

Visie toekomst Hulp bij het Huishouden in Utrecht



19 november 2020
Kenmerk 7952760



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Aanbesteden, kans voor transformatie	4
1.2	Leeswijzer	5
2	Transformatie van de hulp bij het huishouden	6
2.1	Ambitie en veranderopgave	6
2.2	Financiële opgave	7
2.3	Uitgangspunten	8
3	Uitgangspunten hulp bij het huishouden	10
3.1	Uitgangspunt 1: Hulp bij het huishouden is een integraal onderdeel van het landschap van zorg en ondersteuning voor Utrechters die ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen	10
3.2	Uitgangspunt 2: Hulp bij het huishouden is ondersteuning bij wat iemand zelf niet meer kan in het huishouden; ook signalering en verbinding in de wijk	12
3.3	Uitgangspunt 3: Cliënten hebben invloed op wie in huis komt, een 'klik' is belangrijk	13
3.4	Uitgangspunt 4: Het keukentafelgesprek met het buurtteam blijft onderdeel van het toegangsproces	14
3.5	Uitgangspunt 5: Samenwerking en partnerschap gaat beter wijkgericht en met een beperkt aantal aanbieders	16
3.6	Uitgangspunt 6: We innoveren en leren gezamenlijk	17
3.7	Budgettair kader en contractduur	17
3.8	Taakgerichte bekostiging	18
4	Vervolgproces	20
	Bijlage 1: Context hulp bij het huishouden	21
	De omvang van de vraag	21
	Cliëntprofielen	22
	Leeftijd	22
	Verdeling per wijk	23

Ontwikkelingen Hulp bij het huishouden	24
Ontwikkelingen afgelopen jaren	24
Huidige ontwikkelingen	27

Bijlage 2 – Input stakeholders	29
---------------------------------------	-----------

1 Inleiding

1.1 Aanbesteden, kans voor transformatie

Met de Wmo 2015 kwam er voor de gemeente een flink aantal verantwoordelijkheden bij. Sinds de decentralisaties is in Utrecht met onze partners in de stad gewerkt aan de inrichting van het sociaal domein en het daarbij behorende landschap van zorg- en ondersteuningspartijen. Maar in 2015 was niet alles nieuw. Onder andere de hulp bij het huishouden was al de verantwoordelijkheid van gemeenten onder de Wmo. In 2014 is de hulp bij het huishouden aanbesteed door de gemeente Utrecht. De raamovereenkomst is ingegaan op 1 januari 2015 voor een periode van 4 jaar – tot 1 januari 2019 – met de optie voor 4 keer een verlenging van telkens 1 jaar onder gelijkblijvende voorwaarden. Er is 3 keer verlengd: het jaar 2019, 2020 en 2021. Een vierde keer (2022) had gekund, maar daar is in overleg met de gecontracteerde partijen om tal van factoren van afgezien. De toenemende zorgvraag, de noodzaak tot meer doorontwikkeling in de transformatie, de wachtlijstproblematiek, de krappe arbeidsmarkt en de discussie omtrent tarieven van marktpartijen maken dat aanbieders en gemeente een sterke behoefte hebben aan een nieuwe overeenkomst. Het aanbestedingsproces wordt benut om samen met aanbieders te komen tot nieuwe afspraken die meer recht doen aan de huidige en toekomstige context en ontwikkelingen rondom hulp bij huishouden.

We zien deze nieuwe aanbesteding als kans om te komen tot een transformatie van de hulp bij het huishouden. Het is onze ambitie dat onze inwoners kunnen meedoen en zo lang mogelijk in een prettige woonomgeving kunnen blijven wonen en waar nodig ondersteuning hiervoor ontvangen. Dat vraagt om een betere verbinding tussen de hulp bij het huishouden en de andere partners in het Utrechtse landschap van zorg en ondersteuning dat zich sinds 2015 heeft ontwikkeld. Daarnaast ziet de gemeente Utrecht een stevige financiële opgave, omdat het aantal rechthebbenden op hulp bij het huishouden stijgt, terwijl het beschikbare budget achterblijft. Bovendien is een nieuwe aanbesteding voor de hulp bij het huishouden een wens van de huidige aanbieders, die de afgelopen jaren de afspraken in het huidige contract als knellend zijn gaan ervaren omdat deze afspraken in hun ogen nog maar beperkt tegemoet kunnen komen aan de landelijke ontwikkelingen en nieuwe financiële omstandigheden (zoals cao-wijzigingen).

We zoeken aanbieders die bereid zijn om samen met ons, de partners in de stad én de cliënten continu te leren en te verbeteren om voor onze inwoners steeds beter de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben om mee te kunnen doen. Voor cliënten moet dit leiden tot meer maatwerk en betere verwijzing naar en afstemming met ander aanbod van hulp en ondersteuning in de wijk. Daarbij willen we de komende contractperiode gebruiken om met de aanbieders en andere betrokken stakeholders te experimenteren om hulp en ondersteuning in huis nog integraler vorm te geven (ook over grenzen van zorgstelsels/wetten heen).

In deze notitie is een aantal uitgangspunten geformuleerd voor een dialooggerichte aanbesteding en de inrichting van de gemeentelijke processen voor de hulp bij het huishouden vanaf medio 2021. We bouwen daarmee voort op de ervaringen en ontwikkelingen die we de afgelopen jaren hebben gezien. De uitgangspunten vormen daarmee het kader voor de Zorg in Natura die door de gemeente wordt ingekocht. Het blijft voor alle cliënten mogelijk om hulp bij het huishouden via een Pgb te verzilveren.

Voor de formulering van de uitgangspunten is input opgehaald bij verschillende stakeholders zoals de Cliëntenraad Wmo, de buurtteams Sociaal en buurtteams Jeugd & Gezin, het Wmo-loket, de huidige aanbieders van huishoudelijke hulp en Zilveren Kruis als grootste inkoper van wijkverpleging in Utrecht. Daarnaast is in mei 2020 een kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder huidige cliënten van de hulp bij het huishouden om hun ervaringen op te halen en te horen wat zij belangrijk vinden in zowel het

aanvraagproces als de uitvoering van de hulp bij het huishouden (zie bijlage 2 overzicht input stakeholders). We proberen zoveel mogelijk aan te sluiten bij de leefwereld van inwoners en wat zij belangrijk vinden. Hun inbreng is zodoende van grote waarde geweest.

1.2 Leeswijzer

In Hoofdstuk 2 starten we met een toelichting op onze ambitie en de veranderopgave die dat met zich meebrengt. In hoofdstuk 3 worden de uitgangspunten voor hulp bij het huishouden vanaf 2021 toegelicht. Het vierde hoofdstuk schetst het vervolgproces.

2 Transformatie van de hulp bij het huishouden

2.1 Ambitie en veranderopgave

Het uitgangspunt van het college is dat iedereen in Utrecht kan meedoen en kan blijven meedoen, ook als iemand ouder is of ondersteuning nodig heeft. Om zo lang mogelijk op een prettige manier thuis te kunnen blijven wonen en mee te doen is een schoon huis van belang. Een schoon huis is onderdeel van de basis die op orde moet zijn om ruimte te (blijven) voelen voor het ondernemen van activiteiten en het onderhouden van sociale contacten. We gaan er vanuit dat door tijdig hulp in het huishouden te organiseren vervuiling of verwaarlozing voorkomen wordt en inzet van intensievere zorg en ondersteuning minder snel nodig is en inwoners langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.

Hulp bij het huishouden is voor veel inwoners het eerste moment waarop zij in aanraking komen met de hulp en ondersteuning die vanuit de Wmo door de gemeente wordt geboden. De hulp is iemand die geregeld over de vloer komt en daarmee inzicht krijgt in hoe het met iemand gaat en of er wellicht aanvullende zorg of ondersteuning nodig is. Dat maakt aanbieders van hulp bij het huishouden belangrijke partners in het landschap van zorg en ondersteuning dat wij voor Utrecht voor ogen hebben. Namelijk een landschap waarin partijen zich medeverantwoordelijk voelen voor de opgave inwoners de zorg en ondersteuning te bieden die zij nodig hebben om zo goed mogelijk mee te kunnen doen en blijven doen. Een landschap waarin partijen als partners met elkaar samenwerken om de zorg en ondersteuning op maat en in overleg met de cliënt te organiseren.

Versterkte verbinding van de hulp bij het huishouden met het geheel van zorg en ondersteuning in Utrecht vraagt om vernieuwing en is een gezamenlijke veranderopgave voor de komende periode. Cliënten geven aan dat zij het belangrijk vinden dat een hulp op tijd komt, goed schoonmaakt (grondig, snel, zelfstandig) en ruimte heeft om flexibel te reageren op de vraag van de klant. Een 'schoon huis' is niet voor iedereen hetzelfde en alleen samen met de cliënt is te bepalen wat een hulp daarin kan betekenen. Cliënten geven ook aan belangrijk te vinden dat zo veel mogelijk dezelfde hulp komt waarmee er een klik is en die een praatje maakt als daar behoefte aan is. De combinatie van ondersteuning in het huishouden, sociale sensitiviteit en signalering vraagt om duurzame relaties tussen hulpen en cliënten. Dit vraagt allereerst om goede afspraken tussen cliënt en de hulp. Daarnaast moeten hulpen in staat zijn om aan te sluiten bij de leefwereld van de cliënt en een signaleringsfunctie te vervullen. De hulp moet weten waar hij of zij met signalen terecht kan bij partners in de eigen wijk als onderdeel van het 'team in de wijk'. Dit vraagt om wijkgericht organiseren van de hulp bij het huishouden.

Dit betekent dat we zoeken naar aanbieders die op een andere manier werken en bereid zijn mee te denken en te leren om de praktijk steeds verder te verbeteren. Het vraagt een verrijking en verdieping van de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. We zoeken aanbieders die bereid zijn verder te kijken dan hun eigen opdracht en vanuit de ambitie met de gemeente ('iedereen kan meedoen'), de partners in de wijk en met cliënten willen blijven leren en experimenteren, zo mogelijk zelfs over stelselgrenzen heen. Als opdrachtgever gaan we met de aanbieders in gesprek over mogelijkheden tot risicodeling, (digitale) innovatie en manieren om ook met krappe budgetten te kunnen blijven doen wat nodig is. Dat vraagt innovatie- en risicobereidheid bij alle partijen, cliëntgericht werken, ruimte voor maatwerk en de wens om vanuit een gedeelde visie te werken aan goede, integrale ondersteuning op maat voor onze inwoners. Dat kan alleen als we het aantal aanbieders beperken.

Wat betekent dit voor cliënt en hulp?

Utrecht zoekt aanbieders hulp bij het huishouden die op een nieuwe manier durven werken om Wim, Gerda en Mahmoud te bieden wat zij nodig hebben. Want wat wij willen is dat in Utrecht...

... Wim thuis kan blijven wonen.

Wim was 68 jaar oud toen hij voor het eerst in aanraking kwam met de hulp en ondersteuning die vanuit de Wmo door de gemeente wordt geboden. Door tijdig hulp in het huishouden te organiseren hebben we vervuiling voorkomen. Bovendien heeft de hulp gesignaleerd dat Wim steeds eenzamer werd en heeft hem gewezen op activiteiten in de sociale basis en heeft hem geadviseerd eens langs te gaan bij het buurtteam. Wim heeft nu minder snel intensievere zorg en ondersteuning nodig.

... Gerda mee kan blijven doen.

Omdat er mensen zijn die Gerda ondersteunen in het huishouden. Hierdoor voelt zij de ruimte om elke week naar de bingo avond in haar wijk te gaan. Ze kletst hier graag met Jan, Mo en Vita, haar vrienden die ze al 10 jaar kent.

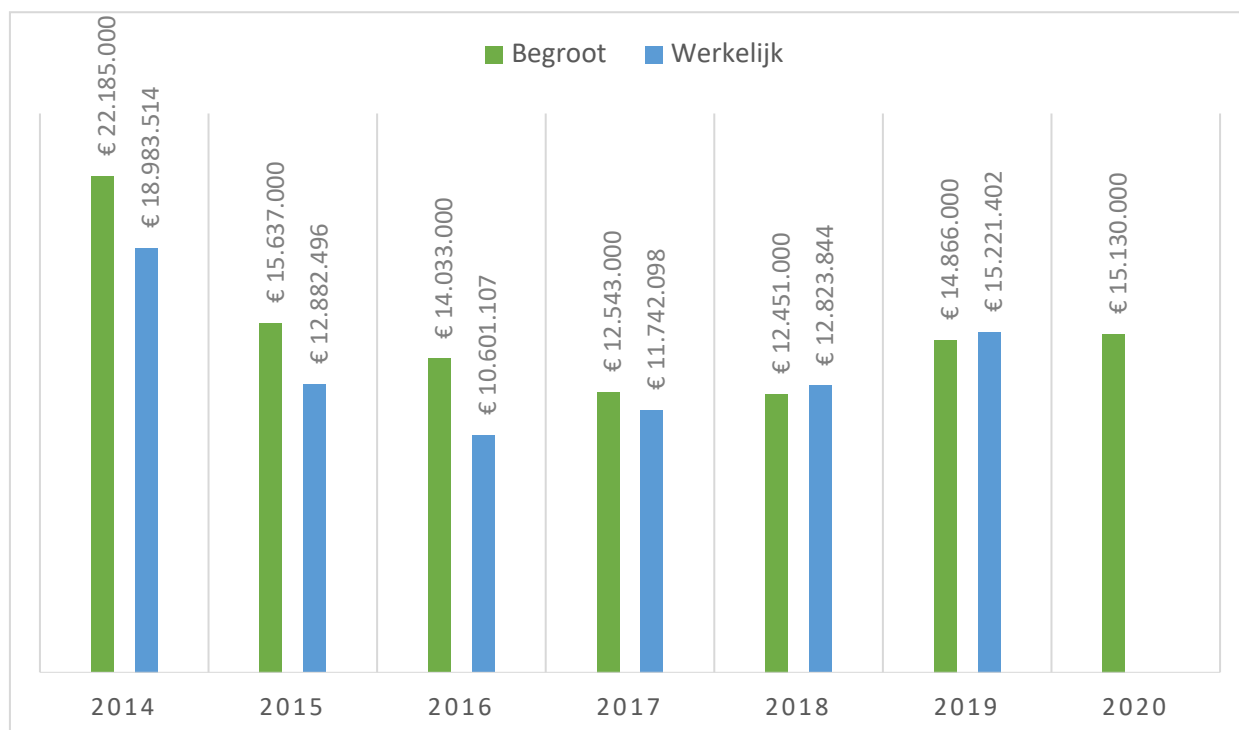
...hulp Kim met plezier en passie samen met anderen werkt, in een netwerk rondom inwoners als Mahmoud.

Omdat Kim veel leert van de mensen waar ze mee samenwerkt, haar kennis deelt, en zich steeds kan blijven ontwikkelen. Kim voelt zich medeverantwoordelijk om Mahmoud de zorg en ondersteuning te bieden die hij nodig heeft, om zo goed mogelijk mee te kunnen doen en blijven doen.

2.2 Financiële opgave

Naast een inhoudelijke veranderopgave ligt er ook een financiële opgave. In onderstaande figuur is te zien dat per 2015 het budget flink verlaagd is. Dit komt door een korting van 40% op het budget dat de gemeente van het rijk ontvangt voor hulp bij het huishouden. Vanaf 2015 zien we echter een stijgende lijn in de gemaakte kosten. Deze stijging heeft te maken met de volgende elementen:

- Basisvoorziening van 78 uur naar 105 uur per jaar (2016)
- Alle cliënten een huisbezoek door het buurtteam (2016/2017 e.v.)
- Toenemend aantal aanvullende uren op de basisvoorziening (vanaf 2017), hulpvraag wordt complexer
- Nieuwe loonschaal HH en cao-stijging
- Stijgend aantal cliënten (vanaf 2018), door o.a. langer zelfstandig thuiswonen
- AMvB reële kostprijs Wmo (vanaf 2019)
- Abonnementstarief eigen bijdrage Wmo (vanaf 2019)



Kosten HbH 2014-2020

Het aantal cliënten blijft stijgen en we zien vaker cliënten met een complexe hulpvraag. Daarnaast stijgen de kosten per cliënt. Het budget vanuit het rijk stijgt echter niet gelijk mee. Daarom ontstaat er een financieel knelpunt. Aandachtspunt hierbij is dat door de eerdere bezuinigingen bij het rijk en bij gemeenten de meeste aanbieders die hulp bij het huishouden leveren al weinig overhead en weinig financiële reserves hebben. Hier ligt zodoende ook een financiële opgave in de vernieuwingsopdracht: hoe kunnen we in de toekomst alle cliënten blijven ondersteunen binnen het beschikbare budget? We vragen van aanbieders met ons mee te denken over de stijgende hulpvraag naar hulp bij huishouden en de mogelijkheden die zij zien om te sturen op een afvlakking of daling van het aantal mensen met een hulpvraag naar hulp bij huishouden.

We zien een stijging van de vraag als gevolg van de invoering van het abonnementstarief. Als gemeente zijn wij geen voorstander van het abonnementstarief vanwege de aanzuigende werking die het heeft en de inperking die het abonnementstarief betekent voor mogelijkheden van gemeenten om te sturen op de toegang en daarmee het budget.

2.3 Uitgangspunten

De nieuwe aanbesteding biedt een kans om aanbieders te vinden die bereid zijn mee te werken richting de ambitie die we hebben voor de hulp bij het huishouden. Als basis voor de aanbesteding en de inrichting en positie van de hulp bij het huishouden in Utrecht, hebben we een aantal uitgangspunten geformuleerd:

1. Hulp bij het huishouden is een integraal onderdeel van het landschap van zorg en ondersteuning voor Utrechters die ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen;
2. Hulp bij het huishouden is ondersteuning bij wat iemand zelf niet meer kan in het huishouden; ook signalering en verbinding in de wijk;
3. Cliënten hebben invloed op wie in huis komt, een 'klik' is belangrijk;
4. Het keukentafelgesprek met het buurtteam blijft onderdeel van het toegangsproces;

5. Samenwerking en partnerschap gaat beter wijkgericht en met een beperkt aantal aanbieders;
6. We innoveren en leren gezamenlijk.

Deze uitgangspunten worden in het volgende hoofdstuk nader toegelicht.

3 Uitgangspunten hulp bij het huishouden

In het voorgaande hoofdstuk is geschetst welke ambitie we hebben voor de hulp bij het huishouden in Utrecht. Hulp bij het huishouden is een belangrijk onderdeel van de zorg en ondersteuning die we als gemeente op basis van de Wmo aan onze inwoners bieden. De uitgangspunten die in hoofdstuk 2 zijn genoemd worden in dit hoofdstuk toegelicht. Het hoofdstuk sluit af met een het budgettair kader en de contractduur voor de aanbesteding van de hulp bij het huishouden.

3.1 Uitgangspunt 1: Hulp bij het huishouden is een integraal onderdeel van het landschap van zorg en ondersteuning voor Utrechters die ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen

Het Utrechtse landschap voor zorg en ondersteuning is sinds 2015 sterk veranderd. We werken met minder partners intensiever samen aan de zorg en ondersteuning voor Utrechters die ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen. Dat doen we op basis van het Utrechts model van zorg en ondersteuning. Dit model is samen met onze partners in het sociaal domein ontwikkeld en in verschillende [beleidsdocumenten](#) terug te vinden. Er is binnen de stad breed draagvlak voor de leidende principes die we daarin hanteren:

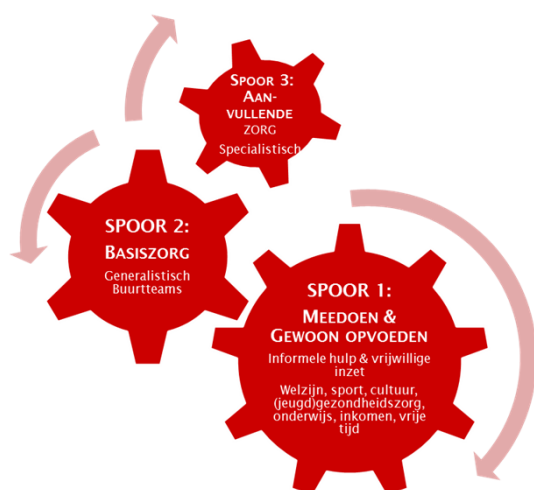
- Leefwereld centraal
- Uitgaan van mogelijkheden
- Zo nabij mogelijk
- Doen wat nodig is
- Eenvoud

Het model werkt met drie sporen:

Spoor 1 – een sterke samenleving: de [sociale basis](#) en gewoon opgroeien

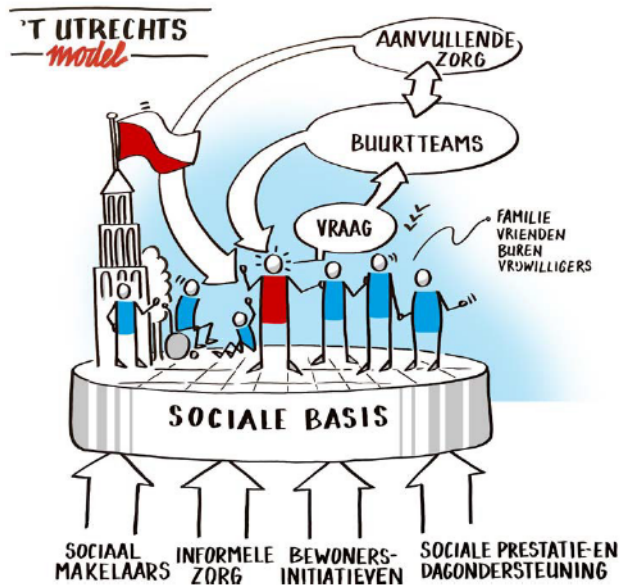
Spoor 2 – Steun waar nodig: basiszorg voor jeugd, gezin en volwassenen

Spoor 3 – Specialistisch maatwerk waar nodig: aanvullende zorg en ondersteuning

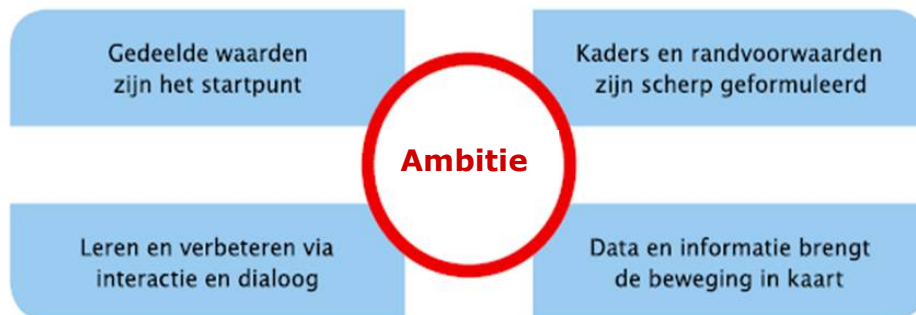


Doelstelling binnen het model is zoveel mogelijk 'de beweging naar voren' te faciliteren, waarbij we uitgaan van mogelijkheden. De zorg en ondersteuning wordt zoveel mogelijk vanuit de buurtteams (de basiszorg) en in de sociale basis georganiseerd. Voor mensen waarvan de problematiek zo zwaar is en/of de mogelijkheden van eigen kracht en eigen netwerk te beperkt zijn, dat aanvullende ondersteuning nodig is die niet geboden kan worden door het buurtteam, is er aanvullend maatwerk

mogelijk. Hulp bij het huishouden is een maatwerkvoorziening. Deze maatwerkvoorziening bestaat uit een basisvoorziening (105 uur per jaar) met waar nodig aanvullende uren. In overleg tussen cliënt, eventuele mantelzorger, buurtteam en aanbieder worden hierover afspraken op maat gemaakt.



De uitgangspunten van het Utrechts model voor zorg en ondersteuning vormen toetsingscriteria voor de verdere uitwerking van de aanbesteding en inrichting van het proces voor de hulp bij het huishouden, bijvoorbeeld om in gesprek met stakeholders te bepalen welk bekostigingsmodel voor de hulp bij het huishouden het meest passend is om deze uitgangspunten tot hun recht te laten komen. De uitkomsten van het onderzoek onder huidige cliënten van de HbH levert voor deze afweging belangrijke input vanuit het perspectief 'leefwereld centraal' en 'doen wat nodig is'.



Utrechts sturingsmodel

Het Utrechts sturingsmodel vormt de basis voor de sturing en monitoring van de hulp bij het huishouden. Dit betekent dat de leidende principes ook na de aanbesteding fungeren als een sturingsmiddel en toetssteen voor de uitvoering van de hulp bij het huishouden door de gecontracteerde aanbieders. Verder zoeken we aanbieders die voldoen aan de kwaliteitseisen die wettelijk op de organisatie van toepassing zijn en die beschikken over medewerkers met de juiste vaardigheden. Daarnaast verwachten we dat de gecontracteerde organisaties actief meewerken aan onderzoek en vormen van monitoring, zoals een jaarlijks klantvervalsonderzoek (inzet van de Ervaringswijzer) of participatieve audits waarbij professionals van verschillende partijen aan de hand van casuïstiek met elkaar bespreken of de gewenste kwaliteit wordt geleverd. Ook kwaliteitscontrole bij cliënten thuis kan onderdeel van de monitoring zijn. Met de aanbieders worden kwartaalgesprekken gevoerd om samen ontwikkelingen te bespreken en om zo te sturen op de kwaliteit van de dienstverlening.

3.2 Uitgangspunt 2: Hulp bij het huishouden is ondersteuning bij wat iemand zelf niet meer kan in het huishouden; ook signalering en verbinding in de wijk

De gemeente is op grond van de Wmo verantwoordelijk voor het ondersteunen van zelfstandig wonende inwoners met een belemmering bij het behouden van zelfredzaamheid en participatie. Onze ambitie is dat inwoners in Utrecht zo veel als mogelijk mee kunnen doen en zo lang mogelijk op een goede manier zelfstandig kunnen wonen. Door tijdig hulp in het huishouden te organiseren wordt vervuiling of verwaarlozing voorkomen en is inzet van intensievere zorg en ondersteuning minder snel nodig.

Cliënten geven aan dat zij het belangrijk vinden dat een hulp 'doet wat nodig is in huis'. Dat betekent snel en goed schoonmaken, instructies volgen, maar ook meedenken, zien wat er in huis nodig is en maatwerk bieden (een keer een extra klusje doen zoals het bed opmaken). Cliënten vinden het belangrijk dat een hulp op tijd komt en afspraken nakomt. Cliënten hechten veel waarde aan een vast gezicht, zodat 'je niet steeds alles opnieuw hoeft uit te leggen'. Iemand met wie ze een klik hebben en een praatje kunnen maken (liefst in hun eigen taal), maar alleen als ze daar behoefte aan hebben. Een goede kwaliteit van het schoonmaakwerk is – niet verrassend – voor cliënten het belangrijkste criterium voor de hulp bij het huishouden. Maar hulp bij het huishouden is geen goedkope vervanging van de werkster, zoals nu soms het beeld is. Hulp bij het huishouden is onderdeel van de Wmo en daarmee meer dan schoonmaken alleen. Vaak is de aanvraag van de hulp bij het huishouden voor inwoners een eerste kennismaking met de zorg en ondersteuning die vanuit de Wmo wordt geboden. De hulp die bij mensen thuis komt heeft daardoor een belangrijke functie in de verbinding met het overige aanbod in de stad. Doordat de hulp (vaak als een van de weinige professionals) regelmatig in huis komt, contact maakt en aansluit bij de leefwereld van de cliënt, is de hulp vaak de eerste die ziet of hoort dat iemand wellicht meer ondersteuning nodig heeft of behoefte heeft aan meer contact. De hulp bij het huishouden heeft hierin een functie van vroegsignalering. Als gemeente hechten we aan de meerwaarde die de hulp

bij het huishouden daardoor heeft. Dit is niet nieuw, maar het beeld bij inwoners sluit hier niet altijd bij aan. Dit betekent ook dat een inwoner soms zijn of haar verwachtingen van de hulp bij het huishouden zal moeten bijstellen. Hulp bij het huishouden is niet het overnemen van allerlei standaard (schoonmaak)taken. Het is ondersteuning op maat, naast/met de cliënt. Hierbij wordt de zelfredzaamheid van de cliënt meegewogen. Een hulp kijkt dus mee wat nodig is om te komen tot een leefbaar huis en levert daarin zo mogelijk in overleg met de cliënt maatwerk (bijvoorbeeld door soms niet standaard taken uit te voeren, zoals boodschappen doen). De hulp is echter niet onbeperkt te instrueren op allerlei klusjes die in huis moeten gebeuren.

We verwachten dat de hulpen bij het huishouden in staat zijn te signaleren wanneer meer zorg en ondersteuning nodig is en de cliënt te wijzen op het aanbod in de wijk of hierover contact te zoeken met het buurtteam of andere professionals in de wijk. Met aanbieders onderzoeken we mogelijkheden om de signaleringsfunctie van de hulp te verbreden naar andere leefdomeinen, zoals armoede en schuldenproblematiek. De hulp moet inzicht hebben in het aanbod in de sociale basis in de wijk, zodat de hulp kan verwijzen naar het buurthuis of activiteiten in de sociale basis. Dit vraagt niet alleen iets van de hulpen en de aanbieders, maar betekent ook dat de gemeente en de partners in de wijk zorgen dat informatie over het aanbod in de wijk voor de hulpen beschikbaar en up to date is.

We moeten tegelijkertijd realistisch zijn over wat hulpen in het huishouden naast de ondersteuning in het huishouden kunnen betekenen in de tijd en het budget dat beschikbaar is. Hulpen zijn niet opgeleid voor het bieden van begeleiding. De ondersteuning heeft zodoende de vorm van een luisterend oor en signalering. Daarom is verbinding in de wijk belangrijk, zodat de inwoner tijdig naar de juiste partner in de wijk geleid kan worden. Dit vraagt van de hulp de vaardigheid om aan te sluiten bij de cliënt, contact te maken en conclusies te verbinden aan wat hij of zij hoort en ziet bij de cliënt. We zoeken aanbieders die willen investeren in huidig en toekomstig personeel door middel van scholing, training en coaching en het aanbieden van leer-werktrajecten. Ook zoeken we aanbieders die bereid zijn nieuwe instrumenten/oplossingen te zoeken om de signaleringsfunctie concrete invulling te geven, bijvoorbeeld op het vlak van digitalisering en E-health

3.3 Uitgangspunt 3: Cliënten hebben invloed op wie in huis komt, een 'klik' is belangrijk

In Utrecht vatten we keuzevrijheid op als het hebben van zeggenschap over welke professional zorg en ondersteuning biedt. Cliënten geven aan het belangrijk te vinden dat er 'een klik' is met de hulp. Basisvoorwaarde voor 'de klik' is een open houding en goede communicatie, waarbij cliënt en hulp in staat zijn om elkaar en elkaars verwachtingen en bedoelingen te begrijpen. Belangrijk is dat een cliënt zich op zijn of haar gemak voelt als de hulp bij het huishouden aan het werk is. Wij vragen onze aanbieders hier gericht aandacht aan te besteden en ruimte te bieden voor de wensen van cliënten. Om te zorgen dat er een gedeeld kader en gemeenschappelijke taal is, zijn met input van cliënten, mantelzorgers en professionals eerder [vier waarden voor cliëntregie](#) beschreven.

Keuzevrijheid kent ook een grens. We verwachten dat cliënten zich welwillend en coöperatief opstellen en realistisch zijn ten aanzien van de eigen wensen. Wanneer er geen sprake is van een klik, verwachten we dat cliënt en hulp eerst daarover in gesprek gaan samen, voordat er eventueel gezocht wordt naar een andere oplossing. In de dialoofase ontwikkelen we met de aanbieders nadere afspraken over de invulling van de 'klik' en de opties die er zijn als die er (meermaals) geen klik tussen een cliënt en de hulp.

We verwachten en vragen dat hulpen als vanzelfsprekend met (interculturele) verschillen omgaan en sensitief zijn rond acceptatie van LHBTI. Wij vatten het begrip 'cultuur' breed op, zodat het naast herkomst ook levensbeschouwing en seksuele geaardheid omvat. Wij verwachten dat aanbieders richting de hulpen actief sturen op cultuursensitief werken via de benodigde kennis en competenties

(middels scholing en ondersteuning van de hulpen). Tevens past de samenstelling van het team van hulpen bij de diversiteit van (de vraag van) Utrechtse cliënten.

Onderdeel van de keuzevrijheid voor cliënten blijft de mogelijkheid om hulp bij het huishouden via een Pgb te verzilveren. Dit is een volwaardig alternatief voor Zorg in Natura waarvan de kern is dat de cliënt/budgethouder deze zelf inkoopt en daarmee zelf bepaalt wie de hulp bij het huishouden uitvoert.

Cliënten geven aan te hechten aan een vast gezicht in huis. Dat voorkomt dat ze steeds opnieuw moeten kennismaken en instructies geven. Een vaste hulp geeft rust en meer ruimte voor maatwerk doordat cliënt en hulp elkaar beter leren kennen. Dit is niet alleen prettig voor de cliënt, maar werkt ook motiverend voor de medewerker. Dit vraagt om beperkte wisselingen van medewerkers bij mensen thuis.

Daar waar het aan de orde is, zullen we ons inspannen voor zorg continuïteit voor cliënten. In het aanbestedingsproces zal aandacht zijn voor overgang van onderneming en de consequenties voor medewerkers en bestaande cliënten. Bij het overgaan van de uitvoering van de ene partij naar de andere partij kan de situatie zich voordoen dat het personeel het recht heeft om mee over te gaan. De Wmo 2015 geeft aan dat wij er als gemeente op toe moeten zien dat partijen met elkaar in overleg treden en zich inspannen voor de zorg continuïteit voor cliënten. Wij verwachten dan ook dat aanbieders zich bij de inschrijving op de aanbesteding vergewissen van de wet- en regelgeving en de van toepassing zijnde CAO bepalingen rondom overgang van onderneming en personeel en deze wet- en regelgeving en CAO bepalingen naleven.

Het is met de huidige arbeidsmarkt voor aanbieders een uitdaging om personeel te vinden en te behouden en dergelijke wisselingen zo veel mogelijk te voorkomen. De afgelopen periode zijn de wachtlijsten voor hulp bij het huishouden binnen de gemeente Utrecht opgelopen. Sinds de Corona-crisis is de wachtlijst weer flink teruggebracht door een toename van werkzoekenden uit o.a. de luchtvaartsector en horeca. We verwachten dat dit een tijdelijke afvlakking is en dat zodra de economie weer in beweging komt het tekort weer oploopt. Daarom is het juist nu goed om acties op het gebied van wachtlijstverkortings, opleiding, training en coaching, werving én behoud (goed werkgeverschap) te ontplooiën waarbij we mee kunnen liften op het huidige imago van de zorg. Medio 2019 hebben zes aanbieders¹ collectief de handschoenen opgenomen en een aantal potentiële maatregelen ontwikkeld, gericht op het gezamenlijk terugdringen van de wachtlijsten. Deze maatregelen worden op dit moment verder uitgewerkt. Hierbij gaat het om een meersporenbeleid vanuit de gedachte dat het verkorten van de wachtlijst mogelijk is door het gepast en zinnig inzetten van de ondersteuning én een grotere instroom van nieuwe doelgroepen medewerkers.

We zoeken aanbieders die een duidelijke visie hebben op de arbeidsmarkt en actief werken aan het investeren in personeel, aantrekkelijk maken van het werk als hulp in Utrecht en het aanpakken van wachtlijsten. De suggesties en ideeën van de huidige aanbieders voor de aanpak van de wachtlijsten nemen we mee in de aanbesteding voor de komende periode. Met de oude en nieuwe aanbieders willen we tevens zoeken naar mogelijkheden om cliënten zoveel als mogelijk is in de nieuwe situatie hun huidige hulp bij het huishouden te laten behouden.

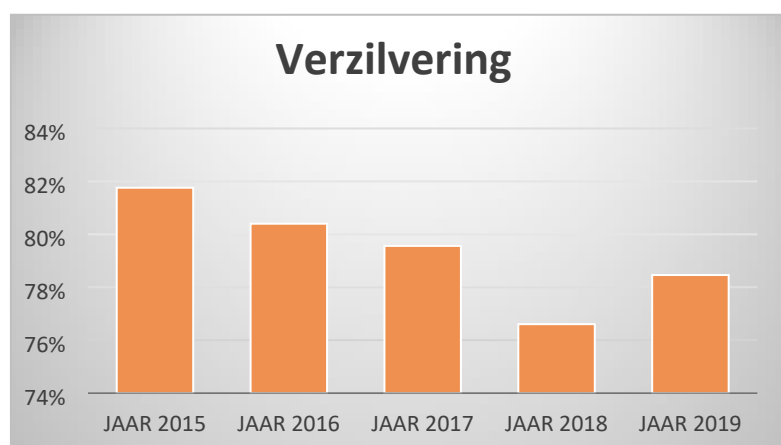
3.4 Uitgangspunt 4: Het keukentafelgesprek met het buurtteam blijft onderdeel van het toegangsproces

Per medio 2016 heeft het buurtteam een rol gekregen in het toegangsproces tot de hulp bij het huishouden. Na aanmelding bij het Wmo-loket voert een buurtteammedewerker met de inwoner een keukentafelgesprek om met de inwoner te bespreken wat er mogelijk is binnen het eigen netwerk en

¹ Simetri, Vierstroom, Tzorg, Alfa en Zorg, AxionContinu en PrivaZorg

waar aanvullende ondersteuning in het huishouden nodig is. Het gaat om maatwerk per cliënt, omdat behoeften en mogelijkheden, maar ook huizen en inrichtingen sterk van elkaar verschillen. Het keukentafelgesprek biedt tevens de mogelijkheid tot een breder gesprek waarbij op verschillende leefdomeneinen wordt besproken hoe het gaat en wat er nodig is. Het gesprek is daarmee niet alleen een goede manier om tot maatwerk te komen, maar ook een vorm van (vroeg)signalering. Een onafhankelijk cliëntondersteuner kan aansluiten bij dit gesprek. In het gesprek moet ook aandacht zijn voor het managen van verwachtingen. Wat kan men verwachten van hulp bij het huishouden en wat niet?

Op dit moment ontvangt een cliënt in ieder geval de basisvoorziening van 105 uur per jaar (gemiddeld 2 uur per week). Dit kan waar nodig worden aangevuld met aanvullende uren. We zien dat de verzilvering (de mate waarin de toegekende uren bij zorg in natura daadwerkelijk worden ingezet) gemiddeld rond de 78% ligt. Veel cliënten verzilveren niet al hun toegekende uren uit de basisvoorziening. Een belangrijke reden die cliënten daarvoor aangeven is dat ze niet alle uren nodig hebben. De conclusie die we hieruit trekken is dat het mogelijk is om nog meer aan te sluiten bij de individuele situatie en behoeften van de client. We denken dat aanbieders in overleg met cliënten goed tot specifieke maatwerkafspraken kunnen komen. Met de betrokken partijen onderzoeken we of het van meerwaarde kan zijn om de aanbieder aan te laten sluiten bij het keukentafelgesprek, zodat hun kennis en expertise direct in het gesprek kan worden meegenomen. Hierbij moet worden meegewogen dat de uitkomst van het gesprek niet beïnvloed mag worden door mogelijke commerciële belangen van de aanbieder.



Verzilvering HbH 2015-2019 (ZIN)

De buurtteammedewerker kan in gesprek met de inwoner bepalen of wellicht aanvullende hulp en ondersteuning nodig is, naast de hulp bij het huishouden. We zien dat er inderdaad regelmatig behoefte is aan aanvullende ondersteuning. Zo blijkt dat bij 27% van de cliënten met hulp bij het huishouden het buurtteam begeleiding biedt. Verder geven buurtteammedewerkers aan dat het keukentafelgesprek de mogelijkheid biedt om inwoners te wijzen op wat er allemaal in de sociale basis voor hen beschikbaar is. Omdat het om algemene voorzieningen gaat, kunnen we deze opbrengst van het keukentafelgesprek niet in cijfers uitdrukken. Het is echter precies waarom we belang hechten aan het keukentafelgesprek door de buurtteammedewerker. De generalist van het buurtteam kan breed meedenken en dat duwtje in de rug betekenen richting weer meedoen en het opbouwen van een netwerk. Ook voor mantelzorgers kan het keukentafelgesprek helpen om voor zichzelf ondersteuning te zoeken, bijv. door het volgen van een mantelzorgtraining van Steunpunt Mantelzorg. Tegelijkertijd zien we ook een grote overlap tussen de aanvragers van hulp bij het huishouden en andere Wmo-maatwerkvoorzieningen zoals vervoer, hulpmiddelen en woningaanpassing die door het Wmo-loket worden toegekend.

Omschrijving	Percentage overlap met HbH
Buurtteam sociaal	27,0%
Arbeidsmatige activering	1,0%

Beschermd wonen	0,5%
Dagbegeleiding	1,6%
Individuele begeleiding	4,8%
Thuisbegeleiding	1,2%
Vervoer DB en AA	1,4%
Vervoersvoorziening	20,8%
Woonvoorziening/woningaanpassing	16,9%
Regiotaxi	63%
Rolstoelvoorzieningen	16%

Overlap HbH met andere zorg- en ondersteuningsvormen

Ook is er overlap tussen hulp bij het huishouden en wijkverpleging vanuit de Zorgverzekeringswet. Deze overlap verschilt echter zeer per aanbieder en daardoor is hierover geen eenduidig percentage te geven. Het is wel interessant om in de komende contractperiode nader te onderzoeken en met Zilveren Kruis (als grootse inkoper van wijkverpleging in Utrecht) te kijken naar mogelijk slimme verbindingen om cliënten meer afgestemde/integrale zorg en ondersteuning aan huis te bieden.

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over het huidige toegangsproces en geven aan het gesprek thuis met de buurtteammedewerker te waarderen. Ook het feit dat vanuit het buurtteam na verloop van tijd nog eens wordt nagevraagd hoe het gaat, wordt op prijs gesteld.

Vanuit de principes 'eenvoud' en 'leefwereld centraal' gaan we de komende periode op basis van de klantervaringen en de ervaringen van de professionals bij het buurtteam en het Wmo-loket het proces van de toegang tot hulp bij het huishouden onder de loep nemen. We gaan onderzoeken hoe het voor inwoners en professionals nog eenvoudiger kan. Daarbij blijft het keukentafelgesprek met het buurtteam het uitgangspunt vanwege het belang van vroegsignalering. Ook willen we de specifieke kennis en expertise die het Wmo-loket heeft van de hulp bij het huishouden blijven benutten.

3.5 Uitgangspunt 5: Samenwerking en partnerschap gaat beter wijkgericht en met een beperkt aantal aanbieders

Om zo veel mogelijk aan te kunnen sluiten bij inwoners en hun leefwereld, is het belangrijk dat partners in de wijk samenwerken. Om goed te kunnen samenwerken moet je elkaar als professionals kennen en makkelijk kunnen vinden. Het organiseren van aanbod op wijkniveau helpt daarbij. Door wijkgericht te werken ken je als aanbieder de andere partners in de wijk en wordt contact opnemen en onderhouden een stuk eenvoudiger. Dit is randvoorwaardelijk voor een goede invulling van de signaleringsfunctie van de hulp bij het huishouden.

Hulp bij het huishouden wordt relatief veel ingezet bij oudere Utrechtse inwoners. Zoals eerder per [raadsbrief](#) aangekondigd, onderzoeken we de mogelijkheden om te komen tot (samenwerkings)teams in de wijk die over de grenzen van de wetten heen de ondersteuning en zorg aan ouderen thuis samen vorm geven. Om zo zorg en ondersteuning dichtbij en op maat te bieden in aansluiting op bestaande verbanden en netwerken in de buurt of wijk. De hulp bij het huishouden hoort hierbij.

De aanbieders van hulp bij het huishouden geven aan dat er ook een praktische reden is om aanbod wijkgericht te organiseren. In de huidige arbeidsmarkt is het lastig voldoende personeel te vinden. Het scheelt als de werkadressen van de hulpen bij elkaar in de wijk liggen, zodat deze makkelijk per fiets (en vaak in de eigen wijk) door de hulp bezocht kunnen worden. Goed werkgeverschap vraagt oog te hebben voor de wensen van medewerkers en ruimte om daar in de planning rekening mee te houden. We verwachten dat wijkgericht werken op die manier kan bijdragen aan het werkplezier van

medewerkers, omdat zij een band kunnen opbouwen met de cliënt én het netwerk in de wijk daaromheen.

Sturen en monitoring op basis van het Utrechts model vraagt om regelmatig overleg tussen de accounthouder, de aanbieders en partners in de stad. Een te groot aantal aanbieders verhindert de mogelijkheid om echt inhoudelijk met elkaar te leren en te ontwikkelen, zeker als dit op wijkniveau wordt ingericht. Ons streven is zodoende het aantal aanbieders van hulp bij het huishouden te beperken om versnippering, maar tegelijkertijd ook kwetsbaarheid te voorkomen. Hierbij is het nadrukkelijk niet de bedoeling om kleine aanbieders uit te sluiten. We willen hiermee juist samenwerking stimuleren.

De komende periode gaan we in dialoog met de stakeholders onderzoeken welke gebiedsindeling efficiënt en effectief is om aan de vraag te kunnen voldoen (ook bij eventuele faillissementen) en het werk voor het personeel aantrekkelijk te maken. Ook bespreken we met de aanbieders welke taken wellicht beter op stedelijk niveau georganiseerd kunnen worden, zoals kindzorg, maaltijdvoorziening en was-en strijkservice. Daarbij wordt zowel naar klantvriendelijkheid als efficiëntie gekeken. Een eerste inventarisatie rondom de wijkindeling met de huidige aanbieders leert ons dat samenwerking in de wijk, signalering, sturing en innovatie eenvoudiger vorm gegeven kan worden wanneer gewerkt wordt met een beperkt aantal aanbieders. Aandachtspunten hierbij zijn overgang van personeel en onzekerheid bij de huidige cliënten.

3.6 Uitgangspunt 6: We innoveren en leren gezamenlijk

Het Utrechts model is gericht op een continu proces van leren en ontwikkelen. We willen dat aanbieders zoveel mogelijk aansluiten bij de (veranderende) vraag en behoefte van cliënten, anticiperen op lokale en landelijke ontwikkelingen en zich aanpassen bij veranderingen in het kader voor de hulp bij het huishouden (bijv. naar aanleiding van gerechtelijke uitspraken). De leidende principes vormen een basis om met elkaar in gesprek te blijven over hoe het gaat en wat er beter kan. Niet tussen gemeente en aanbieder als opdrachtgever en opdrachtnemer, maar juist ook als partners gezamenlijk met cliënten en andere aanbieders van zorg en ondersteuning uit de wijk.

We vragen van aanbieders actief te zoeken naar mogelijkheden voor innovatie in het werk, bijvoorbeeld de inzet van (digitale) innovatie in het huishouden die de regie van de cliënt vergroot en de ondersteuning effectiever en efficiënter maakt, maar ook bijvoorbeeld op het thema duurzaamheid met betrekking tot de schoonmaak en het vervoer.

Ook zien we de komende contractperiode als een experimenteerfase om te onderzoeken of de zorg en ondersteuning in huis nog integraler georganiseerd kan worden. Hier ligt een link met de ambitie te komen tot proactieve en integrale zorg en ondersteuning in de wijk rondom kwetsbare ouderen. Dit vraagt in de uitwerking nauwe afstemming met een groot aantal betrokkenen en wellicht ook (landelijke) experimenteerruimte om over grenzen van stelsels heen te kunnen samenwerken.

3.7 Budgettair kader en contractduur

Het leveren van kwalitatief goede en passende zorg en ondersteuning aan Utrechtse inwoners die ondersteuning nodig hebben om mee te doen staat voorop. Dat voeren we in principe uit binnen de beschikbare middelen. Dat is echter niet altijd mogelijk. Wij streven er immers naar om een betrouwbare partner voor de stad te zijn. Dit houdt in dat we:

- reëel ramen (ook in zware tijden). Het huidige beschikbare budget is onvoldoende. Op basis van historische gegevens en kengetallen wordt een reële raming gemaakt;
- een stabiel budgettair kader hanteren;

- zekerheid over de inkomsten (op langere termijn) inbouwen voor de aanbieder door te kiezen voor een langere contractperiode waarbij ruimte is voor flexibiliteit in de contractduur. Hierbij sluiten we aan bij de overige contracten Wmo Aanvullende zorg;
- jaarlijks bezien wat de volume- en loon- en prijsontwikkelingen zijn en wat de impact hiervan is op het budget. Hetzelfde geldt voor de impact van de groei van de stad. Het uitgangspunt is om loon- en prijsontwikkeling door te voeren, rekening houdend met de AMvB reële kostprijs Wmo. Hierbij moeten we voorkomen ieder jaar opnieuw te moeten onderhandelen over de tarieven.

De financiële kaders worden (in eerste instantie) bepaald door de ontvangen middelen uit het gemeentefonds en door de inkomsten uit eigen bijdragen. Met het jaarlijkse accres van het gemeentefonds zullen de groei- en prijsstijgingen op worden gevangen. Hiermee kunnen naar verwachting ook de hogere uitgaven in verband met de groei van de stad worden gedekt. Niet de volledige stijging van de kosten voor hulp bij het huishouden kunnen hiermee naar verwachting worden gedekt.

Als gemeente zijn we gehouden aan de AMvB reële kostprijs Wmo. We streven naar een taakgerichte bekostiging. NB dit betreft geen resultaatsturing (zie paragraaf 3.8). Hiermee kunnen we, beter dan nu, in gesprek met de aanbieders over manieren om binnen het beschikbare budget te blijven. Het is onderdeel van de dialoofase om te zien of en hoe een taakgerichte bekostiging mogelijk is. Het risico van budgetoverschrijding is echter met een taakgerichte bekostiging niet volledig verdwenen.

Het beschikbare budget is in onderstaande tabel weergegeven.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2025
HbH (ZIN en Pgb)	€ 15.130.000	€ 15.159.000	€ 15.163.000	€ 15.168.000	€ 15.168.000	€ 15.168.000	€ 15.168.000
Groei van de stad	€ 137.000	€ 137.000	€ 137.000	€ 137.000	€ 137.000	€ 137.000	€ 137.000
TOTAAL	€ 15.267.000	€ 15.296.000	€ 15.300.000	€ 15.305.000	€ 15.305.000	€ 15.305.000	€ 15.305.000

Bij partnerschap horen langdurige contracten. Tegelijkertijd willen we aansluiten bij de contractduur van andere Wmo voorzieningen. Daarom kiezen we een contractduur met meerdere verlengingsopties. Met de gekozen termijnen voor die verlengingsopties lopen we in de pas met de contractduur van andere Wmo-contracten. Dat biedt de mogelijkheid om een volgende keer gelijktijdig een aanbesteding te starten en daarin ontwikkelingen te verwerken en te verbinden, bijvoorbeeld als het gaat om het combineren van hulp bij het huishouden met andere vormen van ondersteuning. Maar dit houdt ook de mogelijkheid open om juist niet alles tegelijk te hoeven aanbesteden. Concreet betekent dit een initiële contractduur tot 1 januari 2025, met drie verlengingsopties van 2 jaar. Het contract loopt daarmee tot uiterlijk 1 januari 2031.

Het opdrachtgeverschap is gericht op het continu samen leren en ontwikkelen. Dit biedt regelmatig mogelijkheden om te evalueren en zonodig bij te sturen. Bijvoorbeeld bij kwartaalgesprekken en naar aanleiding van uitkomsten uit onderzoeken met betrekking tot cliëntervaring. Daarnaast is elk moment van verlenging van het contract een moment om met aanbieders te evalueren.

3.8 Taakgerichte bekostiging

De gemeente Utrecht heeft een sterke voorkeur voor het werken met een taakgerichte financiering. Deze voorkeur is er vanwege de lagere administratieve lasten voor zowel de aanbieders als de gemeente, de gedeelde verantwoordelijkheid om binnen het budget te blijven en de ruimte die dit biedt aan de professionals van de aanbieder om maatwerk binnen de hulp bij het huishouden mogelijk te maken.

Conform de definitie van de VNG betekent dit dat de gemeente voor de uitvoering van de ondersteuning voor een (deel)populatie een taak heeft gegeven aan een aanbieder en deze aanbieder de vrijheid heeft

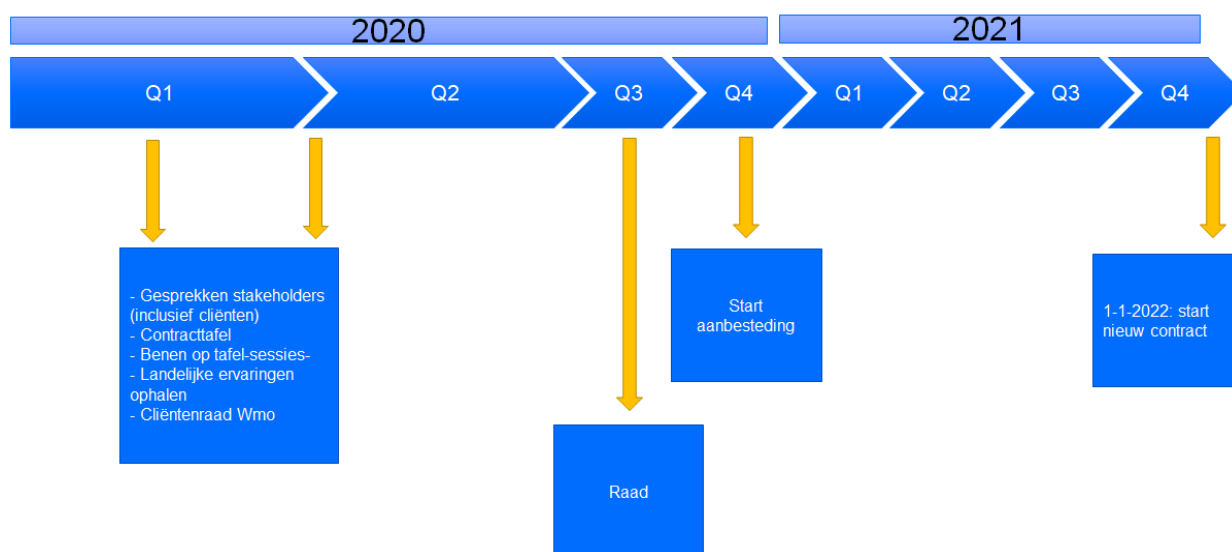
om, binnen de kaders, de invulling van deze taak vorm te geven. Concreet betekent dit dat er met een aanbieder afspraken worden gemaakt over het budget met een gemiddeld aantal cliënten dat gedurende het jaar ondersteuning gaat ontvangen. De gemeente Utrecht noemt het totaalbedrag dat aan de aanbieder wordt verstrekt 'het vierkant'. Gedurende het jaar wordt dit gemonitord en bij een substantiële afwijking vindt er nader overleg plaats om deze te duiden en eventuele bijstelling van het budget te bespreken. In Utrecht houden we daarbij vast aan toekenning van hulp bij het huishouden op basis van uren. Het gaat hier dus niet om resultaatsturing. De uitwerking van de bekostiging is onderdeel van de dialoofase.

4 Vervolgproces

Op basis van Europese wetgeving dient de hulp bij het huishouden middels een openbare aanbesteding gecontracteerd te worden. De voorbereidingen daarvan zijn eind 2019 gestart. Doordat de afstemming over dit proces met stakeholders dit voorjaar enigszins gehinderd en vertraagd werd door de coronamaatregelen, gaan we uit van ingang van de nieuwe contracten per 1 januari 2022.

Omdat we voor de hulp bij het huishouden zoeken naar partners die mee willen werken aan de geformuleerde veranderopgave, kiezen we voor een dialooggerichte aanbesteding (vergelijkbaar met de aanbesteding zoals voor de buurtgerichte specialistische jeugdhulp in 2019). Dat betekent dat we in de zomer van 2020 de voorbereiding van een preselectie van partijen hebben ingericht. Deze preselectie van maximaal vier partijen vindt plaats op basis van het preselectiedocument (deze partijen kunnen ook bestaan uit consortia of samenwerkingsverbanden tussen meerdere aanbieders). Het pre-selectiedocument wordt uiterlijk in november 2020 gepubliceerd om de aanbesteding nog tijdig te kunnen afronden voor ingang van de nieuwe contracten per 1 januari 2022. In het pre-selectiedocument is beschreven welke aanbestedingsprocedure wordt gevolgd, welke geschiktheidseisen worden gesteld en welke selectiecriteria worden gehanteerd. Na de preselectie kunnen we met maximaal vier enthousiaste partijen in dialoogsessies verschillende onderwerpen voor de aanbesteding verder uitwerken. Het gaat dan bijvoorbeeld over partnerschap, wijkgericht werken, de gebiedsindeling, de bekostigingsstructuur en keuzevrijheid. Bij deze dialoogsessies worden ook cliënten vertegenwoordigd en worden ook andere stakeholders betrokken. Gedurende de dialoogsessies, maar ook gedurende de gehele looptijd van het contract staat het geselecteerde aanbieder vrij nieuwe aanbieder aan te laten sluiten bij hun samenwerkingsverband.

De ambitie en uitgangspunten uit deze notitie vormen de basis voor de aanbestedingsstukken. Gunning moet in het najaar van 2021 worden afgerond, zodat er daarna nog tijd is voor de voorbereiding en implementatie voor de start van de nieuwe contracten per 1 januari 2022. Bij de aanbesteding is er tevens aandacht voor overgang van onderneming waar dat aan de orde is en de consequenties voor medewerkers en bestaande cliënten hiervan.



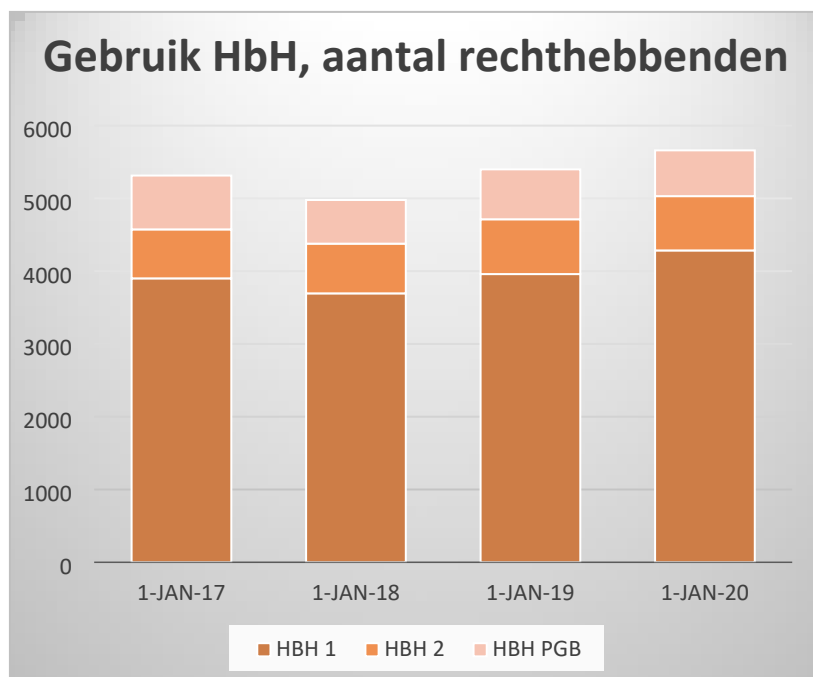
Bijlage 1: Context hulp bij het huishouden

Als achtergrond bij deze visie, bevat deze bijlage een verzameling data over de omvang, het budget en de inhoud van hulp bij het huishouden. Daarnaast geeft het een overzicht van de ontwikkelingen de afgelopen periode en de ontwikkelingen die de komende periode van invloed zijn op de invulling en positionering van de hulp bij het huishouden.

De omvang van de vraag

Als er zaken in het huishouden zijn die iemand niet (meer) zelf of met hulp van iemand uit het netwerk kan, kan de gemeente ondersteuning bieden in de vorm van Hulp bij het huishouden (HbH). Deze maatwerkvoorziening kan in verschillende vormen worden geboden: HbH1 en HbH2. HbH2 is aan de orde wanneer iemand zelf de regie op het huishouden niet meer kan voeren. Er wordt dan een meer intensieve ondersteuning geboden. Zoals elke maatwerkvoorziening kan ook HbH in de vorm van een Pgb worden geleverd.

De vraag naar HbH is de afgelopen jaren, sinds januari 2018², flink toegenomen. In figuur 1 is dit inzichtelijk gemaakt. Met name de zorg in natura (HbH1 en HbH2) neemt toe. Er vindt een daling plaats van het aantal rechthebbenden met een Pgb.

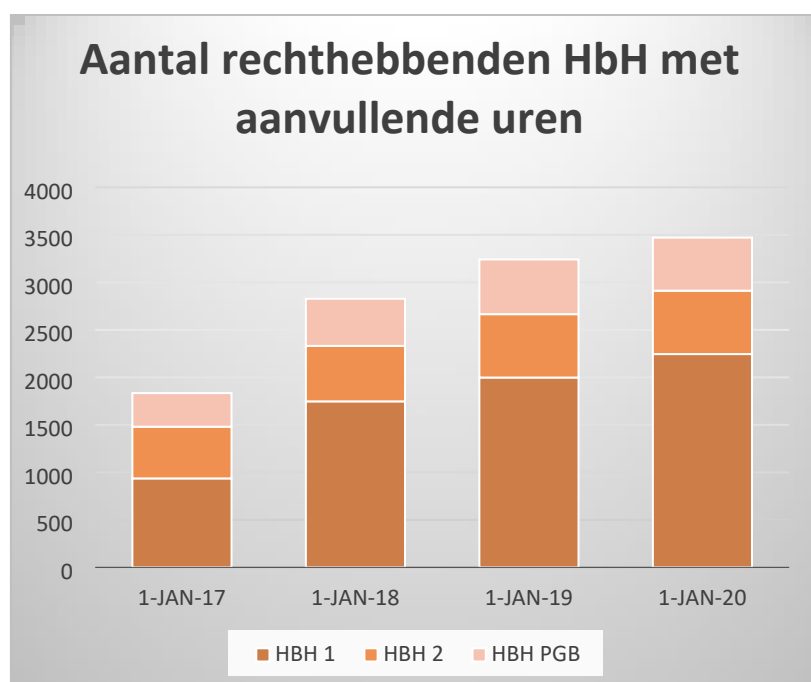


Figuur 1: Gebruik HbH 2017-2020

² Per 1 april 2017 zijn er 319 rechthebbenden overgegaan naar de Wlz. Het effect hiervan is terug te zien in het aantal rechthebbenden HbH 1 per 1 januari 2018.

Het aantal rechthebbenden van HbH is vanzelfsprekend van grote invloed op de kosten. Daarnaast is het aantal uren per rechthebbende en de prijs die wij hiervoor betalen van invloed.

In Utrecht werken we met een [basisvoorziening van 105 uur](#)³ en aanvullende uren waar nodig. Dit betekent dat iedereen die in aanmerking komt voor HbH, standaard 105 uur per jaar ontvangt. Wanneer iemand hier niet voldoende aan heeft om een schoon huis te realiseren, worden aanvullende uren toegekend voor bijvoorbeeld de was, klaarzetten van de maaltijd, extra hygiëne, etc. In figuur 2 is het aantal rechthebbenden met aanvullende uren weergegeven. Ook hierbij zien we een stijgende trend. Ongeveer 60% van alle rechthebbenden ontvangt bovenop de basisvoorziening aanvullende uren.



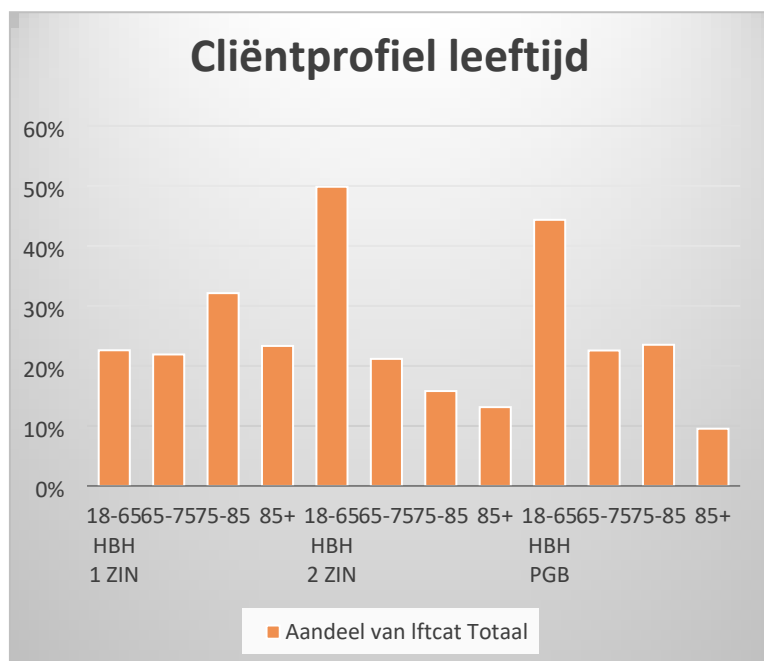
Figuur 2: Aantal rechthebbenden met aanvullende uren HbH 2017-2020

Cliëntprofielen

Leeftijd

Het cliëntprofiel van HbH 1 ziet er anders uit dan het cliëntprofiel van HbH 2 en van mensen met een Pgb. Bij HbH 1 gaat het vooral om ouderen. Bij de andere vormen (HbH2/Pgb) zijn er relatief meer jongere mensen.

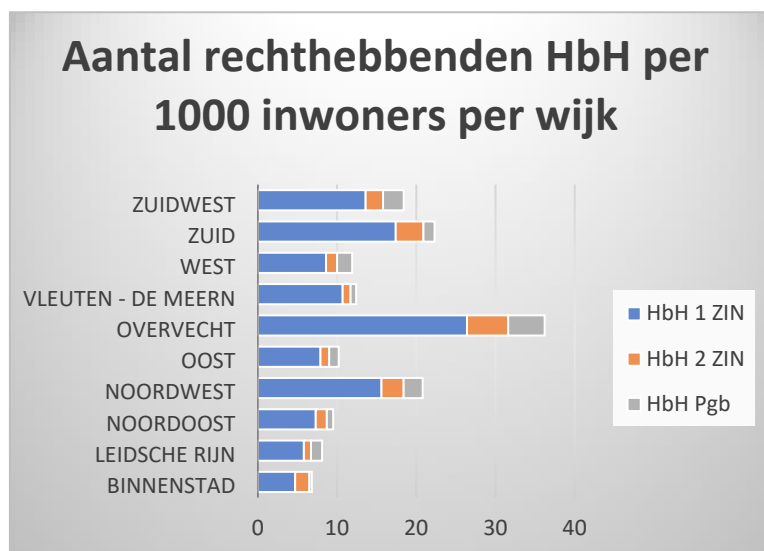
³ Op basis van het rapport "Normering van de basisvoorziening 'Schoon Huis'" van KPMG en HHM, dat naar aanleiding van de uitspraak van de CRvB over de gemeente Utrecht is opgesteld.



Figuur 3: Cliëntprofiel leeftijd

Verdeling per wijk

In figuur 4 is weergegeven in welke wijken het gebruik van HbH het grootst is. Voor HbH 1 en HbH 2 zijn dit met name de wijken Overvecht, Zuid, Noordwest en Zuidwest. Voor HbH Pgb is die verdeling net anders. Hier zien we dat het gebruik het grootst is in de wijken Overvecht, Zuidwest, Noordwest en West.



Figuur 4: Cliëntprofiel verdeling per wijk

Hierin zien we overigens een verschuiving. Ook in de wijken met een hoog gemiddeld huishoudensinkomen zien we een toenemend aantal rechthebbenden. De oorzaak hiervoor kan waarschijnlijk worden gevonden in de invoering van het abonnementstarief voor de eigen bijdrage Wmo. Dit beeld sluit aan op het landelijke beeld uit de [eerste monitor abonnementstarief Wmo](#) van februari 2020.

Ontwikkelingen Hulp bij het huishouden

In dit hoofdstuk geven we een terugblik op de ontwikkelingen van de afgelopen jaren in de gemeente Utrecht, maar ook landelijk. Vervolgens schetsen we een aantal ontwikkelingen die we nu en in de nabije toekomst zien die van invloed zijn op Hulp bij het huishouden in Utrecht.

Ontwikkelingen afgelopen jaren



Figuur 7: Tijdlijn met beleidsmomenten 2014-2020

De in figuur 7 genoemde beleidsmomenten worden hieronder verder uitgewerkt. Er wordt geschetst welke landelijke beleidswijzigingen hebben plaatsgevonden, welke lokale keuzes er zijn gemaakt en welke consequenties dit had voor de Hulp bij het huishouden in de gemeente Utrecht.

2014 - 2015

In het najaar van 2014 heeft de gemeente Utrecht voor de HbH een nieuwe aanbesteding uitgevoerd. De belangrijkste reden hiervoor was de korting op het budget dat de gemeente van het rijk ontvangt voor HbH per 1 januari 2015. De basisvoorziening HbH van 78 uur per jaar (1,5 uur per week) wordt in het leven geroepen. Deze basisvoorziening kan indien noodzakelijk worden verhoogd met aanvullende uren HbH. Het Wmo-loket voert de indicaties voor de HbH uit en geeft de beschikkingen af. Er is een dialooggerichte aanbesteding uitgevoerd die heeft geleid tot een raamovereenkomst met 15 aanbieders.

In 2015 zijn bezwaar- en beroepschriften ontvangen die voornamelijk betrekking hebben op de basisvoorziening van 78 uur. Ook is er op dat moment landelijk onrust, omdat een aantal gemeenten de budgettaire korting van het rijk (deels) opvangt door lage tarieven met aanbieders overeen te komen. In 2015 is de Code verantwoordelijk marktgedrag Thuisondersteuning opgesteld. In deze code is onder meer opgenomen dat gemeenten een reëel tarief betalen dat gebaseerd is op de cao VVT. De gemeente Utrecht heeft deze code ondertekend.

2016

Op 18 mei 2016 heeft de Centrale Raad van Beroep een drietal richtinggevende uitspraken gedaan over de HbH. Eén uitspraak heeft betrekking op een casus van de gemeente Utrecht. De uitspraak houdt in dat de gemeente Utrecht een objectief en onafhankelijk onderzoek moet uitvoeren naar de tijd die nodig is voor een schoon en leefbaar huis. De gemeente Utrecht heeft de bureaus HHM en KPMG Plexus gevraagd om een dergelijk onderzoek uit te voeren.

Op 6 september 2016 is de Commissie Mens en Samenleving per [brief](#) over aanpassingen in de uitvoering van de HbH geïnformeerd. In deze brief is onder meer opgenomen dat het onderzoek van HHM en KPMG is afgerond en dat dit leidt tot een heroverweging van het beleid. De basisvoorziening wordt verhoogd van 78 naar 105 uur per jaar (van 1,5 naar 2,0 uur per week). Daarnaast wordt meer nadruk gelegd op het bieden van maatwerk door bij elke inwoner die hulp bij het huishouden aanvraagt óf al ontvangt op huisbezoek te gaan. Deze huisbezoeken worden in samenwerking met de buurtteams vormgegeven en uitgevoerd. Deze huisbezoeken zijn in de zomer van 2017 afgerond.

In 2016 heeft de Rekenkamer Utrecht een onderzoek uitgevoerd naar de HbH; [Hulp bij Maatwerk](#). Centraal stond de vraag hoe het nieuwe beleid voor HbH in de praktijk uitpakt voor rechthebbenden en voor de financiën van de gemeente. Naar aanleiding van het Rekenkameronderzoek is het [Verbeterplan dienstverlening Hulp bij het huishouden en andere Wmo-voorzieningen](#) opgesteld.

2017

Op 10 februari 2017 is de AMvB reële kostprijs Wmo officieel bekend gemaakt. Het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 is zodanig gewijzigd dat gemeenten een reële kostprijs met aanbieders moeten overeenkomen.

Medio 2017 hebben de eerste aanbieders van HbH aangegeven dat zij moeite hebben om nieuwe medewerkers te vinden. In september 2017 gaf een aantal aanbieders aan dat zij geen nieuwe indicaties meer kunnen verwerken.

2018

De nieuwe cao VVT, waarin de nieuwe loonschaal HH opgenomen is, is per 7 mei 2018 algemeen bindend verklaard. Omdat de brutolonen in de nieuwe loonschaal HH grotendeels hoger liggen dan de door de gemeente Utrecht gehanteerde schalen wordt de gemeente Utrecht met kostenstijgingen geconfronteerd bij invoering van de nieuwe loonschaal HH. Uit vergelijkend onderzoek door

brancheorganisatie BTN tussen gemeenten blijkt dat Utrecht hoort bij de groep gemeenten die uurtarieven hanteert die voor aanbieders winstgevend zijn (gepubliceerd in Binnenlands Bestuur).

Medio 2018 is de ontwikkeling bij het toekennen van aanvullende uren besproken met de Buurtteams. Begin 2017 heeft circa 35% van de rechthebbenden HbH aanvullende uren. Dit loopt op tot circa 60%. Sinds het gesprek met de Buurtteams ligt het percentage stabiel rond de 60.

In september 2018 heeft de gemeente Utrecht de raamovereenkomst HbH opengesteld voor nieuwe aanbieders. De bestaande aanbieders hebben in toenemende mate problemen om geschikt personeel te vinden en hanteren veelal een stop voor nieuwe indicaties. Omdat er geen oplossing voorzien werd, was het idee dat nieuwe aanbieders ruimte konden leveren.

Het openstellen van de raamovereenkomst heeft tot 6 nieuwe aanbieders geleid. Voor deze nieuwe aanbieders is de raamovereenkomst op 5 november 2018 ingegaan.

2019

De raamovereenkomst is in 2019 voor het eerst met 1 jaar verlengd. Dit betekent dat de gemeente Utrecht AMvB-plichtig is vanaf dit moment. Op dat moment is opnieuw onderhandeld over de uitgangspunten van een reëel tarief.

Per 1 januari 2019 wordt het abonnementstarief voor de eigen bijdragen Wmo ingevoerd. Het aantal rechthebbenden HbH stijgt van 1 januari 2019 tot 1 januari 2020 met circa 4,7%. Bij andere Wmo-voorzieningen blijft het aantal rechthebbenden stabiel (woon- en vervoersvoorzieningen) of daalt het zelfs (rolstoelvoorzieningen). Geanalyseerd is of deze toename komt door het voorspelde neveneffect van het abonnementstarief, namelijk een toenemende vraag naar Wmo-voorzieningen vanuit de midden en hogere inkomens. Uit de analyse blijkt dat de HbH het sterkst is gegroeid in de meest welvarende wijken, met uitzondering van de binnenstad. Dat valt mogelijk te verklaren vanuit de afwijkende huishoudenssamenstelling in de binnenstad. In 2018 is het aantal rechthebbenden HbH al met circa 8,5% gestegen. Mogelijk is geanticipeerd op het abonnementstarief. Andere oorzaken kunnen de vergrijzing, de hoge drempel naar de Wlz en de groei van de stad zijn, maar het aantal rechthebbenden woon- en vervoersvoorzieningen is in dat jaar vrijwel stabiel gebleven en het aantal rechthebbenden met een rolstoelvoorziening is zelfs gedaald.

In de Voorjaarsnota 2019 is gemeld dat de kosten van HbH structureel stijgen door de nieuwe cao en door de AMvB. Tevens geven we aan dat het risico bestaat dat de toekomstige cao's een hogere loonstijging kennen dan de loon- en prijsindex die de gemeente via de algemene middelen ontvangt. Er wordt structureel een bedrag van 1,7 miljoen euro toegekend om de stijgende kosten te dekken.

De personele problemen bij de aanbieders houden ook in 2019 aan. De 6 nieuwe aanbieders zijn gestart, maar lopen ook tegen wervingsproblemen aan. De huidige aanbieders geven aan dat het in Utrecht moeilijker is dan in andere gemeenten om nieuwe medewerkers te vinden én om deze vast te houden. Op 4 november 2019 vindt een bestuurlijk overleg plaats om de personele problemen met de aanbieders te bespreken. In december 2019 presenteren 6 aanbieders een inventarisatie van maatregelen voor wachtlijstverkortung. Samen met de aanbieders wordt dit verder uitgewerkt.

2020

Voor 2020 is de raamovereenkomst opnieuw met 1 jaar verlengd. De uurtarieven zijn conform de bepalingen in de raamovereenkomst geïndexeerd.

Uitwerking en uitvoering van de maatregelen voor wachtlijstverkortung vindt plaats.

In maart 2020 worden Corona-maatregelen afgekondigd. Met betrekking tot de Hulp bij het huishouden worden de algemene richtlijnen van het RIVM en de [richtlijn hulp bij het huishouden](#) van het ministerie van VWS gevolgd. Uitgangspunt is continuïteit van zorg en ondersteuning. Dat geldt ook voor Hulp bij

het huishouden. Dit betekent dat de ondersteuning in goed overleg met cliënten en eventuele naasten en mantelzorgers geleverd blijft worden; regulier waar mogelijk, aangepast waar nodig.

Door de Corona-crisis is er een groter potentieel aan arbeidskrachten. Hierbij is de vraag hoe deze door aanbieders behouden kunnen blijven.

Huidige ontwikkelingen

We zien een aantal ontwikkelingen die van invloed zijn op de inrichting van HbH:

- Vergrijzing en langer thuis
- Stelseldiscussie incl. plek HbH
- Ambulantisering GGZ
- Arbeidsmarktproblematiek
- Abonnementstarief Eigen bijdrage Wmo
- Wetsvoorstel resultaatgericht beschikken

Dubbele vergrijzing en langer zelfstandig thuis

Een grote en groeiende groep ouderen woont zelfstandig thuis en zij worden ook steeds ouder. Dit betekent meer zorg en ondersteuning thuis, maar ook complexere zorg en ondersteuning thuis.

Stelseldiscussie

Ons zorgstelsel is complex. Om aan de (toekomstige) zorgvraag tegemoet te kunnen blijven komen, is het van belang het stelsel onder de loep te nemen. HbH is hier ook onderdeel van. Voor de zomer 2020 zou over het zorgstelsel een Contourennota worden gepresenteerd door het ministerie van VWS waarin na wordt nagegaan hoe wet- en regelgeving kan bijdragen aan een betere organiseerbaarheid en betaalbaarheid van de zorg. Op 20 april 2020 zijn in dit kader door het rijk [rapporten Brede maatschappelijke heroverwegingen](#) gepubliceerd. Ook de commissie Toekomst zorg thuiswonende ouderen (voorzitter: Wouter Bos) heeft een [advies](#) uitgebracht over wat er nodig is om de zorg voor thuiswonende ouderen ook in de toekomst op peil te houden, rekening houdend met demografische, maatschappelijke en technologische ontwikkelingen en de betaalbaarheid van de zorg. Voor de hulp bij het huishouden is het advies hierin niet langer vanuit rijks wetten te voorzien, maar alleen regelingen te treffen voor tegemoetkoming in de kosten voor mensen met een laag inkomen.

Ambulantisering GGZ

Ambulantisering houdt in dat mensen met (ernstige) psychische aandoeningen zoveel mogelijk kunnen deelnemen aan en wonen in de maatschappij. Het streven hierbij is dat er minder en kortere psychiatrische opnamen zijn en dat gelijktijdig de ambulante zorg en ondersteuning verbetert. Deze ambulantisering van de GGZ betekent dat mensen in de wijk wonen, vaak met extra hulp en ondersteuning. Dit betekent ook wat voor de vraag naar HbH. De vraag groeit en wordt complexer. Hierbij moet echter goed gekeken worden of hulp bij het huishouden de meest passende voorziening is of bijvoorbeeld thuisbegeleiding.

Arbeidsmarktproblematiek

Door een grote krapte op de arbeidsmarkt en door het imago van hulp bij het huishouden is het lastig voldoende personeel te vinden en te behouden voor HbH. Dit heeft wachtlijsten tot gevolg. We hebben dus te maken met schaarste, in capaciteit, maar ook in budget. We staan voor de uitdaging om deze schaarste goed te verdelen.

Door de Corona-crisis trekt het aantal hulpen sterk aan, waardoor de wachtlijsten dalen. De verwachting is echter dat dit geen structurele aard heeft, zodat aandacht voor goed werkgeverschap en innovatie nodig zijn. Met de huidige aanbieders wordt gewerkt aan verschillende maatregelen om medewerkers te werven en te behouden.

Abonnementstarief Eigen bijdrage Wmo

Sinds januari 2019 betalen inwoners een vaste eigen bijdrage voor maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo. De eigen bijdrage is niet meer inkomensafhankelijk, maar voor iedereen € 19,- per maand,

ongeacht welke en de hoeveelheid zorg of ondersteuning die iemand ontvangt. Dit zorgt met betrekking tot HbH voor een toenemende vraag. Met name in de wijken met een gemiddeld hoog huishoudensinkomen. Tegelijkertijd ontvangt de gemeente minder inkomsten uit de eigen bijdrage. De vraag is nog of gemeenten voldoende worden gecompenseerd voor de toenemende vraag.

Wetsvoorstel resultaatgericht beschikken

Op 15 januari 2020 is het wetsvoorstel resultaatgericht beschikken gepubliceerd en opgesteld voor consultatie. Met deze wetswijziging zou op resultaat beschikken mogelijk worden. Aan cliënten kan dan een maatwerkvoorziening worden toegekend met resultaatbeschrijving. Deze resultaatbeschrijving moet daarbij aan verschillende voorwaarden voldoen om op die manier voldoende rechtszekerheid voor cliënten te bieden. De beschikking vermeldt op welke dienst de cliënt aanspraak heeft en bij de beschikking hoort een ondersteuningsplan waarin de activiteiten en de frequentie hiervan worden benoemd. Daarnaast kunnen aanbieders een rol krijgen in het onderzoek naar de verstrekking van de maatwerkvoorziening. De resultaten van de consultatie zijn nog niet bekend en nog onduidelijk is of en wanneer deze wetswijziging wordt doorgevoerd. In Utrecht blijft daarom de hulp bij het huishouden op basis van uren toegekend (geen resultaatsturing).

Bijlage 2 – Input stakeholders

Deze visie is tot stand gekomen met input van de volgende stakeholders:

- Cliënten
- Cliëntenraad Wmo (volgt nog, input wordt nog verwerkt)
- Huidige aanbieders
- Wmo-loket
- Buurtteam
- Zilveren Kruis
- Berenschot (over ervaringen elders)
- KPMG (over ervaringen elders)

Daarnaast zijn klachten uit de huidige contractperiode geanalyseerd en gebruikt bij de totstandkoming van de visie.

Om input van cliënten op te halen, is een telefonisch kwalitatief onderzoek onder 24 cliënten⁴ uitgevoerd. Hiermee hebben we in beeld gebracht wat cliënten belangrijk vinden als het gaat om hulp bij het huishouden. Wat gaat goed, wat kan beter? Om dit in beeld te brengen zijn de volgende vragen gesteld:

1. *Wat vindt u van de hulp bij het huishouden die bij u komt? Heeft u een voorbeeld van een moment waarop u de hulp bij huishouden prettig vond? Wat gebeurde er toen?*
2. *Als u zelf helemaal zou kunnen bepalen wanneer de hulp komt en wat de hulp doet, hoe zou dat er dan uitzien? Wat is uw ideale plaatje voor de hulp bij het huishouden?*
 - a. Bijvoorbeeld hulp ook “buiten kantooruren”, tijd voor een praatje of kopje koffie of juist alleen schoonmaken.
3. *Waar zou een hulp op beoordeeld moeten worden: wanneer doet de hulp het goed?*
 - a. Bijvoorbeeld: sneller starten door de hulp (wachtlIJst), op tijd komen door de hulp, precies aantal uren maken, steeds dezelfde hulp, flexibiliteit in de afspraken door de hulp, juist steeds hetzelfde schema houden, luisterend oor, signaleren andere problemen en tips, goede kwaliteit schoonmaak, eigen taal en cultuur, tijd voor een praatje of kopje koffie, afwijken van afspraken als iets anders eerst schoongemaakt moet worden, ook boodschappen doen/andere werkzaamheden etc.
4. *Wat vond u van het aanvraag-proces van de hulp bij het huishouden?*
 - a. Bijvoorbeeld vinden van de informatie over de HbH, contact met het Wmo-loket, plannen van het keukentafelgesprek met een medewerker van het buurtteam, het gesprek zelf, ontvangen van brief van het Wmo-loket met daarin het toegekende aantal uren, gesprek met de aanbieder over wanneer de hulp komt en wat die dan doet, de afspraken met de hulp.
5. *Heeft u verder nog tips voor de gemeente over de hulp in het huishouden of hoe we dat georganiseerd hebben?*

⁴ Advies afdeling Onderzoek: Met een kwalitatief onderzoek onder 15-20 mensen, kan al een goed beeld worden geschetst.