

Resultaten marktconsultatie 5 april Hulp bij huishouden

Vorbereidende groep gemeenten:

Francis Wijgers

Margriet Loeven

Ruben Badal

1. Perceelindeling voorgestelde nieuwe indeling

- Geen aanvullingen vanuit de overlegtafel Hulp bij huishouden.
- Wel combinaties zoeken daar waar het kan. Een combinatie die wordt genoemd is de combinatie van ambulante hulpverlening en hulp bij huishouden. Hierbij wordt ook de persoonlijke verzorging genoemd.
- Er bestaat discussie over het al dan niet onderscheiden van verschillende modules of vormen van ondersteuning thuis. Deze zal in een nadere uitwerking verder verkend moeten worden.

2. Wijze van tarifiering hulp bij huishouden

- Voordelen van een vast tarief, mits per module. Selecteren op basis van kwaliteit en niet op kosten.
- Vaste tarieven zorgen voor lastenverlichting van de aanbieder. Zeer wenselijk om hier regionaal gezamenlijke kaders voor vast te stellen.
- We willen geen vechtmarkt creëren.
- Door een vast tarief weet je waar je aan toe bent.
- We hebben ook een maatschappelijk belang om ervoor te zorgen dat er voor reële tarieven wordt gewerkt.
- Marktcode hanteren bij het vaststellen van tarieven.
- Nadeel van een vast tarief is dat het risico is dat er geen prikkel bestaat tot efficiency.
- Bandbreedte in tarieven geeft de mogelijkheid om te gaan voor of a) schaalbaarheid en een lager tarief b) kwaliteit, iets meer kunnen bieden en daarmee een wat hoger tarief.
- Bandbreedte in tarieven zorgt voor meer marktwerking.
- Zoeken naar reële tarieven is een aandachtspunt. Deze in samenspraak met de markt ontwikkelen.
- Van p x q naar resultaatgericht financieren.
- Toewerken naar een budget per cliënt.

3. Instapvoorwaarden/kwaliteitscriteria hulp bij huishouden

De discussie over kwaliteitscriteria en instapvoorwaarden richtte zich vooral op 'wat is kwaliteit' en hoe kunnen we met elkaar verder ontwikkelen.

- Klantbeleving- en tevredenheid centraal stellen bij de criteria. Het periodiek en systematisch toetsen van klantbeleving- en tevredenheid is van belang.
- Flexibiliteit en ruimte borgen bij de kwaliteitscriteria.
- Complexiteit neemt toe doordat mensen langer thuis blijven wonen. Dit heeft ook consequenties voor de problematiek waarmee hulp bij huishouden wordt geconfronteerd en de ondersteuningsbehoefte. Bovendien stelt dit ook eisen aan de competenties van medewerkers, met name daar waar het gaat om de signaalfunctie, omgangsvormen, houding en gedrag.

- De signaalfunctie mag verwacht worden. Daarvoor is het ook nodig dat we weten waar we dan terecht kunnen met deze signalen. Ook een rol vervullen in af- en opschalen.
- Meer samenwerking bevorderen informele en formele zorg.
- Zorgcoördinatie bij zwaardere zorg.
- Het is van belang om een goede match te leggen tussen de 'klant' en de medewerker. Het matchen van vraag en aanbod. Dit kan op onderdelen verschillen. Skills afstemmen op de vraag.
- Maatwerk kunnen leveren en doen wat nodig is.
- Differentiëren van kwaliteiten van medewerkers. We mogen ervaring niet vergeten, niet alleen richten op opleidingsniveau.
- Waken voor continuïteit in de organisatie.
- Hoor de klant; evalueer de klant.
- Cruciaal is de zelfregie van de klant en het zelf zicht hebben op het eigen dossier.
- Persoonsvolgende budgetten.
- Onafhankelijke cliëntondersteuning is een belangrijke voorwaarde.
- Er bestaan verschillende beelden over beschikbaarheid buiten kantoor tijden. Haalbaarheid, aansprakelijkheid en kosten in relatie tot beschikbaarheid in weekenden en avonden.
- Regie begint bij de burger: grote mate van keuzevrijheid borgen.
- Wat is kwaliteit? Wie het resultaat bepaalt is leidend, in dit geval de klant. Daarna kijken hoe we dat gaan organiseren.
- Informatievoorziening en communicatie naar de inwoner/klant is cruciaal bijvoorbeeld als het gaat om eigen bijdrage.
- CAO naleving als kwaliteitscriteria.
- De na te leven wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld Arbo-wetgeving, vormen ook een belemmering om een aantal zaken, vanuit klantperspectief makkelijker te organiseren. Hoe gaan we hiermee om?
- Uitgangspunt van dienstverlening moet zijn het wijkprincipe/samenwerking in de wijk. Dichtbij organiseren.
- Huidige producten handhaven en per product aparte kwaliteitscriteria hanteren.
- Aanbieder en cliënt maken samen een plan. De gemeente stelt een overkoepelde vraag en bepaalt het WAT. De aanbieder / cliënt samen het HOE. Klant kiest aanbieder.
- FWG niet als instapvoorwaarde; dit is aan de aanbieders zelf.
- Product dagelijkse ondersteuning is heel erg breed.
- Naast elkaar laten bestaan van verschillende vormen van ondersteuning; de meest lichte vorm van ondersteuning mag niet verdwijnen.
- Eenvoudige ondersteuning gaat juist weg. Hier zijn al andere partijen voor op de markt; die slag gaan we verliezen en moeten we ons niet meer op richten.
- Meer gebruik maken van ervaringsdeskundigen.
- Meer samen optrekken als aanbieders.
- Online tool inzetten waarbij inwoner info deelt met hulpverleners.

4. Vervolg: onderwerpen voor verdieping

- Resultaatgericht werken & financiering
 - Verschillende financieringsstromen
 - Regie bij de inwoner vanuit 1 plan
 - Budget per cliënt / aanbieder?
- Uitwerking van verschillende modules per perceel
- Aansluiting informele zorg / algemene voorzieningen

- Eisen aan het aanbod / ondersteuning nader uitwerken in relatie tot wijkprincipe, regie bij de klant. Hoe leg je de regie bij de klant, zonder allerlei nieuwe platforms te realiseren?

5. Overige ideeën en vragen

- Is er een mogelijkheid om als aanbieder begeleiding te krijgen bij de inschrijving aanbesteding. Hoe geven we echt invulling aan het samen optrekken?
- Combinatie mogelijk met commerciële activiteiten op HH gebied.
- Tip: lees het bestek van ROG +
- Aanbeveling voor volgende overlegtafels: breng nieuwe perspectieven mee; andere inzichten; visionairs. Bijvoorbeeld beroepskrachten zonder kennis en ervaring met HH.