B&W.nr. 10.0238, d.d. 2-3-2010

B&W-Aanbiedingsformulier

Onderwerp Schriftelijke vragen van het raadslid R.A. VAN GELDEREN (SP) inzake houding gemeente bij aanvragen PGB i.v.m. Zorgveiling (ingekomen 8 februari 2010)

BESLUITEN

1. de beantwoording van de schriftelijke vragen van het raadslid R.A. VAN GELDEREN (SP) inzake houding gemeente bij aanvragen PGB i.v.m. Zorgveiling vast te stellen;
2. dit besluit te zenden aan de vragensteller en de overige leden van de gemeenteraad

Samenvatting
Het raadslid R.A. van Gelderen (SP) heeft vragen gesteld over de houding van de gemeente bij aanvragen voor een persoongebonden budget (PGB) hulp bij het huishouden door cliënten naar aanleiding van berichten daarover via Roomburgh, een van de aanbieder van hulp bij het huishouden. De suggestie die daarbij onder meer wordt gewekt is dat de gemeente cliënten onder druk zet om geen PGB te nemen.
In de beantwoording is aangegeven dat de gemeente Leiden de wettelijke taak heeft om cliënten goed voor te lichten over alle voor- en nadelen van en rechten en plichten aan persoongebonden budget. En dat de gemeente de opdracht heeft om samen met de cliënt en diens eventuele mantelzorger goed te kijken of het PGB qua verantwoordelijkheden voor hem of haar geschikt is.
Gebleken is dat de informatieverstrekking door Roomburgh aan haar cliënten over een mogelijke overstap van hulp in natura naar PGB niet helemaal volledig was. De gemeente heeft in lijn met haar verantwoordelijkheid de betreffende cliënten van Roomburgh benaderd om hen nader voor te lichten. Van het onder druk zetten van cliënten door de gemeente om wel of geen PGB te nemen is daarbij geen sprake. Dit blijft in eerste instantie de vrije keus van de cliënt. De gemeente grijpt alleen in wanneer zij signaleert dat cliënten niet met een PGB en bijkomende verantwoordelijkheden om zullen kunnen gaan.

Schriftelijke vragen aan het College van Burgemeester en Wethouders van het raadslid R. VAN GELDEREN (SP) inzake houding gemeente bij aanvragen PGB i.v.m. zorgveiling (ingekomen 8 februari 2010)

Graag stellen wij de volgende vragen aan het college van B&W op basis van artikel 43 van het reglement van orde van de gemeenteraad.
Vandaag is het de SP ter ore gekomen dat cliënten die een PGB willen aanvragen om niet op de zorgveiling voor de huishoudelijke zorg te hoeven komen, vanuit de gemeente onder druk worden gezet om dit niet te doen. Informatie hierover is te vinden in het maandblad van zorgcentrum Roomburgh. Vanwege de ernst van deze signalen wil de SP met spoed onderstaande vragen stellen. Wij gaan ervan uit dat antwoorden op deze vragen mogelijk moeten zijn voor de volgende raadsvergadering van 18 februari.

Citaat uit het maandblad van Roomburgh: *Omdat het meerder malen is gebeurd dat iemand die de zorg van Roomburgh wilde krijgen toch werd gekoppeld aan een andere zorgaanbieder heeft een aantal extramurale cliënten ons benaderd met de wens om gebruik te kunnen maken van een PGB. Deze cliënten gaven aan dat mensen vaak afzien van het aanvragen van een PGB vanwege de administratieve rompslomp. Wij hebben ze gewezen op het feit dat ze daar hulp bij kunnen krijgen en dat de keus geheel aan hen zelf is Als Roomburgh een desbetreffend verzoek krijgt van een cliënt, dan wijst Roomburgh de weg naar een stichting die het werk dat hieruit voortvloeit kosteloos voor hem of haar overneemt. Inmiddels is dit een aantal malen gebeurd, maar kennelijk niet tot genoegen van de gemeente Leiden. Ambtenaren gaan de aanvragers opbellen en vragen stellen als: ‘ Zou u dat nou wel doen? Weet u wel hoeveel werk dat van u vraagt?” (....) Maar de gemeente gaat nog verder en daarmee werkelijk over de schreef. Want het blijft niet bij een keer bellen, maar dat gebeurt soms wekelijks. Daarbij schroomt men niet om opmerkingen te maken als: “Roomburgh heeft u vals voorgelicht”. Sommige mensen krijgen geen antwoord op hun aanvraag voor een PGB, maar blijken ineens toch geveild te zijn. Een dochter van iemand die de gemeente belt om te vragen hoe ze daar bezwaar tegen kan indienen, krijgt te horen: “Mevrouw, bespaar u de moeite, want het duurt minstens een jaar voordat het bezwaar in behandeling zal worden genomen. De hulp die u zo goed bevalt moet maar gaan solliciteren bij het bedrijf waarvan uw vader in de toekomst hulp zal ontvangen”.*

Antwoord van Burgemeester en Wethouders (ingezonden 2 maart 2010)

1. De wethouder heeft in eerdere debatten over keuzevrijheid aangegeven dat cliënten die niet op de zorgveiling willen komen altijd een PGB kunnen aanvragen. Hoe verhoudt deze uitspraak zich met de ervaringen zoals beschreven in het maandblad van Roomburgh? Graag uitgebreide toelichting.

   Alvorens in te gaan op de afzonderlijke vragen, wil ons College bezwaar maken tegen het gebruik van het woord “zorgveiling” door de vragensteller. De gemeente Leiden veilt geen cliënten tegen de laagste prijs. Er wordt per hulpvraag een selectie uitgevoerd .Deze selectie gebeurt op basis van meerdere factoren, zoals de voorkeur van de cliënt, de anti-voorkeur van de cliënt, de geboden levertijd, het rapportcijfer voor cliënttevredenheid en de prijs. De aanbieder die intekent met de beste prijs/kwaliteitsverhouding op een hulpvraag, krijgt de meeste punten en wordt voor de uivoering van die individuele hulpvraag geselecteerd.

   Het beleid, vastgelegd in Wmo-verordening en besluit, is en blijft dat cliënten (voorafgaand aan de selectie van hun hulpvraag) kunnen kiezen tussen Hulp in natura of een persoongebonden budget.

Daarbij geldt, nog meer door de laatste wijziging in de wettekst van de Wmo, dat gemeenten de wettelijke taak hebben om cliënten goed voor te lichten over alle voor- en nadelen van cq rechten en plichten aan persoongebonden budget (ook wel de geïnformeerde toestemming genoemd). Voorts heeft de gemeente de taak om goed samen met de cliënt te kijken of het PGB qua verantwoordelijkheden voor hem of haar geschikt is. In een geval ging het bijvoorbeeld overduidelijk om een dementerende cliënt, waarbij het niet verstandig is om van Hulp in natura over te stappen naar PGB.

Gebleken is dat de informatieverstrekking door Roomburgh aan haar cliënten over een mogelijke overstap van hulp in natura naar PGB niet helemaal volledig was. Van een valse voorlichting door Roomburgh is geen sprake geweest. Wat in deze situatie onder meer niet helemaal goed ging, was dat Roomburgh in eerste instantie cliënten niet informeerde over de hoogte van de PGB-vergoeding vanuit de gemeente. De gemeente heeft daarom de betreffende cliënten benaderd om hen op de hoogte van de gemeentelijke PGB-vergoeding te wijzen en het feit dat het door Roomburgh gevraagde PGB-tarief mogelijk hoger zou kunnen liggen..

De gemeente heeft dus in lijn met de hiervoor genoemde voorlichtings-verantwoordelijkheid de betreffende cliënten van Roomburgh benaderd. Van het onder druk zetten van cliënten door de gemeente om wel of geen PGB te nemen is daarbij geen sprake. Dit blijft in eerste instantie de vrije keus van de cliënt. De gemeente grijpt alleen in wanneer zij signaleert dat cliënten niet met een PGB en bijkomende verantwoordelijkheden om zullen kunnen gaan.

2. Is de wethouder op de hoogte van deze signalen, zo ja wat heeft zij daarmee gedaan? Graag uitgebreide toelichting.

Ja. Er heeft inmiddels een gesprek plaatsgevonden tussen de gemeente en Roomburgh om wederzijdse misverstanden te bespreken. Daarbij zijn goede werkafspraken voor de toekomst gemaakt, zodat er vanaf nu een gezamenlijk gedragen communicatielijn naar cliënten is. Onder andere is afgesproken dat Roomburgh de gemeentelijke PGB-folder zal uitdelen aan cliënten die overwegen om over te stappen van natura naar PGB. Verder zal de gemeente bij een aanvraag voor een PGB van een Roomburgh-cliënt in de toekomst naast het contact leggen met de cliënt en diens eventuele mantelzorger ook met Roomburgh contact opnemen.

3. Hoe kan iemand geveild worden, zonder dat zij daarvan op de hoogte zijn? Sterker nog, hoe kan iemand geveild worden als er ook een aanvraag voor een PGB loopt? Graag uitgebreide toelichting.

Alle cliënten ontvangen drie maanden voor de afloop van de hulpovereenkomst een cliëntentevredenheidsvragenlijst met begeleidende brief. In deze brief staat uitgelegd dat er over drie maanden een nieuwe selectie aan de orde is en dat het voor die selectie zeer belangrijk is om wederom hun voorkeur voor een aanbieder uit te spreken. Daarbovenop zijn alle bestaande cliënten via een extra brief allemaal op de hoogte gebracht van het feit dat er voor hun hulpvraag eind 2009 of begin 2010 een nieuwe selectie plaatsvindt. Als de bestaande cliënt voortijdig aangeeft te willen overstappen van hulp in natura naar een PGB dan kan dat en zal er ook geen selectie via het systeem plaatsvinden. Het is dus niet mogelijk dat een cliënt doorgeeft dat hij een PGB wil en er ook een selectie loopt.
Wat wel kan voorkomen is dat de cliënt pas nà de selectie aangeeft te willen overstappen naar een PGB, omdat de uitslag bijvoorbeeld niet is wat de cliënt had gehoopt. In dat geval is de

gemeente al gebonden aan een afspraak met een andere aanbieder via een overeenkomst op cliëntniveau. Overgang naar een PGB is dan op dat moment niet meer mogelijk.

4. Welk voordeel heeft de gemeente bij iemand die huishoudelijke zorg krijgt via de zorgveiling boven iemand die een PGB krijgt? Graag uitgebreide toelichting.

   De gemeente heeft geen voordeel bij veel cliënten met hulp in natura. In tegendeel zelfs. Hulp in natura is duurder voor de gemeente. De gemeente heeft verder de bovengenoemde informatietaak richting cliënten.
   Voor aanbieders van hulp in natura kan het overigens wel interessant zijn om cliënten te laten kiezen voor een PGB in plaats van hulp in natura omdat ze dan helemaal in alle vrijheid een tarief met cliënten kunnen afspreken, terwijl ze in het dynamisch selectiemodel gehouden zijn aan een maximale prijs en een prijs ten opzichte van andere aanbieders..

5. Komen de adviezen die door de gemeente worden gegeven en zoals hierboven beschreven voort uit beleid? Zo ja, graag toelichting. Zo nee, hoe kan dat dan toch gebeuren?

   De uitgebreide informatieverstrekking aan cliënten over alle voor- en nadelen van cq rechten en plichten aan persoongebonden budget is een taak van de gemeente.
   Het laatst gedeelte van het verhaal van Roomburgh over het indienen van bezwaar lijkt voort te komen uit een situatie dat een cliënt pas na de selectie aangeeft te willen overstappen naar een PGB en niet meer kan switchen.
   Dit gaat waarschijnlijk niet over een echt bezwaarschrift. Die kan een burger namelijk altijd indienen en het duurt natuurlijk geen jaar voordat het in behandeling wordt genomen.

6. Is de wethouder bereid een grondig onderzoek uit te voeren naar bovenstaande signalen?

   Het college vertrouwt erop dat na het gesprek met Roomburgh de wederzijdse misverstanden uit de wereld zijn en dat er nu een gezamenlijk afgestemde communicatielijn naar cliënten ligt.