

 Gemeente Roosendaal	Schriftelijke vraag 
Datum	7 september 2016
Onderwerp	Niet verlenen van huishoudelijke hulp door TWB in de zomermaanden
Betreft het een raadsvoorstel/raadsmededeling in de cyclus?	Nee
Beleidsterrein	Omgeving
Portefeuillehouder	Wethouder Polderman

In de regio Moerdijk e.o. is bekend geworden dat een flink aantal cliënten niet de noodzakelijke thuiszorg hebben gekregen die met hen was afgesproken. Dit kwam omdat Thuiszorg West-Brabant (TWB) afgelopen zomer te kampen had met personeelsgebrek. Cliënten kregen soms op dezelfde dag of een dag ervoor te horen dat ze geen hulp kregen.

Thuiszorgorganisatie TWB heeft achteraf excuusbrieven gestuurd aan hoogbejaarde mensen in onze regio die in de zomervakantie soms wekenlang geen huishoudelijke hulp hebben gekregen. De heer Danen, lid van de Raad van Bestuur van TWB, licht in de betreffende brief toe dat onvoldoende vakantiekrachten konden worden ingezet.

De SP-fractie heeft de volgende vragen hierover aan het College van B&W:

1. Is het College bekend met de excuusbrief die TWB heeft verstuurd over het niet verlenen van huishoudelijke hulp in de zomermaanden juli en augustus?
2. Hoe kan het dat TWB er pas in de vakantie achter komt dat er te weinig personeel beschikbaar is om de noodzakelijke zorg te verlenen?
3. Hebben ook in Roosendaal mensen van TWB niet de noodzakelijke huishoudelijke hulp gekregen in juli en augustus?
4. Hebben ook in Roosendaal die mensen van TWB een excuusbrief gekregen?
5. Wat vindt u ervan dat mensen die deze huishoudelijke hulp hard nodig hebben deze van TWB niet krijgen?
6. Gaat u TWB hierop ook aanspreken?
7. Wat gaat TWB doen om dit voor volgend jaar te voorkomen?
8. Hadden andere thuiszorginstellingen vergelijkbare problemen of hebben zij wel de noodzakelijke zorg kunnen verlenen?

Namens de SP Fractie,
Ada Oudhof

Wij beantwoorden uw vragen als volgt:

1. De reactie van TWB naar hun cliënten in Moerdijk is ons niet bekend. We hebben van TWB wel vernomen dat de situatie in Moerdijk wat gecompliceerder lag dan in Roosendaal. Dat heeft onder andere te maken met het overnemen van de zorg van Thebe door TWB in dit gebied.
2. We hebben hier met TWB contact over gehad. Vanuit TWB zijn verschillende redenen aangegeven waarop het fout liep: medewerkers met 0-uren contracten die niet op kwamen dagen/afbelden, klanten die niet flexibel waren in hun wensen, fouten in de selectie van medewerkers, de overgang naar CCNL (telefonisch contactcentrum; klanten krijgen in eerste instantie CCNL aan de lijn en alleen bij urgente situaties de planning; de afstemming hierin was onduidelijk en klanten waren hiervan niet op de hoogte). Voor nadere informatie verwijzen wij u naar TWB, omdat dit onder hun verantwoordelijkheid valt en niet die van de gemeente Roosendaal is.
3. Ja, er zijn bij ons 12 klachten binnen gekomen van cliënten van TWB die in juli en/of augustus geen huishoudelijke hulp hebben gekregen. Wij hebben naar aanleiding hiervan contact op genomen met TWB.
4. Deze mensen hebben (nog) geen excuusbrief ontvangen van TWB. Zie ook het antwoord op vraag 6.
5. Hier zijn wij niet tevreden over. Wij zien huishoudelijke hulp als een eerste trede van de zorgladder en verwachten ook dat TWB de geïndiceerde zorg ook daadwerkelijk levert. Dit zijn eveneens de uitgangspunten die meegenomen worden in het inkoopproces van de huishoudelijke hulp. Wij onderschrijven het belang hiervan ten zeerste. Over die uitgangspunten bestaat ook overeenstemming met TWB, maar helaas hebben we deze zomer onvolkomenheden moeten constateren in het plannen van de zorg. Met TWB betreuren we de gang van zaken van deze zomer en worden er afspraken gemaakt om in de toekomst dit te voorkomen.
6. Wij hebben al contact gehad met TWB over de niet verleende zorg in de maanden juli en/of augustus. TWB gaat alle mensen die geklaagd hebben terugbellen en bespreekt samen met hen wanneer de gemiste zorg ingehaald wordt.
7. Om dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen heeft TWB een drietal acties uitgezet:
 - Vanaf november gaat TWB met een nieuw planningsprogramma werken, waarmee eventuele fouten in de planning (grotendeels) voorkomen zullen worden;
 - Er wordt niet meer gewerkt met 0-uren contracten, maar enkel met medewerkers in vaste dienst. Zij voelen zich meer verbonden bij hun werk en de organisatie;
 - Er komt een personele uitbreiding op de afdeling planning.
8. Over andere thuiszorginstellingen zijn bij ons geen klachten binnengekomen over niet verleende Huishoudelijke hulp.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Roosendaal,
Namens deze
De wethouder Jeugd, Zorg, WMO, Welzijn, Volksgezondheid

H. Polderman

