

## Aanwezigen

### Organisatie

Tzorg

Proteion Schoon

Thuiszorg Helpende Hand

Gemeente Peel en Maas

Gemeente Beesel

Gemeente Venlo

### Aanwezige

Bart Hoefnagel

Roel Geujen

Yvonne van de Stay

Ingrid van Enckevort

Tim van Eerden

Frank Op 't Veld

## Aanleiding

Voor de nieuwe aanbesteding sociaal domein per 2022 in de regio Limburg-Noord loopt het project Sturing & Inkoop. Het domein Wmo is vooralsnog onderverdeeld in vier segmenten waarbij onder het segment Volwassenen met ouderdom gerelateerde beperkingen ook het product Hulp bij huishouding (hbh) valt.

## Vraagstelling

Hbh vormt een belangrijk deel van het Wmo-budget. Met ontwikkelingen als dubbele vergrijzing, de hogere drempel voor intramuraal verblijf (Wlz), de aanzuigende werking van het abonnementstarief, personeelskrapte en cao-ontwikkelingen en grenzen in mantelzorg en beschikbare vrijwilligers is de verwachting dat deze ondersteuningsvorm de komende jaren een fors groter wordende kostenpost zal worden. Hoe zorgen we ervoor dat hulp bij huishouding toekomstbestendig, organiseerbaar en betaalbaar blijft en zo goed mogelijk een bijdrage levert aan het behoud van zelfredzaamheid en participatie bij onze inwoners? Specifiek voor deze sessie ook de vraag: Hoe kunnen we de bekostiging van hbh het beste vorm geven?

## Stip op de horizon

Vanuit sturing & inkoop is voor het segment ouderen een stip op de horizon geformuleerd:

- Efficiënte en effectieve zorg achter de voordeur;
- Netwerksamenwerking: samen met andere partijen achter de voordeur of in de wijk signalen oppakken;
- Binding met de wijk, wijkgericht werken;

## Aanbiedersconsultatie

Op woensdag 27 mei 2020 heeft een aanbiedersconsultatie plaatsgevonden. Vooraf is de stip op de horizon met de aanbieders gedeeld inclusief een aantal vervolgvragen. Het gesprek was brainstormend ingestoken.

De belangrijkste bevindingen:

- Een aanbieder wijst op een pilot in Zuid-Limburg met een combinatie van hbh en Zvw. Dit levert een besparing voor Zvw op.

- Een aanbieder ziet kansen in domein overstijgend werken en investeert in de regio Roermond in de samenwerking met de thuiszorg door hbh-medewerkers op te leiden tot thuiszorgassistent. Ook een andere aanbieder is intern in gesprek hierover. Bij de aanbieders behoren lichte begeleidingsvormen gekoppeld aan hbh ook tot de mogelijkheden; Belangrijke drijfveren hierbij zijn versnippering van zorg voorkomen en goedkopere zorg. Ook het voorbeeld Rivierduinen in Leiden. Vanuit Zvw zie je dat de zorg wordt overgezet naar goedkopere krachten.
- Aanbieder geeft aan dat Hbh de lichtste en goedkoopste vorm van zorg is. Wat is de waarde van hulp bij het huishouden? En hoe kunnen we hier meer waarde aan toevoegen? O.a. door de signaleringsfunctie te versterken. In hoeverre weten hulpen wie er nog meer betrokken zijn? Wat is er voor nodig om de hulpen te laten schakelen met anderen? Hoe vertalen we dit naar partners in de wijk? De signalen van de hulp worden per zorgaanbieder anders doorgegeven. Sommigen werken met een zorgcoördinator die in de wijk werkt, die vervolgens weer schakelt met de Wmo-consulent en andere wijkpartijen. Hulpen hebben geen tijd voor zelf oppakken signalen.
- Aanbieders proberen zo wijkgericht mogelijk te werken, o.a. met wijkcoördinator. Hulpen werken zoveel mogelijk binnen 1 wijk, maar ook daarbuiten. Ze reizen vooral op de fiets, en krijgen hiervoor vaste fietsvergoeding. Veel verloop medewerkers waardoor wijkgericht werken wordt beperkt. Vaste coördinator kan dit ondervangen. Je zou aanbieders ook verantwoordelijk kunnen maken voor één dorp of wijk of samen verantwoordelijk maken, zodat het efficiënter georganiseerd kan worden. We moeten nadenken wat de waarde is van keuzevrijheid van de cliënt ten opzichte van het efficiënter inrichten van het systeem om zorg te bieden aan de cliënt.
- Aanbieders geven aan dat een vorm van resultaatfinanciering/ lumpsum-financiering kan leiden tot minder administratieve lasten en meer flexibiliteit bij het regelen van de zorgverlening.
- Resultaat/prestatiegericht werken in de vorm van bedrag per cliënt heeft voordeel dat hulp zelf kan bepalen wat er nodig is en hoeveel tijd daarvoor nodig. In de praktijk komen hulpen op plekken waar te weinig of juist te veel uren worden geïndiceerd. Daarnaast heeft een cliënt vaak meer nodig dan schoon huis. Hulpen willen ook graag meer kunnen betekenen voor cliënten.
- Een andere mogelijkheid voor meer flexibiliteit zijn indicaties voor onbepaalde tijd en indicaties waarbinnen flexibele inzet van uren mogelijk is, bijvoorbeeld in de vorm van een jaarsystematiek, zoals gemeente Utrecht dit doet. Met name in Venlo leidt verschil in inzet per week snel tot uitval in berichtenverkeer. Ook te late herindicaties geven extra werk in extra administratieve handelingen en noodzakelijke communicatie;
- Een aanbieder geeft aan in zo'n 40 procent van de gemeenten waarin ze actief zijn al resultaatgericht te werken. Dit leidt tot minimaal dezelfde cliënttevredenheid dan bij p\*q. Bij Eindhoven is de overstap van p\*q naar resultaat/prestatie gericht werken fout gegaan door communicatie, we moeten als regio aandacht hebben voor de communicatie en verwachtingsmanagement over en weer. Ook kwaliteitscontrole vanuit gemeente is van belang. Sleutelwoord is communicatie. Wetgever geeft waarschijnlijk pas in 2021 duidelijkheid over mogelijkheid resultaatgericht werken. Goed voorbeeld is Weert.

- Hoe kunnen we het simpeler maken:
  - Indicaties vrij laten: geen omvang bepalen
  - Jaarindicaties, bijv Roermond 3 uur per week x 52 weken = 156 uur per jaar. Dit geeft minder uitval van facturen.
  - Efficiencyslag in uniformiteit toegang, nu per gemeente andere afstemming rondom indicaties
- Als laatste geeft een aanbieder nog aan aandacht te hebben voor het werken met milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen en zoekt naar wegen om dit nog beter te gaan borgen.

Na het gesprek is vanuit een aanbieder een visiestuk van april 2020 gedeeld met de gemeenten: 'Onze kwetsbaarheid (her)kennen, Stip op de horizon - de zorg in 2030'. Ook is een overzicht gedeeld over de voor- en nadelen die zij zien met betrekking tot de keuze 'maatwerkvoorziening P\*Q' en 'maatwerkvoorziening resultaatgericht werken en financieren'

### Vervolg

De hoofdkeuzes voor de vier sturingselementen (bekostiging, contact, toegang en leveranciersmanagement) per segment worden begin juli aan het regionale portefeuillehoudersoverleg voorgelegd. Daarna worden alle aanbieders hierover geïnformeerd en worden er nieuwe sessies met aanbieders georganiseerd per segment om samen het gesprek te voeren over de nadere invulling van de gemaakte keuzes.