



Evaluatie overeenkomst huishoudelijke zorg

November 2024



Colofon

Dit is een uitgave van de gemeente Zutphen
Postbus 41
7200 AA Zutphen
's Gravenhof 2
www.zutphen.nl

Team Welzijn
Auteur(s): Lisa Lensink
Versie: 2

Managementsamenvatting

In maart 2021 heeft de raad besloten om voor de uitvoering van de huishoudelijke zorg een duurzame samenwerkingsovereenkomst aan te gaan met maximaal drie aanbieders. Op basis van dit besluit heeft de gemeente Zutphen voor de periode 1 september 2021 tot 1 september 2025 een overeenkomst gesloten met Helpgewoon, Tzorg en De Nieuwe Zorg Thuis. Deze overeenkomst, lopend van 1 september 2021 tot 1 september 2025, kan tweemaal met twee jaar worden verlengd. Dit rapport evalueert de uitvoering en geeft advies over een mogelijke verlenging.

Doelen en beoogde effecten

De overeenkomst is ingericht als een partnerschapsmodel dat gericht is op samenwerking en het gezamenlijk waarborgen van toegankelijke en betaalbare zorg. Belangrijke doelen zijn het verbeteren van werkzekerheid voor hulpen, maximale maatschappelijke waarde uit publieke middelen, uniforme werkwijzen en snel inspelen op de zorgvraag.

Resultaten van de evaluatie

De evaluatie, gebaseerd op toezicht- en cliëntervaringsonderzoeken en gesprekken met medewerkers, toont positieve ontwikkelingen:

- **Werkzekerheid** voor hulpen is vergroot met meer vaste contracten en reiskostenvergoeding.
- **Budgetbesteding** is transparanter, hoewel aanbieders niet volledig non-profit zijn.
- **Uniforme werkwijzen** en doelmatige ondersteuning worden versterkt via de ontwikkelagenda. Het gebruik van de zorgmap blijft echter een aandachtspunt.
- **Cliënttevredenheid** cliënttevredenheid is blijkens het cliëntervaringsonderzoek met een 7,7 onverminderd hoog
- **Knelpunten** in de zorgvraag worden door korte lijnen tussen coördinatoren snel opgepakt.

Ontwikkelingen & cijfers

Sinds 2021 steeg het aantal cliënten met 9% en de kosten met 29%. Dit is het gevolg van Vergrijzing, Cao-loonstijgingen, arbeidsmarktkrapte en beleidswijzigingen, zoals de invoering van het abonnementstarief.

Scenario's voor verlenging

1. **Verlenging onder dezelfde voorwaarden:** Biedt stabiliteit en behoudt samenwerkingsrelaties.
2. **Verlenging met aanpassingen:** Biedt mogelijkheden voor aanscherpingen in de overeenkomst, maar brengt juridische risico's mee.
3. **Opzegging van de overeenkomst:** Maakt herziening van voorwaarden mogelijk, maar kan zorgonderbreking en extra kosten veroorzaken.

Inhoud

Managementsamenvatting	3
1. Inleiding	5
2. Doelen & beoogde effecten overeenkomst	5
2.1 Doel van partnerschap als sturingsmodel	5
2.2 Beoogde effecten van de huidige overeenkomst	5
3. Evaluatie	6
3.1 Werkwijze	6
3.2 Context	6
Maatschappelijke ontwikkelingen	7
Beleidsontwikkelingen	7
Cliëntenaantallen en kosten	7
3.3 Resultaten	9
3.4 Algemene conclusies	12
4. Scenario's verlengen huidige overeenkomst	13

1. Inleiding

In maart 2021 heeft de raad besloten om voor de uitvoering van de huishoudelijke zorg een duurzame samenwerkingsovereenkomst aan te gaan met maximaal drie aanbieders. Op basis van dit besluit heeft de gemeente Zutphen voor de periode 1 september 2021 tot 1 september 2025 een overeenkomst gesloten met Helpgewoon, Tzorg en De Nieuwe Zorg Thuis. Deze nieuwe overeenkomst wijkt aanzienlijk af van de vorige, waarbij een toelatingsprocedure werd gevolgd volgens het 'open house'-model. Via dat proces werden in totaal veertien aanbieders gecontracteerd om huishoudelijke zorg te leveren aan de inwoners van de gemeente Zutphen.

Na afloop van de huidige overeenkomst kan de gemeente de overeenkomst tweemaal met twee jaar verlengen. Om zorgvuldig te kunnen beslissen over een mogelijke verlenging, is een evaluatie uitgevoerd naar de uitvoering van de huishoudelijke zorg. In dit rapport staan de resultaten van deze evaluatie en worden scenario's gepresenteerd ten aanzien van het vervolg.

2. Doelen & beoogde effecten overeenkomst

2.1 Doel van partnerschap als sturingsmodel

Bij de inkoop van huishoudelijke zorg is gekozen voor partnerschap als sturingsmodel. Hierbij streeft de gemeente naar een duurzame samenwerking met uitvoeringspartners, waarbij de focus ligt op het organiseren van huishoudelijke zorg vanuit het belang van zowel de cliënt als de hulpverlener. Het partnerschap wordt geregeld in een addendum op de overeenkomst.

Het partnerschap biedt zekerheid en houvast, zodat een duurzame vertrouwensband kan ontstaan en uitvoeringsrisico's worden geminimaliseerd. Hierdoor kunnen de partners de beschikbare energie en eigen middelen maximaal inzetten voor het vergroten van de maatschappelijke waarde van de met publiek geld bekostigde dienstverlening voor de inwoners van de gemeente Zutphen. Het partnerschap benadrukt de gezamenlijke verantwoordelijkheid om zorg toegankelijk en betaalbaar te houden. Daarnaast voorziet de ontwikkelagenda in concrete afspraken voor verdere ontwikkeling en samenwerking.

2.2 Beoogde effecten van de huidige overeenkomst

Bij de keuze voor een overeenkomst op basis van partnerschap met maximaal drie partners in 2021 werden vijf effecten beoogd. Dit zijn:

1. Vergroten van *zekerheden voor hulpen* en zeggenschap over de inrichting van hun werk.
2. Budgetbesteding gericht op *maximale maatschappelijke waarde* uit publieke middelen.
3. *Versnelling in de ontwikkeling* van eenduidige werkwijzen, uitvoeringsnormen en doelmatige ondersteuning van hulpen met als oogmerk om te komen tot een zo doelmatig mogelijk samenspel in het netwerk rondom de cliënt.
4. Behoud van *cliënttevredenheid* over de gekozen hulp en de geleverde zorg.
5. Het voorkomen of snel *aanpakken van knelpunten* die kunnen ontstaan in het tijdig reageren op de zorgvraag naar huishoudelijke ondersteuning.

3. Evaluatie

3.1 Werkwijze

In het kader van de evaluatie is onderzocht in hoeverre de doelen en beoogde effecten zoals beschreven in hoofdstuk 2, zijn gerealiseerd. Hierbij is gebruik gemaakt van onderstaande bronnen:

- De uitkomsten van de toezichtonderzoeken die in april 2024 zijn uitgevoerd bij de drie gecontracteerde zorgaanbieders
- De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023¹
- De uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek huishoudelijke hulp 2024
- Gesprekken met medewerkers van de gemeente Zutphen (consulenten, contractmanager en beleidsmedewerker)

Om de resultaten te kunnen duiden, zijn ook de maatschappelijke en beleidsmatige ontwikkelingen die van invloed zijn op de huishoudelijke zorg in kaart gebracht. Deze worden hieronder beschreven. Daarna worden de resultaten voor elk van de beoogde effecten beschreven.

3.2 Context

De resultaten van de huidige overeenkomst staan niet op zichzelf, maar worden mede bepaald door maatschappelijke en beleidsmatige ontwikkelingen, die invloed hebben op de vraag naar en kosten van huishoudelijke hulp. Hieronder worden eerst de relevante ontwikkelingen toegelicht, gevolgd door de ontwikkeling in cliëntenaantallen, kosten en geïndiceerd volume huishoudelijke zorg in de gemeente Zutphen

¹ In het cliëntervaringsonderzoek zijn ten behoeve van de evaluatie extra vragen opgenomen over huishoudelijke zorg.

Maatschappelijke ontwikkelingen

De afgelopen jaren hebben er zich verschillende maatschappelijke ontwikkelingen voorgedaan die van invloed zijn op de vraag naar huishoudelijke zorg, het aanbod van hulpen en de tarieven. Het gaat om onderstaande ontwikkelingen:

- **Dubbele vergrijzing:** Nederland is de afgelopen jaren vergrijsd en de gemeente Zutphen bovengemiddeld. Dit resulteert in een toename van de vraag naar huishoudelijke zorg én een grotere behoefte aan hulpen.
- **Krapte op de arbeidsmarkt:** De arbeidsmarktkrapte is de afgelopen jaren verder toegenomen. Bij GelreWerkt! is het aantal SROI-kandidaten (inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt die naar werk begeleid kunnen worden) sinds de start van de overeenkomst meer dan gehalveerd. Hierdoor is het aanbod van hulpen beperkt, wat leidt tot langere wachttijden voor inzet van hulp en minder mogelijkheden voor vervanging bij ziekte en vakantie.
- **Loonstijgingen:** Er zijn sterke loonsverhogingen doorgevoerd in de CAO's voor hulpen. Dit is van invloed op de tarieven huishoudelijke zorg.

Beleidsontwikkelingen

Naast genoemde maatschappelijke ontwikkelingen hebben er zich ook ontwikkelingen in het beleid voorgedaan die van invloed zijn op de vraag naar huishoudelijke zorg vanuit de Wmo, namelijk:

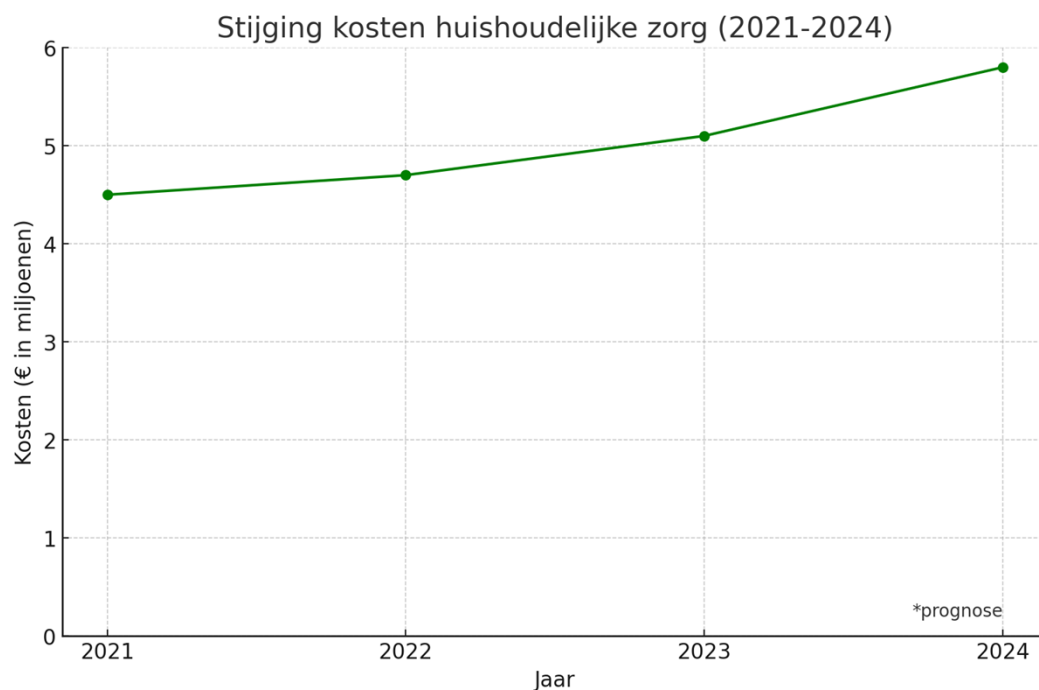
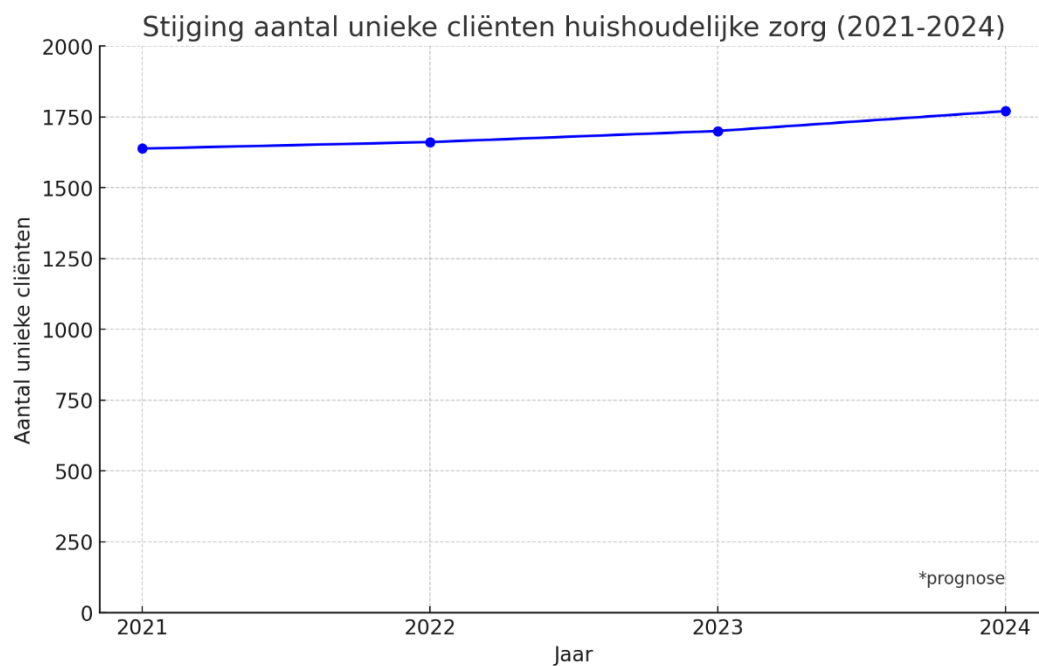
- **De invoering van het abonnementstarief:** Vanaf 1 januari 2020 betalen inwoners voor Wmo-voorzieningen een vaste eigen bijdrage per maand, ongeacht hun inkomen, vermogen of de hoeveelheid ontvangen hulp en ondersteuning. Het relatief lage abonnementstarief heeft een aanzuigende werking op het gebruik huishoudelijke zorg vanuit de Wmo.
- **Langer thuis blijven wonen:** In landelijke beleid is het uitgangspunt dat ouderen zo lang mogelijk op een goede manier zelfstandig thuis kunnen blijven wonen, met ondersteuning, zorg en in een woning die aansluit bij hun persoonlijke behoeften. Dit vergroot de vraag naar huishoudelijke zorg.
- **Invoering nieuw indicatieprotocol (lokaal):** Het college heeft op 27 juni 2023 besloten met ingang van 1 juli 2023 een nieuw Normenkader Huishoudelijke Zorg te hanteren bij de indicatiestelling van de huishoudelijke zorg. Door ontwikkelingen in de huishoudelijke zorg en rechtspraak was er behoefte aan een geactualiseerd protocol voor de toekenning van zorg. Er zijn slechts kleine verschillen in het gefactureerde volume zorg tussen de periodes vóór en na de herindicatie van cliënten volgens het nieuwe protocol.

Cliëntenaantallen en kosten

Bovengenoemde ontwikkelingen werken door in de cliëntenaantallen en kosten. Hierin zien we onderstaande ontwikkelingen:

- Het totaal aantal unieke cliënten die huishoudelijke zorg ontvangen is gestegen van 1628 unieke cliënten in 2021 naar, naar verwachting, 1774 unieke cliënten in 2024. Dit is een stijging van 9%.

- De kosten voor de gemeente Zutphen voor huishoudelijke zorg zijn gestegen van €4.447.515,36 in 2021 naar, naar verwachting, €5.724.100,00 miljoen in 2024. Dit is een stijging van 29%. De belangrijkste verklaring voor deze sterke stijging, is gelegen in de verhoging van de lonen. Daarnaast werkt de stijging van het aantal cliënten door in de stijging van de totale kosten.



3.3 Resultaten

1. Vergroten van zekerheden voor hulpen en zeggenschap over de inrichting van hun werk

Ten aanzien van het eerste beoogde effect kan geconcludeerd worden dat de positie van hulpen is verbeterd. Dit blijkt uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek. De belangrijkste bevindingen zijn:

- De werkzekerheid van hulpen is verbeterd. Het aandeel medewerkers dat een vast contract heeft is gestegen van 75% in 2020 naar 87% in 2024. Ook voor wat betreft het ontvangen van een reiskostenvergoeding zien we een positieve ontwikkeling. Het percentage hulpen dat aangeeft een reiskostenvergoeding te ontvangen is gestegen van 82% in 2020 naar 98% in 2024.
- 52% van de medewerkers geeft aan dat hun mening wordt gevraagd over de gang van zaken binnen de organisatie. Tegelijkertijd geeft een ruime meerderheid van de hulpen (79%) aan voldoende inspraakmomenten te hebben.
- Net als in 2020 komt naar voren dat collega's weinig overleg met elkaar hebben over het werk. 51% geeft aan dat er geen overleg is met collega's. Significant meer medewerkers van HelpGewoon hebben overlegmomenten met collega's vergeleken met de andere twee aanbieders. Hierin onderscheidt Helpgewoon zich als werknemerscoöperatie van andere aanbieders.

2. Budgetbesteding gericht op maximale maatschappelijke waarde uit publieke middelen (winststreven vervangen door sociale drijfveren)

In november 2021 is al met de raad is besproken, dat het aanbesteding- en selectieproces voor huishoudelijke zorg in 2021 niet heeft geresulteerd in de selectie van non-profit uitvoeringsorganisaties. De drie aanbieders hebben alle drie geen structuur waardoor commercieel gedrag volledig is uitgesloten. Doordat we echter concrete afspraken over de gewenste invulling van het partnerschap hebben vastgelegd, kunnen we onze partners aanspreken op het leveren van de benodigde inspanningen om de gezamenlijk afgesproken doelen te realiseren. Daarmee bannen we handelingen uit winstoogmerk zoveel mogelijk uit. Op basis van gesprekken met de contractmanager, de SROI-adviseur en een accountmanager van GelreWerkt!, concluderen we dat er sprake is van positieve ontwikkelingen. De belangrijkste bevindingen zijn:

- Van concurrentie is in de praktijk geen sprake. Er is op operationeel niveau veel contact en samenwerking. Hier zien we een sterke verbetering ten opzichte van de vorige overeenkomst.
- De ervaring vanuit contractmanagement is dat er, doordat er gewerkt wordt met een klein aantal partners, meer zicht is op de inspanningen die de partners leveren dan onder de vorige overeenkomst. Dit maakt het ook mogelijk om snel en alert te reageren wanneer hun inspanningen achterblijven.
- In de overeenkomst is vastgelegd dat de opdrachtnemer streeft naar het inzetten van 25% van de opdrachtwaarde in het kader van Social Return On Investment (SROI)². Dit betekent dat een deel van de opdrachtwaarde wordt geïnvesteerd in

² Social Return on Investment (SROI) houdt in dat sociale voorwaarden, eisen en wensen worden opgenomen bij de inkoop van diensten, werken of leveringen. SROI wordt vormgegeven door afspraken te maken met opdrachtnemers over bijvoorbeeld:

maatschappelijke doelen, zoals het creëren van arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en/of stageplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ondanks dat het aantal beschikbare SROI-kandidaten gedurende de contractperiode is gehalveerd door de krapte op de arbeidsmarkt, hebben de partijen toch een aanzienlijk deel van hun opdrachtwaarde ingezet om sociale impact te realiseren. Vooral De Nieuwe Zorg Thuis onderscheidt zich hierbij positief.

3. Versnelling in de ontwikkeling van eenduidige werkwijzen, uitvoeringsnormen en doelmatige ondersteuning van hulpen met als oogmerk om te komen tot een zo doelmatig mogelijk samenspel in het netwerk rondom de cliënt.

Ten aanzien van dit beoogde effect geldt dat de eenduidige werkwijze en doelmatige ondersteuning van hulpen tot uiting komt in de ontwikkelagenda. De uitvoeringsnormen zijn standaardvoorwaarden die horen bij de overeenkomst; de toezichthouder controleert of deze worden nageleefd.

Ontwikkelagenda

De ontwikkelagenda omvat afspraken en activiteiten waarop de partners samenwerken om de huishoudelijke zorg in de gemeente Zutphen verder te ontwikkelen en te verbeteren. Deze agenda wordt periodiek besproken in een gezamenlijk overleg tussen de gemeente en de partners. In overleg met de partners zijn onderstaande thema's opgenomen in de ontwikkelagenda:

- Het opzetten van gezamenlijke initiatieven op het gebied van Social Return in Investment (SROI)
- Verbeteren van het wachtlijstbeheer
- Versterken van de signaleringsfunctie

Voor de ontwikkelagenda geldt dat er samen met de aanbieders is geïnvesteerd om te komen tot passende onderwerpen. Hierbij zijn kartrekkers per onderwerp aangesteld. Dit zijn Helpgewoon voor het thema SROI, Tzorg voor het thema signaleringsfunctie en De Nieuwe Zorg Thuis voor het thema wachtlijstbeheer.

In de gezamenlijke overleggen tussen de aanbieders en de gemeente zijn onderstaande ontwikkelingen aan bod gekomen:

- Ten aanzien van de SROI, geldt dat er verschillende initiatieven zijn verkend. Voorbeelden zijn het organiseren van vrijwilligerswerk rond signalering van eenzaamheid en andere behoeften van cliënten en een instaptraject voor nieuwkomers.
- Ten aanzien van de signaleringsfunctie is er gesproken over de visie op signaleren, de aandachtsgebieden en het werkproces.
- Ten aanzien van wachtlijstbeheer zijn er regelmatig tips uitgewisseld. In de zomer zijn er tussen de aanbieders afspraken gemaakt over vervanging. De aanbieders geven in dit verband aan dat er in Zutphen veel minder

-
- Arbeidsparticipatie: arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en/of stageplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
 - Sociale inkoop;
 - Andere activiteiten met maatschappelijke meerwaarde.

wachttijstproblematiek speelt dan landelijk. Doordat er meer met vaste contracten wordt gewerkt wordt en er meer mensen als huishoudelijke hulp beschikbaar zijn, zijn de tekorten op de arbeidsmarkt minder groot.

Uitvoeringsnormen

Ten aanzien van de uitvoeringsnormen zien we wisselende resultaten. Met name op de afstemming op de behoefte van de cliënt wordt goed gescoord. De hulpen zijn betrokken bij de cliënt en er wordt veel overlegd. Doordat de aanbieders vaste medewerkers koppelt aan cliënten, ontstaat er een vertrouwensrelatie die de uitvoering van de zorg ten goede komt.

Daarnaast ziet de toezichthouder bij alle drie de aanbieders aandachtspunten die voortkomen uit de afwezigheid of het niet gebruik maken van een ingevulde zorgmap.³ Deze aandachtspunten hebben betrekking op:

- **Rapportage op doelen, contacten en afspraken met naasten:** Er wordt niet altijd gerapporteerd op de voortgang van doelen of op afspraken met contactpersonen.
- **De evaluatie:** Evaluaties met cliënten vinden niet altijd structureel plaats, ondanks dat de evaluatiemomenten in het zorgplan zijn opgenomen.
- **Gebruik van de zorgmap:** De zorgmap wordt niet altijd gebruikt als bron van informatie voor de cliënt. In sommige gevallen ontbreekt een ingevuld zorgplan, terwijl dit essentieel is om doelen, activiteiten en evaluatiemomenten vast te leggen. Documenten zoals de klachtenregeling staan vaak alleen op de website en zijn niet opgenomen in de zorgmap.

Deze aandachtspunten zien we ook terug in de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek. We zijn met de aanbieders in gesprek over hoe dit verbeterd kan worden. Het aanpakken van het gebruik van de zorgmap kan binnen het huidige contract opgepakt worden, zonder dat hiervoor de voorwaarden gewijzigd dienen te worden.

4. Behoud van cliënttevredenheid over de gekozen hulp en de geleverde zorg

- In het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn vragen opgenomen over huishoudelijke zorg. Uit het cliëntervaringsonderzoek komt naar voren dat huishoudelijke zorg in 2023 gemiddeld wordt beoordeeld met een 7,7. Dit verschilt niet significant tussen cliënten van de verschillende aanbieders.
- Het gemiddelde cijfer ligt iets lager dan voorgaande jaren (2022: 8,0; 2020: 7,9), maar blijft onverminderd hoog.
- Een verklaring hiervoor is dat inwoners door arbeidsmarktkrapte langer moeten wachten tot er hulp ingezet kan worden en niet altijd een vervanger krijgen bij ziekte en vakantie.

³ Een zorgmap is een map bij de cliënt thuis met belangrijke documenten, zoals het zorgplan, met afspraken over de ondersteuning, het werkplan, waar in staat op welke momenten de ondersteuning plaatsvindt, en de aftekenlijst, waarin wordt afgetekend als de werkzaamheden hebben plaatsgevonden.

5. Het voorkomen of snel aanpakken van knelpunten die kunnen ontstaan in het tijdig reageren op de zorgvraag naar huishoudelijke ondersteuning

- Er zijn korte lijnen tussen de coördinatoren van de aanbieders en de contactpersoon bij het toegangsteam. Doordat er maar drie aanbieders zijn, kennen ze elkaar goed en daardoor kunnen ze snel schakelen of ruggenspraak houden over concrete praktische problemen in de zorgverlening.
- Het beperkte aantal aanbieders maakt dat het contractmanagement intensiever ingevuld kan worden. Knelpunten worden besproken in de gesprekken met de partners, zowel afzonderlijk als gezamenlijk.

Ontwikkelingen ten opzichte van de situatie onder de vorige overeenkomst

Om de resultaten in perspectief te zetten, zijn in onderstaande tabel voor elk van de beoogde effecten de resultaten onder de huidige overeenkomst afgezet tegen de resultaten onder de vorige overeenkomst. Een '+' staat voor een positieve ontwikkeling. Een '-' staat voor een negatieve ontwikkeling. Bij een '+/-' is de situatie ten opzichte van de vorige overeenkomst niet noemenswaardig veranderd. Er is sprake van positieve ontwikkelingen ten opzichte van de situatie onder de vorige overeenkomst.

Beoogde effecten	Ontwikkeling
1. Vergroten van <i>zekerheden voor hulpen</i> en zeggenschap over de inrichting van hun werk	+
2. Budgetbesteding gericht op <i>maximale maatschappelijke waarde</i> uit publieke middelen.	+
3. <i>Versnelling in de ontwikkeling</i> van eenduidige werkwijzen, uitvoeringsnormen en doelmatige ondersteuning van hulpen met als oogmerk om te komen tot een zo doelmatig mogelijk samenspel in het netwerk rondom de cliënt.	+
4. Behoud van <i>cliënttevredenheid</i> over de gekozen hulp en de geleverde zorg.	+/-
5. Het voorkomen of snel <i>aanpakken van knelpunten</i> die kunnen ontstaan in het tijdig reageren op de zorgvraag naar huishoudelijke ondersteuning.	+

3.4 Algemene conclusies

- De positie van hulpen is verbeterd, met meer vaste contracten.
- Ondanks dat de partners niet aangemerkt kunnen worden als non-profitorganisaties, is er van onderlinge concurrentie in de praktijk geen sprake en worden er meer inspanningen geleverd om de gezamenlijk afgesproken doelen te realiseren.

- De zorgmap is niet altijd aanwezig en wordt niet altijd goed gebruikt. Dit is een punt van aandacht.
- De cliënttevredenheid is licht gedaald maar ondanks de arbeidsmarktkrapte onverminderd hoog met gemiddeld een 7,7 in 2023.
- Knelpunten worden zoveel mogelijk voorkomen dankzij korte lijnen tussen de coördinatoren en het wijkteam. Wanneer er toch knelpunten optreden, worden deze besproken in de gesprekken met de partners.

4. Scenario's verlengen huidige overeenkomst

Op basis van de resultaten van de evaluatie en de veranderende omstandigheden binnen de huishoudelijke zorg zijn er verschillende mogelijkheden voor de toekomstige samenwerking met de huidige aanbieders. De scenario's die hier worden besproken, bieden verschillende benaderingen voor de verlenging of beëindiging van de overeenkomst. Elk scenario belicht de voordelen en nadelen, met aandacht voor de mogelijke impact op de continuïteit van zorg, samenwerkingsrelaties en juridische risico's. Deze opties helpen bij het afwegen van de meest geschikte keuze voor het waarborgen van toegankelijke en betaalbare huishoudelijke zorg voor de inwoners van Zutphen.

1. Scenario: Verlengen van de overeenkomst onder dezelfde voorwaarden

Voordelen:

- Continuïteit van zorg: Het behouden van dezelfde partners en voorwaarden zorgt voor stabiliteit in de dienstverlening, waardoor cliënten zonder onderbreking hun huishoudelijke zorg blijven ontvangen.
- Opgebouwde samenwerkingsrelaties: Het huidige partnerschapsmodel heeft geleid tot verbeteringen en meer transparantie in de samenwerking tussen de gemeente en zorgaanbieders. Bij een verlenging blijven de opgebouwde samenwerkingsrelaties behouden.
- Aanpakken lacunes: De huidige tekortkomingen, waaronder het gebruik van de zorgmap, kunnen binnen de huidige overeenkomst aangepakt worden, zonder dat hiervoor de voorwaarden dienen te worden veranderd.

Nadeel:

- Aanscherping van de voorwaarden alsook het contracteren van andere partijen is niet mogelijk bij verlenging van de overeenkomst onder dezelfde voorwaarden.

2. Scenario: Verlengen van de overeenkomst onder andere voorwaarden

In dit scenario wordt de huidige overeenkomst verlengd, waarbij enkele voorwaarden worden aangepast om beter in te spelen op actuele behoeften en ontwikkelingen binnen de huishoudelijke zorg. Door de overeenkomst voort te zetten met aangepaste

voorwaarden kunnen de samenwerking en de opgebouwde relaties worden behouden, terwijl er ruimte ontstaat voor verbeteringen in de uitvoering en kwaliteit van de zorg.

Voordelen:

- Continuïteit van zorg: Het behouden van dezelfde partners en voorwaarden zorgt voor stabiliteit in de dienstverlening, waardoor cliënten zonder onderbreking hun huishoudelijke zorg blijven ontvangen.
- Opgebouwde samenwerkingsrelaties: Het huidige partnerschapsmodel heeft geleid tot verbeteringen en meer transparantie in de samenwerking tussen de gemeente en zorgaanbieders. Bij een verlenging blijven de opgebouwde samenwerkingsrelaties behouden.
-

Nadelen:

- Juridische risico's: Grote aanpassingen kwalificeren vaak als een wezenlijke wijziging van de overeenkomst, wat aanzienlijke juridische risico's met zich mee kan brengen. Dit kan bijvoorbeeld het economische evenwicht van de overeenkomst verschuiven in het voordeel van de inschrijvers of ertoe leiden dat andere partijen mogelijk hadden willen inschrijven als deze wijzigingen vooraf bekend waren.
- Toestemming van aanbieders: Wijzigingen kunnen alleen worden doorgevoerd met instemming van de aanbieders. Aanbieders zullen niet instemmen met wijzigingen die nadelig voor hen uitpakken.

3. Scenario: Opzeggen van de overeenkomst

Voordelen:

- De gemeente kan door een nieuwe aanbesteding de contractvoorwaarden verder verfijnen. Bij verlenging van de overeenkomst zijn ingrijpende wijzigingen niet mogelijk, omdat dit een wezenlijke wijziging van de overeenkomst zou betekenen. Dit zou grote juridische risico's met zich meebrengen.

Nadelen:

- Verlies van cliënt-hulprelaties: Veel hulpverleners hebben sterke, persoonlijke relaties met hun cliënten opgebouwd, wat de zorgkwaliteit en tevredenheid ten goede komt. Bij een overgang naar nieuwe aanbieders kunnen deze opgebouwde vertrouwensbanden verloren gaan, wat zowel voor de cliënt als voor de hulpverlener ontwrichtend kan zijn.
- Discontinuïteit van zorg: Het opzeggen van de overeenkomst brengt het risico met zich mee dat cliënten tijdelijk zonder zorg komen te zitten, vooral als de overgang naar nieuwe aanbieders niet soepel verloopt.
- Onzekerheid voor hulpen: Hulpen kunnen zich door het opzeggen van de overeenkomst zorgen maken over hun baan zekerheid. Ervaren hulpen kunnen ervoor kiezen om hun baan op te zeggen of over te stappen naar een andere werkgever, wat een verlies aan kennis en expertise binnen de zorgverlening betekent.
- Kosten: Het opnieuw opstarten van een aanbestedingsproces brengt administratieve kosten met zich mee. Een nieuwe aanbesteding brengt

administratieve kosten met zich mee. Bovendien is er geen garantie dat nieuwe aanbieders goedkoper zijn of beter presteren dan de huidige.