

Reactie op advies Adviesraad Sociaal Domein, gemeente De Bilt Over de inkoop Huishoudelijke Ondersteuning 2021

	Toelichting / reactie gemeente	Wel of niet aanpassing
Advies 1. Een goede prijs/kwaliteitverhouding (30/70) is essentieel bij het contracteren van een kwalitatieve goede dienstverlener de huishoudelijke ondersteuning.	Voorafgaand aan de opening van het inkoopproces is een marktconsultatie uitgevoerd. Hierop hebben 6 leveranciers hun input geleverd. Saillant is dat hieronder ook leveranciers zaten die in andere delen van Nederland operatief zijn en ook niet persé hebben ingetekend op de aanbesteding. Daarmee is de tariefbepaling goed onderbouwd. Het tarief is vastgesteld rekening houdend met de financiële taakstelling vanuit de gemeenteraad, reëel kostprijs CAO en beloningen en overige marktontwikkelingen.	Uw advies is overgenomen. In eerste plaats zijn alle kwaliteitseisen omschreven. Daarna is op basis van de marktconsultatie een reëel tarief vastgesteld.
Advies 2: Hanteer bij de indicering en differentiatie uren/toekenning: het normenkader huishoudelijke ondersteuning 2019 (bureau HHM).	Het HHM- normenkader is een eigentijds indicatiekader voor Huishoudelijke Ondersteuning. In uitspraken van december 2018 bevestigde de CRvB dat het normenkader voldoet aan de eisen die in mei 2016 werden gesteld aan de onderbouwing van normtijden voor huishoudelijke ondersteuning. Het normenkader is een instrument dat perfect past in de financiële taakstelling zoals door de raad is opgelegd.	Uw advies is overgenomen. Het HHM-normenkader is in de inkoopdocumenten als basis opgenomen. Het normenkader wordt in de beleidsregels verankerd en in de uitvoering toegepast.
Vraag bij 2: Hoe voorkomt u dat met het introduceren van het normenkader voor de burger/zorgvrager een te complexe productbeschrijving wordt geïntroduceerd?	De productomschrijving omvat 6 gebruikelijke resultaatgebieden. In de beoordelingscriteria zijn goede communicatie(vaardigheden) omtrent de productlevering, de zelfredzaamheid hierin en de verwachtingen hierbij opgenomen.	Uw advies leidt niet tot aanpassing. Er is altijd gewerkt met een normenkader HO. Dit normenkader is aangescherpt maar zal naar verwachting niet leiden tot complexe productomschrijvingen.

<p>Advies 2b: Houd bij de indicatie procedure rekening met de mogelijkheden en beperkingen van het sociaal netwerk.</p>	<p>Indicaties worden afgegeven door het Sociaal Team van Mens De Bilt, de welzijnsorganisatie. Daarnaast is in het Programma van Eisen tot beoordelingscriterium opgenomen de vraag in hoeverre leveranciers het sociale netwerk van de client zullen betrekken.</p>	<p>Uw advies is in het aanbestedingsdocument HO verwerkt. Alle leveranciers hebben een adequate toelichting gegeven op de wijze waarop zij het sociale netwerk betrekken.</p>
<p>Advies 3: Benader de burger vanuit vertrouwen en niet vanuit wantrouwen.</p>	<p>Met de referentie aan de toeslagenaffaire doelt de adviesraad op het hanteren van de menselijke maat. Juist het keukentafelgesprek moet er toe leiden dat verwachtingen en verplichtingen alsmede de individuele (on)mogelijkheden tot zelfredzaamheid en ondersteuning worden onderzocht en over en weer worden erkent in het plan. Daarnaast is met nadruk de signaleringsfunctie op het welzijn van de client opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.</p>	<p>Uw advies is verwerkt in de aanbesteding en de uitvoeringsprocessen op indicaties.</p>
<p>Advies 4: Voorkom richting cliënten te hoge verwachtingen. Bepaal b.v. als organisatie zelf de tijden waarop huishoudelijke ondersteuning kan worden geleverd.</p>	<p>Juist op het gebied van communicatie rondom leveringsmogelijkheden en wachttijden (met inachtneming van de ervaringen van de uitvoeringspraktijk de afgelopen jaren in De Bilt) zijn bepalingen opgenomen in het aanbestedingsdocument HO en het Programma van Eisen. Alsmede daaruit vloeiend de overeenkomsten.</p>	<p>Uw advies is overgenomen.</p>
<p>Advies 5: Contracteer meerdere aanbieders huishoudelijke ondersteuning. En in het verlengde hiervan: geef de bewoner/zorgvrager keuzevrijheid van aanbieder.</p>	<p>Met de Open House aanbesteding en een reële tariefstelling, alsmede de optie op tussentijdse toetreding heeft de aanbesteding een optimale mogelijkheid voor het contracteren van meerdere aanbieders.</p>	<p>Uw advies is overgenomen. Het resultaat van de aanbesteding heeft contractering met 10 leveranciers opgeleverd. (9 voor De Bilt en 9 voor Bunnik)</p>
<p>Advies 6. Koop resultaatgericht in waarbij het mogelijk is om cyclisch doelen/ resultaten te formuleren en te evalueren/beoordelen, waarbij de stem van de bewoner/gebruiker sterk mee gewogen wordt. Anders gezegd: naast klanttevredenheidsonderzoek vanuit de</p>	<p>Uw advies betreft naast de monitoring van klanttevredenheid ook het klantervaringsonderzoek voor verdere doorontwikkeling van de ondersteuning. In 2021 zal een ervaringsonderzoek m.b.t. de toegang worden uitgevoerd. Met het inzetten van de Ervaringswijzer is gericht klantervaringsonderzoek mogelijk.</p>	<p>Het college neemt uw advies over, met dien verstande dat dit onderzoek arbeidsintensief is en gefaseerd wordt uitgevoerd.</p>

aanbieder dient er ook onafhankelijk ervaringsonderzoek verricht te worden.		
Vraag bij advies 6: Wie beoordeelt op onafhankelijke wijze de kwaliteit van de aangeboden zorg en adviseert het college hierover?	In de aanbestedingsdocumenten zijn minimaal vereisten omtrent (client)veiligheid en fraudebestrijding opgenomen. Daarnaast voert de GGD voor de gemeente ook de kwaliteitsonderzoeken op de Wmo-diensten uit.	Diverse kwaliteitsinstituten onderzoeken regelmatig of Wmo instellingen aan de minimale, door gemeenten, opgestelde kwaliteitseisen voldoen.
Advies 7: Continuïteit (1 op 1 relatie) in ondersteuning is van groot belang , streef nadrukkelijk een 1 op 1 match na.	Continuïteit van Zorg is in een lastige arbeidsmarkt een zorgenkindje. Daarom is in het aanbestedingsdocument HO ter beoordeling opgenomen hoe leveranciers denken om te gaan met wachtlijsten en continuïteit van zorg. Tegelijkertijd is de autonomie van medewerker en client om te kunnen wisselen geborgd.	Dit advies is overgenomen.
Advies 7b: Laat – met inachtneming van onderstaande - de mogelijkheid open voor het inzetten van studenten .	Om de inzet van studenten te behouden is de studentenorganisatie SUSAS, die inmiddels een gedegen bemiddelings- en trainingstraject heeft opgezet, aangespoord om de mogelijkheden tot onderaannemerschap te onderzoeken. Dit is succesvol afgerond en heeft geresulteerd in samenwerking met een van de gecontracteerde leveranciers.	Dit advies is overgenomen.
Advies 8: In de overeenkomsten dient een goede, onafhankelijke klachtenprocedure te worden opgenomen voor het geval de cliënt niet tevreden is over de geleverde zorg . Goed contact van de aanbieder met het sociaal team en het sociaal team met de inwoner/zorgvrager kan bijdragen tot een goed afgestemd ondersteuningsproduct en klachten voorkomen/de-escaleren.	Alle relevante aanbestedingsdocumenten, alsmede de raamovereenkomst kennen stevige bepalingen omtrent klachten indienen, responstijden, afhandelingen en de wijze waarop gecommuniceerd dient te worden met diverse partijen. Deze bepalingen zijn op basis van ervaringen in het verleden tot stand gekomen.	Dit advies is overgenomen.
Advies 8b: Als de inwoner /zorgvrager niet zelfredzaam is en niet een netwerk heeft bevelen wij een onafhankelijke cliënt-ondersteuning aan	Het inzetten van de onafhankelijk clientondersteuner is een wettelijke verplichting. Met MEE zijn afspraken gemaakt om deze onafhankelijke ondersteuning in te zetten..	Dit advies is overgenomen.

Advies 9: Ga alleen contracten aan met aanbieders die zowel huishoudelijke hulp in het kader van de WMO als in de WLZ kunnen bieden.	Alle gecontracteerde leveranciers leveren in principe ook WLZ en/of ZVW zorg. Zij het dat niet alle leveranciers dit (nog) op alle locaties doen. Overigens levert Buurtdiensten deze zorg onder de noemer van "Buurtzorg".	Uw advies is overgenomen.
Vraag: Hoe groot is het aandeel hogere inkomensgroepen die vragen om huishoudelijke ondersteuning in de gemeente De Bilt?	Gemeenten mogen geen 'inkomenspolitiek' voeren en hebben geen rechten om inkomens op te vragen bij de cliënt. Deze vraag is door ons daarom niet te beantwoorden. Wel biedt de wijkanalyse Wmo, een inzicht in de afname van HO per wijk. Hieruit kan enigszins een indicatie omtrent afname van inkomensgroepen worden herleid.	De informatie van de wijkanalyse is te vinden in het RIS en is gepubliceerd in mei 2020.
Advies 10: Laat het indicatieproces bijgestelde huishoudelijke ondersteuning en de bijstelling was- en strijkservice in één indicatieproces plaatsvinden.	Om cliënten en het Sociaal Team in een reëel tempo de veranderingen op indicatiestellingen te laten uitvoeren worden volgorde-eerst de (her) indicatiestellingen was- en strijkservice uitgevoerd. Pas later zullen de herindicatie op het normenkader worden doorgevoerd. Nieuwe cliënten zullen wel met de nieuwe indicatiernormering en de was& strijkindicatie te maken hebben.	Uw advies blijkt in de uitvoering niet haalbaar. De veranderingen voor de cliënten zullen daarom in twee fasen, en uitgevoerd over een langere periode, worden ingevoerd.
Advies 10b: Beperk waar mogelijk de administratie in alle fasen van contact met de hulpvrager.	Binnen de rechtmatigheidseisen wordt de administratieve belasting voor deze doelgroep zo veel mogelijk beperkt. Gemeenten zijn hier wel afhankelijk van de eisen van de accountant zowel vanuit de gemeente als vanuit de zorgaanbieder.	Uw advies krijgt aandacht binnen de beperkingen van de gemeente en de zorgaanbieder.
Ten slotte: de leefwereld van bewoner/zorgvrager behoort uitgangspunt te zijn en niet een systeemwereld. Benader de bewoner/zorgvrager vanuit vertrouwen en niet vanuit wantrouwen.	Zie ook het eerdere antwoord op uw vraag 3	Het college handelt in de uitvoering uw opmerking indachtig.