

Inkoopdocumenten Huishoudelijke Ondersteuning

Bijlage 5 Marktconsultatieverslag

Marktconsultatie ter voorbereiding inkoopprocedure Huishoudelijke Ondersteuning Gemeenten Sittard-Geleen, Stein en Beek

Datum: 17-04-2025: 11:30 uur – 13:30 uur

Aanwezig:

- Vivian van Golde – contractmanager Wmo en projectleider inkoopprocedure
- Susan Boon – Zuyderland
- Maya Ploumen – Zuyderland
- Sanne Meeuwsen – T-Zorg
- Paul Renders – kwaliteitsmedewerker gemeente Beek
- Amanda Lipsch – procescoördinator gemeente Stein
- Roy Canton - 046 dagbesteding
- Dimphy Aelfers - 046 dagbesteding
- Fanny Kleinjans – Ambulante Thuiszorg
- Rik van Loo – Ambulante Thuiszorg
- Sanne Grooten – Coördinator consulents Gemeente Sittard-Geleen
- Nils Meesters – kwaliteitsmedewerker Gemeente Sittard-Geleen
- Marielle Smeets – Inkoopadviseur Gemeente Sittard-Geleen
- Hetty van Rijswijk – Leveranciersmanager
- Anouk Wiertz – Aanbestedingsjurist Gemeente Sittard-Geleen

Inleiding

Doelstelling van de marktconsultatie is om de ingediende vragen te beantwoorden en eventuele aandachtspunten bespreken. Van deze marktconsultatie wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de aanbieders toegestuurd en maakt onderdeel uit van de inkoopstukken. Benadrukt wordt dat de toegestuurde concept overeenkomst is opgesteld volgens de contractstandaarden van de VNG. De overeenkomst bestaat uit deels verplichte tekstdelen (deel 3) die vanuit de VNG zijn voorgeschreven; deze bepalingen zijn in deel 1 aangevuld met gemeenten specifieke bepalingen.

Het concept Inkoopdocument is ook opgesteld volgens de contractstandaarden en waar nodig aangevuld door de gemeente. Het Programma van Eisen is door gemeente zelf opgesteld. Het staat gemeenten vrij om de stukken op basis van de marktconsultatie aan te passen of aan te vullen.

De gemeenten zijn voornemens om op 9 mei 2025 de inkoopstukken te publiceren op TenderNed. Aanbieders die zich hebben gemeld bij gemeenten ontvangen een bericht als de inkoopstukken zijn gepubliceerd. De planning van de inkoopprocedure is opgenomen in het inkoopdocument. Gunning wordt verwacht in september.

De gemeente heeft de ontvangen vragen op onderwerp gebundeld. De vragen worden tijdens deze marktconsultatie op onderwerp beantwoord.

Onderwerpen

Indicatie wekelijks of tweewekelijks;

- a) Aan de hand van criteria en zo ja welke?
- b) Frequentie overlaten aan aanbieder;

Ad a. Consulent bepaalt aan de hand van een (keukentafelgesprek) of een indicatie noodzakelijk is en kijkt ook of ondersteuning 1x per 2 weken passend is of dat er een noodzaak tot wekelijkse ondersteuning is .

De verwachting is dat door de ontwikkelingen er sneller op 1x per twee weken wordt uitgekomen. Belangrijk is dat de frequentie moet passen bij de beperkingen van de client. Bij COPD, incontinentie en dementie zal meestal op een frequentie 1x per week worden uitgekomen. Belangrijk is wel dat in het geval van vakanties het niet is toegestaan dat bij een standaard tweewekelijkse frequentie in de vakantieperiode geen vervanging wordt ingezet en hierdoor de frequentie 1x per 4 of 6 weken wordt.

Belangrijk is te vermelden dat als de gemeenten een algemene voorziening voor was en strijkservice opzetten, dit invloed kan hebben op indicaties en frequenties.

Aanbieders geven aan dat er dan goed aan verwachtingenmanagement moet worden gedaan zodat bij inzet van een algemene voorziening de inwoner weet dat deze taken niet meer door de medewerker die HO biedt. worden uitgevoerd. Anders blijft de verwachting dat deze alsnog de werkzaamheden gaat uitvoeren terwijl deze tijd niet meer in de indicatie is opgenomen. Belangrijk is ook dat aanbieders ook de eigen medewerkers meenemen in de nieuwe werkwijze. Dit heeft wel tijd nodig. De gemeente benoemt dat het vooral bij lange verbintenissen tussen cliënt en hulp het belangrijk is om een professionele afstand tot elkaar te houden.

Ad b. De consulent stelt de frequentie vast. De mogelijkheid bestaat dat de aanbieder andere afspraken maakt met de cliënt, als dit passend is.

Jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek;

Aanbieders melden dat binnen HKZ/ISO er al een verplichting is om dit tweejaarlijks uit te voeren. Aanbieders vragen zich hierbij wel af wat de definitie van het onderzoek is, hoeveel vragen moet gesteld worden en bij welke deel van de cliënten? Een cliënttevredenheidsonderzoek wordt gedaan door zowel de gemeenten als de aanbieder.

Een aanbieder geeft aan dat vervanging (vraag 4) een uitdaging is en stelt daardoor de vraag of dit als vraag thuishoort in het tevredenheidsonderzoek. Belangrijk is dat de client hier goed in mee moet worden genomen. Afsproken wordt om dit nog nader te duiden in de inkoopstukken. Voor wat betreft de vragen over vervanging misschien kunnen er concreter vragen worden gesteld over communicatie rondom vervanging.

Opmerkingen aanbieders: Wees kritisch over de vragen en KPI's. Ze moeten wel relevant zijn. Wat zegt het getal en wat doe je daar dan mee?

Sturen op zelfredzaamheid

Aanbieders melden dat het een uitdaging is om iemand van 80+ nog zelfredzaam te maken. De basisvraag is: "Wat kan iemand nog zelf doen of blijven doen?" Voorbeeld echtpaar vrouw overlijdt, man deed niet het huishouden maar moet hierin dan wel worden ondersteund richting zelfredzaamheid. Belangrijk is vooral om te kijken wat kan iemand wel

of hoe kan iemand daarin goed gestimuleerd worden. Dus geen leeftijdsgrenzen, geldt voor alle cliënten.

Voor de volledigheid wordt meegedeeld dat 60% van de cliënten onder de 80 is.

Meldingen t.a.v. signalering:

Aangegeven wordt dat dit op meerdere plekken is opgenomen in de stukken en met elkaar in verband staat. Er worden twee vormen van signaleren van aanbieders verwacht; zowel positief (wat kan wel of kan minder) als negatief (wat gaat niet, of niet goed en wat moet meer of anders). Gemeenten vinden het belangrijk dat medewerkers goed worden opgeleid/gecoacht om signalen te kunnen duiden en weten hoe ze deze moeten doorgeleiden. Contractmanagement wil weten hoeveel er gesignaleerd wordt zodat er ook snel geacteerd kan worden. Vooral ook de focus op verbetering is essentieel dus ook als iets kan worden verminderd. Belangrijk dan ook dat dit goed wordt gecommuniceerd door de gemeente zelf en waar nodig wordt aangepast in de indicatie.

Vraag vanuit gemeenten : of aanbieders nog tips hebben ten aanzien van signalering. Hoe kunnen gemeenten dit beter stimuleren? Aanbieders geven concreet aan dat gemeenten vooral duidelijk zijn over signaleren en wat er onder signalering wordt verwacht. Signalering wordt door aanbieders op dit moment vooral gericht op zorg en cliënt (MIC en MIM). Het doorgeven van een inwonende zoon of dochter of andere wijzigingen vinden de meeste medewerkers moeilijk, omdat dit de vertrouwensband kan schaden. Gemeenten geven aan dat Wmo met name is gericht op participatie. Voorstel van partijen is om dit sowieso een keer separaat op te pakken met aanbieders.

Nu in staat in stukken dat signalering zowel ten goede als ten kwade van de indicatie daar ligt de focus. Voorbeeld: cliënt met beginnende dementie en zonder sociaal netwerk willen gemeenten wel doorkrijgen, omdat de medewerker dan de enige is die dit kan signaleren.

Accountantsverklaring met of zonder productieverantwoording:

Voor productieverantwoording wordt de landelijke norm gehanteerd. Landelijke norm is nu bij omzet vanaf € 125.000,00 is voor productieverantwoording nodig.

Voor de accountantsverklaring gelden ook de landelijke normen, dit betekent dat niet iedere aanbieder een accountantsverklaring nodig heeft voor de jaarcijfers.

Eigen risico bij schade aan spullen cliënten

Gemeenten realiseren zich dat aanbieders een verzekering hebben ten aanzien van eigen risico. Maar het is niet de bedoeling dat het eigen risico bij aansprakelijkheid wordt afgewenteld op cliënten. Kiest aanbieder voor een eigen risico dan is dat voor rekening van aanbieder. Voorstel vanuit aanbieders is om wel een grens voor te hanteren zoals dit ook bij zorgverzekeraars geldt; bijvoorbeeld een grens van € 50,00 euro los van bewezen schuld want dat moet altijd vergoed worden. Aanbieders geven aan dat een schadeclaim vaak voorkomt, wekelijks. Dit wordt ook in contracten van aanbieders met cliënten opgenomen. Belangrijk is overigens altijd dat de inwoners ook een inboedel/aansprakelijkheidsverzekering hebben.

Fysieke intake

Fysieke intake is altijd verplicht en noodzakelijk. Je moet altijd bij de cliënt in huis zijn geweest om een goed beeld te vormen en ook om de cliënt te informeren over de werkspraken.

Openingstijden

In stukken staat nu telefonische bereikbaarheid tussen 08:00 en 14:00 uur.

Gevraagd wordt om dit aan te passen naar telefonische bereikbaarheid tussen 08:30 uur en 14:00 uur. Dit voorstel wordt overgenomen.

VOG Profiel

Voor wie geldt deze eis? De eis van een VOG geldt voor medewerkers die direct bij klant aanwezig zijn en ook voor bestuurders. Benodigde profiel is opgenomen in de stukken. Eisen aan een VOG voor medewerkers op kantoor worden door gemeenten niet specifiek gesteld. Er wordt afgestapt van de eigen verklaring zoals in de huidige overeenkomst. Dit mag uiteraard wel door aanbieders zelf worden gehanteerd. Op het moment dat er redenen zijn om tussentijds een extra VOG op te vragen, is de aanbieder wel verplicht om dit dan uiteraard ook te doen. Gemeenten kijken nog naar de tekst over noodzaak aanleveren VOG voor bestaande medewerkers.

Declaratieregels no-show

De gemeente vindt omgaan met no-show een gedeelde verantwoordelijkheid. Het is belangrijk dat inwoners aan de voorkant goed worden geïnstrueerd hoe hiermee om te gaan. Op het moment dat het no-show vaker voorkomt, dient de aanbieder dit zo snel mogelijk bij te gemeenten melden. Als er sprake is van zorgmijders of dementie wordt op casusniveau gekeken wat er wel of niet gedeclareerd kan worden. Gemeenten zullen hier nog kritisch naar kijken. Aanbieders moeten dit ook in de eigen systemen nog verder goed in gaan richten. 0-lijn is deze maar in de uitvoering met elkaar proberen concreet te maken. Aanbieders hebben onvoldoende inzicht over de huidige situatie om nu hier concreet aantallen cliënten aan te koppelen.

Prijsopbouw/tarieven

Proefberekening mogelijk?

Ja dat is mogelijk. In de proefberekening wordt uitgegaan van (indien beschikbaar) de aangepaste Berenschot-tool en de gegevens van huidige aanbieders (01-09-2024). De Proefberekening wordt gemaakt in mei als de Berenschottool 2025 en de CAO definitief is. Er wordt een tarief berekend voor een kleine ondernemer en grote ondernemer.

De basis is het tarief over 2025, deze wordt opnieuw in de tool berekend en daarover komt nog een deel van de voorlopige OVA overheen voor 2026.

Gemeenten zijn voornemens in 2025 nog opnieuw de personeelsmix uit te vragen en daarna niet meer (tarief wordt geïndexeerd op basis van OVA en daarna niet meer aangepast op basis van personeelsmix). Aanbieders willen graag jaarlijks de personeelsmix doorgeven en daarnaast als dat mogelijk is ook de jaarlijkse nieuwe tool van Berenschot hanteren. De berekenmethode van de Berenschottool staat op berekening en niet op standaard.

Hoe wordt omgegaan met verschillen in tarieven tussen aanbieders:

Sinds 01-01-2024 is een tarief per aanbieder afgesproken. Hierdoor worden bepaalde componenten toegespitst op aanbieder zoals WHK, personeelsmixen en keuzes vast/variabel etc. Op heel veel zaken wordt standaard voorstellen Berenschot gevolgd.

Indexering en CAO stijging

Indexering vindt plaats door voor 90 % uit te gaan van de OVA en voor 10% PPC)

In 2025 wordt de tool gevuld en voor de jaren daarna worden de OVA percentages ingevuld. Deze worden ingevuld op basis van voorlopige OVA en daarna weer opnieuw doorerekend op basis van de definitieve OVA voor het jaar daarna.

De reden voor deze keuze is dat dit in de contractstandaarden wordt voorgesteld.

Ook zijn de gemeenten hierdoor minder afhankelijk van de CAO onderhandelingen, die vaak lang duren, waardoor tarieven achteraf gecorrigeerd moeten worden.

Daanbieders geven aan dat het belangrijkste is dat een kostendekkend tarief wordt geboden.

Partijen zijn op zoek naar samenspel, mogelijkheden om gezamenlijk de lasten en opbrengsten te dragen ook bij bijvoorbeeld de voordelen van reductie etc. Eén partij gaat intakesystematiek zoals nu in Heerlen bij alle gemeenten hanteren en realiseren, ook in Sittard-Geleen, Stein en Beek.

Afronden en gebruik van uurtarief i.p.v. minutentarief.

Gemeenten gaan kijken of een aanpassing van de afrondingssystematiek mogelijk is en hoe dit in te richten in iWmo. De iWmo standaard wordt hierin gevolgd.

Benchmark Care (alleen gericht op HO dus niet breed) wel of niet meenemen;

Nee, er wordt gewerkt op basis van de aangepaste tool van Berenschot (tool die er nu is), als de Benchmark wordt verwerkt in de tool en de keuze wordt gemaakt om de tool te wisselen wordt dit automatisch meegenomen en anders niet.

Reiskostenvergoeding en zakelijke reistijd

Zakelijke reistijd/werk - werk en woon - werk;

In de nieuwe Cao zijn hierover nieuwe afspraken gemaakt.

De reiskosten (werk-werk) worden verdisconteerd in de tarieven net als reistijd.

Reistijd is nog niet meegenomen in declarabele uren.

Marge/Risico-opslag

Deze opslag staat in de Berenschottool nu op nihil.

Aanbieders noemen het risico van no show nu niet is gedekt. Er zijn ook nog andere risico's te benoemen; het is van belang dat er geen dubbeling in de opslagen en andere afspraken zit.

Gemeenten zullen nog kritisch naar dit onderdeel kijken.

Om te voldoen aan de AmvB reële prijs is het niet noodzakelijk om een opslag te hanteren.

Aanbieders geven aan dat verbeteringen in proces en innovaties ook een (financieel) risico beteken, dit zou de gemeente in deze opslag kunnen compenseren.

De gemeente is van mening dat innovaties niet via een opslag gecompenseerd hoeven te worden. In Sittard-Geleen kunnen aanbieders met innovatieve ideeën zich aanmelden voor een proeftuinen, hierin wordt ook een compensatie opgenomen.

De mogelijkheid tot aanmelden van en deelnemen aan pilots is opgenomen in de overeenkomst; hierover kunnen wanneer dit van toepassing is nog nadere afspraken worden gemaakt.

Rondvraag:

Een aanbieder vraagt of de herzieningsclausules nog nader moeten worden ingevuld?

Wijzigingsvoorstellen worden door de gemeente voorgelegd en besproken (o.a. via fysieke overlegtafel); in de overeenkomst is opgenomen dat aanbieders een wijzigingsvoorstel mogen weigeren, dit dient dan wel vanwege legitieme gronden te worden onderbouwd.

Een aanbieder vraagt waarom Semi open house (eenmalig openzetten)? Er is bewust niet gekozen voor tussentijds toetreden van aanbieders tenzij gemeenten daar behoefte aan hebben in verband met een beperkt aanbod.