

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	Willemijn Burggraaf	Datum	12 november 2024
Doorkiesnummer	14030	Kenmerk	12695277
E-mail		Onderwerp	Ontwikkelingen Hulp bij Huishouden
Bijlage(n)	-	Beleidsveld	Wmo en Welzijn

Geachte leden van de raad,

Wij vinden het belangrijk dat inwoners meedoen, zo lang mogelijk in een prettige eigen woonomgeving wonen en kunnen rekenen op goede zorg en ondersteuning. Hulp bij het huishouden is een belangrijke voorziening om mensen langer zelfstandig thuis te laten wonen. U heeft hiervoor eind 2020 [de visie](#) Toekomst Hulp bij het huishouden vastgesteld en met ingang van 2022 werken we, samen met 4 zorgaanbieders en andere partners in de gemeente Utrecht, hard aan het uitvoeren van deze visie. We hebben gemeente Utrecht ingedeeld in 2 werkgebieden (Noord¹ en Zuid²) waar elk 2 zorgaanbieders samen Hulp bij Huishouden leveren.

Regelmatig informeren wij u over de ontwikkelingen binnen Hulp bij Huishouden. De laatste [raadsbrief](#) dateert van april 2024. In de nu voorliggende brief komt de verlenging van de contracten aan de orde, alsook de wachtlijst met bijbehorende wachttijden en gaan we specifiek in op gebied Zuid.

Wachtlijst

Ook in de vorige raadsbrief konden wij melden dat er in gebied Noord, waar zorgaanbieders Zorgwacht en Docura actief zijn, geen wachtlijst bestaat. Deze positieve ontwikkeling is bestendig. In gebied Noord kunnen alle inwoners binnen de reguliere doorlooptijd van inzorgname worden geholpen. Daar tegenover staat de situatie in gebied Zuid, waar de wachtlijst is toegenomen ten opzichte van april. De wachtlijst is sindsdien gestegen met 114 wachtenden. Het totaal aantal wachtenden is nu 210.

Wijk	Aantal wachtenden	Vershil t.o.v. april 2024
Binnenstad	9	+6
Dichters- en Rivierenwijk	18	+8
Hoograven/ Tolsteeg	23	+8
Kanaleneiland	27	+16
Leidsche rij	40	+11

¹ Gebied Noord bestaat uit de wijken Ondiep Pijsweerd, West, Zuilen en Overvecht.

² Gebied Zuid bestaat uit de wijken Binnenstad, Oost, Noordoost, Hoograven/Tolsteeg, Lunetten, Dichters- en Rivierenwijk, Leidsche Rijn, Kanaleneiland en Vleuten-De Meern.

Burgemeester en wethouders

Datum 12 november 2024
Ons kenmerk 12695277

Lunetten	15	+6
Noordoost	9	+1
Oost	24	+6
Vleuten - De Meern	44	+16

Wachttijd

In de vorige raadsbrieven informeerden wij u ook over de langst wachtende per wijk. Sinds april is de maximale wachttijd voor de langst wachtenden in een aantal wijken afgenomen en in een aantal wijken toegenomen. Aanbieders beheren hun eigen wachtlijst. Bij de ene aanbieder ontstaat sneller capaciteit dan bij de andere aanbieder. Dit kan door de werving van nieuw personeel en/of het anders inzetten van personeel en omdat een cliënt uit zorg treedt waardoor er ruimte ontstaat om personeel bij de wachtlijst in te zetten. Dit laatste is het geval bij verhuizing of overlijden, waardoor personeel weer elders ingezet kan worden.

Het is belangrijk om te vermelden dat de maximale wachttijd niet voor iedere inwoner op de wachtlijst voor Hulp bij Huishouden van toepassing is. Er wordt namelijk geprioriteerd op de wachtlijst op basis van spoed en urgentie. Inwoners met een indicatie voor spoed of urgentie worden als eerste in zorg genomen zodat de meest kwetsbaren zo snel mogelijk worden geholpen. In onderstaande tabel ziet u de maximale wachttijd van de langst wachtende per wijk in **gebied Zuid**. Gebied Noord heeft geen wachttijd langer dan de doorlooptijd van inzorgname.

Langst wachtende per wijk	Maximale wachttijd in maanden	Toename of afname sinds april 2024
Binnenstad	4,8	+1,8
Oost	8,7	-2,3
Noordoost	4,6	-5
Hoograven/ Tolsteeg	6,6	-5,6
Lunetten	6,6	-6,5
Dichters en Rivierenwijk	9	+3
Leidsche Rijn	13,9	+0,2
Kanaleneiland	7,8	+2,5
Vleuten - De Meern	9,8	-4,5

Wachttijd	Aantal	Toename of afname sinds april 2024	Percentage van totaal aantal wachtenden (afgerond in hele procenten)	Toename of afname sinds april 2024
0-3 mnd.	129	+81	61%	+24%
3-6 mnd.	47	-3	22%	-16%
6-9 mnd.	20	+4	10%	-2%
9-12 mnd.	7	-3	3%	-5%
12+ mnd.	7	+2	3%	-1%

In bovenstaande tabellen is te zien dat het percentage langst wachtenden in 5 wijken is afgenomen. In 4 wijken is die toegenomen. De toenames zijn beperkter in percentageomvang dan de afnames. We zien dan ook dat de wachttijden binnen gebied Zuid dichter naar elkaar toegroeien en over het algemeen dalen. Behalve Leidsche Rijn, hier willen we de komende weken dezelfde beweging zien. Een groter percentage van de inwoners wacht tussen de 0 en 3 maanden. Een kleiner percentage inwoners wacht langer dan 3 maanden in vergelijking met april. Voor een aantal wachtenden langer dan 12 maanden geven de aanbieders aan deze inwoners voor het einde van het jaar in zorg te kunnen nemen.

Gebied Zuid

In de raadsbrief van april informeerden wij over een daling van de wachttijden en wachtlijst in gebied Zuid. Deze daling is niet doorgezet in de tussengelegen periode. Zoals ook in eerdere jaren, is er sprake van een stijging van de wachtlijst en wachttijden in de zomerperiode in gebied Zuid. Zorgaanbieders geven aan dat er in deze periode veel personeelwisselingen zijn (meer dan in voorgaande jaren). Ook kiezen inwoners bewust voor het starten met zorg na de zomervakantie als er is toegezegd dat er na de vakantie een vaste hulp start.

Zoals in eerdere raadsbrieven geschetst, zijn verschillende maatregelen getroffen om de wachtlijst aan te pakken. We zien dat deze maatregelen enig effect hebben. Tegelijkertijd vinden wij het onacceptabel dat de wachtlijst niet structureel is opgelost. In het bestuurlijk overleg met de 4 zorgaanbieders dat 2 weken geleden plaatsvond, is uitvoerig over gebied Zuid gesproken. De 2 zorgaanbieders in gebied Zuid, Emile Thuiszorg en Tzorg, zijn aangesproken op hun opdracht om voor dit gebied gezamenlijk oplossingen te bedenken en deze zo spoedig mogelijk uit te voeren. Emile Thuiszorg heeft de langste wachttijden en langst wachtenden en heeft op verzoek van de gemeente een (concept)verbeterplan opgesteld. In het bestuurlijk overleg is daarnaast de verwachting uitgesproken dat alle gecontracteerde zorgaanbieders van Hulp bij Huishouden de krachten bundelen om de situatie te verbeteren in het belang van onze inwoners. De 4 zorgaanbieders werken nu gezamenlijk aan een aanpak om enerzijds de langst wachtenden zo spoedig mogelijk in zorg te nemen en anderzijds de wachtlijst en wachttijden in gebied Zuid structureel op te lossen. Hierbij worden de eerder uitgewerkte interventies meegenomen, zoals omschreven in de [brief](#) van 31 januari 2023. Het is aan ons om dit plan van aanpak te beoordelen op juridische en praktische uitvoerbaarheid, waarbij de visie Toekomst Hulp bij het huishouden als uitgangspunt geldt.

Interventie

In de raadsbrief van april jl. bent u geïnformeerd over de interventie “Om de week hulp bij huishouden” die per september is gestart. Met deze maatregel wordt beschikbare capaciteit die bij een zorgaanbieder ontstaat, ingezet om aan inwoners die langer dan 3 maanden op de wachtlijst staan om de week maximaal 2 uur Hulp bij Huishouden te bieden. De interventie wordt alleen ingezet bij inwoners die geen indicatie hebben voor spoed of urgentie.

Inwoners die Hulp bij Huishouden via de interventie ontvangen, worden zowel door de zorgaanbieder als door de gemeente geïnformeerd over wat dit voor hen in de praktijk betekent. De gemeente heeft hiervoor, in afstemming met de Wmo-cliëntenraad, een cliëntbrief opgesteld. Hiermee streven wij onze inwoners tijdig van de van passende en begrijpelijke informatie te voorzien over deze interventie.

Zorgaanbieder Emile gaat gebruik maken van de interventiemaatregel. We monitoren de voortgang van de interventie en in een volgende raadsbrief delen wij de laatste stand van zaken.

Verlengingsproces

Het contract met aanbieders van Hulp bij Huishouden is in 2022 gestart met een looptijd tot 1 januari 2025 met drie verlengingsopties van twee jaar. Het contract loopt tot uiterlijk 1 januari 2031. Met deze brief stellen wij u ervan op de hoogte dat de contracten Hulp bij Huishouden per 1-1-2025 worden verlengd. Bij de beoordeling van de verlenging is gekeken naar de cijfers over in- en uitstroom, de gemiddelde zorgduur en wachtlijsten en wachttijden per gebied en aanbieder. Evident is dat de aanpak van de wachtlijst en wachttijden nog steeds veel aandacht vraagt. De aanbieders in gebied Zuid zijn zich bewust van de urgentie hiervan. Wij hebben, gezien de stabiliteit van de (niet bestaande) wachtlijst in gebied Noord, er vertrouwen in dat de aanbieders samen de wachttijden en wachttijden terugdringen. Dit geeft een goede basis voor toekomstige samenwerking. Daarnaast zijn meer kwalitatieve elementen van belang voor de voortzetting van de contracten. Dit gaat om continuïteit en kwaliteit van zorg en inzet van de aanbieders op de uitgangspunten van onze visie zoals de signalerende functie van de hulp en het wijkgericht werken. De aanbieders maken hierop stappen. Zo zetten zij in op de samenwerking met de buurtteams en andere zorgaanbieders in de

Datum 12 november 2024
Ons kenmerk 12695277

wijk. Dit gebeurt per zorgaanbieder afzonderlijk, maar ook gezamenlijk. Zo is er structureel overstijgend overleg tussen zorgaanbieders en het buurtteam, onder voorzitterschap van de gemeente, waar afspraken worden gemaakt over de samenwerking met als doel de zorg aan de inwoner te verbeteren. Het kost tijd om deze samenwerking te verstevigen en duurzame verbindingen tot stand te brengen. Dit geldt ook voor de signalerende rol van de hulp. Dit is immers een nieuwe manier van werken, die de zorgaanbieders zich eigen moeten maken. Tot op heden zijn we tevreden over de voortgang bij alle 4 de zorgaanbieders. Indien was gekozen voor niet verlengen, zou de progressie op de uitgangspunten in de visie verloren gaan. Een belangrijke notie is tot slot dat het onzeker is of andere partijen de wachtlijstproblematiek wel zouden kunnen oplossen. Bovendien bestaat het risico dat de wachtlijst (aanvankelijk) juist zou oplopen.

Voor een eventueel volgende verlenging (2027-2028) kijken we opnieuw naar deze aspecten. We zijn dan twee jaar verder waardoor de lange termijn effecten van de visie beter inzichtelijk zijn. Een doorontwikkeling kost tijd zodat stabiele netwerken in de wijken tot stand kunnen komen en onze inwoners passende zorg ontvangen die ook op termijn houdbaar is. We voorzien u tijdig van informatie over nieuwe inzichten rondom de uitvoering met betrekking tot de door u vastgestelde visie. Indien relevant informeren wij u ook - ten tijde van de volgende verlenging - over de hoofdlijnen van gemaakte afspraken en eventuele aanscherpingen. Vanwege de vertrouwelijke aard van individuele contracten en benodigde gezamenlijke overeenstemming over verlengingsafspraken is dit nadat wij die met de partners hebben besproken.

Hoewel we de afgelopen periode intensief hebben samengewerkt met de aanbieders op het gebied van het terugdringen van wachtlijsten en wachttijden en op de uitvoering van de visie, zijn we er nog niet. De voortgang hierop heeft onverminderd onze aandacht. Tot slot merken wij op dat we blijven investeren op de lobby richting het rijk voor de invoering van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,