

Verslag

Marktconsultatie Huishoudelijke Ondersteuning

Inleidend en ter oriëntatie

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) bekostigen gemeenten huishoudelijke ondersteuning voor inwoners. De gemeenten Houten, Lopik, IJsselstein, Nieuwegein en Vijfheerenlanden hebben deze huishoudelijke ondersteuning nu ingekocht op basis van een open houseprocedure. De raamovereenkomsten die op basis hiervan gesloten zijn, eindigen op 31 december 2024. De vijf gemeenten zijn daarom een nieuwe inkoopprocedure aan het voorbereiden. Zij hebben geïnteresseerde aanbieders van huishoudelijke ondersteuning hierbij betrokken middels twee marktconsultaties. Beide marktconsultaties waren bedoeld om informatie, opmerkingen en suggesties op te halen bij leveranciers van huishoudelijke ondersteuning. Dit is het verslag van de eerste marktconsultatie. Informatie over de tweede marktconsultatie vindt u hier <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/330993>

Deze eerste marktconsultatie vond plaats in twee rondes:

1. Een schriftelijke ronde, waarbij aanbieders opmerkingen en suggesties konden indienen tot en met 20 februari 2024 23.00 uur; en
2. Een plenaire bespreking op 5 maart 2024 op locatie.

Schriftelijke Ronde

Dit waren de onderwerpen van de schriftelijke ronde van de eerste marktconsultatie:

1. Krapte op de arbeidsmarkt en innoveren
2. Innovatie, kwaliteit en onderscheidend vermogen
3. HHM normenkader
4. Maaltijdvoorziening en kindzorg
5. Eenmalige grote schoonmaak bij ernstige vervuiling
6. Werkgebied

De samenvattingen van de bevindingen van deze schriftelijke ronde zijn toegevoegd als bijlage 1 in dit document. Op basis van de bevindingen van deze schriftelijke ronde is de agenda van de plenaire sessie tot stand gekomen. Voor de plenaire sessie zijn de deelnemers aan de schriftelijke ronde uitgenodigd en de huidige aanbieders.

Plenaire Sessie

5 maart 2024, van 14.00 tot 16.30 uur

Raadszaal Gemeentehuis IJsselstein, Overtoom 1, IJsselstein

Aanwezige leveranciers:

Actief Huiszorg, Axxicom Thuishulp, BetuweZorg, Buurtdiensten Nederland, Huis ter Leede, T-zorg, Zorgplatform Geranos, Zorgorganisatie Zorg-Vuldig

Aanwezig namens de gemeenten

Annette Hesemans (projectleider RBL en voorzitter), Lammert Mulder (inkoopadviseur RBL en notulist), Tesse de Jong (contractmanager RBL), Wendela van der Wielen (gemeente Nieuwegein), Marjolein van Dijk (gemeente Vijfheerenlanden), Heleen Kok (gemeente Vijfheerenlanden) Astrid Bruijnis (gemeente Houten), Yvonne du Pon (gemeente IJsselstein) en Robin Adriaenssen (gemeente Lopik)

Agenda zoals vooraf gedeeld met de genodigden

Inloop 13.45 – 14.00 uur	Met koffie en thee
Opening 14.00 – 14.10 uur	Door de voorzitter Annette Hesemans
Zekerheid van levering 14.10 – 15.10 uur	Toelichting: De gemeenten wensen de zekerheid van de levering van huishoudelijke ondersteuning te vergroten, gelet op de verwachte toekomstige behoefte aan huishoudelijke ondersteuning en de krapte op de arbeidsmarkt. Zij overwegen dit te gaan doen door: 1. Het aantal aanbieders te gaan beperken; 2. Het invoeren van functiebekostiging/tarief per FTE; 3. Behoud van de huidige mogelijkheid om per gemeente te contracteren; en 4. Meer in te zetten op partnerschap met de aanbieders Over de punten 1 tot en met 3 gaan we voor de pauze in gesprek. De gemeenten vernemen graag de visie en suggesties van de aanbieders hierover. De gemeenten willen hierbij ook aandacht besteden aan: a) Wat voor effect verwachten de aanbieders van de herinvoering van de inkomensafhankelijke bijdrage?; en b) Als een aanbieder niet in aanmerking komt voor een nieuw contract: Hoe kan hij zijn medewerkers en cliënten hierbij ondersteunen en begeleiden? Punt 4 komt na de pauze aan de orde.
Pauze 15.10 – 15.30 uur	

Partnerschap 15.30 – 16.25 uur	Bij partnerschap denken de gemeenten met name aan het samen optrekken op het gebied van: 1. Het opleiden, werven, trainen en behouden van personeel; en 2. Huishoudelijke ondersteuning voor en door inwoners, als onderdeel van de lokale gemeenschap en in verbinding met andere typen zorg (sociale kaart). 3. Lokaal en wijkgericht organiseren van huishoudelijke ondersteuning, met name ook voor de medewerkers van de aanbieders gelet op de signalen over lange werk-werkreisafstanden. De gemeenten vernemen graag de visie en suggesties van de aanbieders hierover.
Sluiting 16.25 – 16.30 uur	

Verslag van de Bijeenkomst

Opening	De voorzitter opent de bijeenkomst en heet de aanwezigen welkom. Alle aanwezigen hebben vooraf de agenda en aanvullende informatie in goede orde toegestuurd gekregen. De voorzitter ligt de agenda kort toe en geeft alle aanwezigen de mogelijkheid om zich kort voor te stellen (naam, bedrijf, functie). Verslaglegging: Om de gelijkheid van informatie te borgen maken we een verslag van deze marktconsultatie. Dit verslag zal uiterlijk tegelijk met de aanbesteding worden gepubliceerd. • Het verslag is niet in chronologische volgorde van bespreking opgesteld maar in volgorde van de vraagstelling vanuit de gemeente. • In het verslag staat niet vermeld welke personen aanwezig zijn geweest en wie wat heeft gezegd. Deze werkwijze heeft te maken met privacy van een ieder die hier aanwezig was.
Zekerheid van levering Het aantal aanbieders gaan beperken	De gemeenten leggen het volgende vraagstuk voor: Als de gemeente het aantal leveranciers gaat beperken, is het dan mogelijk om medewerkers over te dragen van de ene aanbieder die geen leverancier meer is naar een andere aanbieder die wel leverancier is? Of als cliënten moeten worden overgedragen? Wordt de voorkeur van de cliënt voor een aanbieder gebaseerd op de aanbieder of op basis van de individuele medewerker?

Samenwerken, bijvoorbeeld aan wachtlijsten	De reacties van de aanbieders zijn als volgt: Als de gemeente het aantal aanbieders wil gaan beperken zal er worden geselecteerd op basis van zaken die op papier staan. Dat beidt niet de zekerheid dat dan de juiste/beste kwaliteit ook werkelijk gecontracteerd zal worden. Elders zijn er met een systematiek van minder aanbieders contracteren wel goede ervaringen. Dit valt of staat met hoe 'organisch' dit is georganiseerd. Er is niet één oplossing die overal en altijd lijkt te werken. Er zijn meerdere factoren bepalend bij de keuze voor een aanbieder, en deze factoren verschillen van situatie tot situatie. Factoren zijn bijvoorbeeld de snelheid waarop de hulp kan worden ingezet of de 'klik' met de medewerker. Vanuit de medewerker en de organisaties zijn de reisafstanden een zeer bepalende factor. Overname van medewerkers is niet altijd mogelijk in de zin dat deze garantie niet kan worden gegeven. In dat geval moet de relatie tussen de medewerker en cliënt worden doorbroken. De cliënt wil soms gewoon ook wel een andere hulp als die situatie zich voordoet en dan is overname van de medewerker niet nodig. Overname van cliënten gaat vaak wel goed. Strubbelingen zijn vaak wat 'politiek' gekleurd. De gemeenten vragen: Hoe faciliteren wij de inwoner en de medewerker van aanbieders als de gemeente minder aanbieders gaat contracteren? De reacties van de aanbieders komen neer op het volgende: Aanbieders hebben behoefte aan duidelijke regels m.b.t. de overgang naar een nieuw regime. Het valt of staat met tijdig en juiste informatie aan de aanbieders. De gemeente reageren hierop met: De gemeente zullen in gesprek gaan met de huidige aanbieders over de overgang. De gemeenten geven aan: Een aanvullende reden om te werken met een beperkt aantal aanbieders is om de commitment om binnen de regio met elkaar samen te werken hierdoor wellicht groter wordt, bijvoorbeeld ten aanzien van wachtlijsten. Hoe kijken de aanbieders hier tegenaan? De reacties van de aanbieders zijn:
--	---

	Als het aantal aanbieders zou worden beperkt, dan achten zij vijf tot tien aanbieders in de regio een goed aantal om een goede samenwerking met elkaar tot stand te kunnen brengen. Dat aantal is klein genoeg dat je elkaar goed kent, bereid bent om samen te werken en elkaar te helpen, bijvoorbeeld op het gebied van wachtlijsten. Voor een goede samenwerking ten aanzien van de wachtlijst zou de regio één wachtlijst voor de hele regio kunnen hanteren, die in te zien is door alle gecontracteerde aanbieders. Zij kunnen dan zelf kiezen welke inwoners ze van de wachtlijst willen halen. Wel is er risico op cherry picking op de gemakkelijke inwoners. Maar in onderling overleg en samenwerking zouden ook de moeilijk te plaatsen inwoners op deze manier geplaatst moeten kunnen worden. De beschikbaarheidswijzer kan het proces van toewijzing verbeteren. Real time inzicht in wachtlijsten/wachtenden werkt heel fijn! Leveren in Vijfheerenlanden is voor meerdere aanbieders lastig. Leidend is of voor die inwoner een medewerker gevonden kan worden. In Nieuwegein daarentegen is overname van een client geen probleem.													
Behoud van de huidige mogelijkheid om per gemeente te contracteren	De gemeenten lichten toe: Op dit moment kent de regio een systematiek waarbij aanbieders per gemeente kunnen aangeven of men daar de hulp kan leveren. Wat vindt u als aanbieders van Huishoudelijke Ondersteuning hiervan? De aanbieders geven aan: Dat is een prima systematiek.													
Het invoeren van een functiebekostiging/tarief per FTE	De gemeenten lichten toe: De gemeenten onderzoeken de overstap naar een tarief per FTE/functiebekostiging, dus werken met een basis volume tegen een FTE tarief en een extra volume tegen een uurtarief. Zie onderstaand plaatje ter oriëntatie van wat in theorie een mogelijkheid zou kunnen zijn. <table><tr><th>Houten</th><th>IJsselstein</th><th>Lopik</th><th>Nieuwegein</th><th>Vijfheeren-landen</th></tr><tr><td>uurtarief</td><td>uurtarief</td><td rowspan="2">uurtarief</td><td rowspan="2">uurtarief</td><td>uurtarief</td></tr><tr><td>FTE</td><td>40 FTE</td><td>FTE</td></tr></table>	Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	Vijfheeren-landen	uurtarief	uurtarief	uurtarief	uurtarief	uurtarief	FTE	40 FTE	FTE
Houten	IJsselstein	Lopik	Nieuwegein	Vijfheeren-landen										
uurtarief	uurtarief	uurtarief	uurtarief	uurtarief										
FTE	40 FTE			FTE										

pagina 6 van 13

Herinvoering inkomensafhankelijke eigen bijdrage	• Voor een gemeente als Vijfheerenlanden is 3 cliënten op een dag echt het maximum, gezien de gemiddeld langere reistijden binnen deze gemeente. • Dit werk kan niet fulltime worden gedaan. 24 uur per week is wel ongeveer het maximum. Als een medewerker meer wil werken dan 24 uur per week, wordt er eerst in gesprek gegaan met deze medewerker om goed naar haar/zijn mogelijkheden te kijken. Deze extra inzet is wel zeer welkom maar het moet wel haalbaar zijn voor de medewerker! Goed zorgen voor de medewerkers is belangrijk! • Ook neemt de gemiddelde problematiek bij cliënten toe. Zelfredzaamheid wordt kleiner. Ook dit leidt tot knelpunten in het werk bij medewerkers. In Utrecht wordt de systematiek toegepast dat eerst een kortere indicatie wordt afgegeven en dat de aanbieder dan eerst gaat kijken wat echt nodig is. Op deze manier ontstaat een meer passend aanbod, toegespitst op de cliënt. Voor inwoners is het vooral van belang dat er zeer goed wordt gecommuniceerd als er zaken wijzigen die voor hen consequenties hebben. De medewerkers die bij de inwoner in huis komt moet hiervan ook goed op de hoogte zijn. De gemeenten vragen: Welk effect valt te verwachten van herinvoering van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage? De reacties van de aanbieders is samengevat als volgt: De herinvoering van deze bijdrage zal niet veel oplossen ten aanzien van de (verwachte) personele tekorten. Deze invoering zal niet veel gaan wijzigen aan de vraag naar huishoudelijke ondersteuning. Hooguit enkele procenten. De insteek van de nieuwe regeling is nu te mild daarvoor. Door afschaffing van de eigen bijdrage is destijds wel veel nieuwe toestroom ontstaan richting Huishoudelijke Ondersteuning. De gemeenten vragen: Wat kan samen worden gedaan aan opleiding? Kan dit samen worden opgepakt? De aanbieders geven aan: Ja, dat is mogelijk bij een kleinere set van gecontracteerde aanbieders en langjarige contracten. Ook zouden er afspraken gemaakt kunnen worden over opleidingen met aanbieders, bijvoorbeeld: de aanbieder betaalt het loon, de gemeente betaalt de opleiding.
Het opleiden, werven, trainen en behouden van personeel	De gemeenten vragen: Wat kan samen worden gedaan aan opleiding? Kan dit samen worden opgepakt? De aanbieders geven aan: Ja, dat is mogelijk bij een kleinere set van gecontracteerde aanbieders en langjarige contracten. Ook zouden er afspraken gemaakt kunnen worden over opleidingen met aanbieders, bijvoorbeeld: de aanbieder betaalt het loon, de gemeente betaalt de opleiding.

Huishoudelijke ondersteuning voor en door inwoners, als onderdeel van de lokale gemeenschap en in verbinding met andere typen zorg (sociale kaart)	Een mogelijkheid om meer personeel binnen te krijgen voor deze hulp is wellicht om moeilijk plaatsbare mensen uit de bijstand te gaan betrekken. De gemeenten vragen: Klopt het dat er een verschuiving zichtbaar is in potentiële medewerkers richting studenten? De aanbieders geven aan: Dat klopt, er komen meer en meer studenten bij. Tegelijkertijd haken deze studenten ook vaak snel weer af. De gemeenten vragen: Lukt het om jonge mensen te interesseren voor dit vak? (MBO-ers?) En asielzoekers? De aanbieders geven aan: Het werven van jonge mensen is en blijft lastig. Ze missen vaak de ambitie en ook de beloning is matig. De aanbieders geven aan in een zo breed mogelijk spectrum (potentiële) medewerkers te beoordelen op geschiktheid. Ook het inhuren van asielzoekers kan bijdragen aan een stuk oplossing maar is zeker niet de oplossing gezien de taalproblemen. Naast het schone huis is de signaalfunctie ook van groot belang. De gemeenten vragen: Hoe ziet de ideale wereld van huishoudelijke ondersteuning er in de toekomst uit? De aanbieders komen met een aantal suggesties en opmerkingen: • Over een pilot met Oekraïners als dienstverleners: Veel cliënten hebben een bepaald beeld van wie de hulp gaat leveren. Het gaan inzetten van Oekraïners kost veel begeleidingstijd. Taal blijft een barrière. Overige suggesties van de aanbieders zijn: • Breng je sociale basis goed op orde en versterk deze: Stimuleer zelfredzaamheid. Zet erop in dat de inwoner het zelf kan blijven doen of opnieuw weer zelf kan gaan doen (reablement). Blijven bewegen is van groot belang voor mensen die ouder worden. En eigenlijk begint het al bij de jeugd: Zet in op de jeugd, zodat zij langer gezond leven. • Bij indicering onderzoeken in hoeverre de inwoner nog leerbaar is. • Over mannen die alleen (achter)blijven: Leer hen hoe het huishouden te voeren. • Combinatie met dagbesteding: tijdens de dagbesteding inwoners trainen. • Rechten en plichten: De huishoudelijke ondersteuning wordt nog steeds te veel gezien als recht zonder dat er plichten worden gevoeld.
--	--

Vervolgproces	• Voorbeeld van Almere: werk met een indicatie voor 3 maanden waarna wordt bepaald wat de definitieve inzet zal zijn. • Lokaal/wijkgericht inzetten: Mensen samen laten verhuizen en geclusterd laten wonen. • Toewijzing van een x-aantal uren per week omzetten naar langere looptijd: X-aantal uren per maand is goed werkbaar. Inwoner en medewerker weten waar ze aan toe zijn. Een x-aantal uren per jaar maakt het nog flexibeler. Sparen mag niet, flexibel inzetten wel. De gemeenten vragen: Zijn er gemeenten die werken aan het verwachtingspatroon bij cliënten? De reacties van de aanbieders is: Ja, via de reguliere kanalen. De gemeenten vragen: Hoe controleert de gemeente op de verrichte werkzaamheden? De aanbieders lichten toe: Intern worden middels aftekenlijsten de werkzaamheden gecontroleerd. De medewerker kan zijn eigen uren accorderen en de inwoner heeft dan een signaalfunctie. Hij dient aan de bel trekken als er niet of nauwelijks hulp is geleverd. E.e.a. werkt nog niet bij alle aanbieders digitaal. Systemen ontwikkelen staat door Corona nog steeds in de wacht. De gemeenten bedanken de aanbieders voor hun aanwezigheid, tijd, aandacht en inbreng. De verdere planning ziet er als volgt uit: • Eind mei/begin juni: publicatie van de inkoopprocedure • Juli/augustus: beoordeling van de inschrijvingen • September: gunnen • Oktober-December: implementatie nieuwe contracten
-----------------------------	--

Bijlage 1: Samenvatting van de bevindingen van de schriftelijke ronde van deze marktconsultatie

De vragen staan vermeld in zwarte tekst. De samengevatte reacties staan vermeld in [blauwe tekst](#).

1. Krapte op de arbeidsmarkt en innoveren

- Hoe ervaart u de krapte op de arbeidsmarkt? Hoe gaat uw organisatie hiermee om? Wat voor slimme oplossingen zijn te bedenken om toch de hulp te kunnen blijven leveren die nodig is? Is dat bijvoorbeeld:
 - a) het anders organiseren van uw dienstverlening;
 - b) het anders indiceren (door de gemeente), bijvoorbeeld een aantal uren per maand in plaats van per week;
 - c) verwachtingenmanagement bij inwoners; en/of
 - d) machines in plaats van mensen aan het werk zetten?

Samengevat over krapte op de arbeidsmarkt en innoveren:

- 1) Aanbieder werft continu personeel (8x genoemd)
- 2) Personeelskrapte is een continu probleem (6x genoemd).
- 3) Personeelskrapte kent pieken en dalen (1x genoemd)
- 4) Er is een verschuiving gaande in het type personeel dat kan worden geworven. De oorspronkelijke groep faseert uit. Hiervoor in de plaats komen bijvoorbeeld studenten en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (1x genoemd)
- 5) Aanbieder biedt veel mogelijkheden op het gebied van flexibele inzet van nieuw personeel:
 - a. Een klein aantal uren per week is al genoeg
 - b. Afwijkende gewenste werktijden (weekend bijvoorbeeld) is ook oké.
- 6) Aanbieder investeert in het behouden van personeel (2x genoemd)
 - a. Bijvoorbeeld door erop te blijven letten dat het personeel niet overbelast raakt.
 - b. Door personeel opleiding/instructie te geven
 - c. Door teamuitjes te organiseren
- 7) Verklein als gemeente de vraag naar HO door (5x genoemd):
 - a. Beter verwachtingenmanagement. Bijvoorbeeld in relatie tot de zomervakantieperiode.
 - b. In te zetten op reablement (2x genoemd)
 - c. 1x 2 weken HO i.p.v. elke week (3x genoemd)
 - d. Indiceer steeds een standaard hoeveelheid HO en maak er pas bij bezwaren een maatwerkindicatie van.
- 8) Machines die kunnen helpen, zijn:
 - a. Robotstofzuiger (5x genoemd)
 - i. Kanttekening die is genoemd: zijn cliënten wel in staat om een robotstofzuiger te bedienen en te onderhouden?
 - b. Automatische toiletreiniger
- 9) Machines inzetten zijn niet de oplossing van het probleem, maar dit kan in beperkte mate wel helpend zijn (3x genoemd).
- 10) Wasverzorging uitbesteden kan verlichting geven (1x genoemd) ten aanzien van de huidige personeelskrapte
- 11) Machines zijn hooguit aanvullend. Er moet iemand zijn om zaken als een 'niet-pluis-gevoel' te kunnen signaleren. Sociale interactie en signalering blijven belangrijk (2x genoemd)

2. Innovatie, kwaliteit en onderscheidend vermogen

- Welke mogelijkheden ziet u voor verbetering en innovatie van HO?
- Welke mogelijkheden ziet u voor de gemeenten om te verbeteren en te vernieuwen? Kent u hiervan voorbeelden van andere gemeenten?
- Hoe kan de kwaliteit/het onderscheidend vermogen van uw dienstverlening en van uw organisatie inzichtelijk worden gemaakt? Denk bijvoorbeeld aan de wijze waarop u een intake doet of het inwerken van een nieuwe medewerker.

Samengevat over innovatie, kwaliteit en onderscheidend vermogen:

1. Algehele indruk uit de reacties: De HO-dienst zelf is niet sterk voor innovatie vatbaar. Maar daar omheen kan wel worden verbeterd.
2. Aanboren van nieuw personeel:
 - a. Zelf opleiding en training verzorgen of buiten de deur organiseren voor (nieuwe) medewerkers
 - b. Werven van een andere/nieuwe doelgroep: zelf opleiden van nieuwe medewerkers, werven medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt en/of studenten.
3. Innoveren en verbeteren kan op de volgende manieren:
 - a. Hoe verbeteren we het kunnen behouden van medewerkers. Voorbeelden die zijn genoemd,
 - i. Hoe verbeteren we de zorgroosters zodanig dat de afgesproken zorgmomenten haalbaar blijven in tijd en frequentie
 - ii. Het vernieuwen van trainingen en instructies aan nieuwe medewerkers
 - iii. Nieuwe medewerkers laten coachen door ervaren medewerkers
 - iv. Trainingen met aandacht voor ergonomie
 - b. Zelfsturende teams waarbij medewerkers elkaars gaten dichtlopen bij ziekte of verlof.
4. Verbetering afstemming tussen aanbieder en sociaal team over wat de inwoner nodig heeft. (1x genoemd). Soms blijkt de toegekende indicatie niet goed te passen.
5. Introduceren klikgesprek tussen inwoner en medewerker HO. En/of intakegesprek bij de inwoner thuis
6. In relatie tot wachttijden: Verbeter het werken met de beschikbaarheidswijzer en/of maak hier meer gebruik van.
7. Verbeter de werking van de Ontwikkeltafel.
8. Doe meer vanuit de gemeente op het gebied van reablement
9. Doe meer vanuit de gemeente, in samenspraak met aanbieder, in het kader van verwachtingenmanagement over bijvoorbeeld de zomervakantieperiode.
10. Naar voorbeeld van de gemeente Utrecht: De gemeente hanteert een vierkantsbekostiging en indiceert per inwoner een aantal basisuren. De aanbieder vult dit aan indien nodig.
11. Belang van lokale connecties hebben met voorliggende voorzieningen en V&V-aanbieders wordt genoemd (1x)

3. HHM normenkader

- Hoe ervaart u het werken met het HHM-normenkader voor de organisatie en kwaliteit van uw dienstverlening? Wat betekent dit voor de organisatie van uw personeel?

Samengevat over het HHM-normenkader:

Op zich is het een prima werkbaar kader. De volgende suggesties en aanmerkingen zijn gedaan:

- 1) Verbeter richting de Inwoner het verwachtingenmanagement over HO. En zorg dat sociaal team en aanbieder hierin 1 en dezelfde boodschap communiceren
- 2) Vergeet niet dat naast de beschikking o.g.v. het normenkader ook een ondersteuningsplan van belang is.
- 3) Het ondersteuningsplan kan gedigitaliseerd en vooral korter.
- 4) Zet meer in op reablement en onderken dat er in de fase van reablement verschillen tussen inwoners kan zijn
- 5) Soms past de indicatie niet goed. Bijv. bij een inwoner met (beginnende) dementie is men extra tijd kwijt aan op gemak stellen v.d. inwoner.

4. Maaltijdvoorziening en kindzorg

- In de praktijk worden maaltijdvoorziening en kindzorg niet zo vaak te worden geïndiceerd door de gemeente. Verder leert de ervaring dat niet alle aanbieders van huishoudelijke ondersteuning deze dienst in huis hebben. Welke tips en adviezen heeft u hierover voor de gemeenten? Hoe kan dit beter of slimmer worden georganiseerd?

Samengevat over maaltijdvoorziening en kindzorg:

- 1) Aanbieder biedt het op zich wel aan, en graag, maar de spoeling is momenteel zo dun dat het niet op stel en sprong te organiseren is op het moment dat de behoefte er is.
- 2) Selecteer hiervoor 1 of 2 aanbieders per gemeente en vraag dit apart uit (3x gemeld)
- 3) Vraag hiervoor (ook) een ander type aanbieder en niet alleen aanbieders van HO. Bijvoorbeeld een aanbieder van verzorging en verpleging (3x genoemd).
- 4) Organiseer dit voorliggend (1x genoemd)
- 5) Dit is een ander product dan HO. Het vraagt een ander type medewerker, met andere competenties. En een hoger tarief (1x genoemd).

5. Eenmalige grote schoonmaak bij ernstige vervuiling

- Soms is een woning ernstig vervuild en kan pas worden gestart met reguliere huishoudelijke ondersteuning nadat een grote opruim- en schoonmaakactie heeft plaatsgevonden. Staat uw organisatie ervoor open om dit toe te voegen aan het takenpakket? Waarom wel/niet?

Samengevat over eenmalige grote schoonmaak:

- 1) Aanbieder HO staat er niet voor open om dit te gaan leveren (5x genoemd)
- 2) Dit is een ander soort werk, waar andere expertise en een ander soort personeel voor nodig is (7x gemeld), denk bijvoorbeeld:
 - a. Het eenmalige karakter ervan, hoe vaak is hier vraag naar en hoe snel moet dit dan kunnen worden ingepland
 - b. Zaken als het zorgen dat er containers komen om troep op te ruimen, ongediertebestrijding, hoarding, psychisch verwarde cliënten, OGGZ-cliënten.
 - c. Het niet beschikken over de juiste middelen en materialen als aanbieder van reguliere HO
- 3) Aanbieder staat hiervoor open, maar dan moet wel worden gekeken naar het tarief (1x gemeld).
- 4) Het Leger des Heils voert deze dienst in meerdere gemeenten uit (1x gemeld). De GGD verzorgt dit voor de gemeente (1x gemeld).

6. Werkgebied

- Heeft u een voorkeur om in niet in alle gemeenten actief te zijn? Waarom wel/niet?
- Welke mogelijkheden ziet u om werk zodanig te verdelen onder uw medewerkers, dat zij in slechts één of enkele wijken actief hoeven zijn?

Samengevat over werkgebied:

- 1) Aanbieder is graag actief in alle gemeenten (4x gemeld)
- 2) Aanbieder wil niet in alle gemeenten actief hoeven zijn (4x gemeld)
- 3) We proberen onze medewerkers in te zetten in de eigen woonplaats en/of een eigen postcodegebied te geven (8x genoemd).
 - a. Maar soms is dat niet haalbaar of ontstaan toch grotere reisafstanden (5x genoemd)
 - b. Een manier om dit op te lossen is door een beperkt(er) aantal aanbieders per gebied/wijk/gemeente te contracteren (1x genoemd)
- 4) Aanbieder beperkt bewust het aantal gemeenten waarin hij actief is, zodat de medewerkers niet over te grote afstanden verspreid hun werkadressen hebben.
- 5) Medewerkers van de aanbieders komen uit de eigen regio en werken in dezelfde regio. Medewerkers waarderen dat.

Overige opmerkingen en suggesties:

Als je het aantal aanbieders wil gaan beperken, denk dan niet in een te klein aantal aanbieders. Dit veroorzaakt discontinuïteit als na ingangsdatum contract te weinig capaciteit blijkt te zijn ingekocht. Het is namelijk niet vanzelfsprekend dat een overname van personeel naar de nieuw gecontracteerde aanbieders tot stand gaat komen.