

Opsteller :Daisy van Hout & Sandra Tap  
Aanwezig :Corine Claassen, gemeente Arnhem, Doesburg, Zevenaar,  
Overbetuwe, Acare Thuiszorg, Actief Zorg, Hommerson  
Zorg, Pleyade, STMG, Thuishulp in Gelderland, Thuiszorg  
Evital, Thuiszorg Groot Gelre, Tzorg, Zilverzorg, Zorg en  
Welzijn Arnhem

Ter informatie Ter besluitvorming Advies *(Aanvinken wat van toepassing is)*

Datum en plaats : 20 april 2022, Westervoort

## Welkom en inleiding

Corine heet iedereen welkom. Deze marktverkenning is een vervolg op de marktverkenning HO van december 2021. Door middel van marktverkenningen zorgen we dat gezamenlijk de huishoudelijke ondersteuning wordt gemonitord.

Lisanne van de gemeente Arnhem geeft aan dat op 11 mei a.s. een bijeenkomst gepland staat.

Voor deze marktverkenning staan twee onderwerpen op de agenda die in twee groepen worden besproken.

### 1. Verwachtingen managen van inwoners m.b.t. de inzet van de Huishoudelijke ondersteuning

Verkenningvragen:

- *Wat helpt aanbieders in de communicatie richting inwoners, zodat inwoners reële verwachtingen krijgen over de beschikbaarheid van huishoudelijke ondersteuning?*
- *Welke communicatie zou ondersteunend kunnen zijn vanuit Inkoop-SDCG, gemeenten en/of sociale wijkteams, zowel qua vorm als qua inhoud?*
- *Hoe gaan aanbieders de vakantieperiodes doorleveren?*

Onderstaand een samenvatting van de ideeën, aandachtspunten en opmerkingen uit de 2 groepen:

- Bij de intake aangeven wat de inwoner kan verwachten (vooraf managen van verwachtingen) maar ook bij bestaande indicaties de verwachtingen managen
- Een aantal keren per jaar communiceren over knelpunten m.b.t. leveren van zorg (vakanties, feestdagen, personeelsgebrek, etc.)
- Gemeenten en zorgaanbieders moeten hetzelfde verhaal vertellen/uitdragen. Nu voelt het vaak of de inwoner die klacht zijn gelijk krijgt via de gemeenten.
- Flyers bij huisartsen met informatie
- Helpend zou zijn dat vanuit gemeenten een brief gestuurd wordt. Verwachting is dat er dan meer begrip is bij de inwoner. Hierbij zijn een aantal punten van belang
  - o Kernboodschap is verwachttingsmanagement
  - o Het aantal ingezette uren is het maximale aantal uren dat ondersteuning ingezet kan worden. Verwachting managen dat als minder uren of geen uren ingezet worden deze niet ingehaald moeten worden. Daaraan gekoppeld of men in de directe omgeving kan kijken of iemand tijdelijk kan ondersteunen
  - o De reikwijdte/taken die de huishoudelijk ondersteuner uit hoort te voeren
  - o Standaard vaste hulp is niet vanzelfsprekend
  - o Inwoner moet tijdig melden als hij op vakantie is of als WLZ indicatie van toepassing is
- Leeftijd binnen de algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning ophogen van 75 jaar naar 80 jaar. Binnen deze leeftijdsgroep blijkt dat vaak wel zelfstandig de huishoudelijke taken verricht kunnen worden
- Meerwaarde van de algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning nu de tarieven gelijk zijn getrokken. Wie heeft de regierol? Aanbieder of gemeente?

- Kosten intake zijn kostbaar voor aanbieder. Deze kosten kunnen niet gedeclareerd worden. Hierdoor zijn de administratieve lasten hoger dan bij een maatwerkvoorziening
- Onderling door aanbieders meer 1-lijn trekken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan dat bij de algemene voorziening HO eerst een indicatie voor drie maanden ingezet kan worden voor een juiste beoordeling of dat bij twijfel de gemeente aangehaakt kan worden

## 2. Doorontwikkeling van huishoudelijke ondersteuning

Verkenningvragen incl. ideeën, aandachtspunten en opmerkingen samengevat die naar voren zijn gekomen binnen de 2 groepen:

- *Welke innovaties / technische hulpmiddelen zijn er?*
  - Randvoorwaarden voor innovatieve/technische hulpmiddelen. Bijvoorbeeld wie betaald deze hulpmiddelen
  - Inzetten robotstofzuiger
  - Was- en strijkservice onderzoeken of dit ingezet kan worden
  - De inwoner moet zelf open staan voor hulpmiddelen om dit te laten werken
- *Hoe maken we de inwoners leerbaar / fitter?*
  - Groot Gelre is met de pilot gestart 'Second Move'. Doel is om de zelfredzaamheid zo lang mogelijk in stand te houden, zorgen dat zelfredzaamheid gestimuleerd wordt
  - Gemeente Rheden loopt project Powerful Ageing, hierin staan sport en beweging voor ouderen centraal
  - Indicaties tijdelijk inzetten (bijv. 3 maanden) om te komen tot de juiste beoordeling welke ondersteuning wel en niet nodig is
  - Aan de voorkant meer inzetten op het fit houden van onze inwoners, waarmee voorkomen wordt of langer uitgesteld kan worden dat ondersteuning nodig is
  - Op het moment dat iemand zich meldt een indicatie voor 3 maanden afgeven waarbij goed gemonitord kan worden wat iemand wel kan
  - Uitgaan van wat iemand wel kan in plaats van wat niet meer kan
- *Inzetten van specifieke doelgroepen, zoals nieuwkomers, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of studenten?*
  - Onderzocht moet worden of zorg ingezet kan worden door mensen uit het buitenland. Eis is bijvoorbeeld dat iemand beschikt over een VOG. Daarnaast moet het gaan om een EU-land
  - Inzet van buddy's
  - Taal cursus of beschikbare tolk bij inzet van nieuwkomers
- *Meer samenwerking onderling tussen aanbieders / Ideeën tot reistijdverkortening?*
  - Gezamenlijke cliëntensite /online databank voor het uitwisselen van informatie
  - Bundelen bij complexen waar meerdere woningen zitten en ondersteuning geleverd wordt. Hiermee gaat minder reistijd verloren. Feit blijft dat een inwoner wel keuzevrijheid heeft voor een aanbieder. Winst zit in het beter op kunnen vangen van uitval van een medewerker en dan met name bij de kleinere zorgaanbieder
  - Inwoner wil vaak dezelfde medewerker houden en heeft vaak een andere verwachting dan een schoon en leefbaar huis

## Sluiting

Voor een nieuwe markverkenning graag ideeën aanmelden bij Corine Claassen.

De werkgroep gaat verder brainstormen over de regionale brief, vooraf kijken Groot Gelre, STMG en Zilverzorg mee. De bedoeling is dat deze brief gaat naar iedere inwoner die zorg krijgt. Of de brief door

de gemeenten of aanbieder verstuurd wordt, wordt meegenomen in de werkgroep. Vervolgens kan de brief bij nieuwe cliënten door de zorgaanbieder worden aangeboden.

Corine dankt alle deelnemers voor hun actieve bijdrage aan de marktverkenning.