

Reactie op advies OBD

Hieronder volgt puntsgewijs de gemeentelijke reactie op het advies van het OBD over de aanbestedingsdocumenten voor Wmo en jeugdhulp, namelijk:

- Concept offerteaanvraag Wmo
- Programma van eisen Wmo
- Concept offerteaanvraag jeugdhulp
- Programma van eisen jeugdhulp

Daarnaast hebben wij een reactie gegeven op uw opmerkingen over de verslagen van de marktconsultaties.

In zijn algemeenheid zijn de volgende wijzigingen aangebracht:

- de nummering is aangepast*
- de terminologie is eenduidig aangepast
- er is een leeswijzer toegevoegd

**Onze reactie gaat uit van de oude nummering, zodat u onze reactie en de conceptdocumenten waar u op heeft gereageerd naast elkaar kunt leggen.*

Hieronder volgt onze reactie op uw advies.

Offerteaanvragen algemeen	
Waar	Wat
1.1	Voorstel is overgenomen. Eerste zin is verwijderd.
1.3.3	We volgen hierbij het gedachtengoed en de uitgangspunten van de Nieuwe Route.
1.3.4	Inwoners kunnen ook schriftelijk (via een papieren vragenlijst) meedoen met het klanttevredenheidsonderzoek.
1.3.5	Dit wegen we inderdaad zorgvuldig af.
1.3.6	Beide zaken zijn onderdeel van een ontwikkeltraject dat we samen met gecontracteerde partijen, voorveld en andere betrokken, waaronder het OBD ingaan.
1.4	Dit is aangepast.
1.6	Dit is aangepast.
1.8	Punt 1.8: wordt niet overgenomen, de gemeente heeft geen invloed op de eigen bijdrage. De cliënt maakt op basis van goede voorlichting van de gids zelf een keuze.
4.2.1	Opmerkingen zijn aangepast. De wet staat niet toe dat we aanbieders beoordelen op prestaties uit het verleden.
Offerteaanvraag Wmo	
Waar	Wat
Foto	Hebben we aangepast
1.4	Punt 1.4: de aantallen zijn toegevoegd.
5.1	Punt 5.1: de bij ondersteuningsprofiel 11 genoemde werkzaamheden zijn onderdeel van het ondersteuningsplan voor een schoon en leefbaar huis. Het ondersteuningsplan wordt samen met de inwoner opgesteld.
5.9	Punt 5.9: dank voor de tekstuele correcties. Het laatste punt wordt al gedekt door de huidige tekst.
Vervoer	Ja, vervoer is inmiddels uitgewerkt en zit in de tarieven voor betreffende producten. Dit om de administratieve last te beperken.

Programma van eisen Wmo	
Waar	Wat
19	Voorstel wordt niet overgenomen. Dit artikel gaat over het melden en niet over de acceptatieplicht. De opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht, mits dit past bij de deskundigheid en capaciteit van de desbetreffende organisatie.
20	Voorstel wordt niet overgenomen. Telefonische bereikbaarheid is in overleg met organisaties ingevuld. ZZP'ers en kleine organisaties zullen hierbij gebruik moeten maken van een voicemail, omdat zij de telefoon niet kunnen beantwoorden als ze bij een cliënt zijn. Artikel 2.2.4 Wmo: cliëntondersteuning is en blijft beschikbaar conform de vereisten van de Wmo. Sensor is en blijft op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor bieden (zie www.sensor.nl) .
21	Voorstel wordt deels overgenomen. Bij het overgaan van de cliënt naar een andere opdrachtnemer zorgt de huidige opdrachtnemer voor een (warme) overdracht van de gegevens van de cliënt aan de nieuwe opdrachtnemer met als doel de continuïteit van de maatwerkvoorziening te waarborgen. De overige suggesties zijn onderdeel van een professionele werkwijze die van alle aanbieders wordt verwacht.
26	Voorstel wordt deels overgenomen.
27	Voorstel wordt overgenomen.
29	Dit artikel laten we weg, omdat dit dubbelop is met andere artikelen.
37	Voorstel wordt niet overgenomen, omdat de suggestie niet past binnen het thema uitvoering/specifieke eisen bij hulp in het huishouden. Het melden van calamiteiten is vastgelegd in artikel 63 van het Programma van Eisen. Organisaties worden geacht een protocol te hebben voor onder andere omgaan met agressie, de meldcode, etc. Het hoort bij de werkwijze van een professionele organisatie om te werken met de meeste recente methodieken en protocollen.
39	Voorstel wordt niet overgenomen. De genoemde punten worden voldoende gedekt in het oorspronkelijke artikel. Van professionals verwachten we een deskundig oordeel en ondersteuning die aansluit bij de situatie van de inwoner.
45	Opmerking is verwerkt.
48	Dank voor de alertheid, dit moet inderdaad artikel 23 zijn.
56	Voorstel wordt niet overgenomen. Dit valt onder de professionaliteit van organisaties.
Toe te voegen artikelen	Opmerkingen worden uniform verwerkt zoals bij jeugd.
Offerteaanvraag jeugdhulp	
Waar	Wat
Ondersteuningsprofiel	De ondersteuningsprofielen zijn landelijk tot stand gekomen met input van circa 85 jeugdhulp professionals. Wij zien als gemeente geen aanleiding om aan hun oordeel te twifelen. Afhankelijk van de gezinssituatie vallen kinderen of jongeren met een lichamelijke en verstandelijke/psychische problematiek onder één van de overige ondersteuningsprofielen.

Programma van eisen jeugdhulp	
Waar	Wat
9	Voorstel wordt deels overgenomen in eis 12. Het doel van punt 9 is te verzekeren dat de ondersteuning thuisnabij binnen de gemeente Dronten wordt geboden. Dat komt duidelijk naar voren in de originele tekst. Het eerste deel van de voorgestelde wijziging komt terug in punt 12.
12	Voorstel wordt niet overgenomen. Dit valt onder de professionaliteit van de aanbieder en staat ook in de wet. In punt 8 wordt ook verwezen naar de wet. Punt 12 is wel aangevuld conform de toelichting bij punt 9.
13	De volgende zinssnede wordt overgenomen "Dat betekent o.a. dat die professional moet worden ingezet die past bij de hulpvraag van de cliënt." Wij zijn van mening dat de rest voldoende verwoord is in de eis.
14	Voorstel wordt deels overgenomen in punt 14 en 15, waarbij 15 werkdagen wordt gewijzigd in 20 werkdagen.
20	Voorstel wordt niet overgenomen. Het voorstel is niet in lijn met het beleid van de gemeente rondom de Nieuwe Route. Hierbij wordt de inzet van het eigen netwerk en vrijwilligers juist aangemoedigd. Uiteraard wordt niet afgeschaald als dat niet bij de situatie past.
22	Voorstel wordt niet overgenomen. Dit is al genoemd in punt 14. Het gaat hier om een professionele afweging.
23	Voorstel wordt overgenomen.
26	Voorstel wordt niet overgenomen. Telefonische bereikbaarheid is in overleg met organisaties ingevuld. ZZP'ers en kleine organisaties zullen hierbij gebruik moeten maken van een voicemail, omdat zij de telefoon niet kunnen beantwoorden als ze bij een cliënt zijn. Voor crisis buiten kantooruren kan men terecht bij 112 of Veilig Thuis.
29 en 30	Nee, het betreft de cliënt. Dat is aangepast. Het PvE begint met een aantal definities. De definitie van Cliënt is als volgt aangevuld: "Een cliënt kan vertegenwoordigd worden door een ouder en/of verzorger."
35	Voorstel wordt niet overgenomen. Artikel wordt wellicht helemaal verwijderd ivm dubbeling.
38	Dit punt wordt verwijderd. AKJ draagt landelijk zorg voor een onafhankelijk vertrouwenspersoon.
44	De toevoeging wordt niet overgenomen. Organisaties bepalen ieder voor zich wie tot de cliëntendoelgroep (jongeren en/of ouders en/of familie) behoort. De gemeente kan dit niet voor een organisatie bepalen. De definitie van Cliënt is ook aangepast.
51	Toevoeging wordt niet overgenomen. Niet alle professionals zijn SKJ of BIG geregistreerd. Een niet-geregistreerde professional kan ook een MBO'er zijn, dit zijn opgeleide professionals maar niet geregistreerd.
55	Verwijderd, dubbel met eis 30. Dit punt gaat specifiek over de mogelijkheid die cliënt ziet tot afschalen. Het opschalen is aan de professionele inschatting van de opdrachtnemer.
56	Voorstel wordt niet overgenomen. Iedere organisatie richt zelf het klanttevredenheidsonderzoek in. Dit punt wordt verwijderd ivm dubbeling met punt 84. De gemeente meet jaarlijks de cliënttevredenheid met een landelijk vastgestelde vragenlijst.
62	Dit punt wordt verwijderd. De actieve melding staat verwoord in eis 81.
66	Strategisch contactpersoon wordt gewijzigd in contractmanager.
72	Voorstel wordt niet overgenomen. Voorstel wordt algemeen gehouden ivm mogelijke wijzigingen gedurende de looptijd van de overeenkomsten. Toegevoed is "actuele" wettelijke eisen.
74	Eis wordt verwijderd. Urenregistratie is niet van toepassing bij

	resultaatbekostiging.
81	Voorstel wordt overgenomen, Dit punt wordt gecombineerd met punt 62.
84	Een onafhankelijk onderzoeksbureau voert ieder jaar namens de gemeente Dronten het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uit onder cliënten Wmo en jeugdhulp.
21	Dit artikel stond er al in als eis nummer 28.
Verslagen marktconsultaties	
Opmerkingen	Wat
Algemeen	Verslaglegging is gedaan door een notulist die niet altijd de snelheid van de vragen en antwoorden kon bijhouden. In de conceptverslagen zijn inderdaad een paar zaken aangepast. Dit is in overleg gegaan met de inhoudelijke medewerkers die bij de marktconsultaties aanwezig waren. De definitieve verslagen geven weer wat er met aanbieders besproken is.
O14	Dit is niet besproken met aanbieders. We kunnen het verslag hier niet op aanpassen.
Openstaande vragen	Via de inkoopafdeling of op individueel niveau hebben we contact gehad met aanbieders over openstaande vragen en vragen die later nog bij aanbieders opkwamen.
Klanttevredenheidsonderzoek	Ieder jaar voert een onafhankelijk onderzoeksbureau een klanttevredenheidsonderzoek uit onder cliënten Wmo en jeugdhulp. De resultaten worden op waarstaatjegemeente.nl gepresenteerd en doorgegeven aan de VNG.
Betrokkenheid OBD	Zoals eerder naar het OBD toe gecommuniceerd, zal het OBD niet aansluiten bij het beoordelingsteam.