

Informatienota voor de raad (RIN)

Portefeuillehouder	:	wethouder W. Steeghs
Behandelend ambtenaar	:	Mevrouw B. van Bladel
Zaaknummer		8513-2021
Bijlagen	:	Eindrapport optische controle huishoudelijke ondersteuning Peelgemeenten 2020
Datum B&W vergadering	:	16 februari 2021

Onderwerp: Uitkomsten kwaliteitsmeting HO 2020

Aan de gemeenteraad,

Kennis te nemen van

Wmo-huishoudelijke ondersteuning (HO) blijft een actueel thema. Graag berichten wij u via deze raadsinformatiebrief over de uitvoering van de optische controles in de Peel en de stand van zaken wat betreft resultaatgericht werken.

Inleiding

Optische controle

Een nadrukkelijk onderdeel van onze 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. Eerder hebben wij u bericht over gedane blinde steekproeven in 2016, 2017 en 2018 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 september 2019 tot en met oktober 2020. Wegens corona hebben er medio maart tot september geen controles plaatsgevonden. Het bedrijf Seiso heeft opnieuw de blinde steekproef uitgevoerd. De steekproef is uitgevoerd onder 230 huishoudens binnen de Peelgemeenten. Voor de Peelgemeenten is dat wederom een steekproef van ongeveer 10% (eind december 2020 waren er in totaal ruim 2400 huishoudens waar HO werd ingezet).

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 treft u de resultaten aan.

Kernboodschap

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) daalt nog steeds. 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).

Onze zorgaanbieders verdienen een groot compliment!

Het onderzoek geeft – in navolging van de steekproeven in 2016, 2017 en 2018 – opnieuw een goed beeld van het functioneren van het resultaatgericht werken. En dit beeld is nog

positief! Met dank aan de inzet van onze zorgaanbieders. Bij deze een groot compliment voor onze aanbieders en al die hulpen die het werk dag in dag uit verzetten!

	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%)
2016-2020	1.321	7,6	7,6	86 (6,6%)	45 (3,4%)

**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 en adviseert gemeenten het beleid in lijn te brengen met het wetsvoorstel. 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.

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).

Vervolgstappen

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

We volgen de juridische ontwikkelingen.

Financiën

Het rapport heeft geen financiële consequenties.

Deze raadsinformatienota is besproken in de B&W vergadering op genoemde datum.