

Ons kenmerk : 2019-008596
Uw kenmerk :
Uw brief van :
Bijlagen :
Beh.ambtenaar : K van der Weijden
Telefoonnummer : (020) 31 44 716
E-mailadres : Kim.van.der.Weijden@diemen.nl

Aan

Fractie Ouderenpartij Diemen

Onderwerp

Schriftelijke vragen Ouderenpartij Diemen inzake problemen
thuiszorg

Datum

19 februari 2019

Geachte leden van de fractie,

Op 22 januari 2019 zijn er door uw fractie vragen gesteld over problemen in de thuiszorg. U geeft aan dat zorgelijke berichten u hebben bereikt over problemen in de thuiszorg aan ouderen. U schetst dat de thuiszorgorganisaties in Diemen 'vol' zouden zitten. U geeft aan dat Amstelring en Buurtzorg geen nieuwe cliënten kunnen aannemen en Cordaan zo nu en dan wel.

Het gevolg hiervan is dat het voor de klant pas mogelijk is om af te spreken na 11.00 uur, of niet dagelijks. Uit voorbeelden weet u dat mensen 's morgens een telefoontje krijgen dat de thuiszorger later komt, en dan soms pas om 4 uur 's middag aanwezig is om het ontbijt te maken en de cliënt te wassen en aan te kleden. De cliënt zit dan de hele dag zonder ontbijt en middageten in pyjama in huis. Soms zou het ook gebeuren dat een thuiszorger die komt om iemand aan te kleden, alleen maar een praatje maakt. Ook zouden mensen die thuiskomen na een ziekenhuisopname niet adequaat opgevangen en begeleid worden. Daarnaast krijgt u signalen dat de afgifte van indicaties voor zorg traag verloopt.

Een oorzaak van dit alles is het structurele personeelsprobleem, het tekort aan thuiszorgers en buurtverpleegkundigen dat in heel Nederland speelt. Dit is voor uw fractie aanleiding tot het stellen van een aantal vragen. Hieronder treft u de antwoorden van het college aan.

Allereerst betreffen de problemen die u schetst de thuiszorg die onder de Zorgverzekeringswet valt. Op grond van de Wmo zijn gemeenten onder andere verantwoordelijk voor Hulp bij het Huishouden. Verzorging en verpleging thuis, de onderwerpen waar u aan refereert, vallen onder de Zorgverzekeringswet. De Zorgverzekeringswet wordt niet uitgevoerd door gemeenten. Verzorging en verpleging thuis worden ook wel thuiszorg of wijkverpleging genoemd.

Om de gestelde vragen goed en volledig te kunnen beantwoorden is er navraag gedaan bij de in Diemen gevestigde thuiszorgorganisaties (Cordaan, Buurtzorg en Amstelring).

1. Dringen dit soort klachten ook door tot uw college en wat doet u er dan mee?

De drukte bij thuiszorgorganisaties is een landelijke trend. Het landelijk beleid is erop gericht dat mensen langer thuis blijven wonen. Bejaardentehuizen zijn gesloten en de indicaties om in aanmerking te komen voor een verzorgingstehuis zijn verhoogd. Thuiszorgorganisaties hebben hierdoor te maken met een toegenomen vraag naar thuiszorg. Tevens heeft de gehele zorgsector te kampen met een personeelstekort.

De gemeente Diemen heeft jaarlijks overleg met zorgverzekeraar Zilveren Kruis Achmea. Dit overleg vindt plaats met Zilveren Kruis Achmea omdat dit de grootste zorgverzekeraar in Diemen is en Zilveren Kruis Achmea accounthouder is voor de overige zorgverzekeraars. Eén van de onderwerpen van dit overleg is de thuiszorg. De huidige situatie omtrent thuiszorg in Diemen zal worden geagendeerd voor het eerstvolgende overleg met Zilveren Kruis Achmea.

2. Is er een klachtenregeling en zo ja krijgt de gemeenteraad daarvan jaarlijks een verslag?

De thuiszorgorganisaties die actief zijn in Diemen hebben een klachtenregeling. In eerste instantie komen klachten terecht bij het wijkteam dat actief is in de wijk van de cliënt. Als het niet lukt om de klacht daar op te lossen kan de cliënt vervolgens bij Cordaan contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Amstelring heeft een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon aangesteld waar cliënten terecht kunnen met vragen, problemen en klachten. Bij Buurtzorg wordt de klacht doorgezet naar het hoofdkantoor als het wijkteam niet lukt om de klacht op te lossen. In de praktijk komt dit zelden voor.

De gemeente ontvangt geen verslag van de klachten in de thuiszorg, omdat thuiszorg een vorm van zorg is waar de gemeente geen opdrachtgever van is.

3. Is het juist dat de Diemense thuiszorgorganisaties 'vol' zitten en geen nieuwe cliënten kunnen aannemen?

De in Diemen gevestigde thuiszorgorganisaties geven aan dat zij alleen cliënten aannemen als zij de gevraagde zorg kunnen verlenen. De beschikbaarheid hangt af van de aard van de zorg en verschilt per periode. Helaas betekent dit dat er soms cliënten geweigerd worden, omdat de aanbieder de gevraagde zorg niet kan verlenen. Cliënten worden dan bijvoorbeeld doorverwezen naar andere thuiszorgorganisaties of indien mogelijk op een wachtlijst geplaatst.

Door omstandigheden (bijvoorbeeld ziekte van een wijkverpleegkundige) kan het zijn dat een cliënt later dan gebruikelijk hulp ontvangt. Het betreft dan maximaal een paar uur later. De cliënt wordt hier altijd telefonisch van op de hoogte gesteld. Situaties waarbij er pas om 16.00 uur een thuiszorger aanwezig is om ontbijt te maken worden niet herkend door Cordaan, Buurtzorg en Amstelring. Ook de overige voorbeelden worden door de thuiszorgorganisaties in Diemen niet herkend.

4. Hoe evalueert u de werkzaamheden van de thuiszorgorganisaties in Diemen?

De werkzaamheden van de thuiszorgorganisaties in Diemen komen aan de orde in het gesprek met zorgverzekeraar Zilveren Kruis Achmea. De gemeente geeft in dat gesprek signalen af en probeert de samenwerking op de grensgebieden van de verschillende wetten zo goed mogelijk te laten verlopen.

5. Is er aanleiding om het aanbod aan thuiszorgorganisaties in Diemen uit te breiden met organisaties die nog niet in Diemen actief zijn? Zo ja, hoe gaat u dat organiseren?

De gemeente heeft helaas geen invloed op het aanbod aan thuiszorgorganisaties in Diemen, omdat dit vanuit de Zorgverzekeringswet is geregeld. Naast de drie in Diemen gevestigde aanbieders kunnen inwoners ook thuiszorg ontvangen van aanbieders die buiten Diemen gevestigd zijn, bijvoorbeeld in Amsterdam Zuid-Oost. Dit wordt ook vergoed en geregeld via de zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar kan inwoners informeren over de verschillende thuiszorgorganisaties. Ook kunnen inwoners zelf direct contact opnemen met een thuiszorgorganisatie.

6. Hoe lang duurt het tot een indicatie wordt afgegeven (dus van aanvraag tot afgifte)?
Thuiszorg wordt gefinancierd op grond van de Zorgverzekeringswet. In de Zorgverzekeringswet geldt dat het indiceren van zorg onderdeel is het van het professionele handelen van de zorgprofessional. Binnen de Zorgverzekeringswet is de zorgprofessional verantwoordelijk voor de indicatiestelling en het bepalen van de daaruit voortvloeiende, noodzakelijke zorg. Dit betekent dat een inwoner contact opneemt met een thuiszorgorganisatie. Vervolgens komt de wijkverpleegkundige langs voor een intake en wordt er een indicatie afgegeven. De thuiszorgorganisaties in Diemen geven aan dat de intake alleen plaatsvindt als er ook daadwerkelijk plek is voor deze inwoner bij de thuiszorgorganisatie. Als er geen plaats is bij de thuiszorgorganisatie vindt er geen intake plaats. De thuiszorgorganisaties in Diemen geven aan dat dit proces snel verloopt. Na de intake kan de zorg binnen enkele dagen worden gestart.
7. Kan die procedure bekort worden en hoe?
Het is niet aan de gemeente om de procedure van indicatiestelling voor thuiszorg te bekorten aangezien dit buiten de invloedssfeer van de gemeente ligt.
8. Wat kunt u nog meer doen om te garanderen dat diegenen die behoefte aan en recht op thuiszorg hebben, die ook daadwerkelijk krijgen?
Indien een klant contact opneemt met de gemeente over thuiszorg wordt hij/zij doorverwezen naar een thuiszorgorganisatie. Bij klachten wordt de klant zo goed als mogelijk geïnformeerd over de mogelijkheden om een klacht in te dienen bij de desbetreffende thuiszorgorganisatie.

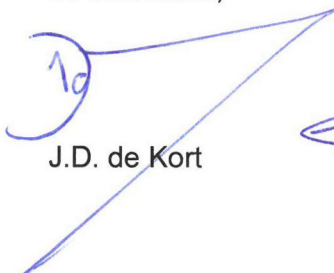
Het college vertrouwt erop u met bovenstaande beantwoording voldoende te hebben geïnformeerd.

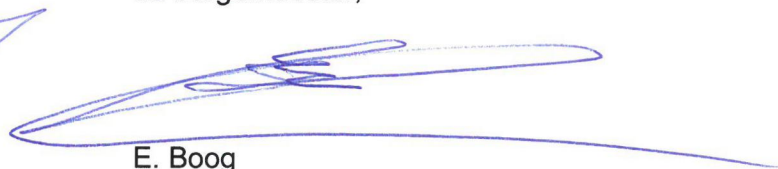
Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Diemen,

de secretaris,

de burgemeester,


J.D. de Kort


E. Boog