

## Informatienota voor de raad (RIN)

Portefeuillehouder	:	wethouder W. Steeghs
Behandelend ambtenaar	:	mevrouw B. van Bladel
Zaaknummer		88313-2021
Bijlagen	:	Rapportage november 2020 – september 2021 (optische controle huishoudelijke ondersteuning Peelgemeenten )
Datum B&W vergadering	:	7 december 2021

**Onderwerp:** Uitkomsten kwaliteitsmeting HO november 2020 - september 2021

---

Aan de gemeenteraad,

### **Kennis te nemen van**

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

### **Inleiding**

#### Optische controle

Een onderdeel van onze resultaatgerichte werkwijze op het gebied van HO betreft de zogenoemde optische controle: gecertificeerde controleurs onderzoeken op basis van een geobjectiverde normensystematiek de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden door de gecontracteerde zorgaanbieders.

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.

De controles hebben plaatsgevonden in de periode november 2020 tot en met september 2021. In de bijlage bij deze raadsinformatiebrief treft u de resultaten aan.

### **Kernboodschap**

#### Resultaten optische controle

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).

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).

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

### **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. De kosten voor de controles zijn opgenomen in de programmakosten van de GR Pealgemeenten.

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