Business case – Pilot Was- en strijkservice

05-03-2024

Inleiding

De vraag naar hulp bij het huishouden neemt toe, terwijl aanbieders steeds meer moeite hebben om voldoende professionals te vinden om deze hulp te leveren door een hoger ziekteverzuim en krapte op de arbeidsmarkt. De effecten van de vergrijzing worden steeds duidelijker merkbaar. Daarbij stijgen de budgetten niet evenredig mee met de toenemende vraag. We willen de hulp bij het huishouden beschikbaar én betaalbaar te houden, zodat alle Nijmegenaren de hulp krijgen die ze nodig hebben. Het is daarom noodzakelijk om te kijken naar alternatieve oplossingen die bijdragen aan het behalen van de resultaten uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), maar minder beroep doen op de huishoudelijke hulpen zelf. Eén van deze maatregelen is een centrale was- en strijkservice. Het wassen en strijken wordt dan niet meer door de huishoudelijke hulp gedaan, maar wordt centraal verzorgd door een lokale, sociale onderneming die hiervoor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt inzet.

Middels het memo van 12 oktober 2022 hebben het college en de raad ingestemd met het opzetten van een pilot. Ter voorbereiding op deze pilot is gevraagd om een business case te schrijven. Een business case maakt inzichtelijk wat de kosten en baten van een pilot zijn.

Achtergrond wassen en strijken

Gemeenten moeten op grond van de Wmo inwoners ondersteunen die niet (voldoende) zelfredzaam zijn. Bijvoorbeeld bij het voeren van het huishouden. Onderdeel van deze hulp kan wassen en strijken zijn, als iemand dit niet meer zelf en/of met hulp van zijn netwerk kan doen. Deze hulp wordt nu toegekend met een indicatie voor hulp bij het huishouden als maatwerkvoorziening en wordt uitgevoerd door een gecontracteerde aanbieder.
Op basis van de richtlijnen die door de Wmo consulenten worden gebruikt, wordt voor wasverzorging 60 tot 90 minuten per week gerekend.
Op dit moment maken er ongeveer 5.000 Nijmegenaren gebruik van hulp bij het huishouden. De inschatting is dat ongeveer 1.550 tot 1950 indicaties ook was verzorging bevatten. Deze aantallen zijn gebaseerd op 2 uitgevoerde steekproeven waarbij respectievelijk 31% en 39% van de indicaties ook wasverzorging bleek te bevatten.

Markverkenning

Andere gemeenten

De afgelopen jaren hebben meerdere gemeenten een start gemaakt met een was- en strijkservice, bijvoorbeeld Lingewaard, Zutphen en Zwartewaterland. In de pilots worden verschillende werkwijzen gekozen. Er is gekozen om het volledig zelf te organiseren of om gebruik te maken van een tussenpartij.
De praktijk laat zien dat een centrale was- en strijkservice als algemene voorziening een goede manier is om vanuit de Wmo mensen te ondersteunen als ze dit zelf niet (voldoende) kunnen. In buurgemeente Lingewaard zijn de volgende effecten merkbaar door de inzet van een was- en strijkservice:

- 70% van de mensen die een probleem bij het wassen ervaart, vindt uiteindelijk toch een eigen oplossing.
- de kosten voor huishoudelijke hulp daalden
- de lagere tijd per indicatie, kan niet 1-op-1 ingezet worden in andere huishoudens.
- Voor 1 op de 5 Wmo gebruikers is de was- en strijkservice om medische redenen geen optie.

Voor de volledige resultaten verwijzen wij naar het evaluatierapport[1] van de gemeente Lingewaard.

Gemeente Nijmegen

Ter voorbereiding op deze business case hebben wij samen met het Werkbedrijf lokale aanbieders bezocht om te bekijken wat zij kunnen bieden. Vragen die hierbij als uitgangspunt dienden waren:

- Kunnen jullie een persoons was- en strijkservice aanbieden in Nijmegen (inclusief vervoer)?
- Kunnen jullie deze service aanbieden als sociale onderneming (en dus (gaan) werken met personeel vanuit de Participatiewet)?
- Welke capaciteit kunnen jullie in pilotvorm bieden, tegen welke kosten?
- Welke opschalingsmogelijkheden zijn er eventueel binnen de pilot, tegen welke kosten?

Uit deze marktverkenning kwamen 2 partijen naar voren die samen mogelijk iets kunnen betekenen:

	De Driestroom	Velocity (vervoer)
Pilot mogelijk?	Ja	Ja

[1] WaST Lingewaard Eindrapport van de was- en strijkservice als algemene voorziening

Capaciteit waszakken voor pilot	Bij 25-30 deelnemers 2x per week was ophalen.	n.v.t.
Snelheid starten pilot	Direct mogelijk	Op korte termijn mogelijk
Sociale onderneming?	Ja	Nee
Vervoer al aanwezig?	Nee, maar dit kan opgelost worden in samenwerking met Velocity.	Ja
Opschalingsmogelijkheden? Hoeveel extra zakken bovenop pilot capaciteit Welke kosten zijn hiervoor nodig.	Niet mogelijk vanuit huidige locatie in Heteren.	Niet bekend
Kosten aanschaf waszak particulieren	14 euro per persoon. Zie bijlage 2 voor overige (eenmalige) kosten. Let op! Deze zijn gebaseerd op 30 personen.	n.v.t.
Opmerkingen:	Wil wel een pilot doen indien haal- en brengen geregeld wordt door een andere partij. Geven nu aan geen intentie te hebben om in te schrijven bij een mogelijke aanbesteding.	Kan het halen en brengen van de was regelen. Telt 12.50 euro per rit, maar indien locaties in de buurt liggen kan er korting gegeven worden.

Opzet pilot

Op basis van de beleidsvisie en mogelijkheden van de aanbieders, wordt geadviseerd de volgende uitgangspunten te hanteren bij het starten van een pilot:

- De deelname aan de pilot Was- en strijkservice is vrijwillig voor inwoners die voor het eerst een indicatie maatwerk hulp bij huishouden krijgen.
- Beslissingen van de inwoners worden gemonitord door de consulenten:
    - waarom wil men wel/niet deelnemen aan pilot
    - ervaringen bij deelname
    - overwegingen bij stoppen deelname pilot
- Kosten per waszak zijn gedurende de pilot gratis voor inwoners (dus geen eigen bijdrage).
- Aanschaf kosten (ca. €14 per deelnemer) voor de waszakken zijn voor deelnemers aan de pilot gratis.
- Er kunnen maximaal 25 deelnemers deelnemen aan de pilot.
- Doel van de pilot is leren hoe we een was- en strijkservice vorm kunnen geven en ervaringen van Wmo gebruikers verzamelen.
- Duur van de pilot is 8 maande. Indien na 8 maanden nog niet voldoende informatie is verzameld om een conclusie te trekken voor het vervolg, kan de pilot verlengt worden tot een jaar.
- Dit pilot moet uitgevoerd worden door een sociale onderneming.

Gezien de beperkte capaciteit van de aanbieders, is de pilotgrootte niet representatief voor de gehele Wmo populatie. De pilot kan wel de mogelijke trends laten zien, maar dit is niet te vertalen naar een financiële prognose.

De volgende resultaten kunnen behaald worden met de pilot:

- Vergelijking kosten aantal uren huishoudelijke hulp versus kosten aantal waszakken per persoon.

- Percentages van inwoners die gebruik maken van de algemene voorziening en gebruik maken van eigen oplossingen in het netwerk
- Gebruikerservaringen en aandachtspunten voor verdere uitrol was- en strijkservice.

Kosten en capaciteit pilot

Gemeente

Rol	Taken	Uren per week	Periode
Projectleider	Coördineren en bewaken proces. Contact met aanbieders Afstemming projectleden	16-24 uren per week	8-12 maanden
Wmo consulenten	Screenen en aanmelden nieuwe klanten. Geven van extra uitleg over werkwijze. Afhandelen van operationele zaken. Monitoren van ervaringen en keuzes van klanten	Max. 8 uur per week binnen regulier werk. 2 personen nodig	8-12 maanden
Beleidsadviseur	Volgt voortgang ter voorbereiding op besluitvorming vervolg	4 uur per week	12 maanden
Juridisch medewerker	Geeft advies over vormgeving pilot.	8 uur totaal	Eénmalig vooraf
Inkoopadviseur	Geeft advies over te sluiten overeenkomsten voor pilot met aanbieders. Stelt overeenkomsten op.	12 uur totaal	Eénmalig vooraf
Teamleider Wmo klassiek	Volgt voortgang pilot. Stemt af met projectleider en consulenten	1 uur per week	8-12 maanden
Werkbedrijf	Matchen mogelijke nieuwe medewerkers aan aanbieder	Valt binnen hun reguliere werkzaamheden.	8-12 maanden
	TOTALEN:	29- 37 uur per week structureel 20 uur éénmalig	

Bovenstaande is op basis van 12 maanden pilot met 20-30 waszakken per week, maximaal.

Aanbieders
Alle gesproken aanbieders hebben de capaciteit om onderstaande hoeveelheid waszakken uit te voeren. Er zijn dan geen personele mutaties nodig.

De kosten die gelden bij samenwerking met de Driestroom en Velocity zijn te vinden in Bijlage 1: kostprijs Driestroom. De Driestroom rekent 12,50euro per rit. Maar indien adressen in de buurt liggen, kan er korting gerekend worden.

Kosten huishoudelijk hulp:

	Kosten per week	Kosten 26 weken	Kosten per jaar	Kosten totale populatie per jaar:
60 minuten wasverzorging per week (10-15 adressen)	€362,70 - €544,05 (uurprijs: € 36,27)	€9.430,20 - €14.145,30	1 persoon: €1.886,04	€2.923.362 - €3.677.778
90 minuten wasverzorging per week (10-15 adressen)	€544,10 - €816,15 (anderhalf uurprijs: €54,41)	€14.146,60 - €21.219,90	1 persoon: €2.829,06	€4.363.684 - €5.517174

Andere mogelijkheden voor de uitvoering van een pilot was- en strijkservice

Tijdens de business case is contact gezocht met meerdere marktpartijen, zoals de Witt Wasserij (deze partij heeft achteraf niet meer gereageerd via mail). Een andere optie dan het zelf regelen met marktpartijen is de inzet van een tussenpartij. Er is contact gezocht met HoiServices, de partij die ook in gemeente Lingewaard de was- en strijkservice faciliteert.

Uitgangspunten van deze partij zijn:

- Onderzoeken duur van de pilot, voorstel 2 jaar om een goede overgang te maken naar een algemene voorziening.
- Pilot starten met nieuwe instroom.
- Evalueren van de pilot na 1 jaar.
- Op basis van resultaten adviseren over de definitieve overgang naar een permanente algemene voorziening. Inclusief hoe herindicaties hierin te betrekken.

Wat biedt deze partij:

	Kosten	**Opmerking**
Eénmalig plan van aanpak over de opzet en implementatie kosten	€27.500,00 excl btw	Indien nieuwe locatie in Nijmegen wordt gestart, samenwerking met lokale ondernemers.
Eénmalig plan van aanpak over de opzet en implementatie kosten	€ 24.500,00 excl. btw	Indien vanuit de locatie Gendt via Stichting Cazaz de was- en strijkservice wordt uitgevoerd.
Elke 2e locatie die deel gaat nemen aan de pilot	€ 7.500,00 excl. Btw	
Uitvoeren van de pilot	€ 23,50 excl. Btw per waszak 8 kg (wassen, drogen, indien gewenst gestreken, gevouwen). Incl. vervoer o.b.v. 60 waszakken €1.410,00 per week (excl. Btw).	Minimale afname van 60 waszakken per week i.v.m. continuïteit. Indien een eigen bijdrage gaat gelden voor de algemene voorziening, kan die door de aanbieder geïnd worden. Dit wordt dan in mindering gebracht op de prijs per waszak.
Licentiekosten	€ 750,00 excl Btw per maand voor 1e locatie. € 250,00 excl Btw per maand voor elke vervolglocatie	
Infrastructuur	Tot 75 waszakken per week: €1.425,00 (excl. btw) per maand Tot 150 waszakken per week: €2.110,00 (excl. btw) per maand	Operational lease van de machines

Voor verdere duiding wordt verwezen naar de offerte van HoiServices. Bovenstaande prijzen zijn geldig tot 1-1-2025, daarna zal geïndexeerd worden op basis van de CPI index.

Overige gevolgen starten was- en strijkservice

Wanneer de was- en strijkservice als algemene voorziening wordt geïntroduceerd moet er ook andere werkzaamheden geregeld worden dan enkele het activeren van een was- en strijkservice. De volgende onderdelen moeten goed ingeregeld worden.

- *Innen eigen bijdrage was- en strijkservice*
  Gemeenten mogen voor een algemene voorziening een eigen bijdrage innen. Er moet geborgd worden op welke wijze deze eigen bijdrage wordt geïnd. Dit zal opgenomen moeten worden in het beleidskader voor de invoering van de was- en strijkservice.

- *Herbeoordelen en herindiceren (door)lopende indicaties met wasverzorging*
  Op dit moment zijn er 1550-1950 indicaties hulp bij het huishouden waarbij er mogelijk sprake is van

wasverzorging. Om het grootste (financiële) effect te behalen moeten zoveel mogelijk mensen overstappen naar de algemene voorziening (of een eigen oplossing vinden). Dit houdt in dat de bestaande indicaties opnieuw beoordeeld moeten worden om te achterhalen of er een reden is om de indicatie voor wasverzorging voort te zetten. Actieve beoordeling is nodig om te kunnen stellen dat de algemene voorziening op cliëntniveau voorliggend is.
Herboordelen bij aflopende indicatie:
Voordeel: de beoordeling meegenomen kan worden in het reguliere werk en gespreid uitgevoerd worden. Dit zorgt vaak ook voor minder (politieke) aandacht.
Nadeel: het kan jaren duren voordat iedereen die er gebruik van kan maken ook omgezet is naar de algemene voorziening. Effecten zullen hierdoor later zichtbaar worden.
Actieve herbeoordeling na invoering algemene voorziening:
Voordeel: effecten (financieel, uren maatwerk HH per cliënt) worden sneller zichtbaar.
Nadeel: omvangrijke operatie welke niet binnen de reguliere capaciteit uitgevoerd kan worden. Herbeoordeling krijgen vaak veel (politieke) aandacht en zorgen vaak voor meer bezwaren.

- *Samenwerking met aanbieders*
  Er is niet bekeken wat de effecten zijn bij de aanbieders van hulp bij het huishouden. De verwachting is dat er minder uren maatwerk hulp bij het huishouden per week per cliënt ingezet hoeven te worden. Echter is de verwachting dat dit niet betekent dat er evenveel tijd op andere adressen ingezet kan worden en wachtlijsten daarmee in eenzelfde tempo afnemen. Kortere ondersteuning per cliënt leidt mogelijk ook tot inefficiëntere werkroutes.
  De aanbieders kunnen een waardevolle bijdrage leveren aan een succesvolle implementatie. Samenwerken in noodzakelijk om enerzijds goed de doelgroep te kunnen identificeren en ook samen mee te denken over hoe de tijdswinst zo efficiënt mogelijk ingezet kan worden om een grotere groep te bedienen. Een dergelijke samenwerking past goed binnen de beleidsvisie die geldend is voor de huidige aanbesteding Huishoudelijke hulp.

Advies ter besluitname

Geadviseerd wordt om te starten met een pilot was- en strijkservice om toe te groeien naar een algemene voorziening.

Allereerst adviseren wij een keuze te maken voor de wijze waarop de pilot uitgevoerd gaat worden:

- In eigen beheer;
  Voordeel is dat wij zelf de selectie kunnen doen voor partijen en korte lijnen met onze lokale aanbieders kunnen onderhouden. Nadeel is het organisatorische, tijdsintensieve aspect op een pilot op te zetten en uit te voeren.
- Via een tussenpartij;
  Voordeel is dat er veel werk uit handen genomen wordt en de tussenpartij een inmiddels beproefde aanpak heeft. Nadeel is dat de kosten voor uitvoering hierdoor mogelijk hoger uitvallen.

Afhankelijk van bovenstaande keuzes moeten er uitgangspunten geformuleerd worden ten aanzien van:

- De omvang van de pilot.
- De focus van de pilot: wat wij hier van leren, welke uitkomsten wil jij in de evaluatie terug zien
- De duur van de pilot.

Om een succesvolle pilot uit te voeren en voldoende deelnemers te krijgen adviseren wij:

- De pilot vrijwillig uit te voeren.
- Om gedurende de pilot de volledige kosten voor de aanschaf van de waszakken en het verwerken van de waszakken voor deelnemende cliënten gratis mogelijk te maken.
- Ter overwegen valt om deelnemende cliënten vrij te stellen van eigen bijdrage als er sprake is van eerste toekenning Wmo.
- Gedurende de pilot in beeld te brengen:
  - Wat de structurele kosten zijn (in tijd, geld en capaciteit).
  - Welke dienstverlening is nodig voor de doelgroep om deze voorziening succesvol uit te voeren.
  - Wat de kosten en mogelijkheden zijn om uit te breiden.
  - Op welke wijze een was- en strijkservice uitgerold kan worden.
  - Hoe de procesgang tussen cliënt, gemeente (Wmo consulent) en aanbieders moet verlopen.

- Om op basis van de pilot een evaluatierapport op te stellen, welke als input dient voor een noodzakelijke aanbesteding.

Advies in het collegevoorstel is om de pilot uit te voeren in samenwerking met de Driestroom en Velocity. Gezien de Driestroom al een locatie heeft in Elst, kan gekozen worden om de deelnemers aan de pilot te laten komen uit Lent en het Centrum. Op deze manier kan er bespaard worden op vervoer tijdens de pilot.

Bijlage 1: kostprijs

Kostprijsberekening voor de pilot was- en strijkservice gemeente Nijmegen

De Waspartner is een maatschappelijke onderneming. We bieden een complete was-, strijk- en reparatieservice aan voor wasgoed, inclusief ophalen en terugbrengen. We doen de was voor bedrijven en particulieren. We halen de was bij klanten op en sorteren deze vervolgens in onze wasserij. We wassen de was daarna stralend schoon en fris en vouwen deze op. Het wasgoed dat gestreken moet worden, strijken we nauwkeurig. En moet er kleding hersteld worden? Ook daarvoor biedt De Waspartner mogelijkheden . Zo zorgen we er samen voor dat de was weer stralend voor de dag komt!

In de pilot voor de gemeente Nijmegen wassen wij niet op onze locatie in Heteren maar op onze locatie "Huis van de Wijk Triade" in Elst.

Aanschaf materialen

Waszakken (2 per persoon/uitgaande van 30 personen a € 7,-)	€ 420,-
Plastic kratten (30 stuks a € 5,-)	€ 150,-
Thermotransfer printer (zie bijlage)	€ 1276,95
Bijbehorende etiketten (2 stuks)	€ 285,16
Bijbehorende inktband (2 stuks)	€ 191,54
Patch machine (zie bijlage)	€ 1577,-

1 a 2 rolcontainers wordt in bruikleen aangeboden

Ons voorstel is om 2 keer per week bij de klant de was op te laten halen.

Bij voorkeur op maandagmiddag en donderdagmiddag de vuile was brengen en de schone was weer meenemen.
Op dinsdag en vrijdag wassen, drogen en strijken wij de kleding.
Per ophaalbeurt mag 1 volle waszak (4 tot 5 kilo) worden meegegeven.
Kosten per waszak bedragen €12,-
Eenmalig labelkosten € 15,- per persoon.

Deze prijzen zijn excl. 21 % btw