

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de raadscommissie Samenleving

Datum 21 april 2015
Ons kenmerk 2015/159010
Contactpersoon R. Schreuder
Doorkiesnummer 023- 5113587
E-mail rjschreuder@haarlem.nl
Bijlage(n) 3
Onderwerp Bestuurlijk overleg met ViVa! Zorggroep, d.d. 9 april 2015

Geachte leden,

Op 9 april 2015 heeft op bestuurlijk niveau overleg plaatsgevonden met ViVa! Zorggroep over de uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning. Enkele van de gemaakte bestuurlijke afspraken uit dit overleg heb ik diezelfde avond nog bij de mededelingen van het college in de commissie Samenleving met u gedeeld. Ik heb u toegezegd de bestuurlijke afspraken toe te zenden. De weergave van deze set met afspraken is op 21 april 2015 geaccordeerd door ViVa! U treft deze afspraken als bijlage aan.

Tevens is de brief aan de bewoners die binnenkort bij ViVa! overgaan naar de nieuwe maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning (tweede tranche, april 2015) aan u toegezegd. Deze brief treft u hierbij eveneens aan.

Als derde is bijgevoegd het 'plan van aanpak Huishoudelijke ondersteuning / set van afspraken van ViVa! Zorggroep'. Dit plan van aanpak is een uitvloeisel van zowel de ambtelijke als bestuurlijke gesprekken tussen de gemeente Haarlem en ViVa! Zorggroep in met name de eerste twee maanden van 2015. Vandaag (21 april 2015) heeft ViVa! Zorggroep aangegeven akkoord te gaan met de weergave van de inhoud van dit plan van aanpak.

Uit de gesprekken is gebleken dat er een verschil van inzicht is tussen ViVa! Zorggroep en de gemeente over wat 'maatwerk' betekent en wat het gemiddeld periodetarief betekent voor de wijze van uitvoering. ViVa! Zorggroep heeft aangegeven huishoudelijke ondersteuning te kunnen leveren conform de visie van de gemeente, maar ook dat door hun juristen nader naar het verschil van inzicht zal worden gekeken.



Haarlem

2

Tot slot is in eerdere vergaderingen van de commissie Samenleving en de raad het in gebreke stellen van ViVa! Zorggroep aan de orde geweest. In het bestuurlijk overleg van 9 april jl. is door mij aangegeven dat bij het niet nakomen van de gemaakte afspraken gemeente Haarlem de ViVa! Zorggroep in gebreke zal stellen.

Met vriendelijke groet,

Jack Chr. van der Hoek, MBA.

Afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Team Wmo-voorzieningen

Retouradres: Postbus 511 2003 PB Haarlem

[!ENAW.ADRES]
[!ENAW.PCWNPL]

Ons kenmerk	[!ENAW.CLIENTNR]
Telefoonnummer	023-511 5555
E-mail adres	wmo-voorzieningen@haarlem.nl
Onderwerp	Huishoudelijke ondersteuning onder de Wmo; HHT regeling
Datum	17 april 2015

Aanleiding van deze brief

Wij hebben u op 24 juli 2014 met een brief geïnformeerd over de veranderingen in de hulp bij het huishouden. Wij hebben daarin aangegeven dat het Rijk hiervoor minder geld beschikbaar stelt. De veranderingen zijn voortgekomen uit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Deze wet is inmiddels per 1 januari 2015 van kracht geworden.

Onlangs hebben wij u per brief een besluit toegezonden waarin wij u onze beslissing meldden voor uw recht op huishoudelijke ondersteuning. Uw zorgaanbieder heeft aangegeven dat de belangrijkste veranderingen mogelijk voor niet iedereen meer helder zijn. Vandaar dat wij u deze brief sturen, waarin de belangrijkste veranderingen nog een keer staan weergegeven.

Huishoudelijke ondersteuning onder de Wmo

- U krijgt geen ondersteuning meer op basis van 'aantal uren' maar op basis van activiteiten die nodig zijn om uw woning schoon en leefbaar te houden.
- De zorgaanbieder gaat met u in gesprek hoe het resultaat 'een schoon en leefbaar huis' kan worden bereikt. Volgorde daarbij is,
 - wat kunt u zelf (nog) doen;
 - wat kan uw sociale netwerk voor u doen;
 - wat kunnen algemene voorzieningen, zoals bijvoorbeeld BUUV, voor u doen;
 - wat kan de zorgaanbieder voor u doen en hoe vaak.
- Alle afspraken worden door de zorgaanbieder samen met u vastgelegd in een ondersteuningsplan. U heeft recht op twee gesprekken met de aanbieder over het ondersteuningsplan. Bent u het eens met het opgestelde plan, dan ondertekent u het formulier voor akkoord.

Bent u het niet eens met het plan, dan geeft u op het formulier aan dat u niet akkoord bent en de reden daarvoor. Een casemanager van het Wmo-team van de gemeente neemt het dan in behandeling en voert verder onderzoek uit waarbij alles wordt betrokken wat nodig is om tot een het besluit te komen en bepaalt op basis hiervan het formele besluit c.q. de beschikking. Tegen dit besluit is dan bezwaar en beroep mogelijk.

- De hoeveelheid ondersteuning door de zorgaanbieder zal na het vaststellen van het ondersteuningsplan vaak minder zijn dan de eerder ontvangen hulp. De ondersteuner is dan minder uren bij u aan het werk dan voorheen.
- Doordat u en uw omgeving gevraagd wordt wat u met elkaar zelf kan doen, hoeft de zorgaanbieder minder te doen. Hierdoor kan de gemeente de Rijkbezuiniging opvangen. Zo helpt u dat de gemeente huishoudelijke ondersteuning kan blijven organiseren voor u en andere mensen die dat nodig hebben.

Professionele ondersteuning bij uw gesprek met de zorgaanbieder

Heeft u behoefte aan ondersteuning bij het gesprek met de aanbieder, dan kunt u iemand uit uw omgeving daarbij uitnodigen. Ook kunt u een verzoek indienen voor gratis professionele ondersteuning bij het gesprek. Het verzoek hiervoor dient u in bij het Sociale Wijkteam in uw wijk, telefoon 023 – 5430990 (9.00 – 12.30 uur).

Heeft u over het bovenstaande vragen, neemt u dan contact ons op via het mailadres wmo-voorzieningen@haarlem.nl of telefoonnummer 023-511 5555.

Aanvullende regeling ‘Huishoudelijke Hulp Toelage’ (HHT)

Uw zorgaanbieder zal u informeren over de tijdelijke mogelijkheid om aanvullende diensten af te nemen middels de aanvullende regeling HHT. Het gaat dan bijvoorbeeld om boodschappen voor u doen, een grote (voorjaars) schoonmaak, het opruimen van specifieke vertrekken, het lappen van de buitenramen of simpele administratieve werkzaamheden, als het ordenen van uw post. De invulling is afhankelijk van uw behoefte én de mogelijkheden van de aanbieder. Na registratie bij ‘Tandem’, zijn er ook voor veel mantelzorgers (dat zijn mensen die anderen ondersteunen) mogelijkheden om via de HHT regeling ondersteuning te krijgen. De gemeente betaalt het grootste deel van het uurtarief en u een eigen bijdrage. Gezien het beperkte budget kunnen op een gegeven moment de HHT-uren op zijn. Er geldt dus ‘op is op’. Meer informatie over de HHT regeling kunt u krijgen bij uw aanbieder.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders,

Teammanager Wmo-verstrekingen
Drs. A.M. de Bruijn

Overzicht afspraken uit het bestuurlijk overleg van 9 april 2015

AFSPRAAK	VERANTWOORDELIJK
1. Van 14 van de 30 cliënten, waarvan de klacht nog niet opgelost bleek na de tweede belronde van de gemeenten, worden NAW gegevens uitgewisseld met ViVa! Zorggroep. Deze cliënten hebben ook rechtstreeks bij ViVa! Zorggroep een klacht ingediend.	Gemeente
2. Aan bewoners die bij de gemeente een klacht hebben ingediend waarvan niet zeker is of NAW-gegevens mogen worden gedeeld met ViVa! Zorggroep wordt nogmaals gevraagd of de naam en adres mag worden gedeeld met ViVa! Zorggroep.	Gemeente
3. Conform het contract zal ViVa! in de eerste kwartaalrapportage een overzicht met beschrijving geven over en van de klachten die wel en niet zijn opgelost.	ViVa! Zorggroep
4. Compensatieregeling cliënten eerste tranche Definitief wordt vastgesteld dat ViVa! al haar cliënten uit de eerste tranche die op enig moment ondersteuning zijn misgelopen zal compenseren met een extra schoonmaakbeurt.	ViVa! Zorggroep
5. De compensatieregeling zal door Viva! worden beschreven in de set van afspraken/Plan van Aanpak.	ViVa! Zorggroep
6. Ondersteuningsplannen ViVa! Zorggroep levert vóór 30 april 2015 de getekende ondersteuningsplannen aan de gemeente aan van de circa 600 cliënten uit de eerste tranche.	ViVa! Zorggroep
7. Toelichting plek ondersteuningsplan in proces. ViVa! Zorggroep heeft behoefte aan toelichting over de plek van het ondersteuningsplan in het proces. De gemeente zal deze informatie verstrekken.	Gemeente
8. Om volledig uit te sluiten dat geen burger de steun wordt onthouden die daar recht op heeft, controleert de administratie van de gemeente van 61 cliënten van de tweede tranche de lijst of het correct is dat het recht moet worden beëindigd. De administratie doet van beëindiging een melding naar de cliënt en naar de aanbieder.	Gemeente
9. Tweede tranche ViVa! start met de gesprekken van de tweede tranche voor de ondersteuningsplannen op 20 april 2015. Binnen twaalf weken hebben alle cliënten uit de tweede tranche (ten minste 330) een getekend ondersteuningsplan. Na een akkoord bij het eerste gesprek voor het ondersteuningsplan of een akkoord / niet-akkoord bij het tweede gesprek daarover levert ViVa! een kopie van het getekende ondersteuningsplan aan bij de gemeente.	ViVa! Zorggroep
10. Op 13 juli 2015, of zoveel eerder als mogelijk, zijn door ViVa! de kopieën van ten minste 330 getekende (akkoord /niet akkoord) ondersteuningsplannen bij de gemeente aangeleverd (afsprak).	ViVa! Zorggroep
11. Vaste medewerker 2 ^e tranche De gemeente heeft aangegeven dat bij cliënten uit de tweede tranche de vaste medewerkers zoveel mogelijk dient te worden behouden. Met in acht neming van aflopende contracten van personeel en als gevolg daarvan herschikking van personeel zal ViVa! Zorggroep zoveel mogelijk de oude vaste medewerker bij de cliënt houden.	ViVa! Zorggroep

12.Vaste medewerker 2^e tranche Indien er toch een andere medewerker gaat komen zal de cliënt voordien daarover door ViVa! Zorggroep worden geïnformeerd en op nette wijze gelegenheid worden geboden om afscheid te nemen.	ViVa! Zorggroep
13.Brief tweede tranche Vanuit de gemeente zal voor Viva! cliënten van de tweede tranche een nieuwe brief uitgaan met nadere uitleg over de veranderingen rondom huishoudelijke ondersteuning en de daarbij gehanteerde methodiek.	Gemeente
14.Opleiding medewerkers ondersteuningsplannen ViVa! geeft aan dat de ondersteuningsplannen worden opgesteld met de cliënt door coördinatoren. Deze ViVa!-medewerkers hebben voorlichting gehad en de procedure is met hen besproken. De coördinatoren hebben werkinstructies gekregen en zijn geïnstrueerd hoe de gesprekken moeten worden gevoerd. De gemeente heeft gevraagd aan ViVa! dit onderwerp in de kwartaalrapportage(s) nader te beschrijven.	ViVa! Zorggroep



**Betreft : Plan van Aanpak Huishoudelijke Ondersteuning /
Set van afspraken**

Aanleiding:

Tijdens het overleg tussen de directie van ViVa! Zorggroep en wethouders uit de regio Zuid-Kennemerland is door de gemeenten van Zuid-Kennemerland de behoefte uitgesproken om een Plan van Aanpak te ontvangen waarin ViVa! Zorggroep voorstellen doet om in gezamenlijkheid stappen te zetten om de implementatie van het product Huishoudelijke Ondersteuning (met of zonder begeleiding) - zoals dit is opgesteld door de gemeenten van Zuid-Kennemerland en gegund aan ViVa! Zorggroep - verder vorm te geven. Er zijn twee belangrijke hoofdlijnen te onderscheiden, namelijk eenduidige communicatie naar alle partijen en de zorg om de kwetsbare ouderen.

1. Communicatie

Binnen ViVa! Zorggroep wordt bij de medewerkers nogmaals onder de aandacht gebracht wat de doelstellingen zijn van het product Huishoudelijke Ondersteuning, 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 dit product.

Dit zal onder andere op de volgende manieren worden vormgegeven:

- Een extra overleg met de coördinatoren;
- Coördinatoren doen voortaan de gesprekken met de cliënten;
- Nadere instructie aan het call-centrum;
- Uitbreiding van het call-centrum;
- Een brief aan alle medewerkers waarin de hierboven beschreven items nader worden uitgewerkt.

Gezien de huidige omstandigheden is er besloten om de eerste bovengenoemde 3 punten alvast in uitvoering te brengen en waar nodig direct tot bijstelling van het ondersteuningsplan over te gaan. De brief naar alle medewerkers zal verzonden worden in week 6 van 2015.

2. Aanpak klachten

- 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, zoals oorspronkelijk bedoeld, maar door de coördinatoren. Daar waar nodig zal het persoonlijke ondersteuningsplan direct worden bijgesteld en aangepast. Er wordt maatwerk geleverd.
- Ook de (reeds vastgestelde) 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 mei 2015.

- Tussen gemeenten en ViVa! Zorggroep is afgesproken dat gedurende deze periode nauw contact met elkaar zal worden gehouden om de voortgang te bespreken.
- ViVa! Zorggroep heeft aangegeven dat cliënten die een beperkte periode geen of aanmerkelijk minder ondersteuning hebben ontvangen, gecompenseerd zullen worden in de vorm van een eenmalige extra ondersteuningsactiviteit.

3. De kwetsbare cliënt

Tijdens eerdere overleggen tussen vertegenwoordigers van de gemeenten en de ViVa! Zorggroep is de zorg geuit dat kwetsbare ouderen extra getroffen worden gedurende deze periode. Er wordt dan met name gedacht aan ouderen met complexe en/of multi-problematiek. De inspanningen van gemeenten en ViVa! Zorggroep zijn er op gericht verslechtering van de problematiek tegen te gaan.

ViVa! Zorggroep doet de volgende voorstellen c.q. acties:

- De Viva! zorggroep gaat na of de indicaties in het product F1 van cliënten die voorheen (einddatum 31-12-2014) geïndiceerd waren voor de producten Hulp bij Huishouden 2 én 3 voldoende mogelijkheden bieden om deze cliënten adequaat te ondersteunen.
- Op basis van het ingevulde ondersteuningsplan wordt gekeken, binnen de doelstellingen van de gemeenten, of de situatie alsnog aanleiding geeft tot aanpassingen,
- Betrokken gemeenten en ViVa! Zorggroep houden nauw contact als verslechtering van de situatie van deze cliënten dreigt.

4. Actiepunten gezamenlijke gemeenten

Gezamenlijk communiceren conform tekst in gespreksverslag nl:

- Gemeenten bevestigen dat in de overgang van het oude naar het nieuwe contract zich bij ViVa! de situatie voor kan doen dat een andere medewerker wordt ingezet. Immers, alle aanbieders moesten in de aanbesteding voor de nieuwe contracten een gelijke kans krijgen en dit was een van de consequenties. Het effect van het massaal inzetten van een andere medewerker blijkt groter dan verwacht.
- Viva! Zorggroep en gemeente Haarlem verschillen van mening over het al dan niet voor 1 januari 2015 op de hoogte zijn van het wijzigen van alle huishoudelijke hulpen van Viva! bij de cliënten.
- In de brief aan het College van B&W van de gemeente Haarlem (en in afschrift aan de colleges van de regiogemeenten) d.d. 13-1-2015 heeft de ViVa! Zorggroep geadviseerd geen nieuwe besluiten af te geven zonder keukentafelgesprek. Het gesprek over het ondersteuningsplan is geen vervanging van het keukentafelgesprek.
- De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de besluiten t.a.v. de verstrekking van maatwerkvoorzieningen waaronder de huishoudelijke ondersteuning en nemen dus ook de bezwaarschriften op dat punt in behandeling.
- ViVa! Is verantwoordelijk voor het ondersteuningsplan en neemt klachten over de invulling en uitvoering van het ondersteuningsplan in behandeling. ViVa! Informeert de gemeenten ook via de kwartaalrapportages over de klachten en de afhandeling daarvan.
- De gemeenten zorgen voor een korte tekst over het product en de werkwijze HO. Deze verschilt per gemeente.

Bijlage:

- Set van afspraken Viva! Zorggroep - gemeente Haarlem d.d. 9 april 2015.