

Informatienota voor de raad

Datum 5 oktober 2021

Onderwerp	Huishoudelijke ondersteuning Wmo
Versienummer	V1.1

Portefeuillehouder D.S. de Jong

Informant R. Prummel/S. Bruns
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon 038 498 4057
Email S.Bruns@zwolle.nl
Bijlagen

Wij stellen u voor kennis te nemen van het feit dat:

- de vraag naar huishoudelijke ondersteuning toeneemt;
- aanbieders van thuisondersteuning die huishoudelijke ondersteuning aanbieden, kampen met een toenemende krapte op de arbeidsmarkt;
- het steeds lastiger wordt om te kunnen voldoen aan de groeiende vraag naar huishoudelijke ondersteuning en er een wachtlijst is ontstaan.
- wij samen met aanbieders aan het verkennen zijn op welke wijze deze wachtlijst kan worden verminderd.

Datum

5 oktober 2021

Inleiding

Voor aanbieders van thuisondersteuning die huishoudelijke ondersteuning aanbieden neemt de personeelskrapte extra toe tijdens de zomerperiode, zo ook afgelopen zomer in Zwolle. In Zwolle hebben we dit knelpunt al vroeg in het jaar met aanbieders besproken, en we zien dan ook dat zij al begin dit jaar zijn gestart met wervingscampagnes voor extra vakantiecapaciteit. Aanbieders hebben geprobeerd samen met de cliënt tot een werkbare oplossing te komen voor de periode waarin de hulp op vakantie is. Bijvoorbeeld door net voor en direct na de vakantie extra inzet te plegen, of door iemand in de directe omgeving van de cliënt te betrekken, de werkzaamheden uit te laten voeren door een invalkracht, of op andere tijdstippen dan de cliënt gewend is. Dit heeft afgelopen zomer niet in alle situaties tot het gewenste resultaat geleid.

Waar dit probleem zich eerder met name rond de vakantieperiodes voordeed, is het momenteel ook buiten de vakanties om voor het SWT steeds moeilijker om nieuwe cliënten (meteen) de benodigde ondersteuning te kunnen bieden. Het komt regelmatig voor dat de ondersteuning pas na een tijdje kan starten, of dat bijvoorbeeld niet meteen met een vaste hulp kan worden gestart (en er dus tijdelijk wisselende hulpen over de vloer komen), of dat cliënten een andere zorgaanbieder zullen moeten kiezen. Inmiddels is de urgentie zo hoog dat meerdere zorgaanbieders genoodzaakt zijn een 'wachtlijst' / cq tijdelijke stop te hanteren om nieuwe cliënten aan te kunnen nemen en dat het zelfs voorkomt dat bestaande cliënten niet de volledige ondersteuning kunnen ontvangen. Hierdoor is het voor het SWT erg moeilijk geworden om cliënten (snel) de ondersteuning te kunnen geven die nodig is. Het is niet de verwachting dat dit op enig moment minder zal worden, in tegendeel we verwachten dat dit probleem steeds groter wordt de komende tijd (meer vraag naar ondersteuning door langer thuis wonen en abonnementstarief).

Kernboodschap

Aanbieders van thuisondersteuning die huishoudelijke ondersteuning aanbieden, kampen met een toenemende krapte op de arbeidsmarkt. Dit wordt versterkt door de stijgende vraag naar huishoudelijke ondersteuning als gevolg van het abonnementstarief, de vergrijzing en het langer zelfstandig wonen. Het wordt steeds lastiger om te kunnen voldoen aan de groeiende vraag naar huishoudelijke ondersteuning hetgeen leidt tot een wachtlijst. Wij zijn samen met aanbieders aan het verkennen op welke wijze deze wachtlijst kan worden verminderd. De krapte op de arbeidsmarkt in deze sector is een probleem dat niet eenvoudig is op te lossen. We merken dat de aanbieders erg betrokken zijn bij dit gezamenlijke probleem, en pro-actief met ons op zoek zijn naar creatieve oplossingen.

Consequenties

1. *De vraag naar huishoudelijke ondersteuning neemt toe*

De afgelopen jaren is de vraag naar huishoudelijke ondersteuning fors toegenomen na de invoering van het abonnementstarief. Vanaf vorig jaar en tijdens de Corona periode leek deze toestroom te stabiliseren. Sinds kort zien we dat de vraag naar huishoudelijke ondersteuning weer toeneemt. We zien dat inwoners hun zorgvraag tijdens de afgelopen periode hebben uitgesteld en nu de vaccinatiegraad toeneemt, alsnog met een aanvraag komen. Deze uitgestelde vraag in combinatie met het abonnementstarief en toenemende vergrijzing maakt dat de vraag naar huishoudelijke ondersteuning toeneemt en dat we verwachten dat deze vraag ook de komende periode nog blijft toenemen.

2. *Het aanbod aan huishoudelijke hulpen is onvoldoende om aan de toenemende vraag te voldoen*

We ervaren binnen Zwolle een tekort aan hulpen in het huishouden. Het is voor aanbieders moeilijk om voldoende personeel te werven. We zien dat als gevolg van vacatures in de zorg,

Datum

5 oktober 2021

goede huishoudelijke hulpen doorstromen naar andere functies binnen de zorg. Daarnaast is het moeilijk om alle vacatures te kunnen vervullen omdat er onder andere door het opengaan van de horeca, veel andere vacatures zijn.

De aanbieders zijn actief in het zoeken naar creatieve oplossingen, zoals het vergroten van het perspectief van de medewerkers (trainingen/ doorgroeimogelijkheden), promotie van de sector, speeddates etc, maar we worden nu ingehaald door de stijgende vraag naar huishoudelijke ondersteuning.

3. *Om te komen tot een betere verdeling van de beschikbare hulp wordt een centrale wachtlijst gehanteerd*

Het is, niet alleen tijdens de afgelopen zomerperiode, maar ook op dit moment moeilijk voor de bestaande aanbieders om de zorg te kunnen (blijven) bieden voor bestaande cliënten en dat maakt dat er op dit moment soms wordt gekozen voor alternatieven om zoveel mogelijk cliënten (een deel van de) ondersteuning te kunnen blijven bieden. Het kan hierbij voorkomen dat er (tijdelijk) minder ondersteuning wordt ingezet zoals bijvoorbeeld het niet kunnen vervangen van een zieke hulp.

Wij hebben met de aanbieders afgesproken dat de komende periode de focus ligt op het komen tot en behouden van de volledige ondersteuning van de bestaande cliënten.

Dit betekent dat het voor nieuwe cliënten langer duurt voordat ondersteuning beschikbaar komt. Dit resulteert in een wachtlijst. De komende periode wordt deze wachtlijst centraal bijgehouden.

Wanneer een cliënt op de wachtlijst aan de beurt is, wordt de cliënt geïnformeerd over een mogelijke plek bij een aanbieder. Wanneer de cliënt een andere aanbieder prefereert, kan de wachttijd langer zijn. Ten aanzien van spoedsituaties, waarbij hulp niet kan wachten, zijn aparte afspraken gemaakt met de aanbieders.

Door deze werkwijze met een centrale wachtlijst kunnen wij de beschikbare ondersteuning beter toekennen aan cliënten, meer inzicht krijgen in de daadwerkelijke stand van zaken, beter monitoren en kunnen wij beter aan verwachttingsmanagement doen richting de inwoner.

4. *Samen met aanbieders verkennen wij wat er nodig is om de komende periode te kunnen voldoen aan de vraag naar huishoudelijke ondersteuning*

Naast bovenstaande nieuwe werkwijze van de centrale wachtlijst, zijn we in gesprek met de betrokken aanbieders om te zoeken naar andere ook meer langere termijn oplossingen. Hierbij wordt zowel gekeken naar nieuwe mogelijkheden ten aanzien van het werven van nieuwe hulpen (in afstemming met oa Tiem), creatieve samenwerkingen tussen aanbieders bijvoorbeeld ten aanzien van het aannemen van hulpen en andere werkwijzen zoals bijvoorbeeld meer wijkgericht of onderlinge uitwisselingen van personeel.

Financiën

n.v.t.

Communicatie

De komende periode zullen wij communiceren dat het op dit moment moeilijk is om voldoende hulpen te kunnen aannemen dat er daarom met een wachtlijst wordt gewerkt. Wij vinden het belangrijk om inwoners mee te nemen in de huidige situatie en bijbehorende verwachtingen te kunnen sturen.

Het SWT zal, aan de hand van de centrale wachtlijst, cliënten informeren over de verwachte tijd totdat de ondersteuning kan starten.

Datum

5 oktober 2021

Vervolg

De komende periode zullen wij aan de hand van de centrale wachtlijst inzicht krijgen in de omvang van de problematiek en zullen wij deze monitoren. Daarnaast zijn we met de aanbieders in gesprek om te kijken naar mogelijkheden en oplossingen om op termijn te kunnen blijven voldoen aan de vraag naar huishoudelijke ondersteuning.

Het personeelstekort is herkenbaar en wordt ook geadresseerd in de Sectortafel HCA zorg en welzijn. Hierin werken partijen samen: onderwijs (mbo en hbo), kennisinstellingen, werkgevers (WGV en cmo Flevoland), uvv en zorg alliantie netwerk - proscop. Vraagstuk gaat over personeelstekorten in sectoren / beroepen in zorg en welzijn alsmede jeugdzorg, huisartsen en huishoudelijk hulp.

Openbaarheid

Deze nota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

interim-secretaris, Liesbeth Borsboom