

Aan de gemeenteraad

|                       |                                                                              |                    |                                  |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|
| <b>Behandeld door</b> | Anyck Aldewereld en Niek Bouman                                              | <b>Datum</b>       | 25 maart 2025                    |
| <b>E-mail</b>         | <a href="mailto:anyck.aldewereld@utrecht.nl">anyck.aldewereld@utrecht.nl</a> | <b>Kenmerk</b>     | 12695277                         |
| <b>Type brief</b>     | Voortgangsbrief                                                              | <b>Onderwerp</b>   | Hulp bij Huishouden – maart 2025 |
| <b>Bijlage(n)</b>     | -                                                                            | <b>Beleidsveld</b> | Wmo en Welzijn                   |

Geachte leden van de raad,

Hulp bij huishouden (HbH) is een belangrijk onderdeel van het Utrechtse zorglandschap. Het stelt inwoners in staat om langer zelfstandig thuis te wonen. Een groot aantal inwoners maakt gebruik van deze voorziening. Op 1 januari 2025 waren er 6408 inwoners met een indicatie voor HbH via de Wmo.<sup>1</sup> Eind 2020 is 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 (Noord<sup>2</sup> en Zuid<sup>3</sup>) waar elk 2 zorgaanbieders samen HbH leveren.

Zoals toegezegd, informeren wij u regelmatig over de ontwikkelingen binnen HbH. De meest recente [brief](#) is verzonden op 12 november 2024. In voornoemde brief zijn wij onder meer ingegaan op de wachtlijst en wachttijden, het plan van aanpak daaromtrent in gebied Zuid en de interventie 'Om de week Hulp bij Huishouden'. In de nu voorliggende brief informeren wij u over de voortgang ten aanzien van deze onderwerpen. Daarnaast geven wij onze reactie op de door de FNV uitgevoerde [enquête](#) over huishoudelijke thuiszorg.

### Wachtlijst

In gebied Noord, waar zorgaanbieders Zorgwacht en Docura actief zijn, kunnen alle inwoners binnen de reguliere doorlooptijd van inzorgname worden geholpen. Hier is dus geen wachtlijst en HbH is voor inwoners in deze wijken snel beschikbaar. Deze gunstige situatie houdt nu al meer dan een jaar aan. De situatie in gebied Zuid was ten tijde van het versturen van de vorige voortgangsbrief anders dan in gebied Noord. Daar liet de wachtlijst gedurende 2024 een grilliger verloop zien. Na afname van de wachtlijst van 299 eind 2023 tot 129 wachtenden in april 2024, waren er in november weer 210 wachtenden. Wij hebben naar aanleiding daarvan de aanbieders in gebied Zuid, Tzorg en Emile

---

<sup>1</sup> Van dit aantal ontvangen 5618 inwoners Zorg in Natura. Daarnaast kopen 790 inwoners zelf HbH in via een Persoonsgebonden Budget (PGB). Het gebruik van het PGB voor HbH neemt jaarlijks af.

<sup>2</sup> Gebied Noord bestaat uit de wijken Ondiep Pijlsweerd, West, Zuilen en Overvecht

<sup>3</sup> Gebied Zuid bestaat uit de wijken Binnenstad, Oost, Noordoost, Hoograven/Tolsteeg, Lunetten, Dichters- en Rivierenwijk, Leidsche Rijn, Kanaleneiland en Vleuten-De Meern

Thuiszorg, een verbeterplan laten opstellen. Er is nu goed nieuws te melden over de wachtlijst in gebied Zuid. Het aantal wachtenden was begin maart meer dan 80% afgenomen tot 40. Om dit te bereiken hebben wij en de zorgaanbieders verschillende maatregelen genomen. Verderop in deze brief wordt dit toegelicht. Wij kunnen concluderen dat de aanpak van de zorgaanbieders effect sorteert.

| Wijk                      | Aantal wachtenden | Vershil t.o.v. november 2024 |
|---------------------------|-------------------|------------------------------|
| Binnenstad                | 0                 | -9                           |
| Dichters- en Rivierenwijk | 0                 | -18                          |
| Hoograven/ Tolsteeg       | 3                 | -20                          |
| Kanaleneiland             | 9                 | -18                          |
| Leidsche Rijn             | 10                | -30                          |
| Lunetten                  | 1                 | -14                          |
| Noordoost                 | 2                 | -7                           |
| Oost                      | 1                 | -23                          |
| Vleuten- De Meern         | 14                | -30                          |

### 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 alle wijken fors afgenomen. Het is belangrijk om te vermelden dat de maximale wachttijd niet voor iedere inwoner op de wachtlijst voor HbH 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 mnd. | Vershil t.o.v. november 2024 |
|---------------------------|----------------------------|------------------------------|
| Binnenstad                | n.v.t                      | -4,8                         |
| Oost                      | 6,3                        | -2,4                         |
| Noordoost                 | 4,7                        | +0,1                         |
| Hoograven/ Tolsteeg       | 1,7                        | -4,9                         |
| Lunetten                  | 2,6                        | -4                           |
| Dichters en Rivierenwijk  | n.v.t.                     | -9                           |
| Leidsche Rijn             | 5,5                        | -8,4                         |
| Kanaleneiland             | 6,4                        | -1,4                         |
| Vleuten- De Meern         | 4,2                        | -5,6                         |

| Wachttijd | Aantal | Vershil t.o.v. november 2024 | Percentage van totaal aantal wachtenden | Vershil t.o.v. november 2024 |
|-----------|--------|------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------|
| 0-3 mnd.  | 21     | -108                         | 52,5%                                   | -8,5%                        |
| 3-6 mnd.  | 17     | -30                          | 42,5%                                   | +20,5%                       |
| 6-9 mnd.  | 2      | -18                          | 0,5%                                    | -2,5%                        |
| 9-12 mnd. | 0      | -7                           | 0%                                      | -3%                          |
| 12+ mnd.  | 0      | -7                           | 0%                                      | -3%                          |

In bovenstaande tabellen is te zien dat de meeste inwoners (21) minder dan 3 maanden wachten. Ook zijn er geen inwoners meer die langer dan 9 of langer dan 12 maanden wachten.

### **Plan van aanpak gebied Zuid**

In de vorige cijfers van november 2024 zagen we verschillen in de wachttijden tussen Emile Thuiszorg en Tzorg. De aanbieders hebben afspraken gemaakt om deze verschillen weg te nemen ten aanzien van het beeld destijds maar ook om dit structureel te voorkomen. Emile Thuiszorg en Tzorg hanteren per 1 februari een nieuwe verdeling van de instroom die passend is bij de verdeling van hun werknemers over de wijken. Verder is de rol van Actief Zorg vergroot als onderaannemer van Emile Thuiszorg. Het doel van voorgaande maatregelen is om in de zomer van 2025 of zoveel eerder de wachttijd te hebben teruggebracht tot de reguliere doorlooptijd.

### **Interventie**

U bent in de afgelopen voortgangsbrieven geïnformeerd over de interventie “Om de week Hulp bij Huishouden”. De interventie is in september 2024 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 HbH te bieden. De interventie wordt alleen ingezet bij inwoners die geen indicatie hebben voor spoed of urgentie. Er maken nu 4 cliënten bij 1 aanbieder gebruik van de interventie. Deze cliënten stromen dit jaar regulier in.

### **FNV-enquête**

De FNV heeft in december jl. een rapport aangeboden over HbH, genaamd ‘Enquête huishoudelijke thuiszorg Utrecht’. Aanleiding voor de FNV om een enquête uit te zetten over HbH is dat zij zien dat de Wmo onder druk staat. Zo is de vraag naar ondersteuning hoog, terwijl er een tekort aan personeel is. Zij zien momenteel voornamelijk knelpunten op het gebied van HbH. Zo schetst de FNV dat medewerkers de werkdruk zien toenemen maar hun inkomen achterblijft. Er hebben 428 mensen meegedaan aan de enquête, bestaande uit medewerkers huishoudelijke thuiszorg, Wmo-zorggebruikers (cliënten), mantelzorgers en familieleden en andere betrokkenen rond het thema huishoudelijke thuiszorg. Deze respondenten geven aan dat er meer tijd beschikbaar moet zijn voor de uitvoering van de HbH, maar ook voor niet-cliëntgebonden activiteiten zoals opleiding en werkoverleg. Ook wijst de enquête uit dat respondenten vinden dat huishoudelijke thuiszorg beter moet worden beloond en gewaardeerd. De FNV ziet een oplossing in ruimer indiceren. Dit komt ten goede aan de cliënt, de medewerker en de mantelzorger. Ook beargumenteert de FNV dat dit uiteindelijk leidt tot minder wachtlijsten omdat er minder ziekteverzuim zal zijn en meer instroom en minder uitstroom van personeel.

Wij willen de FNV bedanken voor het opleveren van de rapportage. Wij waarderen het dat een partij zoals de FNV, die veel betekent voor zowel medewerkers van de huishoudelijke thuiszorg als cliënten, dit op zich heeft genomen. Daarnaast willen wij ook de respondenten bedanken. Zoals toegezegd aan uw Raad, heeft wethouder Voortman op 11 maart met een delegatie van de FNV over de rapportage gesproken. In het gesprek is aangegeven dat wij het signaal herkennen dat de Wmo onder druk staat. Er zijn belangrijke keuzes gemaakt om de toekomstbestendigheid van de zorg en ondersteuning te waarborgen en tegelijkertijd is er meer nodig. Regelmatig informeren wij u daarover binnen het proces Hervormingen binnen het sociaal domein, zoals recentelijk bij [brief](#) van 29 november 2024.

Ten aanzien van de oplossing om ruimer te indiceren vinden wij het allereerst belangrijk te noemen dat de basisvoorziening HbH van 105 uur per jaar objectief is vastgesteld door bureau HHM en KPMG

Plexus. Conform onze eerdergenoemde visie op HbH wordt daarbij ook gekeken naar wat iemand zelf nog kan. De aanbieder doet hierbij wat nodig is. Aanvullende uren voor bijvoorbeeld persoonlijke aandacht maken geen onderdeel uit van HbH. Wel kunnen inwoners gebruikmaken van andere voorzieningen binnen het Utrechtse zorglandschap, zoals het aanbod in de sociale basis. Het ruimer indiceren zien wij dan ook niet als oplossing en kan juist ook langere wachtlijsten tot gevolg hebben. Dit laat onverlet dat wij het signaal van de FNV serieus nemen dat het werk van de zorghulp zwaar is. Wij vinden het belangrijk dat hier vanuit de aanbieders aandacht voor is en dat zij zich inspinnen om zorghulpen duurzaam inzetbaar te houden, maar ook om het werk aantrekkelijk te maken. Hierover blijven wij in gesprek met onze aanbieders. Voor een aantal oplossingsrichtingen en adviezen is het belangrijk dat het gesprek ook rechtstreeks wordt gevoerd met de de aanbieders omdat zij als werkgevers verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van arbeidsvoorwaarden. Wij hebben de FNV verzocht het rapport ook aan te bieden aan de aanbieders HbH en hebben het initiatief genomen om een gezamenlijk overleg te plannen.

De enquête wijst verder uit dat er nog verbetering mogelijk is in het generen van bekendheid voor het Steunpunt Mantelzorg en de Onafhankelijke Cliëntondersteuning. Wij herkennen deze uitkomsten. Het vergroten van de bekendheid is ook onderdeel van de opdracht aan de Buurteams en U-centraal. Wij herkennen eveneens dat de overgang van Wmo naar de Wet langdurige zorg (Wlz) voor onze inwoners soms gepaard gaat met uitdagingen. Hierover zijn wij in gesprek met alle gecontracteerde aanbieders Wmo en met het Zorgkantoor zoeken we gezamenlijk naar oplossingen. Het ontwikkelen van een Wmo-Wlz werkinstructie (niet alleen gericht op HbH) is een praktisch voorbeeld hiervan. Het is tot slot goed om te lezen dat een hoog percentage respondenten voor de afschaffing van het abonnementstarief is. De inkomensafhankelijke eigen bijdrage is een belangrijke maatregel om de gemeentelijke Wmo-dienstverlening beschikbaar te houden voor inwoners die hulp en ondersteuning het hardst nodig hebben en dit niet vanuit 'eigen kracht' kunnen organiseren. Wij zijn daarom groot voorstander van een invoering van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage en hebben via de VNG dan ook laten weten teleurgesteld te zijn dat de invoeringsdatum is uitgesteld naar 1 januari 2027 en benadrukt dat van uitstel geen afstel mag komen.

Het overleg van 11 maart was speciaal georganiseerd om het rapport Huishoudelijke Thuiszorg van de FNV samen te bespreken. We hebben aangekondigd dat we graag ook een overleg met de FNV willen voeren om stilstaan bij brede ontwikkelingen binnen de Wmo. Onder andere over de aanbesteding Aanvullende Zorg en Hervormingen.

### **Aanbesteding aanvullende zorg Wmo**

Recentelijk bent u bij [brief](#) geïnformeerd over de voorbereidingen van de aanbesteding voor de aanvullende zorg binnen de Wmo. Naar verwachting ontvangt u in april ter informatie de Nota van Uitgangspunten. Hierin wordt ook duidelijk hoe de uitvoering van HbH zich hiertoe verhoudt.

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,