



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 (maatwerkvoorziening) 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 maatwerkvoorziening van een beschikking. De inschatting is dat voor de overgangperiode uitgegaan dient te worden van ten minste één jaar, wellicht twee.

Reactie gemeente

We hebben ervoor gekozen om af te zien van een 'zachte afsluiting met einddatum van 1 jaar'. We stellen voor om een 'zachte afsluiting – zonder einddatum' in te voeren. Inwoners zullen, zoals in de oude opdracht is afgesproken tot het einde van de afgegeven duur van de indicatie ondersteuning ontvangen. Zo voorkom je dat ondersteuning vroegtijdig wordt stopgezet.

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?

Reactie gemeente

Het gesprek loopt via de wijkcoach. Hierbij geldt als uitgangspunt een uitgebreid keukentafelgesprek van gemiddeld 2,5 uur. Tijdens het keukentafelgesprek wordt ~~Er wordt direct contact gelegd met de inwoner ??, waarbij de ondersteuningsbehoefte en mogelijkheden van xxxxxde inwoner in kaart worden gebracht.~~ Samen met de wijkcoach wordt er gekeken welke ondersteuning het meest passend is. Het voordeel van keukentafelgesprekken is dat de leefomgeving en de sociale netwerken beter in beeld kunnen worden gebracht en er ook een verbinding met voorliggende voorzieningen kan worden gemaakt.

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.

Reactie gemeente

We hebben de ‘zachte afsluiting in combinatie met een einddatum’ niet doorgevoerd. Voor de overgangssituatie is er dus alleen sprake van een ‘zachte afsluiting’. Bij een zachte afsluiting loopt de ondersteuning, zoals deze in de lopende opdracht is afgesproken, door tot het einde van de afgegeven duur van de indicatie. Dat betekent dat de hulp voor zolang de lopende zorgcontracten lopen, gegarandeerd ~~blijven~~ blijft onder de oude voorwaarden. Voor inwoners waarvan de lopende overeenkomst afloopt voor 1 oktober worden de overeenkomsten nog met een bepaalde periode verlengd, zodat er voldoende tijd is om een aanvraag in te dienen voor een maatwerkvoorziening. De inwoners die nu AVHO ontvangen zullen bericht krijgen over de overgang naar de maatwerkvoorziening en worden geïnformeerd over het feit dat de lopende AVHO doorloopt tot het einde van de lopende overeenkomst en daarna niet meer kan worden verlengd. Ze zullen ook geïnformeerd ontvangen over de te ondernemen stappen voor een aanvraag op de maatwerkvoorziening. Wanneer er voor een maatwerkvoorziening een keukentafelgesprek/beoordelingsgesprek heeft plaatsgevonden kan het zijn dat er geen aanvraag tot stand komt. Wanneer er dan alsnog een aanvraag wordt gedaan, volgt er een afwijzende beschikking, hiertegen kan bezwaar worden gemaakt.

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).

Reactie gemeente:

De inwoner wordt geïnformeerd over de overgang naar de maatwerkvoorzieningen door de zorgaanbieder en via algemene communicatiekanalen van de gemeente. Wij ~~zelf~~ verstrekken geen informatie aan individuele inwoners, omdat we geen overeenkomst hebben met de inwoner. De mogelijkheid tot communicatie over een inwoner tussen partijen (wijkcoach, zorgaanbieders, gemeente) is afhankelijk van de specifieke situatie. Daar waar het passend en mogelijk is zal er gegevensuitwisseling plaatsvinden. Dit is mogelijk als hiervoor een wettelijke grondslag is. Een grondslag kan zijn dat de inwoner zelf toestemming geeft tot verwerking van de persoonsgegevens. De aard van de communicatie kan verschillen per situatie en is gericht op het maken van een zorgvuldige afweging door de wijkcoach of een inwoner die in aanmerking komt voor de maatwerkvoorziening of andere passende voorzieningen.

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.

Reactie gemeente

De wijkcoach zal bij het keukentafelgesprek een inschatting maken of het aanpassen van de frequentie passend is. Wanneer die inschatting ~~?positief?(minder is positief?)~~ positief is wordt deze optie ter sprake gebracht met de inwoner. Hierbij wordt uitleg gegeven over de reden van het voorstel (personeelstekorten en oplopende wachtlijsten). Vervolgens wordt er instemming gevraagd van de inwoner. Wanneer de inwoner instemt, wordt dit ~~zwart-op-wit~~ vastgelegd en maakt de wijkcoach een

melding (heet dat zo?) bij de desbetreffende zorgaanbieder, zodat de zorgaanbieder dit kan verwerken in hun administratie en planning.

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.

Reactie gemeente

Wij erkennen de noodzaak om zorgvuldig en tijdig te informeren over de aanstaande wijzigingen, keuzemogelijkheden en de bezwaarprocedures. Dit wordt opgepakt en afgestemd met de regionale inkooporganisaties (voor de communicatie richting de zorgaanbieders) en de communicatie richting de inwoners wordt afgestemd met een-de zorgaanbieders. Waarbij de zorgaanbieders ook een werkinstructie krijgen die haar personeel ondersteunt in de communicatie richting de inwoners. Ook wordt er een bijeenkomst georganiseerd tussen de sociale wijkteams en zorgaanbieders om duidelijke afspraken te maken rondom de communicatie naar de inwoners en een algehele soepele goede overgang naar de maatwerkvoorziening.

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.

Reactie gemeente

In Arnhem werken we ook volgens het normenkader van Bureau HHM. Deze zijn opgenomen in de beleidsregels zodat de wijkcoaches deze kunnen gebruiken bij het bepalen van de hoogte van de indicatie. Daarnaast hebben we in de beleidsregels ook nog normen opgenomen voor het geval er extra taken moeten worden uitgevoerd.

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.

Reactie gemeente

Gedurende het gehele traject van het opstellen van het plan van aanpak is afgestemd met de Sociale Wijkteams. Daarnaast zal er samen met de wijkcoaches een werkinstructie worden vormgegeven om gezamenlijk goede afspraken te maken over de werkprocessen. -In het voorstel is tevens extra capaciteit voor de uitvoering meegenomen.-

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 mogelijkkerwijs het ———stimuleren van samenwerking van zorgaanbieders in dezen.

Reactie gemeente

De gemeente neemt richting zorgaanbieders een verbindende en faciliterende rol op zich t.a.v. personeelskrapte in de huishoudelijke ondersteuning. Binnen de gemeente is de HO-kraptesector opgenomen als speerpunt in de werkgroep 'aanpak arbeidsmarktkrapte'. Vanuit deze werkgroep wordt er o.a. een bijeenkomst georganiseerd waarbij zorgaanbieders worden gekoppeld aan verschillende partijen uit het 'activerend werk'-gebied. Ook wordt deze bijeenkomst benut om knelpunten en oplossingsrichtingen te inventariseren om vervolgens in kleiner verband actief uit te werken. Daarnaast biedt de gemeente een ondersteunende rol richting Zorgaanbieders om in kaart te brengen wat de meest voorkomende verzuim-redenen zijn. Deze inventarisatie wordt momenteel uitgevoerd en de bevindingen met bijbehorende handvatten worden gedeeld met de zorgaanbieders.

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.

Reactie gemeente

De zoektocht naar oplossingsrichtingen is een doorlopend proces. Ook wordt hier concreet aandacht aan besteed in de regionale werkgroep 'huishoudelijke ondersteuning'. De meeste gemeenten in de Achterhoek hebben echter geen AVHO maar alleen MV. In hun geval Daar ligt

de regie van toewijzen en indicaties bij de gemeente zelf. Dit is ook de beweging die wij graag willen maken en die wordt voorgelegd in het raadsvoorstel.

3c. de afspraken met zorgaanbieders over aantallen trajecten per jaar in kaart te brengen en indien nodig te verstevigen.

Reactie gemeente

We hebben momenteel geen afspraken gemaakt met aanbieders over een aantal trajecten op jaarbasis. De gemeente werkt met een 'centraal toegangssysteem' die verantwoordelijk is voor het aanbrengen van een prioritering en de toeleiding van opdrachten naar de aanbieders. We zullen jullie advies omtrent 'afspraken rondom aantallen trajecten' meenemen in de komende regionale werkgroep gesprekken en onderzoeken of dit een passende aanvulling kan zijn de lopende contracten met zorgaanbieders.

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.

Reactie gemeente

Dit maakt al onderdeel van het plan van aanpak (lopende verkenningen). Hier zal ook tijdens de bijeenkomst over de aanpak arbeidsmarktkrapte aandacht aan besteed worden als een van de oplossingsrichtingen. We zijn voornemens om deze oplossingsrichting (een zorgaanbieder per flat) samen met de sociale wijkteams en zorgaanbieders te onderzoeken en wanneer mogelijk uit te voeren. Wat doen we met clusteren per wijk/buurt? Waren we nog niet positief over. Hebben we daar plannen voor?

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.

Reactie gemeente

We onderschrijven het belang van een gezamenlijke visie op Huishoudelijke ondersteuning. De ontwikkelingen t.a.v. het raadsvoorstel is dan ook met een aantal zorgaanbieders gedeeld en wordt ondersteunt. We hebben te maken met 26 zorgaanbieders, waarbij de centrale communicatie via de Regionale Inkoop (SDCG) wordt gefaciliteerd. We stemmen de communicatie dan ook zorgvuldig af met de SDCG waar bijdoor alle zorgaanbieders tijdig op de hoogte worden gebracht. Ook zal er een bijeenkomst plaatsvinden waarbij zorgaanbieders, wijkcoaches, beleidsadviseurs en communicatiemedewerkers met elkaar om tafel gaan om de samenwerking te verstevigen.

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.

Reactie gemeente

Een voordeel van toewijzen via de maatwerkvoorziening is dat een uitgebreid gesprek met de inwoner plaatsvindt en dat maatwerk kan worden toegepast, waarbij ook aandacht kan worden besteed aan zaken als valpreventie en bewegingslessen. In het kader van preventie zal er worden samengewerkt tussen sociale wijkteams, zorgaanbieders en Sportbedrijf Arnhem. Hier worden de concrete acties t.a.v. preventie met elkaar afgestemd en in gezamenlijkheid uitgevoerd.

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.

Reactie gemeente

De gemeente deelt het belang van een bredere blik op wijknetwerken en deze in te zetten t.a.v. personeelstekorten. Er is inmiddels een functie belegd om de 'wijknetwerken' te gaan vormgeven. In de taakomschrijving speelt de samenwerking tussen wijkteams en zorgaanbieders een belangrijke rol. ?Team? WMO zal ook actief een rol spelen in de realisatie van de opdracht t.a.v. wijknetwerken.–

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