

Verslag Marktconsultatie

Inkooptraject Wmo
Ambulante ondersteuning
2025

**Wmo Dagbesteding
en
Vervoer**



DE E

Versie	Definitief 1.0
Datum	08-01-24
Kenmerk	Dagbesteding

Verslaglegging van Marktconsultatie

Wmo Dagbesteding en vervoer

Datum	Tijd	Locatie
13 november 2023	10:00-12:00	Raadszaal Ede
Product	Voorzitter	Contactpersoon
Wmo Dagbesteding en Vervoer	Andrea Versteeg	Andrea Versteeg

Presentiellijst:

De presentatielijst is aanwezig bij de gemeente Ede.

1) Welkom en opening

Andrea Versteeg	Opent MC om	Tijd 10:05 uur
-----------------	-------------	----------------

Andrea Versteeg heet iedereen van harte welkom. De aanwezigen van de gemeente Ede stellen zich voor:

- Andrea Versteeg, contractmanager
- Lianne Huisman, teammanager Zorg/Wmo
- Elza Knoop, beleidsadviseur Wonen, Welzijn en Ouderen
- Sandra Plas, beleidsmedewerker Dagbesteding
- Mirjam Driessen, notulist.

Verslaglegging

1. Inleiding	
Doel MC	Informatie op te halen bij belangstellende aanbieders om verder vorm te geven aan de inkoop Wmo AO, product Dagbesteding en vervoer 2025. Om een dekkend zorglandschap te realiseren, efficiënt georganiseerd en van voldoende kwaliteit, bespreekt de gemeente Ede de producten met de belangstellende aanbieders die de uitvoering van begeleiding gaan doen de komende jaren, om zo gezamenlijk tot een goed product te komen met een bijbehorend reël tarief.
Korte omschrijving van Marktconsultatie	De gemeente wil door middel van marktconsultaties informatie ophalen bij aanbieders om de Open House procedure zo goed mogelijk vorm te geven en tot een succesvolle contractering te komen. De marktconsultaties zullen per product plaats vinden. Door marktconsultatie worden de aanbieders meer betrokken bij het inkoopproces.

2. Algemene onderwerpen			
	<i>Feedback van aanbieders</i>	<i>Actiepunten</i>	<i>Standpunt gemeente</i>
1. Inkoopsporen Wmo 2025 De afgelopen jaren hadden we één inkooptraject. De inkoopprocedure Wmo voor contractering per 1 januari 2025 verloopt anders. Wmo ambulante ondersteuning (AO) wordt gescheiden van de inkoopprocedure Beschermd Wonen en Beschermd Thuis (BW/BT). Wmo (AO) betreft twee sporen, nl. de producten 1. Dagbesteding (inclusief vervoer) en Begeleiding en 2. Thuisondersteuning. Beschermd Wonen en Beschermd Thuis (BW/BT betreft een derde spoor.)			

2. Communicatie: Communicatiekanaal voor deze inkoopronde Wmo loopt via TenderNed. TenderNed-kenmerk 427595			
3. Productomschrijvingen Inhoud van de productomschrijvingen per product bieden de parameters voor het kostprijsonderzoek.			
4. Arbeidsmarkt en Personeelsinzet: Uitdagingen rondom de krapte op de arbeidsmarkt en de invloed van personeel niet in loondienst (PNIL) zijn belicht	Er is bij aanbieders een voorkeur voor inzet van eigen personeel boven PNIL vanwege betere binding, consistentie en kostenbeheersing.		
5. Opleidingseisen en Competentiegericht inzetten/werven: Functiemix; Vertaling van beoogde kwaliteit naar salarisschalen. Hoe vormgeven aan Toetsingskader opleidingen.	Diversiteit in meningen over opleidingseisen is besproken, met een focus op competentiegericht inzetten, werven en certificering.	<i>Actie gemeente:</i> <i>Flexibilisering</i> <i>Opleidingseisen:</i> Onderzoeken en mogelijk heroverwegen van flexibelere opleidingseisen en competentiegericht inzetten en werven. Hiervoor zijn concrete kwaliteitseisen nodig.	
6. No-show: Hoe gaan we om met no-show. Integraal openen in het tarief en declarabel maken is besproken.	Verschillen in aanpak van no-shows tussen gemeenten en de impact ervan op diverse doelgroepen zijn besproken. Zowel verdisconteren in tarief als declarabel maken worden meegenomen in het kostprijsonderzoek.	<i>Actie gemeente:</i> Mogelijke scenario's no-show onderzoeken en mee laten nemen voor implicaties op parameters kostprijsonderzoek.	De gemeente zal potentiële scenario's van no-shows onderzoeken en deze effecten mee laten nemen in het kostprijsonderzoek

3. Specifieke onderwerpen bij product		Dagbesteding en vervoer	
Beschrijving en samenvatting per onderwerp	<i>Feedback van aanbieders</i>	<i>Actiepunten</i>	<i>Standpunt gemeente Ede</i>
1.Verandering in Terminologie Regulier wordt Basis Specialistisch wordt Complex	Zorgen over de duidelijkheid van nieuwe termen 'Basis' en 'Complex' voor cliënten zijn geuit.	<i>Actie gemeente:</i> <i>Duidelijkheid in Terminologie:</i> Verduidelijking van de nieuwe termen 'Basis' en 'Complex'.	Regulier en specialistisch wordt vervangen door basis en complex. Basis en complex verwijzen naar de intensiteit van de benodigde ondersteuning. Specialistische ondersteuning (gericht op een specifieke doelgroep) kan worden aangeboden binnen de kaders van Dagbesteding basis. We handhaven de wijziging naar Basis en Complex.
2.Inzet op Herstel:	Discussie over de relevantie van het herstel in Dagbesteding voor verschillende doelgroepen, vooral ouderen.	<i>Actie gemeente:</i> Rekening houden met de behoeften van diverse doelgroepen bij Dagbesteding. Doelen en resultaten in Plan van aanpak expliciet benoemen in productomschrijving.	Wordt opgenomen in de product-omschrijving.
3.Ondersteuning Mantelzorgers: Toevoeging van mantelzorger ondersteuning in productomschrijving is nieuw en gericht op het ontlasten van mantelzorgers.	Toevoeging is nieuw in de productomschrijving.		Er wordt een steeds groter beroep gedaan op het netwerk van inwoners met een hulpvraag. Dit kan leiden tot overbelasting. Met deze toevoeging willen ruimte maken om (extra) Dagbesteding toe te wijzen aan een inwoner om zo de mantelzorger te ontlasten.
4.Groepsgrootte en Begeleidersratio:	Flexibiliteit in de groepsgrootte per begeleider is een aandachtspunt, met name de	<i>Flexibiliteit in Groepsgrootte:</i> Evaluatie van de huidige regels rond groepsgrootte en	Huidige groepsgrootte wordt verruimd. Er wordt niet voor een bandbreedte in

	afhankelijkheid van de doelgroep. Zowel vaste groepsgrootte/ratio als mogelijke bandbreedte in groepsgrootte/ratio worden als mogelijkheden benoemd.	begeleidersratio en overwegen deze aan te passen	groepsgrootte gekozen.
5. Kwaliteitskeurmerk: Er wordt van aanbieders verwacht dat zij over een extern kwaliteitskeurmerk beschikken.	Duidelijkheid over welk(e) kwaliteitskeurmerk(en).	<i>Actie gemeente:</i> Definiëren van de vereiste kwaliteitsnormen en -certificaten.	Bij de keuze voor een kwaliteitskeurmerk sluit de gemeente aan bij meest voorkomende instellingsgerichte kwaliteitscertificaten, geaccrediteerd door de Raad van Accreditatie. Daaronder vallen keurmerken als HKZ en ISO.
6. Declarabele tijd: Alleen direct en indirect cliëntgebonden tijd is declarabel.	Verzoek vanuit de aanbieders om deze indeling en wat daaronder verstaan wordt, op te nemen in de product-beschrijvingen.	<i>Actie gemeente:</i> Product-beschrijvingen aanvullen met directe en indirecte cliëntgebonden tijd en geen cliëntgebonden tijd.	<u>Direct cliëntgebonden tijd:</u> - Face-to-face tijd met de cliënt; - Telefonisch overleg met de cliënt; - Elektronisch contact met de cliënt (e-mail, videobellen, chatten); - Contact met netwerk van cliënt (niet zijnde professionals). <u>Indirect cliëntgebonden tijd:</u> - Voorbereiding - Verslaglegging - Reistijd tot een maximum van xxx aantal km. <u>Niet cliëntgebonden tijd:</u> Alle tijd die niet specifiek aan een cliënt toe te wijzen is. Voorbeelden (niet limitatief): Managementtaken, opleiding/training/ deskundigheidsbevordering,

			werkoverleg, administratie tijd.
7. Afschalen Uitstroom / Doorstroom Dagbesteding: A. "We stimuleren een sterke sturing op ontwikkeling en waar mogelijk uitstroom. De mogelijkheid bestaat deze inwoners zich ontwikkelen richting een vorm van (betaald) werk. In dat geval wordt van aanbieders verwacht dat zij in samenwerking met de gemeente kijken naar doorstroom richting andere passende ondersteuning zoals arbeidsmatige Dagbesteding. Dit punt is niet opgenomen in Basis wel in Complex. Verzoek om dit op elkaar af te stemmen. B. Een aanbieder die zich inschrijft voor Dagbesteding complex verplicht zich ook in te schrijven voor Dagbesteding basis.	Discussie over de relevantie van het herstel in Dagbesteding voor verschillende doelgroepen, vooral ouderen. Resultaten in plan van aanpak consulent leidend maken Is dit een harde eis?	<i>Actie gemeente:</i> Expliciet opnemen in productomschrijving dat het Plan van Aanpak leidend is.	Ja. De gemeente wil dat een aanbieder die Dagbesteding complex aanbiedt kan afschalen naar Dagbesteding basis.
8.Vervoer Dagbesteding: Aanbieders die zich inschrijven voor Dagbesteding dienen zich ook in te schrijven voor vervoer Dagbesteding.	Financiële zorgen en operationele uitdagingen rondom vervoer naar dagbestedingslocaties zijn geïdentificeerd.	<i>Actie gemeente:</i> Aandacht in kostprijsonderzoek voor financiële haalbaarheid voor vervoersuitdagingen.	- De aanbieder van Dagbesteding is verplicht om passend vervoer aan te bieden van en naar de dagbestedingslocatie in geval de inwoner daar een beschikking voor heeft. - Een Overeenkomst voor Dagbesteding wordt zodoende alleen gesloten indien de aanbieder ook een

			Overeenkomst voor vervoer sluit.
9. Opleidingseisen: Wat is zorggerelateerde MBO-er of HBO-er?	Het niveau MBO/HBO specifiek gericht op de doelgroep is niet perse nodig. Een opleiding die aansluit maar niet specifiek gericht is op de doelgroep kan ook passend zijn.	<i>Actie gemeente:</i> Zorggerelateerd toelichten.	De gemeente is wettelijk verantwoordelijk voor toezicht op de kwaliteit van de door aanbieders geleverde diensten. Dit omvat onder anderen kwaliteitsbewaking, toezicht en handhaving. Daarom kiezen we ervoor om eisen voor opleiding of training op te nemen.
Mix MBO-HBO:	In het concept is er nu sprake van een verzwaring. Door de mix en de percentages die staan vermeld en die omslaat in uren omdat een HBO-er 30% van de tijd aanwezig moet zijn zal dit van invloed zijn op het tarief. Onderbouwing van de percentages ontbreekt.	Huidige mix hbo-mbo en percentages moeten worden onderzocht en antwoord op de vraag gecommuniceerd.	
Gesprekspartner gemeente:	Bijzonder dat HBO opgeleiden gesprekspartners moet zijn voor Wmo, laat dat ook MBO-ers kunnen zijn. Die kennen cliënt soms beter en zijn daardoor betere gesprekspartner.	<i>Actie gemeente:</i> Keuze maken of MBO-ers ook contactpersoon kunnen zijn voor Wmo-consulent.	Gemeente past dit aan naar gesprekspartner van Wmo-consulent kunnen ook MBO-4 medewerkers zijn.
Ondersteuningsplan: Het ondersteuningsplan wordt opgesteld door een ten minste (post-) HBO geschoolde medewerker en wordt uitgevoerd door een ten minste op MBO-niveau 3 of hoger geschoolde medewerker. De uitvoerend medewerker heeft ten minste een relevante voltooide opleiding, als opgenomen in het 'Toetsingskader Opleidingen'.	Voorstel aanbieders is Ondersteuningsplan schrijven onder toezicht van een gecertificeerde HBO-er.	<i>Actie gemeente:</i> Overwegen aanpassing in productomschrijving	Tekstvoorstel wordt overgenomen: Plan van Aanpak schrijven onder toezicht van een gecertificeerde HBO-er.

Een (post-)HBO geschoolde medewerker is te allen tijde bereikbaar en oproepbaar tijdens openstelling	In productomschrijving staat: (post-) HBO medewerker is ten allen tijde bereikbaar: wat bedoelen jullie hiermee? En wat beoog je daarmee?	<i>Actie gemeente:</i> Concreter omschrijven van de eis 'Oproepbaar' en/of in relatie tot overige opmerkingen en vragen m.b.t. opleidingseisen wordt deze eis uit de productomschrijving mogelijk aangepast.	
	Aanvullende vraag: moet er een verhouding HBO-MBO inzet meegegeven worden in zo'n traject? Laat het gemiddeld per organisatie als je al een percentage wil hanteren, niet per cliënt.	<i>Actie gemeente:</i> Keuze in maken of we dit willen of kunnen onder huidige inkoopproces?	
10. Regiefunctie HBO: Een ten minste op (post-)Hbo-niveau geschoolde medewerker evalueert minimaal één keer per 6 maanden, of zoveel vaker dan nodig, met de inwoner de voortgang en doelmatigheid van de geboden ondersteuning. Van de evaluatie wordt verslag gemaakt in het dossier van de inwoner Regiefunctie HBO-er	HBO-er wel onderdeel van product laten zijn. Welke hoeveelheid is lastig. Doelen behalen centraal stellen niet of er een HBO-er bij betrokken was. Functiemix niet voorschrijven, bij aanbieder laten liggen wie ingezet wordt.	<i>Actie gemeente:</i> Keuze in maken in voorwaarden inzet HBO-er.	
11. EVC-trajecten	Aanbieders geven aan dat het opleiden van mensen binnen de organisatie en/of voor een specifieke doelgroep vaak een meer waardevolle medewerker oplevert dan het opleidingsniveau. De vraag van aanbieders is om het inzetten van vakkundig personeel	Het vaststellen van kwaliteitseisen zou de opleidingseisen mogelijk kunnen vervangen maar vraagt om een andere verdeling van verantwoordelijkheden en maakt het toezicht lastiger. Gemeente krijgt inzicht in opleidingstrajecten bij aanbieders.	

	meer bij de aanbieders te laten. Vertrouwen op passende inzet. Opleidingstrajecten binnen de organisatie leveren vakkundige medewerkers op maar geen EVC-certificaat.	EVC-trajecten opnemen in Kwaliteitskader opleidingen.	
--	---	---	--

Conclusie

De marktconsultatie Dagbesteding biedt inzicht in belangrijke kwesties en zorgen van zowel gemeente als aanbieders en daaruit voortvloeiende de actiepunten voor de gemeente. De gemeente vindt de inbreng van de aanbieder belangrijk en waardeert de input van aanbieders. De gemeente zal op basis van de aanbevelingen en actielijst de feedback van de aanbieders zorgvuldig overwegen en streven naar realistische oplossingen die zowel haalbaar zijn voor de aanbieders als de gemeente.

Implicatie voor Kostprijsonderzoek:

Verzoek aan HHM om scenario's te analyseren bij de volgende onderwerpen:

- Opleidingseisen
- No-show
- Groepsgrootte
- Vervoer Dagbesteding.

Aanbevelingen HHM op basis van de uitkomsten marktconsultatie:

< Vullen na ontvangen en verwerken feedback aanbieders >

6. Bijlagen

7. Opvolging

8. Contactinformatie

Naam: Andrea Versteeg	06 - 4763 0933
Mail: andrea.versteeg@ede.nl	
Naam: Elza Knoop	06 - 2854 9418
Mail: elza.knoop@ede.nl	

Addendum

Beantwoording van de vragen en inbreng van aanbieders op het verslag van de eerste ronde marktconsultaties

Versie: 18 december 2023

Met deze beantwoording van de vragen en inbreng van de aanbieder worden de concept-verslagen, met in achtneming van deze beantwoording, definitief en worden als zodanig gepubliceerd.

Dagbesteding en Vervoer

Openstaande acties	Voorstel	Besluit
Opleidingseisen: flexibeler mee omgaan door de gemeente	Concrete kwaliteitseisen opstellen om opleidingseisen meer flexibel en op competenties in te schatten.	De gemeente handhaaft de opleidingseisen conform hetgeen gestelde daarover in de Verordening: Artikel 5.2 Eisen aan opleiding medewerkers gecontracteerde aanbieders van een dienst: (Gelet op artikel 7.4 lid 5 onder b en artikel 10.2 lid 4 Wmo-verordening 2022 en zie bijlage EVC, CROHO en Crebo) - Medewerkers van de aanbieder dienen aantoonbaar te beschikken over een afgeronde opleiding die overeenkomt met de gestelde eisen bij het aan de inwoner toegekende product en voorkomt in de bijlagen met relevante trajecten Erkennen Verworven Competenties, Hbo en Wo-opleidingen uit het Centraal Register Opleidingen Hoger Onderwijs (CROHO) en Mbo-opleidingen uit het Centraal Register Beroepsopleidingen (Crebo).
No show	Declarabel maken of verdisconteren in het tarief zijn de opties wat de aanbieders betreft. Prikkel inbouwen om no show zo laag mogelijk te laten maken.	No show wordt niet opgenomen in het tarief. No show wordt toegestaan met een maximum van 4 keer per jaar per cliënt. De gemeente is van mening dat er ook een rol weggelegd is voor de

		aanbieder om no show te voorkomen. Een no show dient verwerkt te worden in de aanwezigheidsregistratie.
Aanpassing terminologie complex	Basis en complex aanpassen naar Licht/Middel en Zwaar.	De naam van de producten wordt aangepast in: Licht/Middel en Zwaar.
Productbeschrijving aanpassen op onderdeel 'inzet op herstel'. Dit is niet voor alle doelgroepen realistisch.		In de productomschrijving wordt opgenomen dat het Plan van Aanpak leidend is.
Groepsgrootte	Duidelijk opnemen hoe verhouding groepsgrootte en begeleiding moet zijn/worden.	Huidige groepsgrootte wordt verruimd naar 8 (Licht/Middel) en 6 (Zwaar).
Kwaliteitskeurmerk	Keuze maken, aanbieders kunnen zich vinden in toegelichte voorstel.	De gemeente zal de kwaliteitskeurmerken opnemen in de inkoopdocumenten.
Productbeschrijvingen aanpassen met directe, indirecte en niet cliëntgebonden tijd.	Direct cliëntgebonden tijd: - Face-to-face tijd met de client - Telefonisch overleg met de cliënt - Elektronisch contact met de cliënt (e-mail, videobellen, chatten) - contact met netwerk van cliënt (niet zijnde professionals) Indirect cliëntgebonden tijd: - voorbereiding - verslaglegging - reistijd (dit zoeken we nog verder uit) Niet cliëntgebonden tijd: Alle tijd die niet specifiek aan een cliënt toe te wijzen is. Voorbeelden (niet limitatief): Managementtaken, opleiding/training/ deskundigheidsbevordering, werkoverleg, administratie tijd.	De gemeente sluit hierbij aan bij de formulering van HHM (LO/23/1689/tbwmo) in de rapportages van de 'Opbouw van tarieven' welke gepubliceerd zijn op Tendered. Alleen direct cliëntgebonden tijd is declarabel. Reistijd voor Wmo Begeleiding is opgenomen in de berekening van de productiviteit. (rapport van HHM (LO/23/1689/tbwmo) 'Opbouw van de tarieven' Wmo Begeleiding welke gepubliceerd is op Tendered). Vervoer bij Dagbesteding is uitgewerkt in rapport van HHM (LO/23/1689/tbwmo) 'Opbouw van de tarieven' Dagbesteding/Vervoer welke gepubliceerd is op Tendered)

Koppeling dagbesteding Licht/Middel en Zwaar.		Deze koppeling blijft bestaan, dit betreft een harde eis.
Vervoer is gekoppeld aan dagbesteding, die koppeling blijft gehandhaafd in inkoop 2025		Deze koppeling blijft bestaan, dit betreft een harde eis.
In productomschrijving toelichten wat 'zorggerelateerd' is.	Voorstel vanuit de aanbieders: weglaten en volledig inzetten op competenties	De gemeente handhaaft de opleidingseisen conform hetgeen gestelde daarover in de Verordening: Artikel 5.2 Eisen aan opleiding medewerkers gecontracteerde aanbieders van een dienst. (Gelet op artikel 7.4 lid 5 onder b en artikel 10.2 lid 4 Wmo-verordening 2022 en zie bijlage EVC, CROHO en Crebo) - Medewerkers van de aanbieder dienen aantoonbaar te beschikken over een afgeronde opleiding die overeenkomt met de gestelde eisen bij het aan de inwoner toegekende product en voorkomt in de bijlagen met relevante trajecten Erkennen Verworven Competenties, Hbo en Wo-opleidingen uit het Centraal Register Opleidingen Hoger Onderwijs (CROHO) en Mbo-opleidingen uit het Centraal Register Beroepsopleidingen (Crebo).
Mix HBO-MBO	Toelichten hoe we tot de verhouding komen en waarom we hieraan vasthouden.	De verhouding tussen MBO en HBO, de zgn. functiemix, is opgenomen in het rapport van HHM (LO/23/1689/tbwmo) over de opbouw van de tarieven welke gepubliceerd is op Tendered. De functiemix blijft ongewijzigd.
HBO gesprekspartner Wmo-consulent		Gemeente past dit aan naar: gesprekspartner van Wmo-consulent kunnen ook MBO-4 medewerkers zijn. De eindverantwoordelijkheid van Plan van Aanpak en uitvoering ligt wel bij de HBO-er.

Schrijven ondersteuningsplan (plan van aanpak) door HBO-er aanpassen naar MBO-er	De zorgprofessional (HBO-niveau) van de zorgaanbieder maakt een Plan van Aanpak met de inwoner volgens welke methodiek ze aan de slag gaan om de in de indicatie opgenomen doelstellingen te bereiken. Het Plan van Aanpak wordt uitgevoerd door een zorgprofessional met minimaal MBO-niveau	Het voorstel van de aanbieders nemen we over. Een Plan van Aanpak kan worden opgesteld onder toezicht van een HBO-er.
Een (post-)HBO geschoolde medewerker is te allen tijde bereikbaar en oproepbaar tijdens openstelling	Een (post-)HBO geschoolde medewerker is te allen tijde bereikbaar en oproepbaar tijdens openstelling Verduidelijken in productomschrijving	In de productomschrijving wordt dit verder verduidelijkt en verwerkt. Een (post-)HBO geschoolde medewerker is te allen tijde bereikbaar en oproepbaar tijdens openstelling.
Regiefunctie HBO-er	Verzoek van aanbieders: functiemix loslaten	Deze vraag heeft betrekking op het kostprijsonderzoek in relatie tot de productomschrijving. In de Memorie van Toelichting Wmo 2015 wordt aangegeven dat : <i>“Daarnaast verwacht de regering van gemeenten dat zij bij het verstrekken van overheidsopdrachten voor uitvoering van diensten door derden zich een goed beeld hebben gevormd van het gevraagde deskundigheidsniveau van medewerkers en het tarief dat daarmee samenhangt.”</i> (MvT paragraaf 1.2, pagina 6 en 7) De functiemix blijft ongewijzigd. De aanbestedende dienst werkt het inzetten van EVC-trajecten verder uit.
EVC-trajecten	Beter zicht krijgen en vergelijken van interne trainingen en opleidingstrajecten door de aanbieders.	In 2024 wenst de gemeente in overleg met de aanbieders zicht te krijgen op de interne opleidingen en trainingen van de aanbieders en onderzoekt of de door de gemeente

		gewenste basis- vereisten daarmee voldoende bereikt worden. De aanbestedende dienst werkt het inzetten van EVC-trajecten verder uit.
--	--	--

DEEFINITIEF