

Bijlage 7 | Marktconsultatieverslag

1. Aanleiding

NMD-samenwerking is voornemens per 1 januari 2024 nieuwe contracten voor Huishoudelijke ondersteuning af te sluiten. In de voorbereidingsfase van het inkooptraject betreft NMD-samenwerking graag gecontracteerde en niet-gecontracteerde aanbieders. Dit sluit aan bij de visie van NMD-samenwerking om de relatie met aanbieders een van partnerschap en samenwerking te laten zijn. Het hoofddoel van de marktconsultatie is om informatie bij aanbieders op te halen omtrent hun mening over bepaalde vraagstukken en keuzes waar het projectteam voor staat in de voorbereidingsfase van het inkooptraject.

2. Aanpak

Op 12 januari 2023 is een per e-mail een uitnodiging verstuurd aan 18 gecontracteerde en 4 niet-gecontracteerde aanbieders. Op 24 januari 2023 is een herinneringsmail verstuurd, inclusief agenda.

Uiteindelijk hebben op 31 januari 2023 15 gecontracteerde aanbieders en 1 niet-gecontracteerde aanbieder deelgenomen aan de marktconsultatie. Deze vond fysiek plaats. De aanwezige aanbieders is gevraagd om hun mening over 6 onderwerpen, te weten:

- Perceelindeling
- Tarieven
- Lokale betrokkenheid aanbieders
- Personeel
- Eisen/contractvoorwaarden
- Kwaliteitscontrole en monitoring

Daarnaast zijn de uitgangspunten van NMD-samenwerking met de aanwezigen gedeeld en is er ruimte geweest voor de aanwezigen om aanvullende input te geven.

Aanvullend op de fysieke bijeenkomst heeft NMD-samenwerking aanbieders de mogelijkheid gegeven om schriftelijke aanvullingen aan te leveren tot uiterlijk 7 februari 2023. Er zijn geen schriftelijke aanvullingen ontvangen.

3. Samenvatting uitkomsten marktconsultatie

Dit hoofdstuk geeft een samenvatting van de ontvangen vragen, opmerkingen en reacties.

3.1 Uitgangspunten NMD

Uurtarief. We kiezen voor een uurtarief en stappen af van resultaatgericht werken.

- Gevraagd wordt naar de reden van deze keuze. NMD kiest hiervoor, omdat een urenindicatie beter is voor het verwachtingsmanagement richting de cliënt dan een resultaat.
- NMD wordt gecompimenteerd met deze keuze.
- Gevraagd wordt hoe de omzetting van resultaat naar uren gaat plaatsvinden. NMD reserveert hiervoor 3 maanden (oktober t/m december). Het exacte omzettingsproces is nog onduidelijk in deze fase.

Twee producten. We behouden de twee producten HH1 + HH2 (indicatiegestuurd). De ondersteuningstijd in het normenkader voor de 'gemiddelde cliëntsituatie', betreft volledige professionele overname van alle activiteiten. De situatie van de cliënt wordt hier tegen afgezet / mee vergeleken.

- Gevraagd wordt hoe aanbieders dit moeten zien in gemeenten die nu met vier producten werken. NMD geeft aan dat dit in de praktijk vier producten op twee niveaus zijn en dat ze ook voor de gemeenten naar twee producten op die niveaus wil.
- Gevraagd wordt hoe NMD omgaat met aanbieders die huishoudelijke ondersteuning koppelen aan begeleiding. NMD geeft aan dat het goed is dat dit benoemd wordt en dat dit op de agenda staat: hier zal door NMD apart naar worden gekeken. (Juridisch) uitgangspunt is wel dat iedereen hetzelfde contract krijgt, het gaat hier om contracten voor huishoudelijke hulp.
- Gevraagd wordt hoe NMD kijkt naar de doelgroep van huishoudelijke ondersteuning. NMD geeft aan dat vooral rekening is gehouden met de doelgroep die alleen huishoudelijke ondersteuning afneemt. De omzetting naar bijvoorbeeld de combinatie van huishoudelijke ondersteuning met begeleiding moet nader worden onderzocht.

Normenkader. HHM-normenkader aanhangen. We hebben een aanvullende instructie van 2022 ontvangen, deze kunnen we gebruiken.

Geen reacties

Semi open house procedure. Doel van de procedure: iedereen toelaten, spreiding optimaliseren, personeel behouden. We kiezen voor semi open house die sowieso jaarlijks wordt opgezet, met een optie om in beargumenteerde gevallen ook daar tussenin nog open te zetten, vanwege diverse ontwikkelingen in de markt en personele tekorten. Capaciteit en zorgplicht zijn argumenten om de procedure bij extreme tekorten alsnog open te zetten.

- Opgemerkt wordt dat niet in alle gemeenten de contracten zijn verlopen; in een aantal gemeenten zijn de contracten opgezegd. NMD geeft aan dat dat klopt: dat is gedaan om de dienstverlening per 1 januari 2024 te kunnen uniformeren in de vijf gemeenten.

3.2 Perceelindeling

Veel aanbieders werken al in meerdere gemeenten. In de nieuwe contracten willen we expliciet gemeentelijke percelen om de binding met het voorliggend veld versterken, bekendheid in de buurt en bij samenwerkende organisaties zoals welzijn en gemeenten stimuleren en de zorg nabij te organiseren. Dus aanbieders kiezen bewust om al dan niet aan te bieden in een gemeente, maar spannen zich dan ook in om invulling te geven aan de lokale focus binnen die gemeente. Daarbij gaat onze voorkeur uit naar percelen op gemeenteniveau met aandacht voor verschillen in reistijd en –kosten tussen de percelen.

3.2.1 Hoe kijken aanbieders naar deze voorkeur voor een perceelindeling?

- Aanbieders laten brede instemming merken voor voorgenomen perceelindeling.
- Gevraagd wordt of je als aanbieder, wanneer je inschrijft op een perceel, je dan ook verplicht bent om aan te bieden. NMD bevestigt dit: er is een acceptatieplicht want het kan juridisch niet om onderscheid te maken. Hooguit is er in de gemeentelijke toegang de mogelijkheid om te sturen. Er wordt door aanbieder doorgevraagd of dit dan ook in de contracten wordt opgenomen. NMD geeft aan hier nog niet uit te zijn en het intern te bespreken. Overige aanbieders laten brede instemming merken dat dit een belangrijk punt is.
- Opgemerkt wordt dat aanbieder percelen vooral kent op productniveau, niet op gemeenteniveau. Aanbieder is blij met de voorgenomen perceelindeling omdat het gericht is op de gemeente en toekomstbestendig is.
- Opgemerkt wordt dat dit ingewikkelde situaties kan opleveren op de gemeentegrenzen, bijvoorbeeld wanneer de cliënt en de medewerker huishoudelijke ondersteuning net aan de andere kant van een gemeentegrens wonen. NMD onderkent dit en geeft aan dat de woonplaats van de cliënt leidend is.

3.3 Tarieven

We gebruiken het rekenmodel van Berenschot. Vanwege reistijd gaan we nader onderzoek doen naar de specifieke situatie voor NMD. Dit willen we in afstemming met aanbieders gaan doen: met het rekenmodel Berenschot als basis, die we aanpassen voor de lokale situatie. We zijn voornemens om twee verschillende tarieven te hanteren voor reiskosten: een voor stedelijk gebied (gemeente Assen) en een voor buitengebied (overige gemeenten), om zowel het buitengebied en stedelijk gebied te bedienen.

3.3.1 Hoe kijken aanbieders aan tegen voorgenomen tariefdifferentiatie?

- Opgemerkt wordt dat dit complicerend kan werken. Bijvoorbeeld bij een cliënt in nood in Gieten kun je een medewerker huishoudelijke ondersteuning uit Assen laten komen, maar de verschillende tarieven maakt dit ingewikkeld. NMD onderkent dit, maar benadrukt dat hetzelfde ook andersom geldt: dan zou een medewerker uit Gieten een cliënt in Assen kunnen helpen voor een hoger tarief.
- Opgemerkt wordt dat dit een mooi initiatief is. Het bedienen van de buitengebieden is een groot struikelblok voor aanbieders en het is fijn dat NMD hier oog voor heeft en zoekt naar oplossingen. Aanbieders laten brede instemming merken met deze opmerking.
- NMD doet de suggestie om de tariefdifferentiatie in samenwerking met de aanbieders op te stellen. Aanbieders vullen het rekenmodel in, waarna NMD tot een tariefvoorstel komt waarover eventueel nog discussie kan plaatsvinden.
- Opgemerkt wordt dat het lastig is dat gevraagd wordt naar HH1 en HH2 en dat geen rekening wordt gehouden met de combinatie met begeleiding. NMD onderkent dat dit lastig kan zijn voor aanbieder, maar benadrukt dat het van belang is dat iedereen tarieven indient voor dezelfde dienstverlening.
- Gevraagd wordt of NMD in het bepalen van het tariefvoorstel rekening houdt met de omvang van de aanbieders. NMD bevestigt dat er sprake zal zijn van een gewogen gemiddelde.
- Opgemerkt wordt dat je gaat creëren dat aanbieders personeel uit de buitengebieden naar Assen laten komen bij bijvoorbeeld vervanging bij ziekte. Aanbieder doet een alternatief voorstel voor een tarief voor HH1 en HH2 dat in alle gemeenten geldt. Een andere aanbieder snapt het probleem, maar geeft aan dat niet moet worden vergeten dat voorgenomen tariefdifferentiatie een goede handreiking is om de buitengebieden interessant te maken. Dit ziet aanbieder in, maar vraagt wel aandacht voor de personele bezetting en welzijn van het personeel. NMD onderkent dat het welzijn van het personeel belangrijk is en verwijst naar de discussie onder 3.5.

3.3.2 Waar gaat de voorkeur van aanbieders naar uit: uren per week of uren per jaar die flexibel in te zetten zijn?

- Opgemerkt wordt dat een aantal aanbieders bekend is met deze werkwijze: flexibel in te zetten uren met een minimum aantal uren per week, maar wel maandelijks een gelijk bedrag factureren.'
- Gevraagd wordt hoe dit strookt met het uitgangspunt dat NMD kiest voor een uurtarief in plaats van resultaatgericht werken om duidelijkheid richting de cliënt te verschaffen. NMD bevestigt dat dit juridisch lastig ligt en momenteel voorligt bij een interne jurist.
- Opgemerkt wordt dat deze flexibiliteit juist veel administratieve kosten kan voorkomen. Zo voorkom je dat er aan het einde van het jaar extra geïndiceerd moet worden. Maar wel met vaste maandelijks facturatie. Bovendien geeft flexibiliteit ruimte om te schuiven met vakanties.
- NMD vraagt wie de risicodrager is in geval van bijvoorbeeld verhuizen of overlijden onder een flexibele inzet. Aangegeven wordt dat er in andere gemeenten gewerkt wordt met de 15^e van de maand. De ene kant van de maand draagt gemeente het risico, de andere kant de aanbieder.
- NMD vraagt door of er rekenmodellen zijn voor het geval iemand in het begin van het jaar relatief weinig zorg heeft gehad en de dienstverlening dan stopt. Aanbieders sturen een rekenmodel toe.
- In het verlengde van bovenstaande punt wordt opgemerkt dat flexibele inzet voor een jaar lang is. Per maand of per kwartaal lijkt haalbaarder. Aanbieders laten brede instemming merken met dit argument.
- Opgemerkt wordt dat het voor aanbieders het beste is om de factureren wat je hebt geleverd, maar aanbieder onderkent dat dit lastig is voor NMD.
- NMD geeft aan de reacties te waarderen en zal intern een besluit hierover vormen.

3.3.3 Zien aanbieders nog andere mogelijkheden om het buitengebied en stedelijk gebied te bedienen?

Geen reacties

3.4 Lokale betrokkenheid aanbieders

We willen de binding met het voorliggend veld versterken. Daarnaast willen we bekendheid in de buurt en bij samenwerkende organisaties zoals welzijn en gemeenten stimuleren om de zorg nabij te organiseren. Deze lokale betrokkenheid vinden we belangrijk en we zien graag dat aanbieders zich daarvoor inspannen.

3.4.1 Hoe kunnen we dit het beste uitvragen: als eis (Programma van Eisen) of als plan van aanpak?

- Aanbieders laten brede instemming merken met de wens van de gemeente om hier wat mee te doen.
- Gevraagd wordt hoe NMD hierin rekening houdt met de privacywetgeving. NMD geeft aan dat het vooral gaat om laagdrempelig adviseren van de cliënt. Aanbieder geeft aan dat in dat geval de sociale kaart geüpdatet moet worden, en dat NMD moet onderzoeken of het personeel en NMD zelf dit wil.
- Opgemerkt wordt dat de privacywetgeving ook zaken toelaat. Bijvoorbeeld bij het signaleren van een onveilige thuissituatie.
- Opgemerkt wordt dat veel personeel zich al inspent voor deze laagdrempelige advisering.
- Gevraagd wordt of NMD zich realiseert dat dit verder gaat dan een signaalfunctie en of NMD zich bewust is van de gevolgen daarvan voor het personeel. NMD nuanceert dit, de wens is om het laagdrempelig te houden maar er tegelijkertijd concreet werk van te maken.
- Opgemerkt wordt dat een samenwerkingsovereenkomst van aanbieders met organisaties in het voorliggend veld te ver gaat. NMD bevestigt dit, dit is niet de intentie.
- Opgemerkt wordt de lokale betrokkenheid verwatert als er veel aanbieders zijn per perceel. Aanbieders laten brede afkeuring merken over deze opmerking: het hoeft niet te verwateren, elke aanbieder moet op de hoogte zijn van wat er speelt in de buurt.
- Opgemerkt wordt dat aanbieders best handvatten mogen aanreiken aan het personeel en dat NMD daar best wat in mag vragen, maar dat een eis te zwaar is. Een plan van aanpak zou logischer zijn.
- NMD stelt voor dat de lokale betrokkenheid concreet kan worden door te verwachten dat personeel kennis heeft van de sociale kaart en de betrokkenheid van mensen bij de maatschappij normaliseert. Aanbieder merkt op wordt dat als dit de insteek is, zowel een eis als plan van aanpak niet logisch klinkt, helemaal niet in een samenwerking van partnerschap en vertrouwen. Bovendien signaleren aanbieders al. Voorstel is om een ruimere term in de inkoopprocedure op te nemen wat NMD verstaat onder signalering.
- Opgemerkt wordt dat signaleren stap 1 is en dat aanbieders dit al hebben ingeregeld, maar dat de gemeenten ook wat mogen inrichten waar aanbieders de signalen kwijt kunnen. NMD onderkent dit, maar benadrukt dat het ook gaat om de signalering van kansen. Hiervoor is van oudsher minder aandacht als het gaat om signaleren.
- Opgemerkt wordt dat aanbieders zich al jarenlang inspannen voor deze lokale betrokkenheid, maar dat het in de praktijk heel lastig is om het concreet te krijgen. Het is zo breed en klein, dat is niet te vatten in concrete eisen of een plan van aanpak.
- Opgemerkt wordt dat de gemeenten zich hier ook voor moeten inspannen. Aanbieders doen al veel: de signaalfunctie omzetten in actie vergt ook inspanning van de gemeenten. Gevraagd wordt of aanbieders hier ook wat in kunnen verwachten van de gemeenten. NMD geeft aan de mogelijkheden te verkennen om hier faciliterend in te zijn en samen op te trekken in plaats van alleen een eis bij de aanbieders neer te leggen.
- Opgemerkt wordt dat NMD onderschat hoe goed de medewerkers van aanbieders al lokale betrokkenheid hebben. Aanbieders laten brede instemming merken voor dit standpunt. NMD benoemt dat dit niet ter discussie staat.

3.5 Personeel

We verkennen graag de mogelijkheden om personeel te behouden en aan te trekken. Bijvoorbeeld venstertijden verruimen om ook in de avonden en weekenden het werk interessant te maken voor een nieuwe doelgroep?

3.5.1 Zijn er redenen om dit niet te doen?

- Opgemerkt wordt dat het een goed idee is om de venstertijden te verruimen, maar dan moet er ook wat gebeuren met de tarieven op niet-reguliere tijden. Want aanbieder zou wel willen verruimen, maar doet dit nu niet i.v.m. de tarieven (ORT).
- Opgemerkt wordt door dezelfde aanbieder dat de verwachting vanuit de cliënt een grotere belemmering is. Cliënten hebben veel eisen, daar moet wat aan gedaan worden om ruimere venstertijden mogelijk te maken. Nu geven aanbieders ook al aan bij cliënten dat niet alle wensen gehonoreerd kunnen worden, met een boze cliënt tot gevolg. Dat is ook niet wenselijk. Aanbieder wenst dat hier bij de gemeentelijke toegang al duidelijkere communicatie over komt richting de cliënt.
- Opgemerkt wordt dat in andere gemeenten de toegang heel streng is: daar krijg je drie momenten waarop de medewerker langs kan komen. Kun je niet op die momenten, is de ondersteuning blijkbaar niet belangrijk genoeg.
- Opgemerkt wordt dat het verruimen van venstertijden het werk inderdaad interessant maakt voor een nieuwe doelgroep. Daarbij wordt ook opgemerkt dat dit naar verwachting niet alle problemen oplost, maar slechts een beetje gaat helpen. Aanbieders laten brede instemming merken voor dit standpunt.

3.5.2 Zijn er meer suggesties wat wij kunnen doen om personeel te behouden of zelfs aan te trekken?

- Opgemerkt wordt dat een SROI-eis niet haalbaar is. Niet alle aanbieders zijn het hiermee eens.
- Opgemerkt wordt dat het helpt om anderstaligen te accepteren, maar dat dit gevoelig ligt bij cliënten.
- Opgemerkt wordt dat ROC's en universiteiten benaderd kunnen worden om de beeldvorming te veranderen en leerwerktrajecten aan te bieden.

3.5.3 Zien aanbieders nog andere mogelijkheden om personeel te behouden en aan te trekken?

Geen reactie

3.6 Eisen/contractvoorwaarden

We verkennen de mogelijkheid om te eisen dat aanbieders zowel HH1 als HH2 kunnen leveren.

3.6.1 Zijn er redenen om dit niet te doen?

- Opgemerkt wordt dat dit voor een aanbieder onacceptabel is. Dit in verband met de doelgroep die aanbieder heeft, waarin huishoudelijke hulp wordt aangeboden als combinatie met begeleiding. Aanbieders laten breed begrip merken voor dit standpunt.
- Gevraagd wordt of we ook eisen stellen aan de balans tussen HH1 en HH2. NMD geeft aan hier geen eisen aan te stellen.
- Opgemerkt wordt dat als je twee verschillende producten eist, je ook twee verschillende tarieven moet hanteren. Terwijl er in algemene zin juist sprake is van een nivellering van de tarieven voor beide producten.

We willen het volgende opnemen als contractvoorwaarde: contracten van aanbieders die een jaar lang geen cliënten hebben, worden ontbonden.

3.6.2 Zijn er redenen om dit niet te doen?

- Gevraagd wordt of dit voor het hele contract geldt, of alleen per perceel. NMD geeft aan dat dit altijd per perceel wordt bekeken. Aanbieders laten brede instemming voor de voorgenomen contractvoorwaarde.

3.7 Kwaliteitscontrole en monitoring

We willen onderzoeken of we kwaliteitscontrole kunnen en willen gebruiken.
--

3.7.1 Zien aanbieders mogelijkheden om dit te doen?

- Opgemerkt wordt dat je kan kijken naar technische controles uit de schoonmaakbranche in combinatie met de belevingskwaliteit (cliënttevredenheid). NMD vraagt of het mogelijk is om de technische kwaliteit te controleren. Aanbieder geeft aan dat dat mogelijk is.
- Opgemerkt wordt dat technische controle als spannend ervaren wordt, omdat de leefsituatie van cliënten sterk verschilt en daarmee de beleving van wat een schoon huis is. Dit staat lijnrecht tegenover een technische controle. Aanbieders geven in brede instemming aan dat je een technische controle niet moet willen: dit komt uit het bedrijfsleven en is niet toepasbaar op cliënten.
- Opgemerkt wordt dat een technische controle geen meerwaarde heeft voor cliënten. Voor cliënten is alleen de beleving van een schoon huis belangrijk.
- Opgemerkt wordt dat een technische controle veel geld kost.
- NMD geeft aan de argumenten gehoord te hebben en de cliënttevredenheid aandacht te geven.

3.7.2 Welke KPI's zouden we kunnen monitoren?

- Opgemerkt wordt dat we de green deal (maatschappelijk verantwoord ondernemen) kunnen monitoren. Daar zijn alle aanbieders bekend mee. Aanbieders laten brede instemming blijken voor dit standpunt.
- Opgemerkt wordt dat cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid gemonitord kunnen worden.
- Opgemerkt wordt dat lean werken belangrijk is: de structuur binnen een organisatie voordat een melding wordt opgepakt.
- Gevraagd wordt waarom NMD deze vraag stelt. NMD geeft aan deze vraag te stellen in het kader van een verkenning van de mogelijkheden die aanbieders hebben op het gebied van kwaliteitscontrole en monitoring.

3.8 Input aanbieders

Naast bovenstaande onderwerpen is de volgende input gegeven door aanbieders:

- Opgemerkt dat onduidelijk blijft welke doelgroep NMD voor ogen heeft bij huishoudelijke ondersteuning en wat NMD doet voor de doelgroep die meer ondersteuning nodig heeft.
- Opgemerkt wordt dat aanbieder mist wat de gemeenten gaan doen. Het beleid bij de vijf gemeenten is nog erg verschillen, aanbieder ziet graag dat processen gestroomlijnd worden. NMD spreekt de intentie uit hier werk van te maken. Aanbieder ziet graag een tijdspad hiervoor.
- Gevraagd wordt of NMD bewust geen aandacht heeft voor innovatie en de inzet van techniek. Andere aanbieders geven aanvullend aan dat ze de inzet van robots en digitalisering een grote uitdaging vinden. Aanbieder geeft aan dat je ook kan denken aan apps die beweging bij cliënten stimuleren. NMD geeft aan bezig te zijn met powerful ageing. Aanbieders laten hierover brede goedkeuring blijken.
- Opgemerkt wordt dat medewerkers ook bij dergelijke bijeenkomsten betrokken moeten worden. NMD geeft aan dat dit inderdaad is weggezaakt in de afgelopen jaren. Andere aanbieder geeft aan dat de interesse vanuit medewerkers voor bijeenkomsten soms ook laag is, daar moet ook wat aan gebeuren.
- Opgemerkt wordt dat het mensenwerk blijft, ondanks innovatie en techniek. Voor aanbieder bestaat kwaliteit uit vertrouwen, veiligheid en stabiliteit. Aanbieder ziet die aspecten graag terugkomen in de aanbesteding.