De gemeenteraad
t.a.v. de griffie

Postbus 298
2200 AG Noordwijk

Hobahostraat 92
Postbus 255 - 2160 AG Lisse
Tel. alg.: (0800) 95 67 000
E-mail: info@isdbollenstreek.nl
Fax: (0252) 345 077
Website: www.isdbollenstreek.nl
IBAN: NL50BNGH0285099914

Uw brief/kenmerk :
Ons kenmerk :
Bijlagen :
Inlichtingen : [redacted]
Doorkiesnummer : (0252) 251 536
Onderwerp : Raadsbrief inzake Hulp bij het Huishouden

Lisse, 17 juli 2025
Verzonden: 17 juli 2025

Geachte leden van de raad,

In de afgelopen weken zijn er bij u en ons signalen van inwoners ontvangen dat zij, vanwege de recent door ons uitgevoerde aanbesteding, minder uren Hulp bij het Huishouden (hierna HbH) gaan ontvangen. Hieronder geven wij een nadere toelichting over de aanleiding, het proces en het vervolg.

Aanleiding
In 2023 heeft de ISD Bollenstreek van u de opdracht gekregen om de kosten voor de Wmo beheersbaar te houden. In verschillende sessies met u en de adviesraad sociaal domein is gezocht naar mogelijkheden om tot de gewenste c.q. noodzakelijke en structurele kostenbeheersing te komen. Uiteindelijk is deze input verwerkt in een DB-notitie met oplossingen per onderdeel van de Wmo.
Een van de belangrijkste onderdelen van de notitie had betrekking op de HbH. Aan de ene kant vanwege de zeer hoge uitgaven voor de HbH (ISD-breed meer dan € 10 miljoen) en aan de andere kant de verplichting om bij de nieuwe aanbesteding recht te doen aan de wet en jurisprudentie. In 2024 is de ISD Bollenstreek gestart met een nieuwe aanbesteding voor HbH.

Waarom
De jurisprudentie is duidelijk: inwoners hebben recht om exact te weten hoe hoog hun indicatie is en welke vorm van en hoeveelheid zorg zij mogen verwachten. Concreet heeft een inwoner recht om te weten welke taken de zorgaanbieder moet leveren en hoeveel uren/minuten per week deze aanbieder moet leveren om deze taken uit te voeren.

De huidige vorm ‘schoon en leefbaar’ voldoet hier niet aan en kan juridisch niet meer blijven bestaan. Bij de huidige indicaties is voor een inwoner weliswaar duidelijk welke taken uitgevoerd moeten worden maar is niet vastgelegd in hoeveel uur/minuten dit moet; het gaat om het resultaat ‘schoon en leefbaar huis’ zoals gedefinieerd in het HHM Normenkader 2025. Deze vorm van zorg noemt men resultaatgerichte zorg.
De zorgaanbieder heeft binnen de gestelde indicatie de regie en vrijheid gehad om per situatie en/of per moment zorg in te zetten. Omdat binnen de resultaatgerichte vorm van zorg de regie bij de zorgaanbieder is gelegd heeft deze vorm als risico dat er onvoldoende zicht is op zowel de inzet als de daadwerkelijk geleverde zorg.

Met tekorten van zorgend personeel is in samenspraak met de zorgaanbieders tussentijds gekozen om HbH light (tweewekelijkse zorg) in te zetten. Het leveren van 2 tot 2,5 uur per twee weken

wanneer rekening wordt gehouden met maximale inzet van de eigen kracht past ook in het Normenkader 2025. Dit gegeven en de positieve ervaringen met HbH Light zijn daarom ook in de huidige aanbesteding meegenomen.

Een andere vorm van zorg is de inspanningsgerichte vorm, P x Q genoemd (P is kostprijs, Q is inzet van uren). Deze vorm van zorg biedt meer overzicht voor zowel de inwoner zelf als de ISD; de inwoner krijgt een aantal uren toegekend en de zorgaanbieder mag uitsluitend het aantal geleverde uren declareren. Omdat P x Q juridisch de juiste vorm is, heeft de ISD in de nieuwe aanbesteding gekozen voor de inspanningsgerichte vorm en dit is gedragen door het dagelijks bestuur. Zoals u weet is de kostprijs (P) bij het laatste verplichte kostprijsonderzoek met ruim 24% gestegen. Om de totale kosten van de HbH ook op langere termijn beheersbaar te houden is strikt gebruik gemaakt van de mogelijkheden binnen het normenkader 2025, zeker ten aanzien van de eigen kracht van de inwoner.

De definitieve gunning van de nieuwe aanbieders is recent afgerond en er is afgesproken dat zij vanaf 1 september 2025 onze inwoners op grond de nieuwe P x Q systematiek zorg verlenen. Bij de nieuw gestelde indicaties weet de inwoner waar men recht op heeft, zowel qua uit te voeren taken als het aantal uren/minuten. Tegelijkertijd biedt het de ISD meer mogelijkheden om controles uit te voeren op de gefactureerde uren en daadwerkelijke leveringen. Bij het huidige ‘schoon en leefbaar’ werden controles naar de rechtmatigheid uitgevoerd, maar kan dit met de inspanningsgerichte vorm beter.
Hierbij wordt er niet alleen gekeken of de inwoner de juiste kwalitatieve zorg krijgt, maar is er ook aandacht voor de zorgbehoefte en kan de indicatie zo nodig worden bijgesteld.
Hieronder wordt uitgelegd hoe wij te werk zijn gegaan bij de omzetting van de indicatiestelling.

Aanpak
De huidige reacties of algemene aanname dat de huidige 2 uur slechts 50 minuten wordt, kan weliswaar zo worden ervaren, maar klopt niet gezien de huidige vorm van ‘schoon en leefbaar’ omdat deze niet in uren/minuten is geïndiceerd. Dit behoeft mogelijk een nadere toelichting.
Ten tijde van het indicatieproces ‘schoon en leefbaar’ is er voor de inwoners onderscheid gemaakt in de hulp voor de lichte taken, zware taken, hulp bij de was of een combinatie daarvan.
De zorgaanbieder heeft binnen de gestelde indicaties de regie en vrijheid (gehad) om flexibel zorg in te zetten en zorg te nivelleren tussen inwoners. Hierbij hebben zij kunnen meebewegen met de persoonlijke situatie en wens van de inwoners bij zowel voor- als achteruitgang van hun situatie. Zolang dit paste binnen de bandbreedte van het pakket ‘schoon en leefbaar’ is dit niet gecommuniceerd met de ISD. Het kan zijn dat er in individuele situaties meer uren geleverd zijn dan op basis van de indicatie en het normenkader geleverd had mogen worden. Mogelijk heeft dit geleid tot het gevoel van een verworven recht op meer uren dan in werkelijkheid is gesteld.

Met behulp van het nieuwe HHM normenkader 2025 (HHM staat voor Hoeksma, Homans en Menting die een analyse adviesbureau runnen): zijn de indicaties ‘schoon en leefbaar’ omgezet naar indicaties in minuten.
Het (nieuwe) normenkader is getoetst aan de jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep (en wordt door bijna alle gemeenten in Nederland toegepast).
In het nieuwe normenkader is uitgerekend hoeveel professionele inzet nodig is voor verschillende huishoudelijke taken. De tijd die nodig is voor binnenkomen, afspraken maken, het contact met de klant en bijvoorbeeld het pakken en opruimen van schoonmaakmiddelen is meegenomen in de standaard tijden. Een kopje koffie tijdens de werkzaamheden is hierin ook meegenomen.
In de berekeningen van het normenkader wordt de eigen kracht van inwoners strikter toegepast (bijna iedereen kan nog wel iets in het huishouden doen).
Eigen kracht kan, wat naast mensen zelf kunnen doen om problemen op te lossen, ook het gebruik maken van hulp van anderen of inzet van hulpmiddelen betekenen. De ISD heeft de toepassingen van eigen kracht meegenomen in de omzetting op basis van onderstaande argumentatie per indicatie.

Voor de inwoners met een indicatie voor hulp bij het huishouden om te komen tot een ‘schoon en leefbaar’ huis zijn we daarom tot het volgende gekomen:

- **Inwoners met een indicatie hulp bij zware taken:**
  Hulp bij de zware taken is vastgesteld op 60 minuten per week of 2 uur per 2 weken.
  Bij deze indicatie wordt verwacht dat de inwoner zelf of zijn netwerk de lichte taken uitvoert.
- **Inwoners met een indicatie hulp bij lichte en zware taken:**
  Hulp bij de lichte en zware taken is vastgesteld op 100 minuten per week of 3 uur en 20 minuten per 2 weken.
  Bij deze indicatie wordt verwacht dat de klant tussen de momenten dat de hulp komt in staat is de algemene hygiëne op orde te houden (wastafel, aanrecht afnemen, toilet bijhouden, stof afnemen).
- **Inwoners met een indicatie voor lichte en zware taken en hulp bij de was:**
  Hulp bij de lichte, zware taken en was is vastgesteld op 120 minuten per week of 4 uur per 2 weken.
  Bij deze indicatie wordt verwacht dat inwoners een lichte kleine was van bijvoorbeeld ondergoed en kledingstukken nog zelf kunnen uitvoeren.

Het normenkader geeft zelf aan dat 2 tot 2,5 uur per 2 weken wordt gezien als passende inzet.
De omzetting voor de combinaties licht en zwaar en licht, zwaar en was (laatste 2 mogelijkheden) komt hoger uit dan het uitgangspunt van het normenkader. Met de inzet van HbH light is gebleken dat inwoners hier ook tevreden mee zijn en dat zij tweewekelijkse zorg gemakkelijk hebben geaccepteerd.
Inwoners met zwaardere problematiek zijn veelal gecompenseerd met aanvullend maatwerk. Deze groep is niet meegenomen in de administratieve omzetting. Zij hebben een andere brief gehad en hebben hun “oude” uren behouden. Deze indicaties zijn samengevoegd tot een totale indicatie in uren/minuten.

Vernieuwing raakt gevoelens van onzekerheid en onduidelijkheid. We hebben getracht hier zoveel mogelijk rekening mee te houden. Daarnaast is uiteraard rekenschap gehouden met de beperkingen om 2800 inwoners binnen enkele weken ‘om te zetten’ van ‘schoon en leefbaar’ naar P x Q.
Wel zijn de ‘schoon en leefbaar’ indicaties gesteld op basis van onderzoek.
Ondanks de zorgvuldigheid die wij hebben betracht realiseren wij ons dat niet iedere inwoner binnen deze semi-geautomatiseerde omzetting zal passen. Daarom hebben we afgesproken dat met iedereen die zich, op welke wijze dan ook, meldt bij de ISD een gesprek wordt aangegaan.

In de contacten die de afgelopen week met inwoners hebben plaatsgevonden, zijn tot nu toe de volgende punten naar voren gekomen:

- Inwoners die een langdurige indicatie voor hulp bij de zware taken hebben ontvangen. In de loop van de jaren is de hulpvraag toegenomen en opgelost binnen het pakket van ‘schoon en leefbaar’. Deze uitbreidingen zijn niet gedeeld met de ISD waardoor het dossier onvoldoende actueel kan zijn. Met name deze groep neemt contact op met de ISD.
  Oplossing: In samenspraak met de inwoner worden de dossiers geactualiseerd en naar een passende oplossing gezocht.
- Inwoners gaan in sommige gevallen meer hulp krijgen dan zij tot op heden kregen.
  Oplossing: Tot nader order geen actie vanuit de ISD.
- Inwoners geven aan niet tevreden te zijn over de bestaande zorgaanbieder en grijpen deze verandering aan om over te stappen.
  Oplossing: Inwoners worden ondersteund in het overstappen naar een andere zorgaanbieder en dit wordt vastgelegd in het dossier van de inwoner.
- Inwoners geven aan dat de huidige standaarden voor huishoudelijke hulpen anders zijn dan hun eigen standaarden. Inwoners durven niet aan te geven dat zij niet tevreden zijn.

Oplossing: Inwoners worden gehoord en krijgen tips of ondersteuning bij het bespreekbaar maken hiervan.

- Zorgaanbieders sporen de medewerkers aan om voor of met inwoner in bezwaar te gaan.
  Oplossing: De contractmanager gaat in gesprek met de zorgaanbieders en gaat uitleggen dat dit niet integer is.
- Werknemers van zorgaanbieders gaan namens inwoners in bezwaar tegen de nieuwe indicaties.
  Oplossing: Nagegaan wordt of de inwoners zelf daadwerkelijk in bezwaar willen gaan en/of zij de hulpverlener hebben gemachtigd. Indien dit niet het geval is, zal het bezwaarschrift niet-ontvankelijk worden verklaard wegens het niet zijn van belanghebbende. Indien er wel een machtiging is, wordt vervolgens de hulpvraag opgepakt.

Wat gaan we aanvullend doen

- De ISD is bezig om uitleg te geven middels een FAQ (Frequently Asked Questions / meest voorkomende vragen) die op de website en eventueel socials geplaatst gaat worden.
- De ISD stelt een document/folder op om inwoners te informeren over welke hulpmiddelen kunnen worden ingezet bij het behouden of ondersteunen van eigen kracht.
- Er komt een uitleg beschikbaar voor inwoner over het tot stand komen van de omzetting.

Wij begrijpen goed dat (sommige) inwoners geschrokken zijn van de omzetting van ‘schoon en leefbaar’ naar de nieuwe systematiek van uren en minuten. Het nieuwe HHM-normenkader is aangescherpt en leidt na toepassen van eigen kracht in veel gevallen tot een lagere indicatie dan onder het oudere normenkader. Het gebruik van het nieuwe normenkader past wel meer in het gedachtengoed van de Wmo en betekent ook dat de kosten(stijging) binnen de Wmo meer beheersbaar gehouden kunnen worden.

Wij hopen dat wij hiermee een nadere toelichting en duiding hebben gegeven aan de ontstane signalen van inwoners.

Het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek,
Namens deze,

Mr. R.J. ‘t Jong
Directeur