

Opsteller : Coen Stikkelbroek  
Aanwezig : Corine Claassen, Jan van Houten, Coen Stikkelbroek,  
gemeente Arnhem, Doesburg, Overbetuwe, Renkum,  
Rheden, Wageningen, Zevenaar, 1stroom Pleyade, Acteon  
Thuiszorg, Actief Zorg, Attent Zorg en Behandeling, Opella,  
Acare Thuiszorg, STMG Ondersteuning thuis, Thuiszorg  
Evital, Thuishulp in Gelderland, Thuiszorg Groot Gelre,  
Tzorg, Vitaal Thuiszorg, Zilverzorg, Zorgplus (beek)

Ter informatie   
Ter besluitvorming   
Advies

(Aanvinken wat van toepassing is)

## Welkom en inleiding

Corine heet iedereen welkom en ligt de agenda toe. Onderstaande onderwerpen staan centraal:

1. Prioritering /verkenning personeelstekorten
2. Doorontwikkeling van Huishoudelijke ondersteuning/inzetten doelgroepen:
  - o Gemeente Rheden, project Powerful Aging
  - o Stichting Thuiszorg Groot Gelre project SecondMoov

### 1. Prioritering/verkenning personeelstekorten/inzetten doelgroepen

In de praktijk blijkt dat er personeelstekorten zijn. Dit veroorzaakt een uitdaging in de verplichtingen in het kader van het leveren van huishoudelijke ondersteuning.

Verkenningsvragen

1. Hoe voeren aanbieders en gemeenten de triage uit m.b.t. de prioritering bij cliënten?
2. Wat is de meest succesvolle werving van medewerkers Huishoudelijke ondersteuning?
3. Wat zijn de ervaringen met inzetten van doelgroepen?
4. Hoe kunnen we (nieuwe) medewerkers Huishoudelijke ondersteuning inzetten vanuit doelgroepen?

#### Triage met betrekking tot prioritering bij cliënten

Gemeenten Arnhem, Rheden en Rozendaal maken gebruik van een lichte toetsing door de lokale teams aan de voorzijde. Gemeente Overbetuwe en Renkum hebben ingeregeld dat bij de Algemene voorziening Huishoudelijke ondersteuning de inwoner rechtstreeks contact op kan nemen met de aanbieder mits de inwoner voldoet aan de gestelde criteria voor Huishoudelijke ondersteuning. Aanbieders gaan in gesprek met inwoners hoe de Huishoudelijke ondersteuning in te zetten.

Aanbieders: bij de Algemene voorziening zijn er een aantal criteria waaraan de inwoner moet voldoen om Huishoudelijke ondersteuning te ontvangen. Indien de inwoner aan deze criteria voldoet is het voor de aanbieder een uitdaging om de cliënt te overtuigen als blijkt dat de client in staat is om het zelf te doen. Inwoners zien zelf de voorwaarden op de website staan en komen met allerlei redenen dat ze toch hulp nodig hebben. De aanbieder kan telefonisch of bij een huisbezoek niet altijd goed de hele situatie inschatten van de inwoner. Verzoek van de aanbieders aan de gemeenten is om de lokale teams te instrueren kritisch te zijn bij het doorverwijzen naar de aanbieder voor Huishoudelijke ondersteuning. Is er een mogelijkheid om de criteria aan te passen, bijvoorbeeld de leeftijdsgrens voor inwoners van 75 jaar naar boven bij te stellen.

Inkoop: uniformiteit aanbrengen in triage. Het moet aan de voorkant duidelijk zijn hoe de prioritering in zijn werk gaat.

**Wachlijsten up to date houden en delen met de lokale teams:**

Wachlijsten zijn variabel en afhankelijk van personele bezetting. Een mogelijkheid om de wachtlijst inzichtelijk te maken kan zijn middels een stoplichtmodel. Nadeel van het stoplichtmodel is dat zodra een aanbieder het op groen zet dan komen er direct veel verwijzingen naar de aanbieder. Een andere mogelijkheid zou een online-bestand kunnen zijn waarin de aanbieders wekelijks hun beschikbaarheid aangeven. De werkgroep Huishoudelijke ondersteuning zal bovengenoemde ideeën uitwerken om tot een werkwijze te komen zodat zowel de lokale teams als de aanbieders zicht hebben op de beschikbaarheid van de aanbieders Huishoudelijke ondersteuning.

**Personeelstekort en inzet van doelgroepen:**

Aanbieders: er wordt geëxperimenteerd met het geven van een bonus bij het aanleveren van een geschikte kandidaat. Dit werkt matig. Medewerkers kunnen in een andere branche veelal meer salaris verdienen. Veel onderhandeling door medewerkers tijdens sollicitatie.

Initiatieven vanuit aanbieders om Oekraïners in te zetten, met name voor eenvoudige schoonmaakhulp. Dient dit via de gemeente geregeld te worden? Vraag: deze Oekraïners zullen in veel gevallen niet of niet volledig voldoen aan de contracteisen betreft opleidingsniveau. Ook spreken zij doorgaans de taal niet. Zijn de contracteisen leidend of kan daar toch vanaf geweken worden in verband met het personeelstekort vanwege de krapte op de arbeidsmarkt. Is het mogelijk een verkorte VOG aan te vragen voor de Oekraïners? Deze vraagstukken zullen door de gemeenten overwogen worden.

Voorstel voor een onregelmatigheidstoeslag, gefinancierd door de gemeente, voor inzet voor studenten in het weekend of in de avonduren: 30% - 40% toeslagen. Hierdoor kunnen studenten meer ingezet worden, met name in het weekend.

Aanbieders: sommige cliënten vinden flexibiliteit niet fijn, ook willen sommigen niet dat thuishulp in het weekend langskomt, bijvoorbeeld in verband met religieuze overwegingen. Ook bij de inzet van Oekraïners kan dit een probleem zijn.

Gemeenten: de vraag aan de cliënten is of ze zich flexibeler willen op te stellen. Het idee dan men ergens 'recht op' heeft dient losgelaten te worden in verband met de omstandigheden, onder andere de krapte op de arbeidsmarkt.

## 2. Doorontwikkeling van Huishoudelijke ondersteuning

Bij de inzet van Huishoudelijke ondersteuning staat zelfregie en zelfstandigheid van de cliënt centraal. De aanbieder onderzoekt samen met de client diens eigen kracht en leerbaarheid. Alleen in de situatie waar gebruikelijke zorg niet aan de orde is, waar eigen mogelijkheden (eigen kracht en leerbaarheid, mantelzorg, burenhulp, overig eigen netwerk, e.d.) niet of onvoldoende aanwezig zijn, wordt ondersteuning ingezet bij de activiteiten die het voeren van een huishouding met zich meebrengt of worden deze activiteiten overgenomen.

Verkenningvragen:

1. *Hoe maken we de inwoners leerbaar/fitter? Rol aanbieder en lokale teams.*
2. *Welke initiatieven zijn er om cliënten leerbaar/fitter te maken?*
3. *Zijn er aanbieders die ervaringen kunnen delen in het gebiedsgericht werken?*
4. *Is er behoefte dat dit meer gemeente breed/regionaal wordt aangevlogen?*
5. *Zorgvragen worden zwaarder, hoe gaan we hiermee om?*
6. *Is er voldoende inzicht in de lokale mogelijkheden van gemeenten, algemene voorzieningen, Welzijnsvoorzieningen?*
7. *Meer samenwerking onderling tussen aanbieders/ideeën.*

**Streven naar zelfredzaamheid**

Gemeenten: we moeten ernaar streven om door preventie van huishoudelijke taken de cliënten zelfredzamer te maken. Dit kan door cliënten huishoudelijke taken aan te leren die normaal de huishoudelijke ondersteuning zou doen.

**Gemeente Rheden: Project Powerful Aging**

Gemeente Rheden heeft meegedaan aan een preventieprogramma van Powerful Aging met als doel de zelfredzaamheid van inwoners te verbeteren. Hier hebben 90 inwoners aan meegedaan.

**Stichting Thuiszorg Groot Gelre: Project Secondmoov**

Groot Gelre maakt gebruik van het preventieprogramma van SecondMoov. Het werkt met virtuele coaches die beweeg oefeningen doen met de inwoners. Hierdoor zouden inwoners langer fit, stabiel en zelfredzaam blijven. Dit is gestart in de wijkverpleging en Huishoudelijke ondersteuning. De doelgroep is momenteel inwoners van 65+, maar idealiter wordt deze leeftijdsgroep verruimd. Het programma is begonnen in april en duurde een half jaar. Er hebben 25 inwoners aan meegedaan, het streven is 40 inwoners.

**Gebiedsgericht werken:**

Aanbieders: per organisatie is het heel verschillend of je gebiedsgericht kan werken. Sommige aanbieders doen alleen Huishoudelijke ondersteuning, anderen bieden ook andere zorg. Ook is dit per gemeente heel verschillend, in een meer stedelijke gemeente kan dit bijvoorbeeld wel, maar bij een plattelandsgemeente is het moeilijker.

Dient het gebiedsgericht werken aan aanbieders overgelaten te worden of moet de gemeente hier een rol in spelen? De aanbieders en gemeenten verschillen hierin van mening. Gemeente: afstand mag geen factor zijn om geen zorg te kunnen leveren. Mogelijk kunnen de aanbieders onderling de inzet in kleinere kernen verdelen. Hier is wel al onderlinge communicatie over. Voorstel om de zoektool op [www.inkoopsg.nl](http://www.inkoopsg.nl) hiervoor te benutten.

**Zorgvraag wordt zwaarder:**

Aanbieder: de druk op medewerkers neemt toe. Cliënten hebben vaker mentale problemen, er is sprake van toenemende agressie.

**Is er voldoende inzicht in de lokale mogelijkheden van gemeenten, algemene voorzieningen, Welzijnsvoorzieningen?**

Ja, middels Sociale Basis in Rheden en Rozendaal en ja, volgens aanbieders in de Regio. Er kan wel extra aandacht aan besteed worden, bijvoorbeeld door expliciete vermelding op gemeentelijke websites en websites van aanbieders.

**Tarieven:**

Aanbieders: directe aanleiding voor de problemen binnen Huishoudelijke ondersteuning zijn onder andere de Cao-ontwikkelingen (stijgende lonen & stijging minimumloon), maar ook krapte op de arbeidsmarkt en de impact van de maatschappelijke ontwikkelingen op het welzijn van personeel (hoog ziekteverzuim). Daarbij geven vooral grote aanbieders aan dat zij te maken hebben met veel medewerkers die langer bij hen in dienst zijn en dat daarmee de werkelijke perodiekmix fors afwijkt van dat waarmee gerekend is in het kostprijsmodel.

Inkoop: Dit signaal zal worden ingebracht in de Regio.

**Sluiting**