

Aan: het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 10.100
4870 GA Etten-Leur.

Etten-Leur, 28 januari 2015.

Betreft: Ongevraagd advies inzake de uitgangspunten aanbesteding deeltaxivervoer West – Brabant 2016 (Advies 2015-02.)

Geacht college,

Naar aanleiding van het overleg in de Klankbordgroep “Aanbesteding Deeltaxivervoer” willen wij onderstaand ongevraagd advies aan u uitbrengen, vertrouwend dat u daarvan goede nota neemt en zo mogelijk dit advies bij de definitieve aanbesteding betreft en daarin verwerkt.

Dat wij adviseren in deze vorm is naar aanleiding van het feit dat wij door uw college niet uitgenodigd zijn om een advies te geven; een zaak die ons bevreemdt en die wij ten zeerste betreuren.

Tevens verwijzen wij u naar bijgevoegd verslag van de Thematafel Cliënteninkoop Maatwerkvoorzieningen gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen en Zundert van 18 augustus 2014. Aan deze studiedag is ook door een vertegenwoordiging van onze adviesraad deelgenomen. De in dit verslag gemaakte opmerkingen rond uitgangspunten aanbesteding; medezeggenschap; deskundigheid; klachtenregeling, kwaliteitskeurmerk etc. zouden wij graag terugzien bij de voorwaarden rond de komende aanbesteding en wij verwachten van uw college specifieke aandacht voor deze **inbreng vanuit cliëntenperspectief**.

Uiteindelijk was dit ook de bedoeling van genoemde inventarisatie (in aanwezigheid van een afvaardiging van de gemeente Etten-Leur!) en de uitwerking daarvan zien wij graag terug in het nu te voeren beleid.

Uw reactie met belangstelling tegemoet ziend,

namens de Wmo-adviesraad Etten-Leur,

Elma Groen, voorzitter
Jan Hupkes secretaris
MarLies Pruijssers, lid AB en lid Klankbordgroep Aanbesteding Deeltaxi.

Kopie: aan de leden van de gemeenteraad.

Ongevraagd advies inzake de uitgangspunten aanbesteding deeltaxivervoer West-Brabant 2016
(Advies 2015-02.)

Artikel 3.3.

Vervoer met Wmo - pas naar dagbesteding is sinds 2013 niet meer mogelijk. Het gevolg hiervan is een toenemend isolement van de mensen die gebruik maken van de dagbestedingsmogelijkheden. Dit geldt in het bijzonder voor mensen die niet de mogelijkheid hebben om met het OV te reizen. Gevaar is tevens dat deze regeling een kettingreactie tot gevolg heeft. Er is momenteel al ongeveer 50% minder deelname aan dagbestedingprojecten waardoor sommige plekken bv. zorgboerderijen moeten sluiten omdat deze geen/onvoldoende deelnemers/gebruikers hebben. Hierdoor ontstaat ook banenverlies.

Advies 1: Voorkom genoemde negatieve effecten en lever maatwerk om te zorgen dat mensen op die bestemmingen kunnen (blijven) komen waar zij gezien hun beperking het beste terecht kunnen om maatschappelijk actief te kunnen zijn en blijven binnen hun individuele mogelijkheden..
(Wmo: "meedoen, dat wil toch iedereen !")

Artikel 5.2

Marktconsultatie.

Advies 2: Deeltaxi is maatwerk dus dienen ook aan onderaannemers eisen gesteld te worden als ervaring, professionaliteit, kwaliteit etc.

Artikel 5.8

Social Return: deze dient niet verplicht te worden gesteld. De kans op mogelijke verdringingseffecten voor huidige vaste krachten is groot doordat de mensen met afstand tot de arbeidsmarkt goedkoper zijn.

Advies 3: Sluit aan bij de wens van de klankbordgroep om Social Return niet te verplichten.

Artikel 5.9

Inzet vrijwilligers

Deeltaxi is steeds vaker een voorziening voor mensen die echt zorg nodig hebben en een specifieke benadering en behandeling vereisen. Dit kan niet van vrijwilligers worden gevraagd, omdat deze hier niet specifiek voor zijn opgeleid. Ervaren chauffeurs zijn geschoold en weten hoe te handelen inzake veiligheid voor en omgang met kwetsbare mensen. Ook dreigt door de inzet van vrijwilligers wederom verdringing op de arbeidsmarkt plaats te vinden.

Advies 4: Overweeg bij het op te stellen programma van eisen of het wenselijk is vrijwilligers in te zetten op andere onderdelen.

Artikel 7.16

Advies 5: Ontwerp een duidelijk en uitvoerbare controle bij de vervoerders of deze zich houden aan de eis om een “te laat melding” tijdig door te geven aan de klant wanneer de taxi langer dan 15 minuten te laat is.

Artikel 7.18

Klachtenafhandeling.

Klachten worden op zich wel goed afgehandeld maar veel klachten worden niet ingediend door de klanten uit angst hierover te worden aangesproken door de chauffeur/taxibedrijf, waar men afhankelijk van is. Anoniem indienen van een klacht gaat vaak niet omdat de betrokkene naam en tijd van de rit moet doorgeven en zo kunnen de persoonlijke gegevens toch bekend worden.

Advies 6: Zorg voor een transparante, anonieme klachtenprocedure.

Tot slot nog enkele algemene adviezen 7 t/m 9:

- 7. Verbeter het inzicht in het strippenbudget. Nu is daar de mogelijkheid niet voor en moet de klant veel moeite doen om te weten hoeveel strippen hij/zij nog heeft.**
- 8. Zorg voor goede communicatie naar klanten over de nieuwe regels zodra de aanbesteding heeft plaats gevonden.**
- 9. Wees transparant in de extra kosten (strippen) van het doorreistarief als verder wordt gereden dan de 5 of 8 zones, die de gemeente nu heeft aangemerkt als deeltaxi-gebied.**

Advies, aldus vastgesteld door het AB van de Wmo-adviesraad Etten-Leur op 26 januari 2015.

BIJLAGE bij advies 2015-02.

**Verslag thematafel Cliënten inkoop Maatwerkvoorzieningen
Gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen en Zundert
18 augustus 2014**

Uitgangspunten

- De gemeenten kopen straks geen uren, klassen of functies meer in maar 'resultaat'. Voor cliënten betekent dit dat er tijdens het keukentafelgesprek alleen wordt vastgesteld of een cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening/professionele ondersteuning en wat er met die maatwerkvoorziening/professionele ondersteuning bereikt moet worden, en dat de concrete invulling van de ondersteuning (bijvoorbeeld welke vorm, hoeveel dagen/dagdelen per week enz.) wordt bepaald door de aanbieder in samenspraak met de cliënt. Belangrijke voordelen hiervan zijn -in de ogen van de aanwezige cliënten- dat:
 - ✓ oplossingen niet 'van achter een bureau' worden bedacht maar daadwerkelijk kunnen aansluiten bij de behoefte en de praktijk van de cliënt;
 - ✓ de ondersteuning flexibel en creatief kan worden ingezet. Zo kan er bijvoorbeeld eenvoudig worden afgeschaald op opgeschaald wanneer het beter of juist minder goed gaat met een cliënt, zonder dat eerst een nieuw 'toegangkaartje' moet worden afgegeven door de gemeente. Of kunnen cliënten met een soortgelijke ondersteuningsbehoefte –uiteraard in overleg- samen worden gebracht in een groep.
 - ✓ het achteraf betalen op behaald resultaat geeft de cliënt meer invloed op kwaliteit.

Punt van zorg is wel dat hiermee de invloed van de aanbieder groot wordt en dat het gevaar bestaat dat er teveel of te weinig ondersteuning wordt geleverd, zeker wanneer cliënten onvoldoende mondig zijn. Dat betekent dat een goede monitoring een belangrijke voorwaarde is.

Een ander punt van zorg is de relatie resultaat en kostenplaatje. Het resultaat wordt gekoppeld aan een kostprijs. Vraag is wanneer het resultaat behaald is als de kostprijs niet toereikend blijkt te zijn: moet het resultaat dan bijgesteld worden, of is er dan ruimte voor extra middelen?

- Vraag blijft wie uiteindelijk bepaalt of het resultaat bereikt is en of de ondersteuning bijvoorbeeld kan worden stopgezet. Uiteraard heeft de cliënt zelf hierin een belangrijke stem maar de aanwezigen zien hierin nadrukkelijk ook een verantwoordelijkheid voor de gemeenten: het kan niet zo zijn dat eenmalig een 'toegangkaartje' voor professionele ondersteuning wordt afgegeven en dat het resultaat niet meer gevolgd wordt. Ook hier is monitoring dus van belang. Het concreet definiëren van het te bereiken resultaat is daarbij een randvoorwaarde.

- Ten aanzien van monitoring wordt opgemerkt dat het daarbij zaak is om te focussen op het bereiken van het resultaat en de vraag centraal te stellen of de cliënt ervaart dat hij baat heeft bij de ondersteuning die is geboden, een wezenlijk andere insteek dan de vraag 'bent u tevreden?'. Het is van de situatie afhankelijk wanneer monitoring/evaluatie moet plaatshebben: soms zal evaluatie nodig zijn kort nadat de ondersteuning in gang is gezet, soms kan de termijn langer zijn.
- Bij de monitoring/evaluatie van het resultaat moet ook de omgeving en het sociale netwerk van de cliënt worden betrokken: soms hebben naasten een ander inzicht dan de cliënt zelf. Bij de monitoring/evaluatie zien de aanwezigen een rol weggelegd voor de Wmo-consulenten van de gemeenten.
- De systematiek van inkopen middels een vast tarief per cliënt per vier weken lijkt voldoende garantie in te bouwen dat aanbieders niet teveel ondersteuning leveren en de ondersteuning niet onnodig naar zich toe trekken (door mantelzorg en andere informele zorg -onbedoeld- 'buiten spel' te zetten). Omdat De Kanteling staat of valt met de wederzijdse afstemming, samenwerking en ondersteuning van de informele en professionele zorg, verdient dit laatste punt naar de mening van cliënten in de basisovereenkomst echter nadrukkelijk aandacht. Daarnaast is het belangrijk om ook de wederzijdse afstemming en samenwerking te hebben tussen de professionals thuis en de betrokken instellingen, bijvoorbeeld bij ziekenhuisopname.
- Uitgangspunt moet zijn dat als de gemeente professionele zorg inkoop, deze ook door professionals geleverd wordt. Professionele ondersteuning kan niet worden vervangen door ondersteuning door vrijwilligers, al is het natuurlijk wel goed denkbaar dat vrijwilligers taken verrichten (bijvoorbeeld in dagbestedingsprojecten) onder supervisie van professionals.

Aandachtspunten voor de basisovereenkomst

- Kwaliteitskeurmerk: De Kwaliteitswet zorginstellingen (Kwz) is niet van toepassing op de maatwerkvoorzieningen die een aanbieder levert in het kader van de Wmo 2015. Cliënten zijn van mening dat de geboden maatwerkvoorzieningen echter wel moeten voldoen aan een minimale basiskwaliteit. Hierover moeten in de basisovereenkomst afspraken worden vastgelegd. Om 'het kaf van het koren te scheiden' wordt voorgesteld om in de basisovereenkomst een bepaling op te nemen die de aanbieder verplicht om te beschikken over een kwaliteitskeurmerk, waarbij niet expliciet wordt vastgelegd welk kwaliteitskeurmerk dat moet zijn (HKZ, ISO, keurmerk eigen brancheorganisatie). Daarnaast kunnen aanbieders zich onderscheiden door aanvullende kwaliteit te leveren ('going the extra mile'), het is aan de aanbieders om zich hierop te profileren.

- Deskundigheid/deskundigheidsbevordering: Het uitgangspunt dat de basisovereenkomst de bedrijfsvoering van de aanbieders zoveel mogelijk vrij moet laten, wordt onderschreven. De nieuwe Wmo 2015 regelt al dat de beroepsuitoefening moet voldoen aan de professionele standaard en voor een (beperkt) aantal professionals is daarnaast de BIG-wetgeving van toepassing. Het ligt dan ook niet voor de hand dat in de basisovereenkomst strikte aanvullende bepalingen worden opgenomen voor het deskundigheidsniveau van de medewerkers of het (bij)scholingsbeleid van de instelling. Hier kan volstaan worden met de bepaling dat de aanbieder er zorg voor moet dragen dat het personeel voldoende deskundig en bekwaam is voor het uitvoeren van zijn taak en dat de aanbieder verantwoordelijk is voor het op peil houden van deze deskundigheid en bekwaamheid.
- Medezeggenschap: De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) die regelt dat aanbieders verplicht zijn om een formele cliëntenraad in te stellen, is niet van toepassing op maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo 2015. Aanbevolen wordt daarom dat in de basisovereenkomst een bepaling wordt opgenomen die regelt dat een aanbieder moet voorzien in een vorm van medezeggenschap voor cliënten. Daarbij kan worden volstaan met een 'dat'-bepaling die ruimte laat aan aanbieders en cliënten om in samenspraak te komen tot een werkbare vorm. Aanbieders die -naast voorzieningen in het kader van de Wmo- ook zorg verlenen in het kader van de AWBZ (straks Wlz) en die wél verplicht zijn om een cliëntenraad te hebben, kunnen er dan bijvoorbeeld voor kiezen om de medezeggenschap van Wmo-cliënten te integreren binnen de (bestaande) cliëntenraad. Aanbieders voor wie deze verplichting niet geldt, kunnen kiezen voor het instellen van een cliëntenraad maar eventueel ook voor alternatieve vormen (bijvoorbeeld het regelmatig organiseren van een overleg met cliënten). Deze laatste vorm lijkt vooral van toepassing voor kleine aanbieders waarvoor het instellen van een formele cliëntenraad geen realistische optie is. Van belang is wel dat in de bepaling in de basisovereenkomst wordt opgenomen dat de medezeggenschap van cliënten minimaal betrekking moet hebben op het primaire proces.
- Klachtenregeling: Omdat ook de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) niet van toepassing is op maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo 2015, wordt voorgesteld om in de basisovereenkomst de bepaling op te nemen dat de aanbieder moet beschikken over een klachtenregeling of minimaal aangesloten moet zijn bij de klachtenregeling van de brancheorganisatie.
- Innovatie/vernieuwing: Een belangrijk onderdeel van kostenbesparing met behoud van kwaliteit is het innoveren en vernieuwen van processen. In het licht van de marktwerking is het vooralsnog geen onderdeel voor de basisovereenkomst. Maar de cliënten geven met nadruk het uitgangspunt aan dat de innovatie vraag gestuurd moet zijn. Bovendien zien zij een toegevoegde waarde in ketenaanpak en arrangementen door samenwerking.

Aanvullende vragen en opmerkingen

- Hoe zit het met de mogelijkheid van overstappen wanneer blijkt dat een aanbieder toch niet de ondersteuning kan leveren die nodig is, of wanneer blijkt dat een andere aanbieder een aanbod heeft dat beter past? Is er sprake van een opzegtermijn en hoe verloopt een en ander dan praktisch?
- De Wmo 2015 regelt zaken rondom privacy. Is het nodig om in de basisovereenkomst hierover aanvullend zaken vast te leggen?
- Afbouwen van de ondersteuning, moet onderdeel zijn van het in te kopen resultaat. Hiermee wordt voorkomen dat de ondersteuning van het ene op het andere moment stopt.
- Aanbieders moeten transparant werken in de zin dat helder moet zijn wat hun visie is en op welke wijze ze werken. Ook moeten benodigde gegevens kunnen worden aangeleverd wanneer daarom gevraagd wordt. Is het zinvol om hierover afspraken te maken in de basisovereenkomst?
- Daar waar mogelijk, is het lokaal inbedden in het maatschappelijk middenveld gewenst. Het is een onderscheidend element voor de aanbieder. Vraag is hoe je deze prikkel kunt meenemen in de basisovereenkomst.
- Het VN-verdrag moet een integraal onderdeel worden van het gemeentelijk beleid. Een paraaf voor een Wmo-proof besluit lijkt een goed instrument. Is het binnen inkoopbeleid zinvol om ook nog een algemeen artikel op te nemen over een Wmo-proof basisovereenkomst?
- Vanuit het maatschappelijk signaal voor bezuinigingen is het goed om de Balkenende-norm voor bestuurders scherp in beeld te houden.

Verslaglegging

Saskia van den Broek

Janpeter Hazelaar

21 augustus 2014