

Datum 23 mei 2014
Ons kenmerk ...

Diensten in en aan Huis

**Huishoudelijke hulp
Individuele begeleiding**

Datum

23 mei 2014

Ons kenmerk

Kernboodschap

Vanaf 2015 kunnen Zwollenaren met hun zorgvragen terecht bij wijkteams, die de zorg dichtbij regelen. De medewerkers van de teams signaleren, schakelen het sociale netwerk in en leiden eventueel toe naar een zorgaanbieder die de Zwollenaar met een zorgvraag zelf uitkiest. Om meer ondersteuningsvragen te voorkomen is er veel aandacht voor preventie en het promoten van een gezonde levensstijl. Bij het aanbieden van de juiste ondersteuning is de vraag van de inwoner leidend. De cliënt denkt zelf mee over de beste aanpak in zijn situatie. Als hulp moet worden ingeschakeld kijken we in eerste instantie naar wat de cliënt en zijn sociale netwerk zelf kunnen doen. Zo sluiten we aan bij de eigen kracht van Zwollenaren. Professionele zorg is voor iedereen toegankelijk. De aanpak gaat uit van één regisseur en één plan voor een huishouden. En omdat de inwoner zelf stuurt op de oplossing, is er vrijheid van keuze, ook als er sprake is van meer gespecialiseerde zorg. Dat kan in zorg in natura of in een Persoonsgebonden Budget.

We zoeken hierbij nauwe afstemming met zorgverpleegkundigen die namens de zorgverzekeraars in de wijken werken om daadwerkelijk tot ontduubeling te komen.

Een netwerk van professionals en informele zorg draagt bij aan het snel en efficiënt kunnen inspelen op ondersteuningsvragen. Wijkgericht werken betekent dat professionals die ondersteuning verlenen ook de huisartsen in de wijk kennen, de medewerkers van het buurthuis en de wijkverpleegkundigen. Zo ontstaan er korte lijnen om kort te sluiten en dingen met elkaar te verbinden. Dat betekent niet dat de oplossing ook altijd op buurtniveau vormgegeven kan worden. Het is een vindplaats en een korte lijn naar mensen. Daarbij zal er natuurlijk altijd een stadsbreed aanbod beschikbaar blijven.

Als we ondersteuning dichtbij, integraal en in samenhang met andere partijen willen organiseren, betekent dit dat we in een wijk teams hebben die ondersteuning breed in een huishouden kunnen leveren, dit onder regie van de inwoner doen en waar nodig in samenhang met andere partijen in de stad.

Een sociaal wijkteam werkt binnen het netwerk van partijen in de wijk en heeft dit netwerk ook met wijkoverstijgende en stedelijke voorzieningen in de stad.

Wat gaan we doen

We gaan voor de diensten in en aan huis – daarbij gaat het om huishoudelijke hulp en individuele begeleiding – nadrukkelijk sturen op het resultaat: inwoners van Zwolle die weer of langer zelfstandig kunnen blijven wonen en hun leven kunnen organiseren door het leveren van ondersteuning op het gebied van diensten in en aan huis. Conform het gedachtegoed van de Wmo richten we ons op te behalen resultaten en niet op producten.

Het gaat de gemeente dus niet alleen om de diensten zelf, maar om de bijdrage van de diensten aan de beide gewenste resultaten. De diensten dragen bij aan:

Datum

23 mei 2014

Ons kenmerk

1. Het langer zelfstandig kunnen blijven wonen.
2. Het voeren van regie op eigen leven en aanbrengen van structuur:
 - het voeren van een eigen huishouden;
 - het organiseren van dagelijks leven.
3. Het kunnen opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk en het participeren – naar vermogen – in de maatschappij.

Feiten en cijfers

In Zwolle maken ruim 2.200 inwoners momenteel gebruik van ondersteuning bij het structuur aanbrengen in hun leven (IB) en ontvangen 3.800 mensen een vorm van huishoudelijke hulp. De aantallen betreffen voor een deel dezelfde inwoners, maar de beschikbare gegevens maken dit (nog) niet inzichtelijk. De inwoners die individuele begeleiding ontvangen zijn over het algemeen kwetsbare mensen, zeer gevarieerd in leeftijd, samenstelling in huishouden en stabiliteit en vaak in aanraking (geweest) met het medisch circuit. Het grootste deel van de mensen heeft een psychiatrisch ziektebeeld (50%) of een verstandelijke beperking (27%). In bijna 80% van de huishoudens die gebruik hebben gemaakt van ondersteuning bij het huishouden betreft het eenpersoonshuishoudens. Een groot deel van de doelgroep, ruim 75%, is 65 jaar of ouder.

Diensten in en aan huis als maatwerkvoorziening

De gemeente biedt de diensten in en aan huis – huishoudelijke hulp en individuele begeleiding – aan als maatwerkvoorziening. Dit betekent onder meer dat de toegang tot deze voorziening verloopt via een keukentafelgesprek door het sociaal wijkteam, waarin de eventuele ondersteuning wordt ingebed in een zo nodig breder plan. De gemeente wil de mogelijkheid onderzoeken om schoonmaakondersteuning in te richten als een algemene voorziening. Het betekent dat inwoners een beroep kunnen doen op deze voorziening, zo mogelijk ook zonder tussenkomst van het sociaal wijkteam en het keukentafelgesprek. Voor de degenen die wel een keukentafelgesprek hebben zal het sociaal wijkteam in samenspraak bepalen of deze algemene voorziening al voldoende tegemoet komt aan de behoeften van de inwoner. Hiermee wordt schoonmaakondersteuning meer een eigen verantwoordelijkheid van de inwoners waarbij we wel voor de kwetsbare inwoners die dat nodig hebben, een maatwerkvoorziening beschikbaar hebben. De inschatting is dat op deze manier een geleidelijke overgang van huishoudelijke hulp naar schoonmaakondersteuning wordt gerealiseerd, waardoor de gestelde bezuiniging op huishoudelijke hulp kan worden behaald.

Ondersteuning als onderdeel van één huishouden, één plan

De inwoner bespreekt met het sociaal wijkteam de wijze en mate waarin ondersteuning in de vorm van diensten in en aan huis nodig is om de gewenste doelen te behalen (waaronder bovenstaande). De bijdrage van diensten in en aan huis wordt in een zorgarrangement plan vastgelegd. Het sociaal wijkteam biedt daarbij de mogelijkheid aan de inwoner om de ondersteuning te krijgen in de vorm van Zorg in Natura (ZIN) of als PGB, waarbij de gemeente aan de toekenning van een PGB wel specifieke eisen

Datum

23 mei 2014

Ons kenmerk

stelt. De diensten in en aan huis kunnen onderdeel uitmaken van een arrangement, waarin ook andere ondersteuning is opgenomen: van het eigen sociale netwerk van de inwoner, van (vrijwilligers)organisaties die informele zorg en ondersteuning leveren, in de vorm van algemene voorzieningen en van aanbieders van andere (maatwerk)voorzieningen, zoals dagbesteding, jeugdzorg.

Keuzevrijheid

De diensten in en aan huis zullen worden geleverd door aanbieders, die op dit moment onder meer huishoudelijke hulp (HH) en individuele begeleiding (IB). De inwoners die aan de voorwaarden voldoen en kiezen voor een PGB hebben met het PGB de mogelijkheid (gebonden aan regels) om – in overleg met het sociaal wijkteam – zelf te kiezen voor een invulling van de ondersteuning. Inwoners die kiezen voor ZIN kunnen een keuze maken uit aanbieders waarmee de gemeente een overeenkomst heeft afgesloten, waarbij de inwoner rekening houdt met de afspraken die over de ondersteuning zijn gemaakt in het plan bij de keuze van de aanbieder.

Bestuurlijk aanbesteden

De aanbieders worden voor het leveren van hun inspanning en de gevraagde bijdrage aan de benoemde resultaten in het plan bekostigd uit het stadsdeelbudget van het wijkteam. De gemeente kiest voor bestuurlijk aanbesteden als het proces om te komen tot deze overeenkomsten. Dit betekent:

- voorbereidingsfase (juni/september), waarin de gemeente (1) een intentieovereenkomst opstelt met procesafspraken (wie gaat onderhandelen, waarover, waarom, hoe, wanneer en met welk resultaat), die alle partijen die gaan deelnemen ondertekenen en (2) een conceptovereenkomst opstelt, die de prestaties benoemt die de gemeente en de partijen moeten gaan leveren, de wijze waarop deze worden gemonitord en de financiering;
- onderhandelingsfase (augustus/november), waarin de partijen in plenaire bijeenkomsten de conceptovereenkomst doornemen en bediscussiëren. De definitieve overeenkomst wordt door de gemeente opgesteld en ter ondertekening voorgelegd aan de partijen (dit zijn in eerste instantie de partijen die hebben meegedaan, maar de overeenkomst staat ook open voor alle andere partijen die aan de eisen voldoen);
- fase van contractsluiting en uitvoering (november): partijen ondertekenen de overeenkomst en kunnen tijdens de uitvoering wijzigingsvoorstellen doen, zodat snel aanpassingen mogelijk zijn op basis van (nieuwe) ontwikkelingen in het sociale domein. De looptijd van de overeenkomst is tenminste 5 jaar met mogelijk tot stilzwijgende verlenging.

Monitoring

De monitoring van het behalen van de resultaten uit de plannen van de inwoners die gebruik maken van dienst in en aan huis – huishoudelijke hulp en individuele begeleiding – is een belangrijke opgave voor het sociaal wijkteam en de inwoner. De systematiek van monitoring zal de aankomende tijd worden uitgewerkt, waarbij het behalen van de benoemde resultaten – kortweg: zelfstandigheid, zelfredzaamheid,

Datum 23 mei 2014

Ons kenmerk

participatie – de belangrijkste toetssteen zullen zijn.

Overgangsrecht

De inwoners die een indicatie hebben voor individuele begeleiding vallen wettelijk maximaal één jaar onder het overgangsrecht. In dit jaar zal het sociaal wijkteam toewerken naar een (nieuw) plan voor de realisatie van de gewenste resultaten in een keukentafelgesprek. De gemeente kan zelf de overgangsregeling voor huishoudelijke hulp bepalen, waarbij rekening moeten worden gehouden met redelijke termijn.

Datum

23 mei 2014

Ons kenmerk

1 Inzet: zelfstandigheid, zelfredzaamheid, participatie

Diensten in en aan huis: plaatsbepaling

Diensten in en aan huis bestaan in de gemeente Zwolle uit de diensten die nu worden aangewezen met huishoudelijke hulp (HH-1 en HH-2) en individuele begeleiding (IB).

Deze diensten omvatten op dit moment:

- HH-1: huishoudelijke werkzaamheden, waaronder valt schoonmaken, opruimen, boodschappen doen, bereiden broodmaaltijd en warme maaltijden, licht en zwaar huishoudelijk werk, de was doen en huishoudelijke spullen in orde houden.
- HH-2: organisatie van het huishouden, waaronder valt advies en voorlichting, lichte administratieve werkzaamheden, anderen (bijvoorbeeld kinderen) helpen met de zelfverzorging, anderen helpen in het huis bij het bereiden van maaltijden, dagelijkse organisatie van het huishouden.
- IB: individuele begeleiding bestaat uit activiteiten die de zelfredzaamheid van inwoners bevorderen, behouden of compenseren, zoals hulp bij het beheren van (huishoud)geld, hulp/oefenen bij openbaar vervoer gebruik, het helpen plannen van activiteiten, regelen van dagelijkse zaken, het nemen van besluiten, het structureren van de dag

Kader van de Wmo 2015

Deze diensten – die we hierna zullen benoemen onder de noemer *diensten in en aan huis* – dienen een bijdrage te leveren aan de doelstellingen die de gemeente in het kader van het Wmo-beleid heeft vastgesteld. De Wmo 2015 (concept) geeft een grote mate van beleidsvrijheid aan de gemeente om invulling te geven aan maatschappelijke ondersteuning en deze vrijheid geldt ook de diensten in en aan huis. De Wet neemt als uitgangspunt dat de zelfredzaamheid en meedoen in de samenleving een verantwoordelijkheid is van mensen zelf.

Gemeenten zijn gehouden, ter ondersteuning van mensen die niet volledig zelf kunnen voorzien in hun zelfredzaamheid en participatie en/of behoefte hebben aan beschermd wonen of opvang, beleid te maken. De wet geeft opdracht aan de gemeente om een gemeentelijk beleidsplan op te stellen en daarbij behorende gemeentelijke verordening. De lokale beleidsruimte wordt hiermee door de wetgever ingekaderd. Dit voorstel beschrijft de beleidsvoornemens van de gemeente op het gebied van diensten in en aan huis.

Werken aan doelstellingen

De gemeente wil dat de inwoners van Zwolle zelfstandig kunnen blijven functioneren en daar waar dit tijdelijk of langer niet lukt, ze ondersteuning in samenhang krijgen. De gemeente zorgt, met inwoners, organisaties en ondernemers, voor begeleiding van kwetsbare Zwollenaren om ze in staat te stellen hun eigen leven (weer) te organiseren. En draagt zorg voor een vangnet voor die inwoners die het niet vanzelf redden.

Datum 23 mei 2014
Ons kenmerk

De diensten in en aan huis leveren aan deze algemene doelstellingen een bijdrage, die wordt besproken en bepaald in het keukentafelgesprek tussen inwoner en sociaal wijkteam en wordt vastgelegd in het zorgarrangement.

Sturen op resultaten

De gemeente wil voor de diensten in en aan huis nadrukkelijk sturen op het resultaat: inwoners van Zwolle die weer of langer zelfstandig kunnen blijven wonen en hun leven kunnen organiseren door het leveren van ondersteuning op het gebied van diensten in en aan huis. Conform het gedachtegoed van de Wmo richt de gemeente zich op het behalen resultaten en niet (alleen) op inspanningen en producten. De diensten in en aan huis dragen bij aan:

1. Het langer zelfstandig kunnen blijven wonen.
2. Het voeren van regie op eigen leven en aanbrengen van structuur:
 - het voeren van een eigen huishouden;
 - het organiseren van dagelijks leven.
3. Het kunnen opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk en het participeren – naar vermogen – in de maatschappij.

Het sociaal wijkteam stelt in samenspraak met de inwoner een zorgarrangement (zie hoofdstuk 3), waarin – als wordt gekozen voor diensten in en om huis – deze resultaten individueel worden geconcretiseerd en gespecificeerd in termen van inhoud, omvang, tijdshorizon, kwaliteit en financiën.

Dat betekent dat als gekozen wordt voor ondersteuning in de vorm van diensten in en aan huis er in het zorgarrangement duidelijk wordt vastgelegd op welke wijze, in welke mate en in welke tijdspanne deze diensten gaan bijdragen aan het langer zelfstandig kunnen blijven wonen, het kunnen voeren van regie op eigen leven en aanbrengen van structuur en het kunnen opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk en het participeren in de maatschappij.

Het streven zal altijd zijn om waar mogelijk een verschuiving te bewerkstelligen van de diensten in en aan huis naar het gebruik maken van de eigen kracht, van het sociaal netwerk en van voorliggende (algemene) voorzieningen. De inspanningen van de aanbieders van diensten in en aan huis dienen hierop gericht te zijn. Kort door de bocht geformuleerd: het gaat niet om het gedurende meerdere jaren zorgen voor het schoonmaken van het huis en doen van boodschappen, maar om in een afgesproken periode deze diensten te leveren en tegelijkertijd te werken aan – waar mogelijk – de eigen kracht, de inzet van het sociaal netwerk, een (groter) beroep op algemene voorzieningen en wellicht een beroep op vrijwilligersorganisaties op het gebied van informele zorg en ondersteuning. Om gaandeweg te monitoren of deze stappen ook gezet (kunnen) worden.

De wijze waarop monitoring van deze resultaten plaatsvindt, zowel op individueel niveau als op niveau van het stadsdeel, wordt beschreven in hoofdstuk 7.

Datum

23 mei 2014

Ons kenmerk

2 Feiten en cijfers over huidige diensten in en aan huis

Omvang van de doelgroep

In Zwolle maken ruim 2.200 inwoners momenteel gebruik van ondersteuning bij het structuur aanbrengen in hun leven (IB) en ontvangen 3.800 mensen een vorm van huishoudelijke hulp. De aantallen betreffen voor een deel dezelfde inwoners, maar de beschikbare gegevens maken dit (nog) niet inzichtelijk.

Karakteristiek van de huidige individuele begeleiding

De inwoners die individuele begeleiding ontvangen, zijn over het algemeen kwetsbare mensen, zeer gevarieerd in leeftijd, samenstelling in huishouden en stabiliteit. Deze inwoners zijn vaak in aanraking (geweest) met het medisch circuit en ontvangen naast individuele begeleiding vaak ook andere vormen van ondersteuning of behandeling. Ze ontvangen individuele begeleiding om hun leven zelfstandig vorm te kunnen geven. De inzet van individuele begeleiding draagt, gezamenlijk met steun uit de sociale omgeving, bij aan het voorkomen van het verslechteren van de beperking en kan ook een mogelijke 24-uurs opname voorkomen of uitstellen.

Het grootste deel van de mensen in Zwolle met indicatie individuele begeleiding heeft een psychiatrisch ziektebeeld (50%) of een verstandelijke beperking (27%). (voor een uitgebreid overzicht zie bijlage 3).

Ruim 50 verschillende organisaties bieden op dit moment in Zwolle Individuele Begeleiding. Daarnaast zijn er vele PGB aanbieders. Aanbieders hebben zich veelal gespecialiseerd in een bepaald ziektebeeld of doelgroep, dan wel in een specifieke vorm van begeleiding.

Karakteristiek van de huidige huishoudelijke hulp

Bijna 80% van de huishoudens die gebruik maken van ondersteuning bij het huishouden betreft eenpersoonshuishoudens. Een groot deel van de doelgroep, ruim 75%, is 65 jaar of ouder. Voor huishoudelijke hulp heeft de gemeente momenteel met 8 aanbieders een contract. Een deel van deze aanbieders biedt die zowel individuele begeleiding als huishoudelijke hulp.

Beeld op stadsdeelniveau

Wanneer we voor Zwolle de huidige gebruikers van deze ondersteuning in vijf stadsdelen indelen, zien we het volgende beeld van individuele begeleiding en huishoudelijke hulp.

	Individuele Begeleiding	Huishoudelijke hulp
Noord	565	1.190
Zuid	502	763
Stad	730	1.050
West	304	549
Oost	146	275
Totaal	2.247	3.827

Datum 23 mei 2014

Ons kenmerk

De genoemde cijfers kunnen niet worden opgeteld, omdat hier dubbelingen in zitten: er zijn huishoudens waar zowel individuele begeleiding als huishoudelijke hulp wordt geboden. We hebben hier pas zicht op als we cliëntgegevens op huisnummer hebben. Wel kan worden geconcludeerd dat de grootste doelgroep voor ondersteuning zich bevindt in Zwolle Stad en Noord; gevolgd door Zuid. In Zwolle West en Oost wonen nu aanzienlijk minder inwoners die gebruik maken van ondersteuning. Voor een weergave op de kaart van Zwolle zie bijlage 3.

Verwachte ontwikkeling in aankomende jaren

De ondersteuningsvraag zal de komende jaren niet stabiel zijn. We zien een ontwikkeling waarin men, naast dat men steeds langer thuis *móet* blijven wonen (extramuralisering), men ook juist langer thuis *wil* blijven wonen. Aan de andere kant verwachten we ook een afname van ondersteuning door meer inzet van het sociale netwerk en merken we ook in de praktijk dat doordat reeds per 2013 de eigen bijdrage is verhoogd voor bepaalde vormen van ondersteuning vanuit de AWBZ mensen eerder geneigd zijn een andere afweging te maken in de hoeveelheid af te nemen zorg. Het zorg- en ondersteuningslandschap is volop in beweging. Monitoring van ontwikkelingen op gemeentelijk en ook op landelijk niveau helpt om tijdig op deze ontwikkelingen te kunnen inspelen.

Datum

23 mei 2014

Ons kenmerk

3 Diensten in en aan huis als maatwerkvoorziening

De gemeente biedt de diensten in en aan huis –huishoudelijke hulp en individuele begeleiding – aan als maatwerkvoorziening. Dit betekent onder meer dat de toegang tot deze voorziening verloopt via het keukentafelgesprek met het sociaal wijkteam, waarin de ondersteuning wordt ingebed in een zo nodig breder plan/zorgarrangement.

Betekenis van de maatwerkvoorziening

De gemeente biedt diensten in en aan huis aan als maatwerkvoorzieningen, omdat het een zwaardere vorm van ondersteuning betreft, waarvoor de gemeente in het sociaal wijkteam wil laten vaststellen in welke mate deze ondersteuning gewenst is. De inrichting als maatwerkvoorziening betekent dat de inwoner een indicatie/toekenning van de gemeente nodig heeft om gebruik van de diensten in en aan huis te kunnen maken. De procedure van toekenning van een maatwerkvoorziening bestaat (wettelijk) uit een aantal fasen: melding, onderzoek, aanvraag, beslissing op aanvraag, al dan niet toekenning maatwerkvoorziening.

Een inwoner dan wel betrokkene kan het wijkteam (en in formele zin: het college) melden dat hij of zij ondersteuning behoeft dan wel lijkt te behoeven op het gebied van diensten in en aan huis. Het wijkteam bespreekt dit tijdens het keukentafelgesprek (in formele zin: onderzoek) en kijkt daarbij naar een aantal aspecten. Wettelijk zijn deze omschreven als onder meer de behoeften, persoonskenmerken, wensen, eigen kracht, aanwezigheid of mogelijkheid voor mantelzorg, sociale netwerk, relevante algemene voorzieningen, de bijdrage die inwoner verschuldigd zal zijn). De uitkomsten van het keukentafelgesprek worden aan de inwoner medegedeeld. Dit is geen besluit in de zin van de Awb (dus geen bezwaar/ en beroepmogelijkheid).

Vervolgens kan een inwoner een gemotiveerde aanvraag doen voor de maatwerkvoorziening diensten in en aan huis. De uitkomsten van het keukentafelgesprek (onderzoek) kunnen de motivatie zijn bij de aanvraag. Het wijkteam (college) beslist op deze aanvraag middels een beschikking (Awb-besluit), met al dan niet een toekenning van een maatwerkvoorziening.

Relatie met algemene voorzieningen

Maatwerkvoorzieningen bestaan naast lichte (en vaak goedkopere) vormen van ondersteuning, waarbij een beperkte of geen toeleidingtoets plaatsvindt. Dit zijn de algemene voorzieningen, die voor alle inwoners toegankelijk zijn zonder voorafgaand diepgaand onderzoek naar behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden. Deze voorzieningen zijn een voorliggend alternatief voor een maatwerkvoorziening.

Om van een algemene voorziening gebruik te maken, is geen uitgebreid onderzoek naar de persoonskenmerken en behoeften van de aanvrager noodzakelijk, en geen formele beslissing van het college. Dit is in feite ook het kenmerkende verschil waardoor een algemene voorziening overgaat in een maatwerkvoorziening. Voorbeelden van algemene voorzieningen in de gemeente Zwolle zijn: een leeszaal, het

Datum 23 mei 2014

Ons kenmerk

gemeentehuis, een woon- en leefomgeving die voor mensen met een beperking toegankelijk is, maar ook een was- en strijkservice en een crisisopvang voor daklozen.

Eigen bijdrage

Uitgangspunt van de Wmo is dat maatschappelijke ondersteuning beschikbaar is voor degenen die daarop zijn aangewezen, ongeacht de hoogte van het inkomen en/of het vermogen. Het is daarbij van belang dat ook financieel daadkrachtige bewoners een beroep kunnen doen als zij niet in staat zijn dit zelf te organiseren.

De gemeente is eraan gehouden om de hoogte van de eigen bijdrage (het maximum) voor maatwerkvoorzieningen vast te stellen binnen het kader dat bij of krachtens de Wmo wordt gesteld. De grenzen voor eigen bijdragen zijn bij AMvB (concept van april 2014) door de regering bepaald en zal nooit hoger zijn dan de kostprijs van de maatwerkvoorziening. Voor maatwerkvoorzieningen als diensten in en aan huis kan in de verordening worden bepaald dat de eigen bijdrage afhankelijk is van het inkomen en het vermogen van de cliënt en zijn echtgenoot (mits niet hoger dan het maximum uit de AMvB). Inning van de eigen bijdrage maatwerkvoorziening door het CAK. Betalingen ten laste van verstrekte PGB door SVB.

De gemeente kan dus aan sich geen inkomensgrenzen of vermogensgrenzen hanteren voor de toegang tot de Wmo. De gemeente mag de aanvraag van een inwoner die een voorziening (maatwerk) zelf, zonder tussenkomst van de gemeente, zou kunnen bekostigen gelet op de hoogte van inkomen/vermogen in relatie tot de bijdrage, niet op die grond afwijzen. Wel kan de gemeente een hoge eigen bijdrage vaststellen die een 'drempel' opwerpt bij het aanvragen van maatwerkvoorzieningen.

Datum

23 mei 2014

Ons kenmerk

4 Ondersteuning als onderdeel van één huishouden, één plan

Sociaal wijkteam en het zorgarrangement

De inwoner bespreekt met het sociaal wijkteam de wijze en mate waarin ondersteuning in de vorm van diensten in en aan huis nodig is om de gewenste individuele resultaten te behalen, waaronder zelfstandigheid, zelfredzaamheid en participatie (zie hoofdstuk 1). De bijdrage van diensten in en aan huis aan deze resultaten wordt in het zorgarrangement vastgelegd.

Het sociaal wijkteam zal in de samenstelling van dit arrangement eerst bespreken wat de inwoner zelf kan en op welke wijze en in welke mate een beroep kan worden gedaan op het eigen sociale netwerk. Daar waar aanvullende ondersteuning nodig is, zal het sociaal wijkteam bespreken en bepalen op welke wijze en in welke mate ondersteuning kan worden gevraagd en geboden door (vrijwilligers)organisaties die informele zorg en ondersteuning leveren. En waar een beroep kan worden gedaan op algemene voorzieningen van de gemeente. Pas daarna zal de bijdrage van diensten in en aan huis aan de orde komen, evenals het relevante aanbod van aanbieders van andere (maatwerk)voorzieningen.

ZIN en PGB

Het sociaal wijkteam biedt de mogelijkheid aan de inwoner om de ondersteuning te krijgen in de vorm van Zorg in Natura (ZIN) en als persoonsgebonden budget (PGB), waarbij de gemeente aan de toekenning van een PGB wel specifieke eisen stelt (zie bijlage 4).

De Wmo stelt, dat als in de toekomst een PGB wordt verstrekt, de betalingen verricht zullen worden door de Sociale Verzekeringsbank, die ook het budgetbeheer uitvoert. Hiermee wordt gewaarborgd dat ondersteuning kwalitatief van voldoende niveau is en wordt misbruik en oneigenlijk gebruik voorkomen. We verwachten dat door het bieden van vrijheid in de keuze van de aanbieder van diensten in en aan huis (zie hoofdstuk 5) de vraag naar een PGB minder groot zal zijn dan op dit moment het geval is.

Eisen aan PGB

De specifieke eisen voor PGB in bijlage 4 zijn gericht op het beperken van het gebruik van een PGB voor inzet van personen binnen het sociaal netwerk. Uit analyses blijkt dat als er op dit moment een PGB wordt verstrekt, dit voor een deel wordt gebruikt voor inzet van personen uit het sociaal netwerk. Dit wil de gemeente in de toekomst niet meer: een PGB is niet bedoeld om mensen uit het sociaal netwerk te financieren, tenzij dit tot betere en een effectievere ondersteuning leidt.

Datum

23 mei 2014

Ons kenmerk

5 Keuzevrijheid

De diensten in en aan huis zullen worden geleverd door aanbieders, die op dit moment onder meer ondersteuning in de vorm van huishoudelijke hulp (HH-1 en HH-2) en individuele begeleiding (IB) leveren.

Keuzevrijheid bij zorg in natura

De inwoners die aan de voorwaarden voldoen en kiezen voor een PGB hebben met het PGB de mogelijkheid (gebonden aan regels) om – in overleg met het sociaal wijkteam – zelf te kiezen voor een invulling van de ondersteuning. Inwoners die kiezen voor zorg in natura (ZIN) kunnen een keuze maken uit aanbieders waarmee de gemeente een contract heeft afgesloten. De inwoner dient bij de keuze van de aanbieder wel rekening te houden met de afspraken die met het wijkteam over de ondersteuning zijn gemaakt en zijn vastgelegd in het zorgarrangement.

De gemeente wil via het proces van bestuurlijk aanbesteden (zie hoofdstuk 6) met meerdere partijen contracten afsluiten voor het bieden van ondersteuning in de vorm van diensten in en aan huis. De exacte invulling van deze contracten zal ondermeer met de partijen tot stand komen, waarbij dit document het kader biedt waarbinnen deze afspraken zullen worden ingevuld. De partijen zullen ondermeer moeten voldoen aan de wettelijke eisen met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening, zoals vastgelegd in de Kwaliteitswet en aan de regels die zijn vastgelegd in gemeentelijk verordeningen.

Keuzevrijheid over stadsdeelgrenzen

De keuzevrijheid beperkt zich niet tot partijen die binnen een stadsdeel actief zijn, maar strekt zich uit tot alle partijen waarmee de gemeente een contract heeft.

Datum

23 mei 2014

Ons kenmerk

6 Bestuurlijk aanbesteden

Essentie van bestuurlijk aanbesteden

De gemeente kiest voor bestuurlijk aanbesteden als methodiek om partijen te contracteren voor het leveren van diensten in en aan huis. Bestuurlijk aanbesteden bestaat uit een aantal processtappen die leiden tot een contract met aanbieders van in dit geval diensten in en aan huis. De essentie is dat (1) de contractering verloopt via een open proces met uitwisseling van ideeën, (2) waar alle partijen kunnen meedoen, (3) dat leidt tot contracten met partijen, (4) waaruit inwoners van Zwolle kunnen kiezen als ze ondersteuning in de vorm van diensten in en aan huis nodig hebben. In iets uitgebreidere bewoording:

- de gemeente organiseert dit proces op een open wijze, wat betekent dat er op voorhand geen aanbieders worden uitgesloten om deel te nemen aan het proces om te komen tot een contract;
- de gemeente stelt in dit open proces samen met de aangemelde aanbieders een conceptovereenkomst op, waarin de invulling van de diensten in en aan huis binnen kaders gezamenlijk wordt vastgelegd;
- de aanbieders brengen tijdens de totstandkoming van de conceptovereenkomst hun kennis en ervaring in om zodoende te zorgen dat deze conceptovereenkomst leidt tot een voor alle partijen en de inwoners werkbaar contract;
- de aanbieders met een contract hebben de mogelijkheid om hun diensten in en aan huis te leveren aan inwoners, conform de resultaten, condities en financiële afspraken die in het contract zijn vastgelegd;
- de overeenkomst en het contract zijn zeer flexibel van opzet, waardoor nieuwe partijen relatief eenvoudig kunnen toetreden, bestaande contractpartners relatief eenvoudig kunnen uittreden en het contract relatief eenvoudig kan worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen

De aanbieders worden voor het leveren van hun inspanning en de gevraagde bijdrage aan de benoemde resultaten in het plan bekostigd uit het budget. De keuzevrijheid van inwoners maakt dat aanbieders geen omzetgarantie hebben of worden gecontracteerd voor een afgesproken 'volume'. Hun omzet en volume zullen afhangen van hun vermogen om bestaande cliënten te behouden en nieuwe cliënten te verwerven. De wijze waarop ze hieraan invulling willen geven, staat hen vrij.

Fasering van de bestuurlijke aanbesteding

De keuze voor bestuurlijk aanbesteden leidt tot de volgende planning: Dit betekent:

- voorbereidingsfase (juni/september), waarin de gemeente (1) een intentieovereenkomst opstelt met procesafspraken (wie gaat onderhandelen, waarover, waarom, hoe, wanneer en met welk resultaat), die alle partijen die gaan deelnemen ondertekenen en (2) een conceptovereenkomst opstelt, die de prestaties benoemt die de gemeente en de partijen moeten gaan leveren, de wijze waarop deze worden gemonitord en de financiering;
- onderhandelingsfase (augustus/november), waarin de partijen in plenaire bijeenkomsten de conceptovereenkomst doornemen en bediscussiëren. De

Datum

23 mei 2014

Ons kenmerk

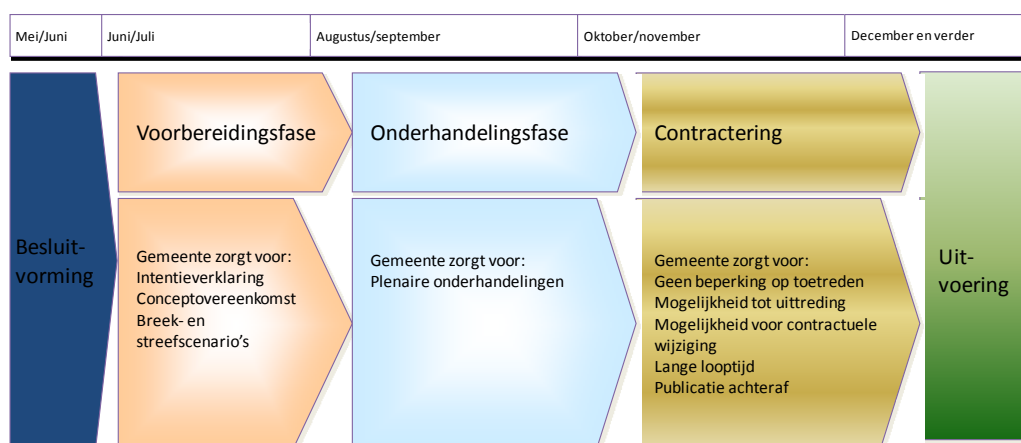
definitieve overeenkomst wordt door de gemeente opgesteld en ter ondertekening voorgelegd aan de partijen (dit zijn in eerste instantie de partijen die hebben meegedaan, maar de overeenkomst staat ook open voor alle andere partijen die aan de eisen voldoen);

- fase van contractsluiting en uitvoering (november): partijen ondertekenen de overeenkomst en kunnen tijdens de uitvoering wijzigingsvoorstellen doen, zodat snel aanpassingen mogelijk zijn op basis van (nieuwe) ontwikkelingen in het sociale domein. Er wordt uitgegaan van een looptijd van de overeenkomst van 3 jaar.

Planning van de fasen

De onderstaande figuur geeft de drie fasen in de tijd uitgezet weer, inclusief de belangrijkste activiteiten/producten waar de gemeente voor zorgt. De planning is indicatief en zal worden uitgewerkt tijdens de voorbereidingsfase in de maanden juni en juli. Gegeven de invoeringsdatum van 1 januari 2015 van de nieuwe Wmo, waaronder de diensten in en aan huis vallen, wil de gemeente voor die datum de contracten met de partijen hebben afgesproken, wat leidt tot onderstaande planning.

De gemeente streeft ernaar op basis van de conceptovereenkomst en in gesprek met de partijen tijdens de plenaire sessies te komen tot een overeenkomst die zoveel mogelijk elementen van de nieuwe Wmo en de invulling van de sociale wijkteams in zich heeft. De keuze voor bestuurlijk aanbesteden maakt, dat het ook na 1 januari 2015 (bijvoorbeeld bij nieuwe ontwikkelingen en opgedane ervaringen) relatief eenvoudig is om de overeenkomst bij te stellen. De verwachting is dat dit in de loop van 2015 ook zal plaatsvinden. Er is hierdoor ruimte om in dit jaar te leren en deze leerervaringen onder te brengen in de overeenkomst en contracten.



Bespreken van de conceptovereenkomst

De gemeente zal in de conceptovereenkomst de onderwerpen van dit voorstel een plaats geven, waaronder de doelen uit hoofdstuk 1, de keuzevrijheid uit hoofdstuk 4 en de monitoring uit hoofdstuk 7. De invulling van de conceptovereenkomst en de contracten zal in samenspraak met de partijen worden gedaan in plenaire bijeenkomsten.

Datum 23 mei 2014

Ons kenmerk

Uit praktische overwegingen – mede afhankelijk van het aantal partijen dat wil deelnemen aan deze bijeenkomsten – kan de gemeente ervoor kiezen om de plenaire bijeenkomsten in te gaan met een selectie van partijen en om de overige geïnteresseerde partijen op digitale wijze te laten deelnemen. De criteria voor deze selectie zullen ondermeer het huidige aantal cliënten en de omvang van de huidige dienstverlening zijn. Deze en andere zaken zullen in de voorbereidingsfase worden vastgelegd in de intentieovereenkomst met procesafspraken.

Naar een contractering op resultaten

De gemeente wil zo veel als mogelijk toe naar een contractering op resultaten, daar waar op dit moment zowel huishoudelijke hulp en individuele begeleiding nog worden gecontracteerd op tarief x uren (de zogenaamde p x q-contractering). Deze huidige wijze van contractering en financiering legt het accent op de inspanning die wordt verricht door de aanbieders en minder op de resultaten die worden geboekt in de zin van bijdrage aan de zelfstandigheid, zelfredzaamheid en participatie van inwoners.

De verwachting is dat deze transformatie niet in één stap zal worden gezet, onder meer omdat het meten van het bereiken van doelen en effecten met betrouwbare indicatoren nog moet worden ingevuld.

Met als tussenstap inspanningen per maand

De gemeente zal als vertrekpunt voor de conceptovereenkomst voor de individuele begeleiding en huishoudelijke hulp een financiering op inspanningen per maand opnemen, onderverdeeld naar een aantal 'zwaarten', maar vraagt nog een nadere uitwerking. Dit betekent dat aanbieders een vast bedrag per maand krijgen, afhankelijk van de zwaarte van huishoudelijke hulp, en daarvoor de inspanningen moeten leveren en hun bijdrage moeten leveren aan de benoemde doelen van de inwoner.

Datum

23 mei 2014

Ons kenmerk

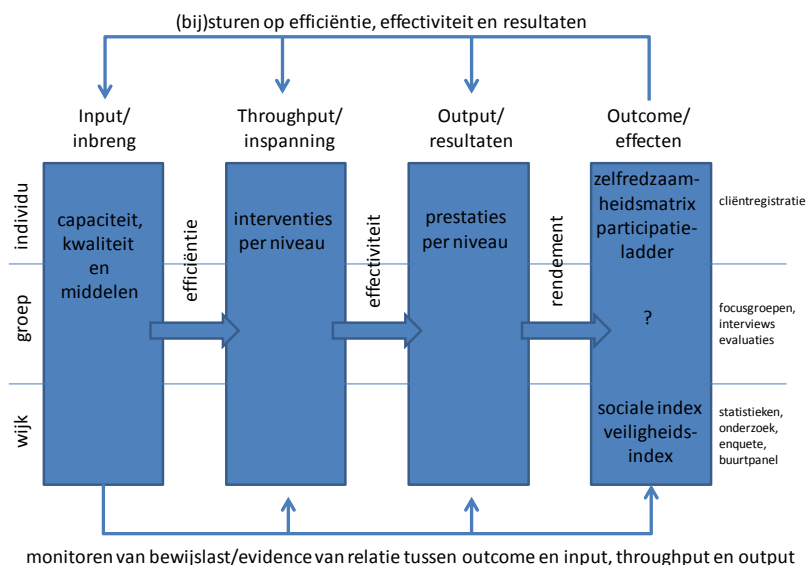
7 Monitoring

De monitoring van het behalen van de resultaten van de diensten in en aan huis – huishoudelijke hulp en individuele begeleiding – is een belangrijke opgave voor het sociaal wijkteam en de inwoner.

Systematiek van monitoring

De systematiek van monitoring zal de aankomende tijd worden uitgewerkt, waarbij de bijdrage aan het behalen van de benoemde resultaten op outcomeniveau – kortweg: zelfstandigheid, zelfredzaamheid, participatie – de belangrijkste toetssteen zullen zijn. Het niet (volledig) behalen van de benoemde resultaten zal op een nog in te vullen wijze consequenties hebben voor de aanbieder.

De benoemde resultaten komen tot stand via de vierslag: input, throughput, output en outcome.



In de uitwerking wordt bekeken of het ook wenselijk is om doelen op de 'voorliggende' niveaus te stellen, met name op het vlak van de throughput: de wijze waarop de doelen worden bereikt. Om een aantal voorbeelden te noemen: de tevredenheid van inwoners/cliënten over de dienstverlening van aanbieder(s), van het wijkteam over de samenwerking, de mate waarin wordt voldaan aan (service)eisen met betrekking tot toegankelijkheid en bereikbaarheid (openingstijden, reactiesnelheid), etc,

Indicatoren en streefwaarden

De gemeente wil de doelen bereiken ten behoeve van inwoners die daarvoor in aanmerkingen komen. Het meten van de mate waarin de doelen worden bereikt, vraagt in de aankomende tijd om het uitwerken van±

- indicatoren: de variabelen die aangeven of kunnen aangeven in welke mate de doelen zijn/worden bereikt

Datum 23 mei 2014

Ons kenmerk

- streefwaarden: de te bereiken waarden van de indicatoren, waarbij het bereiken van de streefwaarden de indicatie is dat de doelen zijn gerealiseerd
- bron: de vindplaats van de waarden van de indicator

De indicatoren en streefwaarden zullen betrekking hebben op de doelen met betrekking tot de individuele inwoner en het stadsdeel als geheel. Op individueel niveau kan een uitspraak gedaan worden over alle individuele inwoners die na een keukentafelgesprek beroep hebben gedaan op diensten in en aan huis. Op stadsdeelniveau kan een uitspraak worden gedaan over alle inwoners in het stadsdeel, ook over degenen die (nog) geen contact hebben gehad met het sociaal wijkteam.

Datum 23 mei 2014
Ons kenmerk

8 Overgangsrecht

Individuele begeleiding

De inwoners die een indicatie hebben voor individuele begeleiding vallen wettelijk maximaal één jaar onder het overgangsrecht. In dit jaar zal het sociaal wijkteam toewerken naar een (nieuw) plan voor de realisatie van de gewenste resultaten in een keukentafelgesprek.

Huishoudelijke Hulp

Huishoudelijke Hulp is een gemeentelijke verantwoordelijk. De gemeente kan zelf de overgangsregeling voor huishoudelijke hulp bepalen. De gemeente wil onderzoeken om schoonmaakondersteuning in te richten als een algemene voorziening. Het betekent dat inwoners een beroep kunnen doen op deze voorziening, zo mogelijk ook zonder tussenkomst van het sociaal wijkteam en het keukentafelgesprek. Voor de degenen die wel een keukentafelgesprek hebben zal het sociaal wijkteam in samenspraak bepalen of deze algemene voorziening al voldoende tegemoet komt aan de behoeften van de inwoner. Hiermee wordt schoonmaakondersteuning meer een eigen verantwoordelijkheid van de inwoners waarbij we wel voor die kwetsbare inwoners die dat nodig hebben, een maatwerkvoorziening beschikbaar hebben. De inschatting is dat op deze manier een geleidelijke overgang van huishoudelijke hulp naar schoonmaakondersteuning wordt gerealiseerd, waardoor de gestelde bezuiniging op huishoudelijke hulp kan worden behaald.

Datum

23 mei 2014

Ons kenmerk

Bijlage 1. Samenvatting pilots huishoudelijke hulp*Algemene voorziening 'Tot Uw Dienst'*

Een deel van de huidige doelgroep van de hulp bij het huishouden is in staat om zelf de regie te voeren. Deze doelgroep kan, naast zorg in natura, bij de algemene voorziening in aanvulling op zijn eigen mogelijkheden en die van zijn sociale netwerk, zijn eigen ondersteuning inkopen. Afhankelijk van het inkomen worden mensen met een laag inkomen financieel gecompenseerd als het gaat om het inkopen van de hulp bij het huishouden.

TSN en de Nieuwe Zorg Thuis hebben gezamenlijk de algemene voorziening "Tot uw dienst" opgezet. De evaluatie van de pilot "Tot uw Dienst" is uitgevoerd in een fase dat Tot uw Dienst nog in een startperiode zat en nog in ontwikkeling was. In het eerste half jaar hebben 185 mensen gebruik gemaakt van hulp bij het huishouden van "Tot uw Dienst". Dit heeft een besparing opgeleverd van €120.000, vooral vanwege het lagere tarief dat wordt gehanteerd door het werken met dienstverleners aan huis (zelfstandigen).

Van de mogelijkheden van additionele dienstverlening naast hulp bij het huishouden wordt zeer beperkt gebruik gemaakt. Volgens verschillende bevraagde doelgroepen hebben de bestaande cliënten geen behoefte aan additionele diensten; wat zij zelf nog kunnen doen ze zelf, en er zijn in de stad andere mogelijkheden om vergelijkbare diensten in te kopen.

Budgetmodel

Op basis van een afgesproken resultaat levert de zorgaanbieder de ondersteuning bij het voeren van een huishouden. De aanbieders hebben de ruimte om zelf in samenspraak met de cliënt de ondersteuning te organiseren waarbij aangesloten wordt op de vraag en eigen kracht van de cliënt. Niet meer de financieringsstroom met bijbehorende voorwaarden is leidend, maar de vraag van de cliënt. Wij hebben deze nieuwe werkwijze uitgevoerd met Buurtdiensten en het Zwols Zorg Consortium. Ook de evaluatie van deze werkwijze is uitgevoerd halverwege dit project. Waardoor niet het volledige effect is meegenomen. De resultaten van dit model betrof gemiddeld tussen de 5 en 10% reductie. De reguliere herindicaties kwamen gemiddeld uit rond de 10% reductie.

Evaluatie project 'Kantelen doen we samen'

In 2011 zijn de partners van het Wmo-loket, de Kern, stichting Focus, WijZ, MEE IJsseloevers, stichting Vrijwilligerscentrale Zwolle, Travers Welzijn en de gemeente Zwolle, gestart met het project 'Kantelen doe je samen'. Het doel van het project is het stimuleren van de eigen kracht van de (kwetsbare) burger zodat deze participeert in de samenleving. Dit gebeurt o.a. door het voeren van het keukentafelgesprek. Het project is gestart in Westenholte en later uitgebreid naar Dieze. Deze investering aan het begin van het proces leidt tot besparingen verderop in het proces. Het aantal aanvragen voor een voorziening is in 2012 en 2013 gedaald. Uit een steekproef van 20 dossiers waarin een keukentafelgesprek is gevoerd, blijkt dat deze werkwijze heeft geleid tot een afname van de HH van rond de 10%. Daarnaast zien wij een afname van met name het

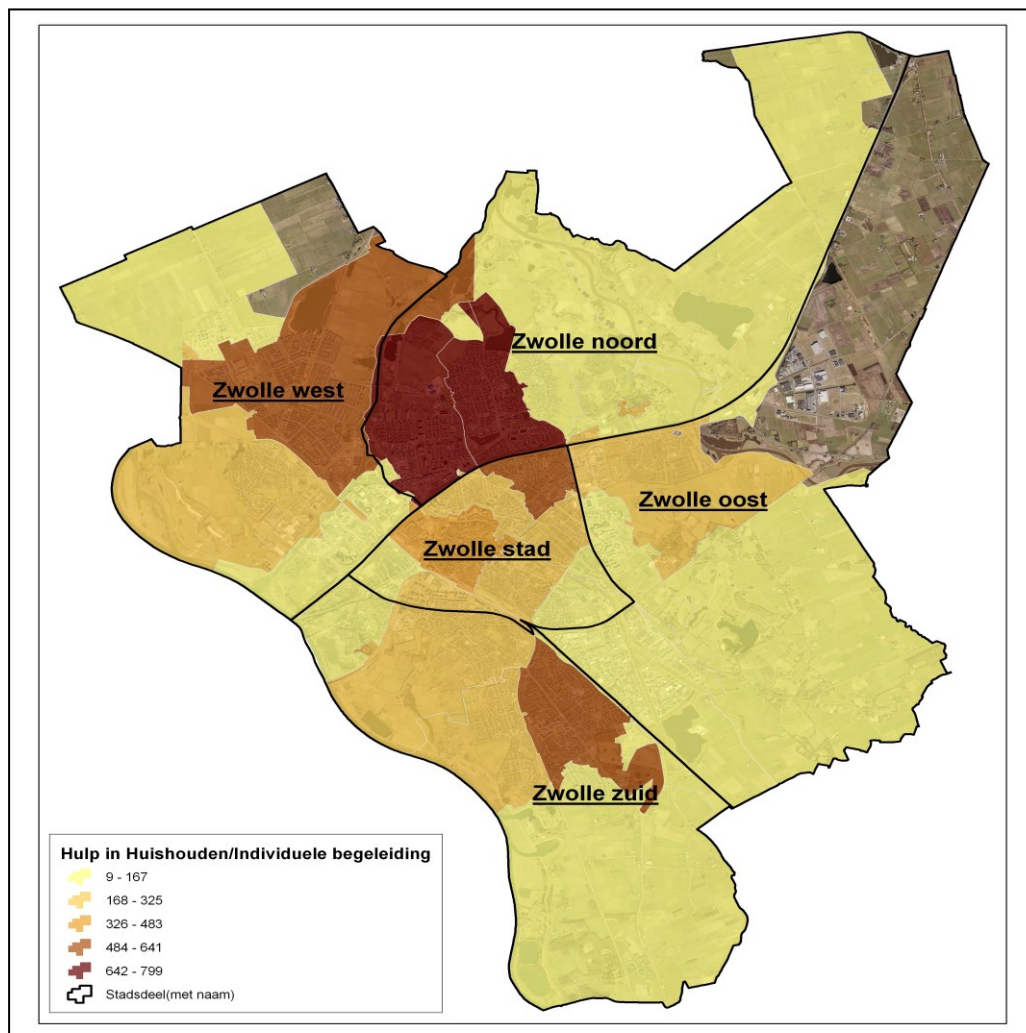
Datum

23 mei 2014

Ons kenmerk

aantal woon- en vervoersvoorzieningen. De eigen kracht en het sociaal netwerk worden inmiddels meer benut. De bewustwording van deze noodzaak is sterk toegenomen. In het project hebben wij geconstateerd dat het merendeel van de keukentafelgesprekken die betrekking hebben op de melding van een probleem op het gebied van wonen, mobiliteit, rolstoelen en vervoer, worden gevoerd door de Wmo-consulenten. Bij de partnerorganisaties vinden inmiddels steeds meer keukentafelgesprekken plaats. Deze inwoners komen vaak niet in beeld bij de gemeente omdat het probleem anders bleek dan aanvankelijk gemeld en er een andere oplossing is gevonden. Daarnaast is gebleken dat wanneer het keukentafelgesprek gevoerd wordt door een partnerorganisatie en leidt tot een aanvraag voor een voorziening toch een vervolgesprek door de Wmo-consulent noodzakelijk blijft om binnen de Wmo-voorzieningen tot een goed passende oplossing te komen; de keuze van de juiste voorziening vraagt specialistische kennis van ziektebeelden en van de specifieke producten. Het gaat hierbij om een vervolgesprek en niet om herhaling van het keukentafelgesprek. Dit vervolgesprek is overbodig wanneer de consulent het keukentafelgesprek voert. De keukentafelgesprekken zijn een goede basis om breed te signaleren en integraal samen te werken tussen professionals, met de burger.

Bijlage 3 Gegevens verbruik Individuele Begeleiding en Huishoudelijke Hulp



Datum 23 mei 2014
Ons kenmerk

De huidige zorgbehoefte Individuele Begeleiding op jaarbasis wordt in bovenstaande plattegrond van Zwolle weergegeven (Vectis- cijfers). Met deze gegevens krijgen wij een eerste beeld van de omvang per viercijferige postcode en vervolgens omgerekend naar stadsdeel. Dit gecombineerd met de gegevens vanuit de huidige WMO-Huishoudelijke Hulp.

Voor de eerste beeldvorming hebben wij de gegevens per stadsdeel weergegeven. De weergegeven stadsdeelgrenzen komen niet overeen met de regulier gehanteerde stadsdeelgrenzen. Dit heeft te maken met het beperkt beschikbaar hebben van de gegevens. Bij de daadwerkelijke aanbesteding zullen wij met meer gedetailleerde cijfers werken.

Dit zegt nog niets over de indeling van de sociale wijkteams. Dit zal nog nader bepaald moeten worden.

Op dit moment beschikken wij niet tot een meer gedetailleerdere informatie of de mogelijkheid tot ontdebelling van de cijfers. In een volgend stadium willen wij deze 'zorgcijfers' verder analyseren en naast de cijfers/ uitkomsten leggen die zijn verkregen vanuit Buurt voor Buurt onderzoek/ breed opgave gericht werken.

Beeld vanuit welke grondslag indicatie begeleiding AWBZ is verkregen per stadsdeel	1 (SOM)	2 (PG)	3 (PSY)	4 (LG)	5(VG)	6 (ZG)
	%	%	%	%	%	%
Noord	13,1	3,6	45,1	9,8	26,8	1,5
Oost	11,6	7,4	41,1	10,5	27,4	2,1
Stad	8,9	1,6	55,5	5,4	27,4	1,2
West	9,9	2,8	43,1	13,8	28,9	1,6
Zuid	8,4	1,3	54,8	9,4	24,1	2,0
Gemiddelde %	10,1	2,5	50,1	9,0	26,7	1,6

Deze tabel geeft de grondslagen in percentages weer op stadsdeelniveau op basis waarvan het CIZ een indicatie heeft afgegeven voor de functie Individuele Begeleiding vanuit de AWBZ.

Datum 23 mei 2014
Ons kenmerk

Bijlage 4 Voorwaarden PGB

Aan een PGB zullen wij onder andere de volgende voorwaarden stellen; (deze zijn eveneens verwoord in de concept WMO wettekst):

1. De inwoner (of iemand uit zijn sociale netwerk) wordt in staat geacht de aan het PGB verbonden taken (o.a. het sluiten van overeenkomsten en het aansturen en aanspreken van de hulpverlener op zijn verplichtingen) op een verantwoorde wijze uit te voeren.
2. De inwoner kan motiveren dat het gecontracteerde aanbod van het sociale wijkteam niet passend is in zijn situatie. Bijvoorbeeld als sprake is van niet goed in te plannen ondersteuning, ongebruikelijke tijden, veel korte momenten per dag, 24 uur op afroep, of als bijvoorbeeld de ondersteuning door de aard van de beperking door een vaste zorgverlener moet worden geboden.
3. De ondersteuning dient van goede kwaliteit te zijn.

Aanvullend stellen wij als gemeente Zwolle nog de volgende voorwaarden:

4. met een PGB worden geen mensen uit het sociaal netwerk gefinancierd; tenzij dit tot betere en effectievere ondersteuning leidt.
5. Ondersteuning door middel van een PGB mag niet duurder zijn dan de vergelijkbare ondersteuning die via sociale wijkteams geboden wordt.