

Gemeente Veenendaal

Evaluatieonderzoek Wmo aanbesteding



Irene Lapajian, Roel van Weert, Marjolijn Zwanepol
22 augustus 2017

significant.

Inleiding (1)

Eind 2014 heeft de gemeente Veenendaal een openbare aanbestedingsprocedure doorlopen om te komen tot contracten met aanbieders voor de uitvoering van de immateriële Wmo ondersteuningstaken. De aanbesteding 2015-2017 (met een jaar verlengd tot 2018) is opgesplitst in vier percelen: schoonmaakondersteuning, individuele ondersteuning, groepsgerichte ondersteuning en logeeropvang. Significant heeft in de periode juli t/m augustus 2017 deze aanbesteding geëvalueerd, zodat de gemeente Veenendaal de leerpunten kan gebruiken in de nieuwe aanbesteding waarvan het contract per 1 januari 2019 ingaat.

Doelstellingen

Het onderzoek kent de volgende drie doelstellingen:

1. Evaluatie van de Wmo aanbesteding 2015-2018 met de aanbieders en andere stakeholders (waaronder Wmo-Forum, de gemeente en niet-gecontracteerde aanbieders);
2. Aanbevelingen voor de nieuwe aanbesteding op het gebied van:
 - a) Het proces: de gekozen aanbestedingsprocedure;
 - b) De inhoud: de gekozen uitvoeringsvariant, beschrijving van de opdracht, inrichting van de ondersteuningsstructuur;
 - c) Financiële en administratieve uitvoering (uitvoeringsvariant);
3. Concrete voorbeelden van werkwijzen bij andere gemeenten.

De onderzoeksvragen zijn opgenomen in bijlage B.

Methode

Wij hebben gebruikgemaakt van de volgende onderzoeksmethoden:

Online-enquête

De online-enquête is uitgezet onder de volgende stakeholders:

- 42 aanbieders (gecontracteerde aanbieders);
- 20 leden van het Wmo-forum;
- 25 niet-gecontracteerde aanbieders;

De vragenlijsten waren aangepast op de doelgroep (zie bijlage B). Aan de aanbieders hebben we vragen gesteld over alle onderzoeksvragen. Bij het Wmo-forum hebben we ons beperkt tot een vraag over de toegang tot de voorzieningen en in hoeverre de transformatiedoelen behaald worden. De vragen aan de niet-gecontracteerde aanbieders gingen over de reden waarom ze destijds niet hebben deelgenomen, of dit invloed heeft op hun uitvoeringspraktijk en over toekomstige deelname. Deze verschillende vragen aan de diverse stakeholders bepalen ook in de opbouw van het rapport dat niet op elk thema vanuit verschillende perspectieven een mening kan worden weergegeven.

Telefonische interviews

Naast het houden van een online-enquête vonden wij het belangrijk om voor deze evaluatie ook met de stakeholders zelf te spreken. Met interviews is het mogelijk om door te vragen en om door te pakken

Inleiding (2)

op waarom een bepaalde doelstelling (niet) wordt behaald. Deze interviews boden een verdiepingsslag en waren complementair aan de online-enquête. We hebben interviews gehouden met:

- 5 gecontracteerde aanbieders (verdeeld over de percelen);
- 1 lid van het Wmo-forum;
- 2 medewerkers van de gemeente.

Analyse

Voor de analyse van de gegevens maken wij gebruik van beschrijvende statistieken, aangevuld met kwalitatieve informatie uit de enquête-toelichtingen en de interviews. Dit levert een breed en algemeen beeld op van diverse stakeholders.

Kwantitatieve analyses

De figuren in hoofdstuk 1 zijn gebaseerd op antwoorden van de aanbieders. Voor de overzichtelijkheid zijn de antwoorden ‘mee eens’ en ‘helemaal mee eens’ samengenomen bij het beschrijven van de resultaten, evenals de tegenhanger ‘mee oneens’ en ‘helemaal mee oneens’ en ‘neutraal’ en ‘geen mening’.

Kwalitatieve toelichtingen

De gesloten vragen zijn door alle respondenten beantwoord. Een aantal respondenten heeft de ruimte voor opmerkingen benut om een toelichting te geven op hun antwoord. Daar waar een opmerking vaker

is gemaakt komt deze terug in de belangrijkste bevindingen in hoofdstuk 1. Echter, omdat de kwalitatieve informatie in deze rapportage veelal bestaat uit losse uitspraken van enkele aanbieders kunnen ze niet allemaal als conclusies worden gelezen. Om deze reden hebben wij alle kwalitatieve toelichtingen in bijlage A gezet. De verschillende uitspraken kunnen uiteraard wel meegenomen worden als aandachtspunten.

Integrale resultaten

Bij de resultaten geven wij aan van wie de respons is. Informatie uit de interviews met de gemeente hebben we met name gebruikt als achtergrondinformatie en is op sommige plekken in het rapport terug te lezen als toevoeging op een opmerking of aanbeveling.

Respons

In totaal hebben 53 respondenten de online-enquête ingevuld:

- 25 aanbieders (respons van 60%);
- 60% geeft aan bij de aanbesteding destijds betrokken te zijn geweest, 40% van de personen die de vragenlijst ingevuld hebben waren destijds niet betrokken;
- 10 leden van het Wmo-forum (respons van 50%);
- 2 van de 10 Wmo-forum respondenten maken zelf gebruik van Wmo-ondersteuning;
- 18 niet-gecontracteerde aanbieders (respons van 72%).

In bijlage D is het overzicht van deelnemende partijen opgenomen.

Inleiding (3)

Representatief

Daar waar het aantal respondenten kleiner is dan 15 benoemen we het aantal respondenten die een bepaalde stelling heeft ingenomen. Voor de vragen waar het aantal respondenten meer is dan 15 geven we de resultaten in percentages weer. De respons van dit onderzoek is hoog. De kwalitatieve uitspraken zijn echter niet in alle gevallen te generaliseren, doordat dit losse uitspraken van enkele aanbieders betreft (zie hiervoor 'kwalitatieve toelichtingen').

Indeling van het rapport

Het eerste hoofdstuk bevat de kwantitatieve resultaten uit de enquête van de aanbieders. In ditzelfde hoofdstuk delen wij de belangrijkste bevindingen die gebaseerd zijn op de kwantitatieve resultaten evenals de kwalitatieve toelichtingen die door meerdere (in ieder geval twee) stakeholders zijn benoemd (zie bijlage A voor alle toelichtingen).

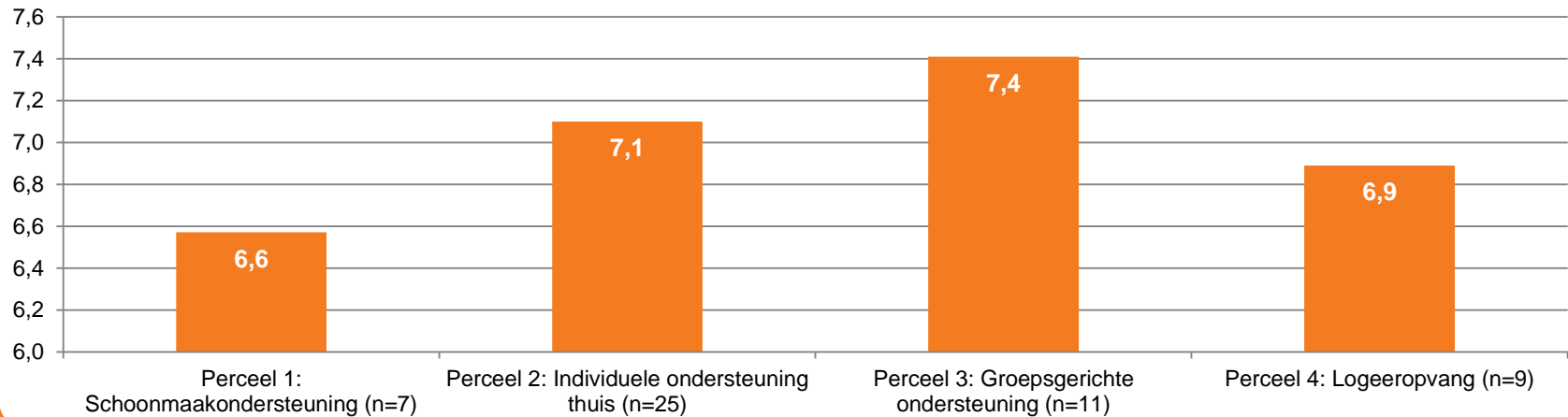
Daarnaast koppelen wij in dit hoofdstuk aanbevelingen aan de belangrijkste bevindingen. In hoofdstuk 2 geven wij een reflectie op de gehele evaluatie van de aanbesteding met nog een aantal overkoepelende aanbevelingen.

1. Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen



Gemiddelde rapportcijfers

Gemiddeld rapportcijfer over het gehele aanbestedingstraject



Gemiddelde rapportcijfers

De aanbieders hebben een rapportcijfer gegeven per perceel waarvoor ze gecontracteerd zijn.

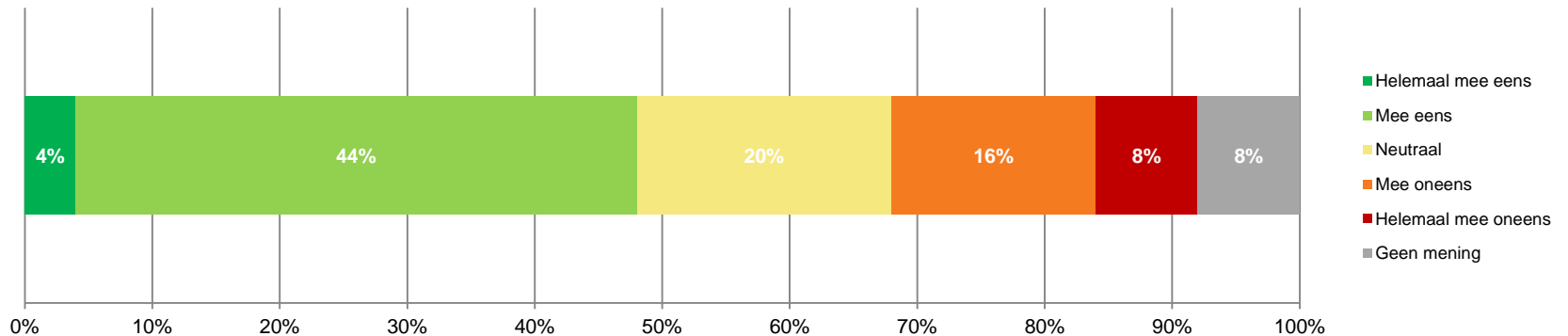
- Perceel 1 schoonmaakondersteuning scoort het laagst met een 6,6
- Perceel 3 scoort het hoogst met een 7,4
- Alle percelen hebben een ruime voldoende gekregen van de aanbieders.

Algemeen

Over het algemeen zijn de stakeholders tevreden over het proces en de uitvoering van deze aanbesteding. Dit is terug te zien in de gemiddelde rapportcijfers van rond de 7. Er zijn weinig grote problemen naar voren gekomen. Wel zijn er aandachtspunten, zo kan de gemeente in de toekomst meer sturen op de transformatiedoelstellingen en de aanbieders hierin zoveel mogelijk faciliteren.

Proces: aanbestedingsvorm

De aanbestedingsvorm bood handvatten om tot een goede offerte te komen (n=25)



Belangrijkste bevinding:

- De aanbestedingsvorm bood voldoende handvatten om tot een goede offerte te komen, maar bood weinig ruimte voor innovatie. Daarnaast is deze wijze van aanbesteden voor kleine organisaties relatief veel werk.

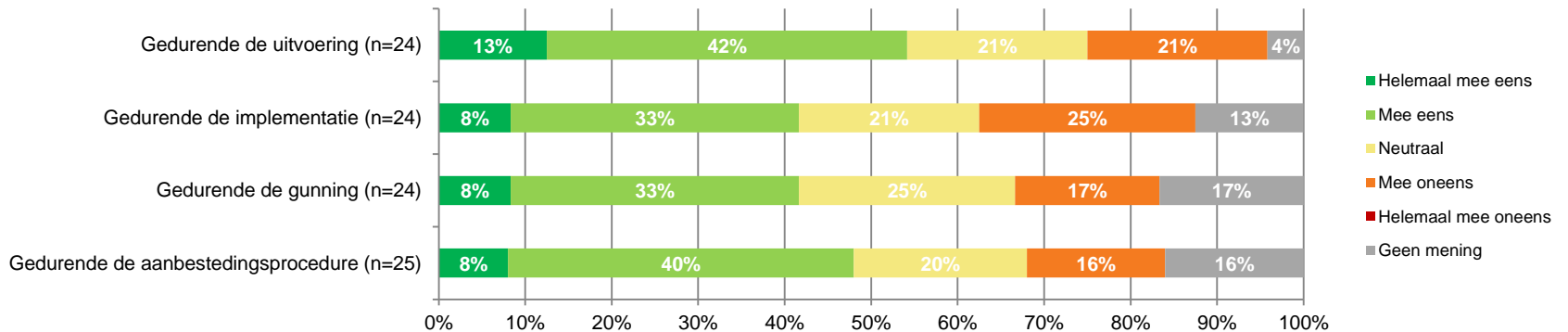
beperkt mogelijk te houden voor aanbieders, bijvoorbeeld door het organiseren van een instructiesessie, waarbij de aanbieders meegenomen worden in het proces.

Aanbevelingen

1. Zoek naar mogelijkheden om in de aanbesteding meer ruimte te bieden voor innovatie, bijvoorbeeld door de mogelijkheden in de aanbestedingswet te onderzoeken, zoals innovatiepartnerschap.
2. Zoek naar mogelijkheden de belasting voor inschrijving zo

Proces: communicatie

De communicatie vanuit de gemeente was duidelijk



Belangrijkste bevindingen:

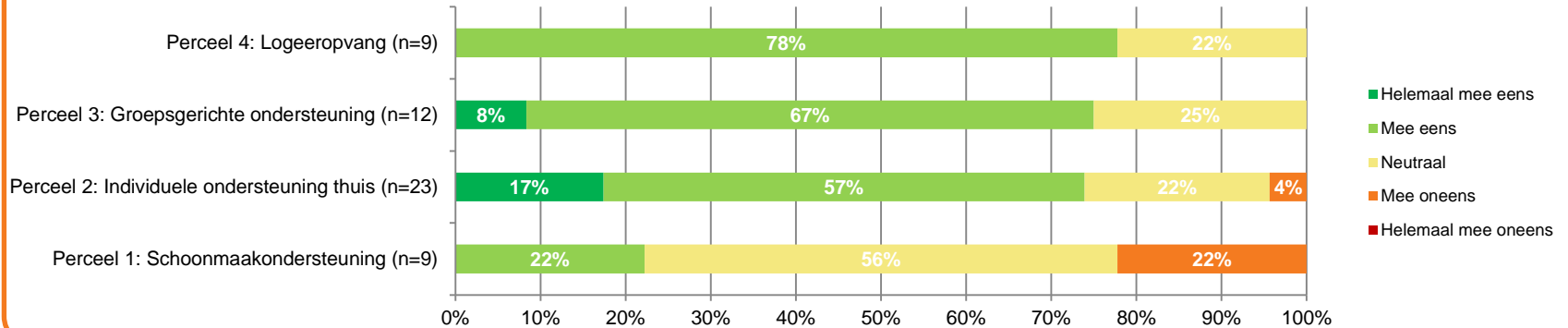
- De communicatie gedurende de uitvoering scoort het meest positief (55% vindt de communicatie duidelijk).
- Aanbieders zijn over het algemeen tevreden over de communicatie van de gemeente. Uit de interviews blijkt dat ze de korte lijntjes, het persoonlijk contact, de snelle reacties op vragen, en goede informatievoorziening positief waarderen.
- Het is belangrijk dat de gemeente en de aanbieders dezelfde 'taal' spreken om miscommunicatie te voorkomen. Dit geven zowel de geïnterviewde aanbieders als de gemeente aan.

Aanbeveling

3. *Besteed aandacht aan het goed begrijpen van elkaar en sluit als gemeente zoveel mogelijk aan bij de taal van de aanbieders.*

Opdrachtomschrijving

De beschrijving van de opdracht in de inkoopdocumenten gaf voldoende houvast voor de uitvoering van de taken gedurende de contractperiode



Belangrijkste bevindingen:

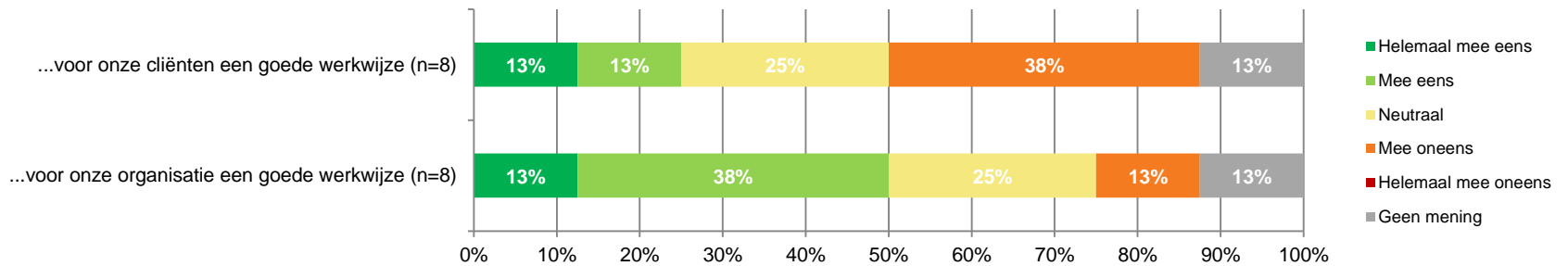
- Aanbieders zijn over het algemeen tevreden over de opdrachtomschrijving en bij onduidelijkheden kunnen ze de gemeente goed bereiken voor vragen.
- De gemeente geeft aan dat ze met de kennis van nu nog beter aan kunnen sluiten op de werkwijze van aanbieders en dat ze aanbieders en Wmo-consulenten willen betrekken bij het formuleren van de opdrachtomschrijving.

Aanbevelingen

4. *Formuleer de opdrachtomschrijving in overleg met aanbieders en consulenten om een goede vertaalslag te maken van de wensen van de gemeente naar de uitvoeringspraktijk van de aanbieders.*

Perceel 1: Schoonmaakondersteuning

De organisatie van de schoonmaakondersteuning als algemene voorziening is...



Belangrijkste bevindingen:

- Perceel 1 scoort het laagst qua tevredenheid (cijfer 6,6). Aanbieders geven aan dat het voor hen een goede werkwijze is, maar voor cliënten vinden zij de werkwijze minder goed werken, hierbij speelt de stapeling van de eigen bijdrage een rol. Ook zijn de lage tarieven voor aanbieders een drempel voor goede uitvoer van deze voorziening. De gemeente herkent dit geluid, mede naar aanleiding hiervan heeft zij het tarief voor aanbieders voor 2016 en 2017 verhoogd. Continue toetsing van tarieven blijft nodig;
- Vier aanbieders geven aan dat er onvoldoende ruimte is voor ondersteuning op maat.

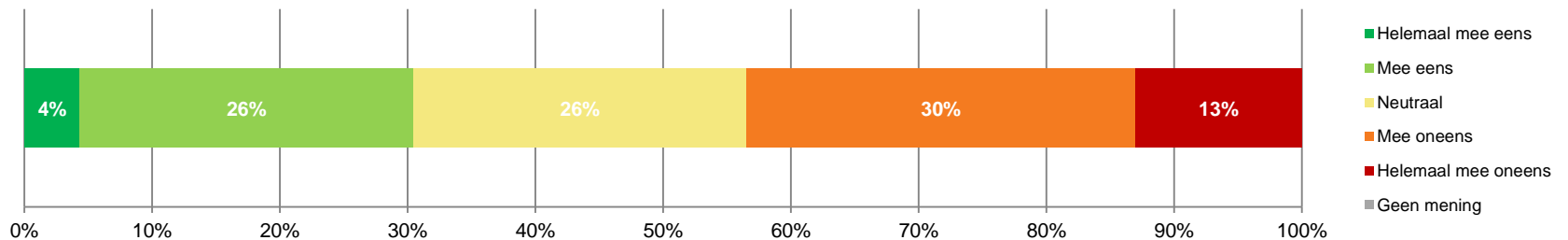
- Vier leden van het Wmo-forum geven aan dat de toegang tot schoonmaakondersteuning niet goed is georganiseerd, vier staan hier neutraal tegenover en één persoon vindt de toegang goed georganiseerd (n=9).

Aanbevelingen

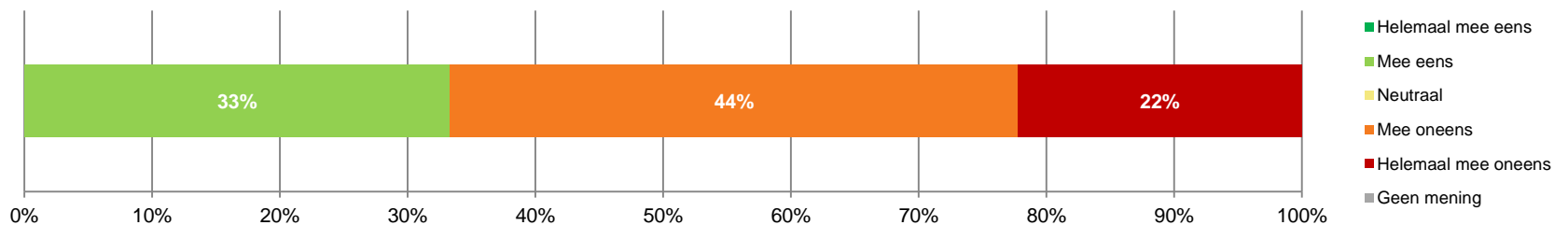
5. *Besteed aandacht aan de hoogte van de eigen bijdrage bij de huishoudens met een inkomen net boven het minimumloon.*
6. *Voorkom zoveel mogelijk de stapeling van eigen bijdragen.*
7. *Onderzoek wat een reëel tarief is voor de aanbieder.*
8. *Bespreek met aanbieders de voorwaarden die nodig zijn zodat er ruimte is voor meer ondersteuning op maat.*

Perceel 2 en 3: Individuele ondersteuning thuis en Groepsgerichte ondersteuning (1)

Perceel 2: De perceelindeling in de categorieën licht, midden, zwaar hielp om af te schalen (n=23)



Perceel 3: De perceelindeling in de categorieën licht, midden, zwaar hielp om af te schalen (n=9)



Perceel 2 en 3: Individuele ondersteuning thuis en Groepsgerichte ondersteuning (2)

Belangrijkste bevindingen:

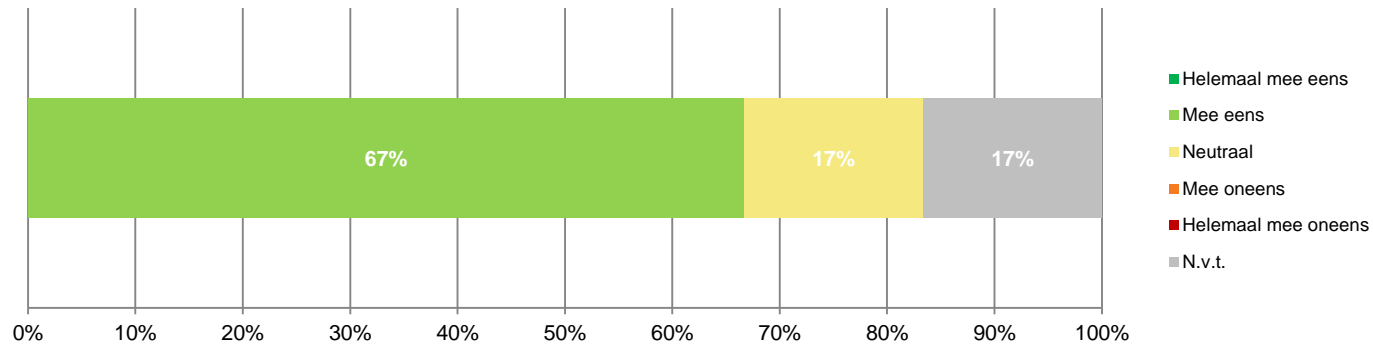
- De richtlijnen en verwachtingen over de indeling in categorieën zijn duidelijk (daardoor is betere differentiatie mogelijk) (n=9);
- Alhoewel de indeling in categorieën (licht, midden, zwaar) op papier duidelijk omschreven is, stimuleert het in de praktijk niet altijd tot op- en afschalen (n=6).
- Het aantal uren dat beschikt wordt is vaak realistisch en zo niet, dan kan de aanbieder hierover in gesprek met de gemeente (n=5).
- Door uren te beschikken in een korte periode, zoals per week of per maand, is er echter minder flexibiliteit in het moment van inzet van uren (n=3).
- Zes leden van het Wmo-forum zijn neutraal over de stelling dat er een goede organisatie is van toegang tot individuele ondersteuning, een lid is het er mee eens en twee leden zijn het ermee oneens (n=9).
- Vier leden van het Wmo-forum zijn neutraal over de stelling dat er een goede organisatie is van toegang tot groepsgerichte ondersteuning, drie zijn het er mee eens en een lid is het ermee oneens (n=9).

Aanbevelingen

9. *Bekijk de mogelijkheid van flexibele inzet van uren binnen de beschikking. Dit kan door gemiddeld x uur per week voor een half jaar te beschikken of door een andere uitvoeringsvariant te kiezen zoals output- of taakgericht, waarbij de uren worden losgelaten.*
10. *Ga in gesprek met aanbieders over wat er nodig is om in de praktijk afschalen meer te stimuleren.*

Perceel 4: Logeeropvang

Het aanbod Logeeropvang voldoet aan de behoefte van cliënten (n=5)



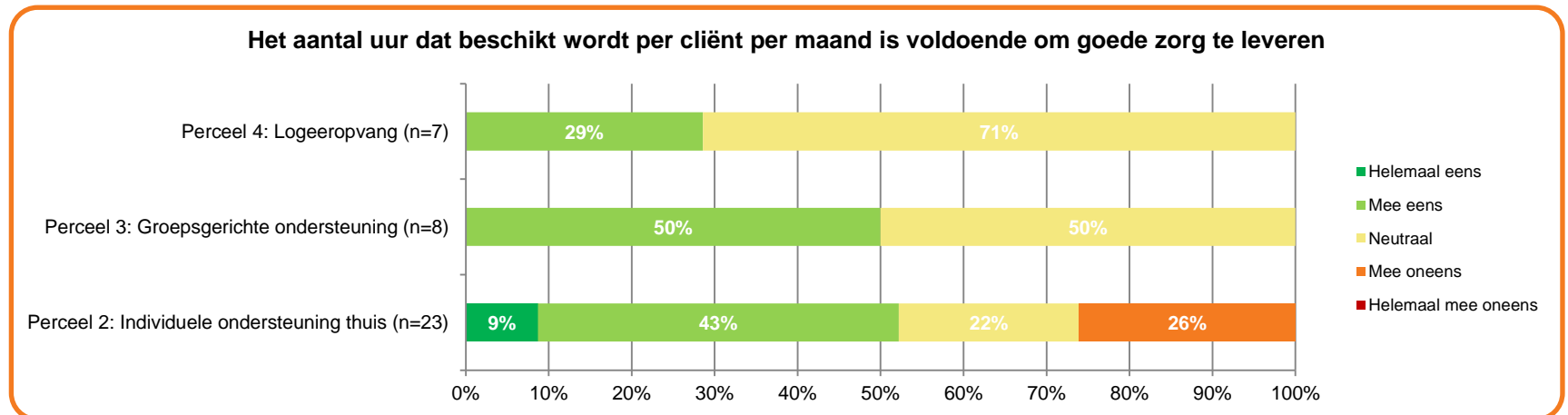
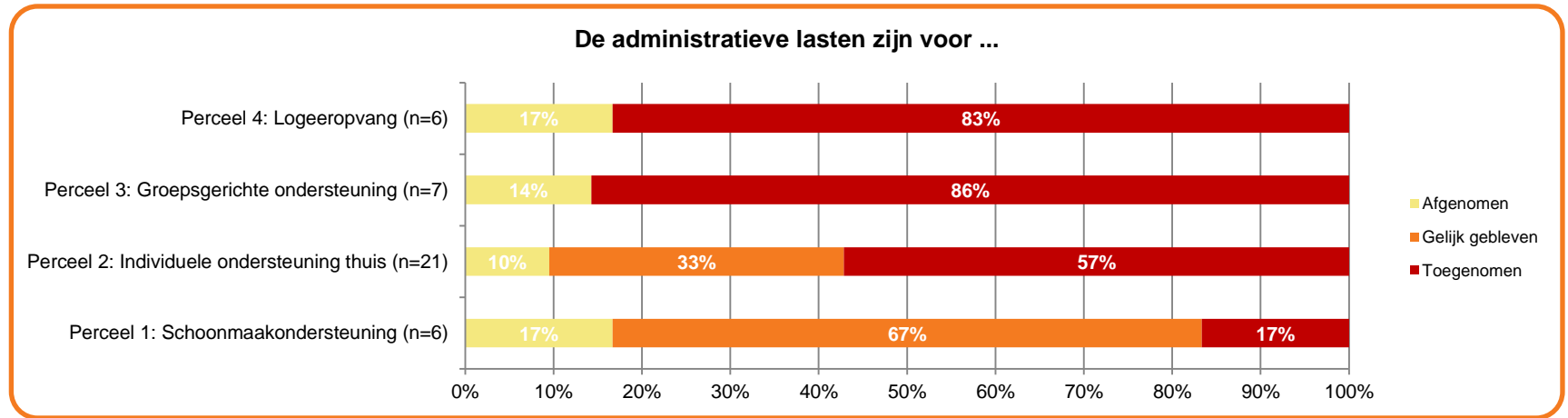
Belangrijkste bevindingen

- Aanbieders geven aan dat het aanbod Logeeropvang voldoet aan de behoefte van cliënten, er zijn echter weinig aanmeldingen. Deze dienstverlening is nog weinig bekend binnen de Wmo.
- Vijf leden van het Wmo-forum hebben geen mening of zijn neutraal over de stelling dat er een goede organisatie is van toegang tot Logeeropvang, niemand is het er mee eens en vier leden geven aan dat de toegang niet goed georganiseerd is (n=9).

Aanbeveling

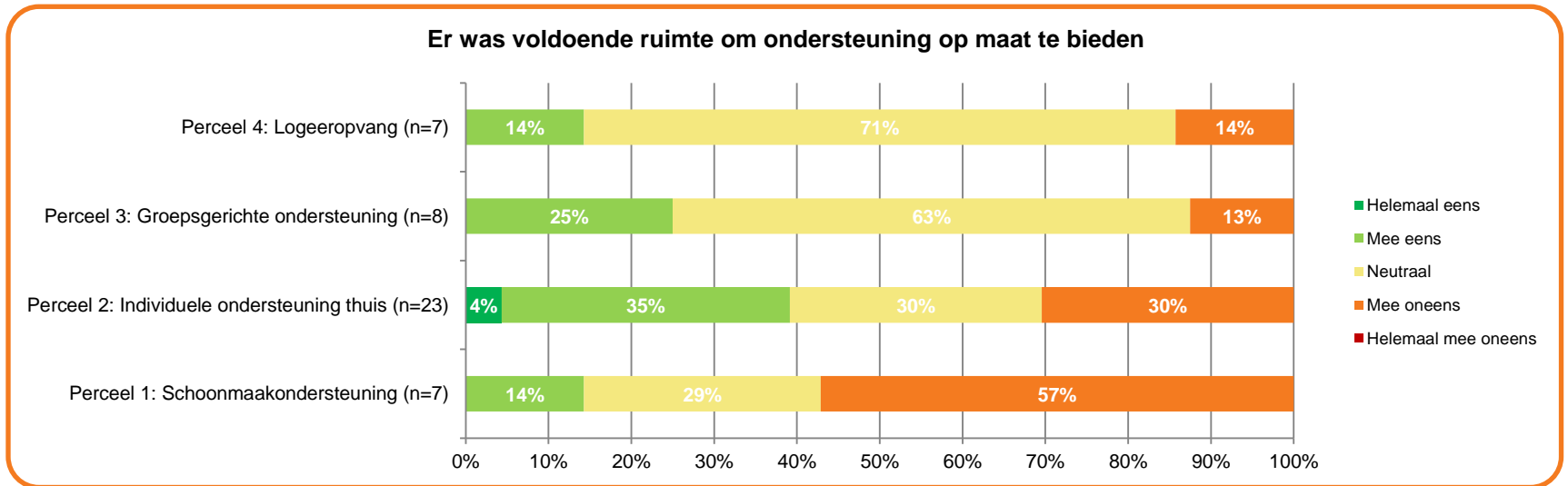
11. Onderzoek waar het door komt dat weinig gebruik wordt gemaakt van de Logeeropvang en koppel hier acties aan.

Uitvoeringsvariant P*Q (1)



*Bij perceel 1 is geen sprake van een beschikking, omdat het een algemene voorziening is

Uitvoeringsvariant P*Q (2)



Belangrijkste bevindingen:

- Eigen invulling van administratieve processen door de gemeente levert een toename in administratieve lasten op voor aanbieders die in meerdere gemeenten diensten aanbieden (n=5). In gesprek met gemeente komt naar voren dat de deskundigheid bij aanbieders soms ontbreekt voor goede facturatie;
- De meerderheid van de aanbieders geeft aan dat de administratieve lasten voor perceel 2, 3 en 4 zijn toegenomen. Voor perceel 1 geven ze aan dat deze veelal gelijk zijn gebleven. Dit is een landelijk veel gehoord probleem waar de gemeente

Veenendaal goed van op de hoogte is;

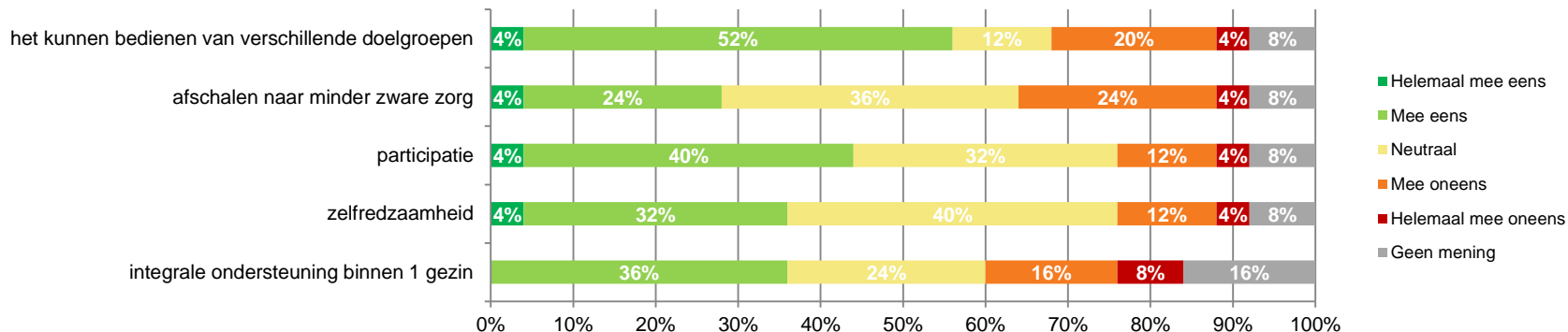
- Overwegend ervaren aanbieders minder ruimte om maatwerk te leveren bij de uitvoeringsvariant P*Q, dit geldt voor alle percelen.

Aanbevelingen

12. *Werk zoveel mogelijk volgens de landelijke richtlijnen en formats (iSociaal Domein) en ondersteun aanbieders in hun deskundigheid wat betreft facturatie.*
13. *Zorg dat er in de gekozen uitvoeringsvariant ruimte is voor maatwerk.*

Transformatiedoelstellingen (1)

De wijze waarop invulling is gegeven aan de aanbesteding draagt bij aan de transformatiedoelstellingen van de gemeente Veenendaal, namelijk aan ... (n=25)



Belangrijkste bevindingen

De toelichtingen die hieronder genoemd worden zijn met name afkomstig uit de interviews met de aanbieders.

Algemeen:

- Het indiceren op basis van uren geeft minder ruimte voor transformatie dan wanneer op basis van resultaat wordt geïndiceerd;
- De huidige werkwijze ondersteunt onvoldoende de samenwerking tussen de verschillende organisaties;

Integrale ondersteuning:

- Bij de start van trajecten wordt al goed ingestoken op de hulpvraag integraal oppakken. Binnen de Wmo verloopt dit soepeler dan Wmo-overstijgend.

Zelfredzaamheid:

- Aanbieders sturen meer op zelfredzaamheid, maar aandacht voor specifieke doelgroepen blijft nodig. Bij de start van het traject blijkt het lastig om de zelfredzaamheid van een cliënt goed in te schatten waarbij financiën en vermogen tot eigen regie belangrijke factoren zijn;

Transformatiedoelstellingen (2)

Participatie:

- Aanbieders sturen meer op mogelijkheden van participatie voor cliënten. Vrijwilligersorganisaties spelen hierbij een belangrijke rol;

Afschalen minder zware zorg:

- Vanwege een hoge werkdruk en weinig sturing vanuit de gemeente komen aanbieders naar eigen zeggen nog onvoldoende toe aan afschalen naar minder zware zorg;

Verskillende doelgroepen bedienen:

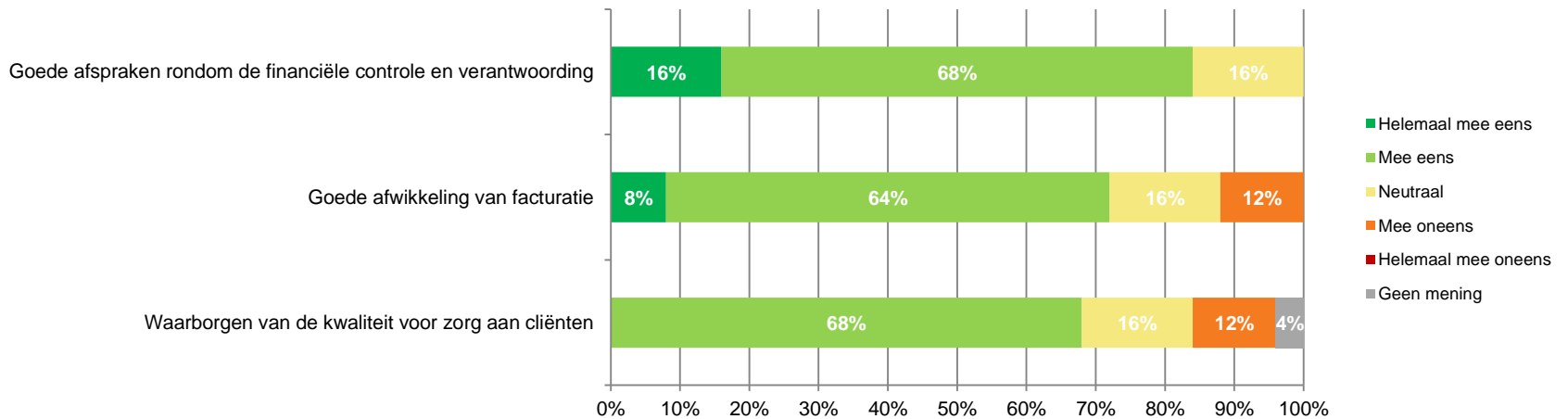
- Kijkend naar de transformatiedoelstellingen zijn de aanbieders het meest positief over het kunnen bedienen van verschillende doelgroepen;
- Aanbieders zoeken samenwerking met andere organisaties om hieraan te kunnen voldoen. In de praktijk vormen bezette agenda's echter soms voor een belemmering in de continuïteit van zorg.

Aanbevelingen

14. *Alhoewel er meer aandacht is voor samenwerking met andere organisaties binnen de Wmo dan voorheen, is het raadzaam te kijken hoe drempels hiertoe verlaagd kunnen worden voor de aanbieders.*
15. *Zorg voor goede aansluiting op aanpalende domeinen (Jeugdwet en Participatiewet) door te kijken waar een integrale benadering mogelijk is (bijvoorbeeld bij dagbesteding).*
16. *Wees bewust van de invloed van de financiële mogelijkheden van de cliënt in (toekomstig) gebruik van ondersteuning.*

Regierol gemeente

De gemeente heeft goed uitvoering gegeven aan de volgende aspecten van hun regierol: ... (n=25)



Belangrijkste bevindingen:

- Overwegend zijn de aanbieders positief over de regierol die de gemeente heeft vervuld voor het waarborgen van de kwaliteit van zorg, afwickelen van facturatie en goede afspraken rondom de financiële controle en verantwoording;
- Uit de ontwikkelsuggesties van de aanbieders komt voornamelijk dat de gemeente meer een verbindende rol kan vervullen als regisseur in de keten (tussen de domeinen en tussen aanbieders);
- Uit de enquête en de interviews kwam eveneens naar voren dat

de gemeente geen prioriteit heeft gegeven aan het sturen op afschalen en de eis van het kunnen bedienen van meerdere doelgroepen.

Aanbevelingen

17. Wees bewust van de verbindende rol die je als gemeente hebt.
18. Stuur en monitor als gemeente meer op afschalen en het kunnen bedienen van meerdere doelgroepen (bijvoorbeeld bij accountgesprekken).

Niet-gecontracteerde aanbieders

Belangrijkste bevindingen:

- Een groot deel van de aanbieders was nog niet gestart of nét gestart ten tijde van deze aanbesteding. Doordat zij geen contract met de gemeente hadden waren hun administratieve lasten hoger en moesten ze cliënten soms doorverwijzen naar gecontracteerde aanbieders;
- Doordat tussentijdse toetreding niet mogelijk was, betekende dit ook voor de gemeente dat interessante partijen geen contract konden krijgen;
- Vrijwel alle niet-gecontracteerde aanbieders die de enquête hebben ingevuld willen graag inschrijven op de nieuwe aanbesteding.

Aanbevelingen

19. *Overweeg tussentijdse toetreding van aanbieders.*

3. Reflectie en overkoepelende aanbevelingen



Reflectie en overkoepelende aanbevelingen (1)

Deze reflectie is gebaseerd op wat stakeholders vinden van de aanbesteding en de uitvoering, niet op een kwalitatief onderzoek van de aanbestedingsdocumenten. Wij koppelen onze overkoepelende aanbevelingen aan de belangrijkste uitkomsten uit de enquête en de interviews.

Algemeen

Over het algemeen zijn de stakeholders tevreden over het proces en de uitvoering van deze aanbesteding. Dit is terug te zien in de gemiddelde rapportcijfers van rond de 7. Daarnaast werd de communicatie vanuit de gemeente opvallend positief beoordeeld door de aanbieders. Er zijn weinig grote problemen naar voren gekomen.

Aanbestedingsprocedure

Wij zien geen aanleiding om voor een andere aanbestedingsprocedure te kiezen. Onze aanbeveling is om voor de nieuwe aanbesteding ook de openbare aanbestedingsprocedure te hanteren. Hierbij is het van belang om tijdig de markt te betrekken bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten door middel van een marktconsultatie. Ook kan het zinvol zijn om de mogelijkheden in de aanbestedingswet te onderzoeken zoals innovatiepartnerschap. Om interessante partijen niet buiten te sluiten zou de gemeente kunnen overwegen om tussentijdse toetreding toe te staan binnen de aanbestedingsprocedure.

Inhoud

Uitvoeringsvariant

P*Q stimuleert onvoldoende de afschaling en samenwerking tussen aanbieders. Daarnaast is er voor aanbieders minder flexibiliteit mogelijk in de inzet van ondersteuning. Onze aanbeveling is om te kiezen voor een outputgerichte uitvoeringsvariant* of taakgerichte uitvoeringsvariant**. Voorbeelden van gemeenten die werken met outputgerichte bekostiging zijn Den Haag, Maassluis, Rotterdam en Ommen-Hardenberg. De gemeenten Almere en Zwolle zijn er mee bezig dit in te regelen. Een voorbeeld van een gemeente die werkt met taakgerichte bekostiging is Lelystad.

* Afspraak tussen gemeente en aanbieder over de te behalen output. De manier waarop deze output wordt behaald, wordt niet vastgelegd.

** Afspraak tussen gemeente en zorgaanbieder over een taak voor een (deel)populatie zonder verantwoording op individueel niveau. De aanbieder heeft de vrijheid om de invulling van de taak vorm te geven.

Reflectie en overkoepelende aanbevelingen (2)

Beschrijving van de opdracht

De beschrijving van de opdracht bood voldoende handvatten voor de uitvoering. Met de kennis en het inzicht van nu kan het echter nog beter aansluiten op de werkpraktijk. Onze aanbeveling is om tijdig in gesprek te gaan met de aanbieders en de Wmo-consulenten voor werkbare werkwijzen.

Inrichting van de ondersteuningsstructuur.

Over het algemeen hebben de aanbieders geen bezwaren tegen de indeling in de vier percelen. Wel zijn er een aantal aandachtspunten. De belangrijkste vier aandachtspunten zijn:

1. Kijk goed naar de hoogte en stapeling van de eigen bijdrage;
2. Faciliteer aanbieders meer in het leveren van maatwerk (bijvoorbeeld door de mogelijkheid van flexibele inzet van uren);
3. Zorg voor de juiste prikkels bij aanbieders om invulling te geven aan de transformatiedoelen;
4. Achterhaal waar het door komt dat weinig gebruikgemaakt wordt van de mogelijkheid van logeeropvang.

Financiële en administratieve uitvoering

Het aanpassen van een inspanningsgericht bekostigingsmodel naar een outputgerichte of taakgericht bekostigingsmodel vergt veel tijd en dialoog tussen gemeenten en aanbieders. Onze aanbeveling is om tijdig

te starten met het nader uitwerken van de volgende onderwerpen:

1. Vaststellen van de scope (om welke ondersteuningsvormen gaat het precies?);
2. Keuze maken in de ordeningsvorm (cliëntprofiel, zorgpad, zorgarrangement, taak);
3. Definiëren van de resultaatsgebieden;
4. Vaststellen/berekenen van reële tarieven;
5. Inrichten van het indicatieproces;
6. Formuleren van (kwaliteits)eisen aan aanbieders (bijvoorbeeld over hoofd- en onderaannemerschap);
7. Invulling aan het sturen op resultaat (bijvoorbeeld via accountgesprekken, contact met de cliënt, klachtenprocedure en/of ervaringsonderzoek);
8. Inrichten van het administratief proces. Rekening houdend met de uitvoeringsvariant outputgericht of taakgericht en de daar bijbehorende standaardartikelen om administratieve lasten te beperken;
9. Realiseren van de inkoop (hieronder valt het dialoog met de aanbieders, contractuele afspraken et cetera).

Bijlagen A: Kwalitatieve toelichtingen



Kwalitatieve reacties op de aanbestedingsvorm, de communicatie en de opdrachtomschrijving

De aanbestedingsvorm:

- De maximale tarieven stonden vast waardoor minder ruimte was om tot een goede offerte te komen;
- Een openbare aanbesteding is veel werk;
- Het inkooptraject is transparant en passend bij het partnership wat de gemeente beoogt;
- Voor kleinere organisaties is de hoeveelheid werk die het vraagt

een goede offerte neer te leggen, relatief groot ten opzichte van grotere organisaties;

- Bestuurlijke aanbestedingen in andere gemeenten geven meer ruimte voor ontwikkeling en innovatie. Daarom de vraag aan de gemeente om na te denken hoe ze meer ruimte kunnen geven aan ontwikkeling en innovatie.

De communicatie:

- Meerdere aanbieders geven aan dat de communicatie bij de gemeente Veenendaal bovengemiddeld zorgvuldig is gegaan;
- De communicatie van de gemeente wordt door de aanbieders ervaren als sterk doordat er korte lijnen, vaste persoonlijke aanspreekpunten (continuïteit) en snelle reacties zijn;
- De gemeente houdt aanbieders goed op de hoogte van

ontwikkelingen en de stand van zaken. Ook na informatiebijeenkomsten volgt een terugkoppeling, dit wordt als prettig ervaren door de aanbieders;

- Accountgesprekken op locatie bij de aanbieders werden gewaardeerd.
- Wel geven zowel aanbieders als de gemeente aan dat ze moesten wennen aan elkaars taal.

De opdrachtomschrijving:

- Bij onduidelijkheden vinden de aanbieders dat de gemeente goed te bereiken is voor vragen.

keuze van de voorziening;

- Korte en kernachtige formulering behouden;
- Benaming van de percelen landelijk eenduidig formuleren;
- Toevoegen dat doorbetalen van de gemeente bij de overgang van een cliënt van Wmo naar Wlz mogelijk is evenals declaraties bij no-show binnen 24 uur.

Mogelijke verbeterpunten voor de opdrachtomschrijving:

- Perceel 2: in het onderzoeksverslag vermelden wie de aanmelding gedaan heeft en hierin ook een onderbouwing vermelden voor de

Kwalitatieve reacties op perceel 1: schoonmaakondersteuning

Positieve elementen van de werkwijze

schoonmaakondersteuning als algemene voorziening:

- Partijen kunnen hierdoor tot goede afspraken komen;
- Er is grote keuzevrijheid;
- Het is een lean proces, waarbij geen onnodige administratieve lasten bestaan;
- De toegangsprocedure is op deze wijze versneld ten opzichte van voorheen.

Negatieve elementen van de werkwijze

schoonmaakondersteuning als algemene voorziening:

- Het brengt potentieel spanning met zich mee als de partijen (aanbieder en cliënt) er niet uitkomen samen.
- Cliënten krijgen veel informatie te verwerken voordat ze een keuze maken;
- Het proces rondom de eigen bijdrage van de cliënt verloopt niet altijd soepel;
- De tarieven zijn laag voor de aanbieders (n=3). Enkele aanbieders geven aan niet op dit perceel te hebben ingeschreven door de lage tarieven, waardoor ze niet conform de cao kunnen werken. Een tip van een aanbieder is om volgens de Code Verantwoord Marktgedrag tarieven op te stellen.

Uitvoeringsvariant (p*q)

Administratieve lasten

- Eigen invulling van administratieve processen door gemeenten levert een toename in administratieve lasten op voor aanbieders;
- De aanlevering van informatie bij het CAK levert rompslomp op bij schoonmaakondersteuning in tegenstelling tot de wijze waarop dit bij perceel 2 geregeld is. Het CAK heeft niet het volledige overzicht van cliënten wat betreft hun financiële situatie doordat perceel 1 als algemene voorziening geldt en dus rechtstreeks aan de cliënt wordt gefactureerd. Enkele aanbieders geven aan de voorkeur te hebben dat schoonmaakondersteuning weer een maatwerkvoorziening wordt om hier meer overzicht op te hebben en stapeling van eigen bijdragen te voorkomen;

Kwalitatieve reacties op perceel 2: Individuele ondersteuning thuis (1)

Positieve elementen van een perceelindeling in de categorieën licht, midden, zwaar om af te schalen:

- De richtlijnen en verwachtingen over de indeling in categorieën zijn duidelijk (daardoor is betere differentiatie mogelijk) (n=9);
- Maatwerk is mogelijk door de indeling;
- Het is mogelijk om binnen één organisatie eenvoudig op- en af te schalen;
- De indeling biedt ruimte voor op- en afschalen (in gesprek blijven over passende zorgzwaarte);
- Financiering op basis van zorgzwaarte.

Negatieve elementen van een perceelindeling in de categorieën licht, midden, zwaar om af te schalen :

- In de praktijk is de indeling niet altijd even duidelijk;
- In de praktijk wordt eerder in uren afgeschaald dan in categorieën;
- De criteria van categorieën werken beperkend en uitsluitend;
- De best passende beschikking wordt niet altijd afgegeven;
- Tarief licht is niet toereikend.
- Administratieve rompslomp: door eigen systematiek is de gemeente afwijkend van andere gemeenten;
- Kans op meerdere zorgaanbieders bij één cliënt;
- Niet altijd duidelijk wie de leidende partij in de zorgverlening is;

- Geen hulpmiddel om af te schalen;
- Nodigt niet uit tot vernieuwing (oude AWBZ-systematiek in nieuw jasje);

Uitvoeringsvariant (p*q)

Administratieve lasten

- De lasten zijn toegenomen ten opzichte van de voormalige AWBZ, met name voor aanbieders die in meerdere gemeenten diensten leveren;
- Gemeenten die zo veel als mogelijk aansluiten bij de landelijke systematiek zijn behulpzaam voor aanbieders wat betreft hun administratie;
- Meerjarige contracten zijn behulpzaam in het terugdringen van administratieve lasten;
- Eén aanbieder licht toe dat met de komst van Vecozo het berichtenverkeer beter verloopt maar dat onterechte retourinformatie (WMO304F) lijkt te zijn toegenomen ten opzichte van andere gemeenten;
- Het aanleveren van informatie bij het CAK is voor perceel 2 snel geregeld.

Kwalitatieve reacties op perceel 2: Individuele ondersteuning thuis (2)

Voldoende uren

- Aanbieders beschouwen de gemeente Veenendaal als een realistische partij wat betreft de urenbeschikkingen;
- De samenwerking met het Wmo-loket verloopt goed. Ook is er bereidheid tot aanpassing van beschikkingen indien er goede onderbouwing is.

Ruimte voor ondersteuning op maat

- De focus van de gemeente ligt op directe inzet en minder op de ondersteuningsvraag;
- Het bieden van maatwerk wanneer de capaciteit en expertise niet volledig voor de cliënt in eigen organisatie in huis is werkt belemmerend (onderaannemerschap of tweede beschikking);

- Door uren per week of maand te beschikken zijn er soms beperkingen in maatwerk. Bij sommige gezinnen is het 'lastig' binnen komen. Eenmaal 'binnen' is het soms nodig kort wat meer ondersteuning te bieden. Het verruimen van geldigheid van beschikkingen kan organisaties zelf meer de accenten en momenten van zorg laten bepalen.

Kwalitatieve reacties op perceel 3: Groepsgerichte ondersteuning (1)

Positieve elementen van een perceelindeling in de categorieën licht, midden, zwaar om af te schalen :

- De kaders helpen om te sturen op doorstroming;
- De indeling in categorieën onderkend onderscheid in 'zwaarte' van de problematiek van de doelgroep;
- Er is lichte zorg waar kan en zware zorg indien nodig mogelijk;
- Er is financiering naar zorgzwaarte;
- Groepsbegeleiding biedt ondersteuning aan een brede samenstelling van mensen, daarom zijn ook verschillende indicaties nodig;
- Als aanbieder wordt meer verantwoordelijkheid gevoeld voor een passende beschikking;

Negatieve elementen van een perceelindeling in de categorieën licht, midden, zwaar om af te schalen:

- Nodigt niet uit tot vernieuwing (oude AWBZ-systematiek in nieuw jasje);
- Indeling in categorieën kan discussie geven over best passende beschikking.
- De criteria van categorieën kunnen beperkend en uitsluitend werken;
- Afschalen moet geen doel op zich zijn, dit is niet per definitie beter

voor de cliënt;

- Administratieve lasten en onduidelijkheden door eigen systematiek van de gemeente t.o.v. andere gemeenten;
- Het is lastig om in een groep afgestemd op de verschillende categorieën (verschil in behoefte door verschil 'zwaarte' problematiek) te begeleiden;

Uitvoeringsvariant (p*q)

Administratieve lasten

- Met name voor aanbieders die in meerdere gemeenten diensten leveren zijn de lasten toegenomen;
- Meerjarige contracten zijn behulpzaam in het terugdringen van administratieve lasten;
- Informatieverstrekking naar het CAK is een extra handeling;
- In de interviews wordt aangegeven dat de administratieve lasten wel goed te hanteren zijn;

Voldoende uren

- Samenwerking met het Wmo-loket is goed. Indien beschikkingen niet toereikend zijn is daar een gesprek over en aanpassing op mogelijk

Kwalitatieve reacties perceel 3: Groepsgerichte ondersteuning (2)

Ruimte voor ondersteuning op maat

- Het bieden van maatwerk wanneer de capaciteit en expertise niet volledig voor de cliënt in eigen organisatie in huis is werkt belemmerend (onderaannemerschap of tweede beschikking);
- Vanuit het Wmo-forum wordt aangegeven dat groepsgerichte ondersteuning niet altijd passend is bij wat de individuele cliënten nodig hebben. Hierbij is bijvoorbeeld de samenstelling van de groep een bepalende factor.

Kwalitatieve reacties op perceel 4: Logeeropvang

Aanbod

- Voor sommige cliënten is het betalen van vervoer een drempel geeft een aanbieder aan;
- Er is nog weinig bekendheid van Logeeropvang binnen de Wmo. Daarvoor moeten aanbieders en gemeenten deze diensten onder de aandacht brengen bij verwijzers (n=1);
- Eén lid van het Wmo-forum geeft aan dat voor mensen die groepsgerichte ondersteuning ontvangen onvoldoende Logeeropvang beschikbaar is in Veenendaal.

Uitvoeringsvariant (p*q)

Administratieve lasten

- Meerjarige contracten zijn behulpzaam in het terugdringen van administratieve lasten;
- Eigen invulling van administratieve processen door gemeenten levert een toename in administratieve lasten op voor aanbieders;

Ruimte voor ondersteuning op maat

- Het is de vraag of bij de lage aantallen cliënten voldoende maatwerk kan worden geleverd voor uiteenlopende leeftijden van cliënten gedurende het verblijf.

Kwalitatieve reacties op transformatiedoelstellingen (1)

Integrale ondersteuning

- Al bij de start van een traject met een cliënt wordt goed gekeken hoe de hulpvraag integraal kan worden benaderd. Er vindt meer overleg plaats dan voorheen;
- Met aanpalende domeinen (Participatiewet en Jeugdwet) kan de samenwerking beter;
- Verantwoording over geleverde ondersteuning aan een gezin blijft een lastig punt, omdat er op persoonsniveau verantwoord moet worden (niet op gezinsniveau);
- De huidige vorm ondersteunt niet de samenwerking tussen de verschillende organisaties en daarmee ook niet de integrale ondersteuning binnen één gezin;
- Zes leden van het Wmo-forum zijn het oneens met de stelling dat inwoners van de gemeente Veenendaal integrale ondersteuning ontvangen, een lid is het er mee eens
 - Het keukentafelgesprek is een goede manier om de diverse vormen van (zowel formele als informele) ondersteuning en zorg aan cliënten goed af te stemmen op elkaar.

Zelfredzaamheid

- Voor specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld lvb) is het belangrijk dat een continulijntje wordt gehouden met de cliënt om recidieven te voorkomen. Soms is het lastig te formuleren wat zelfredzaamheid voor individuele cliënten daadwerkelijk betekent;

- 60% van het Wmo-forum is het oneens met de stelling dat inwoners voldoende handvatten krijgen om zelfredzaam te zijn, 10% is het er mee eens;
 - Niet alle cliënten zijn in staat om zelf de zorg waarvoor ze een beschikking hebben te organiseren, alhoewel dit aan de keukentafel nog wel zo kan lijken. Hiervoor is het goed als de gemeente onafhankelijke cliëntondersteuning actief onder de aandacht brengt van cliënten;
 - Niet alle cliënten verzilveren hun beschikking door uiteenlopende redenen. Een persoonlijke 'check' vanuit de gemeente wat hiervan de reden is, kan wellicht enkele mensen alsnog richting passende ondersteuning leiden;
 - Financiële beperkingen kunnen reden zijn voor zorgmindering of zorgmijding wanneer bijvoorbeeld de eigen bijdrage te hoog is. Dit geldt met name voor de huishoudens met inkomens die net boven de bijstandsnorm uitkomen. Er ligt de wens om bij het keukentafelgesprek de financiële mogelijkheden van cliënten indien zij hiervoor toestemming geven, ook mee te nemen om eerder met de cliënt naar een oplossing te zoeken wanneer financiën een belemmering vormen tot zorg.

Kwalitatieve reacties op transformatiedoelstellingen (2)

Participatie

- 44% van de aanbieders vindt dat de aanbesteding heeft bijgedragen aan de participatie van cliënten in de samenleving, 16% is het daarmee oneens;
- Zes leden van het Wmo-forum zijn het oneens met de stelling dat inwoners passende ondersteuning ontvangen om te participeren in de samenleving, drie zijn het hier mee eens;
 - De gemeente kan actiever kijken hoe ze de participatiesamenleving willen invullen en welke financiële middelen ze daarvoor beschikbaar hebben geeft een lid van het Wmo-forum aan;
 - Aandacht voor Veens en andere vrijwilligersorganisaties blijft nodig geeft een lid van het Wmo-forum aan.

Afschalen naar minder zware zorg

- Vanwege een hoge werkdruk en weinig sturing hierop vanuit de gemeente komen aanbieders hier naar eigen zeggen nog onvoldoende aan toe;
- In overleg met de gemeente is zowel op- als afschalen goed georganiseerd;
- Bij sommige doelgroepen is het belangrijk om intensief te kunnen starten en te kunnen afschalen op een later moment in uren of intensiteit indien mogelijk;
- Beschikkingen op zware zorg zijn bij een aanbieder toegenomen.

Dit kan echter komen door een afbouw in bedden en een drempel richting beschermd wonen waardoor een toename van ambulante uren ontstaat.

Verschillende doelgroepen bedienen

- Werkdruk bij de diverse partijen speelt soms een vertragende rol in het om de tafel gaan met verschillende partijen wat de continuïteit van zorg belemmert;
- Sommige aanbieders zetten hier bewust op in, maar zien bij de gemeente weinig sturing (waardering) hierop;
- De wijze van beschikkingen afgeven leidt niet vanzelfsprekend naar het kunnen bedienen van verschillende doelgroepen;
- In het Programma van Eisen staat dat de inschrijvende partij meerdere doelgroepen moet kunnen bedienen. Partijen hebben hieraan gewerkt, maar na gunning ontbrak sturing van de gemeente.

Algemene toelichtingen aanbieders

- Ketensamenwerking en een centrale toegang zijn belangrijk in het realiseren van de transformatiedoelen;
- Het indiceren op basis van uren geeft minder ruimte voor transformatie dan wanneer op basis van resultaat wordt geïndiceerd.

Kwalitatieve reacties op transformatiedoelstellingen (3)

Overige toelichtingen Wmo-forum

Naast integrale ondersteuning, zelfredzaamheid en participatie kon het Wmo-forum aangeven in hoeverre zij zien dat de inwoners van de gemeente Veenendaal:

- a) ondersteuning dicht bij huis ontvangen;
- b) keuzevrijheid hebben.

Dit waren twee specifieke vragen over de transformatiedoelen voor het Wmo-forum die niet bij de aanbieders zijn uitgevraagd.

Zorg dicht bij huis

- Vier leden van het Wmo-forum zijn het oneens met de stelling dat inwoners zo veel als mogelijk ondersteuning dicht bij huis ontvangen, één lid is het hiermee eens en vier hebben hierover geen mening of hebben 'neutraal' geantwoord (n=9).

Keuzevrijheid

- Eén lid van het Wmo-forum is het oneens met de stelling dat inwoners voldoende keuzevrijheid hebben, drie leden zijn het ermee eens en vijf leden hebben hierop geen mening of 'neutraal' geantwoord (n=9).

Algemeen

- Over het algemeen zijn er geen wachtlijsten. Hierdoor krijgen mensen de ondersteuning of zorg die ze nodig hebben;
- Extra aandacht is nodig voor een soepelere aansluiting van de ggz-doelgroep op Wmo-voorzieningen (beschermd wonen).

Kwalitatieve reacties op regierol gemeente

Waarborgen kwaliteit van zorg

- De gemeente kan het proces (nazorg en controle) na de afgifte van een beschikking meer in de gaten houden. Ook communicatie over het verlengen van een beschikking is wenselijk;
- De controle op diploma's van werknemers door de gemeente is minder streng dan door het zorgkantoor;
- Enkele aanbieders ervaren het toezicht op kwaliteit door de GGD als goede ontwikkeling;

Afwikkeling facturatie

- Betaling door de gemeente is snel.

Financiële controle en verantwoording

- Aanbieders ervaren een goede samenwerking hierin.

Ontwikfelsuggesties van aanbieders:

- Ontwikkelen van trajectgerichte diensten;
- Verbindingen leggen als regisseur in de keten;
- Kennisdeling (informereren over lopende zaken) en monitoring op in- en uitstroom van cliënten binnen de gemeente;
- Heldere taakverdeling maken. Duidelijkere kaders stellen;
- Ontschotten van organisaties (bijvoorbeeld alleen contracten verstrekken aan organisaties die alle doelgroepen kunnen

bedienen);

- In overleg treden met de zorgaanbieders bij complexe situaties om na te gaan of de zorg voldoende is afgestemd tussen de zorgaanbieders;
- Gemeente kan meer snelheid tonen bij het tot stand komen van vernieuwingen;
- Meer aandacht voor ketensamenwerking ontwikkelen;
- Meer werk en dagbesteding genereren voor kwetsbare burgers;
- Controle op handhaving, cao van gecontracteerde partijen.
- Meer integrale benadering Participatiewet en Wmo- dagactiviteiten;
- Werken conform de Code Verantwoordelijk Marktgedrag;
- Meer en zwaardere zorg inzetten indien nodig;
- Onderkennen van knelpunten en proactieve oplossingsgerichte houding aannemen;
- Kwaliteitscontrole compacter maken;
- Meer betrokkenheid van de gemeente gewenst bij pilots en innovatietafels om aanbieders gemotiveerd en aangehaakt te houden;
- Meer sturing op afschalen van zorg vanuit de gemeente;
- Meer sturing op de eis van meerdere doelgroepen kunnen bedienen.

(Neven)effecten

Wij hebben aanbieders gevraagd om positieve en negatieve neveneffecten te benoemen die in de uitvoering van de opdracht zijn opgetreden. In de beantwoording blijkt dat veel van de genoemde effecten niet zozeer neveneffecten zijn maar juist bedoelde effecten. Om deze reden geven we de antwoorden hieronder weer als '(neven)effecten'.

Positieve (neven)effecten

4 van de 25 aanbieders uit de enquête geven aan positieve neveneffecten te zien van deze aanbesteding:

a) Bij inwoners:

- Probleemvermijding van cliënten door het shoppen van aanbieder naar aanbieder kan niet meer;
- Er is keuzevrijheid voor cliënten;
- De cliënt heeft meer regie op eigen doelen en besluitvorming;
- Sommige cliënten blijken minder zorg nodig te hebben;
- Toegankelijk Wmo-loket;

b) Bij aanbieders:

- Is meer samenwerking met andere partijen;
- Samenwerking met Veens is een kwaliteitsverbetering;
- Professionals maken nu meer gebruik van elkaars expertise;
- Stimulans tot innovatie;
- Meer cliënten uit Veenendaal zelf. Heeft voordelen wat betreft het vervoer.

Negatieve (neven)effecten

7 van de 25 aanbieders geven aan negatieve neveneffecten te zien van deze aanbesteding en geven daarop de volgende toelichtingen:

a) Bij inwoners:

- Het lijkt voor sommige zorgpartijen een doel op zich te worden een markt te verwerven ten koste van de inhoud;
- De licht verstandelijke beperkte doelgroep met multiproblematiek is onvoldoende in beeld;
- Een schone leefomgeving wordt niet gerealiseerd door een vastgesteld maximum aan zorguren en (te) hoge eigen bijdrage voor cliënten;
- Soms worden cliënten te snel overschat;
- Lange tijd (8 weken) tot beschikkingen worden afgegeven.

b) Bij aanbieders:

- Geen instroom (en doorstroom) van nieuwe cliënten. Aansluiting bij de toegang is niet optimaal;
- Hogere administratieve lastendruk;
- Geen aanzet tot innovatie;
- De tarieven zijn te laag in verhouding tot de gestelde eisen;
- Niet-Veense aanbieders krijgen minder cliënten, waardoor deze organisaties energie moeten steken in het onder de aandacht brengen van hun diensten;
- Lange tijd (8 weken) tot beschikkingen worden afgegeven;
- Realiteitszin blijft nodig wat betreft zelfredzaamheid van inwoners.

Kansen ter verbetering van de ondersteuning aan inwoners van de gemeente Veenendaal (Wmo-forum)

Het Wmo-forum geeft de volgende kansen ter verbetering van de ondersteuning aan:

- Met de doelgroep in gesprek gaan en blijven om behoeften op te halen en daarop te kunnen aansluiten;
- De ondersteuning laagdrempeliger maken door geen of een lagere eigen bijdrage te vragen.
- Ook aandacht hebben voor personen met verward gedrag;
- Schoonmaakondersteuning als maatwerkvoorziening met name voor cliënten die met maatwerkvoorziening en algemene voorziening te maken hebben;
- Compensatieregeling ophogen bij mensen met alleen Schoonmaakondersteuning of eigen bijdrage verlagen;
- Eigen bijdrage beter afstemmen op financiële situatie;
- Budget voor vrijwilligersorganisaties om de omslag naar de participatiesamenleving te kunnen maken;
- Versterken onafhankelijke cliëntondersteuning en werken aan de bekendheid hiervan;
- Meer keuzevrijheid aan cliënten bieden;
- Meer mogelijkheden voor logeeropvang om het langer vol te kunnen houden als mantelzorger;
- Voor meer groepen wonen en zorg mogelijk maken dicht bij huis en in eigen sfeer;
- Eigen kracht en netwerk/mantelzorg niet overschatten.

Niet-gecontracteerde aanbieders

De gemeente wil ook graag de ervaring van de niet-gecontracteerde aanbieders meenemen. Hieronder de belangrijkste resultaten.

Respons per type ondersteuning (n=18):

Perceel 1: **1** niet-gecontracteerde aanbieder

Perceel 2: **14** niet-gecontracteerde aanbieders

Perceel 3: **9** niet-gecontracteerde aanbieders

Perceel 4: **4** niet-gecontracteerde aanbieders

Sommige aanbieders leveren meerdere typen ondersteuning.

Reden van geen deelname aan de aanbesteding destijds:

- 8 aanbieders waren toen nog niet gestart of waren nét gestart
- 3 aanbieders geven aan dat ze niet goed op de hoogte waren (onwetend) of dat er teveel onzekerheid was
- 3 aanbieders vinden een aanbesteding teveel rompslomp
- 2 aanbieders geven aan dat er destijds geen vraag was vanuit de gemeente
- 1 aanbieder (van perceel 2) geeft aan dat de tarieven ontoereikend waren
- 1 aanbieder geeft aan te kleinschalig te zijn.

Doordat tussentijdse toetreding niet mogelijk was moesten aanbieders die welwillend waren om een contractpartij voor de gemeente te worden wachten. Voor de gemeente betekende het ook dat interessante partijen geen contract konden krijgen.

Invloed op uitvoeringspraktijk

65% geeft aan dat het feit dat ze geen contract hebben met de gemeente invloed heeft op hun uitvoeringspraktijk.

- 5 aanbieders geven aan dat er meer administratie is omdat ze als onderaannemer moeten werken. Daarnaast hebben ze door het onderaannemersschap geen direct contact met de gemeente/ lokale sociale teams, wat minder effectief werkt;
- 4 aanbieders geven aan dat cliënten graag zorg zouden ontvangen bij hun organisatie, maar dat dan vaak doorverwezen moet worden naar gecontracteerde aanbieders;
- 2 aanbieders geven aan dat ze minder cliënten hadden omdat ze minder toegankelijk zijn wanneer ze geen contract bij de gemeente hebben.

Inschrijving op nieuwe aanbesteding

82% geeft aan dat ze van plan zijn om in te schrijven op de nieuwe aanbesteding. De 3 aanbieders die niet de intentie hebben om mee te doen aan de nieuwe aanbesteding geven het volgende aan:

- Teveel rompslomp;
 - Te lage tarieven;
 - Dit jaar niet, wellicht volgend jaar door nog groeiende organisatie.
- De niet-gecontracteerde aanbieders worden graag op de hoogte gehouden van de start van de nieuwe aanbesteding.

Bijlage B: De onderzoeksvragen



Bijlage B: De onderzoeksvragen

- a) Gaf de beschrijving van de opdracht voldoende houvast voor de uitvoering van de taken?
- b) Waar zaten hiaten en waar zaten knelpunten?
- c) Is de huidige indeling in de verschillende vormen van ondersteuning duidelijk omschreven en goed uitvoerbaar?
- d) Draagt de gekozen indeling van percelen bij aan de transformatie die de gemeente Veenendaal voor ogen heeft?
- e) Gaf de opdracht genoeg ruimte voor innovatie in het offertetraject en tijdens de uitvoering van de opdracht?
- f) Bood de gekozen aanbestedingsvorm voldoende handvaten om tot een goede offerte te komen?
- g) Wat zijn de bevindingen ten aanzien van de financieringsvariant (inspanningsgericht/betaling op basis van P*Q) van de ondersteuning waarvoor is gekozen. Zijn er andere varianten die meer voorkeur hebben?
- h) Hoe is de regierol van de gemeente ervaren? Wat zijn ontwikkelpunten gebleken?
- i) Zijn er mogelijk onbedoelde effecten bij inwoners, bij zorgpartners en/of in de uitvoering opgetreden (positief en negatief)?
- j) Hoe is de communicatie rondom de aanbesteding en daaropvolgend de uitvoering vanuit de gemeente ervaren?