**Verslag informatieavond Hulp bij het Huishouden - woensdag 3 juni 2015**

Voorzitter Rinus Bosman heet de aanwezigen welkom. In tegenstelling tot de suggestie in Hart van Holland is dit geen avond van de gemeente Zuidplas. De avond is georganiseerd door de fractie van ChristenUnie/SGP. Zij willen van zorgvragers en zorgvragers horen hoe zij denken over toewijzing van de hulp bij het huishouden. Deze loopt volgens signalen die de fractie kreeg niet vlekkeloos. De uitkomsten van de avond kunnen leiden tot een gesprek over mogelijke aanpassingen van het systeem in de gemeenteraad.

Vanavond staan drie vragen centraal:

1. Wat gaat er goed?

2. Wat gaat er niet goed?

3. Welke suggesties heeft u?

Daarnaast vraagt Rinus Bosman of de aanwezigen hun ervaringen met Stipter willen delen.

Mevrouw Burger heeft een vriendin die tot nu toe zes uur huishoudelijke hulp kreeg. Het keukentafelgesprek was erg zakelijk. Aan de vriendin werd verteld dat ze recht had op 110 minuten hulp omdat ze in een tweekamerwoning woont. Nadat bezwaar was aangetekend werd dit een half uur meer. Uiteindelijk is het bezwaar in behandeling genomen door de bezwaarschriftencommissie. De commissie concludeerde dat onduidelijk was op basis waarvan het College haar besluiten had genomen en adviseerde de vriendin meer zorg te geven. Uiteindelijk krijgt deze vriendin nu 6,9 uur huishoudelijke hulp. De vriendin is helemaal over haar toeren door alles wat er gebeurd is. Er kwam de afgelopen periode heel veel op haar af.

De hulp wordt nu geboden door een andere zorgverlener. Na wat opstartproblemen draait dit nu aardig. De nieuwe hulp is wel minder zelfstandig dan de oude hulp. De vriendin moet daardoor lijstjes maken met dingen die moeten gebeuren. Dit is nodig omdat de nieuwe hulp nog niet eerder in de zorg heeft gewerkt.

Mevrouw Van der Leek is secretaris van het Platform Gehandicapten Zuidplas en contactpersoon van de Reumapatiëntenvereniging. Zij vertelt het verhaal van een vrouw die haar belde omdat ze een nieuwe indicatie had gekregen. Deze vrouw heeft op dit moment 6,5 uur zorg en zou terug moeten naar 3 uur. Mevrouw kan zelf helemaal niets: ze loopt krom en heeft een speciaal aangepaste rollator om zich in huis te verplaatsen.

Deze mevrouw was het niet eens met het gespreksverslag, maar moest deze wel ondertekenen en de volgende dag terugsturen. In het gesprek zou zijn aangegeven dat bezwaar geen zin had omdat de gemeente 40% moest bezuinigen.Toch heeft Mevrouw Van der Leek samen met deze mevrouw een brief opgesteld. Daarin hebben zij alle punten benoemd waarmee zij het niet eens waren. Het gespreksverslag hebben ze niet ondertekend. Op deze brief is geen inhoudelijke reactie gekomen. Er werd alleen gemeld dat de wet was veranderd en dat de hulp op drie uur bleef staan.

Ook werd per brief meegedeeld dat zorg zou worden beëindigd. Vervolgens werd dit tot drie keer toe uitgesteld door problemen met Stipter. Dit was erg verwarrend voor mevrouw. Ze werd steeds nerveuzer en begon de moed te verliezen. Omdat de beschikking uitbleef, kon mevrouw ook geen bezwaar indienen. Door de gemeente werd ze nauwelijks te woord gestaan. Ze heeft talloze malen gebeld voor vrijwilligers, maar die waren er niet. In april kwam de beschikking, maar de eerste week kreeg ze geen zorg van de nieuwe zorgaanbieder. Ze heeft contact gezocht met haar nieuwe zorgaanbieder, maar deze gaf aan dat mevrouw niet bekend was bij hen. Uiteindelijk heeft mevrouw nog wel bezwaar ingediend. In dit bezwaarschrift heeft ze gezegd dat ze eigenlijk niet in staat was om naar de bezwaarschriftencommissie te komen, met veel moeite is ze toch gegaan. Voordat een besluit was genomen op het bezwaar is mevrouw overleden.

Mevrouw Van der Leek geeft verder aan dat haar in een bijeenkomst van de Reumavereniging duidelijk werd dat er te weinig rekening wordt gehouden met persoonlijke omstandigheden. Veel mensen die in een rolstoel zitten hadden zes uur hulp en gaan terug naar twee of drie uur. Er wordt wel gekeken naar het huis, maar niet naar hoe mensen koken en dergelijke. In de verordening wordt ook niets gezegd over of een cliënt zichzelf nog deels kan redden of niet. Er staat alleen uitleg over de financiën van de gemeente, hoe ze moeten bezuinigen en het aantal kamers in huis.

Mevrouw Verruijt is medewerker bij T-zorg. Zij geeft huishoudelijke hulp bij twee mensen. Ze was aanwezig bij een van de keukentafelgesprekken. Daar werd gezegd dat deze vrouw van 90 recht had op 110 minuten zorg in plaats van de huidige 3,5 uur. Dit op basis van het aantal kamers in huis. Deze persoon heeft bezwaar ingediend, maar nog geen uitslag gehad. De andere cliënt van mevrouw gaat per 15 september naar een andere aanbieder. Als beide cliënten bij een andere aanbieder terecht komen kan mevrouw Verruijt niet voor beide cliënten blijven werken.

Mevrouw Deelen is werkzaam bij Mantelzorg Steunpunt ZieZo Zuidplas. De keukentafelgesprekken zijn volgens haar niet altijd op onaardige toon, maar mensen wordt wel de hemd van het lijf gevraagd. De uitkomst van de gesprekken is voor hen vaak teleurstellend. De aard van het gesprek, aandacht voor persoonlijke omstandigheden, komt niet terug in de uitkomst in de beschikking. Daarin wordt een berekening gemaakt op basis van de aantal-kamers-regel.

Mensen hebben er begrip voor dat er minder zorg komt door de bezuinigingen. Dit moet wel rechtvaardig gaan. Mensen ervaren spanning, er is pijn rondom de wisseling van hulp en de communicatie daarover. Dit gaat over het tekenen van het gespreksverslag, het niet op tijd versturen van de beschikking en het ontbreken van communicatie over het bezwaarschrift.

Zolang er niet gereageerd is op het bezwaarschrift zou zorg door moeten lopen, maar dit gebeurt niet altijd. Er zijn mensen die hierdoor inmiddels een maand zonder zorg zitten. Het komt ook voor dat het bezwaarschrift niet is afgehandeld, maar dat de zorgvraag toch al geveild is waardoor er een nieuwe hulp komt.

Mevrouw Deelen gaat specifiek in op het systeem Stipter. Ze noemt een mevrouw die terminaal ziek was. Zij kreeg minder uren en zou in de laatste weken van haar leven nog een nieuwe hulp krijgen. Gelukkig heeft deze mevrouw haar oude hulp wel mogen houden nadat er bezwaar was aangetekend en daarover persoonlijk contact was geweest met de afdeling Wmo.

Daarnaast noemt ze een cliënt met een verstandelijke beperking. Ook deze cliënt kreeg minder uren en een nieuwe zorgaanbieder. De nieuwe hulp kwam vanuit een uitkeringssituatie en weigerde bedden te verschonen. Naar aanleiding van deze voorbeelden pleit mevrouw Deelen ervoor om sommige groepen cliënten uit het veilingsysteem te houden.

De voorkeur van een cliënt wordt in het systeem maar heel beperkt meegeteld, in feite is de prijs doorslaggevend. Mevrouw Deelen zegt dat voorkeur in andere gemeenten veel zwaarder meetelt.

Ook noemt ze dat de nieuwe hulpen vaak van ver weg komen. Ze kent gevallen waarbij de hulp uit Amersfoort komt. Cliënten vinden het onbegrijpelijk hoe dat een bezuiniging kan zijn.

Tot slot meldt mevrouw Deelen dat het mantelzorgsteunpunt sinds twee weken geleden geen nieuwe cliënten meer aanneemt vanwege de grote hoeveelheid vragen die de afgelopen maanden op hen af is gekomen.

De heer Ansen is bestuurder van de Zevenster. Hij heeft het idee dat gemeente regels in Stipter kan overrulen. Zuidplas zou dit systeem, in tegenstelling tot andere gemeenten, als enige goed toepassen. Het vraagstuk rondom de voorkeur van de cliënt is het gevolg van het rekensysteem van Stipter.

De heer Meijering is manager bij Cedrah (Beth-San). Hij geeft aan dat hij in het begin nog wel cliënten kreeg toegewezen, maar inmiddels niet meer. Dit komt omdat concurrenten een hogere klanttevredenheid hebben. Deze verschillen zouden eigenlijk pas vanaf 20 juli, drie maanden na de start op 20 april, mogelijk zijn. Aanbieders die in andere regio's al langer met Stipter werken hebben op dit moment al een hogere klanttevredenheid. Dit geeft hen een voorsprong in de veiling. Daardoor maakt de heer Meijering op dit moment geen kans, ook al bieden zij de minimumprijs. In de brief van de gemeente aan de cliënt staat ten onrechte dat de aanbieder niet laag genoeg heeft geboden. Als aanbieder krijgt hij alleen geen grip op wat er aan de hand is.

De heer Rodenboog spreekt namens de ondernemingsraad van Fundus (Vierstroom). Hij geeft aan dat nieuwe aanbieders de gemiddelde klanttevredenheid krijgen van de bestaande aanbieders. Hij vindt dat het harde werken van bestaande aanbieders daarmee niet wordt beloond. Ook geeft hij aan dat cliënten die bij dezelfde organisatie blijven, niet dezelfde hulp kunnen houden. Dit komt omdat andere cliënten van deze hulp wel naar andere aanbieders gaan waardoor deze hulpen kleinere contracten krijgen.

Mevrouw Roos werkt bij Parento Thuiszorg. Ze heeft vragen gesteld over de opbouw van klanttevredenheid, maar tot nu toe nu geen antwoord gekregen. Ze vraag zich af of ze hiervoor een WOB-verzoek moet doen.

Mevrouw Roos geeft aan dat de gemeente heel veel heeft gevraagd van aanbieders. Zij moesten zorg blijven leveren tot 20 april. In de twee weken daarna waren er veel mensen van de afdeling op vakantie. Ze heeft veel mails gestuurd, maar tot nu toe nog geen antwoorden gekregen.

Ook geeft ze aan dat voorkeur maar heel beperkt meetelt omdat mensen worden gezien als nieuwe cliënt. Dit terwijl deze mensen de afgelopen jaren al zorg kregen van Parento, toen via een persoonsgebonden budget. De reden dat mensen als nieuwe cliënt worden gezien is bij mevrouw Roos niet bekend, ze heeft nog geen antwoord gehad op haar vragen hierover. Ze geeft aan dat mensen erg overstuur zijn door de late intake en late communicatie. De nieuwe hulpen komen onder andere uit Den Haag. Mensen zijn bereid om hen een kans te geven, maar zeggen ook dat ze de nieuwe hulp niet vertrouwen. Dat is bij lokale aanbieders anders.

Ze noemt een voorbeeld van een vrouw waarbij de hulp na een telefoongesprek met 50% werd gekort terwijl haar situatie de afgelopen jaren is achteruitgegaan. Hierdoor werd er niet meer voor haar werd gekookt. Uiteindelijk is de vrouw verzwakt opgenomen in een verpleeghuis en later overleden. Mevrouw Roos geeft aan dat haar hart uitgaat naar mensen die niet voor zichzelf op kunnen komen. Zij wil voor deze groep opkomen.

Mevrouw Stootman is lid van de Reumapatientenvereniging. Op een bijeenkomst vanmiddag werd haar duidelijk dat veel oudere mensen niet zo goed voor zichzelf op kunnen komen. Ze krijgen een brief met het verzoek om te tekenen bij het kruisje. Dit doen ze dan maar.

Mevrouw Roos geeft aan dat er ook zorgen zijn bij huisartsen. Zij weten niet waar ze naartoe moeten verwijzen. Daarnaast geeft ze aan dat de gemeente niet goedkoper uit is met dit systeem. Doordat klanttevredenheid wordt meegeteld, worden diensten aangenomen voor een hogere prijs. Op dit moment adviseert mevrouw Roos mensen om toch te kiezen voor een persoonsgebonden budget.

Mevrouw Roos heeft een medewerker van Parento Thuiszorg meegenomen. Zij levert huishoudelijke hulp op zeven adressen. Deze medewerker vertelt dat mensen haar vragen of ze in de toekomst nog komt. Ook is er minder tijd waardoor er dingen blijven liggen. Alleen het toilet en de badkamer moeten wekelijks worden gedaan, andere dingen vervuilen. Ook merkt ze dat er soms toch onderscheid wordt gemaakt tussen mensen, terwijl ze evenveel kamers hebben.

Mevrouw Luiten werkt bij de Vierstroom. Zij is vanmiddag nog bij een cliënt geweest die haar is afgenomen. Ze wil nog wel de was blijven doen voor deze mevrouw. Mevrouw krijgt nog maar 110 minuten, daardoor is er geen tijd voor een praatje of spelletje. Mensen vereenzamen hierdoor. Daarnaast geeft ze aan dat medewerkers die op straat komen te staan ook door de gemeente betaald moeten worden.

De heer Ansen van de Zevenster geeft daarop aan dat hij zorg niet verantwoord kon leveren tegen de huidige tarieven. Hij wil zijn medewerkers niet over de kling jagen. Inmiddels zijn zij overgedragen aan een nieuwe aanbieder met hoofdkantoor in Almere. Volgens de medewerkers lopen de contacten met hun nieuwe werkgever veelal digitaal en niet goed. De heer Ansen vult verder aan dat hij het raar vindt dat de gemeente zich bemoeit met de vraag er moet gebeuren. Hij noemt het schoonmaken van de vensterbanken als voorbeeld. Hij geeft aan dat de huishoudelijke hulp heel goed in staat is om samen met de cliënt te bepalen wat er moet gebeuren.

De heer Ansen stelt dat dit geen verantwoordelijke zorg meer is. In praktijk stapelt de was zich op. De huishoudelijke hulp mag de gordijnen wel afhalen, maar niet in de wasmachine doen. Dit met alle risico's van dien omdat het voor cliënten geen optie is de gordijnen pas een week later terug te hangen.

Hij gaat ook nog in op het systeem Stipter. Daar wordt niet alleen hulp bij het huishouden geveild, maar ook begeleiding. In praktijk staat begeleiding er niet of nauwelijks op. Tegelijkertijd hoort hij wel van huisartsen dat zij mensen hebben doorgestuurd. Huisartsen vragen hem waarom hij deze mensen geen hulp biedt. Ook komen er soms vragen buiten Stipter om.

Tot slot constateert de heer Ansen dat de wijkverpleegkundige en het sociaal team van deskundigheid missen op het gebied van ouderenzorg.

Mevrouw Van Wijngaarden spreekt namens de Zellingen. Ze geeft aan dat er de afgelopen periode veel is gesproken over het zwaarder laten meetellen van de voorkeur. Dat is in Zuidplas doorbroken omdat voorkeurspunten ontzetten laag zijn. Bijna niemand kan op voorkeurspunten een bepaalde aanbieder krijgen, alleen de prijs telt. Ook is de huidige werkwijze in strijd met de notitie die met alle aanbieders is geschreven. Uitgangspunt daarin was: een situatie, een zorgaanbieder.

Mevrouw Van Wijngaarden gaat ook in op de eigen bijdrage. Deze is nog niet in rekening gebracht omdat aanlevering bij het CAK nog niet heeft plaatsgevonden. Cliënten krijgen nog een rekening voor de periode van januari tot en met juni, maar kunnen lastig inschatten hoe hoog deze is door wijzigingen in de eigen bijdrage. De eigen bijdrage kan twee tot drie keer zo hoog zijn als vorig jaar. Een brief hierover wordt pas komende week verstuurd door de gemeente.

Ze vraagt verder hoe het kan dat mensen, die al vijf jaar zorg krijgen, volledig als nieuwe cliënt worden beschouwd. Dit heeft veel consequenties voor de puntentelling. Er zijn ook veel cliënten die al wel een nieuwe indicatie hebben, maar nog niet op Stipter hebben gestaan. Het is onduidelijk of dit betekent dat de huidige aanbieder ook minder zorg mag leveren. Deze onduidelijkheid moet de wereld uit. Tijdens de onderhandeling over het contract hoopten de aanbieders dat voorkeur zwaarder mee zou tellen. Bij begeleiding is dit het geval, maar bij de hulp bij het huishouden niet.

Mevrouw Van Wijngaarden geeft verder aan dat zij het vervelend vindt dat geïnsinueerd is dat haar organisatie veel overhead heeft. Ze hoopt dat wie dat denkt het eerst aan haar komt vragen. De prijs is volgens hen te laag omdat hun medewerkers al jaren werken, wat ouder zijn en een doorlopend dienstverband hebben en daardoor een hoger salaris krijgen.

Ze maakt op verzoek een vergelijking met buurgemeenten. In Capelle aan den IJssel is eind vorig jaar besloten tot een vergoeding van €45 voor een schoon huis. Voor dit bedrag kan 1,5 tot 2 uur zorg worden geleverd. Hoewel de voorbereidingstijd erg kort was, zijn vanuit de Zellingen zelf keukentafelgesprekken gevoerd met cliënten. Als ze willen kunnen ze extra uren aanvragen vanuit de Huishoudelijke Hulp Toelage. Dit komt ook ten goede van de medewerkers, hoewel er ook mensen met een 0-urencontract ontslagen zijn.

In Krimpen aan den IJssel is gekozen voor continuïteit. Daarom zijn er twee overgangsjaren waarin de hoeveelheid zorg langzamerhand wordt afgebouwd. Het tarief is daar geïndexeerd en daardoor acceptabel.

Mevrouw Van Wijngaarden geeft aan dat er ook een notitie ligt over open inloop en ontmoeting. Dit komt dicht bij vormen van dagactiviteiten en begeleiding. Tot nu toe is er nog geen enkele indicatie afgegeven voor begeleiding.

Gevraagd naar suggesties geeft mevrouw Van Wijngaarden aan dat voorkeur belangrijker moet worden en dat er goede afspraken moeten worden gemaakt over het tarief. Volgens haar moet op een goede manier afscheid genomen worden van Stipter. Zoals het systeem nu werkt is de cliënt daarin niet goed vertegenwoordigd. Clientvoorkeur wordt niet gehonoreerd. Ze roept ook op om kritisch te kijken naar de contracten met Stipter. Aanbieders voldoen al jarenlang aan alle afspraken, Stipter houdt zich daar niet aan. Ze noemt dat Stipter bij een demonstratie had toegezegd per 1 januari te werken, maar dat dit uiteindelijk vier maanden later werd. Ook bleek het mogelijk te bieden onder de minimumprijs. Ze vraagt dan ook om het systeem in 2016 opnieuw in te richten en voor nu een tussenoplossing te komen. Ze constateert dat de waarschuwingen die door de aanbieders zijn afgegeven helaas allemaal zijn uitgekomen.

Tot slot deelt ze nog het belang van huishoudelijke hulp. Als deze per jaar een salmonella-vergiftiging voorkomt zijn de kosten er al uit.

Mevrouw De Groot is werkzaam bij de Vierstroom. Zij heeft op dit moment al haar cliënten nog en kan haar contracturen nog werken. Ze is wel bezorgd of dit aan het einde van het jaar nog zo is.

De heer Ansen van de Zevenster geeft het advies zorgaanbieders hun vak uit te laten voeren. Zij zijn goed in staat om de zorg die nodig is te verlenen en willen niet de hoofdprijs. Hij suggereert te stoppen met Stipter en indicatieorganen en dit te laten verzorgen door de wijkverpleging en dergelijke.

Volgens hem is het mogelijk om de bezuiniging van 40% te benaderen door met elkaar om tafel te gaan en kritisch te kijken waar het minder kan. Dit overleg is alleen nooit gevoerd.

In de slotronde wordt nog aangegeven dat:

* er cliënten zijn die de afgelopen weken geen hulp hebben gehad. Dit zou komen omdat de nieuwe aanbieder niet in staat is om te leveren.
* de nieuwe aanbieders geen inhaalbeurten doen rondom de feestdagen
* er mensen zijn die van Stipter verdwijnen
* de arbeidsomstandigheden voor medewerkers niet optimaal zijn omdat er geen koffie kan worden gedronken en er amper reistijd is.
* er bij een cliënt wel een indicatie is afgegeven voor begeleiding, maar niet voor het vervoer. Dit terwijl deze cliënt in een rolstoel zit.
* de samenwerking tussen de afdeling Wmo en het Sociaal Team verbeterd kan worden.
* alle veranderingen zowel nadelig uitpakken voor instellingen die zorg leveren en cliënten die zorg ontvangen.