

Adviesraad Sociaal Domein

Postbus 5

5340 BA Oss

E-mail gemeente@oss.nl

www.oss.nl

Postbus 5

5340 BA Oss

Wilt u bij uw reactie de datum van deze brief en ons kenmerk vermelden?

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Doorkiesnummer
7-7-2021		I. Schiffelers	
Onderwerp			
Reactie op ongevraagd advies Inkoopplan 2022-2023			

Geachte leden van de Adviesraad Sociaal Domein,

Op 31 maart 2021 is aan u het inkoopplan 2022-2023 ter informatie toegestuurd. Op 1 juni 2021 heeft u advies uitgebracht over het inkoopplan 2022-2023. Allereerst wil ik u bedanken voor uw advies. Namens het college van burgemeester en wethouders van Oss reageren wij puntsgewijs inhoudelijk op uw adviezen aan ons college.

### **Transformatieregeling 2%**

Ten aanzien van de Transformatieregeling vraagt u zich af ons wel af of de gereserveerde 2% van de middelen voor innovatie/transformatie bij de zorgaanbieders controleerbaar goed benut zal gaan worden. En hoe wij beoordelen of de transitie-middelen leiden tot kwaliteitsverbetering en efficiënter gebruik van gemeenschapsgelden.

Bij de transformatieregeling zetten gecontracteerde aanbieders, vanaf 01 jan. 2021, 2% van hun jaarlijkse omzet in om het aantal specialistische voorzieningen te verlagen en dat er door burgers meer gebruikt wordt gemaakt van informele zorg, voorliggende voorzieningen en hun eigen kracht. Kortom de transformatiegedachte zoals omschreven in het Wmo regionaal beleidskader 2020-2023.

De zorgaanbieders kunnen op één van de volgende 3 manieren uitvoering geven aan de transformatieregeling:

- Spoor 1: een eigen voorstel in te dienen, dat aan een aantal voorwaarden moet voldoen zoals aansluiting bij beschikbare aanbod, samenwerking met andere partijen, is er sprake van

doorstroom, zijn de activiteiten vernieuwend.

- Spoor 2: deelnemen aan een pilot in 1 van de sub regio's. Er zijn 3 pilots gestart in Oss (De Haard, leerhuis en laagdrempelig ontmoeten), Bernheze en Uden (gefaseerde ketenzorg) en in Land van Cuijk (laagdrempelig ontmoeten in de wijken en dorpen)

- Spoor 3: 61 (van de 143 aanbieders) veelal kleine zorgaanbieders stellen hun omzet beschikbaar voor het mogelijk maken van activiteiten ter transformatie in onze regio. Dat bedrag zal neer komen ongeveer 60.000 euro.

De voorstellen die ingediend zijn door 43 van de 143 gecontracteerde aanbieders zijn door het team Contractmanagement en Inkoop Wmo beoordeeld. Bij deze plannen geldt dat aanbieders uren en middelen beschikbaar stellen vergelijkbaar aan 2% van hun jaaromzet. Deze plannen omvatten onder andere het openstellen van hun dagbestedingslocatie voor niet geïndiceerde inwoners, voorlichtingsavonden geven voor mantelzorgers en het opstarten van een weerbaarheidstraining voor gezinnen.

De aanbieders die aangegeven hebben te willen participeren in spoor 2 zijn alle benaderd door de verschillende sub regio's en de pilots zijn startende of lopen.

Voor het bedrag dat begin 2022 wordt geïnd bij aanbieders uit spoor 3, zal regionaal worden besloten hoe dit besteed gaat worden.

Om daarnaast zicht te houden op de plannen en inzet van de zorgaanbieders (rekening houdend met de coronamaatregelen), wordt er na de zomer een uitvraag gedaan bij de aanbieders. Op basis hiervan worden de regiogemeenten geïnformeerd over de stand van zaken van de transformatieregeling.

### **Het belang van de (Osse)burger, cliënt van Wmo voorziening**

U geeft aan dat u het van belang vindt dat de behoefte van ondersteuning van de burger steeds centraal staat. U geeft aan dat het de taak van de gemeente is om exact te achterhalen wat de behoefte en de wensen zijn van de inwoner.

U adviseert: *Organiseer spreekuren in buurt- en gemeenschapshuizen waar de burger laagdrempelig informatie kan krijgen en zijn zorg- en ondersteuningsbehoefte kan laten toetsen. Deze spreekuren bemensen met ouderenadviseurs van Ons Welzijn en/of goed opgeleide en getrainde vrijwilligers. Zij dienen een gemakkelijke toegang te hebben naar een backoffice bij Ons Welzijn of de gemeente bij wat meer ingewikkelde vragen. Wij vinden een goed voorbeeld bij de werkwijze van Farent in de regio Den Bosch.*

Het uitgangspunt van de gemeente Oss is dat de ondersteuning beschikbaar, bereikbaar en toegankelijk moet zijn voor inwoners. Voor de Wmo zijn er per gebied sociale teams. ONS Welzijn is voornemens om vanaf 2022 met de sociale teams in de wijk- en buurthuizen te gaan werken. Daarmee zullen zij zichtbaarder zijn en makkelijk bereikbaar zijn voor inwoners. Hanneke Rijkers van ONS welzijn is graag bereid over de invulling met de ASD van gedachten te wisselen.

*U adviseert: Zorg dat de behoefte aan ondersteuning vanuit de Wmo wordt vastgesteld door een onafhankelijk adviseur. Hiermee kan maatwerk worden nagestreefd omdat er geen belangenverstrengeling is met de mogelijkheden tot zorgaanbod vanuit de aanbieder. Laat de cliënt/burger of diens onafhankelijke ondersteuner zelf de regie houden. Laat niet de zorgaanbieder hierin sturend zijn.*

De consulent is in Oss degene die, onafhankelijk van de zorgaanbieder, samen met de inwoner op maat kijkt naar de ondersteuningsbehoefte en vraag van de inwoner. Daarbij wordt eerst onderzocht welke ondersteuning er nodig is en wordt de indicatie afgegeven. Pas daarna wordt de zorgaanbieder gezocht, die deze ondersteuning kan bieden. Door de samenwerkwijze ligt de regie zo veel mogelijk bij de inwoner.

### **Kwaliteit en toetsing bij de aanbieders**

U geeft aan dat u de kwaliteit en toetsing bij aanbieders graag aangescherpt ziet. En dat naar uw visie de toetsing van kwaliteit en cliënttevredenheid verbeterd dient te worden.

*U adviseert: Zorg als opdrachtgever dat er meer en betere cijfers beschikbaar komen om de kwaliteit en klanttevredenheid te beoordelen. Stel verplichtend bij aanbieders toegang te krijgen tot hun klachtenregistratie. Zorg dat medewerkers van de Wmo-desk bij gemeente en Ons Welzijn een goede registratie opzetten van klachten die bij hen binnen komen. Leg het oor te luister tijdens de spreekuren in de buurthuizen en registreer klachten met inachtneming van de privacy wetgeving. Overweeg een incentive voor de aanbieder die beter dan gemiddeld weet te scoren op kwaliteit van dienstverlening.*

De toetsing van de kwaliteit van ondersteuning aan inwoners is voor ons erg belangrijk.

Om verwarring te voorkomen, dient er een onderscheid te worden gemaakt tussen:

- de klachtenregistratie en het klanttevredenheidsonderzoek door de zorgaanbieder, dat verplicht wordt gesteld door gemeente in het contract met de zorgaanbieder;

- en het cliënttevredenheidsonderzoek (CEO) dat door het Rijk verplicht is gesteld, waarbij gemeenten door middel van een aantal verplichte vragen de tevredenheid van de inwoner meet ter verbetering van de eigen dienstverlening.

Zoals in het inkoopplan is benoemd, wordt het CEO door de regiogemeenten doorontwikkeld. Dit vanwege een wijziging in de wet, waarbij wij zelf het onderzoek mogen inrichten. Eerder was het een verplicht landelijk format. Door de wijziging kunnen wij meer en beter meten hoe cliënten de ondersteuning door gemeentelijke toegang en de desbetreffende aanbieder ervaren.

Daarnaast wordt bij de inhoudelijke verantwoording van de aanbieder aan de gemeente, door de ons een overzicht van de klachten opgevraagd. Hierbij dient de zorgaanbieder te vermelden wat de aard van de klacht is en de manier waarop deze is opgepakt en opgelost. In onze contracten is opgenomen dat iedere uiting van ontevredenheid opgepakt moet worden als aan klacht.

Tot slot worden alle klachten en signalen die binnenkomen bij team contractmanagement en inkoop Wmo en de toezichthouders Wmo vastgelegd, onderling besproken en opgepakt met de desbetreffende aanbieder.

### **Effectiviteit en efficiënt gebruik Wmo middelen**

U geeft aan dat de effectiviteit en efficiëntie van de inzet van Wmo-ondersteuning van belang is, gezien de verwachte grotere vraag naar Wmo voorzieningen. Als de kwaliteit op peil moet blijven en de vraag stijgt, geeft u aan dat er gekeken moeten worden of de organisatie en de inzet van zorg en ondersteuning efficiënter en effectiever geregeld kan worden. Dit geldt zowel voor de overall organisatie binnen de Wmo, bijvoorbeeld vanuit het inkoopproces, maar tevens bij de uitvoering van de Wmo vanuit de aanbieders.

*U adviseert: Stel binnen de overleggen met de rijksoverheid en de koepelorganisaties het systeem van inning eigen bijdrage ter discussie. Het effect in beperking van de hoogte van de eigen bijdrage heeft geleid tot een grote toename van de vraag. Ook vanuit meer welgestelde burgers die voordien uit eigen middelen huishoudelijke hulp regelden. De meest financieel kwetsbare burger zou hierdoor gedupeerd kunnen worden omdat er door de toegenomen vraag door de leverancier binnen hun toegewezen budget beknibbeld wordt op uren hulp om iedereen te kunnen helpen. Aanvaard anders dat er overschrijding plaats vindt binnen de*

*gemeentelijke middelen voor huishoudelijke verzorging in de Wmo om iedere burger recht te geven op passend geïndiceerde uren hulp.*

Vanuit de regio Brabant Noordoost-oost is al meerdere keren een bestuurlijke brief verstuurd richting het Rijk en de VNG. Dit om kenbaar te maken dat het abonnementstarief ongewenste effecten heeft en leidt tot een grote toename van de vraag.

Echter komt daardoor momenteel niet de zorg voor kwetsbaren in het gedrang. Er wordt namelijk niet gewerkt met een budgetplafond. Elke inwoner die recht heeft op ondersteuning, zal deze ontvangen.

*U adviseert: Cluster de huishoudelijk hulp per buurt/wijk of groot wooncomplex door deze aan één aanbieder te gunnen. Dit bespaart (reis-)tijd en vervanging bij ziekte of vakantie is eenvoudiger te regelen. De kwaliteit van de medewerkers is immers geregeld bij de aanbieder en dient over de gehele linie gelijk te zijn. Aanbieders zouden middels een tenderinschrijving tot een verdeling moeten komen op wijk- of buurniveau.*

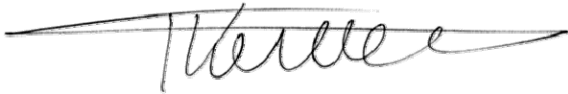
Voor de huishoudelijke verzorging wordt er voor 2023 een nieuwe aanbesteding voorbereid. Dit advies zullen wij meenemen in deze procedure. Uiteraard wordt de ASD ook nog meegenomen als de aanbestedingsprocedure wordt opgestart.

*U adviseert: Maximeer de winsten bij de aanbieders behaald vanuit Wmo middelen. Relateer de vergoeding van gedeclareerde uren aan de CAO lonen passend bij het kwalificatieniveau van medewerkers in de uitvoering. Biedt een incentive als de aanbieder de overheadkosten beperkt en de tarieven benut voor meer inzet uren uitvoering en/of verhoging van het kwalificatieniveau.*

Tijdens het regionale portefeuillehouders overleg Wmo op 18 maart 2021 is dit onderwerp besproken. De portefeuillehouders hebben het team contractmanagement en inkoop Wmo de opdracht gegeven om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn en wat het juridisch kader is. Dit zal in de loop van 2022 /2023 verder worden uitgewerkt.

Wij hopen u zo voldoende geïnformeerd te hebben. Mochten er nog vragen zijn, dan horen wij dat graag.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Thijs van Kessel', written over a horizontal line.

**Datum:** 9 juli 2021

Thijs van Kessel,  
Wethouder Zorg en Welzijn, c.a.