

Aan het College van Burgemeester en Wethouders
van de gemeente Olst-Wijhe
Postbus 23
8130 AA WIJHE



Wijhe, 27 april 2020

Betreft gevraagd Advies Uitgangspunten notitie aanbesteding Wmo

Geacht College,

Via uw medewerker Caspar Rouws is ons gevraagd advies uit te brengen over de Uitgangspunten notitie Aanbesteding Wmo. Aan dit advies gaan enkele gesprekken van uw ambtenaar en leden van de werkgroep Wmo van de Adviesraad Samenleving Olst-Wijhe vooraf. Naar aanleiding hiervan adviseert de Adviesraad Samenleving u positief en wil met het volgende reageren.

Inleiding

Het verheugt de Adviesraad dat de gemeente Olst-Wijhe heeft gekozen voor een samenwerking met de gemeente Raalte. Deze samenwerking lijkt een goede ontwikkeling met name wat betreft de cultuur, het Noaberschap en transparantie. De kleine zorgaanbieders hebben dit als positief ervaren.

Hoofdstuk 2 Inkopen/aanbesteden

2.2. Kernopdracht

Het perspectief van de inwoner is ons uitgangspunt. Samen met de inwoner en zijn of haar netwerk wordt gezien wat nodig is en perspectief biedt.

Mededeling:

De kernopdracht, zoals die is verwoord in 2.2 spreekt ons zeer aan. Dat geldt ook voor de uitwerking daarvan in de uitgangspunten in hoofdstuk 4.

Hoofdstuk 4 Uitgangspunten

Perspectief van de inwoner is ons uitgangspunt

De inwoner heeft regie over de ondersteuning en begeleiding. Iedere inwoner, hoe ondersteunings- of zorgbehoefstig ook, heeft de mogelijkheid tot zelfregie, hoe gering soms ook.

Advies:

- Het is van belang dat er wel voldoende keuzemogelijkheden blijven.
- Bij deze keuzemogelijkheden vragen wij ook om transparantie zodat de inwoners en of consulenten over informatie kunnen beschikken zoals bijvoorbeeld folders, meekijken of meedraaien op groepen welke past het best bij mij. (bijv. Folders van kleinschalige zorg Salland)
- De inwoner heeft de regie, hoe minimaal die soms ook kan zijn.
- Let op vraag- en resultaat gestuurd aanbod van de ondersteuning.

- Denk aan het inzetten van onafhankelijke cliëntondersteuners, hierover heeft de Adviesraad al eerder geadviseerd (advies ingestuurd op 8 oktober 2018)

Integraal werken

Om goed aan te sluiten bij de ondersteuningsvraag van de inwoner is integraal werken noodzakelijk. Daarmee bedoelen we samenwerken op het gebied van zorg, welzijn, jeugdhulp, onderwijs, werk en inkomen.

En de doorgaande lijn voor kwetsbare jongeren die 18 worden. Hiervoor is het belangrijk dat aanbieders zich committeren aan de uitvoering van het toekomstplan van een jongere. Dit plan wordt vanaf 17 jaar gemaakt en kan betekenen dat een aanbieder soms gevraagd wordt om voor het 18e jaar mee te denken over ondersteuning die nodig is na het 18e jaar.

Advies:

- Aandacht voor een zorgvuldige overgang van de 17 naar 18 jarige kwetsbare jongeren. Laten we deze jongeren niet de dupe worden van deze overgang naar zelfstandigheid maar maak het mogelijk om bij deze groep jongeren in deze overgangsfase een periode extra financiële mogelijkheden te geven.

Continuïteit van zorg

Continuïteit van zorg is het uitgangspunt voor dit proces om tot contracten met zorgaanbieders te komen. Inwoners zijn vaak al meerdere jaren bij aanbieders in zorg en geven ook aan, niet graag te willen wisselen van aanbieder.

Om te komen tot echte transformatie is langdurige samenwerking tussen gemeente, welzijnsorganisaties en zorgaanbieders van belang.

Advies:

- Denk ook aan de continuïteit van de consulenten van het Toegangsteam zodat ook de inwoners een vertrouwensband op kunnen bouwen met deze consulenten en er zo ook richting de gemeente naast de controlerende taak een vertrouwensband ontstaat met de inwoner. Het wordt door de inwoner erg plezierig ervaren een bekend gezicht te zien en niet nog eens het (soms pijnlijke) verhaal weer eens te moeten vertellen.
- De continuïteit voor een inwoner bij het behouden van zijn aanbieder van voorkeur is belangrijk en moet leidend zijn.
- Zorg voor een flexibele overgang als een inwoner vanwege de aanbesteding moet kiezen voor een andere aanbieder.

Gewaardeerd partnerschap

Wij vinden gewaardeerd partnerschap met aanbieders van groot belang.

In de voorbereiding op de aanbesteding nemen we de ervaringen en ideeën van de huidige aanbieders mee. Ook gedurende de looptijd van de overeenkomst zal er nadrukkelijk de samenwerking worden gezocht met aanbieders op zowel uitvoerings- als beleidsniveau.

Het is belangrijk dat de medewerkers van aanbieders en gemeenten elkaar kennen, weten te vinden en actief het gesprek voeren.

We werken samen op basis van vertrouwen, maar het monitoren van (tussentijdse) resultaten vinden we belangrijk. Dit geeft informatie die ons helpt om door te ontwikkelen wat betreft de transformatie.

Het zal hierbij gaan om een combinatie van harde en zachte factoren.

Advies:

- Wij zijn, net als u, van mening dat een gewaardeerd partnerschap voor zowel de inwoners, de zorgaanbieders en consulenten positieve effecten zullen hebben. Een samenwerking van consulenten en zorgaanbieder op basis van vertrouwen i.p.v. controle, de zorgaanbieder kan zo veel aanvullende informatie verschaffen aan de consulenten en bemiddelen. Het is toch het doel voor de inwoner om de situatie zo goed mogelijk te handhaven?
- Ook gewaardeerd partnerschap daar waar het gaat om mantelzorgers. Mantelzorgers voelen zich vaak gesteund en gehoord door de zorgaanbieders en zorgaanbieders hebben vaak daarom een goed inzicht van de situatie en kunnen ook de consulenten van het Toegangsteam van goede informatie over een inwoner voorzien. Weer op basis van vertrouwen i.p.v. controle. Denk daarbij aan het perspectief, de vraag van de inwoner, de maatwerkvoorziening ten opzichte van de omgekeerde toets.

Doelmatige, haalbare en rechtmatige ondersteuning

We vinden het belangrijk om alleen overeenkomsten te sluiten met zorgaanbieders die betrouwbaar en kwalitatief goed zijn. De geboden zorg moet ook verantwoord worden. Niet alleen in inzet, maar ook met bereikte resultaten. Als inwoners, gemeenten en zorgaanbieders zullen we daarover steeds in gesprek moeten zijn. Daardoor kunnen we de kwaliteit verbeteren en resultaten mogelijk sneller realiseren.

Advies:

- Wij zijn, net als u, van mening dat kwaliteit verbeterd kan worden door stelselmatig contact met elkaar houden en terugkoppelen (zorgaanbieders, consultants en inwoners). Hierover moeten vaste momenten worden afgesproken en in alle openheid worden gesproken.
- Echter missen wij in deze alinea de waarde van het evalueren achteraf van zorg, afspraken, financiën, uitgangspunten en samenwerkingspartners. Door een gedegen evaluatie neemt de kwaliteit van de zorg in de toekomst toe.

Reële tarieven

Er moet sprake zijn van reële tarieven. Als we uitgaan van een langdurige relatie met de aanbieders, dan moet er ook gedurende de looptijd sprake zijn van deze reële tarieven. Goede ijkpunten zijn dan de verlengingsmomenten. In de tussentijd kan dan de personeelskostenindex (OVA) een goede indexatie van de kosten zijn.

Advies:

- Wij vinden het belangrijk dat door middel van reële tarieven de kleine zorgaanbieders het hoofd boven water kunnen houden. Communiceer met aanbieders over de tarieven en hoe deze tot stand zijn gekomen.
- Daarnaast willen wij ook adviseren over reële vervoerstarieven: maak het mogelijk om naast een basistarief een aanvulling per km te vergoeden. Inwoners zijn soms zo kwetsbaar en hebben vaak veel stress om bij een zorgaanbieder te komen. Soms is er geen passende zorgaanbieder in de buurt en is het vervoerstarief niet voldoende om naar een passende zorgaanbieder iets verderop te gaan. Bijvoorbeeld in het geval van de specialistische kleine zorgaanbieder. Denk aan de omgekeerde toets en laat op deze manier de keuze vrijheid van de inwoner mogelijk zijn. Wanneer er geen vervoerskosten zijn, haal dan het basistarief uit de vergoeding.

Toevoegen uitgangspunt: Flexibele inzet

Advies:

- Zorgaanbieders zouden in sommige situaties moeten kunnen starten met het leveren van zorg ook als er nog geen indicatie is. Wij denken daarbij bijvoorbeeld aan een inwoner die vaak veel moeite heeft om te starten met dagbesteding. Als er dan eenmaal een bezichtiging is geweest en de cliënt ziet het zitten om naar de dagbesteding te gaan, dan is het vaak wachten op een indicatie. De zorgverlener krijgt 6 weken geen financiering. Laat een consultant contact opnemen met die zorgaanbieder en maak een mogelijkheid om een indicatie met terugwerkende kracht af te geven. Ook dit is weer op basis van vertrouwen en samenwerken.
- Kijk naar de pilot van Raalte over flexibele inzet van uren.
In de gemeente Raalte is vorig jaar een pilot gedraaid met flexibel declareren. Gedurende deze pilot werd er wel in uren geïndiceerd, maar mochten deze uren flexibel worden ingezet op basis van de behoefte bij de inwoner. Deze behoefte kan namelijk fluctueren. In periodes dat er minder begeleiding nodig is, kan de zorgverlener uren 'sparen' voor periodes dat intensievere begeleiding nodig is, zonder dat het extra werk kost voor zorgverlener en gemeente. De uren mochten op totaalniveau (looptijd van de pilot) niet boven het beschikte aantal uren uitkomen.
Betrokken inwoners, betrokken zorgaanbieders en de gemeente Raalte waren allemaal erg tevreden over de ervaringen in deze pilot.

Hoofdstuk 5 Aanbestedingsprocedure

5.1. Aanbestedingsproces

Vragen:

- Het is goed dat naast consultants en beleidsadviseurs ook de aanbieders bij de voorbereiding van de aanbesteding worden betrokken. Welke rol speelt de Adviesraad daar in?
- Op welke manier wordt de Adviesraad betrokken bij de uitvoering van de aanbesteding en de implementatie? Is het mogelijk dat hierin meegedacht wordt? Mogelijk in één van de werkgroepen?

5.2. Aanbestedingsvorm

Er is sprake van een openbare aanbesteding onder het regime Sociale en Andere Specifieke diensten. De aanbieders zullen gevraagd worden om naast een aantal andere selectiecriteria, een plan van aanpak in te dienen. Naar aanleiding van het plan van aanpak zal er een selectie plaatsvinden van een aantal aanbieders.

Vraag:

- Op basis van welke criteria worden de zorgaanbieders geselecteerd?

5.4. Andere aspecten van / aandachtspunten bij de aanbesteding

Prikkels ten bate van transformatie

Tijdens de overlegtafels gaan we aanbieders vragen wat zij nodig hebben om actief aan de slag te gaan met de transformatie. Welke prikkels kunnen daarin stimulerend werken.

Deze prikkels moeten ook praktisch uitvoerbaar zijn. Er kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een transformatiefonds.

Mededeling:

- De Adviesraad Samenleving vindt het een goede zaak dat de zorgaanbieders middels overlegtafels betrokken worden bij het proces.

Financiën

Ondanks dat er geen harde voorspellingen gedaan kunnen worden, proberen we in beeld te brengen wat de effecten van de te sluiten raamovereenkomsten kunnen zijn gedurende de looptijd van de raamovereenkomsten. Daarbij proberen we in te schatten welk effect de wellicht toegevoegde afspraken over transformatie en resultaten zullen hebben. Dit zal in de regelmatige terugkoppeling die we aan college, raad en management doen aan de orde komen.

Advies:

- Ook een transformatiefonds kan tot goede ontwikkelingen leiden, maar dan is wel zaak dat voor iedereen duidelijk is wat we met “transformatie” bedoelen.

Overgang

Omdat het een openbare aanbesteding is en er andere partijen gecontracteerd kunnen worden, is er sprake van een overgangsfase.

Hoe we dat gaan doen willen we in mei/juni 2020 gaan voorbereiden. Zodra de gunning gerealiseerd is moet snel duidelijk zijn welke inwoners eventueel overgedragen moeten worden naar een andere aanbieder en hoe we dat gaan doen.

Advies:

- Eventuele overgang van inwoners naar een andere zorgaanbieder heeft inderdaad aandacht nodig en moet zeer zorgvuldig geschieden. Wij vragen hierbij om maatwerk.

Hoofdstuk 6 Raamovereenkomst

In hoofdstuk 6 beschrijft u hoe de gemeente wil toezien op uitvoering van de Raamovereenkomst.

Mededeling:

Het is goed dat er aandacht is voor het toezien op de uitvoering en dat de gemeente steeds in gesprek blijft met de aanbieders. De aandacht voor kwaliteit, social return en duurzaamheid spreken ons zeer aan.

Advies:

De adviesraad Samenleving OW adviseert hier in de voorwaarden van de aanbesteding op te nemen dat er aandacht moet zijn voor laaggeletterdheid. De contractpartij moet er alles aan doen om laaggeletterdheid te bestrijden. Dit betekent het foldermateriaal en correspondentie in begrijpelijk Nederlands moet zijn opgesteld. De contractpartij moet onder haar eigen medewerkers laaggeletterdheid tegengaan door dit bespreekbaar te maken en bijscholing aan te bieden. Dit is tevens een kettingbeding, dat betekent dat afnemers van de contractpartij die betrokken zijn bij de zorgverlener van de inwoner van de gemeente Olst-Wijhe eveneens de intentie moet hebben om laaggeletterdheid tegen te gaan, door het bespreekbaar te maken en bij te scholen.

Bijlage 1 Zorgfraudepreventie

Vraag:

Op welke wijze wil de gemeente Zorgfraudepreventie inzetten?

Wij danken u hartelijk voor de adviesvraag en zien de antwoorden op onze vragen graag tegemoet. Alvast onze dank hiervoor.

Adviesraad Samenleving Olst-Wijhe

S. Kolkman-Roskam

Voorzitter