

Gemeente Hellendoorn  
t.a.v. de heer J. Coes, wethouder  
Postbus 200  
7440 AE Nijverdal

Bellavistastraat 7  
7604 AD Almelo  
Postbus 226  
7600 AE Almelo  
**T. 0900 0678** (lokaal tarief)  
[www.zorgaccent.nl](http://www.zorgaccent.nl)

Almelo, 11 april 2016

**Ons kenmerk** : EK 30032016  
**In behandeling bij** : E. Kramer, directeur  
**Betreft** : perspectief HH 2017

**Locatie** : Bellavistastraat 7, 7604 AD Almelo  
**Telefoonnummer** : 0900-0678

Geachte meneer Coes,

Wij hebben met uw gemeente een raamovereenkomst afgesloten voor de Maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning. We weten dat uw gemeente zich momenteel aan het oriënteren is over de toekomstige contratering van deze huishoudelijke ondersteuning. Ook wij hebben hierover nagedacht en hebben dit aan u kenbaar gemaakt in ons position paper 'Toekomstvisie Huishoudelijke Ondersteuning ZorgAccent Huishoudelijke Hulp BV', dat reeds in uw bezit is. Voor de zekerheid hebben we deze nogmaals als bijlage meegezonden. Graag willen we via deze brief de o.i. noodzakelijke uitgangspunten bij u onder de aandacht brengen om het genoemde paper ook daadwerkelijk in de praktijk te realiseren.

Allereerst willen wij opmerken dat wij verheugd zijn om te constateren dat, nu de meeste stof van de hervormingen is neergedaald, er ruimte is om na te denken over deze nieuwe concepten. Dit blijkt o.a. uit gesprekken die we reeds gevoerd hebben met de gemeente Almelo en Rijssen-Holten. Het gesprek met uw gemeente zal nog plaatsvinden.

Wij willen niet alleen een schoonmaakorganisatie zijn voor het leveren van een leefbaar huis, maar ook daadwerkelijk toegevoegde waarde leveren op het gebied van zelfredzaamheid en participatie voor kwetsbare burgers. Het gaat om burgers die het risico lopen op verlies zelfredzaamheid en/of sociaal isolement, zoals chronisch zieken en hulp- en zorgbehoevende ouderen. Deze kwetsbare burgers zijn ook de cliënten die regelmatig zorg ontvangen via de ca. 75 wijkteams van de Wijkverpleging van ZorgAccent. In het position paper schetsten wij dan ook een vernieuwende duurzame aanpak voor deze kwetsbare burgers. Door te starten met HH teams in de wijk, in samenwerking met de wijkteams van ZorgAccent, willen wij noodzakelijke ondersteuning bieden. Wij zien mogelijkheden om verbindingen te maken tussen diensten zodat cliënten ondersteuning krijgen van zorgverleners die door de cliënt goed gekend worden en ook elkaar kennen waardoor er beter afgestemd en samengewerkt kan worden. Te denken valt hierbij aan cliënten die naast huishoudelijke zorg ook behoefte hebben aan werkzaamheden vanuit andere WMO-producten, zoals Ondersteuning Zelfstandig Leven en maaltijdondersteuning.

Voor onze huishoudelijk medewerkers is het van belang om zekerheid te hebben over de contractomvang en contractduur. Daarnaast vinden we het belangrijk om ruimte te bieden voor

scholing en werkoverleg. Wij willen graag als werkgever deze arbeidsomstandigheden bieden maar daarvoor hebben we wel het comfort nodig van meerjarige contracten tegen redelijke tarieven.

De praktijk laat zien dat wij met de huidige tarieven in de vorm van Basis-en Pluspakketten, gemiddeld 1,8 uur per week aan huishoudelijke ondersteuning inzetten. De verwachting dat hiermee maatwerk kan worden geboden is o.i. niet realistisch, omdat in bijna alle cliëntsituaties dit gemiddelde aantal uren ingezet moet worden. Er zijn bijna geen situaties waar minder ingezet kan worden ten behoeve van een situatie waar meer nodig is dan het gemiddelde.

De beweging die centraal staat in het position paper kan geduid worden als 'van transitie naar transformatie'. Deze beweging kost tijd en ook geld. Inmiddels hebben we begrepen dat gemeenten HHT-gelden hiervoor beschikbaar (gaan) stellen. Graag zouden we hiervoor in aanmerking komen om in samenspraak met uw gemeente het gedachtengoed van het position paper nader uit te werken. Het geld zal m.n. aangewend worden voor scholing en begeleiding van de medewerkers om de genoemde transformatie vorm te geven.

Tot slot, wij verzoeken u dan ook om m.b.t. uw toekomstig inkoopbeleid:

- om in de volgende contratering meerjarige contracten af te geven voor minimaal drie jaar;
- erkenning van een redelijk tarief conform de 'Code verantwoordelijk marktgedrag', zodat er wel degelijk maatwerk geboden kan worden.
- te starten in 2016, in afstemming met uw gemeente, met een pilots te van een wijkgerichte inzet van huishoudelijke hulp en daarin te ontdekken welke samenhang er mogelijk is met andere diensten uit de WMO en in hoeverre meer verbinding met de wijkteams vanuit de wijkverpleging leidt tot betere zorg, ondersteuning en meer efficiency.
- mogelijkheden om ten behoeve van bovenstaande beweging inzet van middelen uit de HHT-regeling.

Graag zien we uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groeten,



Erik Kramer MSc MBA  
Directeur ZorgAccent Huishoudelijke Hulp

Deze brief hebben wij ook verstuurd:

- aan uw ambtenaar mevrouw A. Mulder;
- aan uw collega wethouders van de gemeente Twenterand, Almelo, Wierden, Rijssen-Holt en Tubbergen;
- aan de gemeenteraad van uw gemeente

## **Position paper**

### **Toekomstvisie Huishoudelijke Ondersteuning ZorgAccent Huishoudelijke Hulp BV (verder afgekort als ZorgAccent HH)**

#### **Inleiding**

Deze notitie beschrijft de contouren van een vernieuwende duurzame aanpak van welzijn en zorg voor kwetsbare burgers, die via de WMO een beroep doen op huishoudelijke ondersteuning. Hiervoor is een driedelige aanleiding:

1. De huidige wijze van aanbesteden Huishoudelijke Ondersteuning in Twente lijkt maatschappelijk, politiek en juridisch niet houdbaar. De beheersing van de kosten en prijs is voor de gemeenten van groot belang bij de aanbesteding.
2. ZorgAccent HH is een nieuwe organisatie waardoor we nog kunnen werken met tijdelijke contracten en we medewerkers in kunnen zetten die starten in de beginschaal van FWG 10. Door deze werkwijze kunnen we burgers ongeveer gemiddeld 1,8 uur per week HH ondersteuning bieden. Iedere burger in Nederland zal herkennen dat voor het schoonhouden van een huis meer tijd nodig is. Medewerkers in vaste dienst ontvangen conform onze CAO een jaarlijkse periodiek waardoor het totale salarisniveau stijgt. Indien deze niet wordt gecompenseerd door stijging van de tarieven is de enige sleutel voor een gezonde bedrijfsvoering een vermindering van het aantal uren ondersteuning bij cliënten. Overheadkosten en kosten voor overleg en deskundigheid zijn reeds minimaal. Op deze manier werkt het voor de korte termijn maar wij hebben grote bedenkingen bij de duurzaamheid van dit systeem en vragen ons af of dit wel genoeg waarde toevoegt op thema's zoals zelfredzaamheid cliënten, doelmatige inzet, werkgelegenheid en goed werkgeverschap.
3. Er is behoefte aan nieuwe vormen van ondersteuning in huis waarbij huishoudelijke ondersteuning en begeleiding gecombineerd worden. Cliënten zijn daar beter mee geholpen, medewerkers krijgen daarmee nieuwe kansen op de arbeidsmarkt en gemeenten kunnen betere, meer preventieve zorg bieden en tegelijkertijd kosten besparen.

#### **Beschrijving huidige situatie**

ZorgAccent Huishoudelijke Hulp BV is onderdeel van Stichting ZorgAccent en levert op basis van een raamcontract aan 660 cliënten Huishoudelijke Ondersteuning. Deze ondersteuning vindt anno 2015 plaats op basis van het construct 'een leefbaar huishouden'.

Onze huishoudelijke medewerkers werken doorgaans jarenlang bij dezelfde, vertrouwde cliënten. De medewerkers werken doorgaans solistisch: er is vooral sprake van een 'één- op één contact' tussen de medewerker en de coördinator op kantoor over wijzigingen van de werktijden, het opnemen van vakantie, etc. De huishoudelijke medewerkers hebben weinig tot geen contact met elkaar en met andere zorgverleners.

In de huidige praktijk van de uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning 2015 gaat de aandacht voornamelijk uit naar de zogenaamde output-factoren, terwijl de genoemde elementen zelfredzaamheid en participatie vaak nog onderbelicht blijven.

## **Beschrijving ambitie**

### **A. Cliënten**

Wanneer er geen sprake is van een leefbaar huis, bestaat er een risico op vervuiling en aantasting van de gezondheid. De rechter heeft geoordeeld dat het schoonmaken van een woning als een algemeen dagelijkse levensverrichting moet worden gezien, kortom een vorm van zorg.

ZA HH wil niet alleen maar een schoonmaakorganisatie zijn voor het leveren van een leefbaar huis, maar wil zich voor 2016 zodanig positioneren dat zij daadwerkelijk toegevoegde waarde levert op het gebied van zelfredzaamheid en participatie voor kwetsbare burgers. Het gaat om burgers die het risico lopen op achterstand in de maatschappij en/of sociaal isolement, zoals chronisch zieken en hulp- en zorgbehoevende ouderen. Deze kwetsbare burgers zijn ook vaak de cliënten die zorg ontvangen via de ca. 75 wijkteams van de Wijkverpleging van ZorgAccent.

De ambitie is in dit verband om de huishoudelijke ondersteuning fundamenteel anders te organiseren, namelijk om teams te gaan vormen in de HH die in een bepaalde geografische eenheid ('net als de wijkteams van ZorgAccent') hun diensten aanbieden. Op deze wijze wordt het mogelijk gemaakt om gemakkelijker een verbinding te maken met teams van de Wijkverpleging en om inzicht te krijgen in de sociale kaart van de buurt. In samenwerking met de collega's van de Wijkverpleging kan er bij 'gemeenschappelijk cliënten' gekeken worden wat de cliënt zelf nog kan, of wat het netwerk van de cliënt kan doen. Kortom, de ambitie is om goede en strikte noodzakelijke ondersteuning te bieden aan burgers in samenhang met andere zorgverleners.

Daarnaast schept dit mogelijkheden om andere werkzaamheden te doen vanuit andere WMO-producten, zoals 'Ondersteuning Zelfstandig Leven', de maaltijdondersteuning en hulp bij het oplossen van praktische problemen. De door de gemeenten beschikbare HHT-gelden kunnen hiervoor -conform het vastgestelde beleid- effectiever worden ingezet. Dit toekomstperspectief sluit tevens aan op de recent aangekondigde plannen van staatssecretaris Van Rijn om extra gelden beschikbaar te stellen voor brede functies op het snijvlak van private dienstverlening aan huis, huishoudelijke hulp, begeleiding en licht persoonlijke verzorging.

### **B. Huishoudelijke medewerkers**

We willen een goede werkgever zijn die huishoudelijk medewerkers zekerheid kunnen bieden over contractomvang, contractduur, ruimte voor scholing en werkoverleg. Het werken in een teamverband zal voor de huishoudelijk medewerkers aantrekkelijk zijn en creëert goede condities voor collegiale ondersteuning en toetsing en het organiseren van continuïteit in de huishoudelijke ondersteuning.

Door te werken in een geografische werkgebied ontstaat er bekendheid met andere zorgverleners waardoor er duurzame samenwerkingsrelaties zullen ontstaan. Tevens biedt deze manier van werken een goede mogelijkheid om mensen in te zetten die in een re-integratietraject zitten van begeleiding naar werk.

### **C. De samenleving**

Door de samenhang en samenwerking in de wijk te versterken willen wij bereiken dat:

- a. zelfregie, zelfredzaamheid en participatie van kwetsbare burgers wordt vergroot;

- b. de afstemming rondom de cliënt en de dienstverlening aan de cliënt verbeterd wordt door een andere werkwijze van betrokken zorgverleners, waarbij het zelfmanagement van de cliënt wordt versterkt;
- c. een andere inrichting van de huishoudelijke ondersteuning, waarbij voor een afgebakende groep kwetsbare burgers en chronisch zieken, op een andere wijze huishoudelijke ondersteuning wordt aangeboden;
- d. het ontwikkelen van nieuwe vormen van ondersteuning in huis waarbij huishoudelijke ondersteuning en begeleiding gecombineerd worden. Cliënten zijn daar beter mee geholpen, medewerkers krijgen daarmee nieuwe kansen op de arbeidsmarkt en gemeenten kunnen betere, meer preventieve zorg bieden en tegelijkertijd kosten besparen.

**Waarom deze notitie op dit moment?**

De betreffende gemeenten hebben de vraag gesteld wat de mogelijkheden zijn van ZorgAccent HH om bij een faillissement van TSN, cliënten over te nemen. Uiteraard zijn we bereid om een bijdrage te leveren aan de continuïteit van de huishoudelijke ondersteuning, maar we willen daaraan voorafgaand graag het gesprek voeren met de gemeenten over bovenstaande visie en de mogelijkheid verkennen om in 2016 in enkele wijken een pilot te doen. We hebben daar onze gedachten over gevormd en zouden die graag in een gesprek willen toelichten.