

College van Burgemeester en Wethouders  
van de Gemeente De Bilt  
T.a.v. mevr. Drs. A. Brommersma en mevr. Drs. M. Bakker  
Postbus 300  
3720 AH Bilthoven

Onderwerp: advies van Adviesraad Sociaal Domein De Bilt ten aanzien van de aanbesteding huishoudelijke ondersteuning .

De Bilt, 31 december 2020

Geacht College B&W gemeente De Bilt, beste Anne en Madeleine,

Hierbij zenden wij u het advies van de Adviesraad Sociaal Domein De Bilt inzake aanbesteding huishoudelijke ondersteuning.

Alhoewel het niet onze gewoonte is om ons advies te beginnen met aanbevelingen ten aanzien van financiën, willen we dat nu wel doen omdat één van de doelstellingen meer sturing op (beheersbare) financiën is. Resultaatgericht werken bij huishoudelijke ondersteuning is een goed middel om zowel aan de verwachtingen van de cliënt te voldoen als om de kosten te beheersen. Het blijkt dat de gemeente De Bilt op dit moment geen marktconforme vergoedingen voor huishoudelijke ondersteuning aan de zorgaanbieders betaalt. Willen zorgpartijen succesvol inschrijven dan is een verhoging van de tarieven noodzakelijk. Niemand schrijft in onder de kostprijs of met een zeer minimale marge. De tarieven zijn te laag, met een race tot de bottum als gevolg.

Wij menen dat niet alleen gekeken moet worden naar de laagste prijs maar ook naar de kwaliteit van de zorg die geleverd wordt. Dit betekent dat zorgaanbieders oog moeten hebben voor de arbeidsomstandigheden van hun medewerkers, hen goed moeten belonen en zoveel mogelijk met medewerkers in vaste dienst werken. Scholing en bijscholing moet ook op orde zijn. Zorgdragen voor gekwalificeerde medewerkers heeft een kostprijs. Dit alles is van belang voor een kwalitatief goede dienstverlening aan de bewoner/zorgvrager.

Hiermee komen we bij ons belangrijkste advies:

Advies 1. Een goede prijs/kwaliteitverhouding (30/70) is essentieel bij het contracteren van een kwalitatieve goede dienstverlener de huishoudelijke ondersteuning.

In de Biltse aanpak is een visie weergegeven van het college die een belangrijke rol speelt bij de inkoop van huishoudelijke ondersteuning. Wij kunnen ons erin vinden dat de financiële draagkracht van de inwoner met een hulpvraag betrokken wordt in afwegingen over hulp en hulpaanbod. We

onderschrijven dat het van belang is om grip op de uitgaven te krijgen maar beklemtonen ook dat de WMO bedoeld is voor diegenen die hulp en ondersteuning nodig hebben. Dit perspectief is voor de inwoners van de gemeente van groot belang. De inwoner die hulp en ondersteuning nodig heeft moet kunnen rekenen op een (gemeentelijke) overheid die hem/haar daarin ondersteunt waarbij ook aandacht voor kwaliteit en innovatie van hulp en begeleiding is. Daarnaast is belangrijk dat er meer sturing is op zowel resultaten voor inwoners/zorgvragers door ervaringsonderzoek als de financiën vanuit gemeentelijke monitoring.

Het is belangrijk om cyclisch doelen/ resultaten te formuleren en te evalueren. Er kan spanning ontstaan tussen de resultaten die de gemeente/aanbieder bedacht heeft, zoals zelfredzaamheid/participatie en de resultaten die de inwoner beoogt. De resultaten die de bewoner/zorgvrager beoogt dienen onzes inziens leidend te zijn. Resultaatgerichte inkoop geeft optimale vrijheid voor zorgaanbieders om samen met degene die huishoudelijke ondersteuning verkrijgt te bepalen hoe de zorgverlening het beste kan worden ingericht: doen wat nodig is, wanneer het nodig is, meer niet. Tegelijk houdt de gemeente grip op het 'wat': per cliënt wordt een goede afweging gemaakt van de resultaatgebieden waar ondersteuning nodig is en de gemeente houdt zicht op de resultaten. Inkopen van resultaten stelt datgene centraal waar het uiteindelijk allemaal om draait: waar mogelijk zelfredzaamheid en participatie en in geval van huishoudelijke ondersteuning een schoon huis.

Goed om hierbij te noemen is dat het behalen van resultaten vaak onzeker is in het sociale domein, maar dat dit veel minder tot niet speelt bij inkoop huishoudelijke ondersteuning en implementatie was- en strijkservice. De resultaatafspraken ten aanzien van inkoop huishoudelijke ondersteuning en implementatie was- en strijkservice zijn namelijk goed te definiëren.

Als resultaten centraal staan komt men los van discussies over uren zorg – een systeemwereld – en komt men dichterbij de werkelijkheid: de leefwereld van burgers.

Keuzevrijheid (via contracteren van meerdere aanbieders), zorgcontinuïteit en innovatie zijn belangrijke voorwaarden voor de Inkoopstrategie huishoudelijke ondersteuning. Bij het indiceren van huishoudelijke ondersteuning en de gesprekken over de was- en strijkservice wordt immers de hulp bepaald die de cliënt in de toekomst krijgt. Wordt er – wat mogelijk is in geval van monopolie-onvoldoende doorgevraagd of heeft de bewoner/zorgvrager niemand die zijn belang in de gaten houdt dan zal dit leiden tot ontevreden bewoners/zorgvragers, immers het gebodene is niet goed afgestemd. Dit vraagt goede vaardigheden van de medewerker van het sociaal team die de indicatie verzorgt.

Er bestaat een discrepantie tussen HH aanbieden aan mensen met een beperking of chronische ziekte (bepaling zoals opgenomen in de WMO) en aan mensen die zelf hieraan regie kunnen voeren, wel of niet met hulp uit hun netwerk. Met de mogelijkheden en beperkingen van het sociaal netwerk dient rekening te worden gehouden bij de indicatieprocedure.

Een nieuw element is dat door het abonnementstarief een aanzuigende werking ontstaan is die de vraag naar huishoudelijke ondersteuning heeft doen toenemen.

In de Biltse aanpak staat beschreven dat gemiddeld 2 uur per week huishoudelijke ondersteuning de basis zou moeten zijn. Een manier om dit te bewerkstelligen zou strengere beoordeling zijn van het aantal uren ondersteuning, aangepast aan de zorgvraag van de burger. Gedacht wordt aan differentiatie van 1, 2 of 3 uur. Een middel hiervoor zou *het normenkader huishoudelijke ondersteuning 2019 (bureau HHM)* kunnen zijn. Punt van aandacht hierbij is dat het normenkader

buitengewoon ingewikkeld en bureaucratisch (complexe productbeschrijving) is wat wellicht leidt tot een groot aantal klachten van cliënten die zich tekort gedaan voelen. Advies 2: Hanteer bij de indicering en differentiatie uren-toekenning: het normenkader huishoudelijke ondersteuning 2019 (bureau HHM).

Vraag bij 2: Hoe voorkomt u dat met het introduceren van het normenkader voor de burger/zorgvrager een te complexe productbeschrijving wordt geïntroduceerd?

Advies 2b: Houd bij de indicatie procedure rekening met de mogelijkheden en beperkingen van het sociaal netwerk.

Vertrouwen in de burger/zorgvrager in plaats van wantrouwen dient hierbij uitgangspunt te zijn. Dit heeft de enquête naar kindertoeslagaffaire ons weer geleerd. Dit brengt ons bij het volgende advies: Advies 3: Benader de burger vanuit vertrouwen en niet vanuit wantrouwen.

Gebleken is dat voormalig aanbieder van Huishoudelijke Hulp De Bilthuysen hoge verwachtingen creëerde bij cliënten. Cliënten reageren op zo'n verwachtingspatroon. Als dit niet blijkt te kloppen dan is het afbreukrisico voor de organisatie groot. Zeker als dat structureel gebeurt en er veel klachten binnenkomen. Zorg dus voor betrouwbaarheid en kwaliteit. Vermijdt een kloof tussen verwachtingen en realiteit door helder en concreet met cliënten te communiceren. Advies 4: Voorkom richting cliënten te hoge verwachtingen. Bepaal b.v. als organisatie zelf de tijden waarop huishoudelijke ondersteuning kan worden geleverd.

Verder is het van belang dat elke gemeente meerdere aanbieders HH heeft en de cliënt een keuzemogelijkheid biedt. Dit is in de gemeente De Bilt niet het geval: de gemeente heeft – in strijd met wettelijke bepalingen- een contract met 1 aanbieder. Advies 5: Contracteer meerdere aanbieders huishoudelijke ondersteuning. En in het verlengde hiervan: geef de bewoner/zorgvrager keuzevrijheid van aanbieder.

Goede monitoring/ervaringsonderzoek vanuit de bewoners uit de betrokken kernen/dorpen achten wij van groot belang. Op basis van die monitoring ontstaat de beste terugkoppeling richting de verstrekkers van huishoudelijke ondersteuning. Hierdoor kan die ondersteuning verder ontwikkeld worden. Advies 6. Koop resultaatgericht in waarbij het mogelijk is om cyclisch doelen/resultaten te formuleren en te evalueren/beoordelen, waarbij de stem van de bewoner/gebruiker sterk mee gewogen wordt. Anders gezegd: naast klanttevredenheidsonderzoek vanuit de aanbieder dient er ook onafhankelijk ervaringsonderzoek verricht te worden.

Vraag bij advies 6: Wie beoordeelt op onafhankelijke wijze de kwaliteit van de aangeboden zorg en adviseert het college hierover?

Een goede planning bij de zorgaanbieders is van groot belang. Uit de praktijk bereiken ons berichten dat er dubbele afspraken voor hulp gemaakt worden, er in vakantietijd geen vervangers zijn of dat er minder hulp geboden wordt. Zorg ervoor dat zorgvragers niet geconfronteerd worden met veel hulpen (een vaste hulp is optimaal). Bilthuysen schakelde via een studenten -uitzendbureau studenten in om huishoudelijke ondersteuning te verlenen. Aanvankelijk gaf dit klachten. Na een traject waarin de klachten 1 op 1 nagelopen waren werd continuïteit van hulp gewaarborgd. Het geeft cliënten rust als er persoonlijke contacten zijn. Hierdoor wordt een band opgebouwd en neemt het incasservermogen toe. Advies 7: Continuïteit (1 op 1 relatie) in ondersteuning is van groot belang, streef nadrukkelijk een 1 op 1 match na.

Advies 7b: Laat – met inachtneming van onderstaande - de mogelijkheid open voor het inzetten van studenten .

Het is van belang dat de aanbieder van huishoudelijke ondersteuning dienstverleners inzet die beschikken over de gangbare kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of Ervaring Verworven Competenties (EVC's). Een VOG voor elke dienstverlener is ook van belang. Advies 8: In de overeenkomsten dient een goede, onafhankelijke klachtenprocedure te worden opgenomen voor het geval de cliënt niet tevreden is over de geleverde zorg . Goed contact van de aanbieder met het sociaal team en het sociaal team met de inwoner/zorgvrager kan bijdragen tot een goed afgestemd ondersteuningsproduct en klachten voorkomen/de-escaleren.

Advies 8b: Als de inwoner /zorgvrager niet zelfredzaam is en niet een netwerk heeft bevelen wij een onafhankelijke cliënt-ondersteuning aan ter ondersteuning bij de indicatiestelling. Ook bij de evaluatie kan die hulp dan nodig zijn.

Advies 9: Ga alleen contracten aan met aanbieders die zowel huishoudelijke hulp in het kader van de WMO als in de WLZ kunnen bieden. Wij adviseren dit omdat deze hulp vaak geboden wordt aan oudere mensen die het risico lopen om na een periode van bekostiging in het kader van de WMO over te moeten gaan naar de WLZ. Het is niet bevorderlijk voor hun welbevinden als zij dan van aanbieder moeten veranderen.

#### Abonnementstarief

In de huishoudelijke ondersteuning en implementatie was- en strijkservice speelt het abonnementstarief een belangrijke rol . De gemeente geeft aan dat veel overschrijdingen worden veroorzaakt door het abonnementstarief. Dit zou een aanzuigende werking hebben en veel hogere inkomensgroepen maken hier gebruik van. Er is met andere woorden geen inkomensafhankelijke drempel meer. Volgens een macrobeeld van de Minister maken hoge inkomensgroepen hier relatief weinig gebruik van en heeft het abonnementstarief een dempende werking op de cumulatie van afzonderlijke tarieven voor lagere inkomensgroepen.

Vraag : Hoe groot is het aandeel hogere inkomensgroepen die vragen om huishoudelijke ondersteuning in de gemeente De Bilt?

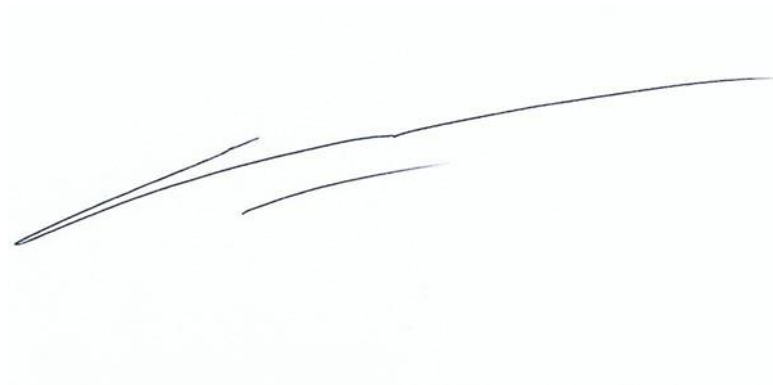
Advies 10: Laat het indicatieproces bijgestelde huishoudelijke ondersteuning en de bijstelling was- en strijkservice in één indicatieproces plaatsvinden.

Advies 10b: Beperk waar mogelijk de administratie in alle fasen van contact met de hulpvrager.

Ten slotte: de leefwereld van bewoner/zorgvrager behoort uitgangspunt te zijn en niet een systeemwereld. Benader de bewoner/zorgvrager vanuit vertrouwen en niet vanuit wantrouwen.

Wij hopen u hiermee voor dit moment naar behoren te hebben geïnformeerd en wachten uw reactie met belangstelling af.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in dark ink, consisting of several fluid, connected strokes that form a cursive name, likely 'Hans Voogt'. The signature is positioned above a horizontal line.

Hans Voogt  
Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein De Bilt.

De Bilt 31 december 2020