Gemeente Oss

T.a.v. de Raadsleden

Per e-mail griffie: 5.1.2e @oss.nl

cc College van B&W

6 november 2025, OSS

Betreft: Dringend verzoek tot aanpassing uitvoering Wmo contract 'Overeenkomst uitvoering Hulp bij het Huishouden 2024 en verder, gemeenten Brabant Noordoost-Oost', looptijd 1-1-2024 tot en met 31-12-2027.

Geachte raadsleden Gemeente Oss,

Als vijf gecontracteerde aanbieders Hulp bij het Huishouden Brabant Noordoost-Oost, hebben we de opdracht en de verantwoordelijkheid om inwoners te voorzien van passende ondersteuning voor een schoon en leefbaar huis en te signaleren wanneer andere hulp of ondersteuning nodig is.

Na (pogingen tot) gesprekken met verschillende contractmanagers en de wethouders die dit onderwerp in portefeuille hebben, voelen we ons genoodzaakt om ons tot u te wenden met onze zorgen en aandachtspunten met betrekking tot de uitvoering van bovengenoemde overeenkomst en een verzoek tot aanpassing daarvan, in lijn met de bedoeling van Hulp bij het Huishouden vanuit visie.

De overeenkomst

Na een intensieve voorbereiding tekenden eind 2023 gemeenten en zorgaanbieders de onderhavige overeenkomst. Alle vijf gemeenten hanteren hetzelfde contract in hun 1 op 1 relatie met de aanbieders. Er wordt per aanbieder, per gemeente vergoed voor geleverde diensten. Gemeente Oss is het aanspreekpunt voor de vijf gemeenten in deze.

De kern van deze overeenkomst, een resultaatverplichting, werd gestoeld op de maatschappelijke en gezamenlijke visie waarbij inwoners zoveel mogelijk gestimuleerd worden om zo lang mogelijk, zo zelfstandig mogelijk, thuis te kunnen blijven wonen en onderdeel uit te kunnen blijven maken van de leefgemeenschap. Dit is ook de visie welke

reeds meerdere jaren binnen de Gemeente Oss wordt gevoerd en op basis waarvan meerdere projecten vorm hebben gekregen. Ook de huidige wethouder 5.1.2e onderschrijft deze visie. De overeenkomst biedt de mogelijkheid voor inwoners om een beroep te doen op ondersteuning voor hulp bij het huishouden, ondersteuning welke cliënt op dat moment niet zelf en ook niet in de eigen omgeving kan organiseren. Aanbieders kunnen samen met cliënten bepalen welke inzet noodzakelijk is, uitgaande van wat cliënten zelf nog kunnen, kunnen leren en/of welke ondersteuning vanuit de eigen omgeving geboden kan worden.

Uitzonderlijk genoeg, is er naast de resultaatverplichting door de vijf gemeenten in de overeenkomst ook een minimum norm van in te zetten uren bepaald. Hiermee wordt de systematiek van resultaatverplichting 'samen bepalen met cliënt wat nodig is', doorkruist met een minimaal afgedwongen norm van uren inzet en wordt de resultaatverplichtingssystematiek gekaderd door een 'p x q' systematiek.
Hoewel aanbieders in meerdere overleggen hebben aangegeven dat voorgaande systematieken zich niet in één contract laten combineren, was er aan de kant van gemeenten geen ruimte hiervan af te wijken.

Onzekerheid over beleid en uitvoering

Lange tijd was onduidelijk hoe gemeenten om zouden gaan met de uitvoering en financiële afwikkeling van de overeenkomst. Aanbieders vertrouwden dat gemeenten niet zouden terugvorderen daar waar de gestelde norm niet werd behaald op basis van de oorspronkelijk visie van de overeenkomst 'samen bepalen met cliënt wat nodig is', de druk vanuit de gemeenten om de wachtlijsten aan te pakken en de beschikbare uitvoeringscapaciteit te verdelen om inwoners toch enigszins te kunnen ondersteunen, de relatie met de gemeenten, meerdere signalen en gewekte verwachtingen gedurende het proces. Zo werden door betrokken beleidsmedewerkers uitspraken gedaan als: "De soep wordt niet zo heet gegeten" en "jullie hoeven je geen zorgen te maken over mogelijke terugvordering bij minder geleverde zorg". Tevens is de bepaling in de overeenkomst over eventuele terugvordering een "kan"-bepaling gegoten waarmee het contract ruimte laat om niet terug te vorderen. En als laatste heeft specifiek ook de prettige samenwerking met de Gemeente Oss, hierbij een rol gespeeld.

In augustus 2024 vond het eerste en tevens laatste gezamenlijke overleg met alle aanbieders en wethouders plaats. De wethouder Wmo van Gemeente Maashorst deelde hier voor het eerst mede dat terugvordering bij minder inzet dan de norm plaats zou gaan vinden. Overleggen werden herhaaldelijk afgezegd en individuele gesprekken over onder-levering, die vanuit goed bestuur passend zouden zijn, bleven achterwege. Meerdere verzoeken van de aanbieders om in gesprek te gaan met elkaar, werden afgewezen.
Pas halverwege 2025 is vanuit de gemeenten benoemd wat het afwegingskader is voor bijzondere omstandigheden ten aanzien van het niet voldoen aan de gestelde norm. Dit afwegingskader is dusdanig opgesteld dat het eigenlijk niet mogelijk is om een beroep te doen op bijzondere omstandigheden.

Pas op 24 en 29 oktober 2025 vonden er gesprekken tussen aanbieders individueel en de wethouders Wmo Gemeente Oss en Wmo Gemeente Maashorst plaats. Ook in deze gesprekken werd aangegeven dat de gestelde leveringsnorm in het contract niet opgeheven wordt en de financiële terugvorderingen van kracht blijven. Daarmee blijft de perverse prikkel in tact om op uren te sturen, in plaats van die ondersteuning te bieden waarmee de zelfstandigheid van inwoners zoveel mogelijk geborgd blijft. Reden voor ons aanbieders om ons bij deze tot u te wenden.

Wat gaat er mis?

1. Loslaten van de visie – Inwoners belang

Het onderhavige contract is bedoeld om kwetsbare inwoners de ondersteuning te geven op basis waarvan zij zo lang mogelijk, zo zelfstandig mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Dit is ook de visie van de Gemeente Oss. Gemeenten gezamenlijk hebben deze visie losgelaten door in het contract te sturen op uren. Daarmee ontvangen cliënten, die dit niet nodig hebben, teveel ondersteuning en blijven andere inwoners die de ondersteuning heel hard nodig hebben, op de wachtlijst staan, omdat de beschikbare capaciteit volledig moet worden ingezet op het behalen van de gestelde norm. Voor deze inwoners welke op de wachtlijst blijven staan, wordt zelfstandig blijven wonen bemoeilijkt en is tevens niet uitgesloten dat in de huiselijke omgeving onveilige situaties ontstaan zoals; valgevaar, een vervuilde woning,

ontstaan van eenzaamheidsproblematiek. Daarnaast worden signalen die duiden op de noodzakelijke inzet van andersoortige ondersteuning ook gemist.

2. Financieel effect terugvordering via p x q in een overeenkomst met resultaatverplichting

De gestelde norm van 5.1.2f uur per maand moet voor 90% behaald worden, iedere cliënt moet hierbij gemiddeld minimaal 7,8 uur per 4 weken aan ondersteuning ontvangen. Levering boven 100% wordt niet vergoed. Indien de ondergrens van 90% niet gehaald wordt, moeten aanbieders, van de ontvangen lumpsum voor de resultaatverplichting, tot 100% terugbetalen. Bij inzet van 90% van de norm van 8,7 uur per 4 weken moet er 0% terugbetaald worden. Bij inzet van 89% van deze norm moet er 11% van het ontvangen tarief terugbetaald worden. Gezien een dergelijke terugvordering in geheel niet in verhouding staat tot het mogelijk minder leveren dan de gestelde norm, voelt deze regeling als een boete welke iedere financiële redelijkheid en billijkheid te boven gaat en het hierboven onder 1, genoemde nadelige effect heeft voor inwoners.

3. Gevolgen voor kwaliteit en continuïteit

Op basis van de gehanteerde terugvordering zijn aanbieders genoodzaakt om op inzet van 90% te sturen. Gemeenten zetten daarmee de visie van ‘samen bepalen met cliënt wat nodig is’, volledig terzijde, zo ook de Gemeente Oss. Er wordt slechts nog gestuurd op de inzet van 5.1.2f uur per maand gemiddeld per cliënt, daarmee verdwijnt de focus op zelfstandigheid en zelfredzaamheid van cliënten. Tevens brengt de terugvordering tot 100% aanbieders in een lastige ethische, bedrijfsmatige en financiële situatie en kan continuïteit van zorg voor de toekomst niet door iedereen gegarandeerd worden. Het sturen op een inzet van 90% druist in tegen de uitgangspunten van ons als aanbieders vanuit het begrip passende zorg, brengt medewerkers in verwarring omdat deze nu een dubbele boodschap krijgen en roept bij een aantal inwoners ook irritatie op omdat zij niet meer uren ondersteuning willen hebben en in vakantieperiodes al helemaal geen vervangende medewerkers die zij niet kennen. Een vertrouwd gezicht in hun eigen huis is voor hen van wezenlijk belang.

4. Toename ziekteverzuim

De berekende kostprijs in de aanbesteding ging uit van een ziekteverzuim van 8.5 %. Op het moment van kostprijsberekening in 2022 was dat een reëel percentage. Het verzuim percentage ligt inmiddels boven de 10%. Dat is wat hoger dan het landelijk gemiddelde verzuimpercentage van de VVT branche van ruim 9%. Daarbij moet opgemerkt worden dat de groep medewerkers die werkzaam zijn in de hulp bij het huishouden vaak zelf ook tot een

kwetsbare groep behoren.

De combinatie van lagere vergoeding, hogere verzuimcijfers en forse terugvordering leidt tot grote financiële tegenvallers bij de betrokken organisaties.

5. Periode van afrekening

Gemeenten rekenen af op basis gemiddelde levering in een kwartaal. Juist in maanden met een structureel lagere levering (zoals tijdens de zomervakanties of tijdens griepgolven) is 90% leveren niet haalbaar. Een beoordeling op jaarbasis en een haalbare norm zou rechtvaardiger zijn en beter passen bij de dynamiek van de zorgpraktijk.

6. *Organisatorisch belang*

Het is van belang dat organisaties voldoende tijd en ruimte krijgen om hun bedrijfsvoering aan te passen aan een nieuw contract. Veranderingen in beleid vragen vaak om aanpassingen in interne processen, systemen en werkwijze. Om die reden had het ook redelijk geweest eerst te investeren in tijdige voorlichting, ondersteuning en een overgangsperiode, voordat wordt overgegaan tot het opleggen van terugvorderingen. Op die manier wordt de naleving gestimuleerd door samenwerking in plaats van bestraffing, wat uiteindelijk leidt tot duurzamer en effectiever beleid.

Voorstel

Wij aanbieders delen het maatschappelijke en tevens financiële standpunt van gemeenten dat het niet de bedoeling is dat er onredelijke en onbillijke onder-uitnutting van het contract plaatsvindt door bijvoorbeeld bewust slechts 1 uur ondersteuning in te zetten en toch 2 uur betaald te krijgen. Gemeenten en zorgaanbieders moeten op elkaar kunnen vertrouwen dat in redelijkheid de juiste prestatie wordt geleverd voor de ter beschikking staande vergoeding. Aanbieders zijn derhalve unaniem bereid om onder-prestatie tegen te gaan en bijvoorbeeld bij minder ondersteuningsinzet dan 90%, terug te betalen tot 90%, dan wel binnen de resultaatverplichting een andere reëel haalbare norm met elkaar af te spreken. Op basis hiervan kunnen aanbieders en gemeenten de visie blijven handhaven om zoveel mogelijk inwoners, die ondersteuning te geven die nodig is, met behoud van zoveel mogelijk zelfredzaamheid.

Inmiddels is helder dat zowel gemeenten, als aanbieders ongelukkig zijn met het onderhavige contract. Dat zij beiden dit contact onder dezelfde voorwaarden, nooit opnieuw zouden tekenen en beiden in principe hierin een uitweg trachten te vinden. Naast bovengenoemde oplossing binnen de mogelijkheden van het huidige contract, kan ook het openbreken van het huidige contract een mogelijkheid zijn.

Vragen

Gemeenten, en daarmee ook Gemeente Oss, zijn tot nu toe niet bereid voorgenoemde en reeds eerder voorgestelde uitwegen in te slaan. Het is voor ons niet duidelijk, en daarmee onbegrijpelijk, waarom de Gemeente Oss, ondanks haar visie, vast blijft houden aan haar standpunt om tot 100% terug te vorderen, gedurende het hele contract. Wij bevinden ons nu in een impasse die tot gevolgen kan leiden voor de inwoners van Oss. Daarom leggen wij u graag de onderstaande vragen voor.

- Waarom hecht de Gemeente Oss geen waarde aan de maatschappelijke visie om de ondersteuning in te zetten die nodig is, maar stuurt zij aanbieders alleen op de inzet van uren conform een p x q systematiek?
- Waarom accepteert de gemeente willens en wetens dat cliënten meer zorg krijgen dan nodig en andere inwoners die het hard nodig hebben op de wachtlijst moeten blijven staan. Is dit de bedoeling?
- Welke rol speelt cliënttevredenheid in het onderhavige contract nog?
- Waarom laat de Gemeente Oss een eenmalige financiële meevaller voor 2024 en 2025 prevaleren boven het belang van de juiste ondersteuning aan inwoners?
- Waarom brengt de Gemeente Oss in deze de stabiliteit en continuïteit van zorg in gevaar?
- Waarom neemt de gemeente het risico dat één of meerdere aanbieders zich nu of in de toekomst terug moeten trekken uit dit contract?
- Waarom houdt de gemeente vast aan een contract waar ze zelf niet gelukkig mee is?
- Past de visie van de Gemeente Oss nog in het huidige contract met resultaatverplichting als uitgangspunt?
- Wat maakt dat de Gemeente Oss het welzijn van haar inwoners af laat hangen van standpunten van andere gemeenten?

- Moet de Gemeente Oss in dit contract nog wel collectief blijven acteren, terwijl de situaties per gemeente anders is zijn?

Verzoek

Wij doen met klem het beroep op uw Raad om samen met ons de ontstane impasse te doorbreken zodat de juiste ondersteuning aan inwoners gegeven kan worden en de kwaliteit en stabiliteit van deze ondersteuning geborgd blijft. Wij willen graag met elkaar, gemeenten en zorgorganisaties, kijken naar goede oplossingen voor de inwoners van alle betrokken gemeenten alsmede ook voor de bedrijfsvoering van de zorgorganisaties. Hiervoor is nodig dat:

- De visie om inwoners zo lang mogelijk, zo zelfstandig mogelijk thuis te kunnen laten wonen, de kern van de uitvoering van het onderhavige contract blijft;
- Erkend wordt dat de huidige systematiek de levensvatbaarheid van aanbieders onder druk zet, met risico's voor continuïteit en kwaliteit van zorg aan de inwoners.
- Ons voorstel van terugvorderingssystematiek tot 90%, dan wel een reëel haalbare norm voor de gehele duur van de overeenkomst, ook terugwerkend, wordt geaccepteerd met een normtoetsing op jaarbasis in plaats van per kwartaal;
- Er creditering plaatsvindt van reeds door aanbieders te veel betaalde bedragen;
- De samenwerkingsrelatie met de gemeente Oss wordt hersteld, waar partijen op basis van vertrouwen samen weer maatschappelijke uitdagingen aan kunnen gaan en ondersteuning van inwoners beschikbaar en betaalbaar blijft;
- Het gesprek met alle gemeenten wordt hersteld in de geest van partnerschap en vertrouwen, met aandacht voor transparante communicatie en gezamenlijke oplossingen.
- Er in 2026 al richting wordt gegeven aan de gevraagde ondersteuning door zorgaanbieders na afloop van de huidige overeenkomst.

Gaarne zijn wij bereid tot nadere toelichting en maken ook graag gebruik van het inspreekrecht indien dit in 2025 nog mogelijk is en van toegevoegde waarde kan zijn.

Tot slot

Wij willen geen ‘afvinkorganisaties’ zijn, maar verbindende partners voor de gemeente, partijen die oog hebben voor de signalen achter de voordeur, waar problemen vroegtijdig gesignaleerd kunnen worden. Wij blijven ons derhalve ook met overtuiging inzetten voor de inwoners en de samenwerking met uw gemeente. Hiervoor hebben wij uw steun en realistisch beleid nodig om dit duurzaam te kunnen blijven doen.

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,

Namens ondergetekende aanbieders Hulp bij Het huishouden,

5.1.2e

5.1.2e

Directeur-Bestuurder

Interzorg Oss Thuiszorg

5.1.2e, Interzorg

5.1.2e, Acteon

5.1.2e en 5.1.2e, Actief Zorg

5.1.2e, Breederzorg

5.1.2e, Poetszorg, poetsen met een praatje

Legenda toegepaste uitzonderingsgrondslagen

In dit document zijn gegevens geanonimiseerd op grond van:

Wet	Artikel	Omschrijving	Pagina's
Wet open overheid	Art. 5.1 lid 2 sub e	De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer	1, 2, 8
Wet open overheid	Art. 5.1 lid 2 sub f	De bescherming van andere dan in het eerste lid, onderdeel c, genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens	4