

Aan: Leden van de gemeenteraad van  
Roosendaal

contactpersoon : T.van den Hurk  
doorkiesnummer :  
onderwerp : Eindverslag bemiddelingstraject Hbh+

Roosendaal : 26-6-2019  
zaaknummer :  
bijlage : 1

Geachte leden van de raad,

Het bemiddelingstraject Hbh+ is op 17 mei j.l. formeel beëindigd. Bijgaande ontvangt u het eindverslag van de bemiddelaar in het bemiddelingstraject Hbh+.

Ik hoop u voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



Inge Raaijmakers  
Wethouder Hbh+

Gemeente Roosendaal  
T.a.v. wethouder mevrouw I. Raaijmakers

Via email: [i.raaijmakers@roosendaal.nl](mailto:i.raaijmakers@roosendaal.nl)

Roosendaal, 11 juni 2019

Kenmerk: 1069.018.361

Betreft: Eindrapportage bemiddeling

Geachte mevrouw Raaijmakers,

Met genoeg stuur ik u mijn eindrapportage als bemiddelaar tussen de gemeente en betrokken partijen met als doel de kwaliteit van de Hulp bij het Huishouden te verbeteren. In deze eindrapportage ga ik in op het doorlopen proces, de resultaten die zijn geboekt en de vervolgacties die met alle betrokkenen zijn overeengekomen.

### **Opdracht bemiddeling**

De HBH+ is in 2016 in de gemeente Roosendaal ingevoerd op basis van resultaatgericht indiceren met een aanbesteding per wijk. Vanaf de start hebben cliëntorganisaties bezwaar gemaakt tegen deze nieuwe vorm van indiceren en aanbesteden. Ook individuele cliënten zijn bezwaar gaan maken bij de gemeente en zijn, ondersteund door juridisch bureau Wevers, procedures gestart. Een mediator is eind 2017 ingeschakeld, maar deze poging is begin 2018 mislukt. In mei 2018 is een nieuw college aangetreden en is wethouder Inge Raaijmakers verantwoordelijk geworden voor dit dossier.

Op 27 september 2018 heeft de wethouder de gemeenteraad geïnformeerd over de opdracht aan René Mol van Perficio Adviseurs voor de bemiddeling. De opdracht luidde om met alle betrokken partijen om de tafel te gaan en te bezien op welke punten de organisatie van de HBH+ in de gemeente Roosendaal kan worden verbeterd. Deze bemiddeling was niet gericht op de lopende juridische procedures van individuele cliënten.

### **Aanpak**

De bemiddelaar is half oktober 2018 gestart met gesprekken te voeren met de door de gemeente aangedragen partijen. Dit waren:

- Hart voor de Zorg, Carolien in 't Veen (Marian Ros was verhinderd)
- TWB/Groenhuysen, Christ-Jan Danen, Esmee Aalberts, Loes Coppens-Mies, Mirjam Broos
- Jurist Wevers, Kevin Wevers, Erica Stinissen
- Axxicom, Diana Edelman, Danique Poppelaars
- KBO, Ben Aanraad, Ada Oudhof
- FNV, Wim van der Hoorn
- Wegwijs, Helga Hermans

In elk gesprek is gevraagd of de betreffende partij mee wilde doen in de gesprekken voor de bemiddeling. En vervolgens is gevraagd welke verbeterpunten voor de HBH+ de betreffende partij dan in zou willen brengen.

Jurist Wevers was de enige partij, die niet wilde deelnemen aan de bemiddeling, maar wel uitgebreid heeft bijgedragen aan de vraag voor verbeterpunten.

De bemiddelaar heeft begin november een compleet overzicht van verbeterpunten opgesteld en vervolgens op basis daarvan nog enkele gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de gemeente en de aanbieders. Daarna zijn alle partijen op 26 november 2018, 11 januari 2019 en 17 mei 2019 bij elkaar geweest. Daartussen en daarna hebben gesprekken in kleine groepen plaatsgevonden om onderdelen uit te werken.

## Resultaten

Op de volgende onderwerpen zijn verbeter-, dan wel bespreekpunten ingebracht door de partijen:

- Visie/beleid gemeente
- Keukentafelgesprek
- Ondersteuningsplan
- Takenlijst
- Uitvoering
- Controle op de kwaliteit
- Continuïteit van zorg
- Klachtenprocedure
- Voorwaarden

In totaal waren het 45 verbeterpunten die de partijen met elkaar hebben besproken. De gesprekken hierover verliepen in een goede sfeer met een open en constructieve houding. Dat betekent niet dat iedereen het met elkaar eens was of is geworden. Zo zijn Hart voor de Zorg en FNV nog steeds tegen resultaatgericht indiceren en de aanbesteding per wijk, terwijl de gemeente daar aan vast wil blijven houden. Anderzijds is de gemeente zich meer bewust geworden van haar leidende rol en bewust geworden dat een onafhankelijk kwaliteitsonderzoek en een goede klachtenprocedure onontbeerlijk zijn. Daarover zijn dan ook verdere afspraken gemaakt en nagekomen.

Concreet hebben de partijen afspraken gemaakt over:

- De uitgangspunten voor de klachtenregeling
- De aanpak en uitvoering van het onafhankelijke kwaliteitsonderzoek
- De invulling van en de communicatie over de vakantieperiode
- De arbeidsvoorwaarden van de medewerkers bij de aanbieders (naleving HHV schaal)
- Verbetering van de samenwerking in de keten
- Afstemming Wegwijs en aanbieders
- Rol Wegwijs en cliëntondersteuners

Op 16 mei 2019 is met alle partijen het voornemen om de bemiddeling te beëindigen besproken en alle partijen hebben daarmee ingestemd. De betrokkenen zijn tevreden over de stappen die zijn gezet.

U heeft vervolgens voorgesteld om met elkaar in gesprek te blijven om de HBH+ steeds weer verder te verbeteren. De gemeente neemt daarvoor het initiatief. U heeft mij gevraagd om als onafhankelijk voorzitter dit overleg mee voor te bereiden en bij te wonen.

In het laatste overleg van 16 mei 2019 zijn een aantal punten benoemd voor het vervolg:

- Delen door de gemeente van de uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek en het vervolg hierop
- Bijgesteld beleid gemeente naar aanleiding van de uitspraken over individuele cliëntprocedures
- Invulling geven aan de “+” van HBH+

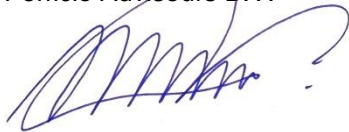
Afgesproken is om in ieder geval voor de zomer bij elkaar te komen om de kaders te bespreken om te komen tot bijstelling van het beleid. Separaat zal de gemeente de aanbieders en de cliëntorganisaties informeren over de uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek.

### Ten slotte

Het doet mij een genoegen dat er een goede en open sfeer is ontstaan waarin het vertrouwen in elkaar is gegroeid. Dit is een goede basis om gezamenlijk vervolgstappen te gaan zetten om de HBH+ verdere invulling te geven.

Ik dank u voor het gestelde vertrouwen in mij en zie er naar uit om ook in het vervolg een bijdrage te kunnen leveren.

Met vriendelijke groeten,  
Perficio Adviseurs B.V.



René Mol  
Managementadviseur/partner