

MEMO AAN DE RAAD

ZAAKNUMMER: 2021088207

AAN : de raad, via commissie Burgers

VAN : College van B&W

NAMENS DEZE : wethouder J.P. Spoor

DATUM : 2 december 2021

ONDERWERP : Kwaliteitsmeting Huishoudelijke Ondersteuning (HO)

Deze Raadsinformatiebrief is afkomstig van de GR Peelgemeenten

Aan: gemeenteraadsleden van Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Laarbeek en Someren.
Graag berichten wij u via deze raadsinformatiebrief over de uitkomsten van de optische controles in de 5 Peelgemeenten, en de stand van zaken wat betreft het resultaatgericht werken en het personeelstekort.

Optische controle

Een nadrukkelijk onderdeel van onze resultaatgerichte werkwijze op het gebied van HO betreft de zogenoemde optische controle: gecertificeerde controleurs onderzoeken op basis van een geobjectiveerde normensystematiek de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden door de gecontracteerde zorgaanbieders. Een dergelijke controle zetten wij als gemeente gericht in als daartoe aanleiding bestaat, bijvoorbeeld een klacht van een inwoner of een bezwaarprocedure. Maar een dergelijke controle kunnen wij ook ongericht inzetten. Er is dan sprake van een zogenoemde blinde steekproef. Jaarlijks worden dergelijke blinde steekproeven uitgevoerd.

Vanaf 2016 zijn er jaarlijks blinde steekproeven uitgevoerd onder 10% van onze huishoudens die Wmo-huishoudelijke ondersteuning ontvangen (in de vorm van zorg in natura).

Graag berichten wij u over de meest recente (blinde) steekproef.

Insteek en omvang steekproef

De controles hebben plaatsgevonden in de periode november 2020 tot en met september 2021.

Het bedrijf Seiso heeft opnieuw de blinde steekproef uitgevoerd. De steekproef is uitgevoerd onder 251 huishoudens binnen de Peelgemeenten. Voor de Peelgemeenten is dat wederom een steekproef van ongeveer 10% (eind juli 2020 waren er in totaal ruim 2475 huishoudens waar HO in de leveringsvorm Zorg in natura werd ingezet). Er zijn drie extra controles uitgevoerd naar aanleiding van een onvoldoende op kwaliteit en één controle naar aanleiding van een bezwaar -en beroepszaak. Naast de technische kwaliteitsmeting heeft de controleur ook een aantal belevingsvragen aan de cliënt gesteld teneinde informatie te krijgen over de mate van tevredenheid over de aanbieder.

In de bijlage bij deze raadsinformatiebrief treft u de resultaten aan.

Zowel uit het belevingsonderzoek als de kwaliteitsmeting blijkt dat de kwaliteit van de geleverde huishoudelijke ondersteuning goed is en dat de inwoners die deze zorg krijgen, tevreden zijn. Het aantal onvoldoendes (technisch kwaliteit en beleving) is ten opzichte van vorig jaar licht gestegen. In het geval van een onvoldoende is reeds actie ondernomen

om tot verbeterde dienstverlening te komen (de optische controles worden direct teruggekoppeld naar de aanbieder).

Conclusie: Positieve uitkomst

Het onderzoek geeft – in navolging van de jaarlijks doorlopende steekproeven van 2016 t/m september 2020 – opnieuw een goed beeld van het functioneren van het resultaatgericht werken. Uit de cijfers blijkt opnieuw een positieve uitkomst.

	Aantal (blinde) controles*	Gemiddeld cijfer beleving (schaal 0-10)	Gemiddeld cijfer technisch meting (schaal 4 -8)	Aantal onvoldoendes beleving	Aantal onvoldoendes technische meting
2016	394	7,7	7,3	36 (9%)	20 (5%)
2017	335	7,5	7,5	22 (7%)	11 (3%)
2018	363	7,6	7,7	19 (5%)	12 (3%)
2019- 2020	230	7,6	7,7	9 (3,9%)	2 (0,87%)
2020- 2021	251	7,7	7,7	11 (4,4%)	3 (1,2%)

**N.B. Tot en met 2018 ontvingen we vanuit Seiso een rapportage voor Peelgemeenten en Helmond gezamenlijk. De rapportage 2019-2020 betreft alleen Peelgemeenten. Dit verklaart dat de steekproef een geringere omvang heeft.*

Resultaatgericht werken

Nog steeds speelt de vraag of gemeenten resultaatgericht mogen werken ("een schoon en leefbaar huis") of dat de gemeenten terug zouden moeten naar het systeem van indiceren op basis van tijd (uren). De Centrale Raad van Beroep (CRvB) heeft inmiddels bij herhaling geoordeeld dat gemeenten altijd moeten indiceren op basis van een concreet aantal uren. De Minister van VWS heeft daarop in april 2019 aangekondigd de Wmo 2015 op dit punt aan te passen. Het wetsvoorstel tot aanpassing van de Wmo 2015 ligt momenteel voor advies bij de Raad van State (het wetsvoorstel 'Resultaatgericht beschikken Wmo2015 en vereenvoudigen geschilbeslechting'). Het advies is vastgesteld, maar nog niet openbaar gemaakt. De Minister heeft (op 5 oktober 2021 opnieuw) gemeenten geadviseerd hun (resultaatgerichte) beleid te handhaven, in afwachting van de uitkomst van het wetgevingsproces, en dit beleid waar mogelijk verder in lijn te brengen met het aankomende wetsvoorstel.

Wij volgen niet alleen het advies van de Minister, maar zijn daarnaast van mening dat de specifieke wijze waarop binnen Peelgemeenten vorm en inhoud wordt gegeven aan resultaatgericht indiceren, wél de toets van de hoogste rechter kan doorstaan. Om die reden is er in een viertal zaken binnen Peelgemeenten hoger beroep ingesteld bij de Centrale Raad van Beroep (hoogste rechter die gaat over sociale zekerheid).

Ons uitgangspunt is goede zorg, tevreden inwoners en tevreden zorgaanbieders. Zoals ook duidelijk uit de cijfers van de optische controles blijkt, bereiken we dat met resultaatgericht werken. Met dank aan de inzet van onze zorgaanbieders en al die hulpen die het werk dag

in dag uit verzetten. De zorginhoud moet centraal staan en niet de regels, protocollen en uren. Deze boodschap blijven we uitdragen.

Nijpend personeelstekort

Een kanttekening die gemaakt moet worden is dat sinds enkele maanden een groot aantal aanbieders vanwege tekort aan personeel geen dan wel beperkt nieuwe cliënten kan aannemen. Ook zijn er enkele aanbieders die bij een aantal cliënten de lopende ondersteuning niet volgens het Ondersteuningsplan kunnen bieden. Tot op heden hebben we nog niet vernomen dat dit tot problemen heeft geleid. We merken echter wel dat we meer signalen ontvangen van ontevreden cliënten. Dit gegeven zien we (nog) niet direct terug in de resultaten van de optische controles. We houden er rekening mee dat we dit wel terug gaan zien in de aankomende rapportage over de periode januari 2022 t/m december 2022.

Om dit probleem te kunnen monitoren vullen aanbieders wekelijks een schema in over de stand van zaken wat betreft de (on)mogelijkheden om nieuwe cliënten aan te nemen en of er leveringsproblemen zijn bij bestaande cliënten.

Aangezien het te kort aan personeel een landelijk probleem is, verwachten we geen oplossing op de korte termijn. Vandaar dat we een bericht voor cliënten aan het opstellen zijn waarin ze geïnformeerd worden over de problematische situatie. Ook cliënten- en/of adviesraden worden geïnformeerd.

Bijlagen:

- 1) Rapportage Kwaliteitsmeting HO Peelgemeenten - 2021088209