

1. De Alfacheque: een briljant zorgconcept

De Alfacheque is een nieuw concept dat binnen de beleidskaders van prestatieveld 6 van de Wmo valt. Nu de zorgaanbieders door de wijziging van de Wmo geen alfahulpen meer mogen inzetten op de 'Hulp bij het Huishouden 1 (HBH1)' is onder de 'vlag' van het PGB (Persoonsgebonden Budget) een alternatief ontwikkeld, waarmee de Alfahulpdienstverlening op een eenvoudige manier kan worden voortgezet.

In dit concept voert een uitvoerende organisatie de kassiersfunctie (salarisbetaling) en de bemiddelingsfunctie (matching van vraag en aanbod) uit, zonder dat die organisatie als werkgever optreedt. De rol van de Wmo-klant als 'werkgever' wordt versterkt. De uitvoeringsorganisatie ondersteunt zowel de klant als de alfahulp in de administratieve taken en activiteiten (opstellen arbeidsovereenkomst, gegevensuitwisseling met het CAK, verantwoording aan gemeente).

Dit (beleids)concept beschrijft een beproefde methodiek, die gemeenten in staat stelt voor de uitvoering van de Wmo-voorziening 'Hulp bij het Huishouden 1 (HbH1)' de inzet van Alfahulpen (zonder de bemiddeling van zorgaanbieders) te kunnen continueren. Met de toepassing van dit concept kunnen gemeenten met behoud van het dienstverleningsniveau voorts structureel significante kostenbesparingen binnen het Wmo-budget realiseren.

In hoofdstuk 3 wordt beschreven hoe dit systeem in de praktijk werkt.

2. Beleidskader

Per 1 januari 2010 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ten aanzien van Hulp bij het Huishouden (HBH) gewijzigd. De wijziging heeft betrekking op de inzet van alfahulpen. Vanaf deze datum mogen thuiszorgorganisaties geen alfahulpen meer inzetten voor het leveren van een voorziening in natura en heeft de gemeente de plicht om een burger bij een indicatie voor Hulp bij het Huishouden 1 (HBH1) te laten kiezen tussen een financiële vergoeding voor een alfahulp, het klassieke Persoonsgebonden Budget (PGB) of een voorziening in natura.

Na de besluitvorming over deze wetwijziging zijn landelijk initiatieven ontwikkeld die er voor moeten zorgen dat de alfahulpdienstverlening, binnen de nieuwe wettelijke kaders, al dan niet in een andere vorm, gecontinueerd kan worden.

Deze blauwdruk, die ontwikkeld is vanuit de gemeente Tilburg, voorziet ook in voortzetting van de inzet van alfahulpen voor de HBH1. Volgens de methode 'de Alfacheque' wordt een gedegen en klantvriendelijke aanpak voorgesteld om het inhuren van een alfahulp met behulp van een financiële vergoeding aantrekkelijk te maken en te houden voor de Wmo-klanten.

Integrale beleidsontwikkeling

De invoering van de Wmo heeft gemeenten veel mogelijkheden geboden om binnen het gehele speelveld van de 9 prestatievelden, door middel van integrale beleidsontwikkeling, nieuwe concepten te ontwikkelen. De Wmo staat voor participatie en meedoen in de maatschappij, waarbij de klant, nadrukkelijker dan voorheen centraal staat en de regierol 'krijgt' .

De ontwikkeling van het concept van de Alfacheque staat niet op zichzelf. Er is niet alleen een alternatief gezocht nadat de wetwijziging was aangenomen, maar er is doelbewust getracht beleidsvelden met elkaar te verbinden.

Persoonlijke dienstverlening

De Alfacheque geeft de aanzet voor de doorontwikkeling van Hulp bij het Huishouden naar Persoonlijke Dienstverlening aan huis. Landelijk zijn daarvoor in het recente verleden 'voorlopers' ontwikkeld en geïmplementeerd, veelal in de vorm van dienstencheques. Daarin zijn (niet geïndiceerde) diensten gekoppeld zoals klussendiensten, tuinonderhoud, boodschappendiensten. Kortom, diensten die het inwoners mogelijk maken – met ondersteuning- zelfstandig te kunnen blijven wonen. De Alfacheque borduurt op deze voorlopers voort.

Beleidsmatige koppeling met WWB, WSW en Participatiewet

Voor de uitvoering van het concept bestaat de mogelijkheid om andere beleidsdoelen te realiseren. Zo biedt het concept mogelijkheden om bij de uitvoering een maximale inzet van WWB-ers en gesubsidieerde medewerkers (WSW, voormalige ID/WIW-medewerkers, reïntegratiekandidaten) te realiseren. WWB-ers kunnen worden ingezet als Alfahulpen en daarnaast kunnen –in de backoffice - SW-ers worden ingezet, bijvoorbeeld bij de geautomatiseerde verwerking van de cheques.

Beleidsmatige en financiële voordelen voor de gemeente

De voordelen voor de gemeente zijn legio. Ze zijn onder te verdelen in:

a. Uit oogpunt van dienstverlening

- De klant heeft nog meer regie en meer keuzevrijheid om invulling te geven aan de geïndiceerde zorg
- Het systeem van alfahulpdienstverlening kan zowel voor klant als alfahulp worden gecontinueerd

b. Beleidsmatig

- Het concept biedt mogelijkheden voor een integrale beleidsaanpak (Wmo, reïntegratie WWB, SW)
- Er kan aansluiting worden gezocht bij dienstencheque-concepten; tevens biedt het 'de Alfacheque' op de langere termijn uitbreidingsmogelijkheden voor andere diensten / producten

c. Financieel

Het Alfacheque-concept geeft gemeenten de mogelijkheid aanzienlijke besparingen binnen de WMO te realiseren zonder dat omvang en kwaliteit van de dienstverlening wordt aangetast. De omvang van de besparingsmogelijkheid is dan snel uitgerekend. Ofschoon het aan te bevelen is besparingen niet leidend te laten zijn voor beleidskeuzes, is het concept voor gemeenten in deze tijd een welkome aanvulling in de zoektocht naar besparingsmogelijkheden. De voordelen op een rij:

- Per zorguur kan gemiddeld zo'n €6,- worden bespaard. De tarieven bij zorgaanbieders zijn gemiddeld €21,- of meer. Inclusief uitvoeringskosten¹ komen de kosten per uur bij de Alfacheque gemiddeld op €16,-.
- In veel gemeenten worden Wmo -eigen bijdragen vergoed binnen het Armoedebeleid. Vanwege de lagere eigen bijdragen kan dit ook binnen het Armoedebeleid nog een belangrijk neveneffect geven.

3. Hoe werkt het systeem van de Alfacheque (in de regio Tilburg)?

In deze systematiek is door de gemeente Tilburg (en 7 omliggende gemeenten) een uitvoerder gezocht, die zowel de kassiersfunctie als de bemiddelingsfunctie voor de HBH1 kon uitvoeren. Deze is – via een inbestedingsprocedure- gevonden in 18k, een zelfstandige BV, die onderdeel uitmaakt van werkvoorzieningschap de Diamantgroep. 18k is gespecialiseerd in o.m. detachering- en payrollactiviteiten.

Vanaf oktober 2009 heeft deze organisatie samen met de 8 deelnemende gemeenten een reeks van voorlichtingsactiviteiten gehouden voor Wmo-klienten en alfahulpen. Doel hiervan was om deze doelgroepen vanaf 4 januari 2010 te laten kiezen voor het systeem van de Alfacheque. Uitgangspunt daarbij was vanzelfsprekend de betreffende wetwijziging, waardoor deze doelgroepen sowieso een keuze moesten maken voor 2010 en verder. Vanuit deze overgangssituatie was het hoofddoel in dit project om zoveel mogelijk bestaande koppels (klant en alfahulp) bij elkaar te laten blijven, zodat de gevolgen van de wetwijziging –op klantniveau- zo gering mogelijk zouden zijn. Terugkijkend kan worden vastgesteld dat dit in voldoende mate gelukt is. Gemiddeld heeft 70% van de bestaande HBH1 klienten gekozen voor het nieuwe product.

Hoe werkt de Alfacheque in de praktijk?

In dit concept is er sprake van een redelijk simpel (werk)proces:

- de Wmo klient heeft na het vaststellen van de indicatie de keuze uit zorg in natura, PGB en de Alfacheque, hetgeen wettelijk gezien eveneens onder het PGB-regime valt;
- als de klient kiest voor de Alfacheque wordt de Wmo-beschikking door de gemeente verstuurd naar 18k;
- deze organisatie zoekt contact met de klient om haar/zijn wensen te inventariseren over de invulling van deze dienstverlening (welke dagen, uren, soort alfahulp etc). Vaak is het zo dat zo'n klient al iemand uit het eigen netwerk op het oog heeft;
- 18k zoekt (uit ontwikkelde database) alfahulp bij de klient en zorgt voor een kennismakingsgesprek tussen beiden;
- in geval van een match verzorgt 18k enkele administratieve activiteiten, waaronder het opstellen van de arbeidsovereenkomst tussen klient en alfahulp. Tevens stuurt 18k aan de klient – op basis van de concrete indicatiestelling voor de noodzakelijke zorguren – alfacheques;
- voor elk uur dat gewerkt is verstrekt de klient aan de alfahulp een Alfacheque. Deze verzamelt de 'verdiende' cheques en stuurt deze –volgens een vastgesteld inleverschema- naar 18k;
- 18k stelt de ingeleverde cheques – volgens een vast betaalschema- betaalbaar aan de alfahulp.

18 vervult derhalve bij benadering de 'oude rol' van zorgaanbieders, echter zonder dat 18k zich opstelt als werkgever. Het is een faciliterende/ondersteunende organisatie, die beide doelgroepen in staat stelt op de geschetste manier invulling te geven aan deze vorm van Alfahulpdienstverlening. 18k verzorgt, gelijk aan de Wmo-kantoren t.b.v. de PGB, ook de gegevensuitwisseling met het CAK.

¹ is afhankelijk van de uitvoerende organisatie. Gemiddeld kunnen de uitvoeringskosten op € 2,- per zorguur worden gesteld.

Samengevat voert 18k de volgende taakonderdelen uit:

-Informatiefunctie voor klanten en alfahulpen (helpdesk)

-Bemiddelingsfunctie:

- Werving en selectie van alfahulpen
- Bemiddeling van alfahulpen en klanten
- Het opmaken van de arbeidsovereenkomst tussen klant en alfahulp

-Kassiersfunctie:

- Aanmelding van de klant bij het CAK
- Drukwerk van de dienstencheques (uniek genummerd, in drievoud)
- Uitgifte van de dienstencheques aan klanten
- Controle van de dienstencheques bij inlevering door alfahulp (op handtekening en nummer)
- Uitbetaling van de alfahulpen op basis van de ingeleverde dienstencheques

Uitvoeringsvarianten

Het Alfacheque-systeem biedt de mogelijkheid voor diverse uitvoeringsvarianten. De kassiersfunctie en de bemiddelingsfunctie kunnen zowel gecombineerd als gescheiden worden uitgevoerd, waarbij het voor de bemiddelingsfunctie wenselijk is deze lokaal dan wel regionaal uit te voeren.

Voordelen van het systeem van de Alfacheque

Het concept van de Alfacheque biedt voor beide doelgroepen (klant en alfahulp) diverse voordelen. We zetten de belangrijkste op een rij:

Voor de klant

De gemeentelijke dienstverlening is erop gericht de inwoners/klanten zo goed en volledig mogelijk van diensten te voorzien. Vanuit deze doelstelling biedt het systeem van de Alfacheque de volgende voordelen:

- de klant heeft nog meer regie, keuzevrijheid en flexibiliteit doordat de klant in deze systematiek meer nadrukkelijk de rol van werkgever heeft, wordt zijn/haar handelingsvrijheid aanmerkelijk vergroot
- de alfahulp kost beduidend minder dan de werknemers van zorgaanbieders, hetgeen in veel situaties leidt tot een evenredige verlaging van de eigen bijdrage
- de ondersteunende organisatie verricht voor de klant alle voorkomende administratieve werkzaamheden

Voor de alfahulp

Onder het oude regime (voor 2010) hebben veel verzorgers bewust gekozen voor de systematiek van Alfahulpverlening. Het stelde ze in staat korte 'dienstverbanden' aan te gaan met veel vrijheid en flexibiliteit in werktijden etc. De Alfacheque maakt het de alfahulp mogelijk in een iets andere variant, binnen de nieuwe wettelijke kaders, op dezelfde manier door te werken. De voordelen op een rij:

- De alfahulp ontvangt een beduidend hoger uurloon² en houdt netto ook meer over. Uitgaande van het gemiddelde salaris bij zorgaanbieders scheelt dat gemiddeld zo'n €5,- a €6,-per uur;
- Het concept van de Alfacheque sluit aan op de 'regeling dienstverlening aan huis', hetgeen belangrijke (belasting)voordelen biedt;
- Behoud van vrijheid en flexibiliteit in / voor eigen werkkring.

² Hierin heeft de gemeente beleidsvrijheid

4. Wat hebben gemeenten nodig om een dergelijk concept in te voeren?

Iedere gemeente kan besluiten binnen het eigen Wmo-beleid de Alfacheque systematiek door te voeren. Belangrijke voorwaarde is dat er in het verleden voldoende vraag en aanbod was voor deze invulling van de HBH1. Hierbij gelden de volgende randvoorwaarden / aandachtspunten:

Omvang / samenwerking met andere gemeenten

In principe kan elke gemeente, ongeacht de grootte, deze variant van het PGB implementeren. Wel is het zo dat ook hier de macht van de getallen geldt. Naarmate de schaal vergroot wordt, is de implementatie en exploitatie van dit concept met een eigen uitvoeringsorganisatie economisch gezien meer rendabel. Op basis van de eerste ervaringen en inzichten, is het zelfstandig implementeren en exploiteren rendabel indien er sprake is van 350.000 zorguren of meer per jaar. Voor kleinere gemeenten (met minder zorguren) is deze drempel ook te bereiken als sprake is van regionale samenwerking / aansluiting.

Indien deze drempel niet wordt bereikt, bestaan evenwel voldoende mogelijkheden om een dergelijk concept te implementeren. In die situaties kan worden bezien op welke wijze een bepaalde vorm van maatwerk kan worden geboden door de partijen die dit concept op de markt brengen (zie hoofdstuk 5).

Een uitvoeringsorganisatie

In hoofdstuk 3 van deze blauwdruk is beschreven welke uitvoeringsorganisatie in de regio Tilburg is gevonden voor de uitvoering van de Alfacheque. Elke gemeente / regio, die een dergelijk concept wil doorvoeren, kan op zoek gaan naar een eigen, al dan niet lokale, uitvoeringsorganisatie. Hiervoor bestaan in principe voldoende mogelijkheden.

Voorbeelden daarvan zijn:

- a. een gemeentelijke afdeling (SoZa/Wmo)
- b. een Intergemeentelijke Sociale Dienst
- c. een uitvoeringsorganisatie die onderdeel uitmaakt van een Gemeenschappelijke Regeling (WGR), zoals de Werkvoorzieningschap de Diamantgroep in Tilburg. Veelal hebben dergelijke organisaties al ervaring in de uitvoering van gemeentelijke regelingen zoals de voormalige Melkert- en I&D banen
- d. een nieuwe –gezamenlijke- backoffice
- e. andere mogelijkheden

Indien gekozen wordt voor een uitvoeringsorganisatie die direct of indirect (bijvoorbeeld in het geval van een Gemeenschappelijke Regeling) onderdeel uitmaken van de gemeentelijke organisatie, kan een en ander veelal³ via een snelle inbestedingsprocedure worden geformaliseerd, zonder een langdurige en arbeidsintensieve aanbestedingsprocedure. Een ander belangrijk voordeel daarvan is dat gemeenten reeds bestuurlijk en ambtelijk zijn vertegenwoordigd in zo'n GR, waardoor gemeenten meer grip kunnen hebben op de uitvoering. De gemeenten hebben hierin volledige handelingsvrijheid.

ICT ondersteuning

Voor een efficiënte bedrijfsvoering is het noodzakelijk dat de uitvoering van dit concept wordt ondersteund door ICT. Hiervoor is een specifieke applicatie gebouwd. Zie hoofdstuk 5: Integraal aanbod van (markt)partijen.

³ dit is afhankelijk van de bepalingen in de Gemeenschappelijke Regeling en de lokale Aanbestedingsregels

Projectmanagement

Indien wordt besloten de in deze blauwdruk beschreven concept van Alfahulpdienstverlening te implementeren, wacht gemeenten een arbeidsintensief implementatietraject. Dit vraagt om een project- en planmatige aanpak. Hierop wordt in onderstaand hoofdstuk nader ingegaan.

5. Integraal aanbod van (markt)partijen

Eerder is beschreven welke resultaten in de regio Tilburg zijn geboekt. Deze resultaten zijn gerealiseerd door de partijen / organisaties die hierna worden beschreven en geïntroduceerd.

Na een implementatieperiode van zo'n 3 maanden zijn partijen er niet alleen in geslaagd een nieuw organisatieonderdeel te formeren, maar ook een nieuwe applicatie te bouwen en in productie te nemen. Met ingang van 4 januari 2010 wordt aan zo'n 3200 Wmo-klienten, verdeeld over 8 gemeenten, alfahulpdienstverlening aangeboden. Deze partijen hebben de ambitie hun diensten aan andere gemeenten / regio's aan te bieden, ieder vanuit hun eigen expertise.

Applicatie DataByte

DataByte, gevestigd in Steenberg, heeft een applicatie ontwikkeld die de uitvoering Alfacheque volledig ondersteunt. DataByte Business Solutions realiseert innovatieve oplossingen voor automatiseringsomgevingen van organisaties. Van een gedegen advies tot de volledige (her)inrichting van de automatiseringsomgeving. DataByte heeft in Nederland 100 medewerkers en een omzet van ruim 15 miljoen euro. De klanten van DataByte bevinden zich in uiteenlopende sectoren als overheid, zorg, educatie en de zakelijkemarkt.

De applicatie ondersteunt, d.m.v. een modulaire opbouw, alle werkprocessen binnen het Alfacheque-systeem.

Advies- en managementbureau BMC

Advies- en managementbureau BMC, gevestigd in Amersfoort, is voor de publieke sector marktleider op het gebied van (interim) management en adviesvraagstukken. Burger en ambtenaar, cliënt en zorgverlener, leerling en docent, in hun relaties krijgt het publieke belang een gezicht. BMC levert onderscheidende bijdragen aan de kwaliteit en de professionaliteit van de publieke sector. Door spraakmakende en toonaangevende advisering. Door motiverend en richtinggevend management. En door concrete en krachtvolle beleidsadviesing. Voor overheden, zorg-, onderwijs- en welzijnsinstellingen, woningcorporaties en andere organisaties met publieke taken biedt BMC het beste. In het belang van de burger, de cliënt en de leerling. BMC beschikt tevens over expertise en ervaring m.b.t. projectmanagement.

BMC heeft in de regio Tilburg het projectmanagement verzorgd om de methodiek van de Alfacheque te implementeren. Hiervoor zijn diverse instrumenten ontwikkeld (o.m. handboek, draaiboek, werkprocesbeschrijvingen, uitvoeringsregels, standaard correspondentie, communicatieplannen, powerpointpresentaties) en in de praktijk gebracht, die ook toepasbaar zijn bij toekomstige implementatieprocessen.

18k

18k is een BV die onderdeel uitmaakt van de Diamant-groep in Tilburg. 18k, dé specialist in arbeidsontwikkeling en personeelsdiensten in Tilburg, houdt zich dagelijks bezig met de vele aspecten rondom arbeidsontwikkeling en personeelsdiensten. 18k werkt voornamelijk voor de Diamant-groep, de gemeente Tilburg en diverse (semi)overheidsinstellingen en heeft een veelheid aan mensen, mogelijkheden

en middelen ter beschikking. De slogan van 18k luidt: schitterend in mensenwerk. Dat is de gezamenlijke belofte aan de markt. 18k wil uitblinken in mensenwerk. Inderdaad zowel in 'mensenwerk' als in 'mens en werk'.

In dit aanbod vervult 18k met name de rol van ontwikkelaar van het concept (i.s.m. de gemeente Tilburg). Tevens bestaat voor individuele gemeenten die geen eigen uitvoeringsorganisatie hebben de mogelijkheid 18k te benaderen om de kassiersfunctie uit te voeren.

Meer informatie?

Als u meer wilt weten over het concept van de Alfacheque methode, kunt u contact opnemen met Jan Braam, adviseur bij BMC, via het telefoonnummer 06 22 02 70 18. U kunt ook een e-mail sturen naar janbraam@bmc.nl. Tevens is meer informatie te vinden op www.alfacheque.nl.