



Notulen Fysieke overlegtafel Wmo gemeente De Fryske Marren

Datum: 15 februari 2022, aanvang 9.00 uur- einde 11.30 uur

Locatie: Fysieke vergadering in Zalencentrum 't Haske, Vegelinsweg 20 te Joure

1. Welkom en mededelingen

• Afmeldingen

van Hien zorg, Philadelphia, Scouting en ZCNN hebben zich afgemeld.

• Voorstellen implementatiemanager

• Rolverdeling en bezetting bij gemeente

De implementatiemanager houdt zich bezig met de implementatie van alle recente veranderingen. De inkoop houdt zich voornamelijk bezig met de inkoop activiteiten voor 2023. Daarnaast is de beleidsmedewerker weer aanwezig na een tijd van afwezigheid, hij houdt zich vanuit beleid bezig met de inkoop in het algemeen. Alle drie functionarissen blijven bij de FOT betrokken.

• Rectificaties informatiebrief december 2021

Er zijn enkele correcties op de nieuwsbrief en bijlagen die op 23 december verzonden zijn naar de aanbieders. In de planning voor de aanbesteding werd eenmaal het jaar 2021 vermeld i.p.v. 2022. Daarnaast zat er een fout in de tarieventabel. Deze fout wordt hersteld en daarna wordt de nieuwe tabel met de aanbieders gedeeld.

2. Notulen Fysieke Overlegtafel 30 november 2021

- Vaststellen verslaglegging: geen opmerkingen, de notulen worden vastgesteld.

3. Ervaringen nieuwe werkwijze vanaf 1 januari 2022 (ter bespreking)

- Op welke wijze zijn de medewerkers geïnformeerd/geïnstrueerd?
- Wat gaat bij de aanbieders goed/wat kan beter in de nieuwe werkwijze?
- Wat betekent de nieuwe werkwijze in/voor de relatie met cliënt?
- Welke voorwaarden moeten we zo nodig nog met elkaar invullen?
- Is er in de ervaringen verschil tussen aanbieders die wel/niet in pilot hebben gezet?

Uit de reacties van de aanbieders blijkt dat de eerste ervaringen met de nieuwe werkwijze overwegend positief zijn.

Het proces voorafgaand is door de gemeente nauwkeurig doorlopen. De aanbieders die deel hebben genomen aan de pilot ervaren een voorsprong, de nieuwe werkwijze is voor hen al bekender en daarmee makkelijker toe te passen. Aandachtspunt van de aanbieders is de verschillende werkwijzen van de diverse gemeenten. Het is voor de aanbieder lastig om voor iedere gemeente een andere werkwijze te hanteren. Er wordt aandacht gevraagd voor de inrichting van het proces, hoe kan het proces zo ingericht worden dat de administratieve handelingen zo beperkt mogelijk blijven? Aanbieders spreken hun zorgen uit over de administratieve last. Bijvoorbeeld de toepassing van het Afsprakenformulier is een extra handeling naast het eigen systeem.

Er wordt aandacht gevraagd voor het optimaliseren van het proces.

Is het bijvoorbeeld wel noodzakelijk dat de cliënt een handtekening onder het ondersteuningsplan zet? Welke ruimte zit hier? Is bespreken en dat vastleggen niet voldoende? E.e.a. kan het proces vertragen waardoor de inzet van zorg later plaatsvindt. De gemeente geeft aan dat het ondersteuningsplan ook de officiële aanvraag voor ondersteuning betreft waarmee het formele proces start. Daarom moet het ondersteuningsplan getekend worden.

Een aantal zaken op de procesgang moeten nog scherp gesteld worden. Uitgangspunt in de discussies is wel steeds geweest om zoveel mogelijk aan te sluiten op wat in het kwaliteitsborgingssysteem van aanbieders gehanteerd wordt.

De gemeente heeft een (intern) expertiseteam opgericht bestaande uit inkoop, beleid, contractmanagement, backoffice, sociaal wijkteam, KCC, kwaliteitsmedewerker en communicatie.

Een vertegenwoordiger van de verschillende teams neemt plaats in het expertiseteam. Wekelijks wordt intern afgestemd hoe het proces rondom de nieuwe werkwijze verloopt. Er is daarbij veel aandacht voor het interne proces, hoe zorgen wij ervoor dat er intern eenduidige afspraken zijn en we allen op dezelfde manier werken. De gemeente benadrukt dat het ook voor hen een leerproces is.

De aanbieders hebben de medewerkers nog niet voldoende geïnformeerd met betrekking tot de nieuwe werkwijze.

Vanuit het sociaal wijkteam komen er signalen dat de medewerkers van de aanbieders aangeven niet bekend te zijn met de nieuwe werkwijze, dit geldt ook voor medewerkers van aanbieders die deelnemen aan de FOT. Dit is een punt van aandacht en zorg. De nieuwsbrief en bijbehorende bijlagen van 23 december geven veel handvatten en het is goed om de nieuwe werkwijze op regelmatige basis met de collega's te bespreken, dit om de deskundigheid te bevorderen. De aanbieders wordt nadrukkelijk gevraagd om intern goed af te stemmen en ervoor te zorgen dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de nieuwe werkwijze. De deelnemers van de FOT verzoeken de gemeente om hen rechtstreeks aan te spreken wanneer blijkt dat in hun organisatie de medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn.

De digitale informatiebijeenkomst voor aanbieders op 17 januari 2022 leverde weinig vragen op.

De gemeente was hierover enigszins verbaasd. De verwachting was dat er wel de nodige vragen zouden zijn. De aanbieders geven aan dat het wellicht goed zou zijn om een instructiebijeenkomst te organiseren voor de medewerkers, dit zorgt wellicht voor veel praktischere vragen. Het zou een soort training kunnen zijn waarbij zowel gemeente als aanbieder een rol hebben en welke vooral bedoeld is om van elkaar te leren. De gemeente organiseert eind maart een bijeenkomst voor de medewerkers van de aanbieders. Voorwaarde is wel dat de aanbieders hun eigen medewerkers voldoende hebben geïnformeerd over de nieuwe werkwijze.

4. Kritische Prestatie Indicatoren (ontwikkelagenda)

- Welke Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) kunnen in 2022 eventueel worden gestart?
- Ter bespreking: Memo met afwegingen/keuzes: 5 voorstellen voor indicatoren
- Ter informatie: Procesvoorstel/voorblik naar vervolgstappen

Tijdens een eerdere FOT is de aanbieders verzocht mee te denken bij het ontwikkelen van KPI's.

Een enkele aanbieder en de sociaal domein adviesraad heeft hier gehoor aan gegeven. Dit is mondeling besproken tijdens de vorige FOT. Aanbieders gaven aan het vooral belangrijk te vinden dat er zo veel mogelijk wordt aangesloten op het kwaliteitssysteem van de aanbieders.

Er is door de gemeente een memo opgesteld met een concreet voorstel voor KPI's. Deze is gedeeld met de aanbieders om inzichtelijk te maken aan welke KPI's de gemeente denkt. Het is vooral belangrijk om gezamenlijk te bedenken welke uitgangspunten belangrijk zijn en welke keuzes de gemeenten en aanbieders gezamenlijk willen maken. Het hanteren van KPI's moet ergens toe leiden, er moet daarom goed over nagedacht worden wat er met het hanteren van KPI's bereikt wordt. Praktisch gezien moeten het ook uitvoerbaar zijn.

De aanbieders wordt gevraagd reactie te geven op de memo over de KPI's.

De aanbieders geven aan dat de eerste opzet meetbare KPI's bevat die bruikbaar zijn voor de eerste stap. De aanbieders vragen zich wel af in welk perspectief ze het werken met indicatoren moeten zien.

De KPI's zijn een vertrekpunt voor een gesprek waarbij wordt benadrukt dat het niet alleen om het vinkje gaat maar juist om het verhaal dat erachter zit. Dat zou meer plek mogen krijgen in de memo. Er wordt opgemerkt dat de KPI's niet altijd SMART omschreven zijn en daarmee multi-interpretabel zijn.

De conclusie is dat de aanbieders geen aanvullingen of vragen hebben op de gestelde indicatoren, wel op de wijze hoe met de indicatoren wordt omgegaan. Dit moet duidelijker omschreven worden in de memo. De gemeente past de memo aan en deelt deze voor de volgende fysieke overlegtafel met de aanbieders zodat de memo vastgesteld kan worden. De gemeente gaat intern afstemmen welke datum gehanteerd wordt voor het starten met de KPI's.

De KPI's worden dit jaar gehanteerd als signaalfunctie, dit om de sterke punten en zwakke plekken te achterhalen.

Het is de bedoeling om, door het hanteren van KPI's, te beoordelen of we in staat zijn om het systeem toe te passen zoals het is bedacht. Het Programma van Eisen blijft te allen tijde leidend. Voldoet een aanbieder constant niet aan wat gevraagd wordt dan zal dit niet zonder consequenties blijven. De KPI's zijn daarmee dus niet vrijblijvend. Vooral nog wordt er nog niet gestart met KPI's, wellicht in april starten met het doorvoeren van KPI's.

Een aanbieder geeft als tip om te kijken naar alle (beleids)documenten die er al zijn en de verbinding te zoeken. Het jaar 2022 is een ervaringsjaar maar waarin we ook al te maken krijgen met de voorbereiding van de aanbesteding. Hoe wordt dit meegenomen en de relatie gelegd met de nieuwe inkoop?

De KPI's zijn een opstap naar 2023, hoe verhoudt dit zich tot de aanbesteding?

De gemeente kan niet op prijs gunnen dus moet het op kwaliteit. Dit wordt gedaan door kwalitatieve vragen te stellen die de aanbieders moeten beantwoorden met hun plan van aanpak. De aanbieder wordt op dit plan van aanpak beoordeeld. De uitvoering van het plan van aanpak kan onderdelen bevatten die specifiek voor die aanbieder als KPI worden aangemerkt.

5. Communicatieplan 2022

- Er wordt een korte samenvatting gegeven van het communicatieplan voor de invoering 2022. Dit is grotendeels al tot uitvoering gebracht met de informatiebrief december 2021.
- Ter bespreking en vaststelling: Praatplaat en aanpassingen die nodig zijn
- Ter informatie nogmaals meegezonden: Werkinstructie (bijlage 6 bij informatiebrief december 2021) 'Handig om te weten' (bijlage 7 bij informatiebrief december 2021)

De gemeente heeft een voorstel gedaan voor aanpassing van de praatplaat

De aanbieders hebben geen inhoudelijke toevoegingen aan de praatplaat. De gemeente past de praatplaat aan met de voorgestelde wijzigingen. De aangepaste praatplaat zal ter toetsing naar de aanbieders gestuurd worden waarna deze vastgesteld kan worden tijdens de volgende FOT.

6. Voorstellen agendapunten FOT 22 maart 2022

- Voortgang nieuwe werkwijze (bijstellen waar noodzakelijk)
- Ontwikkelagenda (KPI's)
- "Marktconsultatie" vraagstukken voor de aanbesteding 2023

De volgende onderwerpen komen op de agenda tijdens de FOT van dinsdag 22 maart:

- Voortgang en evaluatie nieuwe werkwijze
- Memo KPI's (aangepaste versie)
- De aangepaste praatplaat

De gemeente overweegt om de FOT te gebruiken voor een marktconsultatie. Er is een aantal vraagstukken die concreet gemaakt moet worden voor de aanbesteding 2023:

- Is er noodzaak tot indeling in percelen (technische of regionale perceelindeling)?
- Hoofd- en onderaannemerschap
- Bekostiging specialistische aanbieders

7. Rondvraag

Een aantal aanbieders geeft aan het een open en constructieve vergadering te vinden. Daarnaast wordt opgemerkt dat het prettig is om weer fysiek te vergaderen.

De gemeente geeft aan dat het tijdens de huidige overlegtafels telkens over de dagbesteding en begeleiding gaat. Het huidige contract geldt ook voor de aanbieders Huishoudelijke Hulp (HH). De gemeente is voornemens om een overlegtafel te organiseren voor de aanbieders die HH leveren. Daarbij spreken we hoe om te gaan met de contracten HH. De aanbieders HH worden hierover binnenkort geïnformeerd.