

Voorstel optimalisatie deelovereenkomst Hbh

Van: gemeenten Midden - Holland

Aan: Fysieke Overlegtafel Wmo van 14 oktober 2015

Inleiding

In de aanloop naar de zomer is er onduidelijkheid ontstaan over onderdelen van de deelovereenkomst hulp bij het huishouden. Concrete aanleiding hiervoor is het wegvallen van voetnoot acht in de contracten. Deze voetnoot behoorde uitleg te bevatten over de wijze waarop de klanttevredenheidsscore voor nieuwe aanbieders Hulp Bij Huishouden tot stand komt. Ook bleek er verwarring over de wijze waarop het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) wordt ingericht.

De klanttevredenheidsscores van aanbieders tellen mee als gunningscriterium in het dynamisch selectiemodel van de gemeente en bepalen dus mede hoeveel cliënten aan een aanbieder worden toegewezen. De onduidelijkheid die is ontstaan over de totstandkoming van de scores heeft geresulteerd in een juridisch traject met een vijftal aanbieders waarbij ook de weging van de gunningcriteria ter discussie werden gesteld.

De afgelopen maanden heeft geregeld overleg plaatsgevonden tussen gemeente en aanbieders om tot een oplossing te komen. In deze overleggen is duidelijk geworden dat een optimalisatie van de overeenkomsten gewenst is. Er is afgesproken via drie stappen in gezamenlijkheid te werken aan een duurzame oplossing voor de problematiek:

1. Korte termijn – tot 1 oktober 2015 (later uitgesteld naar 1 november 2015)
 - a) Een versneld KTO uitvoeren zodat aanbieders die op dit moment nog geen eigen KTO score hebben, deze alsnog kunnen opbouwen.
 - b) Aan aanbieders zonder eigen KTO score (tijdelijk) niet langer een score toe te kennen op basis van de gemiddelde regionale score voor klanttevredenheid.
 - c) Gezamenlijk werken aan een gedragen voorstel voor de middellange termijn.
2. Middellange termijn - november 2015 tot januari 2017
 - a) Invulling geven aan gedragen voorstel voor de invulling van de tekst van voetnoot 8 zodat voor alle partijen in de deelovereenkomst HBH duidelijk is op welke wijze KTO scores worden toegekend aan (nieuwe) aanbieders zonder eigen KTO score. Tevens afspraken maken over de inrichting van het KTO. In de tussentijd werken we met de partners aan de ontwikkeling van nieuwe dienstverlenings- en bekostigingsmodellen voor de dienst HBH op de lange termijn. Daarmee krijgt deze transformatie HBH een plaats in de bredere transformatieagenda WMO die we samen met partners dit najaar ontwikkelen.
3. Lange termijn – vanaf 2017
 - a) Invoering van mogelijke nieuwe dienstverlenings- en bekostigingsmodellen voor HBH.

Korte termijn oplossing - stand van zaken

Ad 1a)

De gemeente heeft een versneld KTO in gang gezet. Op 21 juli hadden van de 20 gecontracteerde aanbieders 7 aanbieders een eigen KTO (35%). Het cijfer loopt uiteen van een 6,4 tot 8,7. Het

gemiddelde van de regio op dat moment was 8,0. Op 24 juli zijn 2800 KTO's naar inwoners met een indicatie voor hulp bij het huishouden in Midden-Holland toegezonden. De tussenstand van de retour ontvangen KTO's is opgemaakt op maandag 10 augustus: er waren op dat moment 1246 retour ontvangen (44,5%). Op 10 augustus hadden van de 20 gecontracteerde aanbieders 14 aanbieders een eigen KTO (70%). Cijfer loopt uiteen van 6,9 tot 8,6. Gemiddelde van de regio op dat moment is 7,9. Zes aanbieders zonder eigen KTO hebben of te weinig klanten (minimaal zes) of te weinig respons.

Ad 1b)

Vanwege de missende voetnoot is tijdens de FO van 21 juli ingestemd met de tijdelijke oplossing om aan aanbieders zonder eigen KTO score niet langer een (alternatieve) score toe te kennen op basis van de gemiddelde regionale score voor klanttevredenheid. Ook is afgesproken om in overleg te treden. Dit overleg moest leiden tot een herzien - en waar nodig aangepast - voorstel voor de toekenning van KTO scores aan de aanbieders zonder eigen score. Dit voorstel zou in werking moeten treden per 1 oktober 2015. Tijdens het FO op 19 augustus is afgesproken om de tijdelijke oplossing te verlengen tot 1 november 2015 omdat er nog geen gedragen voorstel was (zie c).

Ad 1c)

Er is een werkgroep van gemeente en aanbieders aan de slag gegaan met als doel het formuleren van een gedragen voorstel. Via deze werkgroep waren aanbieders welkom om een eigen voorstel in te dienen. De eerste werksessie om tot een gedragen voorstel te komen heeft plaatsgevonden op 6 augustus. Voorafgaand aan die werksessie heeft een aantal aanbieders gezamenlijk 1 voorstel ingediend dat bij de bespreking kon worden betrokken. Bij de bespreking was een drietal aanbieders aanwezig en de gemeente. De conclusie tijdens deze werksessie was dat een gedragen voorstel ver weg leek omdat de standpunten uiteen liepen, ook tussen aanbieders onderling. Tijdens de FO HBH van 19 augustus 2015 hebben gemeente en aanbieders de afspraak gemaakt om een tweede werksessie te organiseren met een minimum deelname van 8 aanbieders; opnieuw met als doel tot een gedragen voorstel te komen. In deze FO is ook afgesproken dat de werksessie geen doorgang zal vinden bij een deelname lager dan acht aanbieders. Vervolgens is vanuit de gemeente tweemaal gepoogd een werksessie te beleggen; eerst op 2 en vervolgens op 16 september. Voor beide data hebben zich niet het minimaal benodigde aantal van acht aanbieders aangemeld. Daarmee is het niet mogelijk gebleken tot een gedragen voorstel te komen.

Vervolg

De gemeente vindt het belangrijk een einde te maken aan de onduidelijkheid over het contract en acht het bovendien van belang een einde te maken aan de tijdelijke - en voor sommige aanbieders nadelige - situatie dat aanbieders zonder eigen KTO score zijn uitgesloten van het dynamisch selectie model. Om die reden doet de gemeente een voorstel aan aanbieders voor de invulling van de ontbrekende voetnoot, inrichting KTO en weging gunningcriteria.

Voorstel

Vraagstuk 1: score nieuwe aanbieders (voetnoot 8)

De keuze voor het dynamische selectiemodel is ingegeven door de wens voor meer marktwerking binnen de markt voor de hulp bij het huishouden. Via deze marktwerking stimuleren wij innovatie en verhogen wij de kwaliteit en leveringsgraad.

Het voorstel in de ontbrekende voetnoot 8 was om te werken met een gemiddelde KTO score in de regio voor nieuwe aanbieders (of aanbieders die nog niet voldoende KTO cijfers had om tot een betrouwbaar gemiddelde te komen). Dit voorstel is naar het oordeel van de gemeente nog steeds de meest nette oplossing. Omdat het gemiddelde van de regio dagelijks kan veranderen, is de uitvoering relatief complex.

*Voorstel: Plaats de beoogde inhoud van voetnoot 8 in de huidige overeenkomsten:
 Nieuwe aanbieders bouwen als volgt een KTO cijfer op:
 Bij geen eigen KTO's: gemiddelde van de regio
 Bij 1 eigen KTO's 1 x eigen cijfer + 5 x gemiddelde regio MH
 Bij 2 eigen KTO's: 2 x eigen cijfer + 4 x gemiddelde regio MH
 Bij 3 eigen KTO's: 3 x eigen cijfer + 3 x gemiddelde regio MH
 Bij 4 eigen KTO's: 4 x eigen cijfer + 2 x gemiddelde regio MH
 Bij 5 eigen KTO's: 5 x eigen cijfer + 1 x gemiddelde regio MH
 Bij 6 eigen KTO's of meer: eigen cijfer.*

Vraagstuk 2: inrichting KTO

In de huidige systematiek krijgen cliënten 3 maanden na start van de zorg een klanttevredenheidsonderzoek toegestuurd. Er wordt op dit moment geen periodiek herhalingsonderzoek gedaan onder alle klanten. Over het herhalingsonderzoek is onduidelijkheid omdat in artikel 4.4 (bijlage 2 deelovereenkomst Hbh) staat opgenomen dat er jaarlijks op kosten van gemeente een klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door de gemeente.

Voorstel: Hanteer de volgende werkwijze:

Drie maanden na aanvang zorg wordt een klanttevredenheidsonderzoek Hulp Bij Huishouden verstuurd naar de client. Daarna volgt 1x per jaar een herhalingsonderzoek zolang de indicatie duurt.

Om in aanmerking te komen voor een eigen KTO score moeten voor een aanbieder minimaal 6 klanttevredenheidsonderzoeken retour zijn ontvangen. Het gemiddelde van de uitkomsten uit de onderzoeken bepaalt de KTO score voor die aanbieder in het Dynamisch Selectiemodel.

Naast de specifieke KTO's HbH voert de gemeente breder – landelijk verplicht - Wmo klanttevredenheidsonderzoek (cliëntervaringsonderzoek volgens Wmo2015) uit (zoals bedoeld in artikel 4.4). Inhoud KTO begeleiding wordt nog ontwikkeld. Beoogde datum eerste resultaten KTO begeleiding 1^e halfjaar 2016.

Vraagstuk 3: de weging van de gunningcriteria

De gunning per cliënt via het dynamisch selectiemodel is een samenspel van prijskorting, voorkeur cliënt en klanttevredenheid. Voor nieuwe cliënten was het uitgangspunt kwalitatief goede ondersteuning voor de scherpste prijs. Met geringe cliëntvoorkeur, immers zij hebben nog geen eigen ervaring en band met een zorgaanbieder of zorgverlener voor het product hulp bij het huishouden.

Voorgesteld wordt om bij de huidige systematiek te blijven omdat dit zorgt voor kwalitatief goede ondersteuning (gegeven de gemiddelde KTO-scores voor aanbieders) voor een scherpe prijs, kwaliteit belangrijk is in de weging en het de mogelijkheid geeft aan nieuwe aanbieders om toe te treden.

Voorstel: Doe geen aanpassingen aan de huidige weging van de gunningcriteria voor nieuwe cliënten.

Gunningcriteria	Weging
Kortingspercentage	10% (per 1% korting 10 punten)
Positieve voorkeur	10
KTO	20 punten per schoolcijfer
Negatieve voorkeur	-1000
Indicatiestelling gemeente	2000

Gevraagd besluit: in te stemmen met de voorstellen bij vraagstuk 1, 2 en 3.