

**Opsteller contactbeheer Inkoop SDCG :**

Elena Patotchi &amp; Sandra Tap

Ter informatie Ter besluitvorming Advies **Aanwezig gemeenten / Inkoop SDCG:**

Gerard Fidder, Mariken van Woerkum, Arjan Verstegen, Peter Meijwes, Anna van der Vorm, Jan van Houten, Corine Claassen,

*(Aanvinken wat van toepassing is)***Aanwezig aanbieders Huishoudelijke Ondersteuning:**

A&amp;S Groep, Actief Zorg, Baas Zorg, Pleyade, STMG, Thuishulp Gelderland, Thuiszorg Evital, Thuiszorg Groot Gelre, Tzorg, Zilverzorg, Zorgplus (Beek)

Datum en plaats : 1 december 2021 via Teams

## Welkom en inleiding

Corine Claassen heet alle deelnemers welkom tijdens de marktverkenning Huishoudelijke Ondersteuning. Corine is relatiemanager bij Inkoop SDCG binnen de zorgvormen Huishoudelijke Ondersteuning, Activerend Werk en (gedeeltelijk) Begeleiding.

Zorgaanbieders Attent en Opella hebben zich afgemeld voor de marktverkenning.

Corine licht kort de agenda toe. Het is de bedoeling dat om 9.15 uur de deelnemers in twee groepen uiteen gaan (link hiervoor is toegestuurd). Binnen de groepen zal gespard worden over onderstaande vragen:

1. Spelen de personeelstekorten bij meerdere aanbieders en in specifieke gemeenten?
2. Wat is de meest succesvolle werving van medewerkers Huishoudelijke ondersteuning?
3. Hoe kunnen we (nieuwe) medewerkers beter vasthouden en binden?
4. Zijn er wachtlijsten en bij welke producten?
5. Hoe gaan we de vakantieperiodes doorleveren?
6. Ondersteuning gewenst/mogelijk vanuit gemeenten/Inkoop?

Vervolgens zal een korte terugkoppeling per groep worden gegeven. Na de pauze zal ingegaan worden op de evaluatie combi ondersteuning, meldpunt vraag/aanbod en de terugkoppeling van de uitvraag periodiekmix.

## Personeelstekorten bespreken in twee groepen, de plenaire terugkoppeling:

Onderstaand zijn de ideeën, aandachtspunten en opmerkingen vermeld die naar voren zijn gekomen binnen de 2 groepen:

- Personeelstekorten spelen, maar de mate waarin varieert per product.
- In de zomervakantie speelt het personeelstekort meer dan op dit moment. Nu vooral personeelstekort door Corona.
- Werving loopt beter, (mond tot mond reclame is het meest effectief), maar de doelgroep die reageert is lastiger. Betekent dat van het aangenomen personeel binnen korte tijd weer 50% uitstroomt. Daarnaast stroomt jonger personeel sneller door dan ouder personeel. Dit is niet alleen binnen onze regio, maar betreft een landelijk probleem
- Reden van uitstroom komt mede door de huidige arbeidsmarkt en de uren die geboden kunnen worden t.o.v. reguliere banen in andere sectoren.
- Aanbieders die samenwerken kunnen zorgen voor de reistijdoptimalisatie. Vanuit een gezamenlijke pool kan dan bekeken worden welke medewerker met de minste reistijd inwoners kan ondersteunen.

- Avond- en weekenddiensten zijn ook een mogelijkheid om nieuwe doelgroepen te trekken, zoals studenten.
- Concurrentie onderling speelt ook een rol (hoogste “bieder” krijgt het personeel)
- De verschuiving van Maatwerkvoorziening naar de Algemene voorziening speelt een rol. De Algemene voorziening is fors toegenomen in verhouding tot de Maatwerk voorziening.
- Intake uitvoeren voor de Algemene voorziening kost tijd en geld. Dit betekent dat deze bij een aantal aanbieders telefonisch plaatsvindt. Hierdoor is inschatting van de zorgzwaarte en duur lastiger te bepalen.
- Als de intake wel via huisbezoek plaatsvindt en uit dit huisbezoek geen inzet van een Algemene voorziening voortkomt, dan kunnen geen uren bij deze inwoner gedeclareerd worden
- De inwoner is kritischer. Als bijvoorbeeld afgeweken wordt van de “standaard” uren wordt er een klacht ingediend bij de gemeente. Inwoner gaat vaak uit van 2½ uur ondersteuning terwijl als je doorvraagt het ook mogelijk is dat met minder dan 2 ½ uur aan de vraag voldaan kan worden.
- Steun van de gemeente bij het gesprek met de inwoners indien er lastige situaties (mondige en veeleisende cliënten) zich voordoen. De gemeenten mogen communiceren met inwoners dat er personeelstekorten zijn en dat het niet vanzelfsprekend is dat uren beschikbaar zijn. Hier ziet men met name een rol voor gemeenten. Er wordt niet aangedrongen op extra ondersteuning door gemeenten bij het werven van personeel.
- De druk van de intake bij de Algemene voorziening is verschoven van de gemeente naar de aanbieder.
- Zo’n 95% van de aanvragen Algemene voorziening worden in zorg genomen.
- Werven lukt wel, probleem zit meer in personeel voor de langere termijn behouden.
- Goed om aanbieders onderling contact te laten leggen voor uitwisseling personeel waardoor personeel met potentie behouden kan blijven voor de zorg
- De uren binnen Huishoudelijke ondersteuning zijn afgenomen, inwoner verwacht echter hetzelfde eindresultaat met minder uren
- Goed om te kijken hoe je een medewerker breder in kan zetten waardoor de functie afwisselend en leuk blijft. Hier hangt dan wel een salariseis aan.
- Er is bij sommige aanbieders geen verschil in wachtlijst tussen de Algemene voorziening en de Maatwerkvoorziening
- Huidig standpunt is dat iedere inwoner ondersteuning krijgt tenzij dit niet lukt. Zou mooi zijn om dit om te draaien en bij personeelstekort alleen zorg in te zetten als dit echt nodig is. Dit graag in samenwerking met gemeenten.

### Evaluatie combi ondersteuning

Corine: Signaal ontvangen dat het product combi ondersteuning vrij beperkt wordt ingezet. Wat zijn de ervaringen en wat wordt er gemist door aanbieders?

Of combi ondersteuning regelmatig wordt ingezet is per zorgaanbieder wisselend. Het wordt gezien als een zinvol en goed product waarbij wel goed gekeken moet worden of het gezien de problematiek (bijv. ggz problematiek) naast het product begeleiding ingezet kan worden waarbij de specialistische begeleiding dan afgebouwd kan worden richting de combi ondersteuning.

Combi ondersteuning wordt zowel voor een korte periode als voor een langere termijn ingezet en is gericht op huishoudelijke ondersteuning, maar biedt ook een lichte vorm van begeleiding.

Daarnaast vergt het ook van gemeenten dat gekeken wordt of Huishoudelijke ondersteuning en begeleiding door 1 aanbieder geboden kan worden.

*Conclusie:* De combi ondersteuning door dezelfde organisatie te laten uitvoeren, kan ook veel voordelen hebben, maar dit is niet in alle gevallen haalbaar, gelet op de problematiek van de inwoner. De zorgaanbieders kunnen succesverhalen over de combi ondersteuning met de toegang delen, zodat dit product meer bekend wordt.

## Arnhem: informatie over meldpunt vraag/aanbod huishoudelijke ondersteuning en wijze van evaluatie bij toewijzing

Arnhem wil een meldpunt inrichten waarin vraag en aanbod samen komen. Nu moet vaak door de wijkcoach rondgebeld worden of ergens plek is. Door het meldpunt ontstaat inzicht in waar plek is. Pleyade ziet hier een meerwaarde in. Zien dit ook steeds meer in de samenwerking met huisartsen en casemanager dementie.

Groot Gelre geeft aan dat het goed is om te kijken of hier landelijk al wat voor is ingericht.

Tzorg geeft aan dat in Zwolle hier al mee gewerkt wordt. Belangrijk om goede afspraken te maken om gezamenlijk te duiden wat spoed is. Dit om te voorkomen dat straks alles als spoed wordt aangemeld. Zilverzorg geeft aan dat het arbeidsintensief is om dit bij te houden. Wil uiteraard wel meedoen, maar feit is dat de beschikbaarheid van nieuw personeel van uur tot uur kan verschillen, omdat ook nieuw personeel weer afhaakt.

Arnhem: binnen de contracteisen zijn duidelijke afspraken opgenomen over de tijdigheid voor het indienen van een herindicatie en hoe de evaluatie moet worden uitgevoerd. Een uitgebreide evaluatie bij huishoudelijke ondersteuning blijkt niet altijd zinvol en op aandringen van aanbieders heeft Arnhem gekeken hoe dit pragmatisch en zonder onnodige belasting vorm gegeven kan worden. Aanbieders ontvangen nu soms alleen een 301-melding en weten niets van de situatie en ook niet hoe het aantal uren is opgebouwd. Ook is niet altijd duidelijk wie de wijkcoach is (en dus ook niet waar de evaluatie naartoe moet).

Binnen de gemeente Arnhem wordt de volgende werkwijze gehanteerd:

- Wijkcoach geeft in het aantekeningenveld in WIZ aan waar het aantal uren maatwerk uit is opgebouwd en zet zijn/haar naam, vermeldt de specifieke doelen waar de inwoner aandacht voor vraagt en eventuele bijzonderheden. Het doel is in ieder geval het realiseren van een schoon en leefbaar huis voor de inwoner.
- Wijkcoach legt pro-actief contact met de aanbieder om zichzelf als wijkcoach te introduceren en afspraken te maken.
- Van aanbieders wordt verwacht dat 6 weken voor afloop van de indicatie via de mail contact gelegd wordt met de wijkcoach (de inwoner weet wie zijn wijkcoach is. Zo niet dan kan ook gebeld worden met het serviceteam) waarbij kort wordt beschreven hoe de ondersteuning is verlopen, of er bijzonderheden zijn en of de ondersteuning al kan worden afgeschaald in uren of richting de Algemene voorziening. Op basis daarvan besluit de wijkcoach of er een verlenging kan worden afgegeven of dat er toch een evaluatiegesprek wordt ingepland. Kortom: voor zowel de wijkcoach als de aanbieder minder werk (*let wel, bovenstaande is de werkwijze binnen de gemeente Arnhem*).

Pleyade koppelt terug dat het in de praktijk uitmaakt welke wijkcoach betrokken is. Probleem wat vooral speelt is dat als een indicatie te laat wordt verlengd, de tussenliggende periode niet in de indicatie is meegenomen.

STMG verzoekt om issues die spelen aan gemeentekant (bijv. achterstanden) dat aanbieders daarover tijdig geïnformeerd worden. Snappen dat er soms personeelstekort is, maar aan de andere kant zien ze dat dit de administratieve last aan aanbiederskant hoger maakt

### **Conclusie**

Aanbieders willen bijdragen aan het meldpunt waarbij goed bewaakt moet worden dat het geen arbeidsintensief project wordt en dat aan de voorkant goede afspraken gemaakt worden over bijvoorbeeld wat spoed is.

## Resultaten uitvraag periodiekmix medewerkersbestand

Bij 26 aanbieders heeft een uitvraag plaatsgevonden over hoe medewerkers in de periodiekmix zitten. Hiervan hebben 18 aanbieders tijdig voor de analyse gegevens aangeleverd. Er is een onderscheid gemaakt tussen de Algemene voorziening en de maatwerkvoorziening. Daarnaast is gebruik gemaakt van een gewogen gemiddelde wat betekent dat een aanbieder met een hogere omzet zwaarder meeweegt in de resultaten. Uit de analyse blijkt dat:

- in de lage periodieken te weinig personeel beschikbaar is om de Algemene voorziening kostendekkend te kunnen leveren. In de tariefsopbouw is destijds uitgegaan van periodiek 0, 1 en 2. Uit de uitvraag blijkt dat 36% van het personeelsbestand hier aan voldoet
- Personeel in de lage periodieken wordt ingezet bij de maatwerkvoorziening en in de hogere periodiek in de Algemene voorziening

Reactie aanbieders:

- heeft deels te maken met het doorschuiven van personeel binnen de HV-schaal die zorg leveren binnen de Algemene voorziening
- bij het aannemen van nieuw personeel kan niet altijd uitgegaan worden van de lage periodieken. Dit heeft mede te maken met de personeelsschaarste. Nieuwe medewerkers gaan onderhandelen.
- Aanbieders zetten personeel vanuit de hogere periodieken in op de AV-HO, terwijl zij tegelijkertijd ook personeel vanuit de lagere periodieken inzetten op de MV-HO. Aanbieders zetten dus het minst ervaren personeel (vanuit de laagste periodieken) niet per definitie in op de AV-HO. Tijdens de Marktconsultatie werden hier meerdere verklaringen voor gegeven:
  - Het feit dat een inwoner zelf regie kan voeren op de inzet van de huishoudelijk ondersteuner is een voorwaarde om de AV-HO in te zetten. Dit betekent echter niet dat daarmee altijd de minst ervaren huishoudelijk ondersteuner kan worden ingezet op de AV-HO. Ook deze inwoners kunnen mondig en complex zijn, waardoor de inzet van een meer ervaren huishoudelijk ondersteuner gewenst is.
  - Vanuit een efficiënte planning en beperken van reistijd is het soms logisch om een hoger ingeschaalde huishoudelijk ondersteuner in te zetten bij de AV-HO.
  - Indien een inwoner niet langer de MV-HO krijgt, maar de AV-HO wordt er soms vanuit continuïteit van ondersteuning en vertrouwen van de inwoner er voor gekozen om geen andere huishoudelijke ondersteuner in te zetten.
  - Een aantal aanbieders bepleitte derhalve tijdens de Marktconsultatie om geen onderscheid meer te maken in de hoogte van het tarief tussen beide producten, maar uit te gaan van hetzelfde tarief.

### **Conclusie**

Aanbieders zouden graag 1 tarief willen zien voor de Algemene voorziening / maatwerkvoorziening. Algemene voorziening is zwaarder dan vooraf aangenomen, heeft mede te maken met de doelgroep (inwoners die eigen regie kunnen voeren). Goed om in beeld te houden dat het onmogelijk is om tarieven te maken die voor alle aanbieders kostendekkend zijn. Als het tarief echt uit de pas loopt voor alle aanbieders dan zal er wat mee moeten gebeuren.

Corine geeft aan dat deze input meegenomen zal worden in de evaluatie van de tarieven HO, die nu met prioriteit wordt opgepakt. Kanttekening daarbij is dat ook bestuurders akkoord moeten zijn alvorens aanpassingen op tarieven plaats kunnen vinden.

### Sluiting

Organisaties die deel hebben genomen aan de uitvraag over medewerkers in de periodiekmix zijn benieuwd naar de uitkomsten hiervan. Dit zal verder uitgewerkt worden en meegenomen in de evaluatie van de tarieven HO.

Er wordt aangedrongen op meer aandacht voor de transformatie van zorg. Dit is nodig gelet op de toenemende vergrijzing en de oplopende personeelstekorten. Aanbieders kunnen hierin onderling al de samenwerking gaan zoeken, maar dit zal ook het thema worden van een volgende Marktverkenning. Ook zal aandacht moeten zijn voor het managen van verwachtingen van de inwoner.