

## Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: Concernstaf

Onderwerp:

Vragen ex art 46 RvO SP-Klachten WMO thuiszorg

### Notagegevens

Bestuursorgaan : B-en-W 22-11-2022

Notanummer : 2022-1018

Datum : 22-11-2022

Programma : 08-Meedoen

Portefeuillehouder : Wethouder Grijzen,

Bijlage(n) : Antwoordbrief vragen ex art 46 RvO-SP-WMO thuiszorg.docx, Schriftelijke vragen WMO 01112022.pdf

### Parafering

<li>18-11-2022: Programmamanager Meedoen (Welzijn, Zorg en Sport)</li><li>18-11-2022: Wethouder</li>

### Agendering

\* 18-11-2022: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

### Definitieve akkoord

24-11-2022

B & W d.d.: 22-11-2022

### Besluit

1. De beantwoording van de vragen ex art 46 RvO van de SP-fractie vast te stellen
2. De beantwoording aan te bieden aan de raad

De nota en het besluit openbaar te maken.

### Inleiding

Per brief van 1 november 2022 heeft Kees de Kok van de fractie van SP uw college een aantal schriftelijke vragen ex art 46 RvO gesteld over klachten in de WMO thuiszorg. Bijgaand treft u de beantwoording aan,

### Beoogd maatschappelijk resultaat

### Kader

**Betrokken partijen en participatie**

**Argumenten voor en tegen**

**Financiële consequenties en dekking**

**Openbaarmaking en communicatie**

**Aanpak en uitvoering**



## Schriftelijke Vragen EX ART. 46 RVO

**1 november 2022**

**Betreft: Klachten WMO thuiszorg**

Geacht college,

Steeds frequenter bereiken ons zorgen en klachten over de uitvoering van de WMO specifiek de thuiszorg. Cliënten en uitvoerende professionele thuiszorgers uiten hun onvrede over invulling en uitvoering. Het geeft deze mensen een machteloos gevoel, want een klacht indienen – op de geëigende plekken – betekent geen verbetering. In het beleidsplan WMO 2021 – 2025 staan mooie woorden “Wie zorg nodig heeft kan op ons rekenen”. In de praktijk ‘op de werkvloer’ wordt dat al vaak en steeds vaker heel anders ervaren gezien het serieus toenemende aantal vragen/klachten die ons bereiken. Om de vragen te concretiseren zal ik een recent voorbeeld van een klacht gebruiken in de vraagstelling.

De SP-fractie heeft de volgende vragen aan het college:

- 1a. Is het college bekend met het toenemende aantal klachten over de invulling en uitvoering van de thuiszorg? Zowel door cliënten als thuiszorgers?
- 1b. Zo niet, waarom bereiken die klachten ons. Is het melden van klachten te moeilijk of onmogelijk?
- 1c. Zo ja, wat wordt er met die klachten gedaan? Urgentie is eigenlijk altijd aanwezig en hoe wordt hier concreet uitvoering aan gegeven?
- 2a. Maatwerkafspraken, in een beschikking, worden steeds vaker geschonden blijkt uit de klachten die wij krijgen. En hierover worden heel regelmatig klachten ingediend. Waarom wordt daarop niet gehandhaafd?
- 2b. Een klacht die ons recent bereikte (en model staat voor meer klachten): een hoogbejaarde heeft een beschikking tot 2024. Beland in het ziekenhuis met daaropvolgend revalidatie. Meld dat direct netjes en komt pas na twee maanden eindelijk weer thuis. Heeft, op dat meest kwetsbare moment, meer zorg nodig dan de beschikking, maar krijgt bij thuiskomst te horen dat het minimaal 6 weken duurt voordat de thuiszorg (schoon huis) weer op gang komt. Hoe past dat in het motto “Wie zorg nodig heeft kan op ons rekenen”. En wanneer gaat dat motto werkelijkheid worden?
- 2c. De meldingsplicht van langere afwezigheid is vastgelegd in de verleende beschikking. Het recht op zorg blijft echter permanent doorlopen. Waarom wordt bij melding van thuiskomst de zorg, zoals in bovengenoemd geval, niet per direct hervat? Wordt de thuiszorgorganisatie voldoende gemonitord of ze de afgesproken zorg ook werkelijk levert?

Groet,

Kees de Kok  
Raadslid SP

Grote Kerkhof 1  
Postbus 5000  
7400 GC Deventer

14 0570  
telefoon

direct telefoonnummer

gemeente@deventer.nl  
e-mail

Aan de fractie van de SP  
t.a.v. dhr. K. de Kok  
Interne Post

2022-1018  
kenmerk

uw referentie

22 november 2022  
datum

S. van der Putt  
contactpersoon

Schriftelijke vragen ex art 46 RvO  
onderwerp

Geachte meneer De Kok,

In uw brief van 1 november jl. hebt u ons college schriftelijke vragen ex art 46 RvO gesteld over klachten in de WMO thuiszorg. Ons antwoord is als volgt.

### **Vraag 1**

1a. Is het college bekend met het toenemende aantal klachten over de invulling en uitvoering van de thuiszorg? Zowel door cliënten als thuiszorgers?

### **Antwoord**

Wij herkennen ons niet in de stelling dat het aantal klachten over de invulling en uitvoering van thuiszorg zou toenemen. Dat geschetste beeld doet geen recht aan de wijze waarop aanbieders invulling geven aan hun contractuele overeengekomen taken.

Wél zien wij dat het voor aanbieders steeds complexer wordt maatwerk in ondersteuning bij de huishouding aan te bieden. Het landelijk beeld is dat er enerzijds sprake is van een flink toenemende vraag en anderzijds een eveneens toenemende krapte op de arbeidsmarkt.

Samen met aanbieders ontwikkelen we nieuwe werkwijzen om deze toenemende schaarste het hoofd te bieden.

Concreet wordt ingezet op:

- Binnen Team Toegang is een coördinator ondersteuning bij Schoon Huis aangesteld. De coördinator heeft doorlopend contact met de aanbieders zodat zo snel mogelijk kan worden geplaatst.
- Gesprekken met 19 aanbieders over de inzet van Ondersteuning bij Schoon Huis. Afgesproken is dat Wmo Coaches en aanbieders samen aan de slag gaan met verwachting management naar bewoners en duidelijke communicatie over mogelijkheden en (on)mogelijkheden.
- Daarnaast wordt gekeken naar interventies die ondersteunend zijn zoals de inzet van robotica en het behalen van efficiencywinst door samenwerking tussen aanbieders.

### **Vraag 1b**

Zo niet, waarom bereiken die klachten ons. Is het melden van klachten te moeilijk of onmogelijk?

**Antwoord**

Wij hebben niet de indruk dat mensen die huishoudelijke hulp krijgen belemmeringen ervaren bij het indienen van een eventuele klacht. Een klacht wordt in eerste instantie bij de aanbieder ingediend. Als iemand zich toch onvoldoende gehoord voelt, wordt contact met Team Toegang Wmo opgenomen. Team Toegang zoekt dan samen met de aanbieder naar een passende oplossing. Dit proces loopt ons inziens naar tevredenheid.

**Vraag 1c**

Zo ja, wat wordt er met die klachten gedaan? Urgentie is eigenlijk altijd aanwezig en hoe wordt hier concreet uitvoering aan gegeven?

**Antwoord**

Zie het antwoord op de vorige vraag. In aanvulling daarop:

Indien er (aanhoudende) klachten zijn over een specifieke aanbieder, bestaat de mogelijkheid om over te stappen naar een andere aanbieder. Klachten worden gebundeld en gedeeld met onze contractbeheerders. Contractbeheer gaat in gesprek met de aanbieder en maakt afspraken ter verbetering. Zo nodig wordt een signaal doorgezet naar de toezichthouder (rechtmatigheid of kwaliteit) en wordt er nader onderzoek ingesteld door de toezichthouder.

**Vraag 2a**

Maatwerkafspraken, in een beschikking, worden steeds vaker geschonden blijkt uit de klachten die wij krijgen. En hierover worden heel regelmatig klachten ingediend. Waarom wordt daarop niet gehandhaafd?

**Antwoord**

Het is ons niet duidelijk op welke maatwerkafspraken deze vraag exact betrekking heeft. We gaan ervan uit dat het gaat over de flexibele inzet van uren. De aanbieder heeft de vrijheid om in overleg met cliënt de uren flexibel in te zetten. Hulp kan echter niet "opgespaard" worden. De huishoudelijke hulp wordt ingezet om in de basis het huis schoon en op orde te krijgen en te houden.

Zoals eerder aangegeven is het op dit moment moeilijk voor aanbieders om aan alle wensen tegemoet te komen. Handhaven biedt in dit geval niet de oplossing. We zetten in op verbetering door inzet van de acties als benoemd in vraag 1.

**Vraag 2b**

Een klacht die ons recent bereikte (en model staat voor meer klachten): een hoogbejaarde heeft een beschikking tot 2024. Beland in het ziekenhuis met daaropvolgend revalidatie.

Meld dat direct netjes en komt pas na twee maanden eindelijk weer thuis. Heeft, op dat meest kwetsbare moment, meer zorg nodig dan de beschikking, maar krijgt bij thuiskomst te horen dat het minimaal 6 weken duurt voordat de thuiszorg (schoon huis) weer op gang komt. Hoe past dat in het motto "Wie zorg nodig heeft kan op ons rekenen". En wanneer gaat dat motto werkelijkheid worden?

**Antwoord**

De specifieke casus waar u op doelt is ons niet bekend, wij vernemen graag bij wie dit het geval was.

Een aanbieder zet personeel in waar en wanneer dat het op dat moment nodig is. Bij opname zet de aanbieder de medewerker in bij een andere inwoner. Bij ontslag en terugkomst thuis, kan het zijn dat er niet direct een hulp beschikbaar is. Ook de vaste vertrouwde hulp is dan vaak elders ingezet. Wanneer de toegewezen (oorspronkelijke) aanbieder niet direct kan leveren, kan er uitgeweken worden naar een andere aanbieder. Belangrijk is dat de inwoner zich snel meldt bij de toegang Wmo. Indien noodzakelijk kunnen zij de melding met voorrang in behandeling nemen.

**Vraag 2c**

De meldingsplicht van langere afwezigheid is vastgelegd in de verleende beschikking. Het recht op zorg blijft echter permanent doorlopen. Waarom wordt bij melding van thuiskomst de zorg, zoals in bovengenoemd geval, niet per direct hervat? Wordt de thuiszorgorganisatie voldoende gemonitord of ze de afgesproken zorg ook werkelijk levert?

**Antwoord**

Het recht op zorg blijft niet permanent doorlopen. De situatie en zorgvraag kan na opname gewijzigd zijn. Ook kan het zijn dat iemand na opname niet meer thuis komt wonen. Dus er wordt na ontslag altijd een toets door

Team Toegang gedaan of de oorspronkelijke beschikking ongewijzigd weer ingezet kan worden. Bij ontslag uit het ziekenhuis en contact met het Transferbureau hebben deze meldingen altijd de status van SPOED en krijgen deze meldingen voorrang bij team Toegang. Zij monitoren ook de inzet.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Deventer,  
de secretaris, de burgemeester,

M.A. Kossen

R.C. König