

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' inkoopstelsel. 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

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.

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.

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).

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*

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 burens bereid om af en toe boodschappen te doen.

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.

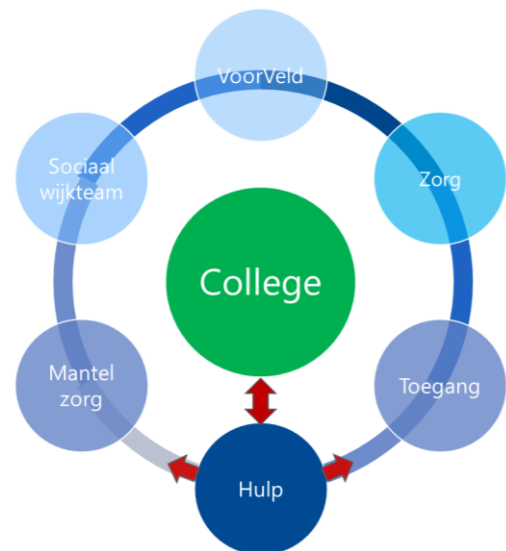
3. Maatregelen en acties

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 (outreaching) 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 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.

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.

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*

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.

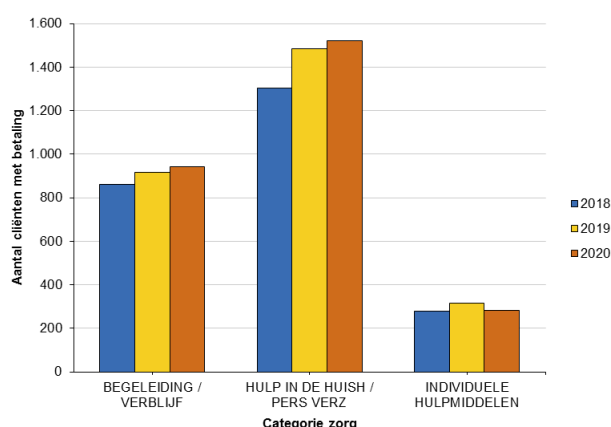
5.5 Voortijdige uitval van dienstverlening van niet-geselecteerde aanbieders

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 cliënt.

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.

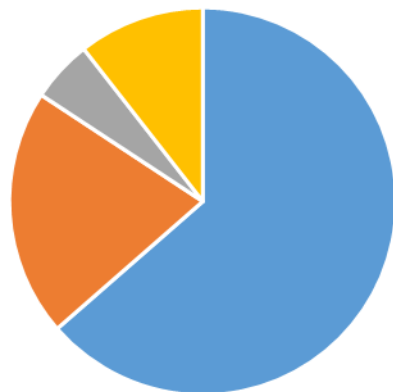
7.1 Opvang gevolgen voor hulpen bij niet-gecontracteerde aanbieders

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.



■ indicaties ■ backoffice ■ beleid ■ accountmanagement

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 aanbidding 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.

ID	Task Name	1st Quarter			2nd Quarter			3rd Quarter		
		Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep
1	Uitwerking voorstel									
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									

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 aanbidders 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 aanbidders 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:

- 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).

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 vertaald 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:

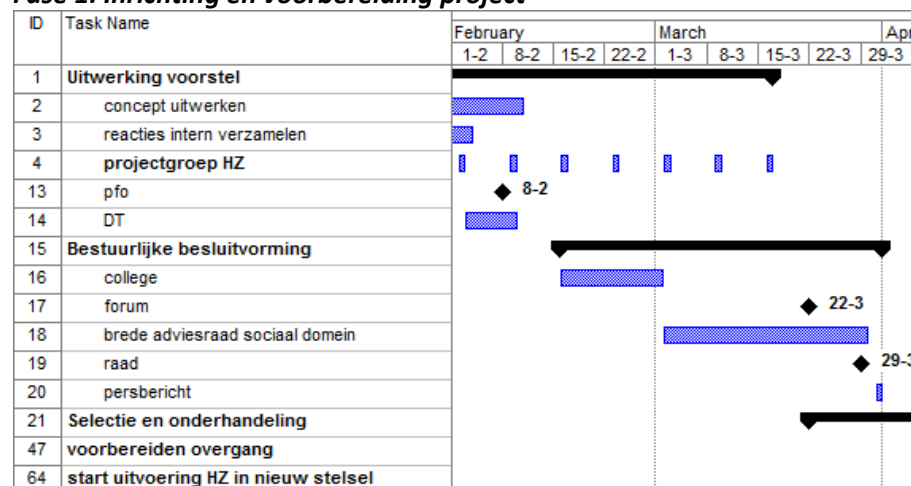
<i>tijdslijn</i>	<i>fase</i>
tot 1 april 2021	1. Inrichten projectorganisatie en voorbereiden van documenten
april – mei 2021	2. Selectieproces
mei – juli 2021	3. Contractvoorbereiding
juli – augustus 2021	4. Voorbereiding overname cliënt/hulp
augustus – september 2021	5. Formaliseren en opstarten partnerschap

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.

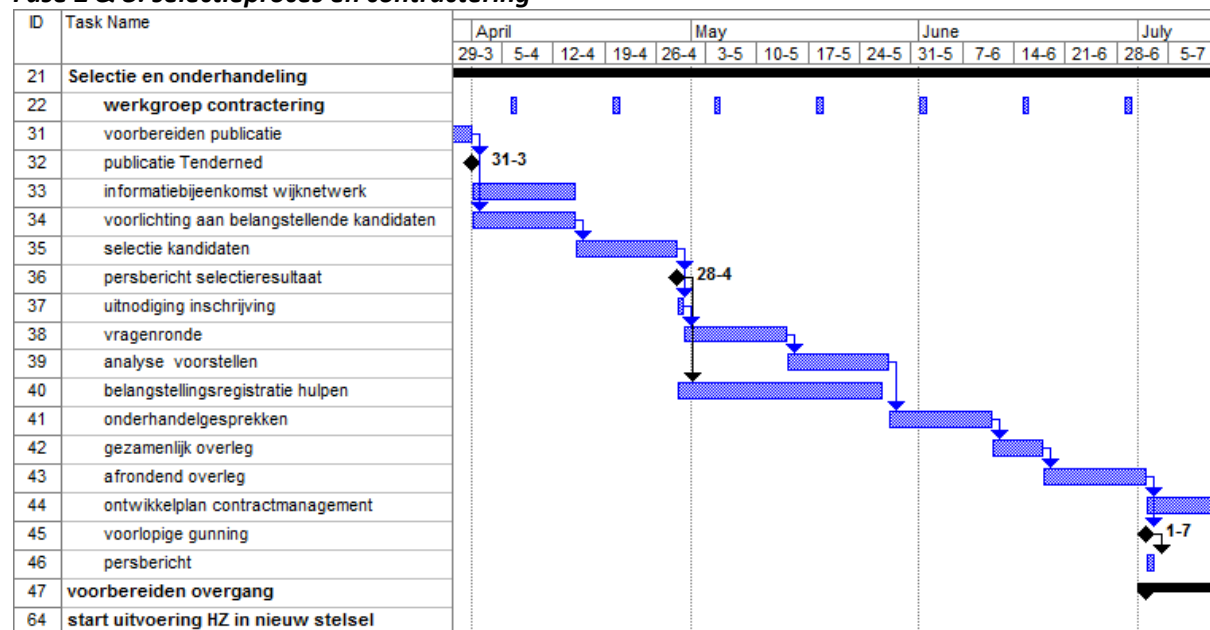
De activiteiten in fase 2 en 3 worden uitgevoerd door samengestelde werkgroepen. Deze werkgroepen zijn specifiek voor de taak samengesteld (zie paragraaf drie). De voorbereiding van de overname van hulpen wordt ondersteund door inschakeling van een extern, onpartijdig bemiddelaar. Dit verloopt via een 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:

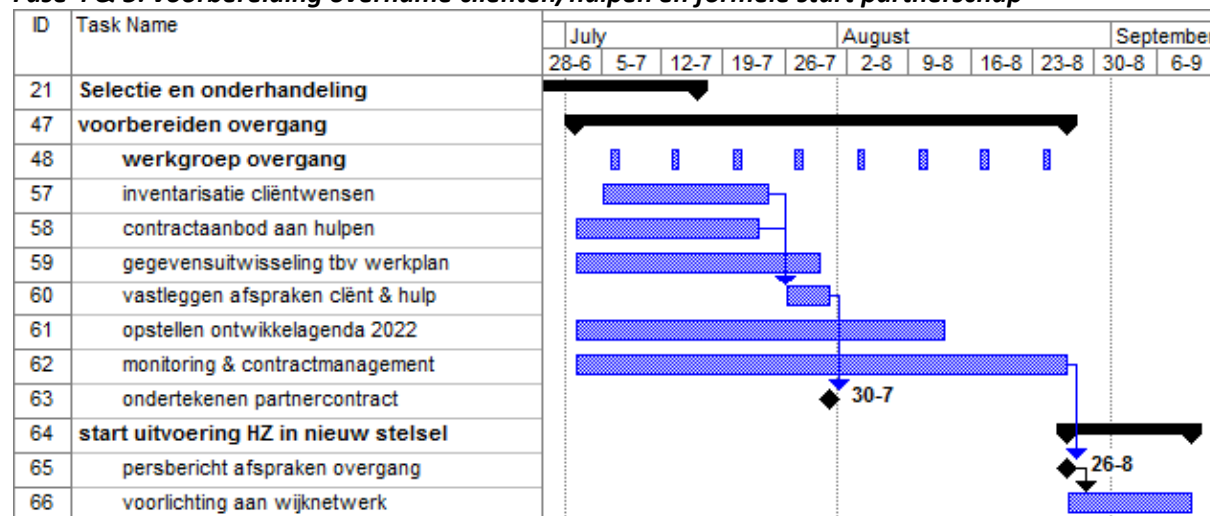
Fase 1: Inrichting en voorbereiding project



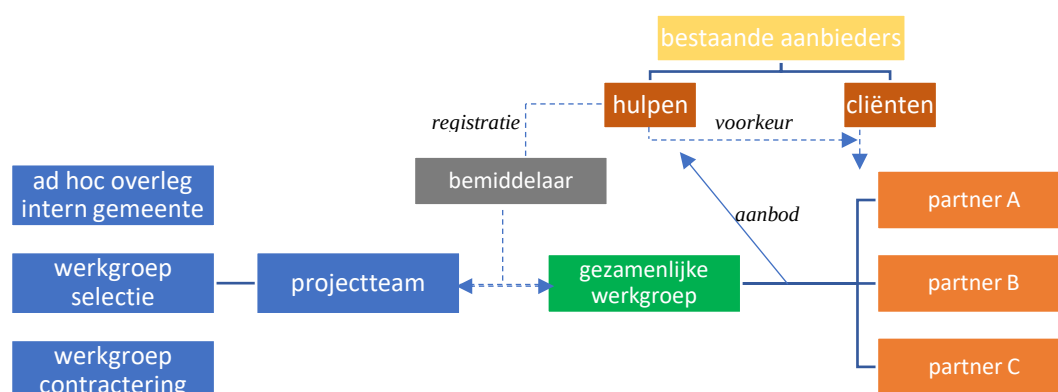
Fase 2 & 3: selectieproces en contractering



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



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
		<i>totaal</i>	<i>412 uur</i>

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
		<i>totaal</i>	<i>180 uur</i>

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 huiselijk 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 geschiktheids criterium 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 1^e en 2^e 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



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. Investerings 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 cliënten).
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.

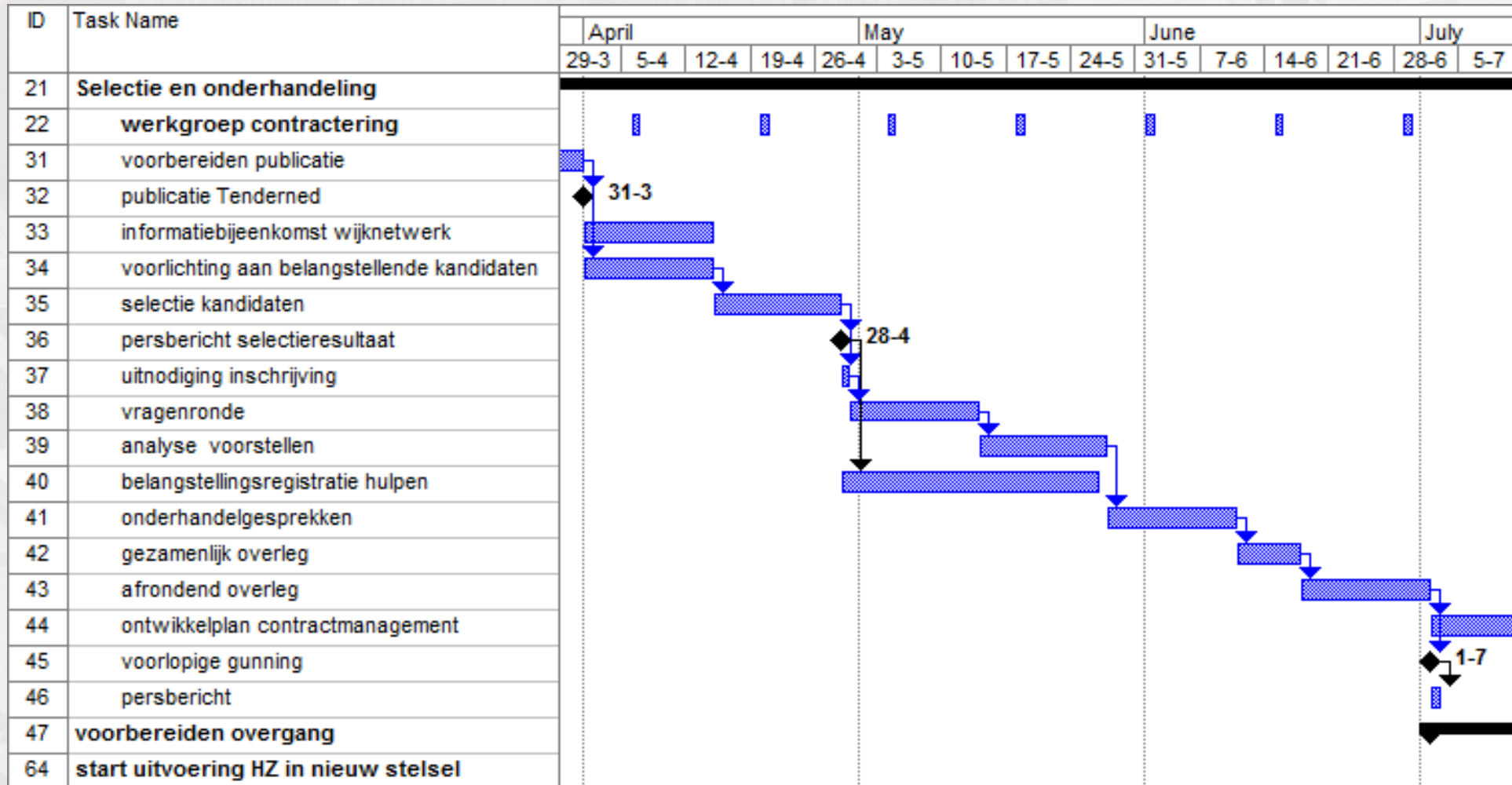


E. Implementatie & planning (2)

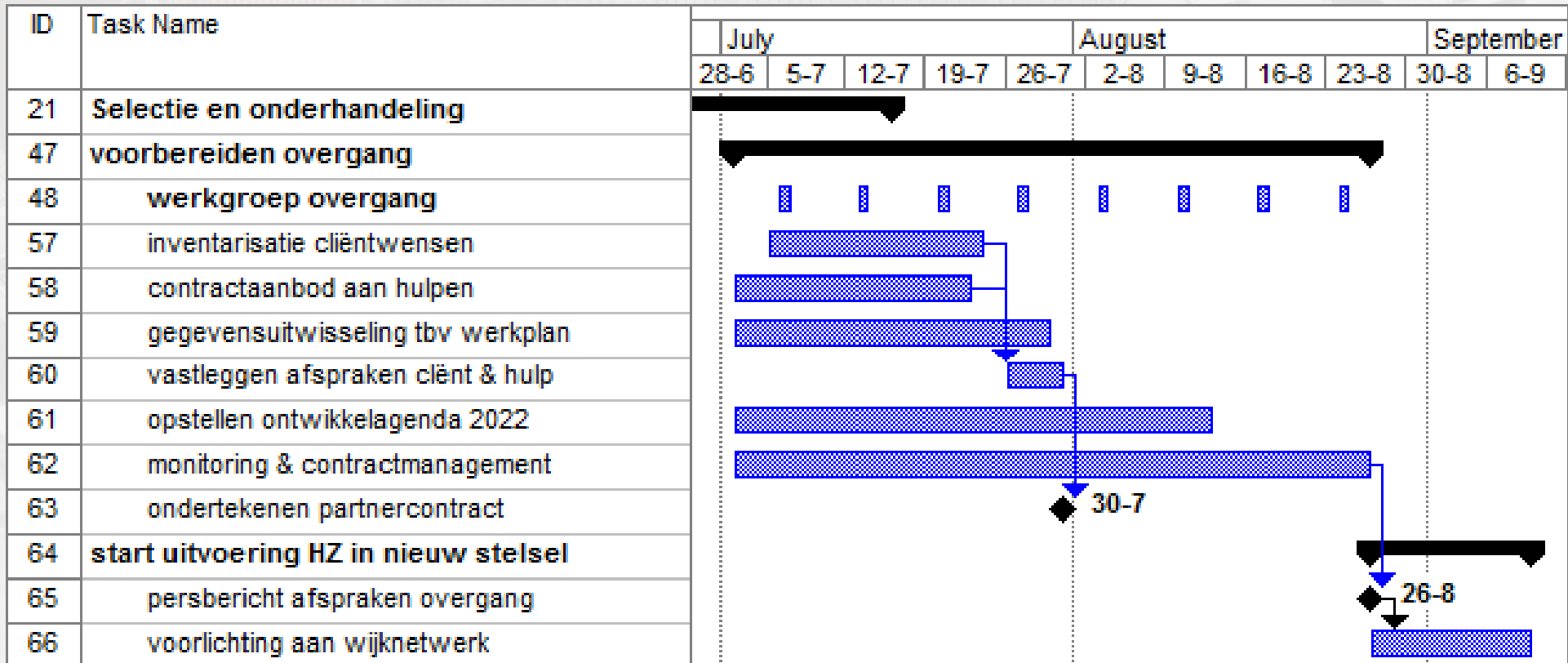
ID	Task Name	February				March				Apr
		1-2	8-2	15-2	22-2	1-3	8-3	15-3	22-3	29-3
1	Uitwerking voorstel									
2	concept uitwerken									
3	reacties intern verzamelen									
4	projectgroep HZ									
13	pfo									
14	DT									
15	Bestuurlijke besluitvorming									
16	college									
17	forum									
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)



E. Implementatie & planning (4)



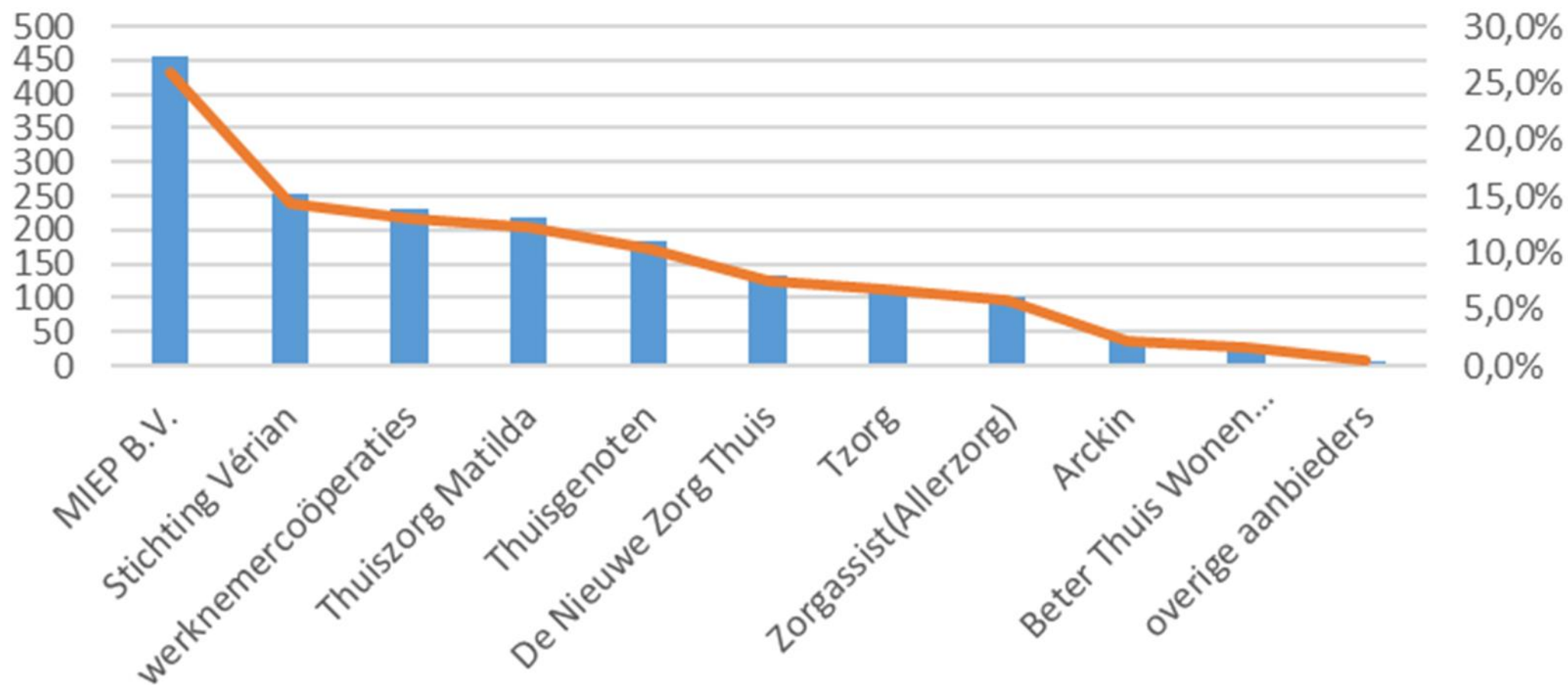
6. Reactie op advies BASD

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

aantal cliënten H1 + H2 uitbetaald



A photograph of a street scene in a European city. On the left, a large, leafy green tree partially obscures a modern building with a curved facade and teal-colored panels. In the center, a traditional building with a red-tiled roof and a small tower is visible. On the right, a large, white, classical-style building with a dark roof and a flagpole flying a Dutch flag is prominent. The sky is clear and blue. A semi-transparent dark grey banner is overlaid across the bottom half of the image, containing the text "Dank voor uw aandacht" in white.

Dank voor uw aandacht