

Gemeente Harderwijk
Fractie PvdA en Fractie D66
Postbus 149
3840 AC HARDERWIJK

datum: 25 augustus 2021
ons kenmerk: 21h0001312 / h210091381
uw brief van:
uw kenmerk:
onderwerp: Aanbesteding Wmo

Geachte heer Bos en mevrouw Buurman-Kuiper, geachte leden van de fracties van PvdA en D66,

Op 4 maart 2021 heeft u namens uw fracties vragen gesteld over de gang van zaken rondom de aanbesteding Wmo. Op 27 mei 2021 zijn er door uw fracties opnieuw vragen gesteld. Deze zijn op 15 juni 2021 beantwoord. Op 6 juli 2021 heeft u namens de fracties van de PvdA en D'66 nogmaals vragen gesteld. Wij hebben geconstateerd dat van de in totaal 73 door u gestelde vragen, er meerdere vragen zijn die eenzelfde strekking hebben. Het kan derhalve niet voorkomen worden dat de antwoorden om die reden, in sommige gevallen een zelfde strekking zullen hebben.

Het bestuur van Harderwijk wenst goed en actief te communiceren naar haar inwoners. Harderwijk is formeel gebonden aan een aanbestedingssamenwerking met meerdere gemeenten, met Elburg als aanbestedende dienst.

U verwijt ons het ontbreken van proactieve communicatie over de stand van zaken richting de gemeenteraad. De aanbesteding is in onze optiek afgerond en aanbieders die aan de gunningscriteria hebben voldaan zijn volgens de aanbesteding, gegund. Er zijn ook aanbieders niet gegund en aanbieders die zich niet hebben ingeschreven. Door de uitvoeringsorganisatie wordt op dit moment hard gewerkt aan de implementatie van de nieuwe inkoop.

Tijdens de commissievergadering Samenleving donderdag 1 juli 2021 heeft wethouder Van Noort de toezegging gedaan de gemeenteraad te informeren over de aanbesteding Wmo en in het bijzonder de tarieven zoals die zijn vastgesteld in de aanbestedingsprocedure ten aanzien van de Wmo-voorzieningen/producten 'Begeleiding Groep regulier' en Begeleiding Groep arbeidsmatig'. Omdat dit antwoord, tevens antwoord geeft op een aantal van de schriftelijk gestelde vragen, volgt hieronder allereerst een herhaling van het gegeven antwoord aan de gemeenteraad op 21 juli 2021:

De vraag zoals die is gesteld was luidde: *"Op het moment dat de tarieven herzien worden heeft dat impact voor de totale aanbesteding. Wat gaat dit betekenen voor de totale aanbesteding?"*

organisatie eenheid: Domein Bestuur & Organisatie
behandeld door: M.A.H.C. Eding
telefoonnummer: 0341 411 407
bijlage(n): -

Havendam 56
Correspondentieadres:
Postbus 149
3840 AC Harderwijk
T 0341 411 911
F 085 110 8515
E info@harderwijk.nl
I www.harderwijk.nl
B NL44 BNGH 0285 0033 13

raadsbrief 21 juli 2021:

In april jl. hebben de colleges van de gemeenten Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek, Putten en Zeewolde na een aanbesteding op grond van de Wmo 2015, de maatwerkvoorzieningen huishoudelijke hulp, begeleiding (ambulant en groep) en logeeropvang ingekocht. De aanbestedingsprocedure is afgerond en de gemeenten hebben de opdrachten gegund aan diverse aanbieders.

In juni jl. bent u ervan op de hoogte gesteld dat de berekening van de kostprijs voor 'begeleiding groep regulier' en 'begeleiding groep arbeidsmatig' niet helemaal voldoet aan de eisen die de gemeenten eerder hebben gesteld. Ook hebben we u laten weten dat niet in alle gemeenten voor iedere inwoner een geschikte plek beschikbaar was bij de nieuw gecontracteerde aanbieder. Voor de acute problemen hebben de colleges inmiddels een overbruggingsoplossing gevonden, waardoor de continuïteit van de hulpverlening is gewaarborgd.

De colleges spannen zich in om ervoor te zorgen dat er zo snel mogelijk een oplossing komt voor de ontstane situatie. De gemeenten hebben extern advies gevraagd om in kaart te brengen welke structurele oplossingen binnen de aanbestedingsrechtelijke kaders en bestaande contractuele kaders juridisch haalbaar zijn. Bij de structurele oplossing zal de continuïteit van de hulpverlening aan de inwoners voorop blijven staan en zal ook rekening worden gehouden met de belangen van de betrokken aanbieders.

In verschillende raden zijn vragen gesteld over de ontstane situatie. Op dit moment kunnen wij u nog niet nader informeren. De betrokken colleges zullen met inachtneming van het advies in september a.s. een besluit nemen over de structurele oplossing voor de producten 'begeleiding groep regulier' en 'begeleiding groep arbeidsmatig'.

De colleges hebben ook een extern advies gevraagd over de afspraken die zij kunnen maken met aanbieders gedurende de overbruggingsperiode – de periode totdat er een structurele oplossing is gevonden. De besluitvorming hierover zal ook in september a.s. plaatsvinden.

U zult zowel over de structurele oplossing als over de afspraken met aanbieders gedurende de overbruggingsperiode geïnformeerd worden, zodra de besluitvorming in de zeven colleges daarover heeft plaatsgevonden. Ook wordt u dan geïnformeerd over de wijze waarop de raden en aanbieders betrokken worden bij het vervolgproces.

We vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

*Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Harderwijk*

Hieronder treft u de beantwoording aan van de vragen van 6 juli 2021.

Vraag & antwoord

Tarieven en producten

- 1) Deelt het college onze opvatting dat het tarief voor de dagbesteding (begeleiding groep) niet kostendekkend is?
- a. Zo ja, wat vindt het College wel een kostendekkend tarief en wat gaat het College doen om dit te bieden?
 - b. Zo nee, op welke manier is dit gestelde tarief kostendekkend en hoe kan het dat het College hierin van mening verschilt met een groot deel van de zorgaanbieders?

Het college deelt de opvatting dat het tarief voor dagbesteding niet kostendekkend is. Er zal een nieuwe berekening van de kostprijs voor 'begeleiding groep regulier' en 'begeleiding groep arbeidsmatig' gemaakt worden. Dat is in de brief van 21 juli 2021 aan de gemeenteraden ook medegedeeld.

- 2) Is het College het met ons eens dat de geboden zorg op de dagbesteding nog steeds hetzelfde is in de situatie voor 1 juni als in de situatie na 1 juni en dat men dus voor dezelfde zorg niet kan spreken van een nieuw product?
- a. Zo nee:
 - a. Kan het College reflecteren op waarom zij dezelfde zorg na de overgang op 1 juni als een gewijzigd product beschouwt?
 - b. Welke componenten zijn er veranderd in de zorgverlening die een tariefverlaging van 25% verantwoorden? Kunt u deze componenten specificeren en elk relateren aan een percentage in de tariefdaling?
 - c. Hoe kan het dat het volledige werkveld deze conclusie niet deelt?
 - b. Zo ja, hoe kan het dat er dan niet hetzelfde tarief tegenover staat? Welke onderdelen kunnen voor een lagere prijs?

a. en b.) Ja, op het eerste oog lijkt de ondersteuning Begeleiding in groepsverband) hetzelfde als wat geleverd werd onder het vorige contract. Echter zijn de producten wel degelijk gewijzigd. In het nieuwe contract is onderscheid gemaakt tussen Begeleiding in groepsverband (Begeleiding groep) en werken in groepsverband (Arbeidsmatige groep). Bij het product 'begeleiding groep' is op basis van bestandsanalyse en ervaringen over de afgelopen jaren (2015-2021) gekozen voor 1 product. Het product is zo omschreven dat de brede doelgroep die gebruik maakt van Wmo dagbesteding daar terecht kan.

De 7 gemeenten hebben niet zomaar de voorheen specialistische module gedrag geschrapt. Na onderzoek bleek dat van alle indicaties Begeleiding in groepsverband, maar tussen de 3 en 4 % module gedrag betrof. En van die indicaties bleek het merendeel thuis te horen onder de Wlz in plaats van de Wmo gezien de zorgzwaarte. Om die reden is de conclusie getrokken dat het oude product Groepsbegeleiding met module gedrag meer een Wlz product was, dan een Wmo product. Daarom is het nieuwe samengestelde product groepsbegeleiding regulier in de markt gezet. De competenties die nodig zijn om te kunnen omgaan met de diversiteit van de doelgroep is in de kostprijs doorberekend (door een functiemix toe te passen van een x percentage aandeel MBO3, 4 en HBO).

c.) Het klopt dat een substantieel aantal aanbieders in de regio te kennen heeft gegeven de huidige prijs niet reëel te vinden. Het gaat dan specifiek over de prijs voor het product Begeleiding in groepsverband. We nemen deze signalen heel serieus en grijpen de herberekening van de kostprijs dan ook aan om nog eens kritisch naar de parameterwaarden te kijken die het meest lijken te knellen. Het is belangrijk een realistische prijs te bieden, die aanbieders in staat stelt kwaliteit van ondersteuning te leveren. Een realistische prijs is ook van belang in de

samenwerking met aanbieders om de gevraagde innovatie te realiseren. Aspecten waar we als gemeenten juist veel waarde aan hechten.

3) Kan het College aangeven waarom de reële kostprijs voor dezelfde zorg in onze regio 25% lager kan zijn dan in de omliggende regio's?

Er is inderdaad een opvallende daling in het tarief op de Noord Veluwe sedert 2020. Berenschot heeft in de jaren 2017-2020 een uitvraag gedaan bij aanbieders naar parameterwaarden en op basis van die inventarisatie een kostprijs berekend. Bij dat kostprijsonderzoek in 2020 is het productiviteitspercentage hoger ingezet en de inschaling van het personeel lager dan de jaren ervoor. Overigens is de prijs voor de aanbieders in die jaren niet naar beneden bijgesteld. Aanbieders waren op de hoogte dat de kostprijs beduidend lager lag dan de prijs die destijds gold (€12,00). Het verschil in prijs (2021) tussen bureau Berenschot en HHM zit met name in de groeps grootte.

Het college hecht er waarde aan nogmaals te benadrukken dat er nooit sprake is geweest van bewust de prijs omlaag brengen in verband met de wens te willen bezuinigen!

Wat betreft onze kostprijs in vergelijking met de regio: wij hebben onze prijzen vergeleken met naastgelegen regio's. Daaruit is het volgende gebleken: andere regio's hebben vergelijkbare kostprijzen. De meeste gemeenten kiezen echter wel voor verschillende typen producten begeleiding in groepsverband, oftewel ze brengen differentiatie aan. Daar geldt dan een vergelijkbare systematiek met de Wlz (licht, midden zwaar). Daarmee is het enkel vergelijken van een prijs complex.

Voor wat betreft de lichte variant kennen zij eenzelfde, of lagere prijs toe dan die wij nu hebben vastgesteld. Voor de middenvariant is het tarief tussen de €10 en €11, de zwaardere variant kent een uurprijs variërend van €12 tot €15.

*Bijvoorbeeld de Zorg Regio Midden IJssel, Oost Veluwe
Licht, groeps grootte norm 10 personen, €32,70 per dagdeel. Dagdeel is 4 uren = €8,18 per uur
Midden, groeps grootte norm 7 personen, €42,20 per dagdeel. Dagdeel is 4 uren = €10,55 per uur
Zwaar, groeps grootte norm 4,5 personen, €59,96 per dagdeel. Dagdeel is 4 uren = €14,99 per uur*

De komende periode zal opnieuw besproken worden (ook in dialoog met aanbieders) in hoeverre enige differentiatie dan mogelijk toch wenselijk is.

Wlz

Tijdens de commissievergadering op 1 juli 2021 was er een inspreker die aangaf dat de tarieven bij de Wlz beduidend hoger liggen (minimaal €16 per uur). Dat is echter maar ten dele juist.

Ten eerste is het moeilijk een vergelijking te maken met de Wlz omdat de zorg die mensen nodig hebben (meestal) niet met elkaar te vergelijken is en ten tweede kent de Wlz veel differentiaties. Binnen de Wlz wordt onderscheid gemaakt op basis van grondslag en zorgzwaarte. De grondslagen die overeenkomen met de doelgroep die Wmo ondersteuning aanvraagt zijn: LG, VG en Ouderen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in groeps grootte voor de categorie licht, midden of zwaar.

De tarieven kunnen daardoor heel uiteenlopend zijn. Het begint bij €8,46 en eindigt bij €22,85 per uur. Dagbesteding aan ouderen via de Wlz begint bij €10,39 (groeps grootte 8 of meer) en eindigt bij €14,93 (groeps grootte 6 of meer).

In de commissievergadering Samenleving van 1 juli gaf de Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland aan dat het verlaagde tarief kan leiden tot 3 mogelijke situaties:

- Zorgaanbieders schrijven niet in op de aanbesteding
- Zorgaanbieders schrijven wel in, en compenseren het verlies op de groepsbegeleiding in het kader van de Wmo met andere inkomsten

- Zorgaanbieders leiden verlies en gaan op korte termijn failliet

Deze mogelijke situaties worden onderschreven door alle andere zorgaanbieders die we de afgelopen maanden hebben gesproken en worden daarmee veel breder gedeeld dan enkel door de insprekers in de commissie van 1 juli.

4) Vindt het College bovenstaande situaties wenselijk?

De geschetste situaties zijn theoretische mogelijkheden. Er zijn meer situaties denkbaar zoals bijvoorbeeld dat de aanbieder aanpassingen doet in zijn bedrijfsvoering, waardoor zij binnen de aanbesteding voldoen aan de gestelde criteria en de door de aanbestedende dienst vastgestelde prijs. De aanbestedende dienst c.q. de gemeenten gaan niet over de bedrijfsvoering van (potentiële) aanbieders. Een aanbesteding heeft nooit ten doel om tot bovenstaande situaties te leiden. Binnen een aanbesteding moet gelijk speelveld gecreëerd worden. In een aanbesteding wordt ook geen rekening gehouden met de kostenstructuur van een aanbieder. Dat is ook de reden waarom gemeenten gehouden zijn om een reële kostprijs te bieden. Aanbieders werken voor eigen rekening en risico en zijn uiteindelijk verantwoordelijk voor hun eigen bedrijfsvoering. En elke aanbieder heeft zijn eigen kostenstructuur en bedrijfsvoering. Verder moet opgemerkt worden dat een aanbesteding het risico met zich meebrengt dat een partij zijn of haar bedrijfsvoering moet aanpassen aan de gevraagde diensten. Het is aan de aanbieder om al dan niet in te schrijven op de aanbesteding. Overigens is er een aanbieder die aangeeft uit te kunnen met de geboden prijs (a €9,00) wanneer zij de reguliere dagbesteding anders gaan inrichten (meer samenwerking met het voorliggende veld en welzijnsvoorzieningen).

5) Hoe vindt het College dat bovenstaande situaties rijmen met de kernwaarden van de gemeenten als het bieden van een reëel tarief, het bieden van kwalitatieve zorg, en het bieden van goed opdrachtgeverschap?

Zie antwoord 4. Het is geenszins de bedoeling dat het tarief aanbieders niet in staat stelt, een goed, passend kwalitatief en innoverend product te bieden. Met goed opdrachtgeverschap wordt in de wet bedoeld dat gemeenten en aanbieders werken aan hun onderlinge relatie onder de juiste voorwaarden. En dat beperkt zich niet enkel tot het bepalen van een tarief of de door de aanbieders gewenste tarieven.

Een andere genoemde mogelijkheid is dat zorgaanbieders hun cliënten vragen om een Wlz aanvraag te doen, omdat het tarief hiervoor wel kostendekkend is. De eigen bijdrage van de cliënt hiervoor is echter ook fors hoger.

6) Vindt het College deze verschuiving van Wmo naar Wlz wenselijk, zowel vanuit het perspectief van de gemeente als vanuit het perspectief van de cliënt, en waarom?

7) Wat vindt het College ervan dat zorgaanbieders hun cliënten vragen om deze aanvraag te doen?

De persoonlijke situatie en omstandigheden van een individuele inwoner maakt dat ofwel de Wmo ofwel de Wlz van toepassing is. Wanneer iemand nog onder de Wmo valt, dan is het niet wenselijk diegene toch een Wlz-aanvraag te laten doen.

In de afgelopen periode is gebleken (door de niet-inschrijving van InteraktContour op de aanbesteding) dat er een substantieel aantal inwoners zijn, die weliswaar gebruikmaken van Wmo-zorg, maar feitelijk thuishoren in de Wlz. Het is dan nadrukkelijk de bedoeling dat deze mensen een Wlz-indicatie krijgen. Immers, dan is een Wlz-voorziening het meest passende. Dat is voor henzelf vooral beter omdat de ondersteuning die zij nodig hebben, meer passend en beter beschikbaar is vanuit de Wlz.

De gemeente heeft geen zicht en grip op de individuele gesprekken tussen aanbieders en cliënten. Wij vertrouwen op de professionaliteit van de aanbieders dat zij op een juiste wijze de belangen van de cliënt behartigen en aangeven wat de meest passende zorgvorm (en ook financieringsvorm) is voor de cliënt. Klantmanagers van Meerinzicht besteden er aandacht aan tijdens de gesprekken die ze voeren.

In de beantwoording van onze schriftelijke vragen van 27 mei geeft het College aan dat de berekende kostprijs voortkomt uit een inventarisatie van aanbieders. Geen enkele aanbieder van groepsbegeleiding die wij hebben gesproken, herkent zich hier echter in. Het gaat dan om een brede groep van grote en kleine aanbieders en onderaanbieders, waaronder InteraktContour, Careander, Zorggroep Noordwest Veluwe en Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland, die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een flink gedeelte van de geboden zorg. Ook de meer dan 100 vragen die de aanbieders gesteld hebben over het kostprijsmodel laten een ander beeld zien.

8) Kan het College aangeven hoeveel van de huidige aanbieders zijn gevraagd om een reactie en hoeveel van deze aanbieders hebben aangegeven dat het nieuwe tarief voor groepsbegeleiding kostendekkend is?

Nee, dat kan het college niet. Om een reële kostprijs te bepalen hebben de gemeenten een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren via bureau HHM. Daarbij zijn alle relevante parameters, die voor een reële tariefstelling noodzakelijk zijn, meegenomen in de kostprijsberekening. Aanbieders zijn via een zogenaamde dialoof fase (2 fysieke bijeenkomsten en de mogelijkheid tot het indienen van schriftelijke vragen) betrokken. In de dialoof fase wordt niet de vraag zoals u die formuleert concreet gesteld. Dat is ook niet gebruikelijk bij een aanbesteding. Tijdens de dialoogsessie was de prijs ook nog niet bekend. De dialoog werd aangegaan over de parameterwaarden en niet over de prijs. Dat hield de discussie naar de mening van de aanbestedende dienst en bureau HHM zuiver.

Vragen en zorgen van zorgaanbieders

Verschillende aanbieders hebben gedurende de aanbestedingsprocedure aangegeven zich niet te herkennen in het tarief en hebben inzicht gevraagd in de tariefopbouw. Het College geeft in de beantwoording van de vorige schriftelijke vragen aan dat zij niet geweigerd heeft dat inzicht te geven. In de Nota van Inlichtingen zien wij echter de volgende vragen en antwoorden:

De beantwoording (in de Nvi) is exemplarisch voor andere vragen over tariefopbouw. In beide vragen wordt letterlijk gevraagd naar de onderliggende factoren, en in beide beantwoordingen wordt geweigerd om hier inzicht in te geven. Dit past niet binnen een overheid die transparantie en partnerschap/samenwerking nastreeft.

9) Kan het College aangeven waarom dit inzicht niet verstrekt is en hoe dit strookt met de opmerking dat dit inzicht wel degelijk gegeven is? Een verwijzing naar de rapportage van HHM is hierbij onvoldoende, omdat deze niet de gevraagde transparantie biedt.

Het bureau HHM heeft de kostprijsberekening en ook de dialoof fase uitgevoerd en was van mening dat de vragen daarover niet concreet genoeg waren en dat er in de rapportage wel degelijk alle openheid van zaken werd gegeven. Het college is het bij nader inzien eens dat de beantwoording van die vragen beter had gemogen. Er had in ieder geval getracht moeten worden meer uitleg te geven want de vragen gaven er wel blijk van dat de kostprijsberekening vragen opriep en onbeantwoord bleven bij het lezen van de rapportage. Wij realiseren ons achteraf dat een enkele verwijzing naar de rapportage van HHM onvoldoende is geweest.

In de beantwoording op onze vragen hierop geeft het College ook de volgende duiding: De Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) uit 2017 verplicht gemeenten om bij de professionele ondersteuning in het sociaal domein reële tarieven te hanteren. In de AMvB is een lijst opgenomen van kostprijs-elementen op basis waarvan de gemeente het tarief dient te bepalen. Het begrip 'reëel' weerspiegelt de (goede) verhouding tussen de prijs voor de levering van een voorziening en de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van diezelfde voorziening.

Wanneer een tarief 'reëel' is, is niet in de AMvB bepaald; dat is en blijft een keuze van de (samenwerkende) gemeenten. Belangrijke toetssteen hierbij is dat het tarief tot stand komt in een transparant proces naar/met de aanbieders en dat het tarief herleidbaar en herkenbaar is. Daarom maakt een uitgebreide marktconsultatie en dialoog met aanbieders

onderdeel uit van dit proces om tot reële tarieven te komen. Daarmee wordt immers inzicht verkregen in de reacties op de parameterwaarden door de aanbieders in de eigen regio.

10) Waarom houdt het College zich niet aan de genoemde AMvB en biedt zij

a. Geen reëel tarief?

b. Geen transparant proces?

c. Geen herleidbaar en herkenbaar tarief?

Wij verzoeken het College om afzonderlijk op de 3 aspecten in te gaan en hierbij concrete verwijzingen te gebruiken.

a. In de optiek van het college heeft zij zich gehouden aan datgene wat de Verordening onder het kopje 'Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden' voorschrijft. Zoals ook in eerdere antwoorden weergegeven is het college er alles aan gelegen een transparant proces te doorlopen. Er is door de aanbestedende dienst in afstemming met de gemeenten nadrukkelijk gekozen voor bureau HHM (waar goede ervaringen mee waren opgedaan in 2020 door de centrumgemeente Harderwijk bij het vaststellen van tarieven Beschermd Wonen).

b. Het bureau heeft een zorgvuldig proces doorlopen om tot een reële kostprijsberekening en daarmee tariefstelling te komen. Ondanks de pandemie is gekozen voor een dialoof fase die verder ging dan alleen schriftelijk de mogelijkheid bieden tot het stellen van vragen en zijn er twee sessies georganiseerd. Weliswaar via videoverbinding, maar dat was gezien de omstandigheden het hoogst haalbare. Uiteindelijk blijkt dat er een nieuwe tariefberekening moet plaatsvinden. Het college betreurt de gang van zaken ten zeerste maar hoopt dat zij samen met de andere gemeenten en de aanbestedende dienst in de gelegenheid wordt gesteld om hetgeen wat niet goed is gegaan te herstellen. c. Zie antwoord 9.

Signalen van de zorgaanbieders

Een ander aspect in de beantwoording is het negeren van de signalen van de zorgaanbieders in de regio. In uw beantwoording geeft u aan dat alle signalen in uw ogen vrijwel alleen van 1 aanbieder af komen. Dit is bijzonder, zeker aangezien het College al meerdere aanbieders in het gelijk heeft moeten stellen en een nieuw contract heeft moeten aangaan met andere financiële voorwaarden.

Daarnaast is voor dit onderzoek gesproken met een breed scala aan kleine en grote zorgaanbieders die allen exact hetzelfde beeld schetsen. Dit beeld wordt versterkt door de vele vragen in de aanbestedingsprocedure, de brandbrief van verschillende zorgaanbieders, de veelheid aan partijen die vanwege het tarief niet hebben ingeschreven en de inspraak in de raadscommissie Samenleving van 1 juli. Dat u dit beeld niet herkent zegt dus wellicht meer over de voelsprietten in het werkveld van het College. Daarom nogmaals dezelfde vraag:

11) Waarom zijn alle signalen die gegeven zijn over het niet kunnen bieden van adequate zorg binnen deze eisen in de wind geslagen?

12) Hoe gaat het College borgen dat dergelijke signalen in toekomstige aanbestedingen niet worden genegeerd?

U stelt dat het college al meerdere aanbieders in het gelijk heeft moeten stellen en een nieuw contract heeft moeten aangaan tegen nieuwe financiële voorwaarden. Dat is onjuist. Er is geen sprake van 'in het gelijk stellen'. De aanbesteding is afgerond en er zijn aanbieders gegund. Met InteraktContour is een afspraak tot bij-contractering gerealiseerd. Deze toetreding is geheel binnen de regels van de aanbestedingswet gerealiseerd. De andere aanbieders waar u in uw vraag op doelt, leveren door via een zogenaamde 'overgangsregeling'. Deze regeling is aan alle aanbieders (vóór 1 juni 2021) aangeboden, die geen nieuw contract kregen, of zich niet ingeschreven hadden. Dat is gedaan om de zorgcontinuïteit aan cliënten te waarborgen. Deze overgangsregeling beperkt zich tot tenminste 3 maanden en maximaal 6 maanden tegen de voorwaarden van vóór 1 juni 2021.

U stelt dat alle signalen in de wind zijn geslagen, maar die signalen waar u op doelt zijn met name nadrukkelijk naar voren gekomen tijdens de offerteperiode. De offerteperiode is

een tijdvak waarin er geen rechtstreeks contact over de aanbesteding mag zijn tussen de inschrijvende partij en de gemeenten. Pas in de periode na gunning (april 2021) kwamen steeds meer berichten naar buiten dat het tarief niet als reëel werd beschouwd en werd daarover door sommige aanbieders de publiciteit gezocht.

Terugkijkend op het gehele proces is het college van mening dat het de aanbieders tijdens de dialoofase over de kostprijs al wel had moeten informeren over de uiteindelijke kostprijs. Echter, zoals eerder gezegd wilden de colleges de discussie zuiver houden en is de kostprijs vlak voor inschrijving pas bekend geworden. Op dat moment was de dialoofase al afgerond. Discussie over de parameterwaarden was volgens HHM tijdens een kostprijsonderzoek een normaal gegeven, zo is door HHM verzekerd.

Aspecten van de tarieven: No Show

Op een paar aspecten in de beantwoording van de schriftelijke vragen gaan we graag nog nader in. In de beantwoording op de vragen over No Show geeft u aan dat het tarief voor niet nagekomen afspraken (no-show) niet declarabel is omdat er geen ondersteuning geboden wordt. Er is volgens u geen sprake van een prestatie, waardoor het niet meegenomen wordt in de tariefstelling. In onze ogen heeft u daarmee geen kennis van specifieke doelgroepen in de groepsbegeleiding.

13) Is het college het met ons eens dat er gevallen zijn waarvoor kosten worden gemaakt voor vervoer, maar ook voor de groepsbegeleiding zelf? Voorbeelden zijn: ouderen met dementie, die bij het ophalen angstig zijn en regelmatig niet meewillen. Er is dan reeds gepland op een bepaald aantal cliënten per begeleider.

De stelling dat het college onvoldoende kennis heeft van de doelgroepen die een beroep doen op de Wmo is naar onze mening een forse en kwalificerende uitspraak. 'No show' is nadrukkelijk besproken met de daarvoor door de aanbestedende dienst ingehuurde adviesbureaus. Met betrekking tot 'no show' is daarin door de gezamenlijke gemeenten een weloverwogen keuze gemaakt. Dat laat onverlet dat we de signalen van aanbieders daarover serieus nemen en ook het onderwerp 'no show' opnieuw tegen het licht willen houden tijdens de aanvullende aanbesteding.

In uw beantwoording van onze vragen van 27 mei geeft u aan te begrijpen dat zorgaanbieders kosten maken door no show, maar geeft u aan dat bij groepsbegeleiding niet de hele groep wegvalt en de prestatie gedeclareerd kan worden voor de wel aanwezige cliënten.

14) Kost in uw ogen een begeleider 12,5% minder per uur als deze 7 cliënten begeleidt in plaats van 8?

a. Zo nee, op welke wijze wordt deze 12,5% dan wel vergoed?

Nee. Zoals eerder aangegeven gaat het onderwerp 'groeps grootte' heroverwogen worden bij de aanvullende aanbesteding. Dit zal tevens in dialoog met aanbieders gebeuren. Op basis van 'no show' en de normering is er een onbedoeld effect ontstaan voor aanbieders. Het is zoals u zult begrijpen niet onze intentie geweest dat een aanbieder verlies lijdt wanneer er Wmo-ondersteuning geboden wordt.

U geeft tevens aan dat een zorgaanbieder de kosten op de cliënt kan verhalen bij no show.

15) Is het college van mening dat cliënten, zoals ouderen met dementie of cliënten met hersenletsel elke keer dat zij niet in staat zijn om deel te nemen aan groepsbegeleiding een boete moeten betalen? Zo nee, hoe moeten we deze beantwoording dan opvatten en op welke wijze moeten de kosten volgens het College worden verhaald?

Zonder teveel op de inhoud in te gaan is het belangrijk te beseffen dat het onderwerp 'no show' veelbesproken is in de zorg zoals bijvoorbeeld bij de eerste en tweede lijnszorg. En ook niet alleen bij de Wmo, maar ook bij jeughulp, Wlz- en Zvw zorg. Het gaat er om dat er een juiste prikkel wordt afgegeven aan een aanbieder om 'no show' tegen te gaan. De kosten van 'no show' kunnen naar onze mening ook niet verhaald worden op de overheid. Het laat onverlet dat we de signalen over 'no show' serieus nemen, en ook dit aspect,

opnieuw tegen het licht zullen houden. Zo kunnen we ervoor kiezen om 'no show' op te nemen in de nieuw te berekenen kostprijsberekening

Casussen: een selectie

Als laatste gaan we met deze vragen graag in op enkele concrete casussen: InteraktContour, Zorggroep Noordwest-Veluwe en Careander. Zij hebben in verschillende gesprekken de gevolgen van de procedure voor zowel de geboden zorg als de cliënten toegelicht. Dit is overigens slechts een selectie uit de casussen, maar zijn wel illustrerend voor het probleem als geheel.

Opmerking: Op bestuurlijk niveau is, naar aanleiding van de tekst die hierna door de beide fracties is gesteld, contact geweest met bestuurders van de 3 aangehaalde zorgorganisaties. Die zijn niet onverdeeld gelukkig dat zij aangehaald worden door de raadsleden in deze schriftelijke vragen.

Een aantal bestuurders van zorgaanbieders hebben bij de gemeente aangegeven ook niet onverdeeld gelukkig te zijn met de publiciteit rondom deze kwestie omdat zij waarde hechten aan een goede relatie met de gemeente.

InteraktContour

Bij de cliënten van InteraktContour was al voor april duidelijk dat deze op zoek moesten naar een nieuwe plek. In antwoord op eerdere mondelinge en schriftelijke vragen gaf het college elke keer aan dat opvolging tijdig geregeld zou zijn. Uit gesprekken met begeleiders en mantelzorgers bleek echter dat de cliënten in onzekerheid bleven. Op aanvraag verstrekte de gemeente namen van mogelijke vervangende zorgorganisaties, waar de cliënten vervolgens zelf achteraan moesten en die niet bleken te voldoen. Regie ontbrak zowel op casusniveau (1 gezin, 1 plan, 1 regisseur), als op bestuurlijk niveau (overleg met aanbieders over groepen cliënten).

Eind mei bleek er nog steeds geen goede nieuwe zorgverlener te zijn en werd InteraktContour gevraagd nog 2 weken door te gaan met de begeleiding. Cliënten weten ondertussen nog steeds niet waar ze vanaf 14 juni terecht kunnen en geven aan hier ook geen ondersteuning van de gemeente te ervaren. Op 11 juni zou InteraktContour echt stoppen en één dag daarvoor verlengt de gemeente alsnog het contract, waardoor de cliënten hier toch kunnen blijven. Gevolg van deze ad hoc aanpak is dat het begeleidingsteam van InteraktContour uit elkaar geslagen is, omdat een groot deel van de begeleiders al zijn overgeplaatst binnen de organisatie, of hebben gesolliciteerd op een andere baan. Daarnaast heeft dit maandenlange onnodige stress opgeleverd voor een grote groep kwetsbare cliënten en hun mantelzorgers.]

16) Hoe reflecteert het College op haar eigen rol in deze casus?

Inhoudelijk klopt het voorgaande feitenrelaas gedeeltelijk. Feit is dat het college terugkijkt op een uiterst ongelukkige situatie, die uiteindelijk niemand heeft gewild. Het college was en is gehouden aan de regels van de aanbestedingswet en was met handen en voeten gebonden. Doordat InteraktContour zich niet ingeschreven had en zich daardoor in deze aanbesteding buitenspel heeft gezet was het onmogelijk om, mede gezien het feit dat InteraktContour de publiciteit zocht en ook cliënten en mantelzorgers van zich lieten horen, adequaat te kunnen reageren. In onze optiek is de onrust ontstaan toen duidelijk werd dat InteraktContour zich niet heeft ingeschreven voor deze aanbesteding en gelijktijdig de publiciteit zocht. Dat heeft inderdaad veel onrust opgeleverd bij cliënten van InteraktContour. Het college is zich bewust van die situatie maar heeft zich niet kunnen verweren, wetende dat een reactie wellicht tot nog meer onrust zou leiden. De gemeente heeft, met ondersteuning van de aanbestedende dienst en een externe jurist, pogingen gedaan om vervolgsafspraken te maken met InteraktContour. Het onderhandelingsresultaat werd pas een dag voor de ingangsdatum bereikt. Overigens is er geen sprake van verlenging van de overeenkomst. Inmiddels is bekend, hoe, op hoofdlijnen, het proces gelopen is. Het college heeft bij al haar uitgezette acties het welbevinden van haar inwoners en de zorgcontinuïteit altijd op de eerste plaats gezet.

17) Waarom ontbrak bij de overgang naar een mogelijke nieuwe zorgaanbieder zowel de regie op casus niveau als op bestuurlijk niveau?

Het is ingewikkeld een kort antwoord te geven op deze vragen omdat het een complex van verschillende factoren is. Het heeft niet ontbroken aan regie op casus- of bestuurlijk niveau. Op casusniveau is - net zoals bij de overige aanbieders - gekozen voor een werkwijze, waarbij de gemeenten hebben gecommuniceerd dat zij eindverantwoordelijk blijven. Het was echter de nadrukkelijke wens van aanbieders zelf om in eerste instantie met hun cliënten, die zij zelf het beste kennen, te onderzoeken welke andere aanbieder geschikt zou kunnen zijn. Dat is overigens ook een heel gebruikelijke route bij aanbestedingen in de zorg. Op bestuurlijk niveau is tijdens de standstill-periode niet gesproken met InteraktContour. Immers, zij hebben zich niet ingeschreven op de aanbesteding en omdat het college niet met InteraktContour in gesprek kon over de aanbesteding tot de dag na definitieve gunning. Het college is gehouden aan de regels van de Aanbestedingswet. Op het moment dat aanbieders gegund waren, zijn de gesprekken met InteraktContour direct opgestart en zijn er vele gesprekken gevoerd op zowel ambtelijk- als bestuurlijk niveau.

18) Hoe borgt het College dat deze regie op beide terreinen in de toekomst en op andere dossiers in het Sociaal Domein wel aanwezig is.

Zie antwoord 17. Het college is van mening dat u een verkeerde conclusie trekt. Er was wel degelijk sprake van regie door het college (en uitvoering) op dossiers. Het college zal de lessons learned uit deze aanbesteding meenemen in de eerstvolgende aanbestedingen binnen het Sociaal Domein.

19) Door signalen vanuit het werkveld, de politiek, de cliënten en mantelzorgers was al duidelijk dat er geen goed alternatief was. Waarom heeft het College desondanks tot letterlijk het allerlaatste moment gewacht met het waarborgen van de continuïteit waardoor het begeleidingsteam al uiteengevallen was?

Daarbij moet gemeld dat de regels van de aanbestedingswet zijn gevolgd. Die zijn zo opgesteld dat er gesproken wordt met gegunde partijen. De gegunde aanbieders dienen gezamenlijk de opdracht in te vullen. Er zijn tal van gesprekken met de gegunde aanbieders gevoerd, waarbij zij in eerste instantie met elkaar uitspraken (ook schriftelijk) dat zij de cliënten van InteraktContour konden overnemen. Om die reden kon er derhalve niet eerder met InteraktContour gesproken worden. Het college heeft erop vertrouwd dat de gegunde aanbieders met een oplossing zouden komen. Het gesprek met InteraktContour kon pas plaatsvinden op het moment dat de gegunde aanbieders formeel aan hebben gegeven geen passende oplossing te kunnen bieden en het college er onvoldoende vertrouwen in had dat er kwalitatief goede ondersteuning geboden kon worden door de andere partijen. Dat was helaas pas op een heel laat moment bekend.

20) Waarom heeft het College de cliënten niet op de eerste plaats gezet en maandenlange stress veroorzaakt?

21) Hoe zou het College een soortgelijke casus in de toekomst anders aanpakken?

Zie antwoord 17 en 19.

Zorggroep Noordwest-Veluwe

Een tweede casus is die van Zorggroep Noordwest-Veluwe. Zij verzorgt op twee locaties in Harderwijk de groepsbegeleiding voor ouderen met vaak een vorm van dementie. Vanwege het verlaagde tarief heeft de Zorggroep besloten om niet in te schrijven op de nieuwe aanbesteding, omdat de zorg niet meer kostendekkend geboden kon worden. Ook hier bleek de gemeente geen alternatief te kunnen vinden. De Zorggroep heeft zelf ook actief gezocht naar partijen die de zorg over konden nemen, maar alle mogelijke partijen gaven aan deze zorg niet te kunnen bieden voor het gevraagde tarief. Als oplossing heeft de gemeente uiteindelijk besloten om Zorggroep Noordwest-Veluwe te vragen de zorg te blijven bieden tot 1 oktober voor het oude, wel kostendekkende tarief. Omdat ook hier pas laat duidelijkheid was, leverde dit wederom veel stress op voor cliënten en mantelzorgers.

22) Hoe reflecteert het College op haar eigen rol in deze casus?

Inhoudelijk klopt het voorgaande feitenrelaas niet. Er zijn meerdere redenen dat de Zorggroep Noord West Veluwe ervoor gekozen heeft zich niet in te schrijven. De situatie is niet een op een te vergelijken met die van InteraktContour. Daarbij is het gelopen proces, in vergelijking met die van InteraktContour, compleet verschillend:

De Zorggroep heeft vanaf het begin wel de overgangsregeling geaccepteerd. De Zorggroep heeft in een vroeg stadium een gesprekspartner gevonden die mogelijk de cliëntengroep (ouderen/dementie) kon gaan overnemen in Harderwijk (en Ermelo). Die aanbieder heeft nadrukkelijk (ook in gesprekken met de gemeente) juist aangegeven wel uit te kunnen met de tarieven, wanneer de dagbesteding anders (meer in samenwerking met het voorliggend veld en welzijnsorganisaties) zou worden ingericht. Daar zijn ook nog altijd concrete plannen voor.

23) Waarom denkt het College dat alle gevraagde partijen hebben aangegeven deze zorg niet kostendekkend voor het huidige tarief te kunnen bieden?

Zie voorgaande antwoorden.

24) Ziet het College het tijdelijk inhuren van Zorggroep Noordwest-Veluwe voor het oude tarief als een signaal dat dit tarief noodzakelijk is?

Deze stelling is onjuist. Zie voorgaande antwoorden.

25) Hoeveel andere zorgpartijen zijn na 1 juni gevraagd om de zorg voort te zetten omdat er geen vervangende partij beschikbaar was?

Zie antwoord 12.

26) In hoeveel gevallen wordt hiervoor het oude tarief gehanteerd als vergoeding?
27) Indien niet in alle gevallen het oude tarief wordt gehanteerd: waarom wordt er onderscheid gemaakt tussen partijen?

Zie antwoord 12. Daarbij: er is geen onderscheid gemaakt tussen partijen die geen contract hebben. Wat er gaat gebeuren met het tarief voor de partijen die wel een contract hebben, is nog niet bekend. Zie de raadsinformatiebrief van 21 juli jongstleden.

Careander

De laatste casus gaat om Careander. Dat is een grote regionale zorgaanbieder met veel onderaannemers. Enkele van de onderaannemers hebben bij ons aangegeven dat het nieuwe tarief grote zorgen met zich meeneemt. Een van de onderaannemers verzorgt arbeidsmatige begeleiding en gaf aan door het nieuwe tarief twee keuzes te hebben: de Wmo cliënten verzoeken een Wlz aanvraag in te dienen, of de cliënten te moeten ontslaan. Voor de goede orde: het gaat hier om kwetsbare mensen met een verstandelijke beperking of het syndroom van down.

Reactie: In een gesprek met Careander op 13 juli 2021 komt naar voren dat een onderaannemer van Careander allereerst naar de raadsleden is gestapt. Dat is niet uit naam van Careander gebeurd, maar vooral uit naam van hun eigen onderneming.

Careander geeft in een reactie aan dat het wel een gesprek gevoerd heeft met de raadsleden, maar voor 22 juni 2021 (datum dat de regionale projectgroep aanbieders Begeleiding groep heeft bijgepraat over de bijstelling vd kostprijs). Na de bijeenkomst zat Careander anders in de wedstrijd. Ze waren gerustgesteld dat de kostprijs herberekend gaat worden. Zij zijn niet gelukkig dat zij in deze serie vragen worden aangehaald.

28) Welke keuze vindt het College dat deze zorgaanbieder zou moeten maken?

Het college vindt dat een aanbieder niet voor zo een keuze zou moeten komen te staan.

29) Vindt het College dat de zorgaanbieder nog steeds dezelfde zorg zou moeten leveren voor een tarief dat ongeveer 25% lager ligt en waarom?

Zie de antwoorden 1 tot en met 10.

Een andere kleine onderaannemer geeft ook aan dat het tarief voor cliënten (eveneens met een verstandelijke beperking) niet meer kostendekkend is. Doordat deze ook andere cliënten met een andere indicatie heeft, denkt deze aanbieder het nog even vol te kunnen houden, maar doordat de Wmo cliënten stuk voor stuk verlieslatend zijn geworden ziet deze aanbieder op termijn forse gevolgen voor de kwaliteit van de zorg.

30) Vindt het College dat het tarief voor de Wmo cliënten gemiddeld kostendekkend zou moeten zijn, of moeten aanbieders dit zelf compenseren met overige inkomsten, bijvoorbeeld vanuit Wlz-cliënten? En in het geval van de compensatie vanuit de Wlz cliënten: hoe reflecteert het college daarop, bezien vanuit het perspectief van de Wlz-cliënt.

Het college vindt dat een onwenselijke situatie. Zie verder de beantwoording van de vragen 1 tot en met 10.

31) Indien het College niet vindt dat het tarief kostendekkend zou moeten zijn, hoe rijmt het College dit dan met de eigen normen voor opdrachtgeverschap?

Het college vindt dat het tarief kostendekkend dient te zijn. Zie de beantwoording van de vragen 1 tot en met 10.

32) Indien het College wel vindt dat het tarief kostendekkend zou moeten zijn, waarom biedt zij dit tarief dan niet?

Zie de beantwoording van de vragen 1 tot en met 10.

Een overkoepelend gesprek met Careander leerde dat deze aanbesteding Careander weliswaar een forse verliespost oplevert, maar dat zij dit op de volledige bedrijfsvoering aan kan. Wel geeft Careander aan dat het tarief voor groepsbegeleiding Wmo voor zowel de eigen organisatie als voor alle onderaannemers niet meer als kostendekkend wordt beschouwd. Zij zijn erg geschrokken van de impact van deze aanbesteding en hebben grote zorgen over de nog komende aanbestedingen op het sociaal domein, zoals de jeugdzorg.

33) Hoe reflecteert het College op deze zorgen?

Voorgaande beantwoording geeft heel duidelijk aan hoe het college reflecteert op de afgelopen periode. Het is voor het college heel belangrijk dat er een oplossing komt voor de ontstane situatie. Daarover bent u geïnformeerd in de afgelopen periode, zie o.a. de laatst verstuurd raadsinformatiebrief van 21 juli jongstleden. Verder heeft Careander aangegeven gerustgesteld te zijn wetende dat de kostprijs herberekend gaat worden.

34) Ziet het College in deze zorgen aanleiding om de kostprijsberekeningen opnieuw te bestuderen en waar nodig aan te passen? Zo nee, waarom niet?

Ja.

35) Vindt het College dat zij door middel van de hoeveelheid voorbeelden van een groot aantal aanbieders, evenals de eerder verstuurd brandbrieven, inspraken en vragen gedurende de aanbestedingsprocedure voldoende signalen heeft ontvangen om in te zien dat het tarief voor groepsbegeleiding niet kostendekkend is?

Ja.

36) Zo nee, hoeveel signalen heeft het College dan nog nodig voordat ze dit wel inziet?

-

Wij gaan ervan uit dat door de antwoorden op uw vragen en mede op signalen vanuit de aanbieders wij nu een zorgvuldig en rustig traject kunnen ingaan bij de inkoop van de producten begeleiding groep en begeleiding groep arbeidsmatig.

We vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Harderwijk



de heer J.P. Wassens
secretaris



de heer G.J. van Noort
loco-burgemeester