



Gemeente **Zeist**

Publiekshal ▪ Het Rond 1, Zeist
Postbus 513, 3700 AM, Zeist
Telefoon 14 030 ▪ zeist@zeist.nl

www.zeist.nl ▪ www.twitter.com/gemeentezeist
www.facebook.com/gemeentezeist

Ontv. Griffie 15-09-2022/RIB22.110

Aan de gemeenteraad

Datum	14 September 2022	Ons kenmerk	42297
		Uw kenmerk	
Bijlage(n)	4	Behandeld door	Kesteren, Leonore van
Onderwerp	inkoop Huishoudelijke Ondersteuning	Portefeuillehouder	Wethouder Hoogstraten

Geachte leden van de raad,

Met deze brief willen wij u informeren over de inkoop van huishoudelijke ondersteuning. Deze start binnenkort en moet leiden tot nieuwe contracten per 1 maart 2023.

Vanuit de Wmo 2015 hebben gemeenten een wettelijke taak om kwetsbare inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid. Onze gemeente heeft daarvoor tot dusverre zelf contracten afgesloten met 12 zorgaanbieders.

Waarom opnieuw inkopen

Onze contracten met zorgaanbieders zijn verouderd. Er zijn verschillende onderdelen in de contracten die om aanpassing vragen, zoals de manier van bekostigen en de indexeringssystematiek. Daarnaast willen we inzetten op vernieuwende vormen van ondersteuning in en rond het huishouden.

Inkopen met drie gemeenten

Wij hebben besloten om de inkoop gezamenlijk voor te bereiden en uit te voeren met de gemeenten Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede. Een dergelijke inkoop vergt veel expertise. Met elkaar kunnen we die expertise bijeen brengen. Ook voor zorgaanbieders is dit prettig. Veel zorgaanbieders hebben contracten in meerdere gemeenten. De eenheid in contractafspraken zorgt voor minder administratieve lasten voor zorgaanbieders. Deze inkoop beperkt zich tot drie van de vijf gemeenten in onze regio: Zeist, Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede. De gemeenten Bunnik en De Bilt kijken in een latere fase of ze alsnog aanhaken bij het contract dat we nu met drie gemeenten voorbereiden.

Inkoopkaders

De inkoop van ondersteuning bij het huishouden kenmerkt zich door een lastige markt met een tekort aan personeel en met vastgestelde tariefberekeningsvoorwaarden die door een Algemene Maatregel van Bestuur reële kostprijs zijn vastgelegd. De inkoopkaders zijn gericht op sobere en doelmatige ondersteuning voor diegenen die nog zelfredzaam zijn en meer zorg voor diegenen die dat nodig hebben. We beschouwen de Huishoudelijke Ondersteuning (HO) als een lichte basisvorm van ondersteuning van kwetsbare inwoners. Het is

een maatwerkvoorziening die hen helpt om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. De HO blijft volwaardig onderdeel van het pakket aan ondersteuningsproducten die gemeenten bieden vanuit de Wmo. Kostenbewustzijn is een blijvend aandachtspunt. Dat betekent niet dat onze regio-gemeenten over de grenzen van de juridische opdracht vanuit de wet gaan, door bijvoorbeeld het inkomen van inwoners mee te wegen bij aanvragen HO.

Wel willen we meer inzetten op nieuwe inzichten rond mogelijkheden tot uitstellen van ondersteuning door inwoners tijdig te faciliteren in versterking van hun eigen verantwoordelijkheid, mogelijkheden en draagkracht. Het inzetten van bijvoorbeeld een ergotherapeut die helpt om de werkzaamheden in het huishouden te spreiden en te verlichten is daarvan een voorbeeld. Daarbij betrekken we zo mogelijk de inzet van technische hulpmiddelen (domotica) en combinaties van HO met vormen van lichte begeleiding (HO-x als nieuw product). We volgen de ontwikkelingen en staan open voor pilots rond intensivering van samenwerking over de grenzen van de zorgwetten heen (bij voorbeeld samenwerking met de thuiszorg/wijkverpleging).

Op dit moment wordt HO in Zeist bekostigd op basis van resultaatfinanciering. Dit gaat uit van een vast bedrag per maand, gebaseerd op een gemiddelde ureninzet per week per cliënt. De zorgaanbieder bepaalt in overleg met de cliënt wat de werkelijke ureninzet is. Dat binnen een model van resultaatfinanciering de aanbieder de inzet van uren bepaalt, is inmiddels juridisch onhoudbaar gebleken. De cliënt moet van tevoren weten op hoeveel inzet hij/zij kan rekenen en dit moet in de beschikking aan de cliënt worden vastgelegd. Het ministerie van VWS heeft inmiddels meerdere keren aangegeven dit te willen repareren in de wet, maar de uitvoering daarvan heeft geen prioriteit en wordt steeds naar voren geschoven. De verwachting is niet dat er binnen afzienbare tijd wel een wijziging van de wet te verwachten valt. Dat maakt dat voor huishoudelijke ondersteuning op dit moment een bekostiging via prijs maal hoeveelheid (pxq) voor de hand ligt. Deze systematiek wordt ook door de andere gemeenten in de regio toegepast voor HO en geldt ook voor andere ondersteuningsvormen, zoals Wmo begeleiding. Bij pxq-financiering wordt bij de indicatiestelling door het Sociaal Team een aantal uren beschikt. Door zorgaanbieders kunnen alleen de werkelijk geleverde uren worden gedeclareerd. Dit is een juridisch houdbare methode die meer rechtszekerheid biedt aan cliënten.

Voor Zeist betekent deze wijziging in bekostiging ook een wijziging in de werkwijze in het Sociaal Team. In een implementatieplan wordt uitgewerkt hoe deze overgang wordt gerealiseerd. Daarbij is het uitgangspunt dat de huidige cliënten zo min mogelijk last moeten hebben en de ondersteuning die zij krijgen zoveel mogelijk behouden.

Gevolgen voor onze huidige zorgaanbieders

Aanbieders zullen zich moeten inschrijven via de aanbesteding en daarmee moeten voldoen aan de eisen die wij stellen. Zij krijgen de gelegenheid aan te geven voor welke gemeenten ze inschrijven en zijn dus niet verplicht om bij alle gemeenten te gaan leveren. Lokaal maatwerk blijft zo mogelijk.

Gevolgen voor inwoners

Het kan zijn dat niet alle huidige aanbieders inschrijven of in aanmerking komen voor een nieuw contract. In dat geval zullen cliënten moeten overstappen naar een andere aanbieder. Dat traject starten we tijdig en we zorgen daarbij voor een ruime overgangstermijn en de nodige begeleiding van cliënten.

Betrokkenheid cliënten en adviesraden

Vanuit de drie gemeenten is de afgelopen maanden uitgebreid onderzoek gedaan naar vernieuwingsopties in de HO. Daarvoor zijn onder andere gesprekken geweest met de huidige aanbieders en met cliënten HO en zijn marktconsultaties gehouden. De drie adviesraden sociaal domein zijn nauw betrokken via een informatieavond waarin gesproken is over kwaliteit, continuïteit, veiligheid en schaarste. De richtlijnen en kaders voor de inkoop zijn aan de adviesraden voorgelegd. Door alle adviesraden is een uitgebreid advies uitgebracht.

De adviesraden zijn positief over deze uitgangspunten en hebben diverse aandachtspunten meegegeven in hun advies. De belangrijkste daarvan zijn:

-Heb aandacht voor signalering, dit is een belangrijke functie waar ruimte voor moet zijn binnen de huishoudelijke ondersteuning. In de inkoopdocumenten nemen wij daarom specifieke eisen ten aanzien van signalering op.

-De kwaliteit van dienstverlening is belangrijk: hierbij zijn verschillende adviezen gegeven bijvoorbeeld over het formuleren van kwaliteitsindicatoren waarop gestuurd kan worden, de inzet van goed gekwalificeerd personeel

en het zorgen voor de juiste match tussen medewerker en cliënt. Deze adviezen worden overgenomen in de inkoopdocumenten.

-Binnen de juridische haalbaarheid een passende eigen bijdrage vragen en een inkomenstoets toepassen. Dit advies kan niet worden overgenomen. De toegangsteams bespreken de eigen (financiële) mogelijkheden wel met inwoners die huishoudelijke ondersteuning aanvragen. Het toepassen van een inkomenstoets is binnen de Wmo echter niet toegestaan. Ook een inkomensafhankelijke eigen bijdrage is op dit moment niet mogelijk. Het Rijk heeft wel aangekondigd onderzoek te doen naar aanpassing van de eigen bijdragen per 2025.

-Verwacht niet teveel van de inzet van domotica: hoewel de adviesraden het belang van vernieuwing in de dienstverlening onderstrepen, moeten de verwachtingen met betrekking tot domotica worden afgezwakt. Dit is niet voor iedereen geschikt. Dit advies wordt overgenomen. We blijven alert op mogelijkheden tot vernieuwing als dit leidt tot betere of efficiëntere ondersteuning. We bieden binnen de contracten ook ruimte voor zorgaanbieders om pilots te starten gericht op vernieuwing van het aanbod. Wij zijn ons er echter van bewust dat de inzet van domotica niet geschikt is voor alle cliënten.

Tot slot vraagt het Adviesnetwerk Zeist extra aandacht voor de communicatie richting inwoners. Het is belangrijk dat inwoners op tijd worden meegenomen in veranderingen. Dat advies nemen we ter harte. Daarbij zullen we het Adviesnetwerk Zeist ook nauw betrekken.

De adviezen van de adviesraden worden grotendeels verwerkt in de inkoopdocumenten en worden betrokken bij de implementatie. In de bijlagen zijn de volledige adviezen van de adviesraden opgenomen. Ook is een overzicht bijgevoegd, waarin per adviesraad per thema is beschreven wat het advies is en op welke manier dit wordt verwerkt in de inkoopprocedure.

Toekomst van de huishoudelijke ondersteuning in de Wmo

Het is bekend dat de huishoudelijke ondersteuning onder druk staat: de invoering van het Wmo-abonnementstarief in 2019 (vaste eigen bijdrage van cliënten van € 19/maand) heeft geleid tot een forse toename van inwoners die een beroep op de HO doen, met negatieve financiële consequenties voor gemeenten tot gevolg. Ook hebben diverse aanbieders last van personeelstekorten. Vanuit het Rijk zijn enige bewegingen gaande om de toestroom van HO-cliënten op termijn te beperken. In hoeverre dat tot resultaten zal leiden is nu nog volkomen ongewis. Uiteraard volgen we deze ontwikkelingen.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Zeist,

de gemeentesecretaris,

de burgermeester,



dr. H.S. Grotens



drs. J.J.L.M. Janssen

Bijlagen:

1. Advies inkoop Huishoudelijke Ondersteuning juli 2022, Advies Netwerk Zeist dd 11 augustus 2022
2. Advies 'richtlijnen en kaders inkoop Huishoudelijke Ondersteuning, Adviesraad Sociaal Domein Utrechtse Heuvelrug dd 12 augustus 2022
3. Advies richtlijnen en kaders voor inkoop Huishoudelijke Ondersteuning, Adviesraad Sociaal Domein Wijk bij Duurstede dd 12 augustus 2022
4. Overzicht adviezen en reactie colleges

Plaats en datum : Zeist, 11 augustus 2022

Onderwerp : Advies "Inkoop Huishoudelijke Ondersteuning juli 2022"

Geacht College,

Als Adviesnetwerk Zeist kregen wij de vraag advies uit te brengen op de "richtlijnen en kaders inkoop Huishoudelijke Ondersteuning juli 2022" ontvangen op 08-07-2022.

ANZ is onder de indruk van de gedegen voorbereiding en de vele facetten die zijn belicht.

Onderstaand vindt u ons advies.

Algemeen:

- Vertrouwen in de burger/zorgvrager in plaats van wantrouwen dient hierbij uitgangspunt te zijn. Dit heeft de enquête naar kindertoeslagaffaire ons weer geleerd. Dit brengt ons bij het volgend advies:
 - Advies : Benader de burger vanuit vertrouwen en niet vanuit wantrouwen.
 - Advies : Beperk de administratieve lasten voor zowel aanvrager als gemeente / leverancier
- Wij willen voorstellen dat de financiële draagkracht van de inwoner met een hulpvraag betrokken wordt in de afwegingen over hulp en hulpaanbod. We onderschrijven dat het van belang is om grip op de uitgaven te krijgen maar beklemtonen ook dat de WMO bedoeld is voor diegenen die hulp en ondersteuning nodig hebben. Dit perspectief is voor de inwoners van de gemeente van groot belang. De inwoner die hulp en ondersteuning nodig heeft moet kunnen rekenen op een (gemeentelijke) overheid die hem/haar daarin ondersteunt waarbij ook aandacht voor kwaliteit en innovatie van hulp en begeleiding is.

In te kopen huishoudelijke hulp

Niet alleen dient gekeken te worden naar de laagste prijs maar ook naar de kwaliteit van huishoudelijke ondersteuning die geleverd wordt. Dit betekent dat leveranciers oog dienen te hebben voor de arbeidsomstandigheden, een marktconforme beloning aanbieden, scholing en bijscholing aanbieden en zoveel mogelijk met medewerkers in vaste dienst werken. Wij beseffen dat de vraag naar gekwalificeerde medewerkers een kostprijs heeft. Wij zijn van mening dat

gekwalficeerde medewerkers in het belang is van een kwalitatief goede dienstverlening aan de bewoner/zorgvrager en aan vroeg signalering.

- Kwaliteit dient te prefereren boven uurtarief. Wij vinden een gezonde verhouding in de evaluatie dat het uurtarief voor 30 % en kwaliteit voor 70 % wordt meegewogen. Een goede inschatting van de diverse leveranciers is essentieel zodat de mogelijkheden van de leveranciers goed in kaart gebracht zijn.
 - Advies: Laat kwaliteit voor 70% meewegen in de evaluatie en prijs 30 %
- Een medewerker die huishoudelijke hulp verleent heeft naast zijn of haar taken ook een signalerende functie bij de zorgvrager. Wanneer een afwijkende en/of een onveilige situatie wordt vastgesteld dient deze gemeld te worden.
 - Advies: Een medewerker dient in staat te zijn om afwijkende en/of onveiligheid te signaleren en te kunnen melden.
 - Advies: Er dient een centraal meldpunt te zijn waar medewerkers signalen kwijt kunnen. Het meldpunt dient binnen een (1) week actie te ondernemen. (Er zijn app's waarmee een medewerker eenvoudig kan melden)
- Goed en helder communiceren is van belang, ook de bejegening van elkaar, tussen de zorgvrager en medewerker, is essentieel. Het geeft cliënten rust als er persoonlijke contacten zijn. Hierdoor wordt een band opgebouwd en neemt het incasseringsvermogen toe.
 - Advies: In sommige gevallen is schoonmaken de hoofdzaak en volstaat in simpele bewoordingen in het Nederlands kunnen communiceren, echter waar de zorgvraag groter is dient de medewerker goed in het Nederlands te kunnen communiceren.
- Een goede planning bij de leveranciers is van groot belang. Uit de praktijk bereiken ons berichten dat er dubbele afspraken worden gemaakt, in vakantietijd geen vervangers zijn of minder hulp geboden wordt. Daarnaast bereiken ons berichten dat beperkt rekening gehouden wordt met de werkrestijden van de medewerkers tussen cliënten in waardoor de tijd voor de huishoudelijke werkzaamheden minder wordt. Wij benadrukken dat zorgvragers niet geconfronteerd mogen worden met veel verschillende hulpen (een vaste hulp is optimaal).
 - Advies : Streef naar een vaste medewerker per zorgvrager. Continuïteit (1 op 1 relatie) in ondersteuning is van groot belang.
 - Advies : De reistijd tussen 2 cliënten in dient reëel gepland te worden, rekening houdend met drukte op de weg. Dit om te voorkomen dat de medewerkers of te laat komen of de duur van de huishoudelijke werkzaamheden inkorten.
- Het vinden van medewerkers is in de huidige tijd een uitdaging. Mogelijk kan het inzetten van studenten, cliënten van de RSD en UWV deze druk verlagen. We gaan er vanuit dat zij de noodzakelijke scholing ontvangen voordat ze daadwerkelijk starten in hun functie.
 - Advies: Zet mogelijk ook studenten, cliënten van RSD en UWV in.

Toekennen van huishoudelijke ondersteuning aan bewoners

In de uitgebreide toelichting die wij als adviesraden hebben ontvangen is aangegeven dat Huishoudelijke Ondersteuning een gevarieerd product is dat maatwerkoplossingen geeft, allen gericht op het schoonhouden en voeren van een huishouden. Sommige leveranciers gaan een stap verder en kunnen uitstekend uit de voeten met het begrip "ondersteuning" à la een gezinshulp en leveren op maat gesneden schoonmaak. Andere leveranciers zijn op zoek naar meer geprotocolleerd en gecontroleerd werken. Beide methoden leveren tevreden cliënten op en een goed resultaat.

Omdat deze aanbesteding een open aanbesteding is worden alle gekwalificeerde leveranciers gecontracteerd. Daarmee krijgt u een zeer gevarieerd aanbod van toe te kennen Huishoudelijke Ondersteuning.

- De kwaliteit van de intake is bepalend voor het correct toewijzen van de huishoudelijke hulp. Met andere woorden dient er een medewerker aangeboden te worden met zuiver en alleen kwaliteiten op het gebied van schoonhouden of worden daarnaast extra vaardigheden zoals gezinshulp, sociale en taal-vaardigheid gevraagd. Daarnaast is het belangrijk dat geen gouden beloftes worden gedaan en een reëel beeld geschetst wordt
 - Advies: Er dient veel aandacht uit te gaan naar het intake gesprek zodanig dat er een goede match is tussen hulpvrager en medewerker.
 - Advies : Houd één (1) indicatie gesprek voor huishoudelijke ondersteuning waarin alle zorg besproken wordt , zoals huishouden / wassen
 - Advies: Laat de zorgvrager mee beslissen over wie de Huishoudelijke Hulp gaat leveren.
- Als de omstandigheden bij de hulpvrager veranderen naar meer verzwarende omstandigheden, hoe wordt dan bijgestuurd. Daarnaast pleiten wij ervoor de hulp periodiek te evalueren.
 - Vraag: Hoe gaat u de diensten evalueren en inspelen op gewijzigde zorg vraag.
- Diverse leveranciers zullen gecontracteerd worden met verschillende producten. De leveranciers met het meest uitgebreide product zullen mogelijk een hoger uurtarief hebben dan de leveranciers van alleen de huishoudelijke ondersteuning. Hoe gaat u voorkomen dat alleen de leveranciers met de lage uurtarieven aangeboden worden aan de cliënten en niet de voor sommige cliënten noodzakelijke extra ondersteuning à la een gezinshulp.
 - Vraag: Hoe gaat u voorkomen dat alleen de goedkoopste zorg aangeboden wordt? En niet de zorg op maat met extra ondersteuning

Kwaliteitsbewaking en klachten regeling van de huishoudelijke ondersteuning

Klachten dienen eenduidig gemeld te kunnen worden door de zorgvragers. Wij zijn van mening dat de klachten van de zorgdrager bij een centrale organisatie gemeld dienen te worden en niet via de

leverancier, alleen dan heeft de gemeente een goed zicht op de kwaliteit van de geleverde diensten per leverancier en kan daadwerkelijk gestuurd worden op soort klachten en de hoeveelheid klachten. Klachten gemeld door de medewerker dient een makkelijke en eenvoudige klachten registratie te zijn, dit gelet op de werkdruk van de medewerker.

- Advies: Richt een klachtenloket in op gemeente niveau of op ZOUT gemeenten niveau van de drie gemeentes samen. Een eenduidig telefoonnummer zonder wachttijden, e-mail adres en beloof en realiseer een reactie binnen 1 week
- Advies: Spreek prestatie normen af in de opdracht, bijvoorbeeld hoeveel klachten mogen maximaal gemeld worden per week/maand, Hoe snel is een klacht opgelost, hoeveel maal niet verschijnen van medewerker, .. Koppel hier een bonusbetaling voor de leverancier aan zodat deze gestimuleerd wordt om deze doelen te halen
- Vraag: Wie beoordeelt op onafhankelijke wijze de kwaliteit van de aangeboden zorg?

Inkoop en Contractmanagement

Wij staan zeer positief tegenover het inrichten van een contractmanagement organisatie voor de ZOUT gemeenten.

- Vraag: Hoe wordt het contractmanagement ingericht?
- Vraag: Hoe lang wordt de contractduur van deze contracten. Wij pleiten ervoor dat de maximale termijn wordt gekozen met mogelijkheid van 2 maal verlengen voor de maximale duur conform de Europese aanbestedingsregels.
- Vraag: Hoe gaat de kwaliteit gemeten worden van de verrichte werkzaamheden
- Vraag: Hoe gaat u om met inschrijvingen na de sluitingsdatum van deze aanbesteding. Krijgen deze contracten dezelfde einddatum?
- Advies: Laat de leverancier een kwartaalrapportage opstellen waarin de voortgang wordt toegelicht, belemmeringen worden aangegeven, rapportage over prestatienormen, hoe onvolkomen heden zijn opgelost, etc.

Communicatie

Wij staan voor het principe dat de communicatie helder en eenduidig dient te zijn, in duidelijke eenvoudige taal gesteld en niet voor meerdere uitleg vatbaar. Bij voorkeur korte brieven en/of berichten in media.

In deze situatie wordt de gemeente gedwongen door het juridisch kader om een contract af te sluiten op basis van uren in plaats van prestatie. Wij stellen voor om deze boodschap helder over te brengen. Daarnaast is het belangrijk om een tijdsplan te geven wanneer de huidige zorgvragers worden geïnformeerd, hun contract wordt omgezet en wanneer het keukentafel gesprek plaats vindt. Het

tijdspad mag niet te lang duren , hooguit een paar maanden vanwege alle onzekerheden die dit traject oproept bij de zorgvragers.

Wij verwachten dat bij het omzetten van de contracten de 80-20 procent regel geldt. Bij 20 % van de gevallen zal er daadwerkelijk een keukentafel gesprek plaats dienen te vinden, Bij de overige 80 % zal de omzetting naar het nieuwe contract meer een administratieve handeling zijn waarmee zorgvragers niet lastig gevallen hoeven te worden. (dezelfde leverancier en dezelfde medewerker die de ondersteuning blijven leveren bij de zorgvrager). Dit beperkt de inspanning tijdens de transitie periode.

Omdat niet alle ins en outs bekend zijn bij ANZ stellen wij voor dat ANZ actief meedenkt over hoe de transitie fase vorm te geven en hoe de communicatie naar de zorgvragers te vorm te geven.

Wij staan voor het volgende in de communicatie: Vertel wat je gaat doen, Doe wat je zegt.

Mocht u nog vragen hebben naar aanleiding van deze reactie dan zijn wij altijd bereid tot een toelichting. Wij zien uw schriftelijke reactie op dit advies graag tegemoet.

Namens het ANZ

Met vriendelijke groet



F. Jansen
Voorzitter ANZ

Wijk bij Duurstede, 12 augustus 2022

Betreft: advies “richtlijnen en kaders voor inkoop Huishoudelijke Ondersteuning”

In de afgelopen periode heeft een aantal leden van de Adviesraad Sociaal Domein zich verdiept in de richtlijnen en kaders voor de inkoop Huishoudelijke Ondersteuning vanuit de WMO.

De volgende aandachtspunten willen wij graag benoemen:

- Klachtenprocedure: een onafhankelijk klachtenloket, dat zowel telefonisch als digitaal bereikbaar is. Het loket moet onafhankelijk zijn van de leverancier en onafhankelijk zijn van Stichting Binding(beschikking). De cliënt moet zich vrij voelen een klacht in te dienen.
- Bij het vaststellen van de prijs dient rekening gehouden te worden met de volgende elementen: tijd voor scholing en overleg, (doorbetaalde) reistijd tussen cliënten en pauzes.
- Signalering op cognitief en emotioneel welbevinden en terugkoppeling aan het Sociaal Team vraagt andere personeelskwalificaties dan huishoudelijke ondersteuning. Uiteraard kan er wel signalering plaatsvinden vanuit een “niet plus gevoel” bij de medewerker.
- Vraag de cliënt naar mogelijkheden/wensen wat betreft: tijd(stippen), het spreken van een andere taal, etc.
- Het uitgangspunt is te streven naar een vaste medewerker voor de cliënt met zomin mogelijk wisselingen tijdens ziekte of vakantie.
- Wat betreft communicatie denken wij graag mee over de gezamenlijke kernboodschap over de inzet van de HO.

De Adviesraad Sociaal Domein brengt, met in achtneming van bovengenoemde aandachtspunten, een positief advies uit op de uitgangspunten van de inkoop en de genoemde vernieuwingsmogelijkheden, zoals beschreven in het document van 8 juli jl.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein,



Gonny Olthof-Snellink

Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Wijk bij Duurstede



Concept 12-08-2022

ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN

Advies bij de richtlijnen en kaders inkoop huishoudelijke ondersteuning

Datum: 12-08-2022

Onderwerp: Huishoudelijke Ondersteuning / WMO / ZOU

Portefeuillehouder G. Boonzaaijer

Opstellers ASD: Sytzke Funcke, Hilly van Lokven, Thijs Verhagen, Martha Meijer

Advies

1. De Adviesraad Sociaal Domein (ASD) onderschrijft de keuze voor een open aanbesteding;
2. De ASD onderschrijft de uitgangspunten, zij het met bijzondere aandacht bij het formuleren van een gezamenlijke (ZOU) kernboodschap en met een waarschuwing voor te hoge verwachtingen van de inzet van domotica;
3. De ASD pleit voor opname van kwaliteitsindicatoren in het Programma van eisen, hetgeen tevens van belang is om een evaluatie zinnig vorm te kunnen geven;
4. De ASD heeft aarzeling bij keuze voor het ICM bij de uitvoering van de nieuwe contracten. Mocht hiertoe worden overgegaan, dan verwachten we van de gemeente dat zij het functioneren ervan controleert;
5. De ASD is van mening dat verschuiving van ingangsdatum naar 1 maart 2023 juridisch mogelijk moet zijn en geen nadeel mag opleveren voor cliënten;
6. ASD mist in de planning Communicatie met cliënten, waarbij deze bij voorkeur door de gemeente UH zelf wordt verzorgd voor de cliënten in deze gemeente.



In de communicatie zou ook opgenomen kunnen worden dat het cliënttevredenheidsonderzoek betrokken wordt bij de (bredere) evaluatie van deze inkoopronde.

Daarnaast

- doet de ASD (in verband met de personeelstekorten) nog de suggestie bij de keuze voor aanbieders aandacht te hebben voor het personeelsbeleid waaruit blijkt dat er aandacht is voor het welzijn van medewerkers en bijv. gebruik wordt gemaakt van incentives om het beste uit het personeel te halen;
- geeft de ASD in overweging - voor zover juridisch haalbaar - vanaf de ingangsdatum met financieel daadkrachtige cliënten in gesprek te gaan en te wijzen op de mogelijkheid de voorziening zelf te financieren, dan wel een passende eigen bijdrage te vragen. een inkomenstoets toe te passen.

Overwegingen

De ASD heeft zijn overwegingen geordend naar de tekst van de concept richtlijnen.

Pagina 1: De ASD vindt het van belang dat in het gezamenlijke visiestuk expliciet wordt gerefereerd aan de toepasselijke CAO en dat ook de gevolgen van inflatie worden benoemd, die zowel problematisch zijn voor de loonontwikkeling van medewerkers als voor de koopkracht van cliënten.

Pagina 3, 2e alinea: dat er geen formele kwaliteitseisen worden gesteld zoals in de zorg, betekent niet dat vanuit de gemeenten niet kan worden aangegeven wat er van huishoudelijk ondersteuners wordt verwacht wat betreft bijv. houding (respectvol, geduldig), communicatie (voldoende begrijpen en kunnen uiten in het Nederlands), gedrag (zorgvuldige omgang met andermans spullen, nakomen van afspraken).

Het resultaat van de inzet moet een "schoon en leefbaar huis" zijn, hetgeen - hoewel het subjectieve normen zijn - ook als een kwaliteitseis kan worden gezien, waaraan het normenkader (indicatief) nadere invulling geeft hoe dit resultaat bereikt kan worden.

Pagina 3, 4e alinea: Gezien het belang voor de cliënt van continuïteit van de huishoudelijke ondersteuning is het vermogen van aanbieders voor het vinden en behouden van personeel voor gemeenten een belangrijke een belangrijk aspect dat kan worden meegewogen bij de keuze met welke organisatie een contract wordt aangegaan.

Het verdient aanbeveling om helder te definiëren wat onder 'zorg', 'huishoudelijke ondersteuning' en 'gezinshulp' wordt verstaan om de verschillen hiertussen expliciet te maken. Wij vragen ons tevens af of de deelnemende gemeenten hetzelfde denken over het al dan niet voorkeur geven aan en bevorderen van gebruikmaking van PGB of Zorg in natura.

Pagina 3, 6e alinea: er wordt gesproken over “veel bespaaropties” die juridisch niet houdbaar zijn gebleken.

VRAAG: om welke opties ging het?

In dit verband vragen we aandacht voor een eventuele bespaaroptie (die wel wat inspanning van de gemeente vraagt).

De Memorie van toelichting bij de WMO 2015: onder eigen kracht wordt verstaan dat wat binnen het vermogen van de betrokkene ligt zich in hoge mate in te spannen om dat aan te wenden wat binnen zijn eigen bereik ligt om zelf in zijn behoefte op het gebied van maatschappelijke ondersteuning te voorzien. De Staatsecretaris van Volksgezondheid Welzijn en Sport heeft naar aanleiding van het verslag in reactie op de vraag of de financiële kracht onderdeel is van de eigen kracht meegedeeld dat de regering van mening is dat maatschappelijke ondersteuning voor een ieder toegankelijk moet zijn, ongeacht de hoogte van het eigen inkomen of vermogen. De Centrale raad van Beroep heeft geoordeeld dat ook financieel daadkrachtige cliënten een beroep op maatschappelijke ondersteuning kunnen doen, bijvoorbeeld als zij niet in staat zijn maatschappelijke ondersteuning te (doen) organiseren, maar deze wel kunnen betalen. De gemeente kan de financiële mogelijkheden van een cliënt op grond van dit wetsvoorstel wel betrekken door een eigen bijdrage te vragen binnen de grenzen die bij een algemene maatregel van bestuur door de regering worden bepaald. Tenslotte volgt uit de memorie van toelichting dat een gemeente de aanvraag van een cliënt die de voorziening zelf, zonder tussenkomst van de gemeente, zou kunnen bekostigen, gelet op de hoogte van het inkomen en vermogen in relatie tot de eigen bijdrage, niet op die grond mag afwijzen. Dat neemt niet weg dat de gemeente in het gesprek met financieel draagkrachtige cliënten natuurlijk wel mag wijzen op de mogelijkheid de voorziening zelf te financieren.

Pagina 3, laatste alinea: in het kader van vernieuwing wordt gesproken over ‘reablement’, het zoveel mogelijk door cliënt zelf te laten doen. Onder verwijzing naar de Beleidsregels UH (bijv. onder 4.2.a “eigen kracht”) rijst de vraag of voor onze gemeente wel van vernieuwing sprake is. Dit moet een aandachtspunt zijn bij de opstelling van de gezamenlijke kernboodschap om misverstanden over de veranderingen bij cliënten uit UH te voorkomen.

Pagina 4, 2e alinea: als psychische problematiek de oorzaak is van vervuiling, lijkt huishoudelijke ondersteuning eerder symptoombestrijding dan de oplossing (waarmee niet gezegd wil zijn dat die ondersteuning niet geboden zou moeten worden). Samenwerking met andere disciplines uit de zorg- en ondersteuningsketen zou wellicht als voorwaarde voor het bieden van huishoudelijke ondersteuning kunnen worden gesteld om het primaire probleem ook aan te pakken (voor zover mogelijk).*

Pagina 4, 3e alinea: deze opsomming van vernieuwingsmogelijkheden zijn niet alle onder deze noemer te scharen, maar deels te zien als aanwijzingen voor de aanbieder wat (al dan niet) onder huishoudelijke ondersteuning wordt verstaan, tips voor maximale benutting van de beschikbare tijd voor ondersteuning en pogingen om meer zicht te houden op het welbevinden van de cliënt.

Bij overheveling van taken naar een algemene en voorliggende voorziening is aandacht voor de financiële positie van de cliënt van belang wanneer de kosten ervan volledig voor diens rekening zouden komen.

Pagina 4, 3e alinea, 3e bolletje: t.a.v. de genoemde 'domotica' een waarschuwing op te veel inzet (en verwacht voordeel) van dit middel, dat storingsgevoelig en/of onveilig kan zijn en minder geschikt voor de digitaal en elektronisch minder onderlegde.

Pagina 4, onderaan, 4e bolletje: de te verdelen schaarste leidt ertoe dat van alle partijen (met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving) een flexibele instelling wordt gevraagd: zowel bij de aanbieder (in diens aansturing van het personeel, creativiteit bij het oplossen van problemen), bij de medewerkers (voor zover mogelijk ook in het weekend of in de avond werken, beetje schipperen met uren voor de diverse klussen) als bij de cliënt (gewenste dagdeel kan niet altijd worden gehonoreerd, ondersteuner niet afwijzen op discriminatoire grond).

Pagina 5, 2e alinea: niet duidelijk is in hoeverre de voorgestelde indexeringsystematiek afwijkt van de momenteel gehanteerde. Doorslaggevend voor de keuze zou moeten zijn dat met de indexing betaling van het voorgeschreven 'reële tarief' gegarandeerd is.

Pagina 5, 3e alinea van onderen: wij begrijpen het voordeel van resultaatfinanciering voor gemeente en aanbieder t.o.v. het PxQ, maar vooralsnog zien wij als nadeel dat minder objectief bepaald lijkt te worden op hoeveel uren inzet gerekend kan worden. Als de aanbieder de ureninzet vaststelt op basis van door de gemeente berekende kosten n.a.v. de taken die moeten worden verricht, zitten er twee 'vertaalslagen' tussen de te verrichten taken en de uiteindelijke toekenning van uren, waarin 'ruis' kan ontstaan.

De Beleidsregels van gemeente UH geven in het afwegingskader van hoofdstuk 4, onder 4.2 aan dat het protocol en de criteria uit de "Eindrapportage schoon huis" worden gehanteerd bij de indicatiestelling. Als het HHM normenkader gebruikt gaat worden en dit tot negatieve bijstelling van het aantal geïndiceerde uren zou leiden, moeten nieuwe beschikkingen worden afgegeven. Niet alleen uit zorgvuldigheidsoverwegingen, maar ook om klachten- en/of bezwaarprocedures te voorkomen, adviseert de ASD hierover voorafgaand in overleg te treden met de cliënt en dit niet schriftelijk af te doen.

Graag wordt de ASD op de hoogte gehouden van de effecten van de nieuwe indicering voor de cliënten binnen de gemeente UH.

Pagina 7, 2e alinea: centraal contractmanagement in de uitvoering lijkt ertoe te leiden dat er een grotere afstand ontstaat tussen de gemeente en de cliënt, terwijl de gemeente wel verantwoordelijk blijft voor de (kwaliteit van de) geboden ondersteuning. De mogelijkheden voor de cliënt voor vragen/opmerkingen/klachten over de aanbieder van de huishoudelijke ondersteuning moet laagdrempelig blijven.

Ook is het van belang dat de gemeenten op de hoogte blijven van wat er eventueel speelt. Vanzelfsprekend kan dit georganiseerd worden via het ICM, maar dat orgaan heeft een andere betrokkenheid (en verantwoordelijkheid) dan de gemeente.

Pagina 7, 4e alinea van onderen: op de informatieavond d.d. 3 mei jl is aangegeven dat de contracten per 31 december eindigen en niet meer verlengd kunnen worden. Het verschuiven van de ingangsdatum van de nieuwe contracten naar 1 maart 2023 kan dan ook alleen plaatsvinden als dit geen nadelige effecten heeft voor de cliënten (i.c. de huishoudelijke ondersteuning ongewijzigd gecontinueerd wordt) en contractueel geen (juridische) haken en ogen heeft.

Pagina 7, laatste alinea: communicatie: In de informatieavond is aangegeven dat de communicatie vanuit de aanbieders plaatsvindt. Tevens werd echter vermeld dat was gebleken dat juist de communicatie van aanbieders verbetering behoeft.

Wij achten het dan ook wenselijk om de communicatie door de gemeente UH zelf te laten verzorgen. Daarmee kan ook beter worden aangesloten bij de specifieke situatie binnen deze gemeente en kunnen eventuele misverstanden over wat er zoal aan vernieuwing plaatsvindt worden voorkomen. Vanzelfsprekend is afstemming met de gecontracteerde aanbieder(s) over de te verstrekken informatie aan cliënten van belang.

Er zou gekozen kunnen worden voor communicatie in twee stappen:

1. Bij de start van inkoopprocedure een brief met algemene informatie over wat er te gebeuren staat (waarom en hoe van de aanbesteding, uitleg over noodzaak 'vernieuwingen')
2. Het resultaat van de aanbesteding en voor wie het welke consequenties kan hebben (bij voorkeur zo specifiek mogelijk, maar wij beseffen dat dit nogal arbeidsintensief is). Daarbij een tijdspad voor het overleg met de cliënt in geval van negatieve bijstelling van de uren-inzet.

Pagina 8, evaluatie: het is van belang de ervaringen van cliënten te betrekken bij de evaluatie.

Pagina 8, planning: Communicatie met cliënten ontbreekt.



Reactie van het colleges van de gemeenten Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede en Zeist op het advies van de Adviesraden Sociaal Domein van de gemeenten.

Onderwerp: voorgenomen inkoop Wmo-Huishoudelijke Ondersteuning 2022

Vastgesteld in de colleges op 13 september 2022.

Adviesraad Utrechtse Heuvelrug, advies van 12 augustus 2022		
Betreft	Advies	Reactie college (overnemen, uitstellen, niet overnemen)
Communicatie	ZOU kernboodschap formuleren ten aanzien van de inzet van HO, waarbij hoge verwachtingen m.b.t. domotica afgezwakt moeten worden. Kunnen immers storingsgevoelig en/of onveilig zijn en minder geschikt voor cliënten met onvoldoende technische en/of digitale vaardigheden.	Overnemen in de communicatie: We zetten in op communicatie rond HO die gericht is op o.a. de volgende onderdelen: - HO is een basisvoorziening voor onze kwetsbare inwoners; - HO is in toenemende mate een 'schaars goed' gezien de personeelstekorten en de financiën bij de gemeenten; we vragen enige flexibiliteit van onze inwoners; - We ondersteunen onze inwoners bij inzet om zo lang mogelijk zoveel mogelijk zelf actief te blijven in en de regie te houden op hun huishouden. Ten aanzien van domotica volgen we pilots van zorgaanbieders in andere gemeenten nauwgezet, bijvoorbeeld m.b.t.de inzet van een robotstofzuiger. We zijn ons ervan bewust dat inzet van dergelijke domotica niet geschikt is voor alle cliënten. Geen aanpassing Programma van Eisen.

Communicatie		We maken graag gebruik van het aanbod van de adviesraden om mee te denken over/ een bijdrage te leveren aan de communicatie over de inzet van HO naar inwoners.
Communicatie	Communicatieplanning en “lokaal geluid” toevoegen	Overnemen: We zullen hierover contact onderhouden met de lokale adviesraad.
Communicatie	Clienttevredenheidsonderzoek wordt betrokken bij de evaluatie van inkoop	Overnemen: Gemeenten zijn verplicht om Cliënttevredenheidsonderzoeken te houden onder Wmo-cliënten. We zullen de uitkomsten daarvan betrekken bij de contractgesprekken met aanbieders en bij de evaluatie van de inkoop. Geen aanpassing Programma van Eisen.
Communicatie	De term reablement, wordt feitelijk al verwacht onder beleidsregels 4.2.a “eigen kracht”. Daarmee is reablement geen “vernieuwing” voor UH. Dit moet helder zijn in de communicatie met de client om misverstanden over eventuele veranderingen te voorkomen.	Reablement is voor de meeste gemeenten in ontwikkeling en kan breder ingezet worden dan alleen bij de HO. Hoewel het versterken van de eigen kracht al langere tijd onderdeel is van het beleid van de gemeenten, wordt met de term ‘reablement’ specifiek binnen de HO bedoeld op het stimuleren van beweging en het zoveel mogelijk uit blijven voeren van huishoudelijke taken. Door dit meer te benadrukken en hier bewust aandacht voor te vragen van aanbieders, kan er wel sprake zijn van een accentverschuiving bij de inzet van HO. Wij nemen dit mee in de communicatie naar inwoners.
Communicatie	Zo veel mogelijk de communicatie via de gemeente laten verlopen en daarin ook opnemen wat er zoal gaat veranderen en hoe. Hierin is wel de afstemming met de aanbieder nodig. Aanbevelingen m.b.t. inhoud brieven bij start aanbesteding, en een implementatieboodschap.	Overnemen bij de communicatie: Iedere gemeente zal de eigen cliënten informeren over de inkoop en de mogelijke gevolgen voor de cliënt. Dat geldt ook voor een overgangperiode als cliënten van aanbieder moeten veranderen. Geen aanpassing Programma van Eisen.
Opdrachtgeverschap	Letten op goed personeelsbeleid en aandacht voor welzijn van medewerkers.	Overnemen: In de contracten en Programma van Eisen zal hier aandacht voor zijn.
Productlevering	Kwaliteitsindicatoren: Verwachting t.a.v. houding (respectvol, geduldig) communicatie (voldoende Nederlands/eigen taal client) en gedrag (zorgvuldig omgaan met spullen en nakomen van afspraken)	Overnemen: In de contracten en Programma van Eisen worden kpi’s opgenomen. We merken wel op dat inzet van een hulp in de eigen taal/Nederlands niet altijd haalbaar zal zijn gezien de personeelskrapte. In Wijk bij Duurstede is nu een pilot gestart met inzet van hulpen uit Oekraïne met

		behulp van een vertaalapp. Daarbij wordt uiteraard maatwerk toegepast voor de match met cliënten.
Productomschrijving	Duidelijk onderscheid maken wat onder zorg, huishoudelijke ondersteuning en gezinshulp wordt verstaan	Overnemen: In de productbeschrijving is dit verder uitgewerkt. De term gezinshulp komt niet terug in de productbeschrijving. Er wordt in de productbeschrijving wel onderscheid gemaakt tussen Huishoudelijke Ondersteuning en Huishoudelijke Ondersteuning Extra (HO-x). Dit laatste is een combinatie van regulier schoonmaakwerk met enige begeleiding.
Productvernieuwing	Niet zozeer vernieuwing maar tips voor maximale benutting van de beschikbare tijd en pogingen om meer zicht te houden op het welbevinden van de cliënt.	Mee eens: We blijven alert op mogelijkheden tot vernieuwing als dit leidt tot betere- of efficiëntere ondersteuning. In de contacten tussen de gemeenten en de zorgaanbieders zal dit regelmatig onderwerp van gesprek zijn. Geen aanpassingen Programma van Eisen. Wel opnemen dat aanbieders deel moeten nemen aan overleggen met elkaar en met de gemeente.
Contractmanagement	Bewaken kwaliteit regionaal Inkoop en Contract Management (ICM) door deelnemende gemeenten. Centraal contractmanagement zou de afstand tussen de client en de gemeente kunnen vergroten waar het klachtenafhandeling en de kwaliteit van de ondersteuning betreft. De mogelijkheid voor de client voor vragen/opmerkingen/klachten over de aanbieder moet laagdrempelig blijven. De betrokkenheid van het ICM is anders dan die van de gemeente.	Mee eens: Er zijn veelvuldige en directe contacten tussen de gemeenten en ICM. Voor klachten/vragen/opmerkingen kunnen cliënten ook altijd bij het eigen wijkteam terecht. We zullen dit lokaal blijven communiceren naar onze cliënten. Geen aanpassingen Programma van Eisen.
Tarifering	Indexeringssystematiek moet reële tarief ondersteunen.	Mee eens: We hanteren dezelfde indexeringssystematiek als binnen de regionale contracten voor Jeugdhulp en Wmo begeleiding. Opnemen in contract.
Juridisch	Ingangsdatum 1 maart 2023 realiseerbaar.	Mee eens:

		<p>De ingangsdatum mag geen nadelige gevolgen hebben voor inwoners. We waarborgen de continuïteit van de ondersteuning bij onze cliënten, door waar nodig afbouwovereenkomsten te sluiten met aanbieders die vanaf 1 maart niet meer gecontracteerd zijn.</p> <p>Geen aanpassingen Programma van Eisen, wel separate afbouwovereenkomsten.</p>
Eigen bijdrage	Binnen juridische haalbaarheid; vanaf de ingangsdatum, te wijzen op financiële eigen draagkracht, een passende eigen bijdrage vragen en een inkomenstoets toe te passen.	<p>Niet overnemen:</p> <p>De toegangsteams bespreken dit met aanvragers. We kunnen juridisch gezien echter geen inkomenstoets toepassen. Dit is binnen de Wmo niet toegestaan. Het Rijk heeft wel aangekondigd onderzoek te doen naar aanpassing van de eigen bijdragen per 2025. We volgen dit uiteraard. Tot die tijd geldt het landelijk bepaalde eigen bijdrage beleid dat uitgaat van een vast bedrag per maand, dat voor iedere cliënt gelijk is.</p> <p>Geen aanpassingen Programma van Eisen.</p>
Eigen bijdrage	Bij toewijzing naar een algemene- of voorliggende voorziening letten op de financiële draagkracht van de client wanneer de kosten van die voorziening volledig voor diens rekening komen.	<p>Mee eens:</p> <p>Een algemene- of voorliggende voorziening in HO-verband kan zijn een wasservice. Uit jurisprudentie blijkt dat een dergelijke voorziening aan de volgende vereisten moet voldoen:</p> <p>‘Een dienst, hulpmiddel woningaanpassing of andere maatregel die niet specifiek bedoeld is voor personen met een beperking, daadwerkelijk beschikbaar is, een passende bijdrage levert aan de zelfredzaamheid of participatie van een cliënt en financieel gedragen kan worden met een inkomen op minimumniveau. Dit laatste is het geval als voldaan wordt aan de criteria voor verlening van bijzondere bijstand bij aanvragen voor duurzame gebruiksgoederen: als binnen een termijn van 36 maanden kan worden terugbetaald bij een aflossing van 5% van de van toepassing zijnde bijstandsnorm kan de voorziening gedragen worden met een inkomen op minimum niveau.’</p> <p>Hiermee houden we rekening bij de inrichting van algemene of voorliggende voorzieningen.</p> <p>Geen aanpassing Programma van Eisen.</p>
Toegang	Wanneer vervuiling het gevolg is van psychische	Deels mee eens:

	<p>problematiek is samenwerking met andere (zorg)disciplines voorwaardelijk.</p>	<p>Dit is een verantwoordelijkheid voor het wijkteam, niet voor de zorgaanbieder. Wel maken we afspraken over signaleren en samenwerking in de keten met de zorgaanbieders die we opnemen in het Programma van Eisen/contract.</p>
<p>Toegang/indicering</p>	<p>Wanneer het HHM normenkader gehanteerd gaat worden voor UH en dit tot negatieve bijstelling van de lopende geïndiceerde tijd oplevert, dit mondeling te bespreken met de client. De adviesraad wil op de hoogte worden gehouden van de ontwikkeling rondom indicering.</p>	<p>De gemeente UH heeft besloten het huidige normenkader te handhaven. Er zijn voor cliënten dus op dit vlak geen wijzigingen te verwachten.</p>
<p>Vraag nav richtlijnen</p>	<p>Pag. 3, alinea 6, "...veel bespaaropties die juridisch niet houdbaar zijn gebleken." WELKE?</p>	<p>Dat heeft vooral betrekking op rechterlijke uitspraken en juridische kwesties rond de uitvoering van de Wmo met als hoofdpunten: - het vragen van een inkomensafhankelijke bijdrage is niet toegestaan, gemeenten moeten zich houden aan het door het Rijk ingestelde vaste abonnementstarief; - cliënten moeten inzicht hebben in aard en omvang van de toegekende uren, een indicatie op 'een schoon huis' is onvoldoende.</p>

Adviesraad Sociaal Domein Wijk bij Duurstede, advies van 12 augustus 2022		
Betreft	Advies	Reactie college (overnemen, uitstellen, niet overnemen)
Klachtenprocedure	Een onafhankelijk klachtenloket dat zowel telefonisch als digitaal bereikbaar is – geen belanghebbende van st. Binding of de leverancier.	Niet overnemen: We informeren cliënten dat ze bij klachten in eerste instantie terecht kunnen bij hun zorgaanbieder. Zorgaanbieders hebben ook hun eigen verantwoordelijkheid om dit te communiceren. Zowel Binding als de gemeente hebben daarnaast klachtenprocedures. Een apart klachtenloket achten we niet noodzakelijk. Geen aanpassing Programma van Eisen.
Opdrachtgeverschap	In het tarief voldoende rekening houden met scholing, overleg, doorbetaalde reistijd tussen cliënten	Mee eens: Het tarief is opgebouwd aan de hand van een onafhankelijk landelijk model dat in opdracht van VWS is opgesteld. De genoemde onderdelen maken daarvan onderdeel uit. Geen aanpassing Programma van Eisen.
Productomschrijving	Signalering: niet pluis gevoel voor iedere medewerker. Signalering op cognitief en emotioneel welbevinden vergt andere kwalificaties dan huishoudelijke ondersteuning.	Overnemen in Programma van Eisen: We vinden signalering een zeer belangrijk onderdeel van de HO. We vragen zorgaanbieders hun hulpen hierop te instrueren. Terugkoppeling naar de wijkteams zien wij vooral als een taak van de leidinggevenden van de hulpen.
Productlevering	Cliënten mogelijkheid geven om leveringstijden aan te geven evenals voorkeurstaal e.d.	Deels mee eens: overnemen in Programma van Eisen/contract. Dergelijke voorkeuren maken altijd onderdeel uit van de intake van zorgaanbieders. Gezien de personeelstekorten zal het in de praktijk niet altijd haalbaar zijn om aan alle voorkeuren te voldoen. Wij vragen dan ook enige flexibiliteit van onze cliënten, zeker in vakantietijd. We monitoren ook de inzet van Oekraïense hulpen die sinds kort werkzaam zijn bij een lokale zorgaanbieder.
Productlevering	Streven naar vaste medewerker per client met zo min mogelijk wisselingen bij ziekte en/of vakantie.	Deels mee eens: overnemen in Programma van Eisen/contract. Wij beseffen dat dit de voorkeur heeft. Gezien de personeelstekorten zal het in de praktijk niet altijd haalbaar zijn om aan alle voorkeuren te voldoen. Wij vragen dan ook enige flexibiliteit van onze cliënten, zeker in vakantietijd.
Communicatie	Biedt aan mee te denken over kernboodschap.	Wij zullen graag van dit aanbod gebruik maken.

Advies Netwerk Zeist , advies van 11 augustus 2022		
Betreft	Advies	Reactie college (overnemen, uitstellen, niet overnemen)
Algemeen	Vertrouwen in de burger (ipv wantrouwen) Beperk administratieve lasten voor zowel client als gemeente/leveranciers.	Deels overnemen: We zijn het eens met de basisgedachte en gaan tijdens het gesprek over de hulpvraag en bij de inzet van voorzieningen uit van vertrouwen in de inwoner. Via de levering van 'zorg in natura' werken de gemeenten met een systematiek van indicatiestelling, ondersteuningsplan, facturering via het zorgknooppunt. Dit vergt inderdaad administratieve inzet van alle partijen maar zorgt er ook voor dat de zorgverlening en facturering overeenkomt met de indicatiestelling. Bij de levering via 'zorg in natura' zijn er geen administratieve lasten voor de client. Die zijn er wel ingeval van levering via een Persoonsgebonden budget. Dit is dan echter de eigen keuze van de client, waarover hij/zij in het voortraject informatie krijgt vanuit het wijkteam.
Eigen bijdrage/ Toegang	De financiële draagkracht van de inwoner met een hulpvraag wordt betrokken bij het hulpaanbod	Mee eens maar niet overnemen: Wij ondersteunen uw stelling dat de Wmo-ondersteuning bedoeld is voor de meest kwetsbare inwoners. Bij het gesprek tussen toegangsteam en cliënt is dit zeker onderwerp van gesprek. We zijn echter gehouden aan het door het Rijk ingevoerde vaste abonnementstarief voor alle cliënten, inkomensonafhankelijk. Het toepassen van een inkomenstoets is niet toegestaan. Het Rijk heeft wel aangekondigd onderzoek te doen naar aanpassing van de eigen bijdragen per 2025. We volgen dit uiteraard.
Productlevering	Kwaliteitscriterium; gekwalificeerde medewerker is in het belang van goede dienstverlening en signalering	Deels mee eens: Wij verwachten van onze zorgaanbieders dat ze de hulpen voldoende instrueren op schoonmaak- en signaleringsvaardigheden. De HO is een tak van dienstverlening waarvoor we geen specifieke opleiding vragen.

		Uitzondering is het nieuwe product HO-x dat een vorm van begeleiding combineert met schoonmaken. Hiervoor nemen wij specifieke opleidingseisen op.
Productlevering	In de functie: medewerkers moeten in staat zijn afwijkingen in de situatie en/of onveiligheid te signaleren	Overnemen: We vinden signalering een zeer belangrijk onderdeel van de HO. We vragen zorgaanbieders hun hulpen hierop te instrueren. Terugkoppeling naar de wijkteams zien wij vooral als een taak van de leidinggevenden van de hulpen. We nemen hierover vereisten op in het Programma van Eisen/contract.
Productlevering	Communicatievaardigheden moeten adequaat zijn voor het huishouden waarin wordt gewerkt. (bij een grotere zorgvraag, duidelijke taal voor de client).	Mee eens: We nemen op in het Programma van Eisen/contract dat de voorkeur uitgaat naar hulpen die de Nederlandse taal beheersen. We merken wel op dat inzet van een hulp in de eigen taal/Nederlands niet altijd haalbaar zal zijn gezien de personeelskrapte. In Wijk bij Duurstede is nu een pilot gestart met inzet van hulpen uit Oekraïne met behulp van een vertaalapp. Daarbij wordt uiteraard maatwerk toegepast voor de match met cliënten.
Productlevering	Planning bij de leverancier moet op orde zijn: Geen dubbele afspraken, goede vakantieplanning, voldoende reistijd tussen clientadressen,	Overnemen: We nemen vereisten hierover op het in het Programma van Eisen/contract. De reistijd tussen adressen maakt onderdeel uit van het tarief. Het is aan de zorgaanbieder zelf om hierop te plannen en te sturen.
Productlevering	Zo veel mogelijk vaste hulpen per huishouden	Mee eens, overnemen: We nemen dit op in het Programma van Eisen/contract. We beseffen wel dat dit in de praktijk niet altijd haalbaar zal zijn gezien de personeelstekorten, zeker in vakantietijd. We vragen hierin dan ook enige flexibiliteit van onze cliënten. Zeker in vakantietijd.
Productlevering	Klachten van cliënten bij een centrale en onafhankelijke organisatie met een telefoonnummer en reactie binnen 1 week.	Niet overnemen: We informeren cliënten dat ze bij klachten in eerste instantie terecht kunnen bij hun zorgaanbieder.

		Zorgaanbieders hebben ook hun eigen verantwoordelijkheid om dit te communiceren. Zowel het wijkteam als de gemeente hebben daarnaast klachtenprocedures. Een apart klachtenloket achten we niet noodzakelijk. Geen aanpassing Programma van Eisen.
Signalering	Een apart meldpunt waar gesignaleerd kan worden	Niet overnemen: Signalering is een verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder. Het lokale wijkteam is de plek waar signalen binnen moeten komen. Zij kennen de client en diens situatie en kunnen zo nodig zorgen voor aanvullende zorg en ondersteuning.
Opdrachtgeverschap	Leveranciers dienen rekening te houden met arbeidsomstandigheden, marktconforme beloning, scholing en bijscholing bieden, zoveel mogelijk een vast dienstverband aanbieden. In de aanbesteding 70% kwaliteit laten meewegen en 30% tarief.	Deels overnemen: We bieden een reëel, marktconform tarief en daaraan hangt de vereiste dat de zorgaanbieders hun hulpen arbeidsvoorwaarden bieden overeenkomstig de geldende CAO. Het percentage dat u aangeeft, nemen we niet over in de aanbesteding. We stellen product- en kwaliteitsvereisten tegen een vastgesteld tarief.
Opdrachtgeverschap	Biedt de mogelijkheid om ook studenten, cliënten van de RSD en UWV in te zetten.	Overnemen: Wij zijn het er mee eens dat dit mogelijk moet zijn. De zorgaanbieder draagt verantwoording voor levering van de ondersteuning overeenkomstig de kwaliteitsvereisten en passend bij de client.
Opdrachtgeverschap	Spreek prestatienormen af in de opdracht op klachtenafhandeling. Koppel hieraan een bonus-malus regeling aan vast	Deels overnemen: We informeren cliënten dat ze bij klachten in eerste instantie terecht kunnen bij hun zorgaanbieder. Zorgaanbieders hebben ook hun eigen verantwoordelijkheid om dit te communiceren. Zowel het wijkteam als de gemeente hebben daarnaast klachtenprocedures. We vragen aan zorgaanbieders dat ze over een klachtenprocedure beschikken en daarover aan

		<p>de gemeenten terug rapporteren.</p> <p>Bij het opstellen van prestatie-indicatoren zullen we de klachtafhandeling meenemen. De ervaring uit andere (zorg)contracten leert, dat een bonus-malusregeling niet garant staat voor een betere prestatie.</p> <p>Geen aanpassing Programma van Eisen: aantal klachten en klachtafhandeling wel opnemen in prestatie-indicatoren</p>
Opdrachtgeverschap vraag	Welke instantie beoordeeld onafhankelijk de kwaliteit van de geboden dienst?	<p>Antwoord:</p> <p>Gemeenten en het regionaal contractmanagement zijn hier gezamenlijk voor verantwoordelijk. Daarnaast voert de GGDrU voor de gemeenten toezicht uit op de kwaliteit van Wmo-voorzieningen en vragen wij aan aanbieders om een actueel kwaliteitskeurmerk (bijv HKZ). Tenslotte voeren zowel gemeenten als aanbieders clienttevredenheidsonderzoeken uit.</p>
Toegang	Door het brede aanbod aan werkwijzen van de leveranciers is het nodig om bij de intake aandacht te besteden aan een goede match tussen hulpvrager en medewerker.	<p>Overnemen.</p> <p>Gezien de personeelstekorten zal het in de praktijk niet altijd haalbaar zijn om aan alle voorkeuren te voldoen. Wij vragen dan ook enige flexibiliteit van onze cliënten, zeker in vakantietijd.</p>
Toegang	Voer 1 indicatiegesprek voor HO waarin alle zorg besproken wordt (huishouden/wassen, etc.)	<p>Mee eens:</p> <p>Bij het indicatiegesprek maken alle onderdelen van 'een schoon en leefbaar huis' deel uit van het gesprek.</p> <p>Geen aanpassing in het Programma van Eisen.</p>
Toegang	Zorgvrager beslist mee in keuze leverancier	<p>Mee eens:</p> <p>Cliënten hebben wettelijk eigen keuze voor een zorgaanbieder.</p> <p>Geen aanpassing in het Programma van Eisen.</p>
Toegang	Wanneer de zorgvraag verzwaard of veranderd hoe wordt dan bijgestuurd? Pleiten voor periodiek evalueren.	<p>Mee eens, overnemen:</p> <p>Signalering maakt deel uit van het werk van de hulpen en de zorgaanbieders. Daarbij horen ook signalen t.a.v. mogelijkheden en noodzaak tot af- en opschalen van de ondersteuning. Het wijkteam houdt dit ook in de gaten.</p>

Aanbesteding vraag	Hoe wordt voorkomen dat alleen leveranciers met laag uurtarief worden ingezet wanneer bijvoorbeeld extra hulp nodig is	Antwoord: We bieden een reëel tarief en zetten bij de inkoop erop in dat alle zorgaanbieders voldoende kwaliteit in huis hebben.
Aanbesteding vraag	Hoe gaan we om met leveranciers die reageren na de sluitingsdatum van de aanbesteding/	Antwoord: Die worden niet meer toegelaten. We voorzien wel in de mogelijkheid om 1 keer/jaar alsnog in te schrijven.
Contractmanagement	Positieve insteek op centrale realisatie; Laat de leverancier een kwartaalrapportage maken met voortgang, belemmeringen, prestatienormen en oplossingen bij onvolkomenheden	Overnemen Wij willen een beperkt aantal prestatie-indicatoren formuleren. Deze zullen in de voortgangsgesprekken met zorgaanbieders worden besproken. Om de administratieve last voor aanbieders zoveel mogelijk te beperken, verwachten we geen uitgebreide kwartaalrapportages van aanbieders, maar een beknopt inzicht in de realisatie van de prestatie-indicatoren.
Contractmanagement vraag	Hoe wordt het Icm ingericht?	Antwoord: Het regionaal contractmanagement ICM bestaat al en fungeert al jaren als contractbureau voor de regionale contracten Jeugdhulp en Wmo-begeleiding. Het HO-contractmanagement betreft dus een uitbreiding van taken. De gemeenten blijven hierbij nauw betrokken. Het contractmanagement voor dit contract wordt met ingang van de nieuwe overeenkomst belegd bij ICM. Waarbij ICM leidend is in het plannen van de gesprekken met zorgaanbieders, ophalen van agendapunten en het sturen op het realiseren van de prestatie-indicatoren o.b.v. managementinfo en met input vanuit de gemeenten.
Contractmanagement vraag	Wat is de termijn van de contracten? Bepalen een maximale termijn met 2 x verlengen voor de maximale duur conform Europese aanbestedingsregels	Mee eens. We nemen dit op in het Programma van Eisen/contracten. Het nieuwe contract heeft een looptijd van drie jaar met drie maal een optie tot verlenging met een jaar.
Contractmanagement vraag	Hoe wordt de kwaliteit gemeten van de verleende diensten/verrichte werkzaamheden	Antwoord: Gemeenten zijn verplicht ieder jaar een CTO

		(clienttevredenheidsonderzoek) te houden onder Wmo-clënten. We nemen de prestaties van de HO-aanbieders hierin mee. Ook aanbieders voeren jaarlijks/ 1x per 2 jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Dit is onderdeel van het kwaliteitskeurmerk.
Contractmanagement vraag	Krijgen contracten dezelfde einddatum/	Antwoord: Ja. Wel is er een extra instroommoment voor de gemeenten De Bilt/Bunnik om aan te sluiten op deze contracten. Tussentijds (1 keer/jaar) kunnen niet eerder gecontracteerde aanbieders aansluiten als ze voldoen aan de vereisten in de aanbestedingsstukken.
Communicatie	Heldere boodschap om van resultaatbeschrijving over te gaan op tijdsindicatie.	Mee eens: In de communicatie met de cliënten wordt dit meegenomen. Dit speelt alleen in Zeist.
Communicatie	Geef in een tijdspad aan wanneer de client wordt geïnformeerd, het contract wordt veranderd en wanneer er een keukentafelgesprek wordt gehouden. Advies is om het tijdspad kort te houden (hooguit een paar maanden)	Overnemen in implementatieplan. Voor Zeist geldt dat in een implementatieplan wordt uitgewerkt op welke manier de overgang van resultaatfinanciering naar pxq-financiering gaat plaats vinden. Daarbij houden we rekening met de boodschap van het ANZ voluit om helder te communiceren en de overgangperiode zo kort mogelijk te houden en zo eenvoudig mogelijk in te richten.
Communicatie	ANZ wil graag praktisch meedenken in het communicatietraject	Wij maken graag gebruik van dit aanbod.