

Oma's veilen – de nuance voorbij

Oma's veilen. Een artikel in de Volkskrant over de toepassing van een veilingmechanisme voor inkoop van thuiszorg zorgde onlangs voor veel ophef. Koppen als 'Nederlandse gemeenten veilen bejaarden' of 'Oma-veiling' slecht voor de zorg, ouderen en medewerkers' maken de negatieve toon van de berichtgeving duidelijk. Grootouders veilen klinkt ook niet prettig. Toch doen we dit in Nederland al jaren, maar dan met baby's...

Natuurlijk veilt men in Nederland niet echt baby's, maar de kraamzorg voor baby's. In Nederland wordt de levering van kraamzorg al jaren geregeld door middel van hetzelfde veilingmechanisme waarmee diverse Nederlandse gemeenten nu ook thuiszorg willen contracteren. Op hoofdlijnen werkt het mechanisme hetzelfde. In stap één bepaalt de opdrachtgever (bij thuiszorg straks de gemeente) welke aanbieders gekwalificeerd zijn om mee te dingen naar de opdrachten. Alleen die aanbieders krijgen toegang tot een besloten marktplaats, waarop de zorgvraag van een individuele cliënt anoniem wordt gemeld. Op die website mogen de aanbieders hun inhoudelijke en financiële bod doen. Degene met het beste aanbod (prijs en kwaliteit) krijgt de opdracht. Een aantal gemeenten gebruikt dit mechanisme al voor hulp bij het huishouden en WVG-hulpmiddelen. Nu overwogen ze dus hetzelfde te doen voor de zorg die per 1 januari 2015 gedecentraliseerd wordt. De zorgvraag die in het mechanisme wordt gemeld, is dan een verslag van het keukentafelgesprek met de zorgbehoevende cliënt, waarin de zorgvraag (anoniem) als casus wordt beschreven. Tegenover dit 'probleem' plaatsen de gekwalificeerde aanbieders een plan en prijs. De gemeente en cliënt kiezen samen welk plan 'wint'. Het model heeft duidelijke voordelen. De aanbieder (professional) bepaalt in alle vrijheid de maatwerk-aanpak, de cliënt beslist mee over zijn zorg, het veilingmechanisme zorgt voor goede prijs/kwaliteitver-

houding en de administratie is verwerkt in de applicatie. Het mechanisme heeft zich al bewezen voor vormen van zorg die zich eenduidig laten specificeren (kraamzorg of huishoudelijke hulp). Stipter, het bedrijf achter dit mechanisme, claimt dat hun veilingmodel ook voor ingewikkelde multiproblematiek goed werkt. De redenering daarachter is dat in het model alle aanbieders juist heel veel vrijheid hebben om met slimme op maat gesneden oplossingen te komen.

Maar daar zijn wel wat vraagtekens bij te zetten: worden proceskosten niet onevenredig hoog als meerdere aanbieders telkens een individueel op maat gemaakt plan maken, waarvan er steeds maar één wordt uitgevoerd? Kan een professional een goed plan van aanpak maken en de juiste (scherpe) prijs bepalen zonder de cliënt eerst zelf te zien? Voor eenduidige zorg als kraamzorg of huishoudelijke hulp is dit geen probleem: de aanbieder weet precies wat hij kan verwachten. Voor complexe (multi-)problematiek ligt dit naar onze inschatting anders.

De commentaren op het artikel in *de Volkskrant* gingen vooral in op de veronderstelde nadruk op prijs (ligt besloten in het woord veilen), maar dat is een kwestie van schuifjes verzetten: het is de gemeente die bepaalt hoe zwaar prijs en hoe zwaar kwaliteit telt. Veel interessanter is het feit dat met dit mechanisme per cliënt een contract wordt gesloten met een aanbieder over een specifiek bij die cliënt passend aanbod. Dat is op zich een interessant alternatief voor het afsluiten van een algemeen contract voor het leveren van 'standaard producten' voor alle cliënten als één grote amorfe groep.

(JAN TELGEN en NIELS UENK)

Jan Telgen is hoogleraar Inkoopmanagement voor de publieke sector en managing director STIPPT. Niels Uenk is adviseur en onderzoeker bij STIPPT, de onderzoeksorganisatie van de Universiteit Twente op het gebied van inkoop in de publieke sector.



FOTO: ANP/PIETER FRANKEN