

Memo

Aan: Gemeenteraad
Van: College
Datum: 13 juli 2022
Onderwerp: Wachtlijsten inzet Hulp bij het Huishouden (HH)

1. Aanleiding

Sinds september 2021 komen er signalen binnen dat de inwoner met een advies inzet Hulp bij het Huishouden niet direct de ondersteuning kan krijgen die geïndiceerd is. Vanwege krapte op de arbeidsmarkt kampen aanbieders met capaciteitsproblemen (landelijk probleem) die leiden tot wachtlijsten. Sinds oktober 2021 wordt er een wachtlijst bijgehouden samen met de gecontracteerde zorgaanbieders. De wachtlijsten nemen nu toe, waardoor inwoners steeds langer moeten wachten alvorens de huishoudelijke hulp gaat starten. Dat willen we voorkomen, wat vraagt om oplossingen die afwijken van de gebaande paden.

2. Analyse

De wachtlijsten worden veroorzaakt door personeelstekort. De aanbieders hebben contractafspraken gemaakt die zijn gebaseerd op inspanningsgerichte bekostiging waardoor ze de volledige omvang van de indicatie moeten leveren (Art 3.3 van de raamovereenkomst). Hierdoor kunnen aanbieders niet schuiven met zorguren door bijvoorbeeld tijdelijk bij een inwoner minder uren te leveren ten gunste van een andere inwoner. Daarnaast wordt in art 7.6 van de raamovereenkomst omschreven dat er een opschorting kan zijn vanwege overmacht. Overmacht geldt niet als er sprake is van ziekte of gebrek aan medewerkers van de opdrachtnemer.

Daarnaast spelen er andere factoren.

Begin van dit jaar hebben we voor ongeveer 350 inwoners een andere aanbieder gezocht omdat Alfasens (PGB) stopte. Dit heeft het een en ander van de capaciteit gevraagd bij de huidige aanbieders die inwoners vanuit Alfasens in zorg hebben genomen. Met moeite hebben we de omzetting weten op te lossen in nauwe samenwerking met de gecontracteerde HH- aanbieders.

Door corona zijn er medewerkers langdurig uitgevallen en moest er vervanging gezocht worden. Momenteel zien we weer een toename in de coronabesmettingen. De verwachting is dat dit weer een effect zal hebben op de personele inzet.

De vakantieperiode begint nu waardoor er medewerkers op vakantie zijn en vervangen moeten worden. Dit gaf vorig jaar ook al problemen omdat er onvoldoende vakantiekrachten te vinden zijn. Daarbij komt nu het effect van de krapte op de arbeidsmarkt. De HH-aanbieders hebben grote moeite om huishoudelijke hulpen te werven.

Het gevolg van bovenstaande is:

* de verwachting dat in de zomervakantie de inwoners niet de volledige toegewezen indicatie ontvangen.

* dat de wachtlijst verder toeneemt. Daardoor moeten mensen die in aanmerking komen voor HH langere tijd wachten. De wachttijd is nu ongeveer 3 maanden. Met uitzondering van de acute

vraag, te denken valt aan een inwoner die terminaal is. De aanbieders hebben aangegeven om daar ruimte voor te gaan maken.

3. Wat zetten we nu in

Soepele toepassing raamovereenkomst

De raamovereenkomst kent een vorm van in gebreke stelling (die uiteindelijk kan leiden tot boetes of ontbinding) bij wanprestatie. Omdat de zorgaanbieders echter het personeelstekort niet op korte termijn op kunnen lossen, en we willen samenwerken (in plaats van tegenover de aanbieders te komen staan), biedt deze route geen oplossing. Sterker, we creëren meer flexibiliteit door de aanbieders toe te staan om binnen de indicatie tijdelijk minder uren te leveren bij een inwoner, zodat ruimte ontstaat om andere inwoners in zorg te nemen.

Het managen van de verwachtingen van inwoners

In de communicatie naar inwoners in het algemeen moeten we helder zijn over de ontstane wachtlijsten en de oorzaken. Andere gemeenten in den lande hebben dit ook gedaan. Dit scheidt bij inwoners die een aanvraag in willen dienen in ieder geval niet de verwachting dat ze snel en volledig worden bediend. Hierbij kan ook worden aangegeven dat we in samenwerking met onze zorgaanbieders zoeken naar oplossingen.

4. Communicatie

Belangrijk is om de inwoners op de hoogte te brengen en te houden van de bewegingen, uitdagingen die er om ons heen ontstaan. Daarbij doelend op de wachttijden inzet HH die er nu zijn. Daarnaast is het van belang dat er uitleg komt over de oorzaken van de wachttijden en wat er ingezet wordt als oplossingen. Door via diverse kanalen te communiceren met de inwoners kan er begrip ontstaan en doe je een beroep op het innovatieve vermogen van de inwoners maar ook op het solidariteitsgevoel. We hebben elkaar tenslotte hard nodig om deze uitdaging, het terugdringen van de wachtlijst, aan te gaan.

Bij de toegang en tijdens de huisbezoeken worden de inwoners op de hoogte gebracht worden van de wachttijden. Daarnaast zal communicatie plaatsvinden via social media.

5. Aanpak

*in de plaatselijke krant, op social media, bij de toegang en huisbezoeken uitleg geven over de ontstane wachtlijsten voor Hulp bij het huishouden.

*als gemeente nemen we het standpunt in om niet de artikelen in de overeenkomst te hanteren (overgaan tot boete vanwege het niet nakomen van de afspraken, art 3.3 en 7.6), maar blijven we in met de aanbieders in gesprek om tot gezamenlijke oplossingen te komen. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid om aanbieders toe te staan zorguren beter te verdelen over meer inwoners.

*samen met de medewerkers op een andere manier invulling geven aan de openstaande indicaties. Dat kan bijvoorbeeld betekenen dat een inwoner om de week ondersteuning krijgt, waardoor er ruimte ontstaat om naar andere inwoners te gaan waar ook een vraag om huishoudelijke hulp is. Er zijn ook situaties waar medewerkers wel wekelijks blijven komen, maar dan minder lang. Afhankelijk van de situatie en vraag wordt er gekeken en gezocht naar mogelijkheden, zodat er zoveel mogelijk inwoners een deel van de hulp krijgen.

*samen met de aanbieders van huishoudelijk hulp, Stoer, Sociaal Werk Oude IJsselstreek werken we aan de inzet van mensen uit Oekraïne, mensen met een uitkering vanuit de participatiewet en

statushouders. De eerste verkenning is gedaan en de verwachting is dat de komende weken diverse mensen gaan starten als huishoudelijke hulp. Diverse hobbels komen we tegen, zoals de taalbarrière, het niet kunnen aanvragen van een VOG, vervoer enzovoort. Allemaal praktische uitdagingen waar ook al weer oplossingen voor bedacht zijn en ook nog bedacht worden. Er wordt volop gewerkt aan mogelijkheden.

6. Terugkoppeling aanpak

De betrokkenen (Stoer, Sociaal Werk Oude IJsselstreek, de 6 gecontracteerde aanbieders en de gemeente) komen over 3 maanden bij elkaar. Er komt daarna een terugkoppeling naar de wethouder, het college en de gemeenteraad zodat iedereen op de hoogte is en blijft.