

# **Uitvoeringsplan pilot wijkdiensten**

**Suzan Hagen  
23 januari 2012**

## **Aanleiding**

Vanuit de stuurgroep Maatschappelijke Businesscases (actuele naam: maatschappelijke investeringsopgaven (MIO)) zijn zeven projecten gestart met als doel het welzijn en de welvaart in de stad te verbeteren tegen de achtergrond van de bezuinigingsdoelstelling van de gemeente. Willem Marcelis is aangewezen als ambassadeur voor de businesscase Woonzorgdiensten om met veldpartijen en vertegenwoordigers van de gemeente ideeën te ontwikkelen om woonzorgdiensten te organiseren. Door de stuurgroep MIO is besloten om de businesscase Woonzorgdiensten in de vorm van wijkdiensten nader uit te werken. Daarnaast hebben zorgpartijen aangeboden om allianties aan te gaan voor langdurige zorg.

Dit 'Uitvoeringsplan pilot Wijkdiensten' betreft het voorstel voor de uitvoering van de wijkdiensten. Dit plan is eveneens een uitwerking van de woon-zorg-welzijnsdiensten zoals beschreven en vastgesteld in de kadernota 2012.

De kennis die met deze pilot wordt verkregen over de effecten van wijkdiensten vormt belangrijke input voor de gesprekken rondom de contractvorming Hulp bij het Huishouden. Hiemee zal begin 2013 worden gestart.

Hieronder wordt inhoudelijk op de pilot ingegaan.

## **Wat verstaan we onder wijkdiensten**

Onder Wijkdiensten verstaan we in deze pilot het volgende:

Een pakket van diensten die op wijkniveau worden aangeboden door (een combinatie van) marktpartijen (commercieel/ niet-commercieel) dat leidt tot reuring in de wijk en minder zorgconsumptie en -kosten.

## **Welke doelen streven we met wijkdiensten na**

Reuring in de wijk

Minder zorgconsumptie en -kosten

Het gelijkhouden of bij voorkeur verhogen van de klanttevredenheid over de kwaliteit van het ondersteuningsaanbod

En als afgeleiden hiervan:

Het efficiënter en effectiever organiseren van de gemeentelijke ondersteuningstaken

Het creëren van participatieplaatsen

## **Welke resultaten willen we bereiken**

Voor burgers en klanten:

- Ontmoetingsmogelijkheid
- Breed dienstenaanbod in de wijk en daarmee vrije keus voor klanten binnen de beschikbare mogelijkheden in de wijk
- Snellere reactie op hulpvraag
- Lagere eigen bijdrage
- Grotere zelfstandigheid en terugpakken eigen regie en daarmee vermindering afhankelijkheid van professionele dienstverleningssystemen
- Stijging werklozen op de participatieladder

Voor de Gemeente Enschede

- Meer ontmoetingsmogelijkheden in de wijk (reuring in de wijk)
- Verminderen van kosten van de ondersteuning met 10%
- Verhoging klanttevredenheid over de kwaliteit van het ondersteuningsaanbod

Voor marktpartijen:

- Samenwerking en afstemming tussen partijen op wijkniveau
- Invloed op vernieuwing ondersteuningsaanpak
- Continuïteit van de organisatie door te participeren in dit type ontwikkelingen

**Wat is het kader**

- Landelijke – en gemeentelijke wet- en regelgeving
- Evenwicht tussen kansen bieden aan werkzoekenden en bescherming werkgelegenheid
- Financiën, zoals verderop in dit stuk is geformuleerd
- Huidig kader kwaliteitsniveau Zorg
- Kader huiskamer van de buurt

**De opgave**

Om zicht te krijgen op het effect (financieel, maatschappelijk, reactie van de markt, etc.) van wijkdiensten worden drie pilots wijkdiensten opgezet en gemonitord.

# Opzet pilots

## Drie pilots wijkdiensten

1. Asito (hoofdaannemer) met TSN in Pathmos
2. De Posten (hoofdaannemer) en Surplus in de Wesselerbrink
3. Gerrit Hannink (hoofdaannemer) en nader te bepalen zorgpartij in Roombeek, Mekkelholt en Deppenbroek

Deze partijen willen graag meedoen aan de pilot. De verschillende achtergronden van de hoofdaannemers leiden naar verwachting tot verschillende aanpakken van de opgaven. Tijdens de pilot worden uitwisselingsmomenten gepland waarin elke hoofdaannemer verslag kan doen van haar pilot. Daarmee kunnen hoofdaannemers elkaar inspireren.

De gemeente staat open voor andere partijen die zich gedurende de looptijd van deze pilot melden om eveneens een pilot vorm te geven. Met deze partij(en) zullen nadere afspraken gemaakt worden waarna zij kunnen aansluiten bij deze pilot.

## Op wie richten we ons per pilot

- Een door de hoofdaannemer samen met de gemeente te bepalen aantal klanten (minimaal 50 maar bij voorkeur een (fors) grotere groep) van het gemeentelijk zorgloket die reeds geïndiceerd zijn voor HH en CVV, die vallen onder pilot-zorgleverancier en pilotpostcodegebied en die actief mee willen doen. Deze groep bestaat veelal uit ouderen. Zij mogen een AWBZ-indicatie hebben. De klanten worden door hun zorgleverancier benaderd om mee te doen aan de pilot. Klanten houden keuzevrijheid.
- Alle geïnteresseerde wijkbewoners.

## Welke diensten worden aangeboden

Pilotpartijen leveren in ieder geval het onderstaande pakket aan diensten:

- Individuele integrale ondersteuningspakketten voor de pilotklanten
- Digitale ontsluiting om vraag en aanbod bij elkaar te brengen
- Eén fysieke ontmoetingsruimte dat minimaal voldoet aan het kader 'huiskamer van de buurt'
- Een plan van aanpak voor additionele werkgelegenheid, afgestemd op de bevolking in het pilotgebied. Dit plan van aanpak wordt in het eerste kwartaal van de pilot aan de gemeente voorgelegd. Met de gemeente wordt bepaald op welke wijze het plan kan worden uitgevoerd.

Optioneel:

Een plan van aanpak voor lokaal vervoer, afgestemd op de vervoersbehoefte van de pilotgroep.

Pilotpartijen worden nadrukkelijk gevraagd om:

- naar eigen inzicht en behoefte het pakket met diensten uit te breiden aansluitend op de behoefte in de wijk. Gedacht kan worden aan maaltijdbereiding, boodschappenservice, tuinonderhoud, kapper aan huis en klussendienst.
- uitkeringsgerechtigden en vrijwilligers in te schakelen bij het aanbieden/uitvoeren van diensten.
- de samenwerking te zoeken met andere partijen om het dienstenpakket vorm te geven.

Voor uitvoering van de HH kan door de pilotpartij de methodiek hartverwarmend worden gebruikt. Voor de fysieke ontmoetingsruimte het kader 'huiskamer van de buurt'.

## Afstemming met Menzis

Om de efficiencyslag nog groter te kunnen maken, mogen pilotpartijen klanten selecteren die naast een WMO-indicatie ook een AWBZ-indicatie. Menzis heeft de gemeente te kennen gegeven hieraan graag te willen meewerken. De pilotpartijen en Menzis maken hierover met elkaar nadere afspraken.

### Individueel integraal ondersteuningspakket

De pilotzorgleveranciers benaderen klanten die voldoen aan de volgende criteria:

- Zij zijn woonachtig binnen het pilotpostcodegebied van de desbetreffende pilot
- Ontvangen minimaal HH en CVV
- Hebben langdurige zorg (minimaal 5 jaar)

De pilotpartijen maken voor elke klant een integraal ondersteuningspakket in overleg met de klant waarmee de diensten ontschot worden en een efficiëncyslag wordt bereikt.

Pilotzorgleveranciers mogen klanten selecteren met een AWBZ-indicatie om WMO- en AWBZ-diensten in combinatie efficiënter te organiseren.

### Digitale ontsluiting

Op internet is veel informatie beschikbaar. Deze informatie stelt mensen in staat om eenvoudig informatie te vinden waardoor zij de mogelijkheid hebben om zelfstandig keuzes te maken. Uit onderzoek blijkt dat met name ouderen deze informatie nog lastig weten te vinden. Ook het volgen van cursussen heeft nog niet het gewenste effect.

Als onderdeel van deze pilot organiseren de pilotpartijen een ontsluiting van de digitale informatie en helpen mensen hierin hun weg te vinden vanuit onder meer de huiskamer. De gemeente wil graag zelf een digitale omgeving bouwen op wijkniveau en stedelijk niveau waarbij gebruik wordt gemaakt van de kennis die in deze pilot door de pilotpartijen wordt opgehaald.

### Fysieke ontmoetingsruimte

Om ontmoetingen tussen mensen in de wijk te stimuleren is het belangrijk om plekken in de wijk te hebben waar mensen eenvoudig binnen kunnen lopen om elkaar te treffen.

Pilotpartijen gaan een dergelijke inlooplek in de wijk organiseren waarbij minimaal uitwerking wordt gegeven aan het kader zoals beschreven in de notitie 'huiskamer van de buurt'.

### Plan van aanpak additionele werkgelegenheid

Pilotpartijen stellen een plan van aanpak voor begeleiding naar werk op voor de pilotklanten (Zorgloketklanten) die een uitkering ontvangen. Daarnaast worden pilotpartijen nadrukkelijk uitgenodigd om ook voorstellen te doen voor begeleiding naar werk van andere bewoners van het pilotpostcodegebied.

### Optioneel: Plan van aanpak collectief vervoer

Pilotpartijen inventariseren de vervoersbehoefte van de pilotklanten (en eventueel andere bewoners van de wijk) en stellen een plan van aanpak op voor de wijze waarop het vervoer voor in ieder geval de pilotklanten kan worden vormgegeven.

## **Rolverdeling**

De hoofdaannemers zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de pilot (inhoudelijk en financieel) passend binnen het kader zoals in deze notitie is beschreven.

De pilotzorgleverancier zijn aanspreekpunt voor de Zorgloketklanten en benadert zorgklanten om mee te doen in de pilot. Klanten houden keuzevrijheid. De gemeente levert het huidige zorgprofiel per klant waarna de pilotzorgleverancier per klant en in afstemming met de klant individuele integrale ondersteuningspakketten opstelt. Pilotzorgleveranciers mogen hierbij klanten selecteren met een AWBZ-indicatie om WMO- en AWBZdiensten efficiënter te organiseren. Hiertoe maken de pilotzorgleveranciers afspraken met Menzis.

De gemeente bepaalt het kader (conform deze notitie), stelt per pilot een budget beschikbaar en stelt contactpersonen voor waar pilotpartijen voor vragen of informatie over de pilot, diensten, etc, terecht kunnen. Daarnaast monitort de gemeente. De hoofdaannemers leveren gegevens aan voor deze monitor.

## **Contractvorming**

Voor aanvang van de pilot worden tussen gemeente en de hoofdaannemers contracten gesloten waarin de uitgangspunten, conform dit Uitvoeringsplan, worden vastgelegd.

## **Planning**

De drie pilots starten in februari 2012, na besluitvorming college van B&W en gemeenteraad. In december 2012 is de evaluatie van de pilots waarna besloten wordt om de pilots al dan niet een vervolg te geven. Begin 2013 wordt gestart met de contractvorming HH waarin de kennis en ervaring uit deze pilot wordt ingebracht.

## **Monitor**

De monitor wordt uitgevoerd door een onafhankelijk bureau en is gericht op drie groepen:  
Klanten van de wijkdiensten  
Pilotpartijen  
Gemeente Enschede

Met de monitor wordt inzicht gekregen in de effecten van de pilot op de klanttevredenheid (hoe ervaren de zorgklanten de nieuwe aanpak) en de aanpak van de pilotpartijen (wat hebben de pilotpartijen gedaan). Daarnaast wordt inzicht gegeven in de financiële effecten van de aanpakken.

## **Gemeentelijke bijdragen**

De gemeente stelt per pilot een budget beschikbaar dat een optelsom is van de kosten die de gemeente normaliter maakt voor de ondersteuningskosten van de pilotgroep. Op het budget wordt een korting van 10% doorgevoerd omdat door de koppeling van de diensten een efficiëntere (en daarmee goedkopere) werkmethode wordt bereikt.

Ondersteuning:

De budgetberekening wordt ondermeer met de volgende budgetten opgebouwd:

- Voor de HH mag de zorgaanbieder een vast percentage van het bij de betrokken klanten geïndiceerde aantal uren declareren, ongeacht of deze uren daadwerkelijk (door professionele zorgverleners) geleverd zijn. Het percentage wordt bepaald op het gemiddelde uitputtingspercentage van de indicaties over 2010 van de betreffende pilotpartij en het zorgtarief van de betreffende pilotpartij minus 10%.
- Financiële vergoedingen voor mensen naar werk begeleiden, bestaande uit regelingen klimopbanen en loondispensatie.
- Voor vervoer (na instemming met plan van aanpak): per klant die zijn CVV-pas 'inlevert' de gemiddelde kosten van een CVV-pas over 2010 inclusief kosten RVC (inclusief inbellen). Gerekend wordt met de gemiddelde kosten over 2011. Dit bedrag per klant moet nog worden bepaald. Voor 2010 lag dit bedrag op € 159,00 per klant.

Voor de ontmoetingsruimte:

- Budget huiskamer van de buurt € 2.000,- per huiskamer. De ontmoetingsruimte moet minimaal voldoen aan het kader van 'huiskamer van de buurt' (zie bijlage).

Digitale ontsluiting van vraag en aanbod

Voor de digitale ontsluiting stelt de gemeente op voorhand geen budget beschikbaar. Wel kan de gemeente informatie over bestaande diensten op buurtniveau beschikbaar stellen.

Daarbovenop wordt per pilot een bijdrage van € 25.000 euro beschikbaar gesteld als tegemoetkoming in opstartkosten van de pilot. Meerkosten zijn voor risico voor de hoofdaannemer.