



Manifest

Aanpak wachtlijsten

Hulp bij het Huishouden

De wachtlijsten voor Hulp bij het Huishouden zijn veel te lang en blijven maar groeien. Kwetsbare Amsterdammers die deze hulp hard nodig hebben moeten maanden, soms zelfs jaren, wachten voordat zij aan de beurt zijn. Dit leidt tot schrijnende situaties en veel persoonlijk leed. De situatie in Amsterdam is onhoudbaar geworden.

Wij hebben samen met buurtteammedewerkers, zorgaanbieders, thuiszorgmedewerkers, praktijkondersteuners, casemanagers dementie, cliëntenraden en andere professionals in beeld gebracht wat dit voor de kwetsbare Amsterdammers betekent. Daarnaast hebben wij met elkaar mogelijke kansen en oplossingen verkend. Deze presenteren wij middels dit manifest aan de gemeente Amsterdam.

Gevolgen van lange wachtlijsten

De gemeente Amsterdam heeft de verplichting haar burgers in staat te stellen zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Hulp bij het Huishouden is daarvoor essentieel. Door de lange wachtlijsten van ruim 1,5 jaar kunnen mensen die huishoudelijke zorg nodig hebben - ondanks hun indicatie - nergens terecht. Mensen vragen vaak pas hulp als het echt niet meer gaat. Buurteams zien schrijnende gevallen van vervuiling en verwaarlozing. Ongelukken door valgevaar liggen op de loer. Mantelzorgers raken overbelast. Buurtteammedewerkers en casemanagers gaan soms over hun eigen grenzen heen en pakken zelf huishoudelijke taken op.

Spoed is geen spoed meer

Hulp bij het Huishouden is alleen nog beschikbaar voor mensen die aan strikte urgentiecriteria voldoen. Aanbieders gaan verschillend met deze urgentiecriteria om, wat tot onduidelijkheid leidt. Mensen die uit het ziekenhuis of revalidatiecentrum worden ontslagen en met spoed huishoudelijke zorg nodig hebben, krijgen deze zorg vaak niet. Kortdurende en tijdelijke ondersteuning is niet beschikbaar. De groeiende groep van mensen met (beginnende) dementie moet lang op hulp wachten, waarbij signalen over achteruitgang worden gemist. De buurtteams zien een toename in PGB-aanvragen voor huishoudelijke hulp, maar voor de meest kwetsbare cliënten is dit vaak geen oplossing. Buurtteammedewerkers zien dat er voor mensen met een laag inkomen en een beperkt netwerk geen alternatieven zijn.

Wachtlijsten kennen meerdere oorzaken

De wachtlijst voor Hulp bij het Huishouden is het gevolg van financiële en beleidsmatige keuzes van de gemeente Amsterdam. Door de instroombeperking en de ingestelde budgetplafonds kunnen zorgaanbieders maar een



beperkt aantal cliënten in zorg nemen. Dit leidt tot lange wachtlijsten en bij sommige zorgaanbieders zelfs tot een tijdelijke wachtlijst-stop. De aanbesteding Hulp bij het Huishouden heeft deze problemen verder versterkt. Cliënten zijn hun vertrouwde hulp kwijt en zorgmedewerkers zijn vertrokken. Daarnaast kampen zorgaanbieders met personeelstekorten, waardoor zij minder hulp bieden en minder cliënten in zorg kunnen nemen. Aanbieders die wel personeel hebben kunnen niet altijd bijspringen, omdat ze gebonden zijn aan de geldende regels. In al deze gevallen is de kwetsbare Amsterdammer de dupe.

Wie betaalt de rekening?

Hulp bij het Huishouden is een basisvoorwaarde om mensen langer thuis te laten wonen. Huishoudelijke hulp heeft een belangrijke signalerende functie en een preventieve werking. Sinds jaren stijgt de zorgvraag en neemt de complexiteit van de vraag toe. Dat maakt goede professionele huishoudelijke zorg onmisbaar. De gemeente Amsterdam bespaart geld aan de voorkant door middel van een wachtlijst, maar aan de achterkant worden hoge kosten gemaakt. Buurtteammedewerkers zijn vele uren kwijt om hulp te zoeken voor cliënten en om PGB-aanvragen in te dienen. Ze zijn hun ogen en oren in de buurt kwijt. Mantelzorgers raken overbelast en vallen uit. Het verloop onder professionals is hoog. Mensen dreigen uit huis te raken, omdat ze niet langer thuis kunnen wonen. Wie betaalt hiervoor de rekening?

Aanbevelingen

De problemen rondom Hulp bij het Huishouden zijn onhoudbaar geworden. Het is hoog tijd om deze problemen aan te pakken. Dit vraagt om andere beleidsmatige, politieke en financiële keuzes, waarin het belang van kwetsbare Amsterdammers voorop staat. Wij doen daarom u de volgende aanbevelingen:

1 Wachtlijst en urgentiecriteria

- Creëer een centrale wachtlijst en pak als gemeente de regie in dit proces.
- Verruim de urgentiecriteria zodat kwetsbare mensen die echt huishoudelijke hulp nodig hebben deze ook krijgen. Maak **tijdelijke** en kortdurende hulp en ondersteuning bij spoedsituaties mogelijk.
- Maak ter overbrugging naar zorg vanuit de zorgaanbieders tijdelijke hulp en ondersteuning mogelijk door bijvoorbeeld commerciële schoonmaakbedrijven in te huren.
- Zorg voor goede communicatie en duidelijkheid richting cliënten. Geïndiceerde uren kunnen nooit zonder goede reden eenzijdig worden verlaagd.
- Onderzoek de mogelijkheden voor andere inrichting van huishoudelijke hulp op wijk- of buurniveau. Zet in op huishoudelijke hulp plus voor bepaalde kwetsbare groepen, zoals ouderen en mensen met dementie die extra ondersteuning nodig hebben.

2 Personeel

- Investeer in meer promotie en een brede campagne voor werving, opleiding en waardering van personeel, samen met zorgaanbieders en in overleg met medewerkers.
- Benut het personeel van niet-gecontracteerde aanbieders die nu niet of via een PGB werkzaam zijn. En stop met aanbesteden om dit in de toekomst te voorkomen.
- Zet in op het uitbreiden van het takenpakket om zo het beroep aantrekkelijker te maken: geef medewerkers meer tijd bij cliënten om hun werk goed te doen.
- Ondersteun de participatie van nieuwe doelgroepen, zoals statushouders en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en betrek informele organisaties uit de buurten.
- Betrek het onderwijs. Onderzoek de mogelijkheden voor stages voor MBO studenten en andere jonge mensen.

3 Financiën

- Schaf de budgetplafonds definitief af, ook na 1 april 2023.
- Zet in op het verkleinen en wegnemen van financieringsschotten tussen budgetten.
- Creëer meer mogelijkheden voor (financiële) ondersteuning voor mantelzorgers.
- Geef langere indicaties af voor Hulp bij het Huishouden bij een chronische beperking.
- Versoepel de PGB-regels, zodat cliënten die dat willen en kunnen de zorg binnen het eigen sociaal netwerk kunnen inkopen en de druk bij de gecontracteerde aanbieders wordt verlaagd.

4 Regie en samenwerking

- Pak als gemeente regie en verantwoordelijkheid. Er is behoefte aan transparantie en een duidelijke beleidsmatige en financiële visie voor de korte en de lange termijn.
- Faciliteer de samenwerking tussen zorgaanbieders en zet in op creatieve oplossing, zoals personeel uitlenen over stadsdeelgrenzen heen, cliënten van elkaars wachtlijst overnemen of stadsdelen en wijken helpen die het extra moeilijk hebben.
- Betrek vertegenwoordigers van medewerkers en cliënten bij keuzes die worden gemaakt op zowel beleidsmatig- als uitvoeringsniveau.
- Kijk en leer van andere gemeenten en grote steden die geen lange wachtlijst hebben of die hun wachtlijst aan het inlopen zijn.
- Ga samen met alle betrokken (formele en informele) partijen opzoek naar creatieve mogelijkheden om huishoudelijke zorg anders te organiseren. Creëer ruimte voor innovatieve pilotprojecten en nieuwe samenwerkingen in bijvoorbeeld communities.
- Zorg ervoor dat alle Amsterdammers met een indicatie HbH ook daadwerkelijk hulp en ondersteuning krijgen. Daarbij geldt: 'Er bestaat niet één oplossing; er kunnen meerdere wegen naar Rome leiden'.

Actieplan Hulp bij het Huishouden

Wij verzoeken de gemeente Amsterdam om met alle mogelijke middelen de wachtlijsten aan te pakken. Stel een **Taskforce 'Aanpak wachtlijsten Hulp bij het Huishouden'** in met vertegenwoordigers van de zorgaanbieders, buurtteams, thuiszorgmedewerkers, cliënten en andere betrokken professionals. De Taskforce stelt een Actieplan Hulp bij het Huishouden op met maatregelen voor de korte, middellange en lange termijn die uiterlijk 1 april 2023 kunnen ingaan. Het doel daarvan is dat alle mensen die recht hebben op huishoudelijke hulp deze ook krijgen. Samenwerking tussen alle partijen in deze keten is noodzakelijk om deze gezamenlijke opgave aan te pakken. Wij helpen hier graag aan mee.

