

Beknopt verslag/conclusies van de commissie Samenleving van de gemeenteraad Emmen op dinsdag 12 februari 2013, aanvang 19.30 uur

Aanwezig:

Voorzitter	:	de heer W.L.H. Moinat
Commissiegriffier	:	mevrouw S. Limborgh-Meijer
Collegeleden	:	de heren B.R. Arends, H.G. Jumelet en mevrouw M.H. Thalens-Kolker
Verslaglegging	:	de heer J. Bosma (Notuleerservice Mooi Werk)
De raadsleden	:	mevrouw F.A. Aldershof (VVD), de heer D.R.S. Denkers (GroenLinks), de heer D.J. Douwstra (BGE), de heer K.P. Eggen (D66), de heer Th.H. Gerth (CDA), de heer G. Horstman (PvdA), mevrouw Z.S. Huising-Oldengarm (CDA), de heer A. Lange (LEF!), mevrouw A.G. Louwes-Linnemann (PvdA), mevrouw M.J. Meulenbelt-Schepers (PvdA), mevrouw A.C.M. Nijhof-Huizinga (VVD), de heer A.W.J. Schoo (DOP), mevrouw M.W.M. Vrolijk (SP), de heer R. van der Weide (Wakker Emmen), mevrouw F.J. van Wieren-Bolt (CDA)
Insprekers:	:	de dames Datema, Folkers en Velema

1. Opening en vaststelling agenda

Voorzitter Moinat opent de vergadering om 19.30 en heet iedereen hartelijk welkom. De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld. **ChristenUnie** vraagt hoe agendapunt 8A behandeld gaat worden. Het bespreken van de vele schriftelijke vragen lijkt weinig zinvol. **Wakker Emmen** en **GroenLinks** pleiten voor een bredere bespreking gezien de brandbrief van vijf partijen over de problematiek rond de invoering van huishoudelijke hulp, die veel commotie heeft opgeleverd. **De voorzitter** besluit gelegenheid te geven voor bredere bespreking binnen twee termijnen. De agenda wordt vastgesteld.

2. Presentatie

Niet van toepassing.

3. Spreekrecht

Mevrouw Folkers blijft net zo lang uitleggen tot ze begrepen wordt. In november kreeg ze van het zorgloket een indicatie HH2 voor zes uur. Het zorgloket deed dit vanwege de noodsituatie, want eigenlijk mocht het niet, wat vreemd is. Faveo kwam echter vijf uur en tien minuten HH1 leveren. Het zorgloket beweerde telefonisch dat alles korter moest en naar HH1, maar daar is toch een nieuwe beschikking voor nodig? Zelfs de rechter zegt dat. En zonder beschikking vervalt ook het bezwaarrecht. Mensen kunnen daardoor niet in opstand komen tegen het nieuwe beleid en beslissingen. Mevrouw Folkers is op haar rechten gaan staan en kreeg ruzie met Faveo en het zorgloket. Ze helpt andere gedupeerden aan een advocaat. Ze roept de raad op niet zomaar het college te geloven en zelf na te denken. Daarom heeft ze via de griffie informatie schriftelijk rond laten sturen ter beoordeling. Ze heeft de politie gevraagd in sommige huizen te gaan kijken. Sommige mensen kunnen overleden zijn zonder dat iemand het door heeft.

CDA hoopt dat mevrouw Folkers bij de bespreking blijft, zodat ze ziet dat de raad er anders over spreekt dan gesuggereerd. **Mevrouw Folkers** noemt het een taak van de raadsleden uit te vinden hoe het zit. Niemand is haar echter vragen komen stellen over deze casus.

Mevrouw Datema ging over van Welzorg naar Schreuder. Het is onhandig dat Schreuder nog geen locatie heeft om langs te gaan als je bijvoorbeeld wat met je scootmobiel hebt. Telefonisch gaven ze aan dat mevrouw Datema maar naar de benzinepomp moest gaan voor

de banden. Mevrouw Datema haar partner is longpatiënt en ligt 22 uur per dag aan het zuurstof. Zelf is ze beperkt geraakt door bloedpropjes in de hersenen. Een zoon is autist en de andere zoon moet nog een diagnose krijgen van GGz. De dochter heeft gelukkig niks, maar alles bij elkaar heeft het wel grote impact op het gezin. Het is een gemiste kans dat niet gesproken is over behoud van het PGB. Mevrouw Datema had graag zelf de onderhandelingen gevoerd met haar hulp over bezuinigingen. TSN had op 3 januari nog geen contact opgenomen, terwijl het zorgloket beweerde dat ze al hun klanten hadden gecontacteerd. TSN beweerde op 2 januari langs te zijn geweest, dat klopt niet. Ook wilden ze alleen op donderdag langskomen, terwijl mevrouw Datema alleen op die dag vrijwilligerswerk doet en dat ook nodig heeft om er even uit te zijn. TSN stuurt elke week een andere hulp, wat met name bij de autistische zoon voor veel onrust zorgt. Het is betreurenswaardig dat niet goed genoeg is geluisterd naar het advies van de Wmo-raad. Het gezin van mevrouw Datema dreigt kind van de rekening te worden. **DOP** vraagt de wethouder om een reactie. **Wethouder Jumelet** antwoordt dat Schreuder samenwerkt met de EMCO-groep, waar men zoals bekend ook met vragen over voorzieningen terecht kan. Vanwege de privacy is het lastig op individuele zaken in te gaan, maar het is goed dergelijke verhalen te horen. De gemeente spreekt regelmatig met de aanbieders over problemen en oplossingen en denkt na zes weken goed inzicht te hebben in hoe het werkt. Het signaal moet goed ter harte genomen worden en de wethouder kan zich voorstellen dat ambtenaren het goed tegen het licht houden. **VVD** vraagt of insprekerster een keukentafelgesprek heeft aangevraagd om mogelijk over te gaan op een individuele voorziening. **Mevrouw Datema** heeft dat nog niet gedaan. De uitvoerende organisatie wil niet aan de keukentafel in gesprek gaan.

Mevrouw Velema spreekt in namens Wij zijn de thuiszorg Emmen. Het beeld is opgeroepen dat de actiegroep neer zou kijken op schoonmaakcollega's in de vorige inspraak, maar dat is zeker niet het geval. Thuiszorg en huishoudelijke ondersteuning houden echter meer taken in dan alleen schoonmaak. Collega's hebben moeten overstappen naar een andere werkgever en hebben minder werk. De continuïteit in zorg is niet gewaarborgd. Faveo neemt vanuit Rotterdam de telefoon op. De bewering van de wethouder de vorige keer dat de cao VVT wordt gevolgd klopt slechts ten dele. Alleen TSN volgt deze cao, de andere drie aanbieders de schoonmaak-cao. De verschillen zijn 25% minder salaris, niet mogen solliciteren op een vaste aanstelling elders, verslechterde reiskostenvergoeding en wachtdagen bij ziekte. De raadsleden zijn uitgenodigd voor een debat in De Marken op 19 februari met onder meer een PvdA-kamerlid en een bestuurder van Zorggroep Tangenborgh. Zo horen raadsleden niet alleen de eenzijdige kant van het college, maar ook die van de werknemers. Alles draait om geld en het sociale aspect wordt uit het oog verloren. Nu levert dat besparingen op, maar op langere termijn zal het leiden tot zwaardere en duurdere zorg. **GroenLinks** ondersteunt de zaak van de actiegroep, maar wijst erop dat de schoonmaak-cao conform het pakket van eisen geldt als de aanbieder een schoonmaakbedrijf is. **CDA** respecteert dat de actiegroep opkomt voor belangen, maar betreurt dat de wethouder zo zwaar wordt aangevallen.

4. Rondvraag

DOP vraagt of er een herindicatie van het Wmo-taxivervoer plaatsvindt bij het aanvragen van een nieuwe pas. De fractie vraagt verder een korte uitleg over uitbesteding van schulddienstverlening. Vijftientig ambtenaren zouden gedwongen moeten vertrekken. Komt het college nog met een evaluatie of blijft het bij de collegebrieven, de preventienota en het geactualiseerde beleidsplan? Vindt er nog een debat plaats over het al dan niet uitbesteden van onderdelen van de dienstverlening? **Wethouder Jumelet** antwoordt dat het standaardprocedure is om te herindiceren bij het aanvragen van een nieuwe pas voor Wmo-taxivervoer. Er wordt dan goed gekeken of de pas gebruikt wordt en of dat terecht is. Het betreft geen totale herindicatie van alle cliënten in een keer. Bij de preventienota schulddienstverlening is zoals afgesproken een evaluatie gevoegd. Klanten hebben een brief gekregen dat bewindvoering op afstand wordt gezet en zij worden daarin begeleid. Dit zijn de

eerste voorbereidingen conform de afspraken in 2011. Het afstoten van taken leidt niet tot de genoemde aantallen ontslagen. Bij het vaststellen van het nieuwe kader dit jaar kunnen meer vragen aan de orde komen.

5. Bespreken C-stukken

Niet van toepassing.

6. Bespreken B-stukken

6A Instellen bestemmingsreserve ten behoeve van een integrale aanpak drie decentralisaties sociaal domein (B1)

Wethouder Jumelet licht toe dat de financiën voor de voorbereidingen van de grote veranderingen op de drie terreinen samen worden gebracht om in samenspraak met de raad te doen wat nodig is.

Eerste termijn

PvdA vindt het een prima voorstel de drie decentralisaties integraal aan te pakken en blijft graag op de hoogte van de ontwikkelingen.

CDA vindt de integrale aanpak ook goed, het komt ten gunste van de mensen die het aangaat. De fractie maakt zich zorgen over de kortingen op jeugdzorg, maar is enigszins gerustgesteld omdat de integrale aanpak directer gericht is op ouders en kinderen die het aangaat. Het is goed één coördinator voor de drie domeinen aan te stellen. CDA wordt graag op de hoogte gehouden van de voortgang van het proces.

Wakker Emmen heeft geen problemen met de brede aanpak en het instellen van een bestemmingsreserve, maar informeert naar de noodzaak van deze financieringsmethode. En hoe verhouden de personeelskosten zich wat betreft interne en externe deskundigheid?

VVD is voor een efficiëntere overheid en deze aanpak en sluit aan bij de PvdA.

D66 bracht al vaker naar voren uit te gaan van de eigen kracht van mensen. De integrale aanpak van de transformatie van het sociale domein is gezien de kostenstijgingen ook nodig. Het budget van een miljoen euro is fors. De fractie wil weten welke functionarissen al in dienst zijn en welke nieuw moeten worden aangenomen. Op pagina 3 staat dat voor 2012 en 2013 een jaarlijks kostenbudget van 150.000 euro wordt uitgetrokken voor de transitie van Sedna, terwijl in de tabel op pagina 4 andere bedragen staan. Hoe zit dat?

DOP ziet graag meer geld naar het sociale domein gaan, ook als het Rijk erop bezuinigd. Hoe waarborgt het college een eerlijke verdeling van de middelen over de drie domeinen? Het moet niet zo zijn dat degene die het hardst roept, het meeste krijgt. DOP is ook benieuwd naar de precieze personele invulling.

SP maakt zich grote zorgen. Een rondje navraag bij instellingen en ervaringen met de Wmo versterken die zorgen. Het samenvoegen zou kosten kunnen besparen en inwoners ten goede kunnen komen, maar ook leiden tot onevenwichtige gemeentelijke keuzes om bijvoorbeeld de Wmo uit te kleden. Hopelijk gebeurt dat niet. Hoe kan de gemeente akkoord gaan met een kwart van het budget dat nodig is voor uit te voeren taken? Wat gaat het college daarmee doen? SP wil ook weten of vacatures intern of extern zijn uitgezet. Hebben ambtenaren genoeg kennis van zaken en wie toetst dat? Emmen is focusgemeente en rapporteert aan het ministerie. Zien de bezuinigingen er straks goed uit op de gemeenterekening, terwijl ze voor inwoners desastreus uitpakken? Hoe wordt de landelijke Kindertelefoon straks ingevuld? Hoe gaat de gemeente om met de korting op het budget Jeugdzorg en de toename met 25% van ondertoezichtstellingen? Welk signaal geeft de gemeente met de VNG richting het Rijk? SP

onderschrijft de zorgen van de Kinderombudsman, die adviseert pas op de plaats te maken met de decentralisatie van Jeugdzorg, en de stelling van de commissie-Samson dat gemeenten onvoldoende kennis hebben over residentiële jeugdzorg en pleegzorg.

LEF! kan zich vinden in de stukken en sluit aan bij de gestelde vragen over loonkosten.

GroenLinks juicht toe dat de gemeente taken van het Rijk krijgt overgeheveld, maar vindt het een bedenkelijke tendens dat het telkens met minder geld moet. De fractie kondigt een motie vreemd aan de orde van de dag aan om dit in Den Haag ter discussie te stellen en gaat schoorvoetend akkoord met het voorstel. Het geraamde bedrag is niet te hoog gezien de omvang van de projecten. Een projectleider voor 55.000 euro per jaar is scherp begroot.

BGE noemt het indrukwekkend wat op de gemeente afkomt en steunt het voorstel om het goed voor te bereiden.

ChristenUnie vindt een bestemmingsreserve een prima middel om geïsoleerd budget vrij te spelen en flexibel te opereren. Blijft er budget over, dan kan het terugvloeien. De fractie vindt ook dat de landelijke regering soms wel erg makkelijk oordeelt dat gemeenten kortingen op kunnen lossen. Gezien de benodigde expertise op sommige gebieden is het verstandig niet alles intern te doen, maar deskundige partners te betrekken.

Wethouder Jumelet wijst erop dat gemeenten al eerder zijn betrokken bij de drie decentralisaties en dat zij ook van mening zijn door een integrale aanpak verbeteringen aan te kunnen brengen. Het college is zich er van bewust van de enorme opgave en de forse ingrepen. Emmen maakt de zorgen via VNG en G32 ook duidelijk aan het Rijk. Er is veel kennis in huis en het college probeert zoveel mogelijk intern te werven, maar sluit externe werving niet uit als dat nodig is. Het levert Emmen extra geld en nuttige uitwisseling van kennis op om focusgemeente te zijn. Een integrale aanpak zal niet zorgen voor onevenwichtige bestedingen, maar voor overzicht.

Wethouder Thalens is blij met de brede steun voor het voorstel, dat gaat over projectmanagement en nog niet over inhoudelijke zaken. Het college hecht eraan de raad grondig te betrekken bij de drie decentralisaties, die grote impact zullen hebben op de bevolking en de werkwijze van de gemeente. Op 13 maart is er een informatiebijeenkomst over de drie decentralisaties, waar de geschiedenis, de stand van zaken, de toekomst en de rol van Sedna aan bod zullen komen. Het bedrag in het voorstel is hoog, maar belangrijk om goed beslagen ten ijs te komen. Het is verstandig gebruik te maken van deskundigheid waar die is, bijvoorbeeld bij de klankbordgroep Jeugdzorg. Een kwartiermaker gaat in het kader van de Drentse pilot Jeugdzorg kijken wat lokaal, met partnergemeenten, provinciaal en regionaal moet gaan gebeuren. De kwartiermaker is regionaal en valt buiten dit voorstel, maar zal wel gelinkt worden aan de programmamanager. Emmen zit in de G32 dichtbij het vuur en pleit in de subcommissie Jeugdzorg ervoor zoveel mogelijk overgeheveld te krijgen. Het is goed om juist niet overal piketpaaltjes te slaan, maar gemeenten de beleidsvrijheid te gunnen alles in te richten passend bij de gemeentelijke problematiek en situatie.

Tweede termijn

CDA waardeert de beantwoording en ziet de uitvoering belangstellend tegemoet.

Wakker Emmen begrijpt dat het soms onontkoombaar is extern kennis op te doen, maar pleit ervoor zoveel mogelijk uit te gaan van de eigen kracht en interne mensen.

D66 begrijpt de noodzaak van het toch hoge bedrag en sluit aan bij de opmerking van Wakker Emmen. Er zijn veel capabele ambtenaren. De technische vraag over Sedna uit de eerste termijn kan schriftelijk beantwoord worden. **ChristenUnie** deed ambtelijk navraag. Dit jaar is al 75.000 euro gebruikt, dus het restant is 225.000 euro. **D66** stemt in met het voorstel.

SP blijft bezorgd of de benodigde kennis wel in huis is.

LEF! sluit aan bij de bijdragen van Wakker Emmen en D66.

GroenLinks neemt liever een ruimere bandbreedte. Alle gemeenten zijn straks op zoek naar projectleiders en dat leidt tot prijsopdrijving en mogelijk bijstelling van het budget. De fractie begrijpt dat het college al lobbyt, maar roept op tot meer activisme om te voorkomen dat de gemeente straks voor inwoners de kop van jut wordt voor de landelijk doorgeschoven kortingen. Hopelijk kan de wethouder de eigen belangen van betrokken partijen voldoende identificeren. In dit dossier is veel te maken, maar ook veel te breken.

ChristenUnie is tevreden met de reactie van het college. De fractie begrijpt de roep om intern werken, maar wijst erop dat veel zaken niet voor niets intergemeentelijk of provinciaal geregeld zijn. De aard van deze dossiers is dusdanig dat het verstandig is mensen van buiten mee te laten kijken, die meer weten dan de gemeente kan weten.

Wethouder Thalens voegde de beschikbare budgetten samen en heeft gelukkig door de tijdige aanmelding als focusgemeente nog extra middelen ter beschikking om te onderzoeken of de kortingen op de decentralisaties cumulatieve effecten opleveren. De wethouder denkt dat de gemeente de juiste mensen zal weten te vinden, intern en extern wanneer nodig.

De voorzitter concludeert brede instemming met het voorstel en agendering als A-stuk.

7. Bespreken A-stukken

Niet van toepassing.

8. Onderwerpen ter bespreking

8A Stand van zaken invoering schoonmaakondersteuning (op verzoek raad)

PvdA vindt dat er een grote stap gemaakt is. Niet alles blijkt in een keer goed te gaan in deze gewenningsperiode, maar het meeste wel. Onduidelijkheid en onbekendheid zijn wel problemen. Wanneer krijgt iemand een algemene en wanneer een individuele voorziening? Ook is het niet bij iedereen bekend dat de gemeente en aanvragers de keukentafelgesprekken initiëren. Wanneer is er nog sprake van een indicatie? Wat is een eenvoudige toegangstoets? Als het voor de raad al moeilijk is, dan is het dat ook voor burgers. PvdA roept het college op cliënten zo snel en duidelijk mogelijk te informeren, breder dan de Wmo-nieuwsbrief. Zijn er gesprekken over de klachtenprocedure geweest? Hoe zit het met de cliënten, die wel contact hebben gehad met hun aanbieder, maar niet de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben? Aanbieders en gemeente verwijzen naar elkaar. Zijn deze mensen in beeld en hoe krijgen ze zo snel mogelijk de nodige ondersteuning? Hoe staat het met de eenzijdige aanpassing van afspraken met betrekking tot een schoon en leefbaar huis? Is het niet vreemd voor aanvang van de werkzaamheden de uren eenzijdig aan te passen? PvdA blijft graag op de hoogte van de gesprekken met de oude aanbieders, die rond de feestdagen minder uren hebben geleverd dan gewoonlijk. Kan het college bij de evaluatie een analyse maken van de werkgelegenheid in de schoonmaakondersteuning, gerelateerd aan de niet beantwoorde vragen van de PvdA?

CDA deed navraag bij mensen over hun ervaringen. Meestal hadden ze liever gehouden wat ze hadden, maar over het algemeen is men positiever dan verwacht. Niet alles gaat dus fout. Klopt het dat de uurtarieven voor huishoudelijke hulp 1 en 2 respectievelijk ongeveer 18 en 22 euro bedragen? Verandert het ingeschatte budget in de komende jaren aan de hand van de toename van cliënten of via een afgesproken index? CDA vindt het belangrijk dat er zo snel mogelijk duidelijkheid komt voor cliënten, ook voor hen die niet geklaagd hebben. De fractie verzoekt de wethouder erop toe te zien dat de nieuwsbrief leesbaar is en begrijpelijk maakt wat cliënten nog te wachten staat en waar zij terecht kunnen met vragen en klachten.

Wakker Emmen vindt het positief dat de problematiek goed onder de aandacht van het college is en tot acties leidt. Ondanks de beloofde probleemloze overgang op 1 januari hebben zich veel problemen van diverse aard voorgedaan. Indicaties zijn niet meer leidend, mensen hebben geen hulp gehad of zijn onwetend over de gevolgen voor het PGB. **D66** vraagt of de

150 klachten op de website de schaal van de problematiek aangeven. **Wakker Emmen** vermoedt dat dit het topje van de ijsberg betreft. Veel mensen ondervinden waarschijnlijk wel de negatieve gevolgen, maar ondernemen geen actie. Zijn de afspraken over een probleemloze overgang niet nagekomen of niet goed gemaakt? In de stukken van maart 2012 wordt nergens vermeld dat niet de indicatie leidend zal zijn, maar het subjectieve resultaat van een 'schoon en leefbaar huis'. Deze opmerkelijke ommezwaai is voor een belangrijk deel debet aan de problemen. Er is onvoldoende tijd voor klanten, die tussen aanbieders en gemeente van het kastje naar de muur worden gestuurd. Hoe bereikt het college eenduidige afstemming en communicatie tussen gemeente en zorgaanbieders? Welke noodzaak en waarde hebben de herindicaties, die van april tot en met augustus 2012 nog hebben plaatsgevonden? Nu worden gesprekken gevoerd of er meer nodig is dan de algemene voorziening, waarom is dat niet bij de herindicaties al meegenomen? Krijgen de geherindiceerden nu geen individuele voorziening? Waarom zijn HH2-geïndiceerden teruggezet naar de algemene voorziening? Waarom zijn de keukentafelgesprekken pas na 1 januari 2013 gestart?

VVD vindt dat er een sociaal vangnet voor hulpbehoevenden dient te zijn. De fractie wees de landelijke overheid er al op dat Emmen een nadeelgemeente is. Men dient daar rekening mee te houden. De communicatie heeft duidelijk tekortgeschoten. **VVD** veronderstelde eerst zelf ook dat de gedane indicaties voor de hulp per 1 januari 2013 zouden gelden. Later bleken de nieuw opgestelde richtlijnen ingevoerd te zijn in de indicaties. **Wakker Emmen** vraagt of de raad naar het oordeel van de **VVD** in maart 2012 te weinig informatie heeft gekregen over de gevolgen van de beslissingen destijds. **VVD** ging in 2012 uit van een afgebakende algemene voorziening van 2,5 uur en van een individuele voorziening met aanvullingen. Het heeft veel mensen bevreemd dat de algemene voorziening niet op een aantal uren afgegrensd bleek te zijn. **Wakker Emmen** concludeert dat de raad heeft ingestemd met het Wmo-beleidsplan met deze veronderstelling en dat de indicatie leidend zou zijn, niet het resultaat. Zijn de gevolgen van het raadsvoorstel niet anders dan in maart 2012 omschreven? **VVD** geeft het college gelijk dat het bij de herindicaties goed op papier stond, maar in de communicatie is wel iets misgegaan. Iedereen ging per 1 januari 2013 over naar de algemene voorziening met de afspraak dat wanneer nodig in keukentafelgesprekken bezien zou worden of meer uren of een individuele voorziening nodig waren. Op de gemeentelijke website staat dit duidelijk omschreven en het had ook altijd duidelijk afgesproken moeten zijn met de aanbieders. **GroenLinks** herhaalt de vraag van **Wakker Emmen**. In maart 2012 is uitgegaan van de harde indicatie van 2,5 uur, terwijl het pakket van eisen alleen over een 'schoon en leefbaar huis' spreekt. Had de **VVD** in maart 2012 met die kennis dezelfde beslissing genomen? **VVD** beschikte toen niet over die kennis. **GroenLinks** werpt tegen dat het ook omschreven stond in de op 3 augustus 2013 uitgezette Europese aanbesteding. **DOP** vindt dat het de **VVD** zou sieren te erkennen dat destijds op verkeerde gronden een besluit is genomen. **VVD** nam in maart 2012 het besluit op basis van de toen voorliggende stukken, maar heeft moeten constateren van tevoren niet geweten te hebben dat iedereen per 1 januari 2013 over zou gaan naar de algemene voorziening.

D66 stelt dat er bij een nieuwe aanbieder altijd opstartproblemen zijn, maar vindt dit niet acceptabel en wil het zo snel mogelijk hersteld zien. De fractie sluit aan bij vragen over communicatie en duidelijkheid. Hoeveel klachten zijn er inmiddels bij de gemeente binnengekomen? Uit een selectieve steekproef in Emmermeer bleek dat twintig mensen zeer tevreden waren met hun nieuwe schoonmaakhulp.

DOP constateerde met spijt dat de antwoorden op de vragen niet op 6 februari beschikbaar kwamen en waarschuwt het college zich aan afspraken te houden óf de raad te berichten wanneer dit niet lukt. De fractie is blij dat het college gebruikers op korte termijn extra uitleg gaat geven over de algemene voorziening, want er is te veel onduidelijkheid en tegenstrijdige communicatie. De verschillen tussen de algemene en individuele voorziening moeten duidelijk op een rij gezet worden. Wanneer komt iemand waarvoor in aanmerking en hoe? Uit emails blijkt het voor te komen dat zorgaanbieders van schoonmaakondersteuning zonder medische informatie mensen het advies geven dat zij geen individuele voorziening kunnen

krijgen. Het moet duidelijk worden waarvoor je bij de zorgaanbieder moet aankloppen en waarvoor bij de gemeente. Wat moet je doen als je er met de zorgaanbieder niet uitkomt? Het college is afgeweken van de in het beleidsplan duidelijk vastgestelde grens van 2,5 uur voor de algemene voorziening. In mei 2012 communiceerde het college echter nog dat een individuele voorziening in beeld komt als het aantal uren van de algemene voorziening onvoldoende blijkt. Daarvoor is wel een grens nodig en dat was 2,5 uur. Het moet duidelijker worden wat men moet betalen en aan wie (tariefbijdrage en eigen bijdrage). Zo is de automatische incasso niet verplicht en mag zonder automatische incasso de tariefbijdrage niet verhoogd worden. Welke afspraken zijn er met zorgaanbieders als er geen urengrens geldt? Wanneer is een huis schoon en leefbaar? Bepaalt de zorgaanbieder dit zelf wekelijks? Een aantal zorgaanbieders maakt wel afspraken over uren en dit is vaak minder dan bij de laatste herindicatie. Mensen begrijpen dit niet. Over al deze punten zou het college op korte termijn duidelijkheid moeten verschaffen aan de gebruikers.

SP heeft niet veel toe te voegen aan het voorgaande.

LEF! denkt dat er tijdens de vorige contractperiode in de overgang ook steken zijn laten vallen. De fractie had ook liever gezien dat er landelijk meer geld beschikbaar was, maar heeft er vertrouwen in dat de gemeente de ingeslagen weg doorzet. **Wakker Emmen** wijst erop dat **LEF!** voorstellen extra geld voor de Wmo uit te trekken niet ondersteunde. **LEF!** is nooit voor vermindering van de budgetten geweest, maar dit wordt landelijk bepaald.

GroenLinks leest in het bestekdocument van 3 augustus 2012 dat de opdrachtnemer de overgang van een algemene naar een individuele voorziening toetst, onder meer door te beoordelen of er sprake is van beperkte regievoering, een psychosociale beperking, een bijzonder ziektebeeld of zorg voor jonge kinderen. Gebeurt deze toetsing door personeel met voldoende kwalificaties, minimaal hbo? In het ondertekende contract met Heerendordt staat een taalfout, 'steeproef' in plaats van 'steekproef'. Dit is erg slordig. Faveo staat 21 keer ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, waarvan 19 keer als zorgwerk. **CDA** vraagt waarom **GroenLinks** dergelijke vragen niet schriftelijk heeft gesteld. **GroenLinks** heeft deze vragen gesteld, maar niet via artikel 38. De beantwoording was echter onvoldoende. De gemeente sloot een contract met Faveo Zorg, maar mensen krijgen hun contracten van Faveo Zorgwerk. Onderaanbesteding mag tot een bepaald percentage, mits er schriftelijke toestemming is gegeven door het college. Dat is niet gebeurd en daarmee handelen het college en Faveo in strijd met het zorgcontract.

BGE kan zich grotendeels aansluiten bij de vragen van **Wakker Emmen**, **DOP**, **GroenLinks** en **SP**. De fractie constateert dat het ontstaan van problemen op voorhand niet voorkomen is en dat de cliënt de onderliggende partij is. Cliënten moeten met zorgaanbieders maar bepalen hoe een schoon huis bereikt kan worden. Het college lijkt wel van plan problemen en onduidelijkheden uit de wereld te helpen. **BGE** wenst het college daarmee veel succes en wacht met spanning de beslissing van de bestuursrechter af.

ChristenUnie constateert dat gewenning een kwestie van tijd én zorg is. Overgangen zijn bij grote dossiers altijd lastig, dat was al zo bij de relatief kleinere operatie van de Wvg in 1994. Gelukkig gaan veel overgangen wel goed. De fractie is enigszins verrast door de keuzes van het college gezien de communicatie met de raad, maar het lijkt erop dat het college binnen de gestelde kaders heeft gehandeld. **GroenLinks** vraagt of de inhoudelijke invulling van de beslissing van de raad in maart 2012 niet onderdeel had moeten uitmaken van de beraadslagingen. **ChristenUnie** wijst op het dualisme, waarbij de raad kaders bepaalt en het college daarbinnen voor uitvoering zorgt. Vervolgens roept de raad het college op het matje, zoals vandaag en waarschijnlijk nog vaker. Bijsturen van kaders is ook mogelijk. **GroenLinks** vindt dat het college de kaders behoorlijk oprekt in het pakket van eisen en had dit graag eerder geweten. Is bijsturen nu nodig? **ChristenUnie** herhaalt dat veel goed gaat. Nu is zo snel mogelijk rust en duidelijkheid gewenst. Bijsturing kan als dat niet blijkt te lukken. Uitvoerders moeten gemaakte afspraken nakomen. Het is niet duidelijk hoe groot de groep ontevreden is. Tevreden mensen melden zich meestal niet. **GroenLinks** vraagt of de

ChristenUnie nog achter de beslissing van maart 2012 staat met de kennis van nu. **ChristenUnie** vindt die beslissing juist gezien de grote taakstelling. Na zes weken is nog niet te zeggen of een dergelijk groot dossier voldoende ordentelijk is geland. Na het eerste kwartaal is het aan de raad om eventueel bij te sturen.

Wethouder Jumelet stelde de vorige keer voor vragen te verzamelen om ze schriftelijk te beantwoorden, omdat het niet altijd mogelijk is diepgaande vragen direct mondeling te beantwoorden, zeker als teksten worden geciteerd. Er is voor gekozen met name taakveld 6 van de Wmo beheersbaarder te maken. In 2011 bedroeg de integratieuitkering ongeveer 13 miljoen euro en de uitgaven 23 miljoen euro. De eigen bijdrage kun je hieraf trekken, maar demografisch gezien is de opgave op termijn weer groter. Los van landelijke bezuinigingen betroffen de nodige bezuinigingen 4 miljoen euro. Het college heeft steeds het verhaal van bezuinigingen verteld, wat niet mooi is voor medewerkers en klanten. Tijdens bijeenkomsten was er weinig belangstelling in het zaaltje waar de kantelingsgedachte aan de orde kwam om uit te gaan van compensatie, waarbij niet het aantal uren maar het resultaat van een schoon en leefbaar huis leidend zou zijn. **Wakker Emmen** wil weten of tijdens voorlichting aan cliënten duidelijk is gemaakt dat niet de indicatie, maar het resultaat leidend zou zijn. **Wethouder Jumelet** antwoordt dat het onderdeel is geweest van de bijeenkomst. Het is lastig het algemene verhaal van de financiële situatie van de gemeente en de kantelingsgedachte te communiceren, omdat mensen altijd vanuit hun eigen situatie luisteren. Tijdens de zes bijeenkomsten blijven mensen komen met hun eigen vragen en via het uitdelen van kaartjes en het regelen van persoonlijke gesprekken probeert de gemeente daaraan tegemoet te komen. Elke situatie is anders. Het college probeert het beleid wel op veel verschillende manieren duidelijk te maken, via publicaties, media, de Wmo-nieuwsbrief, de bijeenkomsten en internet met ook veelgestelde vragen. Als de boodschap toch niet goed aankomt, dan moet de gemeente daar iets mee. Het college ziet het als een leerproces en zal het beleid blijven uitleggen, het moet nog beter. Ook is het jammer wanneer de door DOP genoemde punten nog niet duidelijk zijn. Daar moet de gemeente nog vaker of meer over communiceren, onder meer via de Wmo-nieuwsbrief. **DOP** benadrukt dat vooral de rolverdeling tussen gemeente en zorgaanbieders voor onduidelijkheden zorgt. Zorgaanbieders gaan er toch niet over of iemand in aanmerking komt voor een individuele voorziening? **Wethouder Jumelet** antwoordt dat het in de publicatie van december duidelijk staat uitgelegd en ook in de veelgestelde vragen op de website. In 2013 gaat het om afspraken tussen klant en aanbieder over taken, niet uren. Achteraf is misschien niet expliciet genoeg gecommuniceerd op een manier dat mensen het ook zo hoorden. De indicaties gelden niet meer, maar de taken stonden wel in de indicaties genoemd. De kantelingsgedachte van compensatie zie je in het hele sociale domein terugkomen. **GroenLinks** herhaalt de vraag of de zorgaanbieder wel in staat is via toetsing klanten door te verwijzen naar de gemeente voor een individuele voorziening. **Wethouder Jumelet** antwoordt dat individuele voorzieningen in een keukentafelgesprek aangevraagd kunnen worden, waar de Wmo-consulent met klant en aanbieder oplossingen bedenkt om tot voldoende compensatie te komen. Dit staat duidelijk vermeld in alle uitingen. **Wakker Emmen** wijst erop dat mensen het gevoel hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Is het dus zo dat een klant bij het zorgloket aan kan kloppen als hij er met de zorgaanbieder niet uitkomt en dat hij dan een keukentafelgesprek met de Wmo-consulent te krijgen? **Wethouder Jumelet** antwoordt bevestigend, dit staat ook in de beantwoording van de vragen. **Wakker Emmen** stelt dat mensen in de praktijk soms tussen loket en aanbieder heen en weer gestuurd worden, geen keukentafelgesprek krijgen en dus ook niet de benodigde zorg. **Wethouder Jumelet** kan niet op individuele zaken ingaan. Er kunnen zaken spelen waarbij gezegd wordt dat klant en aanbieder het zelf moeten proberen op te lossen. Als het gaat over de vraag of er via de algemene voorziening voldoende gecompenseerd wordt en of andere problematiek speelt, dan is daarvoor het instrument van keukentafelgesprek beschikbaar. De gemeente hecht eraan dat aanbieder en klant in goede relatie afspraken maken en sprak een aanbieder ook aan op het eenzijdig korten van uren. De gemeente blijft met aanbieders in gesprek. Uiteindelijk gaat het om compensatie voor een schoon en leefbaar huis. Met de decentralisaties is de insteek om veel meer in een gezin samen te brengen, waar vaak veel verschillende mensen over de vloer komen, en te komen tot één plan waardoor middelen efficiënter ingezet kunnen worden. Over de gevolgen voor de werkgelegenheid valt

meer te zeggen als er betere beelden over zijn. Aanbieders eisen kwaliteit en werken daarom met korte contracten. Voor de budgetten per gebied is een jaarlijks toe te passen indexering afgesproken, gebaseerd op de inzet in 2012, de bevolkingsopbouw en prognoses. Wat betreft de informatievoorziening koos het college ervoor breed en veel te informeren en staat daar nog voor. Maar deze werkwijze heeft ook onrust veroorzaakt. In buurgemeenten waar geen grote bijeenkomsten zijn georganiseerd ontstond ook minder commotie. Het is begrijpelijk dat de terechte aandacht op veel plekken ook voor verwarring kan zorgen.

De voorzitter stelt voor aan de tweede termijn te beginnen. **GroenLinks** wil eerst antwoord op de vragen over deskundigheid bij de aanbieder om te toetsen en de tegenstrijdigheden bij Faveo. **Wakker Emmen** wil de wethouder meer ruimte geven om vragen te beantwoorden. **Wethouder Jumelet** vindt het lastig vanuit het bestek geciteerd te krijgen. In maart 2012 werd inderdaad over 2,5 uur gesproken, maar later is het onderwerp vaak opnieuw besproken. In een vragenronde heeft de wethouder al eens geantwoord op de vraag of het om 2,5 uur ging of om gemiddeld 2,5 uur. In het collegebesluit het beleid aan te passen is het ook genoemd. Bestek en contract betreffen de uitvoering, maar zijn niet onbekend aan de raad. Sinds het vaststellen van de kaders in maart 2012 zijn allerlei tussentijdse stappen in de uitvoering gezet en gedeeld met de raad. Het college is binnen de gestelde kaders gebleven.

Tweede termijn

PvdA herhaalt de vraag of er zicht is op de mensen met wie wel contact is geweest, maar die nog geen ondersteuning hebben gekregen omdat er extra taken zijn toegewezen. Wat zijn de uitkomsten van de gesprekken met de oude aanbieder? In de evaluatie ziet de PvdA graag een analyse van de werkgelegenheid in de schoonmaakondersteuning in relatie tot de vragen van de PvdA. Hopelijk houdt de wethouder de raad op de hoogte van de extra aandacht aan communicatie.

CDA vraagt opnieuw of de inschatting van tarieven van 18 en 22 euro klopt. De fractie wil dat de informatie naar klanten begrijpelijk en duidelijk is zodat er rust ontstaat.

Wakker Emmen roept op zo praktisch mogelijk te communiceren wat de mogelijkheden van klanten zijn wanneer ze de algemene voorziening niet genoeg vinden en wat de rollen van aanbieders en gemeente zijn. Wakker Emmen denkt dat er in de raad ook onduidelijkheid leeft over wat zich tussen maart 2012 en nu heeft afgespeeld. Het lijkt erop dat de spelregel van indicatie veranderd is in het resultaat van een schoon en leefbaar huis binnen een veranderd of opgerekt kader. Dit veroorzaakt voor een belangrijk deel de huidige problemen. De fractie vindt dat het college nalatig is geweest in het informeren en meenemen van de raad in het traject. De raad is enigszins op het verkeerde been gezet. **ChristenUnie** had bij de eerste kantelingsbijeenkomst al de indruk dat op resultaat en niet op uren gestuurd ging worden. Doordat het urenverhaal zo vaak aan de orde kwam in besprekingen, kreeg de fractie dat het gezien de bezuinigingen ook nog een rol zou spelen. **Wakker Emmen** stelt dat het landelijke gemiddelde van 2,9 uur leidend was bij de bezuinigingen in maart en dus de indicatie. In de stukken, raadsvoorstellen en communicatie ging het over uren en indiceren op dezelfde manier als voorheen. De praktijk van nu is anders dan de theorie van maart 2012 en dus is de raad deels op het verkeerde been gezet.

VVD is blij met de beantwoording van de wethouder over communicatie. Blijkbaar is een aantal zaken op een bepaalde manier begrepen. Het doet er niet toe waar de fout ligt, maar goede communicatie richting de burger is belangrijk.

D66 denkt dat er goed gecommuniceerd is en dat het nog beter kan. De door DOP genoemde punten zijn belangrijk om beter te communiceren. Is het bekend hoeveel klachten er zijn?

DOP mailt de vragen door. De website verandert regelmatig op dit onderwerp. Het is belangrijk dat de informatie klopt en consistent blijft, zodat mensen ervan uit kunnen gaan.

SP ziet wat er naar voren komt op het gebied van interpretatie van stukken en communicatie en houdt het hart vast wat betreft de drie decentralisaties.

GroenLinks vindt het wel terecht uit het bestek te citeren om aan te tonen dat de praktijk strijdig is met het beleid. Bij Faveo is er namelijk sprake van vrijwel 100% onderaanbesteding zonder schriftelijke toestemming. De wethouder is hier niet op ingegaan en ook niet op de vraag of aanbieders deskundig genoeg zijn om de toegangstoets te doen.

BGE is het duidelijk dat het iedereen menens is de problemen uit de wereld te helpen ten faveure van de cliënten. Elkaar politiek vliegen afvangen past niet bij dit onderwerp.

ChristenUnie sluit aan bij de bijdrage van BGE.

Wethouder Jumelet antwoordt dat de eerste keukentafelgesprekken nu plaatsvinden om te kijken wat nodig is om te compenseren wanneer de algemene voorziening niet voldoet. Een volgende keer kan gemeld worden hoeveel keukentafelgesprekken er geweest zijn. Het gesprek met de oude aanbieders ging erom dat er volgens contract tot en met 31 december 2012 geleverd diende te worden. Het college houdt de raad op de hoogte. Niet uurtarieven, maar budgetten zijn leidend. De vastgestelde en geïndexeerde budgetten vertalen zich in uurtarieven van 17,70 en 21,05 euro. De wethouder trekt het zich de onduidelijkheden aan en streeft naar zoveel mogelijk duidelijkheid, maar vindt niet de raad op het verkeerde been gezet te hebben. In de notulen van juni en de bijlagen bij de verordening staan duidelijke teksten die de raad tot zich heeft kunnen nemen. Tegen de algemene voorziening zijn in 2013 46 klachten en 36 bezwaren ingediend. De wethouder heeft meerdere vragen van GroenLinks langs zien komen, die zo goed en transparant mogelijk worden beantwoord. Met Faveo is een mondelinge afspraak die zo snel mogelijk schriftelijk bevestigd gaat worden, dat is een terecht punt. De herindicaties zijn zorgvuldig gedaan door hbo-geschoolde mensen, bovendien was bezwaar mogelijk. **GroenLinks** heeft het niet over keukentafelgesprekken, maar over de toegangstoets waarbij de opdrachtnemer bepaalt of er een overgang plaats moet gaan vinden van algemene naar individuele voorziening. **Wethouder Jumelet** gaat ervan uit dat organisaties in gesprekken ook leidinggevende mensen inzetten om goede besluiten te nemen. Bij de klant zelf ligt ook verantwoordelijkheid en ook het netwerk kan ingeschakeld worden. **GroenLinks** stelt dat een leidinggevende van een schoonmaakorganisatie zonder de juiste opleiding bij wet geen indicatiestellingen uit mag voeren. **Wethouder Jumelet** antwoordt dat de Wmo-consulent dit tijdens een keukentafelgesprek bepaalt, eventueel ook door andere disciplines in te schakelen. Het oppikken van signalen kan gebeuren door mensen die over de vloer komen of door het netwerk. Aanbieders stellen geen indicaties. **GroenLinks** herhaalt dat de aanvrager bij de toegangstoets door de opdrachtnemer zal worden doorverwezen naar de gemeente voor een individuele voorziening. Ook voor het inschakelen van andere disciplines bij twijfel is deskundigheid nodig. **Wethouder Jumelet** wijst erop dat er niets veranderd is aan de nodige disciplines om te beoordelen wat meer nodig is in een situatie, dat is de Wmo-consulent. **DOP** vraagt of de genoemde aantallen klachten alleen de gemeentelijke betreffen, of ook klachten uit de klachtenregisters van de zorgaanbieders. **Wethouder Jumelet** kijkt nadrukkelijk naar alle klachten en overlegt regelmatig met de zorgaanbieders om te kijken hoe het loopt. De wethouder hoort graag namen en rugnummers. Het college ziet toe op de contractueel vastgestelde kwaliteit en ziet er in overleg met de aanbieders op toe dat ze leveren wat van ze gevraagd wordt.

8B Motie huishoudelijke hulp vanaf 2014 (CDA e.a.)

CDA wijst op het plan in het regeerakkoord om de huishoudelijke hulp vanaf 2014 inkomensafhankelijk te beperken tot 25% van het huidige budget. Emmen zou burgers moeten bedienen die het echt nodig hebben en niet kunnen betalen met een budget van 3 tot 3,5 miljoen euro. 80% van de burgers met huishoudelijke hulp heeft echter een minimuminkomen. Daarbovenop komen er forse bezuinigingen op de taak begeleiding en het voornemen om zorgtakenpakket 4 als extramuraal te bestempelen, waardoor meer mensen

hulp nodig hebben. CDA verzoekt het college via de VNG aan te dringen op herziening van het besluit om zo de toegekende taken en de financiële middelen beter in evenwicht te brengen.

DOP tekende de motie in de hoop in Den Haag extra middelen te verkrijgen voor Emmen als zware nadeelgemeente. Waarschijnlijk komt er geen extra geld, maar wel duidelijkheid over waar Emmen aan toe is en daarover kan de discussie dan verder gaan.

Wakker Emmen ondersteunt de analyse van het CDA. Het budget is veel te laag om fatsoenlijk huishoudelijke hulp en thuiszorg te kunnen bieden. Hopelijk draagt de motie bij, want elke verbetering is welkom.

LEF! steunt de motie en vindt het schone schijn te decentraliseren en bezuinigingen mee over de schutting te gooien. Het is een verantwoordelijkheid van de landelijke overheid en daarom is deze actie goed.

D66 heeft niet getekend, maar zal de sympathieke motie wel steunen.

PvdA is groot voorstander van een evenwichtiger verdeelmodel en gaat ervan uit dat de lobby hiervoor al is opgestart. De fractie doet dat al richting haar landelijke collega's. PvdA kan de motie steunen als de bedoeling is geld naar Emmen te halen en te pleiten voor een evenwichtiger verdeelmodel.

GroenLinks ondertekende de motie van harte en hoopt op raadsbrede ondersteuning om een krachtig signaal aan Den Haag af te geven over de onevenwichtige situatie. Emmen kan als nadeelgemeente veel lagere tarieven hanteren dan andere gemeenten en dat is zuur.

SP tekent mee en vindt het een goed idee.

VVD wil ook aan de kaak stellen dat Emmen een nadeelgemeente is en dat er daarom extra geld naar Emmen zou moeten.

BGE is voor.

ChristenUnie tekende de motie ook en hoopt dat de nuance van de PvdA doorgevoerd zal worden. Bij elk verdeelmodel is Emmen nadeelgemeente, vanwege de behoorlijke sociale problematiek en de vele infrastructuur. Het is goed dit op veel manieren te benadrukken richting Den Haag.

CDA dankt de partijen voor de inbreng en zal de motie aanvullen zoals de PvdA omschreef, als dit kan leiden tot bredere steun.

9. Vaststellen verslag vergadering

9A Vaststellen notulen vergadering commissie Samenleving van 4 december 2012

D66 doelde bij 7A op pagina 6 op SROI, niet op SLOI.

Het verslag wordt conform deze wijziging vastgesteld.

10. Actuele mededelingen vanuit het college/presidium

Er zijn geen mededelingen.

11. Ingekomen stukken vanuit het college/presidium

Er zijn geen agenderingen.

12. Overige ingekomen stukken

Er zijn geen agenderingen.

13. Sluiting

De voorzitter sluit de vergadering onder dankzegging om 22.36 uur.