

Marktconsultatie Huishoudelijke hulp

30 januari 2020

Algemeen	
Aanwezig	Aanbieders huishoudelijke hulp
Contactpersoon	Saloua Chaara
E-mail	sociaaldomein@regiogv.nl
Vertrouwelijk	Nee
Kenmerk	20.0000417

Doel van de marktconsultatie

Op woensdag 30 januari jl. vond de marktconsultatie 'Huishoudelijke Hulp' plaats. Tijdens de marktconsultatie is de inkoop 2021 e.v. toegelicht (zie bijgevoegde presentatie) en is er aan gesprekstafel doorgepraat over wat goed gaat, wat beter kan en welke (contractuele) voorwaarden daarvoor nodig zijn. De uitkomsten aan de tafels zijn vervolgens plenair besproken. Hieruit bleek dat er een zeer eenduidig beeld is over welke kant het volgens aanbieders op moet met de huishoudelijke hulp.

Samenvatting gesprekstafels

Hieronder wordt puntsgewijs weergegeven wat de belangrijkste uitkomsten van de marktconsultatie zijn:

1. Aanbieders spreken de wens uit de huishoudelijke hulp in de huidige vorm te continueren. Het onderscheid tussen HH basis en HH plus wordt zeer gewaardeerd. Aan de voorziening moet niet worden gesleuteld. Wel moet scherper worden gekeken voor wie de huishoudelijke hulp wel en niet is. Aanbieders komen nu situaties tegen waarbij zij zich afvragen of de huishoudelijke hulp wel nodig is (mensen die veel aan sport doen, maar wel hulp nodig hebben bij het schoonhouden van hun huis).
2. Het moet mogelijk worden om een cliëntenstop per gemeente in plaats van voor de gehele regio in te stellen.
3. Er moet ruimte komen om meer urgente indicaties eerder op te pakken dan minder urgente indicaties, die wel eerder gesteld zijn. Voorgesteld wordt om in de nieuwe overeenkomst nadrukkelijk op te nemen dat spoedgevallen altijd voorgaan op minder spoedeisende situaties.
4. Omdat het personeelstekort steeds nijpender wordt willen aanbieders van elkaar weten of er ruimte is om nieuwe ondersteuningsvragen aan te nemen. Aan de Regio wordt gevraagd dit in het Digitaal Leefplein inzichtelijk te maken. Aanbieders willen meer ruimte hebben om het (tijdelijk) overnemen van ondersteuningsvragen van andere aanbieders mogelijk te maken indien wegens het personeelstekort geen garantie kan worden gegeven op continuïteit van de ondersteuning.
5. Soms zeggen inwoners zeer kort voor de komst van de thuiszorgmedewerker af zonder dat zij hier een goede reden voor hebben of zijn inwoners niet thuis wanneer de thuiszorgmedewerker bij de inwoner aankomt. Aanbieders willen graag in de afspraken richting inwoners opgenomen zien dat als er sprake is van een no show of als inwoners veel te kort voor de geplande bezoektijd afzeggen, de inwoner een geldbedrag verschuldigd is. Dit geldbedrag wordt bepaald op basis van het uurtarief x het aantal geplande uren en wordt overgemaakt aan de aanbieder.
6. Het is de wens om in de overeenkomst sterker aandacht te geven voor coaching en begeleiding aan de inwoner om de huishoudelijke taken zelf uit te voeren.
7. Wanneer inwoners één van de HH plus taken toegekend krijgen, moet de hele indicatie voor alle uren HH plus zijn (*Noot: dit is al zo*).
8. Aanbieders ervaren veel dat het volume van de opdracht niet aansluit bij wat er daadwerkelijk in het huishouden nodig is. Soms wordt er te veel ingezet en soms te weinig. Daarom pleiten aanbieders sterk om het principe van een proeftijd op te nemen. Met de proeftijd geeft de consultant een tijdelijke beschikking af die na een periode van 2 maanden definitief wordt gemaakt. Bij het komen tot een definitieve opdracht, kunnen aanbieders op basis van wat zij

- ervaren en inschatten een advies meegeven, dat meegewogen wordt bij het definitief vaststellen van de opdracht.
9. In de zomerperiode moet het mogelijk zijn om 14 dagen aaneensluitend geen huishoudelijke hulp in te zetten.
 10. Aanbieders geven aan graag een terugkoppeling te willen van signalen die zij met consultants delen.
 11. Aanbieders hebben behoefte aan meer informatie-uitwisseling met gemeenten als er relevante wijzigingen zijn in de situatie van de inwoner.
 12. Aanbieders willen graag dat de huidige termijn van 5 dagen tussen toewijzing en aanvang levering wordt verbreedt. Hierbij is een termijn van 10 dagen geopperd.
 13. Aanbieders ervaren dat veel inwoners uitsluitend ondersteuning willen op zeer specifieke moment (bijvoorbeeld uitsluitend maandag, aanvang na 10.00 en niet in de middag). Dit maakt het plannen zeer gecompliceerd. Aanbieders stellen voor dat zij drie momenten voorleggen waarop de hulp geleverd kan worden en waaruit de inwoner vervolgens mag kiezen.
 14. Tenslotte wordt gevraagd om met de verantwoording aan te sluiten bij het landelijk protocol. Aan de Regio is gevraagd te verhelderen op welke punten er van het landelijk protocol afgeweken wordt en wat daarbij de achterliggende gedachten zijn. Een uitwerking hierop verschijnt op de aanbestedingskalender, zodat ook niet aanwezige partijen hier kennis van kunnen nemen.

Aan bovenstaande samenvatting kunnen geen rechten worden ontleend. Het betreft enkel wensen en opmerkingen van aanbieders om rekening mee te houden bij wijziging van de huidige overeenkomst of het opstellen van een nieuwe overeenkomst in het kader van de inkoop 2021 e.v.

Vervolg

Op 6 april is de tweede ronde van de marktconsultatie. De bijeenkomst is van 13:00-15:30 bij het Regiokantoor te Bussum. De uitnodiging hiervoor vindt u op de aanbestedingskalender. Om aan de consultatie deel te nemen, dient u zich aan te melden. Aanmelden kan via sociaaldomein@regiogv.nl.