



gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Telefax 023 563 95 50



2011/82215

Cluster Sociale Dienstverlening
Contactpersoon Jeroen Houffelaar
Doorkiesnummer 023 567 6234
Uw brief ---
Ons kenmerk 11.0440974
Bijlage(n) Geen
Onderwerp Voortgang Hulp bij het huishouden vanaf 1 januari 2011

Verzenddatum

22 DEC. 2011

Geachte heer, mevrouw,

Na de Europese aanbesteding "hulp bij het huishouden" (HH) zijn per 1 januari 2011 drie organisaties van start gegaan die de soorten HH (1, 2 en 3) in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) leveren. Contractueel is vastgelegd dat de drie zorgaanbieders, Axxicom, FlexiCura en Tzorg verantwoording over de uitvoering van de HH aan de gemeente afleggen.

De aanbieders doen dat aan de hand van een programma van eisen:

- binnen vijf werkdagen na ontvangst van door gemeente verstrekte toegangsgegevens contact met de zorgnemer;
- de zorgnemer krijgt binnen 15 werkdagen de benodigde hulp;
- de aanbieder brengt de gemeente binnen twee dagen op de hoogte van het niet of niet tijdig nakomen van de opdracht;
- de aanbieder weigert geen zorgnemers, wanneer wel dan binnen 24 uur aan gemeente melden;
- de aanbieder legt de hulp in een hulpverleningsovereenkomst vast;
- in overleg met de zorgnemer wordt bepaald welke werkzaamheden bij hem verricht worden;
- de aanbieder stelt een individueel zorgplan op, dit wordt desgewenst aan de gemeente overhandigd;
- de aanbieder informeert de zorgnemer;
- de aanbieder overlegt 8 weken voordat de huidige indicatie afloopt met de zorgnemer;
- de aanbieder meldt de zorgnemer binnen een week na afloop van elke (CAK-)periode bij het Centraal Administratie Kantoor (CAK);
- de aanbieder levert kosteloos de door het CAK verlangde gegevens;
- de aanbieder heeft een actieve signaleringsplicht ten aanzien van veranderingen betreffende de zorgnemer en zorgt voor een vast aanspreekpunt;
- klachten worden aan de aanbieder gericht en moeten aan voorwaarden voldoen.



Tot 1 januari 2011 was Amstelring de grootste aanbieder van HH. De overgang naar de nieuwe aanbieders heeft een zware wissel op zowel de gemeentelijke organisatie als de zorgaanbieders getrokken. Door dagelijks te sturen en een zeer intensief persoonlijk contact vanuit de cluster Sociale Dienstverlening met zowel de aanbieders als de Haarlemmermeerse burgers is deze aanvangsfase goed doorlopen. Vooral Tzorg heeft in de beginperiode problemen, door een tekort aan personeel, gehad. Hun zorgnemers zijn telefonisch door de gemeente benaderd met de vraag of zij van Tzorg gebruik wilden blijven maken of dat zij naar een andere zorgaanbieder wilden overstappen. De meesten bleken niet te willen overstappen. In een aantal gevallen zijn burgers twee à drie weken van hulp verstoken geweest; dat was een eigen keuze. In goed overleg zijn passende oplossingen gekomen. Er zijn geen noemenswaardige wachtlijsten geweest. Vermeldenswaardig is voorts dat de aanspreekpunten per opdrachtnemer voortdurend wisselden. Na die aanloopfase is de dienstverlening goed verlopen.

Met de drie partijen (Flexicura, Axxicom en Tzorg) is in de beginfase vrijwel dagelijks overlegd, dit is in de loop van het jaar verminderd tot een driemaandelijks operationeel overleg, waarbij onder andere de prestatie van de aanbieders aan de orde komen. In een vroeg stadium heeft de gemeente ook gevraagd naar de planning in de vakantie. In voorgaande jaren was met name de vakantieperiode voor de leverende organisatie een te grote uitdaging om naar behoren zorg te kunnen verlenen, waardoor huishoudens zonder de benodigde hulp kwamen te zitten.

Het budget voor 2011 bedraagt € 6.160.000. De kosten zijn tot medio september bekend. De zorgaanbieders hanteren een vier weken periode. Recentere gegevens zijn nog niet compleet binnen. In onderstaand overzicht zijn de bekende kosten geëxtrapoleerd naar het einde van het jaar; ze bedragen per organisatie:

<i>Zorgaanbieder en aantal klanten</i>	<i>kosten per organisatie</i>
Axxicom heeft 633 klanten	€ 1.788.000
Flexicura 484 klanten	€ 1.359.000
Tzorg heeft 948 klanten	€ 2.833.000

Dat betekent dat de kosten per saldo over 2011 niet tot een budgetoverschrijding gaan leiden.

De aanbieders hebben op dit moment gegevens over de eerste drie kwartalen van 2011 aan de gemeente verstrekt. Alle gevraagde informatie is aangeleverd. In het onderzoek is vooral naar ingediende klachten, managementrapportages en de financiën gekeken. Genoemde thema's worden hierna nader uitgewerkt.

Thema's

A. *Klachten*. Klachten kunnen een graadmeter van het functioneren van de aanbieder vormen, zij vormen in ieder geval een indicatie.

Uit de ontvangen informatie is gebleken dat de 3 organisaties verschillend omgaan met het begrip klacht.

Met een door de Gemeente op te stellen standaard model betreffende klachtenbehandeling en overzicht ervan moet dat probleem verholpen worden.

Tevens zal er in het eerste kwartaal 2012 door de Gemeente een onafhankelijk Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd gaan worden.

B. *Managementrapportages*. De overgelegde managementrapportages geven daadwerkelijk per aanbieder informatie over de in het bestek geformuleerde prestatie eisen waaronder de:

- facturen, die zijn steekproefsgewijs tot en met periode 11 gecontroleerd. Ter informatie: de zorgaanbieders werken met een vier weken systeem. Uit de steekproeven zijn geen onregelmatigheden aan het licht gekomen;

Uit de ontvangen rapportages blijkt dat de zorgaanbieders deels verschillende parameters overlegd hebben. Dat betekent dat er verschillende grootheden met elkaar vergeleken moeten worden. Hieruit kan niet anders geconcludeerd worden dan dat de aanbieders met een uniform model moeten gaan werken. Bij de aanbesteding was daar bewust niet voor gekozen, omdat de door de aanbieders aan te leveren gegevens/rapportages als een gunningscriterium golden.

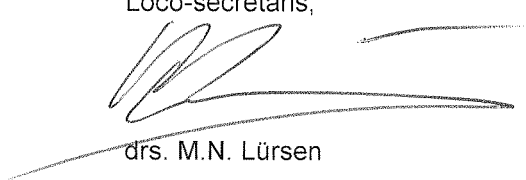
Conclusie

Uit de evaluatie van de overgelegde gegevens en de bij de gemeente bekende gegevens blijkt dat de eerste drie kwartalen van het eerste contractjaar goed zijn verlopen. Daarnaast blijven de kosten onder het budget.

Er kan gesteld worden dat met de door de zorgaanbieders gehanteerde managementrapportages er op verschillende wijze informatie aangeleverd is. Er zijn verbeterpunten te noemen: de zorgaanbieders moeten dezelfde gegevens aanleveren zodat hun prestaties goed vergeleken kunnen worden. Daartoe is het wenselijk dat door SDV een standaard marap-model ontwikkeld wordt. Dat geldt ook voor de behandeling van klachten. Het begrip klacht moet gedefinieerd worden en het is aan te bevelen een gestandaardiseerde klachtenprocedure te ontwikkelen zodat een uniforme werkwijze ontstaat. SDV zal beide modellen begin 2012 opstellen zodat de zorgaanbieders over 2012 op uniforme wijze de gevraagde gegevens aanleveren.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
Loco-secretaris, de burgemeester,


drs. M.N. Lürsen


drs. Th.L.N. Weterings