

<b>Raadvraag (art. 39)</b>	<b>Gesteld door:</b> <b>VLP</b>
<b>Datum</b>	8 december 2021
<b>Onderwerp</b>	244-2021 Stand van zaken Thuiszorg
<b>Portefeuillehouder</b>	College B&W

De fractie heeft de volgende vragen:

Geachte voorzitter,

Aangaande de Thuiszorg heeft het college na de rechterlijke uitspraak haar beleid aangepast. Inwoners aan wie een indicatie HbH+ wordt toegekend, hebben voor huishoudelijke basistaken recht op 105 uur HbH+ per jaar wat neer komt op 2 uur per week (op basis van het KPMG/HHM protocol).

De VLP begrijpt dat dit niet standaard wordt overgenomen bij (her)indicatie. Hierover heeft de VLP de volgende vragen:

1. Past de gemeente dit protocol toe bij het stellen van de indicatie HbH+? Indien dit niet standaard gebeurt, waarom niet?
2. Wij hebben signalen ontvangen dat cliënten maar ook de medewerkers van Inwonersondersteuning niet op de hoogte zijn van de mogelijkheid tot een indicatie in uren i.p.v. taken. Waarom zijn zowel cliënten als medewerkers hier niet van op de hoogte ?
3. Hoeveel indicaties in uren en hoeveel indicaties in taken zijn er afgegeven sinds de invoering van het nieuwe beleid?
4. Hoeveel bezwaarschriften heeft u ontvangen na het toepassen van de nieuwe beleidskaders?
5. Hoe lang was de gemiddelde doorlooptijd van de bezwaarprocedure ?
6. Is er met alle bezwaarmakers inmiddels tot een passende oplossing gekomen?

Eveneens bleek deze zomermaanden dat er medewerkers van de thuiszorg toegang hadden tot het volledig medisch dossier van diverse cliënten. Zorgaanbieders die meerdere zorgtaken op zich nemen hebben hun processen niet ingericht conform de AVG. Het heeft in enkele gevallen tot vervelende situaties geleid.

7. Bent u ermee bekend, dat in een aantal gevallen thuiszorgmedewerkers HbH toegang hebben gekregen tot medische gegevens van cliënten?

8. In hoeverre heeft u als gemeente de aanbestede partijen aangeschreven over het volledig toepassen van een deugdelijke toepassing van de AVG en de beveiliging van medische gegevens? Indien niet het geval, bent u bereid hier de zorgpartijen alsnog formeel op aan te schrijven?

Aan het begin van deze bestuursperiode is hier een motie "Cliënt Centraal" op aangenomen, die u een duidelijke opdracht heeft meegegeven.

Zie: **motie Cliënt Centraal**

In een afdoeningsbrief aan de raad van 29 juni 2020 heeft u nader toegelicht hoe u deze motie heeft opgepakt.

Zie: **afdoeningsbrief motie Cliënt Centraal**

9. Is er nog sprake van een tweewekelijks ontwikkeloverleg m.b.t. HbH+ en zo ja, met wie en wat is hiervan globaal de uitkomst?

10. U heeft aangegeven dat voor het tweede deel van het keukentafelgesprek de zorgaanbieder aanschuift. Is dit ook geëvalueerd en wat is hiervan globaal de uitkomst?

11. Is het actiever promoten en beter faciliteren van de cliëntondersteuner ook geëvalueerd en wat is hiervan globaal de uitkomst?

12. Hoe staat het met de actieve nazorg op basis van regelmatige individuele evaluatie door WegWijs?

13. Hoe staat het met het vervolg op het kwaliteit- en tevredenheidsonderzoek?

De huidige HbH-zorg is gecontracteerd aan diverse organisaties, voor de duur van 6 jaar, middels een aanbestedingsprocedure. Het beleid en de kaders van zorgverlener is in de loop van de contractduur toch aangepast. De VLP constateert dat zowel de aanbesteding als het contract meer fluïde moest worden toegepast. De fractie vindt het belangrijk dat bij een nieuwe aanbesteding de gemeenteraad nadrukkelijk wordt betrokken.

14. Wanneer lopen de huidige HbH-contracten af en wanneer dient u een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten?

15. Kunt u toezeggen dat u de gemeenteraad hierin proactief en in een vroeg stadium gaat betrekken?

Alvast dank voor uw antwoorden.

Namens de fractie van VLP,

Arwen van Gestel

**Wij beantwoorden de vraag als volgt:**

1. Past de gemeente dit protocol toe bij het stellen van de indicatie HbH+? Indien dit niet standaard gebeurt, waarom niet?

**Dit wordt inderdaad toegepast.**

2. Wij hebben signalen ontvangen dat cliënten maar ook de medewerkers van Inwonersondersteuning niet op de hoogte zijn van de mogelijkheid tot een indicatie in uren i.p.v. taken. Waarom zijn zowel cliënten als medewerkers hier niet van op de hoogte?

**Bij een indicatie HBHplus staat het resultaat voorop, waarbij er een koppeling is aan benodigde uren. Dit is zowel bij cliënten als Inwonersondersteuning Roosendaal bekend. De cliënt krijgt standaard de uitleg van de uren.**

3. Hoeveel indicaties in uren en hoeveel indicaties in taken zijn er afgegeven sinds de invoering van het nieuwe beleid?

**Sinds de invoering op 1 oktober 2020, zijn er 1206 indicaties afgegeven op basis van het herijkt beleid.**

**Alle indicaties worden afgegeven in zowel uren als taken.**

4. Hoeveel bezwaarschriften heeft u ontvangen na het toepassen van de nieuwe beleidskaders?

**We hebben 7 bezwaarschriften ontvangen.**

5. Hoe lang was de gemiddelde doorlooptijd van de bezwaarprocedure ?

**8 weken.**

6. Is er met alle bezwaarmakers inmiddels tot een passende oplossing gekomen?

**Eén bezwaarschrift is niet ontvankelijk verklaard, 2 ongegrond en bij 4 bezwaarmakers is de situatie herzien**

Eveneens bleek deze zomermaanden dat er medewerkers van de thuiszorg toegang hadden tot het volledig medisch dossier van diverse cliënten. Zorgaanbieders die meerdere zorgtaken op zich nemen hebben hun processen niet ingericht conform de AVG. Het heeft in enkele gevallen tot vervelende situaties geleid.

7. Bent u ermee bekend, dat in een aantal gevallen thuiszorgmedewerkers HbH toegang hebben gekregen tot medische gegevens van cliënten?

**Wij zijn hiermee bekend. Zorgaanbieders stemmen hun zorg en ondersteuning af op de cliënt en bieden zo veel mogelijk maatwerk. TWB levert integrale zorg aan haar cliënten waarin alle zorgmedewerkers rondom onze inwoners samen werken. Daarom hebben HbH medewerkers toegang tot een beperkt deel van het zorgdossier met de voor hun taken relevante informatie.**

8. In hoeverre heeft u als gemeente de aanbestede partijen aangeschreven over het volledig toepassen van een deugdelijke toepassing van de AVG en de beveiliging van medische gegevens? Indien niet het geval, bent u bereid hier de zorgpartijen alsnog formeel op aan te schrijven?

**De aanbieders van Hbhplus en thuiszorg hanteren de AVG in alle werkzaamheden. Cliënten geven tijdens het keukentafelgesprek toestemming over het noodzakelijk delen van gegevens.**

Aan het begin van deze bestuursperiode is hier een motie "Cliënt Centraal" op aangenomen, die u een duidelijke opdracht heeft meegegeven.

Zie: **motie Cliënt Centraal**

In een afdoeningsbrief aan de raad van 29 juni 2020 heeft u nader toegelicht hoe u deze motie heeft opgepakt.

Zie: **afdoeningsbrief motie Cliënt Centraal**

9. Is er nog sprake van een tweewekelijks ontwikkeloverleg m.b.t. HbH+ en zo ja, met wie en wat is hiervan globaal de uitkomst?

**Er vindt tweewekelijks een overleg op uitvoerend niveau plaats en maandelijks een ontwikkeloverleg met de contractpartners: Axxicom, TWB en Groenhuysen.**

10. U heeft aangegeven dat voor het tweede deel van het keukentafelgesprek de zorgaanbieder aanschuift. Is dit ook geëvalueerd en wat is hiervan globaal de uitkomst?

**Dit onderdeel is nog niet aan de orde geweest. Door de corona-periode zijn werkprocessen van aanbieders en Wmo-groep aangepast. Inmiddels hebben we de werkprocessen aangepast en starten we met deze actie.**

11. Is het actiever promoten en beter faciliteren van de cliëntondersteuner ook geëvalueerd en wat is hiervan globaal de uitkomst?

**InwonersOndersteuning Roosendaal 1 promoot via website, krant etc. cliëntondersteuning. De Wmo-professional zorgt voor informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning en er wordt een folder meegestuurd bij de afspraakbevestiging. In het onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek Wmo vragen we (Wmo)cliënten naar hun bekendheid met cliëntondersteuning. Hierin is een stijging te zien van 31% in 2019 en 35% in 2020. Bij de vraag wordt cliëntondersteuning nader toegelicht.**

12. Hoe staat het met de actieve nazorg op basis van regelmatige individuele evaluatie door WegWijs?

**Na twee maanden wordt geëvalueerd met aanbieder (coördinator en hulp) en cliënt. Tevens vindt er voor het aflopen van de indicatie een evaluatie plaats.**

13. Hoe staat het met het vervolg op het kwaliteit- en tevredenheidsonderzoek?

**We hebben in november jl. het kwaliteitsonderzoek, uitgevoerd door Key Quality, afgerond.**

**Begin februari informeren we u nader over de resultaten van dit onderzoek**

De huidige HbH-zorg is gecontracteerd aan diverse organisaties, voor de duur van 6 jaar, middels een aanbestedingsprocedure. Het beleid en de kaders van zorgverlener is in de loop van de contractduur toch aangepast. De VLP constateert dat zowel de aanbesteding als het contract meer fluïde moest worden toegepast. De fractie vindt het belangrijk dat bij een nieuwe aanbesteding de gemeenteraad nadrukkelijk wordt betrokken.

14. Wanneer lopen de huidige HbH-contracten af en wanneer dient u een nieuwe aanbestedingsprocedure te starten?

**Het huidig HbHplus-contract loopt in februari 2023 af.**

15. Kunt u toezeggen dat u de gemeenteraad hierin proactief en in een vroeg stadium gaat betrekken?

**De nieuwe gemeenteraad wordt medio mei betrokken bij de kaders voor de aanbesteding.**

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,

