

Beleidsvisie hulp bij het huishouden

Samenwerken aan toekomstbestendige huishoudelijke hulp



20 december 2022

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Ambitie en uitdagingen	6
2.1 Ambitie en doelen	6
2.2 Belangrijke ontwikkelingen en uitdagingen	6
3. Uitgangspunten	13
3.1 Hulp bij het huishouden beschikbaar houden voor Nijmegenaren die dit écht nodig hebben	13
3.2 Hulp bij het huishouden is meer dan poetsen	14
3.3 We doen wat nodig is	15
3.4 Onze inwoners weten wat ze van de hulp mogen verwachten	16
3.5 We organiseren onze hulp zo veel mogelijk wijkgericht en integraal	17
3.6 Huishoudelijke hulpen willen graag werken bij onze aanbieders	18
3.7 We blijven gezamenlijk innoveren en verbeteren	19
4. Vertaling naar de aanbesteding	20
4.1 Procedure	20
4.2 Raamovereenkomst en contractduur	20
4.3 Wet Bibob	20
4.4 Planning	21

Disclaimer

Wij zijn ons als gemeente aan het ontwikkelen in de kennis over toegankelijke stukken. We hebben met dit stuk een eerste aanzet gedaan. Loopt u tijdens het lezen ergens tegenaan, of kan het wat u betreft toegankelijker? Laat dit graag weten, door uw feedback te mailen naar teamonline@nijmegen.nl

1. Inleiding

Achtergrond: hulp bij het huishouden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning

Sinds 2007 zijn we als gemeente verantwoordelijk voor de ondersteuning van inwoners die niet op eigen kracht redzaam zijn volgens de **Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**. In de praktijk zijn dat vaak ouderen en mensen met lichamelijke beperkingen. Dit doen we onder andere met **hulp bij het huishouden**. Het doel van deze hulp is dat men zo lang mogelijk zelfstandig thuis kan blijven wonen.

Inwoners kunnen zich bij de gemeente melden voor hulp. Een **Wmo-consulent** van de gemeente kijkt vervolgens samen met de inwoners wat diegene en diens omgeving wel en niet kan. Hulp via de Wmo is bedoeld als vangnet. Als uit het onderzoek van de Wmo-consulent blijkt dat men onvoldoende zelfredzaam is en zelf geen hulp of ondersteuning kan organiseren, dan bieden we ondersteuning vanuit de Wmo.

In Nijmegen is hulp bij het huishouden een **maatwerkvoorziening**. Dit betekent dat hier alleen gebruik van kan worden gemaakt na onderzoek door de gemeente en dat de voorziening is afgestemd op de persoonlijke situatie. Ongeveer 5000 Nijmegenaren maken jaarlijks gebruik van de hulp bij het huishouden via de gemeente. Als iemand in aanmerking komt voor hulp uit de Wmo, kan gekozen worden voor een persoonsgebonden budget (pgb) of **zorg in natura**. Met een pgb koopt een inwoner zelf hulp in. Voor zorg in natura heeft de gemeente een contract met verschillende aanbieders die hulp bij het huishouden leveren.

Aanleiding: aanbesteding

Ons huidige contract voor hulp bij het huishouden loopt af per 1 januari 2024 en kan niet verlengd worden. Daarom moeten we de levering van hulp bij het huishouden in 2023 opnieuw aanbesteden zodat we in 2024 nieuwe aanbieders gecontracteerd hebben. We zien de nieuwe aanbesteding als een kans om veranderingen aan te brengen in de wijze waarop we de hulp bij het huishouden hebben georganiseerd, met als doel dat de hulp beschikbaar blijft voor onze inwoners die dat nodig hebben en betaalbaar blijft. We staan immers voor een grote uitdaging. Door de vergrijzing

doen inwoners steeds vaker een beroep op de huishoudelijke hulp en tegelijkertijd zijn er steeds minder mensen beschikbaar om deze hulp te leveren. Een flinke personele opgave, waarvan de urgentie nu al zichtbaar is in de huidige krappe arbeidsmarkt. Daarnaast zien we een stevige financiële opgave, omdat het beschikbare budget achterblijft in relatie tot de groeiende behoefte.

Ontwikkeling beleidsvisie

Ter voorbereiding op de aanbesteding hebben we deze **beleidsvisie op de hulp bij het huishouden** ontwikkeld. Om tot een gedragen visie te komen, zorgvuldig te zijn en verschillende perspectieven mee te nemen, hebben we belanghebbenden om hun betrokkenheid en inbreng gevraagd. Op 13 september 2022 hebben we een brainstormsessie met onze huidige aanbieders georganiseerd. Op 17 oktober 2022 hebben we brede dialoogtafels georganiseerd, waarbij gebruikers van huishoudelijke hulp, huishoudelijke hulp medewerkers en zorgcoördinatoren van onze aanbieders, raadsleden, leden van de adviescommissies ‘Seniorenraad’ en ‘JMG’, Wmo-consulenten, medewerkers van de Backoffice Wmo, ouderenadviseurs en mantelzorgconsulenten aanwezig waren. Tijdens deze bijeenkomsten is waardevolle informatie opgehaald die we hebben gebruikt in onze beleidsvisie. Dit is een korte opsomming van de punten die aanwezigen aan de gemeente hebben meegegeven:

- Wees kritisch bij het inschatten van de behoefte aan huishoudelijke hulp. Als de gemeente hulp toekent (indiceert) of verlengt (herindiceert), wees kritisch op het aantal uur hulp dat nodig is.
- De inwoner moet niet uit beeld verdwijnen bij de gemeente als er een langdurige indicatie (van meerdere jaren) wordt afgegeven voor hulp. Zorg periodiek voor contact.
- Betere schoonmaakspullen en hulpmiddelen kunnen ervoor zorgen dat inwoners meer zelf kunnen doen in het huishouden, zoals een goede, lichte stofzuiger. Dit is ook fijner werken voor de huishoudelijke hulp. Misschien is er dan minder of geen hulp nodig.
- Veilig en effectief werken zijn belangrijke voorwaarden voor de hulpen.

- De hulp kan bij een kleine indicatie van bijvoorbeeld 1,5 uur beter één keer per twee weken langskomen, in plaats van één keer per week.
- De hulp komt bij onze inwoners over de vloer en is daarmee in de gelegenheid om te signaleren of er meer of andere ondersteuning nodig is. Bevorder deze signaalfunctie.
- Het is vervolgens ook belangrijk dat deze signalen worden opgevolgd door de gemeente. Voor het welzijn van de inwoner en voor het werkplezier van de hulp.
- Zorg dat de Wmo-consulenten en de aanbieders beter met elkaar gaan samenwerken.
- Het is waardevol als de Wmo-consulent in overleg met de aanbieder herindiceert. De hulp kan vanuit de ervaring bij de inwoner meedenken in wat er nodig is.
- Zet in op preventie zodat inwoners langer zonder hulp kunnen en meer zelf kunnen (blijven) doen.
- Werk als gemeente samen met aanbieders om het personeelstekort terug te dringen.
- Maak het imago van huishoudelijk hulp aantrekkelijker.
- Het moet duidelijk zijn voor de inwoners wat zij van de hulp mogen verwachten. De gemeente en de aanbieder dragen hier beiden zorg voor.
- De gemeente en aanbieders moeten zorgen voor goede communicatie, onderlinge samenwerking, flexibiliteit, en vertrouwen.

Vervolg

Aanvullend op hun betrokkenheid bij de dialoogtafel, zijn de adviescommissies gevraagd om het college te adviseren over deze beleidsvisie. De beleidsvisie wordt samen met hun adviezen voorgelegd aan het college en vervolgens aan de raad in de vorm van een raadsvoorstel. Indien de raad akkoord gaat met dit voorstel, gaan wij de uitgangspunten van de beleidsvisie vertalen naar concrete aanbestedingsdocumenten.

2. Ambitie en uitdagingen

2.1 Ambitie en doelen

De gemeente Nijmegen wil zorgen dat inwoners eigen regie kunnen voeren over hun leven, gezin en gezondheid en actief deel kunnen (blijven) nemen aan de maatschappij¹. Men heeft respect voor elkaar en ondersteunt elkaar. Om deze ambitie te verwezenlijken, zijn de volgende doelen geformuleerd die betrekking hebben op de Wmo hulp bij het huishouden:

- We stimuleren zelfstandigheid en zelfredzaamheid van onze (wijk) bewoners.
- We zorgen dat volwassenen/kinderen/gezinnen tijdig passende hulp ontvangen op grond van de Wmo en de Jeugdwet.
- We ondersteunen volwassen inwoners (en hun mantelzorgers) bij het zelfstandig kunnen blijven wonen en participeren met aanvullende ondersteuning en specialistische hulp indien nodig.

2.2 Belangrijke ontwikkelingen en uitdagingen

Landelijke ontwikkelingen

Veranderingen in de eigen bijdrage voor de huishoudelijke hulp

Sinds 1 januari 2020 is het abonnementstarief ingevoerd voor de Wmo. Inwoners die gebruik maken van Wmo-voorzieningen betalen een vaste eigen bijdrage van maximaal 19 euro per maand. Hiervoor betaalden ze een inkomensafhankelijke eigen bijdrage. De invoering van het abonnementstarief heeft aantoonbaar geleid tot een aanzuigende werking op Wmo-ondersteuning, vooral huishoudelijke hulp. In Nijmegen is de vraag naar huishoudelijke hulp met 16% gestegen in 2020 t.o.v. 2018. Hiervan is 2% autonome groei en kan 14% gerelateerd worden aan de aanzuigende werking van het abonnementstarief. Gemeenten zijn niet gecompenseerd

¹ Stadsbegroting 2023 – programma Welzijn, Wijkontwikkeling en Zorg

voor de extra uitgaven die het abonnementstarief met zich meebracht. In 2025 gaat de eigen bijdrage veranderen. Het nieuwe kabinet wil voor specifiek de huishoudelijke hulp naar een 'eerlijkere eigen bijdrage (...) met landelijke normen en met oog voor betaalbaarheid van lage- en middeninkomens.'. De eigen bijdrage wordt vanaf 30.000 euro inkomensafhankelijk en kan dan oplopen tot maximaal 225 euro per maand.

Wetsvoorstel resultaatgericht beschikken en vereenvoudigen geschilbeslechting

Dit wetsvoorstel zou resultaatgericht beschikken (weer) mogelijk maken. Er moet dan verplicht een ondersteuningsplan worden opgesteld, waarin duidelijk staat beschreven waar de inwoner recht op heeft.

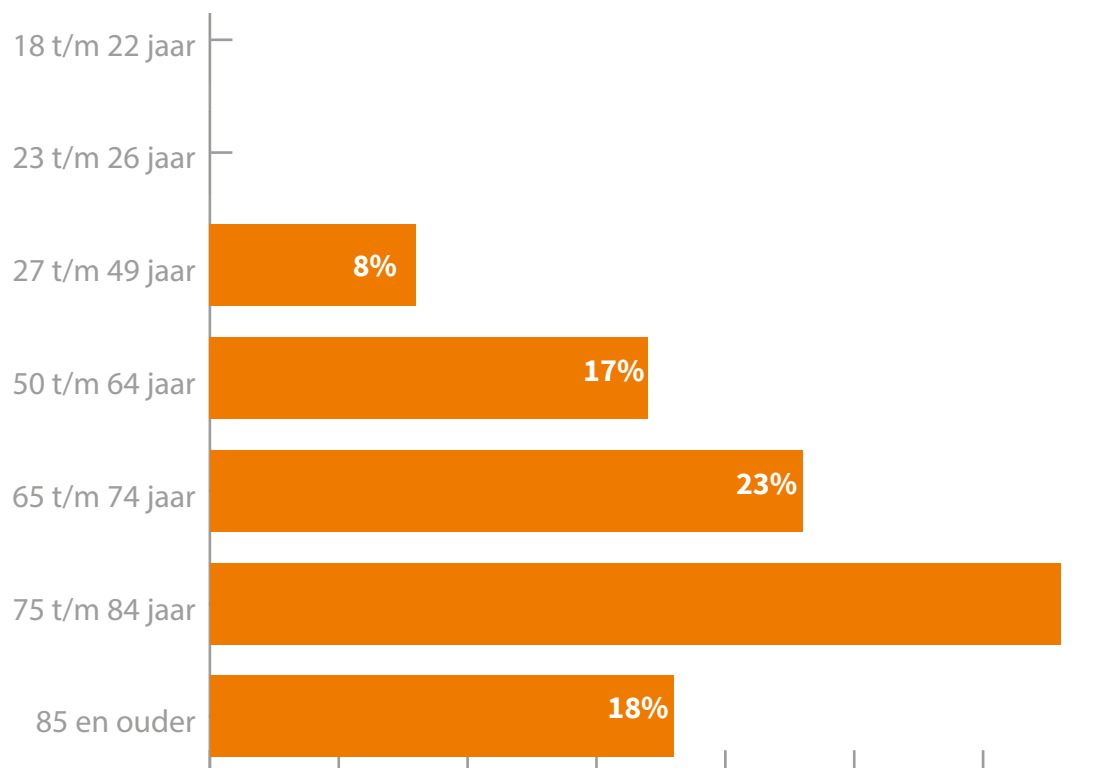
Daarnaast wordt met dit voorstel mogelijk voor de inwoner om klachten bij de gemeente in te dienen over de uitvoering van de maatwerkvoorziening aanbieder, in plaats van bij de aanbieder. Bijvoorbeeld als men vindt dat zijn of haar huis niet goed wordt schoongemaakt.

Krapte op de arbeidsmarkt

Het tekort aan menskracht is voelbaar in de hele samenleving. Er is sprake van een hoger ziekteverzuim dan gebruikelijk door corona. De krappe arbeidsmarkt maakt het lastig om voldoende professionals te vinden die de ondersteuningsvragen van onze inwoners kunnen behandelen. Dit raakt zowel onze eigen toegang tot de ondersteuning via de Wmo-consulenten als de aanbieders die niet genoeg huishoudelijke hulpen kunnen vinden om aan onze vraag te voldoen. Ook heeft het invloed op ons verandervermogen: de implementatie van nieuw beleid kost extra capaciteit.

De gevolgen van de vergrijzing

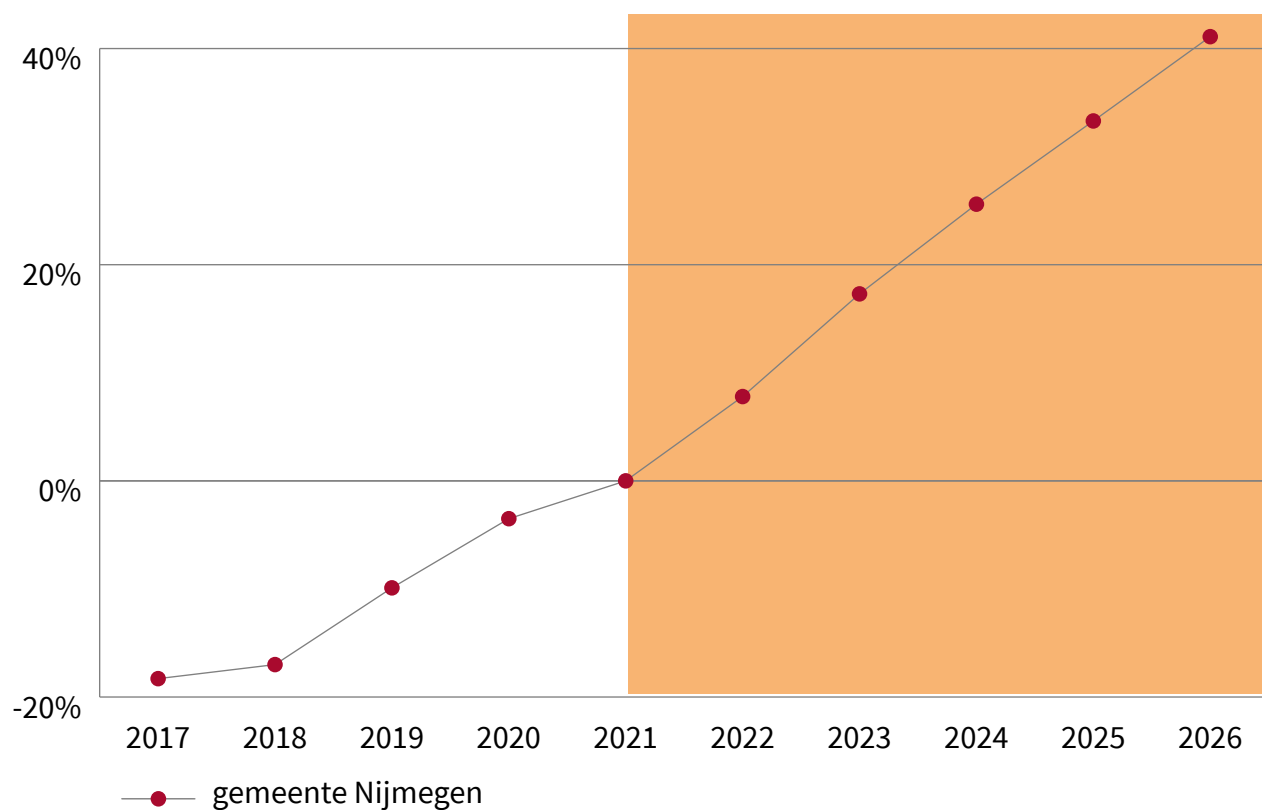
Het aantal ouderen in onze stad groeit en zal ook de komende jaren blijven groeien. Vooral het aantal 75-84-jarigen is flink gegroeid de afgelopen 5 jaar en blijft doorgroeien tot 2030. Dit is de grote naoorlogse geboortegeneratie (babyboom). Daarmee zal ook de vraag naar hulp bij het huishouden doorgroeien. Het grootste gedeelte van de inwoners die gebruik maakt van huishoudelijke hulp zijn namelijk ouderen, zie figuur 1.



Figuur 1 Verdeling inwoners die gebruik maken van huishoudelijke hulp naar leeftijd (per 1 januari 2022)

De voorspelling is dat de vraag naar huishoudelijke hulp tot 2026 met 41% zal toenemen in Nijmegen volgens het VNG voorspelmodel, zie figuur 2.

Tegelijkertijd is de vergrijzing van invloed op de mate waarin de huidige ondersteuning beschikbaar zal blijven. Er zullen kortweg minder mensen zijn doordat de potentiële beroepsbevolking afneemt wat leidt tot (nog meer) krapte op de arbeidsmarkt.



Figuur 2 Voorspelling Wmo gebruikers in Nijmegen

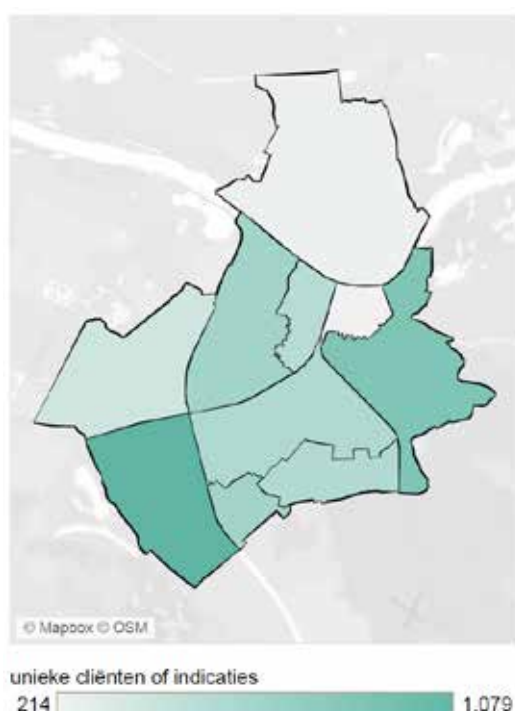
Kanttekening: is het stelsel houdbaar?

De hiervoor genoemde landelijke ontwikkelingen vormen een forse bedreiging voor de houdbaarheid van ons stelsel en voor het beschikbaar en betaalbaar houden van de huishoudelijke hulp. Er zijn grenzen aan de oplossingen en maatregelen die we op gemeentelijk niveau kunnen nemen. In deze beleidsvisie staan onder de uitgangspunten een aantal maatregelen genoemd die we willen nemen in samenwerking met betrokkenen. Niets doen is geen optie.

Gemeentelijke ontwikkelingen

Verschillen per wijk

Per wijk is een verschillende ontwikkeling te verwachten in de behoefte aan huishoudelijke ondersteuning. Op dit moment verschilt de inzet per wijk enorm, zie ook figuur 3. Met name de vergrijzing en het sociaal niveau in de wijk lijkt daarmee verband te houden.



Gezond ouder worden, positieve gezondheid en preventie
We vinden het belangrijk dat ouderen langer gezond en zelfstandig zijn en kunnen blijven meedoen in de samenleving. Dat is één van de speerpunten uit onze Gezondheidsagenda 2021-2024. Vanuit de Gezondheidsagenda blijven wij ons hiervoor samen met inwoners, professionals en vrijwilligers inzetten en verbeteren we onze aanpak in stadsdelen en wijken. De inzet op preventie en gezondheid vanuit de Gezondheidsagenda kan ervoor zorgen dat de vraag naar huishoudelijke hulp vermindert (of minder hard toeneemt), omdat ouderen het huishouden zelf kunnen blijven doen. Het is lastig om in te schatten wat het effect van preventie precies zal zijn op de vraag naar huishoudelijke hulp.

Figuur 3

Sterke sociale basis

Eind 2021 is de kadernota 'Samen werken, samen sterk' door de Nijmeegse gemeenteraad vastgesteld, een beleidskader waarmee we de sociale basis in Nijmegen willen versterken. Met deze aanpak zetten we de komende jaren verder in op gebiedsgerichte en programmatische samenwerking tussen aanbieders op het gebied van onder meer welzijn, zorg, gezondheid, sport en cultuur. We willen ons bestaande beleid in de sociale basis meer integraal uitvoeren en tevens beter richten, zodat we beter aansluiten bij inwoners en de leefwereld van inwoners centraal stellen. Deze ontwikkelingen sluiten aan bij de stelselherziening in het sociale domein en de komst van de buurtteams. De ontwikkelingen sluiten eveneens aan bij het versterken van het wijkgericht werken.

Buurtteams Jeugd & Gezin en Volwassenen

Vanaf 2022 is naast het Buurtteam Jeugd & Gezin ook het Buurtteam Volwassenen actief. Tegelijkertijd met de komst van de buurtteams is per 1 januari 2022 de toegang tot klassieke Wmo-voorzieningen bij gemeente Nijmegen gepositioneerd, in een centraal team met een wijkgerichte opgave. Bij de toegang tot klassieke Wmo-voorzieningen weegt het belang van snelle en efficiënte dienstverlening namelijk zwaarder dan integraliteit.

Ombudsfunctie

In het coalitieakkoord van Nijmegen voor 2022 – 2026 staat dat dat er een onafhankelijke en laagdrempelige ombudsfunctie komt. De insteek is dat uitvoerende organisaties (zoals onze aanbieders huishoudelijke hulp) klachten zelf oplossen, maar als inwoners er niet uitkomen met organisaties, kunnen ze terecht bij de ombudsfunctie. In dat geval kan de ombudsman- of vrouw bemiddelen en als het nodig is een zwaarwegend advies geven om het probleem op te lossen. Ook zorgt de ombudsfunctie voor een jaarlijks overzicht van klachten bij partners en de gemeente.

Financiële ontwikkelingen

Personeelstekort begrenst op dit moment de uitgaven

Door een tekort aan Wmo-consulenten duurt het momenteel langer voordat er ondersteuningsaanvragen in behandeling kunnen worden genomen. Sinds de zomer ontvangen we ook signalen van de aanbieders huishoudelijke hulp dat het langer duurt voordat de hulp start en dat ze niet altijd voor vervanging kunnen zorgen bij lopende zorg door een tekort aan professionals. Door deze personeelstekorten kan er minder huishoudelijke hulp worden geboden dan er aan vraag is en vallen de uitgaven lager uit. Met verschillende maatregelen die worden genoemd onder de uitgangspunten in deze beleidsvisie willen we ervoor zorgen dat we meer mensen kunnen helpen. Dit zal echter naar verwachting niet tot minder kosten leiden. De 'vrijgekomen' uren worden dan namelijk bij een andere inwoner ingezet. We betalen onze aanbieders per uur en blijven dit in het nieuwe contract ook doen.

Tekorten

Als in de toekomst de situatie ontstaat dat er voldoende personeel is om aan de vraag te voldoen, dan gaan we naar verwachting (ruim) over het budget heen dat we krijgen vanuit het Rijk. Dit komt doordat we geen extra budget krijgen voor de toename in de vraag. De begroting wordt enkel jaarlijks geïndexeerd. Dit geldt ook voor de tarieven voor huishoudelijke hulp (conform de CAO VVT), waardoor dit geen financiële ruimte oplevert. De hulp bij het huishouden van de Wmo is een wettelijke verplichting. Op dit moment is het een opneinde regeling zonder budgetplafond. We moeten dus blijven verstrekken, ook als we het budget overschrijden. De eventuele tekorten komen dan ten laste van het jaarrekeningresultaat. Dit is een financieel risico dat de komende jaren toeneemt.

Eerlijkere eigen bijdrage vanaf 2025

Uit de Meicirculaire 2022 blijkt dat zodra de eigen bijdrage voor de huishoudelijke hulp weer inkomensafhankelijk wordt, we vanuit het Rijk minder budget krijgen. De aanpassing dient volgens het Rijk vanaf 2025 te leiden tot een taakstellende besparing. De gemeente gaat namelijk geld besparen wanneer inwoners uitstromen of niet instromen, omdat ze de eigen bijdrage te hoog vinden. Of omdat we meer inkomsten krijgen wanneer inwoners wel gebruik maken van de huishoudelijke hulp. Als de invoering van de eerlijkere eigen bijdrage niet leidt tot minder gebruik en niet leidt tot meer inkomsten, dan staan we voor een nog grotere financiële opgave.

3. Uitgangspunten

3.1 Hulp bij het huishouden beschikbaar houden voor Nijmegenaren die dit écht nodig hebben

Terug naar de basis

We willen kwalitatief goede hulp beschikbaar houden voor zo veel mogelijk mensen. Dit wordt een flinke uitdaging, gezien de toenemende vraag naar hulp en de afname in professionals die de hulp kunnen leveren. Hulp bij het huishouden heeft als doel dat men in een schoon en leefbaar huis woont. Op dit moment doet onze hulp meer dan dat. Aanvullende taken zijn bijvoorbeeld het doen van boodschappen, maaltijdverzorging, strijken en kindzorg. In sommige gevallen zijn algemeen gebruikelijke alternatieven beschikbaar (boodschappen, maaltijden), past de taak beter bij een andere ondersteuningsvorm (kindzorg) of organiseren we een algemene voorziening (centrale was- en strijkservice). Deze aanvullende taken worden dan ook geen voorziening meer vanuit de Wmo, tenzij het alternatief niet passend is voor de inwoner. We blijven rekening houden met bijzondere persoonlijke omstandigheden van onze inwoner. Dit betekent dat we in de kern teruggaan naar de basis, maar houden oog voor maatwerk waar dat nodig is. We blijven ons huidige indicatieprotocol hanteren (minus de aanvullende taken). Door de hulp bij het huishouden naar basis van een schoon en leefbaar huis te brengen, kunnen we meer mensen helpen en blijft de hulp beschikbaar voor meer Nijmegenaren. Het is onzeker hoeveel ons dit oplevert, omdat we niet registreren in welke gevallen er aanvullende taken worden uitgevoerd. Onze inschatting is dat het effect beperkt is omdat deze aanvullende taken volgens de Wmo-consulenten en aanbieders niet vaak voorkomen.

Financiële zelfredzaamheid

Ondersteuning via de Wmo is een vangnet voor inwoners die op geen enkele andere manier zelf hulp of ondersteuning kunnen regelen. Met de invoering van het inkomensonafhankelijke abonnementstarief een aantal jaar geleden, zijn meer mensen gebruik gaan maken van de zeer voordelige hulp via de Wmo die het prima zelf kunnen betalen (of eerder zelf betaalden). We

mogen de financiële mogelijkheden van een inwoner niet mee laten wegen in de toekenning van huishoudelijke hulp. Wat we wel kunnen doen, is financieel zelfredzame inwoners oproepen en stimuleren om de hulp zelf te organiseren met een moreel appel. Hiermee helpen ze de hulp via de Wmo beschikbaar te houden voor inwoners die het écht nodig hebben en het niet zelf kunnen betalen. Als het in 2025 weer mogelijk wordt om inkomen te laten meewegen, dan gaan we dit doen.

Wie heeft het 't meeste nodig?

We gaan onderzoeken of het mogelijk is om op basis van de ondersteuningsvraag en de eigen mogelijkheden van de inwoners de mate van urgentie aan te brengen in de wachtlijst, naast de bestaande spoedprocedure.

3.2 Hulp bij het huishouden is meer dan poetsen

Zoveel mogelijk en zo lang mogelijk (weer) zelf blijven doen

De indruk bestaat soms onterecht dat de huishoudelijke hulp simpelweg schoonmaaktaken overneemt. Hulp bij het huishouden is ondersteuning op maat, naast en met de inwoner. Een hulp kijkt mee wat er nodig is, waarbij gekeken wordt naar wat iemand zelf nog kan doen en naar wat iemand mogelijk zelf weer zou kunnen doen met aanvullende ondersteuning. Daar willen we aandacht aan gaan besteden. Bijvoorbeeld met beter materiaal of met een hulpmiddel. Of met hulp van een zorgprofessional zoals een ergotherapeut. Dit sluit aan bij 'reablement', een manier om samen met een oudere te werken aan herstel van zijn leven en zelfredzaamheid. Het heeft als doel om mensen zo onafhankelijk mogelijk te maken van zorg. Met als uitgangspunt: zoveel mogelijk en zo lang mogelijk (weer) zelf blijven doen.

Signaalfunctie

De huishoudelijke hulp komt regelmatig bij onze inwoners over de vloer en heeft daarmee zicht op wat er achter de voordeur gebeurt. We willen dat de hulpen bij het huishouden in staat zijn te signaleren wanneer er meer of minder huishoudelijke ondersteuning nodig is. Bijvoorbeeld wanneer

er sprake is van onvoldoende regie in het huishouden. En mogelijk ook op andere onderwerpen, zoals eenzaamheid. We willen dat aanbieders ervoor zorgen dat de signalen opgepakt worden met andere professionals in de wijk (bijvoorbeeld de buurtteams) en met de gemeente (bijvoorbeeld de Wmo-consulenten). Daar waar dit niet goed gebeurt, willen we een verbeterslag maken. Daarvoor is inzicht nodig in de sociale basis en het aanbod in de wijk, en overzicht nodig van de verschillende signalen. Zeker wanneer er geen vaste hulp beschikbaar is en de hulp wisselt.

3.3 We doen wat nodig is

Van hulpvraag tot hulp

We gaan versimpelen aan de voorkant en willen daarvoor ons indicatiebeleid onder de loep nemen. Bijvoorbeeld door te onderzoeken of we voor bepaalde doelgroepen een versnelde toegangsprocedure kunnen inrichten. We behouden de (wettelijke) spoedprocedure.

Als we verwachten dat de hulpvraag niet meer verandert, bijvoorbeeld omdat deze te maken heeft met ouderdom of met een chronische beperking, dan geven we een langlopende indicatie af voor onbepaalde tijd. Het is niet nodig om telkens te herindiceren. We blijven dan wel periodiek contact houden met de inwoner om tussentijds heronderzoek te doen en te evalueren.

We willen een passende indicatie afgeven, niet te weinig maar ook niet te veel. Daarvoor is het belangrijk dat de Wmo-consulent de inwoner in zijn of haar huis ziet zodat goed beoordeeld kan worden wat er nodig is aan huishoudelijke hulp. De tijd die consulenten hebben voor een goede beoordeling, staat op dit moment echter onder druk door personeelstekorten. Als we verwachten dat de hulpvraag verandert of twijfelen over de juiste omvang van de indicatie, geven we een kortlopende indicatie af. De aanbieder evalueert mee bij een herindicatie. Hierna kan een langere indicatie worden afgegeven.

We doen ook niet meer dan nodig is

We durven 'nee' te zeggen en geven zo mogelijk aanvullend advies over alternatieven. We passen indicaties tussentijds aan, wanneer daar aanleiding toe is. De inwoner is op de hoogte dat dit kan gebeuren. Bij het aanpassen werken de Wmo-consulenten van de gemeente en de aanbieders goed samen. We vragen de eigen mogelijkheden van de inwoner goed uit.

3.4 Onze inwoners weten wat ze van de hulp mogen verwachten

Wensen en verwachtingen

Inwoners vinden een goede kwaliteit van het schoonmaakwerk belangrijk. Daarnaast vinden ze het vaak belangrijk dat een hulp op tijd komt, afspraken nakomt, goed instructies volgt, meedenkt en ziet wat er nodig is. Ze willen iemand met wie ze een klik hebben en een praatje kunnen maken (in een taal die ze vaardig zijn), die op een tijdstip langskomt wat voor hen het beste uitkomt.

Zowel vanuit de inwoner als vanuit de hulp wordt er waarde gehecht aan een vast gezicht. Het lukt aanbieders steeds minder goed om vaste hulpen in te zetten en rekening te houden met de voorkeuren van de inwoners vanwege personeelstekorten. We willen zo veel mogelijk rekening houden met de voorkeuren van onze inwoners, waarbij we ook het welzijn van de hulpen zelf niet uit het oog mogen verliezen. We zullen daarom de verwachtingen van onze inwoners moeten bijstellen en hierover helder moeten communiceren.

Het allerbelangrijkste is dat de inwoner de hulp krijgt die nodig is. Daarvoor zullen we soms bepaalde eisen moeten loslaten. Bijvoorbeeld de eis dat de hulp Nederlands spreekt veranderen naar dat de hulp met de inwoners kan communiceren, in een taal die zij beiden spreken. Dit is ook belangrijk voor de signaalfunctie.

We verwachten van onze hulpen dat ze cultuursensitief zijn en met diversiteit om kunnen gaan. Bijvoorbeeld op het gebied van afkomst, het hebben van een beperking, levensbeschouwing, of seksuele-, gender- of seksediversiteit. We verwachten van inwoners dat zij de door de aanbieder toegewezen hulp niet afwijzen op grond van de hiervoor genoemde kenmerken.

Keuzevrijheid

Onze inwoners vinden het prettig om te kunnen kiezen tussen verschillende aanbieders van hulp bij het huishouden.

Communicatie

We vinden het belangrijk dat onze inwoners weten wat ze mogen verwachten van de hulp. Bijvoorbeeld hoe lang het duurt voordat hun hulpvraag wordt behandeld, wanneer de hulp start, waar de hulp uit bestaat, hoe deze aangepast kan worden, waar ze terecht kunnen met vragen of klachten, en welke gedragsregels er zijn. Zowel de inwoner als de hulp moeten zich veilig voelen en het is voor beiden fijn als de verwachtingen op elkaar aansluiten. We zien hierin een belangrijke taak weggelegd voor onszelf en voor de aanbieders.

3.5 We organiseren onze hulp zo veel mogelijk wijkgericht en integraal

Wijkgericht werken

We willen de hulp efficiënter organiseren als inwoners die in dezelfde wijk (of gebouw) wonen gebruik maken van dezelfde aanbieders. Hierdoor kunnen we meer mensen helpen, omdat de hulp minder reistijd heeft. Aanbieders geven aan dat wijkgericht werken ook voor hen voordelig is: het is makkelijker met inroosteren, de hulp heeft minder reistijd en de hulp kan werken in zijn of haar eigen wijk. Daarnaast draagt wijkgericht werken bij aan de eerder beschreven signaalfunctie en het inzicht in de sociale basis en het aanbod in een wijk. Onze Wmo-consulenten werken ook wijkgericht. Een ander aspect van het wijkgericht werken, is dat we vanuit de gemeente goed willen kijken naar wat er in een wijk nodig is. Bijvoorbeeld in de vorm van preventie. Dit sluit aan bij de stadsdeelprogrammering vanuit de versterking sociale basis. We zien flinke verschillen in het gebruik van huishoudelijke hulp en de verwachte vergrijzing en daarmee toename in het aantal gebruikers.

Integraliteit

Naast de huishoudelijke hulp komen er bij sommige inwoners meerdere hulpverleners over de vloer. Dit heeft te maken met de huidige versnipperde wetgeving. We willen onderzoeken of we meer kunnen samenwerken en tot meer integraliteit kunnen komen.

3.6 Huishoudelijke hulpen willen graag werken bij onze aanbieders

Goed werkgeverschap is een voorwaarde voor het behoud en de werving van het personeel. Voldoende personeel draagt bij aan het voorkomen en verkleinen van de wachtlijsten en gaat steeds belangrijker worden met de vergrijzing en de krapte op de arbeidsmarkt.

Het is primair de verantwoordelijkheid van de aanbieder om voldoende goede professionals te werven en te behouden en om een goede werkgever te zijn. We willen samenwerken met aanbieders om hen hierin te ondersteunen.

Samen met de huishoudelijke hulpen willen we onderzoeken hoe we de functie aantrekkelijker kunnen maken binnen onze mogelijkheden en de taakstelling. Als gemeente willen we bijvoorbeeld meer waardering geven aan het vak van huishoudelijke hulp, bijvoorbeeld via onze communicatie. Aanbieders werken samen met scholen en met WerkBedrijf om professionals te werven. We gaan kijken of ze hierin nog belemmeringen ervaren, om ze daar waar mogelijk weg te nemen.

We vinden het belangrijk dat onze huishoudelijke hulpen in een gezonde en veilige werkomgeving werken. De gemeente heeft hierin ook een rol. Bijvoorbeeld dat we signalen van aanbieders goed opvolgen om een onveilige situatie te verbeteren. Of dat we aanbieders ondersteunen bij het invoeren van een gedragscode.

3.7 We blijven gezamenlijk innoveren en verbeteren

Niet alleen nu tijdens de aanbesteding, maar ook tijdens het contract, willen we de hulp bij het huishouden blijven ontwikkelen. Het is belangrijk dat we wendbaar blijven, zodat we kunnen anticiperen op veranderende behoefte van onze inwoners, wettelijke kaders, en op maatschappelijke ontwikkelingen. Daarom willen we aanbieders stimuleren om na te denken over mogelijkheden voor innovaties in het werk en verbetering van de werkprocessen. Bijvoorbeeld de rol van de aanbieder bij het stellen van (her)indicaties, de signaleringsfunctie en wanneer het beter is om de huishoudelijke hulp eens in de 2 weken te laten langskomen. We willen met elkaar in gesprek blijven over hoe het gaat en wat er beter kan en hier samen invulling aan geven. We zoeken hier aansluiting bij andere partners en aanbieders die in onze wijken en stad actief zijn. Proeftuinen zijn mogelijk binnen het contract. Een belangrijke kanttekening is dat veranderen en innoveren personele capaciteit kost en daarom lastig kan zijn in een krappe arbeidsmarkt.

4. Vertaling naar de aanbesteding

4.1 Procedure

De aanbesteding zal zich richten op een juiste balans tussen:

- Reductie administratieve lasten
- Passende capaciteit personeel
- Goede efficiency bij onderzoek en ontwikkeling (proeftuinen)
- Goed contract- en leveranciersmanagement

4.2 Raamovereenkomst en contractduur

In de raamovereenkomst worden heldere afspraken vastgelegd over o.a. de werkprocessen, de kwaliteit van de hulp bij het huishouden, Social Return on Investment (SROI), de communicatie met inwoners en gemeente, de verantwoording, de klanttevredenheid en de uit te voeren onderzoeken en ontwikkeling. Dit alles tegen een reële vergoeding die nodig is voor de uitvoering daarvan.

De aanbestedingswet bepaalt dat een raamovereenkomst een looptijd heeft van maximaal 4 jaar. Alleen in bijzondere omstandigheden kan een raamovereenkomst voor langer dan 4 jaar worden aangegaan. Deze uitzonderingsgevallen moeten deugdelijk gemotiveerd zijn. We onderzoeken welke contractduur en combinatie van vaste contractduur met opties tot verlengen het beste aansluiten bij de beoogde doelen en resultaten.

4.3 Wet Bibob

De betrouwbaarheid van de te contracteren aanbieders zal gecontroleerd worden op grond van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door

het openbaar bestuur (Bibob). De uitbreiding van het toepassingsbereik van deze wet maakt dit mogelijk voor zogenaamde ‘sociale en andere specifieke diensten’ (SAS-diensten), specifiek gericht op zorg (zoals bedoeld in de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning).

4.4 Planning

Aanbesteding: 5 maanden - februari tot en met juli 2023

- Publicatie aanbesteding: medio februari
- Procedure en beoordeling: maart t/m mei
- Start Bibob-onderzoek: mei
- Voorlopige gunning: juni
- Definitieve gunning: juli

Implementatie: 5 maanden – augustus tot en met december 2023

Deze periode is nodig voor het inrichten van het nieuwe contract, het maken van afspraken over de samenwerking tussen de gemeente en de gecontracteerde aanbieders, de inrichting van werkprocessen, communicatie richting de inwoners, en de opzet van proeftuin(en).

Start nieuw contract: 1 januari 2024

Uitvoering nieuwe overeenkomst en proeftuin(en).

