



Den Haag

Verslag marktconsultatie aanbesteding MWA 2020

18 april 2019, New World Campus Den Haag

Op donderdagmiddag 18 april 2019 vond de vijfde marktconsultatie voor de aanbesteding MWA 2020 plaats. De gemeente ging in gesprek met 100 vertegenwoordigers van zorgaanbieders en cliëntvertegenwoordigers over diverse inhoudelijke thema's, zoals de KPI's, administratieve processen en huishoudelijke hulp. Daarnaast gaf Berenschot een terugkoppeling over de kostprijsberekeningen. In dit verslag leest u wat er tijdens deze middag is besproken.

PRESENTATIE DOOR WIM BIJL

Vragen en opmerkingen presentatie

- **Welke regiogemeenten zijn aangesloten voor BW en MO?**

De gemeenten Rijswijk, Leidschendam-Voorburg, Zoetermeer en Wassenaar zijn de regiogemeenten voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang.

- **Kun je ook in perceel 2 ambulante ondersteuning bieden zonder je in te schrijven voor de opties?**

Ja, perceel 2 bestaat uit de 'verplichte' resultaatgebieden sociaal en persoonlijk functioneren en zelfzorg en gezondheid. De resultaatgebieden financiën, bereikbaarheid en beschikbaarheid en beschermd wonen zijn als opties toegevoegd aan perceel 2. Ook de opties forfaitaire periode en Jeugd zijn hieraan toegevoegd. Het is niet verplicht om ook voor de opties in te schrijven als wordt ingeschreven voor perceel 2. Bij inschrijving voor de opties moet ook aan de daarvoor gestelde eisen worden voldaan.

- **Hoe zit het met de tarifiering binnen de percelen?**

De tarieven zijn gekoppeld aan de intensiteiten binnen de resultaatgebieden. De optelling van alle voor de cliënt van toepassing zijnde intensiteiten elkaar bepaalt het arrangementstarief.

- **Moet je alle doelgroepen kunnen bedienen als je je inschrijft?**

We gaan uit van een generiek model, dat wil zeggen: binnen het MWA model wordt in principe geen onderscheid gemaakt naar doelgroepen. Vanwege specifieke eisen wordt vanaf 2020 een uitzondering gemaakt voor jeugdigen, voor dak- en thuislozen (bij de forfaitaire periode) en bij beschermd wonen (GGZ en LVB).

- **Betekent dat je je dan samen met bijvoorbeeld een GGZ aanbieder in moet schrijven, omdat je voor bepaalde doelgroepen zelf niet kunt leveren?**

Nee, dat hoeft niet. Binnen de aanbesteding wordt gerespecteerd dat de meeste aanbieders zich richten op een specifieke doelgroep en daar hun aanbod op richten.



Den Haag

- **Je schrijft je niet in voor een stadsdeel, maar voor de hele stad. Klopt dat?**
Ja, dat klopt. Er is bewust niet voor gekozen om per stadsdeel aan te besteden en aanbieders zijn dus verplicht cliënten uit de hele stad (bij BW de hele regio) te accepteren.
- **Wat houdt de forfaitaire periode nu precies in?**
In de praktijk blijkt dat de reguliere intake periode (van 6 weken) te kort is voor de doelgroep dak- en thuislozen. Een eerste periode van contact is eerst nodig om vertrouwen in de hulpverlening (opnieuw) op te bouwen. Daarbij fluctueert de ondersteuningsbehoefte en wordt gaandeweg pas duidelijk wat de hulpvraag precies is. Daarom is het voor dak- en thuislozen mogelijk om voorafgaand een regulier MWA gebruik te maken van een forfaitaire periode. Deze periode heeft een duur van 3 maanden en wordt ingezet om aan het einde van de periode inzichtelijk te kunnen maken of en zo ja welke MWA ondersteuning de cliënt nodig heeft.
- **Betekent het ook dat we voor de regioclënten ondersteuning moeten regelen?**
Voor BW/MO geldt (in ieder geval) in 2020 de regio als verzorgingsgebied en voor de andere resultaatgebieden geldt de stad Den Haag als verzorgingsgebied.
- **Regiogemeenten geven in de eigen gemeente ook indicaties af voor dagbesteding. Bij het Haagse model zit dagbesteding samen met BW in het MWA model. Hoe zit het dan met dagbesteding bij cliënten met beschermd wonen in de regio?**
In 2020 is Den Haag nog centrumgemeente voor BW en MO en dus verantwoordelijk voor de dagbesteding voor cliënten die een BW indicatie hebben. We zullen met de regiogemeenten overleggen over de financiering van die dagbesteding in 2020 (deze is nu nog geregeld via een subsidieregeling).
- **Hoe zit het met dagbesteding in het weekend? Is daarmee rekening gehouden in het tarief?**
Het onregelmatigheidstarief (ORT) geldt niet voor het resultaatgebied dagbesteding. Dit tarief geldt alleen bij beschikbaarheid en bereikbaarheid.
- **Hoe zit het met dagdelen en intensiteiten bij dagbesteding?**
We werken bij de gemeente Den Haag niet meer met dagdelen. Een intensiteit is de resultante van frequentie en benodigde ondersteuning.

PRESENTATIE DOOR BERENSCHOT

Vragen en opmerkingen presentatie

- **Bij de groepsgrootte voor bereikbaarheid en beschikbaarheid (hierna: B&B) vinden jullie de plus vorm opvallend. Waarom staat de groepsgrootte B&B intensief niet ter discussie?**
Berenschot: Als we in de kostprijsberekeningen bij BW vergelijken met de huidige tarieven in de subsidie kom je met intensief in de buurt van de huidige subsidie. Bij de intensiteit plus klopt dit niet. Daarnaast zou je verwachten dat de te begeleiden groep bij



Den Haag

plus groter is, doordat uit de uitvraag blijkt dat bij B&B plus vooral wordt vormgegeven via telefonisch contact met de cliënt. Daarom volgt nog een expertsessie.

- **Door de verschillen van inschaling kom je in de knel met het inzetten van personeel. Dit betekent dat je in een lopend begeleidingstraject van bijvoorbeeld een jongvolwassene steeds moet wisselen van begeleider, zodra de intensiteit/indicatie wisselt. Hierdoor komt de continuïteit in gedrang. Dit is lastig te verenigen met het idee van 1 contactpersoon en 1 plan.**

Gemeente: De looptijd/periode van je beschikking speelt daarbij ook een rol. Het is aan de aanbieder om te bepalen of de begeleider binnen die periode moet/kan wisselen of dat de intensiteit van de begeleiding kan worden aangepast.

- **Dit geldt ook voor Waakvlam. Hierbij wil je graag dat de begeleider die na het traject de vinger aan de pols houdt, dezelfde persoon is die al dicht bij cliënt staat. In plaats van te wisselen van personeel. Maar met de huidige functiemix voor waakvlam is dat niet altijd mogelijk. Die is aan de lage kant. Dit geldt ook voor cliënten met een verslavingsproblematiek**

Gemeente: We zullen daarnaar kijken, maar het is aan de aanbieder om een afweging te maken in omvang van de inzet en de persoon die de begeleiding verzorgt.

- **Dit heeft ook gevolgen voor op- en afschalen. Je moet dan heel variabel personeel in dienst hebben.**

Gemeente: Zie voor het antwoord de vragen hierboven.

- **Het eisen van 1 contactpersoon, 1 plan versus de kostprijs per intensiteit schuurt inderdaad met elkaar.**

Gemeente: De continuïteit van de ondersteuning is natuurlijk erg belangrijk, maar het is aan de aanbieder om daarin afwegingen te maken binnen het totale arrangement van de cliënt.

- **Zijn deze uitkomsten vergelijkbaar met andere gemeenten of regio's?**

Berenschot: Ja en nee. Ja, de producten en resultaten zijn met elkaar te vergelijken. Nee, de manier van financiering is anders. De gemeente Den Haag rekent per 4 weken. Bij andere regio's/gemeenten wordt er nog vaak gebruik gemaakt van P*Q financiering. We hebben wel gekozen om te vergelijken met gemeenten die recent hebben aanbesteed, waaronder ook een 200.000+ gemeente in het westen van het land.

- **Wat is de reden dat GHZ niet altijd mee is genomen in de parameters?**

Berenschot: We rapporteren alleen als er 5 of meer datapunten zijn, om te voorkomen dat de uitkomsten herleidbaar zijn naar een individuele uitvraag. De individuele



Den Haag

uitkomsten worden wel in de kostprijs meegenomen aan de hand van een percentage van het geheel.

- **Wordt er nog rekening gehouden met de nieuwe cao van GGZ?**

Berenschot: We leveren ons rapport op 31 mei op. Dus we kunnen de nieuwe cao voor de GGZ niet meenemen. Dat betekent dat we de lonen indexeren op basis van de CBS cao-index zorg en welzijn.

- **Funciemix Financiën is voor VVT (35-45) lager ingeschaald, terwijl daar de problematiek ook aanzienlijk is.**

Berenschot: We gaan uit van een generiek tarief en nemen de gemiddelde uitkomst. De uitkomst is ook te vergelijken met de funciemix van resultaatgebied sociaal en persoonlijk functioneren.

- **Hoe zit het met de ureninzet bij HH plus en intensief? Heb je niet meer uren nodig bij begeleidende taken bij HH? En welke type begeleidende taken zijn dit?**

Berenschot: De ureninzet HH is gebaseerd op de opgave van de huidige aanbieders bij het CAK in 2017. Voor de begeleidende taken binnen deze ureninzet wordt een hogere cao schaal meegenomen.

Gemeente: Deze lichte begeleidingstaken houden in: het aanleren van cliënten van de huishoudelijke taken i.p.v. het overnemen. Dit heeft effect op de funciemix maar niet op de ureninzet. Het wordt in dezelfde uren gedaan.

- **Bij de basis funciemix HH is geen FWG opgenomen. Waarom is dat?**

Berenschot: Lichte begeleidingstaken zijn niet meegenomen bij de intensiteit basis.

Aanvullende opmerking gemeente over de kostprijsberekening:

De gepresenteerde uitkomsten zijn nog onder voorbehoud. We zijn momenteel de tarieven aan het rekenen. We kijken kritisch naar de beïnvloedbare parameters in het model met in ons achterhoofd de financiële situatie bij de gemeente. Daarnaast beseffen wij ook dat we gehouden zijn aan de AMvB reële tarieven en uiteraard houden we ook zoveel mogelijk rekening met de praktijk.

VERSLAG INHOUDELIJKE TAFELS

TAFEL 1 HH: RESULTAATSTURING EN DE UITSPRAKEN VAN DE CENTRALE RAAD VAN BEROEP

Inleiding en context

Het doel van deze tafel is om informatie uit te wisselen over de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) over resultaatsturing bij Hulp bij het voeren van een huishouden



en de recente brief van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport¹. Centraal staat de vraag welke consequenties dit heeft voor het beleid van gemeente Den Haag.

De CRvB heeft twee belangrijke uitspraken gedaan. Kern van deze uitspraken is dat het indiceren in resultaten (en het niet opnemen van uren) in strijd is met de rechtszekerheid. Dit probleem kan worden opgelost door uren op te nemen in het ondersteuningsplan of de beschikking.

Gemeente Den Haag neemt nu geen uren op en werkt momenteel resultaatgericht, net als circa 30 procent van de andere gemeenten. Het advies van de minister aan Den Haag en de andere gemeenten die ook zo werken, was om niet het hele beleid aan te passen.

De minister heeft vervolgens verkennende gesprekken gevoerd met gemeenten om resultaatsturing toch mogelijk te maken. Ook Den Haag is betrokken in deze verkenning, samen met vertegenwoordigers van cliënten en een aantal aanbieders. In dat gesprek is naar voren gebracht hoe Den Haag werkt en hoe in het systeem van Den Haag de rechtszekerheid is geborgd. Den Haag werkt al met een driegesprek en neemt het Ondersteuningsplan al op bij de beschikking. Dat zijn onderdelen die de rechtszekerheid vergroten. Bij deze bijeenkomst bleek dat zowel de aanwezige vertegenwoordigers vanuit cliënten, aanbieders als gemeente ervoor pleiten om de huidige systematiek te behouden.

De minister steunt in zijn brief de gemeenten in de vernieuwing die zij ingezet hebben door de stap te maken van 'uurtje-factuurtje' naar resultaatsturing. Voorwaarde is wel dat de rechtszekerheid voor burgers beter geborgd moet worden. De minister is voornemens verder te onderzoeken hoe een wetswijziging in deze richting vormgegeven kan worden.

Belangrijkste conclusies bespreking tafel 1

- Gemeente Den Haag continueert het beleid van resultaatsturing, mede ook naar aanleiding van de brief van de Minister van VWS.
- Ook de aanwezige aanbieders onderschrijven dat het op korte termijn belangrijk is om voorzichtig te zijn met het doorvoeren van grote veranderingen, omdat dit ook voor hen én voor de klant consequenties heeft.
- De wetswijziging van de minister betekent dat op langere termijn het lokale Haagse beleid wellicht aangepast moet worden. De aanbesteding wordt zo ingericht dat het mogelijk is om tussentijds wijzigingen door te voeren, zonder dat er opnieuw aanbesteed moet worden.
- Een aantal aanbieders geeft aan dat belangenorganisaties zich zorgen maken over de 'tussenperiode' totdat de wet gewijzigd is, omdat het juridisch gezien nu niet mag om resultaatgericht te indiceren. Tegelijkertijd is het niet in het belang van aanbieder, gemeente of klant om nu 11.000 klanten opnieuw te gaan indiceren voor een korte periode.
- Aanbieders benoemen de voordelen van resultaatgericht werken, maar benadrukken ook het belang van een duidelijke berichtgeving en zorgvuldige communicatie richting aanbieder en klant. Vooral over de komende periode tot de wetswijziging en de

¹ TK 2018-2019, 29 538, 292

https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2019Z07659&did=2019D15639



mogelijke gevolgen die dit kan hebben voor andere vormen van Wmo-ondersteuning, zoals begeleiding.

- Een beperkt aantal cliënten heeft bezwaar gemaakt. Daarbij gaat het om gevallen waarin een klant erop staat om uren toegekend te krijgen. In die gevallen volgen we het advies van de minister om een pragmatische oplossing voor de korte termijn te vinden, om de rechtszekerheid te borgen, zonder het hele lokale systeem te wijzigen. Per situatie wordt dan bekeken wat de klant nodig heeft en indien nodig stelt de gemeente daarbij het aantal uren vast. De aanbieder wordt net als nu in intensiteiten betaald en levert daarbinnen de ondersteuning. Zo nodig voeren gemeenten en aanbieder daarover het gesprek op individueel niveau.
- Zowel aanbieders als gemeente zijn het erover eens dat de discussie over het aantal uur afleidt van waar het daadwerkelijk over zou moeten gaan, namelijk of het resultaat bereikt wordt.

TAFEL 2 LOGEERVOORZIENING

Inleiding

De volgende uitgangspunten voor de logeervoorziening voorgelegd aan de aanwezigen ter bespreking:

- ✓ Doel is ontlasten van de mantelzorger(s), zodat deze in staat is de dagelijkse zorg en ondersteuning te blijven bieden. Cliënten kunnen daardoor duurzaam in de thuissituatie verblijven.
- ✓ Indien mogelijk wordt bestaande zorg door professionals geleverd op het logeeradres en gaat de cliënt naar zijn/haar reeds geïndiceerde dagbesteding.
- ✓ Twee beoogde tarieven/intensiteiten:
 - Logeervoorziening basis: verblijf, beperkte ondersteuning, 24 uren bereikbaarheid (alarmering), service kosten en kosten voor maaltijden.
 - Logeervoorziening plus: basis + extra begeleidingOp basis van de invulling hiervan wordt later een tarief bepaald.
- ✓ Betaling voor ieder etmaal of deel daarvan dat daadwerkelijk door de cliënt bij aanbieder is doorgebracht binnen de daarvoor bestaande voorwaarden, per CAK-periode. Toekenning logeervoorziening is per kalenderjaar, maximaal twee etmalen per week en tweemaal per kalenderjaar mogen etmalen worden opgespaard tot een logeervoorziening van maximaal 21 aaneengesloten etmalen.
- ✓ Aanvraag logeervoorziening is mogelijk via de spoedprocedure.

1. Welke type cliënten maakt nu gebruik van de logeervoorziening?

- Logeervoorziening wordt gezien als een vorm van ontlasting van de mantelzorger. Dit betekent overigens niet dat het alleen te gebruiken is als de mantelzorger op vakantie gaat, maar ook bij een ziekenhuisopname waardoor de mantelzorger tijdelijk niet meer voor de cliënt kan zorgen. De logeervoorziening is een onderdeel van respijtzorg.



- In de GGZ is het logeren niet per se bedoeld om de mantelzorger te ontlasten. Het wordt gebruikt om de cliënt wat lucht en ruimte te geven of om een opname te voorkomen. De cliënt woont soms zelfstandig en dan is er geen mantelzorger betrokken. Dit wordt nu gefinancierd vanuit de BW-subsidie. De cliënten verblijven in kamers die nog over zijn, en niet voldoen aan de wettelijke m2 voor een BW-kamer. Gevraagd wordt of de logeervoorziening ook gebruikt kan worden als preventief middel voor zelfstandig wonende cliënten.
- Logeervoorziening zou ook kunnen worden ingezet om de cliënt te laten wennen aan de woonsituatie in de WLZ. Zo kan de cliënt alvast wennen aan de nieuwe woonomgeving.

2. Op welke manier wordt de logeervoorziening op dit moment gebruikt (denk aan lange/korte perioden, met/zonder bestaande zorg die mee gaat naar logeeradres)?

- De twee etmalen per week en max. 21 aaneengesloten etmalen zijn ten opzichte ELV aan de lage kant. In de eerstelijnsverblijf (ELV) is het maximaal aantal dagen dat kan worden opgenomen 36 – 40 dagen.
- Momenteel wordt bij de aanbieders die de logeervoorziening aanbieden nauwelijks gebruik gemaakt van deze voorziening.
- Of de bestaande zorg wel of niet mee gaat naar het logeeradres is afhankelijk van hoe de bestaande zorg geregeld is. Als de cliënt in een intramurale setting komt, dan 'verhuist' de wijkverpleegkundige mee (deze wordt bekostigd vanuit de Zvw). Een (wijk)verpleegkundige op de logeervoorziening locatie neemt de zorg dan over. Indien de cliënt dagbesteding heeft, volgt de cliënt gewoon dagbesteding.
- Een uitdaging is het wanneer een cliënt ergens anders gaat logeren dan de organisatie die al begeleiding dan wel dagbesteding levert. Het is ook niet altijd mogelijk om de persoonlijk begeleider mee te 'verhuizen' naar het logeeradres. Organisaties kunnen dit onderling regelen, maar het roept ook vragen op. Laat je een begeleider van een andere partij binnen in je organisatie? Anderzijds geven de aanwezigen aan dat op dit moment vooral cliënten logeren die zij al kennen.
- Neem de WLZ systematiek in overweging: aantal aanbieders werken samen bij het contracteren waardoor de bezetting van bedden toeneemt. Suggestie voor de gemeente: Zoek uit hoeveel het kost om een bed 'af te kopen'.

3. Welke invulling zou u willen geven aan de logeervoorziening basis en logeervoorziening plus? Wat moet er minimaal worden geleverd in de basis variant en wat moet extra geleverd worden in de plus variant?

- Conclusie is dat er vooral een plus tarief nodig is voor cliënten die niet bekend zijn bij de gemeente en geen dagbesteding en/of begeleiding hebben. De zorg van de mantelzorger valt immers weg, bijvoorbeeld door uitval door ziekte van een



mantelzorger. De ervaring leert dat er dan vaak dagbesteding en/of begeleiding nodig is. Wellicht kan dagbesteding en/of begeleiding in zo'n situatie ook via de spoedprocedure geïndiceerd worden.

- Het basistarief basis moet component begeleiding/ondersteuning bevatten. Daarnaast gewoon het MWA door laten lopen.
- Dagbesteding vs. daginvulling. Dag invulling is niet hetzelfde als dagbesteding.
- Afbakening met Wlz/Zvw is belangrijk. Wanneer maak je aanspraak op eerstelijnsverblijf en wanneer kun je aanspraak maken op logeervoorziening vanuit de gemeente? Wanneer ga je logeren en wanneer maak je gebruik van ELV? ELV bedden zijn bedoeld voor de cliënten die zelf medische zorg nodig hebben. Dit kan aan het licht komen doordat de mantelzorger wegvalt. Als de cliënt zelf een medische noodzaak heeft is het ELV en als het gaat om de ontlasting van de mantelzorger maak je aanspraak op een logeervoorziening.
- Een spoedprocedure is belangrijk bij logeervoorziening. Het logeren is niet altijd te plannen. Denk bijvoorbeeld aan een mantelzorger die met spoed geopereerd moet worden of een been breekt.

TAFEL 3 ADMINISTRATIEVE PROCESSEN

Inleiding

Met ingang van 2020 willen we de administratieve processen (iWmo) verder verbeteren door beter aan te sluiten bij de landelijke iWmo standaarden. Dit betekent dat we voor alle combinaties van intensiteiten in het MWA model een unieke productcode willen gaan hanteren met een vast tarief. We vernemen daarop graag uw reactie en horen ook graag welke andere administratieve processen nog verbetering behoeven. Ook willen we toetsen hoe aanbieders staan tegenover de eventuele overschakeling op maanddeclaraties in plaats van declaraties per 4 wekelijkse CAK periodes.

1. De gemeente Den Haag wil voor alle unieke combinaties van intensiteiten in het MWA model een unieke productcode gaan hanteren met een vast tarief. Wat vindt u daarvan en wat heeft u dan van de gemeente nodig?

- Goed idee, want dan is rapporteren over intensiteiten en resultaatgebieden eenvoudiger. Die codes dan ook graag op de beschikking vermelden.
- Alternatief voor veel productcodes kan zijn: één tarief per resultaatgebied/intensiteit (in totaal 20 codes) en per beschikking/cliënt meerdere codes afgeven en via iWmo verzenden. De H4 gemeenten doen het ook zo.
- Vraag: krijg je dan ook meerdere iWmo berichten per cliënt of kun je per iWmo bericht meer productcodes versturen? Maakt afmelding van een deel van de ondersteuning ook mogelijk (bespaart kosten).
- Goede omschrijving van de productcodes en tijdige communicatie richting aanbieders is ook belangrijk (herkenbaarheid).



- Veel producten vraagt ook meer tijd van software aanbieders. Liefst in oktober 2019 al een model beschikbaar stellen.
- Goed voorstel, vraagt wel meer administratie rond iWmo start en einde zorg berichten.
- Vast tarief is goede optie, dat voorkomt afkeuring van facturen door onjuiste tarieven.
- Vaste tarieven per code is prima, maar liefst geen duizenden productcodes, liefst één code per resultaatgebied-intensiteitscombinatie.
- Liefst geen rekenregels meer, dat compliceert de administratie enorm.
- Graag van de gemeente dan tijdig een 'afsprakenkaart' met alle productcodes in excel.
- Voor sommige aanbieders is alles nieuw rond iWmo omdat er voorheen alleen een subsidie was.
- De gemeente Westland geeft beschikkingen met een open einde; bij de jaarlijkse evaluaties wordt eventueel een einddatum gegeven.
- Denk ook aan duidelijke kaders en heldere omschrijvingen van de productcodes.
- Bij stapeling van producten graag meerdere codes afgeven, zoals bijvoorbeeld: HH01A04 en BG02A01.

2. Hoe staat u als aanbieder tegenover de eventuele overschakeling op maanddeclaraties in plaats van declaraties per 4 wekelijkse CAK periodes? Is een overschakeling per 2020 haalbaar en zo ja, onder welke voorwaarden?

- Is een erg goed idee, mist er voldoende tijd is om het in de systemen te regelen.
- De H4 gemeenten zijn bij de laatste aanbesteding juist van maanden naar 4 weken gegaan, maar heeft het daarna terug willen draaien, hetgeen niet gelukt is.
- Per maand heeft de voorkeur. Wat zijn de uitgangspunten van de vergoeding bij een start zorg gedurende de maand? Leg dat ook goed vast.
- Is haalbaar, maar hoe om te gaan met 30 en 31 december 2019, als CAK periode 13 is geëindigd en het nieuwe jaar nog niet begonnen is?
- Sommige aanbieders geven aan de overschakeling naar maanddeclaraties nog niet goed te kunnen overzien.
- Hoe om te gaan met inzet van uren in de maand februari ten opzichte van januari?
- Verantwoording en financiële verslaglegging worden makkelijker.
- 4 weken declaraties lopen nu ook goed, graag alleen wijzigen als het geen fricties in de uitvoering geeft.
- WLZ facturatie is ook per maand, dus als Wmo aansluit is dat overzichtelijk.
- Is het mogelijk dit voornemen af te stemmen met de H4, de H67 en de H10 (Jeugd)? Het liefst hanteren gemeenten deze dezelfde periode.
- Hoe om te gaan met MWA cliënten uit 2019 die overgaan naar 2020? Conversie naar één systematiek of 2 systemen naast elkaar?
- Maak een koppeling tussen CAK arrangement en factuurperiode (?)
- Fijn dat Gemeente Den Haag afgelopen jaar al is overgestapt van facturatie naar declaratie (geen creditregels meer).



3. Welke knelpunten ervaart u in de administratieve processen van de gemeente bij het iWmo berichtenverkeer? Wat is er nodig om die knelpunten weg te nemen?

- iWmo berichten komen soms te laat binnen (soms zelfs een jaar te laat), inplannen lukt dan niet, waardoor cliënten onnodig lang op ondersteuning moeten wachten. Handmatig invoeren startdatum kan ook, maar dat leidt tot problemen als startdata gemeente en aanbieder niet overeen komen.
- Tijd tussen aanmelding en iWmo 301 bericht duurt te lang.
- Wat is de rol van de casemanager bij het verwerken van de aanvraag? Staat daar een bepaalde termijn voor? In Amsterdam mag het maximaal 10 dagen duren.
- Het is vervelend als de gemeente in de loop van het jaar afspraken wijzigt, bijvoorbeeld de overgang van facturatie naar declaratie of de tijdseenheid.
- Toewijzingen komen vaak erg laat (en dus met terugwerkende kracht), dat geeft verwarring bij cliënten en aanbieders.
- Achterstand in toekenning MWA's bij de wijkteams.
- Eén productcode met het tarief in de omschrijving is erg onhandig.
- Laat inplannen van herbeoordelingsgesprekken geeft veel onzekerheden bij cliënten over continuïteit van de ondersteuning.
- Te lange doorlooptijden bij de start van de ondersteuning/zorg. De gemeente wijzigt de indeling soms terwijl de zorg al is opgestart zonder de zorgtoewijzing.
- Sneller werken bij verlengingen zou wenselijk zijn zodat verlenging later kan worden aangevraagd dan 13 (...) weken van tevoren.
- Zorg voor aansluitende indicaties als indicatie na herbeoordeling te laat wordt toegekend.
- De reden van afkeur in declaraties wordt vaak niet duidelijk doorgegeven waardoor het vaak een lange zoektocht is om de afkeur op te lossen.
- Soms worden berichten ingetrokken en komt er een heel nieuw bericht met nieuwe toewijzings-/beschikkingsnummers zonder dat er iets gewijzigd is. Dit is niet wenselijk omdat dit veel administratieve lasten met zich meebrengt.
- Als er huishoudelijke hulp wordt geleverd en de cliënt komt te overlijden dan mogen we nog een aantal weken zorg leveren aan de partner van de overleden cliënt. We moeten deze zorg registreren op de overleden cliënt zelf maar dat levert problemen op bij de aanlevering van de gegevens bij het CAK. De cliënt is immers overleden. Het zou mooi zijn als we meteen een beschikking voor de partner krijgen voor de weken dat we nog mogen leveren. Dit zou een hoop problemen oplossen.

4. Heeft u verder nog suggesties voor verbetering van de administratieve processen met de gemeente?

- Informatie over wijzigingen in administratieve processen moet sneller verlopen.
- Beschikking afgeven en zorg starten loopt vaak niet parallel, ook omdat de bevoegdheid van casemanagers niet helder is.
- Gemeente moet sneller na ontvangst van het ondersteuningsplan een iWmo bericht sturen. Gaat wel beter, maar soms zit er 6 weken tussen.
- Richt de wijzigingen richting MWA 2020 goed in en plan zorgvuldig. Op dit moment hebben we zelfs nog MVO cliënten.
- Bij PGB: zorgovereenkomsten sneller doorsturen naar de SVB, zodat aanbieders eerder kunnen declareren.



Den Haag

- Graag het format van het ondersteuningsplan zo vrij mogelijk laten zodat het kan aansluiten bij de formats die aanbieders gebruiken.
- Minder bureaucratie in toegangsprocessen en betere aansluiting op ketenprocessen.
- De gemeente kijkt naar de 305- (start zorg) en 307 (einde zorg) berichten om te beoordelen of de declaratie binnen deze start- en einddatum valt. De aanbieder hanteert hierdoor dus ook niet de daadwerkelijk startdatum in het 305-bericht omdat we hier mee risico lopen om de declaratie niet geaccepteerd te krijgen. Dit is echter niet conform de landelijke standaarden. De 305 en 307 berichten zijn regie-berichten en dienen als extra informatie naar de gemeente toe. In de standaarden is letterlijk vastgelegd dat zij n.a.v. deze berichten geen declaratieberichten mogen beoordelen.

TAFEL 4 KPI's EN MONITORING

Inleiding

De gemeente wil gedurende looptijd van de overeenkomst aanbieder(s) actief monitoren en sturen op een aantal vastgestelde kwaliteitsonderwerpen met bijbehorende KPI's. In het kader van de aanbesteding MWA 2020 zijn er nieuwe (concept) KPI's opgesteld. Hieronder vindt u de reacties op de concept KPI's.

Kijk naar het aantal KPI's

- Beperk waar mogelijk het aantal KPI's in verband met werkbelasting bij aanbieders.
- Schrap daarom eventueel KPI 1 (ondersteuningsplan binnen 10 werkdagen na advies ingediend), 3 (snelheid van declareren) en 4 (juistheid van declareren).
- Combineer waar mogelijk KPI 5 (uitstroom) en KPI 6 (afschaling).

Randvoorwaarden voor het behalen van KPI's

Het kunnen behalen van een aantal KPI's is afhankelijk van meerdere factoren. Denk daarbij aan:

- De complexe doelgroep.
- De (agenda technische) beschikbaarheid van alle partijen (cliënt, aanbieder en gemeente).
- Doorlooptijden/wachttijden bij gemeente Den Haag.
- Beschikbaarheid van woningen.
- Samenwerking met betrokken ketenpartners.
- Samenwerking met andere aanbieders.
- Bij meerdere KPI's heeft de gemeente zelf ook een belangrijke rol. Zo is het resultaat bij uitstroom en afschaling niet alleen afhankelijk van de aanbieder maar ook van de besluitvorming door de gemeente.
- Bij het formuleren van KPI's moeten uitsluitingsgronden worden opgenomen.

GAS scoregesprekken

Evalueer en verbeter het GAS instrument. Verbeterpunten:



Den Haag

- Veel gesprekken worden nu gevoerd door aanbieder en cliënt in plaats van een driegesprek met de casemanager erbij.
- Niet alle gemeentelijke casemanagers zijn ingewerkt op de GAS methodiek.
- De taak van het invoeren van de GAS resultaten zou in het kader van onafhankelijkheid en tijdbelasting bij de gemeente moeten liggen.
- Het plannen van de gesprekken kost de aanbieders nu teveel tijd.

Cliëntervaring

- Cliëntervaring is subjectief dus lastig te interpreteren. Het moet niet doorslaggevend zijn en in breder kader worden gezien.
- Belangrijke KPI maar moeilijk SMART te maken.
- Kijk kritisch naar wat er aan onderzoek bij de aanbieder wordt uitgevraagd.
- Mogelijkheid gezien om een vraag over tevredenheid te koppelen aan het GAS gesprek.

Tot slot

- Werken met KPI's is goed, werken met normen moet wel afhankelijk zijn van de contractuele gevolgen daarvan.
- Voorkom een afrekencultuur richting aanbieders, focus op het goede gesprek.
- Houdt rekening met de actuele arbeidsmarktsituatie waardoor ongewenste wachtlijsten ontstaan.

TAFEL 5 OVERGANGSREGELING MWA 2020

Inleiding

Om verscheidende redenen, zoals de uitbreiding van het MWA met beschermd wonen, delen van de maatschappelijke opvang en de toegang voor jeugdigen van 16-23 jaar per 1 januari 2020, en daarbij de toegang tot de WLZ en de overheveling van BW naar de regiogemeenten per 1 januari 2021, is het nodig om voor sommige cliënten een overgangsregeling van 1 jaar te hanteren. Deze overgangsregeling zal onderdeel worden van de aanbestedingsleidraad MWA 2020. Aan deze tafel geven we een toelichting en vernemen we graag uw reactie op de inhoud en administratieve haalbaarheid.

Administratie en uitgangspunten overgangsregeling

- **Waarom wordt er niet gekozen voor half subsidieregeling en half contract?**

Dat zou de uitvoering en de administratie erg ingewikkeld en bewerkelijk maken, bijvoorbeeld op het gebied van een dubbele verantwoording.

- **Wanneer en hoe kan er vanuit de overgangsregeling gedeclareerd worden?**

De overgangsregeling gaat per januari 2020 in, er zal dus ook vanaf de eerste periode van 2020 gedeclareerd kunnen worden. Aanbieders en gemeente moeten hun systemen hiervoor tijdig ingericht hebben.



- **Op welk moment moeten aanbieders de cliëntgegevens doorgeven aan de gemeente?**

Voor sommige cliëntgroepen heeft de gemeente niet (volledig) in beeld welke cliënten het precies zijn, hiervoor moeten aanbieders in de laatste maanden van 2019 gegevens aanleveren. Op 1 januari 2020 moet dit in beeld zijn en moet er door aanbieders gedeclareerd kunnen worden op cliëntniveau.

- **Is het voor aanbieders noodzakelijk om voor het overgangsjaar een onderaannesteding aan te gaan als zij niet mee willen dingen in de aanbesteding maar nog wel voor een kleine groep cliënten ondersteuning leveren die vermoedelijk vanaf 2021 onder de Wlz vallen (en dus niet meer onder de Wmo)? Dit is niet handig en kost veel inspanning, bijv. op administratief vlak. Is het niet mogelijk om hier nog een jaar subsidie voor te geven?**

Dit wordt meegewogen in de keuzes binnen deze aanbesteding.

- **Is er geen onderaannemerschap tussen aanbieders meer mogelijk binnen de nieuwe aanbesteding?**

Onderaannemen mag nog wel, maar onder bepaalde voorwaarden. Wel is de verwachting dat er minder onderaanneming nodig is, omdat er een andere verdeling van percelen is.

Herindicatie / beschikking

- **Heeft de gemeente de expertise om toegang BW te regelen?**

Ja, per 1 april 2019 is er een team van specialisten BW gestart met de uitvoering van de toegang voor beschermd wonen. De expertise en kennis is al in huis gehaald en dit draagt bij aan de voorbereiding op 2020. .

- **Binnen hoeveel tijd wordt er gedurende de overgangsregeling opnieuw geïndiceerd?**

Cliënten worden in de loop van 2020 gesproken, waarbij er rekening wordt gehouden met de datum van afloop van de huidige beschikking. Cliënten van wie beschikking eerder afloopt komen eerder aan de beurt, aansluitend op de reguliere herbeoordeling. Het streven is dat op 1 januari 2021 alle cliënten naar de MWA overgeheveld zijn.

- **Krijgen cliënten een nieuwe beschikking als zij onder de overgangsregeling komen te vallen? M.a.w. welke informatie/ belasting is er voor de cliënt bij deze administratieve overzetting?**

Streven is om cliënten zo min mogelijk te belasten. In het bijzonder voor cliënten met overgangsrecht, voor regiocliënten en (waar mogelijk) voor cliënten die



hoogstwaarschijnlijk naar de Wlz gaan. Deze zullen in principe het hele jaar onder de overgangsregeling vallen.

Daarnaast zijn we aan het inventariseren of we bijv. in gezamenlijkheid met het CiZ (indicatiesteller Wlz) kunnen optreden richting 2021.

- **Is er herindicatie met terugwerkende kracht mogelijk?**

De huidige werkwijze is dat een herbeoordeling aansluit op de vorige beschikking als deze tijdig is aangevraagd. De gemeente en de aanvrager zijn gehouden aan de termijnen zoals deze in de Wmo 2015 zijn opgenomen.

- **Wordt de duur van de beschikkingen beschermd wonen langer?**

Nee, dat is niet verwachting. De minimale en maximale duur van een beschikking is vastgelegd in de verordening van de gemeente.

Kostprijs / tarieven

- **Op basis waarvan wordt het overgangstarief bepaald? Is er een doelgroepanalyse gemaakt aan de hand van de huidige populatie?**

Het huidige idee is dat er 3 overgangstarieven zullen zijn: voor BW, voor MO en voor jeugd. Het overgangstarief wordt afgeleid van de huidige subsidiebepalingen.

- **Wanneer zijn de tarieven bekend?**

Bij het publiceren van de aanbestedingsdocumenten.

- **Hoe ziet het proces er na het vaststellen van het overgangstarief eruit?**

Dat staat beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

- **Welke looptijd geldt er voor het overgangstarief?**

Dat tarief geldt tot het moment waarop er een nieuwe beschikking binnen MWA 2020 wordt afgegeven. Voor de cliënten die onder overgangsrecht vallen is dit bijv. een jaar omdat het overgangsrecht verlengd is tot 1 jan 2021.

- **Wordt de overgang van overgangstarief naar maatwerk per aanbieder uitgevoerd? Zorgt dat niet voor (financieel) ongelijke situaties tussen aanbieders?**

Nee, die overgang vindt per cliënt plaats op het moment dat er een nieuwe beschikking wordt afgegeven en leidt dus niet tot ongelijke situaties tussen aanbieders.

- **Als de cliënten die naar de Wlz gaan de zwaarste groep vormen en het hele jaar in het overgangstarief zitten is dat dan niet onevenwichtig voor aanbieders?**

Landelijk verschillen de meningen of de cliënten die overgaan naar de Wlz per definitie intensievere begeleiding nodig hebben, vergeleken met de cliënten die in de Wmo blijven.



Den Haag

Overig

- Suggestie; organiseer dit najaar een grote bijeenkomst over verschillende aspecten van de implementatie waar gemeente en aanbieders mee te maken krijgen, bijv. op het gebied van administratieve processen.

Dit is een goede suggestie die zeker wordt meegenomen richting het implementatieteam.