

Roosendaal, 2 November 2018,

Geachte leden van de Gemeenteraad van Roosendaal,

In 2017 is de gemeente Roosendaal met een nieuwe systematiek gestart om de hulp bij het huishouden aan bewoners toe te kennen. Het inspanningsprincipe van het toekennen van uren hulp per bewoner werd vervangen door resultaatgericht indiceren van zorg met een zorgaanbieder per wijk. Voor bewoners, zorgaanbieders en de gemeente betekende dit een andere manier van werken. Met de nieuwe manier van werken, kwamen er ook klachten en protesten van bewoners en vakbond FNV. Ook jurist Wevers werd ingeschakeld door bewoners.

De gemeente Roosendaal wil goede zorg leveren. Dit is dan ook de reden dat in oktober van dit jaar opdracht is gegeven om te onderzoeken of met bemiddeling tussen betrokken partijen tot verbetering van de organisatie van de HBHplus gekomen kan worden. Om te onderzoeken of er bereidheid is om hierover in gesprek te gaan, heeft René Mol met de zorgaanbieders Thuiszorg West-Brabant, Groenhuysen, Axxicom, FNV, Hart voor de Zorg, KBO, Wegwijs en beleidsadviseurs van de gemeente gesproken.

Met deze brief wil ik u laten weten dat de verkennende fase is afgerond. De conclusie van de verkennende fase is dat alle betrokken partijen bereid zijn om met elkaar in gesprek te gaan met uitzondering van jurist Wevers. De volgende fase in dit proces is de onderhandelingsfase. In de aankomende weken wordt hiermee van start gegaan.

Uiteraard worden de ontwikkelingen in de beroepszaken meegenomen in dit proces.

De bevindingen van René Mol vindt u in de bijlage in de vorm van een mindmap.

Ik vertrouw u voldoende te hebben geïnformeerd.



Inge Raaijmakers, MSc Rc

Wethouder beheer openbare ruimte, vitale wijken en dorpen, welzijn en HBHplus

# HBH+ overzicht onderhandelingspunten

## 1. visie/beleid gemeente

- 1.a. visie van de gemeente uitdragen beleidstaal omzetten naar de taal van de cliënt  
alle betrokkenen goed laten uitdragen
- 1.b. communicatie naar de burger over de veranderingen keren van het "recht hebben op"
- 1.c. inschatting van hulp uit de wijk is te hoog
- 1.d. keuzevrijheid bij in gebreke of vertrouwensrelatie geschaapt
- 1.e. invoering HV schaal
- 1.f. hebben medewerkers de groei van 1500 naar 1800 cliënten moeten opvangen?
- 1.g. dienstencheques niet inzetten voor reguliere taken
- 1.h. leren en ontwikkelfase verlengen met een jaar om de + goed in te vullen met elkaar

## 2. keukentafelgesprek

- 2.a. Wegwijs consultant moet leidend zijn moet bepalen wat er moet gebeuren bij een cliënt  
moeten voldoende deskundig zijn  
beter kijken naar wat de cliënt echt zelf kan
- 2.b. per wijk professionals indelen op basis van kennis/ervaring
- 2.c. per wijk professionals een opdracht meegeven en delen met de aanbieder
- 2.d. domeinoverstijgend onderzoek bij de cliënt, zoals de WMO voorschrijft
- 2.e. is er zorg, dan wijkverpleegkundige laten bepalen
- 2.f. totaal beeld over de cliënt beter beeld vormen over de complexiteit bij de cliënt
- 2.g. ondersteuningsplan meer door de cliënt laten bepalen
- 2.h. meer onafhankelijke cliëntondersteuning

## 3. ondersteuningsplan

- 3.a. onderscheid bij cliënt tussen "licht", "midden" en "zwaar" qua ondersteuning
- 3.b. regel spoedaanvragen beter
- 3.c. snellere procedure tussen Wegwijs en aanbieder wanneer ondersteuningsplan wijzigt
- 3.d. toetscriteria met de cliënt afstemmen
- 3.e. normtijden waarbinnen een cliënt een schoon en leefbaar huis mag verwachten

## 4. takenlijst

- 4.a. taken toevoegen die er nu nog niet op staan
- 4.b. extra taken toevoegen mag indien gewenst/noodzakelijk
- 4.c. frequenties
- 4.d. apparatuur wordt niet schoon gemaakt (zoals apneu apparaat of rolstoel)
- 4.e. pas het basis CZ protocol toe
- 4.f. registratie moet uniform en consequent ingevuld worden

## 5. uitvoering

- 5.a. volledige uitvoering van de takenlijst
- 5.b. opleidingsniveau van de medewerkers van de aanbieders opleiding moet meer zijn dan interieurverzorgster
- 5.c. vroegsignalering hoe kunnen we daar invulling aan geven?
- 5.d. toenemende krapte op de arbeidsmarkt hoe gaan we dat probleem oplossen?
- 5.e. vertrouwen hoe gaan we ervoor zorgen dat we dat meer in elkaar krijgen
- 5.f. discriminatie van medewerkers

## 6. controle op de kwaliteit HBH+

- 6.a. levering conform de takenlijst
- 6.b. meting tevredenheid door de cliënt
- 6.c. onafhankelijke controle op de uitvoering
- 6.d. criteria waarop de gemeente de aanbieders kan aanspreken op kwaliteit
- 6.e. bijsturen wanneer taken structureel niet kunnen worden uitgevoerd door een medewerker

## 7. continuïteit van zorg

- 7.a. continuïteit van zorg in de vakantieperiode
- 7.b. opvangen van schrijnende gevallen extra middelen?

## 8. klachtenprocedure

- 8.a. klacht en melding wat is een klacht en wat is een melding?  
hoe verlopen dan de procedures rondom klacht en melding?
- 8.b. klachtenprocedure moet formeel zijn
- 8.c. welke maatregel kan een klachtencommissie nemen tegen een aanbieder?

## 9. Voorwaarden

- 9.a. HBH+ moet voldoen aan WMO2015 en jurisprudentie
- 9.b. redelijke termijn waarbinnen het overleg moet zijn afgerond