



## Verlag vierde marktconsultatie inkoop Wmo-ondersteuning 2023

Vrijdag 11 februari 2022

### Inhoudsopgave

Pagina 2:	Inleiding
Pagina 2:	Perceelindeling en onderscheid basis en specialistisch
Pagina 3:	Dekkingsgraad
Pagina 3:	Technische bekwaamheid
Pagina 3:	Samenhang in de ondersteuning
Pagina 4:	Werken met onderaannemers
Pagina 4:	Tarieven
Pagina 4:	Afsluiting



## Inleiding

Op vrijdag 11 februari 2022 vond de vierde en laatste marktconsultatie plaats over de inkoop Wmo-ondersteuning 2023 van de gemeente Almere. Tijdens deze online sessie ging de gemeente met zorgaanbieders in gesprek over voorgenomen keuzes voor de inrichting en inkoop van de Almeerse Wmo-ondersteuning. En waren zo'n 45 vertegenwoordigers van zorgaanbieders aanwezig. In dit verslag vindt u een samenvatting van de feedback die is meegegeven op de voorgenomen keuzes en van de verhelderende vragen die zijn gesteld. Ook geven we kort aan welke aanpassingen op basis van de feedback zijn gedaan.

Tijdens de opening deelde programmamanager Wmo, Khalid Chaara, een globale inkoopplanning. De gemeente publiceert de inkoopdocumenten voor de selectiefase in de week van 7 maart op TenderNed, onder voorbehoud van de besluitvorming in het college van B en W. De gemeente streeft naar een Nota van Inlichtingen in maximaal twee rondes. Daarom is het belangrijk om nu al zoveel mogelijk onduidelijkheden weg te nemen. Aanmelden voor de selectiefase kan tot medio april, waarna de gemeente medio mei de selectiebeslissing neemt en de uitnodigingen tot inschrijving doet.

Op basis van de vorige marktconsultaties zijn aanpassingen doorgevoerd in de keuzes voor de inrichting en inkoop. Deze komen terug in de vooraf toegestuurde conceptdocumenten. Aan de hand van een aantal centrale thema's zetten we de aanvullende feedback en vragen van zorgaanbieders op een rij.

## Perceelindeling en onderscheid basis en specialistisch

De gemeente licht de perceelindeling in twee percelen toe. Perceel 1 omvat de huishoudelijke ondersteuning. Perceel 2 omvat de trajecten Ondersteuning & Stabiliteit en Ontwikkeling & Ondersteuning met de zes bijbehorende producten voor individuele begeleiding en dagbesteding. De vragen en opmerkingen van de zorgaanbieders concentreren zich rond het onderscheid tussen basisproducten en specialistische producten in het traject Ondersteuning & Stabiliteit. Ze geven het volgende mee:

- Het onderscheid tussen basis en specialistisch moet zo helder mogelijk zijn om discussies aan de keukentafel te voorkomen. Een aanbieder ervaart sommige tekstpassages in de beschrijvingen als tegenstrijdig. De gemeente antwoordt dat het onderscheid vooral zit in de mate van stabiliteit van een inwoner en in de voorspelbaarheid van de beperkingen en de fluctuaties in ondersteuningsvragen. Het nog te ontwikkelen normenkader kan ook helpen om een helder onderscheid te maken. Er vindt nog een check plaats op eventuele tegenstrijdigheden.
- Een aanbieder vraagt om in de beschrijvingen mee te nemen waarom multiproblematiek geen onderdeel is van de afweging tussen basis en specialistisch. De gemeente geeft aan dat multiproblematiek op verschillende manieren aan te vliegen is. Soms is een grotere hoeveelheid uren basisondersteuning voldoende om de problemen aan te pakken. Andere keren is er wel meer specialistische expertise nodig.
- Een aanbieder vraagt of alleen een Wmo-consulent de triage uitvoert, of dat de zorgaanbieder hier ook bij aanwezig is. De gemeente geeft aan dat dit procesmatig nog nader is uit te werken. Een van de lessen van de afgelopen anderhalf jaar is dat een goed onderling contact helpt om discussies te voorkomen. Hierbij is het denkbaar dat er een evaluatie volgt een paar maanden na de initiële afweging, om waar nodig nog te kunnen bijsturen. De triagestructuur en gedetailleerde werkprocessen maken geen onderdeel uit van de inkoopprocedure, maar van het administratieprotocol en het implementatieproces. Ook na de start van de nieuwe contractperiode blijven we met elkaar finetunen en leren van de praktijk. Dat is een continu proces, waarbij de gemeente, net als nu, wil gaan voor partnerschap om te komen tot soepele en constructieve keukentafelgesprekken. De gemeente start met het opstellen van een implementatieplan. Hier wil zij zorgaanbieders zeker intensief bij betrekken.



- Een aanbieder merkt op dat de opleidingseisen voor zorgprofessionals in het traject Ontwikkeling & Ondersteuning hoger zijn dan in het traject Ondersteuning & Stabiliteit. Zij stelt hier vraagtekens bij, omdat inwoners met verandercapaciteit soms gemakkelijker te begeleiden zijn vanwege hun zelfinzicht. Bij inwoners in het traject Ondersteuning & Stabiliteit ontbreekt dit inzicht vaak. Daarom zou volgens haar juist vaker een hbo'er nodig zijn.

#### **Aanpassingen in de inkoopdocumenten naar aanleiding van de feedback:**

In het productenboek individuele begeleiding en dagbesteding heeft de gemeente inmiddels meer uitleg toegevoegd over wanneer een specialistisch product passender is dan een basisproduct. Bij het basisproduct individuele begeleiding (traject Ondersteuning & Stabiliteit) is de opleidingseis veranderd van 100% mbo-personeel naar 80% mbo-personeel en 20% hbo-personeel. Het tarief voor het product is hierop aangepast.

## **Dekkingsgraad**

De gemeente contracteert in de inschrijffase tot aan een bepaalde dekkingsgraad. In de selectiefase vraagt de gemeente aan zorgaanbieders om hun capaciteit op te geven, maar deze telt niet mee in de selectiebeslissing. Selectie gebeurt op uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en kwalitatieve selectiecriteria. Aanbieders hebben geen grotere kans op gunning als zij een hogere capaciteit opgeven. De aanwezige aanbieders vinden de informatie over toepassing van de dekkingsgraad helder. Een aanbieder geeft nog wel mee om bij de gunningscriteria in de inschrijffase meer zorginhoudelijke elementen toe te voegen.

## **Technische bekwaamheid**

De gemeente wil vanuit het oogpunt van optimale kwaliteit voldoende zorgaanbieders contracteren binnen de specialismes psychosociale problematiek, lichte verstandelijke beperkingen, cognitieve achteruitgang en dementie en lichamelijke achteruitgang. Niet-aangeboren hersenletsel schaarde de gemeente, net als in de huidige situatie, onder lichamelijke achteruitgang.

De gemeente stelt in de selectiefase een referentie-eis. Hiervoor is 60% genomen van het gemiddelde aantal huidige cliënten per huidige aanbieder met een bepaald specialisme. Dit is in lijn met de landelijke Gids Proportionaliteit. De aantoonbare ervaring met een specialisme kan zijn opgedaan in Almere of in een andere gemeente/regio met minimaal 70.000 inwoners. Het gaat om ervaring binnen één opdracht/contract in één jaar. De gemeente vraagt in de selectiefase ook informatie op over het personeelsbestand van aanbieders. Dit gebeurt in lijn met de privacywetgeving. Een aanbieder vraagt om helder te beschrijven welke informatie exact nodig is.

## **Samenhang in de ondersteuning**

De gemeente vindt het essentieel dat er samenhang is in de ondersteuning aan inwoners. Dit is belangrijk voor Almeerders die meer dan één vorm van ondersteuning krijgen. Aanbieders van huishoudelijke ondersteuning komen vaak bij mensen in huis en hebben hierdoor een waardevolle signaleringsfunctie. De gemeente verwacht van de aanbieders van individuele begeleiding en dagbesteding dat zij het voortouw nemen in de afstemming met andere zorgverleners binnen en buiten de Wmo.

Een zorgaanbieder vraagt hoe dit zich verhoudt tot de privacywetgeving en wat de gemeente precies verwacht van de afstemming buiten de grenzen van de Wmo. De gemeente antwoordt dat er toestemming van de betreffende inwoner nodig is om te mogen afstemmen met andere partijen. De verwachtingen van de afstemming met anderen zijn hetzelfde als in de huidige situatie. Het is belangrijk om in beeld te krijgen wie er allemaal betrokken is bij een inwoner, om vervolgens ieders inzet zo goed mogelijk op elkaar te laten aansluiten.



Een aanbieder heeft onderzoek gedaan naar drie systemen die de onderlinge samenwerking kunnen bevorderen. Vooraf zijn als randvoorwaarden gesteld dat systemen laagdrempelig en 'AVG-proof' moeten zijn en te gebruiken moeten zijn door alle zorgaanbieders. OZOverbindzorg kwam goed uit het onderzoek, mede omdat het cliënten zelf de regie geeft over hun gegevens. De gemeente wil geen specifiek instrument voorschrijven, maar wil wel faciliteren in het proces om een passend instrument in te zetten. Hierbij wil de gemeente ook kijken wat de mogelijkheden zijn van de eigen informatievoorzieningssystemen, waarvoor op dit moment een aanbesteding loopt. Het 'stapelen' van systemen acht de gemeente onwenselijk. Het rendement en de kosten en administratieve lasten moeten tegen elkaar opwegen.

## Werken met onderaannemers

Een aanbieder vraagt of het later nog mogelijk is om onderaannemers in te zetten, als hij zich nu zelfstandig zou aanmelden. Dit kan, mits de onderaannemers de gewenste kwaliteit hebben en ze bij aanmelding nog niet nodig zijn om te voldoen aan de geschiktheidseisen. De hoofdaanbieder is te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit die een onderaannemer levert. Dit is al zo in de huidige situatie. Wel versimpelt de gemeente vanaf 2023 de procedure om onderaannemers aan te melden. De gemeentelijke toezichthouder heeft een zelfstandige taak om kwaliteitsonderzoeken te doen, ook bij onderaannemers.

### **Aanpassingen in de inkoopdocumenten naar aanleiding van de feedback:**

De gemeente was eerder voornemens om geen onderaannemers toe te laten bij het perceel huishoudelijke ondersteuning. Op basis van vragen en feedback van zorgaanbieders hebben wij dit voornemen herzien. Het is dus in beide percelen mogelijk om te werken met onderaannemers.

## Tarieven

De gemeente presenteert hoe de nieuwe tarieven voor individuele begeleiding en dagbesteding zijn opgebouwd. Deze opbouw is onafhankelijk getoetst door bureau Berenschot. De adviezen van dit bureau zijn overgenomen in de tariefberekeningen. Verder voldoen de concepttarieven aan de Algemene Maatregel van Bestuur reële tarieven. De zorgaanbieders geven de volgende zaken mee:

- Er is helderheid gewenst over de te hanteren afslag tussen hoofdaanbieders en onderaannemers. De gemeente geeft aan dat zij dit juridisch nog uitzoekt. Hier komt helderheid over in de definitieve inkoopdocumenten.
- Veel andere gemeenten gebruiken een mix van verschillende cao's, in plaats van alleen die voor de gehandicaptenzorg. De gemeente heeft dit in overweging genomen, inclusief de consequenties voor processen, indexatie en besluitvorming (aantal verwachte tariefaanpassingen per jaar). Wij blijven bij het besluit om de tarieven te baseren op de cao gehandicaptenzorg. Dit is gelijk aan de werkwijze in de afgelopen jaren, waarbij er geen klachten zijn geweest over de tariefopbouw. Bureau Berenschot heeft onafhankelijk geoordeeld dat de concepttarieven op basis van de cao gehandicaptenzorg reëel zijn en het hanteren van één cao zorgt voor een administratief eenduidiger en eenvoudiger proces.
- Een aantal aanbieders uit de zorg dat de genoemde periodieken niet aansluiten bij hun personeel dat al langere tijd in dienst is. De gemeente handhaaft de concepttarieven, mede omdat bureau Berenschot onafhankelijk heeft geoordeeld dat de tarieven reëel zijn.
- Een aanbieder ziet bij de voorgeschreven groeps grootte voor dagbesteding liever een gemiddelde of bandbreedte dan een maximum vermeld. Anders voorziet zij problemen bij inwoners die niet komen opdagen (no show) en bij de accountantscontrole. De gemeente neemt het signaal in overweging en komt hierop terug in de definitieve inkoopdocumenten.
- Een aantal aanbieders vraagt om in de definitieve aanbestedingsstukken helder de bronnen te beschrijven waarop de tariefopbouw is gebaseerd. De gemeente wil zo transparant mogelijk zijn. De intentie is om ook het toetsingsrapport van Berenschot openbaar te maken. Het college van B en W neemt hierover de uiteindelijke beslissing.

**Aanpassingen in de inkoopdocumenten naar aanleiding van de feedback:**

De term 'groepsmaat' voor de dagbesteding bleek verwarring op te leveren. Dit is aangepast in het productenboek individuele begeleiding en dagbesteding door voortaan te spreken over de verhouding tussen zorgprofessionals en het aantal inwoners. Bij bijvoorbeeld een verhouding 1:6 is het mogelijk om een dagbestedingsactiviteit uit te voeren met 24 inwoners als er vier zorgprofessionals bij zijn.

**Afsluiting**

De gemeente geeft aan de feedback uit alle gehouden marktconsultaties af te wegen bij het afronden van de inkoopdocumenten. De gemeente is tevreden met de flinke opkomst bij de verschillende marktconsultaties en met de constructieve dialoog die is gevoerd. Dit heeft zeker bijgedragen aan de kwaliteit en helderheid van de inkoopdocumenten. Over de technische aspecten van het aanmelden in de selectiefase organiseert de gemeente nog een digitale informatiesessie. De datum hiervoor volgt op korte termijn. Deelname is facultatief.