



Verslag tweede marktconsultatie inkoop Wmo 2023

Vrijdag 10 december 2021

Inhoudsopgave

Pagina 2:	Inleiding en plenaire opening
Pagina 3:	Gesprekstafel 1: Inrichting Wmo 2023
Pagina 5:	Gesprekstafel 2: Inkoop Wmo 2023



Inleiding en plenaire opening

Op vrijdag 10 december 2021 vond de tweede marktconsultatie plaats over de inkoop Wmo 2023 van de gemeente Almere. Tijdens deze online sessie is de gemeente met zorgaanbieders in gesprek gegaan over voorgenomen keuzes voor de inrichting en inkoop van de Wmo in Almere. En waren ongeveer veertig vertegenwoordigers van zorgaanbieders aanwezig. Zij konden kiezen uit twee digitale gesprekstafels. 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. De zorgaanbieders hebben de mogelijkheid gekregen om ook na afloop van de bijeenkomst nog feedback te leveren per e-mail. Deze opbrengsten zijn nog niet meegenomen in dit verslag, maar zijn begin 2022 beschikbaar via TenderNed.

Tijdens de plenaire opening heeft verantwoordelijk wethouder Froukje de Jonge de zorgaanbieders toegesproken. Zij gaf aan dat er die week brede steun is uitgesproken in de gemeenteraad voor de Almeerse aanpak van de 'klassieke' Wmo (vervoers-, rolstoel- en woonvoorzieningen). In de raad is er specifieke aandacht gevraagd voor kwaliteit in de uitvoering en de communicatie met inwoners binnen de gehele Wmo. Hoe mooi het beleid en de plannen die we maken ook zijn, succes valt of staat in het directe contact met de Almeerders. Dat begint bij een eenduidige grondtoon en grondhouding van gemeente en zorgaanbieders. En het belang daarvan groeit alleen maar. Want de trends van uitstroom uit instellingen en van zo lang mogelijk thuis wonen stoppen niet meer. Daarom is goede Wmo-ondersteuning leveren essentieel. We moeten samen optrekken om kwaliteit te leveren en innovaties tot stand te brengen, ondanks beperkte budgetten en de krapte op de arbeidsmarkt. Dat vraagt om naast elkaar staan, intensief overleggen en elkaar vertrouwen geven. Wethouder De Jonge sprak uit dat ze die goede onderlinge verstandhouding steeds verder ziet groeien. Ze gaf verder aan dat ze marktconsultaties als deze vindt bijdragen aan het bouwen aan solide partnerschap en wenste de aanwezigen een goede uitwisseling toe.

Als afsluiting van de plenaire opening deelde programmamanager Wmo, Khalid Chaara, een globale inkoopplanning. Deze gaat uit van een voorlopige gunning voor de zomer van 2022, zodat er een half jaar de tijd is voor een zorgvuldige implementatie.

Op 21 december 2021 vindt er een extra marktconsultatie plaats specifiek over het product huishoudelijke ondersteuning. De gemeente plant een derde brede marktconsultatie in de loop van januari 2022. Dan staan onder andere de voorgenomen selectiecriteria op het programma. Een uitnodiging met de exacte datum en overige gespreksthema's volgt via TenderNed.



Gesprekstafel 1: Inrichting Wmo 2023

Via een vooraf gedeelde bespreknotitie hebben zorgaanbieders kennis kunnen nemen van voorgenomen keuzes op het gebied van samenhang, flexibiliteit en inzet van specifieke specialismes in de ondersteuning aan Almeerders. Ook is er een conceptkwaliteitskader gedeeld dat ingaat op de samenwerking tussen gemeente, zorgaanbieders en inwoners en op de zaken waar alle betrokkenen in de nieuwe contractperiode op aanspreekbaar zijn.

Samenhang in de ondersteuning

De ambitie is om inwoners in de nieuwe contractperiode te voorzien van een nog betere mix van informele en formele oplossingen. Op de teksten in de gedeelde bespreknotitie geven de zorgaanbieders de volgende zaken mee:

- Schets een concreter eindbeeld. Wat is de stip op de horizon waar we met elkaar naartoe werken, ook al moeten we rekening houden met de draagkracht van informele voorzieningen en gaat het een aantal jaren duren om daar te komen?
- Houd er rekening mee dat niet alle doelgroepen vanzelfsprekend gebruik kunnen maken van de bestaande activiteiten. Bijvoorbeeld door hun eigen gedrag of gevoeligheid voor prikkels.
- Inwoners hebben begeleiding nodig om deel te nemen aan activiteiten in de wijk. Ga dus niet voor óf informele oplossingen óf formele ondersteuning, maar én-én. Zo zorg je dat mensen aankomen bij de activiteiten en dat oplossingen beklijven. Blijf de vraag van inwoners voorop zetten en stuur niet kwantitatief op doorverwijzing naar algemene voorzieningen. Maak ook mogelijk dat zorgaanbieders op een laagintensieve manier betrokken kunnen blijven bij inwoners. Zo kun je snel inspelen op situaties van (tijdelijke) terugval in iemands ontwikkeling.

Naast de mogelijkheid van laagintensieve inzet van zorgaanbieders werken ook de wijkteams aan een vorm van waakvlam-/vinger-aan-de-polscontact. Om versterking van algemene voorzieningen mogelijk te maken, licht de gemeente toe dat er gerichte verschuivingen van budget plaatsvinden vanuit de Wmo naar het welzijnsveld.

Flexibiliteit in de ondersteuning

Mede vanwege een uitgevoerde evaluatie en recente jurisprudentie is het in de nieuwe contractperiode niet meer mogelijk om te 'middelen' tussen inwoners en producten. De gemeente wil wel flexibiliteit bieden binnen producten. Het voornemen is om beschikkingen af te geven met een vast aantal uren per periode. Zorgaanbieders kunnen dan in overleg met inwoners bepalen welke inzet van week tot week gewenst is. Is er sprake van meer producten, dan komen die zoveel mogelijk in één beschikking te staan. Voor aanbieders kan het dan wel gaan om aparte toewijzingen. De aanwezigen vinden dit werkbaar principes. Over de conceptbeschrijvingen van de verschillende producten geven de zorgaanbieders de volgende zaken mee:

- Breng binnen traject 2 duidelijker onderscheid aan tussen de basisproducten en specialistische producten. Nu zit het onderscheid in kleine nuances, wat kan leiden tot onnodige discussies welk product het meest passend is voor een inwoner. Verder lijkt er nu een dubbeldiagnose nodig te zijn voor het toekennen van specialistische ondersteuning.
- Geef duidelijker aan dat het ook binnen traject 2 zinvol is om aan doelen te werken, ook al leiden deze doelen misschien niet tot een grotere mate van zelfstandigheid.
- Speel goed in op de uitstroom uit het beschermd wonen.



Bij het laatste punt geeft de gemeente aan dat er nauwe afstemming is met het gemeentelijke team voor beschermd wonen. Het onderscheid tussen lokale en regionale Wmo-ondersteuning zit onder andere in de planbaarheid van de ondersteuning en 24-uursbereikbaarheid. Het komende jaar is er nog veel afstemming nodig over de inzet van producten en de organisatie van de toegang.

Een aanbieder vraagt wat de gemeente verstaat onder langdurige ondersteuning binnen traject 2 en wat het onderscheid is met ondersteuning via de Wet langdurige zorg (Wlz). De gemeente antwoordt dat binnen traject 2 inwoners beschikkingen krijgen voor meerdere jaren. Er zijn periodiek evaluaties van de voortgang, maar veel minder frequent dan bij traject 3. Het onderscheid tussen traject 2 en Wlz-ondersteuning zit net als bij het beschermd wonen in de planbaarheid van de ondersteuning en 24-uursbereikbaarheid.

Een andere aanbieder vraagt of het mogelijk is om twee trajecten tegelijk in te zetten als er sprake is van zowel ondersteunings- als ontwikkeldoelen. De gemeente geeft aan dat het niet mogelijk is om twee trajecten naast elkaar te laten lopen. Het werken aan de verandercapaciteit van inwoners is leidend. Een aanbieder merkt op dat het werken aan ondersteuningsdoelen soms randvoorwaardelijk is om ook de ontwikkeldoelen aan te pakken. De gemeente neemt dit mee in de aanscherpingen van de beschrijvingen. Het werken aan zowel ondersteunings- als ontwikkeldoelen tegelijk kan daarbij tot uiting komen in de toe te kennen hoeveelheid uren.

Er volgt nog een vraag over de opleidingseisen voor verschillende begeleidingsproducten. Doorstroom van begeleiding basis naar specialistisch kan leiden tot een voor de inwoner onwenselijke wissel van vaste begeleider. De gemeente geeft aan dat een doorstroom naar specialistische begeleiding impliceert dat er andere expertise nodig is. Een wisseling van begeleider is mogelijk lastig voor inwoners, maar is in zo'n geval wel noodzakelijk vanwege de benodigde ondersteuning.

Een aanbieder vraagt wat de gemeente bedoelt met een verplicht karakter van dagbesteding. De aanbieder worstelt zelf met inwoners die niet naar de dagbesteding komen. De gemeente wil samen met de aanbieders sturen op aanwezigheid bij de dagbesteding. Dit gebeurt vooral door het goede gesprek te voeren met inwoners, ook via casusregie. In het uiterste geval kan het nodig zijn om een beschikking in te trekken. Het vergt nog nadere uitwerking wanneer dit aan de orde zou zijn.

Op een vraag over vervoer naar dagbesteding antwoordt de gemeente dat dit een apart product blijft. Het voornemen is om geen vervoer toe te kennen bij traject 3, tenzij het noodzakelijk is voor de ontwikkeling van een inwoner. Verder wil de gemeente nadrukkelijk ook andere vormen van vervoer inzetten als dat mogelijk is (bijvoorbeeld de Buurthopper).

Specialismes in de ondersteuning

De gemeente wil een dekkend palet van specialismes inkopen om de ondersteuningsvragen van Almeerders goed te kunnen bedienen. Bovendien investeert de gemeente in het invoeren van casusregie door Wmo-consulenten, in deskundigheidsbevordering van Wmo-consulenten en andere betrokken medewerkers en in verbetering van gemeentelijke werkprocessen.

Een aanbieder uit zorgen over het beleggen van extra (regie)taken bij Wmo-consulenten, omdat zij het nu al erg druk hebben. De gemeente stroomlijnt interne processen en investeert in scholing om de Wmo-consulenten goed toe te rusten. Daarnaast kunnen de consulenten gebruikmaken van professionals/netwerken in de stad, zoals het Sociaal Stedelijk Team en de brandpuntfunctionaris.



Dit geldt vooral binnen traject 1, waar er sprake kan zijn van dreigende crisissituaties.

Over de in te kopen specialismes geven de aanbieders het volgende mee:

- Ggz-problemen en een lichte verstandelijke beperking zijn soms moeilijk te onderscheiden.
- Niet-aangeboren hersenletsel raakt verschillende specialismes: ggz, lichamelijke en cognitieve beperkingen. Dementie loopt vaak ook over in andere specialismes.
- Middelengebruik komt veel voor in combinatie met ggz of een lichte verstandelijke beperking.

Kwaliteitskader

Over het kwaliteitskader maken de aanwezige aanbieders de volgende opmerkingen:

- Een reflectieverslag over de samenwerking met algemene voorzieningen kan veel tijd kosten en dus leiden tot administratieve druk. Gebruik liever vertelsessies, zoals dat ook al gebeurt binnen het traject van horizontale verantwoording.
- Het is mooi dat er één centraal cliëntervaringsonderzoek komt, zodat niet elke aanbieder zelf zo'n onderzoek hoeft op te zetten.

Gesprekstafel 2: Inkoop Wmo 2023

De stukken en denkrichtingen die wij met zorgaanbieders delen over de inkoopkeuzes hebben nog geen formele status, in afwachting van de politieke besluitvorming. Die besluitvorming vindt naar verwachting plaats in februari 2022. Daarom zijn juist nu de feedback en ideeën van zorgaanbieders belangrijk, zodat we samen kunnen bouwen aan een gezond stelsel voor de langere termijn.

Tijdens de gesprekstafel zijn er over verschillende onderwerpen vragen gesteld en ideeën meegegeven. Aan de hand van onderstaande onderwerpen vatten we de inhoud samen.

Werken met drie trajecten

De algemene reactie van zorgaanbieders is dat de voorgestelde differentiatie in trajecten goede mogelijkheden biedt voor passender maatwerk voor inwoners. De aanbieders vragen naar de mogelijkheid om voor één inwoner zowel producten vanuit traject 2 als 3 te kunnen leveren. Bijvoorbeeld aan mensen die langdurige ondersteuning vragen op het ene leefgebied en op het andere verandervermogen hebben.

De gemeente geeft aan dat een inwoner in dat geval mogelijk eerst binnen traject 3 werkt aan wat leerbaar/veranderbaar is en daarna voor langdurige ondersteuning doorstroomt naar traject 2. We zijn het erover eens dat dit in ieder geval goed beschreven moet worden in de inkoopdocumenten, zodat aanbieders weten waar ze op inschrijven.

Referenties

De toets op referenties (aantoonbare ervaring met het leveren van bepaalde ondersteuning) vindt plaats via een formulier. Dit gebeurt niet door een opgave op cliëntniveau. Het betreft een formulier waarmee de gemeente uitvraagt welke ondersteuning aan welke cliëntgroepen, met welke specialismes/expertise en in welke omvang zorgaanbieders leveren. Zij kunnen daarbij de gemeente Almere als referent opvoeren.



Beoordeling vindt plaats op basis van het ingediende formulier. Mogelijk checkt de gemeente de referenties nader op een later moment.

Vervoer

Vervoer staat niet vermeld in de notitie die ter voorbereiding van de marktconsultatie beschikbaar is gesteld. Dit komt omdat we hebben gekozen de huidige uitvoeringsstructuur te handhaven. Er loopt momenteel wel een traject rond het gemeentelijke mobiliteitsbeleid, om te bezien hoe het gehele mobiliteitsvraagstuk (inclusief Wmo) efficiënter te organiseren is. Vooralsnog geldt dat de gemeente vervoer van en naar dagbesteding los beschikt, in overeenstemming met de huidige afspraken. Vervoer maakt dus geen deel uit van dit aanbestedingstraject. Dit neemt de gemeente ook zo op in de inkoopstrategie en bijbehorende andere stukken.

Huishoudelijke ondersteuning

Huishoudelijke ondersteuning maakt nu onderdeel uit van de ondersteuningsarrangementen. Bij de nieuwe aanbesteding is het een los perceel, waarbij aanbieders onderling zorgen voor samenhang tussen verschillende producten. De aansluiting is dus heel belangrijk, zonder dat dit leidt tot te veel administratieve rompslomp. Hiervoor omschrijven wij in de productenboeken en kwaliteitseisen wat wij verwachten en/of eisen van aanbieders in het opzetten/bewaken van de samenhang.

De rol van de betrokken aanbieders en het samenspel tussen aanbieders nemen we ook scherp op in de inkoopprocedure. Ideeën vanuit de aanbieders hierover zijn welkom.

Effectievere inzet van en samenwerking met algemene voorzieningen

Almere gaat investeren in de verdere versterking van algemene voorzieningen en de wijkteams. In het inkooptraject bevragen we aanbieders op hun visie over de verbinding en het samenspel met algemene voorzieningen en de wijkteams. Afspraken op dit vlak krijgen een plek in de contractering. In beginsel om te meten en te verbeteren en niet om te sturen, maar verder in de looptijd kan dit een sturingselement worden. De algemene voorzieningen moeten wel een goed/complementair alternatief zijn voor inwoners en voldoende draagkracht hebben.

Samenwerking tussen aanbieders

Almere wil een geleidelijke beweging maken naar een compacter stelsel. De gemeente Almere streeft ernaar een maximaal aantal aanbieders te contracteren, om effectiever te kunnen sturen op kwaliteit en het onderlinge partnerschap beter te kunnen inrichten. We vinden hierin keuzevrijheid voor inwoners en een goede dekkingsgraad van belang. Het maximale aantal aanbieders baseren wij dan ook op de benodigde dekkingsgraad en een goede balans tussen keuzevrijheid en benodigde specialismes. De kwaliteit van de te contracteren aanbieders is hierbij leidend.

Op basis van de Aanbestedingswet heeft de gemeente geen voorkeur voor een specifieke vorm van samenwerking tussen aanbieders. Wij stellen dan ook geen eisen aan de wijze van inschrijving. Aanbieder kunnen zelf kiezen of zij zich alleen inschrijven, of dat zij zich inschrijven als een bepaald samenwerkingsverband of consortium. Wel vinden we het belangrijk dat er sprake is van een gezonde en transparante samenwerking tussen aanbieders. Een onderaannemer moet bijvoorbeeld inzicht hebben in de looptijd en inhoud van beschikkingen van inwoners.



De wens vanuit de gemeente Almere voor meer samenwerking heeft raakvlakken met de door de hoofdaanbieder gehanteerde afslag, penvoerderschap van de samenwerking en het behoud van de vertrouwde begeleider voor inwoners. De gemeente is zich hiervan bewust en staat open voor input en feedback vanuit de aanbieders.

Zoals aangekondigd in de eerste marktconsultatie (11 november 2021) verwacht de gemeente dat er meer samenwerking tussen aanbieders nodig is. Dit kost tijd. Dat is ook de reden dat we dit al eerder hebben aangekondigd. De gemeente wil, als daar behoefte aan is, samenwerkingen faciliteren. Niet op een directieve manier, maar wel met meer praktische handvatten dan alleen de brede kaders.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid en partnerschap

De aanbieders roepen de gemeente op om duidelijker te omschrijven wat zij verwacht van partnerschap en innovatie als dat belangrijke onderdelen zijn van de gunning. Het gaat dan bijvoorbeeld om een nadere beschrijving van de inspanningen die de gemeente verwacht.

Een idee dat wordt geopperd is om de gezamenlijke inhoudelijke verantwoordelijk te koppelen aan het samen verantwoordelijk zijn voor de financiële beheersbaarheid. Dit vraagt om openheid over waar de gemeente financieel tegenaan loopt en hoe aanbieders kunnen bijdragen aan de oplossing.

Hetzelfde geldt voor innovatie. De aanbieders willen graag weten wat de gemeente onder dit begrip verstaat, wat zij van aanbieders verwacht op dit vlak en hoe de gemeente innovatie gaat faciliteren. Bijvoorbeeld via een aparte perceelbeschrijving of subsidie.

De gemeente werkt momenteel aan de uitwerking van de bovengenoemde onderwerpen in de inkoopdocumenten. Deze bespreekt de gemeente met zorgaanbieders tijdens de laatste marktconsultatie voor publicatie van de stukken.

Definitieve inkoopdocumenten

Aanbieders geven aan graag de kans te krijgen om de belangrijkste documenten in de (voor)definitieve vorm te ontvangen om daar nog over in gesprek te kunnen voor publicatie. Dit is belangrijk voor de aanbieders, zodat zij de consequenties van inkoopkeuzes kunnen overzien en daar eventueel nog vragen over kunnen stellen. Hiermee voorkomen we (onaangename) verrassingen die pas bij publicatie bekend worden en een storm aan vragen bij de Nota van Inlichtingen.

De gemeente streeft ernaar bij de laatste marktconsultatie voor publicatie de inkoopdocumenten zo volledig mogelijk klaar te hebben om de aanbieders een kans te geven daar nog op te reageren. Waar nodig organiseert de gemeente een extra bijeenkomst. Wel maakt de gemeente de kanttekening dat er geen garantie is dat ook daadwerkelijk alle reacties, wensen en/of ideeën een plek krijgen in de definitieve stukken. De te hanteren tarieven zijn in ieder geval bij publicatie bekend. De Nota van Inlichtingen blijft altijd een middel om aanvullende vragen te stellen. Waar nodig kan de gemeente nog aanpassingen doorvoeren op basis daarvan.

Inkoopprocedure

De inkoopprocedure bestaat uit een selectiefase waarin de gemeente vooral technische aspecten beoordeelt en een gunningsfase waarin meer inhoudelijke elementen aan de orde komen. De gemeente ondersteunt aanbieders waar nodig bij het technische deel.

**Looptijd overeenkomst**

De gemeente opteert, in lijn met de politieke wensen en de van de aanbieders gevraagde investering voor een initiële looptijd van vier jaar, plus twee keer twee optie jaren. Aanbieders geven aan dat zij vinden dat deze looptijd in lijn is met het gevraagde en de ambities van de gemeente. De gemeente voorziet geen mogelijkheid tot tussentijdse toetreding, behalve wanneer de stelselverantwoordelijkheid in gevaar komt.

Monitoring en sturing

Een aantal aanbieders uit hun zorg over dubbele uitvragen van gegevens. Bijvoorbeeld een verslag voor de GGD en de gemeente in een ander format over hetzelfde onderwerp. De gemeente Almere wil zich zoveel mogelijk houden aan bestaande formats en geen eigen formats hanteren, tenzij dat echt beter is voor het ophalen van de informatie die nodig is voor een goede monitoring en sturing.

Vermindering van de administratieve last

Aanbieders vinden dat de toegang tot ondersteuning lang duurt, waardoor inwoners soms afhaken. De bereikbaarheid en communicatie van de gemeente laten volgens de aanbieders soms te wensen over. Een van de aanbieders wijst op OZOverbindzorg als instrument om de communicatie te verbeteren.

Winstgevendheid

De winstgevendheid van aanbieders is een landelijk thema. De gemeente Almere denkt na over hoe dit thema een plek krijgt in de inkoopdocumenten. De aanbieders hebben hierop nog geen aanvullende input.