

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Aan de Brede Raad 010
Koen van Dijk, directeur-voorzitter,
Schiekade 105
3033 BH ROTTERDAM

Van:
E-mail:

Uw kenmerk: BR010.21-019.u
Ons kenmerk: M2305-544 - 23bo006573

Onderwerp: Advies BR010 over huishoudelijke
hulp in Rotterdam

Datum: 14 juli 2023

Geachte heer Van Dijk,

Op 30 januari 2023 ontving ik uw advies over de huishoudelijke hulp in Rotterdam. In de eerste plaats wil ik u hartelijk danken voor uw uitgebreide advies en de waardevolle aanbevelingen. Onze grote waardering ook voor de inzet van uw – blijkens de kwaliteit van dit advies – deskundige adviesteam huishoudelijke hulp. We hebben uw advies besproken en nemen dit ter harte. Onderstaand treft u mijn reactie aan. Ik wil u vragen om deze reactie kenbaar te maken bij uw adviesteam en bij de leden van de Brede Raad in ruimere zin. Ik zal ook de gemeenteraad informeren over mijn reactie op uw advies.

Voordat ik op uw concrete adviezen inga, moet mij wel iets van het hart. U schrijft in de inleiding van uw advies dat sinds de decentralisatie in 2015 schraalhans keukenmeester is. Dat klopt niet voor de uitgaven aan de huishoudelijke hulp (HH) in Rotterdam. Deze zijn in de afgelopen jaren sterk gestegen, mede als gevolg van de invoering van het abonnementstarief eigen bijdrage Wmo in 2019. Hierdoor is het aantal cliënten ook in Rotterdam sterk toegenomen.

Jaar	Cliënten HH
2019	20045
2020	21385
2021	22335

Bron: CBS

Behalve deze toename in het aantal cliënten, is ook de gemiddelde hoogte van de indicatie per client toegenomen. Tot slot is de prijs per uur HH gestegen vanwege – terecht – salarisverhogingen voor de huishoudelijke hulpen, die hebben doorgewerkt in het tarief dat we hier als gemeente voor bieden. Dit tarief is momenteel alleszins redelijk. We delen dan ook wel uw constatering dat de schaarse zorgmedewerkers een steeds grotere en bewerklijker groep moeten bedienen, maar vragen uw begrip voor het feit dat - met het oog op de almaar toenemende kosten van de huishoudelijke hulp in Rotterdam - de kwalificatie 'schraalhans' niet opgaat.



Dit maakt uw vraagstelling – hoe kan de gemeente een effectievere inzet van de huishoudelijke hulp organiseren – zeker niet minder relevant. Wij staan immers inderdaad voor de opgave om met onze schaarste financiële middelen, en met een toenemende krapte op de arbeidsmarkt, een steeds grotere groep Rotterdammers met een hulpvraag te bedienen. Dat kan alleen lukken als we ook kritisch naar onze eigen werkwijze kijken, in samenspraak uiteraard met partners in de stad en zeker ook met de Rotterdammers waar we dit voor willen organiseren. Het is in deze context nodig om hierin een beweging te maken naar het inzetten van hulp voor de Rotterdammers die deze hulp het hardst nodig hebben. Deze denklijn treffen wij ook in uw advies aan.

U signaleert ook de nodige verbeteringsmogelijkheden, waarop ik uiteraard wil ingaan. Een flink deel van uw adviezen heeft betrekking op onze contractering van aanbieders van huishoudelijke hulp. Deze adviezen neem ik uiteraard ter harte bij de voorbereiding op de nieuwe inkoop. Het is wel belangrijk voor u om te weten dat onze nieuwe contracten op zijn vroegst per 1 januari 2025 zullen ingaan. Tussentijds kan ik de contractbepalingen niet eenzijdig wijzigen. Uiteraard kan ik wel het gesprek met de aanbieders aangaan over uw adviezen. Er is regelmatig overleg tussen Rotterdam en de aanbieders van de huishoudelijke hulp, op alle noodzakelijke niveaus.

Dan geef ik hieronder mijn reactie op uw adviezen, per advies, en in dezelfde volgorde als deze door u werden aangedragen.

Informatievoorziening

1. Zorg voor adequate informatie over wat je moet doen tijdens en na ziekenhuisopname om de huishoudelijke hulp thuis goed te organiseren, onder meer om financiële misverstanden te voorkomen.

In de casus die u beschrijft is duidelijk iets misgegaan. Bij een ziekenhuisopname behoort het te volstaan om aan de leverancier door te geven dat er geen huishoudelijke hulp geleverd kan worden. Deze geeft vervolgens (via het elektronische berichtenverkeer) door aan de gemeente dat er geen hulp is geleverd in een bepaalde periode. De gemeente meldt iemand dan (tijdelijk) af bij het CAK. De eigen bijdrage wordt dan ook gestopt door het CAK (tenzij er bijvoorbeeld voor een andere voorziening of Wlz-zorg een bijdrage verschuldigd blijft). In de door u beschreven casus is waarschijnlijk niet volgens deze lijn gehandeld. De precieze oorzaak hiervan kunnen we op basis van uw beschrijving niet achterhalen. Leverancier kan stopbericht niet aan gemeente hebben gestuurd, gemeente kan niet goed bij het CAK hebben afgemeld, CAK kan in de administratie een fout hebben gemaakt.

De inning van eigen bijdragen is een ingewikkeld systeem dat wettelijk is vastgelegd en dat we niet kunnen veranderen. De algemene informatie voor cliënten met een Wmo-arrangement bij afwezigheid (door ziekenhuisopname of anderszins) is eenvoudig: geef uw afwezigheid (tijdig) door aan uw zorgaanbieder. Gemeente is uiteraard wel aanspreekbaar op de eigen verantwoordelijkheid en we willen uiteraard nagaan in deze casus wat er precies is gebeurd zodat we kunnen kijken of hier een oplossing voor gevonden kan worden.



We zullen u hierover buiten dit formele schrijven om benaderen om zo mogelijk – met toestemming van betrokkene - na te gaan om wie dit gaat en wat er in dit geval verkeerd ging via de reguliere informatiekanaalen. Zo kunnen we ook het leereffect hiervan optimaal benutten.

2. Zorg voor informatiepunten in huizen van de wijk waar Rotterdammers laagdrempelig in contact kunnen komen met Wmo-consulenten die hen kunnen voorlichten over de mogelijkheden huishoudelijke hulp te krijgen.

De fysieke ingang voor veel zorg gerelateerde vragen wordt in Rotterdam gevormd door de Vraagwijzers. Deze zijn er in elk van de veertien Rotterdamse gebieden en zijn ook telefonisch of digitaal bereikbaar. In sommige gebieden hebben Vraagwijzers lokale spreekuren in de huizen van de wijk, maar niet in elk gebied. Voor wat betreft de zichtbare inzet in de wijken wordt een praktische afweging gemaakt voor wat betreft de hoeveelheid vraag / aanloop, zodat de schaarse capaciteit efficiënt benut wordt.

U spreekt in uw aanbeveling over Wmo-consulenten. Onze Vraagwijzerconsulenten zitten in de Vraagwijzers, soms dus ook op andere plekken in de wijk. Zij zijn de eerste personen waar Rotterdammers terecht kunnen met vragen. Wmo-consulenten vormen het voorportaal voor Wmo-aanvragen en zitten zelf niet in de wijken. Bij de Vraagwijzer kunnen mensen terecht met alle vragen, dus ook met vragen rondom Huishoudelijke hulp. Wanneer ze dit daadwerkelijk willen aanvragen kan dat via de Vraagwijzer, maar ook via 14010 of online. De Vraagwijzer hoeft hier dus niet altijd tussen te zitten.

3. Zorg voor toegankelijke informatie over huishoudelijke hulp, ook voor Rotterdammers die hier mogelijk in de toekomst gebruik van zullen moeten gaan maken.

Zie hiervoor [Vraagwijzer | Rotterdam.nl](https://vraagwijzer.rotterdam.nl). Deze informatie moet uiteraard zo toegankelijk mogelijk zijn en hierin is zeker nog verbetering mogelijk. We willen met name ook de digitale mogelijkheden om contact op te nemen en zo nodig een melding te doen van behoefte aan een Wmo-arrangement verder verbeteren. Het overzicht van zorgaanbieders kunt u vinden op [Vind uw zorgaanbieder | Rotterdam.nl](https://vinduwzorgaanbieder.rotterdam.nl)

Kwaliteit

4. Stel een mystery guest aan die kwaliteitscontroles uitvoert op niet vooraf geselecteerde adressen.

De gemeente voert kwaliteitscontroles uit op verschillende manieren. Ons contractmanagement bewaakt de kwaliteit op basis van signalen en klachten. Daarnaast voeren we periodiek cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit en zijn er onafhankelijke Wmo-toezichthouders bij de GGD ondergebracht. Op zichzelf zie ik wel de toegevoegde waarde van een mystery guest, maar ik zie dit niet als een systematische manier van kwaliteitscontrole door de gemeente. Vanuit een signalerende rol (door bijvoorbeeld de journalistiek en/of clientorganisaties) kan dit wel een waardevol instrument zijn uiteraard. Maar ik zie hierin dus niet een actieve of initiërende rol voor de gemeente zelf als opdrachtgever. Volledigheidshalve vermeld ik dat kwaliteitscontrole is voorbehouden aan de personen die hier op grond van de wet- en regelgeving toe bevoegd zijn (en dat signalering zeker zinvol kan zijn, maar niet als uiting van controle of handhaving).



5. Stel één onafhankelijk loket in voor alles waar Rotterdammers tegenaan lopen in de lokettenjungle en zorg dat daar ook medewerkers werken die klachten over huishoudelijke hulp snel en efficiënt kunnen behandelen.

Voor het aanvragen van huishoudelijke hulp is een duidelijk loket in Rotterdam: de Vraagwijzer. Getuige de steeds verder toenemende inzet van huishoudelijke hulp, wordt dit loket in Rotterdam ook goed gevonden.

Ten aanzien van domeinoverstijgende vragen: de opzet van de Rotterdamse wijkteams is met name bedoeld om jeugdhulp en ondersteuning vanuit de Wmo vanuit één loket te kunnen aanbieden. Ouders en jeugdigen kunnen hier met verschillende ondersteunings- en zorgvragen terecht. De wijkteams bieden zelf ook hulp en hebben gespecialiseerde medewerkers (met taakaccenten) om mensen met een beperking te ondersteunen. Zij zijn methodisch sterk onderlegd en hebben veel kennis van de grensvlakken wanneer welke wet van toepassing is voor meer specialistische en langdurigere ondersteuning. Zij voeren regie op het hulpaanbod als er verschillende partijen betrokken zijn. Deze wijkteammedewerkers hebben goed zicht op welke zorg en ondersteuning beschikbaar is voor een bepaalde doelgroep. Zowel binnen welzijn en wijknetwerk/vrij toegankelijk aanbod als binnen de geïndiceerde zorg. De medewerkers met een bepaald taakaccent worden ook elders in de gemeente ingezet, zoals in het expertiseteam voor specifieke vragen of advies, bij de Vraagwijzer en bij andere stedelijke loketten zoals Centraal Onthaal voor het vroegtijdig signaleren bij vermoedens van beperkingen.

In deze bestaande structuur van wijkteams en (lokale en stedelijke) loketten, die over het algemeen goed door Rotterdammers gevonden wordt, en de telefonische contactmogelijkheid via 14010, zie ik geen 'lokettenjungle' en ik laat deze typering dan ook voor uw rekening. Mijn voornemen is niet om hier bovenop nog een 'superloket voor alles' in te richten. Dat zou een eventuele verwarring over het te gebruiken loket alleen maar groter maken, tenzij dit loket vervangend zou zijn voor alle bestaande loketten. Dit laatste zou een grootscheepse reorganisatie van de bestaande structuur vragen, met alle nadelen van dien.

Voor klachten over de huishoudelijke hulp is de leverancier de eerste ingang. Mocht iemand er niet uitkomen met de leverancier, dan kan iemand altijd contact zoeken en/of een klacht indienen bij de gemeente. Het gemeentelijke informatienummer 14010 is hiervoor de centrale ingang. Hier zie ik wel een bepaalde schoen wringen, het bleek niet altijd eenvoudig om gedurende de looptijd van een indicatie contact op te nemen met iemand van de gemeente die ook kennis heeft op dit onderwerp en inzage in het lopende dossier. Hiervoor heb ik een verbetering aangebracht binnen de werkwijze van 14010, zodat medewerkers bij vragen over de huishoudelijke hulp kunnen doorschakelen naar een deskundige Wmo-medewerker. Hopelijk helpt dit voorkomen dat mensen vaker dan eens dezelfde vraag moeten stellen of het gevoel krijgen niet makkelijk contact te kunnen krijgen met iemand met dossierkennis. We gaan het komende jaar evalueren of dit ook het gewenste effect heeft. Dit onderdeel van uw aanbeveling is dus zeer terecht.

6. Verander de regelgeving rond het inschakelen van huishoudelijke hulp na ziekenhuisopname waardoor een cliënt deze in acute situaties zonder wachttijden kan krijgen. Te denken valt aan een mini-Wmo, waarin heel snel de meest noodzakelijke hulp wordt geboden.



De bestaande regel is dat de liaisonverpleegkundige van een ziekenhuis rechtstreeks contact kan opnemen met de Wmo-afdeling van de gemeente. Indien sprake is van urgente noodzaak om huishoudelijke hulp in te zetten, gebeurt dit ook, conform artikel 2.3.3. van de Wmo2015 en de urgentieregeling van de gemeente. We hebben er oog voor dat hierin nog een aantal zaken mis kunnen gaan in de praktijk. Dit blijkt ook uit uw casusbeschrijving. Een liaisonverpleegkundige (of afdelingsverpleegkundige of afdelingsarts) in een ziekenhuis kan bijvoorbeeld niet op de hoogte zijn van deze afspraak. We doen ons best om de ziekenhuizen in de regio hier zo goed mogelijk over te informeren, maar dit blijft uiteraard mensenwerk en geldt ook niet voor ziekenhuizen buiten de regio. Een tweede aspect is of onze urgentiecriteria wel toereikend zijn om in alle gevallen een adequate beoordeling te kunnen maken. Hierover ben ik dan ook een evaluatietraject gestart om deze onder de loep te nemen. Hierover verwacht ik het komende half jaar meer duidelijkheid.

Vanuit het ouderenbeleid zijn we ook domeinoverstijgend betrokken bij het verbeteren van de spoedprocedures (bijvoorbeeld ook de subacute zorg hieronder brengen om ziekenhuisopname te voorkomen) Het doet ons deugd dat we hierin vaker samen optrekken met de diverse zorgsectoren en zouden hierin ook graag uw inbreng beter – en meer structureel dan dit ene advies – willen benutten.

7. Ga in gesprek met de cliënt over wat voor hem een schoon en leefbaar huis inhoudt. En pas de huishoudelijke hulp waar mogelijk aan op wat nodig en wenselijk is, afhankelijk van de situatie van de cliënt.

Bij aanvang zorg, wordt dit gesprek gevoerd door onze Wmo-medewerkers. De doelen die worden opgesteld als onderdeel van het ondersteuningsverslag, passen uiteraard bij een maatwerkoplossing voor deze specifieke client. Met bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld allergieën, huisdieren of incontinentie) wordt rekening gehouden bij het stellen van de indicatie. Er kan hierbij weleens een fout worden gemaakt in de beoordeling, of kan de situatie van iemand in de loop der tijd veranderen. Als iemand een bestaande hulp heeft is het aan te bevelen om contact op te nemen met de zorgorganisatie in kwestie of rechtstreeks met de gemeente, zodat we kunnen nagaan of de toen afgegeven indicatie nog passend is. De zorgaanbieder evalueert ook periodiek of dit het geval is en onderneemt hierop zo nodig actie.

Dit wil niet zeggen dat alle individuele wensen van cliënten kunnen worden gehonoreerd. Hier speelt dat het normbesef van de client soms niet overeenkomt met wat onder het pakket van de huishoudelijke hulp valt. Bijvoorbeeld het lappen van de ramen aan de buitenkant of het bijhouden van het balkon of het poetsen van het tafelzilver behoren niet tot dit pakket. De huishoudelijke hulp van de gemeente biedt alleen de noodzakelijke hulp vanwege gebrek aan zelfredzaamheid, en vervangt daarmee niet alle verzorging die iemand zichzelf met behulp van zijn omgeving altijd heeft kunnen bieden.

Gezien de groeiende groep Rotterdammers met een ondersteuningsvraag, zijn we genooddaakt om, binnen de grenzen van wet- en regelgeving, efficiënt om te gaan met de zorgmedewerkers en de beschikbare middelen. Omdat we hier zoveel mogelijk Rotterdammers mee willen ondersteunen, kunnen we in sommige situaties alleen het hoogstnoodzakelijke doen. Dit past ook bij onze opgave voor 'Uitdagingen in de zorg', waar u reeds bij betrokken bent.



In dit kader willen we u zeker ook vragen om mee te blijven denken hoe we de huishoudelijke hulp beschikbaar kunnen houden voor de meest kwetsbaren. Dit sluit ook bij de oproep van onze zorgaanbieders ('Zorgen voor morgen') tot een maatschappelijk debat hierover.

Financiën en voorwaarden aan leveranciers

8. Zorg voor een betere opleiding van Wmo-consulenten, waarin medische kennis centraal staat.

Onze Wmo-consulenten zijn opgeleid om de beperkingen en mogelijkheden van Rotterdammers in kaart te brengen. Deze beperkingen kunnen medische of andere oorzaken hebben. Voor het stellen van een indicatie huishoudelijke hulp is het naar mijn mening niet haalbaar, maar ook niet nodig, dat elke Wmo-consulent of medische of gedragskundige kennis beschikt. Zo nodig kan een Wmo-consulent gebruik maken van supervisie of aanvullende expertise, die we binnen de organisatie georganiseerd hebben (expertiseteam). Het uitvragen of vastleggen van meer informatie dan nodig is voor het maken van een beoordeling is ons niet toegestaan in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit laat onverlet dat elke Wmo-consulent in staat moet zijn om een adequate beoordeling te maken, en rekening moet houden met de beperkingen en bijzondere omstandigheden van Rotterdammers.

9. Zorg dat zorgaanbieders hun communicatie op orde hebben, bijvoorbeeld door hierover strenge voorwaarden op te nemen in de contracten die de gemeente met hen sluit.

Onze huidige contracten bevatten de nodige bepalingen over het communiceren en de bejegening van cliënten. In de casuïstiek die u aanhaalt in uw advies, wordt niet aan deze basisregels voldaan. Wij zien hierin dan ook geen noodzaak tot het aanpassen van het contract op dit onderdeel, wel een signaal voor handhaving van de bestaande contractafspraken. We hebben hierover contact opgenomen met de betreffende leverancier.

10. Maak ruimte voor specifieke wensen van cliënten zoals het controleren van houdbaarheidsdata voor slechtzienden.

Dit is een logische en terechte vraag. In de door u geschetste casuïstiek komt naar voren dat er met visuele beperkingen van Rotterdammers rekening wordt gehouden door de vaste hulpen die bij hen over de vloer komen. Dit gaat soms mis als er een vervanger of waarnemer wordt ingezet. We dringen er in onze gesprekken met aanbieders op aan om hier de continuïteit zo goed mogelijk te bewaken. Hierbij heb ik wel begrip voor de moeilijke personeelsplanning waar zorgaanbieders momenteel mee te maken hebben. Ook binnen deze moeilijke situatie moeten echter de basiseisen aan de kwaliteit blijven gelden.

11. Zorg ervoor dat de komst van vervangers vooraf bekend is bij cliënten en dat zij zich kunnen legitimeren.

Opnieuw een logisch en terecht punt. Ik ga ervan uit dat zorgaanbieders hun best doen om deze informatie ook tijdig bij hun cliënten te melden. Voor zover nodig maken we dit ook onderdeel van onze gesprekken met de zorgaanbieders.



Een legitimatieplicht als een client hierom vraag is alleszins redelijk en ook de staande praktijk bij onze gecontracteerde zorgaanbieders. Bij mensen met een (ernstige) visuele beperking blijft dit overigens wel een lastig punt.

12. Richt een meldpunt in waar medewerkers kunnen aangeven bij wie ze te veel of te weinig uren hebben om huizen schoon en leefbaar te maken.

We herkennen dat het niet altijd makkelijk is om de eenmaal gestelde indicatie aangepast te krijgen. Dit kan aan de zorgaanbieder liggen, in de zin van de communicatie tussen de hulpen en het management, maar zeker ook aan de gemeente (bijvoorbeeld omdat het niet makkelijk om contact te krijgen over de indicatie). We hanteren daarom met ingang van het jaar 2023 het systeem van flexibel op- en afschalen. Hierbij kan een leverancier binnen de grenzen van de gestelde indicatie, meer of minder zorg leveren. Deze afspraak is nog maar pas ingegaan en we moeten nog evalueren of dit inderdaad het gewenste effect heeft. Genoemde afspraak zou moeten bijdragen aan het tegengaan van de problematiek die u schetst: hulpen die voor hun eigen gevoel soms overbodig werk doen, en soms tijd te kort komen.

13. Ontwikkel een systeem waarmee niet geleverde uren kunnen worden bijgehouden, zodat de gemeente deze niet hoeft uit te betalen aan de zorgleverancier.

De hierboven geschetste afspraak over flexibel op- en afschalen voorziet wellicht deels in dit doel. Bij de voorbereiding op de eerstvolgende aanbesteding huishoudelijke hulp (ingangsdatum contracten op zijn vroegst 1 januari 2025) bezien we of er ook nog andere veranderingen in de bekostiging nodig zijn. Gemeente zal zelf geen systeem ontwikkelen om de uren bij te houden, maar mogelijk aanbieders wel vragen om hiervoor bij de ingangsdatum van de nieuwe aanbesteding een systeem op paraat te hebben. Het is niet zeker of gemeente een dergelijke eis gaat stellen. De besluitvorming hierover moet nog plaatsvinden.

14. Stel hogere eisen aan medewerkers die bij cliënten huishoudelijke hulp uitvoeren. Neem in de contractvoorwaarden op dat zorgaanbieders alleen getrainde medewerkers mogen inzetten.

Momenteel gelden in de contractafspraken over huishoudelijke hulp al dat er bekwame medewerkers moeten worden in gezet. Dit is gesteld in een aantal algemene eisen, maar niet gespecificeerd naar deskundigheidsniveau of diploma. Een vraag voor ons is (ook naar de eerstvolgende aanbesteding toe) of dit wellicht nog nader gespecificeerd zou moeten worden. Wij hebben hier wel de nodige twijfels bij, ook gezien de situatie op de arbeidsmarkt. Dit laat onverlet dat, ongeacht het formele kwalificatieniveau dat wordt ingezet, medewerkers in de huishoudelijke hulp over een minimale vakbekwaamheid moeten beschikken om hun vak uit te oefenen. Onze contracten hoeven hier niet voor te worden aangepast. Het is aan de zorgaanbieder om dit niveau van vakbekwaamheid te bewaken.

15. Verplicht uitzendbureaus alleen getrainde uitzendkrachten te leveren voor het uitvoeren van huishoudelijk werk.

Zoals hierboven gesteld, het is aan de zorgaanbieder om het niveau van vakbekwaamheid te bewaken en hierop zo nodig bij te sturen en/of aanvullende training te geven. Hierbij geldt geen onderscheid of er een vaste medewerker wordt ingezet of een flexibele kracht.



Wij merken in onze gesprekken met zorgaanbieders wel dat er door de krapte op de arbeidsmarkt vaker flexibele krachten worden ingezet. We snappen dat dit de kwaliteitsbewaking moeilijker maakt, maar laten deze zeker niet los. Overigens bereiken ons ook signalen van Rotterdammers dat de deskundigheid van sommige uitzendkrachten te wensen over laat. Op die klachten proberen wij zo adequaat mogelijk te acteren. Daarnaast is het vaker inzetten van flexibele krachten overigens ook vanwege de stijgende kosten een punt van extra zorg.

16. Houd ondanks personeelskrapte rekening met welke medewerker naar welke cliënt gaat. De gemeente kan hierop aandringen bij leveranciers van huishoudelijke hulp door er aandacht voor te vragen bij het afsluiten van contracten.

We begrijpen dat er idealiter een goede match is tussen de hulp en de client. En dat er dan zo veel als mogelijk is een vast hulp wordt ingezet. Onze bestaande contractafspraken zijn hier ook op ingericht. We worden hierin voor ons gevoel wel ingehaald door de steeds slechter wordende situatie op de arbeidsmarkt. Daarbij wordt de keuze steeds vaker: een wisselende hulp, of helemaal geen hulp. Deze situatie ervaren we niet als ideaal.

17. Laat grote leveranciers van huishoudelijke hulp een voorbeeld nemen aan kleinere leveranciers waar het gaat om maatwerk, menselijke maat en communicatie.

In het huidige stelsel heeft client de keuzevrijheid om een leverancier te kiezen. Ook is er binnen bepaalde grenzen de mogelijkheid om van leverancier te veranderen. We gaan niet mee met de stelling dat kleine leveranciers altijd beter zijn dan grote. Gemeente contracteert voldoende aanbieders om een keuze uit te maken, en mocht het gecontracteerde aanbod niet passen kan iemand ook een persoonsgebonden budget overwegen (hiervoor gelden wel de basiseisen aan de pgb-vaardigheid). Naar mijn mening hebben alle leveranciers van huishoudelijke ondersteuning in Rotterdam de verplichting om maatwerk te bieden (immers een Wmo-arrangement), hierbij de menselijke maat in acht te nemen en adequaat te communiceren met hun cliënten. Wij zullen ons beraden bij de voorbereidingen op de eerstvolgende aanbesteding van de huishoudelijke hulp, of de huidige eisen hiertoe nog moeten worden aangepast.

18. Laat elke leverancier zijn backoffice zo inrichten dat de communicatie rond vervanging van huishoudelijke hulp verbetert.

Dit is een aandachtspunt dat wij zullen bespreken met onze leveranciers.

19. Zorg dat leveranciers meer aandacht besteden aan hun medewerkers. Meer training op gebied van het werk zelf en de communicatie met cliënten en betere salariëring dragen bij aan het wegwerken van het personeelstekort.

Zie het antwoord op advies 15 hierboven. Over de salariëring, zie het antwoord op advies 20 hieronder.

20. Verhoog de salarissen van huishoudelijke hulpen en verbeter de arbeidsvoorwaarden, bijvoorbeeld met een reiskostenvergoeding.

De gemeente is geen partij in de cao V+V, waarin de arbeidsvoorwaarden voor de huishoudelijke hulpen geregeld zijn. Noch in enige andere zorg-cao.



De gemeente verwacht wel (en dit is bij de aanbesteding ook zo naar voren gebracht) het toepassen van goed werkgeverschap door de zorgaanbieders. De gemeente is daarnaast gehouden om een reële kostprijs (tarief) aan te bieden voor de huishoudelijke hulp. Dit is in Rotterdam het geval. We verwachten dat zorgaanbieders zich aan de cao houden en een reëel salaris aanbieden, vanuit het geboden tarief. Hierin is een mogelijk knelpunt dat de loonstijging momenteel niet volledig en onmiddellijk compenseert voor de hoge inflatie, dit geldt voor bijna alle cao's die recent zijn afgesloten.

21. Stel een multidisciplinair team samen van medewerkers die schoonmaakwerkzaamheden kunnen combineren met verzorgende taken: plusteam voor cliënten die te maken hebben met bepaalde allergieën of lichamelijke problematiek of aandoeningen waarvoor schoonmakers getraind moeten zijn om te focussen op bijvoorbeeld extra schoonmaken in verband met huisstofmijtallergie, of op extra handelingen in verband met incontinentie.

De genoemde voorbeelden van allergie of incontinentie worden op basis van het bestaande normenkader voor huishoudelijke hulp al betrokken bij de indicatiestelling. De gemeente werkt eraan om zorg en ondersteuning meer integraal vorm te geven, ook over de wettelijke domeinen heen (Wmo, Zvw en Wlz). We denken dat dit beter en efficiënter georganiseerd kan worden. Deze domeinoverstijgende samenwerking is ook een belangrijk beleidsdoel met de uitbreiding van het aantal Thuisplusflats in de stad (collegetarget). In de huidige Thuisplusflats wordt momenteel al met een multidisciplinair team gewerkt.

Het werken met de Thuisplusflats in de afgelopen jaren heeft geleerd dat de aanwezigheid van een vast, integraal team van één aanbieder in een complex (ook een kleiner team van vaste huishoudelijk medewerkers) bijdraagt aan effectiviteit en efficiëntie van zorg en ondersteuning en aan de tevredenheid van cliënten en medewerkers. We zoeken bij de verdere uitwerking hiervan ook de verbinding met de pilot Wmo-indicatiestelling door zorgprofessionals. We willen wel de verwachtingen enigszins temperen, omdat dit niet op voorhand gaat leiden tot extra schoonmaakwerkzaamheden.

22. Dring bij leveranciers van huishoudelijk hulp aan op aandacht voor duurzaam schoonmaken.

Dit vinden we een goed advies. We gaan hierover in gesprek met de aanbieders en zullen ons beraden op dit thema in het licht van onze eerstvolgende aanbesteding huishoudelijke hulp.

Blad: 10/10
Datum: 14 juli 2023
Ons kenmerk: M2305-544



Tot slot wil ik u nogmaals bedanken voor uw mooie advies, en wij zullen hier zeker in onze gesprekken de komende periode op terugkomen.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned below the closing text.

Ronald Buijt
Wethouder Zorg, Ouderen, Jeugdzorg