



ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN KAAG EN BRAASSEM

Secretariaat: Liset van Steenbrugge
secretariaat@asd-kaagenbraassem.nl
www.adviesraadkaagenbraassem.nl

Aan: College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Kaag en Braassem
Betreft: Advies op aanbestedingsdocument huishoudelijke ondersteuning
Datum: 23 juni 2022

Geacht College,

We zijn gevraagd mee te lezen op het document voor de aanbesteding huishoudelijke ondersteuning. Hierbij ontvangt u onze opmerkingen en ons advies.

Het eerste dat ons in het document opvalt en dat ons verwart, betreft de term “aanbesteding”. Gewoonlijk houdt dit in dat meerdere partijen kunnen inschrijven en daaruit één partij de opdracht gegund krijgt. In dit geval begrijpen wij dat het eigenlijk om inschrijvingen gaat. De partijen die inschrijven en aan de eisen voldoen, krijgen een raamovereenkomst. Maak aan het begin van het document helder wat de bedoeling is. Nu blijkt dat pas gaandeweg het document.

Een belangrijk punt daarbij is dat het ons niet duidelijk is aan welke eisen de partijen moeten voldoen om in aanmerking te komen voor een raamovereenkomst. Wij adviseren u dat heel concreet op te nemen in het aanbestedingsdocument.

De ambitie van de gemeente wordt geschetst. Maar de doelen van de gemeenten komen niet helder naar voren. Wat wil de gemeente bereiken? Wij adviseren u duidelijke doelen op te nemen van hetgeen de gemeente wil bereiken met de inzet van huishoudelijke ondersteuning. Tevens om expliciet de criteria te benoemen waaraan de opdrachtnemer moet voldoen bij de uitvoering van de opdracht resp. taken. Door dit vooraf concreet te benoemen, kan hierop worden gemonitord en toezicht worden gehouden. In dit kader adviseren wij u ook de toezichthouder Wmo te laten meekijken op de te stellen criteria zodat hij zijn toezichtfunctie goed kan uitvoeren.

Verder valt ons op dat de gemeente zich positioneert als “regiegemeente” en “partner”. De gemeente ziet zichzelf als regiegemeente omdat het alleen ‘het wat’ bepaalt en ‘het hoe’ c.q. de uitvoering aan de opdrachtnemers laat. De gemeente ziet zich vervolgens als partner waarbij het voorwaarden creëert voor de opdrachtnemer om de opdracht te realiseren. Volgens ons zijn dit twee verschillende vertrekpunten.

Wij adviseren de gemeente om een zuivere rol als opdrachtgever en eindverantwoordelijke in te nemen. Want volgens ons koopt de gemeente diensten in - in casu huishoudelijke ondersteuning - waarbij de opdrachtnemer aangeeft ze te kunnen verrichten. Daarop moet dan ook worden gestuurd door de gemeente en als de uitvoering achterblijft bij de toezegging, moet de opdrachtnemer worden aangesproken. In die zin verbaast het ons te lezen dat de gemeente als partner voorwaarden



creëert om de opdracht te realiseren. Want als dat zo is, dan kun je de opdrachtnemer nergens meer op aanspreken. Ga een zakelijke verbintenis aan.

In het verlengde van ons vorige punt, valt ons op dat de opdrachtnemer de ruimte krijgt om uren flexibel in te zetten. Dat lijkt erop dat de opdrachtnemer de ruimte krijgt om minder uren te leveren dan geïndiceerd. Wat gebeurt er in het geval dat het aantal uren onvoldoende is voor de cliënt? Hoe gaat de gemeente hierop toezien in relatie tot de beoogde resultaten zoals genoemd in 3.1? In verband hiermee vragen wij ons ook af wat er gebeurt als de nieuwe gecontracteerde aanbieder geen of onvoldoende uren beschikbaar heeft om de zorg van niet meer gecontracteerde aanbieder over te nemen.

In het document staat dat het stoplichtmodel op een later moment nog moet worden uitgewerkt door de gemeente samen met de opdrachtnemer. Gezien het gegeven dat er meerdere opdrachtnemers gaan komen, is dat volgens ons niet handig. Wij adviseren u een eenduidige systematiek te gaan gebruiken. Daarvoor adviseren wij u het stoplichtmodel in de aanbesteding te definiëren zodat voor partijen duidelijk is wat van hen op dat punt wordt verwacht en tevens dat er door de verschillende opdrachtnemers op een zelfde manier mee gewerkt gaat worden. Daarbij vragen wij ons af voor wie en waarvoor het stoplichtmodel is bedoeld? Maak ook dat vooraf duidelijk.

In de inleiding worden actuele ontwikkelingen geschetst. Daarnaast wordt in 3.6.2 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. Wij adviseren u om de inschrijver te laten aangeven hoe hij de taken gaat uitvoeren en de vereiste kwaliteit ervan gaat garanderen gezien de geschetste ontwikkelingen.

Cliënten hebben het recht om klachten in te dienen over de bejegening door medewerkers van opdrachtnemer. Betekent dit dat klachten van een andere aard, bijvoorbeeld over de kwaliteit van de dienstverlening, niet bij de opdrachtnemer ingediend kunnen worden? Dat zou volgens ons een te beperkte invulling zijn. Zeker ook gezien de geluiden die wij momenteel horen over klachten met betrekking tot de vaardigheid en ervaring van de huishoudelijke hulpen. De onregelmatigheid waarop ze komen, of gewoon niet komen en er geen vervanging is. Ons advies is daarom de huidige signalen die er zijn te benutten om gerichte eisen te stellen aan de nieuwe opdrachtnemer. Tevens om het mogelijk te maken dat cliënten in brede zin klachten kunnen indienen.

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 zgn. signaleringsfunctie. We vragen ons af of deze eigenschappen en kwaliteiten die aan een huishoudelijke hulp worden toegedicht wel realistisch zijn. En hoe gaat de gemeente hierop sturen?

Verder hebben wij nog een aantal verschillende (tekstuele) punten bij het aanbestedingsdocument.

- Bij het kopje zorgcontinuïteit staat: ... “dan **wil** de Gemeente dat er een zorgvuldige en warme overdracht plaatsvindt naar gecontracteerde aanbieder”. Volgens ons zou hier “eist” moeten staan in plaats van “wil”.
- 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.
- 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.



- Bij resultaten staat: ..."De mantelzorg van de cliënt wordt ontlast zodat deze haar of zijn mantelzorgtaken kan (blijven) uitvoeren". Bijzonder. Want je ontlast een mantelzorgder zodat hij/zij de taken als mantelzorgder kan blijven uitvoeren??
- 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.
- 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.
- Bij keuzevrijheid voor de cliënt wordt ingegaan op nummers van opdrachtnemers. Voor ons is in het geheel niet helder hoe dit werkt. Wij adviseren hier duidelijk uiteen te zetten wat de bedoeling is.
- Zijn de tarieven al bekend?
- 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?
- Bij demografische en beleidsmatige ontwikkelingen zien wij niet de personeelsschaarste terugkomen.
- In paragraaf 4.3.2 worden 2 kerncompetenties genoemd. Daarvoor staan nummering 3 en 4. Ontbreken hier 2 kerncompetenties?
- Bij 4.10 onvolkomenheden staat: ..." betekent dit dat de Inschrijver het recht heeft **verwerkt** om bezwaar te maken". Zou "verwerkt" niet "verspeeld" moeten zijn?
- Varianten (pag.22) zijn niet toegestaan. Welke varianten worden hier bedoeld? Waar gaat dit over?
- Bij 5.10 beoordelingsfasen ontbreekt de nummering.
- De zinsopbouw bij 5.11 vraagt aandacht, is meervoud i.p.v. enkelvoud.
- Bij 5.13 staat cliënts / cliënten.

Bij het programma van eisen hebben wij de volgende vragen en opmerkingen.

- Nr. 3. Wie bepaalt de gewichtige redenen: de gemeente of Tom in de buurt?
- Nr. 4. En de financiële gevolgen van een eventuele verandering van regelgeving?
- Nr. 6. Gaat Tom dit monitoren?
- 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?
- Nr. 8. Inspannen of wat wanneer de match niet gevonden wordt, kan opdrachtnemer dan een andere partij inschakelen?
- Nr. 9 sub b. We spreken niet meer over allochtone cliënten maar over cliënten met een migratie-achtergrond.
- Nr. 9. Een punt tussenvoegen na 'h': i. Waargenomen veranderingen met de leidinggevende gaat bespreken.
- Nr. 11. Moeten de medewerkers een VOG hebben?
- Nr. 13. Mogen de stagiaires alleen op pad om te werken?
- Nr. 14. Vindt opschaling direct plaats naar de gemeente of Tom?
- Nr. 14. Toevoegen: En in dien van toepassing aangeven of de gemeente of Tom bij een klacht betrokken is geweest.



- 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.
- Nr. 19. Wat is de sanctie als de opdrachtnemer de continuïteit van de zorgverlening niet nakomt?
- Nr. 20. Hier is al eerder iets over vermeld. Waarom staat dit nu apart?
- 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?
- 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.
- Nr. 27. We zijn wel benieuwd naar de sociale kaart van de gemeente. Kunnen we daar kennis van nemen?
- Nr. 28. Wordt Tom overgeslagen?
- Nr. 29. We nemen aan dat het hier rapporten betreft aangaande de werkwijze van de opdrachtnemer.
- Nr. 41 sub a. Aantallen cliënten en **daadwerkelijk** geleverde uren HH1 en HH2.

Tot slot een punt van order. Op de documenten hebben wij best nog wat vragen en opmerkingen. Om die reden vinden wij het erg jammer dat wij pas op een laat moment in het proces zijn betrokken. Daarbij hebben wij ook niet alle bijlagen ontvangen waardoor we geen volledig inzicht hebben in alle aspecten van de aanbesteding. Het programma van eisen hebben wij op een laat moment (maandag 20 juni) nog nagestuurd gekregen, de andere bijlagen kennen wij niet. Het korte tijdsbestek van advies vragen en het daardoor ontbreken van de gelegenheid om de aanbesteding met uw ambtenaren te kunnen bespreken, doet ons inziens geen recht aan het belang van goed geregelde huishoudelijke ondersteuning voor de inwoners van de gemeente Kaag en Braassem. Daarom adviseren wij u ons een volgende keer tijdig te betrekken zodat er sprake kan zijn van een gedegen adviestraject.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Kaag en Braassem,

Leny van Luling, voorzitter

Liset van Steenbrugge, secretaris

