Huishoudelijke hulp toekomstproof
Visie Utrecht West
September 2021

Aanleiding

Huishoudelijke hulp is de laatste tijd vaak in het nieuws. Bij veel gemeenten neemt door de vergrijzing en het abonnementstarief de vraag van inwoners toe en geven gemeenten daardoor steeds meer geld uit aan huishoudelijke hulp. De monitorrapportage abonnementstarief-Wmo[1] is een bevestiging van de onwenselijke effecten van het abonnementstarief.

Tegelijkertijd lukt het niet om voldoende personeel te vinden. Vooral in de zomerperiode moeten inwoners lang wachten op hulp en het personeel dat gevonden wordt heeft niet altijd de gewenste kwaliteit. Tot slot zijn sinds 2020 ook de tarieven huishoudelijke hulp geïndexeerd. Vraag, aanbod en financiën zullen de komende jaren alleen maar verder uit elkaar gaan lopen doordat mensen langer thuis blijven wonen en de arbeidsmarkt krapper wordt.

Dit is in Utrecht West niet anders. De komende jaren verwachten we een toename van de vraag, terwijl we dit qua personeel en financiën niet aan kunnen. Ook zien we dat huishoudelijke hulp een eiland is binnen het sociaal domein. Er is nauwelijks verbinding met maatschappelijk partners of andere zorgorganisaties. Dit terwijl huishoudelijke hulp vaak de eerste kennismaking met de Wmo is voor mensen. De hulp die bij de inwoner thuis komt, heeft daardoor een goede mogelijkheid om zaken te signaleren en zo te voorkomen dat problemen groter worden. Huishoudelijke hulp kan meer en beter ingezet worden om zware zorg te voorkomen en een goede basis te bieden om zo lang mogelijk zelfstandig te wonen.

Deze ontwikkelingen vragen dat we huishoudelijke hulp toekomstproof maken. Daarnaast is het voor alle vijf de gemeenten nog mogelijk om het huidige contract voor 2022 te verlengen, maar daarna niet meer. Een nieuw inkoopproces is dan ook noodzakelijk.

In juni & juli 2021 hebben we hier twee sessies met de huishoudelijke hulp aanbieders over gehouden en één met welzijnspartijen, de toegang en adviesraden. We hebben hen gevraagd wat zij denken dat er nodig is om huishoudelijke hulp toekomstproof te maken. De ideeën die zijn opgehaald zijn verwerkt in dit stuk. In deze visie schetsen we hoe we als regio Utrecht West stappen zetten om hier voor te zorgen. De visie geldt als basis voor de verdere uitwerking van de inkoopstrategie en inkoop. Daarmee is dit stuk de inhoudelijke opdracht aan de begeleider van de inkoop huishoudelijke hulp.

Huishoudelijke hulp toekomstproof

Huishoudelijke hulp toekomstproof houdt in dat we tot een systeem komen waarbij inwoners die het nodig hebben hulp krijgen bij het schoonmaken van hun huis, maar dat dit wel uitvoerbaar (met voldoende personeel) en betaalbaar is en blijft. Ook is een belangrijk onderdeel dat huishoudelijke hulp – meer dan nu – bijdraagt het langer zelfstandig wonen.

We denken huishoudelijke hulp toekomstproof te kunnen maken aan de hand van twee lijnen:

1. De toegang tot huishoudelijke hulp toekomstproof
2. De hulp toekomstproof (nieuwe opdracht vanaf 2023)

In de uitwerking van beide lijnen staat het uitgangspunt “doen wat nodig is” centraal.

Uitgangspunt: Doen wat nodig is.
Doen wat nodig is betekent ‘problemen zo gewoon mogelijk oplossen’. De hulp is zo licht mogelijk en sluit aan op de leefwereld van de inwoner. De professional zoekt samen met de inwoner naar wat hij / zij op dat moment nodig heeft. Daarbij hoort ook creatief kijken naar mogelijkheden, zoals informele hulp en voorliggende voorzieningen. Het beroep op hulp omvat niet meer dan nodig is om

[1] Het ministerie van VWS en de VNG hebben advies- en onderzoeksbureau Significant Public in 2018 de opdracht gegeven om een opzet uit te werken voor de monitoring van de effecten van de invoering van het abonnementstarief en deze monitor uit te voeren.

het vraagstuk op te lossen. En is gericht op het versterken van de zelfredzaamheid en de eigen regie van de inwoner en de kracht van zijn / haar sociale netwerk.
Doen wat nodig is houdt ook in dat we er voor zorgen dat de hulp terecht komt bij de mensen die het echt nodig hebben. Wanneer mensen zelf kunnen zorgen voor een oplossing stimuleren we dat.

1. De toegang tot huishoudelijke hulp toekomstproof

De laatste jaren zien we het gebruik van huishoudelijke hulp toenemen. Aan de ene kant is dat logisch doordat mensen steeds ouder worden en langer zelfstandig blijven wonen. Aan de andere kant zien we ook een duidelijke toename door de invoering van het abonnementstarief. Huishoudelijk hulp is gewoon aanzienlijk goedkoper dan de particuliere poetshulp. De VNG moedigt gemeenten aan om de randen van de wet op te zoeken als het gaat om het afwijzen van indicaties op basis van financiën. Dat stellen we op dit moment niet voor. Zie hierover ook het juridische advies in de bijlage. Wel willen we op andere manieren de vraag naar huishoudelijke hulp vanuit de Wmo proberen te beperken. Hiervoor onderzoeken we de komende periode de volgende punten:

- Anders positionering huishoudelijke hulp
  Huishoudelijke hulp is niet het aanvragen van een “poetshulp”, maar hulp om te organiseren dat je huis schoon blijft en een inwoner langer thuis kan blijven wonen. Hierbij erkennen we dat om zo lang mogelijk op een prettige manier thuis te kunnen blijven wonen en mee te doen een schoon huis van belang is. Maar willen we de rol van de hulp anders positioneren door deze breder te laten kijken naar wat er nodig is om het huis schoon te houden en te krijgen. Hierbij hoort ook het activeren van de inwoner zelf (leren schoonmaken/in beweging blijven door middel van schoonmaken), kijken wat het netwerk kan en welke hulp vanuit het voorveld mogelijk is. Het uitgangspunt is dat gekeken wordt wat kan de inwoner nog zelf om zo ook zo fit en zelfstandig mogelijke te blijven. Komende periode willen we uitwerken wat manieren zijn hoe we huishoudelijke hulp anders kunnen positioneren.

- Alternatieven voor huishoudelijke hulp.
  Wanneer een inwoner huishoudelijke hulp komt aanvragen, wordt er door de toegang natuurlijk goed gekeken of dit nodig is. Maar wanneer iemand hulp nodig heeft bij het schoonmaken van het huis is huishoudelijke hulp nu vanuit de gemeente de enige optie. Dit terwijl inwoners soms aangeven open te staan voor een andere oplossing, bijvoorbeeld een particuliere poetshulp, maar niet weten waar ze een betrouwbaar persoon vinden. In het land zijn er verschillende voorbeelden van mogelijke alternatieve voor huishoudelijke hulp. Denk aan betrouwbare particuliere hulp (via de gemeente) of meer inzet pgb (omdat dit goedkoper is). Komende periode willen we deze mogelijkheden verder op een rij zetten om de kijken of deze alternatieven ook voor Utrecht West een optie zijn.

- Betere samenwerking tussen de toegang en de huishoudelijke hulp.
  Er zijn drie punten waarop deze samenwerking kan worden verbeterd:
  - Op dit moment vindt er bij de toegang een gesprek plaats om de indicatie vast te stellen. Vervolgens krijgt de aanbieder een bericht dat bij deze inwoner hulp gestart mag worden. Meer dan deze informatie blijkt niet te worden uitgewisseld. Dit betekent dat bij de aanbieder nog een keer een volledige intake gedaan.
  - Ook is het vaak lastig om een inwoner aan een aanbieder te koppelen. Er zijn zo weinig plekken dat er voor een inwoner vaak niks te kiezen valt, maar deze blij mag zijn dat er een beschikbare hulp is. We zouden met de aanbieders willen kijken hoe dit anders kan (mogelijk onderdeel opdracht 2023)
  - Daarnaast vinden we nu ook geen evaluatie- of voortgangsgesprekken met de inwoner en huishoudelijke hulp plaats over hoe het gaat en of de indicatie nog klopt (behalve als een herindicatie (verhoging) nodig is). Hier willen we komende periode een proces voor uit werken waardoor je nauwere samenwerking krijgt tussen de toegang en de aanbieder. Voor de nieuwe opdracht willen we kijken of het mogelijk is om de hulp een grotere rol te laten spelen in het bepalen van de indicatie. Bijvoorbeeld door bij nieuwe aanvragen altijd eerst een indicatie van 3 maanden af te

geven, waardoor de hulp de tijd heeft om al werkende weg te ontdekken of de indicatie passend is. Het is daarom ook nadrukkelijk de bedoeling dat de opdracht voor huishoudelijk hulp de aanbieders hiertoe stimuleert.

Planning

Wanneer	**Wat**	**Wie**
Oktober – januari	Eerste verkenning (met name als input voor nieuwe inkoop): - wat manieren zijn hoe we huishoudelijke hulp anders positioneren. - mogelijke alternatieven voor huishoudelijke hulp. - proces voor nauwere samenwerking tussen de toegang en de aanbieder.	Beleidsadviseur UW
Februari -augustus	Concrete uitwerking op bovenstaande drie punten	Beleidsadviseur UW
September - december	Implementatie	Beleidsadviseur UW

2. De hulp toekomstproof

Voor 2023 willen we de opdracht van HH opnieuw inkopen. Voordat we ons bezig houden in welke vorm en wat voor opdracht we dat doen, willen we eerst schetsen wat we inhoudelijk willen bereiken of terug willen laten komen in de opdracht. Na het vaststellen van deze visie geven we Inkoop & Monitoring Utrecht West de opdracht om uit te werken wat de beste inkoopstrategie en financieringssystematiek is om deze visie te bereiken.

- Partner om samen door te ontwikkelen
  Tijdens de eerste bijeenkomsten die we in juni & juli hebben georganiseerd over hoe we huishoudelijke hulp toekomstproof maken, is duidelijk geworden dat deze vraag niet zo gemakkelijk te beantwoorden is. We zoeken aanbieders die bereid zijn om samen met ons, de andere lokale partners én de inwoner continu te leren en te verbeteren om voor onze inwoners steeds beter de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben om mee te kunnen doen. Voor inwoners moet dit leiden tot meer maatwerk en betere verwijzing naar en afstemming met ander aanbod van hulp en ondersteuning in de wijk.

- Meer aandacht voor signaleren
  Huishoudelijke hulp is voor inwoners vaak de eerste kennismaking met de Wmo. De huishoudelijke hulp is een belangrijk persoon voor de cliënt. Vooral ouderen zien de hulp soms vaker dan hun eigen kinderen en vertrouwen de hulp meer toe dan alleen schoonmaak zaken. De hulp is de ogen en de oren voor andere hulpverleners om zo eenzaamheid en ergere problemen te voorkomen. Dit is ook onderdeel van de huidige opdracht, maar we merken dat hier in de praktijk weinig mee gebeurt. In de nieuwe opdracht willen we daarom beter vastleggen dat er rondom signalen goed moet worden afgestemd en samengewerkt met andere partijen.

- Samenwerking binnen de gemeente/wijk
  Huishoudelijke hulp is op dit moment een los onderdeel binnen het sociaal domein en in de wijk. We verwachten dat huishoudelijk hulp meer de verbinding zoekt met lokale partijen en andere Wmo aanbieders wanneer dit de zelfredzaamheid van de inwoner of de ondersteuning aan de aanbieder kan verbeteren. Hiermee dragen aanbieders huishoudelijke hulp ook bij aan de beweging naar voren.

- Een hulp die doet wat nodig is
  Op dit moment krijgt de inwoner een indicatie voor huishoudelijke hulp. De aanbieder voert deze indicatie vervolgens uit. In de nieuwe opdracht willen we ook een

verantwoordelijkheid bij de aanbieder leggen om te kijken of en op welke manier de huishoudelijke hulp op een andere manier georganiseerd kan worden. Hiermee willen we de aanbieders nadrukkelijk een rol geven in het zelfstandig krijgen en houden van de inwoner en om wanneer mogelijke huishoudelijk hulp te voorkomen.

- Geen of andere producten
  Op dit moment maken we onderscheid tussen huishoudelijke hulp 1 en 2. We zien in de praktijk dat beide producten vaak door dezelfde persoon worden uitgevoerd. Het gaat eerder over dat er meer tijd nodig is, dan dat er andere competenties van de hulp nodig zijn. Voor de nieuwe inkoop willen we daarom verder onderzoeken of het noodzakelijk is om onderscheid te maken in producten. Of gewoon te werken met één soort product. Wanneer iemand ondersteuning nodig heeft bij het schoon maken van zijn of haar huis krijgt deze daar een indicatie voor.

  Daarnaast willen we de producten waar nauwelijks gebruik van wordt gemaakt (kindzorg en maaltijdvoorziening) niet langer onderdeel laten zijn van de opdracht. Wanneer een inwoner daar ondersteuning bij nodig heeft, wordt lokaal een oplossing gezocht. Wassen blijft wel onderdeel van de opdracht.

- Sturen op kwaliteit
  We willen beter inzicht krijgen in klachten, doorlooptijden, wachtlijsten, productie etc. Mogelijk kan dit door het inrichten van een dashboard. Hierdoor kunnen we met de aanbieders veel gerichter het gesprek aan over de kwaliteit, in plaats van dat we enkel afgaan op losse signalen.

Planning

Wanneer	**Wat**	**Wie**
Oktober – november	Uitwerking inkoopstrategie en bijbehorende financieringssystematiek op basis van visie	I&M UW
November/december	Besluit over inkoopstrategie in Pt/PHO/colleges	Beleidsadviseur UW
Januari 2022	Start proces inkoop (afhankelijk van strategie wordt planning concreet gemaakt)	Beleidsadviseur UW
September 2022	Uiterlijk definitief gunnen	

In het proces worden de lokale adviesraden goed meegenomen en is tijd ingebouwd om hen te laten adviseren (eventueel in een bijeenkomst).

Financiën

Huishoudelijke hulp is een openeinde regeling. Vanwege de vergrijzing en de te verwachte aanpassingen in de CAO wordt huishoudelijke hulp de komende jaren sowieso duurder. Met bovenstaande punten hopen we daar natuurlijk wel op te sturen. Daarnaast zijn we als gemeenten verplicht om een reële prijs te betalen. We willen voor de komende jaren een reëel financieel overzicht maken. Qua financiën willen we twee stappen zetten:

- Kostprijsonderzoek
  Na uitwerking van de inkoopstrategie laten we onafhankelijk onderzoek uitvoeren om de reële prijs te bepalen. Op dit onderzoek baseren we de financiën voor de verdere inkoop.

- Financiële begroting
  Op basis van het kostprijsonderzoek en de te verwachten vraag stellen we een begroting op van de te verwachten kosten voor huishoudelijk hulp voor de komende jaren.

Planning

De planning voor de financiën wordt uitgewerkt door de partij die ons begeleid bij de inkoop. We verwachten dat deze planning aansluit bij de planning van de inkoop en dat beide resultaten bij de publicatie van de opdracht/programma van eisen gereed zijn.