



## **GEVRAAGD ADVIES AANPAK WACHTLIJST HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING**

Gemeente Arnhem  
T.a.v. college van Burgemeester en Wethouders  
Postbus 9029  
6800 EL Arnhem  
Per mail: gerard.fidder@arnhem.nl

cc. Naam beleidsmedewerker: Naomi Sonneveld  
Naam contactpersoon: Gerard Fidder  
Naam wethouder: Marco van der Wel

Arnhem, 15 februari 2024

Onderwerp: Gevraagd advies aanpak wachtlijst huishoudelijke ondersteuning

Geacht college,

Middels uw schrijven van 29 januari 2024 heeft u de Adviesraad Jeugd & Wmo gemeente Arnhem (verder: de Adviesraad) gevraagd te adviseren over de voorgestelde aanpak van de wachtlijst voor huishoudelijke ondersteuning.

Gezien de urgentie van de situatie omtrent de wachtlijsten is naar de Adviesraad gecommuniceerd dat de insteek is dat de gemeenteraad in maart tot een besluit komt. Voor de Adviesraad betekent dat dat de doorlooptijd zeer kort is. Daardoor is de Adviesraad niet/onvoldoende in de gelegenheid geweest om organisaties en/of inwoners te raadplegen over het voorstel, hetgeen door de Adviesraad betreurd wordt. Op 5 februari 2024 hebben leden van de Adviesraad hun indruk van het stuk gedeeld in de vorm van vragen en aandachtspunten. Aangezien de Adviesraad voor die tijd niet heeft kunnen vergaderen betrof het geen standpunten namens de Adviesraad als geheel. In de nabespreking heeft de Adviesraad besloten de belangrijkste genoemde aandachtspunten op te nemen in het advies. Deze worden opgesomd in dit stuk en leiden tot adviezen en in een aantal gevallen tot (informatie)verzoeken.

### ***Situatieschets***

Het college heeft de gemeenteraad in het najaar van 2023 geïnformeerd over de wachtlijstproblematiek, die er op dat moment onder meer uit bestond dat ongeveer 250 inwoners met de hoogste prioriteit voor huishoudelijke ondersteuning reeds lange tijd op de wachtlijst stonden. Aangezien de situatie niet verbeterde en onacceptabel is (inwoners met hoge urgentie moeten op dit moment gemiddeld vijf maanden wachten op de benodigde ondersteuning), heeft het college besloten het raadsvoorstel in te dienen. Het raadsvoorstel en het bijbehorende plan van aanpak beschrijven maatregelen om ervoor te zorgen dat de genoemde groep van (de meest) kwetsbare inwoners tijdig huishoudelijke ondersteuning kunnen krijgen.

De belangrijkste in het voorstel beschreven wijziging betreft een volledige overstap naar Exclusief Maatwerkvoorzieningen (MV) en daarmee het afschaffen van de Algemene Voorzieningen Huishoudelijke Ondersteuning (AVHO).

## ***Bevindingen, verzoeken en adviezen van de Adviesraad***

### **1. Inwoners**

#### Inwoners die op dit moment gebruik maken van de Algemene Voorzieningen Huishoudelijke Ondersteuning (AVHO)

Het voorstel heeft de nodige consequenties voor inwoners, in het bijzonder voor de groep die op dit moment gebruik maakt van AVHO. Met deze inwoners zal opnieuw in gesprek worden gegaan om te beoordelen of en met welke frequentie huishoudelijke ondersteuning, vanuit de maatwerkvoorziening, nodig is. In het voorstel wordt gesproken van een ‘zachte afsluiting in combinatie met einddatum’, wat concreet betekent dat de ondersteuning die al geleverd wordt doorloopt tot het einde van de afgegeven duur van de indicatie met een uiterlijke einddatum van 1 jaar na startdatum van de herindicatietrajecten. Het raadsvoorstel houdt er rekening mee dat er mogelijk bezwaren zullen komen van inwoners, en benadrukt daarom het belang van tijdige communicatie door zowel gemeente als sociale wijkteams. In het overleg op 5 februari is aangegeven dat een en ander nog onderzocht wordt op (juridische) haalbaarheid. Het betreft onder meer de aflooptermijn van bestaande zorg, de mogelijkheid om tussentijds op te zeggen en de overgangperiode, maar tevens om de wijze waarop een cliënt bezwaar kan maken en hoe die procedure zal verlopen. Hierbij speelt een rol dat bij AVHO sprake is van een overeenkomst en bij MV van een beschikking. De inschatting is dat voor de overgangperiode uitgegaan dient te worden van ten minste één jaar, wellicht twee.

Ten aanzien van de genoemde aanvullende maatregel om - met expliciete toestemming van de cliënt - de frequentie van huishoudelijke ondersteuning aan te passen, lijkt het de Adviesraad zinnig om niet te koersen op veel meer formatieve ruimte. Dit omdat het op voorhand niet in te schatten is hoeveel inwoners genegen zullen zijn om hiermee akkoord te gaan. De Adviesraad vraagt zich af hoe dit gesprek verloopt; wordt dit door de wijkcoach gedaan, of door zorgaanbieder of gemeente?

#### Communicatie over cliënten

Uit de stukken wordt voor de Adviesraad niet duidelijk hoe gedurende het wijzigingsproces omgegaan wordt met communicatie tussen partijen *over* de cliënt. Een voorbeeld hiervan betreft de paragraaf over keukentafelgesprekken in het plan van aanpak (pagina 8), waarin het volgende opgemerkt wordt: “De wijkcoach kan hiervoor (de afwegingen welke ondersteuning het meest passend is – *red.*) ook waardevolle informatie inwinnen bij de betrokken zorgaanbieder, die goed zicht heeft op welke hulp het meest passend is.”. Wordt de cliënt hierover vooraf geïnformeerd en is toestemming benodigd?

#### ***Verzoeken en adviezen:***

- 1a. De Adviesraad ontvangt graag nadere informatie zodra deze bekend is over onder meer de overgangssituatie en bezwaarprocedure.
- 1b. De Adviesraad verneemt graag in welke situaties er door partijen (wijkcoach, zorgaanbieders, gemeente) *over* een cliënt gecommuniceerd kan worden, wat de aard van de communicatie en informatie is en hoe de cliënt hierbij betrokken wordt (informatie, toestemming).
- 1c. De Adviesraad ontvangt graag meer informatie over de praktische uitvoering van de maatregel om met toestemming van de cliënt de frequentie van ondersteuning terug te brengen.
- 1d. De Adviesraad adviseert de gemeente om de inwoners die gebruik maken van AVHO tijdig en zorgvuldig te informeren over de aanstaande wijzigingen, hun (keuze)mogelijkheden en de bezwaarprocedure.

## 2. Sociale wijkteams

De Adviesraad constateert dat het voorstel extra werk met zich meebrengt voor het sociaal wijkteam. In het overleg van 5 februari is aangegeven dat het vrijmaken van middelen voor de benodigde extra capaciteit noodzakelijk is. Op het moment van schrijven van dit advies is nog niet duidelijk waar deze middelen gevonden zullen worden.

Naar mening van de Adviesraad zou het werken met normen – uitgaande van een gemiddeld huishouden – ondersteunend kunnen zijn voor wijkcoaches bij het bepalen van een indicatie. De ondersteuning vindt immers plaats in afgebakende tijd en met een bepaalde frequentie op een aantal onderdelen in het huishouden, terwijl het tegelijkertijd een gegeven is dat ieder huishouden anders is. De Adviesraad wijst graag op het Normenkader huishoudelijke ondersteuning, opgesteld door Bureau HHM (Handreiking normenkader Huishoudelijke Ondersteuning – Bureau HHM – Samen maken we de zorg beter). Dit kader wordt door verschillende gemeenten in de praktijk gehanteerd.

### **Advies:**

Aangezien de sociale wijkteams al geruime tijd een forse werkdruk ervaren en de nieuwe werkwijze hoe dan ook een grote uitdaging zal vormen, vindt de Adviesraad het van belang dat er zorgvuldig met hen gecommuniceerd wordt en goede afspraken gemaakt worden over het proces.

## 3. Zorgaanbieders

Uit het overleg van 5 februari is naar voren gekomen dat de zorgaanbieders er hard aan werken het personeelstekort, maar ook verloop en fors ziekteverzuim het hoofd te bieden. Vanuit de Adviesraad is in reactie daarop aangegeven dat in de Achterhoek nauwelijks sprake (meer) schijnt te zijn van personeelstekorten en dat het zinnig zou kunnen zijn dat de gemeente de situatie daar meeneemt in haar overwegingen. De Adviesraad vraagt zich daarnaast af of de gemeente zorgaanbieders ondersteunt in de zoektocht naar personeel en of zorgaanbieders onderling contact hebben over te werven personeel. In de ogen van de Adviesraad zou het zowel leerzaam als kansrijk(er) zijn als zorgaanbieders hier samen in optrekken.

De Adviesraad heeft voorts benoemd dat hij zich afvraagt in hoeverre er afspraken met de zorgaanbieders gemaakt zijn ten aanzien van aantallen trajecten op jaarbasis. Dit aangezien zorgaanbieders vaak werken binnen verschillende financieringsstromen en daarbinnen de bedrijfsmatige afweging maken wat het meeste oplevert. Dit kan leiden tot het afhouden van trajecten, wat zeker boven op de bestaande personeelstekorten onwenselijke situaties creëert. De Adviesraad deelt het belang van vertrouwen, maar is van mening dat zakelijke afspraken een noodzakelijke aanvulling zijn.

### **Verzoeken en adviezen:**

3a. De Adviesraad zou graag meer informatie ontvangen over de rol die de gemeente pakt of voor zich ziet in de ondersteuning van zorgaanbieders in hun zoektocht naar personeel en mogelijkerwijs het stimuleren van samenwerking van zorgaanbieders in dezen.

Voorts adviseert de Adviesraad de gemeente het volgende met betrekking tot zorgaanbieders:

- 3b. de aanpak van andere regio's / gemeenten te betrekken in de oplossingsrichtingen van personeelstekorten in de huishoudelijke ondersteuning. In de Achterhoek bijvoorbeeld schijnt nauwelijks sprake (meer) te zijn van personeelstekorten.
- 3c. de afspraken met zorgaanbieders over aantallen trajecten per jaar in kaart te brengen en indien nodig te verstevigen.
- 3d. te onderzoeken in hoeverre het voornemen om te werken naar één zorgaanbieder per flat breder getrokken zou kunnen worden naar clustering per wijk / buurt.
- 3e. Ook de zorgaanbieders tijdig en zorgvuldig te informeren over de maatregelen, zodanig dat zij op hun beurt ruimschoots in de gelegenheid zijn om het personeel te informeren. Een gezamenlijke visie op Huishoudelijke ondersteuning is in de ogen van de Adviesraad essentieel.

#### **4. Preventie**

De Adviesraad vindt het positief dat er een koppeling gemaakt wordt naar het Integraal Zorgakkoord (IZA) en Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA). Bijvoorbeeld valpreventie dat kan leiden tot een beperking van de instroom. Het is goed als het vraagstuk meer integraal opgepakt wordt. De Adviesraad ziet nog wel een uitdaging in het activeren van inwoners naar voorzieningen als bewegingslessen. Daarin zal actief de samenwerking met zorgaanbieders gezocht moeten worden.

##### **Advies:**

De Adviesraad adviseert de gemeente om ten aanzien van concrete acties in het kader van preventie, zoals bewegingslessen, de samenwerking met zorgaanbieders te zoeken om drempels voor inwoners te signaleren en zo veel mogelijk weg te nemen.

#### **5. Wijknetwerken en (op termijn) terugbrengen aantal zorgaanbieders per wijk**

De Adviesraad vindt het goed dat de gemeente in bredere zin inzet op wijknetwerken. Het is belangrijk dat men elkaar ondersteunt in de wijk, de huidige situatie is financieel niet houdbaar. Idealiter zou een zorgaanbieder in de ogen van de Adviesraad inzetbaar moeten zijn zonder indicatie, met een rol dichterbij. Een bijkomend voordeel van sterke(re) wijknetwerken is dat deze een basis kunnen vormen voor aantrekkelijker werkomstandigheden vanwege meer verbinding en vertrouwen. Een sterker netwerk betekent meer gevoel en verbinding ten aanzien van cliënten, maar ook voor collega's onderling (bijvoorbeeld eenvoudiger collegiale opvang).

De Adviesraad ziet tevens mogelijkheden in samenwerking tussen wijknetwerken, wijkteams en zorgaanbieders voor het werven c.q. doorverwijzen van nieuwe medewerkers Huishoudelijke Ondersteuning als het gaat om mensen die al in de wijk wonen. Werken in de eigen wijk kan het werk aantrekkelijker maken voor de medewerker, brengt het aantal vervoerbewegingen terug en heeft een versterkend effect binnen de wijk (samenhang en verbinding). Dit geldt ook voor de doelgroep (Oekraïners die momenteel in de schoonmaak werken) die de gemeente zou willen aanwenden in het kader van de aanpak Arbeidsmarktkrapte, om door te stromen naar Huishoudelijke Ondersteuning.

##### **Advies:**

De Adviesraad adviseert de gemeente om de bredere blik op wijknetwerken tevens in te zetten ten aanzien van personeelstekorten bij zorgaanbieders.

#### **Conclusie Adviesraad**

Samenvattend adviseert de Adviesraad het college om de in het raadsvoorstel genoemde maatregelen door te voeren c.q. verder te verkennen/onderzoeken. Daarnaast ontvangt de Adviesraad graag zo snel mogelijk de aanvullende informatie.

Wij gaan ervan uit dat u dit advies zult opnemen in het Raadsinformatiesysteem ten behoeve van de informatie-, commissie- en raadsvergaderingen en zien een reactie op dit advies door uw college met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,  
Namens de Adviesraad Jeugd & Wmo gemeente Arnhem,

Elvira Flaton  
Voorzitter