

Verslag marktconsultatie Hulp bij het Huishouden (K011045)

Hieronder volgt een samenvatting van de marktconsultatie Hulp bij het Huishouden van de gemeenten Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Dongen en Gilze en Rijen, gebaseerd op de reacties van vier Aanbieders van Hulp bij het Huishouden.

Doel marktconsultatie

- Voorbereiding op (her)inkoop van Hulp bij het Huishouden via een Open House systematiek.
- Inzicht verkrijgen in zienswijzen van aanbieders over o.a. centrale wachtlijst en spoedzorg.
- Uitvoering kostprijsonderzoek door Bureau HHM.

Deelname kostprijsonderzoek

Alle vier de Aanbieders geven aan deel te willen nemen aan het kostprijsonderzoek.

1. Centrale wachtlijst & samenwerking

Positieve houding t.o.v. centrale wachtlijst

- Alle partijen staan in beginsel positief tegenover een centrale wachtlijst.
- Voordelen: beter zicht op vraag en capaciteit, eerlijker toewijzing, ondersteuning van personeelsplanning.

Aandachtspunten / bezwaren

- Acceptatieplicht geeft risico op verlies efficiëntie (effect op kostprijs) door werkwijze op basis van wijkgericht plannen.
- Acceptatie bij WLZ-aanbieders: WLZ gaat voor op Wmo.
- Risico op “landje pik” waarbij cliënten met hogere indicaties en uit centraal gelegen gebieden sneller van de wachtlijst worden gehaald dan cliënten uit buitengebieden of lichtere indicaties.
- Praktische haalbaarheid cliëntuitwisseling beperkt.

Termijn toewijzing door gemeente

Verschillende reacties:

- Liever niet automatisch toewijzen bij overschrijding termijn.
- Starttijd van 2 weken bij beschikbaarheid van capaciteit als uitgangspunt.
- 4 weken als redelijke termijn.
- 8 weken als maximale wachttijd.

Keuzevrijheid cliënt

- Alle partijen erkennen belang van keuzevrijheid.
- Belangrijk: goede voorlichting, transparantie en communicatie.
- Keuzes moeten niet automatisch leidend zijn als dat de doorstroom belemmert.

2. Spoedzorg en leveringscondities

Definitie spoedzorg

- Breed opgevat: Situaties waar snelle inzet gewenst is, bijv. inzet na ziekenhuisopname, terminaal, opvang bij acute situaties.

Haalbaarheid binnen 48 uur

- Alle aanbieders geven aan dat levering binnen 48 uur moeilijk tot niet haalbaar is zonder extra middelen of compensatie.
- Geen reservecapaciteit beschikbaar; medewerkers worden volledig ingezet.

Voorwaarden voor spoedzorg

- Duidelijke definitie van spoed.
- Voldoende personeelscapaciteit vereist (alle partijen).
- Heldere communicatie vanuit gemeenten over de aard van de urgentie.

3. Evaluatie en cliënttevredenheid

Borgen stem van de cliënt

- Jaarlijkse evaluaties worden (deels) al uitgevoerd.
- Vormen: telefonische en digitale evaluaties, huisbezoeken, structurele contactmomenten.
- Belang van laagdrempelige klachtenprocedures wordt benoemd.

Rol gemeente

- Onafhankelijke evaluaties en klanttevredenheidsonderzoek aanbevolen en vaak ook onderdeel van eigen bedrijfsvoering aanbieders.
- Gemeente moet faciliterend zijn. Evt. het onderzoek zelf uitvoeren.
- Inzage in door/bespreken met gemeente van klanttevredenheid en relevante signalen gewenst (alle partijen).

4. Aandachtspunten, risico's en kansen

Arbeidsmarktkrapte als grootste knelpunt

- Structureel tekort aan personeel bij alle aanbieders benoemd.

- Belang van realistische tarieven en flexibele inzetmogelijkheden benadrukt.

Aanvullende aandachtspunten

- Goede digitale processen en eenduidige standaarden (wachttijst, berichtenverkeer, contractstandaarden, i-standaarden, digitaal tenzij).
- Meer samenwerking tussen aanbieders en ketenpartners.
- Niet alleen via formulieren, maar ook in gesprek blijven met aanbieders.

5. Suggesties en ideeën

- Ontwikkeling reablement/community care.
- Ergotherapeut en maatschappelijk werker voorafgaand aan inzet maatwerk.
- Hulpmiddelen als algemene voorziening.
- Flyer voorafgaand aan start hulp.
- Centrale wachttijst en duidelijke taakomschrijving.
- Meer ruimte voor gesprekken tussen partijen.
- Kwalitatieve aanbieders selecteren met bewezen commitment.
- Realistische tarieven zijn cruciaal om te kunnen investeren.
- Herwaardering van keuzevrijheid bij schaarste.
- Flexibele uitvoeringseisen om met beperkte middelen te sturen op de hoogste behoefte.