

Bijlage 10 Verslag marktconsultatie Huishoudelijke Ondersteuning gemeente Rhenen

1. Inleiding en doel

Dit document bevat een geanoniseerd en zorgvuldig opgesteld verslag van de marktconsultatie Huishoudelijke Ondersteuning die de gemeente Rhenen heeft gehouden ter voorbereiding op een toekomstige aanbestedingsprocedure.

De marktconsultatie bestond uit individuele gesprekken met aanbieders. Het doel van deze gesprekken was het ophalen van ervaringen, signalen en aandachtspunten uit de praktijk. De opgehaalde informatie helpt de gemeente bij het voorbereiden van een aanbesteding die uitvoerbaar, rechtmatig en passend is bij de lokale situatie.

Dit verslag:

- bevat geen namen van aanbieders;
- bevat geen herleidbare of concurrentiegevoelige informatie;
- bevat geen toezeggingen of beleidskeuzes;
- geeft geen richting aan de toekomstige aanbesteding.

Aan de inhoud van dit verslag kunnen geen rechten worden ontleend. De gemeente Rhenen behoudt volledige beleidsvrijheid.

2. Marktontwikkelingen

Aanbieders geven aan dat de huishoudelijke ondersteuning structureel onder druk staat. Belangrijke ontwikkelingen zijn dubbele vergrijzing, personeelstekorten, toenemende zorgzwaarte en een hoger ziekteverzuim onder medewerkers. Het werk wordt zowel fysiek als mentaal zwaarder, terwijl de instroom van nieuwe medewerkers beperkt blijft.

Samenwerking tussen gemeente en aanbieders wordt gezien als belangrijk om de dienstverlening toekomstbestendig te houden. Genoemd worden periodiek overleg, afstemming over wachtlijsten en het delen van inzicht in de vraag. Meer transparantie over wachtlijsten kan aanbieders helpen bij het afwegen of het haalbaar is om extra medewerkers aan te nemen.

Technologische ontwikkelingen kunnen ondersteunen, maar leveren volgens aanbieders slechts beperkte structurele tijdswinst op binnen de huishoudelijke ondersteuning.

3. Versterken van zelfredzaamheid (re-ablement)

Het versterken van zelfredzaamheid wordt breed gezien als noodzakelijk. Tegelijkertijd geven aanbieders aan dat re-ablement niet voor iedere cliënt passend is en altijd maatwerk vraagt.

Een verlengde intake wordt genoemd als mogelijke werkwijze. Hierbij wordt tijdelijk een meer gekwalificeerde medewerker ingezet om samen met de cliënt te kijken naar wat iemand zelf (weer) kan doen, eventueel met inzet van hulpmiddelen, aanpassingen in het huishouden of ondersteuning vanuit het netwerk. Na deze periode kan worden geadviseerd over de benodigde inzet van huishoudelijke ondersteuning.

Aanbieders geven aan dat een verlengde intake niet automatisch leidt tot kostenbesparing. De inzet van zwaarder personeel brengt extra kosten met zich mee en het effect hangt sterk af van de kwaliteit van de bestaande intake en indicatiestelling. Ook is voldoende volume nodig om deze rol uitvoerbaar te houden.

Belangrijke aandachtspunten zijn:

- duidelijke beschrijving van de verwachtingen;
- goede monitoring van resultaten;

- scholing en ondersteuning van medewerkers;
- kritisch blijven bij indicatiestelling aan de voorkant.

Daarnaast wordt gewezen op het inzetten van praktische hulpmiddelen die cliënten ondersteunen bij het zelfstandig uitvoeren van huishoudelijke taken.

4. Wijkgericht werken

Over wijkgericht werken zijn verschillende ervaringen gedeeld. Voor huishoudelijke ondersteuning alleen worden beperkte voordelen gezien, zeker in kleinere gemeenten. De vaste relatie tussen cliënt en medewerker en het belang van keuzevrijheid spelen hierbij een grote rol.

Wijkgericht werken wordt vooral kansrijk geacht wanneer dit onderdeel is van bredere samenwerking binnen zorg en welzijn, bijvoorbeeld met wijkverpleging, begeleiding en informele netwerken. In grotere gemeenten kan wijkgericht werken meer effect hebben. Vaak wordt dit geleidelijk ingevoerd om bestaande relaties te behouden.

5. Huishoudelijke ondersteuning als algemene voorziening

De inzet van huishoudelijke ondersteuning als algemene voorziening wordt door aanbieders met terughoudendheid benaderd. Genoemde aandachtspunten zijn een mogelijke aanzuigende werking, toename van de vraag en extra druk op personeel.

Aanbieders met ervaring in gemeenten waar deze vorm wordt toegepast, geven aan dat afbakening en monitoring complex zijn. Meerdere aanbieders geven aan dat gemeenten hier in de praktijk soms weer van afstappen.

6. Huishoudelijke ondersteuning voor mantelzorgers (HOM)

Het product huishoudelijke ondersteuning voor mantelzorgers is bij aanbieders bekend. De vraag hiernaar is over het algemeen beperkt, maar het product wordt als zinvol ervaren voor de mantelzorgers die er gebruik van maken.

Aanbieders benadrukken het belang van duidelijke kaders en heldere communicatie. Het product wordt als uitvoerbaar gezien zolang de doelen en voorwaarden duidelijk zijn.

7. Signaleringsfunctie van dienstverleners

Aanbieders onderschrijven het belang van een goede signaleringsfunctie. In de praktijk blijft dit echter uitdagend door tijdsdruk, privacyregels en het risico dat signalen minder scherp worden bij langdurige cliëntrelaties.

Om signaleren te ondersteunen, werken sommige aanbieders met digitale hulpmiddelen, zoals apps waarin medewerkers signalen laagdrempelig kunnen vastleggen. Deze signalen worden beoordeeld door een coördinerende rol, die bepaalt of opvolging nodig is en welke partijen daarbij betrokken worden, zoals het netwerk of de gemeente.

Ook wordt gewerkt aan cliëntgerichte toepassingen waarin welzijnsmetingen zijn opgenomen. Deze middelen kunnen ondersteunen, maar vragen blijvende aandacht, scholing en terugkoppeling om effectief te zijn.

8. Overige aandachtspunten

Tijdens de marktconsultatie zijn daarnaast diverse aanvullende aandachtspunten benoemd die relevant kunnen zijn voor de verdere voorbereiding van een toekomstige aanbesteding.

Aanbieders geven aan dat zij te maken hebben met stijgende kosten, onder meer als gevolg van werving en behoud van personeel, scholing, reiskosten en een hoger ziekteverzuim. De financiële ruimte binnen de huishoudelijke ondersteuning wordt door aanbieders als beperkt ervaren.

In (een deel van) de gesprekken is tevens gesproken over de inzet van huishoudelijke ondersteuning met een lagere frequentie, zoals eens per twee weken. Aanbieders geven aan dat een dergelijke inzet in de uitvoering vraagt om duidelijke afbakening, zorgvuldige communicatie richting cliënten en aandacht voor monitoring van de effecten op kwaliteit en zelfredzaamheid. Dit onderwerp was geen vooraf geagendeerd gesprekspunt en is opgenomen als aanvullend signaal uit de markt.

Verder is door aanbieders gewezen op de samenhang tussen contractuele randvoorwaarden en de mogelijkheden om te investeren in samenwerking, innovatie en personeelsontwikkeling. In dat kader wordt door aanbieders benoemd dat de contractduur van invloed kan zijn op de mate waarin dergelijke investeringen duurzaam kunnen worden vormgegeven. Dit wordt benoemd als algemeen aandachtspunt vanuit de markt.

Tot slot worden ook het aantal gecontracteerde aanbieders en de ruimte voor samenwerking en vernieuwing genoemd als relevante aandachtspunten bij een toekomstige aanbesteding. Aanbieders geven aan het te waarderen dat zij in een vroeg stadium zijn betrokken bij de voorbereiding.

De in dit verslag opgenomen signalen en aandachtspunten vormen geen beleidsvoornemens en leiden niet tot vooraf vaststaande keuzes in de aanbestedingsprocedure.