

Evaluatie overeenkomst huishoudelijke zorg 2021- 2025

Lisa Lensink & Matthijs de Vries



Agenda

1. Inleiding
2. Doelen & beoogde effecten
3. Werkwijze evaluatie
4. Ontwikkelingen & cijfers
5. Resultaten
6. Scenario's
7. Planning



Inleiding

3 huishoudelijke zorg aanbieders:

- Tzorg
- HelpGewoon
- De Nieuwe Zorg Thuis

Looptijd contract: 1 september 2021 – 31 augustus 2025

Doelen & beoogde effecten

Partnerschap als sturingsmodel

→ Ontwikkelagenda

Beoogde effecten:

1. Vergroten van zekerheden voor hulpen en zeggenschap over de inrichting van hun werk
2. Budgetbesteding gericht op maximale maatschappelijke waarde uit publieke middelen (winststreven vervangen door sociale drijfveren)
3. Versnelling in de ontwikkeling van eenduidige werkwijzen, uitvoeringsnormen en doelmatige ondersteuning van hulpen met als oogmerk om te komen tot een zo doelmatig mogelijk samenspel in het netwerk rondom de cliënt
4. Behoud van cliënttevredenheid over de gekozen hulp en de geleverde zorg
5. Het voorkomen of snel aanpakken van knelpunten die kunnen ontstaan in het tijdig reageren op de zorgvraag naar huishoudelijke ondersteuning

Werkwijze evaluatie

Evaluatie op basis van:

- De conclusies van de toezichtonderzoeken die in april 2024 zijn uitgevoerd onder de drie gecontracteerde zorgaanbieders.
- De uitkomsten van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo. Hierin zijn vragen opgenomen over huishoudelijke zorg.
- De uitkomsten van het hulpervaringsonderzoek
- Gesprekken met medewerkers van de gemeente Zutphen (consulenten, contractmanager en beleidsmedewerker)

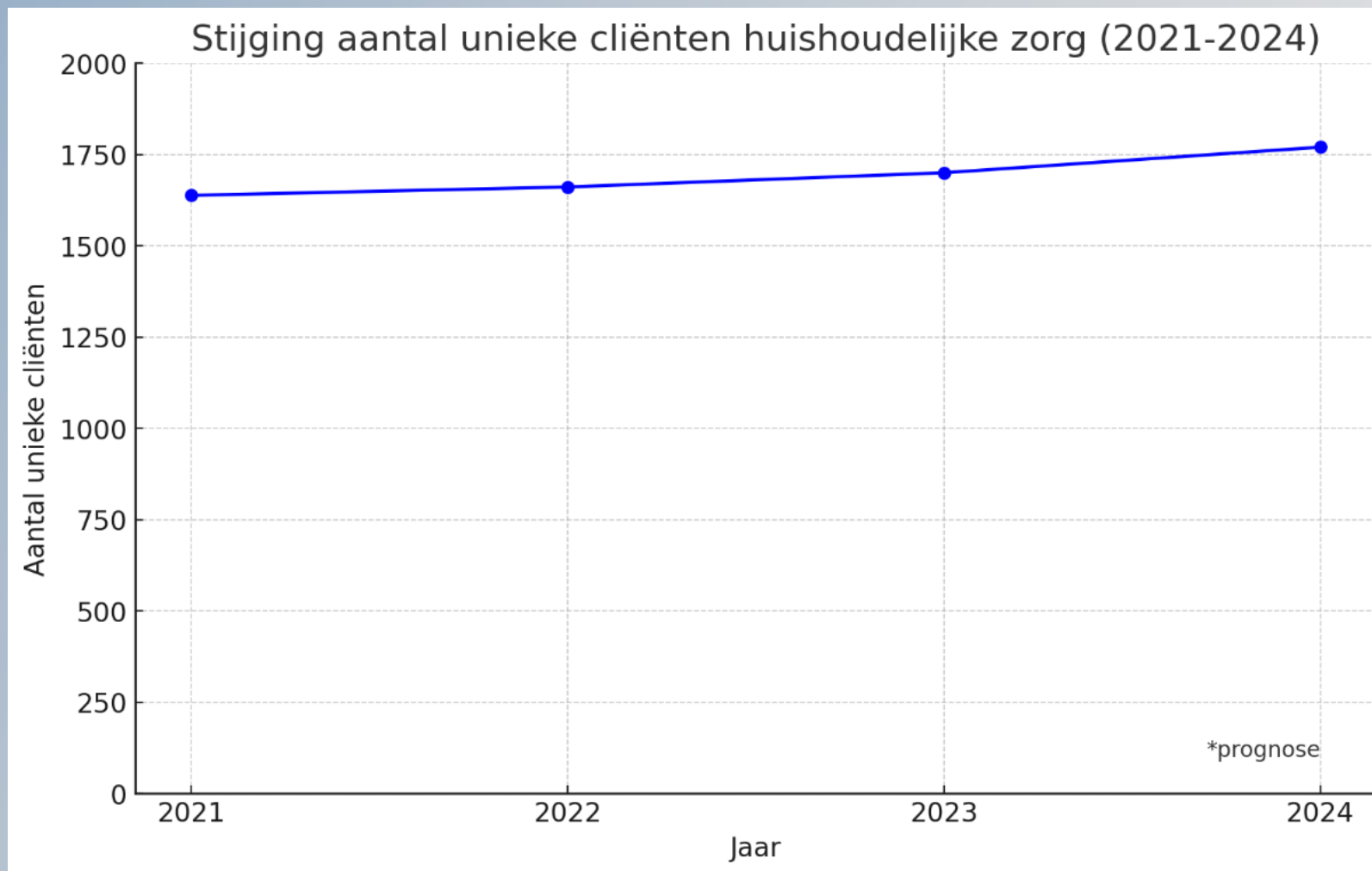
Ontwikkelingen & cijfers

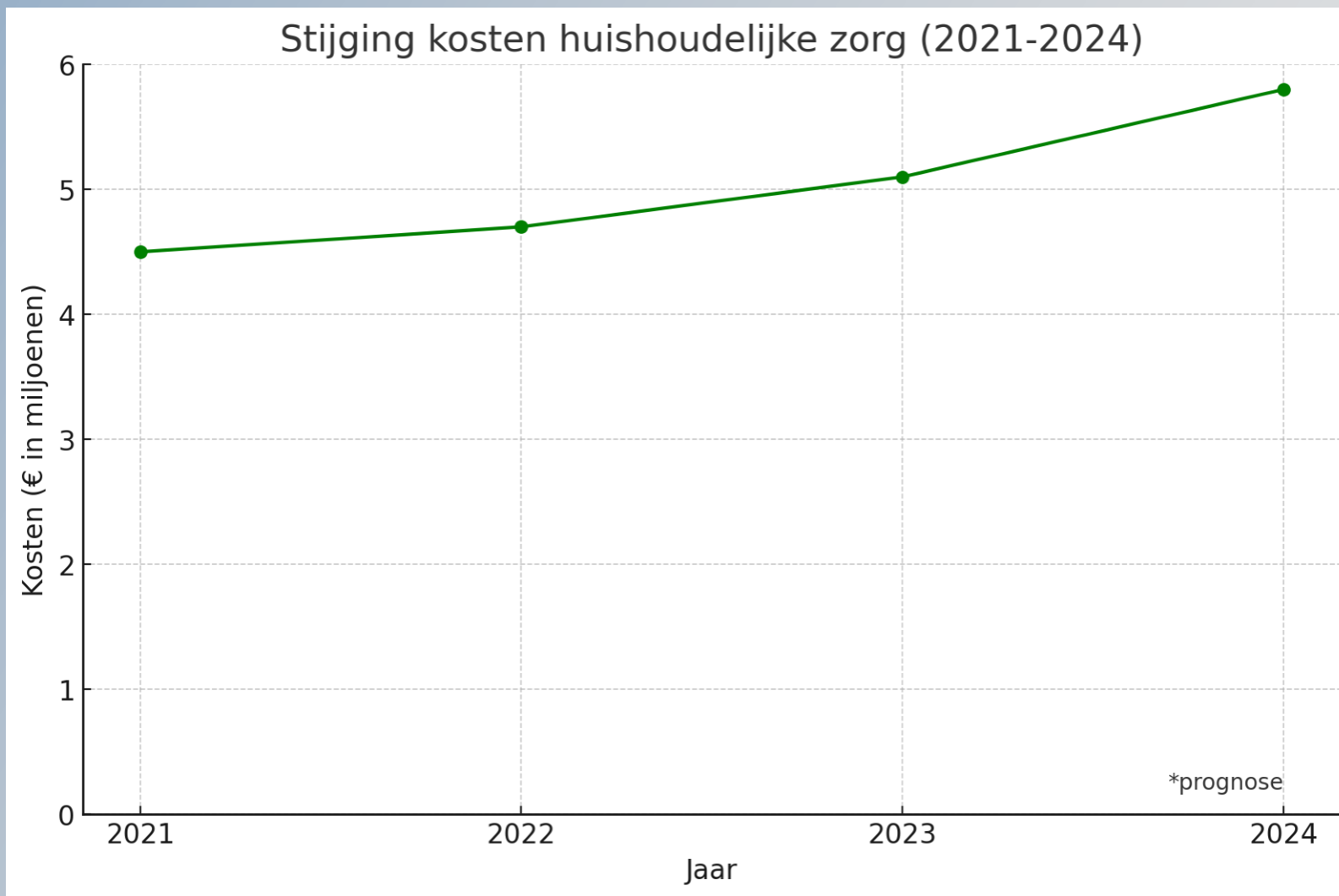
Maatschappelijke ontwikkelingen:

- Dubbele vergrijzing
- Krapte op de arbeidsmarkt
- Loonstijgingen

Beleidsontwikkelingen:

- Invoering van het abonnementstarief
- Langer thuis blijven wonen
- Invoering nieuw indicatieprotocol





Werkzekerheid & zeggenschap

- Het aandeel medewerkers dat een vast contract heeft is gestegen (+)
- De helft geeft aan dat hun mening wordt gevraagd over de gang van zaken binnen de organisatie (+ / -), maar:
 - verschillen tussen aanbieders
 - past bij behoefte werknemers

Maximale maatschappelijke waarde

- Geen onderlinge concurrentie (+)
- Meer zicht op inspanningen aanbieders door intensief contractmanagement (+)
- Maatschappelijke impact via Social Return On Investment (SROI) (+)

Kwaliteitsnormen

- Er vinden op regelmatige basis gesprekken plaats over de ontwikkelagenda (+)
- Veel afstemming met cliënten (+)
- Vaste medewerkers (+)
- De zorgmap wordt niet optimaal gebruikt (-)

Behoud cliënttevredenheid

- De cliënttevredenheid blijft onverminderd hoog met gemiddeld een 7,7 (+ / -)
- Het gemiddelde cijfer ligt iets lager dan voorgaande jaren (2022: 8,0; 2020: 7,9)
→ Verklaring: krapte op de arbeidsmarkt

Aanpakken knelpunten

- Korte lijnen tussen coördinatoren van aanbieders en de contactpersoon bij het toegangsteam (+)
- Goed onderling contact, waardoor snel schakelen en ruggenspraak mogelijk is (+)
- Knelpunten worden besproken in gesprekken met partners, zowel afzonderlijk als gezamenlijk (+)
- Weinig directe interactie tussen hulpen en het wijkteam (-)

Ontwikkeling ten opzichte van de situatie onder de vorige overeenkomst

Beoogde effecten	
1. Vergroten van <i>zekerheden voor hulpen</i> en zeggenschap over de inrichting van hun werk	+
2. Budgetbesteding gericht op <i>maximale maatschappelijke waarde</i> uit publieke middelen.	+
3. <i>Versnelling in de ontwikkeling</i> van eenduidige werkwijzen, uitvoeringsnormen en doelmatige ondersteuning van hulpen met als oogmerk om te komen tot een zo doelmatig mogelijk samenspel in het netwerk rondom de cliënt.	+
4. Behoud van <i>cliënttevredenheid</i> over de gekozen hulp en de geleverde zorg.	+/-
5. Het voorkomen of snel <i>aanpakken van knelpunten</i> die kunnen ontstaan in het tijdig reageren op de zorgvraag naar huishoudelijke ondersteuning.	+

Aanpakken knelpunten

- Korte lijnen tussen coördinatoren van aanbieders en de contactpersoon bij het toegangsteam (+)
- Goed onderling contact, waardoor snel schakelen en ruggenspraak mogelijk is (+)
- Knelpunten worden besproken in gesprekken met partners, zowel afzonderlijk als gezamenlijk (+)
- Weinig directe interactie tussen hulpen en het wijkteam (-)

Algemene conclusies

- Verbeterde positie voor hulpen: meer vaste contracten
- Sterke focus op gezamenlijke doelen
- Zorgmap niet altijd aanwezig of goed gebruikt - aandachtspunt
- Licht dalende, maar hoge cliënttevredenheid: gemiddeld 7,7 in 2023.
- Korte lijnen tussen coördinatoren en wijkteam om knelpunten te voorkomen

Scenario's

1. Verlengen onder dezelfde voorwaarden

- Continuïteit van zorg: stabiele dienstverlening (+)
- Opgebouwde samenwerkingsrelaties (+)
- Aanscherpen voorwaarden en contracteren andere partijen niet mogelijk (-)

2. Verlengen onder andere voorwaarden

- Continuïteit van zorg: stabiele dienstverlening (+)
- Opgebouwde samenwerkingsrelaties (+)
- Juridische risico's (-)
- Toestemming aanbieders nodig (-)

3. Opzeggen van de overeenkomst

- Mogelijkheid voor aanscherpen contractvoorwaarden (+)
- Verlies van cliënt-hulpverleners (-)
- Discontinuïteit van zorg (-)
- Onzekerheid voor hulpen (-)

Planning

20 januari 2025

optioneel: oordeelsvormende vergadering

Vóór 1 maart 2025

collegebesluit over een eventuele verlenging en informeren aanbieders



Dank voor uw aandacht



Lisa Lensink



06-58 98 44 96



l.lensink@zutphen.nl



Zutphen.nl