

## Nota

Voor burgemeester en wethouders  
Nummer 2020-004300

Datum vergadering: 11 februari 2020  
Nota openbaar: openbaar  
Portefeuillehouder: J.J. Beintema

---

### B & W advies: Nieuwe Regeling Wmo Wasverzorging 2020

---

#### Advies:

1. Instemmen met de voorgestelde invulling van de algemene voorziening Wmo wasverzorging.
2. Instemmen met het starten van het aanbestedingsproces conform dit voornemen.
3. De cliënten en zorgaanbieders per brief te informeren over de nieuwe regeling, na instemming door het college op 11 februari 2020 en voorafgaand aan de openbaarmaking van deze nota.
4. De nota en brieven ter informatie te sturen aan de raadscommissie samenlevingszaken en de Wmo-raad.

#### Besluit B & W:

Aangenomen:

CONFORM ADVIES.

#### Korte samenvatting

Het huidige voorzieningenniveau van de Wmo in de gemeente Hellendoorn is niet toekomstbestendig. De uitvoeringskosten van de Wmo stijgen al jaren, terwijl inkomsten achterblijven. De gemeente Hellendoorn staat zodoende voor de opgave om een toekomstbestendige Wmo in te richten. Het anders inrichten van de Wmo wasverzorging – onderdeel van de Huishoudelijke Ondersteuning – draagt bij aan de oplossing van deze opgave. Voorgesteld wordt om de wasverzorging om te vormen van een maatwerkvoorziening naar een voorliggende voorziening. In deze nieuwe regeling wordt de was door een wasserette verzorgd. Deze regeling stelt de gemeente Hellendoorn beter in staat te differentiëren naar het oplossend vermogen van de cliënt. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan de ombuigingsopgave voor 2020 en spelen we in op de toenemende krapte op de arbeidsmarkt.

#### Aanleiding

De gemeente Hellendoorn staat, evenals de andere Nederlandse gemeenten, voor de opgave om de Wmo toekomstbestendig in te richten. Vooral de Huishoudelijke Ondersteuning (HO) staat onder druk. De gevolgen van de forse landelijke budgetkorting van 40% op de HO in 2015 zijn nog altijd merkbaar. Daarnaast zorgen de vergrijzing, afbouw van verzorgingshuizen, de AMvB reële tarieven Wmo, invoering van het abonnementstarief, de huidige invulling van het gemeentefonds en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt (personeelskrapte, loonstijgingen, invoering nieuwe HH-loonschaal) voor een toenemende discrepantie tussen de vraag naar en de tarieven voor HO en de beschikbare middelen. Voortzetting van de huidige werkwijze is met het oog op financiële en (verwachte) personele tekorten op termijn onhoudbaar. In het rapport van Twynstra Gudde wordt voorgesteld de wasverzorging binnen de HO anders te organiseren. De gemeenteraad heeft dit voorstel overgenomen in de ombuigingsopgaven voor 2020 en verder. De ruimte om een algemene voorziening in te richten voor de

Wmo wasverzorging is gegeven in het collegebesluit van 17 december 2019. In deze nota volgt de concrete uitwerking van dit belangrijke ombuigingsvoorstel binnen de Wmo.

### **Relevante eerdere besluiten**

Voorstel inrichten algemene voorziening Wmo Wasverzorging in 2020 (2019-038452)

### **Doelstelling**

Door het collectief in plaats van individueel inrichten van de wasverzorging binnen de HO verwachten we de HO toekomstbestendiger te maken in zowel financieel als personeel opzicht. Met deze maatregel voldoen we aan onze wettelijke zorgplicht in het kader van de Wmo, met minder uren personele inzet door zorgorganisaties en daardoor tegen lagere kosten. De nieuwe wasvoorziening differentieert daarnaast beter naar het eigen oplossend vermogen van de cliënt en diens omgeving.

### **Oplossing**

Gemeenten hebben beperkte sturingsmogelijkheden binnen de Wmo om hulp in te zetten daar waar dat echt nodig is. Met de invoering van het abonnementstarief worden gebruikers van Wmo voorzieningen nog maar zeer beperkt geprikkeld om alleen gebruik te maken van voorzieningen die echt nodig zijn. De laatste jaren is het gebruik van Wmo voorzieningen toegenomen, terwijl de financiering achter blijft. Deze trend is landelijk zichtbaar, waarbij de oplossing veelal in één van de volgende strategieën wordt gezocht: Een gemeente kan het tekort binnen het sociaal domein ondervangen door binnen andere beleidsterreinen te versoberen. Een gemeente kan inkomsten vergroten, of zij kan voor zover mogelijk proberen te sturen binnen de Wmo. Binnen deze laatste optie is het selectiebeleid aan de poort een vaak ingezet middel. De mogelijkheden hierbinnen zijn echter eindig. Zo is, ondanks het strengere beleid, maar een beperkte daling (van 607 cliënten naar 572 gedurende 2019) zichtbaar in gebruikers van de wasverzorging. Een tweede mogelijkheid is het aanpassen van de voorzieningen door het inrichten van een voorliggende voorziening. Een dergelijke voorziening haalt de druk weg van de dure maatwerkvoorziening doordat zij voor vrijwel iedereen afdoende zal zijn.

In het beleidskader Huishoudelijke Ondersteuning 2018 wordt ruimte gegeven voor het instellen van een algemene voorziening, waaronder in de Wmo HO wasverzorging. In collegevoorstel 2019-038452 heeft uw college deze ruimte ook gegeven. Het streven is om deze voorziening per 1 oktober 2020 in te richten.

### *De dienst*

Voorgesteld wordt om een algemene voorziening in te richten, welke door een wasserette wordt verzorgd. Wmo cliënten kunnen gebruik maken van deze dienst tegen een kostendekkend tarief. Daarnaast is de wasserette vrij om een commerciële tak te ontplooiën voor de overige inwoners. Hiervoor kunnen commerciële tarieven gelden. De wasserette is bij voorkeur gesitueerd in de gemeente Hellendoorn, waarbij aansluiting bij het maatschappelijk veld van belang wordt geacht. Gedacht wordt aan het bieden van werk aan mensen met een langere afstand tot de arbeidsmarkt.

Vereisten aan de wasserette zijn reguliere reinigingsprocessen: Wassen, drogen en vouwen. Kleding wordt aangeleverd in waszakken, die zelf ook gereinigd worden voordat de schone was er in geretourneerd wordt. De kleding en/of de waszak wordt voorzien van labels/tags, op soort gereinigd en indien door de klant gewenst ook gestreken (mogelijk tegen meerkosten). Extra diensten, zoals kledingreparatie, zijn optioneel en uitgezonderd van reguliere kosten voor het gebruiken van de dienst.

Om het gebruik van deze wasserette zo laagdrempelig mogelijk te maken, wordt een haal- en brengservice voorzien. Deze haal- en brengservice zal zo efficiënt mogelijk worden ingericht, en in intensiteit afhangen van het gebruik ervan door Wmo cliënten. Een minimum van één haal- en brengmoment per week wordt vereist.

De gemeente mandateert de wasserette voor het factureren van de kosten voor het gebruik van de dienst. Maximaal een kostendekkend tarief mag gevraagd worden van de Wmo cliënt. Dit bedrag kan per kilogram of per waszak in rekening gebracht worden. Commerciële gebruikers zijn niet aan een dergelijk maximum verbonden. De wasserette houdt een administratie bij van het gebruik door Wmo cliënten. De gemeente draagt de kosten voor deze administratie.

In de opdracht richting de opdrachtnemer zullen alleen de economische activiteiten ten gunste van Wmo cliënten geregistreerd worden voor de opdrachtwaarde. Enige commerciële economische activiteiten, gelieerd aan of aanvullend op deze activiteit, zijn voor de aanbesteding niet beperkend.

Voorgesteld wordt om de dienst vorm te geven middels een meervoudig onderhandse aanbesteding. Dit geeft de meeste controle over het eindresultaat. Volumeringen wijzen uit dat een onderhandse aanbesteding gezien de aard van de dienst en het gebruik ervan mogelijk is.

#### *De gebruikers*

De nieuwe algemene voorziening wordt vanaf 1 oktober de primaire voorziening. De huidige maatwerkregeling fungeert in de nieuwe systematiek slechts als achterwacht. Cliënten met een indicatie die vóór 1 oktober 2020 afloopt, kunnen een herindicatie krijgen voor de huidige maatwerkregeling met een uiterlijke datum van 1 oktober 2020. Na 1 oktober 2020 kunnen zij gebruik maken van de algemene voorziening. De groep cliënten met een indicatie die eindigt na 1 oktober 2020 zal een passend aanbod krijgen, ofwel de voorliggende voorziening ofwel een maatwerkvoorziening. We schatten in dat circa 55 mensen een maatwerkvoorziening zullen behouden. Zij beschikken over een relatief zware dan wel gestapelde indicatie met meerdere HO-voorzieningen. Anderen kunnen gebruik maken van de algemene voorziening, eventueel in combinatie met een bestaande indicatie voor regie.

In onze afwegingen voor een indicatie of doorverwijzing naar de algemene voorziening houden we rekening met onder andere de zelfredzaamheid en hulpbehoefte van de cliënt. Is de cliënt zelf in staat de was te doen, of weet hij of zij via het eigen netwerk de was te regelen? Kan met aanpassingen in huis en met gebruik van bijvoorbeeld een droger en strijkvrije kleding het wasprobleem worden opgelost? Lukt dit alles niet, dan kunnen cliënten gebruik maken van de algemene voorziening. Zij betalen hiervoor een eigen bijdrage naar mate van gebruik. Een cliënt kan in overleg met de Wmo consulent afspraken maken over het gebruik van deze service. Als zodanig is deze dienst in principe voor alle cliënten toereikend. Zeker als we in overweging nemen dat dit voor thuiswonende Wlz-clieënten, die doorgaans zwaardere problematiek hebben dan de Wmo-clieënten, ook de gangbare praktijk is. De Wmo schrijft echter voor dat we voor uitzonderlijke situaties de maatwerkregeling wasverzorging beschikbaar moeten houden. De inzet daarvan is contractueel gezien nog steeds mogelijk. We gaan voor deze (hoogst uitzonderlijke) situaties een procedure uitwerken of aansluiten bij de hardheidsclausule.

De invoering van deze algemene voorliggende voorziening is uitgezonderd van het Wmo abonnementstarief. Daardoor mag de wasserette maximaal een kostendekkend tarief doorberekenen aan de cliënt. Om gebruik te maken van deze dienst onder deze voorwaarden, dient de cliënt te beschikken over een Wmo indicatie. Overige inwoners van de gemeente Hellendoorn kunnen ook gebruik maken van de voorliggende voorziening, maar voor hen kunnen andere tarieven gelden dan voor de Wmo-clieënten.

Het College kan op grond van de Wmo 2015 niet op voorhand toetsen of de dienst financieel draagbaar is voor de cliënt. Zij gaat er vanuit dat de dienst gedragen kan worden door de cliënt, tenzij de cliënt aannemelijk kan maken dat dit niet het geval is. In het uitzonderlijke geval dat een cliënt geen gebruik kan maken van de voorliggende voorziening, dient het College een uitspraak te doen over een eventuele alternatieve regeling. In de uitspraak van het College zullen de omstandigheden van de cliënt moeten zijn meegenomen.

### *De transitie*

We spannen ons in voor een zorgvuldige implementatie van de nieuwe dienst. Voorgesteld wordt om de Wmo-raad mee te laten denken in de inrichting van deze dienst, met als vraag hoe deze zo vormgegeven kan worden dat de gebruikerservaring voor Wmo cliënten zo goed mogelijk is.

De gemeente Hellendoorn is niet de eerste gemeente in Twente die een dergelijke ontwikkeling van de Wmo wasverzorging inzet. De ervaring elders leert dat deze overzetting van een maatwerkvoorziening naar een algemene voorziening soepel, en nagenoeg zonder bezwaren verloopt. Ondanks deze ervaringen en de intentie om een soepele transitie zoveel mogelijk na te streven, zal een dergelijke verandering vragen kunnen oproepen bij de huidige gebruikers van de maatwerkvoorziening. Hiermee zal in de communicatie en in het personeelsmanagement rekening gehouden moeten worden.

### **Effect**

Met de omvorming van de wasverzorging naar een algemene voorziening, worden effecten op drie gebieden verwacht:

Allereerst biedt de regeling de mogelijkheid beter aan te sluiten bij de capaciteiten van de cliënt, doordat er niet langer sprake is van een binair systeem tussen enerzijds zelforganisatie, anderzijds verzorgd worden. Ervaringen elders en in de Wlz laten zien dat veel cliënten toch zelf of met hun eigen netwerk oplossingen vinden voor hun wasverzorging.

Ten tweede heeft deze oplossing effect op de arbeidsmarktsituatie: enerzijds anticiperen we hiermee op een tekort aan huishoudelijke hulpen door krapte op de arbeidsmarkt en anderzijds creëren we kansen op werk (bijvoorbeeld in de haal- en brengservice of in de wasserette zelf) voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Ten derde wordt een kostenreductie gerealiseerd in de Wmo, conform de doelen van de ombuigingsopgave.

### **Planning**

Vanaf 1 januari 2020 komen cliënten met aflopende indicaties voor de Wmo wasverzorging hooguit in aanmerking voor tijdelijke indicaties tot 1 oktober 2020. Medio maart 2020 zal de aanbestedingsprocedure starten. Hierbij wordt in de planning uitgegaan van een onderhandse aanbesteding. Deze procedure zal uiterlijk mei 2020 afgerond zijn. De uitkomsten van deze gunning zullen verwerkt moeten worden in de verordeningen. U wordt medio juni 2020 hierover geïnformeerd. Per 1 oktober 2020 zal de nieuwe voorliggende voorziening in werking treden.

### **Financiële consequenties**

Door de invoering van een voorliggende voorziening veranderen het gebruik en de kosten die samenhangen met de uitvoering van de wasverzorging. We verwachten een daling van het aantal cliënten binnen de maatwerkregeling wasverzorging. Omdat de algemene voorziening voor bijna iedereen toereikend zal zijn, verwachten we dat nog circa 55 cliënten gebruik (blijven) maken van de maatwerkregeling. Deze groep is opgebouwd uit cliënten met zware indicaties: gestapeld en/of groot aantal minuten per week. Naast de indicatie voor de maatwerkregeling, wordt voor enkele tientallen mensen per jaar een indicatie inclusief regie verstrekt. Een groot deel hiervan zal de indicatie voor de regie behouden. De maatwerkregeling wasmodule vervalt wel. Deze mensen hebben regie nodig, omdat ze niet zelfstandig in staat zijn de taken te regelen die voor de wasverzorging nodig zijn. Het is niet realistisch om te verwachten dat dat met de algemene voorziening anders zal zijn. Gegeven deze overwegingen, wordt rekening gehouden met een besparing van circa €90.000 in 2020, en €360.000 euro of meer in 2021 en verder. Enige onzekerheid in deze prognose wordt veroorzaakt door de gehanteerde prijsstelling door de algemene voorziening. Afhankelijk hiervan zal in meer of mindere mate financiële ondersteuning nodig zijn voor gebruikers van de dienst. Wij streven naar een zo groot mogelijke toegankelijkheid, en zullen hier actief op inspelen gedurende de implementatie van de dienst.

Voor de transitie naar de nieuwe voorziening wordt de inzet van tijdelijk personeel als aanvullend op de bestaande formatie voorzien. We ramen hiervoor eenmalig een bedrag van € 10.000,- in 2020. Voorgesteld wordt om deze kosten in mindering te brengen op de besparing van de wasverzorging voor jaarschijf 2020. Hiermee komt de besparing voor 2020 uit op € 80.000,- in plaats van € 90.000,-.

De ombuiging op de Huishoudelijk ondersteuning is voor 2020 gesteld op € 600.000,-, in hoeverre de budgetten in de begroting toereikend zijn voor de geprognoseerde kosten in 2020 zal bij het opstellen van de jaarrekening nader bepaald worden. De uitkomst van deze eerste prognose is beschikbaar bij de voorjaarsrapportage 2020.

De gemeente is verantwoordelijk voor het innen van de eigen bijdrage van de Wmo cliënt die gebruik maakt van de voorliggende voorziening. Het college kan besluiten om deze inning uit te besteden aan de gecontracteerde partij die de voorliggende voorziening zal verzorgen. Conform de plannen wordt van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. De gecontracteerde partij mag hierbij maximaal een kostendekkend tarief vragen van de Wmo cliënt. Hiervan uitgezonderd zijn de administratiekosten die noodzakelijk zijn vanwege het uitbesteden van de inning door de gemeente aan de voorliggende voorziening. Deze kosten zijn voor rekening van de gemeente. De uitvoeringskosten van de voorliggende voorziening voor de gemeente blijven derhalve beperkt tot de administratiekosten, uitgezonderd een eventuele bijdrage voor aanvullende SROI wensen.

### **Personele consequenties**

De omslag van de maatwerkvoorziening wasverzorging naar een algemene voorziening vraagt in 2020 van diverse medewerkers ambtelijke capaciteit: beleid, juridisch-procedureel medewerkers, Wmo-consulenten (team SD) en juridisch, inkoop, communicatie en financiën (andere teams). Een goede borging van deze opgave is echter noodzakelijk, en vereist kortdurende inzet van tijdelijk personeel. Deze inzet is noodzakelijk om de huidige cliënten die de wasmodule afnemen te herindiceren. Dit kan niet worden opgevangen binnen de huidige formatie, we vragen daarvoor budget om tijdelijke inzet te kunnen aantrekken. Dit kan op korte termijn worden gerealiseerd waarbij ook een trainee wordt ingezet. We ramen hiervoor eenmalig een bedrag van € 10.000,- in 2020.

### **Juridische consequenties**

#### *Cliënten*

In februari worden cliënten geïnformeerd over de verandering van de wasmodule per 1 oktober 2020. Hiermee wordt voldaan aan de wettelijke overgangstermijn van minimaal drie maanden voor dergelijke veranderingen. Voor de omzetting van de cliënten naar de nieuwe dienstverlening zal de consulent rekening moeten houden met de geschiktheid van de voorziening voor deze cliënt. Elke cliënt wordt hierbij individueel benaderd door de gemeente met een passend aanbod. Hiertoe moet eerst de verordening zijn aangepast. Dit zal medio juni 2020, uiterlijk juli 2020 gebeuren. Daarna kan het College nieuwe beschikkingen vaststellen ten aanzien van de ondersteuning aan de cliënt.

#### *Aanbesteding*

Er wordt in de inrichting van de nieuwe algemene voorziening Wmo wasverzorging een onderhandse aanbesteding uitgezet. Op basis van de ervaringen in omliggende gemeenten met een vergelijkbare algemene voorziening blijkt dat de gerealiseerde omzet voor de nieuwe dienst onder de Europese Aanbestedingswet ligt. In deze afweging is rekening gehouden met: gemiddeld inkomen in de gemeente, gemiddelde indicatieniveau in de Wmo Huishoudelijke Ondersteuning, gemiddeld gebruik van de dienst gecorrigeerd voor de prijsstelling. Het is mogelijk dat in weerwil van de ervaringen in omliggende gemeenten, de dienst in deze gemeente erg populair blijkt te zijn. In dat geval zal de opdrachtwaarde mogelijk de Europese aanbestedingsgrenzen overschrijden. Het risico op dit scenario wordt als klein gezien gegeven de ervaringen elders.

### *Huidige zorgaanbieders*

Contractueel past de wijziging binnen de huidige raamcontracten. In de brief *Verlenging raamovereenkomst Huishoudelijke Ondersteuning voor 2020* van 19 september 2019 is een andere organisatie van de wasverzorging reeds aangekondigd. Desalniettemin brengt de overgang naar de nieuwe regeling voor de Wmo wasverzorging verandering mee voor de huidige zorgaanbieders. Huidige indicaties worden omgezet naar de voorliggende voorziening, resulterend in een volumeverlies voor de huidige zorgaanbieders. De zorgaanbieders zijn hierover per brief geïnformeerd op 23 december 2019.

### **Informatisering/automatisering**

n.v.t.

### **Burger- en overheidsparticipatie**

Voorgesteld wordt om na vaststelling van deze nota door uw College, de Wmo-raad te informeren door deze nota en de brieven aan de cliënten en zorgaanbieders te delen. De Wmo-raad is daarnaast gevraagd mee te denken over uitvoeringsaspecten van de voorliggende voorziening. Dit zal de vorm krijgen van een klankbordgroep zoals ook gehanteerd is rondom het opstellen van de beleidsregels. Een uitnodiging hiervoor is medio januari afgegeven. Daarnaast houden we rekening met het geven van een presentatie aan de Wmo-raad indien dit gewenst wordt. Ook de raadscommissie voor samenlevingszaken willen wij graag betrekken bij deze verandering. Voorgesteld wordt deze nota en de brieven na vaststelling van deze nota ook met hen te delen.

### **Communicatie**

Uitgaande van een implementatie per 1 oktober 2020 zullen ten minste de volgende officiële communicatiemomenten plaats vinden.

In december 2019 heeft het eerste communicatiemoment met de zorgaanbieders plaats gevonden. Zij zijn geïnformeerd over de aankomende veranderingen zodat zij rekening kunnen houden met de personele gevolgen.

In januari 2020 zal de Wmo-raad officieel ingelicht worden over de veranderingen in de Wmo wasverzorging. Daarnaast zijn zij gevraagd mee te denken over invullingsaspecten van de nieuwe voorliggende voorziening.

Medio februari 2020 worden de cliënten per brief geïnformeerd over de nieuwe voorziening, volgend op dit collegevoorstel. Tevens worden zorgaanbieders geïnformeerd met een brief over deze nieuwe voorziening en zal de Wmo-raad een kopie van beide brieven ontvangen ter informatie.

In maart 2020 zal - uitgaande van een onderhandse aanbesteding - een aanbesteding in de markt worden gezet, waarop de inhoudelijke kenmerken van deze opdracht breed worden weggezet.

Vanaf juni 2020 verwachten we te kunnen gaan communiceren richting cliënten over hun indicatie, mits deze na 1 oktober 2020 af loopt. Dit startmoment is flexibel, en hangt onder andere af van de strategie die gehanteerd wordt rondom de omzetting en de publicatie van de verordeningen.

Eind augustus 2020 wordt een volgend communicatiemoment richting inwoners en zorgaanbieders voorzien. Zij zullen op de hoogte gebracht worden van de nieuwe voorliggende voorziening, waaronder de naam, diensten, kosten en service. Dit moment en de invulling van deze communicatie is afhankelijk van de uitkomsten van de gunning.

### **Overige consequenties**

n.v.t.