

Fysieke Overlegtafel Hulp bij het Huishouden, Katwijk, 29 november 2022

Aanwezig: Miriam Felix (Groenoord), Aad de Kool (Lelie Zorggroep), Karolien Meijvogel (DSV), Chanine van Eijsden (Activite), Jolanda Kuijt (Sparkles), Yvonne Jongeleen (Sparkles), Romy v.d. Pijl (T Zorg), Peter Liezinga (Zorgassist), Claudia Baak (Gem. Katwijk), Liesbeth v.d. Heijden (Gem. Katwijk), Ron Hersbach (Gem. Katwijk), Daphne ten Brink (Gem. Katwijk), Philip v.d. Ploeg (Gem. Katwijk), Caroline van Tongeren (Gem. Katwijk), Marijke v.d. Berg (Gem. Katwijk).

Afwezig: Alfa & Zorg

1. Opening & Welkom

De aanwezigen hebben zich kort voorgesteld.

2. Notulen vorige FOT

N.a.v.:

Een zorgaanbieder geeft aan dat de DVO's per e-mail gestuurd worden, maar dat dat soms nog per post gebeurt. Dit zal besproken worden met de consultants. Voor de verzending van e-mails wordt door de gemeente gebruik gemaakt van software die de mails beveiligd verstuurt. Daarvoor is een 06 nummer nodig van een aanbieder. Naar dit nummer wordt een verificatiecode gestuurd. De door de gemeente gebruikte software is onderdeel van een pilot die nog loopt. Het beveiligd versturen van privacy gevoelige gegevens is niet alleen een taak van de gemeente, ook zorgaanbieders moeten zich aan de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) houden en hiervoor de benodigde maatregelen nemen. De Autoriteit Persoonsgegevens als onafhankelijk toezichthouder kan hoge boetes opleggen op het niet naleven van de AVG.

3. Indexering tarieven 2023 (OVA)

De indexering voor 2023 vindt plaats volgende de contractuele afspraken. In de OVA worden de CAO stijgingen meegenomen, maar ze lopen vaak wel achter op de actualiteit. Hoewel 5,29% indexering minder is dan de werkelijke kosten, kan de gemeente de zorgaanbieders niet verder tegemoet komen. De gemeentebegroting is hiervoor te krap. De personele en financiële knelpunten zijn gedeeld met de bestuurders,

maar dit heeft niet geleid tot het maken van andere keuzes. Omdat er begrip is voor de lastige situatie waarin de zorgaanbieders kunnen verkeren, zullen er geen sancties opgelegd worden als de contractuele verplichtingen onverhoopt niet nagekomen kunnen worden. Afgesproken wordt dat de gemeente de zorgen van de aanbieders nogmaals onder de aandacht van de bestuurders brengt. De geïndexeerde tarieven worden met de notulen van de FOT meegestuurd en zullen op de website geplaatst worden.

4. Personeelstekort en actuele stand van zaken.

Personeel wil in sommige gevallen wel meer uren werken, maar als ze dan uitvallen door bv ziekte moeten er ook meer klanten afgebeld worden. Aan de onderkant van de arbeidsmarkt is vrijwel geen aanbod meer. Er wordt door sommige aanbieders al hulp aangeboden vanaf 08.00 uur en tot 19.00 uur. Aan klanten wordt duidelijk gemaakt dat alleen medische afspraken meetellen en dat andere afspraken niet meegenomen kunnen worden bij het inplannen van hulp. Ook wordt van te voren aangegeven dat de hulp een man kan zijn.

Marijke van den Berg geeft aan dat soms de hulp wordt stopgezet omdat een klant b.v. maar op één dag kan en de hulp niet. Neem in zo'n geval contact op met de gemeente, maar beëindig niet.

Het claimgedrag en onbegrip voor personeelsgebrek komt nog voor. Een aanbieder zegt dan in zo'n geval 'Probeer het nou eerst eens (een andere dag, tijd of hulp dan gewenst) en dan zien we daarna wel verder'. Een andere aanbieder laat de hulp zelf afspraken met de klant inplannen. Geen van de aanbieders kampt met roostertechnische problemen.

De ambtenaren informeren de raadsleden over de gevolgen van de personeelstekorten. Desondanks kan het voorkomen dat raadsleden aandacht vragen bij de ambtelijke organisatie voor schrijnende situaties.

Er komen geen verpleeghuisbedden bij en men moet echt langer thuis wonen. Dan komt het wel voor dat van een echtpaar er 1 Wmo heeft en 1 WLZ. Als de Wmo-klant dan ook naar de WLZ gaat moet de hele procedure overgedaan worden, wat een administratieve belasting is. De oplossing hiervoor kan niet door contractmanagement aangedragen

worden. Dat wordt opgepakt door de leden van het overleg 'Visie op wonen, zorg en welzijn'. Dit kan nog enige tijd duren.

Marijke brengt nog een werkafspraak onder de aandacht; als 1 van een echtpaar tijdelijk naar het ZH of verzorgingshuis gaat, dan kan de hulp 6 weken doorlopen. Is de opname permanent, neem dan contact op met de gemeente en dan wordt een Wmo indicatie voor de achterblijver geregeld. Het echtpaar had nl samen een zorgvraag, dus die verdwijnt niet als 1 van de 2 niet meer thuis woont. Er kan door de gemeente met terugwerkende kracht een indicatie afgegeven worden.

Er loopt een regionaal onderzoek over de overgang van huis naar verpleeghuis.

5. Ideeën rondom toestroom van cliënten.

- Versterken van het netwerk van de klant. Er blijkt vaak meer netwerk te zijn of meer te kunnen dan de klant denkt.
- Robotstofzuigers kunnen ingezet worden door de hulp. Zo'n stofzuiger kun je niet alleen laten. Maar hij kan wel zijn werk doen terwijl de hulp iets anders aan het doen is. Eén aanbieder schaft die zelf aan en de stofzuiger blijft bij de klant, zodat hij ook op de dagen dat de hulp niet komt ingezet kan worden.
- Het inrichten van de 'Thuisplus wijken' zoals dat door DSV en Marente gedaan wordt. Daarin werken gemeente, zorgaanbieder, stagiaires, en welzijnsorganisaties samen.
- Het inzetten van Oekraïners. Het is dan wel nodig dat de hulp en de klant een beetje Engels spreken of dat de klant met Google translate overweg kan.
- Het managen van verwachtingen om het 'on demand' gedrag te bestrijden
- Projecten in een klein gebied met zichtbare verbindingen opzetten. Men kent elkaar. Stagiaires op niveau 1 en 2 die lastig een stage vinden, kunnen daar ingezet worden. Omdat zij niet in opleiding zijn voor hulp in de huishouding, kun je ze ook kleine taakjes/klusjes geven naast het schoonmaken, om meer aan te sluiten bij de opleiding.
- Het activeren van hulpen in de huishouding om de juiste vragen te stellen in het gesprek over een netwerk. Klanten zeggen vaak dat ze geen netwerk hebben, maar hebben dat soms wel. Laat het probleem

bij de klant liggen. Juist na een ziekenhuisopname is er nog veel aandacht van het netwerk. Maak daar gebruik van. Het moet gebruikelijker worden dat kinderen hun ouders helpen.

- Een Ergo coach kan helpen bij bewegen en inzetten van huishoudelijke hulpmiddelen zoals bv een wringer.
- Huishoudelijke hulpmiddelen kunnen ook de hulp ontlasten en uitval door pijnklachten voorkomen.
- De vergrijzing is geen verassing maar dringt pas langzaam door. Klanten vinden hun eigen situatie vaak uniek en spoed. Er is teveel focus op 'wat kan niet' en te weinig op 'wat kan wel'. Er moet een ommezwaai in denken komen.
- Zorgaanbieders kunnen en willen meer kennis en ervaring met elkaar delen en samenwerken.

6. Planning van Fysieke Overlegtafels 2023

De volgende Fysieke Overlegtafels zijn op 23 mei en 14 november van 14.00 tot 16.00 uur.

7. Rondvraag

Mochten er nog kosten gemaakt zijn die het directe gevolg van Corona zijn, geef dit dan door aan Philip v.d. Ploeg. Een aanbieder geeft aan dat sinds Corona wel hogere kosten worden gemaakt omdat iemand met verkoudheid, i.t.t. voorheen, nu thuisblijft. Ook moeten sommige mensen in quarantaine omdat een huisgenoot Corona heeft. Philip vraagt om de laatste facturen met spoed te sturen.

Op de vraag of er een wachtlijst bij de gemeente is, is het antwoord nee. Alle klanten zijn uitgezet bij aanbieders en daar staan ze (soms) op wachtlijsten.

Enkele aanbieders zien een toename van sociale problematiek bij klanten. Dit vraagt veel van een hulp in het huishouden. Niet elke hulp kan dit aan. De verwachtingen van de klant zijn soms hoog gespannen. De klant denkt soms dat de hulp er is voor meer dan alleen het schoonmaken en wil ook buiten kantoortijden een beroep op de hulp doen. Het wordt als prettig ervaren als van te voren bekend is of het bij een nieuwe klant gaat om iemand/echtpaar/gezin met een complexe hulpvraag. Ook zou men het prettig vinden om te weten hoe ze het wijkteam moeten inschakelen als dit bij een

klant noodzakelijk is en nog niet aanwezig. Graag zou men dan zijn bevindingen bij die klant willen delen met het wijkteam. Het advies is om in zo'n geval contact op te nemen met de consulent.

Om contact met elkaar op te kunnen nemen, volgen hier de contactgegevens van de aanwezige zorgaanbieders.

Miriam Felix, Groenoord: miriam@groenoordzorgt.nl

Aad de Kool, Leliezorggroep: a.dekool@leliezorggroep.nl

Karolien Meijvogel, DSV: KMeijvogel@dsv-verzorgdleven.nl

Chanine van Eijsden, Activite: c.v.eijsden@activite.nl

Jolanda Kuijt, Sparkles: planning@stichtingsparklesthuiszorg.nl

Yvonne Jongeleen, Sparkles: planning@stichtingsparklesthuiszorg.nl

Romy v.d. Pijl, T Zorg: romy.van.der.pijl@tzorg.nl

Peter Liezenga, Zorgassist: p.liezenga@zorgassist.nl

Roger van Huystee, Alfa & Zorg: roger@alfazorg.nl

Bijlage: tarieven hulp bij het huishouden 2023