

Informeel ambtelijk advies Inkoop Wmo 2019 en volgende in een vroegtijdig stadium.

Op ons verzoek hebben we op 8 juni 2017 een bijeenkomst gehad in plaats van vooraf schriftelijk een aantal vragen te beantwoorden vóór 23 juni. De formele start van het Inkoopproces is in 2018. Aanwezig tijdens deze bijeenkomst: Dianne van der Breggen, gemeente en ASD-leden Ina van Tongeren, Margreet Klaasse Bos, Netty van Schaik.

Het gaat in deze aanbesteding NIET over Wmo woningaanpassingen, hulpmiddelen, aanvullend openbaar vervoer, trapliften of medische advisering. Het gaat WEL over

A. hulp bij het huishouden

B. recente decentralisatie dagbesteding en begeleiding

Samenvatting van de gedachtenwisseling:

ad A. Hulp bij het huishouden

Klanttevredenheid en transparantie. We hebben geen specifieke informatie uit de gemeentelijke halfjaarrapportages.

Wel is er eind vorig jaar een Wmo-klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door de gemeente Oostzaan.

33 respondenten. Dit onderzoek had voornamelijk betrekking op de klanttevredenheid met de gemeente.

De landelijke databank "Waar staat je gemeente" blijkt momenteel niet te kloppen voor Oostzaan.

Het is voor de gemeente Oostzaan tot nog toe niet mogelijk gebleken om de juiste gegevens uit de systemen te halen en de eerder aangeleverde gegevens zijn niet correct.

Voor ons als ASD is het dus heel lastig om vat op de feiten te krijgen als we alleen op de informatie van de gemeente afgaan. En wij willen en kunnen niet met alle aanbieders contact hebben. We hebben onze contacten en hebben ervaringskennis, maar onze taakstelling als ASD is: opkomen voor van belangen van GROEPEN inwoners op het gebied van Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Voor wat de Wmo Huishoudelijke hulp betreft moeten wij dus onze info voor groepen cliënten ook elders halen, zoals via internet.

Er zijn nu 4 aanbieders daadwerkelijk werkzaam in Oostzaan voor Huishoudelijke Hulp. De omzetcijfers hebben we van de gemeente gekregen. Er zijn veel meer potentiële aanbieders aan wie het huidige regiocontract is gegund, maar die zijn momenteel niet werkzaam in Oostzaan.

1. AZA: 8,02 % van de totale omzet in Oostzaan. Overall zeer transparant op internet, met name mbt zeer recente onderzoeken klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid. Onderzoeken extern uitbesteed aan onafhankelijke partij. Hoge score. Zeer snel met aanleveren van gegevens aan de gemeente.

NB. AZA is met niets begonnen in Oostzaan, want - zoals alle partijen -: een soort nul-urencontract ("maak jezelf waar, werf zelf").

2. Familiehulp, 58,17% van de omzet in Oostzaan. Familiehulp heeft een groot deel van het failliete TSN overgenomen. Zeer summiere info op internet. Niets vindbaar over klanttevredenheid/medewerkerstevredenheid. Wel een formele klachtenregeling.

3. T-Zorg. 18,89% van de totale omzet in Oostzaan. Groot: 310 gemeenten in Nederland. Redelijk transparant op internet. Laatst vindbare publicatie op internet over klanttevredenheid is van 2015, gedaan door onafhankelijk bureau. Hoge score, maar niet heel recent. En betreft ook computerhulp en hulp bij Belastingaangifte.

4. VIVA. 14,92% van de omzet in Oostzaan. Laatst vindbare klanttevredenheidsonderzoek op internet is van 2014. Zeer lokaal gericht (Limmen, Bakkum en omgeving). Niet gespecificeerd voor Hulp bij het Huishouden.

Ons informele advies mbt Hulp bij het Huishouden:

- Zorg als gemeente bij een nieuwe aanbesteding voor meer transparantie en vergelijkbaarheid als het gaat om wettelijk verplicht uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek door de aanbieders. We snappen dat het indammen van de eigen invulling door de aanbieders ook nadelen heeft, maar we vinden de verschillen in transparantie, kenbaarheid en invulling nu erg groot.
- Besteed aandacht aan de signalerende functie van de huishoudelijke hulp. Waar kan ik als huishoudelijke hulp (elders) terecht als ik iets signaleer?
- Vooral ouderen zijn terughoudend bij het rechtstreeks uiten van klachten richting aanbieder uit vrees voor korting op de geboden hulp. Hoe hier vat op te krijgen?
- Als een klant niet thuis is mag de huishoudelijke hulp niet alleen werken. Dat snappen we. Dat is wel een forse belemmering als iemand elders in een oord plotseling tijdelijk wordt opgenomen en er geen informeel netwerk is.
- Schoon huis ipv prijs per uur: moeilijker voor client om vat te houden op hoogte van eigen bijdrage. Een uurtje minder is niet mogelijk. Een halfschoon huis is ook niet de bedoeling.

ad B. Recente decentralisatie dagbesteding en begeleiding

Verder nog geen input van onze kant, behalve bij kortdurend verblijf.

Er zijn geen aanvragen voor het bestaande "arrangement kortdurend verblijf" bij de gemeente gedaan. Mogelijke oorzaak: onbekendheid met wat wordt bedoeld met kortdurend verblijf? Respijt voor mantelzorger door cliënt bijvoorbeeld 2 dagen elders onder te brengen? Zo ja, waar? Samenloop/overlap met wat zorgverzekeraar behoort te leveren? Is het onderzoeken waard volgens ons.

Oostzaan, 19 juni 2017, Netty van Schaik.

Gebruikte gegevens: zoals ons bekend op 8 juni 2017.