



## Maatschappelijke Ontwikkeling

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Participatieraden regio IJssel-Vecht  
t.a.v. mevrouw A. Wertheim  
voorzitter Participatieraad Zwolle

Stadskantoor  
Lubeckplein 2  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle  
Telefoon (038) 498 2071  
postbus@zwolle.nl

[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

## Uw kenmerk

Ons kenmerk ZWMO22.11-001

Behandeld door Projectteam inkoop en aanbesteding beschermd- en  
begeleid wonen

## Datum

3 november 2022

## Onderwerp

Reactie advies ten aanzien van inkoop en aanbesteding  
beschermd- en begeleid wonen

Geachte leden van de adviesraden regio IJssel-Vecht,

Wij danken u hartelijk voor de complimenten en het advies ten aanzien van inkoop en aanbesteding beschermd- en begeleid wonen 2023 in de regio IJssel-Vecht. Mooi om te lezen hoe er tussen de verschillende participatieraden, cliëntraden en GGZ clusters is samengewerkt om tot een gezamenlijk advies te komen. Hieronder wordt per thema aangegeven hoe uw opmerkingen in de aanbestedingsstukken zijn geborgd of al dan niet worden meegenomen in het vervolg.

*Resultaten beschermd / begeleid wonen*

Wij zijn het met u eens dat inspraak vanuit de inwoner belangrijk is. Onafhankelijke cliëntondersteuning kan hierbij helpen. Voorafgaand aan het intakegesprek worden inwoners hier door de Centrale Toegang van de GGD op attent gemaakt. Dat gaat vaak goed en soms kan het beter. In het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek wordt daarom altijd gemeten in hoeverre een inwoner bekend is met- en gebruik maakt van cliëntondersteuning. U laat daarnaast weten dat u een doorlooptijd van drie jaar onrealistisch vindt en verzoekt tot onderzoek. De genoemde drie jaar is een landelijk gemiddelde dat overeenkomt met de cijfers in onze regio. Het gemiddelde is een indicatie maar dient niet als doel op zich. Er vinden tijdens de beschikking voortgangsgesprekken plaats tussen de inwoner en de Centrale Toegang waarin samen wordt gekeken of- en voor hoelang de ondersteuning passend is.

*Uitstroom*

De huidige woning schaarste heeft gevolgen voor de uitstroom van inwoners uit beschermd- en begeleid wonen. Het is goed om te weten dat vanuit het programma 'wonen en zorg' voortdurend naar innovatieve manieren wordt gezocht om hulpbehoevende inwoners desondanks vooruit te helpen. Afspraken met woningbouwcoöperaties (quotumwoningen), ontwikkeling van beschermd thuis voorzieningen en omklapconstructies bij de zorgaanbieder (waarbij een zorgwoning voor

Datum 3 november 2022  
Ons kenmerk ZWMO22.11-001

huur beschikbaar wordt gesteld) zijn hier goede voorbeelden van. Wij nemen uw adviezen ten aanzien van het opstellen van uitstroombdoelen mee in onze gesprekken met de zorgaanbieders. In de halfjaarlijkse voortgangsgesprekken tussen de inwoner en de Centrale Toegang komt dit eveneens aan bod.

Uiteraard zetten wij ook nu al in op preventieve maatregelen ter voorkoming van instroom. Wij zijn daarbij bekend met het concept positieve gezondheid. Het voorwerk met betrekking tot indicatiestelling en verhuizing wordt meegenomen naar de lokale en Centrale Toegang. De inventarisatie rondom schulden wordt meegenomen naar de contractering van beschermd thuis.

#### *Cliëntervaringen*

Wij nemen kennis van de signalen dat inwoners niet of nauwelijks gevraagd worden naar ervaringen. Er wordt echter door de gemeente ieder jaar een uitgebreid cliëntervaringsonderzoek gehouden. Daarbij merken wij op dat de respons daarop met betrekking tot beschermd- en begeleid wonen erg gering is. Wij zoeken naar manieren om inwoners beter te bereiken. Mocht u daar suggesties voor hebben dan vernemen wij dat graag. Tevens hebben zorgaanbieders de verplichting om iedere twee jaar een onafhankelijk clienttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren. Dit is opgenomen in onze contractuele afspraken. Aanvullend hierop brengen wij de signalen bij zorgaanbieders onder de aandacht.

#### *Contractmanagementplan en Doelstellingen*

Wij vinden betrokkenheid van cliënten(raden) ook tijdens de uitvoering van het contract belangrijk. Signalen of suggesties kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden doorgeven. Wanneer daartoe aanleiding is zal contractmanagement informeren over de stand van zaken in de uitvoering zodat cliëntenraden kunnen blijven meedenken en input geven bij de uitvoering van het contract. De rechten voor cliënten met een Wlz indicatie gaan uit van een situatie voor langdurig verblijf. Wmo verblijf kan ook kortdurend zijn daarom kan de impact van inspraak ook tussen cliënten verschillend zijn. Wij zijn het echter met u eens dat een ieder gehoord moet worden en voegen de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen toe aan het programma van eisen.

Inzet van uren is clientafhankelijk en kan tijdens de looptijd van beschermd- of begeleid wonen in intensiteit toe- of afnemen. Wij werken in het contract met aanbieders met een dagtarief voor beschermd- en begeleid wonen waardoor geen directe koppeling is met uren inzet. Er is wel een gemiddelde verwachting qua inzet van ondersteuning. Tijdens de uitvoering van het contract is de gemiddelde inzet van ondersteuning onderwerp van gesprek.

#### *Overgangsregeling*

Wij begrijpen uw zorgen over de veranderingen en willen benadrukken dat passende voortzetting van de ondersteuning voor elke inwoner eveneens ons uitgangspunt is bij het ontwerpen van een overgangsregeling. Wij nemen uw adviezen mee bij de nadere uitwerking van deze regeling. De warme overdracht is reeds opgenomen in het



Datum 3 november 2022  
Ons kenmerk ZWMO22.11-001

programma van eisen. Belangrijk om te weten is dat huidige inwoners hun traject in principe te allen tijde kunnen afmaken ongeacht de uitkomst van de aanbesteding. In het programma van eisen is opgenomen dat zorgaanbieders zoveel mogelijk zorgen voor vaste begeleiders voor inwoners. Dat is ook van toepassing tijdens de overgangsregeling.

#### *Contracteren*

Om te komen tot het aantal uren opgenomen in de twee intensiteiten, basis en plus, zijn een aantal acties ondernomen. Allereerst is gezamenlijk met onderzoeksbureau HHM een benchmark gedaan bij omliggende regio's naar het aantal uren wat ingezet wordt bij vergelijkbare producten. Vervolgens is er bij onze eigen zorgaanbieders een uitvraag gedaan naar het aantal beschikbare- en benodigde uren passend bij de diverse zorgvraagbehoefte van onze eigen inwoners. Samen heeft dat geleid tot de uitkomst van de naar ons inziens reële uren in het kostprijsmodel. De intensiteit van zorg met bijbehorend aantal uren wordt grotendeels bepaald door de indicatie van de inwoner. Met betrekking tot het leveren van maatwerk en innovatie nodigen wij u te zijner tijd graag uit voor de nog te organiseren innovatietafels. Tijdens deze tafels gaan wij hierover graag met diverse partijen in gesprek.

#### *Pgb*

Inwoners behouden de keuze tussen Zorg in Natura en pgb plekken. Het huidige tekort aan plekken wordt momenteel mede veroorzaakt door het maximale aantal plekken dat wordt gesubsidieerd. In de nieuwe contracttering wordt gewerkt met een open-einde regeling en tezamen met de mogelijkheid van onderaannemerschap verwachten wij hiermee een voldoende passend zorglandschap te kunnen contracteren.

#### *Externe gespecialiseerde zorg*

Zorgaanbieders kunnen middels onderaannemerschap aanvullende expertise inzetten wanneer zorgaanbieders hierover niet zelf beschikken. Wij gaan hen hieromtrent niets verplichten daar zorgaanbieders zelf inhoudelijk verantwoordelijk zijn voor de te leveren ondersteuning. Als zorgaanbieder de benodigde ondersteuning niet naar tevredenheid kan bieden, ook niet middels onderaannemerschap, is deze waarschijnlijk niet de juiste. Wij nemen uw advies over onafhankelijke evaluatie graag mee naar de diverse voortgangsgesprekken zoals beschreven bij cliëntervaringen en het contractmanagementplan.

#### *Scheiding wonen en zorg*

De zorgen die u uitspreekt over onvoorziene (huurders)kosten spelen mogelijk bij het gebruik van pgb. Pgb valt echter buiten de kaders van deze contracttering. De contracttering gaat uit van een all-in tarief waarbij alle kosten worden vergoed vanuit het ZIN tarief.

#### *Kwaliteitseisen en cliënttevredenheidsonderzoek*

Wij onderschrijven het inwonersperspectief en hebben daar aandacht voor in de diverse voortgangs- en evaluatiemomenten zoals beschreven bij cliëntervaringen en

Datum 3 november 2022  
Ons kenmerk ZWMO22.11-001

contractmanagementplan. Daarnaast is algemeen, onafhankelijk toezicht op kwaliteit van zorgaanbieders belegd middels het meldpunt Toezicht. Dit meldpunt kan gevraagd en ongevraagd (preventief) onderzoek naar de kwaliteit van zorgaanbieders verrichten. Bij onvoldoende kwaliteit treedt een protocol in werking waarbij zorgaanbieders verplicht worden verbeteringen door te voeren. Het meldpunt ziet toe op de naleving hiervan.

#### *Ervaringsdeskundigheid*

In lijn met onze gedachten ten aanzien van het inwonersperspectief delen wij eveneens uw mening over de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid. We bieden zorgaanbieders daarom de mogelijkheid geschoolde ervaringsdeskundigen in te zetten.

#### *Programma van eisen*

Wij verplichten zorgaanbieders niet om alle inwoners van eigen sanitaire voorzieningen te voorzien. Het is en blijft noodzakelijk om maatwerk te leveren en binnen de mogelijkheden een passende en veilige omgeving te creëren. Iets verplichten voor iedereen bemoeilijkt de uitvoering en past daar niet bij. Daarnaast scheidt het mogelijk verwachtingen waar ook buiten de intramurale voorziening niet zonder meer aan voldaan kan worden. De afwisseling tussen eigen ruimtes en gemeenschappelijke ruimtes blijft gehandhaafd. Het oefenen richting zelfredzaamheid moedigen wij graag aan en kan als zodanig worden opgenomen in het ondersteuningsplan.

#### *Productomschrijving*

Wij hebben de tekst in de productomschrijving aangepast.

Tot slot willen wij nogmaals onze waardering uitspreken voor uw advies. Wij hopen u met deze reactie voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht onze reactie aanleiding geven tot vragen dan zijn wij graag bereid deze te beantwoorden. U kan hierover contact opnemen met Jacky Wolters, projectleider inkoop en aanbesteding beschermd- en begeleid wonen.

Met vriendelijke groet,  
namens burgemeester en wethouders,



Vivienne Greveling  
beleidsadviseur III