

## invoering Wmo +

### **Burgers laten kiezen**

Plan van aanpak voor de geïnformeerde toestemming voor burgers die momenteel hulp bij het huishouden in natura via een alfahulp ontvangen.

## Inhoud plan van aanpak *Burgers laten kiezen*

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Plan van Aanpak</b>	<b>4</b>
2.1	Uitgangspunten plan van aanpak	4
2.2	Opgave voor gemeenten	6
2.3	Opgave voor thuiszorgaanbieders	9
2.4	Opgave voor cliëntenorganisaties, cliëntenraden en de Wmo-raad.	12
2.5	Opgave voor de burger en de alfahulp	13
2.6	Activiteiten gerelateerd aan keuzeproces burger	14
2.7	Tips	15
	<b>Bijlage 1: Wat is geïnformeerde toestemming?</b>	<b>17</b>

## 1 Inleiding

Het voorstel tot wijziging van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is in de Tweede Kamer met algemene stemmen aangenomen en in de Eerste Kamer als hamerstuk. De wetswijziging heeft tot doel om de positie van de burger in de Wmo te versterken. De wetswijziging Wmo bevat de volgende elementen:

1. De huidige keuzemogelijkheid tussen de voorziening in natura en het persoonsgebonden budget wordt aangepast in een keuze tussen het ontvangen van een *voorziening in natura*, of een *vergelijkbaar en toereikend persoonsgebonden budget*, waaronder de *vergoeding voor een alfahulp*<sup>1</sup>.
2. Het opnemen van een bepaling over de *geïnformeerde toestemming* voor de burger.
3. Het opnemen van een *overlegbepaling* gericht op overname van personeel van oud-gegunde aanbieders door nieuw-gegunde aanbieders.

Als de burger ondersteuning in natura wenst, regelt de gemeente de voorziening voor de burger. De burger is hiermee uitsluitend de ontvanger van de voorziening en mag op geen enkele wijze worden geconfronteerd met enige verantwoordelijkheid als werkgever of opdrachtgever. Met ingang van de wetswijziging, 1 januari 2010, is het uitgesloten dat een thuiszorgaanbieder de voorziening in natura via een alfahulp of een zelfstandige levert waardoor de burger ongewild werkgever of opdrachtgever wordt. Als de burger de voorziening zelf wil regelen kan hij een persoonsgebonden budget – waaronder de vergoeding voor de alfahulp – aanvragen bij de gemeente. De burger regelt dan zelf zijn voorziening. De burger ontvangt van de gemeente een toereikend en met natura vergelijkbaar bedrag waarmee de burger de voorziening zelf kan inkopen.

De wetswijziging treedt op 1 januari 2010 in werking. Op het moment dat de wet in werking treedt, dienen de contracten die gemeenten en aanbieders voor de hulp bij het huishouden hebben gesloten aan de wet te voldoen. Voor de overlegbepaling geldt een andere ingangsdatum; die is op 26 augustus 2009 in werking getreden.

Naast een helder onderscheid tussen het wel of niet zelf regelen van een voorziening, is het ook belangrijk dat de burger daadwerkelijk weet waarvoor hij kiest. Daarom regelt de wetswijziging expliciet de geïnformeerde toestemming. Gemeenten worden hierdoor verplicht om hun burgers vooraf in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen te informeren over de consequenties van de keuze die de burger maakt. De geïnformeerde toestemming heeft geen terugwerkende kracht. Dit betekent dat de geïnformeerde toestemming geldt voor alle nieuwe aanvragen voor alle individuele voorzieningen. Maar hoe nu om te gaan met burgers die momenteel al een individuele voorziening, zoals de hulp bij het huishouden ontvangen? De burgers waar de voorziening in natura wordt geleverd door een alfahulp hebben hier vaak niet bewust voor gekozen. Deze burgers zijn ongevraagd, ongewild en vaak onwetend werkgever geworden. Het implementatiebureau Wmo vindt dat deze mensen daarom actief geïnformeerd moeten worden over hun keuzemogelijkheden. Zij moeten kiezen of zij een voorziening in natura wensen of hun alfahulp willen behouden. Kiest de burger voor het behouden van de alfahulp dan dient hij zich in ieder geval bewust te zijn van de rechten en plichten die daarbij horen.

---

<sup>1</sup> In de wettekst van de wetswijziging wordt de alfahulp niet als zodanig genoemd, maar een vergoeding voor een arbeidsverhouding als bedoeld in artikel 5, eerste lid, van de Wet op de loonbelasting 1964.

Bij de burgers die momenteel hulp bij het huishouden ontvangen ligt de primaire focus voor de geïnformeerde toestemming bij burgers die de voorziening in natura via een alfahulp ontvangen. Dit plan van aanpak richt zich daarom op het realiseren van geïnformeerde toestemming voor burgers die momenteel hulp bij het huishouden in natura via een alfahulp ontvangen. Het begrijpelijk informeren van deze groep is een complexe aangelegenheid. Om dit lokale proces mogelijk te maken, vindt het implementatiebureau Wmo (van het ministerie van VWS en de VNG) het belangrijk om naast gemeenten ook de thuiszorgaanbieders en cliëntenorganisaties te betrekken. Dit plan van aanpak is bedoeld voor zowel gemeenten, als thuiszorgaanbieders en cliëntenorganisaties. Daarom worden in dit plan van aanpak de activiteiten die voor gemeenten, thuiszorgaanbieders en cliëntenorganisaties van belang zijn in kaart gebracht.

In dit plan van aanpak staat de volgende vraag centraal:

*Welke activiteiten zijn voor gemeenten, thuiszorgaanbieders en cliëntenorganisaties van belang om burgers die momenteel de voorziening in natura via een alfahulp ontvangen, begrijpelijk te informeren over hun keuzemogelijkheden ten aanzien van de hulp bij het huishouden?*

De situatie is per gemeente verschillend. Dit plan van aanpak bevat daarom geen gedetailleerd draaiboek. Het betreft een praktische leidraad met te ondernemen activiteiten. U kunt deze aanpassen aan uw lokale situatie. Het document is tot stand gekomen door raadpleging van gemeenten, thuiszorgaanbieders en cliëntenorganisaties.

## 2 Plan van Aanpak

In dit hoofdstuk wordt het plan van aanpak voor de geïnformeerde toestemming beschreven. Allereerst worden de uitgangspunten voor het plan van aanpak weergegeven. Vervolgens wordt aangegeven voor welke mogelijke opgave gemeenten (2.2) en thuiszorgaanbieders (2.3) staan. Daarbij worden ook schematisch de mogelijke activiteiten weergegeven. Verder wordt beschreven voor welke mogelijke opgave cliëntenorganisaties, cliëntenraden en de Wmo-raad (2.4) en de burger en de alfahulp (2.5) staan. In 2.6 wordt aangegeven op welke wijze de keuze van de burger de activiteiten van de gemeente en de thuiszorgaanbieder beïnvloedt. Ten slotte wordt het hoofdstuk afgesloten met een aantal tips.

### 2.1 Uitgangspunten plan van aanpak

Aan het plan van aanpak liggen de volgende uitgangspunten ten grondslag:

#### 1. Lokale situatie bepalend voor te ondernemen activiteiten

De lokale situatie is bepalend voor de mate waarin de wetswijziging leidt tot activiteiten voor gemeenten en thuiszorgaanbieders.

##### - Inzet alfahulpen:

In sommige gemeenten worden veel alfahulpen ingezet voor het leveren van hulp bij het huishouden in natura en in andere gemeenten weinig tot niet. Bovendien bestaan verschillen in de mate waarin momenteel thuiszorgaanbieders zaken voor alfahulpen en voor hun cliënten regelen. Er zijn thuiszorgaanbieders die bemiddelen en er zijn ook thuiszorgaanbieders die de kassiersfunctie voor cliënten vervullen of nog meer voor alfahulpen en hun cliënten doen.

##### Contract hulp bij het huishouden:

Met ingang van de wetswijziging Wmo is het uitgesloten dat een thuiszorgaanbieder de voorziening in natura via een alfahulp of een zelfstandige levert waardoor de burger werkgever respectievelijk opdrachtgever wordt. Dit heeft gevolgen voor de gesloten contracten hulp bij het huishouden en de komende aanbestedingen. Het ministerie van VWS en de VNG verwachten dat gemeenten bij het sluiten van nieuwe contracten rekening houden met de wetswijziging. Dat is het afgelopen jaar ook al door gemeenten gedaan. Deze gemeenten realiseren hiermee een soepele invoering van de wetswijziging en voorkomen dat onnodig opnieuw moet worden aanbesteed.

De wetswijziging heeft ook effect op de door gemeenten afgesloten contracten die doorlopen na de ingangsdatum van de wetswijziging. Doordat aanbieders alfahulpen vanaf die datum niet meer mogen inzetten voor de voorziening in natura, zijn de contractuele voorwaarden mogelijk niet meer toereikend<sup>2</sup>. Voor deze gemeenten geldt dat zij – indien nodig – tijdig met een nieuwe aanbesteding moeten starten om op de ingangsdatum een nieuw contract te hebben gegund dat rekening houdt met de wetswijziging.

Het informeren van de burger hangt samen met het moment van aanbesteden en contracteren. De aanbesteding van de hulp bij het huishouden zorgt voor een wisseling van aanbieders. Dit kan veranderingen met zich mee brengen voor de burger die de voorziening in natura ontvangt. Deze processen moeten daarom gecombineerd worden. Onder meer het moment van aanbesteden brengt verschillen met zich mee in het startmoment van de beschreven activiteiten.

---

<sup>2</sup> In de geactualiseerde brochure Sociaal overwogen aanbesteden zijn de nieuwe elementen opgenomen waar gemeenten vanwege de wetswijziging rekening mee moeten houden bij de aanbesteding.

2. Primaire focus voor begeleiding keuzeproces ligt bij burgers die de hulp bij het huishouden momenteel van een alfahulp ontvangen

De burgers waar de voorziening in natura wordt geleverd door een alfahulp hebben hier vaak niet bewust voor gekozen. Deze burgers zijn ongevraagd, ongewild en vaak onwetend werkgever geworden. Dit plan van aanpak gaat er daarom van uit dat de primaire focus voor de informatievoorziening ligt bij burgers die momenteel de voorziening in natura via een alfahulp ontvangen. Zij moeten actief worden geïnformeerd over hun keuzemogelijkheden, waarbij de keuze voorligt of zij een voorziening in natura willen of een persoonsgebonden budget – waaronder een vergoeding voor een alfahulp<sup>3</sup>.

Als de burger de voorziening zelf wil regelen, kan hij een persoonsgebonden budget – waaronder de vergoeding voor de alfahulp – aanvragen. De burger regelt dan zelf zijn voorziening. De burger ontvangt van de gemeente een bedrag waarmee de burger de voorziening zelf kan inkopen. Voor deze doelgroep verdient het de aanbeveling om een aanvraagformulier bij de informatiebrief te voegen, waarop de burger kan aangeven over welke vorm van hulp bij het huishouden hij/zij meer informatie wil en uiteindelijk een keuze schriftelijk vast te laten leggen<sup>4</sup>. Daarnaast is het verstandig om de mogelijkheid te bieden om extra informatie te verkrijgen via het Wmo-loket. In figuur 1 worden de keuzemogelijkheden voor de burger die momenteel de voorziening in natura via een alfahulp ontvangt schematisch weergegeven.



Figuur 1: Burgers die nu alfahulp ontvangen krijgen een brief met twee keuzemogelijkheden

De gemeente kan er voor kiezen om binnen het persoonsgebonden budget verschil in tarief of verantwoording aan te brengen. Dit kan de gemeente doen door bijvoorbeeld een apart tarief voor de vergoeding voor de alfahulp aan te bieden. Indien de gemeente onderscheid in tarief of verantwoording aanbrengt, moeten ook de bestaande pgb-houders actief geïnformeerd worden.

Voor de burgers die een pgb hebben – waarbij niets verandert qua tarief of verantwoording –, geldt dat het implementatiebureau Wmo ervan uitgaat dat het merendeel van die burgers de huidige vorm van de hulp bij het huishouden wil behouden. De wijze waarop deze doelgroep geïnformeerd wordt over hun keuzemogelijkheden kan daarom indien gewenst minder intensief. Gemeenten kunnen er bijvoorbeeld voor kiezen om een brief te sturen waarin staat vermeld dat formeel niets verandert in de

<sup>3</sup> In paragraaf 2.2 en verder kunt u lezen welke activiteiten ondernomen kunnen worden om burgers begrijpelijk te informeren over hun keuzemogelijkheden ten aanzien van de hulp bij het huishouden.

<sup>4</sup> Op de website [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl) treft u twee voorbeeldbrieven aan met bouwstenen voor communicatie richting de burger. Hierin is tevens een voorbeeld antwoordformulier opgenomen.

rechtspositie naar aanleiding van de wetwijziging of om een algemene brief met informatie over de keuzemogelijkheden te versturen. Hoewel algemene informatie over de keuzemogelijkheden van burgers in gemeentelijke bladen gepubliceerd kan worden, heeft u de kans dat dit niet iedereen bereikt (vanwege de nee-nee stickers).

### 3. Bij de keuze van de burger speelt de keuze voor de hulpverlener een belangrijke rol en vice versa

Uit eerder onderzoek blijkt dat burgers het meest tevreden zijn over de hulpverlener en het minst tevreden over wisselingen van de hulp. Verondersteld wordt dat burgers die momenteel hulp bij het huishouden ontvangen, het belangrijk vinden om hun huidige hulpverlener te behouden. Dit betekent dat zij dus niet alleen de voor- en nadelen van de verschillende varianten van de hulp bij het huishouden zullen afwegen. Het gevolg hiervan is dat de mogelijke keuze van de hulpverlener - om al dan niet in dienst te gaan - van invloed kan zijn op de keuze van de burger. Wij veronderstellen daarbij ook dat de (voormalig) alfahulp haar cliënten wil behouden. Een voorbeeld:

*Situatie: Mevrouw Tanja ontvangt nu via bemiddeling van thuiszorgaanbieder X hulp van alfahulp Bert. Bert besluit om in dienst te gaan bij een door de gemeente gecontracteerde thuiszorgaanbieder. Als Tanja kiest voor een voorziening in natura kan de hulp door Bert geleverd blijven worden. Dit is niet het geval als Bert besluit om alfahulp te blijven. Als Tanja de hulp van Bert wil blijven ontvangen moet zij een vergoeding voor een alfahulp aanvragen - persoonsgebonden budget - aanvragen en formeel een arbeidsovereenkomst met Bert sluiten indien deze nog niet aanwezig is.*

## 2.2 Opgave voor gemeenten

Met ingang van de wetwijziging worden gemeenten wettelijk verantwoordelijk om de burger vooraf in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen te informeren over de gevolgen van zijn keuze over de levering van de hulp bij het huishouden. De planning van de activiteiten is afhankelijk van de lokale situatie. Onder meer het moment van aanbesteden en de afspraken die gemeenten met thuiszorgaanbieders hebben gemaakt, kunnen ertoe leiden dat de activiteiten eerder afgerond moeten zijn. Aan deze eis – in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen informeren van burgers die op dit moment hulp bij het huishouden ontvangen – kunnen gemeenten alleen voldoen door met thuiszorgaanbieders nauw samen te werken. Voor gemeenten betekent dit de volgende opgave:

1. Analyse van de huidige situatie.
2. Bepalen van te ondernemen activiteiten om te komen tot geïnformeerde toestemming voor burgers die op dit moment hulp bij het huishouden ontvangen. Activiteiten uitzetten in de tijd en geld.
3. Taken en verantwoordelijkheden afstemmen met thuiszorgaanbieders (waarbij de gemeente verantwoordelijk blijft).
4. Begrijpelijk informeren van burgers die op dit moment hulp bij het huishouden ontvangen over hun mogelijkheden ten aanzien van de hulp bij het huishouden.
5. De gemaakte keuze van burgers in een beschikking vastleggen en versturen.
6. Indien de burger kiest voor een andere verstrekkingvorm: Gegevens aan het CAK doorgeven ten behoeve van de vaststelling van de eigen bijdrage.

De opgave van gemeenten wordt hieronder verder uitgewerkt. Per opgave wordt aangegeven welke activiteiten de gemeente kan verrichten:

Opgave	Bijbehorende activiteiten voor gemeenten
1. Analyse van de huidige situatie	1a. Klanten-analyse. Denk daarbij aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke burgers ontvangen de hulp bij het huishouden in natura via een alfahulp? (Opvragen bij de gecontracteerde thuiszorgaanbieders)</li> </ul>
	1b. Analyse huidige contracten met aanbieders. Denk daarbij aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer loopt het contract af en is er wel/niet een mogelijkheid tot verlengen?</li> <li>• Staat er in de aanbestedingsdocumenten (bestek, contract) iets vermeld over de inzet van alfahulpen?</li> <li>• Maken de gecontracteerde thuiszorgaanbieders in de praktijk gebruik van alfahulpen? Zo ja, hoeveel alfahulpen worden ingezet?</li> </ul>
2. Bepalen van te ondernemen activiteiten om te komen tot geïnformeerde toestemming voor burgers die op dit moment hulp bij het huishouden in natura via een alfahulp ontvangen. Activiteiten uitzetten in de tijd en geld.	2a. Benoemen van (project)verantwoordelijke.
	2b. Lokaal beleid bepalen: vastleggen hoe het persoonsgebonden budget, waaronder de vergoeding voor de alfahulp wordt vormgegeven. (zie hiervoor de factsheet Wetswijziging Wmo en de PgbWijzer op <a href="http://www.invoeringwmo.nl">www.invoeringwmo.nl</a> ).
	2c. Stel een projectplan op waarin de belangrijkste activiteiten worden weergegeven. De activiteiten uit dit overzicht (3a t/m 6) moeten hierin in ieder geval een plaats krijgen.
	2d. Maak een projectplanning waarin de activiteiten worden uitgezet in de tijd en geld.
3. Taken en verantwoordelijkheden afstemmen met thuiszorgaanbieders	3a. Maak met de gecontracteerde thuiszorgaanbieders afspraken over kernboodschap die u als gemeente wilt gaan uitdragen richting de burgers.
	3b. Maak met de gecontracteerde thuiszorgaanbieders afspraken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van het informeren van burgers die op dit moment hulp bij het huishouden ontvangen. (De gemeente blijft daarbij verantwoordelijk voor het informeren van de burger.) Denk daarbij aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De benodigde overdracht van gegevens door thuiszorgaanbieders aan de gemeente van burgers waarvan de voorziening in natura door een alfahulp wordt geleverd (indien van toepassing).               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De wijze en het moment waarop de gemeente een bestand krijgt met een overzicht van burgers die momenteel een voorziening in natura ontvangen (daarbij onderscheid maken of de hulp bij het huishouden wel/niet door een alfahulp wordt geleverd).</li> </ul> </li> </ul>

Opgave	Bijbehorende activiteiten voor gemeenten
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ De wijze waarop u als gemeente de namen aangeleverd wilt krijgen van burgers die de voorziening in natura <i>tussen nu en de ingangsdatum van de wetwijziging</i> door een alfahulp <i>gaan</i> ontvangen (burgers die <i>na t0</i> een alfahulp door de zorgaanbieder toegewezen krijgt).</li> <li>• De timing en taakverdeling ten aanzien van het informeren van alfahulpen over de wetwijziging (zie opgave thuiszorgaanbieders).</li> <li>• Afstemming ten aanzien van de communicatie aan de burgers die momenteel hulp bij het huishouden ontvangen (waarbij de gemeente verantwoordelijk blijft voor het informeren van haar burgers).</li> </ul> <p>3c. Maak afspraken over overlegmomenten tussen de gemeente en thuiszorgaanbieder(s).</p> <p>3d. Stel een samenwerkingsconvenant op waarin de afspraken met de thuiszorgaanbieders worden vastgelegd.</p>
<p>4. Begrijpelijk informeren van de burgers die op dit moment hulp bij het huishouden in natura via een alfahulp ontvangen over hun mogelijkheden ten aanzien van de hulp bij het huishouden</p>	<p>4a. Vraag bij de thuiszorgaanbieders het overzicht op met de te informeren burgers waar de voorziening in natura door een alfahulp wordt geleverd. (in stap 3 heeft u hierover afspraken gemaakt.) Check deze lijst indien gewenst met uw GBA (en met de lijst uit opgave 1a) en voer eventueel een steekproef uit.</p> <p>4b. Stel een communicatieplan op met daarin de aanpak en boodschap per doelgroep.</p> <p>4c. Bepaal welke communicatiemiddelen per doelgroep ingezet gaan worden. (brieven, nieuwsbrieven, bijeenkomsten, videoboodschap etc.) en zet deze communicatieactiviteiten uit in de tijd.</p> <p>4d. Ontwikkel communicatiemiddelen.</p> <p>4e. Laat de communicatiemiddelen toetsen op begrijpelijkheid door cliëntenraad/ouderenraad/Wmo-raad.</p> <p>4f. Voer de communicatieactiviteiten uit in samenwerking met de thuiszorgaanbieders.</p> <p>4g. Zorg dat het Wmo-loket van uw gemeente geïnformeerd is over de wetwijziging zodat de burgers terecht kunnen met hun vragen.</p>
<p>5. De gemaakte keuze van de burger in een beschikking vastleggen en versturen</p>	<p>5a. Als een burger die momenteel een voorziening in natura heeft, kiest voor alfahulp: Pas de beschikking aan en verstuur deze aan de burger. Geef de keuze van de burger door aan de thuiszorgaanbieder.</p> <p>Let op de geïnformeerde toestemming: zorg ervoor dat de burger begrijpelijk en duidelijk geïnformeerd is over de gevolgen van zijn keuze. De burger kan bezwaar aantekenen tegen de beschikking.</p>

Opgave	Bijbehorende activiteiten voor gemeenten
	<p>Het contract tussen de burger en de alfahulp moet worden ontbonden.</p> <p>5b. Als een burger die momenteel een beschikking voor een voorziening in natura heeft en die hulp wordt geleverd door een alfahulp en de burger kiest voor natura: Stuur een bevestigingsbrief aan de burger waarin de keuze wordt bevestigd (de situatie is formeel ongewijzigd, maar de beschikking wordt op een andere manier nagekomen). Geef de keuze door aan de thuiszorgaanbieder.</p>
6. Indien de burger kiest voor een andere verstrekkingvorm: Gegevens aan het CAK doorgeven ten behoeve van de vaststelling van de eigen bijdrage	6a. Doorgeven van de parameters (indien deze wijzigen).

Hieronder treft u als voorbeeld de aanpak van de gemeente Alkmaar en de gemeente Brunssum aan.

De gemeente *Alkmaar* heeft met 23 gemeenten in de Kop van Noord-Holland in 2008 de levering van de hulp bij het huishouden opnieuw aanbesteed. Als gevolg van deze aanbesteding zijn per 1 januari 2009 nieuwe contracten overeengekomen met onder andere aangepaste tarieven, rechten en verplichtingen. Bij deze aanbesteding hebben de gemeenten rekening gehouden met de wetwijziging Wmo. De nieuw gecontracteerde aanbieder mag de hulp bij het huishouden in natura alleen leveren via medewerkers waarmee de aanbieder een arbeidsovereenkomst is aangegaan. Op basis van een marktverkenning hebben zorgaanbieders verzocht om een zogenaamde overgangperiode in 2009. In de offerteaanvraag is daarom bepaald dat in 2009 de levering van de hulp bij het huishouden o.a. via de inzet van alfahulpen is toegestaan. De afbouw van het aantal alfahulpen in 2009 dient door de aanbieder inzichtelijk gemaakt te worden richting de gemeente. De verplichte en periodieke managementrapportages worden door de gemeente gezien als een prima instrument om aan deze opgelegde verplichting te voldoen. De aanbidders hebben eind 2008 al voorbereidingen getroffen om de alfahulpen een arbeidsovereenkomst aan te bieden. Dat doen de aanbidders op verschillende wijze. De ene zorgaanbieder heeft gekozen voor persoonlijke gesprekken met de alfahulp en een andere zorgaanbieder heeft plenaire bijeenkomsten georganiseerd. Met als huidig resultaat dat inmiddels 90/95% van de alfahulpen (totaal 1300) een arbeidscontract heeft bij zorgaanbieders. De aanbidders hebben medio 2009 de bestanden van burgers met een alfahulp aan de gemeente overhandigd. Hierdoor was de gemeente in staat de burgers tijdig te informeren over de wetwijziging. Als tip wil de gemeente meegeven dat het belangrijk is om met de zorgaanbieders gezamenlijk op te trekken en de relatie opdrachtgever en opdrachtnemer te respecteren. De gemeenten en zorgaanbieders hebben elkaar nodig om de alfahulpen en cliënten goed te informeren over de gevolgen van de wetwijziging.

De gemeente *Brunssum* heeft alle burgers die hulp bij het huishouden in natura via een alfahulp ontvangen persoonlijk geïnformeerd tijdens een huisbezoek. Eerst wordt telefonisch een afspraak ingepland. Tijdens dat telefoongesprek wordt de burger gevraagd in hoeverre hij/zij het op prijs stelt dat tijdens het bezoek de alfahulp zelf en/of een vriend, zoon, dochter etc bij het gesprek aanwezig is. Ook de zorgaanbieder wordt gevraagd of zij aan het klantgesprek willen/kunnen deelnemen. De zorgaanbieders hebben allen positief op deze aanpak gereageerd. Door deze aanpak wordt er door de gemeente Brunssum naar gestreefd dat alle van belang zijnde partijen tegelijkertijd aan tafel zitten.

Voorgaand aan de start van de huisbezoeken heeft de gemeente een informatiebijeenkomst georganiseerd waarbij het merendeel van de zorgaanbieders, een afvaardiging van de Wmo-raad en de Gehandicaptenraad aanwezig was.

Begin september is gestart met het afleggen van de huisbezoeken. De gemeente heeft daarbij duidelijke afspraken gemaakt met de zorgaanbieder hoe de handelswijze en informatieverstrekking bij de klant thuis zal plaatsvinden, zodat er richting klant geen onwenselijke en onduidelijke situaties kunnen ontstaan. Medio september is er een vervolg bijeenkomst geweest tussen de vorengenoemde partijen om de eerste huisbezoeken te evalueren.

De burgers die kiezen voor het persoonsgebonden budget worden omstreeks half december uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst. Daarbij zal uitleg gegeven worden over de wijze hoe men in de toekomst ondersteund zal worden.

### 2.3 Opgave voor thuiszorgaanbieders

De burger is op grond van artikel 5 van de Wet op de Loonbelasting 1964 de werkgever van de alfahulp. De alfahulpen zijn dus niet in dienst bij een thuiszorgaanbieder, maar altijd bij de burger zelf. Thuiszorgaanbieders kunnen de bemiddelingsfunctie en/of de kassiersfunctie op zich hebben genomen en hebben daardoor een belangrijke rol ten aanzien van het informeren van alfahulpen over de wijzigingen in de Wmo en de bijbehorende consequenties. Verder is het in het belang van thuiszorgaanbieders om gemeenten te ondersteunen bij het informeren van de burgers. De keuze van de burger is namelijk van invloed op de te leveren hulp bij het huishouden door de thuiszorgaanbieders. Met het oog op de contractering van hulp bij het huishouden is het voor thuiszorgaanbieders essentieel om tijdig inzicht te hebben in gemaakte keuzes van de burgers (en de alfahulpen).

Zoals eerder vermeld is het met ingang van 1 januari 2010 uitgesloten dat een thuiszorgaanbieder de voorziening in natura via een alfahulp of een zelfstandige levert waardoor de burger ongewild werkgever of opdrachtgever wordt. Het is daarom aan de thuiszorgaanbieders om acties te ondernemen om voldoende personeel te hebben om aan de vraag van ondersteuning in natura te voorzien. Veel thuiszorgaanbieders bieden daarom nu de alfahulpen die zij nu inzetten voor de voorziening in natura een arbeidsovereenkomst aan. In de wetswijziging Wmo staat overigens niet vermeld dat thuiszorgaanbieders verplicht zijn om alfahulpen een contract te bieden. Een thuiszorgaanbieder kan subsidie aanvragen voor het indienstnemen van alfahulpen. Het doel van de subsidieregeling is het stimuleren van thuiszorginstellingen om alfahulpen (weer) in dienst te nemen als medewerker in de huishoudelijke verzorging. Meer informatie hierover kunt u nalezen op de website [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl).

Voor thuiszorgaanbieders betekent dit de volgende opgave:

1. Taken en verantwoordelijkheden afstemmen met de gemeente.
2. In samenwerking met de gemeenten de alfahulpen informeren over de wetswijziging en de bijbehorende gevolgen.
3. Informeren van de eigen medewerkers in verband met eventuele verwachte vragen van de cliënten.
4. Keuze van alfahulpen vastleggen en realiseren.
5. In samenwerking met gemeenten cliënten informeren over hun mogelijkheden ten aanzien van de hulp bij het huishouden.
6. Actualiseren van de administratie – het registreren van de keuzes van de burgers, die zijn doorgegeven door de gemeente.
7. Erop toezien dat de alfahulp wordt geïnformeerd over de keuze van de burger.

Hieronder wordt per opgave aangegeven welke activiteiten thuiszorgaanbieders kunnen verrichten:

Opgave	Bijbehorende activiteiten voor thuiszorgaanbieders
1. Taken en verantwoordelijkheden afstemmen met de gemeente.	1a. Maak met de gemeenten afspraken over de kernboodschap die de gemeente wil uitdragen richting haar burgers.
	1b. Maak met de gemeente afspraken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van het informeren van bestaande cliënten. Denk daarbij aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijze en het moment (t0) waarop het bestand met cliënten die momenteel een voorziening in natura ontvangen moet worden aangeleverd aan de gemeente (daarbij onderscheid maken of de hulp bij het huishouden wel/niet door een alfahulp wordt geleverd.)</li> <li>• De wijze waarop u gegevens aan gemeenten aanlevert van <i>nieuwe</i> cliënten die de voorziening in natura <i>tussen nu en de ingangsdatum van de wetswijziging</i> door een alfahulp <i>gaan</i> ontvangen.</li> <li>• De timing en taakverdeling ten aanzien van het informeren van alfahulpen over de wetwijziging.</li> <li>• Afstemming ten aanzien van de communicatie aan de cliënten die momenteel hulp bij het huishouden ontvangen (gemeente blijft verantwoordelijk voor het informeren van haar burgers).</li> </ul>
	1c. Maak afspraken over overlegmomenten tussen de gemeente en thuiszorgaanbieder(s).
	1d. Stel een samenwerkingsconvenant op waarin u de afspraken vastlegt.
2. In samenwerking met de gemeenten de alfahulpen informeren over de wetswijziging en de bijbehorende gevolgen.	2a. Informeer de <i>alfahulpen</i> waar u op dit moment voor bemiddelt of waarbij u voor de cliënt de kassiersfunctie vervult over de wetswijziging en de bijbehorende gevolgen.
	2b. Leg alfahulpen (indien gewenst en mogelijk) de keuze voor: Blijft u alfahulp of wilt u – indien daar de mogelijkheid toe bestaat - in dienst komen?
	2c. Stel de alfahulpen op de hoogte van de communicatieactiviteiten richting cliënten. Licht de rol toe die zij hierbij eventueel kunnen spelen.
3. Informeren van de eigen medewerkers in verband met eventuele verwachte vragen van cliënten.	3a. Organiseren van informatiebijeenkomsten voor de eigen medewerkers om hen op de hoogte stellen van de communicatieactiviteiten richting cliënten. Daarnaast kunt u de medewerkers informeren over eventuele veranderingen zodat zij eventuele vragen van cliënten kunnen beantwoorden, maar ook de onrust bij cliënten kunnen wegnemen. (Verwijs cliënten met vragen zo veel mogelijk door naar het Wmo-loket van de gemeente.)

Opgave	Bijbehorende activiteiten voor thuiszorgaanbieders
4. Keuze van alfahulpen vastleggen en realiseren (registratiemoment)	4a. Indien een alfahulp besluit om in dienst te komen, ontvangt deze een arbeidsovereenkomst.
5. In samenwerking met gemeenten cliënten informeren over hun mogelijkheden ten aanzien van de hulp bij het huishouden.	5a. Stel het bestand met cliënten op die de voorziening in natura door een alfahulp ontvangen. Overhandig dit bestand aan de gemeente.
	5b. Voer communicatieactiviteiten uit in samenwerking met de gemeente.
6. Actualiseren van de administratie – het registreren van de keuzes van de burgers, die zijn doorgegeven door de gemeente.	6a. Maak met de gemeente afspraken over het aanleveren van de keuzes van de cliënten.
	6b. Organiseer de voorziening in natura voor die cliënten die daarvoor gekozen hebben.
	6c. Indien een bestaande cliënt heeft gekozen voor een persoonsgebonden budget moet deze worden uitgeschreven in het registratiesysteem van de thuiszorgaanbieder.
7. Erop toezien dat de alfahulp wordt geïnformeerd over de keuze van de burger.	7a. Aangezien de burger de werkgever is van de alfahulp zou formeel gezien de burger de alfahulp moeten informeren over zijn/haar keuze. Echter de burger is vaak onwetend werkgever geworden. Daarom is het van belang dat de thuiszorgaanbieder erop toeziet dat de alfahulp wordt geïnformeerd over de keuze van de burger en dat het contract tussen alfahulp en burger wordt ontbonden.

Hieronder treft u als voorbeeld de aanpak van ZuidZorg aan.

Om ervoor te zorgen dat cliënten zoveel als mogelijk hun eigen vertrouwde (alfa)hulp kunnen blijven behouden en om te voorkomen dat arbeidskracht verloren gaat voor de hulp bij het huishouden is ZuidZorg vroegtijdig gestart met een traject waarbij alfahulpen een arbeidsovereenkomst is aangeboden. In samenwerking met de gemeente zijn informatiebijeenkomsten voor alfahulpen gehouden met de volgende onderwerpen:

- Achtergrondinformatie wetswijziging Wmo en de beleidskeuzes van de gemeente (gepresenteerd door de gemeente)
- Strategie van ZuidZorg
- Wat betekent het om een medewerker in dienst bij ZuidZorg te zijn?
- Wat is ons aanbod (condities en arbeidsvoorwaarden)

Deze bijeenkomsten hebben in het najaar van 2008 plaats gevonden. In een tweede ronde zijn alfahulpen per brief nogmaals geïnformeerd over de wetswijziging en de keuzemogelijkheden die ontstaan voor de alfahulp en de cliënt. Met een overzicht van veel gestelde vragen en antwoorden is aan de hulpen nadere uitleg gegeven over vraagstellingen die in de praktijk naar boven zijn gekomen. ZuidZorg levert hulp bij het huishouden bij meerdere gemeenten. Een aantal gemeenten hebben voorlichtingsbijeenkomsten voor cliënten georganiseerd. Deze gemeenten hebben ZuidZorg daarbij betrokken.

## 2.4 Opgave voor cliëntenorganisaties, cliëntenraden en de Wmo-raad.

Cliëntenorganisaties, cliëntenraden en/of de Wmo-raad kunnen een belangrijke rol spelen als toetssteen of de informatie aan burgers daadwerkelijk begrijpelijk, duidelijk en objectief is. Dit geldt zowel voor landelijke cliëntenorganisaties als voor organisaties op lokaal niveau, zoals de Wmo-raad. Daarnaast kunnen gemeenten ook in samenwerking met andere gemeenten een cliëntenpanel opzetten zodat het informatiemateriaal getoetst kan worden.

Dit leidt tot de volgende opgave:

1. Communicatiemateriaal voor burgers kritisch bekijken en van feedback voorzien.
2. Voorlichtingsbijeenkomst organiseren in samenwerking met de gemeente.

## 2.5 Opgave voor de burger en de alfahulp

Voor *burgers* geldt de volgende opgave:

1. De ontvangen informatie aandachtig doornemen.
2. Indien extra uitleg gewenst is contact zoeken met een medewerker van het Wmo-loket.
3. Aangeven welke vorm van hulp bij het huishouden hij/zij wenst door middel van een keuzeformulier.
  - Bij keuze voor een persoonsgebonden budget, waaronder de vergoeding voor de alfahulp: Bij de gemeente een persoonsgebonden budget aanvragen en hulp organiseren.
  - Bij keuze voor het behouden van de voorziening in natura: contract opzeggen met de alfahulp<sup>5</sup>. De gemeente kan hiervoor een standaardbrief opstellen, die de burger alleen nog hoeft te ondertekenen en aan de hulp te geven.

Voor alfahulpen geldt de volgende opgave:

1. De ontvangen informatie aandachtig doornemen.
2. Cliënt informeren of hij/zij alfahulp blijft of in dienst treedt bij een thuiszorgaanbieder.
3. Bij keuze voor het indienst treden bij thuiszorgaanbieder: contract met cliënt opzeggen.

---

<sup>5</sup> Uit de standaardovereenkomst van Actiz – die in het merendeel van de gevallen wordt gebruikt – blijkt dat de overeenkomst eindigt op het moment dat de burger geen recht meer heeft op de in zijn besluit toegewezen voorziening. Indien de gemeente een nieuw besluit neemt, kan de burger die een standaardovereenkomst heeft op die grond de arbeidsovereenkomst beëindigen.

De burger die geen gebruik maakt van de standaardovereenkomst, kan in overleg met de alfahulp de arbeidsovereenkomst beëindigen. Mochten partijen daar gezamenlijk niet uitkomen, dan kan de burger de thuiszorgaanbieder, als die de alfahulp heeft bemiddeld, of de gemeente verzoeken hem bij te staan bij de beëindiging. Indien het de alfahulp is die niet langer als alfahulp wil werken, dan kan deze de arbeidsovereenkomst met de burger opzeggen. De burger kan zich vervolgens tot de gemeente wenden om samen te bepalen wat de nieuwe mogelijkheden zijn. De burger die zijn alfahulp wil houden en waarvan de alfahulp ook als alfahulp wil blijven werken, kan de arbeidsovereenkomst gewoon voortzetten onder de vergoeding van een alfahulp (het persoonsgebonden budget).

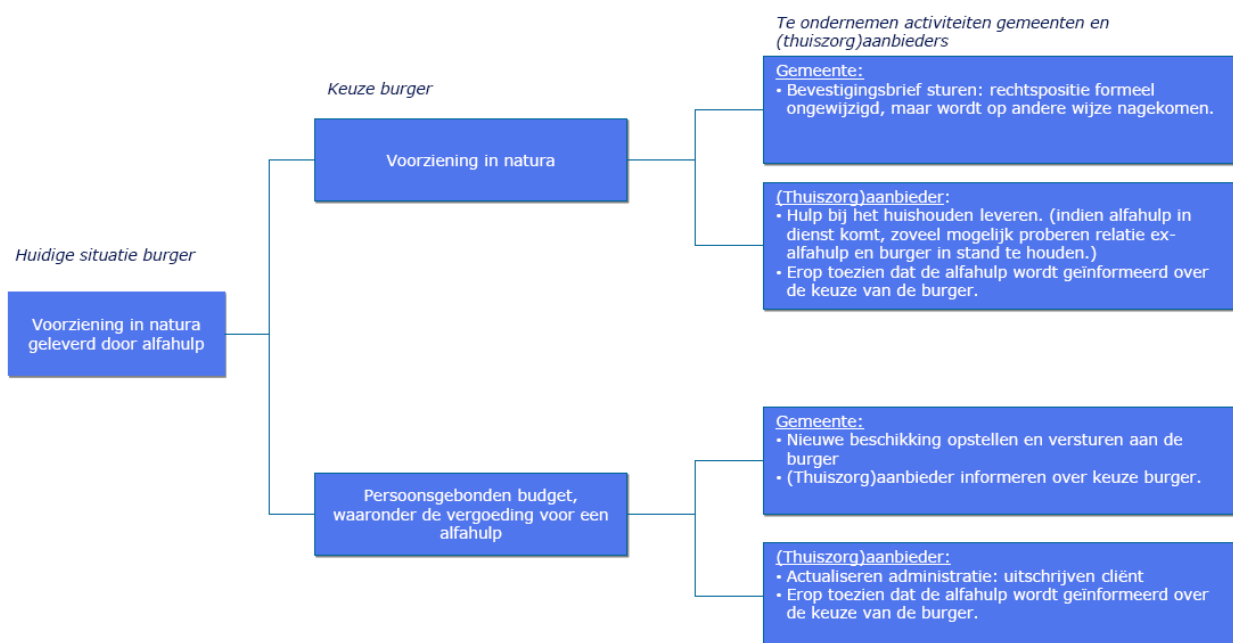
## 2.6 Activiteiten gerelateerd aan keuzeproces burger

De activiteiten die gemeenten en thuiszorgaanbieders kunnen ondernemen zijn afhankelijk van de keuze van de burger om al dan niet de manier van levering van de hulp bij het huishouden te wijzigen.

*Situatie:* De burger ontvangt in de huidige situatie de *voorziening in natura* geleverd door een alfahulp. Hij/zij ontvangt van de gemeente een persoonlijke informatiebrief waarin staat vermeld dat gekozen kan worden uit twee opties, namelijk voorziening in natura of een persoonsgebonden budget, waaronder de vergoeding voor een alfahulp. De burger maakt zijn/haar keuze en maakt deze kenbaar bij de gemeente. Onderstaand schema schetst – afhankelijk van de keuze van de burger – welke activiteiten door de gemeente en de thuiszorgaanbieder ondernomen moeten worden.

Acties die de burger zelf moet ondernemen zijn bij de keuze voor een:

- Voorziening in natura -> het contract met de alfahulp opzeggen.
- Persoonsgebonden budget waarbij de huidige alfahulp in dienst gaat bij de thuiszorgaanbieder -> hulp organiseren.
- Persoonsgebonden budget waarbij de huidige alfahulp *niet* in dienst gaat bij de thuiszorgaanbieder en de alfahulp in dienst blijft bij de burger -> Voor zover nog niet van toepassing de alfahulp in dienst nemen en de werkgever-werknemer relatie realiseren en een arbeidsovereenkomst sluiten. De regeling Dienstverlening aan huis is hierbij van toepassing. Indien de kassiersfunctie door de thuiszorgaanbieder werd vervuld moet het rekeningnummer van alfahulp worden opgevraagd.



Figuur 2: Activiteiten gerelateerd aan keuze burger.

Zoals gemeld gaan wij ervan uit dat burgers met een pgb of een voorziening in natura (geleverd door medewerker in dienst) de huidige vorm van de hulp bij het huishouden willen behouden. Deze burgers kunnen – los van de wetswijziging - kiezen voor een andere verstrekking. Hij/zij moet dan een nieuwe beschikking ontvangen van de gemeente. Dit staat los van de voorgenomen wetswijziging en wordt daarom niet verder uitgewerkt.

## 2.7 Tips

### *1. Zorg dat u in gezamenlijkheid (gemeenten en thuiszorgaanbieders) tijdig begint met het informeren van de burgers.*

Omdat het zorgvuldig informeren van burgers die momenteel hulp bij het huishouden ontvangen veel tijd in beslag neemt en idealiter in samenwerking met thuiszorgaanbieders plaatsvindt, verdient het de aanbeveling om tijdig met dit proces te starten. De meeste gemeenten moeten hun contracten aanpassen en moeten daardoor opnieuw aanbesteden. Het informeren van de burger hangt samen met het moment van aanbesteden en contracteren. De aanbesteding van de hulp bij het huishouden zorgt voor een wisseling van aanbieders. Dit kan veranderingen met zich mee brengen voor de burger die de voorziening in natura ontvangt. Deze processen moeten daarom gecombineerd worden. Het moment waarop de gemeente haar burgers gaat informeren kan daarmee gekoppeld worden aan het moment waarop zij nieuwe contracten sluiten. Want dan is duidelijk welke thuiszorgaanbieders de hulp bij het huishouden gaan bieden en met welke partijen de gemeente de informatie aan de burgers kan gaan verzorgen.

### *2. Het is verstandig om tijdig alfahulpen te informeren*

Het is van belang dat alfahulpen tijdig door thuiszorgaanbieders worden geïnformeerd over de wetswijziging en de bijbehorende consequenties. Dit heeft een tweetal redenen. Als alfahulpen in onzekerheid verkeren, bestaat de kans dat zij ander werk zoeken. Dit geeft thuiszorgaanbieders niet meer de mogelijkheid om – indien gewenst – de alfahulpen een contract aan te bieden. Zoals eerder vermeld, verwachten wij dat de meeste burgers waar de hulp bij het huishouden in natura door een alfahulp wordt geleverd kiezen voor een voorziening in natura, maar dat het behouden van de huidige hulpverlener daarbij ook een rol speelt. Om de burger meer duidelijkheid te kunnen bieden verdient het onze aanbeveling om te starten met het informeren van de alfahulpen.

### *3. Het is verstandig om het proces voor nieuwe cliënten zo spoedig mogelijk aan te passen*

Het verdient de aanbeveling om zo spoedig mogelijk bij de (her)indicatiestelling van burgers die zich tussen nu en de ingangsdatum van de wetswijziging aanmelden rekening te houden met de wetswijziging. Dit kan ondermeer door een goed informatiepakket aan te bieden bij het Wmo-loket. Hiermee wordt de te informeren doelgroep van burgers die hulp bij het huishouden ontvangen over nieuwe keuzemogelijkheden zo klein mogelijk.

### *4. Omzetten van gegevens zo eenvoudig mogelijk maken*

Als burgers overgaan van de ene vorm van hulp bij het huishouden naar de andere, dan moeten gegevens worden overgedragen. Bijvoorbeeld van de alfahulp aan de thuiszorgaanbieder, of van de thuiszorgaanbieder aan de gemeente. De gegevensoverdracht kan zo eenvoudig mogelijk worden gemaakt door burgers te laten tekenen voor het omzetten van gegevens van de ene partij (aanbieder) naar de andere (gemeente), indien relevant. Dit kan een vraag zijn op het informatieformulier.

### *5. Beschikking aanpassen is alleen nodig bij wijziging rechtspositie*

Beschikkingen verschillen per gemeente. Over het algemeen wordt vermeld dat de hulp bij het huishouden voor een x-aantal uren, vallend in een x-klasse wordt toegekend in de vorm van een voorziening in natura of als pgb. Als iemand voor een pgb kiest, wordt in de beschikking vermeld hoeveel geld er wordt toegekend. Wanneer de burger een voorziening in natura heeft en waarvan de hulp bij het huishouden door een alfahulp wordt geleverd kiest om zijn voorziening in natura te behouden, dan verandert formeel niets in hun rechtspositie t.o.v. de gemeente. In deze gevallen hoeft er geen nieuwe beschikking te komen, maar kan de gemeente wel per brief meedelen dat de beschikking nu op een andere manier wordt nagekomen.

Als iemand die nu een voorziening in natura heeft en kiest voor een persoonsgebonden budget dan verandert zijn rechtspositie wél, want dan heeft hij geen recht meer op een voorziening in natura. In deze situatie moet er wel een nieuwe beschikking komen, waarin ook het toegekende bedrag wordt opgenomen.

#### *6. Informeren van burgers waarvan de thuiszorgaanbieders het persoonsgebonden budget verzorgen*

Een aantal thuiszorgaanbieders die geen contract hebben gesloten voor de levering van de hulp bij het huishouden heeft zich gefocust op het leveren van hulp bij het huishouden via het persoonsgebonden budget. Zij leveren de hulp bij het huishouden via een persoonsgebonden budget en verzorgen alle administratieve taken voor de burger. Omdat de burger zijn vaste hulp wilde houden, is de burger toen overgestapt van een voorziening in natura naar een persoonsgebonden budget. De vraag is of de burger toentertijd deze keuze bewust heeft gemaakt. Daarom adviseren wij om – indien mogelijk in de tijd – ook deze groep burgers actief te benaderen.

#### *7. Communicatie richting burgers aanpassen aan de doelgroep*

Het is belangrijk dat de communicatie(middelen) worden aangepast aan de specifieke doelgroepen. In de handreiking 'Specifieke doelgroepen van de Wmo' worden voorbeelden beschreven hoe de gemeente met specifieke doelgroepen kan communiceren. Daarnaast wordt een brochure opgesteld waarin voorbeeldteksten staan beschreven over de financiële vergoeding en het pgb die gemeenten kunnen gebruiken voor communicatie richting haar burgers.

#### *8. Maak gebruik van intermediairs*

Vaak is het gewenst om aanvullende mondelinge informatie aan de burger te verstrekken. Het verdient de aanbeveling om hierbij (professionele of vrijwillige) ouderenadviseurs, maatschappelijk werkers, sociaal raadslieden of andere vrijwilligers te betrekken. Deze intermediairs kunnen burgers (verder) informeren en ondersteunen bij het maken van een keuze bij de hulp bij het huishouden. Ook bij het Wmo-loket kan de gemeente speciale spreekuren voor burgers houden voor extra informatie en ondersteuning bij het keuzeprocess.

## **Bijlage 1: Wat is geïnformeerde toestemming?**

De praktijk laat zien dat burgers vaak onwetend zijn over hun rechten en plichten en de bijbehorende consequenties ten aanzien van de levering van de hulp bij het huishouden. Omdat het aan de wetgever is om hier volstrekte duidelijkheid in te bieden, is de bepaling van geïnformeerde toestemming onderdeel van de wetswijziging. De bepaling 'geïnformeerde toestemming' komt neer op een verplichting voor het college van burgemeesters en wethouders om burgers vooraf in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen te informeren over de gevolgen van de keuze tussen de verschillende wijzen waarop een aanspraak tot gelding kan worden gebracht.

### *Wat houdt die verplichting tot geïnformeerde toestemming nu precies in?*

De verplichting houdt in dat de instemming van de burger expliciet wordt gemaakt en wordt gekoppeld aan het recht op begrijpelijke informatie. Dit betekent dat de gemeente er zeker van moet zijn dat een burger zich bewust is van de rechten en plichten die de keuze voor een individuele voorziening met zich meebrengt. De gemeente moet de burger voorzien van informatie over de voor- en nadelen en consequenties van de keuze voor een voorziening in natura of een persoonsgebonden budget, waaronder de vergoeding voor de alfahulp. Hierdoor wordt de burger in staat gesteld een bewuste keuze te maken. De burger maakt een bewuste keuze om zijn hulp bij het huishouden zelf te regelen- via een persoonsgebonden budget- of niet zelf te regelen- via een voorziening in natura. Het is aan gemeenten om zelf te bepalen hoe zij de informatieverstrekking willen vormgeven, zo lang de burger maar alle informatie op een duidelijke en begrijpelijke manier krijgt die hij nodig heeft om een keuze te maken. Hierdoor hebben de gemeenten de mogelijkheid om integraal beleid te voeren en daarbij eigen accenten te leggen.

**Colofon:**

Deze Handreiking is geschreven in opdracht van het ministerie van VWS en de VNG.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. Het ministerie van VWS en de VNG kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.