

Mevr. C. Loch

ONS KENMERK: 00588242
UW BRIEF VAN: 17 april 2019
BEHANDELD DOOR: Chantal Martens
ONDERWERP: vragen ex artikel 43 RvO over wachttijden zorg
DATUM: 30 april 2019
VERZ: 30 april 2019

Beste mevrouw Loch,

In antwoord op uw brief van 17 april 2019 vindt u hieronder de beantwoording van uw schriftelijk gestelde vragen over de oplopende wachttijden voor zorg in onze gemeente.

Vraag 1

Herkent u dit signaal van inwoners die (te) lang moeten wachten op de juiste zorg? Hoe is de gemiddelde wachttijd op dit moment en klopt het dat er sprake is van een oplopende wachttijd? Hiermee wordt niet het eerste (telefonische) contactmoment bedoeld, maar het eerste daadwerkelijke hulpmoment.

Antwoord

Het is op dit moment zo dat de wachttijden langer zijn dan wij wenselijk vinden. Dagelijks is het aanmeldpunt van Bijeen (telefonisch) bereikbaar en kunnen inwoners contact opnemen. Als uit dit eerste contactmoment blijkt dat een keukentafelgesprek nodig is, plannen de medewerkers van het aanmeldpunt van Bijeen dit direct in. De huidige wachttijd voor een keukentafelgesprek varieert op dit moment tussen vier en tien weken. De start van de daadwerkelijke ondersteuning is sterk afhankelijk van de zorgaanbieder die door de inwoner wordt gekozen. Medewerkers van Bijeen adviseren inwoners over de keuze van zorgaanbieder en zijn daarin ook helder over mogelijke wachttijden bij zorgaanbieders wanneer die bij ons bekend zijn.

Vraag 2

Wat is de acceptabele en/of normaal bevonden wachttijd voor een hulpzoekende in onze gemeente? En voor spoedgevallen? Hiermee wordt eveneens niet het eerste (telefonische) contactmoment bedoeld, maar het eerste daadwerkelijke hulpmoment.

POSTADRES
Gemeente Heusden
Postbus 41
5250 AA Vlijmen

BEZOEKADRES
Julianastraat 34
Vlijmen

T (073) 513 17 89
F (073) 513 17 99
E INFO@HEUSDEN.NL

DIGITAAL LOKET
www.heusden.nl

Bankrelatie
NL54BNGH0285003909

Antwoord 2

Het streven is om met iedereen binnen twee tot vier weken na het eerste contactmoment een keukentafelgesprek te voeren. Nadat de inwoner een zorgaanbieder heeft gekozen, is het de bedoeling dat de daadwerkelijke ondersteuning binnen vier weken kan starten. Dit wil zeggen dat we de intentie hebben om iedere inwoner binnen acht weken te voorzien van de juiste ondersteuning.

Uiteraard is het bij spoedgevallen mogelijk om sneller een keukentafelgesprek te plannen, waardoor de ondersteuning ook sneller kan worden geregeld. Er is standaard tijd gereserveerd in de agenda's voor keukentafelgesprekken waar er sprake is van spoed. Wanneer spoedgevallen terecht komen bij een zorgaanbieder waar sprake is van een wachtlijst, kan tijdelijk 'overbruggingszorg' worden ingezet om de situatie te stabiliseren tot de inwoner bij de zorgaanbieder terecht kan.

Vraag 3

Wordt er in alle gevallen ten minste binnen 5 werkdagen na de eerste hulpmelding contact opgenomen met een hulpzoekende om een afspraak in te plannen?

Antwoord 3

Ja. We hebben geen signalen dat we niet aan deze termijn, zoals is opgenomen in onze verordening, voldoen.

Vraag 4

Kan bij een oplopende wachttijd de aparte regeling voor spoedgevallen, zoals bedoeld in de Verordening Wmo en jeugdhulp 2017, in de praktijk nog steeds worden gehandhaafd?

Antwoord 4

Zoals in het antwoord op vraag 3 al werd aangegeven, is er altijd tijd gereserveerd voor keukentafelgesprekken in spoedgevallen. Dus de aparte regeling voor spoedgevallen, die ook in de Verordening Wmo en jeugdhulp 2019 is opgenomen, kan in de praktijk gewoon gehandhaafd blijven.

Vraag 5

Ons bereiken tevens diverse signalen over de talrijke personele wisselingen bij Bijeen, waardoor de kwaliteit en efficiëntie van de hulpverlening afneemt. Veel inwoners die afhankelijk zijn van zorg via Bijeen maken zich hier ernstige zorgen om. Het treft hen in het dagelijks leven en brengt stress en onzekerheid met zich mee. Zo moeten zij steeds opnieuw hun verhaal doen aan een andere consulent en worden er soms beslissingen genomen die de situatie niet ten goede komt, doordat sommige consulenten nauwelijks kennis van zaken hebben aangaande de problemen die op het betreffende adres spelen. Bent u hiermee bekend? Ziet u een verband tussen beide signalen.

Antwoord

De signalen over personele wisselingen bij Bijeen herkennen wij. Het kan voorkomen dat meerdere consulenten met één huishouden contact hebben. Dit kan voortkomen uit personele wisselingen of door de planning van heronderzoeken in samenspraak met de zorgaanbieders. In complexe casussen wordt er ook regelmatig voor gekozen om twee consulenten tegelijkertijd in te zetten. In sommige gevallen kan het ook een bewuste keuze zijn om een andere consulent in te zetten, om zo de casus op een neutrale wijze te bekijken.

We proberen het aantal verschillende consultants in de meeste gevallen zo veel mogelijk te beperken.

Bij het reguliere personeelsverloop merken we dat het zeer moeilijk is om vrijkomende vacatures in te vullen. De arbeidsmarkt op het gebied van zorg (met name jeugd) is op dit moment zeer gespannen. In onze gemeente, en het gehele land, is er momenteel een tekort aan gespecialiseerd personeel. Kwaliteit van onze medewerkers staat voor ons centraal. De consultants bij Bijeen zijn uiteraard gekwalificeerd voor het werk waar ze voor staan en bij de invulling van openstaande vacatures worden er geen concessies in gedaan op het gebied van kwaliteit.

Gezien het vorenstaande zijn wij voortdurend bezig om de processen binnen Bijeen te evalueren en waar nodig te verbeteren. Wanneer er zich voorzienbaar een personeel knelpunt voordoet, wordt er onmiddellijk gehandeld. Dit geldt niet allen bij knelpunten door het verloop van personeel, maar ook bij knelpunten die ontstaan door de toename van aanvragen. Zo is er als gevolg van de veranderingen in de eigen bijdrage Wmo, een toename van zo'n 50 extra aanvragen te zien voor ondersteuning (veelal hulp bij het huishouden) in het eerste kwartaal van 2019. Bij het invullen van vacatures lopen we als gemeente wel tegen de eerder genoemde druk op de arbeidsmarkt aan.

het college van Heusden,
de secretaris,

de burgemeester,

mr. H.J.M. Timmermans

drs. W. van Hees