

netwerk **thuiszorg**

Tips & Tools

2

Omgaan met onverwachte ruimte in de planning

Abderrazak El-Omari

Leen Peeters

Emme Vandeginste

Joke Vandewalle

Omgaan met onverwachte ruimte in de planning

Elke verantwoordelijke van een dienst gezinszorg heeft wel eens te veel ruimte in de werkplanning door het (onverwachts) wegvallen van cliënten. In deze nota bundelen we enkele gangbare oplossingen om verzorgenden zinvol aan het werk te houden. In dit advies formuleren we allereerst een aantal basisprincipes en bieden we een overzicht van de diverse mogelijkheden. Voor elk van deze oplossingen geven we aandachtspunten en uitdagingen mee.



Basisprincipes

Wanneer je gaten in de planning wil wegwerken, houd dan volgende principes in je achterhoofd:

- Bied extra dienstverlening aan vanuit de bestaande noden van de cliënt. Creëer geen noden om medewerkers toch maar een plaats te kunnen geven.
- Jaag cliënten niet onnodig op kosten
- Heb oog voor de werkbaarheid en de haalbaarheid voor de medewerkers zelf
- Heb aandacht voor het naleven van de arbeidswetgeving



Overzicht van mogelijkheden

Binnen de dienst	⊕	⊖	Aandachtspunt
Cliënten opbellen voor meer uren hulp	Extra taken of tijd voor 'andere' taken	Tijdsintensief om in te plannen	Beeldvorming over de dienst bewaken
Verzorgenden dubbel laten lopen	Medewerkers leren elkaar kennen en kunnen bijleren Extra taken, handig bij vervulde situaties	Vergt tijd om te plannen en kostprijs stijgt voor de cliënt	'Gratis' hulp mag niet, eventueel wel inwerkingstraject van verzorgenden of als vorming voor één van de verzorgenden.
Overuren en verlof laten opnemen	Verlof ingepland in functie van de dienst	Verlof inplannen moet telkens in overleg met medewerkers	Verskil contractuele en statutaire medewerkers
Werkoverleg, functioneringsgesprek of evaluatiegesprek inplannen	Extra tijd vrij om deze te kunnen inplannen	Slechts sporadisch per medewerker in te plannen Beperkte voorbereidingstijd	In Vesta ingeven als werkoverleg
Variabele uurroosters	Uurroosters kunnen aangepast worden aan de planning	Uurroosters 5 dagen op voorhand bekend te maken	Systeem moet voorzien zijn in het arbeidsreglement
Buiten de dienst	⊕	⊖	Aandachtspunt
Inzetten in andere diensten zoals - interne poetsdienst - eigen woonzorgcentrum - reguliere poetsdienst (geen DCO)	Wanneer het werk niet gebonden is aan erkende uren, kan er altijd wel een extra taak in huis gevonden worden, wachtlijsten afwerken, ...	De personeelskost grotendeels of volledig ten laste van het OCMW. Maar zijn de medewerkers hiervoor te motiveren?	De plaats van tewerkstelling en de uit te voeren taken vormen een essentieel onderdeel van de arbeidsovereenkomst.
Samenwerken tussen OCMW's	Continuïteit van hulpverlening garanderen Personeelsleden kunnen in principe niet weigeren.	Veel administratief werk en duidelijke afspraken tussen de verschillende OCMW's. Maar zijn de medewerkers hiervoor te motiveren?	Op te nemen in de rechtspositieregeling, opmaken van een protocol met de vakbonden, een overeenkomst tussen de samenwerkende OCMW's en een afsprakennota met de betrokken werknemers

1. Oplossingen binnen de dienst voor gezinszorg

1.1 Cliënten opbellen voor meer uren hulp



Voordelen

- Er kan eens iets extra gebeuren bij de cliënten.



Nadelen

- Het is tijdsintensief om rond te bellen naar cliënten.
 - De kostprijs voor cliënten stijgt.
-



Uitdaging

- Probeer er voor te zorgen dat de extra taken meer zijn dan poetstaken. Maak bv tijd voor verenzorg, dementiekoffer, sociale ondersteuning, bezoek aan familie/kerkhof,...
-



Aandachtspunt

- Geplande zorg mag geannuleerd worden tot uiterlijk de werkdag voordien voor 15u. Bij een latere annulering en als geen overmacht wordt aangetoond, kan een vergoeding gevraagd worden die hoogstens gelijk is aan de gebruikersbijdrage die voor de geplande zorg betaald zou worden. Je mag wel soepeler zijn (vb. maar één uur aanrekenen of enkel de uren die de verzorgende niet kan presteren hierdoor).
- Bij een annulering zijn er geen uren gepresteerd en kunnen er dan ook geen prestaties worden doorgestuurd naar Vesta.
- De gebruiker tekent enkel af voor de geleverde prestaties, dus niet voor geannuleerde prestaties. De verzorgende kan de geannuleerde prestaties vermelden bij "Gegevens van verlet" en dit ook ondertekenen.
- Let ook op de beeldvorming of het imago dat je hiermee creëert omtrent je eigen dienst. Wanneer dit vaak gebeurt, kunnen cliënten zich vragen beginnen stellen omtrent de praktische werking van de dienst.
- Zorg ervoor dat de extra hulp kadert binnen de zorgdoelen die samen met de cliënt bepaald werden en dring zeker geen hulp op.

1.2 Verzorgenden dubbel laten lopen



Voordelen

- Verzorgenden kunnen leren van elkaar.
- Er kunnen extra taken gebeuren bij de cliënt.
- In complexe/vervuilde situaties kan het een meerwaarde betekenen om met twee verzorgenden te gaan.

Nadelen

- Het is tijdsintensief te zoeken naar een cliënt waar twee verzorgenden kunnen komen, want er is niet altijd voldoende werk om twee verzorgenden aan de slag te houden.
 - De kostprijs voor de cliënt stijgt.
-

Uitdaging

- Probeer te vermijden dat de extra zaken neer komen op poetstaken. Denk aan bv verwezig, dementiekoffer, sociale ondersteuning, bezoek aan familie/kerkhof.
-

Aandachtspunt

- Als twee verzorgenden meegaan en in Vesta geregistreerd staan, moeten de uren van beide verzorgenden aangerekend worden aan de cliënt. Hij moet voor beiden een F53 ondertekenen. Er mag geen 'gratis' hulp gegeven worden. Aangezien de dienst zelf vragende partij is om twee verzorgenden te laten komen, kan je dit eventueel oplossen door dit te kaderen in een inwerkingstraject van verzorgenden of als vorming voor één van de verzorgenden. Probeer er dan ook voor te zorgen dat er fundamenteel iets geleerd wordt (bijvoorbeeld iets leren koken, specifieke vrijetijdsbesteding, ...). Je kan de uren van deze tweede verzorgenden in Vesta ingeven als bijscholing. De cliënt tekent in dit geval slechts één F53 en betaalt slechts één verzorgende.

1.3 Overuren en verlof laten opnemen

Voordelen

- Het verlof wordt opgenomen op momenten dat het voor de dienst goed uit komt.

Nadelen

- De periode waarin je extra verlof inplant, komt niet altijd overeen met de wensen van de medewerkers zelf.

Aandachtspunt

- Bij contractueel tewerkgestelde personeelsleden is het niet mogelijk om hen te verplichten om op een bepaalde dag compensatie op te nemen. Dit moet in onderling overleg gebeuren. Wat het personeelslid wel moet doen, is de openstaande overuren tijdig opnemen, dit wil zeggen tegen het einde van de referentieperiode (cf rechtspositieregeling OCMW). Je kan hen dus wel wijzen op hun verantwoordelijkheid om hun vakantiedagen/overuren op te nemen. Statutair tewerkgestelde werknemers worden ingezet ten behoeve van de dienst. Bij statutairen heeft de werkgever iets meer marge om eenzijdig zaken op te leggen (in casu compensatie uren opnemen), maar de grenzen hiervan zijn voor discussie vatbaar. Voorzichtigheidshalve gaan we er vanuit dat overuren laten opnemen enkel in onderlinge overeenstemming kan gebeuren.

- Vakantie opnemen kan niet opgelegd worden, niet aan contractanten en ook niet aan statutairen. Er moet ook rekening gehouden worden met interne vakantie afspraken.

1.4 Werkoverleg, functioneringsgesprek en evaluatiegesprek plannen

Voordelen

- De vrijgekomen tijd biedt ruimte om deze besprekingen te doen.

Nadelen

- Dit kan slechts een beperkt aantal keer ingepland worden per medewerker.
- Indien deze gesprekken ad hoc ingepland worden, heb je als verantwoordelijke slechts een beperkte voorbereidingstijd. Bovendien is deze mogelijkheid afhankelijk van het passen in de interne afspraken. Wordt er bijvoorbeeld in een bepaalde cyclus gewerkt?

Aandachtspunt

- Functioneringsgesprekken en evaluatiegesprekken kunnen in Vesta ingegeven worden als werkoverleg.

1.5 Variabele uurroosters

Voordelen

- Het uurrooster kan van week tot week anders zijn, waardoor je kunt inspelen op een gewijzigde planning.

Nadelen

- De uurroosters moeten minstens 5 dagen op voorhand bekend gemaakt worden. Inspelen op een probleem dat zich op de dag zelf voordoet, of in de eerste 5 dagen, kan dus niet.

Aandachtspunt

- Het systeem van variabele uurroosters moet in het arbeidsreglement en in de individuele arbeidsovereenkomsten voorzien zijn. Is dit nog niet het geval, dan moet hierover onderhandeld worden met de vakbonden. Om dit aanvaardbaar(der) te maken, kan geopteerd worden voor een systeem van variabele uurroosters met een bepaalde vorm van stabiliteit.

2. Oplossingen buiten de dienst voor gezinszorg

2.1 Inzetten in logistiek werk eigen gebouwen/dienst

Voordelen

- Het inzetten van personeel in de eigen gebouwen is niet strikt gebonden aan uren. Het verzorgend/logistiek personeel kan hier nagenoeg steeds terecht. En er kan altijd wel een extra taak in huis gevonden worden.

Nadelen

- De personeelskost is volledig voor het OCMW aangezien deze prestaties niet in Vesta ingezet kunnen worden.
- Verzorgenden ervaren het niet altijd als motiverend om ingeschakeld te worden in logistiek werk.

Aandachtspunt

- De tewerkstellingsplaats en de uit te voeren taken zijn een essentieel onderdeel van de arbeidsomstandigheden waarin iemand wordt tewerk gesteld. Best wordt in de arbeidsovereenkomst dan ook opgenomen dat de persoon bij werkgebrek tewerkgesteld kan worden in de logistieke/andere dienst van het OCMW.
- De verzorgende dient haar prestaties als logistiek medewerker in te vullen op de F53. Het gaat om niet gelijkgestelde prestaties. Bijgevolg worden ze niet mee doorgestuurd naar Vesta en ook niet gesubsidieerd.

2.2 Inzetten in WZC als verzorgende

Voordelen

- Het inzetten van personeel in het eigen WZC is niet strikt gebonden aan uren. Het verzorgend/logistiek personeel kan hier nagenoeg steeds terecht.

Nadelen

- De personeelskost is volledig voor het OCMW aangezien deze prestaties niet in Vesta ingezet kunnen worden.
- Verzorgenden ervaren het niet altijd als motiverend om ingeschakeld te worden op een andere dienst.

Aandachtspunten

- De tewerkstellingsplaats en de uit te voeren taken zijn een essentieel onderdeel van de arbeidsomstandigheden waarin iemand wordt tewerk gesteld. Best wordt in de arbeidsovereenkomst dan ook opgenomen dat de persoon bij werkgebrek tewerkgesteld kan worden in het WZC/andere diensten van het OCMW.
- De verzorgende dient haar prestaties in het woonzorgcentrum op de F53 in te vullen. Het gaat om niet gelijkgestelde prestaties. Bijgevolg worden ze niet mee doorgestuurd naar Vesta en dus ook niet gesubsidieerd.

2.3 Inzetten in de poetsdienst



Voordelen

- Vaak zijn er wachtlijsten voor de poetsdienst of krijgen cliënten van de poetsdienst geen vervanging bij afwezigheid van hun vaste poetsvrouw. Extra hulp kan daarom welkom zijn.
- Een verzorgende inschakelen in de reguliere poetsdienst zonder dat deze prestaties ingegeven worden in Vesta, kan zonder verdere administratieve verplichtingen aangezien deze uren niet gesubsidieerd zijn.



Nadelen

- Indien je de verzorgende wil inzetten in de poetsdienst binnen aanvullende thuiszorg, dien je de prestaties in Vesta in te geven als prestaties aanvullende thuiszorg. Als een personeelslid niet alleen als verzorgende ingeschakeld wordt door de dienst, maar ook als logistiek personeelslid, dan moet de dienst voor dat personeelslid eerst een inschrijvingsnummer aanvragen voor de functie van logistiek personeelslid.
- Een dienst zal dan in Vesta telkens de tewerkstelling van die persoon in de ene functie moeten beëindigen, voor het de tewerkstellingsgegevens voor de andere functie (en de bijhorende prestaties) kan doorsturen. Dus: de tewerkstelling als verzorgende beëindigen, een nieuwe tewerkstelling als logistiek personeelslid aanmaken en de prestaties poets hulp doorsturen, die tewerkstelling weer beëindigen en een nieuwe tewerkstelling als verzorgende met de bijhorende prestaties doorsturen, enz.
- Er zijn geen diplomavereisten verbonden aan de job van logistiek medewerker.
- Enkel de cliëntbijdrage draagt bij in de personeelskost. De rest van de personeelskost moet volledig door het OCMW gedragen worden indien de uren niet gesubsidieerd worden.
- Verzorgenden vinden het niet altijd motiverend om ingeschakeld te worden binnen de poetsdienst.
- Het tijdelijk inzetten van een verzorgende in de poetsdienst kan enkel in geval het OCMW een eigen reguliere poetsdienst uitbaat. In geval van een poetsdienst met dienstencheques is dit niet mogelijk. Wanneer arbeidsprestaties betaald worden met dienstencheques moet dit namelijk gebeuren in het kader van een welbepaalde arbeidsovereenkomst, genaamd "arbeidsovereenkomst dienstencheques".



Aandachtspunt

- De tewerkstellingsplaats en de uit te voeren taken vormen een essentieel onderdeel van de arbeidsomstandigheden waarin iemand wordt tewerk gesteld. Best wordt in de arbeidsovereenkomst dan ook opgenomen dat de persoon bij werkgebrek tewerkgesteld kan worden in de reguliere poetsdienst van het OCMW.
- De verzorgende dient haar prestaties bij de poetsdienst in te vullen op haar prestatieblad. Het gaat om niet gelijkgestelde prestaties. Bijgevolg worden ze niet mee doorgestuurd naar Vesta en ook niet gesubsidieerd.

2.4 Samenwerken tussen OCMW's

Voordelen samenwerken rond personeel

- Uitwisseling van personeel biedt heel wat mogelijkheden om continuïteit van hulpverlening te garanderen. De afstemming tussen vraag en aanbod kan worden vergemakkelijkt. Zeker voor kleinere diensten met minder met minder personeelsleden biedt dit perspectieven naar opvangen van ziekte, flexibelere inzet,...
- Het biedt mogelijkheden op langere termijn.
- Indien er tijdelijk minder vraag is in het ene OCMW kan er personeel ingezet worden in een ander OCMW van een naburige gemeente waar er veel vraag is.

Er zijn twee mogelijkheden om personeel uit te wisselen tussen OCMW's: door personeel 'uit te lenen' enerzijds en terbeschikkingstelling (detachering) anderzijds.

Uitlenen van medewerkers

Principes die gehanteerd moeten worden bij het 'uitlenen' van personeel:

- Strikt genomen is het niet de bedoeling dat een OCMW diensten aanbiedt op het grondgebied waarvoor een ander OCMW bevoegd is.
Om dit op te vangen, kan in geval van sporadisch uitwisselen van personeel gewerkt worden met een eenvoudige samenwerkingsovereenkomst. Tijdelijk springt een verzorgende in in een naburige gemeente.
 - Een eenvoudige samenwerkingsovereenkomst tussen de OCMW's op basis van art. 61 van de OCMW-wet, en een overeenkomst met het betrokken personeelslid om de tewerkstellingsplaats uit te breiden volstaat indien de aansturing van het personeel blijft gebeuren door het eigen OCMW (de eigen verantwoordelijke). Er wordt geen werkgeversgezag overgedragen tussen de OCMW's. Dit betekent dat de verzorgende blijft werken onder het uitsluitende gezag van het eigen OCMW. Het is een beheersovereenkomst die wordt afgesloten tussen beide OCMW's waarin de principes (lees de afspraken) van de overeenkomst of de samenwerking worden vastgelegd.
 - Het OCMW dat de aansturing van het personeel doet, geeft de prestaties van de eigen verzorgende in in VESTA. Ook zal dit OCMW zelf een gebruikersdossier moeten opmaken voor de gebruikers het verder helpt in de andere gemeente.
 - Tenslotte moet nagegaan worden of het werkingsgebied van de andere gemeente ingeschreven staat in de arbeidsovereenkomst van het personeelslid.

Terbeschikkingstelling

Principes terbeschikkingstelling

- Terbeschikkingstelling betekent dat een personeelslid 'ter beschikking wordt gesteld' aan een andere werkgever, in dit geval een ander OCMW. Het personeelslid blijft tewerkgesteld bij het OCMW, behoudt zijn rechten, maar het "ontvangende" OCMW kan beperkt werkgeversgezag uitoefenen over het personeelslid.
- Contractueel personeel kan ter beschikking gesteld worden aan een ander OCMW, op basis van artikel 61 van de OCMW-wet (feitelijke samenwerking tussen OCMW's).
- Statutair personeel kan volgens de VVSG ook ter beschikking gesteld worden (het Agentschap Binnenlands Bestuur betwist dit, maar een toekomstige wijziging aan het OCMW-decreet zal dit

sowieso mogelijk maken), maar dan moet dit in de rechtspositieregeling worden voorzien (zodra dit decretaal voorzien zal zijn, is dit niet meer nodig). Wij raden aan om zowel voor het contractueel als voor het statutair personeel de mogelijkheid tot terbeschikkingstelling **op te nemen in de rechtspositieregeling**, waarbij de voorwaarden en de gevolgen van de terbeschikkingstelling worden vastgelegd. In het **VVSG-model rechtspositieregeling** is een type-formulering hiervoor terug te vinden.

- Bij terbeschikkingstelling is het ontvangend OCMW (plaatsvervangend) leidinggevend. De administratie rond ingeven van prestaties in Vesta, opmaak van gebruikersdossiers... wordt door dit OCMW gedaan.

Nadelen terbeschikkingstelling

- Het terbeschikkingstelling stellen van personeel vraagt bij aanvang administratief wel wat werk en duidelijke afspraken tussen de betrokken OCMW's. Een aanpassing van de rechtspositieregeling betekent dat de beslissing tot invoering van de mogelijkheid tot terbeschikkingstelling het onderwerp moet uitmaken van een **protocol met de vakbonden** (protocol van akkoord of van niet-akkoord). Daarnaast moeten de samenwerkende OCMW's onderling een **overeenkomst** afsluiten, waarin zij onder meer de afspraken met betrekking tot het ter beschikking stellen van personeel opnemen.

Volgende afspraken kunnen hierin best opgenomen staan:

1. Een clause dat het OCMW waar naartoe het personeelslid wordt gedetacheerd ook werkgeversgezag kan uitoefenen. Pas wel op: het definitieve werkgeversgezag (o.a. inzake tucht en evaluatie) blijft bij de "echte" werkgever.
2. Afspraken over de arbeidsorganisatie (de arbeidsduur, de feestdagen, de zondagsrust, enz.). Het gedetacheerde personeelslid valt onder de arbeidsorganisatie van de plaats van tewerkstelling, tenzij bepaalde regels minder gunstig zouden zijn voor het **contractuele** personeelslid (bv. langere wekelijkse arbeidsduur). In dit geval moeten hierover afspraken gemaakt worden.
3. Afspraken over het (tijdelijk) wegvallen van het personeelslid (bv. bij ziekte, verlof, enz.). Beide besturen ontwikkelen best een werkwijze waarbij ze allebei inspraak krijgen in het toestaan van verlof, afwezigheid, enz.

Tot slot moeten beide OCMW's een **afsprakennota opmaken met de betrokken werknemers** (voor contractuelen kan dit een bijlage bij de arbeidsovereenkomst zijn), waarbij verwezen kan worden naar de afspraken in de rechtspositieregeling en in de overeenkomst tussen beide OCMW's, en de concrete gevolgen ervan voor de betrokken werknemer.

Met praktische vragen over hoe een samenwerking in de thuiszorg op te zetten, kan je terecht bij emme.vandeginste@vvsb.be. Vragen die betrekking hebben op personeelszaken kunnen gesteld worden aan abderrazak.elomari@vvsb.be.

