



Forum voor
Democratie

SCHRIFTELIJKE VRAGEN

Schriftelijke vragen over de kwaliteit en continuïteit van Thalia Thuiszorg en de gemeentelijke klachtenbehandeling

Datum: 1 oktober 2026

Onderwerp: Kwaliteit en continuïteit Thalia Thuiszorg en gemeentelijke klachtenbehandeling

Geacht college,

Uit het Kwaliteitsonderzoek 2022 Schoonmaakondersteuning Gemeente Emmen (SDO support, agendapunt 21 december 2023) bleek reeds dat Thalia Thuiszorg in gebied De Velden een 6,1 scoorde op tevredenheid en dat vervanging bij ziekte slechts in 16% en bij vakantie in 13% van de gevallen werd geregeld. Onlangs ontving onze fractie concrete signalen van een inwoner over ernstige tekortkomingen bij Thalia Thuiszorg, waaronder het niet leveren van afgesproken uren, frequente wisseling van krachten en het tijdelijk stopzetten van zorg wegens personeelstekort. Tevens meldt de betrokkene een klacht te hebben ingediend bij de gemeente Emmen, waarbij de bejegening door de gemeentelijke klachtenambtenaar als niet-klantgericht en belemmerend werd ervaren.

1. Op welke wijze houdt het college toezicht op de kwaliteit en de continuïteit van de geleverde ondersteuning door Thalia Thuiszorg?
2. Welke stappen onderneemt het college wanneer gecontracteerde en geïndiceerde zorguren niet volledig aan een inwoner worden geleverd?
3. Hoeveel klachten of signalen heeft de gemeente in 2025 en 2026 ontvangen over Thalia Thuiszorg, en welke concrete maatregelen zijn hierop gevolgd?
4. Hoe waarborgt het college dat inwoners die een klacht indienen over een zorgaanbieder of de gemeentelijke dienstverlening serieus, respectvol en onafhankelijk worden behandeld?
5. Wat onderneemt het college op het moment dat een zorgaanbieder aangeeft wegens personeelstekort tijdelijk geen zorg te kunnen leveren?
6. Welke verantwoordelijkheid neemt het college richting inwoners die voor hun dagelijkse ondersteuning afhankelijk zijn van deze zorg?

Rutger Slim, Forum voor Democratie

