



## **Verslag eerste consultatiebijeenkomst aanbesteding MWA 2020**

**24 januari 2019, New World Campus Den Haag**

*Meer dan 130 vertegenwoordigers van zorgaanbieders en cliëntvertegenwoordigers in Den Haag bezochten de eerste consultatiebijeenkomst voor de inkoop van maatwerkarrangementen Wmo. Behalve toelichting op de keuzes die gemeente Den Haag heeft gemaakt was dit een ochtend van kennismaken en brainstormsessies.*

*In dit verslag leest u wat er plenair en aan de verschillende tafels werd besproken.*

### **ANTWOORDEN OP VRAGEN NAAR AANLEIDING VAN DE OPENINGSPRESENTATIE**

*Over de perceelindeling:*

- De gemeente kiest voor meer percelen omdat onderaannemerschap vaak niet goed werkt. Onderaannemers blijven wel mogelijk, maar er zullen wel meer eisen aan worden gesteld.
- Meer percelen vraagt om meer samenwerking tussen aanbieders, dit zal als eis in de aanbesteding worden opgenomen.
- Het hanteren van meerdere percelen kan leiden tot meer versnippering. Het is daarom belangrijk om goed van elkaar op de hoogte te zijn wie wat doet. De regio, afhankelijk van waar het zwaartepunt van de ondersteuning ligt, moet helder worden belegd.

*Over beschermd wonen:*

- De aanbieder die beschermd wonen (perceel 3, hierna: BW) biedt, levert huisvesting en begeleiding. Er is geen sprake van meerdere leveranciers van begeleiding in een BW locatie (geldt ook voor een doorstroomvoorziening).
- Het overgangsrecht BW van cliënten BW wordt gerespecteerd.

*Over de aanbestedingsprocedure/strategie:*

- De aanbestedingsprocedure is nog niet bepaald. Deze kan per perceel verschillen. De verwachting is dat de gemeente niet zal kiezen voor *open house* (veel aanbieders). Over de aanbestedingsprocedure vindt geen marktconsultatie plaats.
- Er is bewust niet gekozen voor een aanbesteding per stadsdeel, vanwege de huidige spreiding van cliënten van huidige aanbieders over de stad. Aanbieders die inschrijven moeten bereid zijn in de hele stad hun diensten te leveren.
- Er wordt afgestemd met het inkoopteam van de H10 die voor Jeugdhulp ook een aanbesteding voor 2020 voorbereidt.



## Den Haag

- Er vindt afstemming plaats met de regiogemeenten in het centrumregio-gebied Haaglanden voor BW en Maatschappelijke Opvang (hierna: MO).
- Is het mogelijk in te schrijven voor een specifieke doelgroep, zoals bij jeugd aanbieders? Dat is niet de verwachting, want het MWA is een generiek model, bedoelt voor alle doelgroepen die onder de Wmo vallen.
- Het kostprijsonderzoek zal door Berenschot worden verricht. De consultaties op 14 februari en 19 maart gaan over het kostprijsonderzoek.
- Alle tarieven van alle resultaatgebieden worden gelijktijdig bekendgemaakt.

### **BELANGRIJKSTE CONCLUSIES PER PERCEEL**

Na de presentatie van Wim Bijl konden de aanwezigen deelnemen aan een 'kwaliteitstafel'. Tijdens de kwaliteitstafel werd aan de hand van een aantal vragen een perceel besproken. Deze perceelindeling is nog in concept en opgesteld door het aanbestedingsteam van gemeente Den Haag.

#### **Perceel 1: voeren van een huishouden**

- Zorg voor goede samenwerking als er meerdere aanbieders zijn door:
  - betere informatie over wie er met welk doel bij de cliënt over de vloer komen
  - een regie/coördinatiepunt: afbakening met gemeente/wijkteam is relevant.
- Gebruik algemene voorzieningen:
  - Maak tijdens keukentafelgesprek al duidelijk welke voorzieningen er voor deze inwoner zijn.
  - Slecht (vermeende) drempels als kosten voor deelname en ongastvrijheid bij de algemene voorziening.
- Taken voor thuishulpen: thuishulpen kunnen, afhankelijk van de doelgroep, diverse activiteiten op zich nemen. Duidelijk moet worden of de activiteiten passend zijn voor medewerkers van niveau 1 en 2. Wanneer er meer verantwoordelijkheden aan de huishoudelijke hulp worden toevertrouwd, zou deze ook niveau 3 moeten hebben.
- Bijzondere aandacht moet uitgaan naar:
  - het goed organiseren van onderaannemerschap
  - beschrijving van de kindzorg
  - maaltijdverzorging: afbakening tussen de verschillende wetten

#### **Perceel 2: sociaal en persoonlijk functioneren en zelfzorg en gezondheid (extramuraal)**

- Enkele partijen zijn van mening dat de regie bij casemanager/gemeente moet worden belegd. De casemanager zou de samenwerking bij aanvang met de betrokken aanbieders moeten bespreken.
- De aanbieders zijn blij met minder onderaannemerschap. Om goed samen te kunnen werken, hebben aanbieders behoefte aan informatie over de andere aanbieders in de stad en hun expertise.
- Zoek mogelijkheden om de het resultaatgebied voeren van een huishouden te verbinden met het resultaatgebied waarin begeleiding zit.



## Den Haag

- Samenwerking rondom de cliënt goed organiseren door middel van multidisciplinair overleg. Daarbij meer informatie verstrekken over wie er nog meer ondersteuning leveren in het gezin of aan de cliënt.
- Helder definiëren wat onder 'toezicht' wordt verstaan.
- Aanbieders denken verschillend over de mogelijkheid om toezicht in de avond en nacht te organiseren. Voor enkele aanbieders is het mogelijk om een vorm van toezicht te bieden, terwijl andere aanbieders denken dat het alleen mogelijk is voor de grote aanbieders.
- Gemakkelijk op- en af kunnen schalen (tussen de intensiteiten) afhankelijk van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.
- Informatievoorziening: er is behoefte aan heldere en toegankelijke informatie over voorliggende voorzieningen. Maak het makkelijker voor aanbieders om aan te sluiten bij de bestaande voorzieningen in de wijk. Wie doet wat? Zorg dat deze voorzieningen in de wijken een 'gezicht' krijgen. Een sociale kaart alleen volstaat niet.

### **Perceel 3: sociaal en persoonlijk functioneren, zelfzorg en gezondheid, wonen en toezicht (extramuraal en intramuraal)**

- Inzicht in elkaars inzet ten opzichte van gestelde resultaten, zodat de resultaten vanuit verschillende percelen op elkaar aansluiten. Belangrijk om hier afspraken over te maken. Suggesties:
  - Werk met één ondersteuningsplan en neem de contactgegevens van betrokken aanbieders op in het ondersteuningsplan.
  - Werk met een standaardcontract voor hoofd- en onderaannemerschap.

Een goede balans tussen keuzevrijheid enerzijds en bescherming en vertrouwen, rust en privacy anderzijds staan hierbij centraal. Daarom moet het duidelijk zijn wie de regie heeft en wie die rol op zich neemt.

- Een risico bij het afstemmen wanneer er sprake is van meerdere percelen en intramuraal is dat er meer (vreemde) in- en uitloop is bij een BW/MO voorziening (voornamelijk bij financiën). Dit is niet altijd te controleren en stoort de bescherming bij BW. Regie op andere percelen vanuit perceel 3 zou dat oplossen. Andere aanbieders gaven aan dat zij het aanwijzen van een regisseur van de cliënt willen laten afhangen.
- Maak helder welke percelen en resultaatgebieden wel of niet samen mogen voor aanbesteding.
- Het perceel biedt ruimte om visie van de commissie Dannenberg te faciliteren. Suggestie: faciliteer een kern van intensief intramuraal om extramurale ondersteuning te creëren (gespecialiseerde zorg in pandig beschikbaar). Welke faciliteiten en expertise moet je intramuraal hebben om ondersteuning extramuraal te borgen? Neem daar iets over op in de aanbesteding.
- Maak resultaatafspraken die de beweging naar beschermd thuis stimuleren en neem die op in aanbesteding.



## Den Haag

- De discussie over wat nu eigenlijk *intensiteit Plus* is, en wat *Intensief* - bij wonen en toezicht – is besproken. Plus (Wonen) is vooralsnog wanneer mensen zelf huur betalen. Intensief (Wonen) is als ze dat niet doen en een beschermde omgeving noodzakelijk is. Hoe gaat het model om met een ‘tussenvoorziening’: wonen in een groep met een MWA en zelfstandig huur waarbij de aanbieder alle faciliteiten levert? Welke definitie hanteert de gemeente bij *beschermde thuis*?
- Daarbij moet ook duidelijk worden gemaakt dat bij Intramurale ondersteuning (bij *Wonen*) iedereen dezelfde aanbieder heeft voor *Toezicht*. De tafel vindt dat tarieven voor wonen & toezicht voldoende moeten zijn voor 24 uur toezicht, zowel intra- als extramuraal.
- Heb aandacht voor het behoud van identiteit m.b.t. ondersteuning voor de doelgroep, ondanks het loslaten van doelgroep-criteria. Is het mogelijk om hier per aanbieder iets over op te nemen in de aanbesteding?
- Aandacht wordt gevraagd voor tijdelijke uitval bij BW en MO groep zoals GGZ opname, detox of detentie. Zij moeten in de tussentijd hun woning niet direct kwijtraken.
- De gemeente zou aanbieders die nieuwe woonvormen willen opzetten in de opstartfase (financiële) ruimte moeten bieden voor het ontwikkelen, bedenken, zoeken, etc.
- Vraag: zijn de beschermd-thuis woonvormen straks ook toegankelijk voor mensen met psychogeriatrische problematiek?
- In hoeverre krijgen aanbieders ruimte zich te specialiseren in hulpverlening aan specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld ex gedetineerden of jeugdigen?
- Het is de wens van aanbieders om de verplichte inschrijving in het registerplein te schrappen.
- Voorstel om het kwaliteitskader GZ (wat ontwikkeld is door IGJ) in te zetten als kwaliteitsmanagementsysteem (KMS).

### Perceel 4: dagbesteding

- Duidelijke definitie van de dagbesteding is gewenst. De huidige tekst is gericht op ontwikkeling/arbeidsmatige besteding. Deze ambitie is voor sommige doelgroepen (zoals ouderen met dementie) niet passend. Laat de diversiteit van de doelgroepen terugkomen bij de algemene omschrijving en intensiteiten.
- Dagdelen: bij de toegang wordt er nog teveel gesproken over dagdelen. Vaak wordt op het aantal dagdelen de intensiteit gebaseerd en niet de mate van ondersteuning die nodig is.
- De tafel geeft aan dat het toe leiden naar algemene voorzieningen of (vrijwilligers)werk bij het resultaatgebied dagbesteding ontbreekt. De gemeente geeft aan dat dit onderdeel is van het resultaatgebied sociaal en persoonlijk functioneren. Dagbesteding is een groepsactiviteit maar in geval van toe leiden naar algemene voorzieningen of werk is (tijdelijk) aanvullende individuele begeleiding nodig. Voor uitstroom is een warme overdracht vaak noodzakelijk (rol casemanager?).
- Het onderscheid tussen de intensiteiten plus en intensief is niet helder en het verschil in tarief tussen de intensiteiten is nu juist erg groot. Het tarief basis is te laag voor coördinatie met aanbieder(s) in andere percelen.
- Voor uitstroom is het ook belangrijk dat de lengte van de indicatie passend is en het doel van de dagbesteding helder is voor alle betrokkenen.



## Den Haag

- Perceel 2 zal vaak samengaan met andere percelen, waaronder perceel 4. Dit vraagt om goede samenwerking tussen partijen en de volgende aandachtspunten:
  - Informatievoorziening: maak het mogelijk voor partijen om gemakkelijk informatie over de (gedeelde) cliënt te delen binnen de kaders van de AVG (format ontwikkelen?). Binnen de WLZ kan deze informatie eenvoudig worden gedeeld.
  - Informatievoorziening: zorg voor een actuele sociale kaart.
  - Rolverdeling: wat is de rol van de gemeente? Wie heeft de regie?
  - Vanuit cliëntperspectief: geef mij wat het meest passend is. Dat dit bij verschillende aanbieders ligt, maakt mij niet uit. Als het maar bijdraagt aan mijn ontwikkeling.
  - Om doorstromen naar bijvoorbeeld scholing of (vrijwilligers)werk te bevorderen, is het prettig om de andere partij vroeg in het proces te betrekken.
- Zet het ontwikkelperspectief van de cliënt centraal.
- Vanuit cliëntperspectief: noem het *dagactivering* en geen dagbesteding. Het woord dagbesteding werkt stigmatiserend.
- Organiseer een dagbestedingsmarkt waarbij aanbieders, de wijken en de gemeente laten zien wat ze aanbieden. Dit bevordert samenwerking en kan ook drempelverlagend werken voor cliënten.
- Het is lastig om gebruik te maken van voorzieningen in de wijk wanneer daar door bezuinigingen de expertise verdwijnt. Zeker voor specialistische/zwaardere doelgroepen kan dit een belemmering zijn.
- Zorg voor passende algemene voorzieningen na arbeidsmatige dagbesteding (naar voorbeeld van Achterban Werkt).
- Het grensvlak met de zorgverzekeringswet verdient ook de aandacht, vooral bij dementerenden.
- Hoe verhoudt de dagbesteding zich tot het Haags Ontmoeten? Het grensvlak met Haags Ontmoeten is onduidelijk.
- In welke mate wordt verwacht dat binnen dit perceel advies, voorlichting en informatie wordt gegeven aan mantelzorgers?
- Zorg voor passend aanbod voor inwoners tussen de 16 en 65 jaar oud met gewone tot hoge intelligentie.

### Perceel 5: financiën

- Vrijwel alle deelnemende partijen onderschrijven de noodzaak van specifieke kennis voor het resultaatgebied Financiën en daarmee ook het stellen van specifieke eisen bij de gunning. Dit is een specialisme dat niet (volledig) door een begeleider die is gespecialiseerd in sociaal en persoonlijk functioneren kan worden gedaan. Veel partijen hebben voor financiële ondersteuning intussen ook gespecialiseerd personeel in dienst.
- De meningen verschillen op welk opleidingsniveau gespecialiseerde medewerkers moeten zitten. Veel organisaties zien het specialisme op HBO-niveau, maar daar wordt tegenin



## Den Haag

gebracht dat ervaren MBO'ers het soms ook halen. Een gespecialiseerde vooropleiding (SJD) is niet persé nodig, een aanvullende opleiding is ook goed.

- Ondersteuning op financiën moet nauw samen met ondersteuning bij sociaal en persoonlijk functioneren (perceel 2 en 3) en kan daar moeilijk los van worden gezien. Er is dus intensieve samenwerking nodig tussen begeleiders op beide resultaatgebieden. Voorbeelden van deze samenhang:
  - Regelmatig zijn financiële problemen het gevolg van problemen in sociaal en persoonlijk functioneren. Gewaakt moet worden voor symptoombestrijding binnen het resultaatgebied financiën. Ook moet de preventieve werking van het resultaatgebied sociaal en persoonlijk functioneren worden benut.
  - Perceelen met sociaal en persoonlijk functioneren kunnen de basis van ondersteuning bij financiën bevatten, met gespecialiseerde aanvulling in het resultaatgebied financiën.
  - Een deel van de partijen meent dat financieel specialisten onderdeel moeten uitmaken van dezelfde organisatie die begeleiding op sociaal en persoonlijk functioneren biedt of in ieder geval de specifiek door die organisatie bediende doelgroep(en) en begeleidingsmethodieken moet kennen.
  
- Om deze samenhang te behouden zonder selectie op specifiek de deskundigheid Financiën te verliezen, ligt de voorkeur van de aanbieders bij twee voorgestelde opties:
  - Voeg het resultaatgebied SPF toe aan perceel 5, voor klanten die zowel ondersteuning bij financiën als sociaal en persoonlijk functioneren nodig hebben (combinatieperceel).
  - Stel regievoering in, zodat één van de bij de klant betrokken organisaties verantwoordelijk is voor het geheel. In deze optie moet dat de organisatie zijn die verantwoordelijk is voor SPF, omdat daarin de basis ligt.
  
- De aanbieders verschillen onderling in voorkeur. Een deel pleit voor een combinatieperceel, een ander deel acht de regievoering toereikend. Dit verschil in inschatting hangt samen met de vraag hoe intensief de samenwerking tussen begeleiders moet zijn. Als die als zeer intensief wordt gezien, ligt een combinatieperceel meer voor de hand. Verder is, bij het model voor de regievoering, enige kennis bij financieel specialisten van begeleidingsmethodieken op SPF en doelgroep-specifieke kenmerken een voor de hand liggende eis.
  
- Overige aandachtspunten:
  - Kwaliteitseisen zijn zeer belangrijk voor dit perceel, partijen wachten met belangstelling de daarop gerichte consultatie af.
  - De wijkteams moeten goed opgeleid en geïnformeerd worden over de gecontracteerde aanbieders.
  - Het bedienen van de doelgroepen moet nogmaals bekeken worden. Expertise op doelgroepen is zeer wenselijk.



Den Haag

## BIJLAGE VRAGEN PER PERCEEL

### Vragen perceel 1: het voeren van een huishouden

1. Wat heeft u nodig om goed samen te werken met aanbieders op andere percelen voor cliënten die ondersteuning uit dit perceel krijgen in combinatie met ondersteuning uit één of meer andere percelen?
2. Hoe kan de gemeente u stimuleren om uw cliënten, meer dan nu, gebruik te laten maken van algemene voorzieningen in de wijk (bijvoorbeeld boodschappenbegeleidingsdienst, was- en strijkservice, ontmoeting en/of welzijnswerk)?
3. Welke taken kan uw thuishulp doen op het gebied van ondersteuning met praktische zaken, de verbinding met lichte begeleiding?
4. Welke andere aandachtspunten wilt u de gemeente meegeven?

### Vragen perceel 2: sociaal en persoonlijk functioneren en zelfzorg en gezondheid (extramuraal)

1. Wat heeft u nodig om goed samen te werken met aanbieders op andere percelen voor cliënten die ondersteuning uit dit perceel krijgen in combinatie met ondersteuning uit één of meer andere percelen?
2. Hoe kan de gemeente u stimuleren om in de ondersteuning nog beter aan te sluiten op wat uw cliënten zelf kunnen en graag willen, het versterken van de eigen kracht van uw cliënten en hun netwerk?
3. Toezicht kennen we uit beschermd wonen en hoort momenteel bij intramurale ondersteuning. Kunt u - als ambulante ondersteuner - een vorm van toezicht (bereikbaarheid) in de avond en nacht bieden om te voorkomen dat uw cliënten intramurale ondersteuning nodig hebben?
4. Welke andere aandachtspunten wilt u de gemeente meegeven?

### Vragen perceel 3: sociaal en persoonlijk functioneren, zelfzorg en gezondheid, wonen en toezicht (extramuraal en intramuraal)

1. Wat heeft u nodig om goed samen te werken met aanbieders op andere percelen voor cliënten die ondersteuning uit dit perceel krijgen in combinatie met ondersteuning uit één of meer andere percelen?
2. Hoe kan de gemeente u, los van de beschikbaarheid van woningen, stimuleren om 'beschermd thuis' te realiseren?
3. Geeft de gemeente met dit perceel, los van de beschikbaarheid van woningen, ruimte om verschillende woonvormen te ontwikkelen in de keten van zelfstandig naar beschermd wonen?
4. Welke andere aandachtspunten wilt u de gemeente meegeven?



**Den Haag**

#### **Vragen perceel 4: dagbesteding**

1. Dit perceel heeft een gewijzigde en aangescherpte beschrijving ten opzichte van het resultaatgebied Dagbesteding binnen MWA 2017. Kunt u hiermee beter uit de voeten voor uw cliënten?
2. Wat heeft u nodig om goed samen te werken met aanbieders op andere percelen voor cliënten die ondersteuning uit dit perceel krijgen in combinatie met ondersteuning uit één of meer andere percelen?
3. Hoe kan de gemeente u stimuleren om uw cliënten door te laten stromen naar andere vormen van dagbesteding of beschut werk (als dit past in hun ontwikkelingspotentieel)? NB: soms is hiervoor de overstap naar een andere aanbieder nodig.
4. Hoe kan de gemeente u stimuleren om, meer dan nu, gebruik te gaan maken van vrij toegankelijke vormen van dagbesteding in de wijk?
5. Welke andere aandachtspunten wilt u de gemeente meegeven?

#### **Vragen perceel 5: financiën**

1. Dit perceel heeft een gewijzigde en aangescherpte beschrijving ten opzichte van het resultaatgebied Financiën binnen MWA 2017. Kunt u hiermee uit de voeten voor uw cliënten?
2. Wat heeft u nodig om goed samen te werken met aanbieders op andere percelen voor cliënten die ondersteuning uit dit perceel krijgen in combinatie met ondersteuning uit één of meer andere percelen?
3. Welke specifieke kennis of vaardigheden hebben uw begeleiders op het perceel financiën nodig om uw cliënten te ondersteunen? Welke opleiding of expertise hebben deze begeleiders?
4. Welke andere aandachtspunten wilt u de gemeente meegeven?