



Bijlage 9. Verslag marktconsultatie

Doel van de bijeenkomst

De gemeente Assen organiseert een marktconsultatie om input op te halen van zorgaanbieders met het oog op een nieuwe overeenkomst voor onafhankelijke cliëntondersteuning vanaf **1 juli**. De gemeente wil meerdere aanbieders betrekken bij het bieden van deze ondersteuning, op basis van een **transparant, laagdrempelig en niet-op-prijs geselecteerd** model.

Belangrijkste thema's en onderwerpen

1. Fases van cliëntondersteuning

- Van lichte hulpvragen (richting geven, informatie) tot complexe situaties waarbij meerdere hulpvragen samenkomen.
- Voor eenvoudige ondersteuning: patiëntenverenigingen en vrijwilligers.
- Voor complexere situaties: geregistreerde cliëntondersteuners met professionele achtergrond.

2. Organisatie en uitvoering

- Mogelijkheid om in blokken of op uurbasis te werken.
- Gemeente streeft naar eenvoud en maatwerk ("regelarme stad").
- Cliënten moeten zo veel mogelijk in eigen regie blijven.

3. Toegang en spreiding

- Aandacht voor bereikbaarheid en vindbaarheid van OCO.
- Belang van samenwerking met wijkteams, welzijnspartijen (zoals Vaart Welzijn), en triagepunten (WMO, UWV, etc.).

4. Inkoopmodel

- **Open House (Semi-open model):** mogelijkheid voor nieuwe toetreders om elke twee jaar in te stromen.
- Geen aanbesteding op prijs/kwaliteit, maar via toetsing aan minimumcriteria.
- Gemeente blijft verantwoordelijk voor de zorgplicht, ongeacht welke partij ondersteunt.

5. Tarieven en kostprijsopbouw

- Gebaseerd op CAO's Sociaal Werk en Gehandicaptenzorg.
- Componenten: salarissen, ziekteverzuim, overhead, reiskosten, scholing.
- Discussie over de gemiddelde bestede uren per cliënt (variërend van 6 tot 20 uur).
- Tarief wordt gebaseerd op een **kostprijsmodel**, niet op marktwerking.

6. Verwachtingen van aanbieders

- Flexibiliteit in personeelsinzet (ook inzet van zzp'ers of onderaannemers).
- Bijdrage aan lokale zichtbaarheid en samenwerking.
- Voldoende rapportage en data aanleveren, maar met oog voor werkdruk.

7. Zorgen en aandachtspunten vanuit aanbieders

- Onzekerheid over het aantal uren per cliënt en de vergoeding.
- Verschillen tussen gemeenten in werkwijze en verwachtingen.
- Noodzaak voor duidelijke afspraken over wat "gemiddeld" is en wat "uitzonderingen" zijn.
- Vragen over duurzaamheid van de afspraken en samenwerking.

Vervolgstappen

- Gemeente verwerkt input in de definitieve stukken.
 - Na publicatie volgt inschrijving en overeenkomst voor partijen die voldoen aan de gestelde eisen.
-

Presentatie



Marktconsultatie OCO

www.assen.nl



Programma

- Welkom
- Toelichting Opdracht OCO
- Toelichting Procedure
- Toelichting Kostprijsanalyse



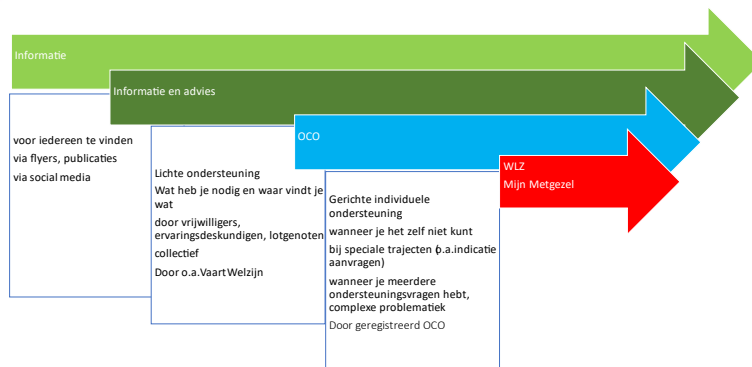
Toelichting Opdracht OCO

Wat is (O)CO

Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. (*artikel 1.1.1. WMO 2015*)

Wat doet de OCO:

- **Oriëntatiefase:** Ondersteunt bij reflectie op de gevolgen van de beperking op het eigen leven (kort gezegd: waar heb je last van, wat kun je zelf en waar heb je hulp bij nodig)
- **Toegang tot ondersteuning :** Ondersteunt bij het verkrijgen van passende ondersteuning (bv voorbereiden gesprekken, hulp bij aanvragen voorzieningen of indicatie, eventueel mee naar gesprek (niet overnemen, maar ondersteunen)
- **Tijdens de ondersteuning :** ondersteuning bij het behouden van de hulp/zorg/voorziening, bv bij herindicatie, opstellen zorgplan en bij klachten/bezwaarprocedures.



Om hoeveel cliënten gaat het?

2024:

- 477 individuele cliënten
- 944 hulpvragen
- 4097 uren
- 97 WLZ aanvragen

Jaarlijkse stijging circa 10%

Procedure

Toelatingssysteem op basis van Semi-Open House

- Keuzevrijheid voor inwoners
- Geen aanbestedingsplicht, flexibel proces
- Transparant proces dmv geschiktheidseisen en minimumeisen
- Geen selectie op basis van prijs/kwaliteit
- Twee jaarlijkse openstelling (duidelijkheid voor inwoners en opdrachtnemers)

Vragen en antwoorden naar aanleiding van de marktconsultatie

Vraag 1

In de Memorie van toelichting (MvT) van de Wmo staat dat gemeenten zorg dienen te dragen dat informatie, advies en (kortdurende) ondersteuning voor al hun inwoners beschikbaar en toegankelijk is. Dat deze onafhankelijk en integraal is en dat de gemeente ervoor zorgdraagt dat bij de cliëntondersteuning het belang van de inwoner het enige uitgangspunt is. Informatie en advies en ondersteuning horen onlosmakelijk met elkaar verbonden te zijn volgens de Wmo 2015 en de handreiking OCO van de VNG.

Uw gemeente heeft ervoor gekozen volgens de presentatie om informatie en advies los te koppelen van de OCO, is dit een bewuste keuze?

Antwoord

We gaan uit van een getrappt systeem, waarbij alle vragen rond informatie en advies in eerste instantie bij het KCC of het wijkteam terecht komen. Wanneer hier de vragen te complex zijn of de inwoner extra ondersteuning nodig heeft om zijn weg te vinden in de keuzen die gemaakt moeten worden, dan wordt de stap naar OCO gezet. Uiteraard staat het ook elke inwoner vrij om rechtstreeks contact op te nemen met OCO. Oftewel, het geven van informatie en advies is en blijft wel een onderdeel van de taken van de OCO, alleen is het streven om informatie en advies al zoveel mogelijk binnen het KCC en de wijkteams op te pakken.

Vraag 2

Deze Informatie en Advies functie ligt bij Vaart Welzijn, is de doorverwijzing richting OCO dan nog objectief en onafhankelijk te noemen als deze partij zich ook inschrijft voor de Open House OCO?

Antwoord

Vaart Welzijn heeft de brede opdracht om informatie en advies te geven aan inwoners. Ditzelfde geldt voor het KCC en de wijkteams. Wanneer ondersteuning van een OCO gewenst is, verwachten wij van deze organisaties dat zij de keuzevrijheid van de inwoner respecteren en dus verwijzen naar de diverse aanbieders van OCO. Wij zullen hier ook aandacht aan besteden tijdens de overlegtafels.

Vraag 3

Er wordt geen maximum gesteld aan de te maken uren per OCO casus? In de huidige overeenkomst wordt uitgegaan van gemiddeld 3 1/2 uur per hulpvraag, wordt dit los gelaten?

Antwoord

We gaan uit van een richtlijn voor het aantal te besteden uren per vraag/ondersteuning. Uit de cijfers van MEE Samen van de afgelopen jaren zien we een trend waarin het aantal uren per vraag daalt, maar het aantal vragen per client stijgt. Gemiddeld gaan we uit van een tijdsbesteding van 4 uur per vraag en 6 uur voor de aanvraag van een WLZ indicatie. De tijdsbesteding per client/vraag is ook gespreksonderwerp bij de half jaarlijkse overlegtafels.

Vraag 4

De z.g.n. gespecialiseerde cliëntondersteuning heeft uw gemeente in het verleden apart aanbesteedt, wordt deze nu ook meegenomen in de Open House constructie? Zij is nergens expliciet genoemd in uw stukken en er staat ook niet waar deze belegd is. Of geeft de duiding van "meervoudige hulpvragen met complexe problematiek" aan dat deze GCO ook via deze Open House wordt toebedeeld?

Antwoord

In 2021 heeft de gemeente Assen besloten om een scheiding te maken tussen de Onafhankelijke Client Ondersteuning voor alle inwoners van Assen en een breder aanbod van Maatschappelijke Hulp- en dienstverlening voor doelgroepen LVB, NAH en ASS (door u aangeduid met Gespecialiseerde Client Ondersteuning). Dit om een duidelijk onderscheid te maken op de onafhankelijke ondersteuning (OCO) en de meer op hulpverlening, casusregie, maatschappelijke voorzieningen/respijtzorg en deskundigheid/diagnostiek gerichte werkvelden. De huidige procedure richt zich dan ook alleen op de OCO, voor alle doelgroepen in de gemeente Assen. Inmiddels is er landelijk een project gestart voor zeer Gespecialiseerde Client Ondersteuning (mijn metgezel), gefinancierd door VWS. Het betreft hier veelal cliënten met een WLZ indicatie. In een aantal uitzonderingen kunnen het hier ook cliënten met een WMO of JW indicatie zijn. De gemeente gaat er vanuit dat de OCO aanbieders op de hoogte zijn van deze specifieke vorm van (G)OCO en tijdig cliënten naar deze vorm van ondersteuning door te verwijzen.

Vraag 5

Hoe verhoudt zich het feit, dat als de huidige werkwijze van de gespecialiseerde OCO(GCO) doorloopt zich tot de Open House constructie OCO die nu wordt aangeboden? Als inwoners nl op de hoogte zijn welke partij informatie en advies biedt (waar zij zich als eerste moeten melden blijkt uit de stukken) en welke partij de GCO biedt, wat is dan nog de keuzevrijheid voor de OCO die overblijft voor een inwoner?

Antwoord

De Maatschappelijke Hulp en dienstverlening voor LVB,NAH en ASS staat los van de OCO, zoals hiervoor al aangegeven. OCO staat open voor elke inwoner van Assen die niet zelfstandig of met behulp van mensen uit het informele netwerk, hun weg te vinden op het gebied van het brede sociale domein.

Vraag 6

Wat levert de keuzevrijheid inwoners op die kwetsbaar zijn of een beperking hebben? Veel inwoners met een beperking zijn al blij als ze de drempel hebben genomen om zich te melden voor ondersteuning. Als zij daarna nog een keer de keus uit een aantal organisaties (er waren 6 partijen op de consultatie) moeten maken is dit weer een drempel. Zeker mensen met LVB of ASS en vaak ook NAH zijn geholpen met een directe doorverwijzing zodat dit helderheid voor hen verschaft. Graag een toelichting hoe uw gemeente verwacht dat de keuzevrijheid in de OCO, de kwetsbare inwoners van Assen versterkt en helpt.

Antwoord

Keuzevrijheid is een belangrijk beginsel voor de gemeente Assen. Het is aan de aanbieders van OCO of zij zich bijvoorbeeld op een specifieke doelgroep willen profileren of juist op basis van uitstraling, wijkgerichtheid etc. Daarmee kan een aanbieder juist de stap om ondersteuning te vragen verkleinen.

Vraag 7

Leidende principes en voorgestelde procedure

Een van de leidende principes sociaal domein van de gemeente Assen is het wijkgericht werken. Het wijkgericht werken faciliteert het succesvol beheersbaar maken van het budget door korte lijnen, vaste gezichten, nauwe samenwerking en kennis van de sociale kaart. Wijkgericht werken staat ons inziens haaks op de door de gemeente Assen voorgestelde semi open house procedure, waarbij iedere aanbieder van OCO die voldoet aan de gestelde minimumeisen gecontracteerd wordt. Wijkgericht werken is effectiever en efficiënter te realiseren door een overeenkomst aan te gaan met maximaal twee á drie aanbieders en vraagt een langjarige samenwerking. Wij adviseren dit ook

vanwege de nadrukkelijk wens en uitgangspunt van de gemeente Assen om het budget beheersbaar te houden.

Inschrijver verzoekt u gezien bovenstaande om ofwel de opdracht onderhands aan maximaal twee á drie aanbieders van OCO te gunnen, ofwel een aanbestedingsprocedure te starten waarbij de kwalitatieve aspecten van OCODienstverlening meewegen in de beoordeling.

Antwoord

De gemeente Assen heeft gekozen voor een variant waarbij de keuzevrijheid van de inwoner voorop staat, waarbij de open house constructie de meest passende vorm is. Onderhands aanbieden of een aanbesteding op kwaliteit vraagt een andere procedure, waar hier niet voor gekozen is.

Vraag 8

Alternatieve open house procedure

Wanneer u niet kiest voor een alternatieve aanbestedingsprocedure (meervoudig onderhands of andere procedure waarbij de kwalitatieve aspecten meewegen), dan adviseren wij de gemeente Assen in ieder geval om geen semi open house procedure te starten, maar een gesloten open house. Bij deze procedure is er alleen een vastgesteld toetredingsmoment bij aanvang van de overeenkomst en wordt de overeenkomst alleen in bepaalde gevallen (bijvoorbeeld bij minder dan twee of drie gecontracteerde aanbieders van OCO), opengesteld voor nieuwe toetreders.

Antwoord

De procedure wordt gedurende de looptijd 1x open gesteld. We verwachten niet dat deze openstelling tot grote verschuivingen binnen het aanbod van OCO zal leiden.

Vraag 9

Onderbouwing tarieven en toegepaste cao's

Er wordt voor de concept kostprijsberekening uitgegaan van een verdeling van 50% cao Gehandicaptenzorg (GHZ) en 50% cao Sociaal werk (SW). In de praktijk zien wij echter dat vrijwel alle aanbieders van OCO, de cao SW hanteren. Wij verzoeken u derhalve ook uit te gaan van de cao SW. Deze cao past bij een ondersteunende dienstverlening als clientondersteuning. De cao GHZ past bij een sector waar zorgverlening en hulpverlening wordt gegeven. Dit vraagt andere competenties, profiel en achtergrond van medewerkers. Cliëntondersteuning is geen zorg- of hulpverlening

Antwoord

Op basis van de marktverkenning hebben we inmiddels besloten om volledig uit te gaan van de CAO Sociaal Werk.