

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

| Actie | Planning | Stand van zaken oktober 2016 |
|--|-----------------|---|
| Position paper | | |
| 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.

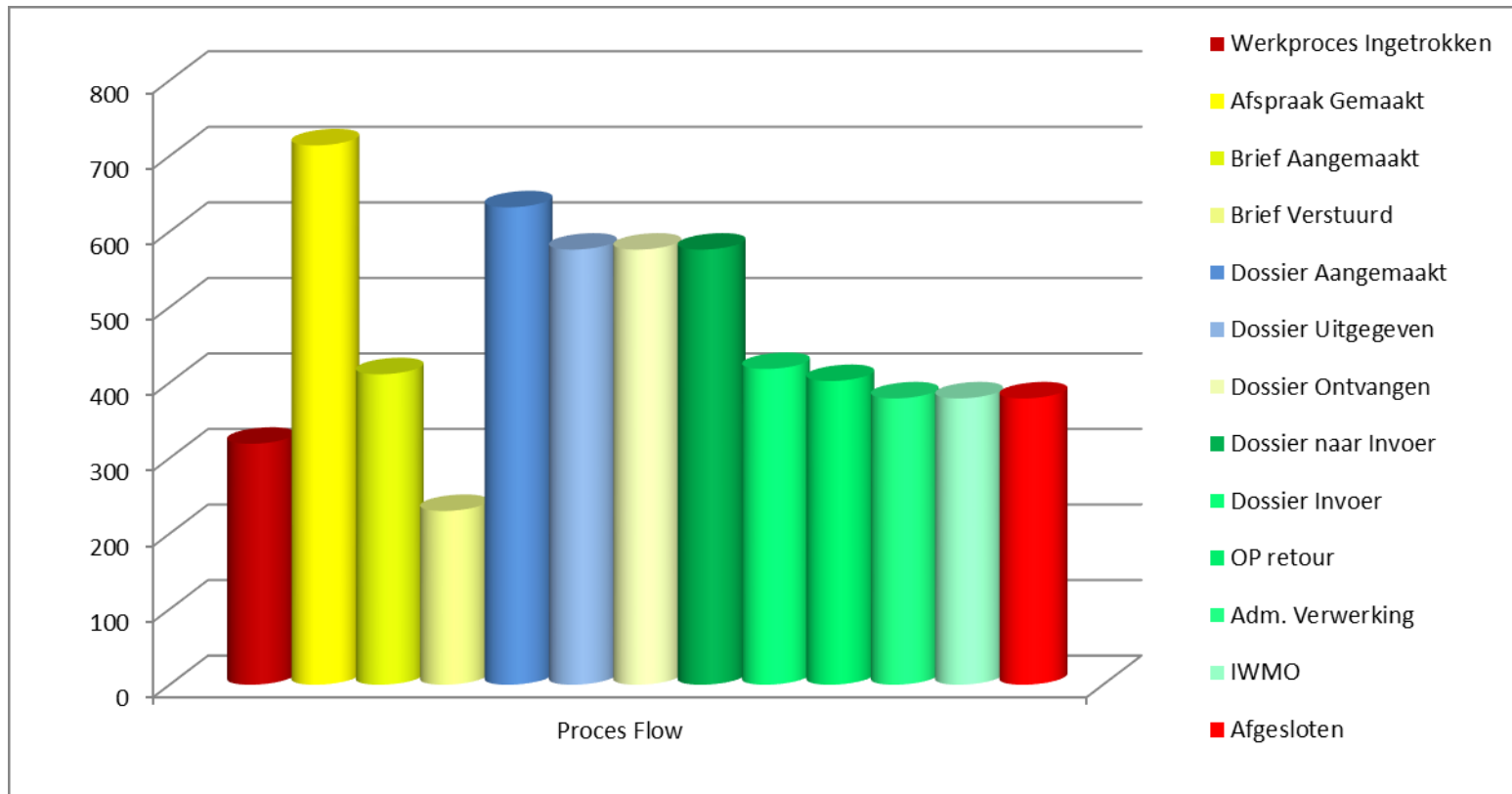
Clëntenbestand

Het cliëntenbestand bestaat (globaal) uit:

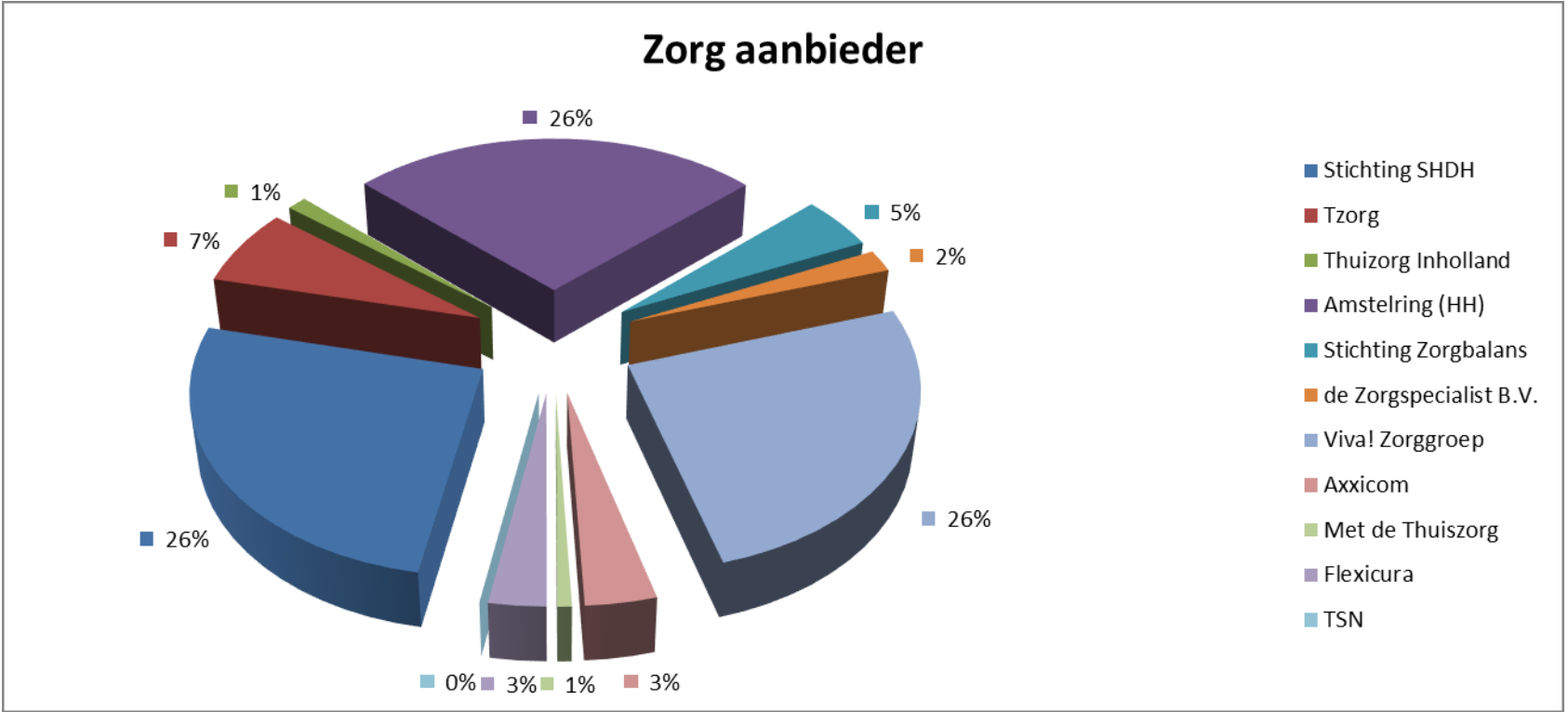
1. 33% burgers die alleen huishoudelijke ondersteuning kennen.
2. 33% burgers die naast huishoudelijke ondersteuning ook een beschikking hebben voor WRV (wonen, rollen, vervoer in het kader van de Wmo)
3. 33% burgers die naast een beschikking als vermeld onder 1 of 2 ook een beschikking voor begeleiding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

Cijfermatig overzicht – stand van zaken.

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



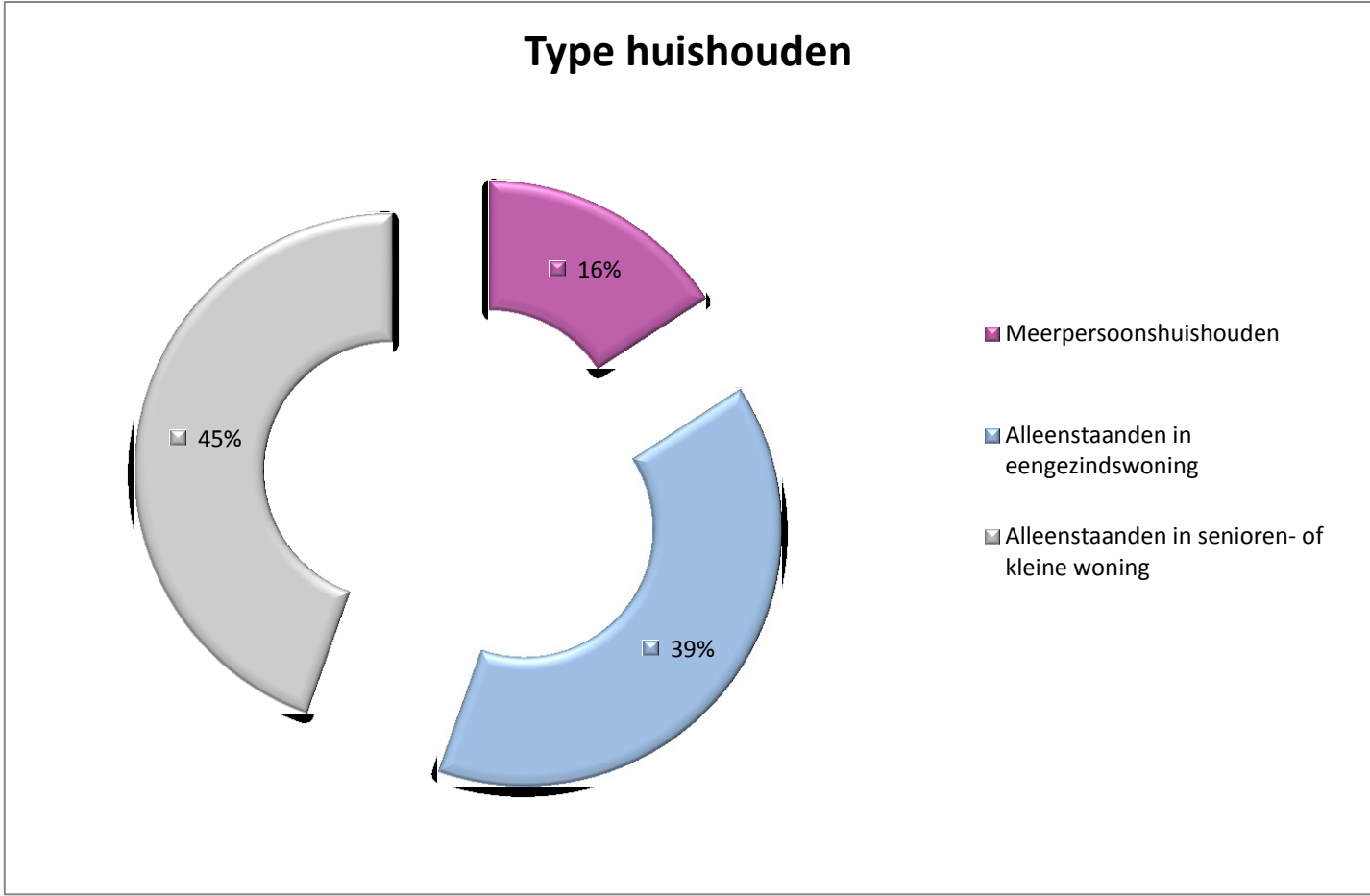
Hieruit zien we dat er op 11 november 714 afspraken zijn gemaakt en 379 mensen reeds hun beschikking hebben ontvangen.



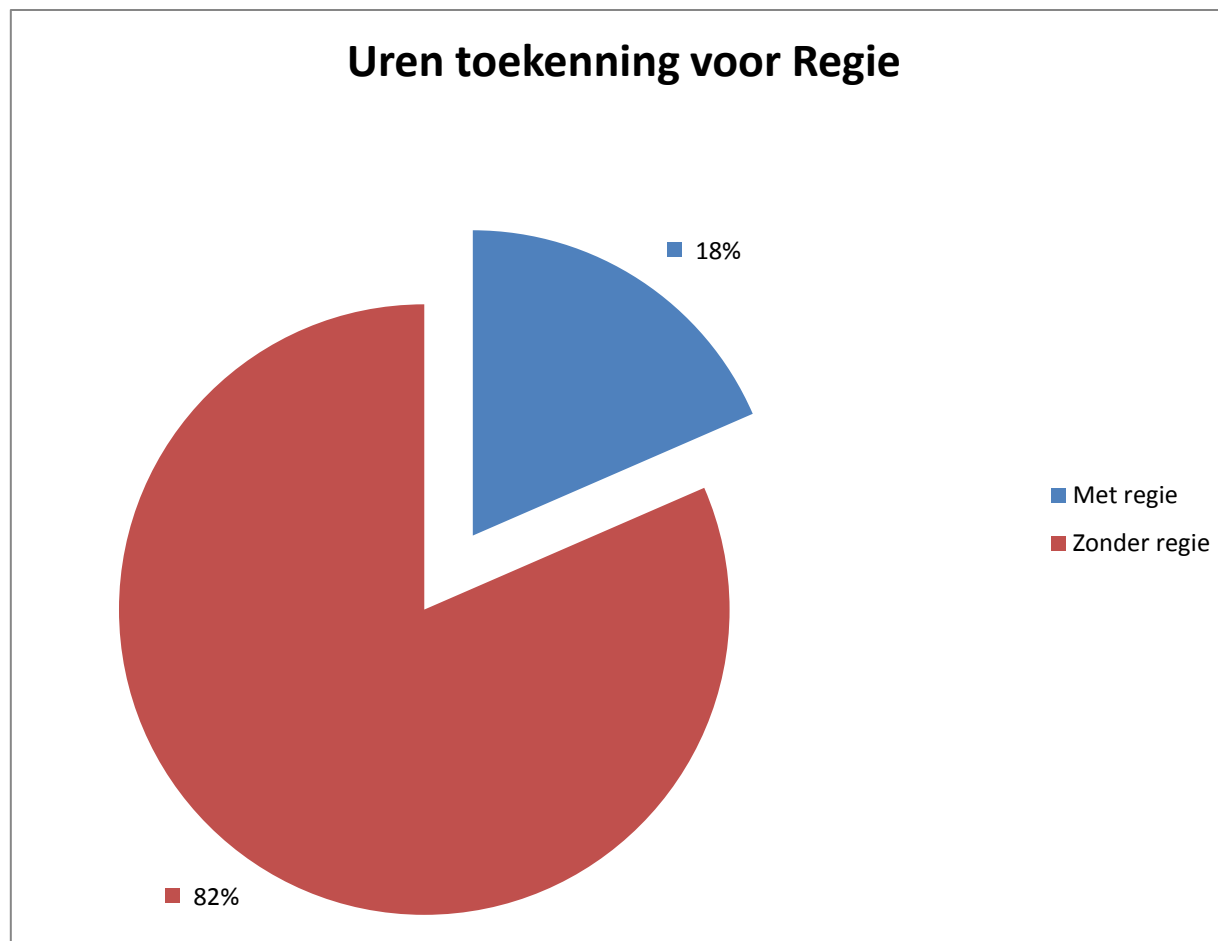
Het aantal cliënten waarmee reeds een afspraak is gemaakt verdeeld over de zorgaanbieders op 11 november.



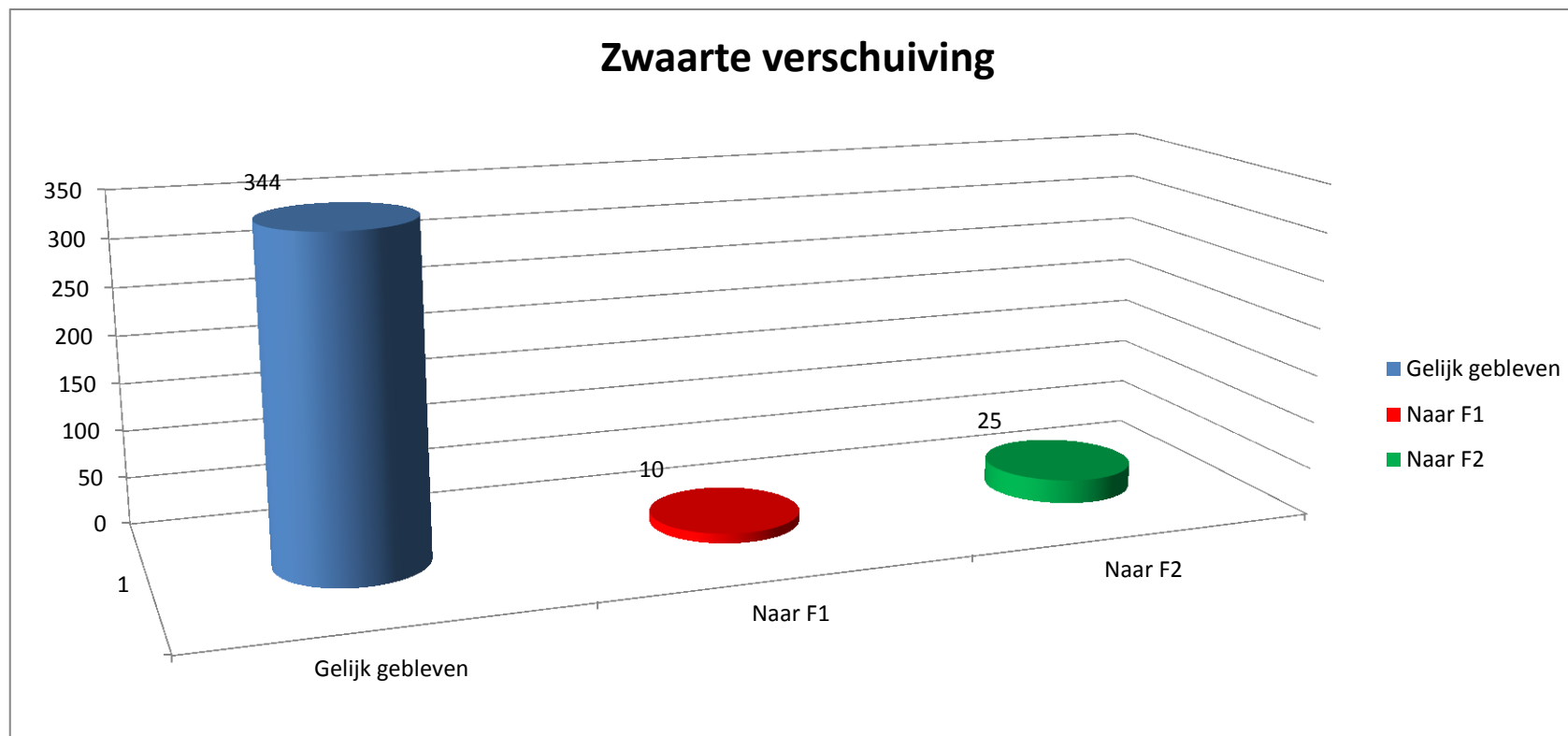
Van de gemaakte afspraken staat 77% van de beschikkingen op naam van een vrouw.



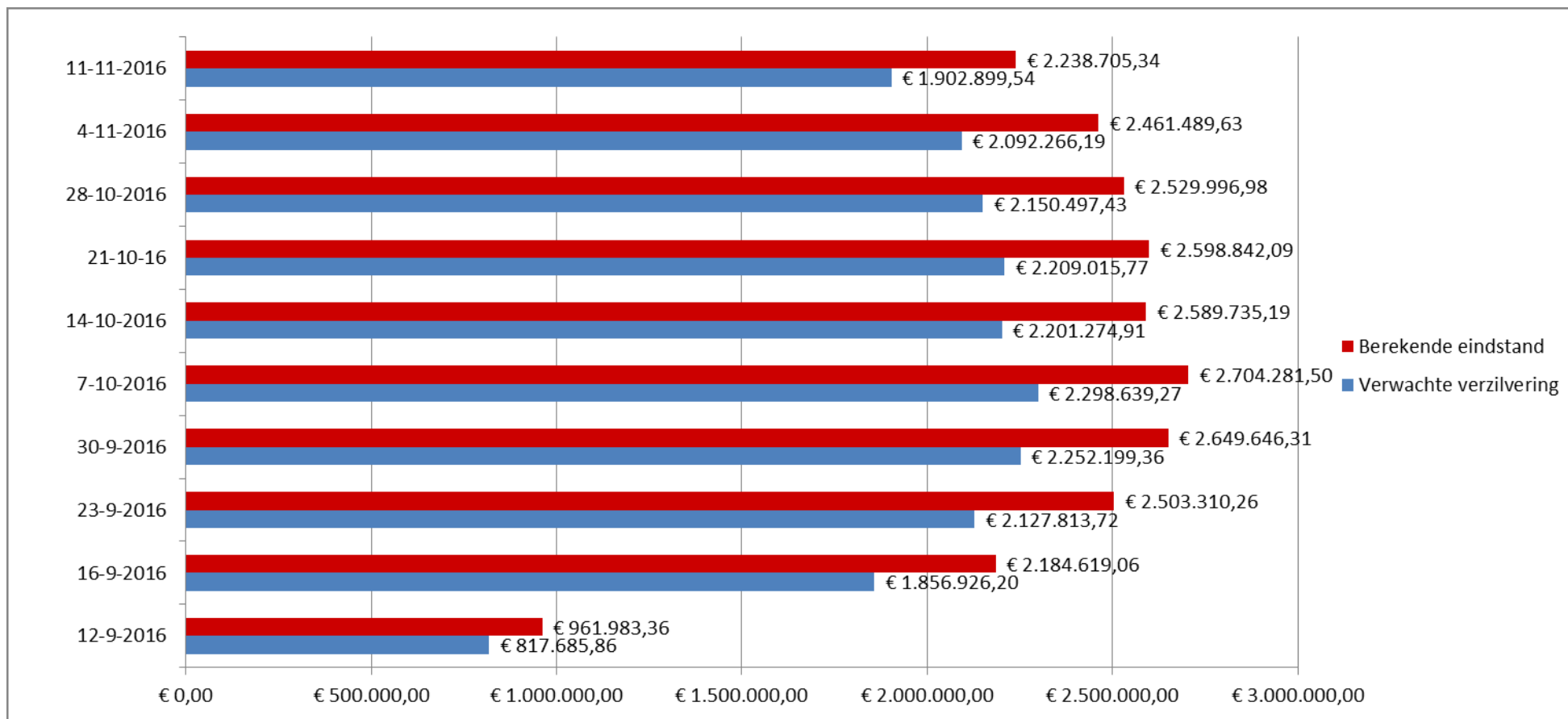
Van het aantal cliënten waaraan op 11 november een beschikking is afgegeven heeft slechts 16% een meerpersoonshuishouden.



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.