

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissie Samenleving

Datum 11 februari 2015
Ons kenmerk 2015/
Contactpersoon R.J. Schreuder
Doorkiesnummer 023 – 511 3587
E-mail rjschreuder@haarlem.nl
Bijlage(n) Brief Raad van Bestuur ViVa! Zorggroep d.d. 13 januari 2015
Onderwerp Stand van zaken ViVa! Zorggroep

Geachte leden van de commissie Samenleving,

Ik heb toegezegd dat ik u nader zou informeren over de stand van zaken rond de levering van Huishoudelijk Ondersteuning (hierna HO) door ViVa! Zorggroep. Zoals ik u eerder heb laten weten worden er intensief gesprekken met ViVa! Zorggroep gevoerd naar aanleiding van de klachten die onze inwoners, en uit de regio, uiten over het leveren van HO door ViVa! Zorggroep. Naast gesprekken op management en ambtelijk niveau heeft op 4 februari jl. een stevig, maar constructief gesprek plaatsgevonden tussen het bestuur van ViVa! Zorggroep en drie wethouders uit de regio Zuid-Kennemerland namens de gemeenten die partner zijn in het contract Huishoudelijk Ondersteuning (hierna HO) in onze regio.

In het gesprek zijn door de gemeenten klachten van burgers aan de orde gesteld. Daarbij is aangegeven dat de klachten vooral betrekking hebben op:

- a. Het zonder gesprek, (al dan niet) vooraf, sterk verminderen dan wel halveren van de Huishoudelijke Ondersteuning;
- b. De wijze waarop het gesprek over het 'ondersteuningsplan' wordt gevoerd. Burgers hebben aangegeven geen ruimte te hebben ervaren om te overleggen over de invulling van de ondersteuning en hebben het gevoel gekregen dat zij gedwongen werden akkoord te gaan met het voorgelegde plan;
- c. Het verstoken blijven van ondersteuning in de eerste week of weken van 2015;
- d. Vertrek van de vast hulp. Vaak zonder dat afscheid genomen kon worden.



Haarlem

2

Verloop gesprek en afspraken

Zowel Viva! Zorggroep als de gemeenten hebben het voor de betreffende burgers zeer vervelend gevonden dat een flink aantal zich, na de overgang van huishoudelijke hulp naar HO, genoodzaakt voelde te moeten klagen. Besproken is dat dit enerzijds te maken kan hebben met het effect van de daadwerkelijke verandering (men leest en hoort er veel over maar realiseert zich pas echt wat het betekent als de persoonlijke situatie wijzigt), anderzijds was de aanleiding in de meeste gevallen zeer concreet en gericht op de uitvoering.

Wij hebben bij ViVa! Zorggroep aangegeven dat wij van hen op korte termijn acties verwachten om de klachten op te lossen, haar werkwijze bij het leveren van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning per direct te verbeteren en zo zorg te dragen dat de klachtenstroom stopt. Daarbij zijn ook de zorgen die de gemeenteraden hebben onder de aandacht gebracht en de twee moties die in Haarlem en Bloemendaal over dit onderwerp zijn aangenomen. Beide partijen waren het er over eens dat de klachten zo snel mogelijk verholpen moeten worden.

Van de zijde van ViVa! Zorggroep is aangegeven dat men ervan overtuigd was dat de gemeenten op de hoogte waren van de keuze tot inzet van ander personeel in de situatie waarbij een burger niet langer Hulp bij het Huishouden ontving maar overging naar het nieuwe product Huishoudelijke Ondersteuning. Zij hebben aangegeven dat met de overgang naar het product Huishoudelijke Ondersteuning een bezuiniging gerealiseerd moet worden. Dit heeft geleid tot afvloeiing van tijdelijk personeel en tot herverdeling van werkzaamheden over de blijvende werknemers en dus tot herverdeling van medewerkers over de burgers. Daarnaast heeft ViVa! zorggroep aangegeven het niet raadzaam te achten om de vaste medewerkers bij hun huidige burgers (zoals die relatie bestond voor 2015) het gesprek over de verandering van hulp te laten voeren. Men is van mening dat dit beter kan geschieden door een nieuwe medewerker die daarna ook wordt belast met die andere hulpverlening.

De gemeenten hebben aangegeven dat de gesloten overeenkomsten zich niet verzetten tegen het inzetten van een andere medewerker bij de overgang van Hulp bij het Huishouden naar HO.

Vanuit Haarlem is aangegeven dat men ambtelijk op de hoogte was van de overwegingen bij ViVa! Zorggroep, echter zonder dat duidelijk is geworden, dan wel dat dit zodanig geïnterpreteerd is, dat dit zou leiden tot inzet van nieuwe medewerkers bij (bijna) alle burgers.

De gemeenten hebben dan ook aangegeven verbaasd te zijn over het feit dat ViVa! Zorggroep deze wijziging heeft doorgevoerd. Het is immers duidelijk dat het behouden van de vaste medewerker voor veel burgers belangrijk is. Vanuit die wetenschap had op dit punt een actieve(re) communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever moeten plaatsvinden.



Naar aanleiding van klachten over de wijze waarop het gesprek over het ondersteuningsplan is gevoerd, is daarnaast uitgesproken dat de competentie van degene die het gesprek over het ondersteuningsplan namens de zorgaanbieder voert, zodanig moet zijn dat dit leidt tot een serieus en kwalitatief goed gesprek en een door de bewoner en aanbieder samen opgesteld en ondertekend ondersteuningsplan.

De gemeenten hebben aangegeven het essentieel te vinden dat de ontstane problemen zo snel mogelijk, en structureel, worden opgelost. Daarop heeft ViVa! Zorggroep aangegeven de volgende acties te hebben ondernomen:

- Klachten worden stuk voor stuk in behandeling genomen door coördinatoren.
- Er worden individuele gesprekken met de betrokken burgers (desgewenst met vertegenwoordigers rondom de burger zoals mantelzorgers of een professionele ondersteuner) erbij gevoerd. Dit vindt in het vervolg niet meer plaats door de huishoudelijke ondersteuners zelf, maar door gekwalificeerde coördinatoren. Daar waar nodig zal het persoonlijke ondersteuningsplan worden bijgesteld en aangepast. Er wordt maatwerk geleverd.
- Ook de ondersteuningsplannen van mensen die niet hebben geklaagd zullen op bovengenoemde wijze nog eens tegen het licht worden gehouden.
- ViVa! Zorggroep zal de voortgang van het afhandelen van de klachten en het herzien van de Ondersteuningsplannen bewaken, het resultaat inzichtelijk maken en daarover rapporteren vóór 1 april 2015.
- Tussen gemeenten en ViVa! Zorggroep is afgesproken dat gedurende deze periode nauw contact met elkaar zal worden gehouden om de voortgang te bespreken.
- Binnen ViVa! Zorggroep wordt bij de medewerkers nogmaals onder de aandacht gebracht wat de doelstellingen zijn van het product HO, de functie van het ondersteuningsplan, het bijbehorende gesprek én de wijze waarop een en ander gestalte moet krijgen als maatwerkvoorziening bij de burger die van zijn/haar gemeente een indicatie heeft gekregen voor deze voorziening.
- ViVa! Zorggroep heeft aangegeven dat cliënten die een beperkte periode geen of aanmerkelijk minder ondersteuning hebben ontvangen in relatie tot (het alsnog vast te stellen) ondersteuningsplan, zullen worden gecompenseerd in de vorm van een eenmalige extra ondersteuningsactiviteit.

Reactie op brief Raad van Bestuur Viva! Zorggroep

Het college heeft van de Raad van Bestuur van ViVa! Zorggroep een brief ontvangen gedateerd 13 januari 2015. Hierboven is reeds ingegaan op een groot aantal zaken die in deze brief aan de orde worden gesteld. Resterend nog een aantal onderwerpen die nadere reactie van de zijde van het college vereist.

ViVa! Zorggroep stelt vraagtekens bij de wijze waarop een grote groep Haarlemse burgers met ingang van 1-1-2015 een indicatie voor Huishoudelijke Ondersteuning



heeft gekregen. Gesuggereerd wordt dat de juridische basis voor deze indicatie zwak zou zijn.

Het college is het volstrekt oneens met deze suggestie. Het betreft een groep cliënten die een indicatie voor hulp bij het huishouden had die op, of voor, 31-12-2014 verliep. Deze burgers zijn bij de gemeente bekend omdat, voorafgaand aan de toekenning van de indicatie hulp bij het huishouden, de situatie van de burger is onderzocht. In de laatste maanden van 2014 heeft de gemeente op basis van die beschikbare informatie vastgesteld dat deze groep met ingang van 1 januari 2015 in aanmerking komt voor nieuwe maatwerkvoorziening HO. Op grond van die vaststelling is, zonder nieuw aanvullend onderzoek, een indicatie voor HO afgegeven. De exacte invulling van de ondersteuning wordt met ingang van 1-1-2015 bepaald in overleg tussen aanbieder en burger.

Samenvattend is er dus geen sprake van wijziging van een doorlopende indicatie maar van het toekennen van een nieuwe indicatie nadat de bestaande indicatie verlopen is. De burger krijgt met toekenning van de nieuwe indicatie toegang tot de voorziening die de gemeente Haarlem vanaf 1-1-2015 beschikbaar heeft voor ondersteuning bij het huishouden. Er is gekozen om voor deze groep burgers geen nieuw aanvullend onderzoek te doen omdat op basis van de beschikbare informatie reeds vaststond dat de burger aanspraak kan maken op toegang tot de betreffende voorziening. Ter illustratie: het ging daarbij om burgers waarvan op basis van het dossier vaststaat dat hun situatie minimaal ongewijzigd zou zijn, zoals burgers met een hoge leeftijd of een beperking die zich niet meer herstelt.

ViVa! Zorggroep vraagt in de brief aandacht voor de groep burgers waarvoor wel een aanvullend onderzoek plaatsvindt. Deze groep burgers heeft tot 22 februari 2015 aanspraak op hulp bij het huishouden op grond van het oude contract. Indien het aanvullend onderzoek leidt tot toekenning van de toegang tot de nieuwe Wmo-maatwerkvoorziening HO, dan heeft de burger met ingang van 22 februari 2015 aanspraak op HO. De zorgaanbieder van diens keuze stelt dan, conform de afspraken in het nieuwe contract tussen gemeente en zorgaanbieder, samen met de burger, het ondersteuningsplan op.

Tussen de gemeente Haarlem en ViVa! Zorggroep is geëxpliciteerd dat de aanbieder tijd en gelegenheid heeft om met deze groep burgers overeenstemming te krijgen over het ondersteuningsplan. Tot het moment van overeenstemming mag de aanbieder de hulp bij het huishouden continueren conform het oude contract.

Ook voor de groep burgers die voor de periode vanaf 1-1-2015 een indicatie voor HO heeft gekregen, heeft de gemeente de mogelijkheid geboden om, tot het moment van overeenstemming over het ondersteuningsplan, hulp bij het huishouden conform het oude contract te continueren. Vastgesteld is dat hierover in de laatste maanden van 2014 tussen aanbieder en gemeente enerzijds wel duidelijkheid is gegeven in brieven aan de betreffende burgers, maar anderzijds onvoldoende helderheid aan ViVa! Zorggroep.

In de brief van de Raad van Bestuur van ViVa! Zorggroep wordt gesuggereerd dat de gemeente geen gebruik gemaakt zou hebben van de mogelijkheden van de Huishoudelijke Hulp Toeslag (HHT). In het overleg met de bestuurders is vastgesteld dat ViVa! Zorggroep in detail op de hoogte is van de aanvraag die de



Haarlem

5

gemeente Haarlem in regioverband gedaan heeft. In het gesprek is aangegeven dat toekenning door het rijk van het budget pas onlangs, eind januari heeft plaatsgevonden. De gemeente kan niet eerder dan na toekenning van het budget overgaan tot inzetten van dit instrument. Zoals u weet wordt daaraan op dit moment dan ook invulling gegeven.

Tot slot is ook de communicatie vanuit gemeente Haarlem richting media besproken. De gemeenten hebben zich op het standpunt gesteld dat het in eerste instantie aan gemeenten zelf is hoe zij, vanuit gemeentelijk perspectief en belang, communiceren. Daarbij is tevens besproken dat de tekst in krantenartikelen geen aanleiding zou moeten zijn voor irritaties gegeven het feit dat commentaar door een collegelid of een woordvoerder vaak maar gedeeltelijk wordt geciteerd of samengevat, zonder de volledige context. Besproken is dat het beter was geweest als Viva! in dit geval eerst contact had opgenomen met de gemeente om te horen hoe, en in wat voor context, de woordvoering was gedaan, om misverstanden te voorkomen. Afgesproken is dat dit in voorkomende gevallen zo zal gaan, dan wel dat beide partijen, in geval van vragen door de media, elkaar actief informeren over de gestelde vragen en hetgeen besproken is.

De gemeenten rekenen op basis van bovenstaande op een goede en tijdige afhandeling van de klachten over Viva! Zorggroep. En een structurele aanpassing en verbetering van de werkwijze door ViVa! Zorggroep bij het leveren van HO in onze regio. Waar nodig zal met andere aanbieders eveneens overleg worden gevoerd over een juiste wijze van uitvoering van HO.

Wij zullen de afspraken met ViVa! Zorggroep uiteraard nauwlettend volgen en erop toezien dat deze snel en op juiste wijze invulling krijgen. Tevens blijven wij de uitvoering van HO door onze zorgaanbieders in de praktijk actief monitoren en u daarover informeren.

Met vriendelijke groet,

Jack Chr. van der Hoek, MBA.

PER E-MAIL EN PER POST
Aan het College van B&W
van de gemeente Haarlem
Postbus 511
2003 PB HAARLEM



datum : 13 januari 2015
betreft : Huishoudelijke ondersteuning
kenmerk : 0006.15.LvR.MF.jk

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief wil ik u informeren over de situatie rondom de invoering van de 'huishoudelijke ondersteuning' en 'huishoudelijke ondersteuning met begeleiding'. Dit naar aanleiding van de artikelen in het Haarlems Dagblad, d.d. 08 en 10 januari jl., de daarin verwoorde mening van uw persvoorlichter en het met spoed ingeplande regionaal ambtelijk overleg d.d. 12 januari jl.

In de krant wordt het beeld geschetst dat ViVa! Zorggroep op oneigenlijke wijze uitvoering geeft aan de implementatie van het product 'huishoudelijke ondersteuning'. Dat is een onjuiste en krenkende weergave die geen recht doet aan ViVa! Zorggroep en haar medewerkers. Graag beschrijf ik voor u het voortraject en de genomen stappen.

Zoals u bekend zal zijn is per 1 januari jl. de hulp bij de huishouding vervangen door de 'huishoudelijke ondersteuning'.

In 2014 hebben wij meegedaan aan het zogenaamde 'experiment' in de gemeente Haarlem. Doel van 'het experiment' was om ervaring op te doen met de 'huishoudelijke ondersteuning' en op basis van 'lessons learned' input te krijgen voor een brede invoering ervan. Met uw beleidsmedewerkers is intensief overleg geweest gedurende het experiment over de gang van zaken. Zowel gevraagd als ongevraagd hebben wij advies gegeven.

In april jl. heeft ViVa! Zorggroep het consultatie document WMO 2015 ontvangen van de gemeenten in Zuid-Kennemerland en de IJmond en de uitnodiging voor een gesprek samen met andere zorgaanbieders. Deze gesprekken zijn gevoerd in april en mei waarna op 4 juni jl. de daadwerkelijke offerte aanvraag is vrijgegeven.

Wij waren aanwezig bij de gesprekken en hebben aangegeven de keuzes van de gemeente zoals die verwoord staan in het document in principe te kunnen onderschrijven. Tegelijkertijd hebben wij kritische kanttekeningen geplaatst bij de haalbaarheid ervan en de risico's die daaraan verbonden zijn. Risico's op het terrein van de beeldvorming bij de burger, de maatschappelijke onrust en de politieke gevoeligheid van dit dossier, mede gezien de forse bezuinigingstaakstelling die ermee werd beoogd. Met name ook bij het voornemen om een en ander met een zogenaamde 'big bang' te laten plaatsvinden op 01-01-2015 hebben wij de nodige kanttekeningen geplaatst. Het voornemen om cliënten een herindicatie te geven zonder dat daar een 'keukentafelgesprek' met een vertegenwoordiger van de gemeente aan vooraf zou gaan hebben wij als ongewenst afgewezen.

Niettegenstaande onze kritische kanttekeningen zijn wij in de tweede helft van 2014 uitgebreid in gesprek gebleven om de overgang gezamenlijk goed voor te bereiden.

Alle betrokken partijen hebben onderkend dat het van cruciaal belang was voor het welslagen van deze overgang dat er met één mond werd gesproken én dat het een gezamenlijke verantwoordelijkheid was. ViVa! Zorggroep heeft zich daar vanaf het begin hard voor gemaakt.

Tijdens voornoemde gesprekken is meerdere malen aan de orde geweest dat ViVa! Zorggroep voornemens was om bij alle cliënten die het nieuwe product 'huishoudelijke ondersteuning' geïndiceerd hebben gekregen een andere medewerker die huishoudelijke ondersteuning te laten uitvoeren. Argumenten voor deze keuze waren enerzijds het veilig stellen van de werkgelegenheid voor de thuishulp en anderzijds een zorgvuldige overgang van hulp bij de huishouding naar huishoudelijke ondersteuning.

Wat betreft de werkgelegenheid zij opgemerkt dat met de invoering van huishoudelijke ondersteuning een door u beoogde forse bezuiniging moet worden gerealiseerd. Die bezuiniging heeft consequenties voor het totaal aantal in te zetten uren én voor het aantal uren per cliënt. Wij kunnen dat alleen maar opvangen zonder gedwongen ontslagen door enerzijds het afvloeien van tijdelijk personeel en anderzijds een forse herverdeling van het werk over de blijvende medewerkers, hetgeen dus ook leidt tot een herverdeling van medewerkers over cliënten.

Wij achtten het bovendien niet raadzaam om de medewerkers bij hun huidige cliënt het gesprek over forse vermindering c.q. verandering van de hulp te laten voeren. Dat kan beter geschieden door een nieuwe medewerker die daarna ook wordt belast met die andere hulpverlening.

Overigens hebben wij pas na instemming van uw beleidsmedewerkers daartoe definitief besloten.

Mijn verbazing en verbijstering zijn zeer groot dat nu het op de daadwerkelijke uitvoering aankomt er geen sprake meer blijkt te zijn van een gezamenlijk optreden en een gedeelde verantwoordelijkheid. Zowel openlijk in de pers als tijdens overlegmomenten wordt thans door de gemeente het standpunt ingenomen dat er niets is veranderd aan de indicaties, dat cliënten hun 'oude' hulp zouden houden (.....) en dat ViVa! Zorggroep onjuist en niet conform gemaakte afspraken handelt.

Niets is minder waar. Wij hebben ons steeds aan de gemaakte afspraken gehouden en zullen dat blijven doen.

Vanaf het begin hebben wij onze medewerkers geïnformeerd over de wijzigingen en de wijze waarop dit binnen de betrokken gemeenten gestalte moet krijgen. Twee maal per jaar informeert ViVa! Zorggroep haar thuishulp met behulp van zogenaamde medewerker bijeenkomsten. Deze hebben in week 11 en 47 plaatsgevonden. De aanwezigheid van de medewerkers heeft een verplichtend karakter. Tijdens beide bijeenkomsten is uitgebreid aandacht besteed aan de ontwikkelingen rondom de 'huishoudelijke ondersteuning'.

In de bijeenkomsten van maart jl. lag de nadruk op het experiment en de informatievoorziening daaromtrent.

De bijeenkomst in november heeft in zijn geheel in het teken gestaan van de implementatie van het nieuwe product in Zuid-Kennemerland. Onderwerpen die aan de orde zijn geweest, zijn 1. de aanleiding en achtergrond van de door de gemeente gemaakte keuzes, 2. wat dit betekent voor de cliënt(e), 3. wat dit betekent voor de medewerkers en 4. de wijze waarop het een en ander wordt ingevoerd.

Zoals voorgaande keren is de gemeente van te voren op de hoogte gebracht van deze bijeenkomsten en zijn de daarbij gebruikte sheets toegezonden (bijlage).

De eerste weken na de medewerker bijeenkomsten zijn er zogenaamde plangroepen geweest. In aanwezigheid van de betreffende manager is in kleiner comité doorgesproken wat in de medewerker bijeenkomsten aan de orde is geweest.

In alle voornoemde overlegmomenten met medewerkers is benadrukt dat we in gezamenlijke verantwoordelijkheid (gemeente én ViVa!) uitvoering geven aan het besluit om de huishoudelijke ondersteuning in te voeren.

Ruim 500 cliënten van ViVa! Zorggroep hebben van u een nieuwe indicatie ontvangen voor de 'huishoudelijke ondersteuning', die ingaat op 1 januari 2015. Voor zover ons bekend is die nieuwe indicatie administratief doorgevoerd en hebben daarvoor geen keukentafelgesprekken met een vertegenwoordiger van de gemeente plaatsgevonden. Naar ons oordeel is de juridische basis voor die nieuwe indicatie – gezien de uitspraak in de zaak Dantumadeel - zeer zwak. Wij hebben daarvoor ook gewaarschuwd. Niettemin is die nieuwe indicatie leidend voor onze inzet, met alle gevolgen van dien. Op 20 november hebben wij van de gemeente een eerste bestand aangeleverd gekregen van cliënten die een indicatie voor huishoudelijke ondersteuning hebben gekregen. Op 11 december kwam een nieuw bestand waardoor het oude niet meer actueel was. Al die cliënten hebben wij op 16 december een informatieve brief gestuurd. Die brief (bijlage) hebben wij in afschrift tevens ter informatie naar de gemeente gestuurd.

Hierin wordt o.a. de werkwijze beschreven ten aanzien van de invoering. Elke cliënt(e) die van de gemeente een indicatie heeft gekregen voor de nieuwe 'huishoudelijke ondersteuning' wordt gebeld door een medewerker van ViVa! Zorggroep. Tijdens dit telefoongesprek wordt de cliënt(e) op de hoogte gebracht van datum / dag / tijdstip en naam van de nieuwe medewerker die langs zal komen om samen met de cliënt(e) het (nieuwe) ondersteuningsplan in te vullen. Naar aanleiding daarvan worden de nieuwe afspraken gemaakt, onder andere over het aantal uren hulp, passend binnen de nieuwe indicatie. Voor cliënten is dit belangrijk om te weten, omdat de eigen bijdrage daarvan een afgeleide is. Op 21 december jl. kwam er overigens nog een aanvulling op het bestand van 11 december. Pas vanaf die datum beschikken wij dus over de juiste gegevens.

Ruim 300 cliënten hebben van u een herindicatie gekregen voor het oude product hulp bij de huishouding, een herindicatie die op 22 februari a.s. afloopt. De gemeente heeft aangegeven dat bij deze cliënten een heronderzoek zal plaatsvinden of ze alsdan recht hebben op toegang tot de maatwerkvoorziening 'huishoudelijke ondersteuning'.

Mocht dit het geval zijn dan betekent dit dat met ingang van 23 februari aanstaande een nieuwe groep van forse omvang geïndiceerd zal zijn voor het nieuwe product.

Graag willen wij met u in gesprek over de vraag hoe een herhaling van de huidige problematiek te voorkomen.

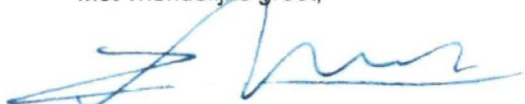
In dat verband zij overigens opgemerkt dat het mij zeer heeft verbaasd dat de gemeente tot op heden nog geen gebruik heeft gemaakt van de door het rijk beschikbaar gestelde huishoudelijke toeslag. Geld dat n.b. beschikbaar is gesteld om de harde gevolgen van de bezuinigingen te verzachten. Wij hebben daarop meermalen aangedrongen, maar tot op dit moment tevergeefs.

Enige jaren geleden was er ook de nodige onrust omtrent de huishoudelijke zorg. Destijds hebben wij met elkaar afgesproken in voorkomende gevallen niet via de pers elkaar te bekritisieren, maar tijdig met elkaar te overleggen teneinde gezamenlijk naar buiten te treden. Wij hebben ons steeds aan deze beleidslijn gehouden en zullen dat ook nu nog doen door onderhavige brief niet te verspreiden. Ik ben dan ook onaangenaam verrast door de publieke beschuldiging van uw voorlichter dat ViVa! zich niet aan de afspraken houdt. Ik neem aan u met het voorgaande het tegendeel te hebben aangetoond. Ik zou een publieke rectificatie dan ook zeer op prijs stellen.

Een kopie van deze brief heb ik overigens gezonden aan de Colleges van B&W van de andere gemeenten in Zuid-Kennemerland. In die gemeenten is immers dezelfde problematiek m.b.t. de invoering van de huishoudelijke ondersteuning aan de orde.

Uiteraard ben ik te allen tijde bereid om het voorgaande in een bestuurlijk overleg nader toe te lichten en indien gewenst nieuwe afspraken ter zake te maken.

Met vriendelijke groet,



drs. L.E.F. van Ruth
raad van bestuur

Kopie aan:

Colleges van B&W van de gemeenten Bloemendaal, Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Heemstede, en Zandvoort

bezoekadres
Parlevinkerstraat 23
1951 AR Velsen Noord

correspondentieadres
Postbus 95
1960 AB Heemskerk

T 088 9958703
F 088 9958709
E rvb@vivazorggroep.nl

KvK.nr34184520

3/3

A
B
C



Datum: 16 december 2014
Betreft: Huishoudelijke Ondersteuning
Kenmerk: 242.14-HO-MF-lo

Geachte heer/mevrouw,

U ontvangt al geruime tijd Hulp bij het Huishouden van een medewerk(st)er (thuishulp) van ViVa! Zorggroep. Zoals u weet, heeft de gemeente waarin u woont, besloten om de Hulp bij het Huishouden vanaf 01 januari 2015 op een andere wijze vorm te gaan geven, namelijk middels het product Huishoudelijke Ondersteuning.

Het doel van 'huishoudelijke ondersteuning' is een schoon en leefbaar huis. U heeft hierover een brief ontvangen van uw gemeente. In deze brief staat onder andere aangegeven dat er door de zorgaanbieder contact opgenomen zal worden om een afspraak te maken voor een gesprek. Doel van dit gesprek is om samen met u een ondersteuningsplan op te stellen. In dit ondersteuningsplan worden afspraken gemaakt over datgene wat u zelf kunt doen, bij welke taken u ondersteuning kunt krijgen van uw omgeving, familie of mantelzorger en welke algemene voorzieningen beschikbaar zijn. U kunt hierbij denken aan een boodschappendienst, maaltijdservice, etc. Tot slot wordt in het ondersteuningsplan opgenomen welke taken de huishulp nog voor u kan doen.

Bezoekadres

Parlevinkerstraat 23
1951 AR Velsen-Noord

Correspondentieadres

Postbus 95
1960 AB Heemskerk

T 088-9958266 E info@vivazorggroep.nl KvK.nr. 34184520
I www.vivazorggroep.nl

Zoals de gemeente al heeft aangegeven is het zeer waarschijnlijk dat u minder ondersteuning krijgt van de thuishulp dan in de huidige situatie.

Indien uw huidige indicatie afloopt en u van de gemeente een nieuwe indicatie heeft ontvangen voor het product 'huishoudelijke ondersteuning' óf 'huishoudelijke ondersteuning met begeleiding' zal een medewerker van ViVa! Zorggroep bij u langskomen om gezamenlijk het ondersteuningsplan met u op te stellen. In dit ondersteuningsplan worden de taken vastgelegd die de medewerker van ViVa! Zorggroep in het kader van de huishoudelijke ondersteuning voortaan bij u komt doen. Het aantal taken dat valt onder het product 'huishoudelijke ondersteuning' zijn niet hetzelfde als die in de huidige situatie. Er wordt namelijk actief gekeken naar de activiteiten die u zelf nog kunt doen óf iemand uit uw omgeving. Dat betekent dat het aantal minuten dat een medewerker bij u de huishoudelijke ondersteuning komt bieden minder zal zijn dan in de huidige situatie.

Er zal met zorg worden gekeken naar wat voor u het meest optimaal is binnen de grenzen die de gemeente heeft gesteld. U wordt van tevoren telefonisch op de hoogte gebracht over welke medewerker er op welke datum bij u langskomt.

Tot het moment dat de nieuwe indicatie -die u van de gemeente krijgt- ingaat, blijft u de Hulp bij Huishouden ontvangen op dezelfde wijze als u dat altijd kreeg.

Ik hoop u met deze brief voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



Marjon Feenstra

Regiomanager ViVa! Zorggroep

Bezoekadres

Parlevinkerstraat 23
1951 AR Velsen-Noord

Correspondentieadres

Postbus 95
1960 AB Heemskerk

T 088-9958266 E info@vivazorggroep.nl KvK.nr. 34184520
I www.vivazorggroep.nl

Medewerkerbijeenkomst november 2014

Marjon Feenstra



Welkom

Agenda

- Ontwikkelingen
- Huishoudelijke Ondersteuning



Volg jij ViVa!?



Viva.zorggroep



@vivazorggroep



Company.vivazorggroep



ViVaZorggroep



Landelijke ontwikkelingen

- Hervorming langdurige zorg
- Huishoudelijke hulp toelage



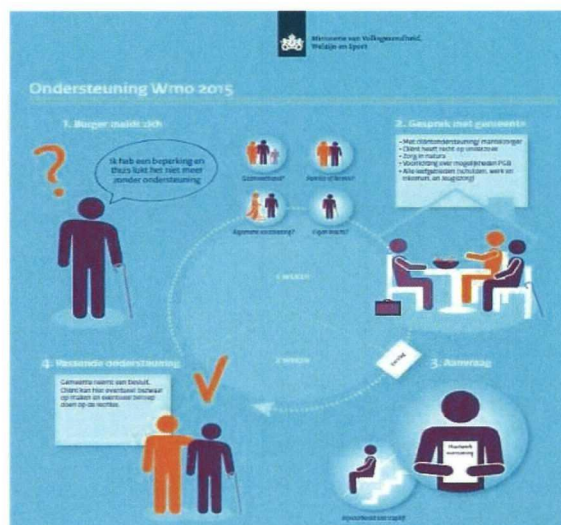
Transitie 2015

Naar de gemeenten (de nieuwe Wmo):

- Kortdurend verblijf
- Begeleiding individueel
- Begeleiding groep
- Dagbesteding
- Jeugdhulp

Geen recht op - of compensatieplicht, maar een maatwerkvoorziening.

Viva! Zorggroep
Kwaliteit van leven



Viva! Zorggroep
Kwaliteit van leven



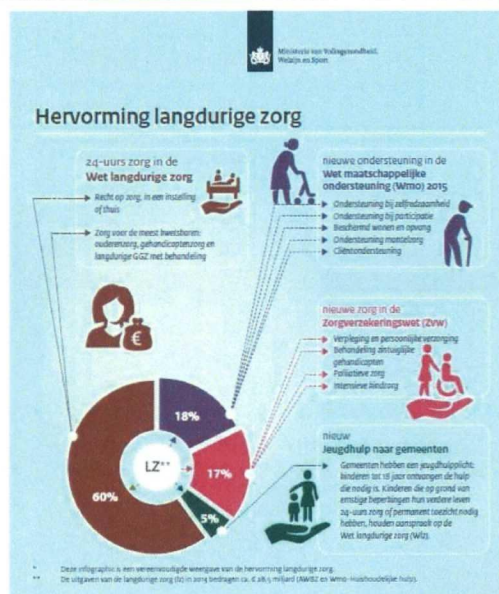
Naar de Zorgverzekeringswet:

- Extramurale verpleging (de wijkverpleegkundige!)
- Een groot deel van de persoonlijke verzorging

AWBZ

- Wet Langdurige Zorg

Een verzekerd recht voor mensen die 24/7 zorg nodig hebben



Ontwikkelingen bij ViVa! Zorggroep

- Besturingsfilosofie
- Het cluster HZ



Huishoudelijke ondersteuning

- Een schoon en leefbaar huis.

Zelfredzaamheid en participatie

- Familie, buren, etc.
- Boodschappendienst
- Maaltijdservice
- Buurthuizen



De nieuwe situatie

- F1 – huishoudelijke ondersteuning
- F2 – huishoudelijke ondersteuning met begeleiding
- Periodetarief
- Ondersteuningsplan



Het jaar 2015

OVERGANGSJAAR

- Nieuwe cliënten → F1 of F2
- 'oude' cliënten → HbH1, HbH2, HbH3



Gevolgen

Voor cliënten:

- Groter beroep op zelfredzaamheid en participatie
- minder activiteiten binnen het product HO
- Minder minuten ondersteuning



Gevolgen

Voor medewerkers:

- Minder activiteiten per cliënt
- Minder minuten per cliënt
- Meer cliënten per medewerker



Gevolgen

Voor cliënten én medewerkers

- Een nieuwe situatie
- Invulling geven aan een kleinere opdracht
- Een nieuw gezicht



Een planning:

- Die recht doet aan de contracturen
- Met aandacht voor de huidige werktijden
- Met zorg voor de afstand



Contracten

- Contracten voor bepaalde tijd worden niet verlengd,
- Medewerkers van ViVa! Flex zullen minder worden ingezet.



Vragen

Opmerkingen

Suggesties

?

