



## Memo

**aan** gemeenteraad  
**onderwerp** beantwoording artikel 38 vragen  
inzake hulp bij het huishouden en  
wijkverpleegkundige

**van** College van B&W  
**datum** 28 januari 2015

### Memo

Hierbij worden de vragen van de SP, CDA, CU en GBG fractie Gouda inzake de hulp bij het huishouden en wijkverpleegkundigen beantwoord.

### CDA en SP

- 1. Hoe geeft het college gevolg aan de rechterlijke uitspraak in Friesland ten aanzien van het schrappen of versoberen van de huishoudelijke hulp in Gouda? En heeft deze rechterlijke uitspraak überhaupt gevolgen voor Gouda? Zo ja, welke?**

Het college hoeft geen gevolg te geven aan deze rechterlijke uitspraak en deze uitspraak heeft ook anderszins geen gevolgen voor Gouda.

In deze casus had een echtpaar bezwaar gemaakt tegen het besluit van de gemeente Dantumadeel dat de huishoudelijke hulp met ingang van 1 januari 2015 een algemene voorziening wordt en dat per deze datum de huishoudelijke hulp komt te vervallen. Dit ten gevolge van de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning die per 1 januari 2015 in werking treedt (de Wmo 2015). De voorzieningenrechter heeft op de zitting echter vastgesteld dat de gemeente zich niet baseert op de Wmo 2015, maar op de toen nog geldende Wmo 2007. Verder kwam naar voren dat deze gemeente de huishoudelijke hulp als 'algemeen gebruikelijk' beschouwt. De huishoudelijke hulp kan op basis van de Wmo 2007 in beginsel worden beëindigd, als er iets is gewijzigd. Daarbij valt vooral te denken aan de omstandigheden waarin de betrokkene verkeert. De gemeente Dantumadeel had de huishoudelijke hulp daarom niet mogen stopzetten zonder nader onderzoek te verrichten naar onder meer de mogelijke gevolgen voor de gezondheid en het welbevinden van het echtpaar. Uit niets blijkt dat de persoonlijke omstandigheden van het echtpaar na het laatste onderzoek in 2012 zijn verbeterd. Daarnaast heeft deze gemeente de huishoudelijke hulp nooit eerder als algemeen gebruikelijk aangemerkt. Op grond van de jurisprudentie moet de gemeente dan bovendien beoordelen of een voorziening ook in het specifieke geval van de betrokkene algemeen gebruikelijk is. Dat heeft deze gemeente niet onderzocht.

In Gouda zien wij huishoudelijke hulp niet als algemene voorziening en verder is in elke individuele situatie onderzoek gedaan naar de omstandigheden van de inwoner en de gevolgen daarvan voor de af te geven indicatie.

In de beantwoording op artikel 38 vragen van SP met betrekking tot telefonisch indicatie huishoudelijke hulp en inzake protocol hulp bij het huishouden is tevens geantwoord dat het niet gaat om herindicaties als gevolg van gewijzigde omstandigheden. Voor de duidelijkheid dit herindicatieproces is niet ingang gezet vanwege de nieuwe Wmo 2015.

Het herindicatie proces is gebaseerd binnen het kader van de 'oude' Wmo 2007 naar aanleiding van een raadsbesluit van de Goudse gemeenteraad van 1 oktober 2013.

Op 1 oktober 2013 is de verordening Wmo 2013 door uw gemeenteraad vastgesteld. Het protocol hulp bij het huishouden dat voortvloeit uit deze verordening, is vastgesteld door het college op 3 november 2013. Dit protocol, wat ook ter advisering voorgelegd is aan de Wmo-raad, is aangepast aan de normen van deze tijd. Eind 2013 zijn alle cliënten schriftelijk op de hoogte gesteld dat in 2014 het aantal toegekende uren opnieuw bekeken wordt op basis van de nieuwe regelgeving (het nieuwe protocol). Met cliënten is besproken wat deze wijzigingen voor hen inhouden.

In totaal zijn er in 2014 1.000 herindicaties uitgevoerd in Gouda. Voor de grootste groep inwoners zijn deze wijzigingen ingegaan op 1 januari 2015. Voor een kleine groep (Pgb HbH) gaat de wijziging in op 20 april 2015. Iedereen heeft minimaal 3 maanden een overgangperiode gehad.

Van de herindicaties in 2014 is niet aan te geven hoeveel mensen telefonisch of tijdens een huisbezoek zijn gesproken. Bij het registreren van het contactmoment (telefonisch, spreekuur of via een huisbezoek) wordt geen onderscheid gemaakt tussen een nieuwe aanvraag of een herindicatie.

Sinds 1 januari 2015 is het uitgangspunt dat een keukentafelgesprek bij de inwoner thuis wordt gevoerd. Als de inwoner al uitgebreid bekend is dan kan gekozen worden voor een telefoongesprek. Uiteraard kan de inwoner vragen om een gesprek bij hem thuis of bij de gemeente. Ook tijdens het telefoongesprek kan de inwoner nog aangeven het gesprek te willen voorzetten in de thuissituatie. Bij het maken van de afspraak voor een gesprek en tijdens het telefoongesprek wordt de inwoner altijd gewezen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning of de mogelijkheid om iemand bij het gesprek aanwezig te laten zijn.

## **2. Hoeveel bezwaren zijn er door burgers uit Gouda ingediend tegen het stopzetten of versoberen van de uren huishoudelijke hulp? En ziet u een toename in het aantal procedures sinds de zomer 2014? Hoe gaat het college om met deze bezwaren?**

Er zijn 130 bezwaarschriften ingediend. Zoals bekend wordt in overleg met de inwoner de aanpak van een bezwaarschrift besproken. In 100 zaken heeft dat geleid tot een informele procedure, waarbij in 32 zaken een aanpassing van het aantal uren heeft plaatsgevonden. Voor de inwoner betekende dit dat meer uren werden toegekend, omdat er sprake was van gewijzigde individuele omstandigheden of de inwoner had in het telefoongesprek met de consulent van de afdeling Zorg en Welzijn niet alle informatie over zichzelf of zijn omstandigheden verstrekt (voorbeelden waren: niet doorgeven dat men COPD had, niet doorgeven dat er onlangs een hulphond in huis was gekomen, verhuizing en dergelijke).

In 25 zaken koos de inwoner voor een formele procedure via de Bezwaarschriftencommissie Gouda. In 5 zaken werd het bezwaarschrift gegrond verklaard en werd tijdens de zitting nieuwe informatie verkregen die noopte tot nader onderzoek en een nieuw besluit. In 13 zaken werd het bezwaarschrift ongegrond verklaard en in 7 zaken werd het bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaard. Slechts in 1 zaak is beroep ingesteld bij de Rechtbank. Dit beroep is pas onlangs ingesteld.

Het is logisch dat er meer bezwaarschriften zijn ingediend eenvoudigweg omdat er in 2014 ten opzichte van de jaren daarvoor veel meer besluiten (in totaal 1.000) zijn genomen, waartegen het rechtsmiddel bezwaar openstaat. Bij alle bezwaren wordt telefonisch contact opgenomen met de indiener om de aanpak van het bezwaarschrift te bespreken. In dat gesprek wordt ook altijd gevraagd of het nodig is om een familielid of belangenbehartiger te betrekken. Slechts in een enkel geval gaf de indiener aan het allemaal zelf te kunnen. In de meeste gevallen werd contact opgenomen met een zoon of dochter of werd een telefoonnummer doorgegeven waar een zoon of dochter informatie kon krijgen. De inwoner gaf meestal aan het eerst zelf met een zoon of dochter te willen bespreken. Een week later werd dan gezorgd voor hernieuwd contact.

**3. Welke ervaring heeft het college met de keukentafelgesprekken die gevoerd moeten worden? En zijn ervaringen van burgers met de keukentafelgesprekken in Gouda bekend?**

Sinds 2013 worden gesprekken gevoerd met inwoners volgens het 'keukentafelgesprek' principe. Onder andere de tevredenheid hierover wordt jaarlijks onderzocht door een onafhankelijke onderzoeksorganisatie (SGB0). Op dit moment is het tevredenheidsonderzoek over 2014 nog niet gedaan. Over 2013 zijn de volgende resultaten bekend:

Contact met de gemeente:

58% van de respondenten heeft een persoonlijk gesprek thuis gehad, 10% had een persoonlijk gesprek elders, 24% heeft een telefonisch gesprek gehad en bij 8% betrof het een briefwisseling/e-mailcontact. Voor de referentiegroep zijn de aandelen respectievelijk 52%, 20%, 21% en 7%.

Respondenten geven gemiddeld een 7,1 voor het contact. In de referentiegroep is dit cijfer een 7,4.

Degenen met wie een gesprek heeft plaatsgevonden zijn het meest tevreden over de tijd die voor ze was genomen tijdens het gesprek, 95% is hier (zeer) tevreden over. Relatief het minst tevreden is men over de informatie over de afhandeling van het gesprek, 90% is hier (zeer) tevreden over.

De respondenten is gevraagd in hoeverre zij vinden dat er in het gesprek rekening is gehouden met de persoonlijke situatie. 90% zegt daarop 'veel' of 'redelijk'. In de referentiegroep is dit 90%.

In 40% van de gevallen is geadviseerd onder andere een beroep te doen op de eigen kracht van de respondent (referentiegroep 44%). Binnen deze groep heeft 56% (referentiegroep 75%) dit opgevolgd. Bij 36% van de respondenten is aangeraden om onder andere een beroep te doen op familie, vrienden of burens (referentiegroep 40%). Dit advies wordt opgevolgd door 50% (referentiegroep 66%) van de respondenten.

Aan de respondenten die het advies van de gemeente niet of gedeeltelijk hebben opgevolgd is uitgevraagd waarom dat zo is. In de gemeente Gouda zijn de twee meest genoemde redenen 'Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/burens' en 'Een andere reden'. In de referentiegroep zijn dat 'Ik kan geen beroep doen op familie/vrienden/burens' en 'Een andere reden'.

77% van de respondenten is (zeer) tevreden met de voorgestelde oplossing (referentiegroep 80%).

In het kader van de nieuwe Wmo 2015 zal er wederom een nieuw klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden.

**4. Hoe is de overgangsregeling in Gouda vormgegeven inzake de bestaande cliënten die al in 2014 huishulp (hh) ontvingen?**

Zie antwoord bij vraag 1.

**5. Wat is de situatie ten aanzien van de Goudse mantelzorgers? Is daar al meer over bekend?**

Conform het raadsbesluit inzake mantelzorgondersteuning richten wij ons eerst op het opzetten van een mantelzorgersplatform. In het eerste kwartaal van dit jaar staan de eerste gesprekken gepland.

**6. Hoe heeft het college gehandeld inzake de aanvraag van een Toelage Huishoudelijke Hulp aan VWS? Is inmiddels bekend hoeveel budget Gouda ontvangt en hoe dit ingezet wordt? Zo nee, hoe verhoudt dat zich tot het feit dat de Toelage van VWS toch bedoeld is voor 2015?**

De gevraagde Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT) is toegekend voor het jaar 2015 en 2016. Het bedrag dat jaarlijks beschikbaar wordt gesteld is € 306.173,00. Van de reeds gecontracteerde aanbieders zijn er drie die aangegeven hebben voor deze toelage in aanmerking te willen komen. Binnenkort worden met de drie leveranciers de gesprekken gestart over de voorwaarden wanneer inwoners hiervoor in aanmerking komen.

**7. Wat is de huidige situatie ten aanzien van de ontslagen in de thuiszorg en het bestrijden van het oneigenlijk gebruik van alfahulpconstructies in Gouda? Welke conclusie verbindt het college hieraan?**

Wij hebben besloten tot het stopzetten van de huidige constructie 'PGB financiële vergoeding' (alfahulpconstructie) per 1 januari 2015 met inachtneming van een afbouwperiode tot uiterlijk 1 juli 2015. Reden hiervoor is dat de alfahulpconstructie vanuit arbeidsrechtelijk oogpunt omstreden is en dat het juridisch onder de nieuwe Wmo 2015 uitgesloten is alfahulpen als zorg in natura voorziening in te zetten.

Bij stopzetting per 1 januari is niet direct een alternatief voorhanden. Zowel de zorgaanbieder, de alfahulp, de SVB, de cliënt als de zorgaanbieder moeten zich voorbereiden en een aantal zaken verder uitwerken. Bovendien moeten cliënten goed geïnformeerd worden. Een overgangperiode van maximaal zes maanden moet een zorgvuldige invoering mogelijk maken.

We hebben besloten als alternatief voor de huidige regeling een PGB constructie uit te werken via de SVB met de zorgaanbieder als vertegenwoordiger van de cliënt richting de SVB. Dit geeft de mogelijkheid voor de klant om de 'eigen' bekende hulp te behouden. Voor cliënten die toch liever overstappen naar Zorg in Natura of een 'gewone' PGB, staat die weg altijd open.

Op dit moment werken we de zaken nader uit in nauw overleg met de zorgaanbieder. Communicatie met de cliënten vindt plaats wanneer de keuzes helder zijn.

**8. Ontvangen de cliënten van Zorgpartners in 2015 huishoudelijke hulp van de Vierstroom? Zo ja, zijn dat dezelfde zorgverleners als die men in 2014 had?**

In verband met de genoemde overname heeft overleg plaatsgevonden met de gemeenten die deelnemen aan het Netwerk Sociaal Domein Midden-Holland en beide leveranciers. Tijdens het overleg is de vraag gesteld of alle cliënten hun vaste hulp behouden? En zo niet, hoeveel klanten dan een nieuwe hulp krijgen? Het antwoord hierop is dat de cliënten hun 'eigen' hulp behouden, mits de indicatie en het contract van de betreffende medewerker doorlopen. Alle medewerkers die verbonden zijn aan cliënten zijn overgenomen en hebben een vast contract gekregen. Verder is aangegeven dat leverancier Vierstroom 86 fte (circa 230 medewerkers) heeft overgenomen, dat de medewerkers tegen dezelfde voorwaarden zijn overgenomen en dat er geen vaste contracten zijn beëindigd. Medewerkers die niet overgenomen zijn door leverancier Vierstroom, zijn medewerkers waarbij het contract sowieso al eind 2014 eindigde. Daarnaast hebben enkele medewerkers/cliënten zelf aangegeven niet overgenomen te willen worden door Vierstroom.

**9. Hoe is de appreciatie van het college als het gaat om de overdracht van het contract dat met Zorgpartners is gesloten en overgedragen is aan Vierstroom? Kan dit ook met andere afgesloten contracten gaan gebeuren? Zo ja, wat zijn dan de (juridische en financiële) consequenties?**

Insteek bij bestuurlijk aanbesteden, zo is het ook geregeld in de overeenkomsten, is dat partijen zelf bepalen of zij overnames, fusies e.d willen doen. Zoals zij ook vrij zijn te stoppen met hun dienstverlening.

Bij het stoppen van de dienstverlening geldt de opzegtermijn van 6 maanden, waarbinnen de opzeggende partij dan zorg moet dragen voor een overname. De overname van Zorgpartners door Vierstroom voldoet hieraan.

- 10. Heeft het besluit van Zorgpartners om het contract over te doen naar Vierstroom geleid tot ontslagen in de thuiszorg? Hoeveel medewerkers van Zorgpartners zijn overgenomen door Vierstroom? Is het college hierbij betrokken (geweest) en op welke wijze kan/kon hierop invloed worden uitgeoefend?**

Zie vraag 8.

## CU

- 1. Klopt het dat de wijkverpleegkundige geen deel uitmaakt van het sociaal team? Zo nee, Is het college van plan op korte termijn deze functie alsnog toe te (laten) voegen?**

De zorgverzekeraars ontvangen het budget voor de wijkverpleegkundigen. In Gouda heeft VGZ de wijkverpleegkundigen S1 gecontracteerd. Daarbij is niet de eis gesteld dat de wijkverpleegkundige deel uit moet maken van het sociaal team. In totaal is er 3 fte wijkverpleegkundige voor Gouda in 2015. Per (sociaal team) gebied is 1 fte beschikbaar. VGZ heeft per gebied een andere aanbieder gecontracteerd. Op dit moment stemmen VGZ en de gemeente samen met de uitvoerende partijen (Voortouw en de drie gecontracteerde partijen voor wijkverpleging) de samenwerking af tussen de wijkverpleegkundige en het sociaal team. De afspraken worden vastgelegd in een intentieverklaring. De intentie is dat, hoewel de wijkverpleegkundige hiërarchisch geen onderdeel is van het sociale team, men daar wel nauw mee verbonden is. We zullen na een half jaar evalueren hoe de samenwerking verloopt.

- 2. Hoe denkt het college 1 gezin en 1 plan te kunnen realiseren als de gebiedsindeling van de wijkverpleging niet synchroon loopt met de indeling van de sociaal teams?**

De gebiedsindeling van de wijkverpleegkundige S1 loopt wel synchroon aan de gebiedsindeling van de sociale teams. Een onderdeel van de afspraken met de wijkverpleegkundigen is het hanteren van de werkwijze van één gezin, één plan en toepassing van de zelfredzaamheidsmatrix.

- 3. De ChristenUnie krijgt signalen dat huisartsen niet weten aan wie ze moeten doorverwijzen na 1-1-15. Hoe staat het met de informatie verstrekking vanuit de gemeente aan deze ketenpartners?**

In december heeft de gemeente de ketenpartners geïnformeerd via drie dialogotafels. Daarnaast is er gestructureerd contact met de Goudse Gezondheidscentra via het Gouds overleg gezondheidscentrum. Communicatie met de ketenpartners verloopt in de praktijk vooral via de uitvoerende organisatie van de sociaal teams. Aan de hand van een gezamenlijk communicatieplan van de gemeente en Voortouw bezien we welke communicatie verder nodig is. Uw signaal zullen we daar inbrengen.

- 4. In hoeverre is het college bereid de verbinding van de sociale teams met de wijkverpleging en de huisarts mee te nemen als specifiek evaluatiepunt met de raad? Zo ja wanneer? Zo nee, met welke motivatie?**

De verbinding tussen het sociaal team en de wijkverpleegkundigen wordt dit jaar uiteraard gevolgd. Zoals reeds aangegeven zullen we na een half jaar met betrokken partijen aan tafel gaan om te kijken hoe het loopt.

De terugkoppeling naar de raad maakt onderdeel uit van de bredere evaluatieafspraken ten aanzien het totale beleid sociaal domein zoals geformuleerd in de nota "Iedereen doet mee".

**5. Klopt het dat mensen met een HH2 indicatie niet vallen onder de aanbesteding? Wat gebeurt er met de specifieke hulpvraag van deze mensen?**

Vanaf 1 januari 2015 wordt er geen onderscheid meer gemaakt in welk type hulp bij het huishouden ingezet moet worden. Voorheen was het mogelijk om te kiezen voor hulp bij het huishouden type 1 of 2. Men kwam voor type 2 in aanmerking als er naast het schoonmaakwerk ook toezicht/signalering noodzakelijk was. Met het overhevelen van begeleiding naar gemeenten is er voor gekozen om deze taken onder begeleiding te laten vallen. Met de huidige groep inwoners, die voorheen een HbH2 indicatie hadden, wordt op individuele basis beoordeeld of er een indicatie voor begeleiding is. Dit zal gebeuren tijdens een huisbezoek. Tot die tijd vallen deze inwoners onder het overgangsrecht.

**6. De indicatie van de huishulp wordt, naar wij hebben begrepen, telefonisch gehalveerd. Na een bezwaarschrift krijgen cliënten het eerder geleverde aantal uren alsnog. Op welke manier denkt het college zorg- ongelijkheid tussen mondige en minder mondige Gouwenaren te voorkomen?**

Uit uw vraag maken wij op dat u veronderstelt dat mensen na het indienen van een bezwaarschrift altijd de eerder geïndiceerde uren alsnog toegekend krijgen. Dit is niet correct. Voor een verdere inhoudelijk toelichting verwijzen wij u naar de beantwoording van vraag 1 van CDA en SP.

**7. In hoeverre is het college bereid de huishulp als specifiek evaluatiepunt mee te nemen in de raad? Zo ja wanneer? Zo nee, met welke motivatie?**

Zie vraag 4.

## **GBG**

**1. Hoeveel telefonische indicaties zijn er verstrekt door de gemeente waarbij a) Sprake was van een minder aantal uren hulp in de huishouding en b) Sprake was van een uitbreiding van het aantal uren huishoudelijke hulp?**

Zie antwoord 1 CDA en SP.

**2. Hoeveel tafelgesprekken hebben er op dit moment plaatsgevonden met dezelfde vragen onder A) en B)?**

Zie antwoord 1 CDA en SP.

Geschatte ambtelijke capaciteit: 10 uur.

