

# Notitie

## Bemiddelingsfunctie voor schoonmaakondersteuning



November 2014

## INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE.....	2
SAMENVATTING .....	3
1. INLEIDING .....	6
1.1. Aanleiding .....	6
1.2. Doel .....	6
1.3. Vraagstelling .....	6
1.4. Vorm .....	6
1.5. Beleidsuitgangspunten .....	7
1.6. Resultaat.....	7
2. BEMIDDELINGSFUNCTIE .....	8
2.1. Inleiding .....	8
2.2. Takenpakket.....	8
2.3. Programma van eisen .....	9
2.4. Risico's .....	9
3. VORM .....	11
3.1. Inleiding .....	11
3.2. Tijdelijk subsidiëren van een zorg- of welzijnsorganisatie .....	11
3.2.1. Voor- en nadelen .....	11
3.3. Tijdelijk inkopen in de markt.....	12
3.3.1. Voor- en nadelen .....	12
3.4. Tijdelijk uitvoeren in eigen beheer.....	12
3.4.1. Voor- en nadelen .....	12
3.5. Direct overlaten aan de markt.....	13
3.5.1. Voor- en nadelen .....	13
3.6. Overgang van tijdelijke vorm naar overlaten aan de markt.....	15
4. COMMUNICATIE .....	17
4.1. Inleiding .....	17
4.2. Communicatie via bemiddelingsbureau .....	17
4.3. Communicatie via gemeenten .....	17
5. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN .....	18
5.1. Conclusie .....	18
5.2. Aanbevelingen .....	19
BIJLAGE 1 STROOMSCHEMA ALGEMENE VOORZIENING .....	20
BIJLAGE 2 STROOMSCHEMA BEMIDDELING .....	21
BIJLAGE 3 VOORSTEL ADVIESTARIEF DIENSTVERLENER AAN HUIS .....	22
BIJLAGE 4 SOCIALE KAART BEMIDDELINGSFUNCTIE MARKT.....	23
BIJLAGE 5 REGELING DIENSTVERLENING AAN HUIS.....	24

## SAMENVATTING

### *Aanleiding*

Op basis van het Eindverslag Hulp bij huishouden, mei 2014, heeft het college van gemeente Noordoostpolder op 19 augustus 2014 het besluit genomen om per 1 maart 2015 een bemiddelingsfunctie, als zijnde een algemene voorziening voor schoonmaakondersteuning, te realiseren. Op 28 oktober 2014 heeft de gemeenteraad van Steenwijkerland ingestemd met het opzetten van een algemene voorziening. Gemeente Urk had al eerder de instemming van de gemeenteraad. Dit betekent, dat gemeenten Steenwijkerland, Urk en Noordoostpolder (SUN gemeenten) hierin qua tijdslijn en qua invulling gezamenlijk kunnen optrekken.

Een algemene voorziening voor schoonmaakondersteuning is voor alle inwoners toegankelijk. Inwoners betalen zelf de kosten voor de schoonmaakondersteuning, tenzij inwoners het niet kunnen betalen. Dan bieden gemeenten een financiële compensatie.

Op 1 januari 2015 moet bekend zijn wie de bemiddelingsfunctie gaat uitvoeren. Vanaf 15 januari 2015 moet het bemiddelingsbureau 'open' gaan voor hulpvragers en hulpbieders en vanaf 15 februari 2014 zal de daadwerkelijke bemiddelingen moeten kunnen plaatsvinden.

Bestuurlijk is uitgesproken, dat de deelnemende gemeenten in gezamenlijkheid invulling geven aan de bemiddelingsfunctie. Het gezamenlijk optrekken als gemeenten kan zich uiten in het uitvoeren van de bemiddelingsfunctie op eenzelfde wijze (vorm en inhoud zijn gelijk, uitvoerende organisatie kan verschillend zijn) of door één organisatie die deze functie uitvoert voor de drie deelnemende gemeenten.

### *Doel*

Het doel is het bepalen van de vorm om de bemiddelingsfunctie voor schoonmaakondersteuning vorm te geven per 1 maart 2015.

### *Vraagstelling*

**Welk vorm is op basis van de huidige visie/beleidsuitgangspunten, de huidige kennis/jurisprudentie omtrent de regeling dienstverlening aan huis en rekening houdend met een zachte landing voor inwoners en een haalbare tijdsplanning het meest passend en past daarnaast naar verwachting binnen het beschikbare budget voor 2015 voor de bemiddelingsfunctie voor schoonmaakondersteuning?**

### *Bemiddelingsfunctie*

Bij het realiseren van een bemiddelingsfunctie is van enig werkgeverschap van het bemiddelingsbureau geen sprake. Dit blijkt uit de invulling van het takenpakket. Tevens is een programma van eisen voor het bemiddelingsbureau opgesteld en zijn de risico's in kaart gebracht. Daarnaast moet bij de vormgeving van de bemiddelingsfunctie rekening worden gehouden met de opgestelde beleidsuitgangspunten.

### *Communicatie*

Gemeenten moeten, los van de vorm waarin het de bemiddelingsfunctie wordt ingericht, hun doelgroep in de overgangperiode zorgvuldig informeren en indien nodig ondersteunen. Dit wordt meegenomen in de bestaande communicatieplannen van de decentralisaties. Daarnaast kan het informeren van de doelgroep worden meegenomen als voorwaarde/eis in een subsidie- of inkooptraject. Bij het verwijzen naar de markt hebben gemeenten hier in beginsel geen invloed op. Wel kunnen gemeenten inwoners verwijzen naar marktpartijen die een goede informatievoorziening bieden over allerlei aspecten.

### *Vorm*

Een bemiddelingsfunctie kan op de volgende vier manieren vorm worden gegeven, namelijk door:

1. tijdelijk subsidiëren van een zorg- of welzijnsorganisatie;
2. tijdelijk inkopen in de markt;
3. tijdelijk uitvoeren in eigen beheer;
4. direct overlaten aan de markt.

Het uitwerken van bovenstaande vier vormen heeft antwoord gegeven op de vraagstelling.

De eerste drie mogelijkheden zijn, indien hiervoor wordt gekozen, tijdelijke oplossingen. Het uiteindelijke doel is om te verwijzen naar een algemeen toegankelijke voorziening (de markt) die voldoet aan:

- de beleidsuitgangspunten;
- alle regelgeving die recht doet aan de regeling dienstverlening aan huis en de eisen die vanuit de (belasting) wet- en regelgeving worden gesteld;
- het programma van eisen van de bemiddelingsfunctie.

De laatste mogelijkheid gaat in op de optie of gemeenten momenteel al kunnen volstaan met het direct verwijzen naar de huidige markt. Is dit niet het geval, dan moeten gemeenten in de overgangperiode gebruik maken van een tijdelijke oplossing.

De overgang van de tijdelijke situatie (subsidie/inkoop of in eigen beheer bemiddelen) naar de algemeen toegankelijke voorziening kan dan als volgt plaatsvinden:

- voor een overgangperiode van 2 jaar (2015 en 2016) worden de bemiddelingskosten betaald door de gemeenten. De duur van 2 jaar sluit aan bij de duur van de toegekende Huishoudelijke Hulp Toelage (Van Rijn gelden). Door hierbij aan te sluiten wordt een extra wisselingsmoment van werkwijze richting inwoners voorkomen.
- In de voorgenoemde overgangperiode van 2 jaar moet het bemiddelingsbureau een verdienmodel voor eenmalige bemiddeling (dus niet per uur) organiseren. Aan deze eenmalige bemiddeling moet een maximum tarief verbonden zijn. In verband met de financiële compensatie moeten gemeenten hiermee instemmen;
- Het bemiddelingsbureau moet ontwikkelen hoe inwoners die niet gebruik maken van internet gebruik kunnen maken van een algemene voorziening voor schoonmaakondersteuning;
- Het bemiddelingsbureau moet voldoen aan alle regelgeving die recht doet aan de regeling dienstverlening aan huis en de eisen die vanuit de (belasting) wet- en regelgeving worden gesteld en aan het programma van eisen van de bemiddelingsfunctie.

Vanaf 2017 beëindigen gemeenten de bekostiging van de algemene voorziening en wordt dit bemiddelingsbureau de partij (algemeen toegankelijke voorziening), waarnaar gemeenten kunnen verwijzen in de markt.

### *Conclusie*

**Op basis van de huidige visie/beleidsuitgangspunten, de huidige kennis/jurisprudentie omtrent de regeling dienstverlening aan huis en rekening houdend met een zachte landing voor inwoners en een haalbare tijdsplanning is zowel het tijdelijk subsidiëren van een zorg- of welzijnsorganisatie als het tijdelijk inkopen in de markt het meest passend. Deze vormen passen daarnaast naar verwachting binnen het beschikbare budget voor een bemiddelingsfunctie voor schoonmaakondersteuning voor 2015.**

Uitgaande van deze twee voorgenoemde vormen gaat de voorkeur van de gemeenten uit naar het tijdelijk inkopen in de markt. De reden hiervoor is, dat gemeenten bij subsidiëren minder invloed hebben op hoe de activiteit wordt uitgevoerd en bij inkopen dit wel kunnen middels het opnemen van een programma van eisen in het contract.

Momenteel zijn er twee partijen, die voor alle drie gemeenten al de bemiddelingsfunctie uitvoeren via PGB dienstverlening aan huis. Dit zijn Zorggroep Oude en Nieuwe Land (ZONL) en De Nieuwe Zorg Thuis (DNZT). Gemeenten hebben wel meerdere gecontracteerde partners voor Hulp bij Huishouden maar deze leveren alleen Zorg in Natura (ZIN). ZONL heeft aangegeven voor zichzelf geen rol te zien weggelegd bij het opzetten van de bemiddelingsfunctie voor schoonmaakondersteuning. DNZT heeft aangegeven wel interesse te hebben in de bemiddelingsfunctie. Het voorstel van de gemeenten is dan ook om op korte termijn een informeel en oriënterend gesprek met De Nieuwe Zorg Thuis aan te gaan, aangezien deze zorgorganisatie in alle drie gemeenten al actief is en heeft aangegeven interesse te hebben in de bemiddelfunctie.

Het tijdelijk in eigen beheer uitvoeren is ook passend, maar net iets minder dan subsidiëren of inkopen.

De vorm, direct verwijzen naar huidige aanbod in de markt, valt op dit moment af als mogelijke vorm. Er is geen bemiddelingsfunctie in de markt beschikbaar die voldoet aan alle eisen betreffende beleidsuitgangspunten, regelgeving die recht doet aan de regeling dienstverlening aan huis en de eisen die vanuit de (belasting) wet- en regelgeving worden gesteld en het programma van eisen van de bemiddelingsfunctie. De meeste bemiddelingsbureaus hanteren hoge bemiddelingskosten voor hulpvrager en/of hulpbieder, voeren een kassiersfunctie uit, leggen het verplicht gebruiken van hun overeenkomst tussen hulpvrager en hulpbieder op of bieden geen oplossing voor inwoners die niet digitaal actief zijn.

#### *Aanbeveling*

Het voorstel aan de stuurgroepen van de gemeenten is om:

1. in te stemmen met het tijdelijk inkopen via de markt voor de duur van twee jaar;
2. als uitvloeisel van beslispoint 1 in te stemmen met het op korte termijn aangaan van een informeel en oriënterend gesprek met De Nieuwe Zorg Thuis;
3. in te stemmen met het adviestarief van een dienstverlener aan huis van €12,50 per uur.

## 1. INLEIDING

### 1.1. Aanleiding

Op basis van het Eindverslag Hulp bij huishouden, mei 2014, heeft het college van gemeente Noordoostpolder op 19 augustus 2014 de volgende besluiten genomen:

1. Instemmen met het realiseren van een algemene voorziening schoonmaakondersteuning per 1 maart 2015 (in plaats van 1 januari 2015).
2. Instemmen met het realiseren van een maatwerkvoorziening per 1 maart 2015 (in plaats van 1 januari 2015).

Op 28 oktober 2014 heeft de gemeenteraad van Steenwijkerland ingestemd met het opzetten van een algemene voorziening hulp bij het huishouden en een beperkte maatwerkvoorziening per 1 maart 2015. Gemeente Urk had al eerder de instemming van de gemeenteraad. Dit betekent, dat gemeenten Steenwijkerland, Urk en Noordoostpolder (SUN gemeenten) hierin qua tijdslijn en qua invulling gezamenlijk kunnen optrekken.

Deze notitie gaat over de uitwerking van beslispunt 1, namelijk het realiseren van een bemiddelingsfunctie, als zijnde een algemene voorziening voor schoonmaakondersteuning. Een algemene voorziening voor schoonmaakondersteuning is voor alle inwoners toegankelijk (zie bijlage 1). De bemiddelingsfunctie is uitgewerkt in een stroomschema (zie bijlage 2). Inwoner betaalt zelf de kosten voor de schoonmaakondersteuning, tenzij inwoner het niet kan betalen. Dan bieden gemeenten een financiële compensatie.

Op 1 januari 2015 moet bekend zijn wie de bemiddelingsfunctie gaat uitvoeren. Vanaf 15 januari 2015 moet het bemiddelingsbureau 'open' gaan voor hulpvragers en hulpbieders en vanaf 15 februari 2014 zal de daadwerkelijke bemiddelingen moeten kunnen plaatsvinden.

Bestuurlijk is uitgesproken, dat de deelnemende gemeenten in gezamenlijkheid invulling geven aan de bemiddelingsfunctie. Het gezamenlijk optrekken als gemeenten kan zich uiten in het uitvoeren van de bemiddelingsfunctie op eenzelfde wijze (vorm en inhoud zijn gelijk, uitvoerende organisatie kan verschillend zijn) of door één organisatie die deze functie uitvoert voor de drie deelnemende gemeenten. Dit laatste kan tot voordeel hebben dat hulpbieders die in het grensgebied van twee gemeenten wonen en werken matches kunnen maken met hulpvragers uit deze gemeenten. Wanneer de drie gemeenten gezamenlijk optrekken zal dit ook schaalvoordeel kunnen opleveren.

### 1.2. Doel

Het doel is het bepalen van de vorm om de bemiddelingsfunctie voor schoonmaakondersteuning vorm te geven per 1 maart 2015.

### 1.3. Vraagstelling

Welk vorm is op basis van de huidige visie/beleidsuitgangspunten, de huidige kennis/jurisprudentie omtrent de regeling dienstverlening aan huis en rekening houdend met een zachte landing voor inwoners en een haalbare tijdsplanning het meest passend en past daarnaast naar verwachting binnen het beschikbare budget voor 2015 voor de bemiddelingsfunctie voor schoonmaakondersteuning?

### 1.4. Vorm

Een bemiddelingsfunctie kan op de volgende vier manieren vorm worden gegeven, namelijk door:

1. tijdelijk subsidiëren van een zorg- of welzijnsorganisatie;
2. tijdelijk inkopen in de markt;
3. tijdelijk uitvoeren in eigen beheer;
4. direct overlaten aan de markt.

Het uitwerken van bovenstaande vier vormen zal antwoord geven op de in paragraaf 1.3 beschreven vraagstelling.

### **1.5. Beleidsuitgangspunten**

Bij het uitwerken van de vormen gaan we uit van de volgende uitgangspunten:

- garanderen dat bij de overgang van de maatwerkvoorziening naar de algemene voorziening of de algemeen toegankelijke voorziening (de markt) de continuïteit van de schoonmaakondersteuning wordt gewaarborgd (naadloze overgang);
- huidige cliënten behouden bij overgang naar de algemene voorziening of verwijzing naar de algemeen toegankelijke voorziening zoveel mogelijk hun vertrouwde hulp;
- voorkomen dat inwoners worden belast met forse bemiddelingskosten (naast de kosten voor schoonmaakondersteuning);
- huidige cliënten worden in de overgang naar de nieuwe situatie zorgvuldig door gemeenten en/of bemiddelingsbureau geïnformeerd en ondersteund bij opdrachtgevers taken (zachte(re) landing);
- bestaande en toekomstige (nu in loondienst bij zorgaanbieders) dienstverleners aan huis worden in de overgang naar de nieuwe situatie zorgvuldig door de gemeenten en/of bemiddelingsbureau (via gecontracteerde bemiddelingsbureaus) geïnformeerd en ondersteund bij het uitvoeren van hun taken (zachte(re) landing);
- periode van onzekerheid voor inwoners en hulpverleners indien mogelijk zo kort mogelijk houden;
- binnen het budget van de bemiddelingsfunctie blijven.

### **1.6. Resultaat**

De bemiddelingsfunctie vorm te geven per 1 maart 2015 of te verwijzen naar een algemeen toegankelijke voorziening per 1 maart 2015.

## 2. BEMIDDELINGSFUNCTIE

### 2.1. Inleiding

Bij het realiseren van een bemiddelingsfunctie is van enig werkgeverschap van het bemiddelingsbureau geen sprake, aangezien er:

- geen gezagsverhouding is vanuit het bureau;
- geen kassiersfunctie voor het bemiddelingsbureau is;
- wordt opgepast met het werven van hulpbieders (hieruit kan een vorm van sollicitatie (en selectieprocedure) afgeleid worden);
- geen overeenkomsten met dienstverleners aan huis worden afgesloten (hieruit kan een arbeidsrelatie afgeleid worden);
- wordt opgepast met het opstellen en formuleren van een voorbeeld overeenkomst door het bemiddelingsbureau;
- een bemiddelingsbureau is, die inwoner gestuurd is vanuit de vraag naar schoonmaakondersteuning.

De meeste bemiddelingsbureau op de markt voldoen hier niet aan (zie bijlage 4). Voor meer informatie over de regeling dienstverlening aan huis wordt verwezen naar bijlage 5.

### 2.2. Takenpakket

Het takenpakket van het bemiddelingsbureau ziet er, rekening houdend met de aspecten genoemd in paragraaf 2.1, als volgt uit:

- verzamelen van aanmeldingen van inwoners met een vraag naar schoonmaakondersteuning;
- verzamelen van aanmeldingen van inwoners met een aanbod van hulp bij schoonmaakondersteuning;
- samenstellen van mogelijke "matchen" van vraag en aanbod conform stroomschema "matchen" in bijlage 2;
- voorleggen aan de inwoner met een vraag naar schoonmaakondersteuning mogelijke koppelingen met hulpbieders van schoonmaakondersteuning (hulpvrager bepaalt hoeveel kandidaten worden voorgelegd waaruit hij/zij de keuze kan maken);
- bieden van informatie aan inwoners met een vraag naar schoonmaakondersteuning op het gebied van onder andere:
  - de werkwijze van de bemiddelingsfunctie;
  - de aanmelding van de hulpvraag;
  - de regeling dienstverlening aan huis;
  - de afspraken die hulpvrager en hulpbieder kunnen maken ten aanzien van de dienstverlening (tijden, werkzaamheden, hulpmiddelen/schoonmaakmiddelen waarvan gebruik kan worden gemaakt, tarief, proeftijd, etc.);
  - een reëel tarief;
  - een voorbeeld van een model arbeidsovereenkomst tussen hulpvrager en hulpbieder;
  - de inhoud van en de aanvraag procedure voor de compensatieregeling;
  - de wijkteams (het Sociaal team DOEN).
- bieden van informatie aan inwoners met een aanbod van hulp bij schoonmaakondersteuning op het gebied van onder andere:
  - de werkwijze van de bemiddelingsfunctie;
  - een reëel tarief;
  - de aanmelding van het hulpaanbod;
  - de regeling dienstverlening aan huis;
  - de afspraken die hulpvrager en hulpbieder kunnen maken ten aanzien van de dienstverlening (tijden, werkzaamheden, hulpmiddelen/schoonmaakmiddelen waarvan gebruik kan worden gemaakt, tarief, proeftijd, etc.);
  - een voorbeeld van een model arbeidsovereenkomst tussen hulpvrager en hulpbieder;



- mogelijkheden voor het regelen van aanvullende sociale voorzieningen;
- zaken die de hulpbieder zelf moet regelen (belastingaangifte, eventueel doorgeven wijzigingen in toeslagen, facturatie, betalingsbewijs etc.).
- breed communiceren in de samenleving over de dienstverlening die zij bieden aan inwoners.

Deze taken en het programma van eisen worden nog afgestemd met de juristen van de gemeenten en/of huisadvocaat van de gemeente(n).

### 2.3. Programma van eisen

Het programma van eisen van het bemiddelingsbureau is als volgt:

- het bemiddelingsbureau beschikt over een gebruiksvriendelijke website ten behoeve van:
  - informatieverstrekking;
  - aanmelden van een hulpvraag;
  - aanmelden van een aanbod tot het verlenen van schoonmaakondersteuning;
  - het aanvragen van persoonlijk contact.
- het bemiddelingsbureau is op werkdagen telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren;
- het bemiddelingsbureau is (in ieder geval tijdens de overgangssituatie) op afspraak ook fysiek te bezoeken (mogelijk spreekuur op gemeentehuizen);
- het bemiddelingsbureau is in staat om bij de start van de algemene voorziening een piek qua "matchen" op te vangen;
- het bemiddelingsbureau is in staat om gemiddeld per maand ... "matchen" te realiseren (uitgesplitst naar gemeente: gemeente Noordoostpolder gemiddeld 30 tot 35 "matchen" per maand; gemeente Steenwijkerland gemiddeld ... "matches" per maand; gemeente Urk gemiddeld ... "matchen" per maand);
- het bemiddelingsbureau heeft bij voorkeur ervaring met het matchen van vraag en aanbod en schoonmaakondersteuning;
- het bemiddelingsbureau draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling van klachten over de bemiddelingsfunctie en over een klachtenregistratie van klachten over de hulpvrager en/of de hulpbieder;
- het bemiddelingsbureau draagt zorg voor een up-to-date informatievoorziening en voor een adequate registratie;
- het bemiddelingsbureau is voor alle inwoners toegankelijk.

### 2.4. Risico's

De volgende risico's voor gemeenten kunnen zich mogelijk voordoen bij het realiseren van een bemiddelingsfunctie voor schoonmaakondersteuning:

- er zijn te weinig hulpbieders beschikbaar om aan de vraag tot schoonmaakondersteuning te voldoen. Dit kan zich mogelijk voordoen in de dorpen en het buitengebied. Wanneer zich deze situatie voordoet zal er (tijdelijk) een maatwerkvoorziening moeten worden ingezet omdat de algemene voorziening geen passende oplossing biedt. Dit leidt tot hogere kosten voor de gemeenten. Wanneer zich deze situaties voor gaan doen kan mogelijk een oplossing gezocht gaan worden in het compenseren van vervoerskosten. Vooralsnog is het voorstel hier geen beleid op te ontwikkelen;
- de kosten van de bemiddelingsfunctie kunnen hoger worden dan verwacht in het geval er ook veel bemiddeld gaat worden voor inwoners die de schoonmaakondersteuning 'uit gemak' inschakelen;
- de regeling dienstverlening aan huis staat ter discussie. Op 17 oktober 2014 heeft de regering aangegeven de regeling niet af te schaffen (in relatie tot ratificering ILO-verdrag), maar op termijn kan dit alsnog weer een punt worden die ter discussie wordt gesteld;
- er is niet juridisch getoetst. Bij het realiseren van een bemiddelingsfunctie is van enig werkgeverschap van het bemiddelingsbureau geen sprake. Dit blijkt uit de invulling van het takenpakket. Het takenpakket en de eisen die aan het bemiddelingsbureau worden gesteld worden juridisch getoetst;

- het feit dat iedereen zich bij de bemiddelingsfunctie kan melden als hulpvrager en/of hulpbieder brengt een bepaald risico met zich mee dat de hulpbieder niet betrouwbaar en/of voldoende capabel is als hulpbieder. Taak is dus om de hulpvrager te informeren / instrueren zodat de hulpvrager er zeker van kan zijn een betrouwbare hulpbieder te contracteren;
- de regeling dienstverlening aan huis moet in zijn meest zuivere vorm zonder enige mogelijkheid van interpretatieverschil worden vormgegeven. Het ministerie en de vakbonden volgende nauwlettend de wijze waarop gemeenten het bemiddelingsbureau gaan vormgeven.

## 3. VORM

### 3.1. Inleiding

Een bemiddelingsfunctie kan op de volgende vier manieren vorm worden gegeven, namelijk door:

1. tijdelijk subsidiëren van een zorg- of welzijnsorganisatie;
2. tijdelijk inkopen in de markt;
3. tijdelijk uitvoeren in eigen beheer;
4. direct overlaten aan de markt.

De eerste drie mogelijkheden zijn, indien hiervoor wordt gekozen, tijdelijke oplossingen. Het uiteindelijke doel is om te verwijzen naar een algemeen toegankelijke voorziening (de markt) die voldoet aan:

- de beleidsuitgangspunten (zie paragraaf 1.5);
- alle regelgeving die recht doet aan de regeling dienstverlening aan huis (zie paragraaf 2.1) en de eisen die vanuit de (belasting) wet- en regelgeving worden gesteld;
- het programma van eisen van de bemiddelingsfunctie (zie paragraaf 2.3).

De laatste mogelijkheid gaat dan ook in op de optie of gemeenten momenteel al kunnen volstaan met het direct verwijzen naar de huidige markt. Is dit niet het geval, dan moeten we in de overgangperiode mogelijk gebruik maken van een tijdelijke oplossing.

In paragraaf 3.2 tot en met 3.5 worden achtereenvolgens de vier mogelijke vormen uitgewerkt.

### 3.2. Tijdelijk subsidiëren van een zorg- of welzijnsorganisatie

Als tijdelijke oplossing in een overgangperiode kan de bemiddelingsfunctie vorm worden gegeven via subsidiering van een zorg- of welzijnsorganisatie.

Er zijn drie verschillende welzijnsorganisaties in de SUN-gemeenten (Carrefour in de Noordoostpolder, Caritas op Urk en Timpaan in Steenwijkerland). Zij zouden mogelijk deze bemiddelingsfunctie kunnen uitvoeren. Alle drie de welzijnsorganisaties zijn bekend met het matchen van vraag en aanbod. Zij voeren dit nu uit op het terrein van bijvoorbeeld vrijwillige inzet.

Het aantal zorgorganisaties is talrijker. De Nieuwe Zorg Thuis, die in alle drie de gemeenten al actief is, heeft aangegeven interesse te hebben in de bemiddelingsfunctie. Indien er gebruik wordt gemaakt van subsidie is het noodzakelijk een subsidieplafond in te stellen om andere aanspraken op subsidie te voorkomen.

#### 3.2.1. Voor- en nadelen

De voordelen van het tijdelijk subsidiëren van een zorg- of welzijnsorganisatie zijn:

- het meenemen in een (eventueel huidige) subsidierelatie als (tijdelijke) extra activiteit;
- dat deze organisaties vaak voor inwoners en gemeenten (afhankelijk van de keuze) reeds bekende partners zijn;
- dat de zorg- en welzijnsinstellingen reeds bekend zijn met de sociale kaarten van de gemeenten en eenvoudig kunnen doorverwijzen.
- dat de huidige welzijnsorganisaties en sommige zorgorganisaties al een makelaarsfunctie en bemiddelingsfunctie hebben;
- het mogelijk is een subsidieplafond te laten vaststellen. De hoogte hiervan is nog niet bekend en zal bestaan uit een deel ontwikkelsubsidie voor de website en doorontwikkeling naar een zelfstandige voorziening en een deel betaling van de bemiddelingskosten.

De nadelen van het tijdelijk subsidiëren van een zorg- of welzijnsorganisatie zijn:

- het afbreukrisico van de organisatie. Wanneer slecht werk wordt geleverd heeft dit een negatief effect op het imago van de zorg- of welzijnsorganisaties;

- dat hoewel het mogelijk is om voor een relatief korte termijn een subsidierelatie aan te gaan staat de beschikking vervolgens open voor bezwaar en beroep. Bij een voorlopige voorziening volgt er een schorsende werking;
- er minder mogelijkheid tot bijsturing is op basis van nieuwe inzichten dan bij uitvoering in eigen beheer.

### **3.3. Tijdelijk inkopen in de markt**

Het is ook mogelijk om tijdelijk via een inkooptraject de bemiddelingsfunctie bij een externe partij te beleggen. De kans is groot dat aanbieders uit de zorgsector hierop zullen inschrijven.

#### **3.3.1. Voor- en nadelen**

De voordelen van het tijdelijk inkopen in de markt zijn:

- de aanwezigheid van kennis over koppeling tussen inwoner en zorg;
- de mogelijk scherpe prijs.

De nadelen van het tijdelijk inkopen in de markt zijn:

- dat wanneer de opdracht aan een marktpartij uit de zorgsector wordt gegund de schijn kan ontstaan dat er sprake is van werkgeverschap. Op dit te voorkomen moet de bemiddelingsfunctie in een zuivere vorm worden opgezet.;
- dat gezien de inkoopwaarde rekening moet worden gehouden met de Nationale aanbestedingsregels en aanbestedingswetgeving. Een inkoop of aanbestedingstraject zal de nodige tijd kosten. In verband met de gestelde deadline, dat op 1 januari 2015 bekend moet zijn welke organisatie deze bemiddelingsfunctie gaat uitvoeren, is deze planning alleen te realiseren indien met één marktpartij één op één de onderhandelingen worden aangegaan. Hiervoor dienen alle drie de deelnemende gemeenten een afwijking inkoopbeleid vast te stellen.;
- dat er op dit moment weinig informatie beschikbaar is om een offerte in de markt te zetten. Zo is het nog onduidelijk hoeveel matches de bemiddelingsfunctie daadwerkelijk maandelijks zal moeten kunnen realiseren. Ook zal er invulling gegeven moeten worden hoe de gunning zal plaatsvinden. Op basis van Economisch meest voordelig (EMVI) of op basis van prijs. En welke kwaliteitskenmerken zijn leidend/onderscheidend?;
- dat er minder mogelijkheid tot bijsturing is op basis van nieuwe inzichten dan bij uitvoering in eigen beheer.

### **3.4. Tijdelijk uitvoeren in eigen beheer**

Als tijdelijke oplossing kan de bemiddelingsfunctie tevens vorm worden gegeven doordat gemeenten bemiddeling tijdelijk in eigen beheer uitvoeren. Via gemeente Steenwijkerland wordt gedacht aan uitvoering door de intergemeentelijke sociale dienst en via gemeente Noordoostpolder bijvoorbeeld door een medewerker Frontoffice Sociale Zaken Wmo. Hierbij zou eventueel ook gebruik gemaakt kunnen worden van een medewerker van ZONL (waar de ervaring aanwezig is) die hier tijdelijk gedetacheerd wordt. Een andere mogelijkheid is om één van de drie gemeenten de bemiddelingsfunctie uit te laten voeren voor alle deelnemende gemeenten. Gemeente Urk ziet geen mogelijkheid om het uit te voeren in eigen beheer en zou dan graag aansluiten bij uitvoering door de intergemeentelijke sociale dienst bij gemeente Steenwijkerland.

#### **3.4.1. Voor- en nadelen**

De voordelen van het tijdelijk in eigen beheer uitvoeren zijn:

- het zelf sturen;
- de korte lijnen;
- directe informatie over calamiteiten en direct kunnen reageren op calamiteiten;
- de flexibiliteit (tijd kopen en inzichten opdoen ter voorbereiding op toekomstig inkoop/subsidietraject);
- de bekendheid van de gemeente als organisatie;
- de link tussen toegang algemene voorziening en maatwerkvoorziening;
- de directere link met de uitvoering van de financiële compensatie.

De nadelen van het tijdelijk in eigen beheer uitvoeren zijn:

- afbreukrisico. Wanneer slecht werk wordt geleverd heeft dit een negatief effect op het imago van de eigen organisatie.
- geen gemeentelijke taak;
- eventueel moeten aannemen van mensen (of laten detacheren van medewerkers ZONL bij gemeente);
- toename eigen uitvoeringskosten.

### **3.5. Direct overlaten aan de markt**

Wanneer de bemiddelingsfunctie vanaf 1 maart 2015 wordt overgelaten aan de huidige markt, spelen gemeenten hier in beginsel geen rol meer in. De wijkteams (sociaal team DOEN) kunnen als eerste aanspreekpunt ondersteuning bieden aan inwoners die hulp nodig hebben. Het wijkteam kan inwoners bijvoorbeeld helpen aan een overzicht van aanbieders van een bemiddelingsfunctie, die actief zijn op het terrein van schoonmaakondersteuning.

In het Eindrapport Hulp bij huishouden, mei 2014, is geconcludeerd dat het verwijzen naar de markt op dat moment niet een wenselijke mogelijkheid was, aangezien de nadelen zwaarder wogen dan de voordelen. Inmiddels is de situatie gewijzigd en zijn er nieuwe inzichten.

#### **3.5.1. Voor- en nadelen**

De voor- en nadelen van het verwijzen naar schoonmaakondersteuning op de particuliere markt, zoals weergegeven in het eindrapport, staan hieronder nogmaals genoemd. Vervolgens wordt de nadelen geactualiseerd naar de huidige situatie.

De voordelen vanuit het eindrapport zijn:

- sluit aan bij de eigen verantwoordelijkheid van inwoners (Visie Krachtig Noordoostpolder);
- gemeenten hebben hiermee geen bemoeienis.
- 

De nadelen *destijds* vanuit het eindrapport zijn:

1. collectief ontslag voor huidige medewerkers van onze zorgaanbieders zonder perspectief naar nieuw werk (zorgt niet voor zachtere landing);
2. zorgt niet voor een zachtere landing voor inwoners;
3. geen invloed op de prijs en aantal uren schoonmaakondersteuning per week, waardoor ook risico op meer kosten via de financiële compensatie.

#### Actualisatie van de nadelen

Deze drie nadelen zijn geactualiseerd naar de huidige situatie.

##### *Ad 1 en 2*

Bij het opstellen van het Eindrapport Hulp bij huishouden gingen gemeenten er vanuit dat ZONL een rol ging spelen bij het opzetten van het bemiddelingsbureau. Dit zou zorgen voor een zachtere landing van medewerkers. Hierdoor zou het voor de medewerkers van ZONL vertrouwd aanvoelen om over te stappen van medewerker in loondienst naar dienstverlener aan huis. Dit zou ook weer zorgen voor een zachtere landing van inwoners, want naar verwachting meer medewerkers van ZONL stappen over naar de regeling dienstverlening aan huis (in plaats van de stap naar bijvoorbeeld de WW te maken).

Dit is echter achterhaald. Inmiddels heeft ZONL aangegeven geen rol voor zichzelf te zien in de ontwikkeling en opzet van een bemiddelingsbureau.

##### *Ad 3*

Dit probleem kunnen we als volgt ondervangen:

Gemeenten willen in december 2014 een adviestarief van €12,50 per uur voor de dienstverlener aan huis aan het college voorleggen ter behandeling en vaststelling. Voor de opbouw van dit tarief, inclusief componenten met betrekking tot sociale zekerheid, wordt verwezen naar bijlage 3.

De gemeenten en het bemiddelingsbureau informeren vervolgens inwoner en dienstverlener aan huis over het adviestarief van €12,50 per uur voor de dienstverlener aan huis. Het uurloon dat wordt gecompenseerd aan de inwoner is het tarief per uur dat hulpvrager en hulpbieder met elkaar hebben afgesproken tot het maximum van het adviestarief van de gemeenten. De getekende overeenkomst tussen hulpvrager en hulpbieder geldt hierbij als verantwoording.

Uit het actualiseren van de nadelen vanuit het eindrapport blijkt, dat deze nadelen inmiddels achterhaald zijn. Daarom komt de mogelijkheid om direct te verwijzen naar de markt weer in beeld als optie bij het vormgeven van de bemiddelingsfunctie. De huidige voor- en nadelen zijn hieronder weergegeven.

#### Huidige voor- en nadelen

De eerder genoemde voordelen, vanuit het eindrapport, blijven actueel.

De huidige nadelen van het verwijzen naar schoonmaakondersteuning op de particuliere markt zijn:

1. geen bemiddelingsfunctie in de markt beschikbaar die voldoet aan de beleidsuitgangspunten (zie paragraaf 1.5 en bijlage 4). De meeste bemiddelingsbureaus hanteren hoge bemiddelingskosten voor hulpvrager en/of hulpbieder;
2. geen bemiddelingsfunctie in de markt beschikbaar die volledig voldoet aan alle regelgeving die recht doet aan de regeling dienstverlening aan huis en de eisen die vanuit de (belasting) wet- en regelgeving worden gesteld (zie paragraaf 2.1 en bijlage 4 en 5). De meeste bemiddelingsbureaus op de markt voeren een kassiersfunctie uit of leggen het verplicht gebruiken van hun overeenkomst tussen hulpvrager en hulpbieder op.;
3. geen bemiddelingsfunctie in de markt beschikbaar die volledig voldoet aan alle eisen van het programma van eisen van de bemiddelingsfunctie (zie paragraaf 2.3 en bijlage 4). De huidige marktpartijen hebben geen oplossing voor inwoners die niet digitaal actief zijn<sup>1</sup>.

#### *Ad 1*

Voor inwoners met een hulpvraag die het niet kunnen betalen en beperkingen hebben betaalt de gemeente deze kosten via de financiële compensatie.

#### *Ad 4*

De vraag is of het nodig is, dat het bemiddelingsbureau op een andere wijze dan via internet te benaderen is doordat er inwoners zijn die geen gebruik maken van internet. De leeftijdsopbouw van de huidige populatie van gemeente Noordoostpolder die hulp bij huishouden (HH) ontvangen is als volgt onder te verdelen:

**Tabel 1: Leeftijdsopbouw huidige cliënten HH gemeente Noordoostpolder**

<b>Leeftijd</b>	<b>aantal</b>	<b>Percentage</b>
15-19 jaar	0	0%
20-39 jaar	33	2,81%
40-64 jaar	196	16,67%
65-79 jaar	373	31,72%
80+	574	48,81%
Totaal	1176	100%

Ruim 80% van de huidige cliënten van gemeente Noordoostpolder die huishoudelijke hulp ontvangen is 65 jaar of ouder (zie tabel 1).

<sup>1</sup> Het is van belang zoveel mogelijk inwoners te kunnen verwijzen naar de algemene voorziening om een toestroom naar de duurdere maatwerkvoorziening te voorkomen.

Uit onderzoek met betrekking tot het gebruik van social media per leeftijdsgroep (waarmee ongeveer het gebruik van internet inzichtelijk wordt gemaakt, omdat de meeste vormen van sociale media via internet worden gebruikt) blijkt dat de meerderheid uit de hogere leeftijdscategorieën gebruik maken van internet en met internet overweg kunnen (zie tabel 2)<sup>2</sup>.

**Tabel 2 Gebruik social media per leeftijdsgroep**

<b>Leeftijdscategorie</b>	<b>Leeftijdsverdeling gebruikers social media</b>	<b>Penetratie gebruik social media</b>	<b>Gemiddeld aantal social media platformen onder gebruikers</b>
15-19 jaar	8%	99%	4
20-39 jaar	35%	97%	3
40-64 jaar	42%	84%	2
65-79 jaar	11%	68%	1
80+	3%	63%	1

Dit betekent, dat de noodzaak om op een andere wijze dan via internet de bemiddelingsfunctie in te richten, relatief klein is. Voor de groep inwoners, die niet gebruik maken van internet, zou ondersteuning bij het aanmelden via internet kunnen worden geregeld in verband met de toegankelijkheid van de algemene voorziening. Als een algemene voorziening niet passend is voor de inwoner kan een inwoner met een beperking hierdoor mogelijk een maatwerkvoorziening nodig hebben.

### **3.6. Overgang van tijdelijke vorm naar overlaten aan de markt**

Indien wordt gekozen voor het tijdelijke vormgeven van een algemene voorziening, dan moet tijdens deze tijdelijke situatie worden toegewerkt naar de uiteindelijke situatie. De uiteindelijke situatie is, dat de hulpvrager wordt verwezen naar de algemeen toegankelijke voorziening, namelijk de markt. De overgang van de tijdelijke situatie (subsidie/inkoop of in eigen beheer bemiddelen) naar de algemeen toegankelijke voorziening kan dan als volgt plaatsvinden:

- voor een overgangperiode van 2 jaar (2015 en 2016) worden de bemiddelingskosten betaald door de gemeenten. De duur van 2 jaar sluit aan bij de duur van de toegekende Huishoudelijke Hulp Toelage (Van Rijn gelden), welke op 17 november 2014 door het ministerie aan gemeenten is toegekend. Door hierbij aan te sluiten wordt een extra wisselingsmoment van werkwijze richting inwoners voorkomen.
- In de voorgenoemde overgangperiode van 2 jaar moet het bemiddelingsbureau een verdienmodel voor eenmalige bemiddeling (dus niet per uur) organiseren. Aan deze eenmalige bemiddeling moet een maximum tarief verbonden zijn. In verband met de financiële compensatie moeten gemeenten hiermee instemmen.;
- Het bemiddelingsbureau moet ontwikkelen hoe inwoners die niet gebruik maken van internet gebruik kunnen maken van een algemene voorziening voor schoonmaakondersteuning ofwel voldoen aan de beleidsuitgangspunten;
- Het bemiddelingsbureau moet voldoen aan alle regelgeving die recht doet aan de regeling dienstverlening aan huis en de eisen die vanuit de (belasting) wet- en regelgeving worden gesteld en aan het programma van eisen van de bemiddelingsfunctie.

<sup>2</sup> Bron: Nationale Social Media Onderzoek 2014 van onderzoeksbureau Newcom Research & Consultancy.

Vanaf 2017 beëindigen gemeenten de bekostiging van de algemene voorziening en wordt dit bemiddelingsbureau de partij (algemeen toegankelijke voorziening), waarnaar gemeenten kunnen verwijzen in de markt.



## 4. COMMUNICATIE

### 4.1. Inleiding

Zoals aangegeven onder het kopje beleidsuitgangspunten in paragraaf 1.5 is het van groot belang voor het zorgdragen voor een zachtere landing van inwoners, dat de:

- huidige cliënten in de overgang naar de nieuwe situatie zorgvuldig door gemeenten en/of bemiddelingsbureau worden geïnformeerd en ondersteund bij opdrachtgevers taken;
- bestaande en toekomstige (nu in loondienst bij zorgaanbieders) dienstverleners aan huis in de overgang naar de nieuwe situatie zorgvuldig door de gemeenten en/of via (huidige gecontracteerde) bemiddelingsbureau worden geïnformeerd en ondersteund bij het uitvoeren van hun taken.

### 4.2. Communicatie via bemiddelingsbureau

Het informeren van de doelgroep kan worden meegenomen als voorwaarde/eis in een subsidie- of inkooptraject. Bij het verwijzen naar de markt hebben gemeenten hier in beginsel geen invloed op. Wel kunnen gemeenten inwoners verwijzen naar marktpartijen die een goede informatievoorziening bieden over allerlei aspecten.

### 4.3. Communicatie via gemeenten

Gemeenten moeten, los van de vorm waarin het de bemiddelingsfunctie wordt ingericht, hun doelgroep in de overgangperiode zorgvuldig informeren en indien nodig ondersteunen. Hiervoor wordt in afstemming met de communicatieadviseurs van gemeenten het communicatietraject opgenomen in de bestaande communicatieplannen van de decentralisaties (communicatieplan van Project Krachtig Noordoostpolder).

Er zijn vier doelgroepen te onderscheiden, waarnaar gecommuniceerd moet worden over de veranderingen. In onderstaande tabel staat de aanzet van de structuur weergegeven. De gemeentelijke communicatie is aanvullend op de communicatie van de bemiddelingsfunctie over de bemiddelingsdiensten.

**Tabel 3 Doelgroepen met betrekking tot communicatie**

<b>Doelgroep</b>	<b>Wanneer communiceren</b>	<b>Hoe communiceren</b>	<b>Wat communiceren</b>
<b>Bestaande hulpbieders</b>		Voornamelijk via ZONL. Eventueel informatiebijeenkomsten bij ZONL organiseren, informatiemappen e.d.	
<b>Toekomstige hulpbieders</b>		Massacommunicatie: website, gemeentenuws, folder, huis-aan-huisbladen, informatiemappen e.d.	
<b>Bestaande hulpvragers</b>		Persoonlijke brieven, website, informatiebijeenkomsten, informatiemappen e.d.	
<b>Toekomstige hulpvragers</b>		Massacommunicatie: website, gemeentenuws, folder, huis-aan-huisbladen, informatiemappen e.d.	

## 5. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

### 5.1. Conclusie

**Welk vorm is op basis van de huidige visie/beleidsuitgangspunten, de huidige kennis/jurisprudentie omtrent de regeling dienstverlening aan huis en rekening houdend met een zachte landing voor inwoners en een haalbare tijdsplanning het meest passend en past daarnaast naar verwachting binnen het beschikbare budget voor 2015 voor de bemiddelingsfunctie voor schoonmaakondersteuning?**

In onderstaande tabel is aan de hand van plus en min scores een vertaalslag gemaakt van hoofdstuk 1 t/m 4 om de vraagstelling te kunnen beantwoorden:

	Subsidiëren zorg- of welzijnsinstelling (tijdelijk)	Inkopen in de markt (tijdelijk)	Uitvoeren in eigen beheer (tijdelijk)	Overlaten aan huidige aanbod in de markt
<b>Sluit aan bij visie (eigen kracht)</b>	++	++	++	+++
<b>Geeft zachtere landing voor inwoners (communicatie, behoudt vertrouwde hulp)</b>	++	++	+++	---
<b>Voldoet aan huidige kennis / jurisprudentie omtrent regeling dienstverlening aan huis (voorkomen schijn werkgeverschap)</b>	++	++	++	--
<b>Passend o.b.v. beïnvloedbaarheid bemiddelingskosten betaald door hulpvrager of hulpbieder</b>	+++	+++	+++	---
<b>Kan op korte termijn voldoen aan Pve bemiddelingsfunctie (niet fysiek toegankelijk)</b>	+++	+++	+++	---
<b>Passend op basis van haalbare tijdsplanning</b>	++	++	++	+++
<b>Makkelijke overgang tijdelijke naar definitieve situatie</b>	+++	+++	+	+++
<b>Past naar verwachting binnen het beschikbare budget bemiddelingsfunctie 2015</b>	+	+	+	+
<b>Totaalscore*</b>	++	++	+	---

\* *Weging:*

- *score min aanwezig: vorm valt af;*

- *score plus: voorkeur gaat uit naar meeste plussen.*

#### *Conclusie*

Op basis van de huidige visie/beleidsuitgangspunten, de huidige kennis/jurisprudentie omtrent de regeling dienstverlening aan huis en rekening houdend met een zachte landing voor inwoners en een haalbare tijdsplanning is zowel het tijdelijk subsidiëren van een zorg- of welzijnsorganisatie als het tijdelijk inkopen in de markt het meest passend.

Uitgaande van deze twee mogelijke vormen gaat de voorkeur van de gemeenten uit naar tijdelijk inkopen in de markt. De reden hiervoor is, dat gemeenten bij subsidiëren minder invloed hebben op hoe de activiteit wordt uitgevoerd en bij inkopen dit wel kunnen middels het opnemen van een programma van eisen in het contract.

Momenteel zijn er twee partijen, die voor alle drie gemeenten al de bemiddelingsfunctie uitvoeren via PGB dienstverlening aan huis. Dit zijn Zorggroep Oude en Nieuwe Land (ZONL) en De Nieuwe Zorg Thuis (DNZT). Gemeenten hebben wel meerdere gecontracteerde partners voor Hulp bij Huishouden maar deze leveren alleen Zorg in Natura (ZIN). ZONL heeft aangegeven voor zichzelf geen rol te zien weggelegd bij het opzetten van de bemiddelingsfunctie voor schoonmaakondersteuning. DNZT heeft aangegeven wel interesse te hebben in de bemiddelingsfunctie. Het voorstel van de gemeenten is dan ook om op korte termijn een informeel en oriënterend gesprek met De Nieuwe Zorg Thuis aan te gaan, aangezien deze zorgorganisatie in alle drie gemeenten al actief is en heeft aangegeven interesse te hebben in de bemiddelfunctie.

Het tijdelijk in eigen beheer uitvoeren is ook passend, maar net iets minder dan de voorgaande twee vormen.

De vorm, direct verwijzen naar huidige aanbod in de markt, valt op dit moment af als mogelijke vorm.

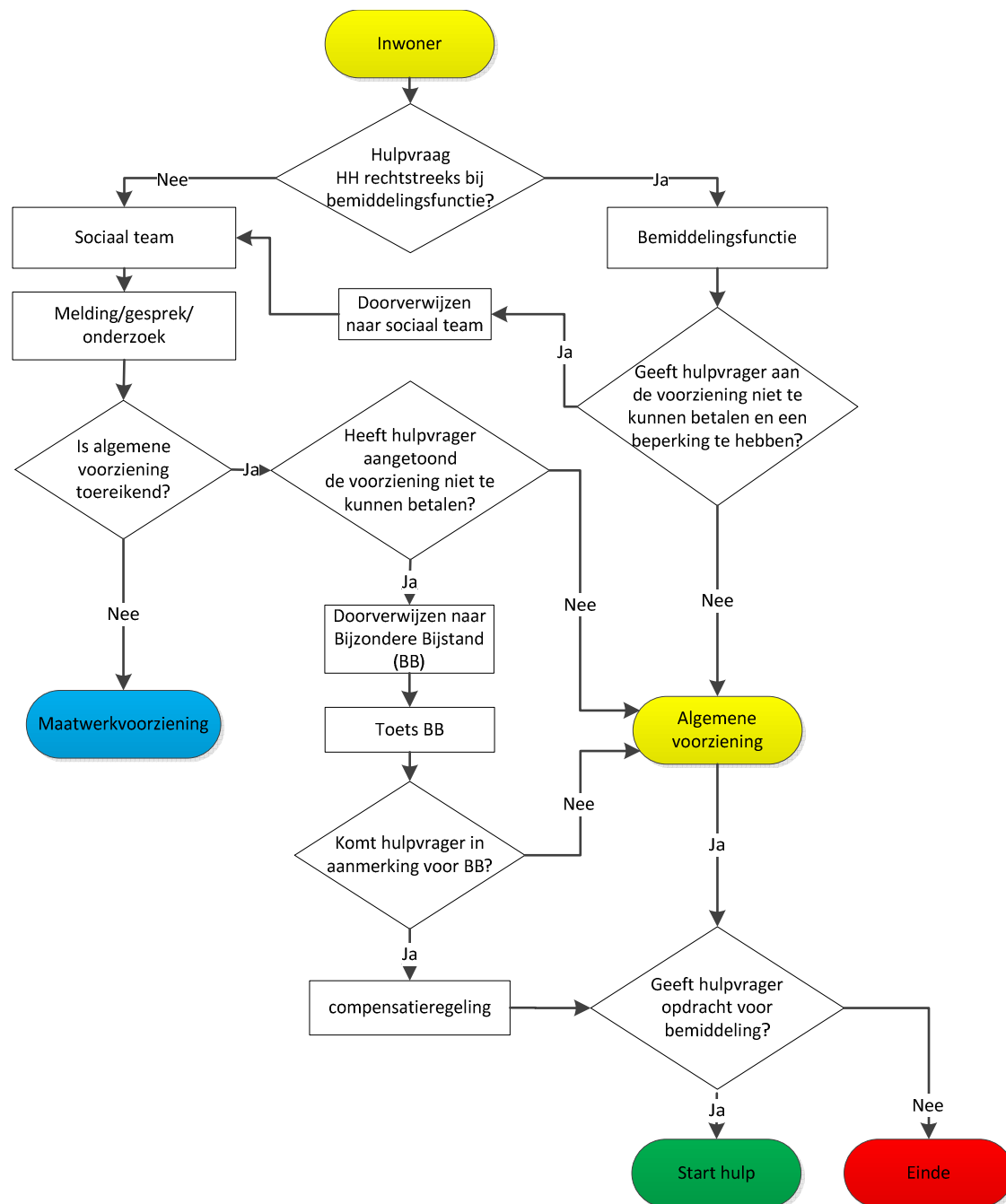
Alle mogelijke vormen passen naar verwachting binnen het beschikbare budget voor 2015 voor de bemiddelingsfunctie voor schoonmaakondersteuning.

## **5.2. Aanbevelingen**

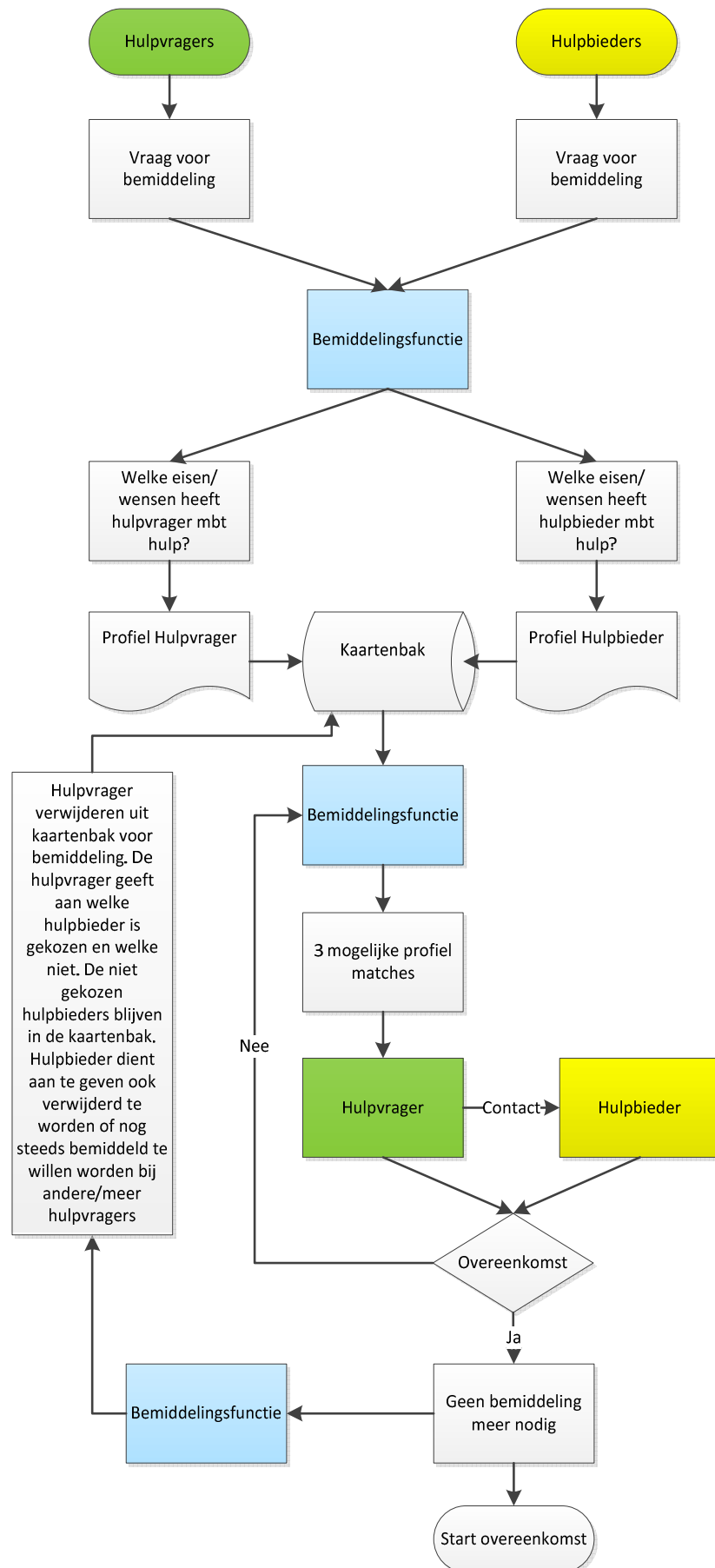
Het voorstel aan de stuurgroepen van de gemeenten is om:

1. in te stemmen met het tijdelijk inkopen via de markt voor de duur van twee jaar;
2. als uitvloeisel van beslispunt 1 in te stemmen met het op korte termijn aangaan van een informeel en oriënterend gesprek met De Nieuwe Zorg Thuis;
3. in te stemmen met het adviestarief van een dienstverlener aan huis van €12,50 per uur.

## BIJLAGE 1 STROOMSCHEMA ALGEMENE VOORZIENING



## BIJLAGE 2 STROOMSCHEMA BEMIDDELING



## BIJLAGE 3 VOORSTEL ADVIESTARIEF DIENSTVERLENER AAN HUIS

Hulpvrager en hulpbieder maken zelf afspraken over het tarief. De gemeenten informeren via een informatiepakket over een adviestarief:

- met een adviestarief wordt aangegeven wat een reëel tarief is voor de uitvoering van de schoonmaakondersteuning waarbij componenten met betrekking tot sociale zekerheid afgedekt zijn;
- wanneer een hulpvrager niet de financiële middelen heeft om de benodigde schoonmaakondersteuning te bekostigen, kan deze hulpvrager een beroep doen op de compensatieregeling. Het uurloon dat via de compensatieregeling wordt gecompenseerd is het tarief dat is afgesproken tussen hulpvrager en hulpbieder tot een maximum van het adviestarief van de gemeenten. De getekende overeenkomst geldt tussen hulpvrager en hulpbieder geldt hierbij als verantwoording.

Voor een uurtarief schoonmaakondersteuning in het kader van de regeling Dienstverlening aan huis wordt rekening gehouden met de volgende aspecten.

- Loon. Dit bedraagt per uur het wettelijk minimumloon op basis van een 38-urige werkweek.
- Doorbetaalde vakantie. Op het uurloon wordt een opslag van 8,33% berekend om de derving van inkomsten tijdens de onbetaalde vakantie van de hulpbieder te compenseren. Met deze opslag verwerft de hulpbieder recht op tenminste vier weken niet doorbetaalde vakantie op jaarbasis.
- Vakantietoeslag van 8%.
- Maximaal 6 weken loondoorbetaling bij ziekte waarbij rekening wordt gehouden met twee wachtdagen. Het ziekgeld is bedraagt minstens 70% van het minimumloon.
- Ruimte in het uurtarief voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering.
- Ruimte in het uurtarief voor een aansprakelijkheidsverzekering.

<b>Voorbeeld bij 8 uur per week hulpverlening, 46 werkweken*</b>	
Uurloon o.b.v. 38 uur per week (1-1-12 minimumloon)	€9,12
Toeslag voor vakantiedagen 8,33%	€0,76
	<b>€9,88</b>
Vakantietoeslag 8% over uurloon en toeslag vakantiedagen	€0,79
Totaal minimum-uurloon incl. toeslag vakantiedagen en vakantie toeslag	<b>€10,67</b>
Aansprakelijkheidsverz. á 85 euro (incl. registratiekosten ZZP Nederland)*	€0,18
Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WIA via UWV) a 5,64% per uur. Dit betreft het % van de 12,50 aangezien daarover betaald moet worden.	€0,71
Totaal inclusief verzekeringen via het UWV en ZZP-Nederland	<b>€11,56</b>
Overige verzekeringen Bijvoorbeeld: WW (1,75%) en ziekwet (8,8%) via UWV, Pensioen	€0,94
<b>Totaal uurloon</b>	<b>€12,50</b>

\*Uitgaande van geen loonbelasting i.v.m. heffingskortingen. Het kiezen van een aantal uren is nodig om de kosten van de aansprakelijkheidsverzekering te kunnen spreiden/berekenen.

Met een adviestarief van €12,50 beschikt de hulpbieder over financiële ruimte om naar keuze een aantal (arbeidsvoorwaardelijke) zaken zelf aanvullend te regelen.

Met een adviestarief van €12,50 wordt qua loon/salaris tevens aangesloten bij de afspraak uit het onderhandelaarsakkoord betreffende de CAO VVT. Het adviestarief van € 12,50 is het hoogste van de daarin voorgestelde vijf loonschalen.



## BIJLAGE 5 REGELING DIENSTVERLENING AAN HUIS

### Dienstverlening aan huis<sup>3</sup>

Particulieren kunnen door de Regeling dienstverlening aan huis gemakkelijk iemand inhuren voor klussen in en om het huis. Zij hoeven voor deze huishoudelijke hulp geen loonbelasting en premies werknemersverzekeringen af te dragen.

### Werkzaamheden dienstverlening aan huis

Onder dienstverlening aan huis vallen klussen in en om het huis, zoals:

- schoonmaken, wassen, strijken en koken;
- de tuin onderhouden;
- honden uitlaten;
- boodschappen doen of medicijnen ophalen;
- oppassen;
- huishoudelijke hulp, bijvoorbeeld een hulp in de huishouding voor ouderen en langdurig zieken;
- zorg verlenen, al dan niet via een persoonsgebonden budget (PGB).

Er gelden verschillende regels voor werknemers en werkgevers bij dienstverlening aan huis.

### Voordelen Regeling dienstverlening aan huis

De Regeling dienstverlening aan huis heeft een aantal voordelen:

- De opdrachtgever kan eenvoudig en zonder hoge (administratieve) lasten een particuliere dienstverlener inhuren. De opdrachtgever mag de dienstverlener maximaal 3 dagen per week voor huishoudelijk werk inhuren.
- De regeling maakt het voor particuliere opdrachtgevers aantrekkelijker om iemand in te huren voor huishoudelijke klussen die zij anders zelf zouden doen.
- Het huishoudelijk werk verdwijnt door de regeling minder snel in het illegale circuit.
- De regeling creëert meer banen voor persoonlijke dienstverleners. Hierdoor kunnen dienstverleners werkervaring opdoen. Of ze kunnen wat bijverdienen.

### Minder (administratieve) lasten voor particuliere opdrachtgevers

Een particulier kan door de Regeling dienstverlening aan huis zonder veel administratieve lasten een dienstverlener inhuren voor huishoudelijke klussen. Hij hoeft voor de dienstverlener geen loonbelasting en premies werknemersverzekeringen af te dragen. De particuliere opdrachtgever hoeft nergens op te geven dat iemand voor hem werkt.

### Welke regels gelden er voor dienstverlening aan huis<sup>4</sup>?

Een dienstverlener valt onder de Regeling dienstverlening aan huis als een particulier hen/haar maximaal 3 dagen per week inhuurt voor werkzaamheden voor zijn huishouden. Het moet gaan om werk dat met enige regelmaat wordt gedaan, meestal in en rond de woning van de particulier. Losse opdrachten of eenmalige klussen vallen niet onder de regeling.

### Voorbeelden dienstverlening aan huis

Onder de Regeling dienstverlening aan huis vallen onder andere de volgende regelmatig terugkerende werkzaamheden:

- schoonmaken, wassen, strijken en koken;
- de tuin onderhouden;
- honden uitlaten;
- boodschappen doen of medicijnen ophalen;
- oppassen;
- huishoudelijke hulp, bijvoorbeeld een hulp in de huishouding voor ouderen en langdurig zieken;

---

<sup>3</sup> Bron: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/arbeidsovereenkomst-en-cao/dienstverlening-aan-huis>

<sup>4</sup> Bron: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/arbeidsovereenkomst-en-cao/vraag-en-antwoord/welke-regels-gelden-er-voor-dienstverlening-aan-huis.html>



- zorg verlenen, al dan niet via een persoonsgebonden budget (PGB).

### **Niet per se in of rond het huis**

Bij dienstverlening aan huis gaat het meestal om klussen in en om het huis. Dit betekent niet dat de werkzaamheden altijd in of rond de woning van de particulier moeten gebeuren. Dienstverlener mag bijvoorbeeld oppassen in uw eigen woning. Het kan ook zijn dat de particuliere opdrachtgever hulpbehoevend is en tijdelijk ergens anders verblijft. In dat geval mag de dienstverlening op die tijdelijke locatie plaatsvinden.

### **Regels voor werknemer**

Bij een arbeidsovereenkomst onder de Regeling dienstverlening aan huis, heeft de dienstverlener recht op:

- loon. Dit moet men vooraf afspreken en bedraagt per uur minimaal het wettelijk minimumloon;
- een vakantietoeslag van 8%. Dit kan een eenmalige storting zijn of worden verrekend in de afgesproken uurprijs;
- doorbetaalde vakantie. Wie bijvoorbeeld 2 uur per week werkt, heeft na 1 jaar recht op 4 maal 2 uur vakantie;
- maximaal 6 weken loondoorbetaling bij ziekte. Dit ziekgeld is minstens 70% van het minimumloon dat voor u geldt;
- verlof volgens de Wet arbeid en zorg;
- een veilige en gezonde werkomgeving. De dienstverlener heeft namelijk te maken met een werkgever in de zin van de Arbowet, die daarvoor moet zorgen.

### **Geen gewone werknemer**

Wie werkt volgens de Regeling dienstverlening aan huis is geen gewone werknemer. Zo kan de particuliere opdrachtgever uw arbeidsovereenkomst opzeggen zonder daarvoor toestemming te vragen aan het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Dienstverleners kunnen zonder ontslagvergunning worden ontslagen. De particuliere werkgever moet wel de normale opzegtermijn in acht nemen.

De particuliere werkgever draagt geen loonbelasting en premies werknemersverzekeringen af. Dienstverleners zijn niet verzekerd voor:

- de Ziektewet;
- de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)';
- de Werkloosheidswet (WW).

En hebben geen recht op deze uitkeringen. Dienstverleners kunnen zich vrijwillig verzekeren bij het UWV.

### **Bijverdienen naast een uitkering**

Als de dienstverlener gaat werken naast zijn/haar uitkering kan dit gevolgen hebben. Dienstverlener moet de bijverdiensten in ieder geval doorgeven aan de instantie waarvan jij/zij de uitkering krijgt: de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het UWV of de gemeente.

### **Dienstverlener doet aangifte bij Belastingdienst**

Of en hoeveel belasting dienstverlener moet betalen, is afhankelijk van de persoonlijke omstandigheden.

### **Gevolgen bijverdienen voor toeslagen en belastingen**

De verdiensten als dienstverlener kunnen ook gevolgen hebben voor eventuele toeslagen. Op Toeslagen.nl kan gecontroleerd worden of dit het geval is. Daar kan ook gecontroleerd worden of dienstverlener recht krijgt op kinderopvangtoeslag, in verband met de werkzaamheden.

### **Wanneer is de regeling niet van toepassing<sup>5</sup>?**

- Wanneer een dienstverlener voor meer dan 3 dagen per week wordt ingehuurd.
- Wanneer de dienstverlener wordt ingehuurd via een thuiszorgbureau.
- Wanneer de dienstverlener wordt ingehuurd via een uitzendbureau of een ander bedrijf.  
Degene die wordt ingehuurd, is dan in loondienst bij het uitzendbureau of bij het andere bedrijf.
- Wanneer een natuurlijk persoon met een bedrijf een dienstverlener inhuurt, en deze werkt minder dan 90% van zijn werktijd in uw huishouden.
- Wanneer de werkbiedende partij een vrije beroepsbeoefenaar is met een praktijk aan huis, zoals een arts of een advocaat, en degene die wordt ingehuurd, werkt meer dan 40% van zijn werktijd voor de praktijk.

---

<sup>5</sup> Bron:

[http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/werk\\_en\\_inkomen/werken/niet\\_in\\_loondienst\\_werken/resultaat\\_uit\\_overig\\_werk/voorbeelden\\_row/huishoudelijke\\_werkzaamheden\\_voor\\_anderen/u\\_huurt\\_iemand\\_in\\_voor\\_huishoudelijk\\_werk/](http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/werk_en_inkomen/werken/niet_in_loondienst_werken/resultaat_uit_overig_werk/voorbeelden_row/huishoudelijke_werkzaamheden_voor_anderen/u_huurt_iemand_in_voor_huishoudelijk_werk/)