



**Nota continuering beleid Hulp bij het Huishouden  
2017-2018**



## **Nota continuering beleid Hulp bij het Huishouden 2017 – 2018**

*Evaluatie beleid Hulp bij het Huishouden periode 2015 – 2016 en  
vaststelling criteria aanbesteding Hulp bij het Huishouden 2017 en 2018*

### Inhoud

### Inleiding

- 1 Evaluatie beleid Hulp bij het Huishouden periode 2015 en 2016
  - 1.1 Evaluatie beleid Hulp bij het Huishouden
  - 1.2 Advies Participatieraad
  - 1.3 Uitspraken Centrale Raad van Beroep
  - 1.4 Code Verantwoordelijk Marktgedrag Thuisondersteuning
  
- 2 Criteria aanbesteding beleid Hulp bij het Huishouden periode 2017 en 2018
  - 2.1 Aanbestedingsproces
  - 2.2 Uitgangspunten beleid 2015 en 2016
  - 2.3 Overzicht van aanpassingen voor de periode 2017 – 2018
  - 2.4 Financiële consequenties
  
- 3 Aandachtspunten voor de ontwikkeling van (mogelijk nieuw) beleid Hulp bij het Huishouden vanaf 2019

### Bijlagen

Bijlage I advies Participatieraad d.d. 7 juni 2016

Bijlage II Verklarende woordenlijst Wmo begrippen

## Inleiding

Ingegeven door de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015) is in 2015 ander beleid ingezet voor de Hulp bij het Huishouden. Dit beleid is vastgelegd in de beleidsnota 'Aanpassing Hulp bij het Huishouden' die eind 2014 is vastgesteld.

Bij de vaststelling van de beleidsnota in 2014 is aan de gemeenteraad toegezegd om tijdens het tweede jaar een evaluatie uit te voeren. Het doel van deze evaluatie is om inzicht te krijgen in de effecten en de uitvoering van het beleid Hulp bij het Huishouden. De uitkomsten van de evaluatie vormen de input voor het beleid Hulp bij het Huishouden 2017 en verder. Deze evaluatie heeft plaatsgevonden in maart en april 2016. De uitkomsten zijn voorgelegd aan de Participatieraad. De Participatieraad heeft vervolgens een advies uitgebracht over de toekomstige invulling van het beleid Hulp bij het Huishouden 2017 en verder.

Daarnaast is er in 2015 en 2016 landelijk gezien veel discussie geweest over de interpretatie van de Wmo 2015 en de rol van de Hulp bij het Huishouden daarin. De gemeente Dalfsen is niet de enige gemeente die per 2015 het beleid rondom de Hulp bij het Huishouden heeft aangepast. Op 18 mei 2016 heeft de Centrale Raad van Beroep (hierna: CRvB) een viertal uitspraken gedaan waarmee een duidelijk kader is vastgesteld voor de uitvoering van de Hulp bij het Huishouden in de Wmo 2015.

Verder heeft de Transitiecommissie Sociaal Domein op verzoek van de staatssecretaris VWS in 2015 de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Thuisondersteuning (hierna: de Code) ontwikkeld. De Code is geen blauwdruk maar geeft een kader om op lokaal niveau het gesprek aan te gaan met de zorgaanbieders over de wijze waarop Thuisondersteuning op een goede en verantwoorde wijze kan worden georganiseerd en gecontracteerd. De Code is daarbij het instrument om te komen tot passende afspraken tussen lokale en regionale aanbieders en gemeenten. Hoewel de Code vrijblijvend is, heeft de staatssecretaris in 2016 toegezegd dat de Code wordt omgezet naar een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB). De gemeente Dalfsen heeft de Code in 2015 ondertekend. De Code vormt daarmee een uitgangspunt waar bij het maken van contractafspraken met zorgaanbieders rondom de Hulp bij het Huishouden rekening mee moet worden gehouden.

De uitkomsten van de evaluatie van het huidige beleid, samen met het advies van de Participatieraad, de uitspraken van de CRvB en de ondertekening van de Code zijn geen aanleiding om het ingezette beleid Hulp bij het Huishouden op dit moment drastisch te herzien. Er hebben zich sinds het nieuwe beleid geen grootse problemen voorgedaan. Inwoners, zorgaanbieders en consulenten beginnen langzaam te wennen aan het resultaatgericht werken bij de Hulp bij het Huishouden. Uit de bewonersbijeenkomsten die de Participatieraad heeft georganiseerd blijkt dat inwoners van Dalfsen die ondersteuning ontvangen bij het huishouden zeer tevreden zijn over de kwaliteit die door de vaste medewerker geleverd wordt.

De focus voor nu is het voortzetten van het huidige beleid Hulp bij het Huishouden, met een aantal aanpassingen. De overeenkomsten met de huidige zorgaanbieders verlopen op 31 december 2016. Voor de nieuwe aanbesteding per 1 januari 2017 zijn criteria opgesteld die zijn gebaseerd op het huidige beleid, de evaluatie ervan, het advies van de Participatieraad, de uitspraken van de CRvB en de Code. De aanbesteding wordt uitgezet voor een periode van twee jaar. Dit geeft de gemeente de ruimte om de komende twee jaren zorgvuldig te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de Hulp bij het Huishouden verder te transformeren, en tegelijkertijd de flexibiliteit om na twee jaar een nieuwe aanbesteding aan te gaan met zorgaanbieders op basis van een mogelijk nieuw in te zetten beleidslijn bij de Hulp bij het Huishouden.

### *Leeswijzer*

In hoofdstuk 1 worden de resultaten van de evaluatie benoemd. Hoofdstuk 2 bevat de criteria voor de aanbesteding van de Hulp bij het Huishouden over de periode 2017 en 2018. Hoofdstuk 3 beschrijft de actiepunten voor de doorontwikkeling van (mogelijk nieuw) beleid Hulp bij het Huishouden over de periode 2019 en verder.

## 1 Evaluatie beleid Hulp bij het Huishouden periode 2015 en 2016

De belangrijkste veranderingen in het beleid rondom de Hulp bij het Huishouden waren:

1. De Kanteling: een sterkere focus op de zelfredzaamheid, de eigen kracht en het sociale netwerk van onze inwoners. Het is een andere manier van denken: 'wat kan iemand nog wél?'. Wanneer de eigen kracht, het sociale netwerk of voorliggende voorzieningen niet of onvoldoende toereikend zijn komen maatwerkvoorzieningen vanuit de gemeente in beeld.
2. De overgang naar het resultaatgericht werken: niet het aantal uren maar het resultaat is leidend. De Hulp bij het Huishouden wordt daarom niet meer toegekend in uren maar in te behalen resultaten, zijnde een schoon en leefbaar huis en -bij de maatwerkvoorziening- een gestructureerd huishouden.
3. De splitsing van de Hulp bij het Huishouden in twee voorzieningen, namelijk:
  - een algemene voorziening (per 2015) voor inwoners die hulp nodig hebben bij algemene schoonmaakondersteuning, en;
  - een maatwerkvoorziening voor inwoners waarvoor de algemene voorziening niet of onvoldoende toereikend is. Hieronder valt de organisatie van het huishouden. Het resultaatgericht werken voor deze maatwerkvoorziening is per 4 januari 2016 ingevoerd. Voor de algemene schoonmaakondersteuning neemt de inwoner rechtstreeks contact op met één van de gecontracteerde zorgaanbieders. Voor de maatwerkvoorziening neemt de inwoner contact op met SamendoeninDalfsen. De Wmo consulent indiceert dan of de inwoner in aanmerking komt. Cliënten die al een indicatie voor Huishoudelijke Hulp hadden kunnen tot uiterlijk 31 december 2016 gebruik maken van de overgangsregeling. Daarna kunnen zij overstappen naar de algemene voorziening. Per 1 januari 2017 kent de gemeente twee regelingen: de algemene en de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden.
4. De nieuwe rol van de zorgaanbieder: deze bepaalt wat nodig is om het door de gemeente vastgestelde resultaat te behalen. Dit geldt voor zowel de algemene als de maatwerkvoorziening. De zorgaanbieder maakt per cliënt een werkplan waarin wordt vastgelegd wie wat doet om het vastgestelde resultaat te behalen.
5. Financiën: aan de invoering van het nieuwe beleid Hulp bij het Huishouden per 2015 lag een bezuinigingsopgave van € 500.000,- ten grondslag op een budget van 1,8 miljoen.

Bij de vaststelling van de beleidsnota in 2014 is aan de gemeenteraad toegezegd om tijdens het tweede jaar een evaluatie uit te voeren. Met de Participatieraad is de opzet van de evaluatie besproken. Bij de evaluatie zijn cliënten<sup>1</sup>, zorgaanbieders Hulp bij het Huishouden<sup>2</sup>, Wmo consulenten en de Participatieraad<sup>3</sup> betrokken. Daarnaast zijn via de VNG en de CRvB de landelijke ontwikkelingen bijgehouden.

Het doel van deze evaluatie is om inzicht te krijgen in de effecten en de uitvoering van het beleid. De uitkomsten van de evaluatie vormen de input voor het beleid Hulp bij het Huishouden 2017 en verder. Dit hoofdstuk beschrijft de uitkomsten van de evaluatie van het huidige beleid, het advies van de Participatieraad<sup>4</sup>, de uitspraken van de CRvB en de inhoud van de Code. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de consequenties hiervan.

---

<sup>1</sup> Het cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt uitgevoerd in mei en juni 2016. Hierin worden aanvullende vragen opgenomen over de Hulp bij het Huishouden. De resultaten van deze evaluatie worden waar mogelijk en nodig meegenomen in de continuering van de Hulp bij het Huishouden 2017 en verder.

Zorgaanbieders zijn verplicht om door een onafhankelijk onderzoeksbureau zelf ook onderzoek te doen naar cliëntervaringen. De gemeente is daarnaast verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren aan de hand van verplichte vragenlijsten. Om cliënten niet te overvragen is er bewust voor gekozen vanuit de gemeente niet nog een apart onderzoek uit te voeren. Omdat de onderzoeken van de zorgaanbieders geen inzicht geven in de ervaringen omtrent het resultaatgericht werken, is het verplichte cliëntervaringsonderzoek van de gemeente hiermee aangevuld. Voor de toekomst zouden gemeente en zorgaanbieders samen kunnen optrekken in de uitvoering van een onafhankelijk onderzoek naar cliëntervaringen.

<sup>2</sup> Met elke gecontracteerde zorgaanbieder Hulp bij het Huishouden heeft een evaluatiegesprek plaatsgevonden. Deze zorgaanbieders zijn Carinova, BiOns, stichting Rosengaerde en Beter Thuis Wonen.

<sup>3</sup> De uitkomsten van de evaluatie onder zorgaanbieders en Wmo consulenten zijn aan de Participatieraad voorgelegd. De Participatieraad heeft in het advies de reacties van de achterban en de uitkomsten van twee bewonersbijeenkomsten meegenomen.

<sup>4</sup> In bijlage 3 is het advies van de Participatieraad opgenomen.

## 1.1 Evaluatie beleid Hulp bij het Huishouden

De belangrijkste veranderingen van het beleid per 2015 zijn te groeperen in vijf onderdelen. Uit de evaluatie met zorgaanbieders en Wmo consulenten blijkt het volgende:

### 1. De Kanteling

- Eigen kracht en sociaal netwerk: de Kanteling vraagt een nieuwe manier van denken van zowel zorgaanbieders als inwoners. Een mogelijk effect van de Kanteling is dat inwoners de ondersteuning zelf of met hulp van hun netwerk gaan organiseren. Alle zorgaanbieders geven aan de eigen kracht en het sociale netwerk van de cliënt te bespreken, alvorens de (mogelijke) ondersteuning via de zorgaanbieder aan bod komt.
- Rol mantelzorger in de Hulp bij het Huishouden: de gemeente Dalfsen wil de positie van de mantelzorger versterken.<sup>5</sup> Indien zich voor de mantelzorger die ondersteuning biedt bij de Hulp bij het Huishouden belemmeringen voordoen, bekijkt de gemeente de eigen procedures om te bezien hoe daarin tegemoet kan worden gekomen.
- Effect op de instroom: de instroom van inwoners die gebruik willen maken van de algemene schoonmaakondersteuning is aanzienlijk lager dan begroot. In 2015 hebben 103 nieuwe cliënten gebruik gemaakt van de algemene schoonmaakondersteuning terwijl was uitgegaan van een instroom van 236 cliënten. In tegenstelling tot bestaande cliënten is de nieuw verwachte instroom als doelgroep niet bij de gemeente in beeld. Wanneer de lagere nieuwe instroom kan worden verklaard omdat zij vanuit eigen kracht, hun sociale omgeving of voorliggende voorzieningen de huishoudelijke hulp geregeld krijgen, is dit een beoogd gevolg van de Kanteling. Als andere overwegingen voor het niet-gebruik van schoonmaakondersteuning een rol spelen, bijvoorbeeld te hoge kosten, dan is het van belang dat de gemeente deze signalen wel opvangt om vervuilde huishoudens en erger te voorkomen. Op dit moment hebben we geen inzicht in de achterliggende reden en in de doelgroep. Het is zaak om hier meer inzicht in te krijgen.

### 2. De overgang naar het resultaatgericht werken

- Niet het aantal uren, maar het resultaat is leidend. Zowel de zorgaanbieder als de inwoner krijgt vrijheid om zelf invulling te geven aan *hoe* het resultaat "een schoon en leefbaar huis" behaald wordt. De meeste klachten gaan over de communicatie over deze nieuwe manier van werken. Gebleken is dat zorgaanbieders de communicatie verschillend uitvoeren en afspraken op verschillende manieren vastleggen. Zorgaanbieders die een werkplan opstellen waarin wordt vastgelegd hoe het te behalen resultaat wordt bereikt krijgen minder klachten van cliënten. Hetzelfde geldt voor zorgaanbieders die extra tijd vrijmaken voor cliënten die door het resultaatgericht werken teruggaan in uren.

### 3. De splitsing van de Hulp bij het Huishouden in een algemene en een maatwerkvoorziening

- Reikwijdte Hulp bij het Huishouden: in Dalfsen vatten we de Hulp bij het Huishouden strak op. Taken als boodschappen doen, ramen wassen buiten, licht administratieve werkzaamheden en maaltijdvoorziening vallen niet onder de Hulp bij het Huishouden. Wanneer dit vanuit eigen kracht, de sociale omgeving of vanuit voorliggende voorzieningen geregeld kan worden, dan hoeft dit geen probleem te zijn. Maar als dit niet lukt, kan het zijn dat er (duurdere) ondersteuning vanuit (bijvoorbeeld) begeleiding ingezet moet worden. De vraag is of het wenselijk is om de taken voor Hulp bij het Huishouden zo strak af te bakemen. In samenwerking met de zorgaanbieders wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn.
- Wassen en strijken: binnen de afspraken voor een 'schoon en leefbaar huis' is ook opgenomen dat zo nodig het wassen en strijken binnen het resultaat wordt vastgelegd. Enkele zorgaanbieders zouden deze taken het liefst uit de algemene voorziening halen en als aparte algemene voorziening willen zien. Sinds een aantal maanden biedt Rosengaerde deze mogelijkheid voor inwoners van de gemeente Dalfsen.<sup>6</sup>
- Betaalbaarheid van de voorziening: voor de algemene schoonmaakondersteuning wordt een eigen bijdrage gerekend door de zorgaanbieder.<sup>7</sup> Wanneer een cliënt daarnaast ook gebruik

<sup>5</sup> Dit is conform het Vrijwilligers- en mantelzorgbeleid 2016 – 2020.

<sup>6</sup> Deze mogelijkheid geldt voor alle inwoners van de gemeente Dalfsen. Hiervoor is geen indicatie nodig. Ook is het niet nodig dat inwoners andere zorg afnemen bij Rosengaerde. De kosten voor het gebruik van deze was- en strijkservice (incl. beddengoed) bedragen € 70,- per maand.

<sup>7</sup> Voor de maatwerkvoorziening geldt een eigen bijdrage via het CAK.

maakt van andere Wmo of Wlz<sup>8</sup> voorzieningen is men ook een eigen bijdrage aan het CAK<sup>9</sup> verschuldigd. Er kan zo een stapeling van eigen bijdragen ontstaan omdat het CAK alleen rekening houdt met de eigen bijdragen die het zelf heft, en niet met andere bijdragen. Er zijn signalen dat cliënten hun zorg beëindigen vanwege de eigen bijdrage. Er is geen zicht op of die cliënten de schoonmaakondersteuning anders regelen. Dit is een aandachtspunt. Met de zorgaanbieders gaan we in gesprek hoe we deze cliënten kunnen volgen, en wat we kunnen doen om te zorgen dat een ieder toch de Hulp bij het Huishouden krijgt wanneer dit nodig is (zie ook hoofdstuk 3).

- Bijzondere bijstand: alle zorgaanbieders wijzen cliënten op de mogelijkheid van bijzondere bijstand voor de Hulp bij het Huishouden. Er is een stijging van het aantal aanvragen voor bijzondere bijstand.<sup>10</sup> Wel blijkt in de praktijk dat aanvragers niet altijd in aanmerking komen voor de regeling vanwege een (net) te hoog inkomen en/of vermogen. Daarnaast is aannemelijk dat de bijzondere bijstand als regeling drempelverhogend is, vanwege de relatie met de Participatiewet.
- Inkoop van zorg: op dit moment wordt de uitvoering van zowel de algemene schoonmaakondersteuning als de maatwerkvoorziening door dezelfde zorgaanbieders verzorgd. Voor inwoners is dit overzichtelijk. Bij een overstap tussen de algemene en maatwerkvoorziening is het voor een inwoner prettig dat deze bij dezelfde zorgaanbieder kan blijven met eventueel zelfs de zelfde hulp.

#### 4. De nieuwe rol van de zorgaanbieder

- Intakegesprek cliënt met zorgaanbieder: Uit de gesprekken met de zorgaanbieders komt naar voren dat de wijze van gespreksvoering met cliënten verschillen. Bij één zorgaanbieder wordt dit gesprek gevoerd door de huishoudelijke hulp, bij de andere zorgaanbieders wordt dit gesprek gevoerd door een klantadviseur of coördinator. De vraag is of een zorgaanbieder zich onafhankelijk kan opstellen, omdat zij met meerdere belangen te maken hebben. Er zijn met name twijfels of de huishoudelijke hulp in staat is om een onafhankelijke rol in te nemen bij het bepalen van hoe het resultaat kan worden bereikt. De onafhankelijkheid lijkt beter geborgd te zijn wanneer dit gesprek door een aparte coördinator wordt gevoerd.
- Aandacht voor de aanwezigheid van mantelzorgers: Alle zorgaanbieders wijzen de cliënt op de mogelijkheid om een mantelzorger bij het gesprek aanwezig te laten zijn.
- Signaleringsrol van zorgaanbieders: Een zorgaanbieder geeft aan dat er tijdens het vervolgtraject cliënten zijn gestopt vanwege een te hoge eigen bijdrage. Het is van belang deze signalen op te vangen om vervuilde huishoudens en erger te voorkomen. Alle zorgaanbieders geven aan hier aandacht voor te hebben en hun medewerkers hierin ook te hebben geschoold.
- Evaluatiemoment: In de huidige werkwijze vindt er vier weken nadat de schoonmaakwerkzaamheden zijn gestart een evaluatie plaats waarin de invulling van het resultaatgericht werken per cliënt besproken wordt. Zorgaanbieders geven hierover wisselende signalen: de ene zorgaanbieder wenst dit moment te vervroegen naar 3 weken, terwijl de andere zorgaanbieder een periode van 8 weken reëler vindt.
- Communicatie: De klachten die de gemeente heeft ontvangen van inwoners over de Hulp bij het Huishouden gaan met name over de slechte communicatie van een van de zorgaanbieders. De gemeente is in gesprek met desbetreffende zorgaanbieder om deze klachten op te lossen.

#### 5. Financiën

- Bezuinigingsopgave: op basis van de cijfers van dit moment zal de beoogde bezuiniging van € 500.000,- op 1 januari 2017 gerealiseerd zijn. Dit resultaat is bereikt door de aanpassingen op de maatwerkvoorziening<sup>11</sup>, de invoering van de algemene voorziening voor

---

<sup>8</sup> Wet langdurige zorg

<sup>9</sup> Centraal Administratie Kantoor

<sup>10</sup> In 2014 waren er 42 cliënten die bijzondere bijstand voor Hulp bij het Huishouden hebben ontvangen, in 2015 is dit opgelopen tot 55 cliënten. Dit kan ook verklaard worden door de nieuwe werkwijze: de consultants werk en inkomen zenden de aanvraagformulieren vanaf 2015 gericht toe aan cliënten.

<sup>11</sup> Begin 2016 maakten 125 cliënten gebruik van de maatwerkvoorziening.

schoonmaakondersteuning en het vervallen van de maatwerkvoorziening HH1 per 1 januari 2017.<sup>12</sup>

- Nieuwe structurele middelen: vanaf 2016 wordt er door het Rijk structureel € 200 miljoen vrijgemaakt voor vernieuwing van maatschappelijke ondersteuning (zoals begeleiding en dagbesteding) in de Wmo. Dit biedt kansen om –bijvoorbeeld- de maatwerkvoorziening te integreren met begeleiding of persoonlijke verzorging. Een aantal zorgaanbieders biedt al integrale ondersteuning. De integratie met persoonlijke verzorging is mede afhankelijk van de bereidheid van zorgverzekeraars.

## **1.2 Advies Participatieraad**

De uitkomsten van de evaluatie onder zorgaanbieders en Wmo consultants zijn aan de Participatieraad voorgelegd. Hierop heeft de Participatieraad een advies uitgebracht. Daarin heeft het de reacties van de achterban en de uitkomsten van twee bewonersbijeenkomsten meegenomen. Uit het advies blijkt dat cliënten Hulp bij het Huishouden zeer tevreden zijn over de vaste medewerker en over de kwaliteit die door die vaste medewerker wordt geleverd. Er is een aantal zorg- en verbeterpunten op grond waarvan de Participatieraad adviezen heeft uitgebracht en geschaard onder communicatie, financiën en mantelzorg en het sociale netwerk. Alle zorg- en verbeterpunten zijn opgenomen in bijlage 1, de daaraan gerelateerde adviezen zijn hieronder weergegeven.

De adviezen van de Participatieraad worden waar mogelijk meegenomen in de criteria voor het beleid over de periode 2017 en 2018. Het advies om een beschikking af te geven voor de algemene voorziening en het verlagen van de tarieven voor het bijkopen van Hulp bij het Huishouden worden in eerste instantie niet overgenomen. Hieronder volgen de adviezen van de Participatieraad, met een uitleg op welke manier de gemeente wel invulling geeft aan het advies indien deze niet wordt overgenomen.

### Communicatie:

- Ga bij ontevredenheid of onbegrip in gesprek met de cliënt, leg uit waarom een besluit tot stand is gekomen en leg de gemaakte afspraken vast.
- Maak bij de maatwerkvoorziening een verslag van het keukentafelgesprek en laat die ondertekenen.
- Leg de toewijzing voor zowel de algemene als de maatwerkvoorziening vast middels een beschikking.  
Voor een algemene voorziening wordt geen beschikking afgegeven. Om de communicatie over wat cliënten kunnen verwachten, te verbeteren, worden aanvullende werkafspraken met de zorgaanbieders gemaakt. Zo wordt onder andere samen met zorgaanbieders een communicatieplan vastgesteld. Bij de algemene voorziening zal een format voor een werkplan worden vastgesteld waarmee voor elke partij helder is hoeveel en welke zorg de cliënt van de zorgaanbieder mag verwachten. Klachten hierover worden eerst tussen cliënt en zorgaanbieder besproken, waarna opschaling via de gemeente mogelijk is.
- Zorg voor duidelijke informatie over de diverse regelingen, zodat de cliënt weet waarvoor hij bij welke partij moet zijn (zorgaanbieder, zorgverzekeraar, gemeente).
- Zorg er ook in de vakantietijd voor dat de vervangende hulp ervaring heeft en neem klachten hierover serieus.
- Maak burgers medeverantwoordelijk en betrek ze.

### Financiën:

- Heb aandacht voor het feit dat voor veel mensen met lagere inkomens de huishoudelijke hulp duurder is geworden.
- Maak het bijkopen van extra hulp beter toegankelijk door de tarieven te verlagen.  
Als gevolg van de ondertekening van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Thuisondersteuning kan de gemeente Dalfsen de tarieven niet eenzijdig verlagen. De tarieven voor de periode 2017 en 2018 zullen deels in samenspraak met de zorgaanbieders worden vastgesteld. De handreiking in de Code is daartoe leidend.

---

<sup>12</sup> Het aantal cliënten dat begin 2016 nog HH1 ontvangt is 274. Deze groep heeft overgangsrecht tot 1 januari 2017. Daarna vervalt de HH1. De verwachting is dat deze cliënten op 1 januari 2017 over zullen gaan naar de algemene schoonmaakondersteuning of de maatwerkvoorziening.

Daarnaast hebben we aandacht voor de betaalbaarheid van de hulp bij het huishouden en de mogelijke effecten van de stapeling van kosten. Van zorgaanbieders vragen we de signaleringsfunctie te versterken. Daarnaast blijft het mogelijk om voor de kosten van hulp bij het huishouden financiële ondersteuning aan te vragen.

Mantelzorg en het sociale netwerk:

- Voorkom dat mantelzorgers overbelast worden en lever maatwerk, ook wanneer er geen sociaal netwerk is.

### **1.3 Uitspraken Centrale Raad van Beroep**

Sinds de inwerkingtreding van de Wmo 2015 is er landelijk veel discussie geweest over de rol van de Hulp bij het Huishouden in deze wet. Na verschillende uitspraken van lagere rechters heeft de CRvB op 18 mei 2016 vier richtinggevende uitspraken gedaan. Daarmee zijn duidelijke kaders gevormd voor de rol van de Hulp bij het Huishouden in de Wmo 2015. De uitspraken bevestigen grotendeels de gekozen beleidslijn van de gemeente Dalfsen. Op onderdelen dient een aantal wijzigingen te worden doorgevoerd (zie punt 4 en 5 hieronder). De kaders en de benodigde aanpassingen voor de gemeente Dalfsen zijn als volgt:

1. De huishoudelijke hulp is een voorziening die onder de Wmo 2015 valt.
  - De gemeente Dalfsen voldoet aan dit uitgangspunt.
2. Toekenning van huishoudelijke hulp in de vorm van modules is toegestaan, op voorwaarde dat het aantal uren huishoudelijke hulp is gebaseerd op objectieve criteria voortkomend uit deugdelijk en onafhankelijk onderzoek. Indien blijkt dat de module niet passend is moet maatwerk worden geboden.
  - De gemeente Dalfsen voldoet aan dit uitgangspunt. De resultaatsbekostiging voor zowel de algemene als de maatwerkvoorziening is gebaseerd op het protocol Huishoudelijke Verzorging van het CIZ, die door de CRvB als deugdelijk en onafhankelijk wordt beoordeeld. Daarnaast vindt maatwerk plaats: indien de algemene voorziening niet toereikend is kan de maatwerkvoorziening worden toegekend.
3. Het doorverwijzen van inwoners naar private schoonmaakondersteuning is geen algemene voorziening in de zin van de Wmo 2015.
  - De gemeente Dalfsen voldoet aan dit uitgangspunt. Met de gecontracteerde zorgaanbieders Huishoudelijke Hulp zijn afspraken gemaakt over de uitvoering en kosten van de algemene voorziening.
4. Een eventuele bijdrage in de kosten van de algemene voorziening is toegestaan mits deze bij verordening is bepaald.
  - De gemeente Dalfsen dient de regeling op dit onderdeel aan te passen. Conform de verordening van de VNG is destijds deze bijdrage door het College in plaats van door de gemeenteraad vastgesteld.
5. Toekenning van huishoudelijke hulp, overeenkomstig artikel 4 van de Wmo 2007, in resultaatsgebieden 'een schoon en leefbaar huis' vereist een duidelijke maatstaf als niet uit de beleidsregels en beschikking blijkt op welke wijze concrete invulling wordt gegeven aan het bereiken van de resultaten.
  - De gemeente Dalfsen dient het beleid op dit onderdeel aan te passen.

### **1.4 Code Verantwoordelijk Markgedrag Thuisondersteuning (Code)**

De gemeente Dalfsen heeft de Code in 2015 ondertekend. De Code is bedoeld om met alle marktpartijen - opdrachtgevers, opdrachtnemers/werkgevers en werknemers- gezamenlijk te werken aan het verbeteren van de arbeidsomstandigheden van de schoonmakers én de kwaliteit van het schoonmaakwerk. De centrale doelstelling van het partnerschap van gemeenten, aanbieder en werknemersvertegenwoordiging is mensen in staat stellen zo lang als mogelijk thuis te blijven wonen tegen een adequaat pakket aan arbeidsvoorwaarden voor de medewerkers die hiervoor de zorg en



ondersteuning verlenen. De Code vormt daarmee een uitgangspunt waar bij het maken van contractafspraken met zorgaanbieders van Hulp bij het Huishouden rekening mee moet worden gehouden. De Code impliceert dat aanbieders voorafgaand aan een aanbesteding nauw betrokken moeten worden bij de criteria die aan de aanbesteding ten grondslag liggen

De code richt zich primair op de ondersteuning via zorg in natura binnen de Wmo 2015. De code hanteert zeven uitgangspunten voor verantwoordelijk marktgedrag, zijnde:

1. Werken vanuit cliëntperspectief: het gaat hier om het versterken van de zelfredzaamheid en participatie.
2. Kansen door decentralisatie: dit vraagt van alle betrokkenen om zich achter de decentralisatie gedachte te scharen en dit vorm te geven in transformatie.
3. Gezonde arbeidsmarkt: dit gaat uit van een gezamenlijk belang bij en daarmee een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een goede positie van de werknemers in de zorg, zowel ten aanzien van beloning en arbeidsvoorwaarden als het kunnen voldoen aan eisen als kwaliteit en veiligheid. Bij de contractering moet hier aandacht voor zijn.
4. Transparant inzicht reële kosten: dit sluit aan op de gezonde arbeidsmarkt. De Code bevat een handreiking om tot een onderbouwd tarief of budget voor thuisondersteuning te komen.
5. Dialooggericht aanbesteden: dit heeft betrekking op een werkwijze waarbij sprake is van een dialoog gericht op het bereiken van reële en goede voorwaarden en kwaliteitswaarborgen. Daarbij moeten vertegenwoordigers van cliënten, aanbieders en gemeente(n) betrokken zijn. Ten behoeve van die kwaliteit benoemt de Code tien gespreksonderwerpen die in die dialoog in ieder geval aan de orde moeten komen.
6. Duurzaam meerjarig partnerschap: het gaat hier om het aangaan van meerjarige verbindingen waardoor bijvoorbeeld meerjarige afspraken te maken zijn over de transformatie.
7. Toepassen en implementeren Code: dit gaat over de toepassing van de Code bij het aangaan van nieuwe inkoopcontracten.

## **2. Criteria voor de aanbesteding van het beleid Hulp bij het Huishouden periode 2017 en 2018**

In 2015 is nieuw beleid ingezet op de Hulp bij het Huishouden. Zoals hiervoor geschetst geven de evaluatie, het advies van de Participatieraad, de uitspraken van de CRvB en de Code geen aanleiding om het huidige beleid drastisch te wijzigen. Alleen op onderdelen worden aanpassingen doorgevoerd.

Op dit moment wordt de uitvoering van zowel de algemene als de maatwerkvoorziening door dezelfde zorgaanbieders gedaan. Voor inwoners is dit overzichtelijk. Ook bij de overstap tussen deze twee vormen van Hulp bij het Huishouden is het voor een inwoner prettig dat deze bij de dezelfde zorgaanbieder kan blijven met eventueel zelfs dezelfde hulp.

De overeenkomsten met de zorgaanbieders voor de uitvoering van de Hulp bij het Huishouden lopen tot 1 januari 2017. De overeenkomst voor de algemene voorziening kan niet meer worden verlengd, voor de maatwerkvoorziening is er nog de mogelijkheid de contracten twee keer met een jaar te verlengen. Gezien de wens om op onderdelen aanpassingen in het beleid door te voeren, worden voor beide vormen van Hulp bij het Huishouden aanvullende afspraken gemaakt met de huidige zorgaanbieders.<sup>13</sup> Voor de algemene voorziening zal hiervoor een meervoudige onderhandse aanbesteding<sup>14</sup> wordt aangegaan. Voor de maatwerkvoorziening geldt dat in overleg met de zorgaanbieders een wijze wordt gekozen.<sup>15</sup>

Zoals in het vorige hoofdstuk vermeld heeft de Code implicaties voor de wijze waarop de contractafspraken met zorgaanbieders worden gemaakt. Deze implicaties worden toegelicht in paragraaf 2.1. De huidige uitgangspunten van het beleid, samen met de benodigde aanpassingen in verband met de uitkomsten van de evaluatie, het advies van de Participatieraad en de uitspraken van de CRvB zijn verwerkt in de criteria die in paragraaf 2.2 beschreven staan. Deze criteria vormen de basis voor de nieuwe aanbesteding voor het beleid Hulp bij het Huishouden voor de periode 2017 en 2018. Paragraaf 2.3 gaat tenslotte in op de financiële consequenties van de nieuwe aanbesteding over de periode 2017 – 2018.

### **2.1 De implicaties van de Code bij de contractafspraken met zorgaanbieders**

De Code vereist dat zorgorganisaties worden betrokken bij de voorbereiding van nieuwe contractafspraken, waaronder een aanbestedingsprocedure.

De uitkomsten van de evaluatiegesprekken met de zorgaanbieders worden meegenomen in de criteria voor het beleid over de periode 2017 en 2018. De code biedt een handreiking om tot een onderbouwd tarief of budget voor thuisondersteuning te komen. Voorafgaand aan de aanbesteding van de algemene voorziening Hulp bij het Huishouden worden gesprekken gevoerd met zorgaanbieders. We verwachten van de zorgaanbieders dat zij transparant zijn over de kostenfactoren die zij meenemen om daarmee tot een reële kostprijsberekening te komen. Mede op basis van de input van de zorgaanbieders zal vervolgens in de aanbestedingsprocedure een bandbreedte voor de kostprijs worden bepaald.

Daarnaast worden afspraken gemaakt over de doorontwikkeling van bepaalde thema's, zoals de integrale benadering en het realiseren van kwalitatief betere en betaalbare ondersteuning thuis.

### **2.2 Criteria voor het beleid Hulp bij het Huishouden periode 2017 – 2018**

Zoals eerder verwoord is er geen aanleiding het huidige beleid drastisch te herzien. De uitgangspunten van het huidige beleid vormen daarmee ook de belangrijkste criteria voor de aanbesteding voor het beleid over de periode 2017 – 2018. De resultaten van de evaluatie, het advies van de Participatieraad en de uitspraken van de CRvB geven aanleiding dit beleid op kleine

---

<sup>13</sup> Uit gesprekken die de Participatieraad met inwoners heeft gevoerd blijkt dat inwoners erg hechten aan hun huidige hulp. Wanneer de gemeente Dalfsen over zou gaan tot contractafspraken met andere c.q. nieuwe zorgaanbieders, kan dit onrust bij inwoners teweegbrengen.

<sup>14</sup> Dit is een procedure zonder voorafgaande bekendmaking, waarvoor een beperkt aantal van ten minste twee ondernemers tot inschrijving wordt uitgenodigd door de aanbestedende dienst. Voor de aanbesteding wordt drie maanden uitgetrokken van oktober t/m december 2016. De huidige vier zorgaanbieders Hulp bij het Huishouden zullen hiervoor worden uitgenodigd.

<sup>15</sup> Bijvoorbeeld een addendum op het huidige contract.

onderdelen aan te passen. Door deze wijzigingen op te nemen in de criteria voor het beleid voor de periode 2017 – 2018, wordt op korte termijn effect verwacht van de voorgestelde verbeterpunten.

### **2.2.1 Uitgangspunten van het huidige beleid Hulp bij het Huishouden**

De in 2014 vastgestelde uitgangspunten van het beleid Hulp bij het Huishouden die ook voor de periode 2017 en 2018 zullen gelden, zijn:

1. Visie op de Hulp bij het Huishouden  
Hulp bij het Huishouden valt onder de Wmo. Er wordt ingezet op de zelfredzaamheid, de eigen kracht en het sociale netwerk van de inwoners. Wanneer dit niet toereikend is, kan er een beroep worden gedaan op de algemene of de maatwerkvoorziening voor de Hulp bij het Huishouden. Op deze manier blijven inwoners langer zelfredzaam, waardoor het mogelijk is om langer thuis te blijven wonen.  
De Hulp bij het Huishouden wordt uitgevoerd door zorgaanbieders, zodat ook de signaleringsfunctie is gewaarborgd en de mogelijkheid tot integrale ondersteuning verder uitgebouwd kan worden.  
In de gemeente Dalfsen is niet het aantal uren leidend, maar het resultaat van een 'schoon en leefbaar huis'.
2. Schoon en leefbaar huis  
Onder een schoon en leefbaar huis verstaat de gemeente Dalfsen het schoonmaken van de gangbare ruimte. Het gaat om het schoonmaken van de keuken, woonkamer, badkamer, gang, toilet en de slaapkamer die in gebruik is. Zo nodig wordt ook het wassen en strijken meegenomen. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van andere (algemene) voorzieningen voor maaltijden, boodschappen enz.
3. Algemene voorziening Hulp bij het Huishouden  
Een algemene voorziening is toegankelijk zonder uitgebreid voorafgaand onderzoek naar de behoeften en persoonskenmerken van de gebruikers en is gericht op maatschappelijke ondersteuning. Cliënten met een inkomen onder 110% van het sociaal minimum kunnen een financiële tegemoetkoming schoonmaakondersteuning aanvragen.
4. Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden  
Voor inwoners die hulp nodig hebben bij de organisatie van het huishouden of voor wie de algemene voorziening niet of onvoldoende toereikend is, is er de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden. Een Wmo-consulent onderzoekt vooraf of een inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening. Inwoners die in aanmerking komen voor een maatwerkvoorziening kunnen hiervoor een Persoonsgebonden budget (Pgb) aanvragen indien dit aantoonbare meerwaarde heeft ten opzichte van Zorg in Natura (ZiN).

### **2.2.2 Aanvullingen naar aanleiding van de uitkomsten van de evaluatie, het advies van de Participatieraad en de uitspraken van de CRvB**

Op basis van de uitkomsten van de evaluatie, het advies van de Participatieraad en de uitspraken van de CRvB worden de volgende aanpassingen in het huidige beleid gedaan. Samen met de huidige uitgangspunten (beschreven in paragraaf 2.2.1) vormen deze de criteria voor het beleid Hulp bij het Huishouden voor de periode 2017 en 2018.

Aanvullingen met betrekking tot de integrale benadering en signaleringsfunctie

- Zorgaanbieders worden uitgedaagd mee te denken over de invulling van de integrale benadering van Hulp bij het Huishouden. Vanaf 2016 wordt er door het Rijk € 200 miljoen structureel vrijgemaakt voor vernieuwing van maatschappelijke ondersteuning (zoals begeleiding en dagbesteding) in de Wmo. Dit biedt kansen om bijvoorbeeld de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden te integreren met bijvoorbeeld begeleiding of persoonlijke verzorging. Voor de nieuwe contracten wordt zorgaanbieders gevraagd om te komen met voorstellen die waar mogelijk per 1 januari 2017 ook kunnen worden uitgevoerd.
- Een van de vereisten van een zorgaanbieder is dat zij oog hebben voor de signalering bij cliënten. De gemeente Dalfsen vindt het van groot belang dat ook medewerkers van zorgorganisaties zijn geschoold in het herkennen van signalen bij inwoners, die erop wijzen

dat er meer ondersteuning nodig is. Voorafgaand aan de nieuwe contracten wordt aan zorgaanbieders gevraagd te motiveren op welke wijze zij deze signaleringsfunctie kunnen waarborgen zowel voor de algemene voorziening als de maatwerkvoorziening.

- De overgang van HH1 cliënten naar voorzieningen voor de Hulp bij het Huishouden per 1 januari 2017 wordt in het tweede kwartaal van 2017 geëvalueerd. Daarbij is aandacht voor de mate waarin een beroep wordt gedaan op de algemene of de maatwerkvoorziening en wat redenen zijn voor het mogelijk niet-gebruik van de deze voorzieningen.

#### Aanvullingen met betrekking tot de kwaliteit van de uitvoering van de Hulp bij het Huishouden

- Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Hoewel zorgaanbieders vanaf 1 januari tot 1 oktober 2016 niet meer verplicht zijn de Consumer Quality index (CQ-index) te gebruiken om ervaringen met cliënten te meten, zijn zorgaanbieders wel verantwoordelijk voor het transparant maken van de ervaringen van hun cliënten. Zowel gemeente als zorgorganisatie zijn dus verplicht om cliëntervaringen te meten. Het lijkt niet wenselijk om onze inwoners met soortgelijke onderzoeken te confronteren, met de kans op overvraging. Aan zorgaanbieders wordt gevraagd te komen met een voorstel hoe hierin gezamenlijk opgetrokken kan worden. Waar mogelijk wordt de nieuwe werkwijze per 2017 ingevoerd.
- Er moet oog zijn voor de vervangende hulp in vakantietijd. Zorgaanbieders moeten borgen dat deze medewerkers goed ingewerkt en begeleid worden.
- Er wordt vanaf 2017 strenger toegezien op het naleven van contracten. Op deze manier denken we meer grip te krijgen op de klachten die de gemeente momenteel ontvangt over een van de zorgaanbieders. Deze klachten gaan met name over de communicatie. Wanneer er klachten van cliënten zijn, en deze niet op een adequate manier worden opgelost kan dit gevolgen hebben voor de zorgaanbieder. In de contracten en in overleg met de zorgaanbieder wordt afgesproken welke consequenties dit heeft.
- Er wordt met de zorgaanbieder en de gemeente een eenduidig communicatieplan vastgesteld, zodat inwoners op de juiste manier geholpen worden, zonder van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Dit plan zal in 2016 in samenspraak met zorgaanbieders worden opgesteld. Investeren in een goede communicatie moet er toe leiden dat de klachten van inwoners over de Hulp bij het Huishouden afnemen.

#### Aanpassingen in verordening en beleid

- Een eventuele bijdrage in de kosten van de algemene voorziening is toegestaan mits deze bij verordening is bepaald. De gemeente Dalfsen dient het beleid (de verordening) op dit onderdeel aan te passen. De benodigde aanpassing van de verordening wordt meegenomen bij de algehele herziening van de Wmo verordening.

#### Aanvullingen met betrekking tot de toegang en het werkplan in de algemene voorziening<sup>16</sup>:

- Het intakegesprek tussen zorgaanbieder en cliënt wordt gevoerd door medewerkers, niet zijnde de hulpen die de schoonmaakondersteuning verrichten. Deze medewerkers moeten in staat zijn integraal te kijken. Zij hebben tevens een signaleringsfunctie of de algemene voorziening voor de individuele cliënt voldoende toereikend is. Signalen over het door de cliënt stopzetten van de schoonmaakondersteuning geven zij door aan de gemeente.
- Bij de algemene voorziening zal een format voor een werkplan worden vastgesteld waarmee voor elke partij helder is hoeveel en welke zorg de cliënt van de zorgaanbieder mag verwachten. Klachten hierover worden eerst tussen cliënt en zorgaanbieder besproken, waarna opschaling via de gemeente mogelijk is.

#### Aanvullingen met betrekking tot de toegang tot de maatwerkvoorziening

- De CRvB heeft geoordeeld dat de toekenning van de huishoudelijke hulp een duidelijke maatstaf mist als niet uit de beleidsregels en beschikking blijkt op welke wijze concrete invulling wordt gegeven aan het bereiken van de resultaten. Voor de maatwerkvoorziening wordt het werkplan van de zorgaanbieder toegevoegd aan de beschikking.

---

<sup>16</sup> In het intakegesprek wordt besproken *hoe* de zorgaanbieder invulling geeft aan het te behalen resultaat. In het werkplan wordt vastgelegd hoe het resultaat moet worden bereikt en hoeveel zorg er aan inwoners wordt gegeven. Deze wordt ondertekend door de cliënt.

### **2.3 Financiële consequenties van het beleid Hulp bij het Huishouden over de periode 2017 – 2018**

Het beleid Hulp bij het Huishouden kan vanaf 2017 binnen de bestaande financiële kaders voor de Hulp bij het Huishouden worden uitgevoerd. Binnen het budget, zullen de geldstromen wat afwijken van de vorige periode, zoals hieronder toegelicht.

#### *Middelen Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT)*

De gemeente Dalfsen heeft in 2015 € 190.000 en in 2016 € 335.000 van het Rijk ontvangen aan Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT). De HHT wordt structureel gemaakt. Vanaf 2017 ontvangen gemeenten € 40 miljoen per jaar, oplopend naar € 100 miljoen per jaar in 2021.

Voor Dalfsen betekent dit dat zij voor 2017, 2018 en 2019 een bedrag van € 55.000 per jaar aan HHT kan verwachten. Voor 2020 een bedrag van € 68.000, en voor 2021 een bedrag van € 136.000. Dit is een stuk lager dan de voorgaande jaren.

#### *Tarieven Hulp bij het Huishouden periode 2017 en 2018*

Voor de aanbesteding Hulp bij het Huishouden over de periode 2017 en 2018 zal gebruik worden gemaakt van een bandbreedte. Hiervoor wordt voorafgaand aan zorgaanbieders gevraagd inzicht te geven in de (opbouw van de) integrale kostprijs. Op basis daarvan, wordt de bandbreedte voor de aanbesteding vastgesteld.

#### *Vervallen maatwerkvoorziening HH1*

De maatwerkvoorziening HH1 vervalt uiterlijk per 1 januari 2017. Cliënten met overgangsrecht kunnen vanaf die datum gebruik maken van de algemene voorziening of, wanneer deze niet toereikend is, van de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden. De uitgaven voor de hulp bij het huishouden zullen hierdoor naar verwachting wat afnemen. Dit geldt ook voor de inkomsten vanuit het CAK.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Voor de maatwerkvoorziening HH1 geldt dat cliënten een eigen bijdrage aan het CAK betalen. Het CAK draagt uiteindelijk weer af aan de gemeente. Voor de algemene voorziening geldt dat cliënten een eigen bijdrage aan de zorgaanbieders betalen.

### **3 Aandachtspunten voor de ontwikkeling van mogelijk nieuw beleid Hulp bij het Huishouden vanaf 2019.**

Uit de evaluatie kwamen ook aandachtspunten naar voren die nog niet direct per 1 januari 2017 ingevoerd kunnen worden. Deze aandachtspunten kunnen -na onderzoek- mogelijk aanleiding zijn om de visie op de Hulp bij het Huishouden in de toekomst te herzien.

In 2016 is het 'Toekomstgericht Welzijnsbeleid 2017-2020' vastgesteld. Dit beleid richt zich onder andere op projecten en activiteiten die bijdragen aan preventie en vroegsignalering op het gebied van welzijn en het sociaal domein in de brede zin. De gemeente gaat in gesprek met het welzijnswerk of zij ook een rol kunnen spelen in de maatschappelijke signaleringsfunctie bij het wegvallen van de hulp bij het huishouden, wanneer dit niet op eigen kracht, door het sociale netwerk of met behulp van voorliggende voorzieningen wordt ingevuld. In de periode 2016 tot en met 2018 zullen daartoe gesprekken gevoerd worden met diverse partijen op het gebied van zorg en welzijn, onder andere op het gebied van mantelzorgondersteuning en de maatschappelijke signaleringsfunctie.

#### *Mantelzorgondersteuning*

Uit de gesprekken die de Participatieraad heeft gevoerd met inwoners is aangegeven dat mantelzorgers erg veel druk voelen. Er moet voor gewaakt worden dat er geen overbelaste mantelzorgers komen.

In afstemming met het 'Vrijwilligers- en mantelzorgbeleid 2016-2020' van de gemeente Dalfsen wordt de positie van de mantelzorger versterkt. Indien er zich belemmeringen voordoen voor de mantelzorger, die ondersteuning biedt bij de Hulp bij het Huishouden van een inwoner, bekijkt de gemeente hoe zij hierin tegemoet kan komen.

#### *Maatschappelijke signaleringsfunctie*

Uit de evaluatie blijkt dat er cliënten stoppen met de Hulp bij het Huishouden omdat zij de eigen bijdrage van het CAK voor de maatwerkvoorziening of de tariefsbijdrage voor de algemene schoonmaakondersteuning te hoog vinden. Er is geen zicht of deze cliënten op een andere manier de schoonmaak regelen. Met de zorgaanbieders gaan we in gesprek hoe we deze cliënten kunnen volgen, en wat we kunnen doen om te zorgen dat een ieder toch de Hulp bij het Huishouden krijgt indien dit nodig is.

Ook is in 2015 en 2016 gebleken dat er relatief weinig nieuwe aanmeldingen voor de algemene schoonmaakondersteuning zijn binnengekomen, ten opzichte van voorgaande jaren. Het welzijnswerk heeft hierin een signalerende functie, zodat ook inwoners die nog niet bekend zijn bij de zorgaanbieders ook de Hulp bij het Huishouden kunnen krijgen indien nodig.

Wanneer cliënten stoppen of geen nieuwe aanvraag doen omdat zij vanuit hun eigen kracht, het sociale netwerk of voorliggende voorzieningen de Hulp bij het Huishouden en daaraan gerelateerde zaken geregeld krijgen, dan past dit in de beoogde lijn van de Wmo. Wanneer andere overwegingen een rol spelen, bijvoorbeeld hoge kosten, dan is het van belang deze signalen op te vangen om vervulde huishoudens of duurdere ondersteuning te voorkomen.

#### *Inhoud van de algemene voorziening*

Voor de periode 2019 dient verder nagedacht te worden over de (door-)ontwikkeling van algemene voorzieningen. Hierover wordt in de voorliggende periode het gesprek aangegaan met onder andere zorgaanbieders en cliënten.

## **Bijlage advies Participatieraad**

Aan het College van burgemeester en wethouders  
van de gemeente Dalfsen  
Postbus 35, 7720 AA Dalfsen



Dalfsen, 7 juni 2016

Betreft: Aandachtspuntenbrief huishoudelijke hulp

Geacht College,

Naar aanleiding van contacten met onze achterban en de uitkomsten van bijeenkomsten op 2 en 9 mei 2016 met inwoners uit de gemeente Dalfsen willen wij enkele aandachtspunten aan u meegeven. Deze hebben wij onderverdeeld in de onderwerpen communicatie, financiën en mantelzorg en het sociale netwerk.

De Participatieraad Dalfsen heeft gemerkt dat inwoners van Dalfsen die ondersteuning ontvangen bij het huishouden zeer tevreden zijn over de vaste medewerker die bij hen thuis komt. Men is tevreden over de kwaliteit die door de vaste medewerker geleverd wordt. Echter zijn er ook een aantal zaken waar men zich zorgen over maakt of waar wellicht een verbetering gemaakt kan worden.

### **Communicatie**

- Voor huishoudelijke ondersteuning op maat is goede communicatie van groot belang. Burgers geven aan niet te weten waar ze terecht kunnen voor een antwoord op hun vragen. De bereikbaarheid wordt als slecht ervaren en mensen die uiteindelijk wel bereikt worden, kunnen vragen niet beantwoorden en er wordt over en weer verwezen naar elkaar.
- Over het teruggebrachte aantal uren huishoudelijke hulp is veel onduidelijkheid. Mensen hebben veelal geen verslag gekregen van het keukentafelgesprek. Mensen die voorheen huishoudelijke hulp 2 kregen en nu vanwege de nieuwe norm huishoudelijke hulp 1 krijgen, voelen zich gedupeerd door het teruggebrachte aantal uren. Ze kunnen wel zelf de regie voeren, maar hebben desondanks meer hulp nodig dan geïndiceerd. In veel gevallen lijkt geen maatwerkvoorziening te zijn verstrekt. Vaak alleen een mededeling dat het aantal uren is teruggebracht. De Participatieraad adviseert de gemeente om bij ontevredenheid of onbegrip in gesprek te gaan met de klant en uit te leggen waarom een besluit tot stand is gekomen. Leg daarnaast ook de afspraken vast. In elke huishouden waar huishoudelijke zorg aanwezig is dient er een plan van aanpak te zijn, die wordt gemaakt in overleg met de klant (en/of zijn netwerk/mantelzorger). Bij huishoudelijke hulp 2 zijn er keukentafelgesprekken, maak hiervan een verslag en laat die ondertekenen. Leg daarnaast elke toewijzing vast middels een beschikking (dus zowel voor de algemene voorziening als maatwerkvoorziening).
- Er is veel onduidelijkheid over wat onder de gemeente valt en wat onder de ziektekostenverzekering. De burger lijkt niet goed op de hoogte te zijn van diverse regelingen. Zorg daarom dat hierover duidelijke informatie beschikbaar is.
- Hoewel de inwoners van Dalfsen zeer tevreden zijn over de vaste huishoudelijk medewerker is er wel onvrede over de vervangende hulp in de vakantietijd. Vaak ontbreekt ervaring in de huishouding en wanneer hierover gecommuniceerd wordt of er worden klachten gemeld lijkt er niets aan te worden gedaan.
- Maak burgers medeverantwoordelijk door goed te luisteren en burgers te betrekken, kortom goede onderlinge communicatie is noodzakelijk.

### **Financiën**

- Voor 2015 ging de bekostiging naar inkomen, nu niet meer. Voor veel mensen met lagere inkomens is huishoudelijke hulp dus veel duurder geworden.
- Bijkopen van huishoudelijke hulp is in de gemeente Dalfsen erg duur in vergelijking met andere gemeenten zoals Zwolle. Dit werkt mogelijk in de hand dat mensen particulier hulp

gaan zoeken ( zwart) en dan dus bij ziekte geen vervanging krijgen maak het bijkopen van extra hulp daarom beter toegankelijk door de tarieven te verlagen.

**Mantelzorg en het sociale netwerk**

- Door de afname van het aantal uren huishoudelijke hulp geven mantelzorgers aan erg veel druk te voelen.
- De signalerende functie van de huishoudelijke hulp schiet er nu vaak bij in. Mantelzorgers maken zich daar bezorgd over.
- Veel mensen hebben geen sociaal netwerk en dus niemand om die dingen in huis te doen die niet meer in het pakket zitten.
- Voorkom daarom dat mantelzorgers overbelast worden en lever maatwerk, ook wanneer er geen sociaal netwerk is.

Met vriendelijke groet,

Xanter Wilhelm  
voorzitter



## Bijlage Verklarende woordenlijst

### Uitgangspunten en werkwijze van de algemene voorziening schoonmaakondersteuning

- Een inwoner meldt zich met de vraag voor schoonmaakondersteuning bij een zelf te kiezen zorgaanbieder waar de gemeente een overeenkomst mee heeft voor de Hulp bij het Huishouden.
- Voor de toegang en het opstellen van een werkplan heeft de zorgaanbieder medewerkers aangesteld, niet zijnde de hulpen die de schoonmaakondersteuning verrichten.
- De zorgaanbieder kijkt door middel van een beslisboom of de inwoner in aanmerking komt voor de algemene schoonmaakondersteuning. Wanneer uit het gesprek blijkt dat meer ondersteuning nodig is, wordt een inwoner door verwezen naar de gemeente.
- De zorgaanbieder legt vast in een werkplan wat een inwoner nog zelf kan, wat het sociale netwerk kan en waar voorliggende voorzieningen ingezet worden. Vervolgens wordt gekeken wat door de zorgaanbieder wordt gedaan. Het werkplan wordt ondertekend door de cliënt, waarvan de gemeente een kopie ontvangt.
- Resultaatfinanciering voor gemiddeld 2,2 uur per week. Afhankelijk van de persoonlijke situatie kan een inwoner meer of minder uren krijgen. Dit moet blijken uit het werkplan.
- Inwoners betalen een eigen bijdrage aan de zorgaanbieder voor een gereduceerd tarief. Elke zorgperiode draagt de gemeente bij vanuit de HHT-middelen: 2,2 uur x € 12,50 x 4 weken = € 110,00 per cliënt
- Inwoners met een inkomen onder 110% van het sociaal minimum kunnen een financiële tegemoetkoming schoonmaakondersteuning aanvragen.

### Uitgangspunten maatwerkvoorziening

- Een inwoner meldt zich bij "Samen Doen in Dalfsen". Een Wmo-consulent beoordeelt of de inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, en geeft hiervoor een indicatie af. De inwoner kiest zelf een zorgaanbieder waarmee de gemeente een overeenkomst voor de Hulp bij het Huishouden mee heeft.
- Voor het opstellen van een werkplan heeft de zorgaanbieder medewerkers aangesteld, niet zijnde de hulpen die de schoonmaakondersteuning verrichten.
- De zorgaanbieder legt vast in een werkplan wat een inwoner nog zelf kan, wat het sociale netwerk kan en waar voorliggende voorzieningen ingezet worden. Vervolgens wordt gekeken wat door de zorgaanbieder wordt gedaan. Het werkplan wordt ondertekend door de cliënt, waarvan de gemeente een kopie ontvangt. Indien er sprake is van een PGB, is het de Wmo-consulent die samen met de cliënt het werkplan maakt.
- Op basis van het door de zorgaanbieder aangeleverde ondertekende werkplan verstrekt het college de definitieve toekenningsbeschikking. Hierin staat hoe het resultaat moet worden bereikt en hoeveel zorg er aan inwoners wordt gegeven. Het college is hiermee eindverantwoordelijk voor het te bereiken resultaat van een 'schoon en leefbaar huis'.
- Resultaatfinanciering voor gemiddeld 3,0 uur per week. Afhankelijk van de persoonlijke situatie kan een inwoner meer of minder uren krijgen. Dit moet blijken uit het werkplan.
- Inwoners betalen een eigen bijdrage via het CAK.

### Een schoon en leefbaar huis

- De gemeente Dalfsen is overgegaan naar resultaatgericht werken. In het Programma van Eisen, behorende bij de raamovereenkomst voor algemene schoonmaakondersteuning wordt bij het resultaat 'een schoon en leefbaar huis' gesteld dat alleen de gangbare ruimten worden schoongemaakt. Het gaat daarbij om het schoonmaken van het toilet, de woon- en slaapkamer, keuken, badkamer en toegangsruimten. Waar nodig valt ook de wasverzorging en het strijkwerk hieronder. Voor overige ondersteuning (bijvoorbeeld op het gebied van boodschappen en het bereiden van maaltijden) kan zoveel mogelijk gebruik gemaakt worden van andere (algemene) voorzieningen.

### Een gestructureerd huishouden

- Voor de maatwerkvoorziening gaat het om de ondersteuning van de (dagelijkse) organisatie direct verbonden met de activiteiten voor het voeren van een gestructureerd huishouden. Uitgangspunt is dat iedere cliënt kan wonen in een schoon en leefbaar huis, kan beschikken over benodigdheden om te voorzien in primaire levensbehoeften, kan beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding en thuis kan zorgen voor kinderen die tot zijn gezin

behoren. Voor het resultaat 'schoon en leefbaar huis' gelden de criteria zoals eerder hierboven vermeld.