

Bijlage 12: Verslag consultatie gesprekken 12-2022 t/m 6-2023

Achtergrond

Vanwege het aflopen van de bestaande overeenkomst voert de gemeente Oude IJsselstreek in 2023 een aanbesteding uit, gericht op een nieuwe contractering per 1 januari 2024. In de aanloop naar deze aanbesteding is van december 2022 tot en met juni 2023 een marktconsultatie uitgevoerd bij de nu gecontracteerde aanbieders. Hierin is van gedachten gewisseld over de toekomst van de huishoudelijke hulp, waarin ook de visie van de gemeente Oude IJsselstreek over een doorontwikkeling is getoetst op inhoud, haalbaarheid en implementatietermijn. Hieronder staan de hoofdonderwerpen uit de gesprekken met de aanbieders.

Verandering nodig, huishoudelijke hulp wordt een schaars goed

Collectief zijn de aanbieders van mening dat de beschikbaarheid van hulp bij het huishouden steeds minder vanzelfsprekend is. De oplopende vergrijzing en het steeds langer thuis wonen creëert een toenemende zorgvraag. In combinatie met de huidige en de verwachte aanhoudende personeelskrapte gaat dit zorgen voor een onhoudbare situatie. Van de wijzigingen in de inkomensafhankelijke bijdrage wordt slechts een dempend effect verwacht, waardoor de groei in de zorgvraag naar verwachting niet zal afnemen. Hulp bij het huishouden wordt een schaars goed dat anders ingezet moet worden om zorg nog te laten toekomen aan de mensen die het echt nodig hebben. Het huidige model is op termijn onhoudbaar.

De gemeente deelt deze inschatting.

Om een deel van dit schaarste vraagstuk op te lossen pleiten alle aanbieders om vanuit de gemeente richting de inwoner meer nadruk op het bevorderen van en het aanspreken op zelfredzaamheid te leggen (reablement). Plus een moreel beroep te doen op de inwoner, indien de inwoner zelf de financiële middelen heeft om in huishoudelijke hulp te voorzien. Het accent dient te liggen op de eigen rol die de inwoner nog kan pakken in het huishouden. "De inwoner doet wat die nog kan, gezamenlijk met de huishoudelijke hulp wordt het huishouden gedaan"

De sleutel voor zelfredzaamheid ligt vooral bij preventie (hierover onder de alinea over innovatie meer). Daarbij wordt wel opgemerkt dat inwoners steeds mondiger worden en een deel zich beroept op 'hun recht' op huishoudelijke hulp. Communicatie vanuit de gemeente, en ook vanuit aanbieders, om de verwachtingen te managen van de inwoner, wordt als cruciaal gezien. Duidelijkheid is daarbij belangrijk, niet alleen voor de inwoner maar ook voor de huishoudelijke hulpen.

De gemeente onderschrijft deze oplossingsrichting en het belang van verwachtingsmanagement.

Aanbieders vinden korter durende indicaties passen bij het accent op zelfredzaamheid, zo wordt samen met de inwoner vaker de situatie gezien en ontstaat er meer maatwerk. In dit licht merken veel aanbieders op dat ze nog altijd situaties bij inwoners meemaken waarin (deels) onnodig gebruik wordt gemaakt van huishoudelijke hulp via de wmo. Geopperd wordt om de gehele bestaande bestand te toetsen en te herindiceren.

De gemeente heeft de ambitie om de contactfrequentie met de inwoner te verhogen zodat het beeld van de situatie up to date blijft en waar nodig bijstelling plaats kan vinden.

Door meer inzet van hulpmiddelen is er nog winst te behalen vinden aanbieders. Er ontstaat zo meer zelfredzaamheid waardoor de huishoudelijke hulp afgeschaald kan worden doordat de inwoner weer meer zelf kan (ergonomie, bijv. een opraapstok). Dit is niet vanzelfsprekend bij de inwoner, inwoners stellen zich vaak passief op naar de mening van de aanbieders.

De gemeente heeft aandacht voor de inzet van hulpmiddelen.

Wachttijstproblematiek en personeelsschaarste

Aanbieders wijten de wachttijsten aan het personeelstekort. De verwachting is dat de personeelsschaarste de komende jaren structureel zal zijn en wellicht nog verder zal toenemen, ondanks alle inspanningen. Ook zien de aanbieders weinig oplossingen voor het personeelstekort. De inzet van niet Nederlandstalige medewerkers kan bijdragen, evenals een beter salaris. Één aanbieder wil de functie aantrekkelijker maken door deze te combineren met licht verzorgende en begeleidende taken tot een integrale functie (overlap met thuiszorg) en zo ook doorgroeimogelijkheden bieden. Daartoe krijgt het personeel de mogelijkheid om een opleiding te volgen. Door aanbieders wordt gesteld dat een groot deel van de huishoudelijke hulpen geen ambitie heeft om zich door te ontwikkelen en/of ook moeilijk trainbaar zijn (bijv. via e-learning).

Van ondersteunende middelen en technologie om het huishoudelijke werk lichter te maken wordt vanuit praktische overwegingen weinig verwacht door de aanbieders. Bijvoorbeeld de robotstofzuiger, kan verlichten maar brengt ook de nodige complicaties met zich mee. Het is niet het ei van columbus, zoals wel eens wordt verwacht.

Het hanteren van twee aparte tarieven voor HH1 en HH2 mag van de aanbieders komen te vervallen, mits er sprake is van een goed integraal tarief. HH2 komt én weinig voor én wordt in de praktijk uitgevoerd door een medewerker met veel ervaring. Het loslaten van het onderscheid biedt ook wat meer flexibiliteit voor de inzet van personeel.

De gemeente heeft als uitvoeringseis het naleven van de CAO-VVT en waardeert het wanneer aanbieders zich inzetten voor de (verdere) ontwikkeling van de medewerkers. Ook pleit de gemeente voor het volledige benutten van de in de CAO-VVT benoemde gebruikelijke arbeidsuren. Deze zijn van 07.00 tot 20.00 uur op maandag tot en met vrijdag en van 08.00 tot 12.00 uur op zaterdag. De gemeente heeft de verwachting dat door preventie en een beter verzuimmanagement het verzuim gereduceerd kan worden. Ook in een nauwere samenwerking tussen aanbieders onderling ziet de gemeente winst. In overleg is in bepaalde situaties de inzet van niet Nederlandstalige medewerkers mogelijk.

Kostenontwikkelingen aanbieders

Aanbieders geven aan in de breedte met hogere kosten in de bedrijfsvoering geconfronteerd te worden, met name qua personeel. Zoals hogere verzuimkosten, hogere wervingskosten, soms de inzet van inleenkrachten en uiteraard de forse CAO stijging. Ook zijn er zorgen over het aantrekkelijk houden van het Huishoudelijke werk ten opzichte van andere branches waar sterke loonstijgingen zijn, het werk vaak lichter is en waar er arbeidsovereenkomsten met meer arbeidsuren mogelijk zijn.

De gemeente heeft oog voor deze lastenverzwaring bij de aanbieders, maar roept ook op inspanningen te doen daar waar de kosten beïnvloedbaar zijn, zoals de verzuimkosten.

Betaalbaarheid op termijn onder druk

Aanbieder geven aan dat door de optelsom van vergrijzing, de personeelskrapte en de vele lastenverzwaringen waarmee zij geconfronteerd worden de betaalbaarheid van hulp bij het huishouden op termijn in het gedrang kan komen. Er is noodzaak om de instroom te beperken en de bestaande vorm van de hulp bij het huishouden aan te passen.

De gemeente deelt deze analyse.

Innovatie, samenwerking en herinrichting model voor huishoudelijke hulp

De gemeente heeft haar ideeën voor de toekomstige inrichting van de huishoudelijke hulp, die nog op hoofdlijnen en ruw zijn, gedeeld met de aanbieders. Deze zijn als volgt:

- Inzet op preventie, activeren en reablement waardoor inwoners geholpen worden om zichzelf zo lang mogelijk zelfredzaam te houden. Dit vraagt veelal om een verandering van mindset bij de inwoner. Van het recht hebben op huishoudelijke hulp en daarin zelf nog passief kunnen opstellen, naar het zoveel als mogelijk oppakken van het eigen potentieel en de eigen verantwoordelijkheid en alleen ondersteund worden als het echt niet anders kan. Hierbij wordt ook nadrukkelijk de koppeling gemaakt met het eigen sociale netwerk en/of het voorliggend veld. Dit betekent een frequenter en meer coachend contact met de inwoner vanuit de gemeente en de zorgaanbieders.
- Doordat mensen langer thuis wonen, de huishoudelijke hulp, thuiszorg en het voorliggend veld zoveel mogelijk organiseren in de wijk (nabijheid).
- In de wijk een sterke samenwerking tussen de organisaties (huishoudelijke hulp, thuiszorg, voorliggend veld), wellicht in een nieuw te creëren organisatie of samenwerkingsverband. Hierin wordt de verantwoordelijkheid rondom (her)indiceren, planning en organisatie zoveel mogelijk gedecentraliseerd. Bijvoorbeeld in de vorm van een zelfsturend team. Het team is verantwoordelijk voor het geheel aan werkvelden, kent elkaar goed en gaat het samen met elkaar doen.
- Meer integratie en uitwisselbaarheid van werkzaamheden tussen het voorliggend veld, huishoudelijke hulp en thuiszorg. Meer vanuit generalistische rollen, dan vanuit verkokerde werkvelden. Hierdoor kunnen taken van elkaar worden overgenomen, wat de planning makkelijker en efficiënter maakt. In een meer geïntegreerde rol, bijvoorbeeld als combi ondersteuner is er dan ook ruimte om lichte ondersteuning te bieden (brengen naar huisarts, naar winkel, eenzaamheid aanpakken, structuur aanbrengen, uit bed helpen, maaltijden). Dit kan de meer specialistische begeleiding en verzorging ontlasten.
De integratie vraagt om het deel loslaten van de strenge regelgeving rondom de werkvelden, welke integratie belemmert.
De integratie vraagt ook om een integrale financiering, waarbij vanwege de decentrale verantwoordelijkheid een lumpsum per wijk voor de hand ligt.
- De verwachting is dat dit mogelijk een forsere investering vanuit de Wmo vraagt, echter dat dit uiteindelijk onder de streep, van het geheel, een grotere besparing in de duurdere WLZ oplevert.
- De bovenstaande denklijnen sluiten aan bij de uitgangspunten in het Integraal Zorg Akkoord (co-creatie).

De ideeën van de gemeente worden in principe goed ontvangen door de aanbieders. Waarbij aanbieders die naast huishoudelijke hulp ook thuiszorg aanbieden enthousiaster zijn, zij zien het voordeel dat de thuiszorg ontlast kan worden en de functie van huishoudelijke hulp aantrekkelijker kan worden. Een grote winst gezien de personeelsschaarste. Aanbieders die enkel huishoudelijke hulp verzorgen zeggen open te staan voor samenwerking en partnership, maar hebben logischerwijs ook meer vragen wat dit voor hun organisatie gaat betekenen, het zal voor hen meer impact hebben. Aanbieders zijn allen nog sterk gericht op het intern zo efficiënt mogelijk inrichten van hun organisatie. Het daadwerkelijk gezamenlijk doen, het meer loslaten of zelfs overdragen van (deel)taken is nog onbekend terrein en zorgt voor enige koudwatervrees. Zeker als het daadwerkelijk een vorm van gedelegeerde verantwoordelijkheid betekent.

Terecht wordt opgemerkt dat ook in de toekomst er nog een groot deel van de inwoners zal zijn waar geen 'multi-problematiek' speelt en waar sprake zal blijven van de inzet van enkelvoudige huishoudelijke hulp. Wijkgericht werken voor sec huishoudelijke hulp voegt naar verwachting weinig toe. Pas bij meerdere taken (bijv. ook lichte ondersteuning naast huishoudelijke hulp) voegt wijkgericht

werken iets toe.

Alle aanbieders staan open om mee te denken in het verkennen en vormgeven van de nieuwe inrichting van hulp bij het huishouden. Aanbieders zien dat een dergelijke grote verandering een goede voorbereiding en tijd vraagt. Ontschotting qua regelgeving en de integrale financiering (medewerking zorgkantoren) worden als grootste uitdagingen gezien. Aanbieders adviseren zo snel mogelijk te starten met het gezamenlijk uitwerken en implementeren van de transformatie.

Hieronder nog een aantal losse opmerkingen en ideeën die tijdens de consultatie door aanbieders zijn geopperd:

- Onze voorkeur zou zijn om in deze situaties extra in te zetten op samenwerking en partnerschap. Het is een gezamenlijk probleem, hoe kunnen we dit gezamenlijk aanpakken?
- Zorg verplaatst zich naar de wijken (mensen wonen langer thuis) denk daarom aan een wijkteam en inloop wijk-woonkamer.
- Activeren / preventie door inwoners fysiek te trainen (bijv. bukken) zodat ze huishoudelijke taken kunnen blijven doen (instroom WMO beperken). Maar ook preventie voor vereenzaming, verwaarlozing, psychische problematiek. Eerder begeleiding inzetten, dat kost op de korte termijn extra, maar bespaart op de lange termijn.
- Managen verwachtingen van inwoner op de eigen rol die nog gepakt kan worden in het huishouden. "De inwoner doet wat die nog kan. Gezamenlijk met de huishoudelijke hulp het gehele huishouden doen"
- Mede om nadruk op zelfredzaamheid te accentueren meer kortdurende indicaties afgeven, niet bij voorbaat de indruk wekken dat er jarenlang recht is op HH ondersteuning.
- Op 60° iedereen al een scan, voorsorteren op zelfredzaamheid.
- Preventie is niet alleen fysiek trainen, is ook anders inrichten van het huis, huishoudelijke taken op een andere manieren leren doen (techniek) en ook het opbouwen van een netwerk. Dit vraagt qua ondersteuning een coachende rol.
- Verwachtingsmanagement voor de juiste mindset bij de inwoner: 'u wordt ondersteund het zo lang mogelijk zelf te doen' ipv 'ik heb er recht op'. Het niet hebben van een indicatie zou een 'statussymbool' moeten zijn.
- Het wijkteam als een coöperatie van de verschillende zorgpartners.
- Het voorliggend veld opzetten als een vrijwilligerscoöperatie, met idealiter een basisinkomen voor de vrijwilligers, om HH en thuiszorg te ontlasten.
- 1 toegang (Wlz, Wmo) in de wijk (bijv. samenindezorg.nl)
- De personeelsschaarste zorgt ervoor dat HH en thuiszorg gedwongen worden om samen te werken.
- Ontschotten: zorg centraal ipv (belemmerende) regels.
- Hybride functie Wlz / Wmo (reablement coaching+ individuele begeleiding), een generalistische functie onder supervisie uitgevoerd. Deze nieuwe rol vanuit HH van 'combi ondersteuner' zou verlichting kunnen bieden aan de thuiszorg: (coaching, brengen naar huisarts, naar winkel, eenzaamheid aanpakken, structuur aanbrengen, uit bed helpen, maaltijden). De functie valt niet onder (conform de regelgeving) een begeleidende functie, immers men is niet geschoold daarvoor. Medewerkers HH die hiervoor geschikt zouden zijn: mensen met ervaring, met levenservaring en met intrinsieke motivatie. Aansprakelijkheid is dan wel een aandachtspunt. Dit zou goed werken als er flexibiliteit in de indicatie zou zijn over wanneer de uren ingezet kunnen worden en ook alleen wanneer nodig (maatwerk) evenals dat de indicatie flexibel is in duur.
- Hulpen met ervaring en zorghart zouden de verantwoordelijkheid gedecentraliseerd kunnen krijgen om zelf op en af te schalen qua indicatie. Nb een deel van de medewerkers wil dit ook niet, die wil alleen de opgedragen taak uitvoeren.

- Één integrale aanbieder per postcode voor de drie maatwerkvoorzieningen (HH, dagbesteding, individuele begeleiding)
- Financiering en indicering loskoppelen
- Meer inzetten op Wmo (onderkant WLZ) om op de dure Wlz te besparen.
- Helemaal afstappen van normering is ook niet wenselijk, het geeft duidelijkheid aan zowel inwoner als de huishoudelijke hulp.