



Notulen Fysieke overlegtafel Wmo gemeente De Fryske Marren

Datum: 22 maart 2022, aanvang 09:00 uur – einde 11:30 uur

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

1. Welkom en mededelingen

- **Afmeldingen**
 - Philadelphia, Helping Hands.
- **Voorstelronde vanwege enkele nieuwe deelnemers**
- **Planning bijeenkomst aanbieders hulp bij het huishouden (uitnodigingen volgen)**
 - Er wordt een speciale vergadering huishoudelijke hulp voorbereid, waarbij er gericht uitnodigingen worden verstuurd naar gecontracteerde partijen. Zo ontstaat een gefocust marktverkenningsgesprek. Berichtgeving over wat daar besproken wordt, volgt in een van de volgende overlegtafels.
- **Uitwerken Overgangsregeling naar 2023 na aanbesteding.**
 - Deze mededeling wordt als agendapunt opgenomen voor de komende fysieke overlegtafel en heeft urgentie om in de huidige overeenkomst tijdig te worden opgenomen voor het einde van het jaar.

2. Notulen Fysieke Overlegtafel 15 februari 2022

Vaststellen verslaglegging:

Punt 4, laatste alinea nuanceren. Het hanteren van KPI's bij het plan van aanpak staat te stellig geformuleerd. Opnemen in de notulen dat het een voorlopig plan is om het op die manier uit te gaan voeren en dat dit nog niet is vastgesteld. Met deze wijziging worden de notulen vastgesteld.

Naar aanleiding van de verslaglegging:

Er wordt gevraagd naar de status van de beoogde instructiebijeenkomst eind maart en naar het gebruik van de praatplaat:

Binnen de gemeente wordt met het team communicatie opnieuw gekeken wat de beste route is. Er is verwarring ontstaan over de term praatplaat (er zijn meerdere praatplaten) en gebruik ervan door het wijkteam. De focus wordt nu verlegd naar het organiseren van een webinar voor medewerkers in de uitvoering, van zowel gemeente als van aanbieders, met een bijhorende infographic. De webinar komt in plaats van de instructiebijeenkomst en het organiseren zit in de voorbereidingsfase. Daarover wordt nog geschakeld met aanbieders voor suggesties. Alvast een advies van aanbieders richting de gemeente: kom tegemoet aan de waarom-vraag van de medewerker en draag niet alleen kennis over de processen over.

3. Vervolg ervaringen nieuwe werkwijze

- 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 deelgenomen?
- Welke waarnemen zijn er vanuit de gemeente?
- Welke aanvullende stappen kan de gemeente doen met de constatering?

Uit de reactie van aanbieders blijkt dat de ervaringen met de nieuwe werkwijze tot nu toe overwegend positief zijn.

De werkwijze sluit goed aan bij hoe aanbieders hun zorgplannen willen toepassen, aan resultaten willen werken en er is meer nadruk op contact met de cliënt. Medewerkers moeten nog wel wennen aan de nieuwe werkwijze en de nieuwe (administratieve) routine vinden. Dit vraagt nu nog extra tijd van medewerkers.

Er zijn daarnaast de volgende aandachtspunten vanuit de aanbieders benoemd:

Het is alleen mogelijk directe cliëntgebonden tijd te declareren. Daarbij wordt de vraag gesteld hoe dan tegemoet wordt gekomen aan de extra uren die in de nieuwe werkwijze met een afsprakenformulier gestoken moeten worden.

Het uitgangspunt is een driegesprek tussen aanbieder, cliënt en een medewerker van het wijkteam, zowel bij instroom als bij evaluatiemomenten. Als de client direct is betrokken zijn het cliëntgebonden uren. *(Naschrift: N.B. vastlegging en rapportage is opgenomen in de indirecte uren van tarieven).*

De casusregierol van de wijkteammedewerker wordt nu meer in stelling gebracht en de procesgang op het behalen van de resultaten wordt daarmee proactief en inzichtelijker. De administratie en de toepassing van het Afsprakenformulier is in de eerdere overlegtafels gezamenlijk ontworpen en zou daarmee moeten aansluiten op het eigen systeem en kwaliteitsprotocol van de aanbieders, dus ook de evaluatiemomenten.

Toepassing van het Afsprakenformulier en invullen van een Plan van Aanpak is een extra handeling en processtap en kost meer tijd.

Het afsprakenformulier moet vooral gezien worden als communicatiemiddel, zodat er met elkaar over dezelfde punten wordt gesproken. Het bevat een korte samenvatting van de hoofdlijnen van de afspraak tussen het sociaal wijkteam en de aanbieder (welke resultaten, welke inzet/aanpak, hoe wordt evaluatie gepland) en het zal nooit anders weergeven dan in de ondersteunings- en begeleidingsplannen wordt opgenomen. Cliënt mag het altijd inzien. Het afsprakenformulier is ontworpen om te vereenvoudigen en dossier regie te creëren, waardoor juist tijd wordt bespaard bij de vervolgstappen.

De communicatie (toezenden van de afsprakenformulieren) gaat niet rechtstreeks naar coaches/uitvoerende medewerkers van aanbieders. De coördinatie op vragen kan lastig zijn en vraagt tijd bij de aanbieder.

Daarnaast zit er ook een technisch vraagstuk aan: plannen van aanpak kunnen niet worden doorgestuurd omdat ze beveiligd moeten worden verstuurd. Dat heeft ook weer invloed op het halen van de termijn van 2 weken.

Het is niet primair de bedoeling vanuit de gemeente het op deze manier te organiseren, maar de adressering aan de aanbieder gaat nu eenmaal vaak centraal. Dit kan onderwerp van gesprek zijn met het wijkteam. Het "beveiligd verzenden" zou in principe niet meer tijd hoeven vragen.

De termijn van twee weken die staat voor het opstellen van een plan van aanpak blijkt in de praktijk niet altijd haalbaar voor aanbieders. Daarnaast is er verwarring over wat wordt verwacht van het plan van aanpak.

In sommige gevallen is er een langere tijd nodig om kennis te maken met de cliënt (denk bijvoorbeeld aan Autistisch spectrum) en vast te stellen wat nodig is. Veelal zijn er ook meerdere partijen betrokken en is de wens een om integraal plan op te stellen.

Het doel van het hanteren van de termijn van 2 weken voor een kort plan van voorlopige aanpak is duidelijkheid voor de cliënt en zodat de gemeente op tijd met een beschikking kan komen. Dit plan van aanpak gaat over de voorlopig verwachte eerste inzet. Binnen 6 weken moet er vervolgens een onderbouwd en definitief begeleidingsplan liggen. We zullen blijven evalueren of de termijnen passend zijn.

Binnen 14 dagen het afsprakenformulier en binnen 14 dagen start van de inzet. Onduidelijk is wanneer de inzet precies kan starten, volgen termijnen van 14 dagen elkaar op?

Er moet nog beter afgestemd worden over dit onderwerp. In principe is het ingestuurde afsprakenformulier ook nodig voor een aanbieder om te starten. Dit wordt door de gemeente meegenomen in de interne bespreking.

Medewerkers van het wijkteam reageren niet eenduidig op de invulling van het plan van aanpak. Het is voor de aanbieders niet helder waar een plan van aanpak aan moet voldoen: wanneer is het goed genoeg? Meer uniformiteit hierover en het hebben van een goed voorbeeld is wenselijk. Dit wordt door de gemeente meegenomen in de interne bespreking.

Aanbieders lopen er tegenaan dat er een maximum aantal uren is opgenomen in de toewijzing, waarbij uren die daar overheen gaan niet gedeclareerd kunnen worden en worden afgewezen.

De wens ligt er bij aanbieders dat hier meer flexibel mee wordt omgegaan en gedeclareerd kan worden wat je als aanbieder werkelijk hebt geleverd.

Hier wordt intern binnen de gemeente nog over gesproken. Zo kan een maandelijkse toewijzing een optie zijn. We worden echter wel begrensd door de bestaande jurisprudentie.

De gemeente zet in op verbeteringen en verhoging van interne kwaliteit, door het proces van het interne expertiseteam te versterken.

De genoemde aandachtspunten door aanbieders zijn daarbinnen onderwerp van gesprek. De nieuwe werkwijze is ook nog een groeiproces binnen de gemeente van inwerken, leren en ontwikkelen. Met de projectleider implementatie worden daar de komende periode slagen in gemaakt.

4. Kritische Prestatie Indicatoren – KPI's voor 2022 (ontwikkelagenda)

- **Ter bespreking: aangepaste memo met afwegingen/keuzes en doelstelling (zie bijlage).**

De doelstelling van 2022 is om elkaar te spiegelen en van elkaar te leren. Werkende weg maken we indien nodig betere afspraken, zoals over de termijn van twee weken. De notitie gaat over de voornemens tot invoering van de KPI's in de praktijk, dit moet nog operationeel gemaakt worden. De kennis die we nu op doen, helpt daarbij.

- **Aanvulling met financiële KPI (declaratie patronen).**

Er is een 6^e KPI toegevoegd om met name de inzet van basis en specialistische hulp en de ruimte daartussen te monitoren. Ondanks dat het een monitoringsvraagstuk is, blijft het wel gezien worden als een KPI, onder andere om er alvast aan te wennen omdat het in een volgend contract wordt meegenomen. Financiële beheersbaarheid en risicobeheersing vanuit de gemeente speelt daarbij ook een rol.

Aanbieders merken een verschil op tussen kwalitatieve (KPI 3 en 5) en kwantitatieve indicatoren. De kwantitatieve indicatoren zijn te meten in cijfers. Voor de meer kwalitatieve KPI's is behoefte aan een meetlat om de prestaties naast te kunnen leggen en te beoordelen. De doelstelling is naar een vonklijst te gaan in plaats van vinklijst.

De aanbieders staan positief tegenover Memo hoe om te gaan met KPI's, met nog enkele nuances toegevoegd, zoals hier genoemd. In de nieuwe aanbesteding wordt ook aandacht besteed aan wanneer iets wel/niet goed is en hoe de kwalitatieve indicatoren ingevuld kunnen worden.

- **Ter informatie: Procesvoorstel.**

Vanuit een aanbieder komt de vraag of er ook een benchmark mogelijk is (geanonimiseerd) om te beoordelen wat wel/niet werkt, of je het als aanbieder goed doet en van elkaar kan leren. Dit raakt aan de spiegelinformatie en komt later terug op de agenda, wanneer dit intern binnen de gemeente is besproken.

5. Marktconsultatie voor aanbesteding 2023 ter bespreking (zie bijgaand memo)

Opmerking vooraf.

De marktconsultatie wordt tijdens deze overlegtafel ingezet door de gemeente, vanwege de goede afspiegeling van het aanbod en expertise. Kernpunten van de benoemde punten komen in een samenvatting (anoniem) terug in de aanbestedingsdocumenten.

Contract termijn:

De gemeente beoogt een langere contracttermijn van 6 jaar, waarbij wordt overwogen nog een aantal tussenstappen te kunnen zetten, zodat er ruimte is voor leren en het doorvoeren van noodzakelijke aanpassingen (bijv. in stapsgewijze invoering van bekostiging, aanpassing van tarieven, KPI's of bij wetswijziging). Dit kunnen dan drie termijnen van 2 jaar zijn.

Aanbieders staan positief tegenover een langere contractduur en duurzame relatie om verder te kunnen bouwen. Wel geven ze aan graag van tevoren te weten welke onderwerpen tijdens de contractduur aangepast kunnen worden, zodat het een plek krijgt in de overeenkomst. Daarbij moet de aanbieder ook de mogelijkheid hebben zelf uit het contract te treden, als de wijzigingen ongunstig uitvallen voor de aanbieder of de aanbieder zelf een ander inzicht heeft. Aanbieders wensen een gedeelde verantwoordelijkheid. Aanvullend wordt ook de optie van een ontwikkelbudget genoemd.

Punt van aandacht is hoe je in- en uittreding van partijen na bijvoorbeeld een eerste periode van 2 jaar gaat inregelen, zodat het ook juridisch klopt met de Aanbestedingswet. Een optie kan zijn dat de aanbieder die verder wil en zich bewezen heeft, de inschrijving eenvoudig kan bestendigen (tenzij er grote wijzigingen hebben plaatsgevonden). Een aanbieder die dan nog toe wil treden, moet het volledige pakket aanleveren. Daarbij komt ook de vraag hoe om te gaan met hoofd- en onderaannemer constructies.

Mogelijke toepassing percelen: regionale indeling, doelgroepen, specialistisch.

Een van de mogelijke toepassingen is opdeling in regionale percelen, om o.a. de reistijd, het aantal km etc. te beperken gezien het grote gebied en beter aan te sluiten bij het lokale, voorliggende veld. Aanbidders zijn niet enthousiast over deze regionale indeling en zien geen problemen op het vlak van een te groot werkgebied.

De andere optie is een indeling in 3 of 4 doelgroepen, o.a. om zo voldoende dekking en continuïteit te hebben op de specialiteiten en om daarin voldoende keuzevrijheid te kunnen bieden aan cliënten. Ook hier zijn aanbidders niet enthousiast over. Met name omdat aanbidders vaak een breed aanbod hebben en dat niet makkelijk in te passen is in de specialisaties. Aanbidders met een specifiek specialisme kunnen niet inschrijven op een breder perceel. Onduidelijk is ook wat er moet gebeuren wanneer iemand niet in een van de doelgroepen valt.

Een strategie vanuit de gemeente kan zijn dat er niet wordt aanbesteed in percelen, maar dat het gunningsmodel zo wordt ingericht dat er ondergrenzen gehaald moeten worden per doelgroep, rekening houdend met het aantal aanbidders.

Hoofd- en onderaanneming: benodigde regels en praktische vraagstukken.

Het aantal gecontracteerde aanbidders wordt met de komende aanbesteding flink teruggebracht, met behoud van voldoende breedte in het aanbod, bijvoorbeeld naar 50 contractanten maar dat aantal staat nog niet vast. Dan zijn er nog situaties denkbaar waarbij de cliënt beter bij een andere aanbieder past. Cliënt heeft dan de keuze voor een pgb of kan terecht bij een onderaannemer. Bij onderaannemerschap komt een aantal praktische punten kijken.

Een daarvan is of de onderaannemer ook gecontracteerd moet zijn door de gemeente. Dat zorgt ervoor dat deze aanbidders aan alle contracteisen voldoen, dat maakt de inzet eenvoudiger.

Voor inzet van een niet-gecontracteerde onderaannemer is dan een onderaannemings-overeenkomst nodig. Het kan zo ingeregeld worden dat de gemeente vooraf toestemming moet geven voor het inzetten van de onderaannemer. Er wordt gevraagd of de gemeente eventueel een aantal onderaannemers zou willen contracteren als mogelijke keuze voor de wel gecontracteerde aanbidders. Vanuit de gemeente is het creëren van zo'n "Pool" van onderaannemers niet wenselijk. Aanbidders merken verder nog een aantal punten op:

- Het hoofd- onderaannemerschap zorgt voor een extra administratieve laag en daarbij kan er mogelijk ruis ontstaan in de procesgang en de afhandeling van afspraken.
- Het kunnen declareren door de onderaannemer zelf bij de gemeente binnen het berichtenverkeer zou handig zijn voor hoofd- en onderaannemers. Dit vereenvoudigt het administratieve proces, maar is wel een uitdaging.
- Tot slot is het onduidelijk in hoeverre en in welke omvang de hoofdaanbieder zelf ondersteuning moet leveren ten opzichte van de onderaannemer. De vraag is of daar een percentage aan verbonden moet worden. Aanbidders zijn het erover eens dat het percentage niet nul mag zijn.

Aanbidders die naast de hiervoor vastgelegde kanttekeningen inzake geheel agendapunt 5 nog aanvullende opmerkingen willen indienen, kunnen nog tot 1 april reageren op de overwegingen rondom de marktconsultatie.

6. Voorstellen agendapunten FOT april 2022

De gemeente stelt de volgende agendapunten voor:

- Voortgang nieuwe werkwijze (bijstellen waar noodzakelijk).
- Ontwikkelagenda (KPI's).
- Overgangsregeling opstellen voor de aanbesteding 2023.

Het voornemen vanuit de gemeente is om voor de volgende fysieke overlegtafel een concept overgangsregeling voor te leggen. Daarvoor wordt naar verwachting het format van SDF voor de jeugdinkoop gebruikt aangezien veel aanbieders daar al mee bekend zijn.

Wanneer aanbieders nog andere suggesties hebben voor een overgangsregeling, mag dat toegestuurd worden via het mailadres van de fysieke overlegtafel.

Als er nog input is voor de agenda, kunnen aanbieders dit tot twee weken voor de volgende vergadering laten weten.

7. Rondvraag

Aanbieders kunnen meedenken over de invulling van het webinar en de infographic. Vanuit de gemeente wordt een concept voorgelegd, maar aanbieders kunnen zichzelf ook melden met goede ervaringen via het mailadres van de fysieke overlegtafel.

Aanbieders geven aan graag tijdig geïnformeerd te willen worden als de invoering van een nieuw financieringsmodel per 1-1-2023 anders gaat verlopen. De voorbereidingstijd en het klaar maken van systemen is belangrijk en de implementatietermijn moet lang genoeg zijn. De afwegingen daarover zijn momenteel punt van gesprek binnen de gemeente. Indien nodig dan komt dat volgende keer op de agenda terug.