College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Besluit

Vergadering van 2 maart 2021

Team Welzijn

2021_BW_00113	Contractering huishoudelijke zorg 2021-2026 - Besluitvormend

Zaaknummer: 173807

Portefeuillehouder: Mathijs ten Broeke

Openbaar

Ja

Embargo

Nee

Samenstelling

Aanwezig:

mevrouw Annemieke Vermeulen, Burgemeester; de heer Harry Matser, Wethouder; de heer Mathijs ten Broeke, Wethouder; mevrouw Annelies de Jonge, Wethouder ; mevrouw Laura Werger, Wethouder; mevrouw Anja de Rouw, Adjunct-secretaris; mevrouw Monique Stouten, gemeentesecretaris; mevrouw Nienke Visschers, Adjunct-secretaris

Besluit

Besluitpunt 1

Het college besluit de raad voor te stellen in te stemmen met het sturingsmodel voor de uitvoering van huishoudelijke zorg zoals beschreven in de nota Contractering huishoudelijke zorg 2021-2026 waardoor de uitvoering vanaf september 2021 wordt belegd bij maximaal drie huishoudelijke zorg partners.

Besluitpunt 2

Het college besluit de selectie te doen volgens de vereenvoudigde procedure van sociale- en andere specifieke diensten (SAS-diensten), hierbij gebruik te maken van de selectiecriteria en het partnerprofiel zoals beschreven in de nota Contractering huishoudelijke zorg 2021-2026 en de raad voor te stellen hier kennis van te nemen.

Besluitpunt 3

Het college besluit de antwoordbrief aan de BASD vast te stellen en te versturen en de raad voor te stellen hier kennis van te nemen.

Besluitpunt 4

Het college besluit de raad voor te stellen kennis te nemen van de resultaten van het hulpervaringsonderzoek en van het cliëntervaringsonderzoek.

Motivering

Aanleiding en context
Op 22 december 2020 heeft u de notitie 'Grip op uitvoering huishoudelijke zorg vanaf september 2021' vastgesteld waarmee de mogelijke scenario's zijn verkend voor een opdrachtrelatie met de uitvoerder(s) van huishoudelijke zorg. U heeft deze notitie besproken in een bijeenkomst met de raad tijdens het Forum van 12 januari 2021. De raadsleden hebben in grote lijnen hun steun uitgesproken voor de voorkeur van het college om de huishoudelijke zorg vanaf september 2021 op te dragen aan maximaal drie uitvoeringspartners, waarmee een duurzame samenwerkingsovereenkomst wordt aangegaan. Dit voorstel is een uitwerking van de voorkeur zoals vastgelegd in het collegebesluit van 22 december 2020. Met deze uitwerking wordt ook antwoord gegeven op de aandachtspunten, zoals verwoord in het advies van de Brede Adviesraad Sociaal Domein (BASD). De reactie in concept van het college op het advies van de BASD is bijgevoegd.

Beoogd effect
Samengevat zal de contractering met maximaal drie uitvoeringspartners voor huishoudelijke zorg vanaf september 2021 moeten leiden tot:

1. Vergroten van *zekerheden voor hulpen* en zeggenschap over de inrichting van hun werk;
2. Budgetbesteding gericht op *maximale maatschappelijke waarde* uit publieke middelen (winststreven vervangen door sociale drijfveren);
3. Versnelling in de ontwikkeling van eenduidige werkwijzen, uitvoeringsnormen en doelmatige ondersteuning van hulpen met als oogmerk om te komen tot een zo doelmatig mogelijk samenspel in het netwerk rondom de cliënt;
4. Behoud van *cliënttevredenheid* over de gekozen hulp en de geleverde zorg;
5. Het voorkomen of snel *aanpakken van knelpunten* die kunnen ontstaan in de zorgvraag naar huishoudelijke ondersteuning.

Argumenten
1.1. Met een beperkt aantal aanbieders is het mogelijk om de gewenste sturing via partnerschap te realiseren.

Het gemeentebestuur wil 'van zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Vanuit een duidelijke toedeling van rollen en verantwoordelijkheden wil het gemeentebestuur in de komende jaren het samenspel tussen alle betrokken professionals effectiever en doelmatiger maken. Het daadwerkelijk ontwikkelen van dit samenspel is door het grote aantal aanbieders met gevarieerde werkwijzen en belangen onvoldoende van de grond gekomen. Gezien de toenemende druk op de uitvoering (groei vraag, krapte budget, capaciteit arbeidsmarkt) biedt sturing vanuit een partnerschap meer kansen op een succesvol samenspel.

2.1. *De procedure voor SAS-diensten biedt ruimte om via eigen regels uitvoeringspartners te selecteren met sociale drijfveren en lokale betrokkenheid.*

Contractering door middel van toepassing van de procedure voor SAS-diensten biedt wettelijk meer ruimte om via een niet-openbare procedure en zelfgekozen regels uitvoeringspartners te selecteren met sociale drijfveren en lokale betrokkenheid. De opdrachtwaarde van de huishoudelijke zorg ligt hoger dan de wettelijke drempel voor SAS-diensten op grond waarvan een openbare aankondiging van de opdracht wettelijk is vereist met vermelding van de criteria en procedure die moet leiden tot gunning aan geselecteerde partijen. De criteria en procedure mogen zelf gekozen zijn.

3.1 Het college reageert op het advies van de Brede Adviesraad Sociaal Domein (BASD) met bijgevoegde antwoordbrief.

De BASD is op 23 december 2020 gevraagd advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging van het sturingsmodel op de uitvoering van huishoudelijke zorg (notitie 'Grip op uitvoering huishoudelijke zorg vanaf september 2021'). Door middel van bijgevoegde antwoordbrief (bijlage 3) geeft het college richting de BASD aan op welke wijze opvolging wordt gegeven aan dit advies.

Kanttekeningen

1.1. Een beperking van het aantal aanbieders kan leiden tot minder keuzemogelijkheden voor de cliënt om een hulp te kiezen waarmee het klikt.

In het programma van eisen wordt daarom opgenomen dat een cliënt de mogelijkheid krijgt om een vaste, passende hulp te kiezen.

2.1. Het selecteren van een sociale dienstverlener biedt nog geen garantie voor de gewenste gedrevenheid.

Naast zichtbaarheid van te leveren prestaties zijn ook afspraken nodig over de wijze van samenwerken, beoordeling van prestaties en waardering (van hulpen en cliënten). Dat vraagt om een andere invulling van het gemeentelijk contractmanagement om optimaal op de samenwerking te kunnen sturen.

2.2. Partnerschap vergt voldoende onderling vertrouwen.

De gemeente streeft vanuit een partnerrol naar gezamenlijk te ontwikkelen afspraken om te komen tot het beperken van de organisatiekosten, zowel voor het proces van indicatiestelling, als organisatie van uitvoeringsprocessen. Tussen gemeente en uitvoeringspartners is voldoende onderling vertrouwen nodig dat gemaakte afspraken ook worden nagekomen. Afsluiten van een contract is niet voldoende.

2.3. Hebben huidige werknemerscoöperaties een kans om geselecteerd te worden?

In het projectplan wordt aandacht besteed aan de kansen voor huidige werknemerscoöperaties om de krachten te bundelen en zich als aantrekkelijk werkgever te presenteren naar hulpen werkzaam bij aanbieders met wie het contract niet wordt verlengd. Waar mogelijk worden hulpen ondersteund in dit overnameproces. Maar een keuze voor aansluiting bij een werknemerscoöperatie moeten hulpen zelf maken. De gemeente moet de keuze van de hulp (na overleg met cliënt) respecteren.

Communicatie / vervolgtraject / uitvoering

Vanuit communicatie worden in overleg met de wethouder op mijlpaalmomenten, zoals aangegeven in het projectplan, persberichten opgesteld:

- Persbericht na collegebesluit (gelijktijdig met verzending van de raadsstukken)
- Publicatie van aanbestedingsdocumenten
- Persbericht van resultaat uitvoering afspraken over overname cliënten en hulpen

Naast deze persmomenten worden gerichte overlegmomenten ingepland met alle belangrijke actoren (cliënten, hulpen, huidig aanbieders, wijkprofessionals, toegangsconsulenten) gedurende het proces van implementatie.

Rapportage / evaluatie
Het projectplan (Bijlage 1 van de Nota contractering huishoudelijke zorg 2021-2026) voorziet in terugkoppelmomenten over de voortgang en bereikt resultaat.

De planning op hoofdlijnen is als volgt:

Nr	Taak	Planning
1	Uitwerking college- en raadsvoorstellen	21 januari 2021-16 maart 2021
15	Bestuurlijke besluitvorming	16 februari-31 maart 2021
21	Selectie en onderhandeling	22 maart 2021-15 juli 2021
47	Voorbereiden overgang	2 juli 2021 - 26 augustus 2021
64	Start uitvoering HZ in nieuw Stelsel	1 september 2021

Financiële consequenties
De contractering van maximaal drie uitvoeringspartners heeft geen gevolgen voor de gemeentelijke begroting. De eenmalige kosten van € 48.450,- (€ 60.000,- incl. BTW) in verband met uitvoering van het projectplan kunnen binnen de vastgestelde begroting voor 2021 worden opgevangen vanuit het budget versnellingsmaatregelen (kostenplaats 6922141).

Risico's

Risico	Beheersmaatregel
Het risico op onvoldoende inspanningen vanuit uitvoeringspartners.	Verplichting om mee te werken aan het tot stand brengen van een ontwikkelagenda en vanuit collectief aanspreken op leveren van bijdrage aan realisatie van ontwikkelopgaven. Inzet (en wellicht extra capaciteit) van gemeentelijk contractmanagement.
Bezwaar tegen selectiecriteria en selectieproces.	Volledige publicatie vooraf, deskundige procesbegeleiding en verifieerbare uitkomsten.
Een van de geselecteerde partijen haakt voortijdig af.	Partnerschapsovereenkomst voorziet in de mogelijkheid om met twee partijen verder te gaan en later een nieuwe partij toe te laten.
Beoogd uitvoeringspartner doet geen serieus aanbod voor een arbeidscontract aan hulpen.	Begeleiding van het overnameproces door een onafhankelijk bemiddelaar en acceptatieplicht van cliënt bij overgang.
Voortijdige uitval van dienstverlening bij niet-geselecteerde aanbieders.	Strikt toezien op nakoming lopende verplichting tot dienstverlening, Zo nodig opvang van cliënt en hulp via arbeidspool van beoogd partners.

Personele consequenties
Er zijn geen grote wijzigingen te verwachten in de omvang van de gemeentelijke taken met betrekking tot huishoudelijke zorg. Op basis van de afspraken die in het kader van de

ontwikkelagenda worden gemaakt kan de inhoud van deze taken (beleid, indicatiestelling, contractmanagement, backoffice) wel wijzigen. Optimalisatie van informatie-uitwisseling met uitvoeringspartners kunnen mogelijk tot wijzigingen leiden in gemeentelijke backofficeprocessen en invulling van contractmanagement- en beleidstaken.

Programmadoelen
Programma 4. Een vitale samenleving, iedereen doet mee

Toelichting programmadoelen
In de Programmabegroting 2020-2023 wordt in het programma 'Vitale samenleving' reeds aangegeven dat we in 2020 verschillende scenario's uit gaan werken met betrekking tot de toekomst van huishoudelijke zorg. In een bijeenkomst met de raad tijdens het Forum van 12 januari 2021 zijn de verschillende mogelijke scenario's besproken en hebben de raadsleden in grote lijnen hun steun uitgesproken voor de voorkeur van het college om de huishoudelijke zorg vanaf september 2021 op te dragen aan maximaal drie uitvoeringspartners. Dit voorstel is een verdere uitwerking van dit voorkeursscenario.

Bijlagen

1. Bijlage 1. Raadsvoorstel Contractering huishoudelijke zorg 2021-2026 (versie 2-3-2021).pdf
2. Bijlage 2. Nota contractering huishoudelijke zorg 2021-2026.pdf
3. Bijlage 3. Reactie college op advies BASD in concept.pdf
4. Bijlage 4. Resultaten hulpervaringsonderzoek.pdf
5. Bijlage 5. Resultaten clientervaringsonderzoek.pdf

ONTWERP
RAADSVOORSTEL

Griffienummer:

Onderwerp	Contractering huishoudelijke zorg 2021-2026
Programma	4. Een vitale samenleving, iedereen d --

Forum	--	
Portefeuillehouder	Mathijs ten Broeke	
Inlichtingen bij	Eugene Lobry	
	06-11627293	info@lobry.nl

Soort bevoegdheid	☒ kaderstellend	☐ controlerend	☐ budgetrecht	☐ overig
Beleidsvrijheid	☐ geen	☐ beperkt	☒ ruim	
Programmabegrotingswijziging	☐ ja		☒ nee	

Het college van burgemeester en wethouders stelt de raad voor:

1. In te stemmen met het sturingsmodel voor de uitvoering van huishoudelijke zorg, zoals beschreven in de nota ‘Contractering huishoudelijke zorg 2021-2026’ waardoor de uitvoering vanaf september 2021 wordt belegd bij maximaal drie huishoudelijke zorg partners.
2. Kennis te nemen van de selectie volgens de vereenvoudigde procedure van sociale- en andere specifieke diensten (SAS-diensten), waarbij gebruik wordt gemaakt van de selectiecriteria en het partnerprofiel zoals beschreven in de nota Contractering huishoudelijke zorg 2021-2026.
3. Kennis te nemen van de brief van het college aan de Brede Adviesraad Sociaal Domein .
4. Kennis te nemen van de resultaten van het hulpervaringsonderzoek en van het cliëntervaringsonderzoek.

Inleiding/aanleiding

Op 22 december 2020 hebben wij de notitie ‘Grip op sturing huishoudelijke zorg vanaf september 2021’ vastgesteld waarmee de mogelijke scenario’s zijn verkend voor een opdrachtrelatie met de uitvoerder(s) van huishoudelijke zorg. U heeft deze notitie besproken in het Forum van 12 januari 2021. De aanwezige raadsleden hebben in grote lijnen hun steun uitgesproken voor onze voorkeur om de huishoudelijke zorg vanaf september 2021 op te dragen aan maximaal drie uitvoeringspartners, waarmee een duurzame samenwerkingsovereenkomst wordt aangegaan. Dit voorstel is een uitwerking van de voorkeur zoals vastgelegd in ons besluit van 22 december 2020. Met deze uitwerking wordt tevens antwoord gegeven op de aandachtspunten, zoals verwoord in het advies van de Brede Adviesraad Sociaal Domein (BASD). De reactie van het college op het advies van de BASD is bijgevoegd.

Beoogd effect

Samengevat zal de contractering met maximaal drie uitvoeringspartners voor huishoudelijke zorg vanaf september 2021 moeten leiden tot:

1. Vergroten van *zekerheden voor hulpen* en zeggenschap over de inrichting van hun werk;
2. Budgetbesteding gericht op *maximale maatschappelijke waarde* uit publieke middelen (winststreven vervangen door sociale drijfveren);
3. *Versnelling in de ontwikkeling* van eenduidige werkwijzen, uitvoeringsnormen en doelmatige ondersteuning van hulpen met als oogmerk om te komen tot een zo doelmatig mogelijk samenspel in het netwerk rondom de cliënt.
4. Behoud van *cliënttevredenheid* over de gekozen hulp en de geleverde zorg;
5. Het voorkomen of snel *aanpakken van knelpunten* die kunnen ontstaan in de zorgvraag naar huishoudelijke ondersteuning.

Argumenten

1.1.Met een beperkt aantal aanbieders is het mogelijk om de gewenste sturing via partnerschap te realiseren.
Het gemeentebestuur wil ‘van zorgen voor’ naar ‘zorgen dat’. Vanuit een duidelijke toedeling van rollen en verantwoordelijkheden wil het gemeentebestuur in de komende jaren het samenspel tussen alle betrokken professionals effectiever en doelmatiger maken. Het daadwerkelijk ontwikkelen van dit samenspel is door het grote aantal aanbieders met gevarieerde werkwijzen en belangen onvoldoende van de grond gekomen. Gezien de toenemende druk op de uitvoering (groei vraag, krapte budget, capaciteit arbeidsmarkt) biedt sturing vanuit een partnerschap meer kansen op een succesvol samenspel.

2.1. *De procedure voor SAS-diensten biedt ruimte om via eigen regels uitvoeringspartners te selecteren met sociale drijfveren en lokale betrokkenheid.*
Contractering door middel van toepassing van de procedure voor SAS-diensten biedt wettelijk meer ruimte om via een niet-openbare procedure en zelfgekozen regels uitvoeringspartners te selecteren

met sociale drijfveren en lokale betrokkenheid. De opdrachtwaarde van de huishoudelijke zorg ligt hoger dan de wettelijke drempel voor SAS-diensten op grond waarvan een openbare aankondiging van de opdracht wettelijk is vereist met vermelding van de criteria en procedure die moet leiden tot gunning aan geselecteerde partijen. De criteria en procedure mogen zelf gekozen zijn.

3.1. Reactie op advies BASD
In de bijgevoegde ontwerpbrief wordt door ons een reactie gegeven op de punten uit het advies van 17 januari 2021 van de Brede Adviesraad Sociaal Domein op ons besluit van 22 december 2020 over de voorgenomen wijziging van het sturingsmodel op de uitvoering van huishoudelijke zorg (notitie 'Grip op uitvoering huishoudelijke zorg vanaf september 2021'). Door middel van bijgevoegde antwoordbrief geven wij aan de BASD aan op welke wijze opvolging wordt gegeven aan dit advies.

Kanttekeningen

1.1. Een beperking van het aantal aanbieders kan leiden tot minder keuzemogelijkheden voor de cliënt om een hulp te kiezen waarmee het klikt.
In het programma van eisen wordt daarom opgenomen dat een cliënt de mogelijkheid krijgt om een vaste, passende hulp te kiezen.

2.1 Het selecteren van een sociale dienstverlener biedt nog geen garantie voor de gewenste gedrevenheid.
Naast zichtbaarheid van te leveren prestaties zijn ook afspraken nodig over de wijze van samenwerken, beoordeling van prestaties en waardering (van hulpen en cliënten). De gemeente streeft vanuit een partnerrol naar gezamenlijk te ontwikkelen afspraken om te komen tot het beperken van de organisatiekosten, zowel voor het proces van indicatiestelling, als organisatie van uitvoeringsprocessen. Tussen gemeente en uitvoeringspartners is voldoende onderling vertrouwen nodig dat gemaakte afspraken ook worden nagekomen. Afsluiten van een contract is niet voldoende.

2.2 Hebben huidige werknemerscoöperaties gelijke kans om geselecteerd te worden?
In het projectplan wordt aandacht besteed aan de kansen voor huidige werknemerscoöperaties om de krachten te bundelen en zich als aantrekkelijk werkgever te presenteren naar hulpen werkzaam bij aanbieders met wie het contract niet wordt verlengd. Waar mogelijk worden hulpen ondersteund in dit overnameproces. Maar een keuze voor aansluiting bij een werknemerscoöperatie moeten hulpen zelf maken. De gemeente moet de keuze van de hulp (na overleg met cliënt) respecteren.

Risico's

Risico	*Beheersmaatregel*
Het risico op onvoldoende inspanningen vanuit uitvoeringspartners	Verplichting om mee te werken aan het tot stand brengen van een ontwikkelagenda en vanuit collectief aanspreken op leveren van bijdrage aan realisatie van ontwikkelopgaven. Inzet (en wellicht extra capaciteit) van gemeentelijk contractmanagement.

Bezwaar tegen selectiecriteria en selectieproces	Volledige publicatie vooraf, deskundige procesbegeleiding en verifieerbare uitkomsten.
Een van de geselecteerde partijen haakt voortijdig af	Partnerschapsovereenkomst voorziet in de mogelijkheid om met twee partijen verder te gaan en later een nieuwe partij toe te laten.
Beoogd uitvoeringspartner doet geen serieus aanbod voor een arbeidscontract aan hulpen	Begeleiding van het overnameproces door een onafhankelijk bemiddelaar en acceptatieplicht van cliënt bij overgang.
Voortijdige uitval van dienstverlening bij niet-geselecteerde aanbieders	Strikt toezien op nakoming lopende verplichting tot dienstverlening, Zo nodig opvang van cliënt en hulp via arbeidspool van beoogd partners.

Communicatie/Vervolgtraject/Uitvoering

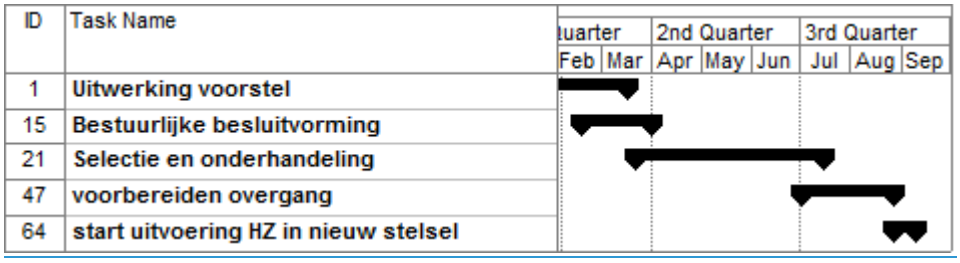
Vanuit communicatie worden in overleg met de wethouder op mijlpaalmomenten, zoals aangegeven in het projectplan, persberichten opgesteld:

- Persbericht na collegebesluit (gelijktijdig met verzending van de raadsstukken)
- Publicatie van aanbestedingsdocumenten
- Persbericht van resultaat uitvoering afspraken m.b.t. overname cliënten en hulpen

Naast deze persmomenten worden vanuit de projectorganisatie gerichte overlegmomenten ingepland met alle belangrijke actoren (cliënten, hulpen, huidig aanbieders, wijkprofessionals, toegangsconsulenten) gedurende het proces van implementatie.

Rapportage/evaluatie

Het projectplan voorziet in terugkoppelmomenten over de voortgang en bereikt resultaat.
De planning op hoofdlijnen is als volgt:



Financiën

De contractering van maximaal drie uitvoeringspartners heeft geen gevolgen voor de gemeentelijke begroting.

Bijlagen

Bijlage 1: Nota contractering huishoudelijke zorg 2021 – 2026
Bijlage 2: Reactie college op advies BASD
Bijlage 3: Resultaten Hulpervaringsonderzoek
Bijlage 4: Resultaten Cliëntervaringsonderzoek huishoudelijke zorg

Stukken die ter inzage liggen

ONTWERP

BESLUIT

Griffienummer:

De raad van de gemeente Zutphen,

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 2 maart 2021 met nummer 173807;

gelet op artikel 108 van de Gemeentewet;

b e s l u i t :

1. In te stemmen met het sturingsmodel voor de uitvoering van huishoudelijke zorg, zoals beschreven in de nota ‘contractering huishoudelijke zorg 2021-2026’ waardoor de uitvoering vanaf september 2021 wordt belegd bij maximaal drie huishoudelijke zorg partners.
2. Kennis te nemen van de selectie volgens de vereenvoudigde procedure van sociale- en andere specifieke diensten (SAS-diensten), waarbij gebruik wordt gemaakt van de selectiecriteria en het partnerprofiel zoals beschreven in de nota Contractering huishoudelijke zorg 2021-2026.
3. Kennis te nemen van de brief van het college aan de Brede Adviesraad Sociaal Domein.
4. Kennis te nemen van de resultaten van het hulpervaringsonderzoek en van het cliëntervaringsonderzoek.

Aldus besloten in de openbare vergadering van
de raad van de gemeente Zutphen,
gehouden op:

De voorzitter, de griffier,

Nota Contractering Huishoudelijke Zorg September 2021-2026

- Gemeente Zutphen -

Inhoudsopgave

1. Aanleiding en context 3

2. Beoogde effecten 4

3. Maatregelen en acties 6

3.1. Stuurlijnen gemeente 6

3.2. Vernieuwing opdrachtrelatie met uitvoerders HZ-zorg 6

3.3. Uitgangspunten voor het contractmanagement vanuit de gemeente 7

3.4 Behoud vertrouwde hulp voor cliënt bij overgang 'open house' naar partnerschap 7

4. Kanttekeningen 8

5. Risico's 9

5.1 Uit elkaar groeien van publieke en private partijen in partnerrelatie 9

5.2 Bezwaren tegen selectie van maximaal drie uitvoeringspartners 9

5.3 Geen overeenstemming over uiteindelijke uitvoeringsvoorwaarden 10

5.4 Niet nakomen van verplichtingen tot overname van hulp en/of cliënt 10

5.5 Voortijdige uitval van dienstverlening van niet-geselecteerde aanbieders 10

6. Financiële effecten 11

7. Personele effecten 12

7.1 Opvang gevolgen voor hulpen bij niet-gecontracteerde aanbieders 12

7.2 Gevolgen voor gemeentelijk personeel i.v.m. wijziging sturing HZ-uitvoering 12

8. Communicatie 13

8.1 Brede adviesraad sociaal domein en cliëntvertegenwoordigers 13

8.2 Huidige aanbieders en hulpen 13

8.3 Andere professionals in de zorgketen en wijk 13

8.4 Raadsleden 13

8.5 Pers 14

9. Implementatie 15

9.1 Projectaanpak en planning 15

9.2 Voorbereiding publicatie TenderNed 15

9.3 Selectie tot inschrijving uit te nodigen partijen 15

9.4 Beoordeling inschrijvers en start onderhandelfase 16

9.5 Vastleggen van afspraken en start voorbereiding overname cliënten/hulpen 16

9.6 Ondertekenen partnerschapsovereenkomst en start uitvoering partnerschap 16

10. Evaluatie 17

10.1 Doelen en evaluatiecriteria 17

10.2 Evaluatiemomenten en -werkwijze 17

10.3 Monitoring en benodigde evaluatie-informatie 17

Bijlage 1: Projectplan contractering uitvoeringspartners huishoudelijke zorg 2021-2026 18

Bijlage 2: Profiel uitvoeringspartner huishoudelijke zorg 2021-2026 23

Bijlage 3: Presentatie contractering huishoudelijke zorg 2021-2026 31

1. Aanleiding en context

De huidige contracten met aanbieders van huishoudelijke zorg lopen in september 2021 af. In het coalitieakkoord is in 2018 het beleidsuitgangspunt vastgelegd om de marktwerking in de (door gemeente betaalde) huishoudelijke zorg gefaseerd af te bouwen. De gemeente wil voor de komende jaren komen tot een verdere versterking de lokale betrokkenheid van hulpen en sociale drijfveren van hun uitvoeringsorganisatie. Dit is gericht op het minimaliseren van de organisatiekosten, onder andere door meer eenduidige werkwijzen en kwaliteitsnormen. Ook is het gericht op het vergroten van het vermogen om de uitvoering de komende jaren flexibel aan te passen aan veranderingen in het overheidsbeleid ten aanzien van huishoudelijke zorg. Dit geldt vooral voor het samenspel binnen het professionele netwerk rondom de cliënt.
Na een verkenning van de voor- en nadelen van mogelijke uitvoeringsmodellen is het College tot de conclusie gekomen dat deze doelen het beste te realiseren zijn in een scenario waar geïnvesteerd wordt in een duurzame contractrelatie met maximaal drie uitvoeringspartners. Gezien de verwachte toename van en de gewenste differentiatie bij invulling van huishoudelijke zorg, groeit de behoefte aan een effectieve en doelmatige afstemming met buurtwerk, wijkzorg en toegang. Hierbij gaat het om maatwerk op basis van noodzaak, de draagkracht van cliënten en resultaatgerichte verbindingen.

De veranderingen dragen bij aan het sturend vermogen van de gemeente. Op termijn ontstaan voor de gemeente meer wettelijke mogelijkheden om te komen tot een nadere invulling van behoeften vanuit lokaal beleid. Een soepel samenspel met alle partijen betrokken bij de uitvoering van huishoudelijke zorg is dan wenselijk. Zoveel mogelijk vanuit, door samenwerkende professionals, afgesproken ontwikkelopgaven met zo weinig mogelijk noodzaak voor bijsturing en coördinatie vanuit de gemeente. Het effectief en doelmatig oppakken van de hulpvraag van de cliënt is leidend. Mits dit binnen door de gemeente vastgestelde beleidskaders en verantwoordingsverplichtingen wordt uitgevoerd. De wijze van uitvoering is primair een autonome verantwoordelijkheid van de hulp, welke ondersteund wordt met best practices vanuit de eigen organisatie. De huidige beleidskaders voor huishoudelijke zorg zijn het vertrekpunt voor de verandering in de wijze van contractering van huishoudelijke zorg. Beleidswijzigingen in de toekomst worden met de nieuwe uitvoeringspartners besproken. Zoals bijvoorbeeld gewenste aanpassing van uitvoeringsvoorwaarden en gewenste inspanningen ten behoeve van het samenspel binnen het netwerk rondom de cliënt.

De verandering in contractering van huishoudelijke zorg gaat samen met minimaal behoud van opgebouwde werkzekerheden voor hulpen en tevredenheid bij cliënten over de te leveren huishoudelijke zorg. Dit wordt geborgd door goed overleg en met gezamenlijke inspanning door gemeente en de te contracteren uitvoeringspartners.
Om te komen tot contractering van maximaal drie uitvoeringspartners voor de uitvoering van huishoudelijke zorg wordt een vereenvoudigde aanbestedingsprocedure toegepast voor sociale en andere specifieke diensten. Oftewel raamovereenkomst voor SAS-diensten boven de drempelwaarde. Zoals wettelijk vereist worden de details van de gewenste partnerrelatie en objectieve criteria voor de selectie op TenderNed gepubliceerd, zodra de besluitvorming door College en Raad is afgerond. Een maand na deze kennisgeving start het proces van selectie en uitwerking van uitvoeringsvoorwaarden. Dit is in overleg met de beoogde uitvoeringspartners middels een niet-openbare procedure. Partijen die tijdig hun belangstelling schriftelijk kenbaar maken worden geïnformeerd over de uitkomsten van het proces van selectie. Alle huidige aanbieders van huishoudelijke zorg worden vanaf dat moment benaderd om mee te werken aan een soepele overgang van cliënten en hulpen. Dit geldt voor niet geselecteerde aanbieders tot het aangaan van een duurzaam partnerschap ter uitvoering van huishoudelijke zorg.

2. Beoogde effecten

De gemeente heeft begin 2018 op basis van een amendement van de Gemeenteraad en het Coalitieakkoord ingezet op een gefaseerde vermindering van de marktwerking en vergroting van de zeggenschap van hulpen. Werkzekerheid en professionele autonomie voor hulpen draagt bij aan een betere invulling van cliënt- en ontwikkelgerichte zorg. De huishoudelijke zorg wordt momenteel uitgevoerd door een groot aantal aanbieders. Zij hebben zich aangemeld middels een 'open house' inkoopsysteem. De gemeente Zutphen vindt twee voorwaarden belangrijk voor het bieden van optimale kwaliteit van zorg. Allereerst is het belangrijk dat een huishoudelijke hulp zich betrokken voelt bij een hulpvraag vanuit de Zutphense samenleving. Ten tweede is het belangrijk dat een hulp zich door de Zutphense samenleving gewaardeerd en ondersteund voelt. Dit is goed te realiseren door een lokaal verankerde uitvoeringsorganisatie. Deze organisatie heeft de flexibiliteit om zich in de uitvoering snel aan te passen aan veranderende lokale behoeften en nieuwe kansen voor optimalisering van het lokale samenspel. Hier wordt in de gemeentelijke beleidsontwikkeling de komende jaren sterk op ingezet. Het vergroten van *zekerheden voor hulpen* en hun invloed op veranderingen, is van belang voor het samen realiseren van beleidsdoelen.

Samenspelvoorbeeld met wijkzorg
Wanneer een oudere cliënt zich niet meer goed zelf kan wassen en aankleden kunnen signalen van huishoudelijke hulpen ertoe bijdragen dat sneller een aanvraag voor thuiszorg wordt ingediend. Daarmee kunnen onveilige situaties voorkomen worden die de cliënt (bijvoorbeeld door vallen) onnodig tot beperkingen leiden.

Het streven van de gemeente is gericht op het opbouwen van duurzame samenwerking met uitvoeringspartners voor huishoudelijke zorg. Deze samenwerkingen zijn volledig gericht op het organiseren van huishoudelijke dienstverlening vanuit het belang van de geïndiceerde cliënt en de hulp als werknemer. De subsidieregeling gericht op het stimuleren van werknemerscoöperaties was daar ook op gericht. De gemeente beoogt om in de nieuw af te sluiten contracten met maximaal drie uitvoeringspartners de uitvoeringsrisico's verder te beperken. Dit door in gezamenlijk overleg de mogelijke kansen en bedreigingen voor de uitvoering in kaart te brengen en, waar mogelijk, afspraken te maken over het samenspel tussen uitvoeringspraktijk en beleidsontwikkeling (ontwikkelagenda). Het gezamenlijk overleg tussen uitvoeringspartners en gemeente is erop gericht om te komen tot eenduidige werkwijzen en doelmatige afstemmingsprocessen. Zodat organisatiekosten voor alle betrokken partijen zo laag mogelijk kunnen blijven. En de kosten voor financiering van het benodigde werkkapitaal voor de organisatie eveneens laag kan blijven door lage exploitatierisico's. Met deze samenwerkingsvorm beoogt de gemeente voldoende vertrouwen te scheppen bij uitvoeringspartners om samen te werken aan uitvoering van gemeentelijk beleid. In de besteding van budgetten voor huishoudelijke zorg zal *marktwerking plaats moeten maken voor maatschappelijke betrokkenheid en gedrevenheid*. Daar past een samenwerking bij tussen hulpen en gemeente die gebaseerd is op gemeenschappelijke doelen en sociale drijfveren (niet op winst gericht). En waar positieve exploitatieresultaten ten goede komen aan verbeteringen in de kwaliteit van dienstverlening en de professionaliteit van hulpen (en niet worden afgeroomd ten behoeve van investeerders).

Samenspelvoorbeeld met toegang
Huishoudelijke hulpen hebben vaak waardevolle informatie over de aard, omvang en duur van de beperkingen van cliënten en mogelijke steun uit familie- en vriendenkring. Wellicht kan een familielid de was doen en wekelijks even voor een praatje langskomen. Misschien zijn vrienden bereid om de cliënt een dagje mee te nemen zodat een het huis een grote beurt kan krijgen. Wellicht zijn buren bereid om af en toe boodschappen te doen.

Hoewel de cliënten over het algemeen tevreden zijn over de inzet van hulpen, is er van een samenspel in het netwerk rond de cliënt nog onvoldoende sprake. De gemeente wil nadrukkelijker sturen op de gewenste samenwerking met toegang en andere ondersteuningspartners op wijkniveau. Met de beperking van het aantal uitvoeringspartners tot maximaal drie wordt mede beoogd een versnelling aan te brengen in de *ontwikkeling van eenduidige werkwijzen, uitvoeringsnormen en doelmatige*

ondersteuning van hulpen. Dit om invulling te kunnen geven aan een zo doelmatig mogelijk samenspel met toegang en andere professionals in het netwerk rondom de cliënt. Een samenspel waarbij alle deelnemers zich maximaal inspannen om lokale beleidsontwikkeling door samenwerking in de praktijk vorm te geven. Dit zonder gehinderd te worden door het streven naar winst vanuit eigenaren/externe financiers en ambities van managers naar groei buiten Zutphen.

Samenspelvoorbeeld met buurtwerk
Soms kan opruimen, vervangen van vloerbedekking, verminderen van meubels en beperken van leef/slaapruimte tot één etage, meer rust, veiligheid en reinheid brengen bij de cliënt thuis. Wanneer hiervoor geen hulp beschikbaar is vanuit familie- of vriendenkring, kan mogelijk het klusteam uit het buurtwerk ingezet worden. In combinatie met een dagje uit onder begeleiding van een vrijwilliger. De huishoudelijke hulp weet wat de cliënt graag wil en kan het klusteam aanwijzingen geven.

De gemeente Zutphen hanteert nu een werkwijze, waarbij de cliënt die ondersteuning in de vorm van huishoudelijke zorg (HZ) nodig heeft, een indicatie op maat en in duur krijgt. Hierin worden de te behalen resultaten, de daarvoor uit te voeren activiteiten en het totaal voor de indicatieperiode beschikbare budget aan uren hulp vastgelegd. De cliënt en de hulp hebben de vrijheid om in een werkplan afspraken te maken over de daadwerkelijke inzet per week en eventuele reservering van uren voor incidenteel uit te voeren schoonmaakwerk. Dit is afgestemd op mogelijke woningaanpassingen, activiteiten van de cliënt, geplande wijkzorg en beschikbare hulp vanuit familie en/of vriendenkring. Cliënt en hulp worden daarmee samen verantwoordelijk voor het te realiseren resultaat, zoals omschreven in het indicatiebesluit van de gemeente. In de omstandigheid dat de gemeente genoodzaakt wordt om steeds scherper te indiceren is het van belang om in een vlot en simpel samenspel tussen buurtwerk, toegangsconsulent en uitvoerders van huishoudelijke zorg de *clienttevredenheid* zo hoog mogelijk te houden.

Jaarlijks wordt een toenemend beroep gedaan op de gemeente om inwoners te voorzien van ondersteuning in de vorm van huishoudelijke zorg. De beschikbare middelen staan onder druk door oplopende uitgaven als gevolg van hogere tarieven door de invoering van de AMvB reële prijs Wmo 2015, de vergrijzing, de extra-muralisering en het effect van de invoering van het abonnementstarief. Vanuit de overheid wordt hiervoor onvoldoende compensatie geboden. Bemoeienis van het VNG en een motie van de Tweede Kamer hebben er niet toe geleid dat er extra gelden ter beschikking worden gesteld. De gemeente wil mogelijke *knelpunten* die door de druk op de beperkte beschikbare middelen ontstaan in goed overleg met alle betrokkenen *snel kunnen aanpakken.* Gemeenten zijn op grond van de Wmo 2015 verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die “niet in staat zijn zelfstandig een gestructureerd huishouden te voeren” (art. 1.1.1 en 2.1.1. Wmo 2015).

Samengevat zal de contractering met maximaal drie uitvoeringspartners voor huishoudelijke zorg vanaf september 2021 moeten leiden tot:

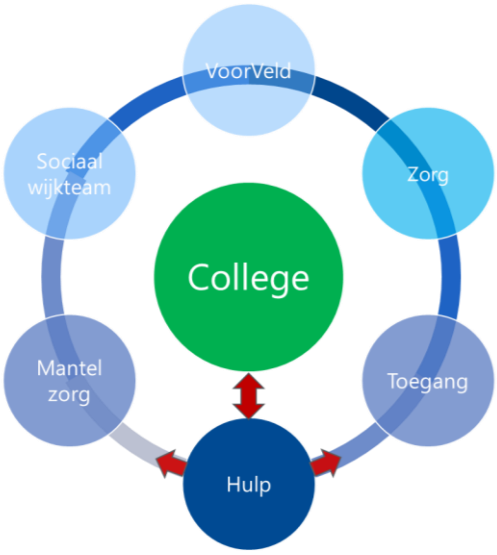
1. Vergroten van *zekerheden voor hulpen* en zeggenschap over de inrichting van hun werk;
2. Budgetbesteding gericht op maximale maatschappelijke waarde uit publieke middelen (winststreven vervangen door sociale drijfveren);
3. *Versnelling in de ontwikkeling* van eenduidige werkwijzen, uitvoeringsnormen en doelmatige ondersteuning van hulpen met als oogmerk om te komen tot een zo doelmatig mogelijk samenspel in het netwerk rondom de cliënt.
4. Behoud van *cliënttevredenheid* over de gekozen hulp en de geleverde zorg;
5. Het voorkomen of snel *aanpakken van knelpunten* die kunnen ontstaan in de zorgvraag naar huishoudelijke ondersteuning.

3. Maatregelen en acties

3.1. Stuurlijnen gemeente

De gemeente heeft langs verschillende stuurlijnen taken uitgezet om inwoners te ondersteunen die niet in staat zijn zelfstandig een gestructureerd huishouden te voeren:

- via preventie en voorlichting;
- via (outreachende) activiteiten in buurten;
- via samenwerking met zorginstellingen;
- via ondersteuning van mantelzorgers;
- via onderzoek/indicatie door toegangsconsulenten;
- via opdrachtrelaties met HZ-uitvoerders.



De gemeente Zutphen werkt vanuit de herijkte strategische visie op het Sociaal Domein: ‘een sterke inclusieve samenleving’. Dit komt neer op een grote omslag in de aanpak van de sociale problematiek in Zutphen. De gemeente wil ‘van zorgen voor’ naar ‘zorgen dat’. Dit betekent het verminderen van hulpafhankelijkheid van de inwoners en het daadwerkelijk versterken van de preventie en normaliseren van problematiek. Vanuit een duidelijke toedeling van rollen en verantwoordelijkheden wil de gemeente in de komende jaren het samenspel tussen alle betrokken professionals effectiever en doelmatiger maken.

3.2. Vernieuwing opdrachtrelatie met uitvoerders HZ-zorg

In de huidige opdrachtovereenkomsten zijn al afspraken opgenomen over inspanningen om te komen tot meer eenduidige werkwijzen en gedeelde kwaliteitsnormen. Daar is echter, door de grote verschillen tussen HZ-uitvoerders, praktisch geen invulling aan gegeven. De uitvoerders zijn toegelaten via het ‘Open House’ systeem. Effectieve verbindingen voor het gewenste samenspel tussen professionals rondom de cliënt zijn onvoldoende van de grond gekomen. De gemeente heeft dan ook het voornemen om maximaal drie partijen te contracteren voor de uitvoering van huishoudelijke zorg. Door met deze 3 partijen een langdurig partnerschap aan te gaan worden kansen vergroot om met gezamenlijke inspanningen te komen tot de beoogde effecten in de beleidsuitvoering (zie onder hoofdstuk 2.)

Op basis van objectieve criteria worden 3 partijen geselecteerd die het beste aansluiten op het profiel van de ideale uitvoeringspartner voor huishoudelijke zorg (zie bijlage 2). Deze partijen worden uitgenodigd om zich in te schrijven voor de partnerschapsovereenkomst. Op basis van deze inschrijving worden de uitvoeringsvoorwaarden in gezamenlijk overleg nader uitgewerkt. Daarnaast worden ook afspraken gemaakt over de overname van cliënten en hulpen van huidige uitvoerders waarmee het contract per 1 september 2021 wordt beëindigd. Na 1 september 2021 zijn de gecontracteerde uitvoeringspartners gehouden om zich gezamenlijk met de gemeente in te spannen om door middel van nadere afspraken in de vorm van een ontwikkelagenda te werken. Met de ontwikkelagenda werken partijen aan realisatie van de beoogde effecten van beleid en aanpassing van uitvoeringsvoorwaarden aan veranderingen in lokaal beleid.

De gemeente streeft ernaar om de bereidheid van partijen te vergroten om te investeren in onderlinge samenwerking en de exploitatierisico’s te minimaliseren. Dit kan door de combinatie van een langere contractduur (4 jaar met de optie om het contract twee keer met 2 jaar te verlengen) en de mogelijkheid om jaarlijks in een addendum de dienstverleningsvormen en daarbij geldende vergoedingen aan te passen. De gemeente heeft behoefte aan uitvoeringspartners die inzetten voor

het vergroten van werkzekerheden voor hulpen (woonachtig in Zutphen en omgeving) en kwaliteit van dienstverlening aan cliënten.

3.3. Uitgangspunten voor het contractmanagement vanuit de gemeente

De overstap van een 'open house' systeem naar een duurzame partnerrelatie met maximaal drie uitvoeringspartners voor huishoudelijke zorg maakt het mogelijk om de wijze van sturing vanuit de gemeente te veranderen. In een partnerrelatie staat onderlinge samenwerking van professionals in uitvoeringsprocessen centraal. De ontwikkeling van daarvoor benodigde processen, normen en systemen is primair een aangelegenheid van de professionals zelf. De gemeente spoort professionals aan om hiertoe in te spannen en ondersteunt waar nodig het ontwikkelingsproces aan de hand van een ontwikkelagenda. De gemeente blijft primair verantwoordelijk voor het gekozen 'stelsel'. Door afspraken in de vorm van een ontwikkelagenda draagt de gemeente vanuit een regierol zorg voor inspanningen die nodig zijn vanuit andere professionals waarmee de gemeente een werkrelatie heeft (toegangsconsulenten, buurtwerk, wijkzorg etc.). De invulling van dit (strategisch) contractmanagement is sterk verbonden met beleidsontwikkeling.

Met ondersteuning van *buurtwerk* (door wie ook georganiseerd) draagt de gemeente bij versterking van de *Sociale basis*: het geheel van organisaties, bedrijven, religieuze instellingen, diensten, voorzieningen en betrekkingen die het mogelijk maken dat mensen in sociale verbanden (buurten, groepen, netwerken, gezinnen) samen kunnen leven en kunnen participeren in de samenleving.

Het operationele contractmanagement met de uitvoerderspartners huishoudelijke zorg is op een doelmatige wijze geborgd in backofficetaken en -systemen. Met minimale administratieve lasten aan beide kanten vanuit het onderlinge vertrouwen, dat kenmerkend is voor een duurzaam partnerschap. Uitvoeringspartners voor Wmo-zorg weten welke informatie zij moeten delen met de gemeente om rechtmatigheid en integriteit bij de besteding van overheidsgeld te kunnen controleren. Formats daarvoor worden aangereikt vanuit de gemeentelijke systemen. In gezamenlijk overleg worden werkwijzeafspraken vastgelegd en systemen op elkaar afgestemd. De invulling van en toezicht op een effectieve en doelmatige werking hiervan is sterk verbonden met back-officetaken.

3.4 Behoud vertrouwde hulp voor cliënt bij overgang ‘open house’ naar partnerschap

De partijen die belangstelling hebben om als uitvoeringspartner geselecteerd te worden, moeten bereid zijn om cliënten met hun hulp over te nemen. In gezamenlijk overleg met de partijen die worden uitgenodigd om in te schrijven op de partnerschapsovereenkomst, worden vooraf afspraken gemaakt over de omvang en inhoud van het contractaanbod aan de huidige hulpen. De gemeente zorgt voor de voorbereidingen en ondersteuning van het matchingsproces. Door middel van belangstellingsregistratie onder hulpen en instemming van cliënten met de overgangskeuze van de hulp. De te contracteren uitvoeringspartners spannen zich gezamenlijk in om aan hulpen van huidige aanbieders, waarvan het contract wordt beëindigd, de werkgelegenheid zeker te stellen. Dit voor de hulpen hebben aangegeven in aanmerking te willen komen voor overname.

De cliënt heeft altijd recht op een hulp waarmee het klikt. Een cliënt die kiest voor een andere uitvoeringspartner als leverancier van huishoudelijke zorg dan de voorgestelde keuze van zijn huidige hulp, wordt door de uitvoeringspartner van zijn een keuze een nieuwe passende hulp toegewezen. Dit verloopt volgens de overlegprocedure die geldt bij aanname van nieuwe cliënten. Hiermee wordt ten alle tijden de wens van de cliënt geborgd bij toewijzing van een passende hulp. Hulpen, die zich hebben geregistreerd voor overname, kunnen door een andere keuze van hun cliënt arbeidsuren dreigen te verliezen. Zij hebben recht om in overgenomen te worden voor (uitbreiding van) een dienstverband bij uitvoeringspartners waar vacatures ontstaan tot één jaar na ingang van

de partnerschapsovereenkomst. Daartoe houden de samenwerkende uitvoeringspartners zo nodig een gezamenlijke pool van kandidaat-hulpen in stand. Daar kan ook een beroep op worden gedaan voor inzet in piekperioden en bij ziekte/vervanging van eigen hulpen.

De aanbieders van wie het contract wordt beëindigd zijn gehouden tot medewerking aan de overgang van cliënten naar de nieuw gecontracteerde uitvoeringspartners op grond van de bepalingen van hun huidige overeenkomst. Een externe projectleider geeft leiding aan een intern projectteam dat belast is met de voorbereiding, sturing op het proces van overgang en continuïteit van zorg aan de cliënt. Deze projectleider wordt door de gemeente voor de overgang en nieuwe contractering aangesteld.

4. Kanttekeningen

Een beperking van het aantal aanbieders moet niet leiden tot minder keuzevrijheid voor de cliënt om een hulp te kiezen waarmee het klikt. In het programma van eisen wordt opgenomen dat een cliënt de mogelijkheid krijgt om een vaste hulp te kiezen. Een cliënt moet ook anoniem klachten of wensen kunnen melden met betrekking tot het toewijzen van een vaste of tijdelijke vervangende hulp (bij ziekte of vakantie). Dit als onderdeel van het interne kwaliteitssysteem van de aanbieder.

STRATEGISCHE VISIE SOCIAAL DOMEIN

- *Een inclusieve samenleving komt niet vanzelf tot stand. Om door te pakken van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat' is het noodzakelijk dat de gemeente zelfzorg stimuleert, ondersteunt waar dat niet zelf lukt en stuurt op wat echt nodig is.*
- *Daarbij is helderheid nodig over:*
  a) wat van inwoners zelf mag worden verwacht,
  b) wat inwoners voor elkaar kunnen doen,
  c) wanneer professionele ondersteuning nodig is en
  d) welke sturing van de gemeente gewenst is om de beschikbare zorgmiddelen zo in te zetten dat deze terecht komt bij de inwoners die dit het hardst nodig hebben.
- *Deze helderheid kan alleen met betrokkenheid van de inwoners zelf, het eigen netwerk, professionele ondersteuners en gemeente in gezamenlijkheid bepaald worden. Daarvoor is een setting nodig waarin de rollen, taken en verantwoordelijkheden duidelijk zijn en in afspraken vastgelegd worden.*
- *Zorg afstemmen op 'wat echt nodig is', noodzaakt om situaties verschillend te beoordelen op basis van gedragen normen en verifieerbare zorgplannen*

Door voorwaarden van het Rijk (AMvB reële prijs) worden de mogelijkheden beperkt om via prijsstelling te sturen op de inzet van huishoudelijke zorg. De gemeente streeft naar het beperken van de organisatiekosten door in overleg met alle betrokkenen, zowel het proces van indicatiestelling, als organisatie van uitvoeringsprocessen zo doelmatig mogelijk in te richten. Overleg kost inspanning. De beperking van het aantal uitvoeringspartner tot maximaal drie creëert een setting waarin partijen veel sneller tot onderlinge afspraken kunnen komen over werkwijzen die aansluiten op gemeentelijke processen. Tussen gemeente en uitvoeringspartners is voldoende onderling vertrouwen nodig dat gemaakte afspraken ook worden nagekomen. En het vooruitzicht dat uitvoering volgens afspraken plaats kan vinden op basis van kostendekkende vergoedingen. Daarin moet men kunnen rekenen op een faire beloning aan hulpen voor geleverde hulpuren en vergoeding van organisatiekosten. Deze vloeien voort uit afspraken over minimaal noodzakelijke ondersteuning van hulpen en verantwoording aan de gemeente.

De huidige dienstverleningscatalogus (H1 en H2) met bijbehorende tariefsopbouw (2021) is het uitgangspunt voor de nieuw af te sluiten contracten. Het jaarlijkse overleg over gewenste aanpassingen biedt de mogelijkheid om de beoogde effecten in samenwerking te realiseren. De nieuwe contractering biedt geen garantie op het slagen hiervan. Wel wordt de slaagkans vergroot door de beperking van het aantal partijen waarvan het verdienmodel en de visie aansluiten op het door de gemeente gewenste ideaalprofiel. Voor het uiteindelijk slagen van gezamenlijke ontwikkelopgaven dient vanuit de gemeente ook aandacht te zijn voor de wijze waarop succesvolle inspanningen van uitvoeringspartners worden gewaardeerd. Naast zichtbaarheid van geleverde prestaties zijn dus ook afspraken nodig over de wijze van beoordeling en vorm van waardering.

De contractering van maximaal drie uitvoeringspartners die qua profiel en visie het beste passen bij de behoefte vanuit de gemeente Zutphen, biedt goede kansen voor de huidige lokaal opgezette werknemerscoöperaties van hulpen. De voorwaarde hiervoor is dat zij in staat zijn hun krachten te bundelen. Uit eerder onderzoek onder hulpen blijkt dat veel hulpen liever kiezen voor een 'gewoon' werknemerschap. De verwachting is dat een te vormen combinatie van werknemerscoöperatie (met hoofdzakelijk hulpen in loondienst) een goede kans maakt te worden geselecteerd als één van de uitvoeringspartners. Dit gezien het profiel van de ideale uitvoeringspartner. En het te ontwikkelen vermogen om de gevraagde inspanningen te leveren in de verbinding met het netwerk rondom de cliënt en vanuit actuele tarieven te bekostigen.

5. Risico's

5.1 Uit elkaar groeien van publieke en private partijen in partnerrelatie

Een kenmerk van een publiek-privaat partnerschap is dat gemeente en uitvoeringsorganisatie(s) elkaar na contractering systematisch blijven zoeken naar optimalisering van de samenwerking c.q. afstemming bij de uitvoering van de eigen taken. Wanneer de te vervullen rollen, taken en kaders helder vastgelegd zijn, wordt bij het aangaan van de partnerovereenkomst invulling gegeven met een (resultaatgerichte) opdracht op hoofdlijnen en procesafspraken, om elkaar te vinden wanneer afstemming in de uitvoering kan leiden tot een beter resultaat. Het risico op onvoldoende inspanningen vanuit uitvoeringspartners wordt grotendeels ondervangen door de contractuele verplichting om mee te werken aan het tot stand brengen van een ontwikkelagenda en nader overeen te komen afspraken over ieders bijdrage aan het realiseren van ontwikkelopgaven. Dat is geen garantie dat elke partner een evenredig aandeel neemt in het realiseren van de gemeenschappelijk aanvaarde opgaven. De partners kunnen elkaar wel aanspreken op een bijdrage naar vermogen. De gemeente kan daarop ook sturen door bijvoorbeeld de kwaliteit van ieders inspanning mee te nemen in beoordeling van het functioneren en de daaraan gekoppelde waardering. Ook kan de gemeente hierop sturen door bepaalde activiteiten in de realisatie van ontwikkelopgaven apart te subsidiëren. Uitvoeringspartners kunnen verschillen in identiteit, kennis en kracht. Binnen een partnerschap dient dan ook ruimte te bestaan voor verschillen in ieders bijdrage. Door bijvoorbeeld een toedeling op basis van de aanwezigheid van 'best practices'. Het risico op vervreemding en uit elkaar groeien van visies en werkwijzen vergt een proactieve rol van de gemeente als regisseur.

5.2 Bezwaren tegen selectie van maximaal drie uitvoeringspartners

Huidige aanbieders van wie het contract niet verlengd wordt kunnen mogelijk bezwaar hebben tegen de selectiecriteria en/of het selectieproces. Het risico dat een rechter hun bezwaar honoreert, kan worden verkleind door een voorafgaande kennisgeving via TenderNed. Hierin wordt allereerst uitvoerig beschreven waarom men kiest voor een niet-openbare procedure. Daarnaast wordt toegelicht welke objectieve criteria worden gehanteerd om tot de selectie te komen. Deze toelichting is inclusief procedureschets voor het beoordelen van belangstellende partijen. Ook wordt in de toelichting de rangorde per criterium en weging, bij het opmaken van de eindbeoordeling in de vorm van een top drie, opgenomen.
Door transparantie bij de start van het aanbestedingsproces te bieden hebben alle belangstellende partijen de mogelijkheid om binnen een redelijke termijn de voor beoordeling relevante informatie, op gestandaardiseerde wijze, in te dienen. Daarmee hebben partijen een gelijke kans om aan te geven in welke mate zij voldoen aan de elementen zoals vermeld in het gepubliceerde partnerprofiel. De begeleiding van de interne selectiecommissie door een extern deskundig projectleider moet waarborgen dat volgens de gepubliceerde procedure wordt gehandeld. Ook waarborgt de projectleider dat belanghebbende partijen op een integere en niet-discriminerende wijze worden behandeld in het proces. Om de verifieerbaarheid van uitslagen te verzekeren.,

worden belangrijke beoordelingen in deze niet-openbare procedure (processen-verbaal) vastgelegd. Mochten er onverhoopt toch bezwaren ontstaan tegen de uitkomst en de belanghebbenden een beroep doen op de rechter, dan is de het verloop van het proces en de verifieerbaarheid geborgd.

5.3 Geen overeenstemming over uiteindelijke uitvoeringsvoorwaarden

Bij de vooraankondiging en de oproep om belangstelling kenbaar te maken wordt op TenderNed de opdracht op hoofdlijnen gepubliceerd. Dit is inclusief ontwerp partnerschapsovereenkomst en overnameverplichtingen. De geselecteerde partijen worden vervolgens gevraagd schriftelijk in te schrijven, waarbij een akkoord wordt gevraagd met productblad en tariefvoorwaarden. Vervolgens worden gesprekken gevoerd met de beoogd uitvoeringspartners om te komen tot nadere afspraken over de wijze waarop de overnameverplichting wordt ingevuld. Ook wordt besproken hoe uitvoeringsvoorwaarden kunnen worden aangepast aan gemeenschappelijke afspraken op basis van een ontwikkelagenda. Het risico dat de gesprekken, tussen gemeente en beoogd uitvoeringspartners, tot een patstelling leiden en uiteindelijk resulteren in het terugtrekken van de inschrijving is klein. Gelet dat de nieuwe contractvoorwaarden grotendeels overeenkomen met de huidige contractvoorwaarden. Het risico op een vertrouwensbreuk in de gesprekken tussen het selectiemoment en ondertekening van de partnerschapsovereenkomst, wordt verkleind door inzet van een extern projectleider met voldoende competentie en ervaring in het uitvoeren van doelgerichte gespreksinterventies. Mocht een van de drie geselecteerde partijen desondanks voortijdig afhaken, dan voorzien de contractvoorwaarden in de mogelijkheid om (tijdelijk) met twee uitvoeringspartners een partnerschapsovereenkomst af te sluiten en in een later stadium een nieuwe partner toe te laten tot het partnerschap. Hiermee wordt ook het risico ondervangen dat na 1 september 2021 het contract met één van de uitvoeringspartners tussentijds wordt beëindigd vanwege insolventie of wanprestatie.

5.4 Niet nakomen van verplichtingen tot overname van hulp en/of cliënt

De geselecteerde uitvoeringspartners verplichten zich met hun inschrijving tot overname van hulp bij aanmelding van zijn cliënt. De beoogd uitvoeringspartners kunnen in onderling overleg voorstellen doen aan hulpen om tot een zo doelmatig mogelijke verdeling te komen van hulpen (en hun cliënten) over de drie uitvoeringspartners. De instemming van de cliënt is doorslaggevend voor zowel de hulp, als de beoogd uitvoeringspartners. Dit is de acceptatieplicht. De hulpen van aanbieders, met wie het contract wordt beëindigd, worden ondersteund door een bemiddelaar. Deze wordt door de gemeente aangewezen. Dit verkleint het risico op een mismatch tussen hulp en beoogd uitvoeringspartner. De projectleider geeft leiding aan de contractgesprekken met de beoogd uitvoeringspartners. Deze laat zich regelmatig op de hoogte stellen van de voortgang door de bemiddelaar. Het kan voorkomen dat een groot aantal cliënten het overgangsmoment willen benutten om te komen tot een andere hulp. Hierdoor kunnen hulpen een vermindering van arbeidsuren in het aangeboden arbeidscontract hebben. In dat geval dient de projectleider in de contractgesprekken partijen te ondersteunen in het creëren van een vangnet voor hulpen.

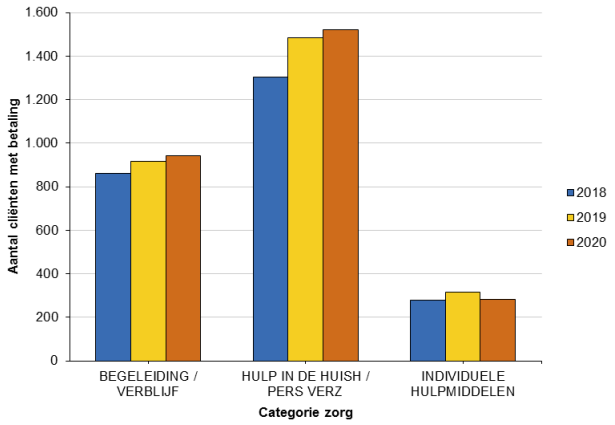
5.5 Voortijdige uitval van dienstverlening van niet-geselecteerde aanbieders

Het risico van bekendmaking van non-selectie (tussen 1 mei en 1 juni 2021) kan leiden tot voortijdige uitval van dienstverlening bij niet-geselecteerde aanbieders. Om te voorkomen dat de zorg aan cliënten en de werkgelegenheid van hulpen hierdoor in gevaar komen, wordt in een vroeg stadium met de beoogd uitvoeringspartners afgestemd. De afstemming gaat over wie de dienstverlening aan de betreffende cliënt continueert, met inzet van de vertrouwde hulp. Dit kan zo nodig vanuit een tijdelijke arbeidspool.

6. Financiële effecten

De uitgaven voor huishoudelijke zorg zijn voor de gemeente jaarlijks opgelopen tot meer dan €4.203.000,- (2020). Het aantal unieke cliënten (ZIN) is geleidelijk gestegen tot 1487 cliënten (2020). De kosten van het periodiek (her)indiceren voor huishoudelijke zorg, beleidsontwikkeling, administratieve taken en contractmanagement bedragen ongeveer €220.000,- per jaar, wat neerkomt op bijna 3 fte. De gemiddelde uitgaven in 2020 komen daarmee op ongeveer €2.975,- per client.

De verwachting is dat het aantal cliënten langzaam verder stijgt. Een verbetering in het samenspel tussen uitvoeringspartners voor huishoudelijke zorg, wijknetwerk (buurtwerk, wijkzorg) en gemeente (indicatie, contractmanagement, backoffice, beleid) leidt niet direct tot een besparing op de totale uitgaven voor huishoudelijk zorg. Betere verbindingen en samenwerking leiden naar verwachting wel tot effectievere preventie en snellere aanpassing van indicaties, zodat de beschikbare hulpen ingezet worden op die taken waar cliënten hen het hardst nodig hebben. De beoogde samenwerking tussen uitvoeringspartners, met eenduidige werkwijzen en uitvoeringsnormen, moeten bijdragen aan een meer doelmatige besteding van de geïndiceerde budgetten. Met de cliënt worden resultaatgerichte afspraken vastgelegd. Mogelijke knelpunten in de geplande inzet worden samen opgelost in een soepel samenspel met toegang en wijknetwerk. Al deze maatregelen samen moeten ertoe leiden dat de gemiddelde uitgaven per cliënt niet stijgen.



Figuur 1. Aantal cliënten Wmo-voorzieningen

De uitgaven voor huishoudelijke zorg vormen een belangrijk aandeel in de totale Wmo-uitgaven. De inzet van huishoudelijke hulp is vaak de eerste voorziening om gezond en veilig thuis te kunnen blijven wonen wanneer een inwoner geconfronteerd wordt met beperkingen. Wanneer beperkingen toenemen zal het beroep op Wmo-ondersteuning groter worden. De rol van de gemeente verandert van '*zorgen voor*' naar '*zorgen dat*' inwoners zo lang mogelijk vanuit eigen kracht en middelen voor zichzelf kunnen zorgen. Waar mogelijk met steun vanuit de buurt en wijk. Zo nodig aangevuld met persoonlijke verzorging en hulp in de huishouding. Door het aantal uitvoeringspartners voor huishoudelijke zorg te beperken tot maximaal drie, wordt het mogelijk om professionals zelf verantwoordelijkheid te geven voor een doelmatige afstemming van elkaars werkzaamheden. Dit vanuit korte lijnen en een heldere verdeling van taken en verantwoordelijkheden. Een doelmatig samenspel, in relatie tot het indicatieproces en de inzet vanuit buurt- en wijknetwerken, draagt bij aan het verlagen van indirecte kosten voor overleg, verantwoording en contractmanagement. Op basis van een ontwikkelagenda ontstaan niet-vrijblijvende afspraken om hieraan gezamenlijk met de gemeente invulling te geven.

7. Personele effecten

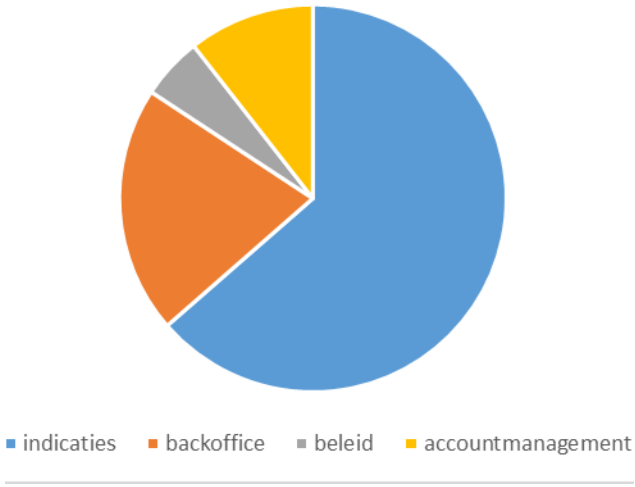
De nieuwe contractering met HZ-uitvoerders per september 2021 heeft personele gevolgen voor hulpen werkzaam bij huidige HZ-uitvoerders met wie geen nieuw contract wordt aangegaan. Daarnaast worden indirect ook taken en functies binnen het gemeentelijk contractmanagement gewijzigd.

7.1 Opvang gevolgen voor hulpen bij niet-gecontracteerde aanbieders

In het programma van eisen voor nieuw te contracteren uitvoeringspartners voor HZ-zorg wordt de eis opgenomen dat hulpen van bestaande aanbieders waarvan het contract wordt beëindigd, moeten worden overgenomen. Dit onder de voorwaarde dat de cliënt instemt met de overgang van dienstverlening naar de betreffende HZ-uitvoerder met behoud van de huidige hulp. De overgang dient plaats te vinden op basis van een aanbod van een arbeidscontract met gelijkwaardige werkzekerheden. Daarnaast ook met beloning volgens de reguliere rechtspositieregeling van de nieuwe HZ-uitvoerder op minimaal Cao-niveau.
De gemeente stuurt in de gesprekken met de beoogde HZ-uitvoeringspartners aan op onderlinge afspraken tussen de uitvoeringspartners met betrekking tot de voorwaarden, verdeling en keuzemogelijkheid voor hulp en cliënt. Om bovenstaande overnameverplichting invulling te geven en daarmee de continuïteit van zorg voor de cliënt en werkgelegenheid van de hulp, te borgen.
De gemeente wijst een bemiddelaar ter ondersteuning van hulpen -werkzaam voor niet-gecontracteerde aanbieders - bij hun overgang naar een van de beoogd uitvoeringspartners voor huishoudelijke zorg. De niet-gecontracteerde aanbieders worden door de gemeente verzocht om medewerking, zodat de bemiddelaar contact kan leggen met de hulpen van wie de cliënt overgedragen zal worden aan een van de beoogd uitvoeringspartners. De bemiddelaar registreert de belangstelling en voorkeur van hulpen voor overname. De bemiddelaar overlegt met de afzonderlijke uitvoeringspartners over de wijze waarop contractaanbiedingen worden voorgelegd aan de hulpen. Hulpen zijn zelf verantwoordelijk voor het beoordelen en aanvaarden van het contractaanbod. Ook zijn ze zelf verantwoordelijk voor het vragen van een toelichting op het aanbod en de rechtspositieregelingen bij de nieuwe werkgever. De inzet van de bemiddelaar is beperkt tot een contractaanbod voor de uren van cliënten die hebben ingestemd met een overgang naar de betreffende uitvoeringspartner voor huishoudelijke zorg.

7.2 Gevolgen voor gemeentelijk personeel i.v.m. wijziging sturing HZ-uitvoering

Bij aanvang van de nieuwe contractrelatie met maximaal drie uitvoeringspartners zijn geen grote wijzigingen te verwachten in de omvang van de gemeentelijke taken met betrekking tot huishoudelijke zorg. Op basis van de afspraken die in het kader van de ontwikkelagenda worden gemaakt kan de inhoud van deze taken (beleid, indicatiestelling, contractmanagement, backoffice) wel wijzigen. Naar verwachting kunnen deze wijzigingen middels jaargesprekken met medewerkers en een proces van organisatieontwikkeling worden gerealiseerd zonder noodzaak tot ingrijpende reorganisatie of inkrimping. Optimalisatie van informatie-uitwisseling met uitvoeringspartners kunnen mogelijk tot wijzigingen leiden in gemeentelijke backofficeprocessen en invulling van contractmanagement- en beleidstaken.
Op de totale inzet (ongeveer 3 fte) wordt geen besparing verwacht.



8. Communicatie

8.1 Brede adviesraad sociaal domein en cliëntvertegenwoordigers

De huidige beleidskaders voor huishoudelijke zorg blijven vooralsnog ongewijzigd. De beperking van het aantal uitvoeringspartners tot maximaal drie is een wijziging in de beleidsuitvoering. De bevoegdheid hiertoe ligt formeel bij het College. Het College heeft de Raad echter toegezegd om het Collegebesluit voor definitieve vaststelling ter goedkeuring voor te leggen. Zo wil het College er zeker van zijn dat een brede meerderheid de veranderde wijze van sturing op de uitvoering van huishoudelijke zorg, steunt. Gelet op de maatschappelijke discussies en zorgen rond de voorgestelde verandering in de sturingswijze, wil het College de brede adviesraad Sociaal Domein gelijktijdig met de gemeenteraad informeren over het voorgenomen uitwerkingsbesluit van het College. In een begeleidende brief aan de brede adviesraad Sociaal Domein licht het College haar reactie toe op het door hen eerder uitgebrachte advies over de voorgenomen wijziging in de sturing op de uitvoering van huishoudelijke zorg.

Zodra de besluitvorming in College en Raad heeft plaatsgevonden, worden cliënten geïnformeerd over de veranderingen per 1 september 2021. Ook krijgen zij dan de mogelijkheid om wensen kenbaar te maken met betrekking tot de uitvoering van de zorg en behoud van bestaande hulp. Vanuit de HZ-uitvoeringsorganisatie die de zorg aan de cliënt per 1 september 2021 overneemt, worden de bestaande afspraken over invulling van de zorg geïnventariseerd en verwerkt in een nieuw werkplan. Dit met respectering van al afgegeven indicaties.

8.2 Huidige aanbieders en hulpen

Gedurende het (openbare) proces van afweging en besluitvorming door College en Raad kunnen de cliënten, huidige aanbieders en hulpen hun zorgen en wensen kenbaar maken voor de overgang naar het nieuwe stelsel. Na afronding van de bestuurlijke besluitvorming zal via TenderNed de procedure worden gepubliceerd. Hier vindt de selectie en contractering van de HZ-uitvoeringspartners per 1 september 2021 plaats. De huidige aanbieders zullen worden uitgenodigd voor een voorlichtingsbijeenkomst. Tijdens de bijeenkomst worden de redenen voor de verandering toegelicht en worden vragen beantwoord over het partnerprofiel en de selectie- en contracteringsprocedure. Ter voorbereiding op de mogelijke overname van hulpen, door de te contracteren uitvoerders, zal de gemeente zorgdragen voor een belangstellingsregistratie onder hulpen. Hiermee wordt de bereidheid en eventuele voorkeur voor overname onder hulpen geïnventariseerd. Het is van belang dat aan hulpen tijdig een arbeidscontract wordt aangeboden door de beoogd HZ-uitvoeringspartner.

8.3 Andere professionals in de zorgketen en wijk

Zodra de besluitvorming over de voorstellen voor het nieuwe stelsel HZ-zorg is afgerond, wordt een informatiebijeenkomst georganiseerd voor professionals uit het voorveld, toegang en zorgnetwerk in wijken. Daarmee worden wensen en aandachtspunten geïnventariseerd over mogelijke verbeteringen in het samenspel tussen gemeente, HZ-uitvoerders en andere professionals in de wijken. Dit om de ondersteuning van de cliënt, waar mogelijk, doelmatiger en effectiever te organiseren. De verzamelde reacties vormen input voor de ontwikkelagenda die de gemeente vastlegt met de HZ-uitvoeringspartners bij aanvang van het partnerschap.

8.4 Raadsleden

Het College legt dit voornemen tot verandering in de wijze van uitvoering van huishoudelijke zorg ter instemming voor aan de Raad. Na behandeling in de Raad stelt het College een definitief besluit vast. Op verzoek kan het voorgenomen Collegebesluit ook eerst in het Forum worden besproken. Nadat de voorbereiding voor de nieuwe contractering is opgestart informeert het College de Raad

over de resultaten van de selectiefase. Daarnaast informeert de College ook over het resultaat van de inspanningen om de zorg aan cliënten en werkgelegenheid voor hulpen zeker te stellen naar de overgang van 1 september 2021. De voortgang in de uitvoering van de ontwikkelagenda zal vervolgens onderdeel worden van de reguliere periodieke verantwoording in de programmabegrotingscyclus.

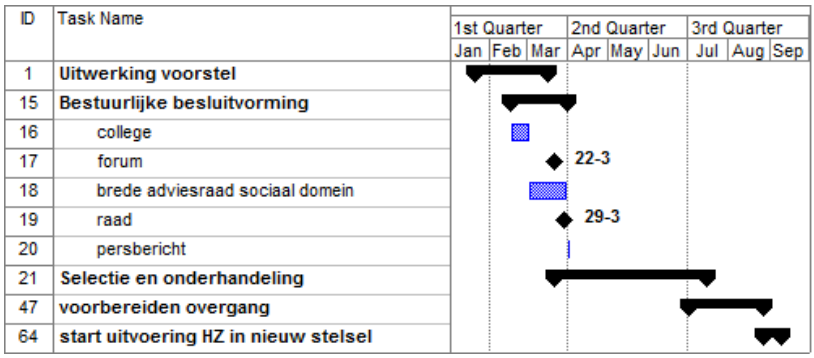
8.5 Pers

Na vaststelling van de uitgewerkte voorstellen door het College wordt een persbericht verzonden, gelijktijdig met de aanbieding van de voorstellen aan de griffie en de brede adviesraad Sociaal Domein. Na afronding van de bestuurlijke besluitvorming in Raad en College wordt het aanbestedingsdocument gepubliceerd waarin een stappenplan is opgenomen. Na afronding van de selectiefase zal bekend worden gemaakt met welke partijen verder wordt gesproken over de uitwerking van een HZ-partnerschapsovereenkomst per 1 september 2021. Na 1 september wordt een persbericht verzonden waarin de afspraken bekend worden gemaakt met betrekking tot de ontwikkelagenda en resultaten in overname van cliënten en hulpen.

9. Implementatie

9.1 Projectaanpak en planning

In bijlage 1 is een uitgebreid overzicht opgenomen van de projectactiviteiten en bijbehorende planning. De activiteiten worden grotendeels voorbereid en uitgevoerd door een externe projectleider in samenspraak met een interne projectgroep en op onderdelen ondersteund door werkgroepen. Het gaat om de volgende werkgroepen: werkgroep selectie, werkgroep contractering en werkgroep overname hulpen/cliënten). De inzet van de projectleider en de interne capaciteit ten behoeve van werkgroepen is in het projectplan beschreven.



9.2 Voorbereiding publicatie TenderNed

Parallel aan de (openbare) besluitvorming zal ambtelijk gewerkt worden aan de voorbereiding van een publicatie op TenderNed. Tegelijkertijd ontvangen de huidige aanbieders een brief waarmee bevestigd wordt dat de bestaande 'Open House' overeenkomsten per 1 september 2021 niet verlengd of voortgezet worden. Met de publicatie op TenderNed start ook de termijn waarbinnen partijen hun belangstelling kenbaar kunnen maken om te worden geselecteerd voor een uitnodiging tot inschrijving voor de partnerschapsovereenkomst. In de brief aan de huidige aanbieders en het te publiceren besluit wordt aangegeven welke informatie belangstellende partijen minimaal moeten indienen om in de selectiebeoordeling te kunnen worden meegenomen.

9.3 Selectie tot inschrijving uit te nodigen partijen

Het in bijlage 2 opgenomen partnerprofiel en de onderstaande criteria worden gehanteerd om te beoordelen welke drie partijen het beste passen bij het door Zutphen gewenste duurzame partnerschap voor de uitvoering van huishoudelijke zorg:

a. een aantoonbaar goede staat van dienst met betrekking tot de kwaliteit van uitvoering van HZ-zorg, door cliëntonderzoek bevestigd;
b. bekendheid en ervaring met lokale situaties en sociale netwerken in wijken en buurten van de gemeente Zutphen (en visie op verdere verankering hiervan);
c. de kennis en het vermogen om de uitvoering van HZ-zorg voor ongeveer één derde van de cliënten in Zutphen te organiseren vanuit een ‘lean & mean' best practice;
d. in de organisatie verankerde drijfveren om hulpen op een zo doelmatig mogelijke wijze te 'servicen' in het gewenste samenspel met de gemeente (toegang), andere professionals uit het wijknetwerk en het eigen sociale netwerk van de cliënt (zonder onderschikking aan het belang van eventuele externe financiers, expansiedrift van managers of buitensporige loonwensen van individuele hulpen);
e. een heldere visie op in gezamenlijk verband te ontwikkelen normen en werkwijzen om met de beschikbare hulpcapaciteit de meest acute nood te ledigen bij kwetsbare cliënten;
f. een financieel gezonde positie (voldoende kredietwaardigheid);
g. een door hulpen gewaardeerd werkgeverschap en managementvoering (en integere reputatie).

Er worden geen ondernemingsrechtsvormen uitgesloten. In de te publiceren documenten op TenderNed wordt aangegeven welke informatie belangstellende partijen dienen bij te voegen. En op welke wijze deze informatie zal worden beoordeeld in het selectieproces.

Belangstellende aanbieders die in 2020 aan minder dan 300 unieke cliënten in Zutphen huishoudelijke zorg geleverd hebben, dienen aan te geven op welke wijze zij de benodigde capaciteit voor tenminste 400 unieke cliënten vanaf 1 september 2021 gaan organiseren. Dit in het geval hulpen en cliënten zouden besluiten naar deze uitvoeringspartner over te stappen.
Belangstelling kan ook worden aangegeven door een nieuwe combinatie van bestaande aanbieders die zich als joint venture of (koepel)coöperatie willen aanmelden om voor selectie als uitvoeringspartner te worden uitgenodigd.
Direct na publicatie op TenderNed wordt een informatiebijeenkomst georganiseerd voor alle huidige aanbieders en andere belangstellende partijen. Daarin wordt een toelichting gegeven op de criteria en de procedure van beoordeling. Partijen kunnen tot vijf dagen voor de sluiting van de termijn waarbinnen de belangstelling kan worden aangemeld, schriftelijke vragen indienen. Deze worden een dag later schriftelijke beantwoord via een publicatie op TenderNed.

9.4 Beoordeling inschrijvers en start onderhandelfase

Een interne werkgroep bestaat uit verschillende ambtelijke disciplines, onder leiding van de verantwoordelijk wethouder. Deze selecteert op basis van bovenstaande criteria de drie beste kandidaten voor het aangaan van een contract als HZ-uitvoeringspartner. De afzonderlijke leden nemen op basis van een eenduidig dossier en een eenvormige vragenlijst de kandidatenorganisaties door. Zij leggen eventuele vragen voor zichzelf schriftelijk vast. Vervolgens bespreekt de werkgroep gezamenlijk hun bevindingen. De vijf best passende partijen worden uitgenodigd voor een toelichtend gesprek. Tijdens het gesprek kunnen door werkgroep leden vragen worden gesteld. Na afronding van deze gesprekken en antwoorden op gestelde vragen vanuit de werkgroep, stelt de werkgroep de top drie van beste kandidaten vast. Van de individuele toelichtende gesprekken per kandidaat en het daaropvolgende werkgroep overleg wordt een proces-verbaal opgemaakt.
De drie geselecteerde partijen worden uitgenodigd om zich in te schrijven op de partnerschapsovereenkomst en voor een contracteringsgesprek over uitwerking van de partnerschapsvoorwaarden. Deze partijen worden in de gelegenheid gesteld om over een aantal onderwerpen onderling afspraken te maken. Deze afspraken zijn om te komen tot eenduidige afspraken met de gemeente over een gezamenlijke ontwikkelagenda en overname van cliënten en hulpen.
Gelijktijdig met de uitnodiging tot inschrijving aan de drie geselecteerde partijen wordt een bericht gestuurd aan de overige partijen met de mogelijkheid om een gesprek aan te vragen waarin toelichting op de beoordeling wordt gegeven door de projectleider. Als een afgeschreven partij bezwaar heeft tegen de uitkomst, dan kan deze een beroep doen op de rechter om te verifiëren of de selectieprocedure naar wettelijke maatstaven correct is toegepast.

9.5 Vastleggen van afspraken en start voorbereiding overname cliënten/hulpen

De resultaten uit het gezamenlijke en bilaterale overleg tussen gemeente en kandidaat-uitvoeringspartners worden in een voorlopige gunningsbrief vastgelegd. Hiermee kunnen partijen in aanloop naar 1 september 2021 voorbereidende activiteiten opstarten. Deze zijn gericht op continuïteit van zorg aan cliënten en werkzekerheid voor hulpen. De benodigde acties voor de start van de uitvoering van partnerschapstaken wordt in gezamenlijk en nader te bepalen werkgroepverbanden voorbereid.

9.6 Ondertekenen partnerschapsovereenkomst en start uitvoering partnerschap

Elke partij wordt gevraagd om een bestuurder aan te wijzen die op een gezamenlijk te bepalen moment gevolmachtigd is om de partnerschapsovereenkomst te ondertekenen. Dit moment zal worden benut om een toelichting te geven op de ambities van de afzonderlijke partners bij het aangaan de samenwerking.

10. Evaluatie

10.1 Doelen en evaluatiecriteria

Het partnerschap met HZ-uitvoerders beoogt:

1. Vergroten van *zekerheden voor hulpen* en zeggenschap over de inrichting van hun werk;
2. Budgetbesteding gericht op maximale maatschappelijke waarde uit publieke middelen (winststreven vervangen door sociale drijfveren);
3. *Versnelling in de ontwikkeling* van eenduidige werkwijzen, uitvoeringsnormen en doelmatige ondersteuning van hulpen met als oogmerk om te komen tot een zo doelmatig mogelijk samenspel in het netwerk rondom de cliënt.
4. Behoud van *cliënttevredenheid* over de gekozen hulp en de geleverde zorg.
5. Het voorkomen of snel *aanpakken van knelpunten* die kunnen ontstaan in de zorgvraag naar huishoudelijke ondersteuning.

10.2 Evaluatiemomenten en -werkwijze

Eens per jaar wordt door de gemeente een integraal overleg voorbereid met deelname vanuit alle betrokken professionals. Hierbij zijn in ieder geval de volgende partijen aanwezig: beleid, HZ-uitvoering, HZ-toegang, buurtwerk, wijkzorg. De voor dit overleg benodigde informatie wordt zoveel als mogelijk in de eigen geautomatiseerde systemen verzameld en (geanonimiseerd) bijeengebracht op een centraal punt. Dit is in contracteringsgesprekken nader af te spreken.
De resultaten van dit integrale overleg worden door de gemeente vertaalt naar bilaterale jaarlijkse prestatiegesprekken met de afzonderlijke HZ-uitvoeringspartners. De uitvoeringspartners voeren onderling jaarlijks tenminste één gezamenlijk gesprek over de invulling/afstemming van taakstellingen. Dit is inclusief de verdeling van deelname aan integrale themawerkgroepen, zoals afgesproken in het gezamenlijke jaarlijkse overleg met de gemeente over de ontwikkelagenda.

10.3 Monitoring en benodigde evaluatie-informatie

Elke HZ-uitvoeringspartner is zelf verantwoordelijk voor het opleveren van informatie aan diegenen die belast zijn met monitoring op specifieke onderdelen. De gemeente maakt hierover met elke partner afspraken op maat en voert regie op een tijdige oplevering.

Bijlage 1

Projectplan

Contractering uitvoeringspartners Huishoudelijke zorg 2021-2026

1. Doelstellingen

Het College van de gemeente Zutphen is voornemens de uitvoering van huishoudelijke zorg vanaf 1 september 2021 op te dragen aan maximaal 3 nader te selecteren uitvoeringspartners. Daartoe is behoefte aan een projectaanpak met de volgende doelstellingen:

a. Succesvolle selectie van drie uitvoeringspartners die het beste passen bij het door de gemeente geschetste profiel van de ideale partner;
b. Overeenstemming met de drie geselecteerde uitvoeringspartners over de wijze waarop in de komende jaren vanuit gemeenschappelijke doelen wordt gewerkt aan een ontwikkelagenda;
c. Behoud van continuïteit van zorg voor cliënten bij overname van de dienstverlening door één van de drie geselecteerde uitvoeringspartners;
d. Behoud van werk voor huidige hulpen werkzaam bij huidige aanbieders van wie het contract met de gemeente per 1 september 2021 wordt beëindigd;
e. Behoud van tevredenheid onder cliënten over de geleverde hulp tijdens en na het overnameproces;
f. Voorkomen van onrechtmatig handelen in het selectie- en contracteringsproces van waaruit bezwaren en beroepsprocedures kunnen voortvloeien ingediend door belanghebbende partijen die zich mogelijk benadeeld voelen door besluiten of handelingen van de gemeente.
g. Voorkomen van een stijging in de gemiddelde uitgaven van de gemeente voor huishoudelijke zorg per cliënt per jaar.

2. Aanpak

De noodzakelijke activiteiten voor het realiseren van bovengenoemde doelstellingen zijn te verdelen over de volgende fasen:

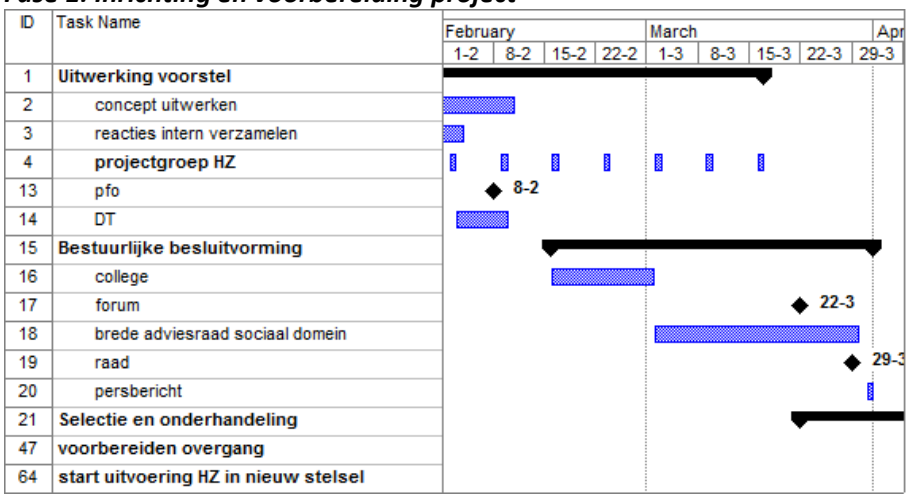
tijdlijn	*fase*
tot 1 april 2021	1. Inrichten projectorganisatie en voorbereiden van documenten
april – mei 2021	2. Selectieproces
mei – juli 2021	3. Contractvoorbereiding
juli – augustus 2021	4. Voorbereiding overname cliënt/hulp
augustus – september 2021	5. Formaliseren en opstarten partnerschap

In maart 2021 rond de bestuurlijke besluitvorming af. Dit wordt ondersteund door een interne projectgroep waaraan externe deskundigheid is toegevoegd. Voor de uitvoering van het project is eveneens behoefte aan toevoeging van externe capaciteit en deskundigheid. Daarvoor wordt de aanstelling van een projectleider voorgesteld met een resultaatgerichte opdracht. Deze opdracht is afgeleid van bovenstaande doelstellingen voor dit project. De interne capaciteit is beperkt. Het grootste deel van de werkzaamheden wordt verricht door de projectleider, in samenspraak met het projectteam, voorgezeten door de verantwoordelijk wethouder.

De activiteiten in fase 2 en 3 worden uitgevoerd door samengestelde werkgroepen. Deze werkgroepen zijn specifiek voor de taak samengesteld (zie paragraaf drie). De voorbereiding van de overname van hulpen wordt ondersteund door inschakeling van een extern, onpartijdig bemiddelaar. Dit verloopt via een separate opdracht vanuit het projectteam. De overname van cliënten (en cliëntgegevens) wordt voorbereid door een gezamenlijke werkgroep van beoogd uitvoeringspartners en de gemeente (projectleider en contractmanager HZ). Na ondertekening van de partnerschapsovereenkomst wordt vanuit de contractmanager HZ een eerste bijeenkomst voorbereid voor de gezamenlijk met de uitvoeringspartners op te stellen ontwikkelagenda.

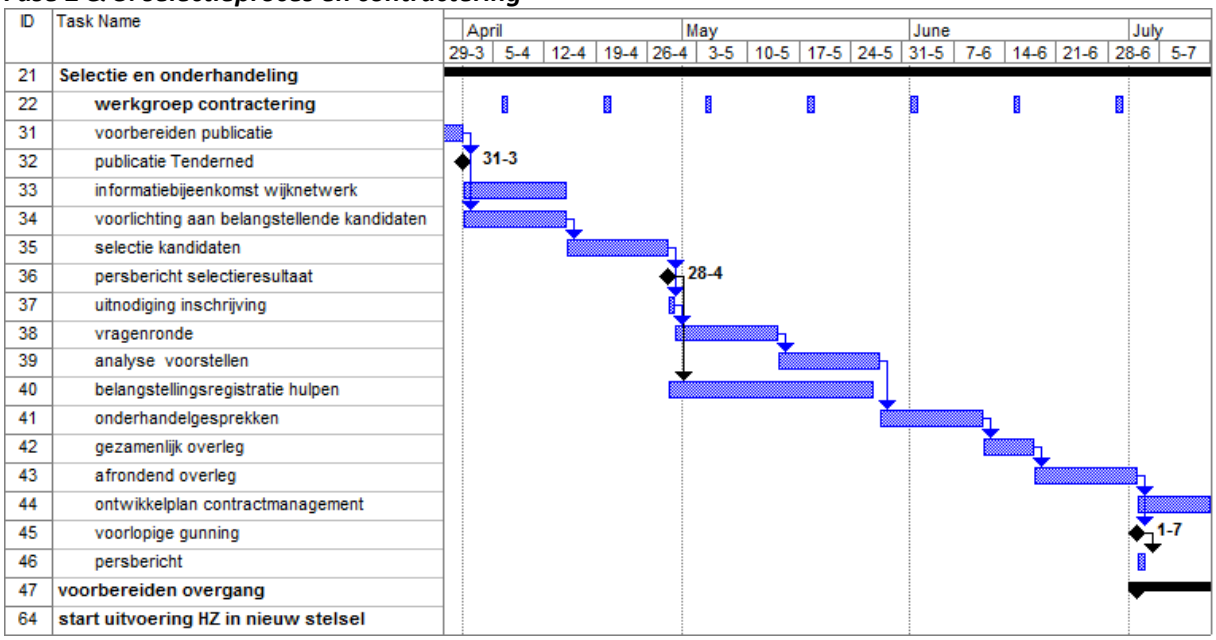
Per fase is de aanpak en planning als volgt:

Fase 1: Inrichting en voorbereiding project



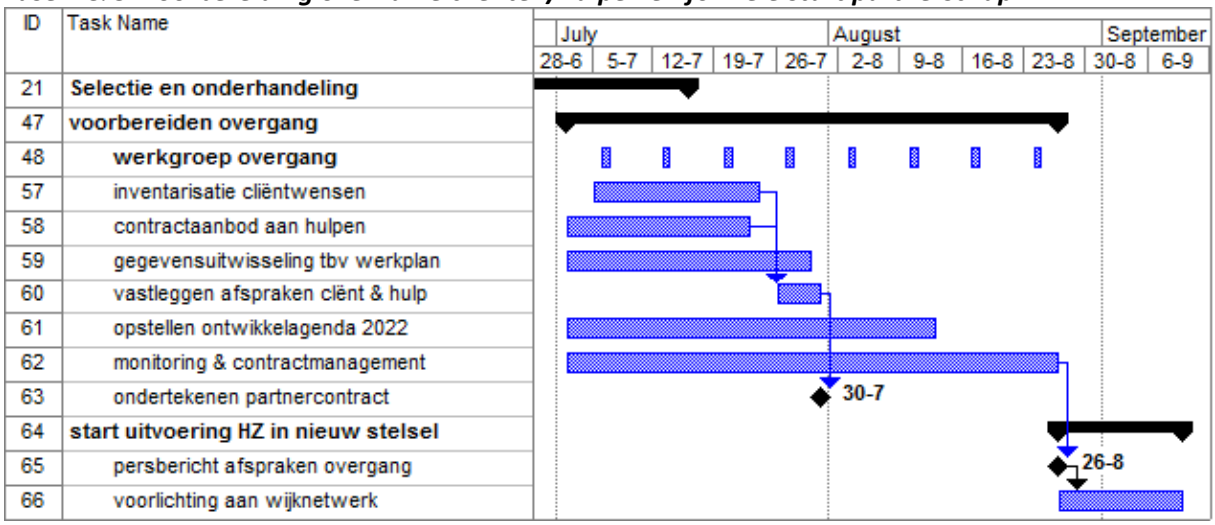
ID	Task Name
1	**Uitwerking voorstel**
2	concept uitwerken
3	reacties intern verzamelen
4	**projectgroep HZ**
13	pfo
14	DT
15	**Bestuurlijke besluitvorming**
16	college
17	forum
18	brede adviesraad sociaal domein
19	raad
20	persbericht
21	**Selectie en onderhandeling**
47	**voorbereiden overgang**
64	**start uitvoering HZ in nieuw stelsel**

Fase 2 & 3: selectieproces en contractering



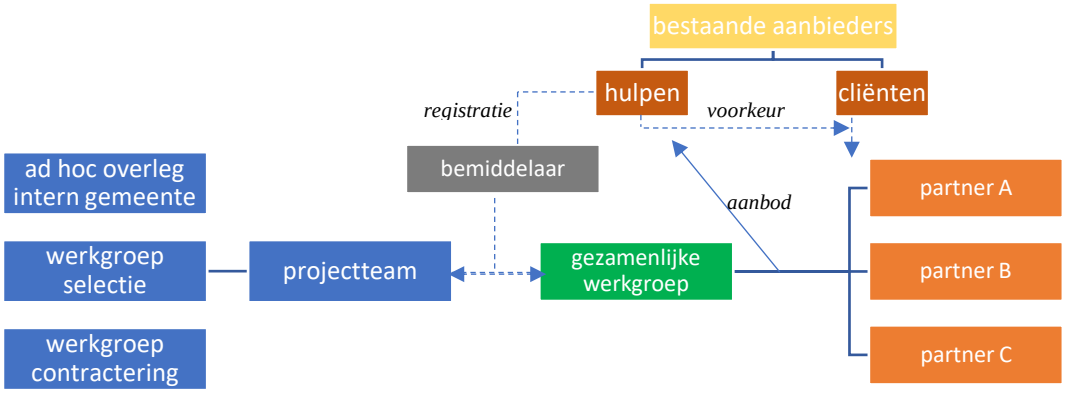
ID	Task Name
21	**Selectie en onderhandeling**
22	**werkgroep contractering**
31	voorbereiden publicatie
32	publicatie Tenderned
33	informatiebijeenkomst wijknetwerk
34	voorlichting aan belangstellende kandidaten
35	selectie kandidaten
36	persbericht selectieresultaat
37	uitnodiging inschrijving
38	vragenronde
39	analyse voorstellen
40	belangstellingsregistratie hulpen
41	onderhandelgesprekken
42	gezamenlijk overleg
43	afrondend overleg
44	ontwikkelplan contractmanagement
45	voorlopige gunning
46	persbericht
47	**voorbereiden overgang**
64	**start uitvoering HZ in nieuw stelsel**

Fase 4 & 5: voorbereiding overname cliënten/hulpen en formele start partnerschap



ID	Task Name
21	**Selectie en onderhandeling**
47	**voorbereiden overgang**
48	**werkgroep overgang**
57	inventarisatie cliëntwensen
58	contractaanbod aan hulpen
59	gegevensuitwisseling tbv werkplan
60	vastleggen afspraken cliënt & hulp
61	opstellen ontwikkelagenda 2022
62	monitoring & contractmanagement
63	ondertekenen partnercontract
64	**start uitvoering HZ in nieuw stelsel**
65	persbericht afspraken overgang
66	voorlichting aan wijknetwerk

3. Projectteam en werkgroepen



Het projectteam bestaat uit de bestuurlijk opdrachtgever (voorzitter), projectleider, beleidsambtenaar HZ en directeur sociaal domein en projectsecretaris. Projectteam coördineert alle werkzaamheden die onder leiding van de projectleider worden uitgevoerd. Zo nodig wordt op agendapunt ad hoc deelname gevraagd vanuit control (financiën), juridische zaken, inkoop en communicatie. De te publiceren aanbestedingsdocumenten worden in samenspraak met inkoopadviseur opgesteld en door het projectteam vastgesteld. Alle externe communicatievoorstellen worden door de projectleider afgestemd met de communicatieadviseur.

Alle werkzaamheden met betrekking tot het beoordelen van aanmeldingen van belangstellende partijen worden door de werkgroep selectie uitgevoerd onder leiding van de projectleider. De werkgroep selectie bestaat verder uit de wethouder, beleidsmedewerker HZ, directeur sociaal domein, de contractmanager HZ en de teamleider zorg. De projectleider ondersteunt de werkgroep leden in het opmaken van de beoordelingen op basis van een gestandaardiseerde procedure en draagt hiermee zorg voor nakoming van de wettelijke eisen die aan de uitkomst van de selectie gesteld worden.

Alle werkzaamheden met betrekking tot het overleg met de geselecteerde uitvoeringspartners ter voorbereiding van het aangaan van een partnerschapsovereenkomst en het nakomen van verplichting tot overname van cliënten en hulpen van niet-gecontracteerde aanbieders, worden door de werkgroep contractering uitgevoerd onder leiding van de projectleider. Deze werkgroep bestaat verder uit de contractmanager HZ, inkoopadviseur, beleidsmedewerker HZ en bestuursadviseur.

Het overleg met de uitvoeringspartners in een gezamenlijke werkgroep wordt namens de gemeente gevoerd door tenminste twee personen, daartoe aangewezen door het projectteam. Afhankelijk van het agendapunt kunnen andere personen worden aangewezen. De projectleider bereidt de inbreng vanuit de gemeente voor in samenspraak met de betrokken werkgroep leden. De werkgroep bespreekt de resultaten van het overleg en de voorstellen die de projectleider opstelt met betrekking tot de gezamenlijk vast te leggen afspraken voordat deze ter vaststelling aan het projectteam worden aangeboden. Het projectteam besluit over de inhoud van collegevoorstellen.

4. Projectbegroting

De onderstaande inzet is geraamd vanuit de verwachting dat beschikbare capaciteit van bestuurders en ambtenaren voor dit project zeer gering is en hoofdzakelijk beperkt blijft tot deelname aan werkgroep/projectteam en bilaterale afstemmomenten over voorstellen en handelingen die rechtgevolgen kunnen hebben voor de gemeente. De uitvoering van projectwerkzaamheden vergt in de hiervoor geschetste aanpak de volgende inzet van extern projectleider, projectsecretaris en bemiddelaar:

fase	Activiteit	door	inzet
alle	Voorbereiding en deelname projectteam (10 x)	projectleider	20 uur
alle	Deelname en verslaglegging projectteam (10 x)	projectsecretaris	20 uur
alle	Voorbereiding/overleg bilateraal wethouder/directie (10x)	projectleider	20 uur
alle	Inregelen van afspraken, uitnodigingen, verwerken reacties	projectsecretaris	20 uur
2	Voorbereiding en deelname werkgroep selectie (4 x)	projectleider	8 uur
2	Deelname en verslaglegging werkgroep selectie (4 x)	projectsecretaris	8 uur
2	Voorbereiding/interne afstemming publicatie TenderNed	projectleider	24 uur
2	Voorlichting aan stakeholders en belanghebbenden	projectleider	8 uur
2	Beantwoorden vragen/opstellen NvI en intern overleg	projectleider	8 uur
2	Voorbereiden beoordeling aanmeldingen / score bord	projectleider	24 uur
2	Communicatie selectieresultaat / toelichting/gesprekken	projectleider	12 uur
3	Voorbereiding en deelname werkgroep contractering (6x)	projectleider	12 uur
3	Deelname en verslaglegging werkgroep contractering (6x)	projectsecretaris	12 uur
3	Voorbereiden uitvraag aan geselecteerde partijen	projectleider	20 uur
3	Voorbereiden antwoorden op vragen / gespreksmemo's	projectleider	16 uur
3	Voorbereiden en deelname aan gesprekken (3 bila's, 3 col)	projectleider	24 uur
3	Deelname / verslaglegging van gesprekken (3 bila's, 3 col)	projectsecretaris	24 uur
3	Analyse voorstellen / opstellen besluit voorlopige gunning	projectleider	16 uur
3	Voorbereiden van overleg over overname hulpen/cliënten	projectleider	16 uur
3	Belangstellingsregistratie onder hulpen voor overname	bemiddelaar	24 uur
4	Voorbereiden en deelname gezamenlijke werkgroep (4 x)	projectleider	8 uur
4	Deelname / verslaglegging gezamenlijke werkgroep (4 x)	projectsecretaris	8 uur
4	Opstellen afspraken over ontwikkelagenda	projectleider	12 uur
4	Opstellen afspraken monitoring/contractmanagement	projectleider	8 uur
4	Verifiëren invulling van afspraken overname hulp/cliënt	projectleider	12 uur
4	Aanpassen /intern overleg definitieve contractafspraken	projectleider	16 uur
4	Verslaglegging definitieve contractafspraken (3x)	projectsecretaris	6 uur
5	Voorlichting intern contractmanagement en extern veld	projectleider	6 uur
		totaal	*412 uur*

De benodigde inzet vanuit de gemeentelijke organisatie (maart - september 2021) wordt begroot op:

Fase	activiteit	wie	
alle	Projectteam (10x)	3 vaste leden	10 x 3 x 2uur = 60 uur
alle	Projectteam (ad hoc op agendabasis)	Jur/fin/com	4 x 3 x 2 uur = 24 uur
alle	Aanbestedingsdocument/NvI/	inkoopadviseur	12 uur
2	Werkgroep selectie (4 x)	3 vaste leden	4 x 3 x 2 uur = 24 uur
3	Werkgroep contractering (6x)	3 vaste leden	6 x 3 x 2 uur = 36 uur
4	Gezamenlijke werkgroep met partners (4x)	2 vaste leden	4 x 2 x 2 uur = 16 uur
5	Opstarten contractmanagement/training	2 personen	2 x 2 x 2 uur = 8 uur
		totaal	*180 uur*

Bijlage 2: Profiel uitvoeringspartner huishoudelijke zorg 2021-2026

Profiel

De gemeente Zutphen werkt vanuit de herijkte strategische visie op het Sociaal Domein. Een sterke inclusieve samenleving komt neer op een grote omslag in de aanpak van de sociale problematiek in Zutphen. De gemeente wil 'van zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Dit betekent het verminderen van hulpafhankelijkheid van de inwoners en het daadwerkelijk versterken van de preventie en normaliseren van problematiek. Vanuit een duidelijke toedeling van rollen en verantwoordelijkheden wil de gemeente in de komende jaren het samenspel tussen alle betrokken professionals effectiever en doelmatiger maken. Daarvoor is ook de informatie en medewerking van hulpen nodig om de benodigde capaciteit en hulpvorm directer te kunnen laten meebewegen met de actuele zorgbehoefte bij cliënten en het onderzoeks-/indicatieproces doelmatiger te organiseren.

De gemeente heeft het voornemen om maximaal drie partijen te contracteren voor de uitvoering van huishoudelijke zorg. Met de beperking van het aantal uitvoeringspartners tot maximaal drie wordt mede beoogd een versnelling aan te brengen in de ontwikkeling van eenduidige werkwijzen, uitvoeringsnormen en doelmatige ondersteuning van hulpen om invulling te kunnen geven aan een zo doelmatig mogelijk samenspel met toegang en andere professionals in het netwerk rondom de cliënt. Een samenspel waarbij alle deelnemers zich maximaal inspannen om lokale beleidsontwikkeling door samenwerking in de praktijk vorm te geven zonder gehinderd te worden door het streven naar winst vanuit eigenaren/externe financiers en ambities van managers naar groei buiten Zutphen.

Door met deze drie partijen een langdurig partnerschap aan te gaan worden kansen vergroot om met gezamenlijke inspanningen te komen tot de volgende effecten:

1. Het voorkomen of snel aanpakken van knelpunten die kunnen ontstaan door de verwachte groei in de zorgvraag naar huishoudelijke ondersteuning;
2. Behoud van cliënttevredenheid over de gekozen hulp en de geleverde zorg;
3. Vergroten van zekerheden voor hulpen en zeggenschap over de inrichting van hun werk;
4. Een vertrouwensrelatie met zo laag mogelijke organisatiekosten bij zowel gemeente als uitvoeringspartners zodat kan worden volstaan met kostendekkende bekostigingsafspraken;
5. Versnelling in de ontwikkeling van eenduidige werkwijzen, uitvoeringsnormen en doelmatige ondersteuning van hulpen met als oogmerk om te komen tot een zo doelmatig mogelijk samenspel in het netwerk rondom de cliënt.

Na 1 september 2021 zijn de gecontracteerde uitvoeringspartners gehouden om zich gezamenlijk met de gemeente in te spannen om door middel van nadere afspraken in de vorm van een ontwikkelagenda te werken aan realisatie van de beoogde effecten van beleid en aanpassing van uitvoeringsvoorwaarden aan veranderingen in lokaal beleid.
De combinatie van een langere contractduur (4 jaar met de optie om het contract twee keer met 2 jaar te verlengen) en de mogelijkheid om jaarlijks in een addendum de dienstverleningsvormen en daarbij geldende vergoedingen aan te passen, vergroot de bereidheid van partijen om te investeren in onderlinge samenwerking en de exploitatierisico's te minimaliseren. De gemeente heeft behoefte aan uitvoeringspartners die de vruchten hiervan inzetten voor het vergroten van werkzekerheden voor hulpen (woonachtig in Zutphen en omgeving) en kwaliteit van dienstverlening aan cliënten.

De drie als meest geschikt beoordeelde uitvoeringspartners dienen te beschikken over:

a. een aantoonbaar goede staat van dienst met betrekking tot de kwaliteit van uitvoering van HZ-zorg, door cliëntonderzoek bevestigd;
b. bekendheid en ervaring met lokale situaties en sociale netwerken in wijken en buurten van de gemeente Zutphen (en visie op verdere verankering hiervan);
c. de kennis en het vermogen om de uitvoering van HZ-zorg voor ongeveer één derde van de cliënten in Zutphen te organiseren vanuit een 'lean & mean' best practice;
d. in de organisatie verankerde drijfveren om hulpen op een zo doelmatig mogelijke wijze te 'servicen' in het gewenste samenspel met de gemeente (toegang), andere professionals uit het wijknetwerk en het eigen sociale netwerk van de cliënt (zonder onderschikking aan het belang van eventuele externe financiers, expansiedrift van managers of buitensporige loonwensen van individuele hulpen);
e. een heldere visie op in gezamenlijk verband te ontwikkelen normen en werkwijzen om met de beschikbare hulpcapaciteit de meest acute nood te ledigen bij kwetsbare cliënten;
f. een financieel gezonde positie (voldoende kredietwaardigheid);
g. een door hulpen gewaardeerd werkgeverschap en managementvoering (en integere reputatie).

Kwaliteiteisen

Aanbieder levert de ondersteuning met gekwalificeerd personeel, passend bij de behoeften en persoonskenmerken van de klant.

- De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid op basis van de professionele standaard en de aanbieder biedt in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht jaarlijks verplichte passende scholing.
- De aanbieder geeft aan al zijn medewerkers scholing over ziektebeelden, maximaal na 1 jaar indiensttreding van de hulp, passend bij de doelgroep, die huishoudelijke zorg ontvangen.
- De aanbieder heeft een actieve signaleringsplicht ten aanzien van veranderingen in de gezondheid (fysiek en psychisch) , de sociale situatie en de behoefte van de cliënt aan meer of andere zorg.
- De aanbieder geeft aan al zijn medewerkers voorlichting en/of scholing over de signaleringsplicht zodat hiervan tijdige adequate vervolgstappen genomen kunnen worden. De te volgen procedures met betrekking tot deze signalering en de advies- en doorverwijsfuncties zijn vastgelegd in werkinstructies en richtlijnen binnen de organisaties.

De voorziening is veilig. Protocollen die eraan bijdragen dat de veiligheid van cliënten en beroepskracht wordt gewaarborgd zijn aanwezig en worden toegepast:

- *aanwezigheid meldcode huislijk geweld en ouderenmishandeling en daarnaast scholingsaanbod in kennis en gebruik hiervan*
- *protocol omgaan met agressie*
- *protocol dichte-deur beleid*

De voorziening is doelmatig, doeltreffend, cliëntgericht en de voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp. De aanbieder kan aantonen dat de aanbieder de cliënttevredenheid tweejaarlijks toetst en stelt waar nodig een verbeterplan/kwaliteitsbeleid op die toeziet op het verbeteren van de kwaliteit en de cliënttevredenheid.

Selectie van Gegadigden

1 Methodiek

De Selectiefase heeft als doel geschikte Gegadigden te selecteren die worden uitgenodigd om in de Gunningsfase een Inschrijving te doen. Of een Gegadigde geschikt is hangt af of er geen uitsluitingsgronden op Gegadigde van toepassing zijn en in welke mate Gegadigde voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Dit hoofdstuk beschrijft, naast de toets op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, ook de vormvereisten van het Verzoek tot deelneming.
De Aanbestedende dienst stelt een maximum van drie aan het aantal uit te nodigen Gegadigden.
De beoordelingsprocedure start na ontvangst van de aanmeldingen. Een beoordelingsteam verricht de beoordelingen van de Inschrijvingen om met drie Gegadigden te onderhandelen als volgt:

Stap 1: Beoordeling van de vormvereisten

De verzoeken tot deelneming worden eerst gecontroleerd op de vormvereisten. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om Verzoeken tot deelneming die hier niet aan voldoen ongeldig te verklaren en niet (verder) in behandeling te nemen.
De vormvereisten zijn:

- *Uw Verzoek tot deelneming moet rechtsgeldig ondertekend zijn door een hiertoe bevoegd persoon uit uw organisatie;*
- *Uw Verzoek tot deelneming moet volledig zijn;*
- *Uw Verzoek tot deelneming moet opgesteld zijn in het Nederlands;*
- *Uw Verzoek tot deelneming moet digitaal via email aan de contactpersoon van de gemeente worden ingediend.*

In de eerste stap wordt bekeken of de aanmelding c.q. inschrijving volgens de procedure is aangeleverd en of alle gevraagde informatie is bijgevoegd.

Stap 2: Beoordeling uitsluitingsgronden

Volgens de Aanbestedingswet 2012 wordt gebruik gemaakt van de Eigen verklaring. Gegadigde maakt voor zijn Eigen verklaring gebruik van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft de Gegadigde aan dat de (verplichte) uitsluitingsgronden, zoals die genoemd staan in de artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 niet op hem van toepassing zijn.

Stap 3: Beoordeling mate van geschiktheid

Gegadigde geeft met een eigen verklaring op in welke mate hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden zoals staat beschreven in artikel 2.84 Aanbestedingswet 2012. De opgave van Gegadigden die als meest geschikt zijn beoordeeld en uitgenodigd zijn om een inschrijving te doen, zullen in de inschrijvings- en gunningsfase worden geverifieerd op basis van bij de definitieve inschrijving te voegen bewijsstukken en natrekking van opgegeven referenties.

2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Gegadigde moet middels deze Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn bedrijfsgegevens aanleveren en aangeven of hij in samenwerking met andere ondernemingen inschrijft. De verklaring moet rechtsgeldig zijn ondertekend.

2.1 Indien Gegadigde onderdeel is van een holding

- Indien Gegadigde een dochter- of werkmaatschappij is en gebruik maakt van de middelen van haar holding of moedermaatschappij, voegt Gegadigde bij zijn Inschrijving de Holdingverklaring en / of Derdenverklaring bij.
- Met deze verklaring(en) stelt de holding of moedermaatschappij zich bij gunning volledig en onvoorwaardelijk garant voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten contract(en) voortvloeien. De verklaring dient door een daartoe bevoegd persoon te zijn ondertekend.

2.2 Indien Gegadigde als Combinatie wil inschrijven

- Indien als Combinatie wordt ingeschreven, wordt dit in de Uniform Europees Aanbestedingsdocument vermeld.
- Elke deelnemer van de Combinatie moet ook bekend worden gemaakt door het afzonderlijk
    - invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument . Iedere Combinant moet afzonderlijk voldoen aan alle gestelde criteria in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
    - Elke deelnemer van de Combinatie moet afzonderlijk voldoen aan de gestelde eisen ten behoeve van de Economische draagkracht.
    - Alle combinanten aanvaarden zowel gezamenlijke als hoofdelijke aansprakelijkheid voor de Inschrijving als voor de nakoming en uitvoering van alle uit de Opdrachtovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.
    - Er dient één aanspreekpunt (penvoerder) te zijn, dit moet ingevuld worden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument .
    - Indien op één van de combinanten een uitsluitingsgrond van toepassing is, volgt uitsluiting van alle combinanten en is het niet toegestaan een andere Combinatie aan te gaan.
    - Indien de Combinatie wordt ontbonden moet Opdrachtnemer dit onverwijld aan de Opdrachtgever melden. Partijen gaan vervolgens in gesprek of de Opdrachtovereenkomst kan worden voortgezet. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening is hierbij uitgangspunt.
    - Indien de Opdracht aan een combinatie wordt gegund, kan van de combinatie worden verlangd een bepaalde rechtsvorm aan te nemen, als dit voor de goede uitvoering van de Opdracht noodzakelijk is.

2.3 Indien Gegadigde als hoofdaannemer met onder aanneming wil inschrijven

- In deze constructie is de hoofdaannemer de Gegadigde. Als de hoofdaannemer gebruik maakt van Onder aanneming, moet de hoofdaannemer dit bekend maken onder aangeving van de door de onderaannemer uit te voeren werkzaamheden. Gegadigde vult het Uniform Europees Aanbestedingsdocument en de Derden verklaring in.
- Hoofdaannemer stelt zich met het ondertekenen van de volledige Inschrijving hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele Opdracht.
- Aan de Inschrijving moet de ondertekende Derden verklaring worden toegevoegd, waarin wordt verklaard dat onderaannemer haar middelen volledig ter beschikking zal stellen aan Gegadigde,

zodat Gegadigde daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de aan te besteden Opdracht noodzakelijke middelen van de Onderaannemer.

- De Gegadigde geeft in zijn Inschrijving aan welk deel van de Opdracht bij gunning door Onderaannemer wordt uitgevoerd.
- Het is voor de Opdrachtgever belangrijk dat de kwaliteit van het geleverde product en de bijbehorende dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdrachtovereenkomst constant blijft. De Opdrachtnemer mag tijdens de looptijd van de Opdrachtovereenkomst niet zonder toestemming van de Opdrachtgever van onderaannemer wisselen.

2.4 Uitsluitingsgronden

- In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn de verplichte uitsluitingsgronden opgenomen. Gegadigde verklaart door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat deze uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.
- De Opdrachtgever zal aan de drie geselecteerde Gegadigden ter verificatie een bewijsstuk ten aanzien van integriteit vragen, de zogenaamde “Gedragsverklaring aanbesteden” (GVA). Inschrijvers, die in een later stadium van de aanbestedingsprocedure niet blijken te voldoen aan alle gestelde eisen (genoemd in stap 1 en 2), worden alsnog uitgesloten voor de verdere deelname.

3 Selectiecriteria en wijze van beoordelen

De selectie van de drie meest geschikte Gegadigden zal plaatsvinden aan de hand van een beoordeling door de beoordelingscommissie in gezamenlijk overleg op basis van de volgende geschiktheidscriteria:

Kerncompetenties

- een aantoonbaar goede staat van dienst met betrekking tot de kwaliteit van uitvoering van HZ-zorg, door cliëntonderzoek bevestigd;
- bekendheid en ervaring met lokale situaties en sociale netwerken in wijken en buurten van de gemeente Zutphen (en visie op verdere verankering hiervan);
- de kennis en het vermogen om de uitvoering van HZ-zorg voor ongeveer één derde van de cliënten in Zutphen te organiseren vanuit een ‘lean & mean' best practice;
- in de organisatie verankerde drijfveren om hulpen op een zo doelmatig mogelijke wijze te 'servicen' in het gewenste samenspel met de gemeente (toegang), andere professionals uit het wijknetwerk en het eigen sociale netwerk van de cliënt (zonder onderschikking aan het belang van eventuele externe financiers, expansiedrift van managers of buitensporige loonwensen van individuele hulpen);
- een heldere visie op in gezamenlijk verband te ontwikkelen normen en werkwijzen om met de beschikbare hulpcapaciteit de meest acute nood te ledigen bij kwetsbare cliënten;
- een financieel gezonde positie (voldoende kredietwaardigheid);
- een door hulpen gewaardeerd werkgeverschap en managementvoering (en integere reputatie).

Beoordelen van de mate van geschiktheid geschiedt door ranking van de Gegadigden per criterium. Op elk geschiktheidscriterium wordt op basis van de gegevens bij aanmelding middels paarsgewijs vergelijken een ranking opgemaakt door de beoordelingscommissie met een scoreverdeling van 1

tot 10. Bij meer dan 10 aanmeldingen worden alleen aan de 10 als best beoordeelde partijen op het betreffende criterium een score toegekend.
De beoordelingscommissie kan per criterium de score voor de als meest geschikt beoordeelde aanmelding ook op een cijfer lager dan 10 vaststellen indien uit de verstrekte informatie blijkt dat niet volledig wordt voldaan aan de geschiktheidseisen. In dat geval wordt aan minder dan 10 aanmeldingen in de opgemaakte rangorde een score toegekend.
Wanneer de beoordelingscommissie op een criterium uit de verstrekte informatie geen enkel verschil kan opmaken tussen twee aanmeldingen kan de beoordelingscommissie in de rangorde de aanmelders een gelijke plaats toedelen en beide partijen een gelijke score geven. De scores van de betreffende posities worden in dat geval gedeeld (wanneer bij de 1e en 2e plaats de score van 10 en 9 punten zouden zijn toebedeeld ontvangen beide partijen bij een gedeelde positie ieder 9,5).
Van de beoordeling door de commissie wordt een proces-verbaal opgemaakt.

Aan de hand van de onderstaande gegevens wordt de geschiktheid van de Gegadigde vastgesteld. Als blijkt dat Gegadigde onvoldoende gegevens overlegt op gevraagde criterium behoudt opdrachtgever zich het recht voor de aanmelding ter zijde te leggen en niet verder in de ranking op geschiktheid mee te nemen.

4 Opgave van gegevens ter beoordeling van geschiktheid
Er wordt getoetst in welke mate de Gegadigde geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Dit gebeurt aan de hand van de volgende eisen ten aanzien van de op te geven gegevens:

4.1 Technische bekwaamheid: kerncompetenties
Gegadigde geeft referenties per benoemde kerncompetentie.
Hiervoor heeft opdrachtgever de volgende kerncompetenties benoemd. Voor elk van deze kerncompetenties dient omschreven te worden op welke manier vanuit de opgegeven referentie aan de kerncompetentie wordt voldaan. Een referentie kan ter onderbouwing van meerdere kerncompetenties worden aangevoerd.

Gevraagde kerncompetentie(s):
- een aantoonbaar goede staat van dienst met betrekking tot de kwaliteit van uitvoering van HZ-zorg, door cliëntonderzoek bevestigd;
- bekendheid en ervaring met lokale situaties en sociale netwerken in wijken en buurten van de gemeente Zutphen (en visie op verdere verankering hiervan);
- de kennis en het vermogen om de uitvoering van HZ-zorg voor ongeveer één derde van de cliënten in Zutphen te organiseren vanuit een ‘lean & mean' best practice;
- in de organisatie verankerde drijfveren om hulpen op een zo doelmatig mogelijke wijze te 'servicen' in het gewenste samenspel met de gemeente (toegang), andere professionals uit het wijknetwerk en het eigen sociale netwerk van de cliënt (zonder onderschikking aan het belang van eventuele externe financiers, expansiedrift van managers of buitensporige loonwensen van individuele hulpen);
- een heldere visie op in gezamenlijk verband te ontwikkelen normen en werkwijzen om met de beschikbare hulpcapaciteit de meest acute nood te ledigen bij kwetsbare cliënten;
- een door hulpen gewaardeerd werkgeverschap en managementvoering (en integere reputatie).

Van de in deze paragraaf bedoelde opgegeven referenties behoudt Opdrachtgever zich het recht voor deze (ook inhoudelijk) te verifiëren door contact op te nemen met de opdrachtgever van de opgegeven referenties en/of Gegadigde te verzoeken om nadere bewijsstukken te overleggen. Gegadigde vult het format Referentieopdrachten in.

4.2 Financieel gezonde positie

Gegadigde dient de volgende gegevens op te geven om de mate van financieel-economische draagkracht te beoordelen:

- Een referentie van een recente opdracht in de afgelopen drie jaar met minimaal 10% van de jaarlijkse opdrachtwaarde in Zutphen (peil 2020) voor uitvoering van huishoudelijke zorg
- De jaarrekeningen over de afgelopen drie jaren.

Ontwerp-partnerschapsovereenkomst

(wordt later ingevoegd na afstemming met JZ en Inkoop)

Bijlage 3: Presentatie Contractering Huishoudelijke Zorg 2021-2026

Contractering Huishoudelijke Zorg 2021-2026



Zutphen

Presentatie contractering HZ 2021-2026

1. Keuze partnerschap als sturingsmodel
   (raadsbesluit over uitvoeringskader)
2. Beoogde effecten
3. Procedure, criteria, partnerprofiel
   (uitwerking in aanbestedingsdocument)
4. Randvoorwaarden
   (financieel, juridisch, personeel, risicobeheersing)
5. Implementatieproces & planning
6. Beantwoording advies BASD

1. Keuze partnerschap als sturingsmodel

1. De gemeente wil ‘van zorgen voor’ naar ‘zorgen dat’: a) regie voeren op inzet huishoudelijke zorgpartners b) inwoners waar mogelijk taken zelf/samen oppakken;
2. Rollen & verantwoordelijkheden: niet alleen gemeente, samenspel professionals onderling en met toegang. Samen focussen op effectiever en doelmatiger werken;
3. Aanjagen en faciliteren van ontwikkeling samenspel, onderwerpen agenderen op ontwikkelagenda en sturen op invulling van ontwikkelafspraken;
4. Samen oplossingen zoeken voor druk op uitvoering (groei vraag, krapte budget, capaciteit arbeidsmarkt) en kansen benutten voor invulling lokale prioriteiten.

2. Beoogde effecten

1. *Zekerheden voor hulpen* en zeggenschap over inrichting werk;
2. Budgetbesteding gericht op *maximale maatschappelijke waarde* uit publieke middelen (sociale drijfveren i.p.v. winstbejag);
3. *Versnelling in de ontwikkeling* van eenduidige werkwijzen, uitvoeringsnormen en doelmatige ondersteuning van hulpen
4. Behoud van *cliënttevredenheid* over de gekozen hulp en de geleverde zorg;
5. Het voorkomen of snel *aanpakken van knelpunten* in tijdig reageren op wisselingen in vraag naar huishoudelijke zorg.

Resultaten worden gerapporteerd in de reguliere verantwoordingscyclus (WMO-breed) en zijn onderwerp van onderzoek bij periodiek uit te voeren evaluaties.

3. Procedure, criteria, partnerprofiel

1. Eenvoudige procedure sociale en andere specifieke diensten (SAS) biedt ruimte voor eigen criteria / proces (niet openbaar);
2. Gezien opdrachtwaarde (boven wettelijke drempel) is publicatie vooraf vereist van gekozen procedure, criteria en proces;
3. Partnerprofiel is basis om de drie meest geschikte partners te selecteren (zoals werving & selectieproces bij open vacature);
4. Raamovereenkomst wordt partnerschapsovereenkomst. Met huidige uitvoeringsvoorwaarden als vertrekpunt. Verplichting om gezamenlijk voorstellen te ontwikkelen die bijdragen aan , een effectiever en doelmatiger samenspel. Mogelijkheid tot doorontwikkeling naar opdrachtovereenkomst en andere bekostigingswijze. Nadere uitwerking aanbestedingsdocument komt in maart als apart Collegebesluit terug.

4. Randvoorwaarden

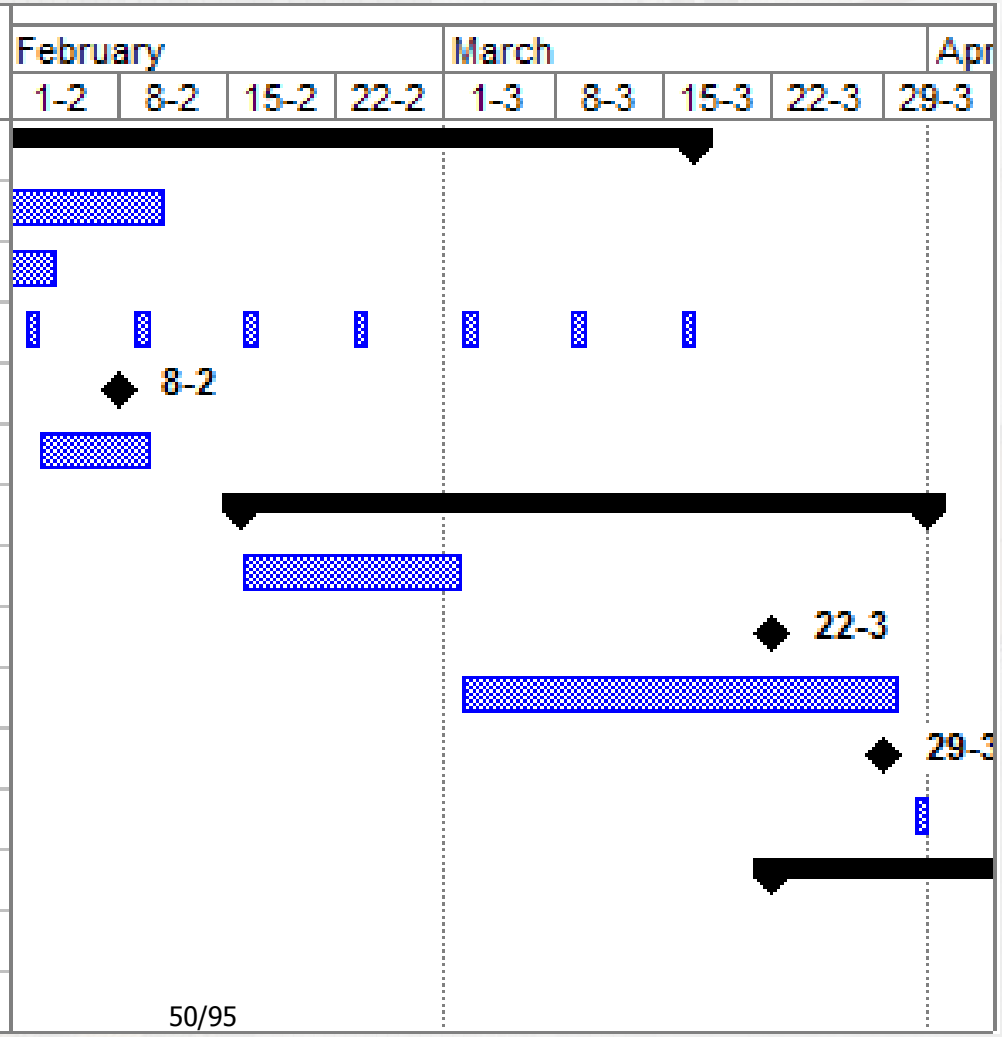
1. Huidige tariefstelling en dienstverleningscatalogus (HZ1: € 28,20, HZ2: € 28,80) zijn vertrekpunt. Jaarlijks aanpassen aan te verwachten wijziging in de hulpvraag en CAO-kosten. Sturing op omvang van productie via toegang/indicatiestelling. Uitgaven voor ontwikkelprojecten via aparte besluitvorming.
2. Investeringen in samenspel stimuleren door uitzicht te bieden op tweemaal verlenging van het partnerschap met twee jaar. Monitoren of beleidsuitvoering effectiever, doelmatiger wordt.
3. Overname van hulp is een verplichting (in relatie tot cliënturen).
4. Samen uitvoeringsnormen en methodieken vastleggen als basis voor prestatiebeoordeling en stimuleren verbeteracties;
5. Mogelijkheid voor uit- en toetreding partner waarborgt continuïteit partnerschap en zorgverlening aan cliënt.

5. Implementatie & planning (1)

1. Projectplan borgt tijdige voorbereiding, deskundigheid, capaciteit;
2. Minimale belasting interne bezetting, maximaal draagvlak bij alle betrokken disciplines (verankering eigenaarschap);
3. Tijdige uitwerking gemeentelijke taken uitvoering partnerschap (contractmanagement en verbindingen binnen sociaal domein);
4. Communicatie: focus op voorkomen onrust bij hulpen en cliënten;
5. Inzet van bemiddelaar ter verzekering passend contractaanbod aan hulpen (inclusief verankeren SROI-werkwijze bij vacatures);
6. Verdeling cliënten over partners volgt primair voorkeur van hulp. Stimuleren van beoogd partners als aantrekkelijk werkgever en voor cliënt herkenbare identiteit als zorgverlener.
7. Mogelijke ondergrens voor partnerschap wordt besproken met beoogd partners, ter uitwerking van uit- en toetreedregeling.

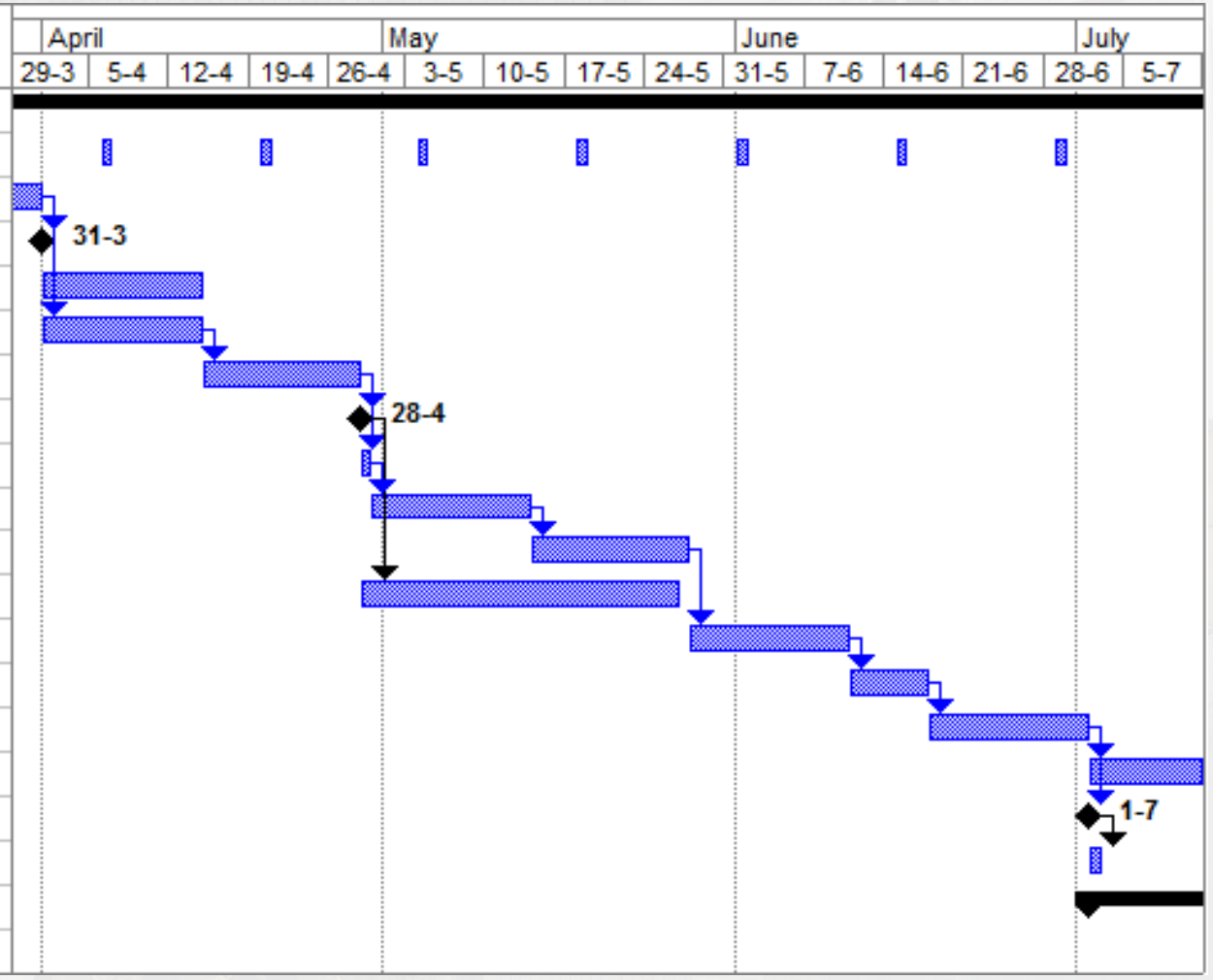
E. Implementatie & planning (2)

ID	Task Name
1	**Uitwerking voorstel**
2	concept uitwerken
3	reacties intern verzamelen
4	**projectgroep HZ**
13	pfo
14	DT
15	**Bestuurlijke besluitvorming**
16	college
17	forum
18	brede adviesraad sociaal domein
19	raad
20	persbericht
21	**Selectie en onderhandeling**
47	**voorbereiden overgang**
64	**start uitvoering HZ in nieuw stelsel**



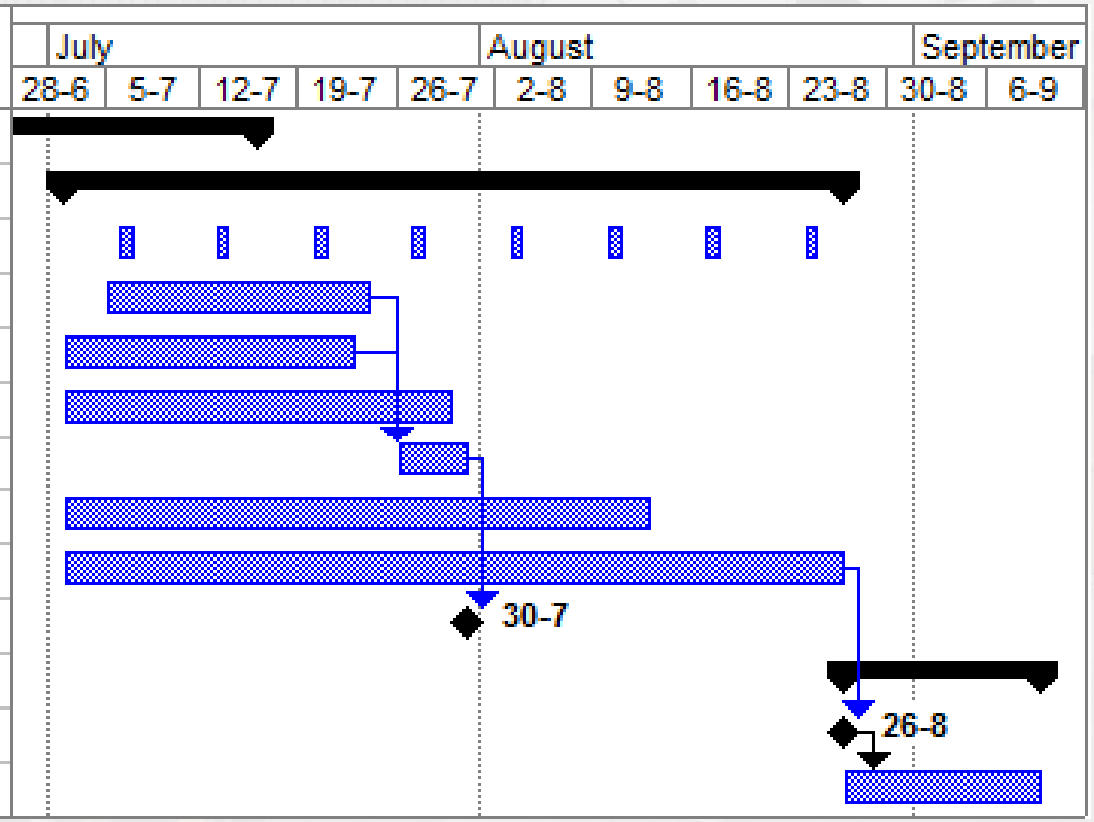
E. Implementatie & planning (3)

ID	Task Name
21	**Selectie en onderhandeling**
22	**werkgroep contractering**
31	voorbereiden publicatie
32	publicatie Tenderned
33	informatiebijeenkomst wijknetwerk
34	voorlichting aan belangstellende kandidaten
35	selectie kandidaten
36	persbericht selectieresultaat
37	uitnodiging inschrijving
38	vragenronde
39	analyse voorstellen
40	belangstellingsregistratie hulpen
41	onderhandelgesprekken
42	gezamenlijk overleg
43	afrondend overleg
44	ontwikkelplan contractmanagement
45	voorlopige gunning
46	persbericht
47	**voorbereiden overgang**
64	**start uitvoering HZ in nieuw stelsel**



E. Implementatie & planning (4)

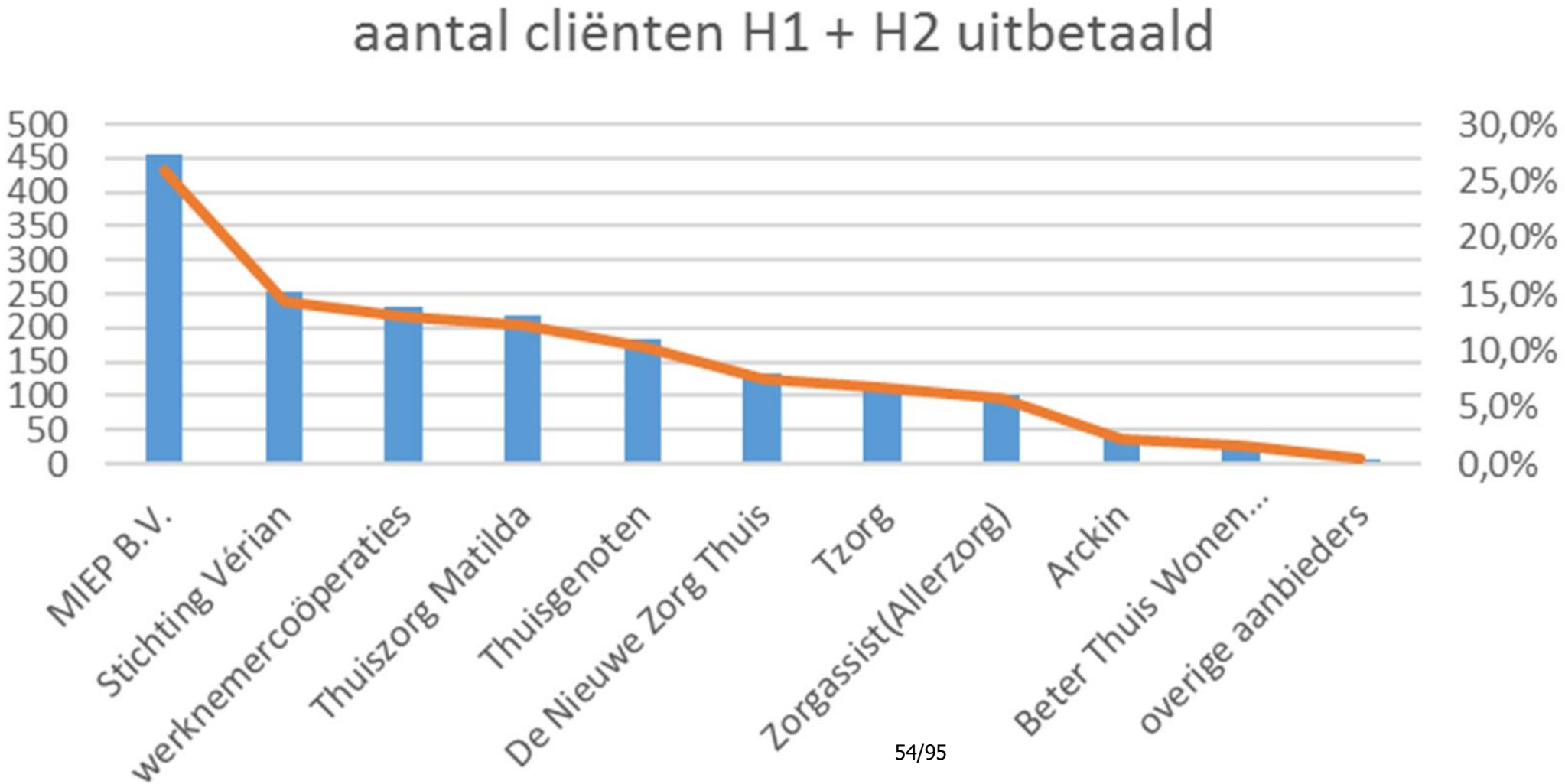
ID	Task Name
21	**Selectie en onderhandeling**
47	**voorbereiden overgang**
48	**werkgroep overgang**
57	inventarisatie cliëntwensen
58	contractaanbod aan hulpen
59	gegevensuitwisseling tbv werkplan
60	vastleggen afspraken cliënt & hulp
61	opstellen ontwikkelagenda 2022
62	monitoring & contractmanagement
63	ondertekenen partnercontract
64	**start uitvoering HZ in nieuw stelsel**
65	persbericht afspraken overgang
66	voorlichting aan wijknetwerk



6. Reactie op advies BASD

Adviespunten BASD	Reactie College
Beperking keuzevrijheid opvangen met klachtregeling voor cliënten & hulpen	Met beoogd partners wordt gewerkt aan goede klachtregeling
Aandacht voor korte lijnen met andere professionals en de gemeente	Contact hulpen/toegang verbeteren en investeren in breder samenspel
Perspectief op werkzekerheid hulpen	Eis aan partners om hulpen een contractaanbod te doen
Voorkomen tunnelvisie op één scenario	Voorkomen door inzet van experts en betrokkenheid gemeenteraad
Ontwikkelkansen werknemerscoöperatie	Kansen door krachtenbundeling
Klanttevredenheidsmeting aanbieders moet anders en laagdrempeliger	Suggesties BASD nemen we over
Doelen signaleringsfunctie duidelijker benoemen	We gaan scherper formuleren wat van hulpen wordt verwacht

Bijlage: Overzicht aandeel huidig aanbieders





Dank voor uw aandacht

Advies BASD 17-01-2021	Reactie College
Klachtafhandeling In een scenario waarbij sprake is van meerdere zorgaanbieders bestaat te mogelijkheid om te kiezen voor een andere zorgaanbieder als de klant ontevreden is. Dit geldt ook voor de werknemers. Als zij hun draai niet kunnen vinden bij een zorgaanbieder, passen zij mogelijk beter in een andere organisatiecultuur. Deze keuzevrijheid wordt in scenario 4 drastisch beperkt. Eén van de pijlers van de WMO is juist deze keuzevrijheid. We willen het College adviseren om te zorgen voor een zeer goede externe klachtbehandeling en klachtbemiddeling voor zowel klanten als werknemers.	Het College wil in de gesprekken met drie beoogd uitvoeringspartners dit onderwerp bespreken en in gezamenlijk overleg toewerken naar een voor de cliënt éénvormig proces van toewijzing van een hulp met de mogelijkheid om te kiezen voor een hulp die het best past bij (gerechtvaardigde) wensen van de cliënt. Daarbij hoort ook een eenvormig proces van klachtafhandeling dat tevens als feedback dient om het proces van toewijzing waar mogelijk te verbeteren. Aan partijen zal worden gevraagd om ervaringen te delen zodat ook geleerd kan worden van elkaar en een 'best practice' ontstaat om ontevredenheid primair binnen de eigen organisatie op te lossen.
Integraal werken In scenario 3 wordt aangegeven dat het een nadeel is dat de hulp in dienst is van de gemeente, dat het wantrouwen opwekt. We zien ook een andere kant: het kan juist integraal werken in de hand werken. De hulp die ziet dat een hulpmiddel niet goed meer functioneert en dit afstemt met de consulent van de gemeente. Deze integraliteit en korte lijntjes vinden wij erg belangrijk. Aan één kant zal dit vorm krijgen door medewerkers te scholen om te communiceren en onderdeel te zijn van het netwerk van de klant. We adviseren het college om hierbij ook oog te hebben voor het professionele netwerk en korte lijntje te realiseren met medewerkers van de gemeente.	Een beoogd effect van de beperking van het aantal uitvoeringspartners is dat een versnelling kan worden gerealiseerd in afspraken om te komen tot kortere lijnen en een beter samenspel tussen hulpen en toegangsconsulent. Hoe dit het beste kan worden georganiseerd is iets dat in overleg tussen uitvoeringspartners en gemeente wordt besproken. Voor het College is het belangrijk dat hulpen zelf grip houden op hun manier van werken maar wel (in gezamenlijk verband) investeren in het door de gemeente gewenste samenspel. Niet alleen met de toegangsconsulent maar ook met buurtwerk, wijkzorg en het eigen netwerk van de cliënt. Dat wil de gemeente niet eenzijdig voorschrijven.
Werkzekerheid Verder zien we in scenario 4 en in de afweging bij paragraaf 6.1 weinig terug als het gaat om het bieden van werkzekerheid. We hebben de indruk dat dit één van de belangrijkste argumenten is om een keuze te maken om de hulp bij het huishouden op een andere manier te organiseren. We adviseren het College om in het werkelijke besluit op dit punt concrete toezeggingen te doen en toekomstperspectief te bieden.	De verplichting voor beoogd uitvoerings-partners om hulpen een arbeidscontract aan te bieden is voor het college een harde eis. Het behoud van een vertrouwde hulp voor de cliënt is een belangrijke randvoorwaarde in het overgangsproces. Daar wordt vanuit de gemeente ook op toegezien (mede door hulpen van niet-geselecteerde aanbieders te ondersteunen in het proces van overgang). Het is aan werkgevers om in de praktijk zekerheden aan hulpen te verstrekken. Niet de gemeente.
Onderzoek scenario's Een algemene opmerking over de scenario's is dat wij niet goed weten hoe de scenario's en de voor- en nadelen tot stand zijn gekomen. Hoe is het onderzoek gedaan? We zien namelijk ook voordelen op plekken waar juist nadelen worden genoemd. Is dit voldoende objectief gebeurd? Wat is ondernomen om een	Het onderzoek is uitgevoerd met ondersteuning van externe deskundigen op basis van de onderzoeksvragen die eerder met het Forum eind 2020 zijn besproken. De resultaten zijn besproken met het Forum in 2021 en hebben geleid tot een brede instemming met de beargumenteerde voorkeur van het College.

'tunnelvisie' een focus op één scenario te voorkomen?	Daarop volgt nu een uitwerkingsbesluit van het College. Van tunnelvisie is derhalve geen sprake
Werknemercooperatie Op bladzijde 4 staat *"Maar gezien het tempo van ontwikkeling en het tot nog toe bereikte (geringe) aandeel van de werknemerscoöperatie (ondanks stimulans vanuit de gemeente) komt de gewenste beweging onvoldoende van de grond."* Wat kan hiervan geleerd worden? Hoe krijgt dat een plek in de scenario's?	Het partnerprofiel en selectiecriteria voor beoogd partners bieden een goede kans voor de werknemerscooperatie om zich als één van de drie partijen te kwalificeren. Daarvoor is wel nodig dat de werknemerscooperaties hun krachten bundelen en zich als aantrekkelijk werkgever presenteren naar hulpen.
Klanttevredenheid De klanttevredenheid wordt nu getoetst door de zorgaanbieders. Uit navraag bij gebruikers van hulp bij het huishouden horen we verschillende zaken die we u mee willen geven: • De organisaties zorgen zelf voor het klanttevredenheidsonderzoek. Gebruikers vinden het lastig kritisch te zijn op de hulp, bang dat iemand niet meer komt of korter blijft; • Mensen geven aan niet mee te hebben gedaan omdat het formulier niet anoniem kon worden ingevuld; • Het formulier is niet digitaal en wordt door de hulp mee naar huis genomen. We horen dat dit niet veel vertrouwen geeft. We willen het College adviseren de klanttevredenheid anders te regelen in de nieuwe situatie, zodat ook werkelijk op kwaliteit gestuurd kan worden. Een situatie waarin de slager niet zijn eigen vlees keurt lijkt wenselijk, net als anoniem je mening vertellen en op een dusdanige wijze dat het laagdrempelig is om het in te vullen.	Het college wil tot nadere afspraken komen met de drie beoogd uitvoeringspartners over de uitvoering van periodieke klanttevredenheidsonderzoeken. Zie verder de argumenten bij punt 1.
Signaleringsfunctie Bij het lezen van het stuk ontstond twijfel over de bedoeling van de signaleringsfunctie. We adviseren dit duidelijker te benoemen. Onze twijfel ligt tussen: • Signaleren op welbevinden van de klant en van daaruit actie ondernemen, of • Signaleren of de indicatie nog toereikend is en aangeven aan gemeente, klant en zorgaanbieder als de klant met minder zou kunnen. (Dit laatste komt met name door de zin op pagina 6: *'Maatwerk vraagt de vaardigheid om onderscheid te maken en verwachtingen bij de cliënt te managen. Daarin zullen hulpen ondersteund en gefaciliteerd moeten worden.')*	In het uitwerking van het nu voorliggende collegebesluit is op dit scherper omschreven wat van de hulpen (de uitvoeringspartner) wordt verwacht. Het gaat in ieder geval om het delen van informatie met andere professionals in het netwerk rondom de cliënt zodat een ieder beter en sneller zijn werk kan doen en de inspanningen van verschillende professionals ook beter op elkaar aansluiten (in het belang van de cliënt en het daaromtrent vastgestelde beleid en opdrachten vanuit de gemeente).

Ervaring als huishoudelijke hulp in Zutphen en Warnsveld

Resultaten verzameld tussen 21 september en 5 oktober

Powered by SurveyMonkey

139

Total Responses

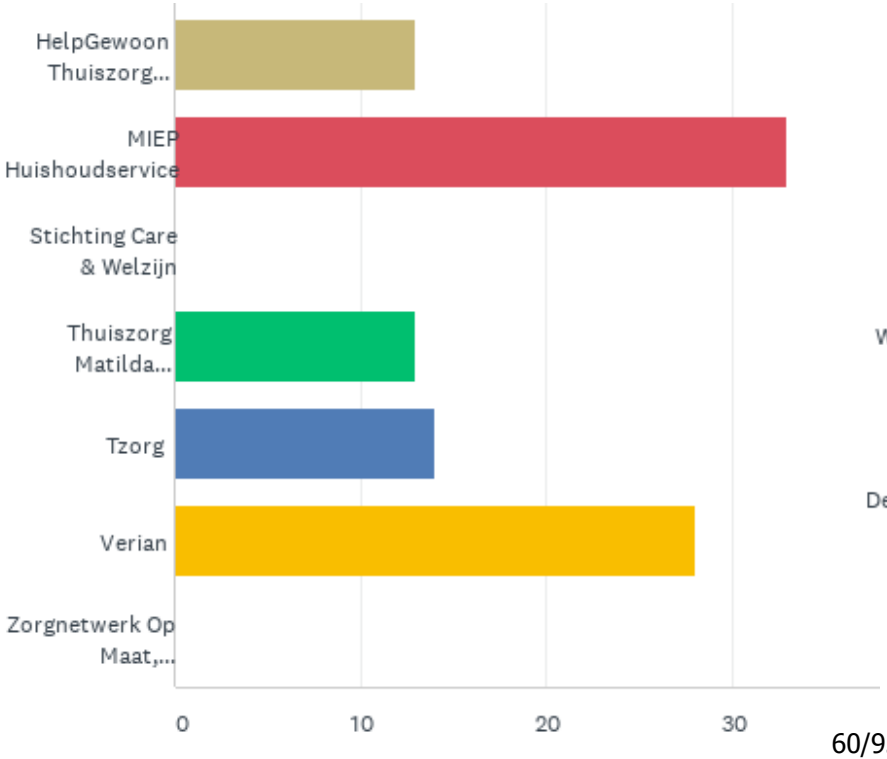
Report aangemaakt op: 21 oktober

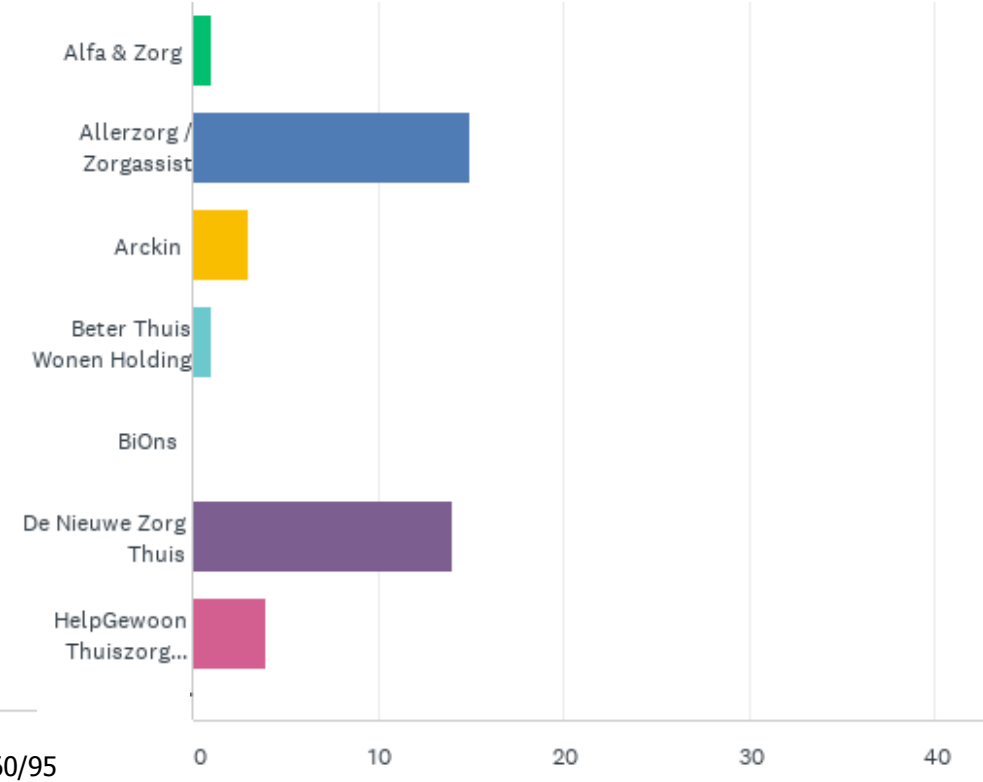
Complete Responses: 117

Powered by SurveyMonkey

V1: Organisatie

Beantwoord: 139 Overgeslagen: 0

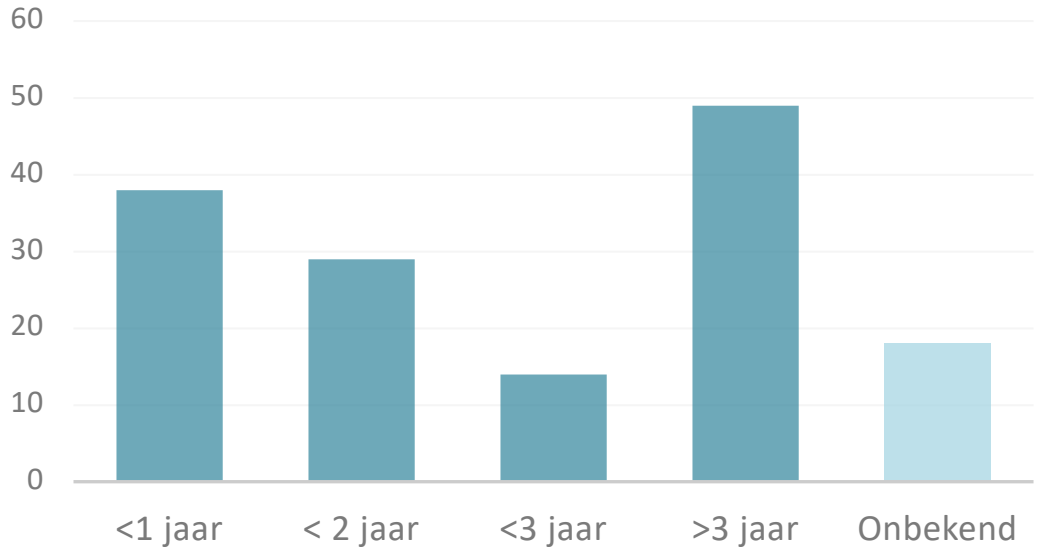




Powered by SurveyMonkey

V2: Hoe lang ben je in dienst bij de organisatie waar je nu werkt?

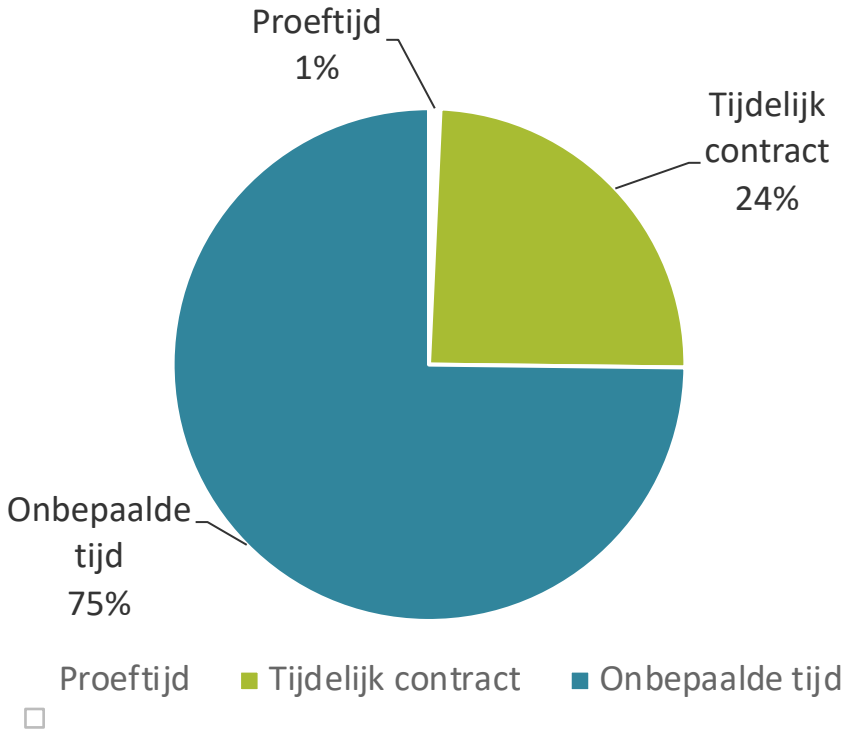
Beantwoord: 139 Overgeslagen: 0



Powered by SurveyMonkey

V4: Wat voor contract heb je?

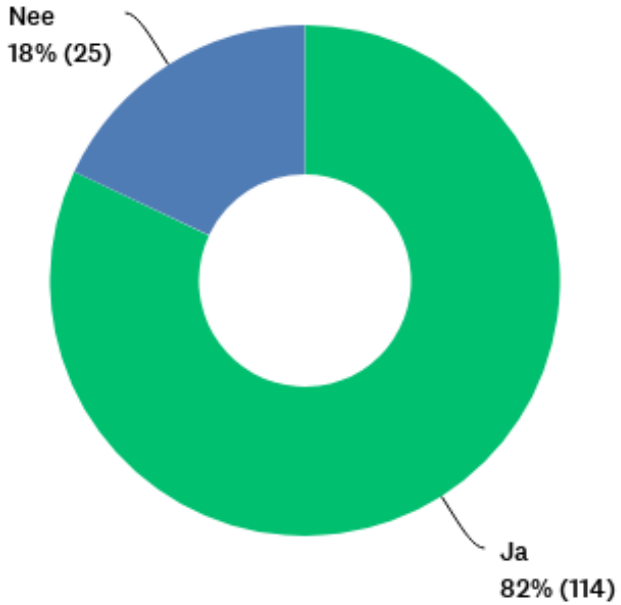
Beantwoord: 139 Overgeslagen: 0



Powered by SurveyMonkey

V5: Krijg je een reiskostenvergoeding?

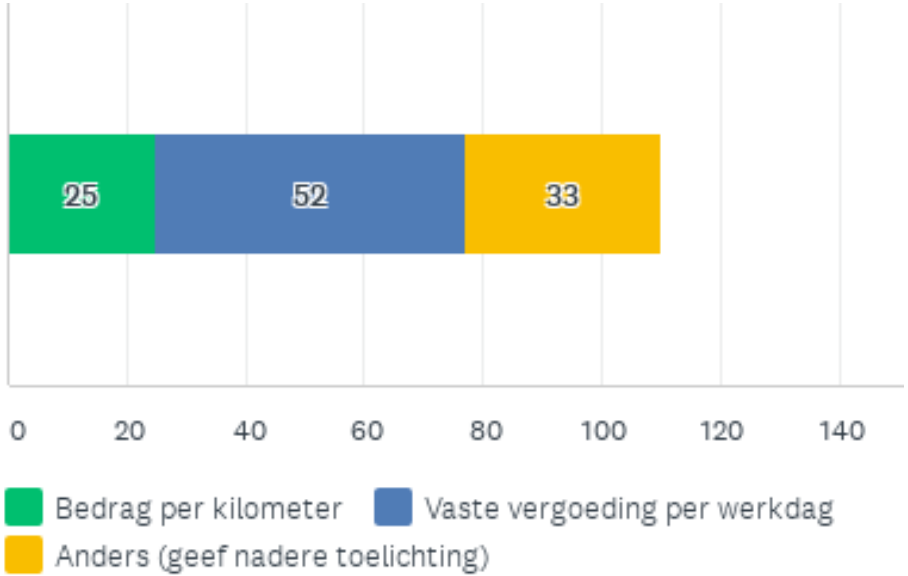
Beantwoord: 139 Overgeslagen: 0



Powered by SurveyMonkey

V6: Hoe ziet de reiskostenvergoeding eruit?

Beantwoord: 110 Overgeslagen: 29



Anders:

23 x fietsvergoeding (1,18 euro per dag is conform CAO)

“maandabonnement trein”

“per minuut, conform salaris”

Powered by SurveyMonkey

V7: Word jij om jouw mening gevraagd over wat er in de organisatie gebeurt?

Beantwoord: 135 Overgeslagen: 4

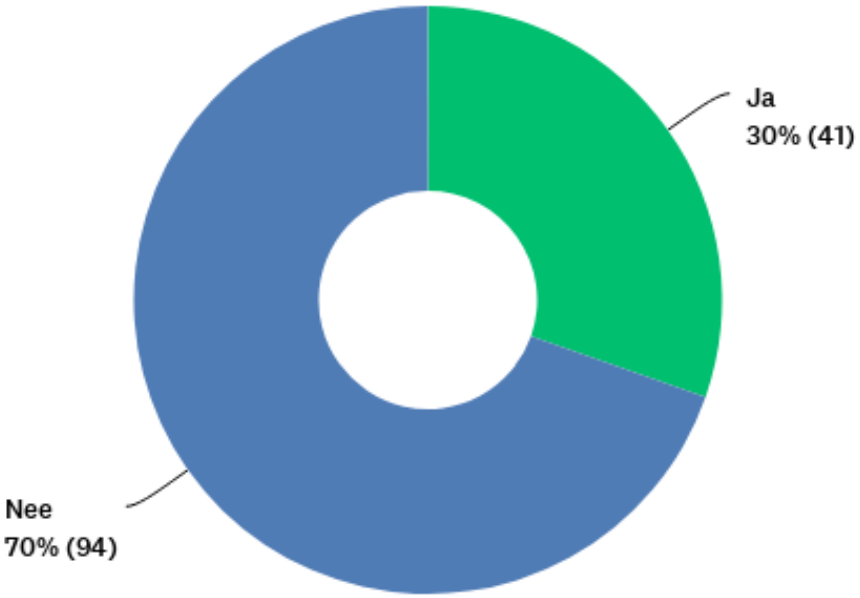


Score: gemiddeld 4,3 op een schaal van 10

Powered by SurveyMonkey

V8: Zijn er onderwerpen waar jij jouw mening (vaker) over wilt geven?

Beantwoord: 135 Overgeslagen: 4





V9: Ja, over de volgende thema's:

Powered by SurveyMonkey

V10: Heb je contact met het sociaal wijkteam voor jouw werk als huishoudelijke hulp?

Beantwoord: 127 Overgeslagen: 12



Score: gemiddeld 1,8 op een schaal van 10

Powered by SurveyMonkey

V11: Ben je tevreden over het contact met het sociaal wijkteam?

Beantwoord: 127 Overgeslagen: 12



Toelichting:

“Voel me soms 'maar' een huishoudelijke hulp”

“Goed contact te leggen, altijd wel iemand bereikbaar”

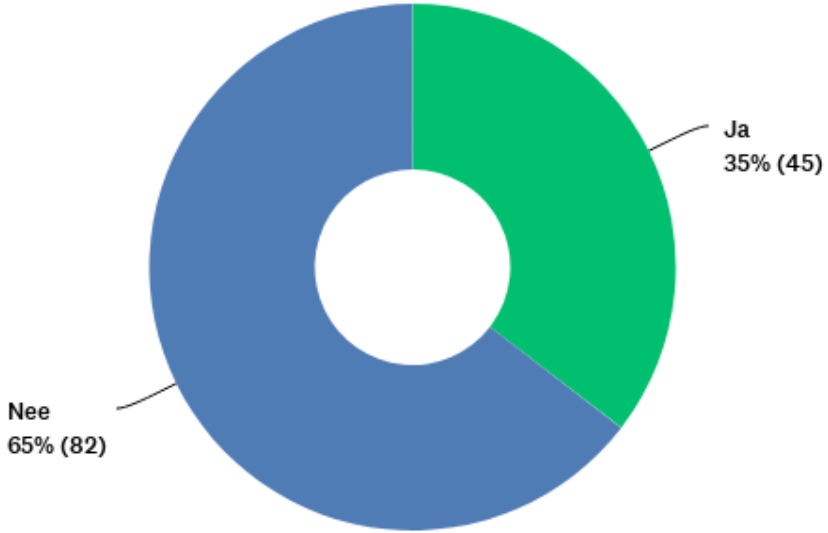
“weet niet wat het sociaal wijkteam is”

“Is niet van toepassing, wij hebben geen wijkteam”

Powered by SurveyMonkey

V12: Heb je contact met andere organisaties voor jouw werk als huishoudelijke hulp?

Beantwoord: 127 Overgeslagen: 12



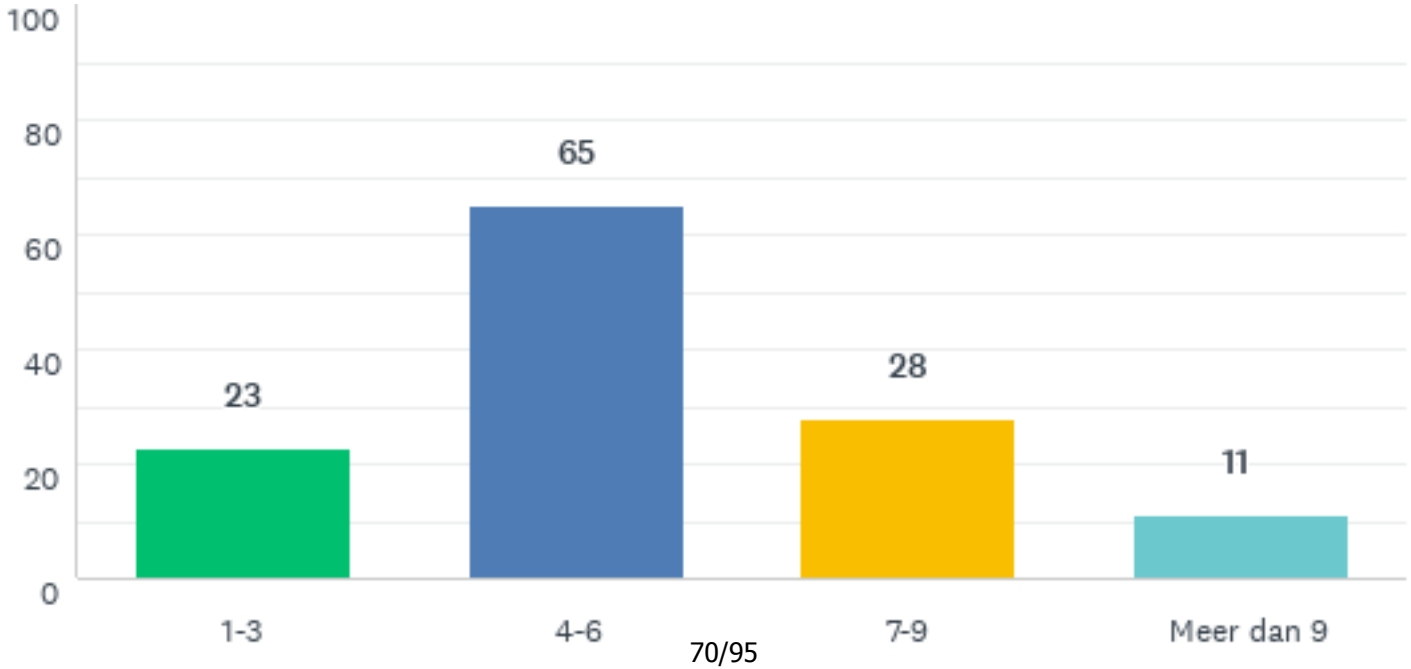
Zo ja, welke organisaties?

- Wijkverpleging
- Mantelzorgers/familie
- Begeleiding
- WMO loket
- Bewindvoerders
- Coach dementienetwerk
- Psycholoog
- Huisarts
- Maatschappelijk werkers
- Kinderthuiszorg

Powered by SurveyMonkey

V13: Hoe veel cliënten heb je?

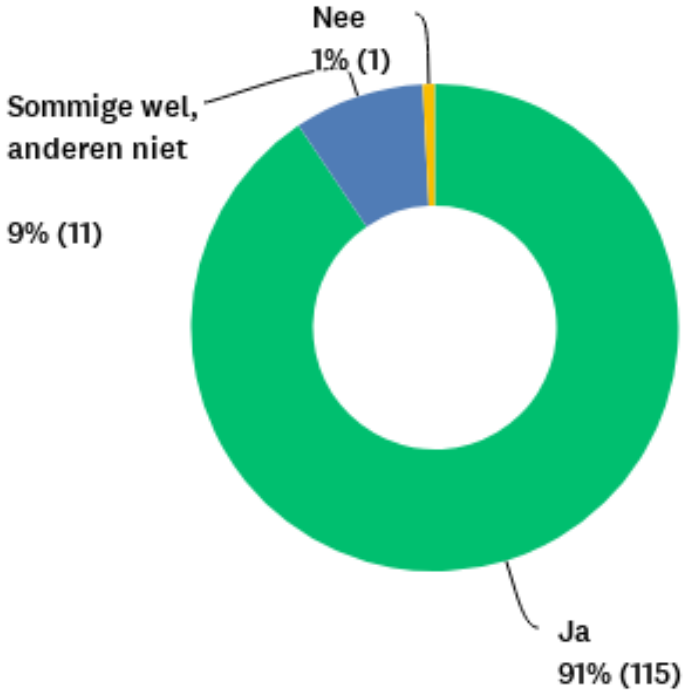
Beantwoord: 127 Overgeslagen: 12



Powered by SurveyMonkey

V14: Zijn dit jouw vaste cliënten?

Beantwoord: 127 Overgeslagen: 12



Powered by SurveyMonkey

V15: Overleg je met collega's over het werk?

Beantwoord: 127 Overgeslagen: 12

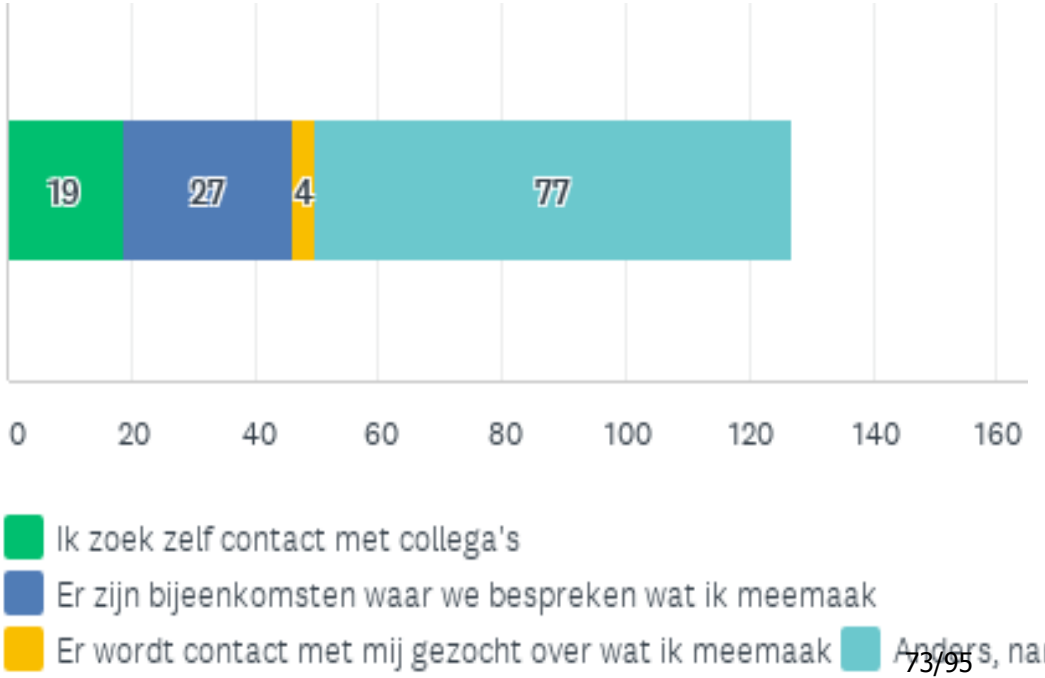


Score: gemiddeld 2,3 op een schaal van 10

Powered by SurveyMonkey

V16: Hoe zien jouw overleg momenten met collega's eruit?

Beantwoord: 127 Overgeslagen: 12



Anders:

51 x 'Er is geen overleg'

"Alleen mijn buurvrouw werkt ook bij de […]. Die spreek ik af en toe over het werk"

"Als er wat is bel of mail ik naar kantoor. Die ondernemen dan stappen."

"zie eigenlijk nooit een collega, prima zo"

23 x andere vorm van overleg

"via een werk app dagelijks"

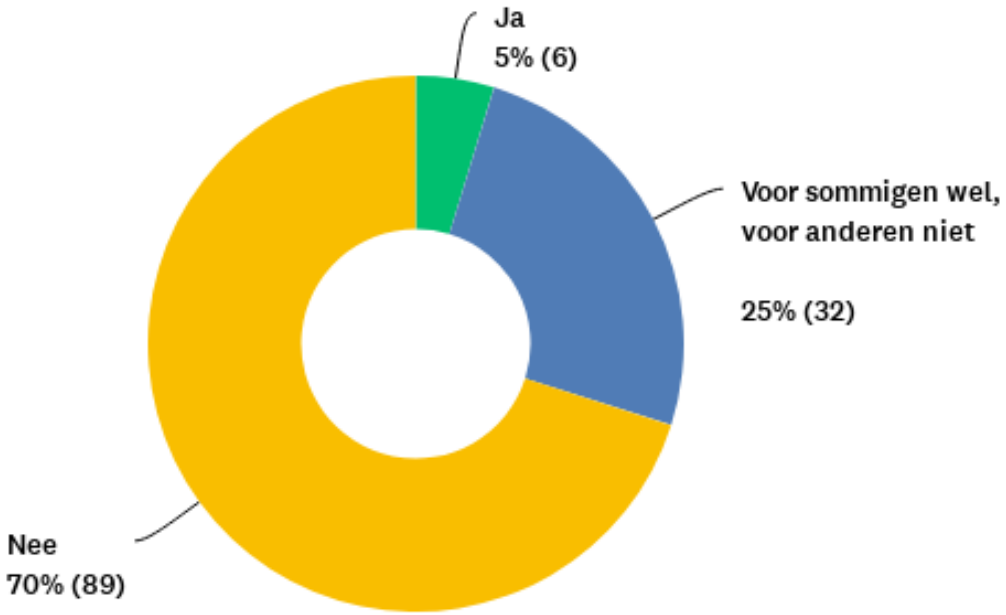
"Ik heb contact met 1 collega omdat we dezelfde cliënt hebben"

"er zijn driewekelijkse vergaderingen"

Powered by SurveyMonkey

V17: Is er een vaste vervanger voor jouw cliënten?

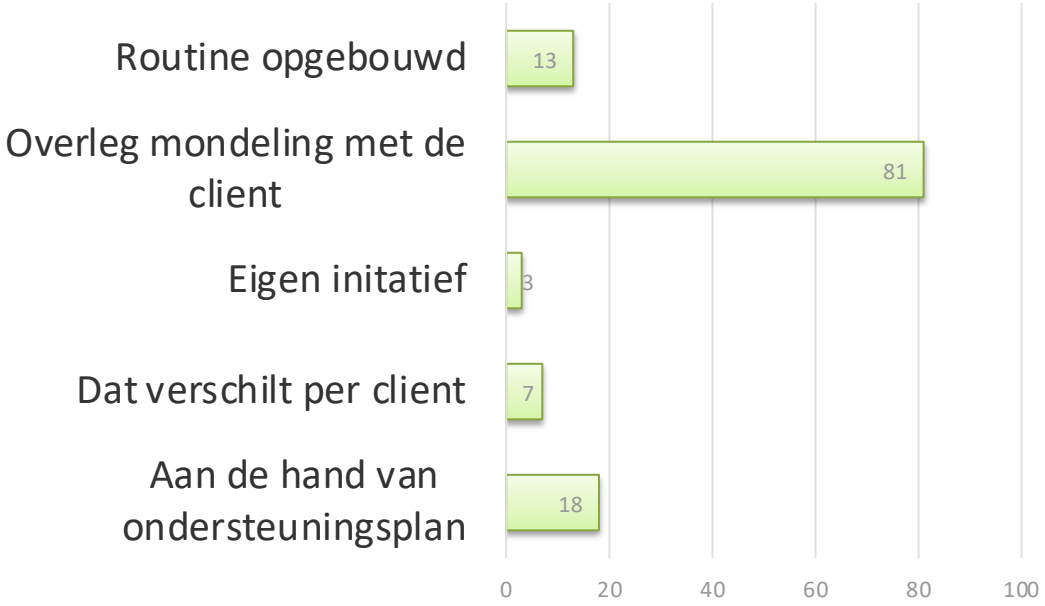
Beantwoord: 127 Overgeslagen: 12



Powered by SurveyMonkey

V18: Hoe maak jij afspraken met jouw cliënten over wat je in huis doet?

Beantwoord: 127 Overgeslagen: 12



"Voor veel mensen is het fijn als ze er toch een beetje bij betrokken worden"

"Gewoon vragen wat ze die dag graag willen. Vaak hetzelfde."

"Soms geef ik ook tips als ik denk dat iets efficiënter zou kunnen"

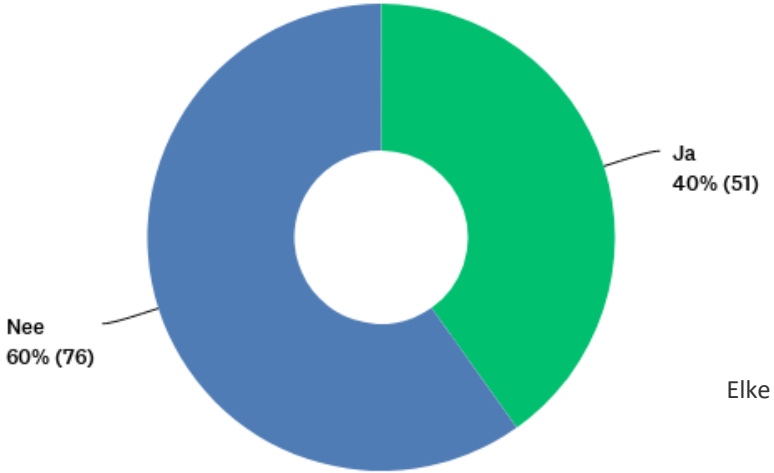
"Tijdens evaluatiemomenten of wanneer de cliënt hier extra om vraagt"

"Vooral verbaal, vaak de zelfde routine met soms wat extra klusjes"

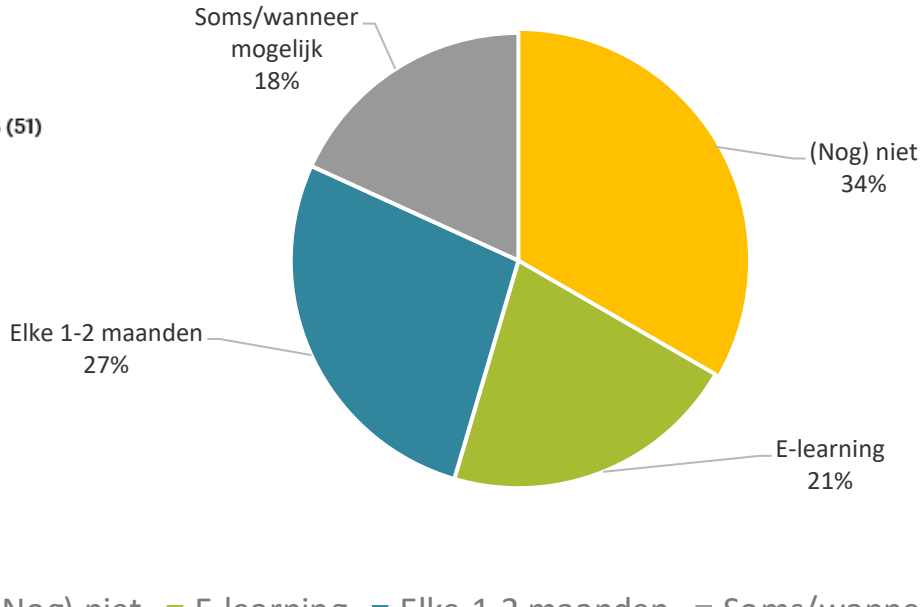
Powered by SurveyMonkey

V19: Krijg je scholingen en/of themabijeenkomsten aangeboden?

Beantwoord: 127 Overgeslagen: 12



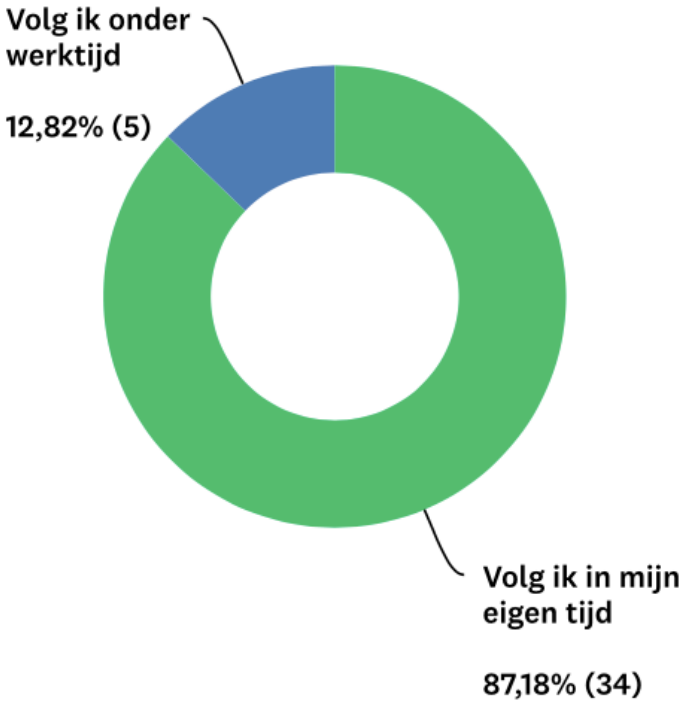
V20: Zo ja, hoe vaak volg je die?



Powered by SurveyMonkey

V21: De scholingen of themabijeenkomsten…

Beantwoord: 39 Overgeslagen: 100



Powered by SurveyMonkey

V21: Wat wil jij de gemeente zeggen over de huishoudelijke zorg in Zutphen?

Beantwoord: 97 Ove



Powered by SurveyMonkey

V21: Wat wil jij de gemeente zeggen over de huishoudelijke zorg in Zutphen?

Beantwoord: 97 Overgeslagen: 42

“Ga zo door en kijk goed wat de cliënten nodig hebben”

“de momenten waarop je bij mensen komt. zijn zoveel meer dan alleen huishoudelijke hulp”

“ik kom bij mensen die anders nooit iemand zien, het is echt hard nodig”

“De indicaties per cliënt niet altijd goed afgestemd zijn. Het komt nog wel eens voor dat de tijd erg krap is”

“Ik hoop bij Helpgewoon meer inzicht in de hele procedure te krijgen want bij de vorige organisaties kregen we nooit wat te horen”

“Ik vind dat de huishoudelijk zorg in Zutphen super geregeld is”

“het zou fijn zijn dat de mensen die zorg ontvangen een indicatie voor langere tijd krijgen want ze worden echt niet weer plotseling jong”

“meer loon”

“Als hh hulp zien wij hoeveel hulp een cliënt nodig heeft en wat hun behoefte hierin is, fijn als hiernaar geluisterd wordt.”

“dat ze het nu zo moeten laten en niet iedere keer alles veranderen dit zorgt ook veel onrust bij de cliënten”

Powered by SurveyMonkey

kennis+ verkenning
gemeente Deventer

Onderzoek naar cliëntervaringen Huishoudelijke Hulp in de gemeente Zutphen

Uitgave: ***Gemeente Deventer***
Team ASK, vakgroep Kennis en Verkenning
Datum: ***15 december 2020***

INHOUD

Samenvatting **3**

1. Inleiding **4**
1.1 Achtergrond 4
1.2 Respons 4

2. Beoordeling hulp/organisaties **5**
2.1 Tevredenheidsscore 5
2.2 Spontaan genoemde positieve/verbeterpunten 6

3 Regelen van vervanging **7**

4. Maken afspraken **8**
4.1 Afspraken gemaakt in werkplan 8
4.2 Toelichtingen op vragen over “Afspraken maken in werkplan” 9

5. **Nakomen afspraken** **10**
5.1 Nakomen van gemaakte afspraken 10
5.2 Toelichtingen op vragen over “Nakomen gemaakte afspraken” 11

6. Slotopmerkingen **12**

Bijlage 1: Vragenlijst 13
Bijlage 2: Totstandkoming kengetallen 2 en 3 per organisatie 15

Samenvatting

In opdracht van de gemeente Zutphen is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder 204 inwoners van de gemeente Zutphen die huishoudelijke hulp ontvangen.
De doelstelling van het onderzoek betreft het verkrijgen van inzicht in de tevredenheid van klanten met hun huishoudelijke hulp/organisaties. Meer specifiek: in hoeverre vervanging bij ziekte/vakantie geregeld is, de mate waarin vooraf afspraken worden gemaakt over werktijden en te verrichten werkzaamheden en in hoeverre deze afspraken nagekomen worden. Hieronder een korte samenvatting:

H2 Tevredenheidscore

Van de klanten die huishoudelijke hulp ontvangen is 89% tevreden, 8% deels tevreden en 3% niet tevreden met de hulp die ze van hun hulporganisatie ontvangen. Gemiddeld geven zij een 7,9 voor deze hulp. De respondenten hebben hun cijfer toegelicht met positieve en verbeterpunten.

Tabel S1: Spontaan genoemde punten waar respondenten tevreden over zijn en wat beter kan

Positieve punten	Verbetermogelijkheden
1. Tevreden met werkzaamheden, hulp doet wat ik vraag (74x)	1. Communicatie vanuit organisatie (11x)
2. De hulp werkt netjes, doet alles prima (48x)	2. Communicatie, beter luisteren, ze doen niet wat ik vraag (9x)
3. Fijne, aardige, lieve hulp, om wie ze is (45x)	3. Invalkrachten doen hun werk niet goed (6x)
4. Ben tevreden over alles (32x)	4. Hulp werkt te langzaam/traag (6x)
5. Behulpzaam, betrokken, ze doen wat ik niet meer kan (24x)	5. Schoonmaken toiletten/keuken kan beter (5x)
6. De hulp weet de weg, is zelfstandig (22x)	6. Hulp zien niet zelf altijd het werk (5x)
7. Goede communicatie met elkaar. Goed overleg (21x)	7. Ramen lappen kan beter (4x)
8. Altijd op tijd, punctueel (21x)	8. In verleden ging er wel wat mis, nu niet meer (4x)
9. Grote inzet (11x)	9. Hulp toont weinig inzet (3x)
10. Luisterend oor, meedenken (6x)	10. Betere instructie/opleiding (3x)

H3-5: Kengetallen

In dit rapport zijn naast de tevredenheidsscore drie kengetallen bijgehouden te weten:

- H3: Vervanging bij ziekte/vakantie is altijd geregeld: 87%
- H4: Afspraken over tijden/werkzaamheden worden vooraf vastgelegd: 76%
- H5: Afspraken over tijden/werkzaamheden worden goed nagekomen: 88%

Onderstaande tabel geeft de tevredenheidsscore en de scores van de drie kengetallen in totaal en per organisatie. Ofschoon de resultaten per organisatie richtinggevend[1] zijn, is het goed om te zien dat alle organisaties een tevredenheidsscore van een 7,5 of hoger behalen.
Het valt op dat Arckin op twee kengetallen wat lager scoort, terwijl de hulp/organisatie met een 8,5 het hoogste tevredenheidscijfer krijgt. Omgekeerd soort Beter Thuis Wonen Thuiszorg hoog op de drie kengetallen, maar met een tevredenheidscijfer van een 7,6 net iets onder het gemiddelde.

Tabel S2: Tevredenheidsscore en score op drie kengetallen per hulporganisatie

	Tevredenheids-cijfer	Kengetal 1: Vervanging altijd geregeld	Kengetal 2: Afspraken worden vastgelegd	Kengetal 3: Afspraken worden nagekomen
Totaal	7,9	87%	75%	91%
Arckin	8,5	60%	44%	96%
Beter Thuis Wonen Thuiszorg	7,6	84%	82%	89%
De Nieuwe Zorg Thuis	7,8	69%	54%	84%
HelpGewoon Thuiszorg Warnsveld	8,3	100%	100%	97%
HelpGewoon Thuiszorg Zutphen	8,1	93%	91%	91%
MIEP B.V.	8,0	85%	68%	92%
Stichting Vérian	7,5	92%	54%	88%
Thuiszorg Matilda	7,8	100%	82%	87%
Tzorg	8,2	100%	83%	95%
Zorgassist (Allerzorg)	8,3	60%	94%	95%

[1] Afhankelijk van de mogelijkheden, het aantal telefoonnummers dat bekend is en gebruikt mag worden en de grootte van de organisatie zijn er van elke organisatie tussen de 12 en 40 klanten gebeld. Alleen van de kleinere organisatie Arckin slechts 6

1. INLEIDING

1.1 Achtergrond

In opdracht van de gemeente Zutphen is er in november 2020 een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder 204 inwoners van de gemeente Zutphen die huishoudelijke hulp ontvangen. De interviews zijn telefonisch afgenomen.
De doelstelling van het onderzoek betreft het verkrijgen van inzicht in:

- Tevredenheid met de hulp/organisaties
- Regelen van vervanging bij ziekte/vakantie
- Maken van afspraken over tijden en werkzaamheden in map of werkplan
- Nakomen van deze afspraken

1.2 Respons

Het onderzoek is gehouden in de laatste twee weken van november 2020 en is goed verlopen. Er zijn 275 mensen telefonisch bereikt. Met een deelname van 75% van de bereikte mensen, blijkt ook de betrokkenheid groot.

Tabel 1.2a: Respons

	Bereikt	Respons
Deelgenomen	204x	75%
Non respons	71x	25%
• Weigering	61x	
• Andere reden	8x	
• Spreekt geen Nederlands	2x	
	275x	100%

Vooraf is afgesproken organisaties die meer dan 10 cliënten bedienen bij het onderzoek te betrekken, waarbij recht wordt gedaan aan de grootte van de organisatie, maar ook alle organisaties vertegenwoordigd zijn. Afhankelijk van de mogelijkheden, het aantal telefoonnummers dat bekend is en gebruikt mag worden, en de grootte van de organisatie, is er gekomen tot onderstaande verdeling van de steekproef.

Tabel 1.2b: Profiel ondervraagde respondenten naar organisatie

	Daadwerkelijke aantal cliënten	Respons in steekproef
Arckin	24x	6x
Beter Thuis Wonen Thuiszorg	23x	12x
De Nieuwe Zorg Thuis	109x	19x
HelpGewoon Thuiszorg Warnsveld	31x	14x
HelpGewoon Thuiszorg Zutphen	132x	21x
MIEP B.V.	362x	40x
Stichting Vérian	187x	28x
Thuiszorg Matilda	151x	30x
Tzorg	91x	18x
Zorgassist (Allerzorg)	80x	16x
	1190x	204x

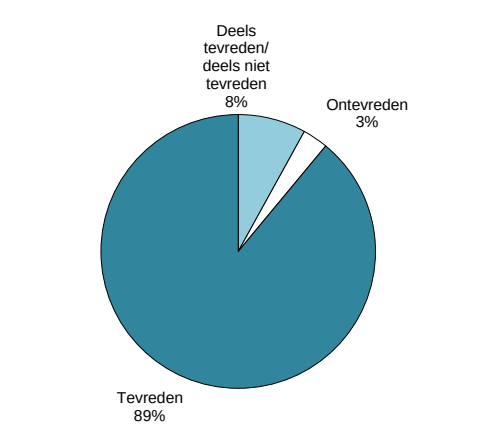
2. BEOORDELING HULP/ORGANISATIES

In dit eerste hoofdstuk geven de respondenten die huishoudelijke hulp ontvangen aan hoe tevreden ze zijn met hun hulp/hulporganisatie. Ook lichten de respondenten hun cijfer toe met positieve punten en verbetermogelijkheden.

2.1 Tevredenheidsscore

Van alle respondenten is 89% tevreden, 8% deels tevreden en 3% niet tevreden met de hulp die ze van de hulporganisatie ontvangen.
Ook hebben de respondenten hun hulp/hulporganisatie beoordeeld met een rapportcijfer. Gemiddeld krijgen de tien organisaties een 7,9. Als uit wordt gegaan van een streefcijfer dat elke beoordeling een 7 of hoger zou moeten zijn, wordt bij 91% van de mensen die huishoudelijke hulp ontvangen aan dit streefgetal voldaan. Negen procent van de mensen geeft een 6 of lager.

Tabel 2.1a: Bent u tevreden over de hulp die u ontvangt?

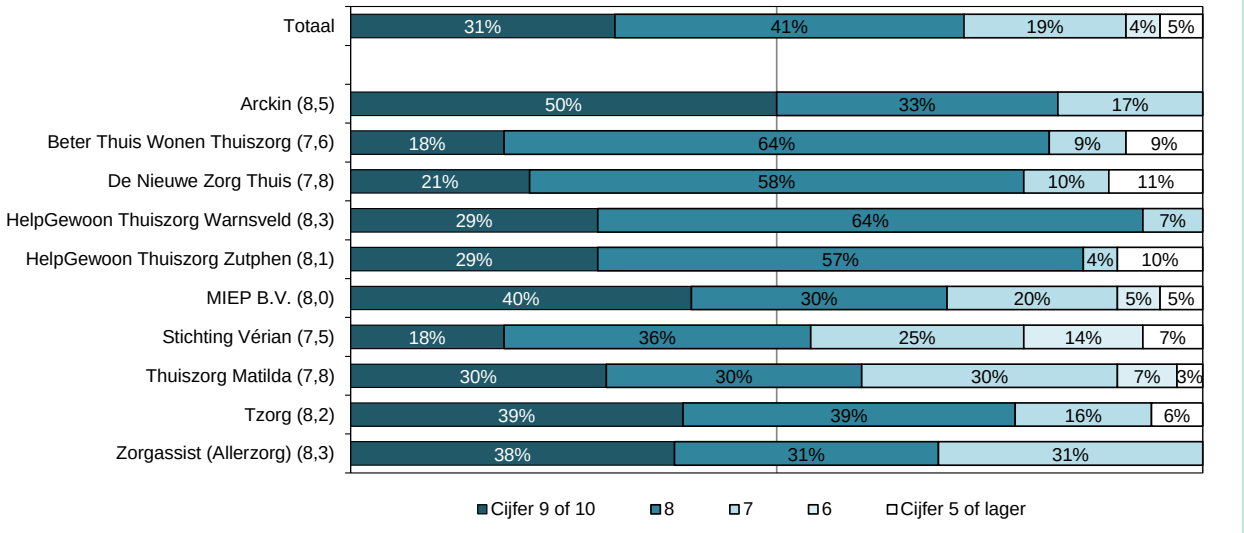


Tabel 2.1b: Cijfer voor hulp/ hulporganisatie[2]

Tevredenheidscijfer	7,9
9, 10	31%
8	41%
7	19%
6	4%
5 of lager	5%
	100%

Omdat per organisatie de steekproefaantallen beperkt zijn, dienen de resultaten per organisatie richtinggevend gelezen te worden. De tevredenheidscijfers voor de organisaties variëren van een 7,5 tot een 8,5.

Grafiek 2.1c: Rapportcijfer per hulporganisatie



[2] Een twintigtal respondenten noemt spontaan dat het cijfer grotendeels bepaald wordt door de fijne hulp. Met de organisatie hebben ze weinig of minder contact

2.2 Spontaan genoemde positieve/verbeterpunten

Vervolgens hebben de respondenten aangegeven waar ze tevreden over zijn en wat beter zou kunnen. Onderstaande tabel geeft een overzicht.

Tabel 2.2: Spontaan genoemde punten waar respondenten tevreden over zijn en wat beter kan

Positieve punten	Verbetermogelijkheden
1. Tevreden met werkzaamheden, hulp doet wat ik vraag (74x) 2. De hulp werkt netjes, doet alles prima (48x) 3. Fijne, aardige, lieve hulp, om wie ze is (45x) 4. Ben tevreden over alles (32x) 5. Behulpzaam, betrokken, ze doen wat ik niet meer kan (24x) 6. De hulp weet de weg, is zelfstandig (22x) 7. Goede communicatie met elkaar. Goed overleg (21x) 8. Altijd op tijd, punctueel (21x) 9. Grote inzet (11x) 10. Luisterend oor, meedenken (6x) 11. De hulp is nooit ziek (3x) 12. Goed geregeld met vervanging (3x) <u>En losse opmerkingen (1 a 2x)</u> • Ze doet extra dingen, die eigenlijk niet op takenlijst staan, fijn! • Directeur heeft iedere klant bezocht, vond ik bijzonder <u>En enkele letterlijke citaten van tevreden klanten</u> ➢ *"Ik ben erg tevreden over de hulp die ik krijg ik hoef namelijk nooit wat te zeggen. Alle taken worden geheel zelfstandig uitgevoerd"* ➢ *"Ik ben heel tevreden over de communicatie tussen hen en ons, en ze zijn heel netjes. En ze zorgt dat alles klaar is voordat ze weg is, ook al is dat buiten haar werktijd"* ➢ *"Ik ben tevreden over het systeem en dat ze niet verbonden zijn aan regels, En ze helpen je ook met alles met grote en kleine klusjes, Ik vind het gewoon heel prettig"* ➢ *"Ze is vriendelijk, behulpzaam en ze doet haar werk goed en dat vind ik al heel belangrijk. Ze heeft een vriendelijk gezicht. Ze doet het met plezier en dat vind ik al heel wat"* ➢ *"Nou ze gaat uit zichzelf aan het werk. Ze hoeft niks te vragen ik vind het helemaal prima. Ze komt misschien wel eerder dan gepland maar dan ben ik al wakker. Dat hebben we vooraf afgesproken"* ➢ *"Ik ben over alles tevreden, ze houdt wel van een babbeltje maken, ze is gezellig. Ze doet ook kleine dingen die eigenlijk niet eens hoeven"* ➢ *"Ik heb gewoon de beste van de wereld, ik weet niet waar ik moet beginnen, ze doet haar werk op tijd en ze werkt heel snel en goed"* ➢ *"Je kunt afspraken maken, de tijdstippen zijn goed, ze zijn zeer correct. Ze weten precies wat er aan de hand is. Ik kan met vragen terecht m.b.t mijn gezondheid"*	1. Communicatie vanuit organisatie (11x) 2. Communicatie, beter luisteren, ze doen niet wat ik vraag (9x) 3. Invalkrachten doen hun werk niet goed (6x) 4. Hulp werkt te langzaam/traag (6x) 5. Schoonmaken toiletten/keuken kan beter (5x) 6. Hulp zien niet zelf altijd het werk (5x) 7. Ramen lappen kan beter (4x) 8. In verleden ging er wel wat mis, nu niet meer (4x) 9. Hulp toont weinig inzet (3x) 10. Betere instructie/opleiding (3x) 11. Hulpen hebben te weinig tijd om extra dingen te doen (3x) <u>En losse opmerkingen (1 a 2x)</u> • Hulp is regelmatig te laat • Hulp is vaak ziek • Klachtenafhandeling van organisatie kan beter • Tijdig informeren, niet achteraf • De hulp vergeet alles • De vervanging is vaak lastig te regelen • Vrij regelmatig is vervanging nodig • Je hoort niets van organisatie, ze controleren nooit • Hulp is te jong • Te gemakkelijk met verschuiven van uren • Vorige hulp die er 7jaar was, zonder overleg weggehaald • Hulp is te veel met de telefoon bezig • Schade die hulp had veroorzaakt, werd niet vergoed • Er is nooit een intake geweest • Hulp maakt het niet schoon genoeg • Weinig continuïteit

3. REGELEN VAN VERVANGING

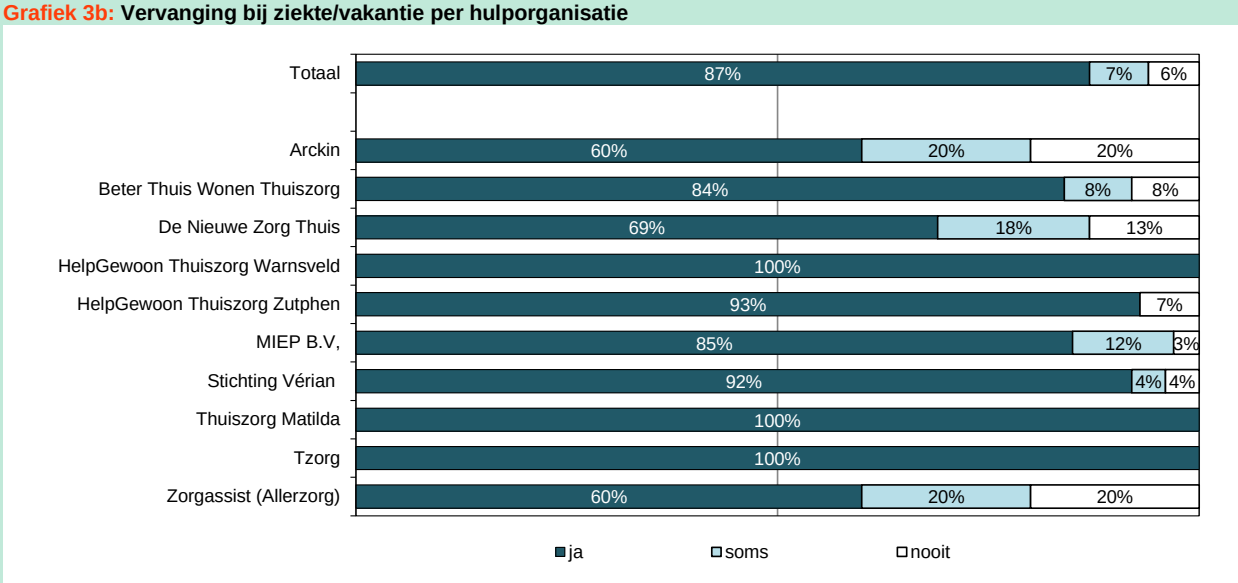
Van de respondenten geeft 96% aan een vaste hulp te hebben. Aan deze respondenten is gevraagd of de hulp bij ziekte/vakantie wordt vervangen. Van de respondenten geeft 87% aan dat dit altijd het geval is, 13% zegt soms of nooit.

Tabel 3a: Vervanging van hulp die komt schoonmaken bij ziekte/vakantie (in % mensen met vaste hulp)

Kengetal 1: krijg vervanging als hulp ziek is of op vakantie	87%
➢ altijd dezelfde	23%
➢ niet perse altijd dezelfde	64%
Als deze ziek of met vakantie is, krijg ik soms vervanging	7%
Als deze ziek of met vakantie is, krijg ik nooit vervanging	6%
	100%

Omdat per organisatie de steekproefaantallen beperkt zijn, dient onderstaande grafiek richtinggevend gelezen te worden.

Grafiek 3b: Vervanging bij ziekte/vakantie per hulporganisatie



Na deze vraag was er voor de respondenten nog de mogelijkheid om een toelichting te geven. Tabel 3c geeft een overzicht:

Tabel 3c: Spontane toelichtingen m.b.t. vervanging

1. Maak geen gebruik van vervangende hulp/ heb zelf aangegeven dat ik dit niet wil, wil geen vreemden in mijn huis, dan komt familie wel helpen (20x)
2. Het is nog nooit voorgekomen dat het nodig was (14x)
3. Wel is het zo dat vervangers vaak veel minder goed zijn, onervaren, je moet ze alles vertellen (14x)
4. Goede dienstverlening (ze regelen het prima, vooraf gebeld, goed gedaan) (4x)

<u>En 1 of 2 keer genoemd:</u>

- Tijdens Corona hadden ze soms geen vervangende hulp (2x)
- Vervanger is er dan vaak wel op andere tijdstippen
- Dienstverlening rond vervanging kan beter
- Het zou fijn zijn als ze een kleinere selectie vervangende hulp hebben. In plaats dat ik steeds verschillende mensen in mijn huis moet laten die ik steeds instructies moet geven
- Maar dan moet ik er zelf achter aan gaan en zeuren om hulp
- Dit is de eerste keer dat ze heeft afgemeld, maar ik heb geen vervangende hulp gehad

4. MAKEN AFSPRAKEN

De gemeente Zutphen vindt het belangrijk dat er vooraf afspraken gemaakt worden tussen de klant en de hulp/organisatie over zowel de tijden als de taken van de huishoudelijke hulp en dat die afspraken worden nagekomen. Dit hoofdstuk behandelt het maken van afspraken en het volgende hoofdstuk gaat over het nakomen van de gemaakte afspraken.

4.1 Afspraken gemaakt in werkplan

Deze paragraaf behandelt de vraag of er in een map of werkplan vooraf afspraken worden gemaakt en vastgelegd over:

- Vaste werkdagen en de tijdstippen waarop de hulp komt
- Huishoudelijke taken die door de hulp gedaan worden

De score voor de mate waarin afspraken over vaste werkdagen/tijdstippen worden gemaakt voor de hulp bedraag 80% en die van de mate van afspraken over de huishoudelijke taken 70%.

Tabel 4.1a: Vooraf afspraken over werkdagen/tijdstippen

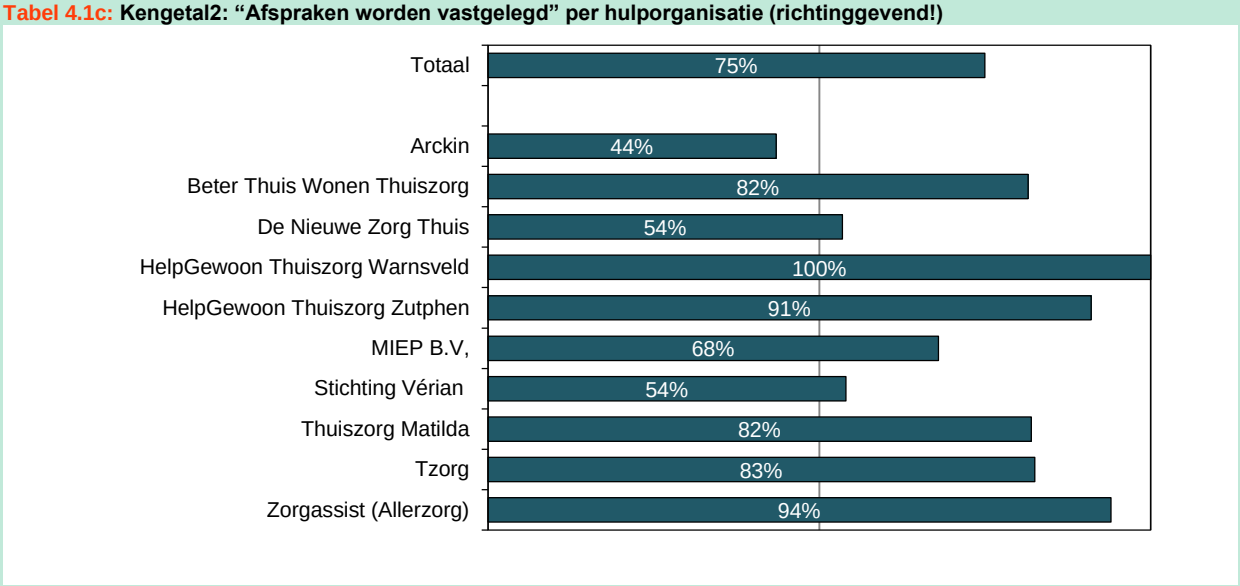
Score[3]	80%
Ja	78%
Deels	5%
Nee	17%
	100%

Tabel 4.1b: Vooraf afspraken over huishoudelijke taken

Score	70%
Ja	69%
Deels	1%
Nee	30%
	100%

Om te komen tot een kengetal voor de mate waarin afspraken zijn vastgelegd, is het gemiddelde van bovenstaande twee scores genomen ((80%+70%)/2=75%). Gemiddeld resulteert dus een score van 75%. Het valt op dat Arckin die in hoofdstuk 2 met een 8,5 het hoogste tevredenheidscijfer krijgt, het minst vooraf afspraken over tijden en taken vastlegt in een map of werkplan.

Tabel 4.1c: Kengetal2: "Afspraken worden vastgelegd" per hulporganisatie (richtinggevend!)



Op de volgende pagina geven de respondenten nog enkele toelichtingen.

[3] Ja (100 punten), deels (50 punten), Nee (0punten), in bijlage 2 staan ook de sub-kengetallen per organisatie

4.2 Toelichtingen m.b.t. vastleggen van afspraken

De respondenten hebben de mogelijkheid gekregen hun antwoord toe te lichten.

Tabel 4.2: Spontane toelichtingen m.b.t. afspraken maken in het werkplan

Werkmap wordt gebruikt

- Elke week tekent zowel de hulp als ik in de map
- Er wordt weleens gebeld dat ze een uurtje later is of dergelijke. Mocht er wat zijn dan wordt dit altijd netjes gecommuniceerd
- In een map schrijft hulp na bezoek ook alles uitgebreid op
- Dit is gebeurd in een overleg
- We hebben vorige week een nieuwe map ontvangen
- Dat is zeker gedaan, maar het is allemaal best zakelijk
- De afspraken staan genoteerd en zijn ook besproken, want ik kan niet meer zo veel
- We hebben een takenlijst van wat ik moet doen en wat zij moet doen
- Ja en die zijn ook bevestigd op papier, met een leidinggevende

Werkmap wordt niet gebruikt

- De werkmap wordt niet gebruikt
- Er is niks met map gedaan, dus heb ik het weggegooid
- Er is wel een map, maar de hulp vult die niet in
- Het is een oude werkmap van Zorgcompas die gebruiken alleen de vervangende hulpjes
- Ik zou een map krijgen, maar die heb ik niet ontvangen
- Map is er wel, maar wordt niet vaak gebruikt. Binnenkort krijg ik een nieuwe map waar duidelijk in staat wat hulp wel en niet doet. Dit vind ik fijn en ik zal dat dan ook bijhouden
- Inmiddels hoef ik de hulp niets meer te vertellen, de hulp weet dat gewoon

Overig

- In de map zit ook een lijst en dat is handig
- We hebben gewoon samen vaste dagen afgesproken niet via een map
- Ik werk, en ik heb mijn hulp gewoon de sleutel gegeven, en dat gaat gewoon goed
- De werkzaamheden komen vooral voort uit de hulp zelf en dit is heel fijn
- We bespreken dat altijd gewoon samen, wat er dan moet gebeuren
- Per keer verschuiven de afspraken, ze kijken naar wat er nodig is, dat is mij heel erg meegevallen
- Wat ik heel belangrijk vind is dat er iemand boodschappen moet doen vooral nu deze tijd, ik heb daar heel veel problemen mee. En dat er niet iemand de ramen kan schoonmaken want ze zijn heel vies en ik kan dat zelf niet doen

5. NAKOMEN AFSPRAKEN

5.1 Nakomen van gemaakte afspraken[4]

Het derde kengetal betreft het nakomen van de gemaakte afspraken en is een gemiddelde score op basis van zes aspecten:

- Drie aspecten m.b.t. nakomen afspraken werkdagen en tijdstippen
- Drie aspecten m.b.t. nakomen afspraken huishoudelijke taken

Tabel 5.1a: Worden de afgesproken werkdagen en tijdstippen nagekomen?

Kengetal (op basis van scores[5])	96%
Ja	94%
Deels	5%
Nee	1%
	100%

Tabel 5.1b: Worden de werkdagen/ tijden voldoende besproken of het nog voldoet?

Kengetal (op basis van scores)	84%
Ja, voldoende	84%
Ja, maar niet vaak genoeg	1%
Nee	15%
	100%

Tabel 5.1c: Als het voor u nodig is, worden de dagen/tijden dan aangepast?

Kengetal (op basis van scores)	91%
Ja	90%
Deels	2%
Nee	8%
	100%

Tabel 5.1d: Worden de afgesproken huishoudelijke taken nagekomen?

Kengetal (op basis van scores)	98%
Ja	98%
Deels	1%
Nee	1%
	100%

Tabel 5.1e: Worden de huishoudelijke taken voldoende besproken of het nog voldoet?

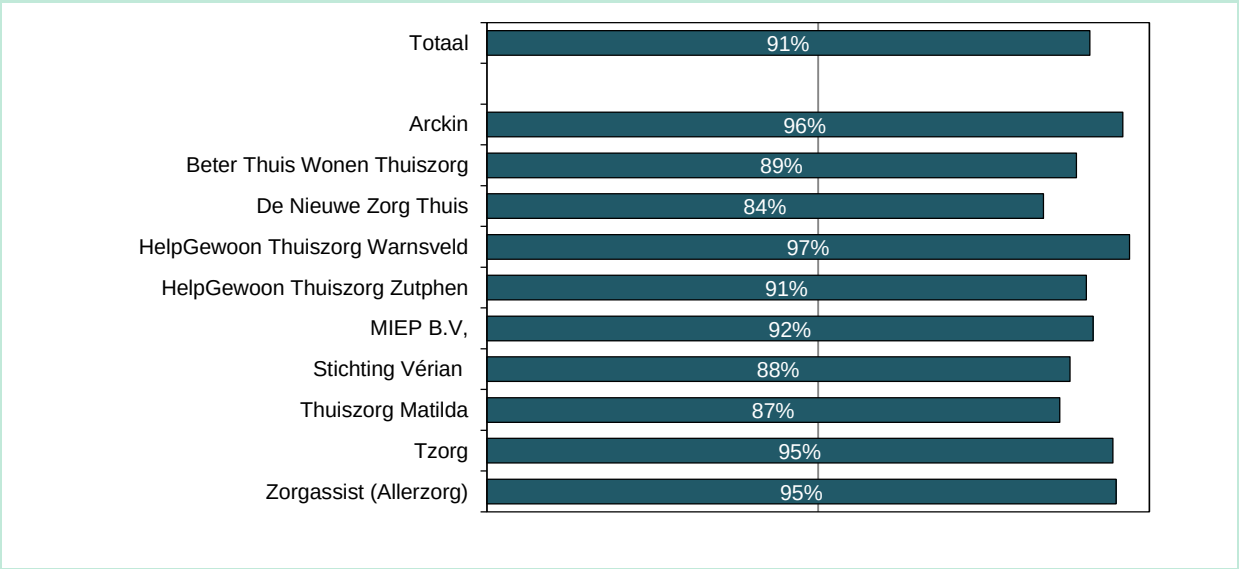
Kengetal (op basis van scores)	83%
Ja, voldoende	82%
Ja, maar niet vaak genoeg	2%
Nee	16%
	100%

Tabel 5.1f: Als het voor u nodig is, worden huishoudelijke taken dan aangepast?

Kengetal (op basis van scores)	93%
Ja	92%
Deels	3%
Nee	5%
	100%

Het derde kengetal “nakomen van gemaakte afspraken” is het gemiddelde van bovenstaande zes scores en bedraagt 91%. Dit betekent dat gemiddeld zo’n 91% van de afspraken (deels) worden nagekomen.

Tabel 5.1g: Kengetal 3 “Nakomen van gemaakte afspraken” per hulporganisatie



Op de volgende pagina geven de respondenten nog enkele toelichtingen.

[4] Het aantal respondenten in dit hoofdstuk betreft het aantal respondenten dat in hoofdstuk 4 aan heeft gegeven dat er afspraken gemaakt zijn

[5] Ja (100 punten), deels (50 punten), Nee (0 punten), in bijlage 2 staan ook de sub-kengetallen per organisatie

5.2 Toelichtingen m.b.t. "Nakomen gemaakte afspraken"

Na de vraag of de gemaakte afspraken worden nagekomen was er wederom voor de respondenten nog de mogelijkheid om een toelichting te geven. Tabel 5.2 geeft een overzicht:

Tabel 5.2: Spontane toelichtingen m.b.t. nakomen gemaakte afspraken

De hulp en ik bespreken alle samen, in onderling overleg komen we eruit, lossen we het op (24x)

- We overleggen mondeling *(zonder organisatie), maken samen afspraken, niet met een werkplan (8x)
- Alles is met elkaar te bespreken, er zijn weleens dagen/taken dat het veranderd is, maar dat is altijd in overleg (4x).
- We redden het samen heel goed zo., ik kan dat eventueel wel aangeven, per keer passen we aan wat ik nodig heb (4x)
- Mocht er iets zijn dan laten we het elkaar weten, en dan kijken we of het een andere dag kan (2x)
- Bijvoorbeeld als mijn vrouw een afspraak heeft bij een arts, dan kunnen we dat gewoon aanpassen.
- Ja, Ik kan mij hulp gewoon opbellen als ik niet kan dan komt zij gewoon op een ander tijdstip. Dat wordt altijd prima geregeld.
- Ik kan gewoon vragen of ze i.p.v. de keuken de badkamer wil doen.
- Als er iets extra's gedaan moet worden dan wordt dat altijd besproken.
- Als ik vraag of ze de stof van de kast wil halen waar ik zelf niet bij kan, dan doet ze dat.
- Ja als er wat anders moet gebeuren dan doet ze dat graag.

De hulp doet gewoon alles naar wens (18x)

- Ze doet wat er gedaan moet worden, ze neemt al het werk van me over (6x)
- Ik bepaal de huishoudelijke taken zelf, de hulp voert het goed uit (4x)
- Ze doet het fantastisch, super flexibel (3x)
- Alles wat ik niet kan dat wordt gewoon netjes gedaan, als ze weg zijn is het netjes (2x).
- Alles wat ik verwacht dat gebeurt. Er is verder niks concreets vastgelegd
- In de keuken is ze bezig. Stofzuigen doet ze. Bed opmaken en bed wassen doet ze. Wasmachine doet ze.
- We hebben geen vast plan maar ze weet altijd wat er moet gebeuren als ze hier is.
- Ze gaat van zichzelf te werk en als ik nog ergens hulp bij nodig heb dan zeg ik dat en dan wordt dat ook gedaan voor me.
- Zij doet gewoon het stof afnemen voor mij, het stofzuigen en de douche. Gewoon de gewone huishoudelijke dingen.
- 1 keer in de 14 dagen bed verschonen, badkamers, beide toiletten, stoffen en stofzuigen, dan vraag ik voor het ramenlappen, en strijken

Het niet nakomen van afspraken is (nog) niet voorgekomen (18x)

- Het is nog niet nodig geweest om tijden te veranderen (6x)
- Het is nog niet nodig geweest om de taken aan te passen (4x)
- Het is nog niet voorgekomen hulp is flexibel genoeg (4x)
- Ik heb altijd dezelfde tijdstippen en dat bevalt prima (4x).

Overig (11x)

- Als er meer hulp nodig is dan ga ik dat aanvragen bij Tzorg.
- Dat het nog niet nodig is geweest, als de vaste hulp niet kan wordt dat gelijk geregeld.
- Ik zou graag willen dat ze wat eerder komen.
- Ja als ik naar het ziekenhuis moet ofzo dan wordt dat tijdig veranderd.
- Ja dat de organisatie daarin eigenlijk niet duidelijk communiceert, zowel niet naar de client toe als naar de medewerker.
- Ja want mijn man moet de volgende week naar het ziekenhuis dus die tijden worden aangepast.
- Twee uur huishoudelijke hulp is te weinig.
- Ze komt dus dondermiddag dan zou het tussen 1 en half 4 moeten zijn, maar ze is voor 3 uur. 3 uur is ze meestal weg.
- Ze komt soms op tijd en soms laat.
- Ze werken niet met een werkplan en dat is jammer, nu moet ik vaak nog gaan bijsturen over wat er moet gebeuren omdat niks vastgelegd staat.
- Als ik aangeef dat er een van de helpers niet goed is krijg ik geen terugkoppeling. En dat zou ik wel graag willen weten.
- Dat is eigenlijk net wat ik in het begin aangaf dat ik eigenlijk veel moet aansturen. De hulp die doet gewoon wat basis dingen maar dat ik heel erg moet vragen en moet aansturen om de extra dingen. Dat moet ik echt specifiek vragen.
- Het is soms niet duidelijk wat wel of niet gedaan mag worden. Soms heb ik een vervangende hulp die bepaalde dingen niet doet omdat ze zegt dat het niet valt onder haar werk, terwijl mijn vaste hulp het wel doet.
- Ik heb geen intakegesprek gehad dus ik weet dat niet.
- Ik heb wel een brief gehad over wat er gedaan moest worden.
- Wat ik heel belangrijk vind, is dat er iemand boodschappen moet doen vooral nu deze tijd, ik heb daar heel veel problemen mee heb en ik weet niet of dat mogelijk is (qua geld). En dat er niet iemand de ramen kan schoonmaken want ze zijn heel vies en ik kan dan zelf niet doen. Vooral omdat ik er ook voor betaal.

6. SLOTOPMERKINGEN

Aan het eind van het interview kregen de respondenten de mogelijkheid om zelf nog aandachtspunten en/of tips aan de gemeente Zutphen mee te geven over de huishoudelijke hulp. Ongeveer een kwart van de respondenten maakt hiervan gebruik. Onderstaand vindt u een bloemlezing van reacties.

Tabel 6: Slotopmerkingen

Complimenten (11x)
- De huidige dame die we hebben voor de hulp werkt heel goed en maakt alle taken netjes af.
- Een pluim op hun hoed voor de hulp!
- Het gaat tot nu toe perfect en het is fijn dat er tijdig gekeken wordt naar de verlenging van de contracten.
- Ik ben zeer tevreden en ik vind het een hele goede organisatie.
- Ik denk dat het heel zinvol is dat jullie deze vragen stellen. Ik hoop dat het helpt.
- Ik heb meerdere malen hele goede hulp gehad.
- Het gaat prima en vind het belangrijk als je dingen met elkaar kan overleggen.
- Ik vind het voor nu gewoon fijn en je hebt sommige zorg plekken die niet voldoen aan bepaalde voorzieningen.
- Ben ontzettend tevreden met hulp
- Tzorg zou ik zeker aanbevelen!
- Vanwege mijn gezondheid is het belangrijk om huishoudelijke hulp te ontvangen.

Beter managen van organisatie (10x)
- De communicatie is het belangrijkst! Het liefst gewoon terug beantwoorden of terugbellen. Dat moet 100% beter worden.
- Professionaliteit en de communicatie kan nog wat beter.
- Ik denk dat de organisatie nog enige sturing nodig heeft, rammelt een beetje.
- Verwacht bij intake zicht te krijgen op welke hulp ik krijg
- Advies aan management om beter te communiceren met de dames zodat zaken beter verlopen
- Ik zou zeker niet mee met deze organisatie in zee gaan. Ze lichten de gemeente op door hulp te geven die ze eigenlijk niet geven.
- Meer overleggen, vooral als de hulp niet kan.
- Niet over huishoudelijke hulp zelf, maar over organisatie: Ze kunnen beter communiceren met de cliënten.
- Vroeger werden dingen nog gecheckt maar nu niks. De communicatie is over 'het algemeen slecht. Het komt ook voor dat schoonmakers niet weten wat ze moeten doen
- Management moet meer controleren
- Ze mogen weleens kijken naar de kwaliteit van de hulp en de hulporganisatie en als dat capabel is voor het hele werkgebied.

Vervanging kan beter (6x)
- Dat het fijn is wanneer de vaste hulp ziek is of op vakantie, een vaste vervanging regelen. Niet elke keer iemand anders.
- Dat is het enigste met de vakantie dat het nog wel beter kan. Regelen of de hulp nog wel kan komen. Het is altijd afwachten zeg maar als er iemand beschikbaar is.
- De organisatie moet in de vakantietijden mensen hebben die voor hen willen werken want er is dan gewoon niemand.
- Ik heb in het vervolg liever dat de vervangende hulp wat ouder is en wat meer ervaren.
- Vervangende hulp beter regelen. Beter contact hierover en ook luisteren naar wat ik daarover te zeggen heb. Jong personeel beter opleiden.
- Ze moeten in de vakantie vaste hulp sturen want ik krijg steeds verschillende mensen.

Betere mensen aannemen, beter opleiden/beter instructies van hulp (6x)
- Heel veel van die vrouwen doen dit om bij te verdienen en ze zijn niet zo gemotiveerd.
- Heb al jaren huishoudelijke hulp en de kwaliteit daarvan is eigenlijk alleen maar afgenomen.
- In deze tijd met corona moeten meisjes strengere instructies krijgen, bijv. over werken met mondkapjes.
- Meer aandacht geven voor hulp die ze thuis geven. Ze laten ook mensen zelf aan hun lot over.
- Ze moeten beter weten wie ze moeten aannemen, niet een jongen van 18 jaar die nog 5 andere werkhuizen langs moet. Dit keer was er jammer genoeg geen kwaliteit.
- Hulp moet leren hoe ze moeten schoonmaken.

Indicatie/graag meer uren per client (5x)
- De indicatiestelling van tevoren laten informeren.
- Heb meer hulp nodig dan ik momenteel krijg. Ik kan vanwege mijn gezondheid nog heel weinig zelf.
- Vind dat het duidelijker moet worden wanneer de hulp verlengd moet worden, want nu zit ik zonder hulp omdat dit niet duidelijk was voor mij.
- Graag meer tijd om schoon te maken
- Meer uren per client, want 2 uur vind ik te weinig.

Overig (8x)
- De bewoner moet tevreden zijn, is het niet goed moeten ze het zeggen, en het moet klikken tussen de hulp en de bewoner.
- Ik heb het liefst niet van die jongere dames. De gemeente die stuurt meestal jongere hulpverleners. Ik heb het liefst dat zij wat ouder zijn, omdat deze meestal zelfstandig zijn. Zij doen hun werk en gaan dan ook weg wanneer het tijd is.
- Ik vind dat degene die hulp bieden weinig betaald krijgen. Ze werken heel hard dus dan denk ik van ja ze mogen wel iets meer betaald krijgen.
- Misschien is het niet voor mij. Mij maakt het niet uit. Misschien is het handig als er duidelijker wordt gemaakt welke taken wel gedaan en niet gedaan mag worden.
- Rekening houden met klanten die gebrekkig Nederlands spreken, dat er iemand bij is zodat het voor beide partijen duidelijk is, en hij de afspraken helder krijgt.
- Ze mag de buitenramen van management niet schoonmaken maar ik vind dit wel vervelend want het moet wel gedaan worden.

BIJLAGE 1: Vragenlijst beoordeling maatwerkvoorzieningen huishoudelijke hulp

Beste mevrouw/meneer. In opdracht van de gemeente Zutphen bellen wij mensen die huishoudelijke hulp ontvangen. De gemeente draagt zorg voor deze hulp en wil graag ook uw mening horen over deze huishoudelijke hulp.
Het gesprek duurt drie tot vijf minuten.

Uw antwoorden worden anoniem verwerkt in een rapport en zullen niet tot u te herleiden zijn. Dus niemand kan zien wat u heeft gezegd. Heeft u een paar minuten tijd om enkele vragen te beantwoorden?

1. **Volgens onze gegevens ontvangt u huishoudelijke hulp van …(*naam programmeren).*. Klopt dat?**
   - # Ja *(zie lijst hieronder)*
   - # Nee → welke organisatie wel?
   - # Weet niet → *doorvragen of ze überhaupt hulp ontvangen. Bij geen hulp, bedanken voor moeite. Bij wel hulp, vragen gewoon stellen. Naam is immers gekoppeld aan zorgorganisatie.*

# Arckin	# MIEP B.V,
# Beter Thuis Wonen Thuiszorg	# Stichting Vérian
# De Nieuwe Zorg Thuis	# Thuiszorg Mathilda
# HelpGewoon Thuiszorg Warnsveld	# Tzorg
# HelpGewoon Thuiszorg Zutphen	# Zorgassist (Allerzorg)
	# Een andere organisatie nl…

2. **Bent u tevreden over de hulp die u ontvangt?**
   - # Ja
   - # Deels wel/deels niet
   - # Nee
   - # Weet niet

2b. We zijn benieuwd naar de positieve en de verbeterpunten van de hulp. Kunt u een of meer voorbeelden Noemen waar u heel tevreden over bent en mogelijk voorbeelden waarvan u vindt dat het beter kan?

Positief:
Beter kan

3. **Als u de hulp en de hulporganisatie een rapportcijfer tussen 1 en 10 zou moeten geven wat zou u dan geven?** ____

4. **Heeft u een vaste hulp die bij u komt schoonmaken?**
   - # Ja, en als deze ziek of met vakantie is, krijg ik altijd dezelfde vervangende hulp
   - # Ja, en als deze ziek of met vakantie is, krijg ik vervangende hulp, maar niet altijd dezelfde
   - # Ja, maar als deze ziek of met vakantie is, krijg ik soms wel en soms geen vervangende hulp
   - # Ja, maar als deze ziek of met vakantie is, krijg ik nooit vervangende hulp
   - # Nee

Ruimte voor toelichting (interviewer hoeft niets te vragen, als respondent wat uitlegt, noteren)

De gemeente Zutphen vindt het belangrijk dat de afspraken die u heeft gemaakt goed worden nagekomen met de hulp en de hulporganisatie.

5. **Heeft u in een map of werkplan vooraf afspraken gemaakt en vastgelegd over vaste werkdagen en de tijdstippen waarop de hulp komt?**
   - # Ja
   - # Deels
   - # Nee (*dan vraag 6, 7 en 8 overslaan, 9 wel!*)
   - # Weet niet (*dan vraag 6, 7,8 overslaan, 9 wel!*)

Ruimte voor spontane toelichting

6. **Worden de afgesproken werkdagen en de tijdstippen nagekomen?** ***(bij vraag 9 is toelichting mogelijk)***
   - # Ja, altijd
   - # Meestal wel
   - # Soms niet
   - # Nee

7. **Worden de afgesproken werkdagen en de tijdstippen ook voldoende besproken of het nog voldoet?**
   - # Ja, voldoende
   - # Ja, maar niet vaak genoeg
   - # Nee

8. **Als het voor u nodig is, worden de werkdagen en tijdstippen dan aangepast?**
   - # Ja
   - # Soms wel/soms niet
   - # Nee

9. **Wilt u een toelichting geven op de vragen over de werkdagen en tijdstippen?**

10. **Heeft de hulp of de huishoudelijke hulporganisatie met u afspraken gemaakt over <u>welke huishoudelijke taken</u> de hulp doet?**
    - # Ja
    - # Deels
    - # Nee (*dan vraag 11, 12 en 13 overslaan*), 14 wel!
    - # Weet niet (*dan vraag 11, 12,13 overslaan*), 14 wel!

    Ruimte voor spontane toelichting

11. **Worden de afgesproken huishoudelijke taken nagekomen?** ***(bij vraag 14 is toelichting mogelijk)***
    - # Ja, altijd
    - # Meestal wel
    - # Soms niet
    - # Nee

12. **Worden de afgesproken huishoudelijke taken ook voldoende besproken of het nog voldoet?**
    - # Ja, voldoende
    - # Ja, maar niet vaak genoeg
    - # Nee

13. **Als het voor u nodig is, worden de huishoudelijke taken dan aangepast?**
    - # Ja
    - # Soms wel/soms niet
    - # Nee

14. **Wilt u een toelichting geven op de vragen over de huishoudelijke taken?**

15. **Dit was de laatste vraag. Wilt u tot slot nog aandachtspunten en/of tips aan de gemeente Zutphen meegeven over de huishoudelijke hulp?**

BIJLAGE 2: Totstandkoming kengetallen 2 en 3

Vragen met betrekking tot werkdagen/tijdstippen

	Kengetal 2A Zijn er in werkplan vooraf afspraken gemaakt en vastgelegd over vaste werkdagen en de tijdstippen waarop de hulp komt?	Kengetal 3A Score op dienstverlening werkdagen/ tijdstippen	Kengetal 3a1 Worden de afgesproken werkdagen en de tijdstippen nagekomen?	Kengetal 3a2 Worden de afgesproken werkdagen en de tijdstippen ook voldoende besproken of het nog voldoet?	Kengetal 3a3 Als het voor u nodig is, worden de werkdagen en tijdstippen dan aangepast?
Totaal	**80%**	**91%**	**96%**	**84%**	**91%**
Arckin	70%	92%	100%	75%	100%
Beter Thuis Wonen Thuiszorg	88%	91%	95%	86%	91%
De Nieuwe Zorg Thuis	63%	78%	85%	80%	70%
HelpGewoon Thuiszorg Warnsveld	100%	97%	100%	92%	99%
HelpGewoon Thuiszorg Zutphen	92%	91%	100%	89%	83%
MIEP B.V.	68%	89%	98%	82%	88%
Stichting Vérian	62%	90%	94%	78%	99%
Thuiszorg Matilda	85%	89%	96%	78%	92%
Tzorg	94%	95%	93%	93%	99%
Zorgassist (Allerzorg)	100%	93%	100%	81%	92%

Vragen met betrekking tot huishoudelijke taken

	Kengetal 2B Zijn er in werkplan vooraf afspraken gemaakt en vastgelegd over welke huishoudelijke taken de hulp doet?	Kengetal 3B Score op dienstverlening huishoudelijke taken	Kengetal 3b1 Worden de afgesproken huishoudelijke taken nagekomen?	Kengetal 3b2 Worden de afgesproken huishoudelijke taken ook voldoende besproken of het nog voldoet?	Kengetal 3b3 Als het voor u nodig is, worden de huishoudelijke taken dan aangepast?
Totaal	**70%**	**91%**	**98%**	**83%**	**93%**
Arckin	17%	100%	100%	100%	100%
Beter Thuis Wonen Thuiszorg	75%	87%	100%	72%	89%
De Nieuwe Zorg Thuis	44%	90%	100%	75%	94%
HelpGewoon Thuiszorg Warnsveld	100%	97%	100%	100%	92%
HelpGewoon Thuiszorg Zutphen	90%	90%	95%	83%	93%
MIEP B.V.	68%	94%	96%	94%	92%
Stichting Vérian	46%	86%	100%	65%	100%
Thuiszorg Matilda	79%	84%	100%	65%	86%
Tzorg	71%	94%	96%	92%	95%
Zorgassist (Allerzorg)	88%	97%	100%	92%	100%