

Aan: leden van de gemeenteraad  
 Betreft: toelichting op de raadsvragen 363-2017 van PvdA en VLP

Geachte dames en heren,

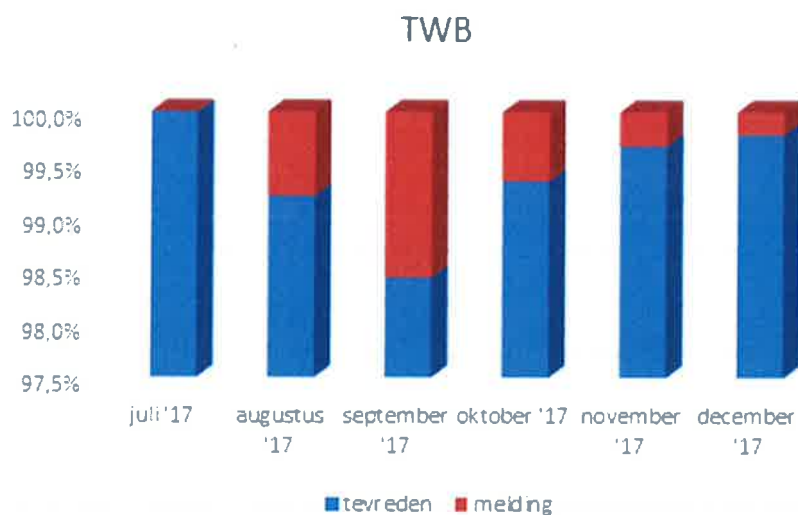
Maandag 15 januari ontving u een korte toelichting op de beantwoording van vraag 3 die door omstandigheden niet volledig was. Hierbij leveren wij u een overzicht van de meldingen die bij WegWijs zijn binnengekomen, inclusief toelichting inzake de aard en omvang van de meldingen.

Leverancier	Totaal	totaal aantal meldingen	% op het totaal
Axxicom Thuishulp B.V.	705	153	22%
Groenhuysen	139	3	2%
TWB, thuiszorg met aandacht	1021	32	3%
<b>Eindtotaal</b>	<b>1865</b>	<b>188</b>	<b>10%</b>

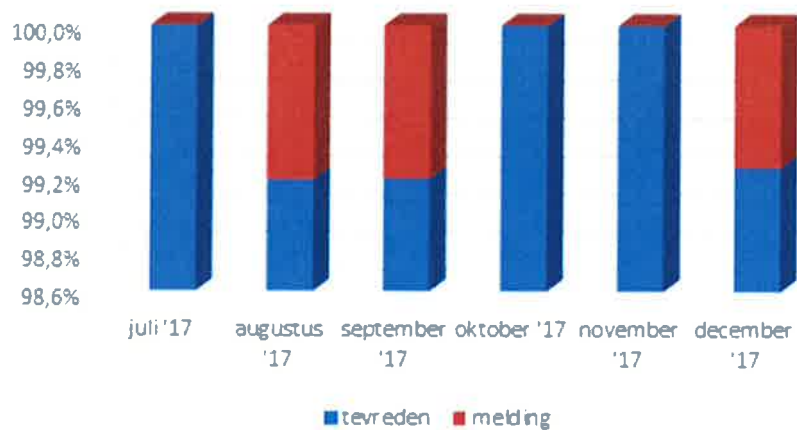
Tabel met overzicht aantal cliënten, aantal meldingen bij WegWijs per aanbieder HBHplus

Bovenstaand schema schets de totaal aantal meldingen vanaf registratie (half juli) tot en met december 2017. In december kwamen in totaal 27 meldingen over Axxicom, 2 over TWB en 1 over Groenhuysen binnen.

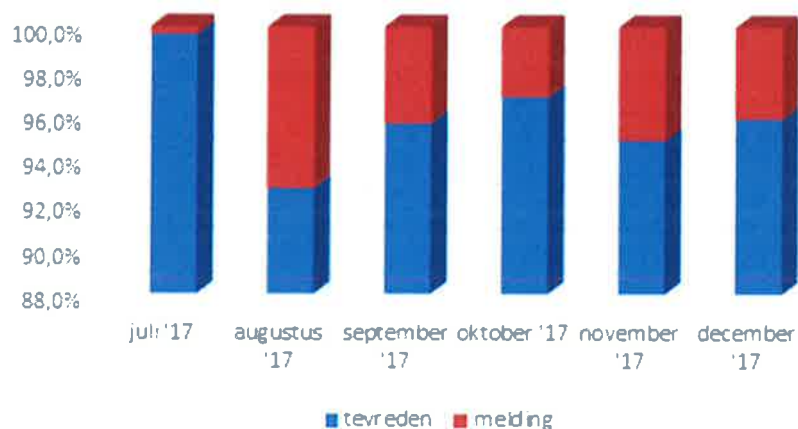
Onderstaande grafieken schetsen het overzicht van meldingen per organisatie per maand in de periode juli tot en met december 2017.



## Groenhuysen



## Axxicom



In tegenstelling tot de zomerperiode is er momenteel nauwelijks sprake van meldingen van ernstige situaties. Onze nazorg stopt zodra de cliënt tevreden is.

Hieronder krijgt u inzage in de aard van de meldingen.

#### **Meldingen over huishoudelijke hulpen**

- **Niet verschijnen van de hulp, veel wisseling van hulpen en slechte communicatie over de wisselingen.**

Het aantal meldingen hierover is bij TWB en Groenhuysen lager dan bij Axxicom. De eerstgenoemde werken al lang in Roosendaal. Axxicom is nieuw gestart in Roosendaal met nieuwe medewerkers en een nieuwe werkwijze. In de aanloop waren er bij Axxicom problemen met het beschikbare personeel, zowel als het gaat om kwantiteit als kwaliteit. Dit heeft zich in de afgelopen maanden verbeterd. Indien er geen goede klik was tussen de cliënt en de nieuwe hulp werd gezocht naar een andere medewerker.

Gebleken is dat het werken met zelfstandig organiserend teams bij Axxicom nog niet altijd even goed loopt. De nieuwe medewerkers moesten hier aan wennen, maar ook de cliënten. De communicatie over afwezigheid en vervanging verloopt soms problematisch. Er worden fouten gemaakt met het gebruik van de daarvoor bedoelde app, waardoor voor de planning ook niet altijd zichtbaar was waar zich problemen zouden voordoen. In dat geval werd er ook niet gecommuniceerd. De combinatie van nieuw personeel en deze manier van werken zijn de belangrijkste oorzaak van het hogere aantal meldingen.

- **Meldingen over het vroeger of later komen van de huishoudelijke hulp**

Onze cliënten moeten ook wennen aan de nieuwe manier van werken. Er waren regelmatig meldingen over het vroeger of later komen van de hulp. Het klantcontactcentrum van WegWijs legt de klant uit dat de nieuwe manier van werken ook met zich meebrengt dat hulpen soms wat vroeger of later komen. De taken uit het ondersteuningsplan zijn leidend, niet de tijdsduur. Medewerkers hebben de mogelijkheid om extra aandacht te besteden aan cliënten op momenten dat dit nodig is. Deze flexibele werkwijze, met als doel om elke cliënt passende aandacht te geven, kan betekenen dat er niet altijd een strakke tijdsplanning gehanteerd kan worden.

- **Meldingen over het niet toereikend zijn van de tijd voor de uitvoering van de taken conform het ondersteuningsplan.**

De WegWijsprofessional neemt contact op met de zorgaanbieder. De zorgaanbieder bespreekt met de hulp waarom de taken uit het ondersteuningsplan niet (kunnen) worden uitgevoerd en neemt passende maatregelen.

In de afgelopen maanden heeft Axxicom stevig geïnvesteerd in de kwaliteit van hun dienstverlening. De medewerkers hebben trainingen gehad over hostmanship, signalering en doorverwijzing en kennis van de sociale kaart van de wijk. Axxicom werkt ook met de 'eropaf-methode'. De coördinator van Axxicom gaat op huisbezoek, al dan niet samen met WegWijs als cliënten niet tevreden zijn. Zoals al aangegeven in de beantwoording van de vragen blijven we, met de zorgaanbieder, in contact met cliënten tot dat er een oplossing is.

Los van de meldingen of de bezwaarprocedure blijven zaken die spoed hebben altijd voorgaan. Daar wordt zo snel mogelijk hulp ingezet.

Hoogachtend,  
Het college van burgemeester en wethouders,  
Namens dezen,



Corné van Poppel,  
Wethouder Jeugd, Volksgezondheid, Welzijn, Zorg, Decentralisaties (coördinerend)