

# Inkoopdocument contractering maatwerkvoorziening Wmo- begeleiding gemeente Dalfsen

27 juni 2018

## Achtergronden

Sinds 2015 hebben gemeenten een brede verantwoordelijkheid voor de ondersteuning van kwetsbare burgers. Vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo2015), de Jeugdwet en de Participatiewet heeft ook de gemeente Dalfsen de verplichting om inwoners die vanwege beperkingen gehinderd zijn in hun zelfstandig leven (zelfredzaamheid en maatschappelijke deelname) ondersteuning te bieden. In Dalfsen is hierbij in de eerste jaren van deze decentralisatie gekozen voor de continuïteit van de ondersteuning zoals die daarvoor werd geboden. In het najaar van 2017 heeft de gemeenteraad de transformatienota “Dichterbij de Kern” aangenomen. Daarin zijn de uitgangspunten verwoord om in de komende periode de stap te maken van transitie (overdracht van taken) naar transformatie (vernieuwing op de inhoud van de taken).

Voor wat betreft de Jeugdwet wordt hierbij intensief samengewerkt in de regio IJsselland. Als gemeente Dalfsen volgen we daarbij de keuzes die in regionaal verband worden voorbereid. Met betrekking tot de Wmo2015 zijn we zelf lokaal in de regio. De huidige contracten met de aanbieders die vanuit deze wet een bijdrage leveren aan het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van onze inwoners, lopen af op 30 december 2018. Dit betreft de maatwerkvoorziening Wmo-Begeleiding (Begeleiding Individueel – BG en Begeleiding Groep – BG). De functie Kortdurend Verblijf en Persoonlijke Verzorging vallen buiten deze hercontractering.

We zien deze noodzaak tot hercontracteren als een kans om de eerste elementen van de transformatie uit te werken naar hernieuwde afspraken met onze maatschappelijke partners. In dit inkoopdocument schetsen we de uitgangspunten voor de hercontractering en de belangrijkste wijzigingen die we in de raamovereenkomsten aanbrengen ten opzichte van de praktijk van vandaag.

## Transformatie in het sociaal domein

In de nota “Dichter bij de Kern” zijn de volgende vijf uitgangspunten opgenomen:

- De vraag van onze inwoner en de daarbij passende en toekomstbestendige oplossing staan centraal. In het toewerken naar oplossing speelt de inwoner, waar mogelijk, een centrale en regisserende rol.
- Voor onze inwoners willen we (sociale) nabijheid creëren.
- We zetten in op preventie en voorliggende voorzieningen.
- Samenwerking tussen organisaties in het uitvoeren van oplossingen en resultaten staat centraal in onze inkoop en dienstverlening.
- Vanuit de gemeente handelen we naar de bedoeling van de verschillende wetten in het sociaal domein en verbinden we de mogelijkheden die deze wetten bieden. Hierbij staat de oplossing van de inwoner centraal (maatwerk).

In het coalitiedocument Dichtbij – Dalfsen – Dichtbij 2018- 2022 wordt hier op voortgebouwd. In de paragraaf Sociaal Domein is het volgende gesteld.

### Sociaal domein

Wij maken ons hard voor een inclusieve samenleving; ons streven is dat alle inwoners zo lang mogelijk zelfstandig en op een passende manier kunnen meedoen aan de samenleving. Focus ligt op bestaanszekerheid en maatwerkoplossingen. De transformatie in het sociaal domein stelt de behoefte van onze inwoner centraal. De inwoner heeft, waar mogelijk, een centrale en regisserende rol in het toewerken naar een toekomstbestendige oplossing. Deze gedachte geeft meer ruimte aan de

inwoner, maar betekent ook een omslag in werken voor de ambtelijke organisatie, college en raad. Minder protocol en meer maatwerk. De introductie van kerngerichte multidisciplinaire teams met casusregisseurs is een goede stap om vraagstukken integraal en meer kerngericht te bekijken. Dit betekent dat de persoon centraal staat en niet de regel. Wij geloven in de aanpak van het handelen naar de bedoeling van wetgeving.

#### Voorzieningen

Het credo is beleid van dichtbij, initiatieven en voorzieningen in eigen wijken stimuleren en ontplooiën. Dit vergroot de herkenbaarheid en toegankelijkheid, wat de verbinding in de wijk ten goede komt. Een voorbeeld zijn buurtkamers. Met goede en toegankelijke basisvoorzieningen bevorderen we (sociale) nabijheid en ontmoeting. In sommige gevallen betekent dit wel dat we willen nadenken over de verschijningsvorm van een voorziening. Zo vinden wij het belangrijk dat het consultatiebureau als voorziening in de kernen behouden blijft en zien dat als een vorm van preventie. Het gaat om de functie en niet om 'het gebouw'.

Uiteraard zijn ook de meer algemene uitgangspunten uit de nota "Meedoen en verbinden" uit 2015 onverkort van toepassing. Al deze uitgangspunten werken we uit naar de nieuwe afspraken die vanaf 31 december 2018 gaan gelden voor de organisaties die onze inwoners ondersteunen. Deze afspraken zijn gemaakt maken we in nauwe samenwerking met een afvaardiging van de organisaties die momenteel die ondersteuning leveren. De inhoud van de keuzes die we in dit inkoopdocument voorleggen, is besproken in verschillende werkgroepbijeenkomsten en marktconsultaties.

#### **Huidige situatie**

Onder de huidige situatie rekenen we de taken die per 2015 uit de voormalige AWBZ zijn overgekomen. Het gaat daarbij om de individuele begeleiding van ongeveer 120 inwoners van Dalfsen en de dagbesteding (groepsbegeleiding) van ca. 175 inwoners (combinaties van beide voorzieningen komen ook voor). De ondersteuning wordt ingezet na een beschikking door de Wmo-consulent in product en omvang, zodat deze op basis van "p\*q" wordt afgerekend (tarief maal tijdseenheid). Voor individuele begeleiding worden nog klassen gehanteerd met bandbreedtes.

Voor de maatwerkvoorziening hebben we met ruim 70 aanbieders de raamovereenkomst afgesloten. Daarvan hebben 20 organisaties in 2017 geen cliënten uit Dalfsen ondersteuning geboden. Voor de maatwerkvoorzieningen begeleiding Wmo (zowel individuele begeleiding als dagbesteding) is, na de tariefsaanpassing door middel van het addendum van september 2017, dit jaar in totaal ca. € 2,2 miljoen (incl. pgb) aan uitgaven noodzakelijk. Daartegenover staat een opbrengst aan Eigen Bijdragen van ca. € 200.000.

#### **Wat willen we bereiken?**

Met de nieuwe contracten willen de eerste transformatiestappen zetten. De ontwikkeling van een sociaal domein dat voldoet aan de uitgangspunten uit "Dichter bij de Kern" en tegemoet komt aan het coalitiedocument, vergt een inzet op vele terreinen en gedurende meerdere jaren. We willen werken aan de volgende concrete doelstellingen van de transformatie:

- We willen de professionals die de ondersteuning leveren meer ruimte bieden om individueel maatwerk te leveren, om daarbij de dienstverlening te innoveren en nog beter passend te maken op de specifieke kenmerken en behoeften van de individuele inwoner.
- We willen dat de ondersteuning (nog) beter aansluit op en uitgaat van de draagkracht van de inwoner en de algemene en voorliggende voorzieningen die daarvoor beschikbaar zijn.
- We willen de samenwerking tussen organisaties die ondersteuning leveren bevorderen, zodat de belangen van de inwoners centraal staan en de benodigde professionele ondersteuning integraal en continu wordt geboden.
- We willen toegroeien naar de situatie waarin we meer uitgaan van vertrouwen en we (dus) minder controleren op de naleving van regels en afspraken.

- We willen toewerken naar resultaatsturing en dus afstappen van de productgerichte benadering die we tot dusver hebben gehanteerd bij het maatwerk.

We verwachten dat we met deze doelstellingen voor de volgende periode ervaringen gaan opdoen die leerzaam en bruikbaar zijn voor de volgende transformatiestappen in de komende jaren.

### **Hoe gaan we dit bereiken met de Maatwerkvoorziening Wmo Ondersteuning?**

In deze voorziening gaan we een zichtbaar begin maken met de transformatie. Dat doen we vooral op inhoud, door de bestaande producten (diensten) los te laten en uit te gaan van te bereiken resultaten. In de beschrijving daarvan zoeken we aansluiting bij de in het sociaal domein breed bekende ZRM (zelfredzaamheidsmatrix).

Voor de bekostiging van de resultaatgerichte ondersteuning, introduceren we de begrippen complexiteit, intensiteit en duur van de ondersteuning in plaats van de huidige tarieven per product/dienst. Deze begrippen zijn de belangrijkste parameters die bepalen welk budget nodig is voor het behalen van een resultaat. In beginsel is dit één integraal budget. Indien voor het behalen van het resultaat/de resultaten meerdere partijen betrokken (moeten) zijn bij de uitvoering, wordt één partij verantwoordelijk voor de besteding van het budget.

We handhaven het principe van een raamovereenkomst. Iedere partij die aan de criteria voldoet kan worden gecontracteerd en de cliënt kiest de leverancier die dan verantwoordelijk wordt voor de ondersteuning die tot het beoogde resultaat moet leiden. Zorgaanbieders worden in beginsel geacht alle vormen van complexiteit en intensiteit aan te bieden. Verder is het uitgangspunt dat de aanbieders alle cliënten moeten aannemen, tenzij zij vooraf (beargumenteerd) hebben aangegeven bepaalde niveaus van complexiteit of een bepaalde mate van intensiteit niet te kunnen bieden. Tenslotte kan de gemeente Dalfsen eenzijdig de overeenkomst beëindigen van aanbieders die na twee jaar geen inwoners van Dalfsen als cliënt hebben.

Voor de **maatwerkvoorziening “Wmo Ondersteuning”** maken we **vanaf 2019** de volgende keuzes:

- Handhaven van het principe van een raamovereenkomst, geen beperking van het aantal contractpartijen en de mogelijkheid van tussentijdse instroom.
- Opstellen van leveringsopdrachten per inwoner op basis van het “keukentafelgesprek” aan de hand van de ZRM; beschikkingen in termen van beoogde resultaten en wanneer die bereikt moeten zijn.
- Bekostiging van professionele ondersteuning op basis van de complexiteit van de hulpvraag de verwachte intensiteit en de duur van de ondersteuning, leidend tot een cliëntvolgend “lumpsum resultaatsbudget”, naar inzicht van de aanbieder te besteden (conform een ondersteuningsplan).
- Toelatingscriteria vooral op basis aantoonbare kwaliteit; we gaan inzetten op tussentijds contractmanagement om de verwachte transformatie te monitoren.
- Contractperiode twee jaar, met de optie om dit twee keer één jaar te verlengen bij die partijen die in de voorafgaande periode minimaal één inwoner van de gemeente Dalfsen ondersteuning hebben geboden.

## **Toelichting begrippen**

**Complexiteit:** De mate van problematiek bij de cliënt of cliëntsituatie die leidt tot een behoefte aan extra ondersteuning middels een maatwerkvoorziening. De mate van problematiek heeft rechtstreeks invloed op de complexiteit van de noodzakelijke ondersteuning en de noodzakelijke deskundigheid van medewerkers van een zorgaanbieder. De complexiteit kent drie niveaus.

**Basisondersteuning:** De problematiek is gemiddeld en veelvoorkomend. De basisondersteuning voldoet.

Een cliënt met lichte beperkingen ervaart problemen met de dagelijkse routine en met het uitvoeren van vooral complexere activiteiten zoals het bijhouden van administratie en beheren van geld. Er kan sprake zijn lichte gedragsproblemen die bijsturing vereisen maar geen acute belemmeringen vormen voor de zelfredzaamheid. Indien er sprake is van psychische beperkingen ervaart cliënt lichte problemen op gebied van concentratie, geheugen en denken. De informatieverwerkingen van de cliënt laat af en toe te wensen over en de cliënt ervaart lichte problemen met het besef van tijd en/of plaats. Het herkennen van personen levert geen problemen op. De beperkingen vormen op dit moment geen bedreiging voor zijn zelfredzaamheid. De cliënt kan taken verrichten op basis van gewoontes.

Naast bovenstaande lichte beperkingen is het mogelijk dat de cliënt te maken heeft met lichamelijke klachten waardoor hij niet meer in staat is om zelfstandig auto te rijden of te fietsen. Deze beperkingen kunnen echter eenvoudig gecompenseerd worden door het sociale netwerk of eventueel een vervoersvoorziening. Hij heeft geen beperkingen op gebied van onderhouden en aangaan van sociale contacten. Met enige stimulans en/of toezicht is een cliënt met lichte beperkingen in staat om de regie te houden over zijn eigen leven en te kunnen participeren en deel te nemen aan het maatschappelijke leven. De cliënt leeft in een veilig huishouden. Er is geen noodzaak tot overname van taken.

**Basisondersteuning+:** De problematiek is bovengemiddeld. Er is mogelijk meer deskundigheid nodig.

Een cliënt met matige beperkingen ervaart problemen bij het oplossen van problemen, het zelfstandig nemen van besluiten en het regelen van dagelijkse bezigheden. Een gestructureerde dagelijkse routine (bijvoorbeeld dag- en nachtritme) is bij deze cliënt niet vanzelfsprekend. De communicatie gaat niet vanzelf omdat cliënt soms niet goed begrijpt wat andere zeggen en/ of zichzelf soms niet voldoende begrijpelijk kan maken. Af en toe is het mogelijk dat cliënt gedragsproblemen vertoont dat bijsturing en soms (gedeeltelijke) overname van taken vereist. Het vertoonde gedrag vereist bijsturing door een deskundige professional. Het cliëntsysteem kan alleen gedeeltelijk deze bijsturing overnemen. Met betrekking tot het psychisch functioneren ervaart cliënt zodanige problemen op het gebied van concentratie en informatieverwerking dat hiervoor hulp noodzakelijk is. Matige beperkingen op gebied van oriëntatie betekent dat de cliënt problemen heeft met het herkennen van personen en zijn omgeving. De cliënt heeft vaak hulp nodig bij het uitvoeren van taken en het vasthouden van een normale dagritme. De lichamelijke beperkingen zijn niet volledig te compenseren vanuit de omgeving. De cliënt dient gebruik te maken van een hulpmiddel zoals bijvoorbeeld een rolstoel of een rollator.

Bovenstaande levert regelmatig zodanige problemen op dat de cliënt afhankelijk is van hulp. Als er niet met regelmaat deskundige hulp wordt geboden, ervaart de cliënt in het dagelijkse leven problemen bij de zelfredzaamheid. Ook zal de situatie van de cliënt verslechteren indien er geen deskundige bijsturing wordt geboden. Het niet inzetten van ondersteuning kan daarom leiden tot verwaarlozing of opname.

**Gespecialiseerde ondersteuning:** De problematiek is complex. Er is gespecialiseerde ondersteuning noodzakelijk.

Complexe taken moeten voor de cliënt overgenomen worden. Ook het uitvoeren van eenvoudige taken en communiceren gaan moeizaam. De cliënt kan niet zelfstandig problemen oplossen en/of

besluiten nemen, hij kan steeds minder activiteiten zelfstandig uitvoeren. De zelfredzaamheid wordt problematisch.

Ook kan er sprake zijn van ernstig probleemgedrag waardoor zelfredzaamheidsproblemen ontstaan.

Cliënt heeft deskundige professionele ondersteuning nodig om het gedrag in goede banen te leiden. Zware beperkingen met betrekking tot het psychisch functioneren houdt in dat cliënt ernstige problemen kan hebben met de concentratie, het geheugen en denken en de waarneming van zijn omgeving. Hierbij kan ook het herkennen van personen en zijn omgeving horen. Cliënt kan gedesoriënteerd zijn waardoor zijn zelfredzaamheid is aangetast.

Indien sprake is van zware lichamelijke beperkingen is cliënt volledig afhankelijk van derden en kunnen hulpmiddelen onvoldoende zijn beperkingen in het dagelijkse leven compenseren.

Voor de dagstructuur en het voeren van de regie over zijn leven is de cliënt afhankelijk van de hulp van anderen. Volledige overname van taken kan aan de orde zijn even als continu hulp of ondersteuning indien er risico's zijn voor de veiligheid van de cliënt of zijn omgeving. Als er geen deskundige ondersteuning geboden wordt, is opname het enige alternatief.

**Intensiteit:** *Het aantal ingeschatte contactmomenten. Hierbij gaat het om de ondersteuning van de professional aan de inwoner. De intensiteit wordt ingedeeld op drie niveaus.*

*Lichte inzet:*

Bij een lichte inzet is er sprake van een incidentele ondersteuningsbehoefte. Meestal betreft dit één tot twee (korte) contactmomenten per week. Uiteraard bestaat er ook de mogelijkheid dat er alleen om de week of nog minder frequent een contactmoment noodzakelijk is (om controle te houden over het functioneren van de cliënt). Ook is het mogelijk dat de cliënt een beperkt aantal keren per week een groepsactiviteit nodig heeft om bijvoorbeeld medemensen te ontmoeten. Dit kan in combinatie zijn met individuele contactmomenten maar hoeft uiteraard niet. Hierbij wordt uitgegaan dat deze collectieve ondersteuning niet dagelijks nodig is en meestal een gedeelte van de dag voldoende is om te kunnen participeren.

*Matige inzet:*

Bij een matige inzet is sprake van een structurele maar niet dagelijkse ondersteuningsbehoefte. De contactmomenten kunnen verschillen in tijd. Bij intensieve en langdurende contactmomenten zal het aantal contactmoment per week beperkt zijn. Bij kortdurende contactmomenten zal het aantal contacten frequenter ingezet kunnen worden.

Ook is het mogelijk dat de cliënt enkele keren per week gebruik maakt van een groepsactiviteit.

*Zware inzet:*

Bij een zware inzet is er sprake van een structurele, eventueel dagelijkse, ondersteuningsbehoefte. Het betreft meerdere intensieve contactmomenten per week die langere tijd in beslag nemen of meerdere kortdurende (fysieke) contactmomenten per dag. Ook is het mogelijk dat de cliënt als onderdeel van de ondersteuning gebruik maakt van een groepsactiviteit.

Een collectieve ondersteuningsmogelijkheid is een groepsactiviteit, dat kan een dagbesteding zijn maar ook deelname aan activiteiten van vrijwilligersorganisaties of verenigingen.

### **De duur van de ondersteuning**

Dit is een inschatting van de periode waarbinnen het resultaat bereikt is of waarna herbeoordeling nodig door de consulent nodig is. De periode kan bijvoorbeeld zijn:

- a. drie maanden
- b. zes maanden
- c. één jaar
- d. twee jaar

### **Hoe dit in de praktijk gaat werken vanaf 2019: het “Dalfser model”**

Het model dat de gemeente Dalfsen hanteert is gebaseerd op vier pijlers:

- 1) Probleemanalyse en resultaatdefinitie
- 2) Opdrachtformulering aan zorgaanbieder en plan van aanpak
- 3) Bepaling van het resultaatsbudget
- 4) Monitoren van proces en resultaat

#### Ad. 1) Probleemanalyse en resultaatdefinitie

Een inwoner die zich zelf niet meer kan redden, meldt zich (of wordt via derden aangemeld) bij het Samen Doen in Dalfsen team. De gemeentelijke consulent voert een integraal keukentafelgesprek met de inwoner en diens naaste(n). De inwoner heeft hierbij de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Op basis van het gesprek wordt de huidige situatie van de inwoner in kaart gebracht. Dat gebeurt aan de hand van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM). Hierbij wordt per leefdomein van de ZRM een inschatting gemaakt van de actuele situatie en, indien de behoefte bestaat die situatie te verbeteren/ontwikkelen, een te bereiken resultaat: de gewenste situatie. In samenspraak tussen consulent en inwoner wordt een prioritering bepaald en wordt bekeken welke oplossingen voor het bereiken van dat gewenste resultaat kunnen worden aangewend. Daarbij bekijken inwoner en consulent steeds naar de verschillende niveaus van oplossingen, die overigens per leefdomein tegelijk en door elkaar kunnen voorkomen:

- Oplossingen die de draagkracht van de inwoner en diens netwerk versterken hebben altijd de eerste voorkeur. Dus wordt bij voorkeur bekeken welke oplossingen inwoners zelf kunnen organiseren. Eventueel kan ondersteuning worden geboden om de eigen oplossing-mogelijkheden van de inwoner en diens netwerk te versterken.
- Oplossingen die worden bereikt door gebruik te maken van alternatieve voorzieningen dan de Wmo-maatwerkvoorziening. De consulent bespreekt met de inwoner welke voorzieningen er zijn en beoordeelt welke daarvan voor de inwoner belangrijk zijn om het gewenste resultaat op bepaalde domeinen te bereiken.
- Indien de voorgaande mogelijkheden niet of onvoldoende bijdragen aan het beoogde resultaat op één of meer levensdomeinen, kan de inzet van professionele ondersteuning door middel van maatwerk worden overwogen.

#### Ad. 2) Opdrachtformulering aan zorgaanbieder en plan van aanpak

Op basis van de analyse van de problematiek, de ondersteuningsbehoefte en de door de maatwerkondersteuning te bereiken resultaten, kiest de inwoner een gecontracteerde aanbieder. Eventueel kan de gemeentelijke consulent hierbij adviseren. De opdracht aan de aanbieder is eenvoudig te formuleren: maak een concreet plan van aanpak waarin is aangegeven hoe het resultaat (of meerdere resultaten) kan (kunnen) worden bereikt. Dit plan van aanpak bestaat uit een reeks van activiteiten (interventies), individueel met de inwoner of in groepsverband, die ertoe leiden dat het gewenste resultaat wordt gerealiseerd. Dit plan heeft voor de inwoner een praktische uitkomst: hoe

ziet de begeleiding er specifiek uit (wie, wat, wanneer, waar, etc.)?

#### Ad. 3) Bepaling van het resultaatsbudget

Bij het bepalen van het resultaat van de maatwerkondersteuning en de keuze voor een aanbieder die dit gaat leveren (zie hiervoor bij stap 2), maakt de consulent tevens een inschatting van de drie parameters van het resultaatsbudget: complexiteit, intensiteit en duur van de ondersteuning. Binnen dat budget kunnen inwoner en gecontracteerde aanbieder het ondersteuningsplan/plan van aanpak opstellen en uitvoeren. Dit budget is in principe persoonsvolgend en kan binnen het plan van aanpak vrij worden besteed. Het staat de aanbieder vrij om hierbij in overleg met de inwoner te bepalen op welke wijze dit gebeurt.

#### Ad. 4) Monitoring proces en resultaat

De inwoner onderhoudt contact met de consulent die het ondersteuningsplan heeft vastgesteld. Gedurende langere periodes van ondersteuning, onderhoudt de consulent ook contacten met de aanbieder die de ondersteuning levert. Dit om de voortgang te bewaken en om tijdig te kunnen signaleren dat bijstelling van resultaten en/of budgetparameters noodzakelijk is.

De aanbieder verantwoordt de geboden ondersteuning aan de hand van een evaluatie van het plan van aanpak (is het uitgevoerd zoals vooraf besproken en met de inwoner overeengekomen?) en aan de hand van een evaluatie van het bereikte resultaat (is het doel van de ondersteuning gerealiseerd?). Met name deze 'doelrealisatie' wordt voor de komende periode een belangrijk onderdeel van het contractmanagement en de gesprekken tussen gemeente en gecontracteerde aanbieders. Wij willen de wijze waarop we gaan monitoren en de doelrealisatie gaan meten, samen met de gecontracteerde aanbieders verder ontwikkelen in de komende contractperiode.

#### **Kwaliteit van de organisatie en dienstverlening**

Zoals gemeld wordt bij de contractering van de Wmo-ondersteuning het open-housemodel gehanteerd. Partijen die voldoen aan kwaliteitscriteria en die binnen de financiële kaders hun aanbod willen doen, kunnen in aanmerking komen voor een raamovereenkomst. Het toezicht op kwaliteit en de bijdrage aan de transformatie die door aanbieders van de maatwerkvoorziening wordt geleverd, vindt plaats in het kader van het contractmanagement. We geloven er in dat het ons in Dalfsen gaat helpen te leren hoe we de transformatie het beste kunnen inrichten als we "onderweg" de ervaringen van inwoners, professionals en consulenten van de gebiedsteam gaan verzamelen en monitoren. Dat contractmanagement richten we vooral op de aanbieders die ook daadwerkelijk zorg leveren aan onze inwoners conform de overeenkomst. In de komende (ten minste) twee jaren gaan we vooral leren hoe we de gewenste ontwikkelingen kunnen aansturen en bevorderen.

Ook vragen we van de te contracteren aanbieders dat zij aangeven op welke wijze zij de beoogde veranderingen gaan oppakken en vertalen in de eigen organisatie en in de samenwerking met anderen. Dit transformatieplan vormt dan de basis voor het contractmanagement, de gesprekken over de ontwikkelingen in de praktijk van dienstverlening in de komende jaren.

Samengevat zijn de volgende criteria van belang in relatie tot de kwaliteit van de te leveren Wmo-ondersteuning.

Criterium	Korte toelichting	Hoe te tonen	Frequentie
Kwaliteit personeel	Opleiding, ervaring, bijscholing, e.d.	Bij aanbidding; jaarlijks bij jaarverslag	1 x per jaar
Aanbod van activiteiten	Activiteiten om resultaat te bereiken	Bij aanbidding; per traject in plan van aanpak	Doorlopend
Communicatie	Zowel met cliënt als gemeente en andere betrokken partijen	Ervaringen cliënten en gemeente	Doorlopend
Samenwerking	Samenwerking tussen aanbieders, met sociaal wijkteam, welzijnsorganisaties, vrijwilligers, etc.	Rapportage bij aanbidding; Jaarlijks bij evaluatie	
Termijnen	Termijn tussen de opdrachtverstrekking en de plannen van aanpak.	ICT-systemen en ervaringen cliënten en gemeente	Doorlopend
Afhandeling klachten		Klachtenregeling, rapportage	1 x per jaar
Facturatie	Facturatie geschiedt tijdig en volgens afspraken.	iWmo berichtenverkeer	1 x per kwartaal
Cliëntervaring		Cliëntervaringsonderzoek of gelijkwaardig	1 x per jaar gemeente; 1 x per twee jaar aanbieder
Social return on investment (sroi)	Zie bijlage van de raamovereenkomst	Rapportage aanbieder	1 x per jaar
Resultaatmeting	Betreft realiseren van gedefinieerde resultaat	Prestatiescore/rapportage	doorlopend
Vormgeving transformatie	Zie toelichting		1 x per jaar door gemeente

#### *Vormgeving van de transformatie*

Als Opdrachtgever willen we zorgen dat hulpvragen in een vroegtijdig stadium worden opgelost, of worden voorkomen. We zetten daarom in op preventie, vroegsignalering, en de voorliggende voorzieningen. De ondersteuning van inwoners wordt vormgegeven door vrijwilligers- en professionele (zorg) organisaties en mantelzorgers. Vanuit Opdrachtgever handelen we naar de bedoeling van de verschillende wetten in het sociaal domein en verbinden we de mogelijkheden die deze wetten bieden. Hierbij staat de oplossing van de inwoner centraal (maatwerk). Deze oplossingen worden vertaald



naar te behalen resultaten met professionele aanbieders en vrijwilligers organisaties. Opdrachtgever acht het van groot belang dat aanbieder hieraan een bijdrage levert.

### **Voorwaarden aanbieders**

Vanaf 2019 kunnen nieuwe aanbieders zich op twee momenten per jaar inschrijven, namelijk vóór 1 juli en vóór 1 december. Opdrachtgever (gemeente Dalfsen) verwerkt alle nieuwe aanvragen gelijktijdig. Mochten zich situaties voordoen waarin Opdrachtgever het noodzakelijk acht eerder nieuwe aanbieders toe te laten dan op bovengenoemde data, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de tot dan toe ingezonden aanvragen eerder in behandeling te nemen. Om in aanmerking te komen voor een contract dient de aanbieder de volgende documenten aan te leveren:

- Getekende Raamovereenkomst Maatwerkvoorziening Maatschappelijke ondersteuning
- Geldig uittreksel van de Kamer van Koophandel (op het moment van indienen van de aanvraag niet ouder is dan zes maanden)
- Kwaliteitsdocument:
  - of één geldige en bij de opdracht passende kwaliteitscertificaten;
  - of een actueel kwaliteitsplan / kwaliteitshandboek, passend bij de Ondersteuning. Denk hierbij aan protocollen en een beschrijving van gevolgde opleidingen
- Een kopie van de polis van een marktconforme en adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid van minimaal twee miljoen Euro (€ 2.000.000,--) per gebeurtenis.
- Een regeling voor de afhandeling van klachten (Klachtenregeling)
- Een regeling voor medezeggenschap
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (zie website gemeente Dalfsen)
- Een “Gedragsverklaring Aanbesteden”, die op het moment van indienen niet ouder is dan 2 jaar <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx> (of Verklaring Omtrent Gedrag in geval er geen sprake is van een rechtspersoon)
- Verklaring belastingdienst: verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen
- Indien beschikbaar openbaar rapport van Inspectie voor de Gezondheidszorg of rapport van de toezichthouder kwaliteit GGD IJsselland

### **Contractmanagement/monitoring/sturing**

Monitoring van de geleverde prestaties zal plaatsvinden aan de hand van de eerder genoemde kwaliteitscriteria. Het monitoren van en sturen op de behaalde resultaten op deze kwaliteitsonderwerpen heeft als doel:

- a. leren van “best practices”;
- b. aanbieders (waar mogelijk) benchmarken met elkaar;
- c. bewaken van de kwaliteit van de ondersteuning en tijdig actie ondernemen waar kwaliteit ondermaats dreigt te worden;
- d. input genereren voor het monitoren en bijstellen van gemeentelijk beleid en sturen op de kanteling en de transformatiegedachte.

Voor het operationaliseren van de kwaliteit wordt gebruik gemaakt van (management)informatie en onderzoeken als cliëntervaringsonderzoek, data uit het iWmo-berichtenverkeer, dossieronderzoek, controle of nader onderzoek door eigen medewerkers van de gemeente of onpartijdige derden (denk hierbij aan GGD IJsselland in het kader van controle op de kwaliteit van de uitvoering van de zorg of aan de Sociale Recherche in het kader van de controle op de rechtmatigheid van de zorg), evaluatie-gesprekken met cliënten (en aanbieder) en data vanuit de aanbieder zelf. Er wordt aan aanbieder alleen (management)informatie gevraagd die daadwerkelijk wordt gebruikt. Indien deze informatie uit andere bronnen verkregen kan worden, wordt deze niet gevraagd aan aanbieder. De criteria zullen worden besproken in het jaarlijkse kwaliteit- en evaluatiegesprek dat gevoerd wordt tussen de aanbieder en de gemeente Dalfsen.

Eén van de belangrijkste elementen in de monitoring is de vraag op de omschreven resultaten zijn behaald. Op cliëntniveau wordt dit gemonitord door de consultant. De registratie van de meting kan worden gecodeerd en gerubriceerd om ook op het niveau van de organisatie een oordeel te kunnen vormen. Deze indeling kan als volgt plaatsvinden:

Goal Attainment Scoring (GAS)
-1 doel niet gehaald (toestand is ongunstiger dan bij aanvang)
0 doel niet gehaald (toestand gelijk als bij start)
+1 doel deels gehaald (toestand is gunstiger, maar duidelijk niet conform doel)
+2 doel gehaald

De overige managementinformatie en informatie over de kwaliteit zal door contractbeheer/management worden verwerkt. Aan de totaalscore op alle onderdelen wordt een verkeerslicht-systeem toegepast.

**Groen:** Aanbieder scoort op alle relevante KPI's (Kritische prestatie indicatoren) goed. Geen extra actie van de gemeente nodig.

**Oranje:** Aanbieder scoort (tijdelijk) ontoereikend op één of meer KPI's. Aanbieder krijgt de mogelijkheid om zich te verbeteren. Er vindt extra controle plaats.

**Rood:** Aanbieder scoort gedurende de vooraf bepaalde, redelijke termijn ontoereikend op één of meer KPI's en laat geen verbetering zien. In dat geval kan een cliëntenstop worden toegepast. Aanbieder wordt in de gelegenheid gesteld om zich te verbeteren. Er vindt extra controle plaats.

### High trust; high penalty

De gemeente geeft aanbieder vertrouwen en vrijheid bij het inrichten van de ondersteuning, omdat de gemeente ervan uit gaat dat aanbieder met zijn specifieke kennis bij uitstek de professional op dit werkgebied is. De gemeente werkt toe naar een integraal relatie- en contractbeheer waarbij gestuurd wordt op kwaliteit. De gemeente is van plan tenminste éénmaal per jaar gesprekken met aanbieders te voeren o.a. over het nakomen van de afspraken uit de overeenkomst en de verschillende KPI's. Indien hiertoe aanleiding is, is de frequentie van gesprekken hoger of lager.

Indien daar aanleiding toe is, verzamelt de gemeente extra informatie van aanbieder. De gemeente kan controles en onderzoeken bij aanbieder en haar klanten intensiveren als de gemeente dit nodig acht. De gemeente kan zich daarbij onder andere baseren op signalen en klachten. De gemeente kan bij wijze van evaluatie maximaal éénmaal per jaar een onderzoek uitvoeren naar daadwerkelijk ingezette uren om te monitoren wat het effect is van resultaatsturing. Daarnaast heeft Opdrachtgever ook de mogelijkheid om onderzoek te laten doen door GGD IJsselland of de Sociale Recherche indien Opdrachtgever dit nodig acht. Van aanbieder wordt verwacht dat hij hieraan meewerkt.

Middels deze overeenkomst wordt het principe van high trust, high penalty ingevoerd ten aanzien van het nakomen van de verplichtingen in het kader van facturaties, klachtenafhandeling, kwaliteit van de geleverde zorg, samenwerking, termijnen en communicatie (oftewel op alle KPI's).

Wanneer wordt geconstateerd dat er niet conform de overeenkomst wordt gehandeld (bijvoorbeeld onjuist gefactureerd), of anderszins niet-nakoming van de verplichtingen volgt de procedure zoals is vastgelegd in de raamovereenkomst.

### **AMvB Reële Tarieven en mogelijke financiële gevolgen**

In de afgelopen jaren is het aantal cliënten met begeleiding met ca. 17,5% gestegen (246 cliënten in 2015; 289 cliënten eind 2017). Voor de komende jaren zal de groei van het aantal cliënten naar verwachting doorgaan. Zilveren Kruis/Zorgkantoor regio Zwolle heeft de verwachting dat de zorgvraag in de Wet langdurige zorg in de periode 2017 tot 2026 in de gemeente Dalfsen zal groeien met 36%. Deze verwachte stijging is in Dalfsen groter dan in vergelijkbare gemeenten. Uit gegevens van het Trendbureau Overijssel blijkt dat de gemeente Dalfsen ook afwijkt bij de gemiddelde levensverwachting (in Dalfsen 83 jaar; gemiddeld in Nederland 81 jaar) en de prognose van de toename van dementie bij de inwoners.

De beschikbare budgetten voor de Wmo houden geen gelijke tred met de verwachte groei van het aantal cliënten. Er is dus noodzaak voor financiële beheersing op de langere termijn. Dit gaan we niet doen met financiële instrumenten, maar met een inhoudelijke beleidswijziging: de introductie van resultaatsturing. De invoering van resultaatbekostiging zal budgetneutraal verlopen. Dit betekent dat voor de huidige cliënten het totale beschikbare budget gelijk blijft. Als gevolg van het groeiend aantal cliënten zullen de uitgaven in de toekomst nog wel stijgen, maar de verwachting is dat de resultaatbekostiging bijdraagt aan een beheerste groei van de uitgaven, binnen de gemeentelijke financiële kaders.

Om de invoering van de resultaatbekostiging budgettair neutraal te kunnen uitvoeren, gaan we de parameters om te komen tot het resultaatsbudget iken op de bestaande praktijk en toetsen aan de hand van huidige cliënten. Daarmee voldoen we bovendien aan de vorig jaar vastgestelde Algemene Maatregel van Bestuur die ons als gemeente verplicht reële tarieven te hanteren voor de maatwerkondersteuning. Dit betekent dat we de huidige praktijk van ondersteuning als maat hanteren voor de parameters om tot een resultaatsbudget te komen. Hiertoe hebben we inzichten verzameld in de inschaling van de professionals die momenteel de verschillende varianten van de Wmo ondersteuning leveren. Verder maken we gebruik van een rekenmodel dat is gebaseerd op de code verantwoord marktgedrag, die Dalfsen heeft ondertekend. Dit combineren we met data en de informatie over het feitelijk gebruik van de ondersteuning om te garanderen dat er macro-budgettair geen directe financiële gevolgen ontstaan als gevolg van een nieuwe wijze van bekostigen. Uiteraard kan de nieuwe wijze van het inregelen van de ondersteuning tot veranderingen leiden (toename of afname); die zijn dan inhoudelijk gemotiveerd en niet financieel.

### **Gevolgen voor burgers**

De beoogde nieuwe werkwijze moet ertoe leiden dat maatwerkondersteuning Wmo veel meer dan nu gaat aansluiten op de persoonlijke situatie van elke individuele inwoner die ondersteuning nodig heeft.

We gaan veel beter kijken welk resultaat gewenst is en op welke wijze dat kan worden gerealiseerd. Dat betekent dat we niet langer het aanbod aan ondersteuning, maar de reële vraag van de inwoner centraal stellen. Dit kan voor inwoners betekenen dat zij ervaren dat de vraag naar bepaalde voorziening niet als zodanig wordt beantwoord. De oplossing voor de behoefte achter een dergelijke vraag, kan immers een andere zijn dan de inwoner met de gevraagde voorziening beoogt.

Als wij, de gemeente en de gecontracteerde aanbieders, ons werk goed doen, hebben onze inwoners hier heel veel aan. De ondersteuning wordt individueler en resultaatgerichter. Het is echter wel een verandering ten opzichte van het productgerichte gedachtengoed dat we jarenlang gehad hebben.

### **Regionale inkoop Wmo**

De gemeente Dalfsen voert de inkoop van de Wmo-begeleiding zelfstandig uit. De contractperiode is twee jaar, met de mogelijkheid voor een verlenging van twee keer een jaar. Op dit moment worden oriënterende gesprekken gevoerd om in de toekomst de inkoop in regionaal verband te organiseren. De gesprekken hebben betrekking op mogelijkheden voor afstemming van het gemeentelijk beleid, de te voeren inkoopstrategie en de geografische schaal van het inkoopgebied. De gemeente Dalfsen staat positief tegenover een regionale vorm van inkoop. Zodra een geschikte inkoopstructuur is gecreëerd zal worden samengewerkt in een groter verband. Dit wordt niet eerder verwacht dan in 2021.

### **Procedure**

Het inkoopdocument en aanverwante documenten worden op 29 juni 2018 openbaar gemaakt en gepubliceerd op het internetplatform Tenderned. Daarnaast wordt op de website van de gemeente Dalfsen kenbaar gemaakt dat de gemeente Dalfsen voornemens is tot hercontractering van de Wmo-begeleiding. Tenslotte worden alle aanbieders waar de gemeente Dalfsen op dit moment een raamcontract mee heeft via de email op de hoogte gesteld van het inkoopdocument.

Geïnteresseerde aanbieders kunnen dan kennis van nemen van het inkoopdocument en kunnen zich oriënteren op het eventueel doen van een aanbod aan de gemeente Dalfsen. Op 17 juli 2018 wordt een informatiebijeenkomst georganiseerd over het inkoopdocument. Er wordt een verslag gemaakt van de vragen en antwoorden. Dit verslag wordt op de website van de gemeente Dalfsen gepubliceerd. Daarna volgt de termijn van inschrijving. Deze termijn eindigt op vrijdag 31 augustus 2018 om 12.00 uur. Het streven is om de raamovereenkomsten te tekenen vóór 1 november 2018.