

Verslag Overlegtafel Thuisondersteuning 14 maart 2023

Aanwezig: Ron Bulder (Opella), Paul van Harn (Bethanië), Carmen Hof (Gelder Thuiszorg), Celesta Rosendaal (Zilverzorg), Carla Kranendonk (Het Maanderzand), Fenneke Meerveld (Eefke), Andrea Versteeg (Gem. Ede - Contractmanager), Lauren Ekkelboom (Beleidsadviseur Wmo)
Afmelding ontvangen van: Arianne ten Klooster (RST), Judith Radstaat (De Gelderhorst)

Welkom en Voorstelrondje

Andrea heet iedereen welkom! Op 28 maart a.s. vinden twee overlegtafels plaats voor de andere producten van de Wmo (Ambulante Ondersteuning en Begeleid Wonen).

Na een voorstelrondje komen de volgende onderwerpen aan bod:

1. Onregelmatigheidstoeslag

Terugblik: In augustus 2022 is er een 'spoedoverleg' geweest over de lange wachtlijsten. Eén van de oplossingen was het uitbreiden van de werktijden; inzet in de avonden en weekenden. Vier partijen zijn hiermee aan de slag gegaan en in januari 2023 is besloten om deze pilot met één jaar te verlengen. Je kan alsnog meedoen, meld je bij lauren.ekkelboom@ede.nl.

Ervaringen, opmerkingen: Bethanië en Opella zetten - op kleine schaal - buiten de reguliere werktijden voornamelijk studenten in.

Zilverzorg is niet op de hoogte van deze mogelijkheid en gaat intern navraag doen.

Opella is blij met de verlenging van de pilot omdat medewerkers nu een contract aangeboden kan worden. De verruiming geeft wat ruimte, maar lost niet alles op!

De pilot vraagt iets meer administratief werk; de factuur en Excel lijst (met overzicht) mogen ook eens per halfjaar bij de Gemeente Ede aangeleverd worden. Halverwege en aan het eind van het jaar, wordt de pilot geëvalueerd. Op grond hiervan zal besloten worden of de gemeente doorgaat met deze aanpak.

2. Flyer Hulp in het Huishouden

De flyer is gemaakt naar aanleiding van het spoedoverleg in augustus en moet de client informeren over wat hij kan verwachten. Verian en Opella hebben bij het opstellen, meegelezen.

De ervaringen met de flyer zijn positief; men heeft de indruk dat de cliënten meer op de hoogte zijn, al blijven mensen veeleisend. Met name het punt: 'de zorgaanbieder plant voor heel veel mensen hulp in en het is dus niet altijd mogelijk hulp te krijgen op de dag die u wilt', is belangrijk.

- Er staan nog een paar taalfouten in, Lauren geeft deze door aan Communicatie.
- Heb je opmerkingen / ideeën voor de flyer, geef deze door (lauren.ekkelboom@ede.nl)!
- Er staat (bewust) niets in over de pilot verruiming van de werktijden; dit wordt wel in de keukentafel-gesprekken meegenomen.

Toezegging: de flyer (pdf) wordt samen met dit verslag toegestuurd.

3. Maaltijdondersteuning

Als een aanbieder thuisondersteuning aanbiedt, dan moet hij volgens het contract ook maaltijdondersteuning (geen maaltijd koken, maar wel bijv. eten opwarmen) aanbieden. Andrea informeert naar de ervaringen hiermee.

Gelder Thuiszorg laat weten dat zij medewerkers hebben aangenomen voor huishoudelijke hulp en niet voor het verzorgen van maaltijdondersteuning. Het is hun niet bekend dat dit geleverd moet worden. Mogen / moeten ze dan een andere partij voor deze dienst inhuren? Dat mag.

In de praktijk komt het niet veel voor dat de thuisondersteuning maaltijdondersteuning moet verzorgen, meestal zit dit laatste in bij de verpleging / thuiszorg.

Afspraak: Punt wordt meegenomen in de marktconsultaties voor de nieuwe aanbesteding.

4. Declaraties, Quick Scans

Een aantal zorgaanbieders is in de afgelopen periode benaderd voor een Quick Scan; in het kader van rechtmatigheid. Op korte termijn worden de onderzoeken geanalyseerd en geëvalueerd. Ook wordt een rapport opgesteld. Individuele aandachtspunten zullen in een persoonlijk accountgesprek worden besproken; overkoepelde (aandachts)punten worden met alle zorgaanbieders gedeeld.

Afspraak: als de overkoepelende aandachtspunten bekend zijn, worden deze gedeeld.

Afspraak: agendapunt voor volgende overlegtafel: de gezamenlijke punten uit de Quick Scans bespreken.

De toezichthouder zal voor dit overleg ook worden uitgenodigd.

Ervaringen:

Bethanië: vond het een lang traject waarbij de vragen niet altijd duidelijk waren. Ook kwam men steeds terug op de vraag of de planning was gerealiseerd. Ze vonden het vreemd dat de toezichthouder ook wilde zien

wat de medewerker qua uren in zijn eigen dossier zet t.b.v. de salarisadministratie; hier heeft de gemeente niets mee te maken. Bethanië werkt met een constante planning (= continuïteit voor de client) waarbij in vakantietijd wel eens iets schuift. Dit punt werd ook nadrukkelijk en herhaaldelijk bevestigd. Tot slot was er geen mogelijkheid tot reactie. Bethanië vond deze punten vervelend en hebben dit ook teruggekoppeld aan de onderzoeker. Het voelde voor de zorgaanbieder of er geen vertrouwen was, terwijl Bethanië volle medewerking heeft verleend en zelfs ook heeft aangeboden om de onderzoeker een dag mee te laten lopen, maar hier is nooit op gereageerd.

Eefke vond het opvallend dat het grootste deel van het onderzoek via Teams verliep. Op deze manier kon de onderzoeker niet goed meegenomen worden in de processen. In andere regio's komen onderzoekers vaak op bezoek, spreken met clienten en collega's. Eefke heeft dat als veel plezieriger ervaren. Het onderzoek duurde nu een uurtje, in die tijd zijn 4 mensen gesproken, dit is veel te kort om zaken goed over te dragen. Eefke vond het alles bij elkaar, frustrerend. Het is onduidelijk of Eefke een Quick Scan i.h.k.v. rechtmatigheid heeft gehad of dat dit het kwaliteitsonderzoek van de GGD betrof.

Afspraken:

- Agendapunt voor de volgende keer: hoe verhouden de twee onderzoeken zich tot elkaar?
- De toezichthouder uitnodigen voor de volgende overlegtafel.

5. De Wachlijsten

De afgelopen maanden waren er fluctuaties te zien in de wachlijsten en -tijden: in augustus '22 stonden 154 clienten op de lijst, in de tijd erna is dat hard gedaald (tot soms 15 clienten), momenteel staan er 64 clienten (= 114 uur) op de wachlijst. De huidige wachttijd bedraagt 0-2 maanden (in aug '22 kon dit oplopen tot 6 maanden). Dit is een enorme verbetering - hartelijk dank voor een ieders inzet! Gezien de landelijke ontwikkelingen, doen we het heel goed, maar er blijft werk aan de winkel!

Wat kunnen we er verder nog aan doen om de wachlijst weg te werken, ook met het oog op de zomervakantie?

Opella wijst erop dat het stoplichtmodel nog steeds niet van de grond is gekomen. Er is verschil van mening over de gemaakte afspraken hieromtrent. Opella vindt dit een goed instrument om te zien waar capaciteit zit. Zelf werken ze niet met wachlijsten, als ze geen plaats hebben, dan geven ze de client terug.

Anderen vinden het momenteel prettig werken; er zijn zorgaanbieders die zelf actief - soms zelfs wekelijks - aangeven waar plaats is, tot op wijkniveau.

Men is positief over de inzet van Annelie en Hester (wachlijsten@ede.nl): ze reageren snel en indicaties zijn over het algemeen snel binnen. Dit alles is een hele verbetering vergeleken met vorig jaar. Speciale gevallen kosten nog altijd meer tijd, maar daar is begrip voor. Van de kant van de zorgaanbieder loopt het ook nog wel eens mis: soms is een nieuwe medewerker aangenomen en op grond van deze kracht ook nieuwe clienten, blijkt in de praktijk nog wel eens dat zo'n medewerker niet komt opdagen of haar baan snel opzegt. Dan heeft de zorgaanbieder net een paar clienten aangenomen...

Afspraak: Lauren en Andrea koppelen de reacties teug aan de consultants.

Hoe groot is het probleem van de personeelstekorten op dit moment?

In augustus was dit een belangrijk punt, eind 2022 ging het iets beter, maar nu stagneert het weer. Ook is er momenteel sprake van een hoog ziekteverzuim. Van de opheffing van de Coronamaatregelen (je hoeft jezelf niet meer te testen), verwachten de aanwezigen niet veel. Mensen blijven toch testen en als iemand positief test, is hij bij de doelgroep vaak niet welkom.

Bethanië laat zich leiden door de adviezen van de Adviesbureaus in de Ouderenzorg.

Het Maanderzand verwacht dat het een kwestie van tijd is en dat thuishesten wel over zal gaan en corona hetzelfde wordt als andere virusziekten.

Wat betreft het aannemen van nieuwe personeel, geldt nog steeds: je neemt 5 mensen aan, er starten er daadwerkelijk 2. Het onregelmatige werken (avonden en weekenden) biedt wel iets aan mogelijkheden, maar de bereikbaarheid van de organisatie is een punt voor kleine aanbieders.

Eind 2022 is er gesproken over het 'gezamenlijk werven'; dit is hierna stil komen te liggen. Ook wordt er gekeken hoe het beroep 'meer sexy' gemaakt kan worden en/of het 'meer body' geven aan het vak. Is er behoefte om dit gezamenlijk te doen?

Opella werkt al samen met anderen en staat er zeker voor open. Tegelijk is het een feit dat iedereen in dezelfde vijver zit te vissen en de doelgroep complex is; mensen hebben vaak niet meer keuze qua beroep en ook is er vaak sprake van problematieken. Ook is het niet altijd lonend om te gaan werken t.o.v. een uitkering en toeslagen.

6. Opleidingseisen

Spelen bij het werven van werknemers, opleidingseisen een rol? Formeel geldt: minimaal zorghulp 1.

Als je naar opleidingseisen gaat kijken, kun je niemand meer aannemen! Het is beter te kijken naar motivatie en competenties. De realiteit is dat wanneer iemand niveau 1 heeft, hij niveau 2 gaat doen. 'Huishoudelijke hulp' is een laag niveau, als iemand hoger kan, dan blijft hij niet. Thuisondersteuning is hard werken voor weinig. Eefke geeft aan dat zij er tegenaan lopen dat veel mensen er financieel op achteruit gaan als ze gaan werken als thuishulp.

De Gemeente Ede wil graag een functieomschrijving die goed aansluit bij de markt, maar daarnaast wil de gemeente er ook op kunnen controleren. Welke competenties zijn nu voldoende?

De zorgaanbieders geven aan dat het altijd een kwestie is van gevoel. Het bijbrengen van vaardigheden gebeurt met filmpjes en instructies. Het is lastig om de kwaliteit te waarborgen omdat een thuishulp niet op één locatie werkt en je dus niet kan meekijken. Doel van de gemeente is een toetsbaar competentieprofiel.

Enkele opmerkingen n.a.v. dit onderwerp

- Zorgaanbieders krijgen nooit terugkoppeling van Werkpunt: soms wordt aangegeven dat mensen komen solliciteren, maar dan komen ze niet opdragen.
- De branchevereniging is ook bezig om het werk aantrekkelijker te maken; bijv. door te kijken of je Thuiszorghulpen wat kan laten opschuiven naar de Gezinszorg (bijv. steunkousen aandoen, iemand onder de douche zetten enz.). De meeste Thuisondersteuners willen doorgroeien en met deze optie zou er ook wat werk wegvallen bij de zorg en wijkverpleging. Lastig punt: de bekostiging uit twee domeinen.
- Er wacht een uitdaging: ouderen moeten steeds langer thuis blijven wonen en zorgaanbieders moeten meer zorg moeten gaan bieden.

Oproep: Met het oog op de nieuwe aanbesteding, graag meedenken over een toetsbaar competentieprofiel als alternatief voor de huidige opleidingseis. Passend bij de huidige situatie. Als andere collega's in jouw organisatie betrokken zijn bij de selectie van nieuwe medewerkers en mee willen denken, geef hun namen door. Input mag naar lauren.ekkelboom@ede.nl.

De vergadering wordt afgesloten.