



Postadres:
Postbus 150
2670 AD Naaldwijk
Bezoekadres:
Laan van de Glazen Stad 1
2672 TA Naaldwijk
T 14 0174
F (0174) 673 600
E info@gemeentewestland.nl
I www.gemeentewestland.nl

Aan de raad van de gemeente Westland

UW BRIEF	UW KENMERK	ZAAK-/PROJECTNR.	DOCUMENTNR. 22-0053008	BIJLAGE(N)
CONTACTPERSOON D.A. van Rijn		CLUSTER Beleid	TELEFOONNUMMER (0174) 673 697	DATUM VERZONDEN
ONDERWERP Extra informatie Wmo – huishoudelijke hulp.				

Geachte raad,

Met deze brief zetten we een aantal feitelijkheden op een rij over de huishoudelijke hulp als onderdeel van de Wmo, de samenwerking met zorgaanbieder Tzorg, de huidige situatie vanwege het nieuwe inkoopcontract en tot slot, het aanmeldproces van Powerful Ageing.

Bovendien voegen we de volgende bijlagen toe:

- Bijlage 1: De taken die passen bij de treden (vastgesteld door de H5).
- Bijlage 2: Voorbeeld Zorgplan;
- Bijlage 3: Excuusbrief gemeente (verzonden 21 maart 2023);
- Bijlage 4: Brief extra informatie gemeente (verzonden 3 april);
- Bijlage 5: Powerful Ageing
- Bijlage 6: Correspondentie met Tzorg

Huishoudelijke hulp als onderdeel van Wmo ondersteuning

Huishoudelijke hulp is vanaf 2007 overgegaan naar de gemeente. Destijds gold een systeemindeling per klasse met een minimum / maximum aantal uren. Later is dit omgezet naar indicaties per uur. In 2015 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) van kracht geworden. Gemeenten hebben de taak om inwoners thuis ondersteuning te bieden om er zo voor te zorgen dat inwoners langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en kunnen deelnemen aan de samenleving. Gemeenten kopen deze zorg in bij zorgaanbieders.

Onze gemeente werkt sinds 2017 samen met de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp (sinds 2022) en Rijswijk. We sloten daartoe een samenwerkingsovereenkomst die in 2022 is aangepast. U bent daarover geïnformeerd met een raadsinformatiebrief (februari 2022). Deze samenwerking, beter bekend als de H5 is geen gemeenschappelijke regeling maar een samenwerkingsverband dat alleen verantwoordelijk is voor inkoop, monitoring van de ondersteuning en de accountgesprekken met aanbieders. Het gezamenlijk inkopen van zorg heeft onder meer als voordeel dat elkaars kennis wordt gebruikt voor de kwalitatieve beschrijving van de zorg, dat de prijs van de zorg in de collectieve aanbesteding lager is dan wanneer iedere afzonderlijk aanbesteed en dat er in samenwerking met de andere gemeenten collectief wordt gehandeld wanneer contractuele



afspraken onvoldoende worden nagekomen. Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de toegang en het toewijzen (indiceren) van ondersteuning. Het inkoopproces vindt om de vier jaar plaats.

Het proces dat ten grondslag ligt aan het toewijzen van ondersteuning is vastgelegd in een verordening Maatschappelijke Ondersteuning, welke op 11 mei 2021 is vastgesteld. Op basis van een aanvraag van een inwoner doet de gemeente onderzoek: welke ondersteuning heeft een inwoner nodig? Waartoe is zij of hij zelf in staat met hulp van de omgeving? Aan de hand van deze informatie wordt de trede van zorg toegekend. Na dit onderzoek volgt een gesprek met de zorgaanbieder. Inwoner en zorgaanbieder maken afspraken over de concrete uitvoering van de ondersteuning en leggen dit vast in een zorgplan (zie bijlage 2). Op basis van het onderzoek en het zorgplan neemt de gemeente een besluit. De inwoner krijgt de beslissing in de vorm van een beschikking (zorgindicatie) thuis gestuurd. Bij gewijzigde omstandigheden vindt op aangeven van de inwoner een herwaardering van de toegekende zorg plaats. Dit gebeurt in samenwerking tussen de inwoner, de gemeente en de zorgaanbieder.

Tijdslijn resultaatsturing

Proces	Besluitvorming	Datum
Start resultaatsturing	Raad	1 januari 2019 (ingangsdatum)
Vaststellen Verordening Maatschappelijke Ondersteuning	Raad	11 mei 2021
Presentatie Actualisering Inkoopvisie	Raad	30 juni 2021
Start Introductie trede 5*	Bestuurlijk Overleg H5	1 augustus 2021 (ingangsdatum)
Vaststelling Inkoopvisie Wmo Samen de Transformatie bestendigen	Raad	25 januari 2022
Vaststellen Samenwerkingsovereenkomst H5	College, raad geïnformeerd met raadsinformatiebrief (d.d. 22 februari 2022)	22 februari 2022
Vaststellen Inkoopstrategie	College	22 februari 2022
Vaststellen Inkoopafspraken	Bestuurlijk Overleg H5	10 maart 2022
Start inkoop	Nvt	1 mei 2022
Raadsinformatiebrief implementatie inkoop Wmo	College	29 september 2022
Afronding inkoop	Nvt	1 augustus 2022
Start nieuwe contractperiode van minimaal vier jaar	Nvt	1 januari 2023

*In 2021 is trede 5 geïntroduceerd. De keuze daarvoor is gebaseerd op de ervaring dat inwoners met een lichte zorgbehoefte passende ondersteuning verdiende. De op dat moment gehanteerde treden boden alleen intensieve ondersteuning. Er was behoefte aan een lichtere variant.

Welke afspraken hebben we bij de inkoop gemaakt?

Tezamen met de andere besturen van de gemeenten in de H5 heeft de raad op 25 januari 2022 de inkoopvisie Wmo *Samen de Transformatie bestendigen* vastgesteld. De inkoopvisie geldt als het kader waarbinnen de daadwerkelijke inkoop elke vier jaar moet plaatsvinden. In de visie wordt het volgende over resultaatsturing geschreven: “In de diversiteit van oplossingen staat het juiste resultaat voor de inwoner centraal. Het gewenste resultaat staat in een voor de inwoner op maat gemaakt plan. De hoeveelheid uren die wordt ingezet voor de ondersteuning zegt alleen beperkt iets over de kwaliteit van de hulp en of het resultaat behaald gaat worden.” De inkoopstrategie en de verdere uitwerking is vastgesteld door het college in maart 2022¹.

Per 1 januari 2023 heeft de H5 vanwege een nieuw inkoopcontract aanpassingen doorgevoerd in de tredestructuur. In de onderhandelingen destijds met deelnemende gemeenten binnen de samenwerking heeft het college van B&W zich sterk gemaakt voor ten minste twee zaken:

- Geen herindicaties: voor cliënten zouden er geen grote veranderingen plaatsvinden. De inkoop mocht niet leiden tot een nieuw, grootschalig en ingrijpend herindicatieproces;
- De nieuwe inkoopafspraken leiden niet tot wijzigingen in het zorgplan: in het zorgplan staan de afspraken tussen de inwoner en de zorgaanbieder, beschreven in activiteiten en de frequentie van die activiteiten (zie voor een voorbeeld bijlage 2). Het in het zorgplan afgesproken resultaat blijft voor elke cliënt behouden. De nieuwe afspraken, ook de nieuwe indeling van de treden (zie bijlage 1 voor de activiteiten per trede), heeft daarom geen invloed gehad op de afspraken in de met cliënten afgesproken zorgplannen. In een normenkader zijn de activiteiten opgenomen die passen binnen de trede waarop cliënten zijn ingedeeld². Het normenkader is een richtlijn, geen vastgestelde regel. Belangrijk is bovendien om te vermelden dat cliënten door het aangepaste normenkader niet opnieuw geïndiceerd hoefden te worden. Ook is het belangrijk om te benadrukken dat dit maatwerk betreft. Elk huis is anders, en ook de activiteiten per week kunnen verschillend zijn, mede hierom is ook elk zorgplan anders.

Bovenstaande twee standpunten zijn uiteindelijk als belangrijke richtlijnen opgenomen in de inkoopvisie.

Daarnaast zijn er door het nieuwe contract nog enkele andere wijzigingen doorgevoerd:

- In de gemeenten Delft en Midden-Delfland is wassen en strijken geen onderdeel meer van de Wmo. Alleen cliënten die intensieve ondersteuning ontvangen krijgen dit nog. Andere cliënten worden doorverwezen naar een voorliggende voorziening, de was- en strijkservice;
- Als gevolg van bovenstaande is wassen en strijken geen standaard onderdeel meer van de ondersteuning maar een los product. Dat losse product krijgen cliënten in Westland, die deze ondersteuning bij de was voorheen al kregen, nu nog steeds. Zij krijgen nu dus het standaard pakket aan ondersteuning passend bij de trede waarop zij zijn ingedeeld én het losse product wassen en strijken. Deze cliënten hebben daarom een nieuwe beschikking ontvangen;

¹ De inkoopdocumenten kunt u vinden op de website <https://zorgknooppunth5.nl/Info>.

² De regio H5 hanteert het normenkader van HHM. Een voorbeeld daarvan is online te vinden: [Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning juni 2019 HHM](#).

- Sommige cliënten die in trede 3 zaten, waren daarop ingedeeld omdat zij overname van het huishouden + extra taken + was/strijk kregen. Sommige cliënten in trede 3 kregen die extra taken echter niet. Deze cliënten zijn administratief omgezet van trede 3 naar trede 4 met een los was/strijk product. Inhoudelijk verandert er niets maar men heeft wel een andere beschikking gekregen.

Hoe werkt de tredesystematiek?

In het verlengde van de keuze voor resultaatgericht werken, worden cliënten ingedeeld in zwaarte-categorieën, zogenaamde 'treden' waarbij geldt dat cliënten in trede 1 de meest intensieve ondersteuning ontvangen en cliënten in trede 5 de lichtste vorm. In een door het college vastgesteld normenkader – op basis van de door de raad vastgestelde inkoopvisie - is de berekening opgenomen hoeveel tijd er gemiddeld per activiteit besteed kan worden aan het te bereiken doel: een schoon en leefbaar huis en deelname aan het gewone leven. Op basis hiervan is de gemiddelde duur van de ondersteuning bepaald. Dit is weergegeven in onderstaande tabel (gebaseerd op inkoopafspraken 2022). Daarin zijn ook de belangrijkste wijzigingen opgenomen die het gevolg zijn van de inkoopafspraken m.b.t. huishoudelijke hulp. De zorgaanbieder krijgt betaald per trede. Het is een landelijke richtlijn dat de trede moet leiden tot een redelijk uurloon voor de intensieve en gewaardeerde inspanningen die zorgmedewerkers leveren en om een faillissement van de werkgever te voorkomen.

	Tijd oud	Tijd nieuw	Aantal cliënten 2022	Maandtarief 2022
Trede 1	5,7 uur	4,2 uur	19 ³	€ 583,28
Trede 2	2,9 uur	2,8 uur	207	€ 387,32
Trede 3	2,3 uur	2,1 uur	742	€ 322,77
Trede 4	2,1 uur	2,1 uur	693	€ 288,18
Trede 5	1,8 uur (110 – 125 minuten)	1,6 uur (95 minuten)	344	€ 219,02

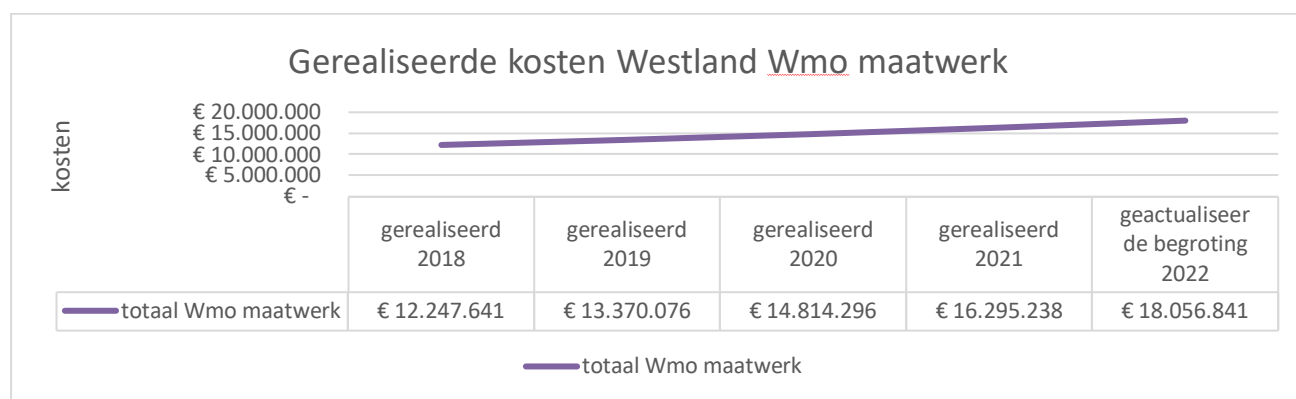
Stijgende kosten voor het uitvoeren van de Wmo

Voor de werkzaamheden wordt een standaard uurtarief berekend. Een reëel uurtarief moet er voor zorgen dat de keuze niet automatisch uitgaat naar de aanbieder met die voor de laagste prijs ondersteuning biedt maar waarvan de kwaliteit niet gegarandeerd kan worden. Voor de ondersteuning van cliënten kiezen we voor de samenwerking met betrouwbare, toekomstbestendige partners.

Wat een reëel uurtarief is hebben we als onderdeel van het inkoopproces laten uitzoeken door onderzoeksbureau HHM. Voorheen betaalden we voor ongeveer € 28,89 per uur voor ondersteuning in het huishouden. Na onderzoek van HHM is het reëel uurtarief vastgesteld op € 31,08. Deze stijging is het gevolg van veranderde CAO afspraken en is ook een gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt. Als er niets zou veranderen zou dit betekenen dat de H5 gemeenten begin 2023 gezamenlijk 2,4 miljoen euro meer zouden moeten gaan betalen voor Hulp bij het Huishouden. Door indexatie zou de kostenstijging bovendien jaarlijks toenemen. We hebben binnen de H5 de consequenties hiervan besproken. We hebben daarop besloten om te onderzoeken of er zodanig binnen de treden veranderingen konden worden aangepast dat de kwaliteit van de ondersteuning gehandhaafd kon worden terwijl tegelijkertijd de kostenstijging beheersbaar zou kunnen blijven. Dat is

³ Hoewel cliënten trede 1 er relatief veel op achteruit gaan zijn wordt hun ondersteuning vaak aangevuld met verschillende vormen van maatwerk waardoor het effect voor deze groep beperkt is.

gelukt en daarom krijgen sommige treden nu minder minuten toebedeeld terwijl dezelfde kwaliteit van de zorg is behouden. Overigens is het reëel uurtarief door indexatie inmiddels gestegen tot € 33,80. Omdat ook het aantal cliënten per jaar stijgen met gemiddeld 6% (en we er alles aan doen om de wachtlijsten weg te werken) stijgen de kosten jaarlijks zoals hier onder weergegeven in de grafiek. Het meerjarenperspectief van de kostenstijging Wmo in onze gemeente zullen wij presenteren in de voortgangsrapportage en de (meerjaren)begroting 2024.



Wat is er nu precies gebeurd?

Per 1 januari 2023 is het nieuwe inkoopcontract ingaan met zorgaanbieder Tzorg. Tzorg biedt ondersteuning aan 1.079 cliënten in Westland. Eerder meldden we het getal van 1.210 cliënten. Het verschil wordt veroorzaakt omdat ons systeem het aantal cliënten over het hele jaar registreert en dus ook cliënten meerekent die in dat jaar zijn uitgestroomd. Bij ongeveer 700 cliënten heeft er een wijziging van trede plaatsgevonden als gevolg van het nieuwe contract. Bij 101 cliënten heeft er een verandering in de zorginzet plaatsgevonden. Voor de helderheid: hun zorgplan is niet gewijzigd. Bij een zeer beperkt aantal van deze groep, is gecommuniceerd dat er een half uur minder ondersteuning plaatsvindt. Hierbij zijn twee zaken niet goed gegaan: bij deze 101 cliënten is de communicatie niet goed gegaan en in een bestuurlijk gesprek is benadrukt dat dit de volgende keer te allen tijde moet worden voorkomen. Daarnaast kan op basis van het nieuwe contract niemand met een half uur per week gekort worden. Het korten op tijd mag gemiddeld niet meer dan 15 minuten zijn op basis van de nieuwe trede-indeling. Dit hebben wij Tzorg ook aangegeven.

De gemeente heeft deze 101 cliënten inmiddels een excuusbrief gestuurd. Daarnaast hebben we een brief met extra informatie gestuurd (zie bijlage 3 & 4). 26 cliënten hebben inmiddels een bezwaar ingediend. We hebben met Tzorg afgesproken dat al deze cliënten een huisbezoek krijgen om het zorgplan te bespreken. In dit gesprek wordt onderzocht of de keuze voor de nieuwe trede-indeling voldoet aan wat er voor de desbetreffende cliënt nodig is. Dit is maatwerk. Als dit niet het geval is, zijn er vier opties:

- Optie: Schouw: als gemeente beoordelen we in hoeverre het resultaat door de zorgaanbieder wordt behaald. Als dit onvoldoende is, dan volgen er nieuwe afspraken met de zorgaanbieder of doen we opnieuw onderzoek naar de zorgbehoefte van de cliënt;
- Optie: De ruimte binnen de trede benutten: inwoner en zorgaanbieder hebben afspraken gemaakt over activiteiten en de frequentie van die activiteiten. Als de cliënt ontevreden is

kan opnieuw het gesprek met de zorgaanbieder. Nieuwe afspraken worden opgenomen in het zorgplan;

- Optie: Herindiceren: als het resultaat (een schoon en leefbaar huis) niet meer wordt bereikt met de geleverde ondersteuning, bijvoorbeeld omdat de cliënt ouder wordt en meer gebreken krijgt, dan doet de gemeente opnieuw onderzoek en kan de cliënt in een hogere trede met meer ondersteuning worden geplaatst;
- Westland plusje: lokaal bieden we sommige cliënten incidenteel extra ondersteuning. Dit doen we sinds 2019 om cliënten die door herindiceren werden benadeeld, op ondersteuning te compenseren.

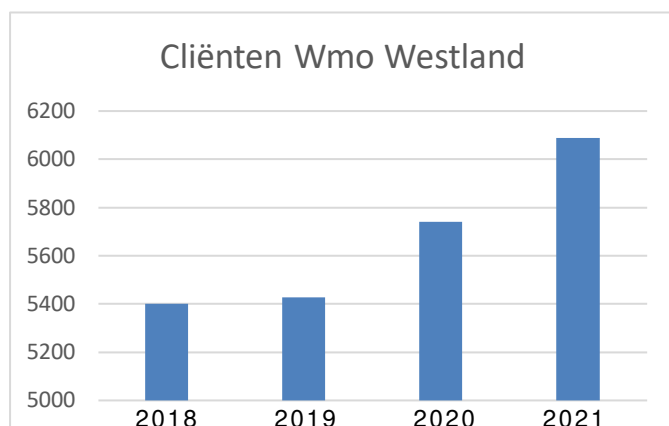
Tzorg heeft inmiddels huisbezoeken ingepland met de cliënten die hebben geklaagd over de ondersteuning. Ook hebben we afgesproken dat de gemeentelijke consultants na een half jaar contact opnemen met deze cliënten om na te gaan of de ondersteuning naar wens wordt aangeboden.

Landelijke ontwikkelingen

Toename cliënten

De laatste jaren is het aantal cliënten sterk gestegen. Daar zijn tenminste twee redenen voor:

1. Het abonnementstarief, een vast tarief voor de eigen bijdrage aan Wmo-voorzieningen, is sinds 1 januari 2019 definitief van kracht. De invoering van het abonnementstarief leidt aantoonbaar tot een aanzuigende werking op Wmo-ondersteuning, vooral huishoudelijke hulp. Uit de meest recente Wmo Monitor Abonnementstarief blijkt dat er jaarlijks ongeveer 5% meer vraag naar ondersteuning is als gevolg van het abonnementstarief. De VNG stelt dat het abonnementstarief in de Wmo de balans heeft verstoord om ondersteuning en zorg in te kunnen zetten voor de cliënten die dat echt nodig hebben. Het nieuwe kabinet wil voor specifiek de huishoudelijke hulp naar een 'eerlijkere eigen bijdrage (...) met landelijke normen en met oog voor betaalbaarheid van lage- en middeninkomens.' Dit staat voor niet eerder dan 2025 of 2026 gepland.
2. Vergrijzing: uit onderzoek van onderzoeksbureau Companen (2020) weten we dat het aantal senioren sterk gaat toenemen komende jaren. In de komende 20 jaar stijgt het aantal inwoners van 75 jaar en ouder in Westland van ruim 6.400 dit jaar naar ruim 12.500 in 2040. Het aantal 85-plushuishoudens stijgt nog harder met ruim 144% tussen 2020 en 2040. Het aantal huishoudens met een beperking in Westland stijgt in de komende 20 jaar eveneens, met maar liefst 28%, van 5.770 naar 7.400. Hoewel de Wmo niet alleen is voorgehouden aan ouderen maakt deze doelgroep wel het meeste gebruik van deze ondersteuning. De komende jaren zal het aantal inwoners dat een beroep op de Wmo zal moeten doen dus sterk toenemen.



Omdat we steeds meer cliënten hebben is er ook steeds meer personeel nodig om de ondersteuning te organiseren. In het hele land hebben zorgaanbieders te maken met hetzelfde probleem: waar vinden we voldoende personeel om aan de vraag te voldoen? De vraag naar zorgpersoneel gaat naar verwachting de groei van het arbeidsaanbod absorberen. M.a.w. alle mensen die de arbeidsmarkt betreden zijn nodig voor de zorg. In 2040 moeten, als er geen maatregelen worden genomen, 1 op 4 inwoners werken in de zorg⁴. Alle zorgaanbieders kampen momenteel met personeelstekorten. Door de hoge werkdruk is het ziekteverzuim bovendien erg hoog. Inmiddels heeft de staatssecretaris aangegeven dat wachtlijsten in de Wmo vrijwel onvermijdelijk zijn⁵.

Toekomst van Resultaatsturing

Veel gemeenten zijn afgelopen jaren overgestapt op resultaatsturing. De H5 koos in 2019 voor huishoudelijke ondersteuning voor een overstap naar resultaatsturing. Deze werkwijze komt tegemoet aan het feit dat elk huis en elke cliënt anders is en dat een ondersteuningsbehoefte dus ook anders is. De zorgaanbieder heeft een prestatieverplichting (geen urenverplichting) en kan daarom meer betekenen voor het schoon en leefbaar houden van een huishouden van een gezin terwijl het eveneens hetzelfde resultaat kan leveren voor een eenpersoonshuishouden. De zorgaanbieder kan het schaarse personeel zo efficiënt inzetten voor meer cliënten. In 2022 is deze keuze herbevestigd. Dit was mede ingegeven door de positieve resultaten in ons cliënttevredenheidsonderzoek (onze gemeente scoort gemiddeld een 8 als rapportcijfer terwijl dit landelijk een 7,3 is) en door onder meer het positieve advies⁶ van de Adviesraad Sociaal Domein Westland (ASDW).

De fractie van GroenLinks heeft vragen gesteld over de juridische houdbaarheid van deze keuze. Dit met het oog op een bericht⁷ dat vrijdag 24 februari van dit jaar is verschenen van de VNG over het resultaatgericht werken. In tegenstelling tot eerdere berichten heeft de staatssecretaris aangegeven dat hij niet voornemens is verder te gaan met het wetsvoorstel dat het resultaatgericht werken in de Wet zal verankeren. Dit was onverwacht. Tot zover zijn we uitgegaan van de berichten van het Rijk waaruit we konden opmaken dat resultaatsturing leidend zou worden. Dat was ook de reden dat we resultaatsturing in 2019 hebben ingevoerd en waarom de raad ook de keuze heeft gemaakt om ook in de nieuwe aanbestedingsronde uit te gaan van resultaatsturing als de voor de toekomst

⁴ Rijksoverheid – Naar een toekomstbestendig zorgstelsel Brede maatschappelijke heroverweging, 20 april 2020, p.21.

⁵ Antwoord op Kamervragen (zie [hier](#))

⁶ Zie bijlagen tijdens behandeling in de commissie (10 januari 2022) of hier: [reactie ASDW op adviesaanvraag Inkoopvisie ondersteuning \(21-0312596\) \(2\).pdf](#)

⁷ zie daarvoor het bericht [Onderzoek naar alternatieven resultaatgericht werken | VNG](#) of <https://vng.nl/nieuws/onderzoek-naar-alternatieven-resultaatgericht-werken>.

algemeen aanvaarde en in het land gehanteerde werkwijze. We hebben kennisgenomen van de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) waarin werd betoogd dat ondersteuning geïndiceerd op basis van resultaatsturing onvoldoende zekerheid biedt voor inwoners. Voor onze regio geldt dat inwoners kunnen verzoeken om een tijdsindicatie te laten opnemen in het zorgplan.

In afwachting en op basis daarvan gaf de VNG het advies aan gemeenten om door te gaan met resultaatgericht werken. Teruggrijpen naar een eerdere werkwijze betekent immers een ingrijpend en kostbaar herindiceringsproces van alle cliënten. Afgesproken is dat de VNG samen met gemeenten en VWS nader verkent of er alternatieven zijn die recht doen aan de uitspraken van de CRvB en waarmee ook de voordelen van het resultaatgericht werken behouden kunnen blijven. De verwachting is dat er voor de zomer advies volgt aan de gemeenten over het toepassen van resultaatsturing. Tegen die tijd zullen we opnieuw de discussie met de raad en binnen de H5 moeten voeren over de toekomst van resultaatsturing.

Powerful Ageing

Een doel van de Wmo is om mensen te ondersteunen zodat mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Het bevorderen van de (fysieke) zelfredzaamheid is hier een belangrijk onderdeel van. Langer zelfredzaam blijven leidt tot een verbetering van welzijn en welbevinden. Powerful Ageing is een wetenschappelijk onderbouwd programma, gericht op het vergroten van het explosieve spiervermogen van ouderen in de leeftijd vanaf 60 jaar. Het zet ouderen in hun kracht en zorgt ervoor dat zij hun dagelijkse handelingen kunnen blijven uitvoeren, en op die manier zo lang mogelijk vitaal, zelfstandig en zelfredzaam te blijven. Daarom is de interventie Powerful Ageing vanaf oktober 2022 beschikbaar voor inwoners van de gemeente Westland. Deelname is op vrijwillige basis en vervangt in eerste instantie de ondersteuning in de huishoudelijke hulp. Het succes van de interventie is afhankelijk van de motivatie van de deelnemers. Daarom is gekozen voor vrijwilligheid omdat dwang de motivatie juist verminderd. Vrijwillige, gemotiveerde inzet is daarom randvoorwaardelijk. Als dit bij inwoners ontbreekt of wanneer de situatie voor inwoners verandert, dan is een aanvraag bij de Wmo altijd een optie. Zie voor meer informatie bijlage 5.

Overigens is er voor inwoners die om een tijdelijke, medische reden ondersteuning nodig hebben de basisvoorziening Hulp bij het Huishouden beschikbaar. Cliënten krijgen dan kortdurende (max. 40 uur) ondersteuning. Voor inwoners waar we acuut ondersteuning moeten inzetten is op basis van de wet Wmo 2015 spoedhulp beschikbaar (art. 2.3.3. Wmo 2015). De ondersteuning wordt dan binnen 24 tot 48 uur ingezet.

Wij vertrouwen erop met deze brief onduidelijkheden te hebben weggenomen en u te hebben geïnformeerd over de door de gemeente ondernomen acties.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Westland,
de secretaris, de burgemeester,

A.C. Spindler

B.R. Arends

Bijlage 1 – de taken die passen bij de treden (vastgesteld door de H5)

Nieuwe treden ORH resultaatgericht werken

Trede	Overname van de volgende taken:
1	Overname van alle huishoudelijke taken (zwaar/licht/wasverzorging) en overname regie en sprake van een onveilig/ongezonde huishouding (bijvoorbeeld bij verzamelwoede)..
2	Overname alle huishoudelijke taken (zwaar/licht) en/of • Overname regie • Tijdelijke overname en aanleren van huishoudelijke taken
3	Zwaar huishoudelijke taken en lichthuishoudelijke taken, wasverzorging en/of andere extra's, hieronder valt onder andere: • Stoffen op heuphoogte, • Opruimen • Bed verschonen • Badkamer en wc schoonmaken • Ramen binnenzijde zemen • Stofzuigen • Dweilen • Keuken schoonmaken • Stoffen hoog/laag (dus onder en boven heuphoogte) • Extra stofzuigen • 2^{de} slaapkamer schoonmaken • Extra schoonmaken badkamer • Extra bed verschonen • Extra wassen • Structurele overname boodschappen
4	Zwaar huishoudelijke taken en licht huishoudelijke taken, hieronder valt onder andere: • Stoffen op heuphoogte, • Opruimen • Bed verschonen • Badkamer en wc schoonmaken • Ramen binnenzijde zemen • Stofzuigen • Dweilen • Keuken schoonmaken • Stoffen hoog/laag (dus onder en boven heuphoogte)
5	Zwaar huishoudelijke taken, hieronder valt onder andere: • Bed verschonen • Badkamer en wc schoonmaken • Ramen binnenzijde zemen • Stofzuigen • Dweilen • Keuken schoonmaken • Stoffen hoog/laag (dus onder en boven heuphoogte)

Toelichting op extra taken in trede 3,

Bij onderstaande taken is er sprake van extra werk, waardoor een trede 4 of 5 niet meer voldoende is.

Denk hierbij aan de volgende situaties:

Categorie	Taak	Mogelijke situatie
Zwaar werk	Extra stofzuigen	Aanwezigheid hulphond Allergieën in combinatie met ernstige longproblemen
	2 ^{de} slaapkamer schoonmaken	Aanwezigheid van meer dan 2 volwassenen binnen één huishouden Inwonende kinderen tussen de 12-18 jaar
	Extra schoonmaken badkamer	Besmettingsgevaar (corona- of norovirus, chemotherapie). <i>Alleen tijdens de actieve besmettingsperiode.</i>
	Extra bed verschonen	Ernstige incontinentie
Licht werk	Extra stoffen	Allergieën in combinatie met ernstige longproblemen
Wasverzorging	Extra wassen	Ernstige incontinentie
Boodschappen	Structurele overname boodschappen	

Bijlage 2 – voorbeeld Zorgplan

Zorgplan

Cliëntgegevens

cliëntnummer

naam

adres

email

hierna te noemen de ‘cliënt’.

	cliënt zelfstan- dig	algemene voorzie- ning	familie, vrienden, buren	vrijwilli- ger	collec- tieve voorzie- ning	professio- nele hulp	frequentie (maxi- maal 1x per week / 1x per 2 wk / an- ders)
Huiskamer							
stof- fen	hoog					X	1X4W
	midden					X	1XW
	laag					X	1X2W
Opruimen	X					X	1XW
stofzuigen						X	1XW
Dweilen						X	1XW
ramen binnenzijde						X	1X3M
bijzonderheden:							
Keuken							
keukenblok						X	Nalopen
keukenapparatuur						X	nalopen
Stofzuigen						X	1XW
Dweilen						X	1XW
ramen binnenzijde						X	1X3M
bijzonderheden:							
Sanitair							

Badkamer						X	1XW
Toilet						X	1XW
ramen binnenzijde							
bijzonderheden:							

		cliënt zelfstan- dig	algemene voorzie- ning	familie, vrienden, buren	vrijwilli- ger	collec- tieve voorzie- ning	professio- nele hulp	frequentie (maxi- maal 1x per week / 1x per 2 wk / an- ders)
slaapkamer								
stof- fen	hoog						X	1X4W
	midden						X	1XW
	laag						X	1X2W
Opruimen		X						
stofzuigen							X	1XW
Dweilen							X	1XW
bedden verscho- nen							X	1X2W
ramen binnenzijde							X	1X3M
bijzonderheden:								
schone en draagbare kleding indien van toepassing, als beschikking of gemeentelijk beleid hier ruimte voor geeft								
wasmachine		X					X	
was ophangen / droger		X					X	
Strijken		X					X	
Opvouwen		X					X	
was opruimen		X					X	
bijzonderheden: DE HULP CONTROLEERD OF ER GEHOLPEN MOET WORDEN MET DE WAS.								
boodschappen en maaltijden indien van toepassing, als beschikking of gemeentelijk beleid hier ruimte voor geeft								
boodschappen doen		X						
bereiden brood- maaltijd		X						
opwarmen maaltij- den		X						
bijzonderheden:								
Gang								
Stoffen							X	1XW

Opruimen	X					X	1XW
stofzuigen						X	1XW
bijzonderheden:							
Organiseren huishouden							
instrueren en organiseren					X		
advies en voorlichting					X		
Sturing					X		
Stimulering					X		
bijzonderheden:							

	cliënt zelf-standig	algemene voorzie-ning	familie, vrienden, buren	vrijwilliger	collectieve voorzie-ning	professio-nele hulp	frequentie (maximaal 1x per week / 1x per 2 we-ken / an-ders)
Kinderen verzorgen Let op! Cliënt is te allen tijden aanwezig in de- zelfde ruimte							
Wassen							
aankleden							
eten geven							
Vervoer							
Let op: kind(eren) mogen niet vervoerd worden met de auto of op de fiets, alleen te voet							
Overige ruimte: <i>EXTRA KAMER</i> indien van toepassing, als beschikking of gemeentelijk beleid hier ruimte voor geeft							
Stoffen						X	inciden- teel
Opruimen							
stofzuigen						X	inciden- teel
Dweilen							
bijzonderheden:							
Algemene opmerkingen / bijzonderheden							
Trede 3							

Bijzonderheden: Bij iedere cliënt dient een zorgmap aanwezig te zijn. Deze map wordt ook wel zorgplan ge- noemd. Hierin zitten onder andere (kopieën) van de overeenkomst, leveringsvoorwaarden, gespreksversla- gen, aftekenlijsten en cliëntinformatie. De huishulp is verantwoordelijk voor de inhoud van de zorgmap en dat deze regelmatig bijgewerkt wordt.

Bijlage 3 – excuusbrief gemeente (verzonden 21 maart 2023)

Geachte heer/mevrouw,

Er is verwarring ontstaan over uw ondersteuning bij het huishouden. Dat had nooit mogen gebeuren. De communicatie richting u had beter moeten. Wij vinden dit enorm vervelend. We willen dat de informatie over de hulp en de ondersteuning die u krijgt duidelijk is. In deze brief staat meer uitleg.

Uitleg: werken voor hetzelfde resultaat

De gemeente Westland werkt samen met Tzorg aan het doel 'Een schoon en leefbaar huis'. Gemeente Westland heeft onlangs een nieuw contract afgesloten met onder meer TZorg. Hierbij zijn afspraken gemaakt in de ondersteuning die zij inwoners bieden in het huishouden. De ondersteuning heeft een andere indeling gekregen.

Heel belangrijk hierbij: het resultaat in uw huis blijft hetzelfde!

Er wordt rekening gehouden met wat u zelf kan en uw omgeving. De taken die u zelf niet kunt doen, staan in uw zorgplan.

Doel: 'Een schoon en leefbaar huis'

Bent u na een tijdje niet tevreden met de ondersteuning die u krijgt of is uw situatie veranderd? Neem contact op met Tzorg. Zij kijken samen met u naar wat er nodig is.

Wilt u iemand spreken over deze brief? Bel of mail ons. De contactgegevens staan bovenin deze brief.

Met vriendelijke groet,

S. Pleijsier
Teammanager dienstverlening
Gemeente Westland

J. van Gemmert
Regio manager
TZorg

Bijlage 4 – brief extra informatie gemeente (verzonden 3 april)

Geachte heer/mevrouw,

U krijgt hulp thuis van zorgaanbieder Tzorg. We sturen u deze brief met een bijlage. In deze bijlage staat meer informatie over de nieuwe afspraken met zorgaanbieders.

Meer of minder tijd?

Het doel van zorgaanbieder Tzorg is zorgen voor een 'schoon en leefbaar huis'. Misschien heeft u van Tzorg gehoord dat er minder tijd is voor het werk bij u thuis. Maar eigenlijk kijken we niet naar de tijd, we kijken naar hoe u het beste bent geholpen. Daar doen we samen met de zorgaanbieders ons best voor! Uw zorgplan geldt dus nog steeds. Lees de bijlage voor meer uitleg.

In het kort:

Wat blijft hetzelfde

- Uw afspraken in uw zorgplan.
- Het doel: een schoon en leefbaar huis.

Wat is er anders?

- Contract tussen gemeente Westland en de zorgaanbieders.
- Treden van hulp.
- Was is een los product.

Dit zijn veranderingen voor ons in het systeem. Voor u als cliënt verandert dit niets aan het doel: een schoon en leefbaar huis. Had u was als ondersteuning? Dan krijgt u dit nu ook. Lees hier meer over in de bijlage.

Niet tevreden?

Bent u niet tevreden over de hulp? Lees de bijlage over wat u kunt doen.

Vragen

Heeft u vragen? Bel ons via telefoonnummer 14 0174 of mail naar info@gemeentewestland.nl.

Met vriendelijke groet,

S. Pleijsier
Teammanager dienstverlening

Hulp thuis uit Wmo

Nederland krijgt steeds meer senioren, ook in het Westland. We wonen zo lang mogelijk thuis. Heel fijn als dat kan en lukt op eigen kracht. En veel kan er gedaan worden met wat hulp van buren, vrienden en familie. Maar toch lukt niet altijd alles alleen of met hulp van de omgeving. In dat geval is er de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Inwoners krijgen dan hulp (ondersteuning) thuis.

Wat is het Zorgplan?

U krijgt ondersteuning thuis. Hier heeft u een gesprek over gehad waarbij afspraken zijn gemaakt. De afspraken staan in uw zorgplan. Denk aan afspraken over: Wat kunt u nog zelf? Heeft u hulp uit uw omgeving? En wat kan de hulp van de zorgaanbieder voor u doen? Deze bespreekt u samen met de zorgaanbieder.

Een 'schoon en leefbaar huis', wat wordt daarmee bedoeld?

Vanuit de Wmo leveren wij ondersteuning met als doel een 'schoon en leefbaar huis'. Daar is het zorgplan voor ingevuld. Dus samen zorgen wij ervoor dat u in een schoon huis woont.

Er zijn nieuwe afspraken met zorgaanbieders, welke zijn dat?

We zijn als gemeente verplicht om na een paar jaar nieuwe contracten af te sluiten met zorgaanbieders. Nieuwe contracten betekent ook nieuwe afspraken. Dit zijn afspraken tussen de zorgaanbieder en de gemeente. Een voorbeeld daarvan is een nieuwe indeling in 'treden'.

Stond er in uw brief dat u in een andere trede zit? Dat is voor ons in het systeem belangrijk. Uw zorgplan en de afspraken daarin blijven hetzelfde. Dus de hulp die u kreeg? Die krijgt u nog steeds.

De hulp komt minder lang, hoe kan dat?

Dit is niet bij iedere inwoner zo. Het verschilt per hulpvraag en situatie. Het is belangrijk om samen naar het doel te blijven kijken. De zorgaanbieder houdt het zorgplan aan van de inwoner. Het kan zijn dat er minder tijd nodig blijkt te zijn voor een 'schoon en leefbaar' huis. Het werk kan net even anders ingedeeld worden. Of de ene week komt de hulp iets langer dan de andere week. Dit bespreekt de zorgaanbieder met u.

Waarom wordt er bij sommige inwoners nu gekozen voor minder tijd?

Er vragen steeds meer inwoners om hulp thuis. We willen allemaal graag zo lang mogelijk fijn thuis blijven wonen. Er is dus meer vraag naar hulp. Maar soms is die hulp er niet bij een zorgaanbieder. We moeten alle tijd verdelen onder alle inwoners die hulp nodig hebben. Zonder dat we iets afhalen van het doel uit alle zorgplannen.

De zorgaanbieder kijkt dus naar het zorgplan. Het werk wordt zo verdeeld zodat ze alle afspraken kunnen nakomen.

Wat houdt minder tijd in?

Dit verschilt per inwoner. Iedere hulpvraag en iedere situatie is anders. Er zijn hierover afspraken gemaakt met de zorgaanbieder. Per trede mag er een maximaal aantal minuten minder gewerkt worden bij een inwoner. Door de nieuwe afspraken die we met zorgaanbieders hebben gemaakt en

door de grote vraag naar zorg kan het zijn dat u (soms) minder hulp krijgt (verschilt tussen 15 en 30 minuten). Komen ze een keer korter dan afgesproken? Dan kan het zijn dat ze de week erna langer komen. De zorgaanbieder bespreekt dit met u. Minder tijd betekent nog wel steeds dat ze de afspraken met u nakomen.

Ik ben niet tevreden met het resultaat, wat kan ik doen?

De zorgaanbieder moet het doel van een 'schoon en leefbaar huis' halen. Daar sturen we als gemeente op. De tijd die daarvoor nodig is wordt door Tzorg bepaald. De gemeente let er op dat het huis ook daadwerkelijk schoon en leefbaar wordt. Bent u niet tevreden? Blijkt de tijd te kort om de afspraken uit het zorgplan te halen? Dan kunt u het volgende doen:

- Maak een melding bij de zorgaanbieder. Zij gaan dan met u kijken wat er nodig is.
- Komt u er niet uit met de zorgaanbieder? Neemt u contact op met gemeente Westland. We komen dan bij u langs voor een gesprek. We kijken samen met u naar wat er nodig is voor een schoon en leefbaar huis.

Al deze informatie is ook te vinden op: WWW.GEMEENTEWESTLAND.NL/TZORG

Als u dit invult in de zoekbalk van uw browser, dan vindt u de informatie.

Bijlage 5 – Powerful Ageing

Krachtig ouder worden in Westland (Informatiebrief Powerful Ageing)

Het is een wens van veel inwoners om lang en fijn thuis te kunnen blijven wonen. Inwoners die fit en sterk ouder worden kunnen zich langer zelf redden thuis en in het dagelijks leven. Reden voor de gemeente om samen te werken met fysiotherapeuten aan Powerful Ageing. Dit beweegprogramma wordt aangeboden aan inwoners die een melding doen voor steun van Wmo.

Powerful Ageing

Powerful Ageing is een trainingsprogramma. Het is gericht op het herstellen van de explosieve spierkracht. Deze vorm van kracht neemt af als we ouder worden. Voorbeelden hiervan zijn het snel aanpassen van de stap, als men dreigt te struikelen of het op- en afstappen met de fiets. Ook is explosieve spierkracht nodig bij het uitvoeren van dagelijkse bewegingen, zoals uit de stoel opstaan, traplopen, bukken en uitrekken. Het zijn dus ook die bewegingen die men maakt bij huishoudelijke taken. En kunnen we alles in huis nog zelf doen, dan is er geen hulp nodig van anderen. Dat is een fijn idee.

De training

Powerful Ageing is een wetenschappelijk programma. De training is met eenvoudige oefeningen gericht op balans, reactie én kracht. Het doel is dat u zo makkelijker in en om uw huis kunt bewegen, zonder angst om te vallen. Fysiotherapeuten begeleiden u daarbij. Het trainingsprogramma wordt in groepsverband gegeven. Zo leren deelnemers meteen ook andere mensen kennen.

Iets voor u?

Wilt u de kracht hebben om trappen te blijven lopen? Wilt u graag met uw kleinkinderen buiten spelen? Wilt u graag zelf uw huishouden doen? Misschien gaat dit allemaal niet meer zo vanzelf als vroeger. Trainingsprogramma Powerful Ageing helpt u om dagelijkse bewegingen weer met zelfvertrouwen uit te voeren.

Aanmelden

Meldt u zich aan bij de Wmo van de gemeente? Misschien kunt u dan meedoen aan het trainingsprogramma Powerful Ageing. U krijgt dan eerst een gesprek bij de fysiotherapeut. Na dit gesprek hoort u of het trainingsprogramma bij u past.

De bevestigingsmail die door de Toegang wordt gestuurd ziet er als volgt uit:

Beste [heer / mevrouw] [naam],

Namens de gemeente nodigen we u graag uit op: [datum + tijd] bij Fysiotherapie Praktijk [naam + adres fysiotherapie praktijk]

Tijdens deze bijeenkomst vindt het intakegesprek met de fysiotherapeut plaats. Er zullen ook wat fysieke testen worden afgenomen. Zorg dat u soepel zittende kleding aan heeft, platte schoenen en indien nodig uw leesbril mee neemt.

De bijeenkomst zal ongeveer een uur duren. Mocht u onverhoopt verhinderd zijn, neemt u dan contact op met: 0573 745 105

Voor informatie zie <http://www.powerful-ageing.nl/>

Met vriendelijke groet,

Team HRC

EXCLUSIECRITERIA

- Cliënt is jonger dan 60.
- Inwonende partner die kan participeren.
- Inwonend kind > 23 jaar die kan participeren.
- Cliënt maakt gebruik van tillift (actieve tillift, passieve tillift of plafondlift)
- Cliënt is rolstoel gebonden

Aandoening:

- Acute aandoening waardoor bewegen op dit moment niet kan of mag <2 weken;

(denk aan een breuk, zicht problematiek)

- Inwoner volgt op dit moment een revalidatietraject na een operatie of acute klacht;

(denk aan revalidatie na een hartoperatie of een nieuwe heup/knie)

- Terminale fase van een aandoening.

- Amyotrofische Lateraal Sclerose (ALS)

- Centraal Neurologische Aandoening, in een stadium waarin er een specifieke

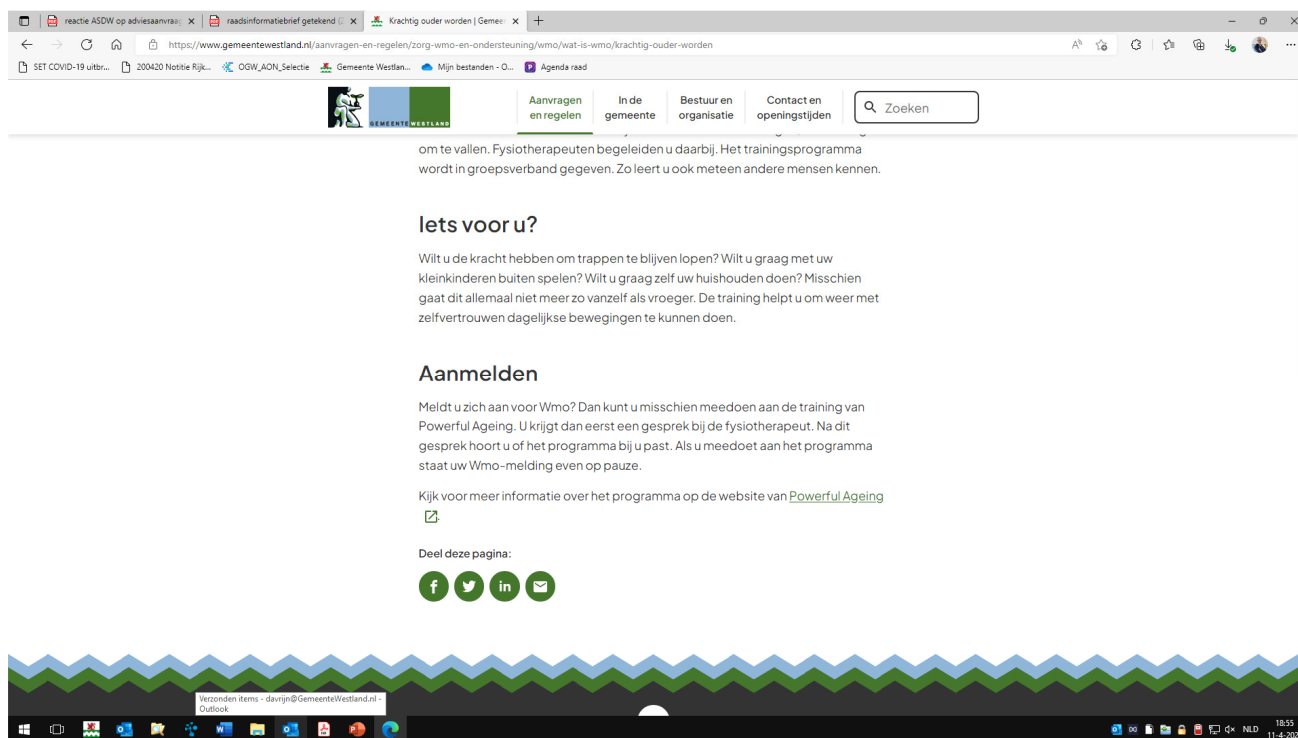
aanpak is vereist of het niet veilig is om in een groep te sporten.

- o Herseninfarct / hersenbloeding,
 - o Multiple Sclerose (MS)
 - o Ziekte van Parkinson
 - o Hersentumoren
 - o TIA
 - o Dementie

- Actief revalidatie/hersteltraject na val, ongeluk, operatie, infarct van minder dan 3 maanden geleden.

Niet veilig kunnen sporten in de groep als gevolg van:

- Verlies van geheugen (Dementie / hersenaandoening);
- Afgelopen 14 dagen 3 keer of meer gevallen door duizeligheidsklachten;
- Uitvalsverschijnselen in een ledemaat, waardoor zelfstandig lopen niet veilig is;
(bv. Na een herseninfarct of als gevolg van een hernia)
- Psychische- of verslavingsproblematiek.
- Het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal om de instructies te kunnen volgen



reactie ASDW op adviesaanvraag... raadsinformatiebrief getekend... Krachtig ouder worden | Gemeente Westland

https://www.gemeentewestland.nl/aanvragen-en-regelen/zorg-wmo-en-ondersteuning/wmo/wat-is-wmo/krachtig-ouder-worden

SET COVID-19 uitbr... 200420 Notitie Rijk... OGW_AON_Selectie Gemeente Westland... Mijn bestanden - O... Agenda raad

Aanvragen en regelen In de gemeente Bestuur en organisatie Contact en openingstijden Zoeken

om te vallen. Fysiotherapeuten begeleiden u daarbij. Het trainingsprogramma wordt in groepsverband gegeven. Zo leert u ook meteen andere mensen kennen.

Iets voor u?

Wilt u de kracht hebben om trappen te blijven lopen? Wilt u graag met uw kleinkinderen buiten spelen? Wilt u graag zelf uw huishouden doen? Misschien gaat dit allemaal niet meer zo vanzelf als vroeger. De training helpt u om weer met zelfvertrouwen dagelijkse bewegingen te kunnen doen.

Aanmelden

Meldt u zich aan voor Wmo? Dan kunt u misschien meedoen aan de training van Powerful Ageing. U krijgt dan eerst een gesprek bij de fysiotherapeut. Na dit gesprek hoort u of het programma bij u past. Als u meedoet aan het programma staat uw Wmo-melding even op pauze.

Kijk voor meer informatie over het programma op de website van [Powerful Ageing](#)

Deel deze pagina:

f t in

Verzonden items - davi@GemeenteWestland.nl - Outlook

18:55 11-4-2023

Bijlage 6 – Correspondentie met Tzorg

Van:

Verzonden: donderdag, april 6, 2023 1:10 PM

Aan:

Onderwerp: [Extern] Informatie tbv trede-aanpassing

Geachte heer Rombout,

Bedankt voor het prettige gesprek zojuist. Hieronder alvast details en bijlagen die u kunnen helpen in de raadsvergadering.

Hieronder het jaarverslag van 2021. Die van 2022 is op dit moment in afronding.

<https://applepie.foleon.com/tzorg-1/tzorg-jaarverslag-2021/>

Hieronder de laatste communicatie over de wetswijzigingen.

Hierin advies bij nieuwe aanbestedingen iig een clause op te nemen dat je tussentijds kan wijzigen. Mijn advies dus om af te wachten wat uit deze sessies komt tussen VNG en VWS waar Tzorg mee denkt en schrijft samen met een afvaardiging van cliëntbelang. Lijkt richting een bandbreedte model te gaan waarin een combinatie gezocht wordt in resultaatgericht beschikken en een zekerheid in een uren met een bandbreedte. (2 tot 3 uur bijvoorbeeld)

<https://vng.nl/nieuws/onderzoek-naar-alternatieven-resultaatgericht-werken>

Hierbij nog een recent artikel van de WOS

<https://wos.nl/nieuws/artikel/weer-discussie-in-westlandse-politiek-over-huishoudelijke-hulp>

In bovenstaand artikel wordt aangegeven dat zorgaanbieders eigen tredes hebben maar dit is onjuist. De Gemeenten heeft de tredes bepaald in hun contactering en iedere trede staat voor een budget die wij hebben per client in deze trede. De Gemeente heeft besloten om per 1 januari 2023 'n tredeaanpassing door te voeren waardoor wij voor de cliënten in deze tredes opnieuw moesten kijken naar de ondersteuning.

DETAILS

Aantal cliënten Westland: 1079

Aantal medewerkers Westland: 202 medewerkers

Aantal trede wijzigingen: +/- 700

Aantal daadwerkelijke aanpassing van ondersteuning: 100

Aantal bezwaren over de totale populatie (1079 cliënten): 14

Aantal cliënten landelijk : 65.000 zorgmomenten per week

Aantal medewerkers landelijk : 12.500 huishulpen en begeleiders

Tot slot in de bijlage ons whitepaper over resultaatgericht beschikken. Hierin veel informatie en voors- en tegens over de diverse manieren van financieren.

Met vriendelijke groet
Tzorg Groep B.V.

Directeur Zorg

Van:

Verzonden: donderdag, april 6, 2023 7:11 PM

Aan:

Onderwerp: Re: [Extern] FW: Mail T-Zorg

Voorzichtig: deze mail komt van buiten onze omgeving. LET OP PHISHING. Controleer links en bijlagen in de e-mail goed!

Geachte heer Rombout,

U vroeg me te reageren op onderstaande mail en dan met name de zin

"Let op: praat niet in uren naar de cliënten toe, dit is een afspraak met de gemeente."

Aangezien we al vanaf 2019 contractueel met elkaar hebben afgesproken te financieren op resultaat praten we binnen Westland sindsdien al niet meer in uren. Wat hier gezegd wordt is dus een reminder op basis van eerdere afspraken met de gemeente.

We spreken over het behalen van resultaten. Dit is dan ook bedoeld met deze zin.

Deze mail is bedoeld voor onze huishulpen. Het is niet voor onze cliënten, niet voor de Gemeente en niet voor de media dus kijken wij naar duidelijk leesbare instructies die we onze interne organisatie willen meegeven.

Persoonlijk vind ik zelf dat met name de zin "**Alsjeblieft niet bellen of mailen dat jij of de cliënt het niet eens bent met de verandering!**" Te zakelijk. We bedoelen hier met name dat het aan de cliënt is te reageren op de afgesproken inzet en we willen de huishulpen beschermen om daar tussenin te zitten.



De overige tekst in de brief vind ik goed. We geven uitvoering aan het contract van de Gemeente. Het is niet iets wat Tzorg bedacht heeft. Daarnaast geven we onze huishulpen alle ruimte zaken te verschuiven of aan te passen naar eigen wens.

Met vriendelijke groet
Tzorg Groep B.V.

Directeur Zorg

Van: "Tzorg regio Westland" <regiowestland@tzorg.nl>
Verzonden: vr, feb. 24, 2023 at 10:33 GMT+01:00
Onderwerp: belangrijke info!

Beste collega

Er zijn weer een hoop indicaties van onze cliënten door de gemeente aangepast waardoor velen in een andere trede terecht zijn gekomen.

Dat kan gevolgen hebben voor de client! De cliënt kan wat meer **of** wat minder hulp gaan krijgen.

Let op: praat niet in uren naar de cliënten toe, dit is een afspraak met de gemeente.

Dus niet: mevr. u krijgt een kwartier meer of minder.

We gaan nog steeds voor een schoon en leefbaar huis als resultaat.

Er zijn er nu zo'n dikke 800 aangepast en daar kan best een cliënt van jou tussen zitten.

Vanaf deze week moet je dus heel goed je rooster vanaf week 9 checken bij welke cliënt wijzigingen van toepassing zijn.

Vanaf 27 februari staan de nieuwe tijden in je rooster.

Past het niet zo goed in je rooster zoals het nu geboekt staat; je mag rustig de aanvangstijden aanpassen of een andere dag gaan.

Maar doe alles in overleg met de cliënt en geef het uiteraard aan ... door zodat het goed in de planning en in je rooster gezet kan worden.

Let ook goed op of je nog wel aan je contracturen komt.

Zo niet kan je er een cliënt bijnemen of je contracturen aan laten passen.

Mis je cliënten of staan ze niet goed in je rooster? Laat het ... even weten en het wordt aangepast.

Er waren namelijk aardig wat cliënten uit de planning gevallen wat naderhand weer opgespoord moest worden.

En nog even een dringende vraag;

Alsjeblieft niet bellen of mailen dat jij of de cliënt het niet eens bent met de verandering!

Het is helaas niet anders dan wat het nu is.

Wil je ook gelijk aan je cliënten doorgeven dat de planning bereikbaar is tussen 8.00 en 13.00 uur?

Na die tijd is het echt voor spoedgevallen wat niet tot de volgende dag kan wachten.

Bedankt voor je medewerking!

P.S.

Vergeet ook niet om elke dag na 17.00 uur je rooster te checken voor de volgende dag. 😊

En uiteraard elk weekend even je uren goedkeuren voor een juiste uitbetaling

Van:

Verzonden: maandag 3 april 2023 16:41

Aan:

Onderwerp: Lijstwerk en toelichting

Voorzichtig: deze mail komt van buiten onze omgeving. LET OP PHISHING. Controleer links en bijlagen in de e-mail goed!

Goedemiddag,

Hieronder de huidige huisbezoekafspraken. Er is nauw contact tussen ... (Regiomanager Tzorg) en (Gemeente Westland) over de klachten die binnenkomen. ... & stemmen het lijstwerk en de afspraken af. Zo is er ook een klacht die bij ons rechtstreeks binnen gekomen die we ook op de lijst hebben toegevoegd. Zo weten we wat er bij de Gemeente én wat er bij Tzorg is binnen gekomen.

't Krantenbericht dat Tzorg de zorg niet had mogen/kunnen afschalen omdat de uren gelijk zouden moeten blijven helpt niet mee. In Westland maken we gebruik van resultaat gericht financieren. Om dit te organiseren zijn er treden afgesproken waarbinnen een cliënt valt en waarbinnen wij de zorg organiseren. Er zijn een tweetal uitkomsten uit onze herindicatie gesprekken en eigenlijk is dit zelfs ongeacht de trede waar een client zich in bevindt óf waar een client naartoe is gezet door de wijziging door de Gemeente.

Ons doel; het behalen van het resultaat schoon en leefbaar zoals we dat contractueel hebben vast gesteld. Mocht onze uren inzet voor onvoldoende resultaat zorgen dat zullen we deze aanpassen. Wanneer de client volgens ons in de verkeerde trede is ingedeeld melden wij ons bij de Gemeente en kan de trede gewijzigd worden. Dit is in alle gevallen een gesprek tussen Gemeente, Client en Zorgaanbieder.

Tzorg is een grote aanbieder vandaar dat de wijziging van de trede ook veel impact heeft bij Tzorg. Bij hebben tenslotte 700 cliënten in de "beruchte" trede waarvan er bij 101 cliënten daadwerkelijk ook iets veranderd in de zorginzet. Van deze 101 cliënten hebben (o.a. door de krantenberichten) nu 10 cliënten van de lijst van 101 cliënten een bezwaar gemaakt. Daarnaast hebben we ook nog 9 bezwaren ontvangen van cliënten die NIET op deze lijst van tredewijzigingen staan maar in een andere trede zitten en ook blijven. Ook deze staan op de lijst hieronder Media aandacht zal te allen tijde zorgen voor bezwaren op alle zorginzet.

Resultaat financiering is écht bedoeld om datgene te doen wat nodig is om iemand aangenaam en veilig thuis te laten wonen. Dit is echt substantieel anders dan iedere week maar dezelfde uren komen. In theorie zou je met traditionele uren inzet dus ook wanneer de client op vakantie is dezelfde uren langskomen en datgene opruimen / schoonmaken / begeleiden wat niet gebruikt is. Er is tenslotte récht op uren. Wij vinden dat zorggeld maar 1 keer uitgegeven kan worden en we komen dus enkel voor het behalen van het afgesproken resultaat.

Dit is een beleidskeuze van de gemeente waar wij ons in kunnen vinden en die wij dan ook uitdragen. We moeten stoppen met communiceren en eisen van uren. Ieder bezwaar bekijken we op basis van het resultaat. In onderstaande gevallen doen we hetzelfde. Als we 30 minuten minder hulp zijn gaan inzetten vanaf x-moment en hierop komt bezwaar gaan we kijken welke resultaten niet behaald worden. Hierbij kijken we niet of dit ligt aan de 30 minuten afschaling maar we kijken puur naar wat er nodig is om het resultaat wél te behalen. Als dit inderdaad zou zijn omdat we een verkeerde inschatting hebben gemaakt schalen we direct op en leveren we extra uren/minuten om de resultaten wél te behalen. Als we denken dat de client écht meer zorg nodig heeft dan waar

de trede van de gemeente voor bedoeld is melden we ons bij de gemeente dat er een nieuw besluit moet komen.

Oftewel, er is iets gewijzigd en dit is altijd moeilijk. Dit snappen we uiteraard ook. Onze cliënten verdienen een duidelijke en heldere communicatie. Hierover zijn heldere afspraken en dit zullen we ook nogmaals toelichten in onze gesprekken die we (bijna) allemaal gepland hebben. Iedere client is wél al telefonisch besproken. Daar waar staat "Afgesproken dat .. 03-04-2023 contact opneemt" betreft dit cliënten met als contactpersoon onze zorgcoördinator .. die vandaag terug is van vakantie. We hebben met deze cliënten afgesproken dat ze vandaag terug gebeld zouden worden. Hiervan heb ik nu echter nog niet de terugkoppeling wanneer de huisbezoeken zijn.

Mochten er nav onderstaande (of bovenstaande) vragen zijn dan bel me gerust nog even.

Met vriendelijke groet
Tzorg Groep B.V.

Directeur Zorg