

Datum: 21 februari 2023  
Onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen CDA  
Ons kenmerk:

Geachte heer, mevrouw,

Op 13 februari 2023 heeft de fractie van CDA schriftelijke vragen gesteld over Wmo zorg en herstelgerichte hulp.

De vragen over herstelgerichte hulp zijn beantwoord op 15 februari in verband met de raadsvergadering van 16 februari waar het agendapunt "tweede wijziging verordening maatschappelijke ondersteuning" op de agenda stond.

Hierbij beantwoorden wij de vragen over Wmo zorg.

De vragen luiden als volgt (cursief) en de antwoorden zijn toegevoegd:

1. *In de Verordening Wmo 2020 Hoogeveen staat dat 'een hulpvraag door of namens een cliënt' kan worden gemeld (A2.1.). Betekent dit dat ook een zorgverlener een aanvraag kan doen voor de client?*

Nee dit kan niet, een cliënt dient altijd zelf de aanvraag te doen en ook zelf gesproken te worden door de Wmo-consulent. In sommige gevallen komt het bij een herindicatie voor dat de zorgaanbieder eerst op de lijn komt, en soms ook wel een mening geeft over de benodigde hulp. Echter, de Wmo-consulent geeft dan altijd aan eerst de cliënt te willen spreken. Bij een melding kan het wel voorkomen dat een zorgaanbieder de melding doet. Dit is dan met name als er behandeling van het fact-team (optimaal leven) aan vooraf gaat of vanuit de GGZ. Een aanvraag volgt op de melding.

2. *Wordt bij een aanvraag van Wmo-zorg altijd een zogenaemd keukentafelgesprek gevoerd door de Wmo-consulent? Zo nee, kunt u voorbeelden geven van hulpvragen die daarin afwijken?*

Ja, het uitgangspunt is dat er altijd een keukentafelgesprek wordt gevoerd met de Wmo-consulent. Bij spoedaanvragen wordt hiervan, in overleg met de cliënt, nog wel eens afgeweken zodat de zorg eerder kan worden ingezet.

3. *Klopt het dat de gemeente Hoogeveen contracten heeft afgesloten met 20 aanbieders van de dienst huishulp en met 146 aanbieders van de dienst begeleiding?  
- Zo nee, om hoeveel gecontracteerde aanbieders gaat het dan wel?*

Voor de gemeente Hoogeveen zijn er 17 gecontracteerde partijen voor huishoudelijke hulp en 118 aanbieders gecontracteerd voor Wmo-begeleiding.

4. *Zijn al deze gecontracteerde aanbieders getoetst op de hiervoor geldende wettelijke kwaliteitseisen?*

Bij inschrijving op de aanbesteding onderschrijven de aanbieders dat zij zullen voldoen aan het Drents Kwaliteitskader. In dit kwaliteitskader staan de geldende wettelijke kwaliteitseisen opgenomen. Niet alle aanbieders worden bij aanvang van het contract hierop ook gecontroleerd. Dit gebeurt wel als later (na afronding van de inkoop) alsnog een aanbieder wil toetreden tot het contract. Ook controleren de toezichthouders hierop via steekproeven en wanneer zij signalen ontvangen dat de kwaliteit van zorg niet op orde zou zijn. Mochten aanbieders zich niet houden aan de afspraken dan grijpen we in.

5. *Is de gemeente ervan op de hoogte dat een aantal van deze gecontracteerde aanbieders in onze gemeente geïndiceerde zorg laten uitvoeren door onderaannemers?*

Ja, er zijn meerdere aanbieders met onderaannemers, die bij ons bekend zijn staan geregistreerd in de mapjes van de betreffende hoofdaannemers. Voor de coöperaties geldt dat de leden van de coöperatie op de website vermeld staan

*- Zo ja, kent u deze onderaannemers en kunt u garanderen dat deze ingehuurd onderaannemers eveneens beschikken over de afgesproken kwaliteitseisen?*

De hoofdaanbieder blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde zorg op basis van dezelfde eisen. Bij tussentijdse toetreding van nieuwe hoofd- of onderaanbieders wordt er altijd een check gedaan of de gemeente akkoord kan gaan met de toetreding dit gebeurt door de contractmanagers in samenspraak met de toezichthouders.

6. *Op welke wijze toetst de gemeente de kwaliteit van de geïndiceerde zorg van hoofd- en onderaannemers op voorhand? En in de praktijk?*

Op voorhand: Vanaf 2021 gaan de toezichthouders mee met de contractmanager naar nieuwe aanbieders die een contract willen. De toezichthouders toetsen dan meteen aan de hand van het Drents kwaliteitskader. Bij nieuwe Pgb-aanbieders toetsen de zorgaanbieders vooraf ook op het Drents kwaliteitskader

In de praktijk: Gemeentelijke toezichthouders toetsen de kwaliteit op basis van signalen en steekproeven. Bij herindicaties toetst de Wmo-consulent of het opgestelde zorgplan ook daadwerkelijk is uitgevoerd en onderzoekt bij een negatief antwoord waarom dit niet is gebeurd.

7. *Als sprake is van mogelijke misstanden inzake geïndiceerde zorgverlening, heeft de gemeente dan voldoende juridische borging om bijvoorbeeld zorgfraude gepleegd door gecontracteerde hoofd- en onderaannemers aan te kunnen pakken?*

Ja, deze mogelijkheden liggen vast in de Algemene wet bestuursrecht, de Wmo, in het strafrecht en in sommige zaken ook in het civielrecht. Zo kunnen de toezichthouders maatregelen opleggen, kunnen ze overgaan tot terugvorderen van gelden en hebben zij als BOA toegang tot het OM.

8. *Heeft de gemeente een werkwijze hoe te handelen bij klachten of bezwaren van cliënten over de door de gemeente geïndiceerde zorg of de aan hen geleverde dienstverlening of bejegening door zorgverleners? Zo ja, kunt u inzicht geven in hoe deze werkwijze verloopt?*

Klacht over de geïndiceerde zorg:

- Wanneer een cliënt niet tevreden is met de geïndiceerde Wmo-zorg en dit aangeeft aan de Wmo-consulent of op het gespreksverslag, dan wordt een dergelijk signaal beschouwd als een signaal voor premediation. In dat geval bekijkt de juridisch adviseur het dossier en neemt een andere Wmo-consulent contact op met de cliënt om nogmaals een keukentafelgesprek te voeren. De consulent en de juridisch adviseur oordelen vervolgens of de oorspronkelijke indicatiestelling wel of niet juist was en de cliënt wordt hiervan op de hoogte gesteld.

- Wanneer de cliënt niet tevreden is over de bejegening door de Wmo-consulent, dan bestaat de mogelijkheid om hierover een klacht in te dienen. De klachtencoördinator zal de klacht voorleggen aan de leidinggevende van de Wmo-consulent en de cliënt wordt vervolgens uitgenodigd voor een gesprek. De consulent heeft de gelegenheid om bij het gesprek aanwezig te zijn maar wordt in ieder geval ook gehoord door de leidinggevende. Uiteindelijk laat de leidinggevende aan de cliënt weten of de klacht wel of niet gegrond was en stuurt hierover ook een brief. In deze brief wordt de cliënt gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de gemeentelijke ombudsman.

Klacht bejegening of dienstverlening zorgaanbieder:

Wanneer bij de gemeente een klacht binnenkomt over de bejegening door of dienstverlening van een zorgaanbieder dan wordt deze klacht neergelegd bij de contractmanager van de gemeente. De contractmanager bespreekt deze klacht vervolgens met de aanbieder. Ook wijzen wij de cliënt altijd op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de zorgaanbieder zelf. De aanbieder is namelijk contractueel verplicht zelf een klachtenprocedure te hebben. Overigens gaan de contractmanagers ook in gesprek met de aanbieder als er al signalen zijn die nog geen klacht genoemd kunnen worden.

9. *Wordt voor de start van de zorgverlening aan de cliënten kenbaar gemaakt welke kaders, rechten en plichten cliënten en zorgverleners hebben gedurende traject van zorgverlening? -Zo ja, op welke wijze worden kaders, rechten en plichten van cliënten en zorgverleners vastgelegd voorafgaand aan de start van de zorgverlening?*

Na de indicatiestelling door de Wmo-consulent ontvangt de cliënt van de gemeente een beschikking. In de beschikking staat aangegeven welke vorm van zorg is toegekend, of dit is toegekend op basis van zorg in natura of PGB, en voor huishoudelijke hulp en begeleiding staat aangegeven voor hoeveel uren deze zorg is toegekend. Bij Pgb wordt een cliënt vooraf geïnstrueerd over de rechten en plichten, er wordt een Pgb-vaardigheidstest gedaan en ook de voorwaarden worden besproken (zoals bijvoorbeeld dat de cliënt ook verplicht is om vervangende zorg te vinden als de bestaande zorgverlener geen zorg kan geven. De rechten en plichten worden als bijlage toegevoegd aan de beschikking. Ook staat in de brief benoemd dat de cliënt de plicht heeft om een eigen bijdrage te betalen en wordt de cliënt gewezen op de bezwaarschriftenclausule. De zorgaanbieder krijgt na indicatie een korte beschrijving van de doelen. Ook is voor de zorgaanbieders in de inkoopprocedure een rolbeschrijving opgenomen waarin kaders etc. staan beschreven.

10. *Worden gemaakte afspraken altijd voorzien van een handtekening van de ontvanger (cliënt) en de leverancier (zorgverlener)?*

Het gespreksverslag wordt bij een aanvraag van Wmo-zorg voorzien van een handtekening door de cliënt. Een zorgplan (wordt enkel opgesteld bij Wmo-begeleiding) wordt opgesteld tussen cliënt en zorgverlener. Er is

geen wettelijke verplichting om het zorgplan te ondertekenen. Wel wordt dit vaak gevraagd door de zorgaanbieder aan de cliënt.

*11. Hoe is de onafhankelijke cliëntondersteuning geregeld voor zorgvragers in de gemeente Hoogeveen?*

De uitvoering van de onafhankelijke cliëntondersteuning is door de gemeente ingekocht bij de SWW. Hiervoor is een aanbestedingsprocedure gevolgd. Wanneer een inwoner overweegt zorg aan te vragen kan hij/zij een onafhankelijke cliëntondersteuner benaderen om hem/haar hierbij te begeleiden. De cliënten worden hier ook op gewezen bij de schriftelijke bevestiging van een Wmo-melding, maar ook door de consultants bij het maken van een afspraak voor het keukentafelgesprek

*12. Kunnen zorgvragers hun eigen onafhankelijke cliëntondersteuner kiezen in de gemeente Hoogeveen?*

De gemeente heeft met SWW een contract en betaalt deze organisatie voor het organiseren van de cliëntondersteuning. De kosten hiervan liggen dan niet bij de inwoner/zorgvrager. Uiteraard heeft een zorgvrager keuze om te kiezen voor een eigen onafhankelijke cliëntondersteuner, dit kan bijvoorbeeld ook een buurman of buurvrouw zijn. Wel is het zo dat de eventuele kosten hiervan dan niet voor rekening van de gemeente zijn.

Wij gaan ervan uit dat wij u hiermee voldoende hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders,

Jelmer Mulder  
Gemeentesecretaris

Karel Loohuis  
burgemeester