

## Voorstel aan de gemeenteraad

# Visie Toekomst Hulp bij het huishouden

|                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| Beleidsveld          | Maatschappelijke ondersteuning |
| Organisatieonderdeel | Maatschappelijke Ontwikkeling  |
| Opsteller            | Sanne Koster                   |
| Kenmerk              | 7952760                        |
| Vergaderdatum Raad   |                                |
| Geheim               | Nee                            |

## Het college van burgemeester en wethouders stelt de raad voor te besluiten:

1. De visie Toekomst Hulp bij het huishouden vast te stellen, waarin het inhoudelijke kader wordt geschetst voor een nieuwe aanbesteding, met als uitgangspunten:
  - a. Hulp bij het huishouden is een integraal onderdeel van het landschap van zorg en ondersteuning voor Utrechters die ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen;
  - b. Hulp bij het huishouden is ondersteuning bij wat iemand zelf niet meer kan in het huishouden; ook signalering en verbinding in de wijk;
  - c. Cliënten hebben invloed op wie in huis komt, een 'klik' is belangrijk;
  - d. Het keukentafelgesprek met het buurtteam blijft onderdeel van het toegangsproces;
  - e. Samenwerking en partnerschap gaat beter wijkgericht en met een beperkt aantal aanbieders;
  - f. We innoveren en leren gezamenlijk.

Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,

## Samenvatting

Hulp bij het huishouden is een belangrijk onderdeel van de zorg en ondersteuning die we als gemeente op basis van de Wmo aan onze inwoners bieden. Hulp bij het huishouden moet opnieuw worden aanbesteed. Met de nu voorliggende visie wordt het inhoudelijke kader voor die aanbesteding vastgelegd.

## Context

### *Aanleiding*

In 2014 is de hulp bij het huishouden aanbesteed door de gemeente Utrecht. De bestaande contracten kunnen per 1 januari 2021 nog een keer met een jaar worden verlengd tot 1 januari 2022. Verdere verlenging is niet mogelijk. .

Europese wetgeving vereist aanbesteding van de Hulp bij het huishouden. De markt voor hulp bij het huishouden is ingesteld op dergelijke aanbestedingen, zodat er een groot risico bestaat op procedures als er geen openbare aanbesteding wordt uitgevoerd.

In de visie met uitgangspunten voor hulp bij het huishouden worden de inhoudelijke kaders geschetst voor de nieuwe aanbesteding. Gezien het belang van deze kaders voor de hulp bij het huishouden in Utrecht in de komende periode vragen we de raad de uitgangspunten hiervoor vast te stellen.

### *Transformatie*

We zien deze nieuwe aanbesteding als kans om te komen tot een transformatie van de hulp bij het huishouden. Het is onze ambitie dat onze inwoners kunnen meedoen en zo lang mogelijk in een prettige woonomgeving kunnen blijven wonen en waar nodig ondersteuning hiervoor ontvangen. Dat vraagt om een betere verbinding tussen de hulp bij het huishouden en de andere partners in het Utrechtse landschap van zorg en ondersteuning dat zich sinds 2015 heeft ontwikkeld. Daarnaast ziet de gemeente Utrecht een stevige financiële opgave, omdat het aantal rechthebbenden op hulp bij het huishouden stijgt, terwijl het beschikbare budget achterblijft. Bovendien is een nieuwe aanbesteding voor de hulp bij het huishouden een wens van de huidige aanbieders, die de afgelopen jaren de afspraken in het huidige contract als knellend zijn gaan ervaren omdat deze afspraken in hun ogen nog maar beperkt tegemoet kunnen komen aan de landelijke ontwikkelingen en nieuwe financiële omstandigheden (zoals cao-wijzigingen).

We zoeken aanbieders die bereid zijn om samen met ons, de partners in de stad én de cliënten continu te leren en te verbeteren om voor onze inwoners steeds beter de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben om mee te kunnen doen. Voor cliënten moet dit leiden tot meer maatwerk en betere verwijzing naar en afstemming met ander aanbod van hulp en ondersteuning in de wijk. Daarbij willen we de komende contractperiode gebruiken om met de aanbieders en andere betrokken stakeholders te experimenteren om hulp en ondersteuning in huis nog integraler vorm te geven (ook over grenzen van zorgstelsels/wetten heen).

Met deze aanbesteding willen we stappen zetten richting een transformatie van hulp bij het huishouden. De inhoudelijke kaders voor de aanbesteding worden gebaseerd op de uitgangspunten in dit raadsvoorstel. De geformuleerde uitgangspunten zullen een andere werkwijze vragen van de aanbieders in relatie tot de gemeente als opdrachtgever, in relatie tot de partners in de wijk en vooral ook in hun relatie tot de client. Gezien het belang van deze kaders voor de hulp bij het huishouden in Utrecht in de komende periode vragen we de raad de uitgangspunten hiervoor vast te stellen.

De hulp bij het huishouden wordt door middel van een dialooggerichte aanbesteding uitgevoerd. Dit betekent dat gedurende de aanbesteding het contract samen met de inschrijvers wordt vorm gegeven om zo gezamenlijk een basis te leggen voor de noodzakelijke transformatie. Om het nieuwe contract uiterlijk 1 januari 2022 in te laten gaan, is start van de pre-selectiefase eind november 2020 nodig. Het is dan ook van belang dat de raad in november 2020 een beslissing neemt over de uitgangspunten hiervoor.

Door de coronamaatregelen is in het voorjaar 2020 het gesprek over de concept-uitgangspunten met partners in de stad en met de cliëntenvertegenwoordiging vertraagd, waardoor het raadsvoorstel pas na het zomerreces kon worden toegezonden. Bij verder uitstel dreigt een onrechtmatige situatie per 1 januari 2022, aangezien de lopende contracten dan niet meer verlengd kunnen worden.. Om per 1 januari 2022 hulp bij het huishouden te kunnen waarborgen, is publicatie van het preselectiedocument

eind november 2020 noodzakelijk. Op basis van het preselectiedocument schrijven (combinaties) van aanbieders zich in voor deelname aan de dialoog. Na publicatie van het preselectiedocument kan op inhoud nog veel worden verwerkt in de dialoogfase. Op de contractduur en het aantal te selecteren aanbieders kunnen echter geen aanpassingen meer worden gedaan na start van de pre-selectiefase.

### *Beoogd effect*

Aanbieders van hulp bij het huishouden en andere partijen voelen zich medeverantwoordelijk voor de opgave inwoners de zorg en ondersteuning te bieden die zij nodig hebben om zo goed mogelijk mee te kunnen doen en blijven doen. Er is een landschap van zorg en ondersteuning waarin partijen als partners met elkaar samenwerken om de zorg en ondersteuning op maat en in overleg met de cliënt te organiseren. Hulp bij het huishouden is wijkgericht georganiseerd.

### *Eerdere besluitvorming en informatievoorziening aan de raad*

In 2016 is het aantal basisuren van hulp bij het huishouden verruimd van 78 naar 105 uur per jaar, op basis van een objectief en onafhankelijk onderzoek naar aanleiding van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. In datzelfde jaar heeft de Rekenkamer een onderzoek gedaan naar hulp bij het huishouden in Utrecht en heeft hierop aanbevelingen gedaan. Naar aanleiding hiervan is een verbeterplan opgesteld. De raad heeft dit plan in november 2016 ontvangen en is met twee voortgangsrapportages en een evaluatie op de hoogte gehouden van de verbeteringen.

- [Commissiebrief M&S: Verbetering dienstverlening Hulp bij het Huishouden en andere Wmo--voorzieningen](#)
- [Raadsbrief Voortgangsrapportage Verbetering dienstverlening Hulp bij het Huishouden en andere Wmo-voorzieningen](#)
- [Raadsbrief Tweede voortgangsrapportage Verbetering dienstverlening Hulp bij het Huishouden en andere Wmo-voorzieningen](#)
- [Raadsbrief Evaluatie hulp bij het huishouden en afronding maatregelen verbeterplan](#)

Vanaf 2018 is er sprake van krapte op de arbeidsmarkt. Ook de hulp bij het huishouden in Utrecht ondervindt hier hinder van. De raad is hierover geïnformeerd door middel van twee raadsbrieven en de beantwoording van schriftelijke vragen. In de raadsbrief Ontwikkelingen in hulp bij het huishouden zijn ook overige ontwikkelingen beschreven, zoals de invoering van nieuwe loonschalen en de invoering van het abonnementstarief eigen bijdrage Wmo

- [SV 2018, nr. 126 over Tekorten gezondheidszorg Utrecht](#)
- [Raadsbrief Ontwikkelingen in hulp bij het huishouden](#)
- [Raadsbrief Personeelstekort Hulp bij het huishouden](#)
- [SV 2019 nr. 279 Wachtlijsten voor hulp bij huishouden](#)

## **Beslispunten, Argumenten en Kanttekeningen/Risico's**

| Beslispunt |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1          | <p>De visie Toekomst Hulp bij het huishouden uiterlijk in november 2020 vast te stellen, waarin het inhoudelijke kader wordt geschetst voor een nieuwe aanbesteding, met als uitgangspunten:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Hulp bij het huishouden is een integraal onderdeel van het landschap van zorg en ondersteuning voor Utrechters die ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen;</li><li>Hulp bij het huishouden is ondersteuning bij wat iemand zelf niet meer kan in het huishouden; ook signalering en verbinding in de wijk;</li><li>Cliënten hebben invloed op wie in huis komt, een 'klik' is belangrijk;</li><li>Het keukentafelgesprek met het buurtteam blijft onderdeel van hettoegangsproces;</li><li>Samenwerking en partnerschap gaat beter wijkgericht en met een beperkt aantal aanbieders;</li><li>We innoveren en leren gezamenlijk.</li></ol> |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Argumenten              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1                     | <u>Op basis van deze inhoudelijke uitgangspunten wordt een aanbesteding uitgevoerd waarbij eerste stappen kunnen worden gezet richting de gewenste transformatie van hulp bij het huishouden</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                         | De voorgestelde uitgangspunten vormen het inhoudelijke kader voor de aanbesteding die wordt uitgevoerd. De uitgangspunten zullen een andere werkwijze vragen van de aanbieders in relatie tot de gemeente als opdrachtgever, in relatie tot de partners in de wijk en vooral ook in hun relatie tot de cliënt.<br>De aanbesteding is een kans om te starten met een transformatie van de hulp bij het huishouden om onze ambitie dat onze inwoners kunnen meedoen en zo lang mogelijk in een prettige woonomgeving kunnen blijven wonen en waar nodig ondersteuning hiervoor ontvangen te bewerkstelligen. Dat vraagt om een betere verbinding tussen de hulp bij het huishouden en de andere partners in het Utrechtse landschap van zorg en ondersteuning. Daarnaast ziet de gemeente Utrecht een stevige financiële opgave, omdat het aantal rechthebbenden op hulp bij het huishouden en het benodigde aantal uren stijgt, terwijl het beschikbare budget achterblijft. |
| Kanttekeningen/Risico's |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.1                     | <u>Om een transformatie te bewerkstelligen is tijd nodig</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                         | Om een betere verbinding tussen hulp bij het huishouden en het Utrechtse landschap van zorg en ondersteuning te bewerkstelligen is deze aanbesteding een eerste stap. Er wordt een dialooggerichte aanbesteding uitgevoerd waarin samen met de aanbieders het nieuwe contract wordt vormgegeven. In het contract worden ontwikkelopgaven genoemd waar we de komende periode met elkaar op leren en innoveren. De ontwikkelopgaven worden gebaseerd op de door de raad vast te stellen uitgangspunten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1.2                     | <u>Er bestaat op dit moment al een financieel knelpunt op het gebied van hulp bij het huishouden.</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                         | We zien een toenemende vraag naar hulp bij het huishouden door onder andere vergrijzing, ambulantisering van de GGZ en door invoering van het abonnementstarief. Het is nog onduidelijk in hoeverre we hiervoor gecompenseerd worden door het rijk en hoe het structurele plaatje eruit komt te zien                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Financiën

Het aantal cliënten blijft stijgen en we zien vaker cliënten met een complexe hulpvraag. Daarnaast stijgen de kosten per cliënt. Het budget vanuit het rijk stijgt echter niet gelijk mee. Daarom ontstaat er spanning tussen de benodigde en de nu beschikbare middelen. Eind 2020 komt er als gevolg van de herverdeling in het gemeentefonds en de uitkomsten van het onderzoek naar het abonnementstarief meer inzicht in de eventuele extra middelen. Afhankelijk van deze uitkomsten komen we in 2021 bij u terug voor de financiële stand van zaken met betrekking tot de hulp bij het huishouden.

Het leveren van kwalitatief goede en passende zorg en ondersteuning aan Utrechtse inwoners die ondersteuning nodig hebben om mee te doen staat voorop. Dat voeren we in principe uit binnen de beschikbare middelen. Hierbij hanteren we de volgende uitgangspunten:

- Wij ramen reëel (ook in zware tijden).
- Wij hanteren een stabiel budgettair kader.
- Wij bouwen voor de aanbieder zekerheid in over de inkomsten (op langere termijn) door te kiezen voor een langere contractperiode waarbij ruimte is voor flexibiliteit in de contractduur. Hierbij sluiten we aan bij de looptijd van de overige contracten Wmo Aanvullende zorg.
- Wij bezien jaarlijks wat de volume- en loon- en prijsontwikkelingen zijn en wat de impact hiervan is op het budget. Hetzelfde geldt voor de impact van de groei van de stad. Het uitgangspunt is om loon- en prijsontwikkeling door te voeren, rekening houdend met de AMvB reële kostprijs Wmo. Hierbij moeten we voorkomen dat we ieder jaar opnieuw moeten onderhandelen over de tarieven.

Als gemeente zijn we gehouden aan de AMvB reële kostprijs Wmo. Zoals gezegd streven we naar een taakgerichte bekostiging (NB: dit is geen resultaatsturing). Hiermee kunnen we, beter dan nu, in gesprek met de aanbieders over manieren om binnen het beschikbare budget te blijven. Het is onderdeel van de dialoofase om te zien of en hoe een taakgerichte bekostiging mogelijk is. Het risico van budgetoverschrijding is echter met een taakgerichte bekostiging niet volledig verdwenen.

Het beschikbare budget is structureel 15,3 miljoen euro en maakt onderdeel uit van doelstelling 18-2-2-1 Aanvullende zorg op het programma Ondersteuning op Maat.

## **Vervolg**

Op basis van de uitgangspunten wordt het inhoudelijke gesprek gevoerd met de geselecteerde aanbieders op een aantal thema's, zoals gebiedsindeling, bekostigingssystematiek (waarbij onze voorkeur uitgaat naar het in lijn brengen met de overige aanvullende zorg Wmo: taakgerichte bekostiging), partnerschap, keuzevrijheid, etc. om het nieuwe contract, samen met de inschrijvers, vorm te geven. Het contract zal uiterlijk 1 januari 2022 ingaan met een looptijd tot 1 januari 2025 met drie verlengingsopties van twee jaar. Het contract loopt dus tot uiterlijk 1 januari 2031. Een punt van aandacht bij aanvang van de contracten is een goede overgang van onderneming die een nieuwe aanbesteding waarschijnlijk met zich meebrengt.

Het opdrachtgeverschap is gericht op het continu samen leren en ontwikkelen. Dit biedt regelmatig mogelijkheden om te evalueren en zonodig bij te sturen. Bijvoorbeeld bij kwartaalgesprekken en naar aanleiding van uitkomsten uit onderzoeken met betrekking tot cliëntervaring. Daarnaast is elk moment van verlenging van het contract een moment om met aanbieders te evalueren.

## **Participatie**

Bij de totstandkoming van de uitgangspunten is de Cliëntenraad Wmo betrokken geweest. Ook bij de dialoogsessies in het kader van de nieuwe aanbesteding worden cliënten(vertegenwoordigers) betrokken. Ook overige stakeholders worden, passend bij het thema van de dialoog, betrokken.

## **Communicatie**

De documenten voor de aanbesteding worden gepubliceerd op Tendered (openbaar). Ook op de website van de gemeente Utrecht wordt hierover informatie opgenomen.

De uitkomst van de aanbesteding wordt gedeeld met de raad en stakeholders in de stad. Vooral tijdens het implementatietraject voorafgaand aan de ingang van het nieuwe contract is communicatie over de overgang voor huidige werknemers en bestaande cliënten van groot belang.

## **Bijlagen**

Bijlagen besluitvorming

- Visie toekomst Hulp bij het huishouden in Utrecht

Bijlagen informatief

- geen