

**Raadsleden en burgerraadsleden
gemeente Krimpen aan den IJssel**

Datum: 26-3-2012
Ons kenmerk:
Afdeling:
Contactpersoon: mr. D.M. de Mooy
Uw brief van:
Onderwerp: Onderzoeksrapport Aanbesteding en realisatie thuiszorg Krimpen aan den IJssel

Geachte heer/mevrouw,

De rekenkamercommissie heeft onderzoek gedaan naar de aanbesteding en realisatie van hulp bij het huishouden in de gemeente in de periode 2007 -2009.

Het onderzoek heeft zich gericht op het krijgen van inzicht in de procedures, kosten, doelmatigheid en doeltreffendheid van de aanbesteding voor de hulp bij het huishouden. De nadruk heeft gelegen op de verantwoording van de aard en de kwaliteit van de geleverde zorg in relatie tot de afspraken die in de contracten met de zorgaanbieders zijn vastgelegd. Het meegezonden rapport biedt u de uitkomsten van het onderzoek en de conclusies die de rekenkamercommissie daaruit heeft getrokken.

Doel van het onderzoek

Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning per 1 januari 2007 zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor de hulp bij het huishouden voor mensen die als gevolg van hun beperking of chronische ziekte niet (volledig) in staat zijn hun eigen huishouden te voeren. Gemeenten dienen deze hulp bij het huishouden aan te besteden.

Kort samengevat heeft de rekenkamercommissie onderzocht of met het budget dat de gemeente inzet voor de hulp bij het huishouden toereikende hulp (in aard en omvang) wordt geleverd aan cliënten, die voldoet aan de kwaliteitseisen die de gemeente bij de aanbesteding en de gunning heeft gesteld.

Opzet en uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Research voor Beleid. Het bureau heeft een documentanalyse uitgevoerd, aangevuld met persoonlijke interviews met vertegenwoordigers van het college van burgemeester en wethouders, de gemeenteraad, de ambtelijke organisatie en een vertegenwoordiging van de cliënten. Daarnaast heeft het bureau telefonische interviews gehouden met zorgaanbieders die na de eerste aanbesteding hulp bij het huishouden hebben geleverd in Krimpen aan den IJssel. De onderzoeksperiode beslaat de voorbereiding voor de eerste aanbesteding in 2006 tot en met het jaar 2009.

Het concept van het rapport is ter verificatie voorgelegd aan de directeur van de afdeling Samenleving. Zijn reactie heeft aanleiding gegeven tot het aanbrengen van enkele feitelijke aanpassingen in het rapport. Vervolgens is het rapport aangeboden aan het college.

Conform het bepaalde in de Verordening rekenkamercommissie Krimpen aan den IJssel 2005 is het college in de gelegenheid gesteld een zienswijze op het rapport te geven. De reactie van het college is opgenomen in het rapport.

REKENKAMERCOMMISSIE VAN DE GEMEENTE KRIMPEN AAN DEN IJSSEL

Conclusies

Ten aanzien van de eerste aanbesteding van de hulp bij het huishouden had de gemeente Krimpen aan den IJssel twee doelen voor ogen. Ten eerste leefde de wens om alle zorgaanbieders te contracteren die reeds vanuit de AWBZ huishoudelijke verzorging leverden.

Ten tweede hechtte het college eraan zelf het maximale uurtarief voor de verschillende vormen van huishoudelijke hulp vast te stellen.

Conclusie 1: Met het gekozen Zeeuwse aanbestedingsmodel zijn beide doelen die de gemeente voor ogen had bij de aanbesteding bereikt.

Het aanbestedingsbestek is gebaseerd op het bestek van de gemeente Capelle aan den IJssel. Deze keuze is gemaakt in verband met een combinatie van factoren waaronder de tijdsdruk bij de eerste aanbesteding, de complexiteit van het Europees aanbesteden en het ontbreken van voldoende capaciteit en specifieke kennis in de gemeentelijke organisatie.

Conclusie 2: De gemeente heeft in de geschetste context doelmatig gebruik gemaakt van de expertise en capaciteit van de buurgemeente.

De kwaliteitseisen voor de hulp bij het huishouden zijn eveneens overgenomen uit het aanbestedingsbestek van Capelle aan den IJssel. De gemeenteraad en het Wmo-platform zijn niet betrokken bij het selecteren van de kwaliteitseisen.

Conclusie 3: De gemeente heeft in het eerste aanbestedingsbestek een uitgebreide set kwaliteitseisen opgenomen. Door een vertegenwoordiging van cliënten bij de selectie van kwaliteitscriteria te betrekken kunnen de ervaringen en wensen van cliënten hierin beter meegenomen worden.

In de contracten met zorgaanbieders zijn afspraken opgenomen over het maximale uurtarief per vorm van huishoudelijke hulp en over het minimaal te leveren uren hulp. Er zijn geen afspraken opgenomen over het maximaal aantal te declareren uren, vroegtijdige melding van mogelijke overschrijdingen of het monitoren van de kosten.

Conclusie 4: De omvang van de vraag naar huishoudelijke hulp bleek in de praktijk groter te zijn dan verwacht. In praktijk heeft dit geen problemen opgeleverd.

In het aanbestedingsbestek zijn eisen opgenomen omtrent de managementinformatie die zorgaanbieders dienen aan te leveren. Die afspraak is in de onderzoeksperiode voor een groot deel niet nageleefd. De gegevens die wel werden aangeleverd waren vooral macrogegevens betreffende het totale werkgebied van de zorgaanbieder. De gemeente kan daaruit geen beeld destilleren van de specifieke lokale situatie.

De gemeente heeft bij zorgaanbieders niet aangedrongen op het leveren van de gevraagde informatie en heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een boete op te leggen.

Conclusie 5: De gecontracteerde zorgaanbieders leveren niet of nauwelijks managementinformatie aan waardoor de gemeente onvoldoende zicht heeft op de daadwerkelijke uitvoering van de hulp bij het huishouden om goed te kunnen sturen.

In 2007 en 2008 hebben zich problemen voorgedaan met de continuïteit van de hulp bij het huishouden. De twee grootste zorgaanbieders hebben in Krimpen aan den IJssel enige tijd geen hulp geleverd.

Conclusie 6: Knelpunten rondom continuïteit zijn, voor zover zij zich voordeden, goed opgelost, maar hebben met name in de zomerperiode tot een terugloop in kwaliteit van de huishoudelijke hulp geleid.

In het kader van de Wmo zijn gemeenten verplicht jaarlijks een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van de cliënten. Krimpen aan den IJssel neemt hiervoor deel aan de monitor van de SGBO.

Conclusie 7: Cliënten en cliëntenvertegenwoordigers beoordelen de hulp bij het huishouden als ruim voldoende. Aandacht van de gemeente wordt gevraagd voor de wijze waarop vervanging wordt geregeld bij ziekte van de vaste hulpverlener.

Het aantal geleverde uren zorg is in de periode 2007-2010 gegroeid van 77.000 uren naar ruim 100.000 uren. De gemeente ziet de sterke vergrijzing als belangrijkste oorzaak voor de toename van de vraag naar hulp bij het huishouden en daarmee voor de overschrijding van het budget in 2010. Er zijn nog geen scenario's ontwikkeld voor het verdere verloop van de vergrijzing en de invloed hiervan op de vraag naar hulp bij het huishouden.

Conclusie 8: Een toenemende vraag naar huishoudelijke hulp als gevolg van de vergrijzing in de gemeente vraagt om instrumenten om de kosten van huishoudelijke hulp in de toekomst te kunnen beheersen.

Aanbevelingen

De rekenkamercommissie doet de volgende aanbevelingen:

- 1) *Het geven van invulling aan de controlefunctie van de gemeente door het actief opvragen en controleren van de managementinformatie die zorgaanbieders dienen aan te leveren.*
- 2) *Extra aandachtspunt voor de gemeente is de wijze waarop zorgaanbieders vervanging regelen bij ziekte van de vaste hulpverlener en met name de communicatie hierover richting de cliënt.*
- 3) *Het organiseren van structureel overleg met zorgaanbieders op beleids- c.q. managementniveau over de geleverde hulp bij het huishouden en eventuele budgettaire en/of kwalitatieve afwijkingen van de gemaakte afspraken. Van dit overleg kan ook gebruik worden gemaakt om bredere ontwikkelingen op het gebied van zorg en welzijn in de gemeente te bespreken.*
- 4) *Het Wmo-beraad, en waar van toepassing het Seniorenplatform, op een eerder moment in het proces van beleidsontwikkeling betrekken, zodat daadwerkelijke aanpassingen van het voorgenomen beleid mogelijk zijn.*
- 5) *Indien de gemeente de kosten voor de hulp bij het huishouden constant wenst te houden op het niveau van 2010 is het noodzakelijk dat op korte termijn de beleidsvoornemens en denkrichtingen om die kosten te beheersen gestructureerd worden uitgewerkt en geïmplementeerd.*

Reactie van het college van burgemeester en wethouders

De volledige reactie van het college is in het rapport opgenomen. Het college heeft laten weten de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamercommissie onverkort over te nemen. De suggesties voor verbetering van de kwaliteitscontrole op de uitvoering gaan in praktijk worden gebracht.

Ter afronding

Het onderzoeksrapport wordt geagendeerd voor bespreking in de besluitvoorbereidende commissie van 12 april 2012. De waarnemend voorzitter van de rekenkamercommissie is daarbij aanwezig en is beschikbaar voor het geven van een toelichting op het rapport en om eventuele vragen over het rapport te beantwoorden. Mochten er voor die tijd al vragen zijn, dan kunnen die worden gesteld via mevrouw mr. D.M. de Mooy. Zij is werkzaam voor de afdeling BMO en bereikbaar via denisedemooy@krimpenaandenijssel.nl en telefonisch via 0180-540650.

Hoogachtend,
Namens de rekenkamercommissie van Krimpen aan den IJssel,



Ing. K. van der Leest
Waarnemend voorzitter