



Aan het college van burgemeester en wethouders
van de gemeente Zwolle
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Zwolle, 2 februari 2021

Onderwerp: inkoopdocumenten Integrale Thuisondersteuning

Geacht College,

Op 18 januari 2021 ontving de Participatieraad een adviesaanvraag over de 'inkoopdocumenten Integrale Thuisondersteuning'. Wij vinden de documenten grondig en duidelijk omschreven. Vier jaar geleden heeft de Participatieraad ook geadviseerd over de inkoopdocumenten Integrale Thuisondersteuning. We zien dat veel zaken zoals medezeggenschap en scholing van medewerkers opgenomen zijn in deze documenten. Hartelijk dank daarvoor. Daarnaast vinden we het prettig dat er een koppeling is gemaakt met bestaande nota's zoals de 'Hervormingsagenda sociaal domein'.

U heeft ons diverse documenten toegezonden. In dit advies beschrijven we per document onze aandachtspunten, adviezen of complimenten.

Memo Thuisondersteuning participatie

U omschrijft in deze memo helder en duidelijk wat u onder participatie verstaat. U heeft ambitieuze doelen. Zo streeft u er onder andere naar dat elke cliënt van thuisondersteuning gemiddeld minimaal twee geplande momenten per week actief is op één van de genoemde onderdelen van participatie (maatschappelijk, consumptief of netwerkparticipatie) passend bij de situatie van de cliënt op dat moment.

De Participatieraad is van mening dat vervoer een belangrijk aspect is bij participatie. Er worden in Zwolle veel activiteiten en andere zaken georganiseerd om participatie te bevorderen. Wij adviseren om Wmo vervoer en openbaar vervoer goed te organiseren zodat inwoners hiervan geen hinder ondervinden wanneer zij willen participeren.

Contractering Integrale Thuisondersteuning 2022

- *Ondersteuning op maat*

In hoofdstuk 1.6 schrijft u dat aanbieders geen belang hebben bij het verhogen of in stand houden van ondersteuning als dat in strijd is met het belang van de cliënt. De Participatieraad is van mening dat dit inderdaad altijd het geval zou moeten zijn maar merkt in de praktijk dat er commerciële partijen zijn die andere belangen hebben. We adviseren u om dit te bewaken. Omschrijf duidelijk wie toezicht houdt en hoe vaak dit gebeurt. Niet om de bureaucratie te verhogen maar om goede zorg aan inwoners te waarborgen.



- *Contractbeheersing*

In 1.6.3 schrijft u dat het gemeentebestuur verantwoordelijk is voor de kwaliteit en continuïteit van de voorzieningen, en rekenschap moet afleggen over de effectieve, doelmatige en rechtmatige inzet van de middelen. De Participatieraad adviseert om te omschrijven aan wie zij rekenschap dienen af te leggen en op welke wijze dit gebeurt.

- *Van het oude naar het nieuwe contract (1.13)*

Wij zijn met u van mening dat cliënten zo weinig mogelijk ongemak en onrust dienen te ervaren rond de overgang naar het nieuwe contract. De Participatieraad adviseert om te omschrijven op welke wijze u ongemak en onrust wilt voorkomen. Wij adviseren u om duidelijke te communiceren naar cliënten. Beschrijf daarbij wat de veranderingen voor hen betekenen en hoelang de overdracht gaat duren. Wij adviseren u om in uw communicatie gebruik te maken van de ondersteuning van het Versimpelteam.

- *Uitvoering aanbesteding*

De uitvoering van deze aanbesteding gebeurt door ONS Shared servicecentrum (ONS), team Inkoop en Contractmanagement. De Participatieraad vindt het verstandig dat u deze aanbesteding uit laat voeren door professionals die hierin zijn gespecialiseerd zodat de kwaliteit en onafhankelijkheid gewaarborgd zijn. Wel is de Participatieraad van mening dat door deze aanbesteding aanbieders die 'op papier goed scoren' in de praktijk wellicht geen binding hebben met Zwolle en met de Zwolse inwoners. Dit hoeft voor de kwaliteit aan inwoners niets af te doen maar het kan in de praktijk wel problemen geven. Wij adviseren u om hier alert op te zijn.

Beleidsregel Beoordelingskader Integrale Thuisondersteuning vanaf 2022

- *Voor wie is Integrale Thuisondersteuning bedoeld*

U schrijft dat thuisondersteuning bedoeld is voor volwassenen vanaf 18 jaar en in uitzonderlijke gevallen ook net voor het 18e jaar bij een nieuwe toekenning. De Participatieraad vindt het fijn dat er voor het 18^e jaar gestart kan worden met begeleiding. We zien echter in de praktijk dat de overgang van zorg of ondersteuning van 18- naar 18+ voor veel problemen kan zorgen. Wij adviseren u om in te zetten op een warme overdracht zodat er continuïteit van zorg is.

- *Extra huishoudelijke hulp*

Op pagina 13 staat dat iedere inwoner bij wie in het ondersteuningsplan het resultaatgebied Huishouden is opgenomen tweemaal per jaar een extra schoonmaak van 2 uur per keer (of samengevoegd tot eenmaal 4 uur extra) krijgt. Dit is bij veel inwoners en huishoudelijk ondersteuners onbekend. De Participatieraad adviseert om met inwoners en professionals te communiceren dat van deze mogelijkheid gebruik kan worden gemaakt.

Programma van eisen Integrale Thuisondersteuning

- *Signalering en scholing*

U heeft het programma van eisen uitgebreid en gedetailleerd omschreven. Het is duidelijk waar aanbieders aan dienen te voldoen. We vinden het heel fijn om te merken dat u waarde hecht aan cliëntervaringen, en dit in het programma hebt opgenomen. Ook het scholen van hulpverleners staat hierin beschreven evenals de signaleringsfunctie die dat hulpverleners, stagiairs en vrijwilligers hebben. Wij adviseren u om niet alleen bij huiselijk geweld te signaleren maar



professionals (ook huishoudelijke hulp), stagiairs en vrijwilligers ook te scholen in het herkennen van signalen rondom andere thema's. Denk hierbij aan dementie, basisvaardigheden of armoede.

- *Inclusieve samenleving*

De Participatieraad heeft in 2021 'inclusie' als speerpunt benoemd. Wij zien dat u 'Social Return' heeft opgenomen in het programma van eisen. Dit kan bijdragen aan een inclusieve samenleving.

- *Gegevensuitwisseling*

U beschrijft in dit programma de technische kant van het uitwisselen van gegevens. Wij adviseren u om ook aandacht te schenken aan de veiligheid van de gegevens van de cliënt en het gebruik van de AVG.

- *Samenwerking en afstemming*

Tot slot schrijft u in dit programma over de samenwerking. De Participatieraad adviseert om twee keer per jaar overlegtafels te blijven organiseren zodat professionals elkaar leren kennen, samenwerken en expertise kunnen uitwisselen.

Raamovereenkomst en tarievenblad

De Participatieraad vindt de raamovereenkomst en het tarievenblad duidelijk omschreven.

Mocht ons advies aanleiding geven tot vragen of opmerkingen dan horen we dat graag.

Met vriendelijke groet,

Aljona Wertheim
Voorzitter Participatieraad Zwolle