/training aan en intervisie van casemanagers wordt aandacht besteed aan de nieuwe werkwijze die de Wmo 2015 van de medewerkers Wmo vraagt. (inclusief persoonlijk plan van de burger)</p>	<p>Doorlopend</p>	
<p><b>3.5.c. Evaluatie gemeentelijke regelgeving</b></p>	<p>Najaar 2016</p>	<p>Op dit moment wordt een collegenota voorbereid over de nodige aanpassingen in de</p>



<p>In 2016 nemen wij de lokale regelgeving m.b.t. melding, onderzoek en aanvraag van maatwerkvoorzieningen, en met name de uitwerking ervan voor de praktijk, onder de loep. Waar mogelijk komen wij met voorstellen ter vereenvoudiging. Hierbij worden de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek 2015 en het cliëntervaringsonderzoek 2016 betrokken.</p>		<p>uitvoeringsregels voor huishoudelijke ondersteuning. Daarnaast wordt ook breder gekeken of de huidige lokale Wmo-regelgeving (inclusief Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang) nog passend is. Hierbij worden de relevante ontwikkelingen betrokken, zoals de cliënttevredenheidsonderzoeken, jurisprudentie en de gemeentelijke ambities in het sociale domein (transformatie en kanteling). De verwachting is dat dit leidt tot aanpassingen van de huidige regelgeving: zowel technische aanpassingen op korte termijn als meer fundamentele aanpassingen op langere termijn.</p>
<p><b>3.6 Eigen bijdrage en financiële situatie</b></p> <p>Uit het KTO kwam naar voren dat verschillende cliënten negatieve financiële gevolgen ondervinden van het gebruik van voorzieningen. De gemeenten Haarlem en Zandvoort hebben hiervoor diverse regelingen getroffen, waarvan wij de bekendheid willen vergroten met de onder 1. genoemde acties.</p>	<p>Najaar 2016</p>	<p>Zie 3.1: Gewerkt wordt aan een informatiefolder over onder meer de clientondersteuning, de mantelzorg, de eigen bijdrage en regelingen voor minima.</p>

**BIJLAGE II Stand van zaken acties uit position paper en aangenomen moties.**

Actie	Planning	Stand van zaken oktober 2016
<b>Position paper</b>		
1. Uren toevoegen aan het ondersteuningsplan en beschikking HO, om te beginnen o.b.v. CIZ-normen.	Ingevoerd	Bij ieder nieuw onderzoek wordt gebruik gemaakt van de CIZ normering. Het aantal uur dat de aanbieder aan huishoudelijke ondersteuning levert wordt vastgelegd in de beschikking van de cliënt.
2. Nieuw, breed heronderzoek bij alle cliënten HO waarvan in juni 2016 een procedure liep (bezwaar, beroep, voorlopige voorziening)	Afgehandeld	Alle cliënten zijn heronderzocht en hebben een beschikking in uren ontvangen.
3. Contact opnemen met cliënten waarvan de commissie informatie heeft aangeleverd en kijken wat er in deze situaties nodig is. Dit naar aanleiding van ingebrachte signalen in de commissievergadering van 9 juni.	December 2016	Commissie leden hebben tot nu toe geen informatie aangeleverd. Informatie wordt op dit moment door ons opgevraagd. Op basis van deze informatie wordt bekeken welke acties nodig zijn
4. Wethouder Botter gaat in gesprek met aanbieders HO (bestuurders, managers en medewerkers)	Eind 2016	In juli 2016 heeft wethouder Botter een eerste gesprek gevoerd met de managers van de aanbieders. Op dit moment worden bij de aanbieders gesprekken gepland waarbij de wethouder ook in gesprek gaat met de medewerkers over hoe wij gezamenlijk de kwaliteit van de dienstverlening nog beter kunnen laten aansluiten op de behoeften van de cliënt.
5. College gaat Code Verantwoord Marktgedrag onderschrijven en z.s.m. uitvoering aan geven	Januari 2018	De code maakt onderdeel uit van de nieuwe verwerving strategie voor de nieuwe aanbesteding, vanaf 2018.

<p>6. Inrichten klantcontactstelsysteem. We richten een systeem in waarmee wij telefonische contacten met burgers vast kunnen leggen en monitoren.</p>	<p>Voorjaar 2017</p>	<p>Er wordt gewerkt aan het opnieuw inrichten van de telefonische toegang. De technische mogelijkheden hiervoor zijn in onderzoek.</p>
<p>7. Moties 10 en 41</p> <p>Bij de behandeling van de kadernota zijn door de raad onder andere de moties 10 en 41 aangenomen met betrekking tot de huishoudelijke ondersteuning. In de brief van 30 augustus 2016 bent u over de voortgang van de uitvoering van deze moties geïnformeerd.</p>		<p>Op dit moment zijn 714 afspraken gemaakt met klanten voor een heronderzoek en hebben 379 klanten een nieuwe beschikking ontvangen. Klanten waarvan de aanbieders hebben aangegeven dat het wenselijk is hen met voorrang te heronderzoeken zijn naar voren gehaald in de planning. Onderstaand ziet u als voorbeeld in een overzicht van 11 november hoe de monitoring van het heronderzoek traject is ingericht.</p>

# Het project

Om een beter beeld te krijgen wat de burgers van Haarlem nodig hebben aan huishoudelijke ondersteuning, wordt in de periode september 2016 tot en met de zomer van 2017 een gesprek met alle cliënten gepland. Alle betrokken burgers zijn hierover per brief geïnformeerd.

Tijdens dit gesprek maken we van de gelegenheid gebruik om met de cliënt te bekijken of er andere onderwerpen zijn waar men mogelijk hulp of ondersteuning bij nodig heeft om zo prettig mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen.

Wij nemen telefonisch contact op voor het maken van een afspraak. Wij houden er bij het maken van de afspraak rekening mee dat er voldoende gelegenheid is om iemand die de cliënt kent, bij dit gesprek uit te nodigen. Aan de cliënten wordt gevraagd of men iemand uit de omgeving bij het gesprek wilt uitnodigen. Dit kan bijvoorbeeld familie zijn. Ook is het mogelijk dat men onafhankelijke professionele ondersteuning bij het gesprek kan krijgen. Cliënten wordt meegedeeld (in woord en schrift) dat men daarvoor contact op kan nemen met de stichting MEE.

Als men vindt dat de specifieke situatie een andere benadering vraagt en men niet zo lang kan wachten op een bezoek van één van onze casemanagers, kan men altijd telefonisch contact met de afdeling opnemen. De afdeling is telefonisch bereikbaar tussen 09.00 uur en 12.00 uur. Dit geldt overigens ook voor klanten die op eigen initiatief bij de gemeente hebben aangegeven met voorrang een onderzoek te willen hebben.

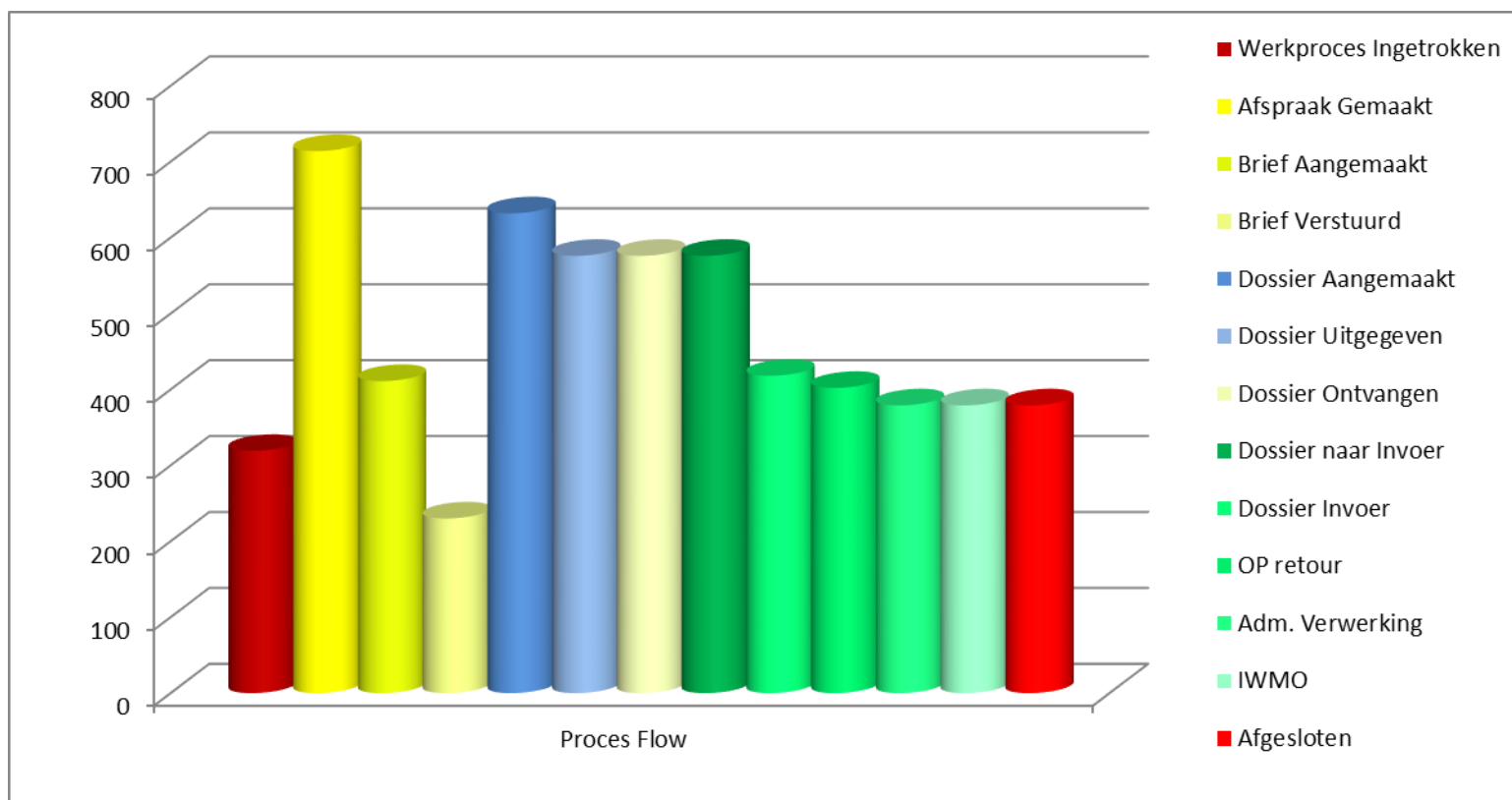
# **Clëntenbestand**

Het cliëntenbestand bestaat (globaal) uit:

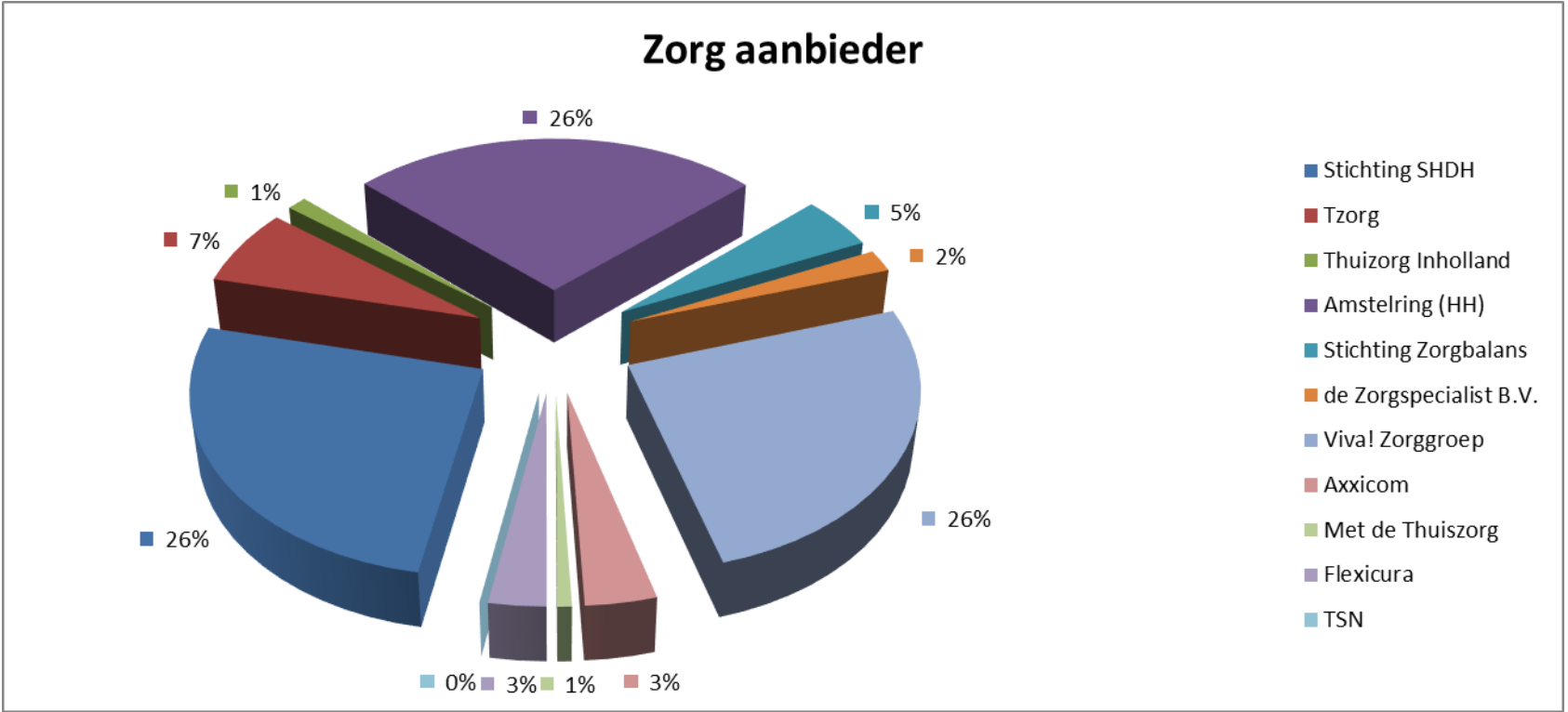
1. 33% burgers die alleen huishoudelijke ondersteuning kennen.
2. 33% burgers die naast huishoudelijke ondersteuning ook een beschikking hebben voor WRV (wonen, rollen, vervoer in het kader van de Wmo)
3. 33% burgers die naast een beschikking als vermeld onder 1 of 2 ook een beschikking voor begeleiding kennen.

## **Cijfermatig overzicht – stand van zaken.**

Wekelijks worden de processen gemonitord, dit leidt op 11 november tot de volgende overzichten:



Hieruit zien we dat er op 11 november 714 afspraken zijn gemaakt en 379 mensen reeds hun beschikking hebben ontvangen.



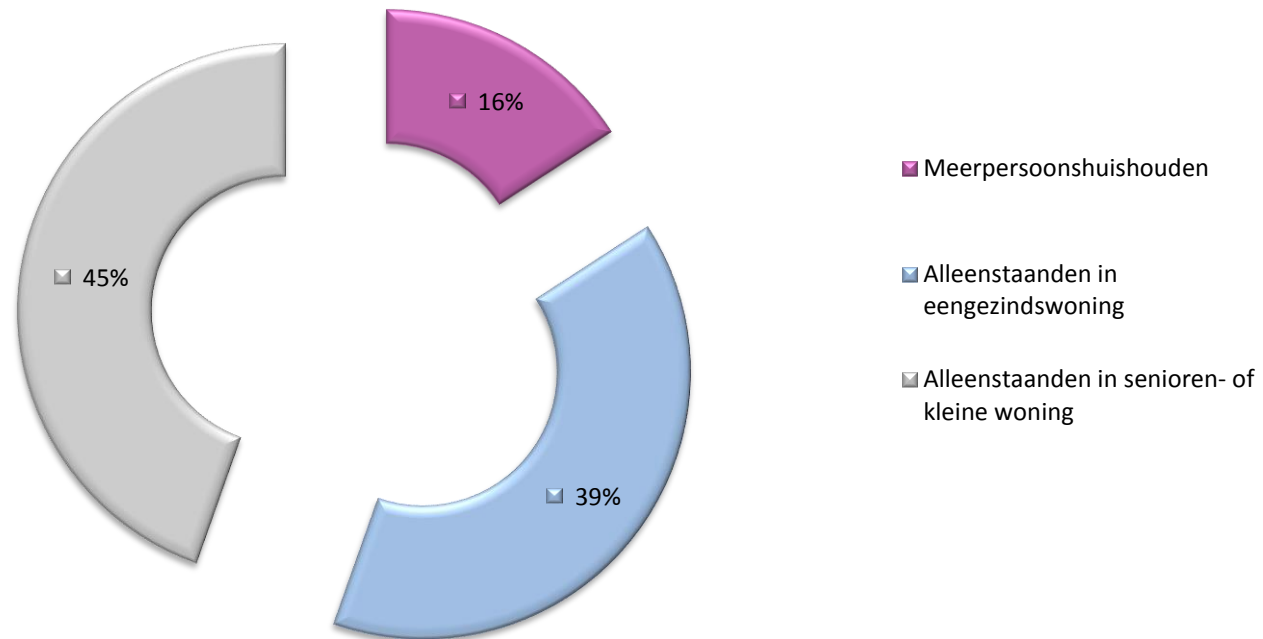
Het aantal cliënten waarmee reeds een afspraak is gemaakt verdeeld over de zorgaanbieders op 11 november.



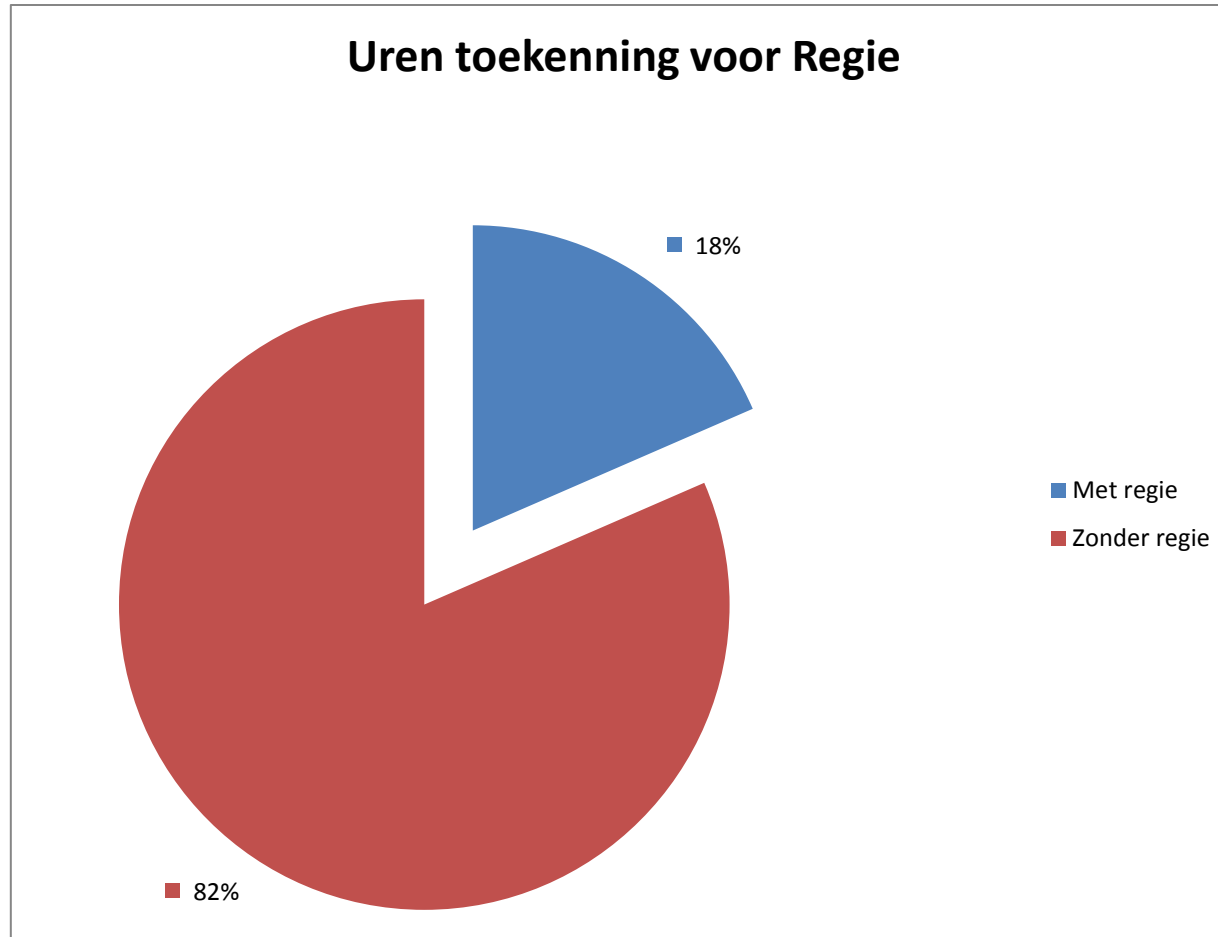
Van de gemaakte afspraken staat 77% van de beschikkingen op naam van een vrouw.



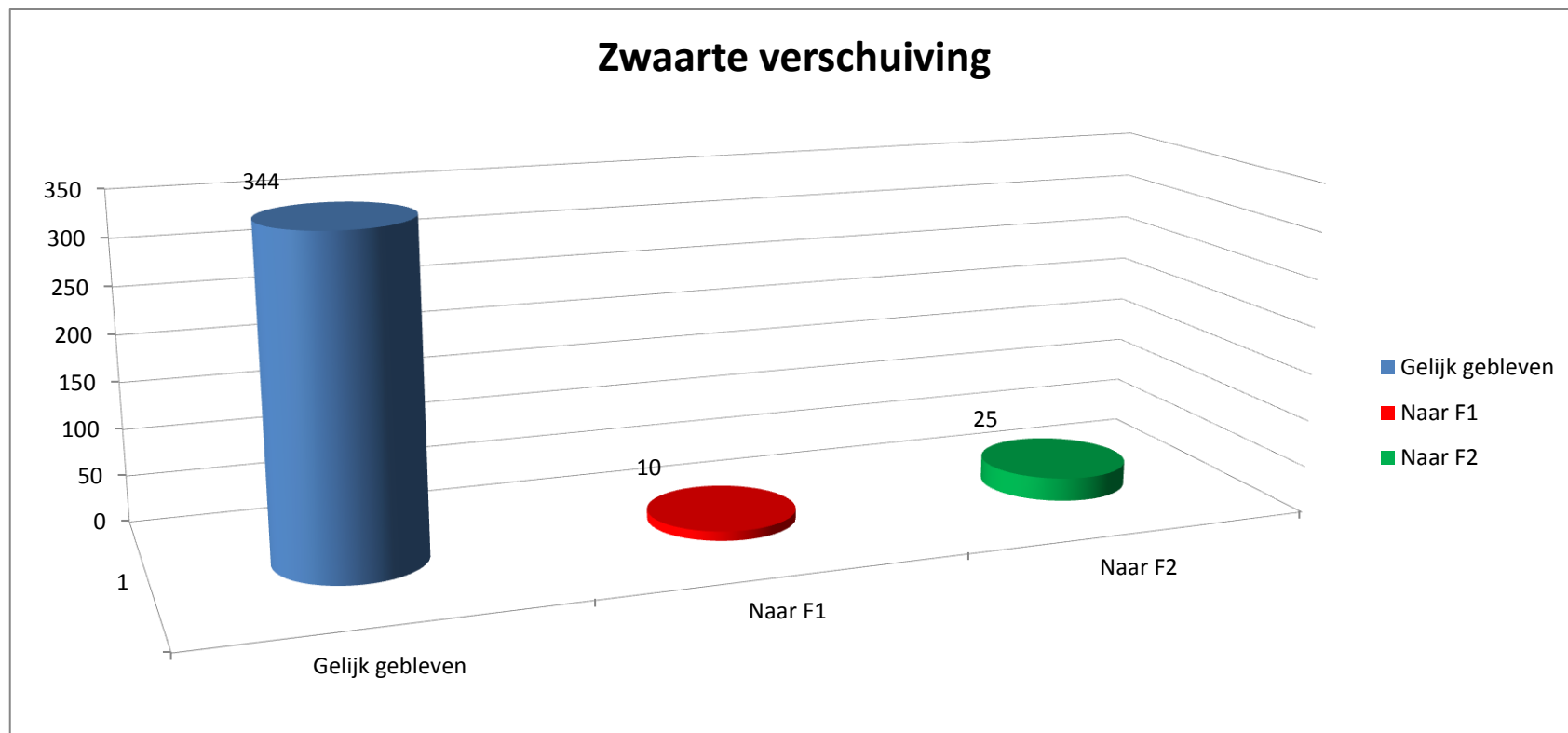
## Type huishouden



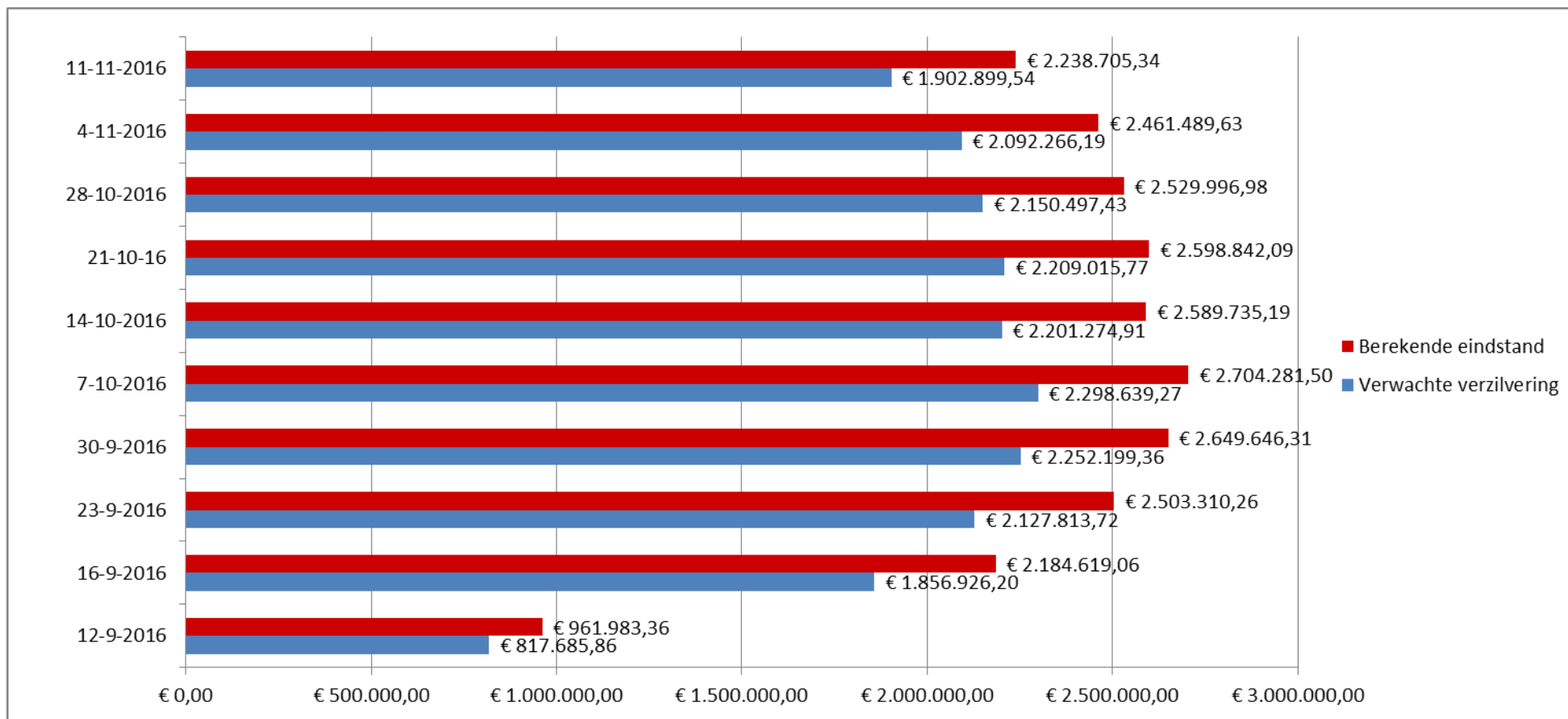
Van het aantal cliënten waaraan op 11 november een beschikking is afgegeven heeft slechts 16% een meerpersoonshuishouden.



Van het aantal cliënten waaraan op 11 november een beschikking is afgegeven heeft 82% nog zelf de regie.



Van het aantal cliënten waaraan op 11 november een beschikking is afgegeven zijn er 10 die van regie naar geen regie zijn geïndiceerd (van F2 naar F1) en zijn er 25 personen die zwaarder zijn geïndiceerd, van geen regie naar wel regie (van F1 naar F2) .



Dit leidt op dit moment tot extra uitgaven op jaarbasis van ongeveer 2, miljoen euro. Hierbij is rekening gehouden met het feit dat normaliter 85% van de afgegeven beschikkingen ook wordt verzilverd.

## **Klachten en bezwaarschriften**

Tot op heden 4 klachten/opmerkingen ontvangen, die zijn in overleg met cliënt opgelost.  
Tot op heden zijn er 2 bezwaarschriften ontvangen.