

Aanwezig: Elise Quint (Zorgassist), Miriam Felix (Groenoord), Francis Eijsackers (Activite), Roger Huystee (Alfa & Zorg), Dilana Solissa (T-Zorg), Marjolein Klop (Curadomi/Leliezorggroep), Angela de Jong (Gemeente Katwijk), Ron Hersbach, voorzitter (gemeente Katwijk), Philip v.d. Ploeg (Gemeente Katwijk), Caroline van Tongeren (Gemeente Katwijk), Claudia Baak (Gemeente Katwijk), Liesbeth v.d. Heijden (Gemeente Katwijk), Marijke v.d. Berg (Gemeente Katwijk).

Afwezig: DSV, Sparkles

---

1. Opening

2. Mededelingen

Vijf jaar geleden kreeg een grote groep klanten een resultaat gerichte indicatie. Daarvan lopen er 60 af in september en de rest in december. Ze worden ambtshalve verlengd. Op verzoek van de aanbieders zal de gemeente een (beveiligde) lijst met de betreffende klanten mailen naar hen. Een verzoek aan de aanbieders is om bij deze klanten met een langdurige indicatie van minimaal 3 jaar door te blijven leveren ook al is de nieuwe indicatie nog niet binnen. Dit zal achteraf gecorrigeerd worden.

Er wordt een reeds lang bestaande afspraak in herinnering gebracht: als één van de echtelieden van een echtpaar wordt opgenomen of overlijdt, dan moet er aan de partner 6 weken doorgeleverd worden. Bij het stellen van de indicatie was al geconstateerd dat diegene niet in staat is het (volledige) huishouden te voeren. In principe is het de verantwoordelijkheid van de achterblijver om voor zichzelf een nieuwe aanvraag in te dienen.

Een zorgaanbieder vraagt of de DVO's digitaal verstuurd kunnen worden. De reden dat de gemeente daar tot nu toe niet voor gekozen heeft is dat er in het berichtenverkeer te weinig schrijfruimte is om een toelichting te geven. De gemeente krijgt een nieuw systeem waarmee we hopen digitaal DVO's te kunnen verzenden. Blijkt de implementatie van dit systeem te lang te duren, dan kijkt de gemeente naar een eerdere digitale oplossing.

3. Verslag vergadering 16 november 2021

Er zijn geen opmerkingen.

Verslagen zijn hier te vinden: [Bestuurlijke contracten Hulp bij het Huishouden | Gemeente Katwijk](#)

4. Personeelstekorten algemeen

De aanbieders geven meerdere redenen waarom er personeelstekorten zijn: nieuwe medewerkers zijn niet te vinden en als ze beginnen stoppen ze snel weer. Er is vergrijzing. Eén aanbieder heeft 10% minder medewerkers maar evenveel uren als voorheen. Er zijn veel boze klanten die de situatie niet begrijpen. Klanten eisen dat de hulp een x aantal uren

aanwezig is. Er wordt gevraagd of er aan de voorkant 'strenger' geïndiceerd kan worden. De gemeente is al streng aan de voordeur maar heeft zich aan wettelijke kaders te houden. Voldoet iemand daaraan dan is er recht op indicatie. Het minimumloon is gestegen, het loongebouw staat onder druk. Situatie ook voor hulpen moeilijk omdat zij al jarenlang hetzelfde aantal uren bij een klant bieden en hetzelfde werk nu in minder tijd moeten doen. Er is in Katwijk een hoge mate van inzet door mantelzorgers en we kunnen hen niet nòg verder belasten. Een groot deel van de huishoudelijk medewerkers is zelf ook mantelzorger. Vrijwilligers zijn (ook voor andere organisaties) moeilijk te vinden.

Mogelijke oplossingen die door verschillende partijen worden aangedragen:

- Werken aan verwachtingen bij klanten
- Nieuwe technologieën inzetten (b.v. robotstofzuiger tijdens de aanwezigheid van de hulp, zodat die hem onder kasten vandaan kan halen)
- Lagere frequenties
- Nieuwe protocollen met light-producten
- Opstellen van een verwachtingenkaart die de gemeente aan klanten uitdeelt
- Gemeente en zorgaanbieder spreken dezelfde taal
- Nog kritischer uitvragen bij klant 'waarom heeft u NU hulp nodig en hoe deed u het voorheen?'
- Hulp om de week aanbieden (niet alleen bij nieuwe klanten maar bij alle klanten, want dan is het rechtsgeldig)
- Zinnig en zuinig inzetten van HBH
- Triage door consultants verder uitwerken
- Brief aan klanten 'Hulp is schaars, als u vasthoudt aan uw uren krijgt een ander niets. Geen vervanging bij vakantie, wees solidair.'
- Maak het normaler dat er vrijwilligers ingezet worden
- Huishoudelijk hulpen moeten geholpen worden om te wennen aan het werken van minder uren bij een klant (en hoe je dat inricht)
- Babyboomers moeten aangemoedigd worden om fit en gezond oud te worden
- Inzetten van een 'wachtkracht'; een welzijnswerker of vrijwilliger die langs gaat voor een gesprek terwijl de klant op de wachtlijst staat voor HBH, zonder dat er huishoudelijke hulp geboden wordt. Er wordt alleen een luisterend oor geboden en meegedacht over oplossingen.

## 5. Aanpak personeelstekorten zomer 2022

De inzet van Oekraïense vluchtelingen is een mogelijkheid. Het is voor hen mogelijk om de, vereiste, VOG aan te vragen. Met een buddy-systeem kunnen ze op weg geholpen worden in hun nieuwe baan, maar klanten willen sinds Corona niet altijd twee bezoekers tegelijk ontvangen. Overwegingen zijn wel dat de vluchtelingen getraumatiseerd kunnen zijn en dat ze niet altijd Engels spreken (en de klant ook niet). Ze moeten op de fiets naar klanten en hebben fietsles nodig. Voor de communicatie kan gewerkt worden met pictogram-kaarten. Ook kan er gewerkt worden met een signalerings-kaart. Die bestaat nu al in het Arabisch.

De gemeente ontvangt geen geld voor het toeleiden van Oekraïners naar werk. De gemeente heeft veel personeel aan hun gebruikelijke werk onttrokken om het vluchtelingen vraagstuk op te pakken. Daar kan niet nog meer werk bij. De gemeente kan wel aanbieders en vluchtelingen met elkaar in contact brengen. De gemeente heeft niet de opdracht of de

middelen gekregen om de Oekraïners taallessen of jobcoaching te geven. De Oekraïners hoeven niet in te burgeren en daar wordt dan ook niet op ingezet. Ze zijn geen EU ingezetenen en hebben een voorlopige toestemming voor verblijf. Provalu is het reïntegratiebedrijf van de gemeente. Er is geen budget beschikbaar gesteld om hen in te zetten maar zij delen wel hun kennis met de gemeente.

Aanbieders zetten in de zomer wel studenten in, maar die zijn moeilijk te vinden en blijven niet altijd lang genoeg. Ze vragen veel begeleiding omdat ze (nog) niet kunnen schoonmaken. De ideale kandidaten zijn dames met levenservaring.

Als aanbieders hun klanten een brief sturen over de inzet in de zomer (b.v. dat er hulp om de week komt) dan moeten ze een c.c. naar de gemeente sturen. Dat kan naar [contractbeheerwmo@katwijk.nl](mailto:contractbeheerwmo@katwijk.nl).

Het is toegestaan om hulpen in te zetten tussen 08.00 en 20.00 uur en op zaterdag van 08.00- 12.00 uur. Er zijn hulpen voor wie die tijdstippen prettig zijn. De gemeente kan klanten erop attent maken dat dit mogelijk is. In zijn algemeenheid kan niet meer altijd rekening gehouden worden met wanneer het de klant schikt. Het alternatief is dat er geen hulp kan komen.

#### 6. Spoedklanten

Iedereen stemt in met de definitie van spoed: aanwezigheid van kleine kinderen, terminale ziekte, echt onhoudbare situaties, tegen vervuilingssaken aan.

Een aanbieder vraagt of er bij ernstige vervuiling eerst een schoonmaakbedrijf op af gestuurd kan worden. Een hulp krijgt die situatie n.l. niet in haar gewone uren op de rit. Er wordt aandacht gevraagd voor de toenemende GGZ problematiek waar men mee te maken krijgt. Voor spoed houden de aanbieders geen plekken vrij. Er wordt ter plekke gepuzzeld tot er een oplossing is.

#### 7. Inplannen van klanten op de wachtlijst

Sommige consultants laten de hulp over 3 maanden ingaan, andere maken een belronde. Alle aanbieders werken op volgorde van binnenkomst. Maar als iemand allerlei wensen heeft, dan gaat de plek naar iemand voor hem. De gemeente heeft geen wachtlijst. Het excel-overzicht dat de aanbieders bijhouden, blijft bestaan.

Aanbieders hebben meer overhead door de personeelstekorten.

Op de website van Katwijk staat dat klanten binnen 6-12 weken hulp krijgen. Die planning staat bij een aantal aanbieders onder druk vanwege de vakantieperiode.

#### 8. Rondvraag

Aanbieders blijven graag op de hoogte van stappen die de gemeente onderneemt (b.v. als een brief aan klanten gestuurd wordt) via een update via e-mail.

#### 9. Sluiting