

Aan de gemeenteraad

Behandeld door	J. Oostindie	Datum	9 april 2024
Doorkiesnummer	14030	Kenmerk	12199388
E-mail	rijanne.oostindie@utrecht.nl	Onderwerp	Update ontwikkeling wachtlijsten hulp bij huishouden
Bijlage(n)	-	Beleidsveld	Wmo en Welzijn

Geachte leden van de raad,

Wij vinden het belangrijk dat inwoners kunnen meedoen, zo lang mogelijk in een prettige eigen woonomgeving kunnen blijven 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 in november 2020 de [visie Toekomst hulp bij het huishouden](#) vastgesteld. Sinds 1 januari 2022 werken we, samen met de aanbieders en partners in de stad, hard aan het uitvoeren van deze visie.

Op dit moment is er in Utrecht, net als in de rest van Nederland, een flink tekort aan huishoudelijke hulpen. In de [brief](#) van 31 januari 2023 informeerden we u over verschillende maatregelen om de wachtlijst verder terug te dringen. Wij hebben u toegezegd om u regelmatig te informeren over de actuele stand van de wachtlijst, de laatste brief hierover ontving u [29 november 2023](#).

In deze brief informeren wij u over de huidige stand van de wachtlijst en interventie “om de week hulp bij huishouden” die we inzetten als extra maatregel bij de wachtlijst. Ook informeren we u, zoals toegezegd in de vergadering van de commissie Jeugd, Welzijn, Cultuur en Sport van 7 maart, over het wijkgericht werken bij hulp bij huishouden.

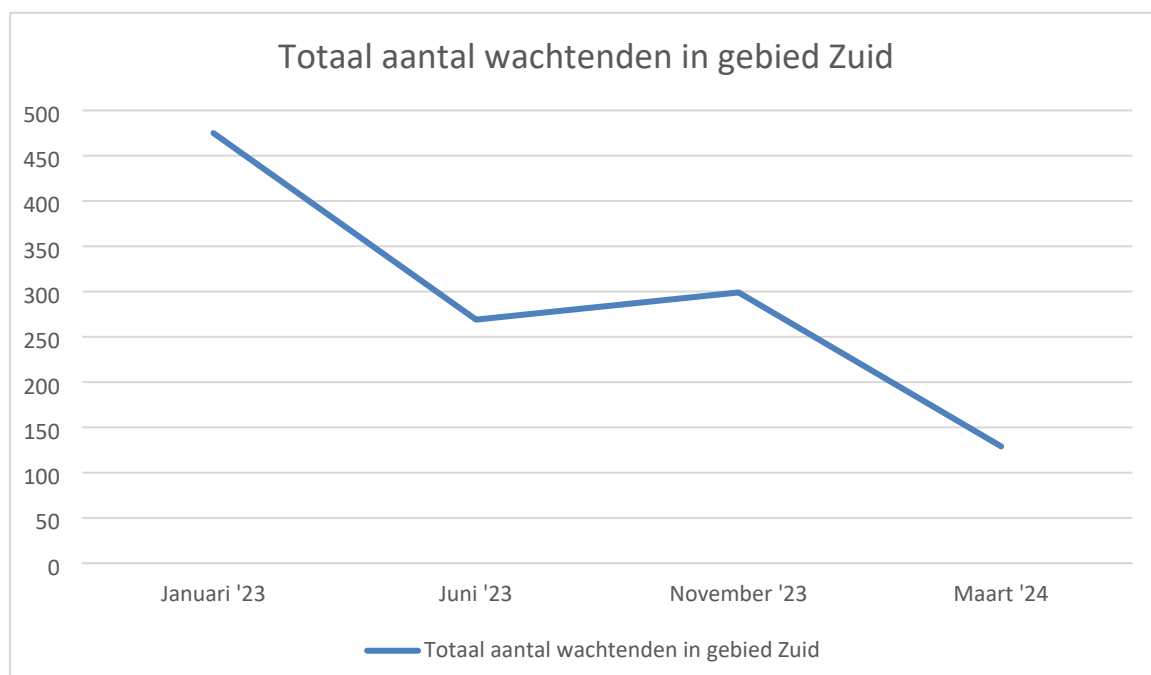
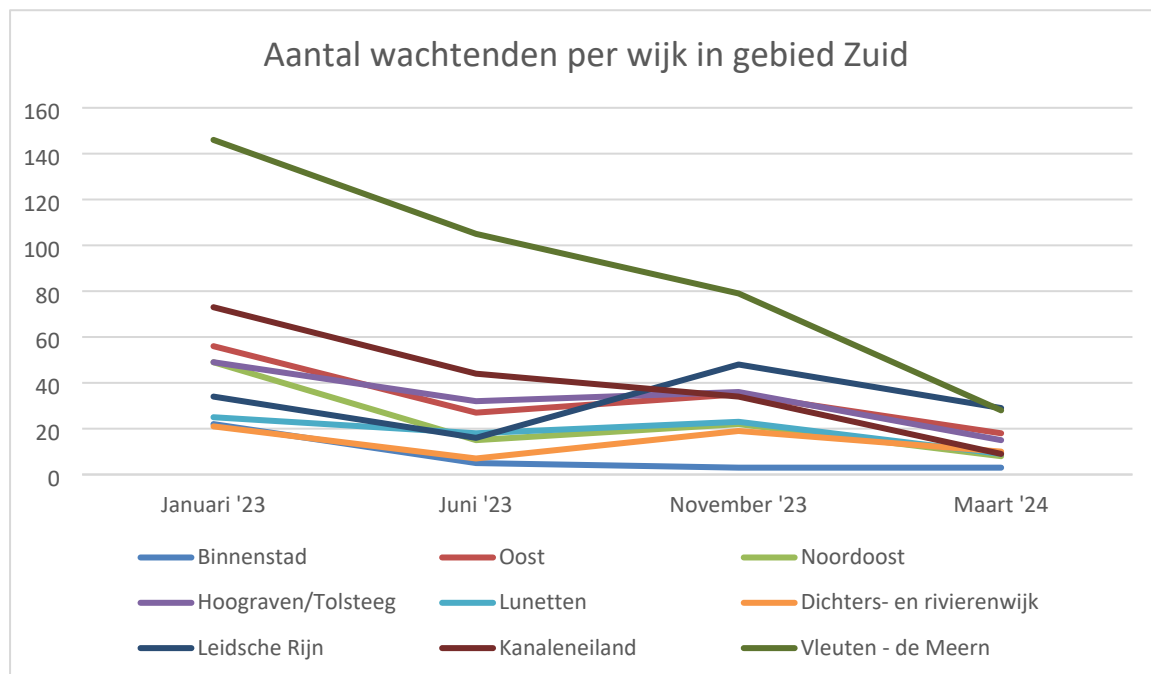
Wachtlijst

De wachtlijst in gebied noord¹ is opgelost. Hierover informeerden wij u reeds in de brief van 29 november. Dat is goed nieuws voor inwoners in deze wijken, huishoudelijke ondersteuning is voor hen snel beschikbaar. In gebied zuid² is de wachtlijst flink afgenomen ten opzichte van november: de wachtlijst daalde met 170 wachtenden. Het totaal aantal wachtenden is nu 129. Dat is een ruime halvering. De interventies die zijn ingezet om de wachtlijsten terug te dringen (gericht op onder andere het vergroten en verdelen van de beschikbare capaciteit en doen wat nodig is, zie raadsbrief [31](#)

¹ Gebied Noord bestaat uit de wijken Ondiep Pijlsweerd, 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

januari 2023), werpen hun vruchten af. Dat is in tijden van personele schaarste een noemenswaardige prestatie van de aanbieders van hulp bij het huishouden. Onderstaande grafieken tonen de huidige wachtlijst in gebied Zuid, inclusief de ontwikkeling hiervan in de afgelopen periode.



Wachttijd

In de vorige raadsbrieven informeerden wij u ook over de langst wachtende per wijk. Sinds november is de maximale wachttijd voor de langst wachtenden in een aantal wijken afgenomen en in een aantal wijken toegenomen. In Kanaleneiland is de wachttijd gehalveerd. Aanbieders beheren hun eigen wachtlijst. Bij de ene aanbieder ontstaat sneller capaciteit dan bij de andere aanbieder. Een enkele wachtende heeft daardoor sinds de vorige brief nog geen plek gekregen bij de aanbieder. Om dit zo

Burgemeester en wethouders

Datum 9 april 2024
Ons kenmerk 12199388

veel mogelijk te voorkomen, wisselen de aanbieders in een gebied regelmatig de langst wachtenden uit, zodat deze Utrechters zo snel mogelijk in zorg kunnen worden genomen, ongeacht bij welke aanbieder ze op de wachtlijst staan. Naar verwachting zal er binnenkort weer een uitwisseling plaatsvinden in gebied Zuid om zo degenen die nu het langste wachten te verplaatsen naar de aanbieder die meer capaciteit heeft. De verwachting is dat de maximale wachttijd in gebied Zuid daarmee zal afnemen in lijn met de afname die we al zien in de wachtlijst.

Het is ook belangrijk om te vermelden dat de maximale wachttijd niet voor iedere Utrechter op de wachtlijst voor hulp bij huishouden van toepassing is. Er wordt namelijk geprioriteerd op de wachtlijst op basis van spoed en urgentie. Utrechters met een indicatie voor spoed of urgentie worden als eerste in zorg genomen, zodat de meest kwetsbare inwoners zo snel mogelijk worden geholpen. In onderstaande tabel ziet u de maximale wachttijd van de langst wachtende per wijk in gebied zuid.

Langst wachtende per wijk		Maximale wachttijd in maanden	Toename of afname in maanden sinds november
Zuid	Binnenstad	3	-1,6
	Oost	11	+2
	Noordoost	9,6	-0,1
	Hoograven/Tolsteeg	12,2	+3,3
	Lunetten	13,1	+2,7
	Dichters- en Rivierenwijk	6	-3,5
	Leidsche Rijn	13,7	+3,3
	Kanaleneiland	5,3	-5,1
	Vleuten – de Meern	14,3	+4,6

Zoals vermeld, gaat het om de wachttijd van de langst wachtende en geldt deze wachttijd niet voor iedere Utrechter op de wachtlijst. Om u een beter inzicht te geven in de actuele wachttijd van de personen op de wachtlijst ziet u in onderstaande tabel de verdeling van het aantal wachtenden naar de actuele wachttijd. Het grootste deel van de wachtenden (75%) wacht op dit moment korter dan 6 maanden. Het netwerk van de wachtende (familie, vrienden, burens) springt in deze gevallen meestal tijdelijk in gedurende deze periode. Er is doorgaans geen sprake van vervuiling wanneer de hulp van start gaat.

Wachttijd	Aantal wachtenden	Percentage wachtenden (afgerond in hele procenten)
0-3 mnd	48	37%
3-6 mnd	50	38%
6-9 mnd	16	12%
9-12 mnd	10	8%
12 + mnd	5	4%

Interventie

In de brief van 29 november informeerden wij u over de interventie “om de week hulp bij huishouden”. Wij kondigden aan dat we deze interventie inzetten wanneer de maximale wachttijd eind Q1 niet is teruggebracht naar 3 maanden. Op dit moment is dat nog niet het geval. Daarom gaan wij over tot het inzetten van deze maatregel. Met deze interventie zetten we beschikbare capaciteit die bij de aanbieder ontstaat in om Utrechters die langer dan 3 maanden op de wachtlijst staan, om de week

maximaal 2 uur hulp bij huishouden te bieden. Dit betreft een generieke maatregel om de schaarse capaciteit beter te verdelen. Deze maatregel vergroot de capaciteit bij de aanbieder niet, maar zorgt ervoor dat we de beschikbare capaciteit beter verdelen. We vinden het belangrijk te benadrukken dat we deze maatregel liever niet zouden inzetten, maar dat we dit doen om Utrechters die lang moeten wachten te helpen de wachttijd te overbruggen.

Deze interventie zetten we alleen in bij Utrechters die geen indicatie hebben voor spoed of urgentie. Utrechters met een indicatie voor spoed of urgentie blijven we voorrang verlenen en passende ondersteuning bieden, zodat we de meest kwetsbare Utrechter als eerste helpen.

Utrechters die de interventie ontvangen, worden zowel door de aanbieder als door de gemeente geïnformeerd over de interventie en wat dit voor hen in de praktijk betekent. Zij zullen hun plek op de wachtlijst voor passende zorg behouden wanneer de interventie wordt ingezet. De interventie is bedoeld om de tijd op de wachtlijst te overbruggen. De interventie zetten we niet in bij Utrechters die op dit moment al passende ondersteuning ontvangen. Om de interventie te kunnen inzetten zijn een aantal (technische) aanpassingen in het proces nodig. Hier wordt nu aan gewerkt. We verwachten rond de zomer te kunnen starten met de inzet van de interventie.

Wijkgericht werken

In de vergadering van de commissie Jeugd, Welzijn, Cultuur en Sport van 7 maart heeft u verzocht te worden geïnformeerd over de voortgang van de transformatieopgave. De transformatieopgave is het verbeteren van de verbinding tussen hulp bij het huishouden en het Utrechtse zorg- en ondersteuningslandschap, zodat men langer prettig in de eigen woonomgeving kan blijven wonen. In het bijzonder kwam het wijkgericht werken binnen de hulp bij het huishouden ter sprake. Wijkgericht werken is een van de uitgangspunten in de [visie](#) "Toekomst hulp bij huishouden in Utrecht", zoals door uw raad is vastgesteld. Wijkgericht werken is een nadrukkelijke opdracht aan de aanbieders hulp bij huishouden. In de afspraken die wij met de aanbieders hebben gemaakt, zijn uitgangspunten zoals het wijkgericht werken meegenomen. Naast wijkgericht werken zijn andere uitgangspunten uit de visie onderdeel van de opdracht. Hierbij gaat het bijvoorbeeld ook om het bieden van passende ondersteuning, de signalerende rol van de hulp en innovatie.

De basis voor het wijkgericht werken is gelegd doordat de vier aanbieders in duo's verantwoordelijk zijn voor een deelgebied in de stad. Alle cliënten die ondersteuning bij het huishouden ontvangen, krijgen dit van een van de aanbieders uit hun wijk. Nadat een cliënt in zorg wordt genomen, krijgt een aanbieder snel zicht op wat er in een specifieke situatie nodig is. Daarom is de opdracht aan aanbieders om een proactieve samenwerking aan te gaan met het Buurteam en het Wmo-loket en om daarnaast te focussen op de verbinding met zorg- en ondersteuningspartners in de verschillende gebieden en in de stad. In deze verbindingen is de afgelopen periode door de aanbieders geïnvesteerd. Voor cliënten leidt dit tot meer maatwerk en betere verwijzing naar en afstemming met ander hulpaanbod in de wijk.

Aanbieders, buurtteams en Wmo-loket voeren daarnaast onder voorzitterschap van de gemeente structureel overleg waarin wordt bekeken hoe de samenwerking verder verbeterd kan worden. Bijvoorbeeld waar het gaat om het inzetten van de eigen kracht en het netwerk van een cliënt en hoe de werkprocessen nog beter op elkaar kunnen worden afgestemd, om belasting van de cliënt te voorkomen. Op deze manier wordt gewerkt aan een samenhangende inzet, gebaseerd op vragen van de cliënten. Daarnaast wordt dit overleg benut om trends en ontwikkelingen te monitoren. Zowel op casusniveau als in overlegstructuur is de samenwerking hiermee versterkt.

Burgemeester en wethouders

Datum 9 april 2024
Ons kenmerk 12199388

Het wijkgericht werken werpt ook zijn vruchten af waar het gaat om het oplossen van de wachtlijst. Zo kunnen de aanbieders elkaar beter bijstaan in capaciteits- en arbeidsmarktvraagstukken. Dit zal de komende tijd worden voortgezet, net als de eerdergenoemde inzet op de samenwerking.

Daarnaast besteden wij met de aanbieders blijvend aandacht aan de uitgangspunten zoals omschreven in de visie, bijvoorbeeld door themasessies te organiseren waarin aanbieders best practices en ervaringen kunnen uitwisselen. Tot slot merken we op dat we samen met andere gemeenten en de VNG blijven lobbyen voor een alternatief voor het abonnementstarief. Dit is noodzakelijk om de instroom in de hulp bij het huishouden te beperken en de Wmo beschikbaar te houden voor de meest kwetsbaren.

Problemen bij onderaannemer van Tzorg

Tot slot willen wij u erover informeren dat Tzorg ons op de hoogte heeft gebracht van de financiële problematiek bij een van hun onderaannemers, stichting Simetri. Hierdoor is de situatie ontstaan dat de ondersteuning aan 137 cliënten die in zorg waren bij Simetri, niet door deze stichting kan worden voortgezet. Hoewel Simetri een onderaannemer is van Tzorg en gemeente Utrecht geen contract met deze partij heeft, staat voor ons voorop dat deze situatie zo spoedig mogelijk wordt opgelost. Tzorg neemt de ondersteuning van alle cliënten van Simetri over binnen een zo kort mogelijke omzettingperiode. Tzorg zet zich ervoor in om ook de hulpen in dienst te kunnen nemen. Tzorg heeft met alle individuele cliënten contact opgenomen en legt huisbezoeken af. Op dit moment zijn al 80 cliënten door Tzorg in zorg genomen. De verwachting is dat dit binnen 3 weken voor alle cliënten zal gelden. De verdere afwikkeling van de dienstverlening door Tzorg met stichting Simetri heeft onze aandacht.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,