

Onderwerp

Vaststellen reactiebrief op ongevraagd advies JMG inzake klanttevredenheid en kwaliteitsmeting huishoudelijke hulp

Programma
Zorg & Welzijn

BW-nummer

Portefeuillehouder
B. Frings

Samenvatting

Naar aanleiding van het onderzoeksrapport inzake klanttevredenheid en kwaliteitsmeting huishoudelijke hulp, heeft de adviescommissie JMG op 15-06-2017 een ongevraagd advies uitgebracht.

Directie/afdeling, ambtenaar, telefoonnr.
Z105, Daniëlle Gruijters, 9132

Datum ambtelijk voorstel
30 juni 2017

Registratienummer
17.0006392

De adviezen van de adviescommissie JMG komen overeen met de aanbevelingen uit het onderzoeks rapport. De adviezen zijn niet nieuw en komen overeen met lopende acties.

We hebben een brief opgesteld, waarin we per advies een reactie geven.

Ter besluitvorming door het college

1. De brief aan de Adviescommissie JMG over klanttevredenheid en kwaliteitsmeting huishoudelijke hulp vast te stellen.

Paraaf Datum
akkoord

Steller
Daniëlle Gruijters

Alleen ter besluitvorming door het College

Besluit B&W d.d. 11 juli 2017 **nummer: 3.25**

- X Conform advies
 Aanhouden
 Anders, nl.

Paraaf Datum
akkoord

Bestuursagenda

Portefeuillehouder

1 Probleemstelling

Naar aanleiding van het onderzoeksrapport inzake klanttevredenheid en kwaliteitsmeting huishoudelijke hulp, heeft de adviescommissie JMG op 15-06-2017 een ongevraagd advies uitgebracht.

Middels deze brief geeft ons college per advies een reactie.

2 Juridische aspecten

Dit voorstel heeft geen juridische consequenties.

3 Doelstelling

De brief aan de adviescommissie JMG aangaande het ongevraagd advies inzake het klanttevredenheidsonderzoek en kwaliteitsmeting huishoudelijke hulp vast te stellen.

4 Argumenten

De adviescommissie JMG heeft op basis van de uitkomsten inzake het klanttevredenheidsonderzoek en kwaliteitsmeting huishoudelijke hulp een zevental adviezen uitgebracht. Middels deze brief reageert ons college formeel op de ingebrachte adviezen.

5 Financiën

Aan dit voorstel zijn geen financiële consequenties verbonden.

6 Participatie en Communicatie

Op 24 mei jongstleden heeft ons college de adviescommissies het onderzoeksrapport naar de klanttevredenheid en kwaliteitsmeting aangaande de huishoudelijke hulp toegezonden. Op basis van dit onderzoeksrapport heeft het JMG op 15 juni jongstleden een ongevraagd advies uitgebracht. De adviezen zijn niet nieuw en komen overeen met lopende acties. De adviescommissies zullen na ieder onderzoek worden geïnformeerd over de resultaten.

7 Uitvoering en evaluatie

Het volgende onderzoek wordt opgeleverd in het najaar van 2017. De onderzoeken worden twee keer per jaar (Q4/Q1 en Q2/Q3) afgenomen.

8 Risico

Aan dit voorstel zijn geen risico's verbonden

Bijlage(n):

Advies van JMG

Antwoordbrief aan JMG



Adviescommissie JMG
t.a.v. F. Eliëns
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Mariënborg 30
6511 PS Nijmegen
Telefoon 14024
Telefax (024) 329 25 11
E-mail gemeente@nijmegen.nl

Postbus
6501 BB Nijmegen

Reknr NL26 INGB 0000 8748 80

Datum	Ons kenmerk Z105/17.0006386	Contactpersoon Daniëlle Gruijters
Onderwerp reactie ongevraagd advies JMG inzake klanttevredenheidsonderzoek huishoudelijke hulp	Datum uw brief 15-06-2017	Doorkiesnummer 3299132

Geachte leden van de adviescommissie JMG,

Dank voor uw ongevraagd advies bij het klanttevredenheidsonderzoek huishoudelijke hulp. Via deze brief geven we een reactie.

Algemeen

De onderzoeksresultaten, conclusies en aanbevelingen zijn besproken met de zorgaanbieders. Indien nodig zullen er concrete verbeterafspraken worden gemaakt.

De cliënten die zijn bevroegd hebben indicaties van een verschillende duur. Veel indicaties zijn langlopend en al afgegeven ruim voor de start van de Sociale Wijkteams. Het onderzoek geeft op dit moment geen goed beeld van de huidige toegang van de huishoudelijke hulp en daarmee de hoeveelheid telefonisch contact en doorlooptijd. We zijn met de onderzoekers in gesprek om dit aan te passen, zodat we hier in de toekomst wel uitspraken over kunnen doen.

Telefonisch contact

Het is inderdaad zo dat gemeenten een zorgvuldig onderzoek moeten doen bij de aanvraag van een maatwerkvoorziening. Hoe dit onderzoek er precies wordt vorm gegeven is afhankelijk individuele situatie. Wij zijn het met u eens dat telefonisch onderzoek hiervoor niet de voorkeur heeft.

Doorlooptijd

Wij zijn ons bewust van de maximale termijn voor het afgeven van een indicatie. We vinden het fijn om terug te zien in dit onderzoek dat, dat in de meeste gevallen ook wordt behaald. Wij zijn ons ook bewust van het feit dat dat niet in alle gevallen wordt behaald. Dit kan verschillende oorzaken hebben, bijvoorbeeld als er extern advies opgevraagd moet worden. Op het moment dat wij merken dat een klant lang moet wachten op zorg, wordt er direct contact opgenomen met de zorgaanbieder om te komen tot een passende oplossing. Het niet behalen

Vervolgvel
1

van de afgesproken doorlooptijden met betrekking tot de start van de zorg zullen altijd onderwerp van gesprek zijn.

De sociale wijkteams hebben lange tijd gekampt met lange wachttijden. In april zijn daarom maatregelen genomen om de wachttijden aan te pakken. De maximale wachttijd voor een eerste gesprek is al flink gedaald en zal de komende maanden nog verder dalen naar maximaal 4 weken. Dit zal ook effect hebben op de doorlooptijden van indicaties.

Bijhouden werkzaamheden

U adviseert dat huishoudelijke hulpen altijd bijhouden welke werkzaamheden zij uitvoeren. Het schriftelijk bijhouden van werkzaamheden is geen contractueel vastgelegd vereiste. We adviseren we zorgaanbieders wel om de werkzaamheden vast te leggen. Uit het onderzoek blijkt dat dit de cliënttevredenheid bevordert.

Huisartsen en ziekenhuizen

Uit het onderzoek blijkt dat de meeste mensen die zijn bevraagd, hun weg naar huishoudelijke hulp te vinden via huisartsen en ziekenhuizen. Dit verraste u en u vraagt zich af of er sprake is van het bewust omzeilen van de Stips en de sociale wijkteams. Hiervan is echter geen sprake. Huisartsen zijn doorgaans dicht bij de sociale wijkteams georganiseerd en weten daardoor de weg naar het sociale wijkteam en dus huishoudelijke hulp goed te vinden. Daarnaast werken sociale wijkteams nauw samen met de transferpunten in de ziekenhuizen, als het gaat om de organisatie van nazorg na een ziekenhuis opnamen. Zowel na doorverwijzing door het ziekenhuis of huisarts verricht het sociale wijkteam zelf eerst het onderzoek, alvorens zij een indicatie afgeven.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Zowel bij de Stips, de sociale wijkteams als in de folder "Een schoon en leefbaar huis" is er aandacht voor de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit zullen we blijven stimuleren. Onder de cliënten die zijn bevraagd - en die het prettig vonden dat iemand anders aanwezig was - bij het gesprek, werd er in de meeste gevallen gekozen voor een familielid.

Vervanging bij ziekte

Met zorgaanbieders zijn afspraken gemaakt over vervanging tijdens ziekte dan wel vakantie. Hierbij is de afspraak dat indien er sprake is van huishoudelijk hulp 1 de periode van niet leveren maximaal 2 weken. Indien de situatie er om vraagt kan het mogelijk zijn dat doorlevering bij huishoudelijk hulp 1 noodzakelijk is en dus verplicht. Bij huishoudelijk hulp 2 dient er altijd vervanging geregeld te worden.

De eigen bijdrage wordt alleen opgelegd over de daadwerkelijke geleverde zorg. Het kan dus niet zo zijn, dat bij niet levering, de klant de eigen bijdrage moet doorbetalen. Het kan echter wel zo zijn dat bij een stapeling van voorzieningen, dit niet merkbaar is voor de klant.

Vervolgvel
2

Volgend onderzoek

Afgesproken is dat we eens per half jaar een klanttevredenheidsonderzoek naar huishoudelijke hulp uitvoeren. Dit is in de lijn van uw aanbeveling.

Wij gaan er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
college van Burgemeester en Wethouders van Nijmegen,

De Burgemeester,

De Gemeentesecretaris,

drs. H.M.F. Bruls

mr. drs. A.H. van Hout

College van B & W
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Betreft: ongevraagd advies klanttevredenheidsonderzoek

Nijmegen 15 juni 2017

Geacht college,

Onlangs ontvingen wij het Klanttevredenheidsonderzoek Huishoudelijke Hulp (Wmo Support, 11 mei 2017). We juichen het toe dat er een evaluatie heeft plaats gevonden naar de mate van tevredenheid van mensen over hun huishoudelijke hulp. Het stemt ons ook tevreden dat de meerderheid van de deelnemers aan het onderzoek positief is over hun ondersteuning. Echter, wij hebben wel een aantal opmerkingen naar aanleiding van bepaalde resultaten van het onderzoek.

- Uit het onderzoek blijkt dat slechts 16% van de huishoudelijke hulpen bijhoudt welke werkzaamheden zijn uitgevoerd. Dit maakt het moeilijk om te controleren of het plan van aanpak adequaat wordt uitgevoerd door de huishoudelijke hulp. Indien men uiteindelijk zicht wil krijgen of er sprake is van een 'schoon en leefbaar' huis, zal er ook moeten worden bijgehouden welke taken zijn verricht. Daarom adviseren wij dat huishoudelijke hulpen altijd bijhouden welke werkzaamheden zij uitvoeren.
- 17 ondervraagden uit het onderzoek geven aan dat zij slechts telefonisch contact hebben gehad met de gemeente bij het aanvragen van een indicatie. Wij willen graag wijzen op een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van vorig jaar, waaruit voortvloeit dat gemeenten deugdelijk en onafhankelijk onderzoek moeten doen bij een aanvraag van een maatwerkvoorziening. Telefonisch contact met een cliënt is hiervoor niet voldoende.
- Uit het onderzoek blijkt dat de meeste mensen de weg naar huishoudelijke hulp vinden via huisartsen en ziekenhuizen. Wij begrijpen dat veel mensen na een periode van ziekte genoodzaakt zijn een beroep te doen op ondersteuning en dus via de huisarts of het ziekenhuis doorverwezen worden. We kunnen ons voorstellen dat dit de kortste route is naar het toewijzen van huishoudelijke hulp. Het was voor ons niettemin een verrassende uitkomst. We hebben in dit kader een aantal vragen. Is dit ook wat de gemeente wenst? Is er zicht op, of huisartsen en ziekenhuizen hier voldoende voor zijn toegerust? Is er mogelijk

sprake van het bewust omzeilen van de Stips en de sociale wijkteams? En zo ja, wat zegt dit dan over het functioneren van beide? We adviseren u dit nader te onderzoeken.

- Hoewel de meeste deelnemers aan het onderzoek binnen zes weken na het gesprek een indicatie hebben gekregen, zijn er ook cliënten die langer dan zes weken hebben moeten wachten op de afgifte van de indicatie. Wij wijzen erop dat de maximale termijn voor het afgeven van een indicatie zes weken bedraagt. Ook moeten sommige deelnemers vervolgens nog lang wachten voordat zij daadwerkelijk hulp ontvangen.
- Een minderheid van de ondervraagden blijkt gebruik te hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarom zou deze mogelijkheid nadrukkelijk onder de aandacht van de doelgroep gebracht dienen te worden.
- Bij ziekte van de huishoudelijke hulp wordt niet altijd een vervanger geregeld, zo valt te lezen in het onderzoek. In het merendeel van de gevallen gebeurt dit op verzoek van de zorgaanbieder. Cliënten moeten echter wel hun eigen bijdrage blijven doorbetalen bij ziekte van de huishoudelijke hulp. Bovendien betaalt de gemeente de zorgaanbieder dan ook door, terwijl er feitelijk geen diensten worden geleverd. Wij adviseren daarom dat bij ziekte van de huishoudelijke hulp altijd een vervanger wordt geregeld en, indien dit niet mogelijk is, de cliënt (tijdelijk) te ontslaan van de verplichting om de eigen bijdrage te betalen. Ook adviseren wij dat de gemeente in zo'n geval strenger en secuurder omgaat met het betalen van niet geleverde diensten van de zorgaanbieder.
- Tot slot bevelen we aan om eens per half jaar een klanttevredenheidsonderzoek naar huishoudelijke hulp te blijven doen, voor zover dit nog niet de bedoeling was.

Wij hopen u met dit ongevraagd advies van dienst te zijn geweest en horen graag uw opvatting over onze adviezen en opmerkingen.

Vriendelijke groeten,

Christianne Bongers
voorzitter

Frank Eliëns
secretaris

Adviescommissie JMG
Frank Eliëns, secretaris M010
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen
f.eliens@nijmegen.nl

