



Haarlem

Gemeente Haarlem, Dienstverlening

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

Leden van de raadscommissie Samenleving

Leden van de gemeenteraad

Datum 3 februari 2009  
Uw kenmerk 02/02/2009  
Ons kenmerk DV/WMO/2009/23147  
Contactpersoon F.J.M. van den Hoek  
Doorkiesnummer 023-5115219  
E-mail [fjmvdhoek@haarlem.nl](mailto:fjmvdhoek@haarlem.nl)  
Onderwerp Reactie B&W op pre-advies Wmo-raad Aanbestedingbeleid huishoudelijke hulp

Geachte raadsleden van de commissie Samenleving, respectievelijk de gemeenteraad,

Bijgaand ontvangt u de eerste reactie van het college van burgemeester en wethouders op het zogenoemde pre-advies van de Wmo-raad over het beleidsvoorstel Aanbesteding huishoudelijke hulp.

Gezien het feit dat de reactie van de Wmo-raad op 2 februari 2009 is ontvangen, is deze reactie op hoofdlijnen. In de gedetailleerde reactie aan de Wmo-raad zullen wij ook in gaan op de procedurele opmerkingen die door de Wmo-raad zijn gemaakt in de aanbiedingsbrief bij het advies.

Vooruitlopend op de aanvullende reactie ten aanzien van de procedure en ter verheldering van het verdere verloop van het proces wijzen wij u op het volgende. Conform de afspraken met de Wmo-raad heeft het college actief advies gevraagd over het beleidsvoorstel Aanbesteden huishoudelijke hulp en zal het college niet actief advies vragen over het programma van eisen.

Het vaststellen van het programma van eisen is een bevoegdheid van het college. Het programma van eisen wordt wel ter bespreking voorgelegd aan de commissie Samenleving.

Hieronder wordt per onderdeel van het advies de reactie van het college gegeven.

1. De Wmo-raad wilt u ter overweging meegeven om een langer en intensiever voorbereidingstraject te volgen waarbij wij u adviseren om een degelijk participatie- en adviestraject te volgen en de verlenging van de huidige raamovereenkomst voort te laten bestaan met enkele maanden.

Gaarne bij beantwoording ons kenmerk vermelden.  
Bezoekadres: Zijlsingel 1, Haarlem  
[www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl)



*Reactie van het college van b&w*

De huidige raamovereenkomst is met 9 maanden verlengd tot 1 oktober 2009. Een tweede verlenging van de overeenkomst behoort niet tot de formele mogelijkheden.

Het college is van mening dat in het lopende traject voldoende aandacht en tijd besteed is en wordt aan participatie en advies. De gemeenteraad heeft door middel van het stadgesprek op 2 oktober 2008 een diversiteit van organisaties en groepering de gelegenheid gegeven bij te dragen aan de gedachtevorming rond de nieuwe aanbesteding.

Ook voor de advisering door de Wmo-raad is naar het oordeel van het college voldoende tijd beschikbaar gesteld. Daarnaast is van de zijde van de gemeente voor de gezamenlijke Wmo-raden in de regio Zuid-Kennemerland een informatiebijeenkomst georganiseerd nadat het verzoek om advies is gedaan.

2. In het kader van de aanbesteding adviseren wij u om zorgaanbieders zoveel mogelijk buiten de regio ook uit te nodigen om in te schrijven.

*Reactie van het college van b&w*

In het kader van het Europees aanbestedingsrecht bestaat er geen mogelijkheid aanbieders van buiten de regio te weren. Dat zal dus in deze procedure ook niet gebeuren.

3. De aanbesteding dient cliëntgericht te zijn

*Reactie van het college van b&w*

Uitgangspunt van de aanbesteding is het leveren van adequate zorg aan de cliënten. Door te kiezen voor een minimum prijs wordt juist gepoogd prijsmechanismen zoveel mogelijk uit te sluiten.

4. Productdefinitie

Laat in de aanbesteding het begrip kwaliteit meewegen in de keuze van de aanbieder(s).

Operationaliseer het begrip kwaliteit van de dienstverlening voor de verschillende doelgroepen (de gemeente, de cliënt en zijn of haar sociaal netwerk, het Centraal Administratie Kantoor (CAK) en overige partijen)

*Reactie van het college van b&w*

Voor nadere uitwerking van de kwaliteitsaspecten wordt verwezen naar de additionele informatie die aan de Gemeenteraad en de commissie Samenleving gezonden is

5. Administratieve verplichtingen in het kader van kwaliteit van de dienstverlening

Wij adviseren u de administratieve mate van organisatie van een thuiszorginstelling ook mee te nemen in de weging van de kwaliteit.



Haarlem

3

*Reactie van het college van b&w*

Bij de uitwerking van de kwalitatieve elementen wordt tevens aandacht besteed aan de administratieve aspecten.

6. Onderzoek doen naar geleverde kwaliteit zorg door TZI  
De Wmo-raad adviseert u in het kader van het operationaliseren van het begrip 'kwaliteit' c.q. kwaliteit van de dienstverlening, hiernaar onderzoek te verrichten.

*Reactie van het college van b&w*

De nadere uitwerking van de kwalitatieve elementen is gegeven in de additionele informatie die aan de Gemeenteraad en de commissie Samenleving is gezonden.

7. Aparte aanbesteding Huishoudelijke Hulp type 3 (HH 3)  
De Wmo-raad spreekt haar zorg uit over de huidige aanbesteding van deze vorm van huishoudelijke hulp voor deze doelgroep.

*Reactie van het college van b&w*

In het beleidsvoorstel wordt bijzondere aandacht besteed aan categorie 3. Deze vorm van zorg verdient bijzonder aandacht omdat het hier kwetsbare groepen betreft. Daarnaast wordt aan categorie 3 additionele aandacht besteed vanwege de diverse maatregelen ten aanzien van de AWBZ. De bijzondere aandacht voor categorie 3 komt in het beleidsvoorstel onder meer tot uitdrukking door de mogelijkheid te creëren dat een (gespecialiseerde) aanbieder separaat op deze categorie zorg kan inschrijven. Zo hoopt de gemeente ook de leveringszekerheid voor deze categorie zorg te borgen.

8. De Wmo-raad adviseert u specifiek beleid te ontwikkelen voor (oudere) migranten en auditief gehandicapten

*Oudere migranten*

De Wmo-raad adviseert u om nader onderzoek te doen naar de oorzaken en bovenal naar de oplossingen die bijdragen aan een hogere zorgvraag van oudere migranten.

*Auditieve gehandicapten.*

Wij adviseren u daarom voor deze groep een specifiek protocol te ontwikkelen waarbij de aandachtspunten voor deze groep is opgenomen. Tevens adviseren wij in het kader van het type dienstverlening minimaal uit te gaan van HH2, als dienstverlener.



*Reactie van het college van b&w*

Burgers die in aanmerking komen voor huishoudelijke hulp behoren veelal tot een kwetsbare groep in de samenleving. Voor dergelijke groepen heeft de gemeente bijzondere aandacht. Dat beperkt zich niet tot oudere migranten en auditief gehandicapten.

In het kader van de notitie Raad op Maat wordt verder bijzondere aandacht besteed aan de informatie- en adviesfunctie. Er is reeds op dit moment een laagdrempelig loket in Schalkwijk en in Haarlem-Noord.

Het college deelt geenszins de mening van de Wmo-raad dat auditief gehandicapten minimaal huishoudelijke hulp in categorie 2 zouden moeten ontvangen. Er is geen sprake van dat auditief gehandicapten per definitie niet in staat zouden zijn zelf de organisatie van hun huishouden vorm te geven.

Vanzelfsprekend krijgen cliënten die recht hebben op categorie 2 deze zorg geïndiceerd.

9. Experimenten Zelfindicatie en Virtuele marktplaats

De Wmo-raad staat positief ten opzichte van de voorgestelde innovatie van het beleid en de uitvoering hiervan.

*Reactie van het college van b&w*

De gemeente heeft samen met de Wmo-raad hoge verwachtingen van de beide experimenten.

10. Indiceer alleen met absoluut aantal uren per week

De Wmo-raad heeft notitie genomen van het voornemen om op het indicatiebesluit van de cliënt het aantal zorguren in klasse en bandbreedte te vermelden.

Wij adviseren u met klem om het werken met bandbreedtes met een minimum te beperken dan wel achterwege te laten.

*Reactie van het college van b&w*

In tegenstelling tot hetgeen door de Wmo-raad wordt aangenomen, wordt op dit moment reeds in klassen geïndiceerd. Zoals ook in het beleidsvoorstel staat vermeld, is indicering geen mathematische bezigheid. De Gemeente wil zorgaanbieder en cliënt in samenspraak de mogelijkheid geven exact invulling te geven aan de zorg. Daarbij geeft een indicatie in klassen meer flexibiliteit.

11. Administratieve ketensamenwerking

De Wmo-raad adviseert u om het aspect administratieve organisatie mee te laten wegen in de gunning.

Signalering feitelijke levering ten opzichte van het indicatiebesluit namelijk leveringgarantie conform gunning



Haarlem

5

*Reactie van het college van b&w*

Over de wijze waarop de gemeente ook administratieve aspecten mee wil laten wegen in de aanbesteding, wordt verwezen naar de additionele informatie die aan de Gemeenteraad en de commissie Samenleving gezonden is.

12. Wij adviseren u periodiek (bijvoorbeeld tweemaandelijks) verschillende vormen van managementrapportages te koppelen en deze te verifiëren op uitval of fouten.

*Reactie van het college van b&w*

De wijze waarop bedrijfsvoering en control wordt vormgegeven, betreft een uitvoeringskwestie die overgelaten wordt aan de professionele gemeentelijke organisatie. Daarbij wordt in ieder geval aangesloten op de bestaande planning- en controlcyclus van de gemeente.

13. De 'Schneidersnorm' dient het uitgangspunt te zijn voor de beloning voor de topstructuur van de zorgaanbieder(s) aan wie u de gunning verleent.

*Reactie van het college van b&w*

Wat betreft het hanteren van een zogenoemde 'Schneidersnorm' overweegt de gemeente te onderzoeken of het op termijn mogelijk is om bij openbare aanbestedingen instellingen en organisaties die salariscodes en salarissenormen aan hun laars lappen van deelname uit te sluiten.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,  
drs. W.J. Sleddering

de burgemeester,  
mr. E.B. Schneiders

Per email toegezonden  
+ in fractiekamers 2/2

Aan het college van  
Burgemeester & Wethouders  
Leden van de raadscommissie Samenleving  
Leden van de Gemeenteraad

Datum 2 februari 2009  
Uw kenmerk DV/WMO/2008/229302  
Ons kenmerk 02/02/2009  
Contactpersoon H.J.A. Duits  
Doorkiesnummer 023-5114591  
E-mail [hjduits@haarlem.nl](mailto:hjduits@haarlem.nl) ; [wmo-raad@haarlem.nl](mailto:wmo-raad@haarlem.nl)  
Kopie aan Programmabureau WMO/ Wmo voorzieningen  
Onderwerp Bijgevoegd pre-advies WMO-raad Aanbestedingenbeleid HHHulp

Geacht college van B&W en raadsleden commissie Samenleving, respectievelijk gemeenteraad.

In tegenstelling tot eerdere afspraken is ons door uw college GEEN aanvraag om advies gedaan inzake het op 23 december bij B&W besluit vastgestelde aanbestedingen beleid. Uw nota en verzoek om advies mochten wij met een begeleidende brief, niet namens het College van B&W, maar van een van de hoofdafdelings managers pas voor het eerst in de vakantieperiode van oud en nieuw per post ontvangen.

Voorafgaande aan de WMO-raadsvergadering op 7 januari jl. werd door de regiefunctionaris van WMO voorzieningen de toelichting gegeven op uw nota en uw besluit. Voor ons ging toen, hoewel niet geheel duidelijk, de door u vastgestelde termijn van adviseren in.

Onder druk gezet, om toch vooral vóór de behandeling in de raadscommissie Samenleving van 5 februari a.s. ons advies over het aanbestedingenbeleid HHHulp gereed te hebben (zie hiertoe ook de uitspraak van mevr. Van der Molen in het concept verslag van de commissie Samenleving op 15 januari jl.), hebben wij met veel kunst en vliegwerk dit voorlopig advies alsnog opgesteld.

Voorlopig, omdat ons advies immers niet is voorgelegd (zoals in de door u vastgestelde verordening is vastgelegd) aan de WMO klankbordgroep en daarom het draagvlak voor maatschappelijke participatie ontbreekt.

Om die reden kunnen we dus alleen maar dit advies aan u voorleggen, onder de uitdrukkelijk voorwaarde dat ook de klankbordgroep ons advies hieromtrent onderschrijft. Gevolg hiervan is dat wij pas na 25 februari a.s. u definitief kunnen berichten, maar wellicht ook pas veel later omdat pas ná 3 maart het program van eisen, c.q. het bestek, door u in B&W wordt behandeld en wellicht voor ons

Gaarne bij beantwoording ons kenmerk vermelden.  
Bezoekadres: ,  
[www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl)

beschikbaar komt voor advies. Met als gevolg dat u uw besluit hieromtrent in uw college en raadscommissie, respectievelijk Gemeenteraad, pas daarna definitief kan nemen.

Onderdeel van bijgaand pre-advies is dan ook, dat wij u adviseren de termijn van verlenging van de contracten nogmaals met drie maanden te verlengen (contractueel mogelijk tot 1 juli a.s.). Hiermee kan een zorgvuldig inspraak-traject worden vormgegeven, inclusief van de betrokken regio-adviesraden, maar ook aan de commissie toegezegde aanvullende informatie en het plan van eisen.

E.e.a. werd overigens al in de klankbordgroepvergadering van 25 november 2008 aan de afdeling dienstverlening (dhr.F.v.d.Hoek en mw.A.de Bruijn) nadrukkelijk onder de aandacht gebracht!

Om misverstanden als deze in de toekomst te voorkomen zouden wij graag van u een overzicht ontvangen van de adviesaanvragen die wij in dit kalenderjaar, en daarna, kunnen verwachten. Wanneer ook, bij benadering, de beoogde data hierbij worden vermeld kunnen zowel de WMO-raad als de klankbordgroep zich hier tijdig op voorbereiden.

Bij voorbaat onze dank,  
Namens de WMO raad

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'G' followed by a series of loops and a long horizontal stroke at the end.

Gep Jongbloed,  
voorzitter

**Conceptadvies Wmo-raad te Haarlem**  
**inzake**  
**beleidsvoorstel aanbesteding Hulp bij het**  
**Huishouden (HH)**



## **Inhoudsopgave**

<b><u>Onderdeel</u></b>	<b><u>pagina</u></b>
1: Voorwoord en inleiding	3
2: Algemene uitgangspunten Wmo-raad	4
3: Specifieke aandachtspunten met advies Wmo-raad	5
4: Geraadpleegde bronnen	11

## **1: Voorwoord en inleiding**

Voor u ligt het conceptadvies van de Wmo-raad te Haarlem inzake de aanbestedingsprocedure voor Hulp bij het Huishouden (HH). Het conceptadvies is geschreven naar aanleiding van de beleidsnotitie aanbesteding huishoudelijke hulp. Het conceptadvies is dan ook een reactie op de voornoemde beleidsnotitie en bevat adviezen over de te volgen procedure inzake de aanbesteding van de huishoudelijke hulp en bevat tevens inhoudelijke adviezen ter verbetering van de geschetste situatie.

Ter voorbereiding van de nieuwe aanbesteding van hulp bij het huishouden zijn er verschillende contactmomenten geweest met de gemeente Haarlem en de Wmo-raad. Hierbij denken wij onder andere aan het Stadsgesprek met de commissie Samenleving, en een tweetal presentaties door de Regiefunctionaris van de gemeente Haarlem voor de Wmo-klankbordgroep en regionale Wmo-raad vertegenwoordigers.

Op het moment van schrijven is voor de Wmo-raad nog *geen* informatie bekend ten aanzien van de inhoud van Plan van Eisen (PvE) en de inhoud van het bestek waarop kan worden ingeschreven door de verschillende (thuiszorg)aanbieders. Daarom beperken we ons tot de inhoud van de beleidsnotitie "Beleidsvoorstel aanbesteding hulp bij het huishouden 2009-2011". Tevens is ter voorbereiding van dit advies gebruik gemaakt van literatuur. Hiervoor willen wij u verwijzen naar het laatste hoofdstuk 'geraadpleegde bronnen' waarin u de bronvermelding kunt raadplegen.

In het vervolg van dit conceptadvies treft u een korte beschouwing aan over de context van het onderwerp en in het volgende hoofdstuk treft u de adviezen van de Wmo-raad aan over de specifieke onderwerpen.

Het conceptadvies zoals dat nu voor u ligt zal later worden aangevuld en worden uitgebreid met een aanvullend advies.

## 2: Algemene beschouwing door de Wmo-raad

In het nu volgende onderdeel willen wij enkele algemene uitgangspunten weergeven in het kader van ons advies.

### **Visie op huishoudelijke hulp**

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is een brede participatiewet. De insteek van deze vorm van participatie is dat iedere burger, naar draagkracht, mee kan doen in de samenleving. Hierbij spelen zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid van de burger enerzijds en de rol en verantwoordelijkheid van de lokale overheid anderzijds een grote rol. Daar waar de zelfredzaamheid van de burger te wensen overlaat kan hulp bij het huishouden nodig of gewenst zijn om aan een hoger doel c.q. waarde (participatie) te kunnen voldoen.

De Wmo-raad omarmt dan ook de visie dat huishoudelijke hulp een doelgerichte methodische activiteit is die gericht is op het behoud of herstel van de zelfredzaamheid van een burger (Deelstra 2007). Aandachtspunt hierbij is revalideren (samen taken herverdelen tussen wat cliënt kan en zou willen versus wat de cliënt niet meer kan). Een extreem doorgetrokken situatie hierin kan zijn het 'invalideren' van de cliënt waarbij alle mogelijke huishoudelijke taken en regie worden overgenomen met de gedachte dat de cliënt dit niet meer kan.

In het kader van de geformuleerde missie *"Ontmoeten, verbinden en meedoen"* van het Wmo-beleid in de gemeente Haarlem, *streeft de Wmo-raad naar een consequente en consistente benadering hiervan waarmee huishoudelijke hulp een middel moet zijn om de participatie van de burger(s) in Haarlem te versterken.*

De Wmo-raad vindt het aspect kwantiteit evenzeer belangrijk als het aspect kwaliteit. Voor beide geldt dat ze aanwezig moeten zijn om te komen tot een adequate dienstverlening en recht doen aan de *compensatieplicht van de Wmo* (artikel 1, lid 1g, artikel 4,5 en 6).

De gedachte om te innoveren in de uitvoeringspraktijk van de Wmo is in beginsel proactief. Wij beschouwen het als een vanzelfsprekendheid om gebruik te blijven maken van de voortschrijdende inzichten en technieken die de uitvoeringspraktijk van de huishoudelijke hulp vereenvoudigen dan wel verlichten. Tevens is 'de civil society' in beweging waardoor er ook mogelijk wordt aangesloten bij kansen of behoeften vanuit de Haarlemse samenleving om een actieve bijdrage hieraan te leveren. Dit alles ten einde de positie van de cliënt te versterken en zo samen op te trekken en te kunnen werken aan een Haarlemse samenleving waarin we naar ieders mentale en fysieke draagkracht elkaar kunnen ontmoeten, met elkaar verbonden zijn en gezamenlijk meedoen in de samenleving.

### **3: Specifieke aandachtspunten met advies Wmo-raad**

In het voorgaande onderdeel van ons advies hebben wij onze algemene uitgangspunten geformuleerd in het kader van de adviesfase. Nu volgt de daadwerkelijke adviesfase. Per onderwerp geven wij u concrete procedurele of inhoudelijke adviezen met de intentie te komen tot een goede uitvoeringspraktijk.

*De onderstaande adviezen zijn geschreven vanuit een positief en opbouwend perspectief om met u mee te denken over de kwaliteitsborging van de verschillende aspecten van het onderwerp.*

#### **Verlenging van de huidige raamovereenkomst**

- 1) *De Wmo-raad wilt u ter overweging meegeven om een langer en intensiever voorbereidingstraject te volgen waarbij wij u adviseren om een degelijk participatie- en adviestraject te volgen en de verlenging van de huidige raamovereenkomst voort te laten bestaan met enkele maanden.***

In de tussenliggende maanden kan de aanbestedingsprocedure wel doorgaan maar is er meer tijd voor de selectie, het ontwikkelen van meetinstrumenten en het vaststellen van het begrip 'kwaliteit' vanuit de verschillende gezichtspunten (gemeente, aanbieders, cliënten en Wmo-raad).

#### **Buitenregionale aanbieders mee laten bieden naar de gunning**

- 2) *In het kader van de aanbesteding adviseren wij u om zorgaanbieders zoveel mogelijk buiten de regio ook uit te nodigen om in te schrijven.***

Op het eerste oog lijkt het zinvol aanbieders uit te nodigen die geen regionale binding hebben. Hiermee vergroot u de mate van concurrentie enerzijds, en anderzijds is er meer kwalitatieve en kwantitatieve keus uit de aanbieders die mogelijk inschrijven. Door de huidige technologieën, schaalvergroting, globalisering in het algemeen en de wijze van het organiseren van arbeid (tijd, plaats en arbeid zijn minder van elkaar afhankelijk geworden) is het niet meer per sé nodig om een regionale binding te hebben met het werk. Randvoorwaarde is natuurlijk wel dat de buitenregionale aanbieders de markt leren kennen.

#### **Cliëntgerichte aanbesteding**

- 3) *De aanbesteding dient cliëntgericht te zijn***

De Wmo-raad heeft er begrip voor dat in het kader van de aanbesteding gelet wordt op kwantiteit, maar verzoekt u met klem de kwaliteit van de dienstverlening niet uit het oog te verliezen. Temeer gelet op het gedachtegoed van het Wmo-beleidsplan en de gehanteerde definitie van de Wmo-raad op huishoudelijke hulp. Onbedoeld gaat de aandacht nu grotendeels uit naar het prijsmechanisme die in de vorige aanbesteding heeft geleid tot leveringsproblemen.

#### 4) Productdefinitie

**Laat in de aanbesteding het begrip kwaliteit meewegen in de keuze van de aanbieder(s).**

Wij denken hierbij aan de volgende mogelijkheden:

- **Operationaliseer het begrip kwaliteit van de dienstverlening voor de verschillende doelgroepen (de gemeente, de cliënt en zijn of haar sociaal netwerk, het Centraal Administratie Kantoor (CAK) en overige partijen)**
- Controleer vooraf wat de mate van certificering van de aanbieder inhoud voor de gunning;
- Onderzoek de mate van prijselasticiteit (verhouding prijs tot kwaliteit die redelijk is) voor de soort huishoudelijke hulp ten opzichte van het gevraagde uurtarief;
- Bepaal het opleidingsniveau van de medewerkers van de thuiszorginstelling (TZI), in welke mate zijn zij opgeleid tot huishoudelijke hulp A en of B, en draagt dit bij aan de kwaliteit die een cliënt verwacht en waarvoor u als gemeente betaalt. Desnoods een hoger uurtarief in ruil voor een hogere mate van kwaliteit, dan een herhaling van zetten uit het verleden.

In de beoordeling van het personeelsbeleid zouden de volgende aspecten meegewogen kunnen worden:

- Mate van uitstroom van de aanbieder (in bijzonder de thuiszorgmedewerkers);
- Het gemiddelde opleidingsniveau van de thuiszorgmedewerkers;
- Het gevoerde opleidingsbeleid (of ontbreken daaraan);
- De duur van het gemiddelde dienstverband van de uitvoerend medewerkers;
- Het gevoerde ziekteverzuim en re-integratiebeleid (of het ontbreken daaraan).

Bovenstaande aspecten vormen een indicator voor de kwaliteit van het resultaatgebied personeel, en hebben een aandeel in de voorspellende waarde als het gaat om de uitvoering van de praktijk van de toekomstige dienst (gunning). De mate van binding zou iets kunnen zeggen over de mate van medewerkertevredenheid en de organisatiecultuur.

De doorgroeimogelijkheden en taakverbreding en verrijking zijn nodig om in de veranderende markt te kunnen blijven opereren als thuiszorgaanbieder. Daar hoort een proactief opleidingsbeleid bij. Het succes van het verzuim en re-integratiebeleid zegt enerzijds iets over de visie die de organisatie heeft op het resultaatgebied personeel (HR paradigma) en anderzijds kan het een voorspellende waarde hebben ten aanzien van de uitvoering van de gunning. Hoe actiever het beleid wordt gevoerd, hoe kleiner de kans op langdurig verzuim en daarmee bezettingsproblemen waarvan de cliënt last gaat ondervinden.

**5) Administratieve verplichtingen in het kader van kwaliteit van de dienstverlening**

7

***Wij adviseren u de administratieve mate van organisatie van een thuiszorginstelling ook mee te nemen in de weging van de kwaliteit.***

Het tijdig en juist aanleveren van managementinformatie, en het tijdig en juist aanleveren van productinformatie aan het CAK door de (regio)gemeenten, en het tijdig aanleveren van cliënt en zorgurengegevens door de aanbieder moeten worden opgenomen als een kwaliteitsaspect. Over deze vorm van ketensamenwerking met het CAK (gemeente, zorgaanbieder en CAK) adviseren wij u verder bij punt 11.

**6) Onderzoek doen naar geleverde kwaliteit zorg door TZI**

***De Wmo-raad adviseert u in het kader van het operationaliseren van het begrip 'kwaliteit' c.q. kwaliteit van de dienstverlening, hiernaar onderzoek te verrichten.***

Hierbij denken wij aan een extern bureau die de verschillende aspecten kan meten van de geleverde kwaliteit ten opzichte van de verwachte kwaliteit van de dienstverlening. Hiermee heeft u achteraf een stuurinstrument richting de eigen organisatie en de zorgaanbieders.

**7) Aparte aanbesteding Huishoudelijke Hulp type 3 (HH 3)**

***De Wmo-raad spreekt haar zorg uit over de huidige aanbesteding van deze vorm van huishoudelijke hulp voor deze doelgroep.***

Het ontbreken van voldoende interne en externe expertise, en het verschil van inzicht over de definitie van deze vorm van dienstverlening nopen tot voorzichtigheid in de keuze voor de aanbieder. Daarbij is de doelgroep niet gebaat bij fouten of stagnatie in de uitvoering van de huishoudelijke hulp. De ervaring leert dat de gevoeligheid van het onderwerp zorg en in bijzonder de Wmo, vraagt om een bijzonder zorgvuldige benadering in de beleidskeuzes. De Wmo-raad adviseert u dan ook goed te rade te gaan bij collega c.q. buurgemeenten om kennis en ervaring in het kader van dit onderwerp te delen en eventueel – indien mogelijk – hiervoor een aparte aanbesteding te organiseren, desnoods in een groter samenwerkingsverband dan nu het geval is.

**In de aanbesteding HH en uitvoering specifiek beleid ontwikkelen voor specifieke doelgroepen**

**8) De Wmo-raad adviseert u specifiek beleid te ontwikkelen voor (oudere) migranten en auditief gehandicapten**

De Wmo-raad bereikt signalen dat de volgende doelgroepen onderbelicht zijn in de huidige uitvoeringspraktijk:

- 1) Oudere migranten
- 2) Auditieve gehandicapten

### **Oudere migranten**

Deze groep cliënten is vaak jarenlang woonachtig in Nederland. Desondanks kennen zij de sociale voorzieningen niet goed genoeg om een beroep te doen op hulp bij het huishouden. Hieraan kunnen mogelijke de volgende oorzaken aan ten grondslag liggen:

- Onbekend maakt onbemind (in de meeste landen van herkomst bestaat de organisatie van huishoudelijke hulp niet zoals wij die nu kennen)
- Schaamte of minderwaardigheidsgevoelens bij het vragen om hulp
- Het formele traject ten aanzien van aanvraag tot levering zorg.

Bovenstaande zaken zouden een oorzaak kunnen zijn van de beperkte zorgvraag van oudere migranten.

**De Wmo-raad adviseert u om nader onderzoek te doen naar de oorzaken en bovenal naar de oplossingen die bijdragen aan een hogere zorgvraag van oudere migranten.**

### **Auditieve gehandicapten**

Deze doelgroep doet nu al een beroep op huishoudelijke hulp. Echter bij de zorgvraag zijn specifieke aandachtspunten aan de orde als gevolg van de beperking(en) van de cliënt. De inrichting van het huishouden als gevolg van de beperking maken een reguliere inzet van een alfahulp niet goed mogelijk. Doordat er veel aanpassingen zijn in huis, en daarbij de cliënt zijn/haar oren niet als zintuig kan gebruiken, is een specifieke aanpak van deze groep (oudere) gehandicapten nodig. Hierbij denken wij aan de psychosociale aspecten (benadering, bejegening cliënt, signalering zorgvraag, vertrouwensrelatie opbouwen etc.)

**Wij adviseren u daarom voor deze groep een specifiek protocol te ontwikkelen waarbij de aandachtspunten voor deze groep is opgenomen. Tevens adviseren wij in het kader van het type dienstverlening minimaal uit te gaan van HH2, als dienstverlener.**

### **9) Experimenten Zelfindicatie en Virtuele marktplaats**

***De Wmo-raad staat positief ten opzichte van de voorgestelde innovatie van het beleid en de uitvoering hiervan.***

Wij staan in beginsel positief tegenover de voorgestelde projecten. Echter gezien de beperkte informatie over beide experimenten wenst de Wmo-raad zich hierover op een later moment expliciet uit te spreken. Procedureel gezien adviseren wij u nu al de aanbieders aan wie u de gunning verleent, deze contractueel te verplichten mee te werken aan het experiment/de experimenten zonder voorbehoud.

## 10) Indiceer alleen met absoluut aantal uren per week

9

De Wmo-raad heeft notitie genomen van het voornemen om op het indicatiebesluit van de cliënt het aantal zorguren in klasse en bandbreedte te vermelden.

***Wij adviseren u met klem om het werken met bandbreedtes met een minimum te beperken dan wel achterwege te laten.***

Hoewel het erg cliëntvriendelijk en praktisch lijkt met het oog op een achteruitgang van de cliënt, lijkt ons dit niet de juiste manier. De huidige wijze van indiceren gebeurt erg volledig en een onderdeel hiervan vormt ook het aantal absolute uren dat wordt toegekend aan de cliënt. Hierdoor is voor alle partijen duidelijk wie, wat, en wanneer er de zorg wordt geleverd.

Bij het werken met bandbreedtes zien wij de volgende nadelen:

- Het aantal vermelde minimale of maximale aantal zorguren is niet of niet goed uitvoerbaar in de praktijk. Gevolg: cliënt krijgt te weinig of onregelmatig hulp.
- Het werken met bandbreedtes kan leiden tot interpretatieverschillen tussen de cliënt, zorgaanbieder en uiteindelijk het CAK.
- Het werken met bandbreedtes kan de zorgaanbieder in de verleiding brengen meer zorg te leveren dan wel te registreren dan daadwerkelijk nodig is op basis van de situatie van de cliënt.
- De administratieve organisatie van de zorgaanbieder moet ingericht zijn op het juist registreren van de zorguren en deze juist en tijdig verwerken en aanleveren bij het CAK. Door afrondingsverschillen kan de cliënt per saldo meer eigen bijdrage betalen dan nodig is en kan de gemeente worden geconfronteerd met onnodige extra kosten.
- Het werken met absolute uren is in het kader van managementinformatie (ken- en stuurgetallen) beter en makkelijker te controleren door het gemeentelijke apparaat.
- Ten slotte is het vermelden van absolute uren duidelijker voor de cliënt op de uiteindelijke factuur van het CAK.

## 11) Administratieve ketensamenwerking

***De Wmo-raad adviseert u om het aspect administratieve organisatie mee te laten wegen in de gunning.***

In de voorgaande jaren heeft u aan den lijve kunnen ervaren wat het niet tijdig of juist aanleveren van zorgurengegevens bij het CAK in kan houden. Het belang van een tijdige en volledig afdragen van de eigen bijdrage van het CAK naar de (regio)gemeenten wordt versterkt door het opleggen van een Eigen Bijdrage (EB) voor hulpmiddelen en voorzieningen. Wij willen u daarom de volgende handreikingen bieden:

### *Wmo zorguren*

- Verplicht de zorgaanbieder een urenregistratiesysteem te hanteren die goed stuurbaar en controleerbaar is. Een elektronische applicatie waarin alle handelingen verdient hierbij de voorkeur.



- Maak resultaatafspraken met de zorgaanbieders over de wijze en doorlooptijd van cliënt- en zorgurengegevens aan het CAK.
- In het verlengde hiervan moet worden afgesproken binnen welke termijn een zorgaanbieder een zorgurencontrole moet beoordelen, deze retour stuurt aan het CAK en vervolgens gecorrigeerde gegevens aanlevert bij het CAK.

10

#### Wmo H&V

- In het kader van de eigen bijdrage voor een Persoonsgebonden budget (PGB), hulpmiddel of voorziening (H&V) is een tijdige aanlevering door de gemeente aan het CAK cruciaal. Wij adviseren u, voor zover dat nog niet is gebeurd, om de administratieve processen te beoordelen op doorlooptijd richting het CAK, en eventuele mankementen, risico's etc. uit te sluiten. Zonder deze gegevens kan het CAK nl. geen inkomensgegevens opvragen bij de Belastingdienst en daarmee uiteindelijk geen eigen bijdrage vaststellen en deze aan de gemeente afdragen.
- Ingeval van het beëindigen van het PGB of en H&V product binnen welke termijn deze gegevens zijn aangeleverd door de gemeente bij het CAK. Dit in verband met een juiste administratie wederzijds en de cliëntvriendelijkheid hiervan.

#### **Signalering feitelijke levering ten opzichte van het indicatiebesluit namelijk leveringgarantie conform gunning**

#### **12) Wij adviseren u periodiek (bijvoorbeeld tweemaandelijks) verschillende vormen van managementrapportages te koppelen en deze te verifiëren op uitval of fouten.**

Voor zover dit nog niet gebeurt, adviseren wij u de volgende bronnen te koppelen om te controleren of de aanbieders zich houden aan de contractverplichting, de cliënt geen onderbenutting van zorguren ontvangt, en ten slotte of alle partijen de juiste zorg leveren/ontvangen conform de afspraken. Wij denken aan het koppelen van de volgende informatiebronnen:

- Aantal zorguren vermeld in de beschikking/het indicatiebesluit.
- Aantal gefactureerde zorguren door de zorgaanbieder.
- Aantal zorguren zoals vermeld in de managementrapportages van het CAK.
- PGB: het aantal verstrekte PGB volgens de verleende beschikkingen/ het indicatiebesluit in verhouding tot het aantal cliënten dat is aangemeld bij het CAK, en deze controleren of u voor deze cliënten een eigen bijdrage heeft ontvangen van het CAK.

#### **13) De 'Schneidersnorm' dient het uitgangspunt te zijn voor de beloning voor de topstructuur van de zorgaanbieder(s) aan wie u de gunning verleent.**

De discussie over de beloningsvormen in de (semi)publieke sector is volop gaande. Gezien het pleidooi van onze burgermeester adviseren wij u, voor zover mogelijk, serieus onderzoek te laten verrichten naar de mogelijkheid om 'de Schneidersnorm' in het kader van het toekennen van de gunning.

#### **4: Geraadpleegde bronnen**

In het onderstaande overzicht treft u de geraadpleegde bronnen aan in het kader van het tot stand komen van dit advies.

##### **Literatuur**

Auteur	Titel	Verschijningsjaar
Deelstra, W.F.	'Huishoudelijke verzorging en de Wmo',	2007, 1 <sup>e</sup> druk

##### **Beleidsnotities van de gemeente Haarlem**

Titel	Datum	Kenmerk
Beleidsvoorstel hulp bij het huishouden 2009-2011	23 december 2008	DV/WMO/2008/229302
Evaluatie verordeningen Wmo,	12 januari 2009	DV/WMO/208
Wmo beleidsplan 2008-2011,	1 december 2008	STZ/WVGZ/2008/197790

##### **Websites:**

[www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)

[www.haarlem.nl](http://www.haarlem.nl)

[www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl)



