

## Verslag Fysieke Overlegtafel Wmo Hulp bij het Huishouden Gemeente Katwijk

16 november 2021, via MS Teams

*Aanwezig: Francis Eijsackers (ActiVite); Dineke Grutter (DSV); Hans Couzijn (Groenord Zorgt); Christa Lubben (Lelie Zorggroep); Yvonne Jongeleen (Sparkles Thuiszorg); Jaap van Gemmert (TZorg) en Elise Quint (ZorgAssist); Ron Hersbach, Angela de Jong, Marijke van den Berg, Claudia Baak, Liesbeth van der Heijden, Philip van der Ploeg, Leon Schaap en Anja de Roode (gemeente Katwijk)*

### 1. Opening en voorstellen

Ron Hersbach opent de vergadering. Vanwege de coronamaatregelen is de Fysieke Overlegtafel ook dit keer digitaal. Er volgt een korte introductieronde.

### 2. Mededelingen

Groenord Zorgt heeft 2 vragen. Heeft de gemeente kennis genomen van de memo van ActiZ over de preventieve rol van zorg hulpen? Wordt de loonsverhoging van de zorg hulpen verdisconteerd in het tarief?

De tarieven worden vanmiddag besproken.

De memo is globaal bekend, maar we nemen dit niet direct over.

Groenord Zorgt geeft aan dat door inzet van Hulp bij het Huishouden meer preventie in de zorg is. We moeten gezamenlijk nadenken over hoe we de rol van de medewerker Hulp bij het Huishouden kunnen verdiepen.

De memo wordt gedeeld, zodat alle deelnemers er kennis van kunnen nemen.

### 3. [Verslag FOT 03-11-2020](#)

Er zijn geen opmerkingen naar aanleiding van het verslag van de vorige FOT.

### 4. Indexering 2022

De gemeente heeft de nieuwe tarieven berekend op basis van de OVA indexering. Hierbij is uitgegaan van een indexeringspercentage over 2022 van 3,87%. Na correctie over 2021 van 1,23% is het rekenpercentage voor 2022: **2,64%**.

In de 3,87% is de loonsverhoging zorg hulpen meegenomen (voorlopige OVA 2022 van 2,74% met 1,13% extra t.b.v. de loonsverhoging).

Na het overleg worden de nieuwe tarieven gemaïld en op de website geplaatst. De aanbieders gaan narekenen wat dit betekent.

ActiVite verwacht met dit tarief de minimale inzet te kunnen blijven plegen, maar er moeten geen gekke dingen gebeuren.

### 5. Ontwikkelingen Corona

We zijn nog niet van de maatregelen af, maar zelfs teruggedaan naar strenger. Wat zijn de bevindingen en de knelpunten bij de aanbieders?

Groenoord Zorgt: we zijn ingehaald door de realiteit. Er was al personeelskrapte en na de persconferentie is het aantal ziekmeldingen gestegen. Medewerkers moeten zich laten testen en zitten daardoor alleen al twee à drie dagen thuis.

Er zeggen wel klanten af, maar dit staat niet in verhouding tot het aantal ziekmeldingen van medewerkers. Er zijn ook klanten die aangeven geen ongevaccineerde medewerker over de vloer te willen. Dit zorgt voor extra problemen bij de planning.

Sparkles: op grond van de AVG mag niet vastgelegd worden of een medewerker wel of niet gevaccineerd is. Hier wordt niet op gepland. Klanten kunnen de hulp accepteren of niet.

TZorg: ziet ook een enorme toename in het aantal zieke medewerkers. Omdat er onvoldoende testcapaciteit is, probeert TZorg zelf dingen te regelen zoals sneltesten. Vanuit Katwijk zijn er geen afmeldingen van klanten. TZorg gaat niet mee in de vraag van klanten om een gevaccineerde medewerker.

ZorgAssist: geeft ook aan dat volgens de AVG niet vastgelegd mag worden of een medewerker wel of niet gevaccineerd is. Medewerkers worden erop gewezen dat zij zich kunnen laten vaccineren. Ook ZorgAssist merkt dat er meer ziekmeldingen zijn. Er zijn ook medewerkers die aangeven dat een klant klachten heeft, maar zich niet wil laten testen.

ActiVite: herkent het beeld dat wordt geschetst. Medewerkers gaan in preventieve quarantaine omdat een huisgenoot zich moet laten testen. Met name in clusters rondom kerkgebieden worden scholen en kinderopvang gesloten vanwege corona. Het komt ook voor dat een klant pas achteraf meldt dat hij zich moet laten testen, ondanks dat de medewerker vooraf screeningsvragen heeft gesteld. Het is een grote uitdaging om te blijven leveren met de personeelskrapte en daarbij de gevolgen van corona. Klanten hebben er ook niet altijd begrip voor, zeker niet als meer dan eens wordt afgebeeld. Dit is moeilijk voor de planner, die krijgt soms scheldpartijen over zich heen.

DSV: sluit zich aan bij het voorgaande. DSV merkt dat medewerkers ook door klanten in quarantaine moeten. Ook bij DSV is het aantal ziekmeldingen gestegen na de persconferentie. De testcapaciteit bij de GGD is onvoldoende. Hiernaast stellen klanten soms onredelijke eisen. DSV zit in een spagaat om hieraan te blijven voldoen.

Lelie Zorggroep: herkent ook het beeld dat wordt geschetst. Medewerkers melden zich ziek omdat ze door een klant of een gezinslid in quarantaine moeten. Het duurt een aantal dagen voordat de testuitslag bekend is. Ook Lelie Zorggroep geeft in het kader van de AVG niet aan of een medewerker wel of niet gevaccineerd is.

De gemeente heeft veel waardering en bewondering voor de drive bij de aanbieders om Hulp bij het Huishouden te blijven bieden aan de klant, terwijl de klant soms onredelijke eisen heeft. Dit is geen sinecure.

Groenoord Zorgt vraagt of de consultants ook doen aan verwachtingenmanagement bij de klant. Er is ook een wachtlijst waar we aan toe willen komen.

Dit gebeurt, meerdere malen wordt de klant ervan op de hoogte gesteld dat het wat langer kan duren voordat er Hulp bij het Huishouden geleverd kan worden. Soms kan het zijn dat de boodschap niet overkomt, bijvoorbeeld door de aandoening van de klant, maar we blijven het herhalen.

ActiVite gaat klanten waarbij de vaste medewerker gaat uitvallen vooraf informeren dat er veranderingen aankomen.

## **6. Inzet personeel en beschikbaarheid aangeven**

Het is lastig voor consultants om een klant bij een aanbieder te plaatsen. Consultants zijn veel tijd kwijt aan het nabellen van aanbieders of er plek is. Dit wordt steeds nijpender. Hoe is dit voor de aanbieders?

Lelie Zorggroep: er komt steeds minder personeel binnen. Dit is een landelijk probleem. Lelie stelt voor om in een document bij te houden wat de wachttijden per aanbieder zijn.

TZorg: geeft aan dat er ook veel uitstroom van personeel is. Dit betekent meer reistijd voor andere medewerkers, waardoor TZorg niet uitkomt met de tarieven. Een document met een stoplichtenmodel is lastig, want beschikbare plekken zijn snel weer bezet. In geval van spoed moet de consulent direct contact opnemen. Dan kan er in ieder geval gestart worden en is de klant in beeld. Soms moet er om de week geleverd worden. Spoed moet dan ook wel echt spoed zijn, hier moet kritisch op getoetst worden door de consulent.

TZorg zet meer in op recruitment, maar het is lastig om mensen binnen te krijgen. Dit heeft er voorsnog in geresulteerd dat TZorg niet verder achteruit is gegaan.

ActiVite: het stoplichtenmodel van de ISD werkt goed, maar zodra er groen licht wordt gegeven komen er weer veel nieuwe aanmeldingen. Klanten verwachten snel hulp te krijgen na het huisbezoek. Spoedaanmeldingen moeten via Francis Eijsackers gemeld worden. Er moet kritisch gekeken worden naar wat echt spoed is. Kan er een verbinding gemaakt worden tussen formele en informele zorg? Bijvoorbeeld door vrijwilligers in te zetten om de was op te hangen?

We gaan kijken of we weer een model via Google Docs in kunnen zetten, want dit scheelt veel tijd bij de consulenten.

Binnen de gemeente is er aandacht voor meer inzetten van informele zorg en deze te koppelen aan formele zorg. Met aanbieders wordt gekeken hoe we vrijwilligers kunnen werven. Ook hier speelt hetzelfde probleem, het is lastig om vrijwilligers te krijgen. Vrijwilligers voor een enkele klus zijn nog wel te vinden, maar zij willen zich niet voor langere tijd aan iets binden.

In hoeverre hebben de aanbieders contact met Provalu voor het vinden van personeel? Kan de gemeente hierin nog iets betekenen?

Groenord Zorgt zet Social Return in. Laatst heeft Groenord een sollicitatiedag georganiseerd, dit leverde 12 kandidaten op. Taal en vervoer zijn echter knelpunten. Groenord doet er alles aan om personeel binnen te halen, maar wil wel kwaliteit blijven leveren voor de klant.

ActiVite heeft contact met Provalu. Het duurt wat langer voordat dit resultaat oplevert, maar de bereidwilligheid is er. Het zou helpen als er in de gemeente taalklassen en fietslessen worden georganiseerd. Vanwege de tarieven zet ActiVite liever medewerkers per fiets in. Bij uitzondering gaan medewerkers lopend naar de klant, maar dit is erg lastig in te plannen.

Men is ook bezig de leerlijn Hulp bij het Huishouden weer te actualiseren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Intern worden e-learning modules ingezet om de kennis op te vijzelen en kwaliteit te blijven leveren.

TZorg probeert mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt intern op te leiden. Het zou helpen als de gemeente een fiets voor deze mensen beschikbaar stelt. TZorg werkt samen met het Mondriaan College om in de H4-gemeenten mensen met een certificaat binnen te halen in de zorg. Er worden gesprekken gevoerd met de H6-gemeenten om een traject op te starten.

Welzijnsorganisatie Welzijnswartier geeft in Katwijk fietslessen waarbij de mensen een fiets krijgen. We vragen na of Welzijnswartier nog steeds dit aanbod heeft. Via het re-integratiebudget kunnen we een fiets beschikbaar stellen als er uitzicht is op een betaalde baan.

## **7. Rondvraag**

Groenord Zorgt wil positief eindigen. We moeten blijven lachen, al wordt het moeilijker. Voorlopig zijn we niet van de huidige situatie af, maar er zullen oplossingen komen.

ActiVite wil een pleidooi houden voor positieve gezondheid.

Lelie Zorggroep geeft aan dat de gemeente soms traag is in het afgeven van indicaties en dat de consulent niet altijd reageert.

Ook de gemeente heeft last van de krapte op de arbeidsmarkt. Geroutineerde collega's zijn vertrokken en nieuwe collega's moeten nog ervaring opdoen. Ook bij de gemeente is er sprake van uitval door ziekte. Hierdoor is de werkvoorraad hoger dan gebruikelijk en gewenst. Dit kan erin resulteren dat vragen later beantwoord worden.

De aanbieders hebben hier begrip voor.

Groenord Zorgt meldt dat het Rijk eraan denkt om het abonnementstarief los te laten en financieel draagkrachtigen meer bij te laten dragen. De gemeente heeft hier geen invloed op, maar volgt de ontwikkelingen op de voet. Omdat we nog een demissionair kabinet hebben, verwachten we niet meteen resultaat.

Dit zou ook de problemen met de start- en stopberichten van de eigen bijdrage oplossen. ActiVite loopt hier ook tegenaan en geeft dit opgelost kan worden door per maand bulkindicaties af te geven.

## **8. Sluiting**

Ron sluit de vergadering en dankt alle aanwezigen voor hun komst.