

 Gemeente Roosendaal	Schriftelijke vraag
	 
Datum	22 december 2017
Onderwerp	HBH+ en zwartboek Met Hart voor de Zorg Roosendaal en FNV Lokaal
Betreft het een raadsvoorstel/raadsmededeling in de cyclus?	Nee
Beleidssterrein	Omgeving
Portefeuillehouder	Wethouder Van Poppel

Met Hart voor de Zorg Roosendaal en FNV Lokaal West-Brabant hebben ons afgelopen week geïnformeerd over hun bevindingen inzake uw nieuwe beleid ten aanzien van de hulp in het huishouden. U treft deze bevindingen in de bijlage aan.

Uit deze bevindingen blijkt dat nog met grote regelmaat cliënten wekenlang zonder zorg of veel te weinig zorg zitten doordat zorgaanbieder Axxicom niet in staat is om zorg te leveren (o.a. gebrek aan personeel). Daarnaast krijgen zij zeer regelmatig klachten binnen van cliënten over de kwaliteit van de HbH+ die Axxicom levert. Ook medewerkers melden zich met zorgen over de wijze waarop de zorg moet worden verleend en hoe vervanging e.d. onderling georganiseerd dient te worden. Medewerkers melden ons ook dat er nog steeds verzoeken op het interne systeem van Axxicom verschijnen om cliënten van zorg te voorzien die al weken geen hulp hebben ontvangen.

1. Wat is uw reactie op het geschetste beeld door MHvdZ en de FNV over zorgaanbieder Axxicom?
2. Op welke wijze dient volgens u de zorgaanbieders de huishoudelijke hulp in Roosendaal te regelen?
3. Hoeveel meldingen zijn er nu binnengekomen bij de Gemeente en/of Wegwijs Roosendaal en hoeveel meldingen zijn er doorgezet naar de thuiszorgorganisaties in relatie tot het niet leveren van zorg, over een medewerker, onvoldoende leveren van zorg, het niet inhalen van zorg en/of te weinig uren zorg geleverd / prestatie niet volgens afspraak?
4. Zijn al deze meldingen opgevolgd en naar tevredenheid opgelost? Zo niet, hoeveel dan en waarom niet?
5. Hoeveel van deze meldingen heeft u als klacht geregistreerd?

Tot slot, zie recente rechtelijke uitspraken over de gemeenten Voorschoten¹, Haaksbergen² en Goirle³ inzake een schoon en leefbaar huis.

¹ <http://deeplink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:RBDHA:2017:13049>

² <http://deeplink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:RBOVE:2017:4172>

³ <http://deeplink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:RBZWB:2017:7805>

6. Acht u, gelet op voornoemde uitspraken, uw beleid en de daarbij behorende indicaties, op orde en in lijn met de rechtspraak? Graag een toelichting.

Alvast dank voor uw antwoorden.

Michael Yap, PvdA
Arwen van Gestel, VLP

Wij beantwoorden de vragen als volgt.

1. Zowel in uw inleiding als in de brief van FNV en Hart Voor de Zorg wordt gesproken over 'zorg'. Voor de juiste beeldvorming attenderen wij u er op dat zorg en hulp in de huishouding wezenlijk andere ondersteuningsvormen in het dagelijks leven zijn.
Zoals eerder aangegeven heeft Axxicom een moeilijke opstartfase gehad. De implementatie van de nieuwe werkwijze in de zomerperiode is achteraf gezien niet handig geweest. Met alle drie de zorgaanbieders hebben we intensief contact als er meldingen zijn van cliënten. De zorgaanbieders dienen uitvoering te geven aan het contract en de uitvoering dient te geschieden zoals aangegeven wordt in het ondersteuningsplan dat gebaseerd is op het gespreksverslag. Het ondersteuningsplan wordt opgesteld met cliënt, op basis van de behoeften van de cliënt en wordt goedgekeurd door de gemeente.
In de kerstvakantie zijn er geen meldingen bij WegWijs binnengekomen. Als er een melding binnenkomt bezoeken we steeds de cliënten en zorgen we ervoor dat eventuele problemen worden opgelost. die vragen hebben over de ondersteuning.
2. Zoals beantwoordt bij vraag 1, de huishoudelijke hulp in Roosendaal dient te worden uitgevoerd zoals is overeengekomen met de drie aanbieders.
3. Alle meldingen worden geregistreerd bij het KlantContactCentrum van team Wegwijs en worden allemaal doorgezet naar de betreffende aanbieder. Hierna volgt afstemming met betreffende cliënt en betreffende aanbieder. Maandag 15 januari a.s. ontvangt u een overzicht van de meldingen, inclusief inhoud en afhandeling.
Ja, we werken aan de meldingen zo lang het voor cliënt naar tevredenheid wordt opgelost. We bellen alle cliënten nog na met de vraag of zij tevreden zijn met de ondersteuning.
4. De meldingen worden geregistreerd en worden vervolgens behandeld met de 'eropaf-werkwijze'. We bezoeken de cliënten thuis en werken in alle gevallen naar een oplossing.
5. De meldingen worden allemaal geregistreerd in het systeem van Wegwijs, genaamd Wmo-Ned. Hierdoor kunnen we dezelfde dag nog aan de slag met melding en cliënten zo snel mogelijk oplossingen bieden. Hiermee voorkomen we langdurige ambtelijke procedures.

6. Wij vertrouwen erop dat de wijze van afhandeling van een aanvraag Hbhplus in lijn is met de hoogste rechtspraak via de Centrale Raad van Beroep.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Poppel'.

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

