Evaluatie Inkoop ambulante hulp Jeugd/Wmo en Jeugd-Verblijf in ZOU

In 2019-2021 hebben Bunnik, De Bilt, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede en Zeist gezamenlijk een inkoopproces doorlopen.

Het hele proces is geëvalueerd. De evaluatie bestond uit een schriftelijke enquête van gecontracteerde aanbieders en mondelinge interviews met bestuurders en ambtenaren. Ook is met enkele niet-gecontracteerde aanbieders gesproken. Deze factsheet bevat de uitkomsten van de evaluatie.

Het proces in hoofdlijnen

Voorbereidingsfase
voorjaar 2019 - februari 2020

Van publicatie inkoopdocumenten tot contracten
september 2020 - december 2021

DEC 2019 | JAN 2020 | FEB 2020 | MRT 2020 | APR 2020 | MEI 2020 | JUN 2020 | JUL 2020 | AUG 2020 | SEP 2020 | OKT 2020 | NOV 2020 | DEC 2020 | JAN 2021 | FEB 2021 | MRT 2021 | APR 2021 | MEI 2021 | JUN 2021 | JUL 2021 | AUG 2021 | SEP 2021 | OKT 2021 | NOV 2021 | DEC 2021

Opstellen inkoopdocumenten
eind 2019 - december 2020

Implementatie nieuwe contracten
vanaf juli 2021

REALISATIE DOELEN INKOOPPROCES

Nieuwe meerjarige contracten zijn afgesloten, de zorg voor onze inwoners is gewaarborgd en door de gestelde kwaliteitseisen is sprake van een breed palet aan goede aanbieders, die aansluiten op de hulpvragen in onze grote regio. Hieronder per doel een korte toelichting:

Differentiëren per zorgsegment: Afhankelijk van de wijze van ondersteuning, de behoeften van de doelgroep en de manier waarop de markt is georganiseerd is er gekozen voor een aantal segmenten. Daarbij doen we recht aan de vraag van inwoners én het zorgaanbod. Uiteindelijk is er gekozen voor open house voor ambulante Jeugdhulp en Wmo en een dialoog-gerichte aanbesteding voor Jeugd Verblijf. ✓

Heldere productomschrijvingen: Opschoning van producten gerealiseerd, inclusief strakkere beschrijvingen. Mooie handvatten voor toegang en helderheid voor cliënten en zorgaanbieders. ✓

Ruimte voor innovatie: Een stevige basis neergelegd. Bij ambulant moeten we innovatie en transformatie gerichter gaan stimuleren. ✓

Mindering administratieve lasten: Zowel bij de inkoop als in de uitvoering is er een substantiële belasting gebleven. Bij inkoop veel formulieren/bewijsstukken nodig; in uitvoering veel uitvoeringsinformatie gevraagd. Onze doelstelling was om kwalitatief goed aanbod te selecteren en frauduleuze organisaties te weren. ✗

Strakkere richtlijnen: Scherpere criteria voor welke zorg daadwerkelijk valt onder Jeugd of Wmo én welke (niet bewezen-effectieve) hulpvormen we niet meer ondersteunen. ✓

Reële tarieven en vaste indexeringssystematiek: Behaald. De bepaling van de tarieven was wel laat. ✓

Hoewel verlaging aantal zorgaanbieders geen doelstelling was, gingen we uit van een verlaging van het aantal zorgaanbieders. Hieronder is te zien dat er sprake was van een aanzienlijke verlaging.

	Oude contracten	Nieuwe contracten
Jeugd ambulant	273	149
Wmo ambulant	174	110
Totaal	447	259

Onderzoeksopzet

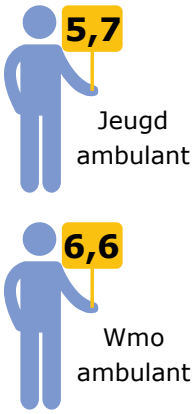
Op 28 maart 2022 ontvingen 210 contactpersonen Jeugd ambulant en Wmo begeleiding die meegedaan hadden aan het inkooptraject voor de ZOU-gemeenten een verzoek om deel te nemen aan een online vragenlijstonderzoek. Tussen februari en april zijn 15 gesprekken gevoerd met in totaal 35 betrokkenen bij de inkoop van de 5 gemeenten.

Respons

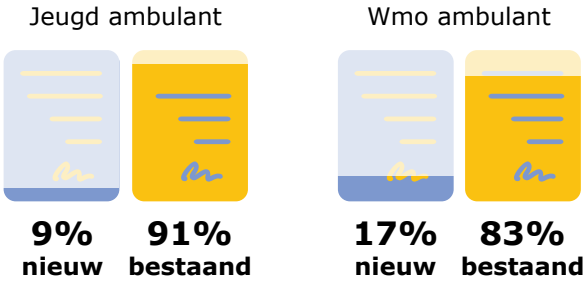
Uiteindelijk hebben 151 contactpersonen de vragenlijst ingevuld (respons: 72%; 42 zorgaanbieders WMO ambulant, 104 zorgaanbieders Jeugd ambulant). 131 van de 151 respondenten (87%) behoorden bij een organisatie die al eerder een contract ambulante begeleiding in regio ZOU had afgesloten.

Beoordeling inkoopproces

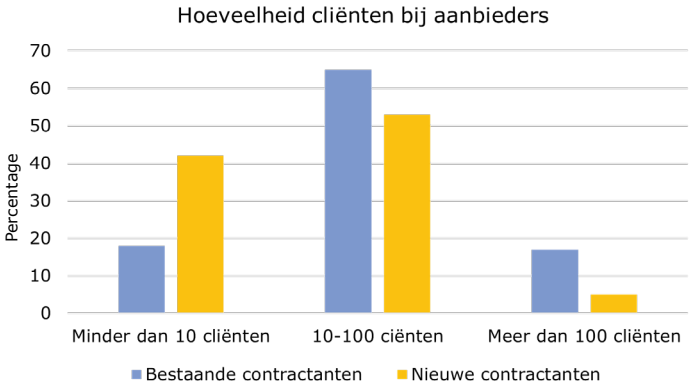
Het gemiddelde rapportcijfer dat voor het inkoopproces is gegeven door zorgaanbieders Jeugd ambulant is significant lager (5,7) dan het cijfer van zorgaanbieders Wmo ambulant (6,6). Gemiddeld voor alle aanbieders is dit een 5,9. Eén derde van de respondenten gaf een onvoldoende voor het proces. Respondenten die nog niet eerder contractant waren gaven gemiddeld een hoger cijfer voor het inkoopproces (6,7), terwijl de oude contractanten gemiddeld een 5,8 gaven.



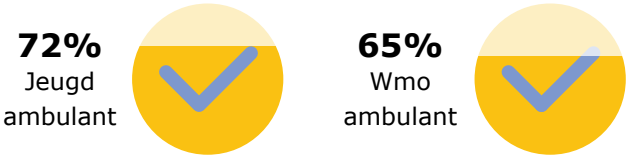
Verdeling nieuwe en bestaande aanbieders

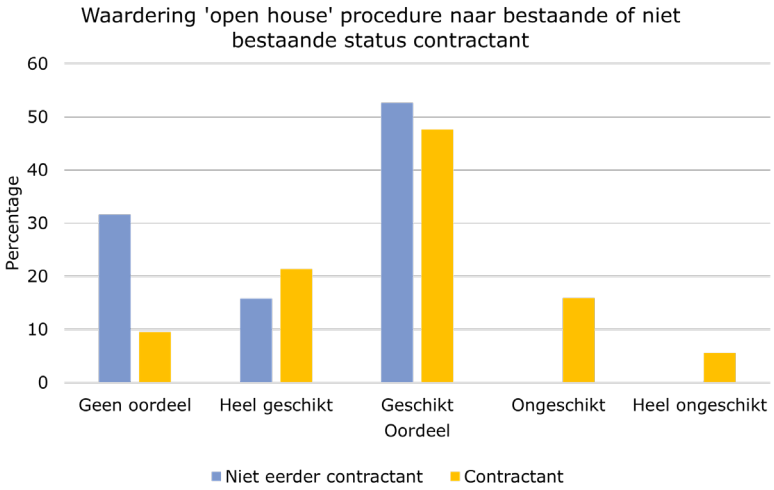


Verdeling respons



Percentage zorgaanbieders dat de 'open house' procedure (heel) geschikt vindt naar soort aanbesteding





Verschillen nieuwe en bestaande contractanten

Bestaande contractanten geven vaker aan de 'Open house'-procedure (heel) ongeschikt te vinden dan nieuwe contractanten. Bestaande contractanten vonden bovendien vaker (26%) de inkoopdocumenten (heel) onbegrijpelijk t.o.v. de nieuwe contractanten (11%). Zorgaanbieders die al eerder een contract hadden oordeelden significant vaker dat de administratieve last van het inkoopproces te groot was (84% van de contractanten t.o.v. 68% van de nieuwe contractanten) en vonden de gestelde voorwaarden in de inkoopdocumenten vaker niet redelijk. Daarnaast vonden nieuwe contractanten (84%) vaker dan bestaande contractanten (56%) dat de tarieven (heel) inzichtelijk tot stand waren gekomen.

COMMUNICATIE

Tevredenheid communicatie

78% (ruim) voldoende op de hoogte gehouden en **18%** onvoldoende op de hoogte gehouden

‘Herinneringen zijn welkom en ook een aankondiging van open house via nieuwsbrief is ook welkom!’

‘Ruim voldoende en ik kreeg later bij ontbrekende documenten of onvolledige documenten ook de kans het te herstellen.’

Oordeel over gevraagde tijdsinzet

82% vindt dat ze (ruim) voldoende tijd kregen en **16%** onvoldoende tijd

‘Is behoorlijk omslachtig. Moeilijk in contact te komen met de contactpersonen van het inkoopteam wanneer er vragen zijn. Proces is erg tijdrovend.’

‘Heel pittig voor een ondernemer met klein aantal cliënten.’

Begrijpelijkheid inkoopdocumenten

71% vindt dat de inkoopdocumenten (heel) begrijpelijk zijn

‘TE veel stukken. Niet overzichtelijk in 1 overzicht wat er nu allemaal opgestuurd moet worden.’

Totstandkoming tarieven

60% vindt de tarieven inzichtelijk en **24%** vond dat de tarieven niet inzichtelijk tot stand waren gekomen

‘Gedurende het proces werd veel uitgesteld, gewijzigd, etc. en dit werd dan last-minute pas doorgegeven.’

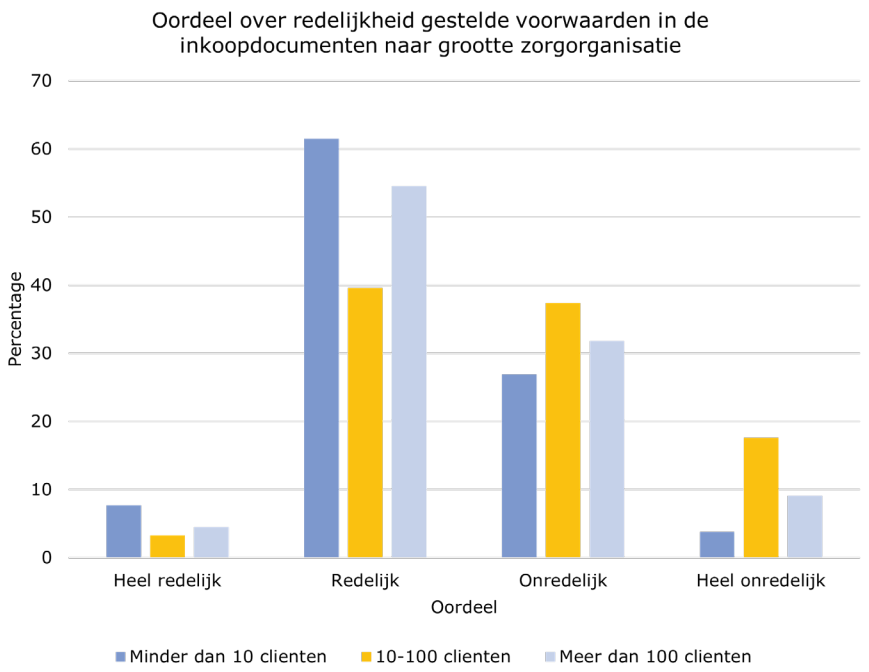
‘Kostprijsonderzoek niet representatief voor alle aanbieders. En onnodig om dit voor een enkele regio te doen. Doe dit landelijk en niet te lokaal.’

VOORWAARDEN EN ADMINISTRATIEVE LAST

Gestelde voorwaarden in de inkoopdocumenten

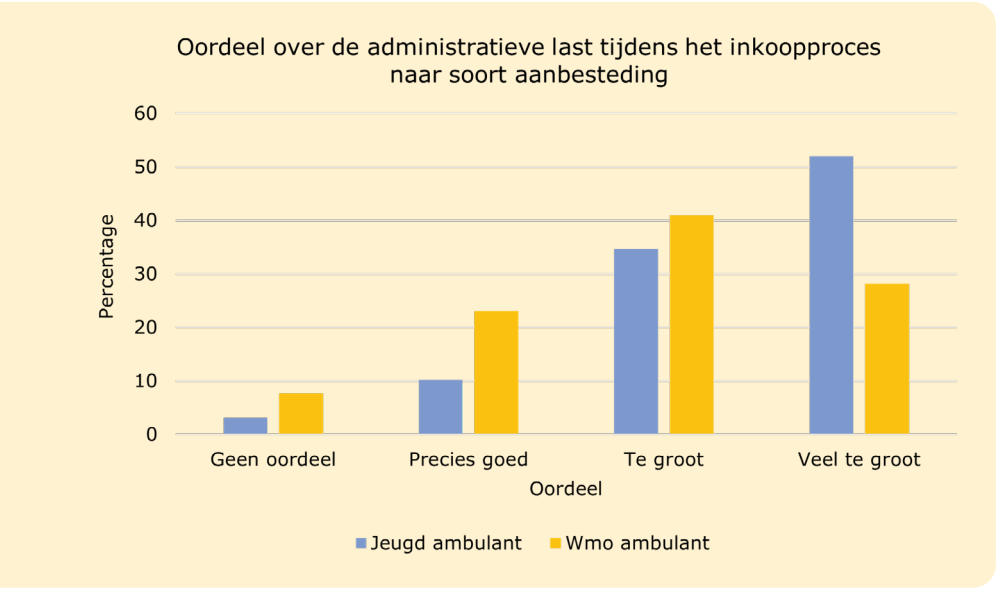
52% vindt de gestelde voorwaarden (heel) redelijk en **46%** vindt de voorwaarden (heel) onredelijk

‘Het verzamelen van alle bijlagen was heel erg tijdsintentief.’



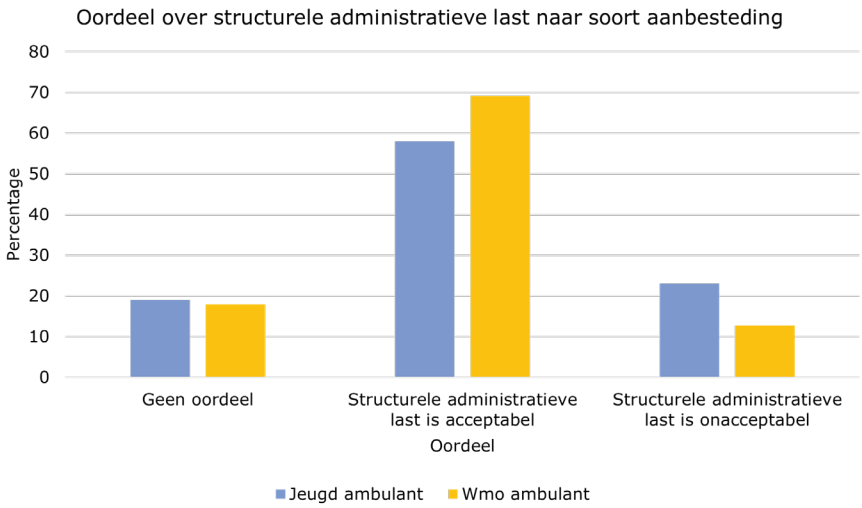
‘VOG en registratie-eisen zijn te overdreven.’

‘De voorwaarden hebben betrekking op voorwaarden waaraan voldaan moet worden als een keurmerk wordt aangevraagd. Het uitvragen van al deze onderwerpen is overbodig als je naar het keurmerk vraagt.’



Opmerkingen die gedaan zijn door respondenten aangaande de administratieve last van het inkoopproces zijn dat het traject veel te procedureel was en niet gericht op daadwerkelijk niveau van zorg. Ook werd aangegeven dat bij aanbestedingen in een andere regio de documenten overzichtelijker waren mede door een goede uitleg. De hoeveelheid aan documenten waaronder zeer persoonlijke documenten werd meerdere keren genoemd. Waarbij de last voor een eenpitter hoog is. Opmerkelijk is dat de ervaren administratieve last voor zorgaanbieders op terrein van Jeugd ambulant veel groter is dan voor zorgaanbieders op terrein van Wmo ambulant.

Geen verschil tussen bestaande en nieuwe contractanten ten aanzien van structurele administratieve last.



‘Veel administratieve lastendruk aan de verantwoordingskant.’

‘Nu het contract eenmaal geregeld is, valt de structurele administratieve last mee.’

Oordeel overgang oude naar nieuwe contract naar soort aanbesteding

73% Jeugd ambulant

69% Wmo ambulant

‘Ik kon blijven doorwerken, en doorgaan, alleen nieuwe codes en bedragen bij de codes, maar dat is normaal en was duidelijk.’

Ruimte voor innovatie

Qua innovatie lopen de meningen uiteen. De een geeft aan innovatie binnen de gestelde kaders zeker mogelijk te achten, terwijl anderen aangeven door de druk op de tarieven weinig ruimte voor vernieuwing te zien. Een suggestie die gegeven werd was om samen tijd te investeren in innovatiemogelijkheden gezien de gezamenlijke maatschappelijke opdracht die er ligt.

RESULTATEN INTERVIEWS: TIPS VOOR EEN VOLGENDE INKOOP

Bestuurlijk

- Vooraf bepalen wat je wil bereiken via de inkoop.
- Explicieter aandacht voor keuze van inkoopmodel.
- Optie van samenwerking met andere regio's afwegen.
- Let op de rol van gemeenteraden, hoe houden zij positie?
- Wees zorgvuldig maar ook terughoudend met kwaliteitseisen (draaf niet door).
- Creëer (net als in deze inkoop) bestuurlijk eigenaarschap tijdens het proces.
- Beperk mogelijkheden/noodzaakvoor lokale maatwerkcontracten.
- Crisis en forensisch direct bovenregionaal aanbesteden.
- Zorg voor transformatieopdracht, zoals bij Verblijf.

Uitvoering

- Duidelijkheid over sturingsrollen en continuïteit bij sleutelfiguren.
- Voldoende capaciteit van beleid, ICM, front- en backoffices.
- Beschikbaarheid expertise juridische inkoop, financiën en communicatie.
- Doe een pre-test van de inkoopdocumenten.
- Biedt meer begeleiding/hulp voor kleine aanbieders.
- Tijdig tarievenonderzoek en afspraken over taakfinanciering.
- Goede communicatie en instructies richting toegangsteams.
- Doe het beoordelingsproces meer gezamenlijk.
- Beperk het aantal eisen en bewijsstukken.

Hoe kijkt de regio naar het inkoopproces?

- De contracten zijn afgesloten; de zorg voor onze inwoners is gewaarborgd.
- De beoordeling heeft geleid tot een breed pallet aan kwaliteitsvolle aanbieders.
- Net als de aanbieders vonden de gemeenten het administratieve proces te zwaar tijdens de inkoop.
- De vooraf gestelde doelen zijn grotendeels gehaald.
- Bij Verblijf is gezorgd voor voldoende beschikbaarheid én transformatie.
- Corona heeft enige procesvertraging opgeleverd, maar niet veel.
- Het is nu verder aan de toegang, het contractmanagement en de monitoring.
- De regionale samenwerking ging goed.

Conclusies enquête zorgaanbieders

- Het merendeel van het oversluiten van bestaande naar nieuwe contracten is (bijna) zonder problemen verlopen. Gemiddeld wordt het inkoopproces met een voldoende gewaardeerd. Bestaande contractanten zijn kritischer t.a.v. het inkoopproces dan de nieuwe contractanten.
- Voor de aanvraag moeten veel documenten met veelal persoonlijke informatie aangeleverd worden. Dit is arbeidsintensief en wordt deels overbodig gevonden. Goed om te kijken waar mogelijkheden zijn om de administratieve last te verminderen.
- Verbeterpunten liggen daarnaast op terrein van interne administratieve organisatie: ondersteuning bij vragen; overzicht van aan te leveren stukken en heldere en tijdige communicatie t.a.v. wijzigingen in procedure.

gemeente Wijk bij Duurstede

gemeente Bunnik

GEMEENTE DE BILT

GEMEENTE UTRECHTSE HEUVELRUG

Gemeente Zeist

GGD regio Utrecht in samenwerking met regio ZOU

Postbus 51
3700 AB Zeist

T 030 608 60 86
E info@ggdru.nl
I www.ggdru.nl

© GGD regio Utrecht
Mei 2022

GGD regio Utrecht