

<b>Datum:</b>	11 september 2018	<b>Zaaknummer:</b>	151609
<b>Van:</b>	het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Wethouder Raaijmakers		
<b>Aan:</b>	de raad van de gemeente Roosendaal		
<b>Steller:</b>	D. Bax		
<b>Kopie aan:</b>	Mevrouw A. Hendriks, mevr. H. Hermans, mevr. A. van Meer, Dhr. T. Schijven, mevr. L. Heymans		
<b>Onderwerp:</b>	Hulp bij de huishouding plus		
<b>Bijlage:</b>	Raadsmededeling.docx (original), Raadsmededeling.odt (original)		

### **Kennisnemen van**

De informatie over het verloop van de hulp bij de huishouding plus (HBHplus) in de zomerperiode van 1 juni tot 23 augustus 2018.

### **Inleiding**

Op 13 augustus heeft de VLP Raadsvragen gesteld over het verloop van de ondersteuning bij het huishoudenplus (HBHplus) in de vakantieperiode. De zomervakantie is van 1 juni tot 23 augustus. Vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid is toegezegd u te informeren en een volledig beeld te schetsen met een Raadsmededeling na afloop van de zomervakantie.

### **Informatie/kernboodschap**

In 2017 ontvingen 1500 cliënten HBHplus. In 2018 is dit vermeerderd met 300 cliënten; 1800 cliënten ontvangen momenteel HBHplus.

Landelijk hebben zorgaanbieders in de vakantietijd een grote uitdaging om zorg en ondersteuning aan cliënten te waarborgen. Voor de zorgaanbieders in Roosendaal geldt dit ook. Reden dat de aanbieders voorafgaand aan de zomerperiode uiterste inspanning geleverd hebben om zich goed voor te bereiden.

Van 1 juni tot en met 22 augustus 2018 zijn bij Wegwijs 59 meldingen binnengekomen. In 34 meldingen gaven cliënten hun ontevredenheid aan over de ontvangen vakantie vervanging. In 11 meldingen gaven cliënten aan dat er geen vervangende ondersteuning bij de huishouding is gekomen.

De meldingen die bij Wegwijs zijn binnengekomen zijn in 80% van de gevallen binnen een week opgelost. Wegwijs en de zorgaanbieders onderhouden een nauwe samenwerking om de ondersteuning zo goed mogelijk te organiseren, vragen te beantwoorden en problemen op te lossen waar dit nodig is. De werkwijze die gehanteerd wordt, is als volgt: De zorgaanbieder draagt een oplossing aan bij de cliënt. Wegwijs belt de cliënt na om te horen of de melding naar wens is opgelost. Aansluitend is de melding afgehandeld. De afwikkeling van meldingen is vooral telefonisch opgepakt.

#### **→ Stand van zaken:**

Nog in behandeling: 14      Nabellen of cliënt tevreden is: 21      Afgehandeld: 24      (totaal: 59)

20% van de meldingen die niet -direct- konden worden opgelost, zijn complex van aard. De complexe casussen hebben een langere doorlooptijd en konden soms niet naar wens van de cliënt worden opgelost. Om een beeld te schetsen van de complexiteit worden enkele voorbeelden gegeven:

1. In situaties waar psychiatrische problematiek een rol speelt, is het -soms- lastig om passende vervanging te vinden naast de inzet van de vaste hulp. De zorgaanbieder heeft zich ingespannen om vervanging te organiseren.
2. In situaties waarbij de cliënt voorwaarden stelt aan ras, geslacht, huidskleur en leeftijd van de vervangende hulp, is het uitgangspunt dat de gemeente hier niet in mee gaat. Discriminatie van de hulp bij de huishouding, wordt niet geaccepteerd. In dit geval kan de melding dan ook niet naar wens van de cliënt opgelost worden.
3. In situaties waarbij de melding van cliënten een signaal was dat er meer aan de hand was dan onvrede over HBH+, werden huisbezoeken afgelegd om een goed beeld te krijgen van de problematiek en met de cliënt naar de meest geschikte oplossingen gezocht.

### Afsluiting en ondertekening

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Roosendaal,  
De secretaris, De burgemeester,

R. Kleijnen

Mr. J.M.L. Niederer