

# Inkoopdocument Wmo 2015

Een kadernotitie voor onderhandelingen en contractvorming voor de regio Zaanstreek-Waterland

CONCEPT



## Inhoudsopgave

1	Inleiding	<u>5553</u>
1.1	Het inkoopdocument Wmo 2015	<u>5553</u>
1.2	Reikwijdte	<u>5553</u>
1.3	Leeswijzer	<u>5553</u>
2	Kaders	<u>6663</u>
2.1	Kaderstelling Wet Maatschappelijke Ondersteuning	<u>6663</u>
2.2	Het nieuwe systeem	<u>7773</u>
2.2.1	Het overgangsjaar 2015	<u>9993</u>
3	Het inkoopinstrumentarium	<u>1010103</u>
3.1	Inkoopmodel	<u>1010103</u>
3.1.1	Het maximerend volumemodel	<u>1010103</u>
3.1.2	Het prijsmodel	<u>1010103</u>
3.2	Sturing via de prijs	<u>1010103</u>
3.3	Sturing via volume	<u>1010103</u>
3.4	Sturing op resultaat	<u>1141413</u>
4	Inkoop van Wmo-ondersteuning	<u>1242423</u>
4.1	Bestuurlijk aanbesteden	<u>1242423</u>
4.2	Uitgangspunten voor de inkoop	<u>1242423</u>
4.3	Inhoud van de inkoop	<u>1343433</u>
4.3.1	Verdeling in doelgroepen	<u>1343433</u>
4.3.2	Arrangementen	<u>1343433</u>
4.3.3	Tarief per arrangement	<u>1444443</u>
4.3.4	Monitoring en meten van resultaten en kwaliteit	<u>1646463</u>
4.3.5	Van prestatiebekostiging naar resultaatfinanciering	<u>1747473</u>
5	Voorwaarden	<u>1848483</u>
5.1	Algemene bepalingen	<u>1848483</u>
5.2	Wettelijke bepalingen en voorwaarden	<u>1848483</u>
5.3	Aanvullende voorwaarden gemeenten regio Zaanstreek-Waterland	<u>1848483</u>
5.3.1	Kwaliteit	<u>1848483</u>
5.3.2	Cliëntparticipatie	<u>1848483</u>
5.3.3	Integraliteit en mantelzorg	<u>1949493</u>
5.3.4	Betrekken vrijwilligers	<u>1949493</u>
5.3.5	Social return	<u>1949493</u>
5.3.6	Uitvoeringsvoorwaarden	<u>2020203</u>
6	Procedure	<u>2121213</u>
6.1	Aanbestedingsprocedure	<u>2121213</u>
6.2	Contractvorm en looptijd	<u>2323233</u>
6.3	Evaluatie	<u>2323233</u>
6.4	Onderhandelingsteam	<u>2323233</u>

## Begrippenkader

[nog aanvullen]

Aanbieder	Natuurlijke persoon of rechtspersoon die via deze aanbesteding een maatwerkvoorziening kan leveren
Algemene inkoopvoorwaarden	De algemene inkoopvoorwaarden van de 9 Gemeenten voor opdrachten tot het leveren van producten, diensten en het uitvoeren van werken. Voornoemde voorwaarden vormen een integraal onderdeel van de af te sluiten overeenkomst.
Algemene voorziening = eerste lijnsvoorziening Arrangement	Aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op het versterken van de zelfredzaamheid en participatie, of op opvang. (Samengesteld) aanbod van voorzieningen, op maat van de cliënt.
Maatwerk voorziening = tweede lijnsvoorziening Nulde lijn	Voorziening die specifiek en op maat erop gericht is een individu te ondersteunen bij zijn zelfredzaamheid of participatie of hem beschermd wonen of opvang biedt.  Informele ondersteuning door familie, mantelzorgers, vrijwilligers, burens etc.
Intentieverklaring	Verklaring waarin gemeenten en aanbieder procesafspraken vastleggen en de intentie uitspreken met elkaar een overeenkomst aan te willen gaan.
Inkoopdocument	Document dat door of namens de aanbestedende dienst is opgesteld ten behoeve van onderhavige aanbestedingsprocedure.
raamovereenkomst	Een overeenkomst met één of meerdere aanbieders (raamcontractanten) met daarin opgenomen de voorwaarden op basis waarvan toekomstige opdrachten door de individuele deelnemende gemeenten worden gegund.
Inkoopovereenkomst	Op basis van een raamovereenkomst door een individuele gemeente afgesloten nadere overeenkomst
Cliënt Beschikking	

# 1 Inleiding

Per 1 januari 2015 worden de gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van wet op de jeugdzorg, de maatschappelijke ondersteuning en de participatie. De decentralisatie van begeleiding naar de Wmo biedt kansen om op lokaal niveau deze ondersteuning bij zelfredzaamheid en participatie dichterbij de burger te organiseren. De gemeenten in de regio Zaanstreek-Waterland bereiden zich gezamenlijk voor op deze decentralisatie. Dit inkoopdocument vormt de start van het gezamenlijk inkooptraject voor maatwerkvoorzieningen.

## 1.1 Het inkoopdocument Wmo 2015

In dit inkoopdocument Wmo 2015 schetst de regio Zaanstreek-Waterland welke kaders zij hanteert bij de gezamenlijke inkoop van Wmo-ondersteuning in de regio. Het inkoopdocument is gebaseerd op het concept wetsvoorstel Wmo 2015 en de gemeentelijke beleidskaders waarin is aangegeven op welke manier de gemeenten het nieuwe Wmo-beleid voor haar burgers vorm willen geven.

### Doel van het inkoopdocument

Het doel van dit document is tweeledig; enerzijds geven de gemeenten hiermee richting aan wat ze willen inkopen, hoe dit past binnen de veranderingen in het maatschappelijk domein en wat ze daarbij van aanbieders verwachten. Anderzijds laten de gemeenten zien welk proces dit jaar zal worden doorlopen, namelijk het proces van bestuurlijk aanbesteden.

## 1.2 Reikwijdte

Dit inkoopdocument 2015 is van toepassing op de sectoren waarin in de huidige AWBZ-systematiek en huidige Wmo sprake is van begeleiding en hulp bij het huishouden. Dit betekent dat het inkoopdocument zich richt op de volgende sectoren:

- Gehandicaptenzorg
- Verpleging en verzorging, thuiszorg en huishoudelijke hulp
- Geestelijke gezondheidszorg
- Overige sectoren waar mensen met een beperking ondersteuning krijgen (revalidatie, verslavingszorg)

De AWBZ-zorg van jongeren tot 18 jaar gaat per 1 januari 2015 over naar de Jeugdwet en valt derhalve buiten de reikwijdte van dit inkooptraject. In de contractvorming met aanbieders zal echter nadrukkelijk rekening gehouden worden met de overgang jeugdigen die de leeftijd van 18 jaar bereiken.

Van dit inkoopdocument wordt de inkoop van voorzieningen voor mensen met een verstandelijke beperking en woonachtig in de gemeente Purmerend uitgesloten. De gemeente Purmerend onderzoekt de mogelijkheid om deze vorm van ondersteuning middels een lumpsum bekostiging te contracteren. De gemeente Purmerend kiest hiervoor haar eigen tijdspad, maar zal wanneer mogelijk trachten aan te sluiten bij het tijdspad, zoals in dit inkoopdocument is gegeven. De gemeente Edam-Volendam overweegt hierin eenzelfde aanpak te kiezen. Voor aanvang van de gesprekken met aanbieders dient hierover duidelijkheid te zijn.

## 1.3 Leeswijzer

Het inkoopdocument Wmo kent een opbouw die vanuit de beleidskaders toe werkt naar de inschrijvingsprocedure en de bijbehorende planning. In hoofdstuk 2 worden de beleidskaders beschreven die invloed hebben op de omgeving waarbinnen de ondersteuning wordt geleverd. Hoofdstuk 3 en 4 beschrijven het inkoopinstrumentarium en de wijze van inkoop van ondersteuning. Hoofdstuk 5 geeft de voorwaarden. Tot slot geeft hoofdstuk 6 inzicht in de procedure en het gekozen tijdspad.

## 2 Kaders

### 2.1 Kaderstelling Wet Maatschappelijke Ondersteuning<sup>1</sup>

In het wetsvoorstel voor Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 stelt de wetgever de eigen verantwoordelijkheid van de burger centraal. Dit gaat gepaard met een kanteling in het denken van uniforme rechten op zorg naar ondersteuning op maat. In de nieuwe Wmo wordt het compensatiebeginsel vervangen door een ruimer geformuleerde resultaatverplichting. Het geeft de gemeente de ruimte om tot oplossingen te komen die zijn toegesneden op de individuele en lokale omstandigheden.

De gemeente moet zorg dragen voor de maatschappelijke ondersteuning en bevordert in dat verband goede toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een handicap en de zelfredzaamheid en participatie van personen met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen om te bevorderen dat burgers zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen.

Voor de maatschappelijke ondersteuning zal de gemeente algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen bieden ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie aan burgers van de gemeente.

#### **Maatwerkvoorziening**

Een maatwerkvoorziening is een op de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en eventueel andere maatregelen. Het doel is om de zelfredzaamheid en/of participatie te vergroten of te voorzien in een behoefte aan beschermd wonen en opvang.

Bij de inzet van maatwerkvoorzieningen zal de gemeente de situatie van de aanvrager onderzoeken, met inbegrip van de hulp die wordt of kan worden geleverd door de mantelzorger en diens behoefte aan ondersteuning. Het onderzoek richt zich op de ondersteuningsbehoefte, persoonskenmerken en de voorkeuren van de aanvrager. In het onderzoek worden de mogelijkheden van de aanvrager om op eigen kracht in de ondersteuningsbehoefte voorzien meegewogen. Het gaat hierbij naast eigen kracht ook om de vraag of gebruikelijke hulp, mantelzorg of ondersteuning van personen uit het sociale netwerk beschikbaar is. Een persoon komt pas in aanmerking voor een maatwerkvoorziening als het eigen netwerk of algemene voorzieningen niet toereikend zijn.

#### **Kwaliteit**

Gemeenten worden per 2015 verantwoordelijk voor de kwaliteit en de continuïteit van de maatschappelijke ondersteuning. Met de nieuwe Wmo wil de wetgever een nieuwe invulling geven aan het begrip kwaliteit. In het wetsvoorstel is er voor gekozen de wetgevingen betreffende de kwaliteit van zorginstellingen, medezeggenschap cliënten zorginstellingen en het klachtrecht van cliënten in de zorgsector niet van toepassing te doen zijn op de (brede) maatschappelijke ondersteuning. De gemeenten krijgen de verantwoordelijkheid zelf eisen te stellen betreffende de kwaliteit van ondersteuning, klachtrecht, goedbestuur en medezeggenschap van cliënten bij de aanbieders. Gemeenten zullen in 2014 het kwaliteitsbeleid opnemen in het Wmo-beleidsplan en de verordening.

In de Wmo 2015 wordt opgenomen dat aanbieders zelf direct verantwoordelijkheid dragen voor de kwaliteit van de ondersteuning. Er zullen nieuwe landelijke kwaliteitsstandaarden worden ontwikkeld, die als minimumnorm zullen gaan gelden. Als basisnorm voor kwaliteit staat in het wetsvoorstel geformuleerd dat de voorzieningen in elk geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht worden verleend en afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt. Als opdrachtgever gaat de

<sup>1</sup> De kaderstelling is nog onder voorbehoud omdat het wetsvoorstel bij het opstellen van dit document nog niet is behandeld in de Tweede Kamer.

gemeente er vanuit dat aanbieders verplicht zijn toepassing te geven aan de kwaliteitsstandaarden.

### **VOG**

Medewerkers van de aanbieder die maatschappelijke ondersteuning bieden staan in nauw contact met vaak kwetsbare cliënten of komen bij cliënten thuis, wanneer zij bijvoorbeeld ondersteuning bieden bij algemene dagelijkse levensverrichtingen of in geval van ondersteuning in het huishouden. In het wetsvoorstel is de verplichting opgenomen dat de aanbieders in de maatschappelijke ondersteuning als werkgever beschikken over een Verklaring omtrent het gedrag (VOG). Deze verplichting geldt als gevolg van een overgangsbepaling bij de inwerkingtreding van het wetsvoorstel alleen voor nieuwe medewerkers. Ook voor bestaande medewerkers die direct contact hebben met cliënten, wordt een VOG-verklaring gevraagd.

### **Gegevensverwerking**

Voor een goede afweging van een verzoek om een maatwerkvoorziening zal de gemeente zich een beeld moeten vormen van iemands vraag en behoeften op het terrein van maatschappelijke ondersteuning, zijn gezondheidstoestand voor zover die daarbij van belang is, voorzieningen waarvan hij al gebruik maakt, zijn mogelijkheden tot participatie en de mogelijkheden van zijn sociale netwerk. Een dergelijke gegevensverwerking kan inbreuk maken op de persoonlijke levenssfeer. Ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn in het wetsvoorstel waarborgen gecreëerd zoals: de beperking van de kring van personen die kennis kunnen nemen van de persoonsgegevens, toestemming van de cliënt voor bepaalde verwerkingen van persoonsgegevens en waar mogelijk beperking van de te verwerken persoonsgegevens tot informatie "dat" er bijvoorbeeld zorg wordt geleverd in plaats van "wat" voor zorg er wordt geleverd. De cliënt heeft inzage recht en recht op correctie<sup>2</sup>.

Een aanbieder van een maatwerkvoorziening is bevoegd tot het verwerken van persoonsgegevens over de gezondheid, alsmede persoonsgegevens van de mantelzorg van de cliënt met betrekking tot de hulp die deze aan de cliënt biedt of kan bieden. Het betreft hier gegevens die van de gemeente, van de cliënt of van de mantelzorg verkregen zijn en die noodzakelijk zijn voor het leveren van de voorziening aan de cliënt, de uitvoering van de eigen bijdrage verplichting van de cliënt en de uitoefening van het toezicht door de gemeente.

### **Overname van personeel**

De "gegunde" aanbieders treden met de verliezende aanbieders in overleg over de overname van personeel. De gemeenten zien erop toe dat dit overleg ook werkelijk plaatsvindt.

### **Budget gemeenten**

De ondersteuning en zorg voor kwetsbare mensen wordt met het wetsvoorstel bij de gemeenten neergelegd en daarmee verwacht de wetgever dat deze ondersteuning met een beperkter budget kan worden uitgevoerd dan door de rijksoverheid. De inkoop van ondersteuning vindt plaats binnen de financiële kaders die gepaard gaan met de decentralisatie. Dit betekent dat de budgetkorting (25% voor de begeleiding en 40% voor hulp bij het huishouden) volledig wordt doorgevoerd in tarief en/of volume. Dat betekent mogelijk ook dat (nieuwe) aanbieders weinig ruimte zullen hebben om te groeien in 2015.

## **2.2 Het nieuwe systeem**

Gemeenten hebben de brede opdracht om maatschappelijke ondersteuning te bieden. Zij dienen met een hulpvrager in gesprek te gaan en tot een oplossing te komen. Nagegaan wordt wat de hulpvrager zelf in zijn eigen netwerk kan oplossen, wat opgelost kan worden met een vrijwilliger of mantelzorg of wat met een algemene voorziening. Als dat onvoldoende ondersteuning biedt, wordt een maatwerkvoorziening onderzocht.

### **De toegang**

<sup>2</sup> Op basis van artikel 4.1.7 van het concept wetsvoorstel Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015.

Bij het bepalen van de toegang tot ondersteuning geldt dat het Wmo-loket of het sociale wijkteam hierover beslist voor zowel de algemene (eerstelijns-) als voor maatwerkvoorzieningen (tweedelijns-ondersteuning.) We gaan daarbij uit van 'Regie bij de cliënt en/of zijn netwerk' en voldoen aan het wettelijk kader waar het gaat om keuzevrijheid van maatwerkvoorzieningen. Dit vraagt grote deskundigheid van de Wmo-loketten en de sociale wijkteams die de indicatie stellen, waarvoor de gemeenten in de regio Zaanstreek-Waterland training en scholing organiseren.

Het inschatten van de ondersteuningsbehoefte gebeurt zoveel mogelijk in overleg met de cliënt en zijn ondersteuner in hetzelfde gesprek. Het netwerk van de cliënt heeft daarin waar mogelijk een voorname rol. De inschatting van de ondersteuningsbehoefte is per individu gericht op (het verbeteren van) resultaten op het gebied van zelfredzaamheid en participatie.

De zwaarte van de ondersteuningsbehoefte wordt vastgelegd in een beschikking, waarin het resultaat staat dat met de cliënt bereikt dient te worden. Deze beschikking geldt als indicatie voor ondersteuning in natura of in voorkomende gevallen voor ondersteuning op basis van een persoonsgebonden budget (pgb).

De beschikking geeft het recht aan op een maatwerkvoorziening, geeft aan wat het resultaat moet worden en, voor zover mogelijk in overleg met de aanbieder, vastgestelde arrangementen daarvoor.

### **Ontwikkelen van nieuw ondersteuningsaanbod**

We vormen het bestaande AWBZ-ondersteuningsaanbod via innovatie om naar een nieuw ondersteuningsaanbod. Dat moet vraaggericht zijn en waar mogelijk in de wijk. Voor het contracteren van het nieuwe ondersteuningsaanbod gelden de volgende uitgangspunten:

- Lichtere vormen van ondersteuning zijn als algemene voorziening beschikbaar op lokaal niveau. Dit zijn voorzieningen die vrij toegankelijk en zonder indicatie beschikbaar zijn. Voorbeelden van lichtere vormen van ondersteuning die lokaal ontwikkeld worden zijn:
  - Hulp van een vrijwilliger, maatje, ervaringsdeskundige om bijvoorbeeld samen naar activiteiten toe te gaan of te leren met openbaar vervoer te reizen, hulp bij koken of bij administratie, af en toe voor een cliënt zorgen ter verlichting van mantelzorger, etc.
  - Lichte ondersteuning aan huis; er komen nieuwe arrangementen met elementen van de huidige 'producten' hulp bij huishouden en begeleiding. Daarbij leggen we ook verbinding met de mogelijkheden van mensen die vallen onder de voorgenomen Participatiewet.
  - groepsgerichte begeleiding –in de wijk. Denk aan buurthuis, algemene ruimten van een verpleeghuis, sportvereniging, ondernemers, etc.
  - Digitale hulpmiddelen voor informatie, advies, bemiddeling bij ondersteuningsvragen van inwoners. Deze zijn bedoeld als makkelijk hulpmiddel voor inwoners die gewend zijn digitale informatie te zoeken en die het makkelijk vinden om een oplossing te vinden zonder dat ze tijdens kantooruren een afspraak moeten maken.
  - Inlooffunctie voor kwetsbare groepen en ontmoeting in de wijk.
- Specialistische ondersteuning is als maatwerkvoorziening op lokaal en regionaal niveau<sup>3</sup> beschikbaar. Dit wordt via dit inkooptraject ingekocht. Het gaat hier vooral om:
  - Ondersteuning bij hulp bij het huishouden.
  - Zwaardere/specialistische begeleiding thuis.
  - Begeleiding naar of in een arbeidsmatige omgeving, waarbij we verbinding leggen met de Participatiewet.
  - Gespecialiseerdere vormen van dagbesteding (stedelijk of regionaal).
  - Kortdurend verblijf.

De grens tussen algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen, bijvoorbeeld het onderscheid tussen 'lichtere' en 'zwaardere' dagbesteding, wordt in de toekomst anders dan het nu is. Dit inkoopdocument richt zich op de maatwerkvoorzieningen, met de kanttekening dat gemeenten lokaal al inzetten op een verschuiving richting de algemene voorzieningen. Er

<sup>3</sup> Als het aantal zorggebruikers klein is, kan het vanwege kosten en/of kwaliteit of voor zeer kleine aantallen bovenregionaal beschikbaar zijn.



kunnen ook verschillen zijn in wat gemeenten in de regio Zaanstreek-Waterland aan algemene voorzieningen beschikbaar hebben.

Wanneer in de ondersteuningsvraag van een burger niet kan worden voorzien met een algemene voorziening, bijvoorbeeld omdat deze niet in de buurt is of er geen plek is, blijft het altijd mogelijk om ondersteuning te krijgen met een maatwerkvoorziening via een instelling.

Bij de inrichting van het ondersteuningsaanbod houden wij rekening met de diversiteit in ondersteuningsbehoefte. Sommige mensen kunnen via ondersteuning een stap vooruit zetten in zelfredzaamheid en participatie. Andere mensen kunnen dat niet, of zullen ondanks ondersteuning achteruit gaan. Het is goed om te benadrukken dat er mensen zijn die gedurende hun gehele leven zorg nodig zullen hebben. Ook daar moet een passend ondersteuningsaanbod voor zijn.

### **Het ondersteuningsplan**

De basis voor de ondersteuning aan cliënten wordt gevormd door het ondersteuningsplan. Een ondersteuningsplan kan bestaan uit informele zorg, algemene voorzieningen en/of maatwerkvoorzieningen. Het aanbod van ondersteuning wordt het arrangement genoemd. Een ondersteuningsplan gaat over:

- doelen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie;
- mate van ondersteuning die nodig is voor het behalen van deze doelen;
- een periode waarin de ondersteuning plaats vindt.

De gemeente of het sociaal wijkteam voert het gesprek met de klant en ze spreken doelen en resultaten af. Daar wordt een aanbod van algemene en/of maatwerkvoorzieningen bij gezocht. Zo nodig treedt de gemeente in overleg met de aanbieder of het een haalbaar plan is en wat de beste ondersteuning is.

Het ondersteuningsplan gaat in eerste instantie om de burger die ondersteuning nodig heeft maar kan ook een ondersteuningsplan voor het hele gezin zijn.

### **2.2.1 Het overgangsjaar 2015**

Een belangrijke voorwaarde voor het succes van de overheveling van taken naar gemeenten is dat de continuïteit van zorg en ondersteuning wordt gewaarborgd. 2015 heeft als overgangsjaar een ander karakter dan de jaren die erna komen. We maken een onderscheid tussen de fase voor de herindicatie en de fase erna.

#### *Vanaf 1 januari 2015*

In de wet is een overgangsbepaling opgenomen; mensen met een AWBZ-indicatie voor begeleiding houden deze indicatie maximaal één jaar of tot het moment dat de gemeente een herindicatie heeft uitgevoerd. Uitgangspunt is dat bestaande cliënten vanaf 1 januari 2015 de ondersteuning kunnen voortzetten bij de huidige aanbieder. Dit betekent voor gemeenten dat zij in beginsel een contract sluit met alle huidige leveranciers of, bij kleine aantallen cliënten, afspraken maken over een pgb of onderaannemerschap. De gevolgen voor de inkoop van ondersteuning bij deze aanbieders vindt u in hoofdstuk 3.

Op basis van het aantal cliënten (en hun indicatie) en de (nog vast te stellen) tarieven wordt per instelling een bedrag afgesproken tot het moment van herindicatie. In feite is hiermee een lumpsum financiering geregeld. In het eerste half jaar zullen nieuwe cliënten instromen en bestaande cliënten uitstromen. In principe gaan we uit van een balans en dienen instellingen dit op te vangen binnen de lumpsum financiering.

#### *Het moment van herindicatie*

Gemeenten hebben nog geen besluit genomen over de overgangsbepaling op lokaal niveau en over het moment van herindicatie en de ingangsdatum daarvan. In de loop van 2014 komt hier meer duidelijkheid over en worden hierover afspraken gemaakt met de aanbieders.

## 3 Het inkoopinstrumentarium

Er zijn verschillende instrumenten inzetbaar voor de inkoop van ondersteuning bij aanbieders. In dit hoofdstuk geven we per sturingsinstrument aan hoe deze door de regio Zaanstreek-Waterland wordt ingezet voor de inkoop van ondersteuning in 2015 e.v.

### 3.1 Inkoopmodel

Gemeenten kunnen verschillende inkoopmodellen hanteren voor de inkoop van ondersteuning. De regio Zaanstreek-Waterland kiest voor twee inkoopmodellen:

1. Het maximerend volumemodel voor het eerste half jaar van 2015;
2. Het prijsmodel (geld volgt cliënt) voor de periode erna.

Daarbinnen kunnen gemeenten op verschillende manier sturen, bijvoorbeeld op resultaat, prijs, volume en/of doelmatigheid.

#### 3.1.1 Het maximerend volumemodel

In de eerste zes maanden van 2015 hanteert de regio Zaanstreek-Waterland het maximerend volumemodel. De gemeenten hanteren binnen dit model het lumpsumprincipe. Bestaande cliënten beschikken over een geldige CIZ-indicatie, op basis waarvan de huidige ondersteuning wordt geleverd. Het totaal van de indicaties van de bestaande cliënten leidt tot het maximum volume voor deze periode, welke als lumpsum wordt uitgekeerd aan de aanbieder. Het budget per aanbieder wordt vastgesteld op basis van het totale volume maal het voor 2015 vastgestelde tarief per prestatie.

#### 3.1.2 Het prijsmodel

Na herindicatie wordt vanaf 1 juli 2015 het prijsmodel gehanteerd, waarbij binnen de budgettaire kaders in beginsel geen volumeafspraken worden gemaakt; de behoefte van de cliënt die is verwoord in de gemeentelijke beschikking, is leidend. Het gaat om een beoogde datum van 1 juli 2015, waarbij in de uitwerking rekening gehouden moet worden met de mogelijkheid van bezwaar en beroep en de ingeschatte kans hierop bij herindicatie. Daarnaast geldt het feit dat geldige indicatiebesluiten, afgegeven voor 1 januari 2015, in beginsel geldig blijven tot 1 januari 2016. De periode waarin wordt gewerkt met een lumpsum bedrag kan eventueel nog verlengd worden. Het kan zijn dat na herindicatie een andere ondersteuningsbehoefte als maatwerkvoorziening op de beschikking komt. Hier speelt de beoogde verschuiving van tweedelijnsondersteuning naar de eerste en nulde lijn een belangrijke rol.

### 3.2 Sturing via de prijs

Bij de inkoop van ondersteuning kunnen gemeenten ervoor kiezen om de mogelijkheid te creëren om per aanbieder te differentiëren in tarief. De gemeenten hebben hiermee de relatieve vrijheid om een aanbieder een hoger tarief te betalen, bijvoorbeeld omdat zij hoge kwaliteit leveren of aantoonbaar meewerken aan het bereiken van de beleidsspeerpunten. Aanbieders die hierin uitblinken en een toegevoegde waarde zijn voor de regio Zaanstreek-Waterland kunnen hiervoor in aanmerking komen. De uitwerking kan bijvoorbeeld ook worden gezocht in het toekennen van prijsopslagen of prijsafslagen.

### 3.3 Sturing via volume

Naast het sturen op prijs kunnen gemeenten ook sturen op volume. De manier waarop dit gebeurt verschilt per inkoopmodel. Binnen het prijsmodel sturen gemeenten niet rechtstreeks op het te contracteren volume. Het volume wordt in beginsel bepaald door de gemeentelijk beschikking (op cliëntniveau), welke leidend is voor de levering door aanbieder. De regionale budgetten bepalen de totale contracteerruimte; het financiële kader waarbinnen gemeenten

de productie contracteren. Indien de aanbieders gezamenlijk meer volume produceren dan op basis van de contracteer ruimte kan worden gefinancierd, kan dit betekenen dat deze productie voor eigen risico van de aanbieder komt.

Binnen het maximerend volumemodel worden per aanbieder volumeafspraken gemaakt. In de regio Zaanstreek-Waterland geldt dat voor de eerste zes maanden van 2015 volgens dit model wordt ingekocht en op volume wordt gestuurd. Deze afspraken zijn gebaseerd op de omgerekende productie in 2012 en 2013<sup>4</sup> en worden verstrekt als lumpsum. Het model is erop gericht de continuïteit van zorg te waarborgen voor de bestaande cliënten op basis van de op dat moment geldige CIZ-indicaties.

### **3.4 Sturing op resultaat**

De gemeenten in de regio Zaanstreek-Waterland streven er naar om in toenemende mate te sturen op resultaat. Hiervoor is het nodig dat de maatschappelijke doelen verder worden geoperationaliseerd, zodanig dat deze gemeten kunnen worden. Resultaatmeting is in veel gevallen echter nog niet mogelijk.

Hierdoor zal in het begin nadrukkelijker gestuurd worden op efficiency van een organisatie. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het bepalen van een maximum overheadpercentage bij aanbieders.

Het doel is echter om met aanbieders een aanpak inclusief meetbare resultaten voor cliënten op het gebied van zelfredzaamheid en participatie te ontwikkelen. Dat zal ook de basis moeten vormen voor monitoring en verantwoording (experience reporting), op basis waarvan gemeenten kunnen sturen op resultaat.

Gemeenten zullen in 2014 een start maken met de opzet van een monitoring- en verantwoordingscyclus. In deze opzet wordt de resultaatmeting niet alleen opgezet voor maatwerkvoorzieningen in de Wmo maar gaat het ook om resultaten die cliënten behalen in op andere leefgebieden zoals werk, financiën of scholing.

---

<sup>4</sup> Voor zover deze productiegegevens op het moment van onderhandeling beschikbaar zijn.

## 4 Inkoop van Wmo-ondersteuning

### 4.1 Bestuurlijk aanbesteden

De regiogemeenten kiezen voor een bestuurlijke aanbesteding voor de tweedelijns omdat subsidiering niet wenselijk is en klassieke aanbesteding geen mogelijkheid biedt om tijdens het traject inbreng te vragen van de zorginstellingen en/of de Wmo-raden. Deze vorm van aanbesteden past bij de complexiteit en onzekerheid in het sociaal domein. Bestuurlijk aanbesteden gaat ervan uit dat er sprake is van wederzijdse afhankelijkheid tussen opdrachtgevend overheid en (zorg-) aanbieders. Beide partijen hebben elkaar nodig om de eigen doelstellingen te realiseren. Dit hoofdstuk vormt de basis voor de intentieverklaring en de onderhandelingen die daaruit volgen. De procedure van bestuurlijk aanbesteden is uitgewerkt in hoofdstuk 6.

### 4.2 Uitgangspunten voor de inkoop

Per 1 januari 2015 wordt de gemeente verantwoordelijk voor de jeugdzorg en de AWBZ begeleiding (individuele en groepsbegeleiding, kortdurend verblijf en vervoer) en voor de Participatiewet. Het einddoel is om de uitvoering van deze nieuwe gemeentelijke taken zoveel mogelijk in onderlinge samenhang te organiseren.

Eén van de nieuwe gemeentelijke taken betreft het inkopen van zorg en ondersteuning op bovengenoemde terreinen. Het grootste deel van de inkoop gebeurt lokaal. Op diverse onderdelen van het pakket organiseren gemeenten hun inkoop lokaal & regionaal, dan wel bovenregionaal met andere regio's, en op sommige onderdelen zelfs landelijk. Dit vanwege een wettelijk voorschrift, of vanwege schaal- of efficiencyoverwegingen.

Voor de inkoop van de jeugdzorg en Wmo/AWBZ hebben de negen gemeenten een uitgangspuntennotitie opgesteld die zich speciaal richt op de inkoop, met daarin uitgangspunten die voor dit inkooptraject ook van toepassing zijn:

- 2015 is een overgangsjaar waarbij zorgcontinuïteit centraal staat.
- Er valt geen kind/ volwassene tussen wal en schip (maatwerk is van belang).
- De gemeenten betrekken lokale en regionale aanbieders bij het inkopen.
- Aanbieders van respectievelijk eerste- en tweedelijns-ondersteuning werken samen.
- Bij de inkoop wordt rekening gehouden met integrale randvoorwaarden (voor de drie transities).
- Toegang (aanspraak) tot zorg en ondersteuning loopt via de gemeente (als regisseur van de gebiedsgerichte (wijk-) teams).
- Er is ruimte voor innovatie:
  - Er is ruimte voor (kleine) nieuwe aanbieders.
  - Er vindt aansluiting plaats tussen de keten van jeugd en volwassenenzorg.
  - Er is aansluiting tussen onderwijs, dagbesteding en (begeleid) werken.
- Het gezinsplan vormt de basis met daarin:
  - Doelen en resultaten;
  - 1 gezinsregisseur aanwijzen;
  - De mate/ type ondersteuning, hulp of zorg;
  - De duur;
  - Nazorg.
- Eigen kracht van cliënten en hun omgeving wordt zoveel mogelijk aangesproken.
- Een zorg/ ondersteuningsplan is het vertrekpunt voor het budget.
- De aanbieder helpt zo nodig bij het opstellen van het ondersteuningsplan.
- Het budget volgt het kind, volwassene of het gezin.
- Het kind/ het gezin is eigenaar van het dossier, tenzij er wettelijke belemmeringen zijn.
- Ondersteuning die vanuit de wijk wordt geleverd, jeugdteams en Sociale Wijkteams, wordt lokaal ingekocht.
- Sturing vindt plaats door het kiezen van de juiste bekostigingsvorm per voorziening op resultaten, innovatie en het beperken van risico's.

- Cliënttevredenheid onderdeel is van de te leveren zorg door de aanbieders.

Voor AWBZ/Wmo gelden aanvullend de volgende uitgangspunten:

- De gemeenten gaan in 2015 herindiceren, zowel voor de zorg in natura als voor pgb's, en streven ernaar dit op 1 juli 2015 afgerond te hebben.
- Raamovereenkomsten zijn regionaal maar elke gemeente kan met lokale partijen een overeenkomst aangaan.
- Deskundige medewerkers die conform de geldende CAO worden betaald: In de huidige Wmo geldt de Wet Basistarieven waarin wordt geregeld dat er een ondergrens wordt gesteld aan de tarieven die worden afgesproken.
- De aanbieder levert maatwerk, er zijn geen vaststaande producten.

### 4.3 Inhoud van de inkoop

In de huidige situatie bestaat de AWBZ-indicatie Begeleiding. Deze indicatie is er in een veelvoud aan varianten, met ieder andere eisen en tarieven. De gemeenten willen af van deze "standaardproducten" en willen echte maatwerkarrangementen kunnen maken. Dit betekent dat er vooraf, in het inkooptraject, minder strak wordt voorgeschreven welke producten er worden ingekocht<sup>5</sup>. De gemeenten in Zaanstreek-Waterland hebben consulterende gesprekken gevoerd en hen de vraag voorgelegd om er minder met producten en meer met arrangementen of trajecten gewerkt kan worden. Over het algemeen vonden instellingen dit een goed idee. Dit idee is daarna verder uitgewerkt en wordt in deze paragraaf toegelicht.

#### 4.3.1 Verdeling in doelgroepen

De tweedelijns instellingen worden gecontracteerd vanwege hun kennis en expertise met bepaalde doelgroepen. Vanuit de AWBZ wordt met grondslagen gewerkt. Een grondslag was gebaseerd om de medische beoordeling en gaf een beeld van de diagnose. Bij een meer integrale en resultaatgerichte benadering is het voorstelbaar dat in eerste instantie vooral naar de mens en zijn mogelijkheden wordt gekeken. Als blijkt dat enige vorm van specialistische hulp nodig is, ligt het voor de hand om iemand over te dragen naar een instelling die over de benodigde expertise beschikt.

Daarom wordt in het inkooptraject een clustering gemaakt naar expertise. We onderscheiden de volgende clusters:

- Instellingen voor verstandelijk gehandicapten
- Instellingen voor thuiszorg (inclusief pg-zorg)
- Instellingen GGZ
- Overige instellingen zoals:
  - Verslavingszorg
  - Lichamelijk gehandicapten (noot ZG)
  - Maatschappelijke opvang/vrouwenopvang

Er komt geen strikte scheiding van doelgroep per instelling; cliënten uit de ene "sector" kunnen ook ondersteuning krijgen bij een andere sector als dit goed bij het ondersteuningsplan past.

#### 4.3.2 Arrangementen

Zoals in hoofdstuk 2 aangegeven vormt het ondersteuningsplan de basis voor de ondersteuning aan cliënten. Dit wordt bij het toegangstraject gemaakt, daarin worden de afspraken gemaakt tussen klant, gemeente en instelling.

<sup>5</sup> Ook de huidige vormen van hulp bij het huishouden kunnen deel uitmaken van een arrangement.

*De gemeente/SWT voert een gesprek met de cliënt en komt tot doelen en resultaten, wat vervolgens vertaald zal worden in een ondersteuningsplan. In dit eerste gesprek zal het ondersteuningsplan niet (volledig) opgesteld kunnen worden. Tevens zal het vaak voorkomen dat er meer expertise nodig is. Er komt een 2<sup>e</sup> gesprek met de klant waar de instelling waar de cliënt een voorkeur voor heeft, erbij gevraagd wordt. De klant en de instelling stellen een ondersteuningsplan op. De instelling heeft er belang bij dat het een realistisch plan wordt omdat zij ermee aan de slag gaan en de gestelde doelen en resultaten moeten gaan realiseren.*

In het ondersteuningsplan kan een combinatie gemaakt worden van algemene voorzieningen (inloop, ontmoetingsactiviteiten) en maatwerkvoorzieningen. De ondersteuningsbehoefte van de burger kan ook een combinatie zijn met andere domeinen zoals jeugdzorg, werk, scholing of zorg. Dit kan ook in het ondersteuningsplan worden opgenomen.

Vervolgens wordt er een integraal ondersteuningsarrangement opgesteld met de cliënt. Het arrangement dat voor de maatwerkvoorziening wordt afgesproken vormt de basis de beschikking die de cliënt ontvangt en de beschikking is tevens de opdracht aan de aanbieder.

Het arrangement is gekoppeld aan het resultaat dat de cliënt wil bereiken op het gebied van zelfredzaamheid en participatie. Een nadere uitwerking vindt plaats aan de hand van de zelfredzaamheidsmatrix.<sup>6</sup> Bij de nadere uitwerking van de arrangementen komt ook de combinatie van "begeleiding en werk", "begeleiding en gezin" en "begeleiding en jeugdhulp".

Naast maatwerkvoorzieningen als begeleiding en hulp bij het huishouden zijn er nog twee voorzieningen die hieronder vallen: kortdurend verblijf en vervoer.

#### **Kortdurend verblijf**

Het doel van kortdurend verblijf is het bieden van respijtzorg en ontlasten mantelzorg of gezin, en zo mensen in staat te stellen langer thuis te blijven wonen. Respijtzorg kan zijn:

- eerstelijnsvoorziening – bijvoorbeeld een vrijwilliger aan huis, dagopvang in de wijk
- tweedelijnsvoorziening – nachtopvang, begeleiding aan huis

Op dit moment is er weinig vraag naar kortdurend verblijf voor volwassenen maar door de verdergaande extramuralisering kan de vraag de komende jaren toenemen.

Aanbieders kunnen facultatief inschrijven voor kortdurend verblijf. Er zal worden gerekend met een bedrag voor beschikbaarheid en een tarief bij daadwerkelijke afname.

#### **Vervoer**

Instellingen verzorgen het vervoer naar en van de dagbestedingslocaties voor cliënten met een vervoersindicatie.

Dit vervoer wordt nu geregeld via:

- contracten die aanbieders hebben gesloten met vervoerders,
- vrijwilligers of eigen personeel van aanbieders, soms met gesponsorde voertuigen;
- pgb's.

De verantwoordelijkheid voor passend vervoer –na indicatie- blijft na de decentralisaties bij de aanbieders. Zij zijn het beste in staat om het vervoer zo kostenefficiënt en praktisch mogelijk in te richten (bijv. door samenwerking met andere partijen in de nabije omgeving). De bekostiging vanuit de gemeenten vindt plaats door een opslag op de tariefstelling op cliëntniveau

#### **4.3.3 Tarief per arrangement**

Aan een maatwerkarrangement wordt een bedrag per periode gekoppeld: voor een periode van 4 weken wordt een bepaald bedrag afgesproken.

<sup>6</sup> Maatwerkarrangementen worden nader uitgewerkt per sector en doelgroep, in de onderhandelingsfase maken gemeenten en aanbieders hier nadere afspraken over.

De aanbieder krijgt per cliënt een arrangementstarief. Het arrangementstarief past bij de zwaarte van de professionele ondersteuning en wordt per 4 weken betaald. De aanbieder krijgt de opdracht met dit bedrag aan het resultaat te werken. Daarbij is de aanbieder vrij in welke vorm, hoeveel uur en welk medewerker (opleidingsniveau) hij daar op in zit. De aanbieder kan groepsbegeleiding inzetten maar kan er ook voor kiezen enkele uren per week individuele begeleiding in te zetten. Zolang het maar bijdraagt aan de doelen en de resultaten van de cliënt en binnen het budget blijft.

*Bijvoorbeeld: iemand wil deelnemen aan een activiteit in de wijk maar heeft daar professionele begeleiding voor nodig. Een instelling kan dat leveren. (wel in de plaats van de oude indicatie, het kan geen extra begeleiding worden)  
Een instelling kan als arrangement ook inzetten om vrijwilligers of medewerkers in de wijk te trainen om een bepaalde groep klanten te kunnen begeleiden.*

### **Uitwerking van arrangementen**

In een arrangement is de tariefstelling en omvang van de ondersteuning verrekend. Omdat de prijs van een arrangement sterk afhangt van de benodigde deskundigheid en van de omvang van het arrangement werken we dit uit volgens het volgende principe:

	Laag complexe ondersteuningsvraag	Midden complexe ondersteuningsvraag	Hoog complexe ondersteuningsbehoefte
Laag intensieve inzet	Tarief 1	Tarief 3	Tarief 5
Midden intensieve inzet	Tarief 2	Tarief 4	Tarief 6
Hoog intensieve inzet	Tarief 3	Tarief 5	Tarief 8

Een arrangementstarief wordt bepaald aan de hand van het uurtarief van de inzet (waarbij deskundigheid belangrijk is) en de intensiteit van de ondersteuning (het ingeschatte aantal uren voor het arrangement). Het resultaat dat de cliënt wil bereiken dient in principe te worden gehaald met het arrangementstarief en de gestelde termijn in de beschikking.

Wanneer iemand weinig ondersteuning nodig heeft, bijvoorbeeld eens per maand, wordt er een licht arrangement ingezet en kan de aanbieder samen met de cliënt de frequentie bepalen of afspreken om op afroep beschikbaar te zijn. Ook de rol van de mantelzorger kan sterker naar voren komen en de instelling kan zo aanvullend zijn op die taken die de mantelzorger niet meer kan of tijdelijk niet meer kan.

Met deze indeling krijgen instellingen op cliëntniveau veel vrijheid om de ondersteuning in te vullen.

Naast de standaardtarieven zal het voor extreme ondersteuningvragen mogelijk zijn om een individueel bedrag af te spreken. Een dergelijk bedrag wordt alleen bij hoge uitzondering toegekend door de gemeente.

Zoals in de uitgangspunten is opgenomen, is integraliteit met de Jeugdwet en de Participatiewet belangrijk. In de komende periode willen de gemeenten, samen met het veld, verkennen in welke arrangementen er combinaties te maken zijn waar meerdere wetten aan verbonden zijn.

<sup>7</sup> De arrangementen volgend uit de matrix worden in in de onderhandelingsgesprekken per sector uitgewerkt. In de matrix staat 'complex' voor het aantal actoren en oorzaken (grondslagen) van de ondersteuningsvraag (dus hoger risico en hoger functieniveau). 'Intensief' staat hier voor de te verwachte omvang van de inzet (direct en indirect) van professionals.

#### 4.3.4 Monitoring en meten van resultaten en kwaliteit

Monitoring en het meten van de resultaten en de kwaliteit zijn heel belangrijk. Zowel voor het meten van resultaten als voor het meten van kwaliteit kan er onderscheid worden gemaakt naar 3 niveaus:

- Het niveau van de individuele cliënt;
- Het niveau van de gehele cliëntenpopulatie (al dan niet op het niveau van de instelling);
- Het maatschappelijk effect: draagt de ondersteuning in de brede zin bij aan het beoogde maatschappelijk effect, nl: bevorderen van zelfredzaamheid en participatie.

##### *Het monitoren op cliëntniveau*

In de beschikking en in het ondersteuningsplan worden de doelen en resultaten van een individuele klant vastgelegd. Het is belangrijk dat dit wordt gevolgd. Bij een maatwerkvoorziening heeft de instelling de rol om de voortgang van de klant te monitoren. Afhankelijk van de termijnen die in het ondersteuningsplan rapporteert de instelling eens of meerdere keren per jaar over de voortgang van de klant in het ondersteuningsplan. De gemeente kan niet alle individuele klanten volgen, maar trekt steekproeven, vooral bedoeld om te zien hoe instellingen binnen de kaders van het ondersteuningsplan werken.

##### *Het monitoren op het niveau van de populatie*

Een andere belangrijke meting is het meten van de ervaring /tevredenheid van de cliënt. Hier wordt gemeten wat het effect van de ondersteuning is op de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt en wordt een beeld gevormd van de effecten voor de totale cliëntgroep. De gemeenten onderzoeken in overleg met aanbieders welke instrumenten hiervoor worden ingezet.

##### *Het monitoren van het maatschappelijk en financieel effect*

Leidraad voor het monitoren van het maatschappelijk en financieel effect vormen de beleidsuitgangspunten van gemeenten. Deze uitgangspunten geven aan welke maatschappelijke effecten we willen bereiken. Bijvoorbeeld:

- Bijdrage aan de verschuiving van tweede naar eerste en eerste naar nulde lijn;
- Het aandeel van de doelgroep dat aangeeft door het traject/voorziening zelfredzamer te zijn geworden;
- Het verminderen van overlast van bepaalde doelgroepen in een bepaalde wijk/gemeente;
- Het aandeel van de doelgroep dat is verschoven van een volledige tweedelijnsvoorziening naar een (gedeeltelijke) eerstelijnsvoorziening (peildatum 1-1-2015 als nulmeting);
- Budget dat wordt ingezet voor de 2e lijn en het budget dat wordt ingezet voor de eerste lijn.

Gemeenten maken in 2014 een opzet maken voor het monitoren hiervan. Voor het meten van kwaliteit geldt eenzelfde soort indeling in niveaus. Gemeenten verwerken dit in hun kwaliteitsbeleid.

Voor de kwaliteit van tweedelijnsondersteuning op cliëntniveau vinden gemeenten het belangrijk dat de geleverde ondersteuning voldoet aan de verwachtingen van de cliënt. Hierbij kan gedacht worden aan aspecten **als correcte bejegening en rekening houden met cliënt** en zijn omgeving.

Op instellingsniveau zal onder andere invulling worden gegeven aan de volgende kwaliteitsaspecten:

Daarbij gaat het om het meten van:

- nakomen van afspraken (tijdigheid levering, klachten);
- medezeggenschap en cliëntondersteuning;
- effectkwaliteit (bijvoorbeeld stijging zelfredzaamheid en participatie);
- uitvoeringskwaliteit (bejegening);
- verantwoording en administratieve hygiëne.



#### **4.3.5 Van prestatiebekostiging naar resultaatfinanciering**

Zoals in paragraaf 3.4 is opgenomen werken gemeenten toe naar resultaatsturing. In een arrangement is de tariefstelling en omvang van de ondersteuning verrekend. De bedragen per arrangement zijn dus gebaseerd op  $P \times Q = R$ , waarbij R staat voor het te behalen resultaat.

Uitkomstmeting geeft gemeenten informatie over de uitgangssituatie en de effecten van beleid. Daarmee kunnen meetbare, maatschappelijke doelen worden geformuleerd in het sociale domein. Naarmate meer informatie en kennis beschikbaar komen, kunnen afspraken en bekostigingswijzen van uitvoerders in het sociale domein daar beter op worden afgestemd. 1 januari 2015 is te beschouwen als het moment van de nulmeting. Gemeenten zijn op dat moment alleen in staat de prestatie te bekostigen. Voor de bestaande klanten zal op basis van de oude indicatie en de tariefstelling een budget voor het eerste half jaar worden bepaald dat beschikbaar is voor een aanbieder.

Vanaf 1 januari 2015 stromen ook nieuwe cliënten in. Zij worden via de gemeente geïndiceerd en krijgen een Wmo-beschikking. Daarmee vallen ze onder het nieuwe regime. De beschikking is gebaseerd op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt, waarin de aanbieder kan voorzien door het uitvoeren van een arrangement. De aanbieder ontvangt in een maandelijks frequentie het arrangementstarief dat hieraan gekoppeld is. Na de herindicatie zal deze werkwijze voor alle cliënten gaan gelden.

#### **Verantwoording en facturatie**

De eisen die we stellen in de contracten aan onder meer verantwoording houden we zo beperkt mogelijk, zodat de administratieve lasten en beheerskosten ook zo laag mogelijk blijven. Dit stemmen we ook zoveel mogelijk regionaal af. De verantwoordingsgegevens gebruiken we om de contracten en zo nodig het beleid bij te stellen, in het kader van de cyclus 'plan-do-check-act'.

PM: nog uitwerken

## 5 Voorwaarden

Aanbieders die in 2015 een overeenkomst willen aangaan voor het leveren van zorg en ondersteuning in de regio Zaanstreek-Waterland, dienen te voldoen aan een aantal vereisten. In dit hoofdstuk gaan we in op een aantal voorwaardenscheppende thema's, die we hebben vertaald in geschiktheidseisen.

### 5.1 Algemene bepalingen

Om in aanmerking te komen voor een overeenkomst moet de aanbieder op het moment van indiening van de inschrijving akkoord gaan met de inkoopvoorwaarden van de gemeente Zaanstad en aan de voorwaarden die in dit hoofdstuk worden gesteld. Deze voorwaarden gelden voor alle aanbieders, ongeacht de sector waarin zij actief zijn. De aanbieder moet gedurende de periode van overeenkomst aan deze voorwaarden blijven voldoen. De regio Zaanstreek-Waterland houdt zich het recht voor hiervan bewijs te vragen bij de aanbieder.

### 5.2 Wettelijke bepalingen en voorwaarden

Aanbieders dienen te voldoen aan de wettelijke eisen zoals die voor aanbieders worden opgenomen in de Wmo 2015.

### 5.3 Aanvullende voorwaarden gemeenten regio Zaanstreek-Waterland

Naast de landelijke voorwaarden stellen de gemeenten in de regio Zaanstreek-Waterland aanvullende voorwaarden aan aanbieders waaraan zij moeten voldoen om in aanmerking te komen voor een overeenkomst. De eerste selectie hierbij wordt gemaakt bij de ondertekening van de intentieverklaring. Dit wordt in hoofdstuk 6 nader toegelicht.

Gemeenten nemen hun lokale beleid op in de verordening en in het beleidsplan. Zoals in hoofdstuk 2 is aangegeven, wordt dit in 2014 uitgewerkt. Daarin wordt in ieder geval opgenomen: kwaliteit, cliëntparticipatie, integraliteit en mantelzorg en betrekken van vrijwilligers.

#### 5.3.1 Kwaliteit

Bij de organisatie en levering van ondersteuning gaan wij uit van de kwaliteitseisen zoals deze zijn opgesteld in de wettekst, waarbij een voorziening in elk geval veilig, doeltreffend en cliëntgericht wordt verstrekt. De aanbieder beschikt in ieder geval over:

- voldoende gekwalificeerd zorgverlenend personeel, de geleverde zorg wordt uitsluitend door gekwalificeerd personeel geleverd. De geleverde zorg voldoet aan de eisen en voorwaarden zoals gesteld in de vigerende beleidsregels en tenminste aan datgene binnen de kring van beroepsbeoefenaren gebruikelijk is.
- een werkend kwaliteitssysteem, waaruit blijkt dat zij continu werken aan de verbetering van de ondersteuning. Het is bovendien van belang dat aanbieders continuïteit van ondersteuning kunnen garanderen.
- een vastgelegde en laagdrempelige klachtenregeling voor de indiening en afhandeling van klachten.
- beleid om (onnodige) reistijd te voorkomen ten einde efficiëntere zorg te leveren.

#### 5.3.2 Cliëntparticipatie

Van iedere aanbieder verwachten wij dat zij op het gebied van cliëntparticipatie het volgende omschrijft:

- een visie op cliëntparticipatie;
- de rol van de organisatie in cliëntparticipatie;
- de wijze waarop cliënten inspraak hebben in hun ondersteuningsplan;

- op welke manier zij samenhang tussen onderwijs, jeugd, werk en inkomen en de Wmo nastreeft;
- de werking van de medezeggenschapstructuur (i.e. cliëntenraad);
- de werking van de klachtenregeling;
- de wijze waarop de organisatie omgaat met belangenbehartigers van de cliënten.

### 5.3.3 Integraliteit en mantelzorg

In de kanteling van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat' is een belangrijke rol weggelegd voor het persoonlijke netwerk van de cliënt en in het bijzonder eventuele mantelzorgers. Bovendien is het ook van belang dat op tijd de juiste ondersteuning wordt ingezet bij verandering in de ondersteuningsbehoefte. Aanbieders omschrijven in hun aanbieding op welke wijze zij:

- het netwerk, en mantelzorgers in het bijzonder, betrekken bij de totstandkoming van het ondersteuningsplan;
- mantelzorgers inzetten in de ondersteuning van de cliënt;
- mantelzorgers ondersteuning bieden;
- de communicatie tussen behandelaars en het netwerk vormgeven gedurende het ondersteuningstraject;
- samenwerken met de nulde en eerstelijnsaanbieders;
- proactief werkt met scenarioplanning ten aanzien van wijzigingen in de ondersteuningsbehoefte.

### 5.3.4 Betrekken vrijwilligers

Iedere aanbieder die in aanmerking wenst te komen voor een overeenkomst voor het leveren van ondersteuning in de regio Zaanstreek-Waterland beschikt ten minste over:

- een uitgewerkt vrijwilligersbeleid, waaruit blijkt dat vrijwilligers geen vervanging zijn voor vaste krachten en op welke wijze vrijwilligers worden ondersteund;
- een kwaliteitskader en -controle voor vrijwilligers;
- vrijwilligersovereenkomst;
- een verklaring omtrent gedrag voor alle vrijwilligers.

### 5.3.5 Social return

De gemeenten van Zaanstreek-Waterland vinden het belangrijk dat haar opdrachtnemers een bijdrage leveren aan het verwezenlijken van de doelstellingen op het terrein van werkgelegenheid van mensen die een uitkering ontvangen. De gemeente heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (social return) oplevert. Onder social return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringssituatie verkeren.

Bij deze aanbesteding hanteren de gemeenten een social return percentage van 5% van de opdrachtwaarde (aanneemsom). Dit bedrag noemen wij de *social return verplichting*. Door in te schrijven op de opdracht, verklaart de opdrachtnemer aan deze contractseis te zullen voldoen.

De gemeenten in Zaanstreek-Waterland werken op dit moment aan een regionaal 'protocol social return' en zal bij tijdig gereedkomen – dat wil zeggen voordat het definitief inkoopdocument beschikbaar wordt gesteld - onderdeel uitmaken van de aanbestedingsdocumenten. Zo niet, dan wordt het "Protocol Social Return Gemeente Zaanstad" gehanteerd, waarin de werkwijze staat beschreven. Dit document is als bijlage bijgevoegd en maakt vooralsnog onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten".

### 5.3.6 Uitvoeringsvoorwaarden

Op het moment dat er contracten zijn gesloten gelden een aantal voorwaarden voor de uitvoering ervan. Gemeenten hebben nog niet alle voorwaarden tot in detail opgesteld maar een aantal belangrijke voorwaarden wordt alvast meegegeven.

#### **Aanwezigheid van de cliënt**

Wanneer een cliënt langer dan een week geen gebruik maakt van de ondersteuning via een instelling, bijvoorbeeld door ziekte of opname, dan kan de aanbieder niet declareren.

#### **Geormerkt budget voor cliënten**

De gemeenten vinden het belangrijk dat het beschikbare budget zoveel mogelijk wordt besteed aan ondersteuning voor burgers. Gemeenten doen momenteel onderzoek naar een reële overhead voor de instellingen en zullen dit gebruiken bij de tariefstelling, later in het inkooptraject.

#### **Ketenaanpak**

Wanneer voor een traject meerdere instelling nodig zijn, is één aanbieder de dossierhouder. Die aanbieder krijgt het bedrag voor het traject en verreken met de andere instellingen. De eerste aanbieder fungeert daarmee als hoofdaannemer en is aanspreekpunt voor de gemeente.

Cliënten hebben een vaste contactpersoon, zorgcoördinator, casemanager en dit wordt vastgelegd in het ondersteuningsplan. Dit is vooral van belang in arrangementen bij meerdere aanbieders of wanneer er sprake is van onderaannemers. Van te voren moet duidelijk worden vastgelegd wie hiervoor verantwoordelijk is.

#### **Voorwaarden van levering**

Wanneer een cliënt een keuze maakt voor een instelling en die instelling heeft o.g.v. de leveringsafspraken de expertise in huis om de ondersteuning te leveren, dan geldt een acceptatieplicht. Voor een cliënt die eenmaal ondersteuning van een instelling ontvangt, geldt een zorgplicht en is de instelling verantwoordelijk voor overdracht naar een andere aanbieder als de aanbieder niet langer in staat is de juiste ondersteuning aan die cliënt te leveren. Tenzij in acute gevallen anders wordt aangegeven.

In beginsel mag een instelling tot levering overgaan na de ontvangst van de gemeentelijke beschikking tenzij de betreffende gemeente anders aangeeft.

#### **Eigen bijdrage voor maatwerkvoorzieningen**

De gemeenten zullen conform de in de Wmo 2015 aangegeven eigen bijdragesystematiek een eigen bijdragen aan cliënten opleggen. Aanbieders zijn verplicht per 4 weken de gegevens omtrent de geleverde ondersteuning aan te leveren bij het CAK. Het CAK blijft de aangewezen partij die de eigen bijdrage voor de Wmo zal innen.

#### **Administratie, facturatie en gegevensaanlevering**

PM – wordt nog uitgeschreven

## 6 Procedure

In de voorgaande hoofdstukken is beschreven hoe de inkoop van maatschappelijke ondersteuning vanaf 2015 door regio zal worden uitgevoerd. Aanbieders die maatschappelijke ondersteuning willen leveren in de regio Zaanstreek-Waterland dienen zich in te schrijven voor een bestuurlijke aanbesteding.

De 9 gemeenten in de regio Zaanstreek-Waterland werken samen door deel te nemen aan de gemeenschappelijke regeling "Regionale samenwerking decentralisaties in het sociale domein". Om de inkoop samen te doen, is er een dienstverleningsovereenkomst gesloten waarin is vastgelegd dat de gemeente Zaanstad optreedt als opdrachtgever in dit inkooptraject. De gemeente Zaanstad sluit de raamovereenkomsten met aanbieders namens de 9 deelnemende gemeenten, elke gemeente sluit een nadere inkoopovereenkomst sluiten met individuele aanbieders.

In dit hoofdstuk beschrijven aan welke procedurele voorwaarden de inschrijving moet voldoen, hoe de procedure verloopt en wat de planning is.

### 6.1 Aanbestedingsprocedure

De procedure zoals omschreven in dit hoofdstuk bepaalt op welke manier partijen met elkaar omgaan, hoe nieuwe partijen zich kunnen aanmelden en hoe partijen wijzigingen kunnen doorvoeren op de inhoudelijke overeenkomst. Aanbieders conformeren zich door middel van het indienen van de intentieverklaring aan deze procedure

De keuze voor bestuurlijk aanbesteden komt voort uit de complexiteit en de onzekerheid van het maatschappelijk domein op dit moment. Het inkopen van "maatschappelijke ondersteuning" valt onder de procedure voor 2B-diensten. Bestuurlijk aanbesteden is een uitwerking hiervan. Belangrijke kenmerken van bestuurlijk aanbesteden zijn:

- Er worden langer lopende raamovereenkomsten gesloten (uitgaande van vijf jaar)
- Tussentijds kunnen partijen zich aansluiten bij dit contract of kunnen partijen uitstappen. Het is geen gesloten markt.
- Alle partijen, zowel de gemeenten als de aanbieders, kunnen gedurende de looptijd van het contract inhoudelijke wijzigingsvoorstellen doen. Er wordt hiervoor een formele overlegstructuur voor gevormd.
- In principe kunnen aanbieders die voldoen aan de basis selectie-eisen meedoen aan de bestuurlijke aanbesteding.

De aanbestedingsprocedure begint met het sluiten van een intentieovereenkomst. De gemeenten stellen een intentieverklaring op met procesafspraken. In deze overeenkomst wordt vastgelegd waarover de partijen gaan onderhandelingen, hoe zij dat doen en tot welk resultaat dit moet leiden. Ook worden er voorwaarden gesteld zoals het overleggen van een Eigen Verklaring. Wat in dit document is beschreven zal de inhoudelijke basis voor de intentieovereenkomst vormen.

Na het tekenen van de intentieverklaring kunnen de onderhandelingen over de conceptraamovereenkomst beginnen. Per 'doelgroep/sector' wordt een overlegtafel tussen gemeenten en aanbieder georganiseerd. Dit zijn plenaire sessies met meerdere aanbieders tegelijk. Als gemeenten en aanbieders het eens zijn, wordt de conceptraamovereenkomst getekend.

Gemeenten gaan vervolgens aan de slag om tot reële tarieven te komen en daarna volgt een onderhandelingsronde over de tarieven. Deze onderhandelingen worden per aanbieder gevoerd. Na deze laatste ronde kunnen de definitieve raamovereenkomsten worden getekend.

Op basis van de raamovereenkomst kan elke gemeente afzonderlijk een inkoopovereenkomst aangaan.

Het onderstaande schema geeft de stappen in het proces van bestuurlijk aanbesteden weer in de tijd. De gemeenten streven ernaar om in september de definitieve overeenkomsten te hebben getekend zodat er tijd is voor een zorgvuldige implementatie voor cliënten, instellingen en de gemeenten.



Wat?	Wanneer?	Hoe?
Bespreken voortgang traject met Wmo-raden	20 januari	Bijeenkomst
Bespreken voortgang traject met aanbieders	22 januari	Bijeenkomst
Bespreken concept inkoopdocument met regiogemeenten	30 januari	Bijeenkomst
Concept inkoopdocument naar Wmo-raden	30 januari	Schriftelijk
Concept inkoopdocument naar portefeuillehouders	13 februari	Schriftelijk
Definitief concept inkoopdocument naar College B&W	11 maart	Schriftelijk
Beschikbaar stellen inkoopdocument en conceptintentieverklaring	13 maart	n.n.b.
Marktconsultatie	13 maart t/m medio april	Schriftelijke consultatie
Uiterste datum indiening intentieverklaring door aanbieder	Medio april	Per e-mail
Onderhandelingsgesprekken over concepraamovereenkomst	Mei	n.n.b.
Afsluiten concepraamovereenkomsten	Medio juni	In overleg
Tariefbepaling en besluitvorming over bandbreedtes van tarieven	juni	In overleg /schriftelijk
Tariefonderhandelingen met alle aanbieders die een concepraamovereenkomst hebben	Juli en augustus	In overleg
Definitieve raamovereenkomsten en publicatie	1 september	Tenderned

## 6.2 Contractvorm en looptijd

Gemeenten sluiten in principe met instellingen die kunnen en willen leveren onder de gestelde voorwaarden, een overeenkomst voor de duur van vijf jaar. Tijdens de looptijd van deze overeenkomst kunnen partijen toetreden en uittreden.

In deze looptijd zullen structureel een aantal evaluatiemomenten gepland worden waarin getoetst wordt of de aanbieder in staat is de overeengekomen producten ook daadwerkelijk conform de gestelde eisen. In de raamovereenkomst wordt vastgelegd op welke wijze en welke momenten de samenwerking beëindigd en/of gestart kan worden. Hierbij wordt aansluiting gezocht bij het op te zetten monitoring- en kwaliteitssysteem dat in de paragrafen 4.3.4 en 4.3.5 wordt genoemd.

## 6.3 Evaluatie

In overleg worden de evaluatie momenten gepland minimaal zal dit één maal per zes maanden zijn. Jaarlijks kunnen er aanpassingen afgesproken worden in tarieven, en in specifieke voorwaarden. De opdrachtgever heeft de intentie om in redelijkheid en in overleg hier met de opdrachtnemers samen te werken en zo een betrouwbare partner te zijn.

## 6.4 Onderhandelingssteam

De regiogemeenten werken samen in één inkooporganisatie, die vanuit de gemeente Zaanstad werkt. De inkooporganisatie beschikt over een inkoop- en contractmanagementteam voor de regio Zaanstreek-Waterland. Dit team zal zich bezig

houden met een voortrekkersrol betreffende het contracteren van de verschillende aanbieders en het monitoren en bijstellen van de leverings- en resultaatafspraken. Hiermee moeten de doelstellingen van de inkoop geborgd worden.

Instrumenten die hierbij gebruikt worden zijn:

- resultaatafspraken;
- sturing doormiddel van tarief en volume;
- innovatieve middelen en methoden;
- beleids- en Budgetkaders.

Voor de ontwikkeling van het team contractmanagement is gekozen voor een groei model waarbij de wens van de afnemers van de dienstverlening centraal staan, gecombineerd met de noodzaak om de doelstellingen van de transitie en transformatie.

Dit onderdeel wordt later uitgewerkt.

Naam	Functie	Rol
[naam invullen]	[functie invullen]	Onderhandelaar