

SCHRIFTELIJKE VRAGEN AAN HET COLLEGE**INDIENING**

Stellers vragen: Thera van der Heijden en Marie-José de Greef-Nelissen (GroenLinks en PvdA)

Datum: 16 mei 2016

Onderwerp

“Rechter hekelt beleid huishoudelijke hulp, criterium schoon en leefbaar huis geeft niet concreet aan wat er nodig is”. Vragen n.a.v. het artikel in Haarlems Dagblad van 14 mei jl.

Wijze van beantwoording:

Schriftelijk

Graag beantwoorden vóór: de raadsvergadering op 26 mei a.s.

VRAGEN

In het Haarlems Dagblad van zaterdag 14 mei staat een artikel met als kop 'Rechter hekelt beleid huishoudelijke hulp' en heeft betrekking op de Haarlemse situatie. Het criterium 'schoon en leefbaar huis' wordt echter ook in Heemstede toegepast en volgens de rechter geeft het niet concreet aan wat er nodig is om maatwerk te leveren.

Vraag 1

Welke consequenties heeft de uitspraak van de rechter voor de verstrekte voorzieningen huishoudelijke ondersteuning in Heemstede?

Antwoord

Bij de beantwoording betrekken we tevens de 3 uitspraken van de Centrale Raad van Beroep die na de bovenstaande rechterlijke uitspraak bekend zijn geworden:

De uitspraken van de Centrale Raad van Beroep geven aan dat

- a. Huishoudelijke hulp onder de Wmo valt; en
- b. Beleid moet berusten op objectief en onafhankelijk onderzoek naar de tijd die nodig is voor een schoon en leefbaar huis.

Ad a

Huishoudelijke ondersteuning is in Heemstede een maatwerkvoorziening, vallend onder Wmo.

Ad b

Voor Heemstede is van belang dat, met betrekking tot het beleid, de kaders nader worden uitgewerkt m.b.t. criterium “schoon en leefbaar huis” (nadere specificering). Dit zullen we naar verwachting in juli a.s. doen in de vorm van een nadere uitwerking/specificering van de Uitvoeringsregels. Dit is afhankelijk van de afstemming in de regio (zie tevens de beantwoording van vraag 2).

Naast het te formuleren nadere beleid is het van belang om te weten dat in Heemstede op casusniveau - nadat er diverse gesprekken bij de toegang (Loket Heemstede) hebben plaatsgevonden - door de aanbieder in overleg met de betrokkene (en eventuele mantelzorger) wordt gezien welke inzet in de betreffende situatie nodig is voor een schoon en leefbaar huis. Natuurlijk is dit niet ongelimiteerd, maar binnen de grenzen van de afgesloten overeenkomsten.

Uitspraak Haarlemse casus

Deze specifieke casus is van toepassing op de Haarlemse situatie, waarin de toegang, toeleiding, inhoud beschikking en de nazorg tot huishoudelijke ondersteuning anders zijn vormgegeven dan in Heemstede. Deze verschillen zijn zodanig dat de uitspraak niet zo gelezen kan worden dat deze tevens de Heemstedse situatie betreft. Dat laat onverlet dat we gelet op het gestelde onder ad b. de (algemene) kaders voor het criterium “schoon en leefbaar huis” nader zullen uitwerken.

Wethouder Botter is in dit artikel een aantal malen aan het woord. N.a.v. de navolgende twee uitspraken van de heer Botter hebben wij de volgende vragen.

Uitspraak 1 in het HD: "Ik zie de uitspraak (van de rechtbank) als een duidelijke aanwijzing dat we het beleid voor huishoudelijke ondersteuning zoals we het nu hebben ingevuld, niet zomaar kunnen voortzetten. We gaan een nieuw actieprogramma formuleren en komende week overleggen met buurgemeenten."

Vraag 2

Is de gemeente Heemstede bij dit overleg betrokken en heeft dat overleg inmiddels plaatsgevonden en wat behelst dat?

Antwoord

Het genoemde actieprogramma is een specifiek Haarlems programma dat met name gericht is op een doorontwikkeling van de Haarlemse toegang tot ondersteuning.

Voor zover het de vereiste nadere kaderstelling/specificering van het beleid betreft, zal dit - met het oog op de uniforme werkwijze richting aanbieders - in overleg met de regiogemeenten plaatsvinden. Daarnaast is het van belang dat met aanbieders wordt afgestemd of de vast te stellen nadere kaderstelling realistisch is. Er is hierover nog geen overleg geweest.

Uitspraak 2 in het HD: "We waren al bezig de scherpe kantjes van het ingezette beleid eraf te halen, na een initiatiefvoorstel van het CDA en een kritisch onderzoek naar klanttevredenheid."

In het Jaarverslag Sociaal Domein 2015 van onze gemeente lezen we dat in Heemstede het klanttevredenheidsonderzoek heeft plaatsgevonden in samenwerking met bureau Facit. Dat onderzoek is nog niet afgerond. Het voorlopige algemene waarderingscijfer is 7.8. Er zal nog een verdieping plaatsvinden. Deze verdieping moet antwoord geven op de voorgeschreven standaardvragen in het kader van het verplichte klanttevredenheidsonderzoek WMO (af te ronden voor 1 juli 2016). Deze vragen zijn pas onlangs door het Rijk bekendgemaakt.

Vraag 3

Heeft de lacune tussen de door het Rijk verplicht gestelde batterij vragen en de vragen uit het door onze gemeente ingezette klanttevredenheidsonderzoek mede betrekking op de huishoudelijke ondersteuning?

Antwoord

Niet specifiek. Het rijk heeft 10 verplichte algemene standaardvragen opgesteld die door alle gemeenten op gelijke, uniforme wijze gesteld dienen te worden (teneinde vergelijking mogelijk te maken). Deze vragen betreffen:

- *Het contact met de gemeente:*
 - "ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag"
 - "ik werd snel geholpen"
 - "de medewerker nam mij serieus"
 - "de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht"
 - "wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?"
- *De kwaliteit van de ondersteuning:*
 - "ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed"
 - "de ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag"
- *Het effect van de ondersteuning:*
 - "door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil"
 - "door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden"
 - "door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven"

Deze verplichte standaardvragen zullen we alsnog uitzetten. Tevens maken we van de gelegenheid gebruik om een enkele vraag die in ons eerder uitgezette klanttevredenheidsonderzoek tot onduidelijkheid leidde, te herformuleren.

Vraag 4

Is er op dit moment meer specifiek iets te zeggen over de klanttevredenheid m.b.t. huishoudelijke ondersteuning?

Antwoord

De wijze waarop de huishoudelijke ondersteuning door de zorgaanbieder - in overleg met de cliënt (mantelzorger) - wordt ingevuld, leidt in Heemstede in zeer incidentele gevallen tot ontevredenheid van de cliënt. In die gevallen wordt door het Loket Heemstede met de cliënt meegedacht om te komen tot een oplossing en wordt zo nodig een bemiddelende rol gespeeld.

ANTWOORD

datum: 24 mei 2016

portefeuillehouder: Christa Kuiper