

Verslag marktconsultatie Hulp bij het huishouden t.b.v. Gemeente Heusden

4 juli 2024

Deel 1 Inrichtingskeuzes

In deel 1 van de marktconsultatie heeft de gemeente informatie gedeeld over de voorgenomen inrichtingskeuzes middels een presentatie:

- Scope van de opdracht
- Looptijd
- Bekostiging
- Inhoudelijke keuzes
- Tarief

De presentatie is als bijlage aan dit verslag toegevoegd. Tijdens de presentatie is uitgebreid stilgestaan bij het tarievenonderzoek en de tariefdifferentiatie die de gemeente Heusden wenst toe te passen in de naderende inkoop. Hieronder wordt daarom een beeld gegeven van de reacties, vragen en antwoorden.

Tarievenonderzoek en tariefdifferentiatie

Over het algemeen uiten de organisaties die voornamelijk werken met zzp'ers hun ontevredenheid over de tariefdifferentiatie. Het verschil in tarief is groot. Deelnemers pleiten voor eenzelfde tarief, voor dezelfde dienstverlening. Organisaties die voornamelijk werken met zzp'ers geven aan dat zij nu ambitieuze mensen uit de markt aantrekken, die anders niet in de zorg zouden gaan werken. Dat komt (mede) door het tarief. Er wordt ook benadrukt dat zzp'ers hun werkzaamheden toekomstbestendig moeten kunnen uitvoeren. De gemeente wordt gevraagd om rekening te houden met toekomstige wetgeving, die een minimaal uurtarief voor een zzp'er (35 euro) voorschrijft. De uurtarieven zijn daarnaast al aanzienlijk verhoogd in het laatste jaar. Afsluitend wordt aangegeven dat goed onderbouwd dient te worden welke organisatie in welke categorie valt.

Over het algemeen reageren organisaties die voornamelijk werken met personeel in loondienst opgelucht op het kostprijsonderzoek. Een deelnemer benoemt dat hij de teleurstelling voor organisaties die voornamelijk werken met zzp'ers begrijpt. Er wordt aangegeven dat de ontwikkeling in lijn is met een landelijke trend (gestuurd vanuit overheid) om meer vaste banen te creëren.

Vraag	Antwoord
Moeten de tarieven nog worden vastgesteld door het college?	Nee, dat is niet nodig.
Zijn de voorziene cao-wijzigingen al meegenomen in het kostprijsonderzoek?	De huidige tarieven zijn gebaseerd op de cao van dit moment.
Is de gemeente zich ervan bewust dat met dit tarief het uurtarief van zzp'ers naar beneden gaat? Hoe dient men dit te onderbouwen naar het personeel?	Ja, daar is de gemeente zich van bewust. De informatie die is gebruikt om tot de tarieven te komen wordt transparant gedeeld.
Hoe werkt tariefdifferentiatie als een organisatie die werkt met voornamelijk zzp'ers als onderaannemer werkt van een organisatie met personeel in loondienst?	In dat geval is de organisatie met voornamelijk personeel in loondienst de contractpartner van de gemeente. Het is aan de contractpartner om afspraken over het tarief met onderaannemers te maken.
Hoeveel procent van het personeel moet in loondienst zijn om het hogere tarief te ontvangen?	De gemeente denkt momenteel aan 75%.

Deel 2 Co-creatie

In deel 2 van de marktconsultatie is de gemeente met de deelnemers (in twee groepen) in gesprek te gaan over de doelstellingen/ontwikkelopgaven voor de hulp bij het huishouden:

- Toekomstbestendigheid hulp bij het huishouden
- Betaalbaarheid hulp bij het huishouden
- Verwachtingsmanagement bij inwoners
- Partnerschap
- Complexe casussen
- Aftekenlijsten

Hieronder wordt per onderwerp weergegeven wat de voornaamste zaken zijn die de gemeente meeneemt in de verdere voorbereiding van de inkoop.

Toekomstbestendigheid/betalbaarheid hulp bij het huishouden

- Overweeg een andere frequentie voor de hulp bij het huishouden, bijvoorbeeld eens per twee weken.
- Investeer in cliënten die (een deel van) hun zelfstandigheid kunnen terugkrijgen.
- Overweeg een gezamenlijke (centrale) wachtlijst.
- Wees kritisch op welke inwoners écht hulp bij het huishouden nodig hebben. Hulp bij het huishouden afschalen blijkt vaak lastig, opschalen niet.
- Kijk welke ondersteuning voorliggend kan worden georganiseerd, zodat hulp bij het huishouden mogelijk niet meer noodzakelijk is (maak inwoners weerbaar).
- Faciliteer dat aanbieders van elkaar kunnen leren.
- Overweeg een efficiëntere planning door een gebiedsindeling toe te passen.
- Innovaties kunnen de kwaliteit van hulp bij het huishouden verhogen.
- Maak extra geld vrij vanuit het Rijk.

Verwachtingsmanagement bij inwoners

- De rol van de gemeente is groot in relatie tot het verwachtingsmanagement bij inwoners.
- Wees duidelijk over wat inwoners wel en niet kunnen verwachten. Schep realistische verwachtingen.
- Schets heldere grenzen voor inwoners. Bijvoorbeeld over het tijdstip, vervanging in vakantieperiodes etc.
- Trek als gemeente en aanbieders gezamenlijk op in de communicatie naar inwoners.

Partnerschap

- Er wordt in de gemeente op onderdelen al goed onderling (aanbieders en andere betrokkenen) samengewerkt.
- Het voorstel om halfjaarlijks met gemeente en aanbieders te overleggen is positief.
- De gemeente kan een faciliterende rol hebben in de verbinding tussen aanbieders en andere betrokken organisaties, bijvoorbeeld vanuit het voorliggende veld.

Complexe casuïstiek

- Dementie, vervuiling, verslaving etc. neemt toe.
- Een goede screening vooraf door consultants en afstemming met de aanbieder is essentieel. Aan de voorkant moet aandacht zijn voor complexe casuïstiek, bijvoorbeeld via een plan van aanpak en het betrekken van de juiste organisaties.
- Zorg voor een veiligheidsgarantie voor personeel, bijvoorbeeld door met twee personen aanwezig te zijn.

- Zorg voor een terugkoppeling vanuit de aanbieder naar de gemeente als er grotere problematiek blijkt te zijn (signaalfunctie).
- Als de situatie (te) complex is, overweeg tijdelijk andere zorg/ondersteuning (bemoeizorg) in te zetten, om daarna de huishoudelijke hulp weer op te starten.
- Sommige huishoudelijke hulpen zien complexe casussen als een uitdaging. Deze personen hebben soms ook een hbo achtergrond in het psychologisch veld.
- Er zijn altijd wel aanbieders die ergens heel goed in zijn. Neem contact met elkaar op om af en toe een cliënt over te dragen.
- Overweeg onderscheid hbh en hbh+. Complexe casussen zijn intensiever, dus dat moet vergoed worden. De medewerker die complexe casussen oppakt zou daar ook voor beloond moeten worden.

Aftekenlijsten

- Papieren aftekenlijsten zijn niet meer van deze tijd.
- De basis is vertrouwen.
- De cliënt heeft een monitorende rol.
- Tussentijds vinden evaluaties/controles door de aanbieder plaats.
- Zoek naar (digitale) alternatieven om aan de accountant een bewijs van de gewerkte/geleverde uren te overhandigen.

Extra: arbeidsmarktkrapte

- Speelt niet bij iedere aanbieder. In Heusden is het niet direct aan de orde.
- De vraag naar hulp bij het huishouden stijgt, maar het aantal in te zetten huishoudelijke hulpen niet. In de toekomst kan dit een uitdaging worden.
- Het is niet altijd vanzelfsprekend dat huishoudelijke hulpen de Nederlandse taal spreken.
- Stel geen overbodige voorwaarden aan diploma's voor de huishoudelijke hulpen. Aanbieders doen de screening, zodat goede medewerkers aan de slag kunnen.
- Overweeg een ORT vergoeding vanuit de gemeente.

Deel 3 Doorkijk inkoopprocedure

In deel 3 van de marktconsultatie heeft de gemeente een doorkijk naar de komende periode gedeeld middels een presentatie. De presentatie is als bijlage aan dit verslag toegevoegd.