

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Participatieraad Zwolle  
T.a.v. Voorzitter Participatieraad Zwolle

Stadskantoor  
Lübeckplein 2  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle

S.Bruns@zwolle.nl  
www.zwolle.nl

Uw kenmerk      Uw advies d.d. 2 februari 2021 mbt inkoopdocumenten  
Integrale Thuisondersteuning

Behandeld door    Suzanne Bruns/ /Ruth Prummel  
Datum              9 maart 2021 – kenmerk ZWMO 21.03-002  
Onderwerp         Advies op memo integrale thuisondersteuning

Geachte mevrouw Wertheim,

Met waardering hebben wij kennisgenomen van uw advies op de inkoopdocumenten Integrale Thuisondersteuning. Hartelijk dank daarvoor.

U geeft aan dat u de documenten grondig en duidelijk omschreven vindt. Per document geeft u nog een aandachtspunt, compliment of advies mee. Wij zullen hier achtereenvolgens kort op reageren.

***Raamovereenkomst:***

- U geeft aan dat u enkele commerciële partijen kent die belang hebben bij het verhogen dan wel in stand houden van ondersteuning terwijl dat in strijd is met het belang van de cliënt. U adviseert ons dit te bewaken door duidelijk te omschrijven wie en hoe daar toezicht op wordt gehouden.  
Het Sociaal Wijkteam evalueert met enige regelmaat met de cliënt en zijn/haar zorgaanbieder de ondersteuning binnen het toegekende arrangement. Wanneer blijkt dat een cliënt met minder ondersteuning toe kan, zal de toekenning naar beneden worden bijgesteld. Of de toekenning wordt opgehoogd als de situatie daarom vraagt. Het SWT zal nooit zonder eerst het gesprek aan te gaan een bepaalde toekenning op verzoek van een zorgaanbieder verhogen.  
Indien er signalen bij ons binnenkomen via het SWT, via cliënten of anderszins, worden deze besproken in de contractgesprekken met de zorgaanbieders. Daarnaast volgen wij de financiële gegevens van de in- en uitstroom; monitoren wij de op- en afschaling en ook dit bespreken wij in de jaarlijkse contractgesprekken met de aanbieder, samen met het SWT en contractmanagement.
- U adviseert ons om te omschrijven aan wie het gemeentebestuur rekenschap moet afleggen over de effectieve, doelmatige en rechtmatige inzet van middelen en op welke wijze. In de reguliere jaarcyclus, waaronder de

Datum 9 maart 2021

Ons kenmerk

jaarrekening wordt verantwoording afgelegd over de besteding van de middelen Thuisondersteuning.

- In de overgang van het oude naar het nieuwe contract bent u met ons van mening dat cliënten zo weinig mogelijk onrust dienen te ervaren. U adviseert ons dit proces goed te omschrijven en duidelijk te communiceren naar cliënten. Wij zijn het hier geheel met u eens, wij willen daarbij ook geen cliënten onnodig ongerust maken, dus zullen alleen die cliënten benaderen bij wie er ook daadwerkelijk iets gaat veranderen. Er is altijd het risico bij een aanbesteding dat niet alle aanbieders die nu een contract hebben, straks ook definitief gegund worden en dat er huidige aanbieders afvallen. In deze situatie zullen er cliënten zijn die moeten overstappen naar een andere aanbieder. Daar waar dit speelt, wordt een zorgvuldige overgangsregeling opgesteld met de betrokken aanbieders. In aansluiting daarop komt het SWT samen met de cliënt tot een zorgvuldige overgang en zal het SWT dit goed begeleiden. We kunnen nu nog geen inschatting maken om hoeveel inwoners dit gaat, dit is afhankelijk van de uitkomsten van de aanbesteding
- U vraagt ons in de aanbesteding alert te zijn op aanbieders die op papier goed scoren, maar in praktijk geen binding hebben met Zwolle en Zwolse inwoners. Wij begrijpen uw zorg hieromtrent en hebben hier aandacht voor binnen de aanbesteding.
- U geeft daar verder bij aan dat de uitvoering van de aanbesteding door ONS gebeurt, dat klopt gedeeltelijk. ONS begeleidt en adviseert de gemeente Zwolle in het volgen van de formele en juridische processen die bij een aanbesteding komen kijken. De daadwerkelijke beoordeling bijvoorbeeld vindt plaats door een beoordelingscommissie bestaande uit beleidsadviseurs en medewerkers en teamleiders van het Sociale Wijkteam.

***Beleidsregel Integrale Thuisondersteuning 2022:***

- U adviseert ons in te zetten op een warme overdracht van 18- naar 18+ zodat er continuïteit van zorg is. Dat onderschrijven wij. De overgang van 18- naar 18+ is een belangrijk aandachtspunt in de praktijk; en dat zal ook altijd een belangrijk aandachtspunt blijven. Het SWT gaat vroegtijdig met cliënten voor hun 18<sup>e</sup> verjaardag in overleg om deze aansluiting goed te kunnen borgen.
- U adviseert extra communicatie rondom de Extra Huishoudelijke Schoonmaak. Wij zijn het hiermee eens. De mogelijkheid om deze uren in te mogen zetten is niet goed bij iedereen bekend. Wij willen hier meer bekendheid aan gaan geven.

***Programma van Eisen:***

- U vindt het PVE uitgebreid en gedetailleerd omschreven. U adviseert ons om niet alleen in te zetten op de signaalfunctie die medewerkers hebben bij huiselijk geweld, maar ook rondom andere thema's zoals dementie, basisvaardigheden en armoede. Wij danken u voor deze mooie suggestie en wij kunnen ons hier ook zeker in vinden. Wij zouden dit punt dan ook graag meenemen in de verdere doorontwikkeling door hierover later dit jaar met de

samen

Datum 9 maart 2021

Ons kenmerk

gecontracteerde aanbieders, het SWT en een afvaardiging van de Participatieraad in gesprek te gaan.

- U adviseert ons aandacht te schenken aan de veiligheid van gegevens van client en het gebruik van de AVG. Wij hebben hier zeker aandacht voor, wij werken met beveiligde email; en vragen cliënten actief of zij wel of geen toestemming verlenen voor het delen van het ondersteuningsplan met zorgaanbieder en huisarts. We voldoen aan de wettelijke regelgeving.
- U adviseert ons om door te gaan met het organiseren van de overlegtafels zodat professionals elkaar kunnen leren kennen, samenwerken en expertise uitwisselen. Wij hebben hier ook goede ervaringen mee en dit is ook zeker iets wat wij willen voortzetten ook in de nieuwe contractering. U neemt als Participatieraad ook deel aan de overlegtafels. Wij waarderen de inzet van uw leden en stellen het erg op prijs als u ook in de nieuwe contracteerperiode hier zitting in wilt blijven nemen.

**Memo Participeren:**

- Tot slot, u vindt de memo mbt participeren binnen de Thuisondersteuning helder en duidelijk omschreven. U vindt onze doelen ambitieus. U adviseert daarbij om het Wmo vervoer en het openbaar vervoer goed te organiseren, zodat inwoners daarvan geen hinder ondervinden wanneer zij willen participeren. Het onderwerp vervoer heeft een minder directe relatie met de inkoopdocumenten voor de Thuisondersteuning die nu voorliggen, maar wij onderschrijven zeker het belang van goed vervoer. Daar waar mogelijk hebben wij hier dan ook aandacht voor.

Wij willen u nogmaals hartelijk danken voor uw bijdrage en waarderen uw positieve manier van meedenken. Wij zullen u op de hoogte houden van de uitkomsten van de aanbesteding.

Namens burgemeester en wethouders van Zwolle,



Anja Jager  
hoofd Maatschappelijke Ontwikkeling