

Adviesraad Sociaal Domein
Kaag en Braassem
T.a.v. L. van Steenbrugge
Weidelaan 17
2451 XG Leimuiden

datum 13 september 2022
zaaknr. 465394
uw brief van 23-06-2022
behandeld door T. Griekspoor
onderwerp Reactie advies op aanbestedingsdocument huishoudelijke
ondersteuning
bijlage(n) -

Geachte leden van de Adviesraad Sociaal Domein,

Wij hebben u verzocht een advies te formuleren op het aanbestedingsdocument huishoudelijke ondersteuning. Bij uw brief van 23 juni jl. heeft u ons een advies toegestuurd met betrekking tot dit aanbestedingsdocument.

Allereerst bedankt voor het gegeven advies. Wij hebben op een aantal punten in het aanbestedingsdocument verscherpingen gemaakt. In de verdere beantwoording gaan wij verder op het gegeven advies in.

1. *Verwarring omtrent de term “aanbesteding” aangezien meerdere partijen zich kunnen inschrijven en onduidelijkheid over de eisen waaraan de partijen moeten voldoen.*

In het advies geeft u aan dat aan het begin van het document helder gemaakt moet worden wat de bedoeling van de aanbesteding is en dat de opdracht aan meerdere partijen wordt gegund. Ook adviseert u om de eisen, waaraan de partijen moeten voldoen om in aanmerking te komen voor een raamovereenkomst, concreet op te nemen in het aanbestedingsdocument. In het aanbestedingsdocument maar ook in de programma van eisen staat zowel de bedoeling van de aanbesteding als de eisen waaraan de aanbieders concreet aan moeten voldoen op de daarvoor geschikte plaats.

2. *De ambitie van de gemeente wordt geschetst. Maar de doelen van de gemeenten komen niet helder naar voren. Wat wil de gemeente bereiken? En aan welke criteria moet de opdrachtnemer voldoen bij de uitvoering van de opdracht.*

In het advies geeft u aan duidelijke doelen op te nemen van hetgeen de gemeente wil bereiken met de inzet van huishoudelijke ondersteuning. U geeft ook aan om expliciet de criteria te benoemen waaraan de opdrachtnemer moet voldoen bij de uitvoering van de opdracht. Als laatste adviseert u om de toezichthouder mee te laten kijken naar de te stellen criteria.

In het aanbestedingsdocument staat onder hoofdstuk 3.1 beschreven wat wij als gemeente willen bereiken bij onze inwoners die huishoudelijke ondersteuning ontvangen. In aanvulling daarop hebben we in de programma van eisen benoemd aan welke criteria de opdrachtnemer moet voldoen bij het uitvoeren van de opdracht. In verband met de korte tijdsbestek waarin de aanbesteding heeft plaatsgevonden was er geen ruimte meer om de toezichthouder mee te laten kijken naar de gestelde criteria. Echter bij het maken van de werkafspraken met de nieuwe aanbieders gaan we kijken of de toezichthouder betrokken kan worden maar ook om inzichtelijk te maken welke onderwerpen onder contract management valt en welke onder toezichthouder Wmo. Daaropvolgend kan scherpe afspraken worden gemaakt over de kwaliteit van de geleverde huishoudelijke ondersteuning.

3. *De gemeente positioneert zich als regiegemeente en partner, waarbij de gemeente als partner voorwaarden creëert voor de opdrachtnemer om de opdracht te realiseren. Volgens u zijn dit twee verschillende vertrekpunten.*

In het advies geeft u aan om als gemeente een zuivere rol als opdrachtgever en eindverantwoordelijke in te nemen opdat we kunnen sturen en als de uitvoering achterblijft de opdrachtnemer kunnen aanspreken.

Ook als regiegemeente zijn wij verantwoordelijk voor de inkoop van dienstverlenende partners voor onze inwoners in het kader van de Wmo. Wij blijven eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo en middels het aanbestedingsdocument en de programma van eisen zijn er criteria gesteld waarin onze opdrachtnemers moeten voldoen bij de uitvoering. Door duidelijke werkafspraken te maken en contractmanagement uit te voeren blijven we in gesprek met onze partners, zo kunnen we de kwaliteit en continuïteit van huishoudelijke ondersteuning waarborgen.

4. *De opdrachtnemer krijgt de ruimte om uren flexibel in te zetten, dat lijkt erop dat de opdrachtnemer de ruimte krijgt om minder uren te leveren dan geïndiceerd.*

Er wordt binnen de opdracht middels modules gewerkt waardoor duidelijk wordt waar een cliënt recht op heeft qua uren per week. Echter de opdrachtnemer mag het totale aantal uren per maand zelf in samenspraak met de klant indelen. Ze zijn dus niet verplicht om elke week de hoeveelheid uren te geven waarvoor een indicatie is afgegeven maar ze moeten per maand wel de hoeveelheid uren hebben gegeven die zijn verstrekt. Door deze ruimte te geven kunnen de opdrachtnemers in deze tijd van personeelskrapte toch een zo groot mogelijke groep cliënten ondersteunen.

Voorafgaand aan de aanbesteding hebben we aan de huidige aanbieders gevraagd of zij voornemens zijn opnieuw in te schrijven. Alle aanbieders, op één na (die nauwelijks cliënten heeft) hebben aangegeven opnieuw een overeenkomst te willen afsluiten.

5. *Het stoplichtmodel moet op een later moment nog worden uitgewerkt door de gemeente samen met de opdrachtnemers.*

In het advies geeft u aan dat dat niet handig is en adviseert u ons een eenduidige systematiek te gaan gebruiken en deze in de aanbesteding te definiëren zodat voor de opdrachtnemers duidelijk is wat van hen op dat punt wordt verwacht. In hoofdstuk 3.3 wordt het stoplichtmodel al grofweg beschreven maar ook het doel van het stoplichtmodel komt in dit hoofdstuk naar voren. Aangezien het stoplichtmodel een idee is van de huidige aanbieders willen we het stoplichtmodel met de nieuwe aanbieders uitwerken in een voor hun zo goed mogelijk te werken model.

6. *In 3.6.2 wordt ingegaan op demografische en beleidsmatige ontwikkelingen, maar in de rest van het document wordt niet duidelijk wat de gemeente van de inschrijver verwacht in relatie tot de genoemde ontwikkelingen.*

In het advies geeft u aan om de inschrijver te laten aangeven hoe hij de taken gaat uitvoeren en de vereiste kwaliteit ervan gaat garanderen gezien de geschetste ontwikkelingen.

De in het aanbestedingsdocument genoemde demografische en beleidsmatige ontwikkelingen zijn een gegeven waarop geen invloed kan worden uitgeoefend echter hebben ze wel degelijk invloed op het uitvoeren van de opdracht. Daarom zal de gemeente tijdens de werkafspraken samen met de aanbieders afspraken maken hoe de kwaliteit en de continuïteit van de huishoudelijke ondersteuning kan worden gewaarborgd ondanks de demografische en beleidsmatige ontwikkelingen.

7. *Cliënten hebben het recht om klachten in te dienen over de bejegening door medewerkers van opdrachtnemer.*

In het advies geeft u aan om het de cliënten mogelijk te maken in brede zin klachten te kunnen indienen. Zeker gezien de huidige signalen die van cliënten komen met betrekking tot de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning. Wij begrijpen dit goed en hebben daarom de tekst aangepast opdat cliënten klachten kunnen indienen over bejegening, kwaliteit van het geleverde werk of andere zaken die binnen de opdracht vallen.

8. *De gemeente wil dat de mensen die schoonmaken, binding met hun cliënten krijgen om zo te bewaken dat het goed met hen gaat en kan worden bepaald of er aanvullende zorg of ondersteuning nodig is, de zogenaamde signaleringsfunctie.*

In uw advies geeft u aan dat u zich afvraagt of deze eigenschappen en kwaliteiten die aan een huishoudelijke hulp worden toegedicht wel realistisch zijn. En hoe de gemeente hierop gaat sturen.

Ja, dit is in het verleden ook al zo gebleken en dit is opnieuw opgenomen in het programma van eisen. Daarnaast is het onderdeel van contractmanagement om de aanbieders te wijzen op hun rol hierin, denk aan bijscholing van hun medewerkers.

9. *Bij het kopje zorgcontinuïteit staat: ... “dan wil de Gemeente dat er een zorgvuldige en warme overdracht plaatsvindt naar gecontracteerde aanbieder”.*

In het advies geeft u aan dat hier “eist” moeten staan in plaats van “wil”. Wij begrijpen dit en hebben dit aangepast naar “eist”.

10. *Eén van de uitgangspunten is ‘we zijn creatief en tonen lef’. Wij missen toch nog iets als dit voor de gemeente alleen betekent dat zij vertrouwt op de gecontracteerde partijen.*

Wij laten de uitvoering door partners uitvoeren die hun expertise hebben op het gebied van huishoudelijke ondersteuning. Wij hebben er vertrouwen in dat deze partners de juiste professionals in huis hebben en deze op de juiste plek inzetten. Hierdoor krijgt de cliënt de ondersteuning die past bij zijn of haar behoefte. Dit vraagt creativiteit en lef van alle partijen om op deze manier de beste ondersteuning te geven aan onze inwoners.

11. *Bij de resultaten staat: ... "De cliënt voert een gestructureerd huishouden". Dit is volgens ons een contra indicatie. Het gaat erom dat mensen daarbij geholpen gaan worden zodat ze daartoe in staat zijn. Bij de uitleg van dit resultaat vragen we ons nog af wat er gebeurt als het iemand niet lukt om een gestructureerd huishouden te gaan voeren.*

"De cliënt voert een gestructureerd huishouden" is het uiteindelijke resultaat en elke drie maanden wordt geëvalueerd of het resultaat is behaald en of een terugkoppeling naar de indicatiesteller geïndiceerd is.

12. *Bij resultaten staat: ... "De mantelzorger van de cliënt wordt ontlast zodat deze haar of zijn mantelzorgtaken kan (blijven) uitvoeren". Bijzonder. Want je ontlast een mantelzorger zodat hij/zij de taken als mantelzorger kan blijven uitvoeren??*

Door middel van huishoudelijke ondersteuning in het huis van de mantelzorger wordt het huis van de mantelzorger schoon en leefbaar gehouden terwijl de mantelzorger zijn mantelzorgtaken uitvoert. De tekst in de aanbestedingsleidraad is met betrekking tot dit punt aangescherpt.

13. *Er staat vermeld dat er gekozen is om de ondersteuning te arrangeren in tijdsblokken. Ons wordt niet duidelijk hoe deze tijdsblokken eruit zien en hoe het gaat werken. Het helpt daarbij niet dat de bijlage ontbreekt.*

Deze blokken zijn hetzelfde als in de vorige opdracht, alleen is kindzorg eruit gehaald.

14. *Bij indicatiestelling wordt "Tom in de buurt" genoemd. Wij vragen ons af of er binnen "Tom in de buurt" organisaties zijn die huishoudelijke ondersteuning zouden kunnen bieden. En als dat zo is, of die partijen uitgesloten moeten worden in verband met de gewenste onafhankelijkheid.*

Onder Tom in de buurt vallen enkel organisaties waaronder één die huishoudelijke ondersteuning biedt. Maar omdat inwoners keuzevrijheid hebben wordt daarin geen problemen verwacht.

15. *Bij keuzevrijheid voor de cliënt wordt ingegaan op nummers van opdrachtnemers. Voor ons is in het geheel niet helder hoe dit werkt.*

In het advies geeft u aan hier duidelijk uiteen te zetten wat de bedoeling is van de opvolgnummers. In het aanbestedingsdocument is een korte toelichting gegeven wat betreft de nummering, echter zal dit samen met het stoplichtmodel verder uitgewerkt worden in een overleg met de aanbieders.

16. *Zijn de tarieven al bekend?*

Op het moment van het schrijven van uw advies was dit niet bekend maar er was op dat moment een marktconsultatie gaande. Inmiddels zijn de tarieven bekend.

17. *Bij contractmanagement wordt aangegeven dat er ook twee keer per jaar een overleg is tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer. Zit "Tom in de buurt" daar ook bij? Hoe worden de gesprekken voorbereid, met onderliggende documenten zoals rapportages?*

In het programma van eisen staat dat de opdrachtnemer twee keer per jaar een rapportage moet aanleveren met de aldaar genoemde eisen. Deze wordt besproken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever zonder Tom in de buurt.

18. *Bij demografische en beleidsmatige ontwikkelingen zien wij niet de personeelsschaarste terugkomen.*

Het stond inderdaad wel in de inleiding beschreven maar niet onder 3.6.2, dit hebben we op uw advies aangepast.

19. *In paragraaf 4.3.2 worden 2 kerncompetenties genoemd. Daarvoor staan nummering 3 en 4. Ontbreken hier 2 kerncompetenties?*

Nee, dit was een lay-out fout en is op uw advies aangepast.

20. *Bij 4.10 onvolkomenheden staat: ..." betekent dit dat de Inschrijver het recht heeft verwerkt om bezwaar te maken". Zou "verwerkt" niet "verspeeld" moeten zijn?*

Wat u aangeeft in uw advies is correct en daarop is de tekst aangepast.

21. *Varianten zijn niet toegestaan. Welke varianten worden hier bedoeld? Waar gaat dit over?*

Variant is dat een aanbieder de opdracht anders wil uitvoeren dan wij vragen en met eigen voorwaarden inschrijft.

22. *Bij 5.10 beoordelingsfasen ontbreekt de nummering.*

Wat u aangeeft in uw advies is correct en daarop is de tekst aangepast.

23. *De zinsopbouw bij 5.11 vraagt aandacht, is meervoud i.p.v. enkelvoud.*

Meervoud is correct aangezien meerdere partijen zich kunnen inschrijven.

24. *Bij 5.13 staat cliënts / cliënten.*

Wat u aangeeft in uw advies is correct en daarop is de tekst aangepast.

Naar aanleiding van uw advies met betrekking tot het programma van eisen hebben wij op een aantal punten in het programma van eisen verscherpingen gemaakt. In de verdere beantwoording gaan wij verder op het gegeven advies in.

1. Nr. 3. Wie bepaalt de gewichtige redenen: de gemeente of Tom in de buurt?

De opdrachtnemer gaat eerst naar Tom in de buurt waarna beoordeeld wordt of er geen alternatieven zijn. Als er definitief besloten moet worden beslist de gemeente uiteindelijk of het gewichtig is of niet.

2. Nr. 4. En de financiële gevolgen van een eventuele verandering van regelgeving?

Als een verandering financiële consequenties heeft gaat dit altijd in overleg met de aanbidders.

3. Nr. 6. Gaat Tom dit monitoren?

Het is een eis voor de opdrachtnemer, Tom heeft hier geen rol in.

4. Nr. 8. Er staat dat de opdrachtnemer zich ervoor inspant dat er in 100% van de gevallen een juiste match is tussen het cliëntprofiel en de competenties van de ingezette medewerker. Wat bedoelt de gemeente concreet en hoe gaat de gemeente dit monitoren?

De inspanning is gericht op een match tussen cliëntprofiel en competenties, zodat de cliënt uiteindelijk tevreden is. De monitoring gaat via het continu tevredenheidsonderzoek.

5. Nr. 8. Inspannen of wat wanneer de match niet gevonden wordt, kan opdrachtnemer dan een andere partij inschakelen?

Als de match niet gevonden wordt en de cliënt is ontevreden kan er altijd een andere partij worden ingeschakeld, de cliënt heeft tenslotte keuzevrijheid.

6. Nr. 9 sub b. We spreken niet meer over allochtone cliënten maar over cliënten met een migratieachtergrond.

Wat u aangeeft in uw advies is correct en daarop is de tekst aangepast.

7. Nr. 9. Een punt tussenvoegen na 'h': i. Waargenomen veranderingen met de leidinggevende gaat bespreken.

Het genoemde in uw advies is geen competentie maar een actie. Wij verwachten dat als een medewerker deze competentie beheerst hij/zij er ook iets mee gaat doen.

8. Nr. 11. Moeten de medewerkers een VOG hebben?

De medewerkers moeten geen Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben maar ze moeten wel aan de voorwaarden voldoen zoals deze gesteld zouden worden voor het afgeven van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

9. *Nr. 13. Mogen de stagiaires alleen op pad om te werken?*

Ja dat mag, met de huidige personeelskrapte op de markt is dit wenselijk. De opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de stagiaire en de geleverde huishoudelijke ondersteuning.

10. *Nr. 14. Vindt opschaling direct plaats naar de gemeente of Tom?*

De opschaling vindt direct plaats naar de gemeente.

11. *Nr. 14. Toevoegen: En in dien van toepassing aangeven of de gemeente of Tom bij een klacht betrokken is geweest.*

Dit is niet noodzakelijk omdat dit al bij "d" ter sprake komt.

12. *Nr 14. In het programma van eisen staat niet de beperking die in het aanbestedingsdocument staat, dat klachten alleen over de bejegening kunnen gaan. Zoals in programma van eisen staat, heeft onze voorkeur.*

Wij hebben het op uw advies in de aanbestedingsleidraad aangepast zodat het overeenkomt met de programma van eisen.

13. *Nr. 19. Wat is de sanctie als de opdrachtnemer de continuïteit van de zorgverlening niet nakomt?*

Als blijkt dat de continuïteit niet wordt gewaarborgd zal er eerst een gesprek plaatsvinden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

14. *Nr. 20. Hier is al eerder iets over vermeld. Waarom staat dit nu apart?*

Dit klopt nummer 15 en 20 waren hetzelfde, dit is op uw advies aangepast.

15. *Nr. 21. Er staat dat de opdrachtnemer bijdraagt aan de continuïteit van de huishoudelijke ondersteuning in geval een andere opdrachtnemer niet in staat is de gevraagde ondersteuning te leveren. Maar wie pakt de regie als geen van de opdrachtnemers in staat is de gevraagde ondersteuning te bieden?*

Als gemeente zijn wij te allen tijde verantwoordelijk voor de juiste invulling van deze Wmo voorziening en zullen dan actie moeten ondernemen. Echter dit zal waarschijnlijk niet gebeuren aangezien wij al eerder in gesprek zullen gaan met de opdrachtnemers om een juiste oplossing te vinden.

16. *Nr. 25. De cliënt heeft inzage in het hulpdossier, is dit online? Beter is om een kopie van de afspraken in de map o.i.d. bij de cliënt achter te laten.*

De opdrachtnemers mogen dit vrij invullen, maar de ervaring is dat de aanbieder de cliënt de keuze geeft tussen een online of papieren dossier.

17. Nr. 27. We zijn wel benieuwd naar de sociale kaart van de gemeente. Kunnen we daar kennis van nemen?

De sociale kaart is een term voor alle samenwerkingspartners in gemeente Kaag en Braassem. Wij verwachten dat de opdrachtnemers weten welke samenwerkingspartners er zijn in onze gemeente en wat zij kunnen doen voor onze inwoners.

18. Nr. 28. Wordt Tom overgeslagen?

Het is bij wet geregeld dat de opdrachtnemer het rapport van ieder onderzoek dat door Rijksinspecties en/of door Wmo-toezichthouders wordt uitgevoerd wordt verstrekt aan de opdrachtgever en Wmo toezichthouder.

19. Nr. 29. We nemen aan dat het hier rapporten betreft aangaande de werkwijze van de opdrachtnemer.

Afhankelijk van het doel van het onderzoek zal er een passend rapport worden opgesteld en met ons worden gedeeld.

20. Nr. 41 sub a. Aantallen cliënten en daadwerkelijk geleverde uren HH1 en HH2.

Wat u aangeeft in uw advies is correct en daarop is de tekst aangepast.

Wij hopen dat de beantwoording van bovenstaande vragen voldoet aan uw verwachtingen. Mocht u naar aanleiding van bovenstaande antwoorden nog vragen hebben, dan horen wij graag van u.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Kaag en Braassem,
namens hen,
manager afdeling Ontwikkeling,
J.J. Démoed