

 <b>Gemeente Roosendaal</b>	<b>Schriftelijke vraag</b>
	
Datum	15 februari 2017
Onderwerp	Menselijke maat bij aanbesteding thuiszorg (HBH plus)
Betreft het een raadsvoorstel/raadsmededeling in de cyclus?	Nee <i>*betreft toelichtende vragen van technische aard</i>
Beleidssterrein	Bestuur
Portefeuillehouder	Corné van Poppel

Er zijn al veel vragen en antwoorden voorbij gekomen die voor de SP naar tevredenheid beantwoord zijn. Echter naar aanleiding van vragen die de fractie van de SP bereiken heeft de SP vragen die zij concreter beantwoord zou willen zien.

De aanbesteding met name is uitgegaan van prestaties op basis van Kritieke prestatie indicatoren (KPI's) wat iets zegt over tevredenheid, wat de SP een goede zaak vindt. De functie hulp bij

huishouden met begeleiding (HBH plus) vraagt kwaliteit op het gebied van huishoudelijke zorg en begeleiding en dan is het goed om duidelijk voor ogen te hebben wat er verwacht mag worden.

De SP vindt de afspraak zich te houden aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag

Thuisondersteuning een goed streven waar we het liefst blind op zouden vertrouwen. De SP vindt het belangrijk dat kwalitatief goede zorg wordt verleend en dat cliënten en medewerkers niet

benadeeld worden door marktwerking. De SP ziet graag dat cliënten hun vertrouwde hulp waar zij tevreden over zijn behouden en medewerkers hun baan behouden. De SP zou op basis van de geruchten die ook de fractie van de SP bereikt hebben een en ander graag meer concreet toetsbaar zien.

Met name de toetsbaarheid van de beide volgende bepalingen zou de SP graag wat concreter zien.

**De nieuwe zorgaanbieder spant zich maximaal in om waar mogelijk en waar passend bij de nieuwe werkwijze het principe hulp volgt cliënt aan te houden.**

**De(nieuwe) zorgaanbieder spant zich tevens maximaal in om, waar mogelijk en waar passend bij de nieuwe werkwijze, de werkgelegenheid van de medewerkers van de bestaande zorgaanbieders te behouden op welke wijze van ook bijvoorbeeld via onderaanneming".**

De SP heeft daarom de volgende vragen voor de wethouder:

1. Kan de wethouder concreet maken welke acties een aanbieder moet hebben gedaan om aan te tonen dat deze zich maximaal heeft ingespannen om de hulp de cliënt te laten volgen? Zo

ja, welke acties zijn dat? Zo niet welke maatregelen gaat de wethouder nemen om dit alsnog concreet te maken en aan de raad mede te delen?

2. Kan de wethouder in het kader van Code Verantwoordelijk Marktgedrag Thuisondersteuning aanbieders verplichten aan te tonen dat medewerkers ingezet worden op basis van geformuleerde competenties binnen een functie profiel, behorende bij de functie HBH plus en medewerkers als gevolg daarvan ingeschaald worden in de functieschaal behorende bij dit functie profiel? Zo niet, hoe kan de aanbieder dan aannemelijk maken de hulp passend bij de nieuwe werkwijze wordt geboden?
3. Kan de wethouder aangeven aan welke criteria en KPI's de zorgaanbieder moet blijven voldoen en welke consequenties het voor een zorgaanbieder heeft als deze niet (volledig) gehaald worden? Zo niet, waarom niet en gaat de wethouder hier nog uitvoering aan geven?
4. Kan het contract met een zorgaanbieder op basis van uitkomsten behorende bij vraag 3 ontbonden worden?
5. Betekent "hulp volgt cliënt" dat altijd aan de cliënt gevraagd wordt of deze haar vertrouwde hulp wil houden, en altijd deze mogelijkheid geboden wordt?
  - 5a Hoe wordt door gemeente en/of zorgaanbieders naar de cliënten en andere belanghebbenden gecommuniceerd welke rechten zij hebben betreffende hun wens hun vertrouwde hulp te behouden op de manier zoals zij dat gewend zijn, zonder voor hen onbegrijpelijke bureaucratie en hoe zij ondersteund kunnen worden om hun recht te kunnen nastreven?
6. Kunnen cliënten ten allen tijde voor de zorgaanbieder kiezen die zij wensen?
  - 6a Hoe wordt door gemeente en/of zorgaanbieders naar toekomstige en huidige cliënten gecommuniceerd welke rechten zij hebben op vrije keuze van zorgaanbieder en hoe zij ondersteund kunnen worden om hun recht te kunnen nastreven als zij daar niet tevreden over zijn?

Namens de fractie van de SP,  
Marion Heessels

Wij beantwoorden de vragen als volgt.

1. De inspanningsverplichting om invulling te geven aan het begrip 'hulp volgt cliënt' hebben we opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en vormt onderdeel van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag die ondertekend is door de zorgaanbieders. Verder kunnen en mogen wij maximale inspanningen nog niet beoordelen. Aanbieders kunnen hier namelijk pas mee starten als de aanbesteding definitief gegund is. De contractondertekening staat gepland op 24 februari aanstaande.
2. Aanbieders hebben de verplichting om conform de uitgangspunten van Code Verantwoordelijk Marktgedrag Thuisondersteuning te werken, waaronder geldende Cao's toe te passen en medewerkers conform deze voorwaarden te belonen. Alleen ondertekening van de Code verantwoordelijk marktgedrag Thuisondersteuning is voor ons niet voldoende, deze dient ook te worden toegepast in de bedrijfsvoering en in de uitvoering van de opdracht. Gemeente heeft in haar Programma van Eisen expliciet opgenomen dat de uitvoering hiervan door (extern) accountantsonderzoek (kan) worden getoetst.
3. Er zijn in de aanbesteding verschillende KPI's verplicht gesteld, welke door elke zorgaanbieder gerapporteerd moeten worden. Die KPI's zien o.a. op het bereiken van resultaten op het gebied van cliënttevredenheid, over de ontwikkelingen bij cliënten van zelfredzaamheid en kwaliteit van leven, de tevredenheid bij mantelzorgers en vrijwilligers, en de samenwerking in het deelgebied met de andere zorgpartners. Daarnaast hebben aanbieders ook (zelf) een aanbod gedaan ter zake een uitbreiding van de (niet reeds door de gemeente geëiste) KPI's.

Het meten van KPI's is uitdrukkelijk bedoeld om de werkwijze te verbeteren en te optimaliseren. Indien de werkwijze niet verbetert en niet geoptimaliseerd wordt, zal de gemeente als consequentie hiervan, tijdens de zeer frequente overleggen, de zorgaanbieder hierop aanspreken en in het voorkomend geval, met inachtneming van wettelijke bepalingen (BW) daaromtrent, nakoming van contractuele verplichtingen vorderen.

4. Dat kan altijd in het uiterste geval, mits de procedure daartoe zorgvuldig wordt doorlopen. Eén van de wettelijke bepalingen daarvan is, artikel 6: 265 lid 1 BW:

*"Iedere tekortkoming van een partij in de nakoming van een van haar verbintenissen geeft aan de wederpartij de bevoegdheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt."*

5. Ja. De invulling van een en ander is echter afhankelijk van de concrete omstandigheden van het specifieke geval. Zo kan een medewerker nooit gedwongen worden over te gaan naar een andere werkgever.  
5a. Cliënten worden hieronder geïnformeerd tijdens het keukentafelgesprek dat met iedere cliënt gevoerd wordt. De professionaliteit van de Wmo-consulent die dit gesprek voert staat garant voor een heldere uitleg over hun rechten.
6. Nee. Cliënten hebben keuzevrijheid, maar niet op de keuze voor de zorgaanbieder. De werkwijze van HbHplus leidt er toe, dat er slechts één zorgaanbieder per deelgebied gecontracteerd wordt. Een cliënt heeft daarom geen keuze voor een bepaalde zorgaanbieder.  
6a: Zie antwoord op vraag 5.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders,



Corné van Poppel,  
Wethouder Jeugd, Volksgezondheid, Welzijn, Zorg, Decentralisaties (coördinerend).