
Nr. 2015 -046

Vragen van raadslid Hans van Wegen over “Vindt indicatie van huishulp in Amersfoort wel correct plaats?”, conform Reglement van orde van de raad, ontvangen 29 april 2015.

ANTWOORD van het college dd. 19 mei 2015.

INLEIDING door BPA

De Burger Partij Amersfoort (BPA) bereiken van diverse kanten zorgwekkende berichten die erop duiden:

1. dat er flink in de huishoudelijke hulp van cliënten wordt gesneden onder het mom te willen onderzoeken hoeveel werk er kan worden verzet het een geringer aantal werkuren.
2. dat de thuiszorg organisaties zich genoodzaakt zien goedkoper en onervaren personeel onder de kostprijs in dienst te nemen.
3. en dat de keukentafelgesprekken door cliënten worden ervaren als een 'wassen neus', namelijk het zijn vaak helemaal geen fysieke keukentafelgesprekken, maar schriftelijke standaard briefjes.

Ook stelt de BPA vast dat:

- de provincie Utrecht de gemeente Amersfoort de beschikking heeft gegeven over het volledige wettelijk jaarbudget voor het sociaal domein.
 - de gemeente het voornemen heeft de bezuinigingen op het sociaal domein dit jaar geleidelijk in te voeren.
 - de gemeente verantwoordelijk is voor het toekennen van hulp in de huishouding.
 - de gemeente verantwoordelijk is voor het informeren van cliënten over wijzigingen in het aantal uren hulp.
 - de hulp in de huishouding in eerste instantie om mensen gaat en niet bedoeld is als proeftuin.
-

VRAGEN AAN & ANTWOORDEN VAN HET COLLEGE

Inleiding door het college

De huishoudelijke hulp wordt thans uitgevoerd binnen de kaders zoals vastgesteld door de gemeenteraad in onder meer het Raadsbesluit herinrichting hulp bij het huishouden (HH) per 2015 van 8 juli 2014.

Een van de onderdelen van dit beleid is dat de huishoudelijke hulp wordt door zorgaanbieders wordt uitgevoerd en door de gemeente wordt betaald op basis van resultaat gestuurde financiering. Dit betekent dat het resultaat en vorm (zwaarte van ondersteuning) zoals geïndiceerd [bestaande cliënten 2014] of zoals door de cliënt met het wijkteam besproken het vertrekpunt zijn. Op basis hier van maakt de cliënt met de zorgaanbieder afspraken over de omvang van de hulpverlening. Het is aan de aanbieder en cliënt om dit samen te bepalen. Aangezien het resultaat centraal staat en niet de te besteden uren kan het voor een cliënt betekenen dat hij/zij ten opzichte van de oude situatie [in bepaalde perioden] meer/minder uren worden besteed. De afspraken worden vastgelegd in een ondersteuningsplan. Indien de cliënt dit wenst, kan bij het invullen van het plan cliëntondersteuning vanuit de gemeente worden geboden. De zorgaanbieder krijgt ongeacht de feitelijk geleverde inzet een vergoeding gebaseerd op de gemiddelde inzet van 2,5 en 3 uur per cliënt (HH1, resp. HH2).

Vraag 1:

Is het College van bovenstaande zorgwekkende berichten op de hoogte? (graag per punt 1, 2 en 3 zie hierboven aangeven)

- a. Zo ja bij elk punt: Welke maatregelen is het College voornemens te nemen om deze problematiek het hoofd te bieden?
- b. Zo nee bij elk punt: Welke acties gaat de gemeente nemen om deze zorgwekkende berichten te verifiëren en/of valideren?

Antwoord 1:

1. Geen signalen ontvangen die strijdig zijn met het door de raad vastgestelde beleid.
2. Geen signalen ontvangen die strijdig zijn met het door de raad vastgestelde beleid.
3. Deze signalen hebben ons bereikt.

Antwoord 1b:

1. Wij zullen dit signaal in het eerstvolgende gesprek met de zorgaanbieders bespreken.
2. Idem.
3. Bij elk signaal van deze aard vragen we bij de zorgaanbieder uit te zoeken of de procedure correct is gevolgd, en indien noodzakelijk wordt de zorgaanbieder gevraagd opnieuw contact op te nemen met de cliënt/mantelzorger om e.e.a. nog eens toe te lichten of te bespreken. Wanneer een cliënt het gevoel heeft dat het ondersteuningsplan niet [voldoende] met hem/haar is besproken, kan hij hierover een klacht indienen bij de zorgaanbieder. Verder ontvangt de gemeente elk kwartaal een klachtenoverzicht van de zorgaanbieders. De gemeente bespreekt dit, wanneer het overzicht hier aanleiding toe geeft, met de betreffende zorgaanbieders.

Vraag 2:

In hoeverre erkent het College de bovenstaande overwegingen? (graag wederom per punt 1, 2 en 3 hierboven aangeven).

Antwoord 2:

1. Zie antwoord bij 1b.1
2. Zie antwoord bij 1b.2
3. Zie antwoord bij 1b.3

Vraag 3:

Deelt het College, in het licht van bovenstaande, de visie van de BPA dat er acute noodzaak is tot brede evaluatie (met terugwerkende kracht) van echte keukentafel-gesprekken en tevredenheid van cliënten gedurende de transitie?

Antwoord 3:

Nee, wij achten een acute evaluatie prematuur en niet nodig. Wel volgen wij de ontwikkelingen nauwgezet en sturen wij waar nodig bij binnen het vastgestelde beleid. In het kader van de evaluatie van de veranderingen bij Hulp bij het Huishouden wordt een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten worden - voor zover mogelijk - vergeleken met de resultaten uit eerdere onderzoeken. Ook wordt in de afgesproken monitor Sociaal domein hiervan verslag gedaan. Tot slot is met uw raad afgesproken eind 2015 met u in gesprek te gaan over het te voeren beleid vanaf 1 januari 2017.

Vraag 4:

Deelt het College de zorgen van de BPA omtrent de volgende gevolgen van bovenstaande berichten: (graag ook weer per punt antwoorden)

- a. De kwaliteit van en de kennis in de thuiszorg holt achteruit wanneer ervaren (dure) werknemers worden vervangen door onervaren (goedkope) krachten.
- b. De cliënt tevredenheid zal sterk afnemen wanneer men tijdens of na het keukentafelgesprek niet het gevoel krijgt serieus genomen te worden, wanneer dit bijvoorbeeld door het aantal toegewezen uren wordt gereflecteerd?
- c. De thuiszorg door deze combinatie van maatregelen en gevolgen in een neerwaartse spiraal terechtkomt, waardoor we effectief kunnen spreken van het 'kapot' bezuinigen van de thuiszorg in Amersfoort?

Antwoord 4:

- a. Nee, de zorgaanbieders moeten voldoen aan de in de contracten opgenomen kwaliteitseisen. Hierbinnen is het de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder om een goede match te maken tussen het werk dat moet worden gedaan en de medewerker die deze taken uitvoeren.
- b. Wij sluiten niet uit dat de cliënttevredenheid bij een deel van de cliënten afneemt door de wijziging van het beleid en de overgang naar resultaatgerichte financiering. Leidend voor de ondersteuning van een cliënt zijn de taken waarbij hij/zij ondersteuning nodig heeft. De zorgaanbieder bepaalt samen met cliënt/mantelzorger welke taak geheel/gedeeltelijk door de zorgaanbieder worden uitgevoerd. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan HH.
- c. Wij zien dat door de bezuiniging van het Rijk op huishoudelijke hulp deze sector wordt geconfronteerd met ingrijpende veranderingen en grote risico's. Met het door uw raad vastgestelde beleid blijven cliënten die een ondersteuningsbehoefte hebben op het gebied van hulp bij het huishouden ondersteuning houden en blijven de gevolgen voor de zorgaanbieders in Amersfoort ten opzichte van andere gemeenten relatief beperkt.

Vraag 5:

Wat verstaat het College eigenlijk precies onder een Keuken-tafel-gesprek?

Antwoord 5:

In een 'keukentafelgesprek' worden alle leefdomeinen besproken met een cliënt en de bevindingen op al deze terreinen vastgelegd in een verslag [zie ook nadere regels verordening maatschappelijke ondersteuning 2015]. Een dergelijk breed gesprek wordt gevoerd door het wijkteam (voorheen door SbG).

De gesprekken die de zorgaanbieders Huishoudelijke Hulp hebben gevoerd met hun bestaande cliënten zijn gesprekken over de ondersteuning specifiek voor Hulp bij het Huishouden. Voor de bestaande cliënten was dit , gebaseerd op de oude indicatie die de cliënt al had gekregen vanuit het voormalige SbG. Wij hebben aan de zorgaanbieders meegegeven dat de gesprekken met bestaande cliënten over de ondersteuning bij voorkeur persoonlijk door de eigen hulp of zorgcoördinator 'aan de keukentafel' gevoerd zouden moeten worden. Dit vindt veelal plaats op basis van een voorgevuld plan. Als dat om redenen niet mogelijk was, zou het gesprek telefonisch gevoerd kunnen worden. Afsproken is dat er pas aanpassing van uren eerst kan volgen nadat het ondersteuningsplan met de cliënt is besproken.

Vraag 6:

Of gebruikt het College hier handig een uitdrukking die in de praktijk de lading niet dekt?

Antwoord 6:

Zie antwoord op vraag 5.

Inlichtingen: Afdeling Samenleven, Monique Zuiderwijk.
