

Raadsinformatiebrief

Aan: de leden van de raad
Van: het college
Datum: 9 juni 2026
Onderwerp: toezegging informatievergadering 11 mei 2026 - Hulp bij het huishouden
Doel: ter kennisname/ter informatie
Aanleiding: toezeggingen iBabs nr. 158 en 159
Aard informatie: openbaar
Aantal bijlagen: 0

Aanleiding

Tijdens de informatievergadering Samenleving van 11 mei 2026 hebben wij de toezegging gedaan om een aantal vragen uit te zoeken en u via een raadsinformatiebrief daarover te informeren.

Wij hebben toegezegd u te informeren over:

- uitgevraagde, relevante cijfers over de verdeling van de uitnuttingscijfers en het ziekteverzuim;
- de hoeveelheid klachten die de gemeente heeft ontvangen en de tendens hierin.

Informatie

Verdeling van de uitnuttingscijfers

In de raadsinformatiebrief van [19 mei](#) jl. hebben wij cijfers gedeeld over de uitnutting van de maand april met de onderverdeling. In tabellen 1 en 2 ziet u dezelfde gegevens. Omdat de uitnuttingscijfers van de maand mei nog niet bekend zijn, kunnen we de onderverdeling van die maand nog niet met u delen.

Tabel 1. Uitnutting in januari tot en met april 2026 door Actief Zorg en Tzorg

Actief Zorg	Januari 2026	Februari 2026	Maart 2026	April 2026
Uitnutting	52%	56%	61%	61%
Totaal aantal minuten gedeclareerd (minuten per maand)	169.640	187.965	228.108	204.456
Totaal aantal minuten indicaties (minuten per maand)	325.652	334.507	372.253	333.995
Tzorg	Januari 2026	Februari 2026	Maart 2026	April 2026
Uitnutting	56%	61%	70%	72%
Totaal aantal minuten gedeclareerd (minuten per maand)	172.131	184.262	227.478	207.634
Totaal aantal minuten indicaties (minuten per maand)	307.504	300.809	325.794	288.168

Tabel 2. Aantal inwoners per aanbieder verdeeld op basis van uitnutting in april.

Uitnutting	Actief Zorg	Tzorg	Totaal
0% tot 25%*	95 (13%)	60 (9%)	155 (11%)
25% tot 50%	155 (22%)	92 (14%)	247 (18%)
50% tot 70%	180 (25%)	141 (22%)	321 (24%)
70% tot 90%	109 (15%)	109 (17%)	218 (16%)
90% of meer	174 (24%)	241 (37%)	415 (31%)
Totaal:	713 (100%)	643 (100%)	1.356 (100%)

*Voornameijk de groep 0% tot 25% bevat ook inwoners die (een gedeelte van de maand) minder dan 6 weken op de wachtlijst stonden of tijdelijk geen hulp ontvingen door bijvoorbeeld ziekenhuisopname of vakantie. Deze groep ontving volgens de afspraken 'terecht' geen of minder hulp.

Ziekteverzuim bij de aanbieders

Aan beide aanbieders is gevraagd om gegevens aan te leveren over verzuim. In de afgelopen vijf maanden heeft Tzorg te maken gehad met een gemiddeld verzuimpercentage van 8,9%. Tzorg geeft aan dat het verzuim doorgaans hoger ligt in de maanden januari tot en met april, in verband met het griepseizoen en energie en vitaliteit in de donkere wintermaanden. In die periode is er relatief vaak sprake van kortdurend verzuim. Tijdens de daaropvolgende maanden neemt het verzuim vaak af. In de zomermaanden juli en augustus wordt er vaak een daling het aantal verzuimmeldingen gezien, mede door het verlof van medewerkers. Tegelijkertijd kan de werkdruk op aanwezige medewerkers toenemen, wat op een later moment alsnog effect kan hebben op het verzuim. De algemene indruk is dat verzuim met name gerelateerd is aan een combinatie van lichamelijke en psychische klachten.

Bij een verzuimmelding gaat Tzorg, wanneer dit mogelijk en verantwoord is, samen met de werknemer op zoek naar een passende oplossing om zorgcontinuïteit te waarborgen. Hierbij kan gedacht worden aan het later starten van de dienst, het verplaatsen van afspraken naar een later moment in de week of het inroosteren van extra uren in de daaropvolgende periode om de zorg alsnog in te halen. Wanneer het voor de medewerker niet haalbaar is om de dienst te verrichten, streeft Tzorg ernaar om vervanging te organiseren. Hierbij geven zij de voorkeur aan het inzetten van een vaste vervanger voor de cliënt, zodat de vertrouwdeheid en kwaliteit van zorg zoveel mogelijk gewaarborgd blijven.

Actief Zorg geeft aan dat bepaalde informatie over verzuim bedrijfsgevoelige informatie bevat. Daarnaast geven ze aan dat dit onderwerp uitvoerig besproken is tijdens het werkbezoek van de gemeenteraad bij de aanbieders en dat zij deze uitvraag daarmee als afgerond beschouwen. Om die redenen hebben zij geen informatie aangeleverd na onze uitvraag.

Meldingen van inwoners bij de gemeente en de tendens hiervan

Aan de voorkant is het goed om aan te geven dat wij niet spreken over klachten of bezwaren wanneer er contact wordt opgenomen door een inwoner. Een klacht kan bij de gemeente alleen ingediend worden bij onjuiste behandeling van een inwoner door een ambtenaar en een bezwaar kan alleen gemaakt worden op een genomen besluit. Hiervan is geen sprake bij een melding over de geboden ondersteuning of het ontbreken hiervan door de zorgaanbieder. In eerste instantie proberen we inwoners zoveel mogelijk contact te laten zoeken met hun aanbieder over de ondersteuning. Vragen over planning en de inzet kunnen de aanbieders beter beantwoorden. Toch komt het regelmatig voor dat inwoners (nogmaals) contact opnemen met Bijeen omdat zij zelf niet verder komen in het contact met de aanbieder.

Bij elke binnenkomend telefonisch contact vraagt het Aanmeldpunt of de inwoner al contact heeft gehad met hun aanbieder. Wanneer dit het geval is en er geen oplossing lijkt te komen of als een

complexe situatie daarom vraagt, stuurt het Aanmeldpunt het signaal door naar de betreffende aanbieder. Hierbij wordt gevraagd om aandacht te geven aan de casus, contact op te nemen met de inwoner. Het aantal verzonden mails naar de aanbieders is geregistreerd. Contactmomenten waarbij de inwoner naar de aanbieder is doorverwezen zijn niet meegenomen in het onderstaande overzicht. Naast het telefonisch contact komen er mails binnen bij Bijeen die ook worden doorgestuurd naar de aanbieders met de vraag om contact op te nemen met de inwoner. In de onderstaande tabel leest u hoe de aantallen contactmomenten zich per maand hebben ontwikkeld.

Tabel 1. Aantal binnengekomen meldingen over hulp bij het huishouden.

	Actief Zorg	Tzorg
Januari 2026	6	18
Februari 2026	6	24
Maart 2026	16	18
April 2026	43	21
Mei 2026	31	17
Totaal	102	98

De algemene tendens is dat inwoners contact opnemen omdat ze ontevreden zijn over de hoeveelheid hulp die ze ontvangen hebben. Dit betreft met name inwoners in complexe situaties of inwoners die minder dan 50% van hun indicatie aan hulp ontvangen en daarmee meerdere weken achter elkaar geen hulp ontvangen. De voornaamste reden hiervoor is dat de hulp zich ziek gemeld heeft en er geen vervanging geregeld kan worden door schaarste van beschikbare hulp. Mede door de ingewikkelde planning voor de aanbieders, wisselt in een aantal gevallen welke hulp langskomt bij inwoners. Deze frequente wisseling wordt negatief ervaren door inwoners omdat ze geen vast gezicht hebben bij de hulp bij het huishouden.

Daarnaast gaan meldingen ook over de communicatie met de aanbieders. Inwoners geven aan dat de planning of afmeldingen van de hulp niet of te laat worden doorgegeven. Regelmatig moeten inwoners zelf contact opnemen met de aanbieder om navraag te doen over eventuele vervanging en de vervolgplanning.

Bijlage(n): --