

**Inkoopkader maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning
Oosterschelderegio & gemeente Veere**

November 2023 – def.

**Dit inkoopkader dient ter informatie en consultatie. Aan dit inkoopkader kunnen
aanbieders of andere derden geen rechten ontleen.**

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	4
2. Kernbedingen	6
2.1 Maatwerkvoorzieningen	6
2.2 Generieke uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	7
2.3 Wijzigen van (de inhoud van) maatwerkvoorzieningen	7
3. Randvoorwaarden	9
3.1 Betere beheersing zorglandschap	9
3.1.1 Het aantal aanbieders dat gemeenten <i>kunnen</i> contracteren	9
3.2 Betere kwaliteit aanbod	10
3.2.1 KPI op doelstellingen in de beleidstheorie	10
3.2.2 KPI op algemene kwaliteit	13
3.3 Betere relatie tot toegang	14
3.3.1 Regievoering	14
3.3.2 Afspraken over evaluatie	14
3.4 Betere relatie tot algemene voorzieningen	15
3.5 Betere werkprocessen	16
3.5.1 Berichtenverkeer	17
3.5.2 Declaraties	17
3.5.3 Toewijzing	17
3.5.4 Beheer (stroomlijning) werkprocessen	18
3.6 Betere relatie 18-/18+	18
3.7 Betere samenwerking	19
4. Governance	21
4.1 Subsidie of overeenkomst	21
4.2 Uitvoeringsvariant (en bekostiging)	21
4.3 Proces om te komen tot overeenkomst	23
4.4 Overige	23
4.4.1 Kostprijsberekening	24
4.4.2 Percelering	24
4.4.3 Overname hulpverlener en cliënten	24
4.4.4 Toezicht en contractmanagement	25
4.4.5 Hoofd- en onderaannemerschap	25

Bijlagen	27
Bijlage 1: maatwerkvoorzieningen in het kernbeding.....	27
Bijlage 2: generieke uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	28
Uitsluitingsgronden	28
Geschiktheidseisen.....	28
Bijlage 3: Aanbieders per gemeente per maatwerkvoorziening.....	31
Bijlage 4: aanbieders van maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen.....	32
Bijlage 5: toegang en regievoering	33

1. Inleiding

De gemeenten in de Oosterschelderegio en de gemeente Veere (de gemeenten) onderzochten gezamenlijk hoe de inkoop en levering van maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning aan hun cliënten te verbeteren.¹ De huidige overeenkomst daarvoor loopt inmiddels bijna tien jaar en is toe aan een herziening.

Om tot dit inkoopkader te komen hebben de gemeenten de eerste maanden van 2023 gebruikt om een beleidstheorie te ontwikkelen. Op basis van aanwezige beleidsdocumenten en politiek-bestuurlijke uitspraken, gevoed door verhalen van cliënten en aanbieders, definieerden de gemeenten dertien beleidsproblemen. Deze dertien beleidsproblemen zijn voorzien van verschillende doelstellingen en een aanpak om die doelstellingen te bereiken. Daarmee willen gemeenten de kans vergroten dat zij de beleidsproblemen oplossen. In de aanpak zit het opstellen van dit inkoopkader.

De beleidsproblemen, doelstellingen en aanpak zijn terug te lezen in de “Beleidstheorie”. Deze is door het Algemeen Bestuur van het SWVO in een regulier overleg van 21 juni 2023 vastgesteld. Gemeente Veere heeft, vanwege het feit dat zij via een dienstverleningsovereenkomst het contractbeheer bij SWVO heeft belegd, separaat op 15 juni 2023 ingestemd met de Beleidstheorie. Dit inkoopkader zal in voetnoten verwijzen naar de doelstellingen in de beleidstheorie, om daarmee de samenhang te laten zien tussen beleidstheorie en inkoopkader.

Het is raadzaam goed kennis te nemen van de terminologie in dit document, zodat ook duidelijk is wat en hoe gemeenten de maatwerkvoorzieningen gaan organiseren. Er is overigens een lijst met definities beschikbaar bij de “Beleidstheorie”, die ook lopende het hele traject nog aanvulling kan krijgen.

Een eerste term is **kernbeding**. Een kernbeding in een overeenkomst is die afspraak die, als je die niet maakt, alle andere afspraken zinloos maakt. Gemeenten en aanbieders kunnen wel afspraken maken over samenwerken, maar dat heeft weinig zin als je niet ook op kernbedingen afspraken maakt. Want waarom werk je anders samen? Elk kernbeding bestaat daarom uit 1) een inspanning die/resultaat dat een partij moet leveren, 2) de kwaliteit waaraan de inspanning of het resultaat moet voldoen en 3) een prijsstelling die de andere partij betaalt. Kernbedingen moeten bepaalbaar en dus concreet zijn.

In dit inkoopkader werken gemeenten eerst de toekomstige kernbedingen uit. Gezien de jurisprudentie over het beschikken van maatwerkvoorzieningen aan cliënten gebeurt dat in ‘inspanningen’ en niet in ‘resultaten’. Van belang is dat gemeenten de inspanning en kwaliteitseisen (oftewel: de maatwerkvoorzieningen) die onderdeel uitmaken van het kernbeding ook op die manier opnemen in de gemeentelijke verordeningen. Daarmee ontstaat een ‘gesloten systeem’: wat gemeenten cliënten kunnen toewijzen is wat aanbieders kunnen leveren en wat aanbieders kunnen leveren is wat gemeenten kunnen toewijzen aan cliënten.

De kernbedingen zijn uitgewerkt in hoofdstuk 2 van dit inkoopkader.

¹ Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang vallen niet onder dit traject.

Een tweede term is dan **randvoorwaarden**. Bij het uitvoeren van de kernbedingen kunnen zich allerlei situaties voordoen die de uitvoering bemoeilijken of juist vergemakkelijken. Deze situaties vragen om ‘beheren en beheersen’ (voor zover mogelijk). In dit inkoopkader is daarom veel aandacht besteed aan het uitwerken van de juiste randvoorwaarden, zoals het verbeteren van de relatie met de toegang, het verbeteren van de relatie met voorliggende voorzieningen en verbeterde werkprocessen. Randvoorwaarden kunnen als bepalingen (deels) ‘landen’ in de overeenkomst. Zij kunnen ook ‘landen’ in bijvoorbeeld gemeentelijke verordeningen of alleen in gemeentelijke werkprocessen. Bij de verwerking van de randvoorwaarden is daarom ook weer een duidelijk verband te leggen met de eerdere “Beleidstheorie”.

Wat maatwerkvoorzieningen in de maatschappelijke ondersteuning zijn, is in de praktijk redelijk uitgekristalliseerd. Veranderende eisen en wensen *in de context van de levering van die voorzieningen* vraagt daarom steeds opnieuw aandacht voor vooral de juiste randvoorwaarden.

De randvoorwaarden zijn uitgewerkt in hoofdstuk 3 van dit inkoopkader.

Tot slot is nog sprake van ‘(juridische) governance’. Als de kernbedingen en randvoorwaarden duidelijk zijn uitgewerkt, moeten bepaalde afspraken nog goed vastgelegd in de juiste documenten en daarbij moeten gemeenten de juiste procedure volgen. Bij deze governance gaat het dus om de juridische instrumenten:

- overeenkomst of subsidie;
- uitvoeringsvarianten;
- aanvullende bepalingen zoals fraudebestrijding, hoofd- en onderaannemerschap, *et cetera*;
- en de inkoop- of subsidieprocedure (zoals aanbesteden, open house, *et cetera*).

De opties voor governance zijn beschreven in hoofdstuk 4 van dit inkoopkader.

Het inkoopkader is ter consultatie voorgelegd aan aanbieders van vrijdag 17 november 2023 tot en met vrijdag 1 december 2023, 0:00 uur.

2. Kernbedingen

2.1 Maatwerkvoorzieningen

Een kernbeding bestaat – in dit inkoopkader – uit een maatwerkvoorziening beschreven als te leveren inspanning (incl. de kwaliteit daarvan) en een prijsstelling. De maatwerkvoorzieningen krijgen een plaats in zowel de gemeentelijke verordeningen, als in de door de SWVO namens de gemeenten te sluiten overeenkomsten met aanbieders. Op deze manier kan de gemeente vanaf 1 mei 2024 niet méér of anders aan maatwerkvoorzieningen verstrekken aan cliënten dan ook is gecontracteerd en kunnen aanbieders niet méér of andere maatwerkvoorzieningen leveren dan in de verordening opgenomen (gesloten stelstel).²

De volgende maatwerkvoorzieningen nemen gemeenten op in de verordening en neemt SWVO op in de overeenkomsten met aanbieders.³ Omdat wijziging van outputgericht naar inspanningsgericht plaatsvindt, vindt ook een aanpassing van iWmo codes plaats.

Oude tabel met bouwstenen

Categorie	iWmo code	Maatwerkvoorziening (Bouwsteen)
Hulp bij het huishouden	01A00	Huishoudelijk hulp nieuw
	01A04	Plusvariant Huishoudelijke hulp nieuw
	01A02	Huishoudelijke zorg
	01A05	Plusvariant Huishoudelijke zorg
	01A03	Huishoudelijke zorg/Individuele begeleiding
Begeleiding	02A01	Begeleiding thuis
	02A02	Begeleiding thuis speciaal
	07A01	Begeleiding dag
	07A02	Begeleiding dag speciaal
	02A15	Begeleiding Leven (Schouwen-Duiveland)
	02A06	Waakvlam
	04A01	Kortdurend verblijf normaal
	04A10	Kortdurend verblijf speciaal
	08A01	Vervoer dagbesteding regulier (Veere)
	08A02	Vervoer dagbesteding met begeleiding (Veere)

Nieuwe tabel met bouwstenen

Categorie	iWmo code	Maatwerkvoorziening (Bouwsteen)
Huishoudelijke ondersteuning	01A06	HH 3: inspanningsgericht (Huishoudelijke zorg)
Begeleiding	02A03	Begeleiding regulier: inspanningsgericht

² Uiteraard blijft de verstrekking van andere maatwerkvoorzieningen wél mogelijk als een individueel geval hierom vraagt. Ook pgb verstrekkingen blijven mogelijk. Zie daarnaast: doelstelling 9.1 Beleidstheorie.

³ Doelstelling 5.1, 6.2 en 6.3 en 9.3 Beleidstheorie.

	02A05	Begeleiding specialistisch: inspanningsgericht
	07A03	Dagbesteding regulier: inspanningsgericht
	07A04	Dagbesteding specialistisch: inspanningsgericht
	02A19	Begeleiding specialistisch: inspanningsgericht (individueel) (Begeleiding Leven)(Schouwen-Duiveland)
	04A06	Kortdurend verblijf: inspanningsgericht (middel)
	08A01	Vervoer dagbesteding regulier (Veere) – verplicht in te zetten bij het leveren van Begeleiding: Dagbesteding regulier inspanningsgericht en Dagbesteding specialistische inspanningsgericht.
	08A02	Vervoer rolstoel dagbesteding (Veere) – verplicht in te zetten bij het leveren van Begeleiding: Dagbesteding regulier inspanningsgericht en Dagbesteding specialistische inspanningsgericht.

Een uitwerking van de maatwerkvoorzieningen inclusief prijsstelling is opgenomen in **biilage 1** bij dit inkoopkader.

2.2 Generieke uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen⁴

Naast de bij de omschrijvingen van de maatwerkvoorzieningen opgenomen eisen aan personeel en organisatie, gelden nog generieke uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Aanbieders waarop uitsluitingsgronden van toepassing zijn of die niet voldoen aan geschiktheidseisen, komen niet in aanmerking voor een overeenkomst met de gemeenten. Dit nemen gemeenten op in de inkoopdocumenten. De gemeenten ontbinden een overeenkomst met een aanbieder in de uitvoering als een uitsluitingsgrond van toepassing is of als de aanbieder niet meer aan een geschiktheidseis voldoet. Dit nemen gemeenten op in de overeenkomst.⁵

De generieke uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zijn opgenomen in **biilage 2** bij dit inkoopkader.

2.3 Wijzigen van (de inhoud van) maatwerkvoorzieningen

Het sociaal domein is erg veranderlijk. Gemeenten en aanbieders kunnen het nodig vinden om tussentijds wijzigingen in hun afspraken door te voeren. Om tussentijds (de inhoud van) maatwerkvoorzieningen te kunnen wijzigen, nemen de gemeenten daarom een wijzigingsclausule op in de overeenkomst. Ook de huidige overeenkomst kent zo'n clausule.

⁴ Doelstelling 9.2 en 9.3 Beleidstheorie.

⁵ Doelstelling 9.3 Beleidstheorie.

Daarnaast is, in navolging van een contractstandaard voor jeugdhulp, een landelijke Wmo-contractstandaard in ontwikkeling. De gemeenten sluiten zoveel mogelijk op deze ontwikkeling aan. Zij nemen in ieder geval in de overeenkomst een wijzigingsclausule op die het mogelijk maakt tussentijds op deze standaard over te stappen.

3. Randvoorwaarden

3.1 Betere beheersing zorglandschap

Om de maatwerkvoorzieningen te leveren, contracteren de gemeenten aanbieders.⁶ Gemeenten hebben inzichtelijk gemaakt welke aanbieders welke voorzieningen leveren en in welke gemeenten.⁷ Aangezien dit overzicht bedrijfsgevoelige informatie bevat is het niet als bijlage bij dit inkoopkader opgenomen.

Er bestaat geen juridische verplichting voor wat betreft het aantal te contracteren aanbieders. Wel geldt de verplichting om keuzemogelijkheden te bieden tussen aanbieders, waarbij gemeenten rekening houden met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van cliënten, in het bijzonder voor kleine doelgroepen.⁸ Dit betekent dat gemeenten niet één aanbieder kunnen contracteren, want dan voldoen zij niet aan deze verplichting. Te veel aanbieders contracteren betekent echter dat gemeenten het zorglandschap niet (meer) kunnen beheersen, wat risico's voor continuïteit, kwaliteit en betaalbaarheid van het lokale/regionale stelsel met zich meebrengt.

Om het optimale aantal aanbieders te bepalen, kijken de gemeenten naar de kwaliteit die zij nodig hebben en die aanbieders leveren. De gemeenten bepalen dus niet vooraf hoeveel aanbieders zij nodig hebben, maar laten het aantal aanbieders dat zij contracteren afhangen van de kwaliteit die nodig is en aanbieders kunnen bieden. De reden hiervoor is dat de gemeenten niet het risico willen lopen met het vooraf vastleggen van het aantal aanbieders, dat zij mogelijk belangrijke aanbieders uiteindelijk in het zorglandschap missen. Bovendien verwachten gemeenten niet dat het aantal aanbieders dusdanig zal toenemen na een nieuwe contractering, dat het zorglandschap daarmee niet meer overzichtelijk is. De verwachting is zelfs dat met de juiste kwaliteitseisen en selectie en handhaving daarop het aantal aanbieders ten opzichte van nu nog wat zal afnemen.

Om te bepalen of het aantal te contracteren aanbieders ook past bij het aantal dat gemeenten *kunnen* contracteren gezien de eigen organisatie, is hierna een formule uitgewerkt.⁹

3.1.1 Het aantal aanbieders dat gemeenten *kunnen* contracteren

Het aantal aanbieders dat gemeenten *kunnen* contracteren, hangt samen met het aantal fte dat zij kunnen inzetten voor het contractmanagement.¹⁰ Onder contractmanagement verstaat dit inkoopkader het beheer van (meerdere) individuele contracten, de controle op naleving van afspraken en het accountmanagement met aanbieders waar ook het ophalen en analyseren van gegevens via de BI-tool wordt verstaan. De afhandeling van de declaraties die aanbieders indienen en waar SWVO ook voor verantwoordelijk is, is bij deze optelling niet meegenomen. Eén contract vraagt tussen de 30 en 150 uur aan contractmanagement per jaar.¹¹ De aanname

⁶ Artikel 2.6.3 lid 1 Wmo 2015.

⁷ Doelstelling 12.5.

⁸ Artikel 2.1.2 lid 4 sub c Wmo 2015.

⁹ Doelstelling 12.7 Beleidstheorie.

¹⁰ Doelstelling 12.6 Beleidstheorie.

¹¹ Bron: VNG Handreiking contractbeheer en contractmanagement, p. 80 (https://vng.nl/files/vng/handreiking-contractbeheer_20140714_1.pdf).

is dat 20% van de contracten dan 80% van de beschikbare tijd nodig heeft voor contractmanagement (dus per contract 150 uur). Daarnaast heeft 80% van de contracten 20% van de beschikbare tijd nodig (dus 30 uur per contract).

Op dit moment zijn 4,51 fte actief als contractmanager bij SWVO voor de maatwerkvoorzieningen waar dit inkoopkader op ziet. Als 1 fte 1.500 werkbare uren kan leveren aan contractmanagement, dan kan 1 fte 1.200 uur besteden aan grote contracten en 300 uur aan kleine contracten. Oftewel, 1 fte kan dus 18 contracten managen, waarvan (1.200 uur / 150 uur =) 8 grote contracten en (300 uur / 30 uur) = 10 kleine contracten managen. Gezien het aantal fte actief als contractmanager bij SWVO, kunnen gemeenten op dit moment maximaal 61 aanbieders contracteren.

De overeenkomst zal vanaf 1 mei 2024 een bepaling met een bagatel kennen. Deze bagatel houdt in dat de gemeenten de overeenkomst met de aanbieders die gedurende een jaar dat zij de overeenkomst uitvoeren niet meer dan 7 cliënten bedienen, kunnen ontbinden. Tenzij het aanbod van de aanbieder aantoonbaar uniek is of gemeenten stellen dat op het aanbod van de aanbieder een tekort bestaat in het zorglandschap.

3.2 Betere kwaliteit aanbod

In de Wmo 2015 is impliciet de verplichting opgenomen prestatie-indicatoren te hanteren ten aanzien van aanbieders.¹² Dat geldt ook voor de aanbieders van maatwerkvoorzieningen waar dit inkoopkader op ziet. Om kwaliteit van niet alleen de aanbieders, maar van het aanbod als zodanig te maximaliseren, maken de gemeenten vanaf 1 mei 2024 gebruik van key performance indicators (KPI). Deze KPI zijn **niet** bedoeld om aanbieders af te rekenen op hun prestaties. Als gemeenten en/of aanbieders de KPI niet behalen, dan is dat een signaal om te onderzoeken waarom deze niet zijn behaald en, indien nodig, daarover met elkaar in gesprek te gaan.

De gemeenten maken een onderscheid in KPI die gerelateerd zijn aan de doelstellingen genoemd in de “Beleids­theorie” en aanvullende of algemene KPI die van belang zijn voor de kwaliteit van aanbieders en aanbod. De gemeenten zorgen er zo voor dat de kwaliteit is gerelateerd aan de beleidsdoelstellingen die zij willen bereiken enerzijds en aan algemene kwaliteitseisen anderzijds. Door de KPI te koppelen aan beleidsdoelstellingen zijn bovendien uitspraken te doen over de effectiviteit en doelmatigheid van de maatwerkvoorzieningen en organisatie daarvan.

3.2.1 KPI op doelstellingen in de beleidstheorie

Nr.	Nr. in Beleidstheorie	Doel/gewenste situatie	KPI	Waar informatie halen?
1.	1.1	Op 1 januari 2028 is het aantal cliënten dat gebruik maakt van de regionale maatwerkvoorziening dagbesteding gedaald met een door gemeenten vastgesteld percentage ten	Binnen de relevante populatie neemt het aantal toegekende dagdelen maatwerkvoorziening dagbesteding vanaf de start van de overeenkomst elke maand af ten opzichte van de	SWVO

¹² Artikel 2.1.2 lid 6 Wmo 2015; Doelstelling 4.4 Beleidstheorie (incl. 3.1 en 4.5 Beleidstheorie).

		opzichte van de lokale algemene voorzieningen, bijv. indicatieloze dagbesteding (waarbij bij afwezigheid van de lokale voorziening een maatwerkvoorziening zou zijn ingezet).	toestroom in de algemene voorzieningen, bijv. indicatieloze dagbesteding. Op 1 januari 2028 maakt 5% van de relevante populatie minder gebruik van maatwerkvoorzieningen ten opzichte van algemene voorzieningen. De relevante populatie betreft inwoners die voor 1 mei 2024 in aanmerking zouden zijn gekomen voor een maatwerkvoorziening dagbesteding.	
2.	2.1	Op 1 januari 2028 beschikken gemeenten 6 maanden later op een maatwerkvoorziening omdat sprake is van een algemene voorziening, bijv. indicatieloze dagbesteding ¹³	Binnen de relevante populatie verstrekt het college vanaf de start van de overeenkomst gemiddeld gezien 6 maanden later dan voor de overeenkomst startte de maatwerkvoorziening dagbesteding toe met als reden dat de algemene voorzieningen, bijv. indicatieloze dagbesteding compenseert. De relevante populatie betreft inwoners die voor 1 mei 2024 binnen 6 maanden (dus ook direct bij aanvraag) in aanmerking zouden zijn gekomen voor een maatwerkvoorziening dagbesteding.	Gemeenten
3.	5.1	Na 1 mei 2024 vindt geen discussie meer plaats met aanbieders en cliënten over wat specialistische, wat reguliere begeleiding en wat huishoudelijke hulp is, omdat de	Aantal meldingen van contractmanagers over discussies met aanbieders over definities van voorzieningen is vanaf 1 mei 2024 gedaald naar nul.	SWVO Gemeenten

¹³ Doelstelling 2.4 en 2.5 Beleidstheorie.

		definities daarvoor voor iedereen duidelijk zijn.	Aantal meldingen van toegangsmedewerkers over discussies met cliënten over definities over voorzieningen is vanaf 1 mei 2024 gedaald naar nul.	
4.	7.1	Op 1 januari 2024 hebben de gemeenten een werkproces ingericht om passendheid van aanbod te kunnen meten en daarop te handelen. ¹⁴	<p><i>De aannname is dat aanbod (maatwerkvoorzieningen) zoals opgenomen in verordening en overeenkomst passend zijn.</i></p> <p>In CEO: minimaal 98% van de inwoners zegt geholpen te zijn met de hulp en ondersteuning die zij ontvangen.</p> <p>Aantal meldingen van contractmanagers dat gecontracteerde maatwerkvoorzieningen niet voldoen is vanaf 1 mei 2024 gedaald naar nul.</p> <p>Aantal meldingen van toegangsmedewerkers dat maatwerkvoorzieningen in de verordening niet voldoen is vanaf 1 mei 2024 gedaald naar nul.</p>	Gemeenten SWVO Gemeenten
5.	10.1	Op 1 mei 2024 is de standaardbepaling 18-/18+ opgenomen in overeenkomsten en subsidiebeschikkingen en gecommuniceerd aan alle belanghebbenden.	<p>Aantal meldingen van contractmanagers dat aanbieders van gecontracteerde maatwerkvoorzieningen niet vooraf zijn meegenomen in cliënten die overkomen uit de Jeugdwet vanaf 1 mei 2024 gedaald naar nul.</p> <p>Aantal meldingen van toegangsmedewerkers dat cliënten niet vooraf door jeugdhulpaanbieders en aanbieders goed zijn meegenomen in de overgang van 18-/18+ is vanaf 1 mei 2024 gedaald naar nul.</p>	SWVO Gemeenten
6.	8.1	Tussen 1 januari en 1 mei 2024 implementeert een regionaal implementatieteam in de	Implementatie van de benodigde werkprocessen per 1 mei 2024.	Gemeenten (in overleg met aanbieders)

¹⁴ Doelstelling 7.2 en 7.3 Beleidstheorie.

	<p>uitvoering met aanbieders en gemeenten benodigde werkprocessen.</p> <p>Op 1 mei 2024 beheert SWVO de geïmplementeerde werkprocessen. Deze beheerder controleert de uitvoering van de werkprocessen en doet voorstellen voor verbetering.</p>	<p>Jaarlijkse vaststelling dat een eigenaar van de kpi de hier geformuleerde kpi ook daadwerkelijk meet en daarop actie onderneemt.</p>	<p>SWVO</p>
--	---	---	-------------

3.2.2 KPI op algemene kwaliteit

Nr.	KPI	Waar informatie halen?
1.	<p>Verbinding formele en informele zorg:</p> <p>De aanbieder heeft jaarlijks bij 98% van cliënten contact gelegd met het informele netwerk van de cliënt.</p>	<p>Aanbieder Cliënt (integreren in CEO)</p>
2.	<p>Verbetering wachttijden:</p> <p>Aanbieder start in 98% van de gevallen na datum beschikking binnen de van toepassing verklaarde treeknormen met de maatwerkvoorziening [NB. Treeknormen gaan onderdeel uitmaken van de overeenkomst]¹⁵</p>	<p>SWVO (berichtenverkeer)</p>
3.	<p>Doelrealisatie:</p> <p>50% van de cliënten heeft na afronding van de maatwerkvoorziening begeleiding zijn doelen behaald.</p>	<p>Gemeenten</p>
4.	<p>Kwaliteit aanbieders:</p> <p>In de contractperiode voldoet 100% van de aanbieders aan de generieke geschiktheidseisen, aan de eisen aan personeel en organisatie gesteld bij de geleverde maatwerkvoorziening en zijn geen uitsluitingsgronden van toepassing.</p>	<p>SWVO</p>
6.	<p>Verbetering onderzoekstijd:</p> <p>De gemeente rondt in 98% van de gevallen na datum melding binnen 6 weken het onderzoek af genoemd in artikel 2.3.2 Wmo 2015.</p>	<p>Gemeenten</p>
7.	<p>Verbetering beschikkingstijd:</p> <p>De gemeente besluit in 98% van de gevallen binnen 2 weken na datum aanvraag beschikking maatwerkvoorziening.</p>	<p>Gemeenten</p>

¹⁵ Link: <https://bijxnp3xwdg5ostandardsa.blob.core.windows.net/media/1917/de-treeknormen.pdf>

8.	Tussentijds onderzoek: De gemeente voert minimaal eenmaal per indicatieperiode bij cliënten een evaluatie uit.	Gemeenten
9.	Borging: Jaarlijkse vaststelling dat SWVO kpi 1 tot en met 8 ook daadwerkelijk meet en daarop actie onderneemt (actie: SWVO, 8.1 Beleidstheorie)(zie ook nr. 8, tabel paragraaf 3.2.1).	SWVO

3.3 Betere relatie tot toegang

Als ambitie is in het Beleidsdocument geformuleerd dat het toegangsproces voor cliënten naar algemene en maatwerkvoorzieningen een verbeterslag ondergaat. Eén van de onderdelen van die verbeterslag is dat gemeenten meer regie willen hebben op wat aanbieders moeten bereiken voor hun cliënten en eventueel ook de wijze waarop zij dat moeten bereiken.

3.3.1 Regievoering

Onder regie verstaan de gemeenten dat zij de leiding, het beheer en de controle hebben over het toegangsproces van aanvraag tot afronding. Gemeenten zijn hierin in staat om te sturen, belangrijke beslissingen te nemen en taken te delegeren.¹⁶ Er zijn verschillende onderdelen van het toegangsproces te onderscheiden die gemeenten inzetten om regie te voeren:

- de geregelde evaluaties van Wmo-ondersteuning vormen een onderdeel van regievoering;
- het ondersteuningsplan (OP) is een vorm van regievoering;
- het berichtenverkeer is een middel om regie te kunnen voeren.

In paragraaf 3.5.3 en **bijlage 5**¹⁷ is de inrichting van de regievoering door gemeenten c.q. de gemeentelijke toegangen beschreven. Deze beschrijving betreft de wettelijke periode van acht weken die start met een melding van een inwoner en eindigt met de zorgopdracht aan de aanbieder om een ondersteuningsplan op maat voor de cliënt te schrijven.

Het toegangsproces en de invulling van regievoering daarbinnen werken de gemeenten nog verder uit en betrekken daarbij de gemeentelijke toegangsmedewerkers. **Het proces vraagt mogelijk wijzigingen in bijvoorbeeld de verordening, beleidsdocumenten en werkprocessen. Deze wijzigingen nemen de gemeenten op in een implementatieplan (dat zij vervolgens ook implementeren).**

3.3.2 Afspraken over evaluatie

De hoeveelheid evaluaties per indicatie per cliënt zijn niet goed vast te leggen. Dat is cliëntafhankelijk en afhankelijk van de beschikkingsduur van een voorziening. De consultant bepaalt. Hoe langer de beschikkingsduur, des te vaker gemeenten gaan evalueren. Gemiddeld

¹⁶ Doelstelling 13.5 en 13.6 Beleidstheorie.

¹⁷ Doelstelling 2.4 en 2.5 Beleidstheorie.

geldt voor de voorziening huishoudelijke ondersteuning een maximale beschikkingsduur van 5 jaar of korter als de cliënt overgaat naar de WLZ. In deze vijf jaar is, vanwege de hogere leeftijd van de cliënt geregeld contact tussen toegang en cliënt omdat meestal ook andere Wmo-aanvragen volgen.

Voor begeleiding geldt een maximale beschikkingsduur van 1 jaar of soms 2 jaar. Hiervoor geldt dat de gemeenten minimaal één keer per beschikkingsduur evalueert. Voor de gemeente Veere geldt dat de beschikking 2 jaar is of korter.

3.4 Betere relatie tot algemene voorzieningen

Eén van doelen die gemeenten zich hebben gesteld, is dat op 1 januari 2028 het aantal cliënten dat gebruik maakt van de regionale maatwerkvoorziening “Begeleiding dag” gedaald is met een door gemeenten vastgesteld percentage (5%) ten opzichte van lokale algemene voorzieningen, zoals indicatieloze dagbesteding (waarbij bij afwezigheid van de lokale voorziening een maatwerkvoorziening zou zijn ingezet).¹⁸

Een voorbeeld van een lokale algemene voorziening waar gemeenten veel van verwachten, is de zojuist genoemde indicatieloze dagbesteding (als in: indicatieloze “Begeleiding dag”).

Vanaf 1 mei 2024 schakelen de gemeenten hun beschrijving van “Begeleiding dag” in zowel de verordening als in de overeenkomst met aanbieders gelijk. Daarna gaan gemeenten een ontwikkeltraject in om te bepalen of het zinvol is de definitie van “Begeleiding dag” maatwerkvoorzieningen te vervangen door onderstaande definities.¹⁹ Deze definities gaan dan gelden voor zowel de maatwerkvoorzieningen als voor lokale algemene voorzieningen. Het verschil tussen de twee is dat voor de maatwerkvoorziening een beschikking noodzakelijk blijft en meer individueel toegespitst maatwerk nodig is om de cliënt te compenseren. In het geval van een algemene voorziening is dit individueel toegespitste maatwerk niet nodig en kan een beschikking achterwege blijven.

De nieuwe definitie voor “Begeleiding dag” is dan:

Dagbesteding zijn groepsactiviteiten waarmee cliënten een zinvolle invulling van een dag krijgen geboden. Deze activiteiten zijn gericht op één of meer van de volgende resultaten:

- *het bieden van dagritme, maatschappelijke participatie en het behouden of vergroten van zelfstandigheid, en daarmee de stabiliteit van leven*
- *het bieden van een zinvolle daginvulling gericht op iemands herstel na een ontwrichtende ervaring, inclusief terugkeer van (zelfstandige) zinvolle participatie in de samenleving (ontwikkelingsgericht);*
- *het verbeteren van sociaal contact;*
- *het terugkeren naar (on)betalde arbeid;*
- *Het ontlasten van de mantelzorger, partner en/of huisgenoot (meestal gericht op stabilisatie).*

In het ontwikkeltraject, dat al loopt, denken gemeenten nu aan een onderscheid in drie vormen van “Begeleiding dag”:²⁰

¹⁸ Doelstelling 1.1 Beleidsstheorie.

¹⁹ Doelstelling 1.4 en 5.1 Beleidsstheorie.

²⁰ Doelstelling 1.4 Beleidsstheorie.

1. *Ontmoetingsgerichte dagbesteding*
Resultaat: tegen eenzaamheid, zinvolle daginvulling, sociaal contact.
Duur: onbeperkt
Doelgroep (incl. leeftijd): leeftijdsongebonden
Soort begeleiding: Activiteiten gericht op het samen zijn (eenzaamheidsbestrijding en/of zinvolle daginvulling) en bezig zijn met iets waar je plezier in hebt.

2. *Dagbesteding gericht op stabilisatie*
Resultaat: ter voorkoming van individuele begeleiding (stapeling) of meerdere vormen van dagbesteding, structuur in de daginvulling
Duur: Gerelateerd aan de ondersteuningsbehoefte van de cliënt
Doelgroep (incl. leeftijd): leeftijdsongebonden bij verminderde regie
Soort begeleiding: Een combinatie van ontmoetingsgerichte - en zelfstandige activiteiten

3. *Ontwikkelingsgerichte dagbesteding.*
Resultaat: Activiteiten gericht op een vorm van terugkeer van (zelfstandige) deelneming in de samenleving
Duur: Gerelateerd aan de ondersteuningsbehoefte van de cliënt
Doelgroep (incl. leeftijd): 18 – tot pensioengerechtigde leeftijd
Soort begeleiding: Activerende groepsactiviteiten om ontwikkeling (op termijn) te motiveren

De gemeenten gaan, indien zinvol, de drie vormen van “Begeleiding dag” als algemene voorziening en als maatwerkvoorziening opnemen in de eigen verordeningen. De maatwerkvoorzieningen komen daarnaast in de overeenkomsten die SWVO sluit met aanbieders.

De verwachting is dat de genoemde vormen van “Begeleiding dag” voor het overgrote deel van de cliënten is te organiseren als algemene voorziening. Een aantal gemeenten heeft namelijk al ervaring met het organiseren van voorgaande vormen van “Begeleiding dag” als algemene voorziening (Goes, Borsele, Reimerswaal en Kapelle). Deze gemeenten gaan door op de ingeslagen weg. De gemeenten die nog geen lokale algemene voorziening hebben in de vorm van indicatievrije “Begeleiding dag”, nemen één van de manieren over waarop dit is georganiseerd in de andere gemeenten. **Per 1 januari 2026 heeft elke gemeente een lokale algemene voorziening in de vorm van indicatievrije “Begeleiding dag”.**

KPI die samenhangen met een betere relatie tot algemene voorzieningen, meer specifiek met de indicatievrije “Begeleiding dag”, zijn opgenomen in paragraaf 3.2.1.²¹

3.5 Betere werkprocessen²²

Vanaf 1 mei 2024 beheert SWVO de dan geïmplementeerde werkprocessen voor declaraties en toewijzingen.²³ SWVO controleert de uitvoering van de werkprocessen en doet voorstellen

²¹ Doelstelling 1.3 en 1.4 Beleidstheorie.

²² Doelstelling 8.4a en 8.4b Beleidstheorie.

²³ Doelstelling 8.2 en 8.3 Beleidstheorie.

voor verbetering.²⁴ NB. Deze beheerder komt ook terug op andere onderdelen in deze notitie, zoals het bewaken van het meten van de KPI.²⁵

3.5.1 Berichtenverkeer

De gemeenten gaan de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant toepassen bij de organisatie van de maatwerkvoorzieningen. Dat betekent dat het gebruik van het berichtenverkeer iWmo verplicht is.²⁶ Dat is overigens ook zo bij de nu gebruikte outputgerichte uitvoeringsvariant. Door middel van het berichtenverkeer houden gemeenten regie op de maatwerkvoorzieningen die aanbieders leveren. Als gemeenten en aanbieders zich houden aan de termijnen kan SWVO (als contractmanager en beheerder berichtenverkeer) vaststellen of aanbieders de maatwerkvoorzieningen op tijd starten. SWVO kan gemeenten dan ook tijdig inseinen voor het uitvoeren van evaluaties bij cliënten. **Controle vanuit SWVO contractmanagement op het naleven van het administratieprotocol is wel noodzakelijk.**

Vanaf 1 mei 2024 passen gemeenten het landelijk administratieprotocol toe bij gebruik van het berichtenverkeer.²⁷ **SWVO onderzoek in hoeverre de nu gebruikte applicatie van Acknowledge daarvoor aanpassing behoeft.**

Ook gaan alle gemeenten vanaf 1 mei 2024 in het berichtenverkeer werken met 317-berichten. Deze berichten maken het voor aanbieders mogelijk om een verzoek wijziging zorg aan te vragen. Deze verantwoordelijkheid halen gemeenten dus weg bij cliënten zelf.

3.5.2 Declaraties

SWVO handelt declaraties van aanbieders af. Dit proces loopt niet via individuele gemeenten. Knelpunten bij declaraties hebben meestal te maken met een onjuiste toewijzing van maatwerkvoorzieningen of het volume. In de praktijk stemmen de betreffende gemeentes en SWVO dan met elkaar af wat te doen. Het landelijk administratieprotocol is ook van toepassing op declaraties. In de praktijk blijkt dat in aanvulling op het landelijke administratieprotocol nog nadere afspraken nodig zijn op dit punt (afhandelen van declaraties die ‘niet voldoen’). **SWVO, gemeenten en aanbieders stellen hiervoor een afsprakenkaart op en voegen deze bij het landelijke administratieprotocol. Zij gebruiken de afsprakenkaart dan per 1 mei 2024.**

3.5.3 Toewijzing

In principe is het toewijzingsproces van de maatwerkvoorzieningen voor alle gemeenten gelijk, aangezien dit wettelijk is verankerd.²⁸ Na een melding volgt een onderzoek en op basis hiervan bepaalt de gemeente of een inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening. De inwoner kan vervolgens altijd een aanvraag indienen.

²⁴ Doelstelling 8.1 Beleidstheorie.

²⁵ Paragraaf 3.2.

²⁶ Artikel 3j Uitvoeringsregeling Wmo 2015. Bij outputgericht is dit ook verplicht. Bij taakgericht is dit een optie.

²⁷ <https://i-sociaaldomein.nl/file/download/c18cee6b-7909-4ac6-b9ed-230801e600f7/sap-inspanningsgericht-versie-3.pdf>

²⁸ Artikel 2.3.2 Wmo 2015 e.v.

Vanaf 1 mei 2024 gaan gemeenten anders werken in het toewijzingsproces om de regie op de geleverde maatwerkvoorzieningen te verstevigen (zie ook onder paragraaf ‘betere relatie tot toegang’). Het ondertekende gespreksverslag met inwoners is voortaan de aanvraag. Consulenten in de toegang stellen vervolgens een beschikking op met duidelijke doelen, waardoor gemeenten ook op deze doelen kunnen evalueren. In de beschikking nemen zij ook de maatwerkvoorziening op en de te leveren en aantal tijdseenheden. Dit is verplicht op basis van jurisprudentie. **De hier beschreven werkwijze werken gemeenten nog uit in verordening, nadere- en beleidsregels in samenspraak met consulenten in de toegang.**

3.5.4 Beheer (stroomlijning) werkprocessen

Vanaf 1 mei 2024 beheert SWVO de hier genoemde werkprocessen. SWVO controleert de uitvoering van de werkprocessen (waaronder aanvullend begrepen ook de kpi metingen) en doet indien nodig aanbevelingen voor verbetering.²⁹

3.6 Betere relatie 18-/18+

Een deel van de cliënten voor maatwerkvoorzieningen genoemd in dit inkoopkader zal afkomstig zijn uit de Jeugdwet. De overdracht van jeugdhulpaanbieders van jeugdigen die de leeftijd van 18 jaar bereiken naar aanbieders van maatwerkvoorzieningen Wmo 2015 blijft een heikel punt in de praktijk.

Gemeenten die in hun inkoop van jeugdhulp een regeling willen treffen met jeugdhulpaanbieders over deze problematiek, zijn sinds 1 januari 2023 gebonden aan de zogenaamde Contractstandaarden Jeugd.³⁰ Daarin is het volgende artikel D verplicht voorgeschreven:

*De Jeugdhulpaanbieder houdt bij aanvang van de opdracht rekening met de doorgaande hulpverlening (zorgcontinuïteit) vanaf het 18e levensjaar van de jeugdige. In dat kader neemt de Jeugdhulpaanbieder, voor zover noodzakelijk en voor zover de jeugdige de leeftijd van 16,5 jaar heeft bereikt, het initiatief en voert hij de regie tot het in samenspraak met de jeugdige opstellen van een initiatiefplan, waarin ten aanzien van de verschillende leefgebieden: zorg, onderwijs, werk, vrije tijd, gezondheid en financiën, voor zover noodzakelijk integraal beschreven staat wat de stand van zaken is en aan welke doelen de jeugdige nog wil/gaat werken en welke partijen betrokken zijn bij het realiseren van deze doelen. **De Jeugdhulpaanbieder draagt zo bij aan een ‘warme’ overdracht naar de opvolgende (zorg)aanbieder(s)** [vet aut.].*

*De Jeugdhulpaanbieder organiseert ook voor het 18e levensjaar waar mogelijk, en voor zover dit in het kader van de jeugdhulpverlening van de jeugdhulpaanbieder kan worden verwacht in het kader van goed hulpverlenerschap, de gelijktijdige inzet van voorzieningen buiten de Jeugdwet, **mits die andere partijen, voor zover deze daarvoor verantwoordelijk zijn, de voorwaarden organiseren waaronder dit voor Jeugdhulpaanbieder mogelijk is** [vet aut.].*

De Jeugdhulpaanbieder betreft in het geval van verlengde jeugdhulp, niet zijnde verlengde pleegzorg, de door de Jeugdwet aangewezen verwijzers om te beoordelen wat de juiste opvolgende voorzieningen inhouden. Onder verlengde jeugdhulp wordt verstaan die zorg of ondersteuning van een jeugdige die de leeftijd van 18 jaar maar nog niet die van 23 jaar heeft

²⁹ Doelstelling 8.1 Beleidstheorie.

³⁰ <https://i-sociaaldomein.nl/groups/view/de2f8d5b-47c7-42e5-b411-d4d7f018269f/contractstandaarden/files>

bereikt en die niet op grond van de Zorgverzekeringswet, Wet langdurige zorg of Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 geboden kan worden.

Als jeugdhulpaanbieders de afspraken in deze bepaling niet goed nakomen, kan dat problematisch zijn voor de warme overdracht naar aanbieders. Gemeenten verwachten dan ook van aanbieders dat zij zich actief bij de contractmanager melden bij dit soort tekortkomingen van jeugdhulpaanbieders.

Daarnaast is het aan aanbieders hun medewerking te verlenen aan jeugdhulpaanbieders als die jeugdhulpaanbieders inzet van aanbieders verwachten en aanbieders ook verantwoordelijk zijn voor die inzet (zie artikel D, tweede alinea). **De verplichting zullen gemeenten dan ook als volgende bepaling opnemen in de overeenkomst met aanbieders:**³¹

- 1. Aanbieder die een maatwerkvoorziening levert of gaat leveren aan een cliënt, waarbij die cliënt de leeftijd van 18 jaar bereikt en daarvoor via één van de gemeenten een individuele voorziening jeugdhulp ontving, maar waarbij aanbieder niet door de jeugdhulpaanbieder(s) tijdig is betrokken bij een ‘warme’ overdracht, maakt hiervan melding bij de contractmanager. Tijdig is in dit geval minimaal anderhalf jaar voor de cliënt de leeftijd van 18 jaar bereikt.*
- 2. Aanbieder organiseert de voorwaarden voor de inzet van een maatwerkvoorziening als de jeugdhulpaanbieder aantoont dat vanuit goed hulpverlenerschap van de jeugdhulpaanbieder is te verwachten dat deze ook die maatwerkvoorziening organiseert voor het 18^e levensjaar van een jeugdige. Voor de inzet van de maatwerkvoorziening onder dit lid is schriftelijke goedkeuring nodig van de gemeente.*

Bovenstaande bepaling leggen gemeenten voor aan de aanbieders, jeugdhulpaanbieders (via de huidige Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland) en eventuele andere belanghebbenden.

3.7 Betere samenwerking

De gemeenten hebben als doelstelling dat zij op 1 mei 2024 maatregelen hebben geïmplementeerd om daar waar nodig de samenwerking tussen gemeenten onderling, aanbieders onderling en gemeenten en aanbieders te bevorderen.

De definitie van samenwerking die gemeenten hanteren, is de volgende:³²

*Verschillende partijen (gemeenten, aanbieders) die activiteiten en/of middelen bundelen om de totale kosten van de maatwerkvoorzieningen te verlagen of te stabiliseren ten opzichte van de totale kosten op 1 januari 2024 bij het realiseren van een gemeenschappelijk doel, te weten het leveren van die maatwerkvoorzieningen volgens het kernbeding.*³³

Gemeenten onderzochten welke samenwerkingen er op dit moment bestaan en welke daarvan wel en niet voldoen aan de hiervoor genoemde definitie. Daarnaast onderzochten zij welke voorwaarden dan nodig zijn om deze samenwerking op 1 januari 2024 te verwerken als

³¹ Artikel 10.2 en 10.3 Beleidstheorie.

³² Doelstelling 11.4 Beleidstheorie.

³³ Zie paragraaf 2.1. Onder totale kosten verstaan de gemeenten: een lagere ‘p’ en/of een lagere ‘q’, waarbij de totale ‘p x q’ voor gemeenten daalt. Dat wil zeggen dat de ‘p’ ook mag stijgen, als deze door een initiatief tot samenwerking leidt tot een lagere ‘q’. Ook de ‘q’ mag stijgen, als de ‘p’ dan maar daalt.

voorwaarden in overeenkomsten die SWVO sluit met aanbieders en eventuele subsidies die gemeenten afgeven.

Nr.	Samenwerking	Voldoet wel/niet	Benodigde werkprocessen
1.	Tussen aanbieders bij opvolgende inzet of gelijktijdige inzet van maatwerkvoorzieningen	Niet	Aanpassen van toewijzingsproces (gemeenten) en gebruikt ICT systeem (SWVO) dat deze toewijzingen zowel in de toegang aan cliënten als in de opdrachtverstrekking aan aanbieders mogelijk maakt.
2.	Tussen aanbieders onderling en aanbieders en jeugdhulpaanbieders bij levering van maatwerkvoorziening op hetzelfde huisadres	Wel	Gemeenten maken gebruik van een casusregisseur bij samenwerking op dit punt. Deze werkt naar tevredenheid. Handhaven van de casusregisseur en werkwijze.

4. Governance

4.1 Subsidie of overeenkomst

Aanbieders ontvangen geld van de gemeenten voor het leveren van maatwerkvoorzieningen aan cliënten. Deze financiële transactie heeft een juridische titel nodig, een instrument. Twee instrumenten komen in aanmerking: de subsidie en de overeenkomst van opdracht.

Een subsidie is de aanspraak op financiële middelen, door een bestuursorgaan verstrekt (in dit geval bijv. een college van een gemeente) met het oog op bepaalde activiteiten van de aanvrager (in dit geval de aanbieder), anders dan als betaling voor aan het bestuursorgaan geleverde goederen of diensten.³⁴

De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer (in dit geval de aanbieder), zich jegens de andere partij, de opdrachtgever (in dit geval de gemeente), verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.³⁵

Er is veel te schrijven over het juridische verschil tussen de subsidie en de overeenkomst. Het belangrijkste verschil om in dit inkoopkader te benoemen is de juridische afdwingbaarheid van betaalde activiteiten. In het geval van een subsidie kunnen gemeenten de betaalde activiteiten niet juridisch afdwingen. Zij kunnen daar geen nakoming van vorderen. Als een aanbieder de gesubsidieerde activiteiten niet (geheel) uitvoert, in dit geval het leveren van maatwerkvoorzieningen aan cliënten, dan kunnen de gemeenten alleen eventueel al betaalde subsidiegelden (naar rato) terugvorderen. Als de aanbieder de gesubsidieerde activiteiten uitvoert volgens de van toepassing zijnde voorwaarden, dan heeft deze recht op de subsidiegelden. In het geval van een overeenkomst van opdracht kunnen gemeenten wél de activiteiten die aanbieders uitvoeren (het leveren van maatwerkvoorzieningen) juridisch afdwingen. Gemeenten kunnen dan daar dus wel nakoming van vorderen. Tegelijkertijd kunnen aanbieders betaling vorderen van gemeenten.

Gemeenten hebben op basis van de Wmo 2015 de verplichting om cliënten die daarvoor in aanmerking komen een maatwerkvoorziening te verstrekken.³⁶ Vanwege deze verplichting ligt het meer voor de hand dat gemeenten een overeenkomst van opdracht gebruiken dan een subsidie. Gemeenten gebruiken dan ook in dit geval een overeenkomst van opdracht.

4.2 Uitvoeringsvariant (en bekostiging)

Het Ketenbureau noemt (in navolging van het Zorginstituut) drie uitvoeringsvarianten voor de levering van hulp: 1) inspanningsgericht, 2) outputgericht en 3) taakgericht.

³⁴ Artikel 4:21 lid 1 Algemene wet bestuursrecht.

³⁵ Artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek.

³⁶ Artikel 2.3.1 Wmo 2015.

Als gemeenten en aanbieders de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant overeenkomen, dan levert de aanbieder maatschappelijke ondersteuning per cliënt in een afgesproken tijdseenheid. Deze uitvoeringsvariant kent dus een prijsstelling voor minuten, uren, dagdelen, etmalen of een andere tijdseenheid aan maatschappelijke ondersteuning. De aanbieder levert de maatschappelijke ondersteuning in deze tijdseenheden, declareert deze in deze tijdseenheden en de gemeente betaalt deze tegen de afgesproken prijsstelling per tijdseenheid.

Voorbeeld: 1 uur begeleiding heeft een prijsstelling van EUR 40,00. De aanbieder levert 3 uur begeleiding en declareert (3 x EUR 40,00 =) EUR 120,00. De gemeente betaalt EUR 120,00.

Als gemeenten en aanbieders de outputgericht uitvoeringsvariant overeenkomen, dan levert de aanbieder met de maatschappelijke ondersteuning per cliënt een vooraf vastgestelde output (traject, resultaat of arrangement). Deze uitvoeringsvariant kent dus een prijsstelling voor de output die de maatschappelijke ondersteuning moet opleveren. De aanbieder levert de maatschappelijke ondersteuning en als de output is geleverd declareert deze de prijsstelling van die output. De gemeente betaalt de geleverde output tegen de afgesproken prijsstelling.

Voorbeeld: Een arrangement heeft een prijsstelling van EUR 350,00 per maand. De aanbieder levert maandelijks het arrangement (ongeacht daadwerkelijke inzet) en declareert EUR 350,00. De gemeente betaalt EUR 350,00.

Als gemeenten en aanbieders de taakgerichte uitvoeringsvariant overeenkomen, dan levert de aanbieder de maatschappelijke ondersteuning per (deel)populatie binnen een vooraf vastgestelde taak. Deze uitvoeringsvariant kent dus een prijsstelling voor de taak waarvan de maatschappelijke ondersteuning deel uitmaakt. De aanbieder levert de maatschappelijke ondersteuning binnen de taak en declareert een prijsstelling voor het leveren van die maatschappelijke ondersteuning binnen de taak. De gemeente betaalt de maatschappelijke ondersteuning binnen de taak tegen een afgesproken vaste prijsstelling. Er is geen verantwoording op individueel niveau.

Voorbeeld: De gemeente betaalt een aanbieder een prijsstelling van EUR 1.000.000,00 voor het uitvoeren van alle hulp in een bepaalde wijk (ongeacht de werkelijke inzet). De aanbieder declareert EUR 1.000.000,00. De gemeente betaalt EUR 1.000.000,00.

Op dit moment gebruiken gemeenten en aanbieders de outputgericht uitvoeringsvariant. Zij stappen echter over naar de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant. Hiervoor bestaan enkele redenen. Jurisprudentie over het beschikken van maatwerkvoorzieningen aan cliënten bepaalt dat gemeenten moeten beschikken op tijdseenheden. Dit maakt beschikken op output onrechtmatig en het financieren daarvan dus lastig. Met de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant sluit het leveren en declareren van de maatwerkvoorzieningen bovendien het beste aan op de gewenste gemeentelijke beschikkingenpraktijk, wat monitoring, verantwoording en sturing vergemakkelijkt. Een taakgerichte uitvoeringsvariant is niet haalbaar omdat op dit moment te weinig ervaring daarmee is opgedaan om de risico's ervan goed te kunnen inschatten en beheersmaatregelen te treffen. Ook landelijk is hier nog te weinig kennis over en ervaring mee.

De uitvoeringsvariant inspanningsgericht werken gemeenten uit in de overeenkomst door bij de beschrijving van maatwerkvoorzieningen de tijdseenheden en prijsstelling daarvoor te benoemen (zie ook **bijlage 1**) en het verplicht gebruik van het iWmo berichtenverkeer voor te schrijven.

4.3 Proces om te komen tot overeenkomst

Als de gemeenten overeenkomsten sluiten, dan moeten zij daarvoor ook een bepaalde procedure doorlopen. In principe komen twee procedures daarvoor in aanmerking: 1) de Europese aanbestedingsprocedure van een overheidsopdracht³⁷ en 2) een toelatingsprocedure.

De Europese aanbestedingsprocedure van een overheidsopdracht valt binnen het toepassingsbereik van de Aanbestedingswet 2012. Omdat de maatwerkvoorzieningen maatschappelijke ondersteuning betreffen, zijn gemeenten echter in principe verplicht – omdat zij Europees aanbesteden – de zogenaamde procedure voor sociale en andere specifieke diensten te gebruiken (SAS-procedure).³⁸ Deze procedure kent minder stringente eisen als een reguliere Europese aanbestedingsprocedure en is dus redelijk vrij vorm te geven. Nadeel is wel dat ook hoofdstuk 2.5 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is op de gesloten overeenkomst. Dit betekent dat het doorvoeren van wezenlijke wijzigingen minder goed mogelijk is dan bij overeenkomsten die zijn gesloten na een toelatingsprocedure.

Een toelatingsprocedure is vergelijkbaar met een vergunningstelsel. Deze procedure valt vrijwel geheel buiten het toepassingsbereik van de Aanbestedingswet 2012 en is dus nog vrijer vorm te geven dan de SAS-procedure. Aanbieders die aan vooraf vastgestelde voorwaarden voldoen en daarmee ook akkoord gaan, krijgen een overeenkomst aangeboden. Daarna is het niet de gemeente, maar een ander dan de gemeente (bijv. de cliënt) die kiest welke gecontracteerde aanbieder ook werkelijk de maatwerkvoorziening gaat leveren in een individueel geval. Het nadeel van een toelatingsprocedure ten opzichte van de SAS-procedure is dat het niet mogelijk is vooraf het aantal aanbieders te beperken. Als 10 aanbieders voldoen, moeten de gemeenten 10 aanbieders contracteren. Als dat er 100 zijn, dan 100. Het is dus vooral zaak bij de toelatingsprocedure scherp te kijken naar de voorwaarden. Een voordeel ten opzichte van de SAS-procedure is echter dat op de overeenkomst hoofdstuk 2.5 Aanbestedingswet 2012 ook niet van toepassing is. Dat wil zeggen dat in deze overeenkomsten dus makkelijker grote wijzigingen zijn aan te brengen in de uitvoering, mochten gemeenten (en aanbieders) dat willen.

De gemeenten hebben op dit moment overeenkomsten die qua aard en opzet zijn aan te merken als overeenkomsten gesloten na een toelatingsprocedure. Dit maakt het ook mogelijk de huidige overeenkomsten opnieuw te verlengen en daarin de op basis van dit inkoopkader gewenste wijzigingen door te voeren.

De meest efficiënte route met de minste administratieve lasten voor gemeenten en aanbieders is volgens gemeenten de laatste optie. Gemeenten gaan dus binnen de toelatingsprocedure van de nu lopende overeenkomst die overeenkomst verlengen en wijzigen volgens dit inkoopkader. Dat betekent onder andere dat bouwstenen en kwaliteitseisen wijzigen.

4.4 Overige

³⁷ Meer specifiek is overigens sprake van een raamovereenkomst. De gemeente en aanbieders zullen namelijk een overeenkomst sluiten waarin zij de voorwaarden opnemen dat als de gemeente een maatwerkvoorziening laat leveren aan een cliënt door een aanbieder, de voorwaarden voor die overheidsopdracht in de raamovereenkomst zijn opgenomen.

³⁸ Artikel 2.38 lid 2 Aanbestedingswet 2012.

4.4.1 Kostprijsberekening

Op basis van artikel 2.6.6 Wmo 2015 jo. Artikel 5.4 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 zijn gemeenten, kort gezegd, verplicht om een redelijke prijsstelling te betalen in het kernbeding. **Gemeenten voerden daarvoor een kostprijsonderzoek uit dat ook in consultatie is gebracht bij aanbieders. Het definitieve kostprijsonderzoek publiceren gemeenten op 29 januari 2024 op de website van SWVO.**

4.4.2 Percelering

Gemeenten zijn, in het geval van een Europese aanbestedingsprocedure, in principe verplicht de overheidsopdracht in percelen op te delen.³⁹ Doen gemeenten dat niet, dan moeten zij dit motiveren in de inkoopdocumenten. Als geen sprake is van een Europese aanbestedingsprocedure, geldt de verplichting niet. Ook dan is percelering echter mogelijk.

De relevante vraag is echter eerst of het aantrekkelijk is om te werken met percelen. Dit lijkt uiteindelijk **niet** zo te zijn.

Uit analyses komt terug dat niet alle aanbieders op dit moment in alle gemeenten (willen) leveren, terwijl in de overeenkomst met SWVO wel een zogenaamde acceptatieplicht is opgenomen. Het is bovendien voor aanbieders die vooral in één of meer bepaalde gemeenten actief zijn niet efficiënt om dan ook te moeten leveren in andere gemeenten, bijvoorbeeld door het beperkte aantal cliënten daar en/of de reistijd. De gemeenten onderzochten gezien voorgaande of het interessant zou zijn te werken met gebiedsgerichte percelen (zie ook paragraaf 3.1). Daarbij valt te denken aan gemeentelijke percelen en bij grotere gemeenten aan wijkpercelen. Aan deze percelen zijn dan ook begrotingen toe te kennen gebaseerd op de populatie en de ondersteuningsbehoefte daar. Deze werkwijze kan in de uitvoering informatie opleveren die een overstap in bepaalde gebieden en op bepaalde maatwerkvoorzieningen naar een taakgerichte uitvoeringsvariant mogelijk maakt.

Uiteindelijk oordeelden de gemeenten dat het optuigen van een systeem met percelen regels met zich mee moet brengen die juist weer administratieve lasten verhogen aan de kant van gemeenten én aanbieders. Dan schiet dit het doel voorbij van een effectievere acceptatieplicht. Gemeenten gaan daarom de acceptatieplicht handhaven, waarbij een bewijslast bij aanbieders komt te liggen waarom zij bepaalde cliënten niet kunnen bedienen als deze cliënten voor hen kiezen. Capaciteit, maar ook onredelijke reistijden (die zich vertalen naar onredelijke reiskosten) kunnen, mits goed onderbouwd, bewijs opleveren dat acceptatie van de cliënt niet redelijk is.

4.4.3 Overname hulpverlener en cliënten

In een nieuwe contractering (of wijziging in de bestaande contractering) kan het voorkomen dat bestaande aanbieders afvallen of stoppen. De Wmo 2015 schrijft in dat geval het volgende voor:⁴⁰

³⁹ Artikel 1.5 lid 3 Aanbestedingswet 2012.

⁴⁰ Artikel 2.6.5 Wmo 2015.

- Nieuwe aanbieders of aanbieders die gecontracteerd blijven overleggen met de aanbieder of aanbieders die afvallen of stoppen over de overname van het betrokken personeel.
- De gemeente moet rekening houden met de mate waarin de aanbieders zorgdragen voor continuïteit in de hulpverlening tussen de cliënt en de betrokken hulpverleners.
- De gemeente heeft de taak erop toe te zien dat het overleg tussen aanbieders ook werkelijk plaatsvindt en zij zoveel mogelijk inspanning leveren om bij het overleg de overname van betrokken personeel en het voortzetten van bestaande relaties tussen hulpverleners en cliënten te bewerkstelligen.

Gemeenten nemen in zowel de inkoopdocumenten als de overeenkomsten bepalingen op die aansluiten op de hier genoemde taken van aanbieders en gemeenten. **De bepalingen zijn gereed uiterlijk bij publicatie van de documenten.** Daarnaast zorgen zij voor een duidelijk omschreven werkproces met rollen, taken en bevoegdheden zodat die bepalingen op de juiste wijze uitvoering krijgen. **Dit werkproces is uitgeschreven en rollen, taken en bevoegdheden zijn uiterlijk toegewezen op 1 mei 2024.**

4.4.4 Toezicht en contractmanagement

‘Zorgcowboys’, ‘zorgfraude’ en ‘excessieve winsten’ staan de laatste tijd zeer in de belangstelling van de landelijke media. Zorgfraude en excessieve winsten horen niet thuis in de maatschappelijke ondersteuning. Op dit moment is Zeeland het toezicht op het sociaal domein aan het professionaliseren. De nieuwe overeenkomsten, maar ook de aangepaste verordeningen zijn ook instrumenten in de strijd tegen zorgfraude en excessieve winsten.

Een eerste hindernis werpen de gemeenten op met de in bijlage 2 genoemde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Daarnaast zullen in de overeenkomst en de verordening kwaliteits- en integriteitseisen een plek krijgen alsook een bepaling die winst maximeert. Met deze instrumenten zijn, door ook de verordening te wijzigen waar nodig en mogelijk, niet alleen de contractmanagers bij SWVO geholpen, maar ook de gemeentelijke toezichthouders.

Integriteitseisen, eisen aan winstmaximalisatie, et cetera voegen de gemeenten toe aan de overeenkomst, verordeningen en andere instrumenten, lopende het professionaliseringstraject toezicht in Zeeland. De gemeenten gebruiken voor implementatie in de overeenkomst hiervoor de al vaker genoemde wijzigingsclausule.

4.4.5 Hoofd- en onderaannemerschap

Steeds meer gemeenten zien een groot aantal aanbieders als een last voor samenwerking en contractmanagement. Dit kan ook aan de orde zijn bij de gemeenten (zie opnieuw paragraaf 3.1). Als het aantal aanbieders dat gemeenten kunnen contracteren kleiner is dan het aantal dat gemeenten moeten contracteren, dan is dat probleem eigenlijk alleen op te lossen door 1) het aantal contractmanagers te vergroten of 2) het aantal aanbieders te verkleinen. Als gemeenten het aantal contractmanagers niet kunnen of willen vergroten, dan zijn eigenlijk alleen nog combinatie en hoofd- en onderaannemerschappen van aanbieders mogelijk. Deze combinaties en hoofd- en onderaannemerschappen zorgen er dan voor dat nog steeds het aantal aanbieders actief is dat gemeenten eigenlijk moeten contracteren. Echter, het aantal ‘contracten’ dat

gemeenten moeten beheren is dan veel kleiner. Een combinatie of een hoofd- en onderaannemerschap bestaat uit meer aanbieders, maar geldt dan echter als één aanbieder.

Deze constructie heeft echter ook nadelen. Een deel van de beheerstaken leggen gemeenten dan immers neer bij aanbieders. Daar zal dan ook een financiële vergoeding tegenover moeten staan voor aanbieders om die taken goed uit te voeren. Aanbieders leveren immers maatwerkvoorzieningen en zijn geen contractmanagers. Als de tarieven daartoe nopen, zullen zij de kosten afwentelen op de onderaannemers die dan op hun beurt dit doorvertalen naar minder hulp aan cliënten of zelfs uitvallen. Als de vergoeding die de aanbieders nodig hebben dan weer groter blijkt dan het zelf inhuren van meer fte contractmanagers, dan maakt het inzetten van (verplichte) combinaties en hoofd- en onderaannemerschappen weer onnodig en inefficiënt.

Gemeenten kiezen er gezien voorgaande voor niet met verplichte hoofd- en onderaannemers te werken. Zij laten het aan de aanbieders zelf om daar wel of niet voor te kiezen. Aanbieders die ervoor kiezen in een hoofd- en onderaannemerschap te gaan werken, moeten zich wel realiseren dat SWVO als contractmanager niet alleen de hoofdaannemer kan aanspreken op de (kwaliteit van de) geleverde maatwerkvoorzieningen, maar ook de onderaannemer voor dat deel dat die onderaannemer levert. De overeenkomst zal daartoe de benodigde bepalingen kennen.

Bijlagen

Bijlage 1: maatwerkvoorzieningen in het kernbeding

Separaat bijgevoegd.

Bijlage 2: generieke uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Uitsluitingsgronden

De gemeenten passen de uitsluitingsgronden toe zoals genoemd in [§ 2.3.5.1 Aanbestedingswet 2012](#).

Geschiktheidseisen

Alle aanbieders moeten voldoen aan de volgende geschiktheidseisen:

Nr.	Geschiktheidseis	Bewijsmiddel
1.	<p>De (potentiële) aanbieder is in het bezit van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering die gebruikelijk is in de branche. Het standaard verzekerd bedrag is EUR 2.500.000,00 per kalenderjaar met minimale dekking per gebeurtenis van EUR 1.000.000,00. De (potentiële) aanbieder is daarmee verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid voor risico's die voortvloeien uit de uitoefening van zijn taken.</p> <p>Voor (potentiële) aanbieder die micro-ondernemingen zijn, geldt een aangepaste eis. Het standaard verzekerd bedrag is EUR 1.000.000,00 per kalenderjaar met minimale dekking per gebeurtenis van EUR 500.000,00. Micro-ondernemingen zijn ondernemingen met minder dan tien FTE werknemers en een jaarlijkse omzet (het in een bepaalde periode omgezette bedrag) of balans (een staat van de activa en passiva van een onderneming) van minder dan twee miljoen euro.</p>	<p>Verzekeringspolis.</p> <p>Rechtsgeldig ondertekende eigen verklaring dat aanbieder beschikt over het genoemde bewijsmiddel aanleveren voor 10 maart 2023.</p> <p>Bewijsmiddel alleen aanleveren op schriftelijk verzoek van SWVO (binnen 10 werkdagen).</p>
2.	<p>De (potentiële) aanbieder had de twee jaren voorafgaand aan het moment van opvragen door SWVO van bewijsmiddelen minimaal een jaarlijkse solvabiliteit van 0,25 (Eigen vermogen / Totaalvermogen) en een jaarlijkse liquiditeit van 0,70 (Vlottende activa-voorraad) / Kort vreemd vermogen).</p> <p>NB. Ook als een (potentiële) aanbieder niet voldoet aan deze geschiktheidseis, kan SWVO de aanbieder toelaten. SWVO kan aanbieder toelaten als deze naar het oordeel van SWVO bewijst dat voldoende maatregelen zijn genomen om binnen twee jaar alsnog aan de gestelde financiële geschiktheidseis te voldoen.</p>	<p>Jaarrekening, jaarverslag of ander formeel financieel document.</p> <p>Rechtsgeldig ondertekende eigen verklaring dat aanbieder beschikt over het genoemde bewijsmiddel aanleveren voor 10 maart 2023.</p> <p>Bewijsmiddel alleen aanleveren op schriftelijk verzoek van SWVO (binnen 10 werkdagen).</p>
3.	<p>De (potentiële) aanbieder beschikt over een geldig certificaat voor kwaliteitsmanagement dat voldoet aan de eisen daaraan gesteld bij de beschrijving van de bouwstenen die de (potentiële) aanbieder wil leveren. SWVO aanvaardt gelijkwaardige</p>	<p>Certificering(en) of gelijkwaardige documenten.</p> <p>Rechtsgeldig ondertekende eigen verklaring dat aanbieder beschikt</p>

	certificaten en eigen kwaliteitshandboeken, mits is voorzien in audits door derden.	over het genoemde bewijsmiddel aanleveren voor 10 maart 2023. Bewijsmiddel alleen aanleveren op schriftelijk verzoek van SWVO (binnen 10 werkdagen).
4.	De (potentiële) aanbieder beschikt over een administratiesysteem dat hem in staat stelt bij de start van de overeenkomst en bij de uitvoering van de overeenkomst te werken met het berichtenverkeer, volgens de voorgeschreven i-standaarden, in lijn met de voorgeschreven uitvoeringsvariant.	Eigen verklaring. Rechtsgeldig ondertekende eigen verklaring dat aanbieder beschikt over het genoemde bewijsmiddel aanleveren voor 10 maart 2023. Bewijsmiddel alleen aanleveren op schriftelijk verzoek van SWVO (binnen 10 werkdagen).
5.	De (potentiële) aanbieder beschikt over personeel dat: - Voor het leveren van de maatschappelijke ondersteuning voldoet aan de eisen zoals gesteld in de beschrijving van de bouwstenen. Zijn er geen eisen gesteld, dan beschikt de (potentiële) aanbieder voor het leveren van de bouwstenen over personeel dat voldoet aan de eisen gesteld aan zijn functie conform de geldende FWG CAO. - Beschikt over de, voor het leveren van de bouwstenen, benodigde (voor)opleidingen en certificeringen. - Beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) bij indiensttreding. De (potentiële) aanbieder monitort de personeelsleden op hun doen en laten, gerelateerd aan de geldende eisen voor de VOG. De (potentiële) aanbieder dient de VOG op aanvraag van SWVO te kunnen overleggen. - De Nederlandse taal beheerst. - Indien dit ingehuurd personeel betreft, dit van dezelfde kwaliteit is als eigen personeel en waarbij deze minimaal dezelfde vergoeding ontvangt als personeel dat in dienst is (inclusief emolumenten). Bovenstaande geldt ook voor vrijgevestigde aanbieders.	Geanonimiseerd overzicht van personeelsleden met kwalificaties. Rechtsgeldig ondertekende eigen verklaring dat aanbieder beschikt over het genoemde bewijsmiddel aanleveren voor 10 maart 2023. Bewijsmiddel alleen aanleveren op schriftelijk verzoek van SWVO (binnen 10 werkdagen).
6.	De (potentiële) aanbieder dient aantoonbaar ervaring te hebben met het leveren van maatschappelijke ondersteuning in de bouwstenen waarop de overeenkomst met de aanbieder betrekking heeft.	Een ingevuld format referentie aangevuld met een door de referent ondertekende tevredenheidsverklaring (SWVO kan optreden als referent). Rechtsgeldig ondertekende eigen verklaring dat aanbieder beschikt over het genoemde bewijsmiddel aanleveren voor 10 maart 2023. Bewijsmiddel alleen aanleveren op schriftelijk verzoek van SWVO (binnen 10 werkdagen).

7.	<p>De (potentiële) aanbieder scoort minimaal een 3 op een mogelijk totaal van 5 voor wat betreft het oordeel van gemeenten van een ondersteuningsplan dat (potentiële) aanbieder opstelt. Scoort (potentiële) aanbieder een 2 of minder, dan is deze niet geschikt voor toelating.</p> <p>Het ondersteuningsplan moet de volgende aspecten bevatten:</p> <p>PM (te bepalen door lokale toegangsmedewerkers)</p> <p>Het ondersteuningsplan beoordeelt een beoordelingscommissie op de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volledig: geeft de aanbieder naar het oordeel van de beoordelingscommissie invulling aan alle aspecten zoals aangegeven bij de geschiktheidseis? - Adequaaf: geeft de aanbieder naar het oordeel van de beoordelingscommissie op een juiste manier invulling aan de geschiktheidseis? - Effectief: in hoeverre draagt naar het oordeel van de beoordelingscommissie de beantwoording van de aanbieder bij aan het behalen van de doelstellingen genoemd in de voorgelegde casus? - Specifiek: In hoeverre is naar het oordeel van de beoordelingscommissie het ondersteuningsplan of de uitwerking voldoende specifiek (als in concreet) uitgeschreven? <p>Beoordeling vindt plaats op een score van 1 tot en met 5 (1 = onvoldoende, 5 = zeer goed).</p>	<p>Een ondersteuningsplan uitgeschreven op een door SWVO aangereikte casus.</p>
----	--	---

Bijlage 3: Aanbieders per gemeente per maatwerkvoorziening

Niet openbaar.

Bijlage 4: aanbieders van maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen

Niet openbaar.

Bijlage 5: toegang en regievoering

Termijn	Week 1	Week 2	Week 3	Week 4	Week 5	Week 6	Week 7	Week 8
Activiteit	1	Inwoner meldt zich (telefonisch, fysiek of digitaal)						
	2	Admin ondersteuner (Tholen) KCC /Quick Scan (GR de B) Zorgloket (Schouwen-Duiveland) Administratie (Veere) nemen de melding aan, registreren deze en maken selectie op: Wmo ja / nee Spoed ja / nee Daarna doorzetten naar de Wmo-consulenten						
	3	Inwoner krijgt ontvangstbevestiging van de melding en bericht dat binnen enkele dagen een afspraak wordt gemaakt.						
	4	Wmo-consulenten plannen een afspraak voor een huisbezoek. Termijn tussen melding en afspraak is maximaal drie weken. Dit is geen wettelijke termijn, maar raadzaam gezien de werkzaamheden die binnen de zes weken plaats moeten vinden.						
OPMERKING		Voor een nieuwe cliënt geldt dat er een huisbezoek ingepland wordt voor het vaststellen van de ondersteuning Voor een bestaande cliënt is het afhankelijk van de hulpvraag of er voor het vaststellen van de ondersteuning een huisbezoek moet plaatsvinden of dat het dossier reeds voldoende onderbouwing geeft voor nieuwe/verlengingsvraag. In het algemeen geldt voor een bestaande cliënt dat een telefonisch gesprek voldoende is om ondersteuning voort te zetten..						
	5		Wmo-consulenten starten een onderzoek als na de intake bij de eerste melding blijkt dat het gaat om een ondersteuningsvraag. Belangrijk om hier te melden is dat een inwoner altijd recht heeft op een Wmo-onderzoek naar aanleiding van een melding, ook al lijkt een Wmo-voorziening in eerste instantie niet terecht. Onderzoek bestaat uit: dossiercheck en aanvullend huisbezoek					
	6		Opstellen ondersteuningsplan (OP) en deze voor akkoord /gezien te laten tekenen door de cliënt met de mogelijkheid om op- en/of aanmerkingen te geven ten aanzien van het gespreksverslag en eventuele conclusies					
OPMERKING			Het OP bestaat uit 8 leefgebieden die zoveel mogelijk gevuld moeten worden met in achtname van de stelregel 'need to know not nice to know' om de privacy van de cliënt zoveel mogelijk te kunnen waarborgen. Door een brede uitvraag ontstaat een algemeen beeld					

		<p>van de cliënt in kwestie waardoor de mogelijkheid ontstaat om preventief op signalen te kunnen reageren die misschien niet direct te maken hebben met de door de cliënt gevraagde ondersteuning. Door een brede uitvraag kan stapeling van verschillende aanvragen/meldingen</p> <p>Het OP bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een onderzoeksverslag/ gespreksverslag van het huisbezoek; • beschrijving van het doel waarvoor een Wmo-ondersteuning wordt ingezet c.q. wat wil je met Wmo-ondersteuning bereiken? De Centrale Raad van Beroep (CRvB) heeft ten behoeve hiervan een elftal onderdelen benoemd die in het onderzoek aandacht vereisen. Het CRvB oordeelt hierin over het zorgvuldig en het nauwkeurig toelichten / beschrijven van de benoemde punten voor het Wmo onderzoek. Op basis van de beschrijving van het doel kan de ondersteuning op een later moment gericht geëvalueerd worden. Hoe nauwkeuriger en zorgvuldiger een onderzoek heeft plaatsgehad, des te eenduidiger en daardoor betrouwbaarder later een evaluatie kan plaatsvinden. 							
	7		Eventuele zienswijzen van de cliënt n.a.v. het OP in behandeling nemen en indien van toepassing cliënt het OP laten ondertekenen						
OPMERKING								Na ontvangst ondertekende OP wordt de melding een aanvraag voor de Wmo	
	8							Beschikking gaat naar de cliënt en de zorgopdracht gaat naar een passende aanbieder van Wmo-ondersteuning via het berichtenverkeer (301 bericht)	
OPMERKING			e					Op basis van de zorgopdracht maakt de aanbieder een ondersteuningsplan dat gericht ingaat op de behoefte van de cliënt. Hieraan is geen termijn verbonden waardoor de aanbieder de tijd krijgt om goed kennis te maken met de cliënt en op basis daarvan te bepalen welke ondersteuning (binnen	

			<p>de toegewezen bouwsteen) passend is.</p> <p>Zodra dit plan af is, stuurt de aanbieder het ondersteuningsplan naar de betreffende klantmanager Wmo. Die voegt dit aan het Wmo dossier van de cliënt toe. Zo kan zorgvuldiger geëvalueerd worden.</p> <p>Meestal drie maanden voor einde van de beschikkingstermijn vindt een eindevaluatie plaats, die leidt tot het indienen van een 317 bericht door de aanbieder. Dit bericht wordt meteen verwerkt/ toegekend zodat bij het binnenkomen van de melding het voorwerk al gedaan is.</p>
--	--	--	---