
 Gemeente Roosendaal	Schriftelijke vraag
	
Datum	18 augustus 2017
Onderwerp	Bezwaren hulp bij huishouden
Betreft het een raadsvoorstel/raadsmededeling in de cyclus?	Nee
Beleidsterrein	Omgeving
Portefeuillehouder	C. van Poppel

Vanochtend lazen we in BN De Stem het bericht dat er 148 bezwaren zijn ingediend tegen de toekenning van huishoudelijke hulp.

Zie onderstaande link:

<http://ift.tt/2vHSfpy>

De CDA-fractie heeft naar aanleiding van dit bericht de volgende vragen voor het college:

1. Klopt het bericht dat er 148 bezwaren zijn ingediend?
2. Wat is de reactie van de wethouder?
3. Waar gaan de bezwaren grotendeels over? Wat is de aard en de strekking van de bezwaren?
4. Zijn er bij Wegwijs/de gemeente in de afgelopen weken nog klachten binnen gekomen over de aangeboden hulp bij het huishouden? En zo ja, wat is de aard en de strekking van deze klachten?

Namens de CDA-fractie,

Sandra van den Nieuwenhof

Mustafa Aygün

Wij beantwoorden de vragen als volgt:

1. Ja, dit bericht klopt.

2. Wij zullen deze bezwaarschriften zorgvuldig afhandelen volgens de daarvoor geldende procedure.

3. Grotendeels gaan de ingediende bezwaarschriften over het feit dat cliënten menen minder uren hulp in de huishouding te zullen ontvangen. Ze gaan niet over de kwaliteit van de geleverde dienstverlening of over de afgesproken resultaten uit het ondersteuningsplan.

4. Klachten hebben we niet ontvangen. Bij het KlantContactCentrum (KCC) van WegWijs ontvangen we meldingen van cliënten. Hoofdzakelijk gaan de meldingen over:
 - onduidelijkheid van de geboden hulp uit het ondersteuningsplan;
 - het niet verschijnen van de hulp of nog geen vaste hulp;
 - het werken met vakantieroosters van de zorgaanbieders. Bij dit laatste ontvangen cliënten tijdelijk minder hulp in de huishouding. Indien nodig wordt deze hulp later wel extra geleverd.
 - de communicatie over wijzigingen over de inzet van hulp.

Alle meldingen worden geregistreerd. We proberen vaak nog dezelfde middag of andere dag bij betreffende cliënt langs te gaan. Op deze wijze houdt de WegWijsprofessional de regie. De zorgaanbieders ontvangen elke dag een overzicht met de meldingen. Wij ontvangen van hen een bericht waarin staat welke actie is ondernomen. Na enkele dagen nemen WegWijsprofessionals telefonisch contact op met cliënt en horen we of de melding naar tevredenheid is afgehandeld. Dit alles wordt geregistreerd in ons cliëntsysteem. We stimuleren cliënten om zo snel mogelijk contact op te nemen met WegWijs zodat wij ook weer snel kunnen reageren op de melding.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

Namens deze,



Corné van Poppel,

Wethouder Jeugd, Volksgezondheid, Welzijn, Zorg, Decentralisaties (coördinerend).