

Plan van Aanpak Wachlijsten Hulp bij huishouden

**Gemeente Amsterdam
juni 2023**

Overzicht maatregelen met voorlopige begroting

Maatregel	Kosten	Verwachte tijdspad
A. Maatregelen die we al doen, maar we ook aandacht voor willen houden		
1. Flexibele omgang met budgetplafonds		
2. Gemeente pakt regie op centrale wachtlijst		
3. Aanbieders nemen cliënten van elkaars wachtlijst over		
4. Communiceren aan cliënten wat ze kunnen verwachten		
5. Groepsgerichte werving van personeel		
6. Aanbrengbonus voor werven nieuwe collega's	€ 10.000	
7. Aanbieders leveren ook buiten kantooruren hulp		
8. Aanbieders bieden een breed palet aan arbeidscontracten		
9. Kritische evaluatie zodat cliënten niet onnodig verlengd worden		
B. Maatregelen die we willen gaan doen, waarvan een positief effect wordt verwacht op de wachttijden		
10. Controle op huisgenoten bij BRP		2024
11. Invoering van een huishoudcoach	€ 50.000	Pilot najaar 2023
12. Nieuwe cliënten standaard ontvangen eens in de veertien dagen hulp		Pilot najaar 2023
13. Vroeg communiceren over inkomensafhankelijke bijdrage		2024
14. Werk aantrekkelijker maken en inzet van medewerkers vergroten:		Vanaf zomer 2023
I. Onderzoek elementen die het vak (on)aantrekkelijk maken	€ 25.000*	
II. Trainingen gericht op omgaan met cliënten met lastig gedrag	€ 150.000	
III. Onderzoek naar vergroten van inzet van anderstaligen		
C. Maatregelen die we nader willen onderzoeken, omdat ze mogelijk een positief effect kunnen opleveren voor de wachttijden		
15. Contracteren van extra partijen als tijdelijke oplossing.		Najaar 2023
16. 'Strippenkaart' of dienstencheque		Onderzoek najaar 2023
17. Verhoging salaris medewerkers		Onderzoek najaar 2023
18. Medewerkers bewegen meer uren te werken		Uitkomst najaar 2023
19. Campagne gericht op imago van Hbh-werk		Onderzoek 2024
20. Verbeteren toekomstperspectief door aanbieden van gevarieerde taken		Onderzoek 2024
21. Faciliteren van onderling contact tussen medewerkers in de wijk		Vanaf 2024
22. Aanbieden robotstofzuigers aan cliënten op de wachtlijst		Vanaf 2024
23. Huisvesting en Hbh combineren		Lopend
D. Maatregelen die we willen gaan doen, waarvan een positief effect wordt verwacht op de werkprocessen		
24. Samenwerkingsafspraken gemeente, Hbh-aanbieders en buurtteams		Uitbreiding juni 2023
25. Herformulering en introductie urgentiecriteria		Juni / juli 2023
26. Aanbieders maken afspraken over plek voor urgente cliënten.		Juni / juli 2023
27. Tijdelijke ondersteuning voor maaltijden		Najaar 2023
28. Aanbieders monitoren situatie van wachtlijstcliënten		Juni / juli 2023
29. Inzet op preventie door gebiedsgerichte samenwerking		Uitvoering v.a. juli 2024
Overig		
Projectleider uitvoering plan van aanpak	€ 50.000	
Totaal		
	€ 285.000	

*Excl. campagnekosten € 30.000; dekking uit Aanpak Personeelstekorten Tekortberoepen

Plan van aanpak wachtlijsten Hulp bij huishouden 2023

Ontstaan plan van aanpak

Voor het opstellen van dit plan van aanpak is een overkoepelende projectgroep en een vijftal werkgroepen ingericht. In de projectgroep en de werkgroepen zijn tal van maatregelen besproken en beoordeeld. In de projectgroep zitten deelnemers namens Cliëntenbelang Amsterdam, aanbieders Hbh, Buurteams Amsterdam en de gemeente. Aan de werkgroepen nemen, in verschillende samenstelling, ook deze partijen deel en daarnaast deelnemers uit Verpleging & verzorging, Cliëntondersteuning en een praktijkondersteuner huisartsen. Vanuit één werkgroep is een externe consultatie gehouden met cliënten en medewerkers Hbh, vanuit een andere met een vertegenwoordiger van de zorgverzekeraars.

Het college heeft de keuze gemaakt welke maatregelen uitgevoerd dan wel nader onderzocht moeten gaan worden. Dit pakket van maatregelen vormt het 'Plan van aanpak wachtlijsten hulp bij huishouden Amsterdam 2023'.

Het college vindt het belangrijk dat de ideeën en oordelen van betrokken partijen in dit plan van aanpak zijn meegenomen. Hiermee zijn niet alleen ideeën van buiten opgehaald maar is er ook meer zicht gekomen op uitvoerbaarheid en op het draagvlak voor verschillende maatregelen. Het college dankt alle betrokkenen voor hun bijdragen.

Vier groepen maatregelen

Binnen de geselecteerde maatregelen onderscheiden we vier groepen:

- A. Maatregelen die we al doen, maar waar we ook aandacht voor willen houden;
- B. Maatregelen die we willen gaan doen, waarvan een positief effect wordt verwacht op de wachttijden
- C. Maatregelen die we nader willen onderzoeken, omdat ze mogelijk een positief effect kunnen opleveren voor de wachttijden;
- D. Maatregelen die we willen gaan doen, waarvan een positief effect wordt verwacht op de werkprocessen.

A. Maatregelen die we al doen, maar waar we ook aandacht voor willen houden

Deze maatregelen zijn soms al langer onderdeel van de werkwijze, soms kort geleden opgestart. We noemen ze hier omdat het goed is er nog de aandacht op te vestigen als maatregelen die bij kunnen dragen aan terugdringen van de wachtlijsten en verbeteren van het proces rond Hbh.

- 1. Flexibele omgang met budgetplafonds: aanpassing van de budgetplafonds van individuele aanbieders om voldoende ruimte te geven voor uitbreiding zolang het totaalbudget niet bereikt wordt. (*Actie: gemeente*)
- 2. Een centrale wachtlijst waarbij de gemeente de regie pakt in het proces (i.t.t. de huidige wachtlijsten per aanbieder). (*Actie: gemeente i.s.m. aanbieders*)
- 3. Aanbieders nemen cliënten van elkaars wachtlijst over om de langst wachtende cliënten het eerst te kunnen helpen. (*Actie: aanbieders gefaciliteerd door gemeente*)
- 4. Helder communiceren aan cliënten wat ze van de hulp wel en niet mogen verwachten. (*Actie: aanbieders, buurtteams en gemeente*)
- 5. Groepsgerichte werving van personeel in samenwerking met het werkgeversservicepunt gekoppeld aan de campagne 'Zorg voor Amsterdam' gericht op personeel voor Hbh. (*Actie: aanbieders i.s.m. gemeente*).
- 6. Stimuleren werving van nieuwe collega's door Hbh-medewerkers met behulp van een 'aanbrengbonus'. (*Actie: aanbieders i.s.m. gemeente*)
- 7. Aanbieders vergroten hun capaciteit door ook buiten kantooruren hulp te leveren ('s avonds tot 20.00 uur, 's zaterdags van 9.00 tot 12.00 uur). (*Actie: aanbieders*)

8. Aanbieders bieden de mogelijkheid voor een breed palet aan arbeidscontracten: van enkele uren per week tot fulltime. (*Actie: aanbieders*)
9. Kritisch kijken bij de jaarlijkse evaluatie om te voorkomen dat cliënten die geen zorg meer nodig hebben toch verlengd worden. (*Actie: aanbieders*)

B. Maatregelen die we willen gaan doen, waarvan een positief effect wordt verwacht op de wachttijden

De maatregelen die we nog niet uitvoeren maar wel willen gaan uitvoeren omdat we daar een verbetering van de wachtlijst van verwachten zijn de volgende. Let wel: voor de meeste van deze maatregelen geldt dat er nog een werkwijze ontwikkeld moet worden. Het is niet helemaal te voorzien welke complicaties we daar nog in tegenkomen.

10. Standaard controleren of bij een cliënt volgens de Basisregistratie Personen (BRP) van de gemeente huisgenoten op hetzelfde adres ingeschreven staan. Vervolgens onderzoeken of deze ook gebruikelijke zorg kunnen leveren.

Toelichting: Zoals het toegangsproces nu is ingericht, weten de intakekers van het buurtteam of de Hbh aanbieder niet wie er op het adres van de cliënt ingeschreven staan. Buurtteam en aanbieder hebben geen toegang tot BRP. Als de cliënt niet zelf vertelt welke huisgenoten er zijn, dan weet de intakeker dat ook niet. De meeste cliënten vertellen het wel, maar het komt voor dat pas na verloop van tijd duidelijk wordt dat er nog een huisgenoot is. In principe kan dan alsnog bepaald worden welke gebruikelijke zorg de huisgenoot kan leveren, maar het is altijd lastiger om daar achteraf op te acteren. Aanbieders schatten dat hier 3% tot 5% winst te behalen is.

De opgave is om een proces te ontwerpen en in te richten zodat de gemeentelijke informatie over huisgenoten gekoppeld kan worden aan de informatie van de intakekers, rekening houdend met de privacywetgeving. Dat is bewerkelijk. We beginnen de werkwijze toe te passen bij nieuwe cliënten. Vervolgens controleren we ook de huishoudens van bestaande cliënten. (*Actie: gemeente*)

Verwachte kosten: beperkt, vergt waarschijnlijk vooral ambtelijke capaciteit.

Verwacht tijdsplan: operationeel vanaf eerste helft van 2024.

11. Invoering van een huishoudcoach

Toelichting: De huishoudcoach heeft als taak om te onderzoeken hoe het huishouden van een cliënt efficiënter uitgevoerd kan worden, hoe de cliënt daar zelf meer in kan doen en dit ook aan de cliënt aan te leren. Het gaat om praktische dingen als het ophogen van een wasmachine (zodat een cliënt er beter bij kan), het huis anders inrichten of het begeleiden van de cliënt in het uitvoeren van huishoudelijke taken (bijvoorbeeld bij een cliënt die een partner heeft verloren die voorheen altijd het huishouden deed) of in een andere aanpak van het huishouden (bijvoorbeeld huishoudelijke taken over de week verdelen, passend bij de energie van de cliënt). Dit kan gebeuren door een medewerker uit de eigen gelederen van een Hbh-aanbieder, maar ook door bijvoorbeeld een van elders ingehuurd ergotherapeut.

De verwachting is dat de inzet van een huishoudcoach per saldo extra tijd oplevert: doordat de cliënt meer zelf doet en doordat er efficiënter gewerkt kan worden, hoeft de huishoudelijke hulp minder tijd te besteden. In andere gemeenten is ervaring opgedaan met zo'n huishoudcoach. We gaan eerst ervaringen van elders bestuderen en dan in overleg met de Hbh-aanbieders, de zorgverzekeraars en Zvw-uitvoeringspartijen een systeem ontwerpen om ook binnen Amsterdam de huishoudcoach een plek te geven. Vervolgens zullen we met een pilot beginnen om ervaring op te doen voor we het breed uitrollen. (*Actie: gemeente i.s.m. Hbh-aanbieders, zorgverzekeraar*)

Verwachte kosten: Kosten van een pilot: ongeveer € 50.000. Structurele kosten: nog niet te bepalen. Mogelijk betaalt de investering zichzelf terug. Aandachtspunt: er is structureel budget nodig om de aanbevelingen van een huishoudcoach te kunnen uitvoeren.

Verwacht tijdspad: Start van een pilot: najaar 2023.

12. Nieuwe cliënten die van de wachtlijst komen standaard eens in de veertien dagen hulp aanbieden in plaats van eens per week.

Toelichting: De hoeveelheid hulp die nodig is, verschilt per cliënt. Het hangt af van wat de cliënt zelf nog kan en wat het eigen sociale netwerk kan doen. Het varieert in de praktijk van twee uur hulp eens in de veertien dagen tot drie keer per week hulp. Gemiddeld hebben cliënten tussen twee en drie uur hulp per week nodig; twee tot drie uur per week is ook de hulpinzet die het vaakst voorkomt, ruwweg bij de helft van de cliënten. Hulp eens in de veertien dagen is voor deze groep niet helemaal voldoende, maar veel beter dan niets.

De maatregel behelst dat we cliënten die van de wachtlijst komen, als zij tot deze groep behoren (die eigenlijk twee tot drie uur eens in de week hulp nodig hebben), tijdelijk slechts eens in de veertien dagen hulp geven. Hierdoor wordt tijd uitgespaard, waardoor meer mensen hulp kunnen krijgen.

Natuurlijk zijn er situaties waarbij cliënten wel direct bij aanvang van de hulp de volledige inzet moeten ontvangen, bijvoorbeeld als het huis van de cliënt vanwege een aandoening stofvrij moet zijn. Maar dergelijke cliënten zijn dan ook urgent en komen in principe nooit op de wachtlijst. De eens-in-de-veertien-dagen maatregel zou alleen gelden alleen voor wachtlijstcliënten die niet als urgent zijn aangemerkt.

Deze maatregel wordt ingezet als tijdelijke noodmaatregel die we toepassen totdat iedereen op de wachtlijst tenminste enige hulp heeft, om er daarna systematisch aan te werken dat iedereen de volledige benodigde hulp krijgt. Het risico is dat het een langdurige tijdelijke maatregel kan worden.

Om te voorkomen dat eens-in-de-veertien-dagen sluipenderwijs 'het nieuwe normaal' wordt willen we de tijd dat er bewust te weinig hulp wordt ingezet beperken tot maximaal een half jaar. In dit half jaar zoeken we naar mogelijkheden om de overbrugging van veertien dagen gemakkelijker te maken voor cliënten. Denk aan inzet van een huishoudcoach in deze periode of het mobiliseren van het sociale netwerk of vrijwilligers (niet om het huishouden over te nemen, maar als aanvulling op de tweewekelijkse Hbh). Technologie in de vorm van bijvoorbeeld een robotstofzuiger zou ook een bijdrage kunnen leveren. De mooiste uitkomst zou zijn dat er na een half jaar een situatie is ontstaan waarbij de cliënt aan eens in de veertien dagen genoeg hulp heeft, ook al is dat minder dan bij de aanvankelijke intake nodig leek.

Invoering hiervan vergt nadere gesprekken met de Hbh aanbieders en een reflectie hoe deze maatregel past binnen de huidige financieringssysteem. (*Actie: gemeente i.s.m. aanbieders*)

Verwachte kosten: Geen aparte kostenpost. De gemeente zal meer betalen voor meer cliënten, die in hetzelfde aantal uren worden geholpen. Er is een risico dat de gemeente te veel betaalt voor cliënten die maar de helft van de benodigde hulp krijgen.

Verwacht tijdspad: Start van een pilot najaar 2023.

13. Communicatie over de ingang van een inkomensafhankelijke bijdrage per 2026 ruim van tevoren inzetten om de ontmoedigende werking optimaal te benutten.

Wanneer voor mensen met eigen middelen een hogere eigen bijdrage geldt, zal een deel van die groep afzien van gemeentelijke hulp bij huishouden. Wanneer zij bij de intake horen dat er binnen afzienbare tijd een hogere eigen bijdrage van kracht wordt, kiezen sommige aanvragers ervoor liever een eigen hulp in dienst te nemen. Bestaande cliënten met voldoende middelen overwegen

dan mogelijk over te stappen op een eigen hulp. Door ruim van tevoren te communiceren dat deze hogere eigen bijdrage in de toekomst van kracht zal zijn, zal dus een deel van de huidige en aankomende cliënten met een hoger inkomen van de aanvraag afzien. Intake-medewerkers van buurtteams en Hbh-aanbieders zullen hier instructies voor ontvangen met aanwijzingen voor de wijze van gespreksvoering. Ter ondersteuning van de communicatie zal informatiemateriaal ontwikkeld en verspreid worden en de website aangepast. *(Actie: gemeente)*

Verwachte kosten: Beperkt.

Verwacht tijdsplan: Start begin 2024.

Hiermee geeft het college uitvoering aan het voornemen uit het coalitie-akkoord om bij bepaalde Amsterdammers gebruik van de voorziening te ontmoedigen. In het coalitie-akkoord staat:

"We tornen niet aan het recht op hulp bij huishouding, maar ontmoedigen het gebruik van de regeling door Amsterdammers die genoeg middelen hebben te vragen dit zelf te organiseren. Om de tekorten tegen te gaan, onderzoeken we hoe de middelen zo goed mogelijk via individuele benadering en wachtlijstdifferentiatie kunnen worden besteed."

14. Diverse acties om op de lange termijn het werken in de Hbh aantrekkelijker te maken en de inzet van diverse Hbh-medewerkers te vergroten.
 - i. De gemeente en aanbieders voeren een onderzoek uit onder huidige en voormalige medewerkers naar elementen die het vak (on)aantrekkelijk maken. De uitkomsten van het onderzoek zullen gebruikt worden ten behoeve van de campagne voor Hbh medewerkers die de gezamenlijke aanbieders al twee jaar voeren ('Zorg voor Amsterdam'). Deze campagne wordt sinds 1 juni 2023 geïntensiveerd. *(Actie: aanbieders i.s.m. gemeente)*

Verwachte kosten: Onderzoek: € 25.000. Campagne: € 30.000 *(t.l.v. Programma Aanpak Personeelstekorten in de zorg)*. Afhankelijk van de uitkomsten van het onderzoek en de inschatting welke effect budgetverhoging zou hebben kan ook gekozen worden (substantieel) meer hieraan uit te geven vanuit de middelen voor dit Plan van Aanpak.
Verwacht tijdsplan: Onderzoek: rond zomer 2023. Uitbreiding campagne: najaar 2023.
 - ii. Hulpen in de huishouding merken dat de cliëntgroep zwaarder wordt in de omgang. Het is een veelgenoemde reden waarom Hbh-medewerkers stoppen met dit werk. Door trainingen aan te bieden aan medewerkers gericht op omgaan met cliënten met lastig gedrag, worden medewerkers beter geëquipeerd. Hierdoor zou de uitstroom van personeel moeten afnemen. Deze trainingen zijn in voorbereiding door een samenwerkingsverband van de Hbh OGGZ aanbieders, de Hbh-aanbieders en de gemeente. Najaar 2023 zullen de trainingen worden uitgevoerd. *(Actie: Aanbieders Hbh OGGZ en Aanbieders Hbh i.s.m. gemeente)*

Verwachte kosten: € 150.000.
Verwacht tijdsplan: Najaar 2023.
 - iii. In verschillende verbanden, zowel met WPI als met particuliere taalorganisaties, onderzoeken aanbieders de mogelijkheden inzet van anderstaligen te vergroten door taallessen of taalondersteuning voor hun medewerkers. *(Actie: aanbieders i.s.m. gemeente)*

Verwachte kosten: Nog onbekend.
Verwacht tijdsplan: Nog onbekend.

C. Maatregelen die we nader willen onderzoeken, omdat ze mogelijk een positief effect kunnen opleveren voor de wachttijden.

In de werkgroepen zijn de volgende maatregelen besproken die potentieel een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het verminderen van de wachttijsten of het verbeteren van de werkprocessen, maar nader onderzoek vergen om de wenselijkheid, uitvoerbaarheid en effectiviteit te kunnen bepalen. Het betreft maatregelen om de capaciteit te vergroten, om het Hbh-werk aantrekkelijker te maken, en enkele innovaties. De eerste twee van deze maatregelen, 15 en 16, worden met prioriteit onderzocht omdat hier de meeste winst van te verwachten is.

15. Contracteren van extra partijen als tijdelijke oplossing.

In de woningen van cliënten die op de wachtlijst staan, treedt vaak een mate van vervuiling op. Dat is heel vervelend voor de bewoners en ook voor de Hbh-medewerker als de hulp wordt opgestart. We willen onderzoeken of en onder welke voorwaarden we niet-gecontracteerde partijen die schoonmaakdiensten bieden kunnen inzetten, bijvoorbeeld als onderaannemer van een bestaande aanbieder of in rechtstreekse opdracht van de gemeente. Dat zou kunnen zijn voor korte eenmalige schoonmaakacties om het huishouden weer op orde te brengen, maar ook voor langere tijd zo lang de gecontracteerde aanbieders onvoldoende personeel hebben. Vanwege juridische, praktische en financiële vraagstukken vergt deze maatregel nader onderzoek. (*Actie gemeente i.s.m. aanbieders*)

Potentiële opbrengst: Lenigen van de ergste nood bij wachtlijstcliënten (bij kortdurende inzet) tot oplossing van de gehele wachtlijst (bij langdurige inzet).

Verwachte kosten: Tarief zal minimaal gelijk zijn aan dat van reguliere hulp. Kosten zijn afhankelijk van omvang inzet. Om de hele wachtlijst van 1.100 cliënten eenmalig 6 uur hulp te bieden kost minimaal € 250.000. Om 1.500 cliënten structureel op deze wijze zorg te bieden kost minimaal € 5,0 miljoen per jaar. Voor een grootschalige inzet van deze maatregel is er naar verwachting in de meerjarenbegroting alleen in 2024 nog enige ruimte en daarna niet meer.

Verwacht tijdspad: Onderzoek: najaar 2023.

16. Invoeren van een vrij te besteden 'strippenkaart' of dienstencheque

De gedachte is dat (wachttijst)cliënten door middel van zo'n cheque mensen uit eigen kring, of van een schoonmaakbedrijf, kunnen inzetten voor hulp bij het huishouden. Dit is vergelijkbaar met een Pgb, maar laagdrempeliger. Dit is bedoeld als tijdelijke oplossing. We gaan in eerste instantie op zoek naar gemeenten in Nederland en België die deze voorziening aanbieden. Op basis van de ervaringen elders beslissen we of en hoe we deze optie voor Amsterdam nader uitwerken. De kwaliteit van de geboden dienstverlening is hierbij een aandachtspunt. Ook vanwege juridische, praktische en rechtmatigheidsvraagstukken vergt deze maatregel nader onderzoek. (*Actie: gemeente*)

Potentiële opbrengst: Benutten arbeidspotentieel uit eigen kring en van externe partijen om wachtlijstcliënten te helpen.

Verwachte kosten: Tarief zal minimaal gelijk zijn aan dat van Pgb, waarschijnlijk niet hoger dan regulier tarief. Kosten zijn afhankelijk van omvang inzet. Uitvoeringskosten zijn nog niet goed te bepalen. Voor een grootschalige inzet van deze maatregel is er in de meerjarenbegroting alleen in 2024 nog enige ruimte en daarna niet meer.

Verwacht tijdspad: Onderzoek: najaar 2023.

17. Verhoging salaris medewerkers

Een salarisverhoging voor Hbh medewerkers is een voor de hand liggend middel om het werk aantrekkelijker te maken. Vergoeding voor inflatiecorrectie is niet meer dan billijk en een extra verhoging daarbovenop om het werk aantrekkelijker te maken draagt er naar verwachting aan bij dat meer personeel voor het vak behouden blijft en nieuw personeel gemakkelijker geworven wordt.

Zeker is dat niet: het is niet duidelijk of behoud en werving van personeel zo moeilijk zijn door concurrentie van beter betalende beroepen, of simpelweg door een tekort aan geschikte arbeidskrachten. Een bezwaar is in ieder geval dat dit een maatregel is die veel geld kost. Er moet nader onderzocht worden in hoeverre de gemeente juridische mogelijkheden heeft met zoiets als een 'grotedadsbonus' mede te bepalen wat aanbieders aan hun medewerkers betalen. Immers, salarisregelingen zijn gewoonlijk vastgelegd in een CAO opgesteld door de sociale partners, waarin de gemeente geen partij is. Daarnaast moet onderzocht worden welke financiële mogelijkheden de gemeente heeft voor een salarisverhoging, en of daar van het Rijk een bijdrage in verwacht kan worden. (*Actie: gemeente*)

Potentiële opbrengst: Bestaand personeel blijft langer, nieuw personeel wordt makkelijk te werven.

Verwachte kosten: Bij een salarisverhoging van 5% bovenop de jaarlijkse gemeentelijke indexatie gaat het om € 2,4 miljoen per jaar (of eenmalig € 2,4 miljoen bij een eenmalige bonus).

Verwacht tijdspad: Onderzoek: najaar 2023.

18. Medewerkers stimuleren meer uren te gaan werken door uitgebreide individuele informatie te verschaffen over de individuele (financiële) consequenties daarvan.

Hier loopt een pilot op die informatie moet opleveren hoe effectief dit is voor het vergroten van personeelscapaciteit. (*Actie: aanbieders*)

Potentiële opbrengst: Meer arbeidscapaciteit van ervaren medewerkers.

Verwachte kosten: Extra zorginzet tegen regulier tarief.

Verwacht tijdspad: Uitkomsten onderzoek: najaar 2023.

19. Campagne gericht op andere zorgprofessionals ter verbetering van het imago van Hbh-werk.

Hulpen in de huishouding voelen zich regelmatig door andere professionals niet erkend als gelijkwaardig in de zorgketen. Er wordt bijvoorbeeld voorbijgegaan aan hun inzicht in de situatie van cliënten en het sociale aspect van hun werk. Dit heeft een negatief effect op het werkplezier. Verbetering hiervan zou uitstroom kunnen verminderen. Onderzocht wordt of en hoe een actie gericht op de keten - wijkverpleging, 1^e lijn, buurtteams – ingevoegd kan worden in de campagne Zorg voor Amsterdam. (*Actie: aanbieders i.s.m. gemeente*)

Potentiële opbrengst: Minder uitstroom van bestaande medewerkers.

Verwachte kosten: Beperkt; wordt meegenomen in vormgeving vervolg campagne.

Verwacht tijdspad: Onderzoek in 2024.

20. Verbeteren toekomstperspectief en het werk interessanter maken door het aanbieden van gevarieerde taken.

Weinig toekomstperspectief leidt tot uitstroom van personeel. Aanbieders proberen ervaren medewerkers aan zich te binden door gevarieerde taken aan te bieden binnen dezelfde functie

(coördinatie, begeleiding nieuwe medewerkers). Differentiatie in het Hbh-werk, en daarmee toekomstperspectief, kan aangebracht worden door herinvoering van Ondersteuning bij huishouden (Obh). Obh is hulp bij huishouden verrijkt met een begeleidingscomponent, waar ook lichte begeleidende taken zoals het Buurtteam die uitvoert in zijn opgenomen. Hiermee kunnen cliënten frequente begeleiding krijgen van een vertrouwde medewerker om hun dagelijks leven op orde te houden. Voor de medewerkers betekent dit een extra uitdaging en mogelijk ook een hogere inschaling: voor sommige medewerkers die anders zouden uitstromen mogelijk aanleiding om in het vak te blijven. Voor de buurtteams zou het een verlichting betekenen. We willen daarom onderzoeken of Obh onderdeel kan zijn van de lange termijn ontwikkeling van Hbh. Hierbij moet er rekening mee gehouden worden dat Obh per 2021 is wegbezuinigd. Herinvoering betekent voor aanbieders dat ze garanties moeten hebben dat de gemeente zich hier langjarig aan committeert. Ook moeten we overeenstemming met aanbieders vinden over de invoering ervan omdat het nu niet binnen de aanbesteding geregeld is. *(Actie gemeente i.s.m. aanbieders)*

Potentiële opbrengst: Minder uitstroom van bestaande medewerkers.

Verwachte kosten: De ondersteuningscomponent kost ongeveer € 2000 per cliënt per jaar.

Daarvoor is geen dekking binnen het Hbh-budget.

Verwacht tijdsfad: Onderzoek in 2024.

N.B. De koppeling van hulp bij huishouden aan verzorgende taken, een 'wijkhulp', is overwogen maar wordt ontraden. Er is hier in 2019 een uitgebreide pilot op uitgevoerd door een grote Hbh-aanbieder met een grote zorgaanbieder. De uitkomst daarvan was niet alleen dat het lastig te organiseren was, maar ook dat het geen winst opleverde voor hulp bij het huishouden.

21. Faciliteren van onderling contact en uitwisseling in de wijk, in het bijzonder door gebruik van fysieke locaties.

Hiervoor zullen we bevorderen dat Hbh-aanbieders, buurtteams en andere partijen contact met elkaar leggen en waar mogelijk van dezelfde ruimtes gebruik maken voor uitwisseling. We moeten dit eerst op kleine schaal uitproberen, voordat we kunnen beoordelen of het loont om er op grote schaal werk van te maken. *(Actie: aanbieders en buurtteams i.s.m. gemeente)*

Potentiële opbrengst: Verhoging werkplezier waardoor minder uitstroom van bestaande medewerkers en verbeterde uitwisseling met andere hulpverleners.

Verwachte kosten: Geen.

Verwacht tijdsfad: 2024 in gang zetten.

22. Aanbieden robotstofzuigers aan cliënten op de wachtlijst

Veel mensen, zeker bewoners die in aanmerking komen voor Hbh, vinden stofzuigen zwaar werk. Een robotstofzuiger kan verlichting bieden. Uit een pilot in Amsterdam en Den Haag (2022/2023) blijkt dat effectieve inzet van een robotstofzuiger van veel factoren afhankelijk is en voor veel cliënten geen geschikte ondersteuning is. We willen onderzoeken hoe we op een simpele en werkbare manier een stofzuigrobot kunnen aanbieden aan cliënten voor wie dat een aanvulling is. Mogelijk kan dit gecombineerd worden met de eens-in-de-veertien-dagen maatregel en/of ingezet worden door een huishoudcoach. *(Actie gemeente i.s.m. aanbieders)*

Potentiële opbrengst: Meer eigen mogelijkheden voor cliënt in het huishouden, verlichting van werk voor personeel.

Verwachte kosten: Nader te bepalen. Kosten hangen af van volume van inzet. Een robotstofzuiger kost ongeveer € 250. Kosten voor projectorganisatie, distributie en onderhoud komen daarbij.

Verwacht tijdspad: 2024 in gang zetten.

23. Huisvesting en Hbh combineren voor verschillende doelgroepen.

Deze maatregel is gericht op de efficiënte inzet van capaciteit: vraag en aanbod van Hbh dicht bij elkaar in de buurt brengen. Voorbeelden die genoemd zijn: als in een gebouw of veel ouderen en studenten wonen, richt personeelswerving dan op die studenten; bij geclusterde ouderwoningen inroostering van een beperkt aantal medewerkers voor alle cliënten die er wonen. Bij verschillende vormen van woningbouw kijken welke kansen er zijn voor efficiënte inzet. Dit nemen we mee in het programma Amsterdam Vitaal en Gezond. Het is geen maatregel die op korte termijn verschil maakt voor de wachtlijst, maar wel een richting om mee te nemen in het lange termijnperspectief van de Hbh. (*Actie korte termijn: aanbieders; lange termijn: gemeente*)

Potentiële opbrengst: Minder personele inzet door verhoogde efficiëntie.

Verwachte kosten: Raming niet zinvol.

Verwacht tijdspad: Loopt al; betreft extra aandachtspunt in langjarig project.

D. Maatregelen die we willen gaan doen, waarvan een positief effect wordt verwacht op de werkprocessen

In de werkgroepen t.b.v. het plan van aanpak kwamen regelmatig onderwerpen aan de orde die niet zozeer gericht zijn op het oplossen van de wachtlijsten, maar op het proces van toegang naar Hbh en de samenwerking tussen aanbieders onderling, met de gemeente en met de buurtteams. De onderstaande maatregelen dienen om de samenwerking rond Hbh soepeler te laten verlopen, met meer werkplezier voor de betrokken werkers en betere dienstverlening voor de cliënten. Uiteindelijk dragen ze eraan bij dat het vak Hbh aantrekkelijker wordt en uitstroom van medewerkers vermindert.

24. Voor een effectieve omgang met de wachtlijsten wordt ingezet op samenwerkingsafspraken tussen gemeente, Hbh-aanbieders en buurtteams.

De gemeente heeft al de regie genomen in het verbeteren van het proces rond Hbh door het hanteren van een centrale wachtlijst, maar gaat hier nog verder in. Er wordt verbeterd inzicht gewonnen in de actuele stand van de wachtlijsten én in de werkwijze rond toegang. Er wordt ingezet op een verbetering in de communicatie naar cliënten over de wachttijd. Er wordt ook communicatie ingezet naar de buurtteams over de juiste werkwijze waaronder in het bijzonder een goede registratie van nieuwe wachtlijstcliënten, zodat zij niet buiten beeld vallen. (*Actie: gemeente*)

Verwachte kosten: Geen.

Verwacht tijdspad: Reeds begonnen, uitbreiding vanaf juni 2023.

25. Herformulering van de urgentiecriteria en een brede introductie middels communicatiestrategie.

De huidige urgentiecriteria leiden tot interpretatieverschillen onder zorgprofessionals. Door deze te herformuleren wordt het proces van samenwerken tussen aanbieders en buurtteams verbeterd. De urgentiecriteria en de hantering daarvan zijn ook in de huidige vorm nog slecht bekend. Door hierover breed te communiceren en de criteria te bespreken met buurtteammedewerkers en Hbh-intakers, wordt een goede samenwerking bevorderd. (*Actie: gemeente*)

Verwachte kosten: Geen.
Verwacht tijdspad: Juni/juli 2023.

26. Aanbieders maken per gebied afspraken over ruimte vrijhouden om plek te kunnen bieden aan de verwachte urgente cliënten.

Dit gebeurt op basis van actuele data. De uitwisseling tussen aanbieders op lokaal niveau is al gestart en zal met facilitering van de gemeente worden geïntensiveerd, onder meer met het organiseren van fysieke ontmoetingen. (*Actie: aanbieders i.s.m. gemeente*)

Verwachte kosten: Geen.
Verwacht tijdspad: Juni/juli 2023.

27. Tijdelijke ondersteuning voor maaltijden tijdens het regelen van voorliggende voorzieningen

Voor boodschappen en maaltijden wordt uitgegaan van voorliggende voorzieningen, maar deze zijn in de praktijk niet voor iedereen bereikbaar. Het zoeken naar maatwerkoplossingen kost tijd. Door tijdelijke ondersteuning aan te bieden krijgen wordt een urgente situatie opgelost gedurende de periode die nodig is om een lange termijn oplossing te vinden. (*Actie: aanbieders en buurtteams*)

Verwachte kosten: Geen.
Verwacht tijdspad: Najaar 2023.

28. Aanbieders monitoren situatie van wachtlijstcliënten

Doordat niet-urgente cliënten lang op de wachtlijst staan, is het mogelijk dat hun situaties ten slechte veranderen. Aanbieders hebben verschillende werkwijzen en één duidelijke aanpak ten aanzien van de monitoring van wachtlijstcliënten ontbreekt. Aanbieders maken werkafspraken over deze monitoring en delen deze met andere zorgprofessionals. Met deze maatregel wordt dubbel werk door buurtteam en aanbieder voorkomen en wordt bij verandering in de urgentie van cliënten gehandeld. (*Actie: gemeente i.s.m. aanbieders*)

Verwachte kosten: Geen.
Verwacht tijdspad: Juni/juli 2023.

29. Inzet op preventie door gebiedsgerichte samenwerking: opbouw persoonlijk netwerk en meer gebruik van sociale basis.

De preventie van een hulpvraag is mogelijk door het vroeg aanleren van bepaalde taken en het vinden van een netwerk bij een buurtcentrum of inloophuis. Deze maatregel past binnen de gebiedsgerichte visie die centraal stond in de huidige aanbesteding. Het vorm geven aan gebiedsgericht werken wordt tussen zomer 2023 en zomer 2024 nader uitgewerkt. (*Actie: aanbieders i.s.m. gemeente*)

Verwachte kosten: Geen.
Verwacht tijdspad: Ontwikkeling visie en aanpak: juli 2023-juni 2024. Uitvoering uiterlijk vanaf juli 2024.