

Verslag Werksessie OAD 'cliëntproces' , Tilburg 22 juni 2022

Woensdag 22 juni was de gezamenlijke aftrap om OAD verder vorm te geven. Dit was de eerste werksessie uit drie, met als meest centrale thema cliëntproces.

Rob van Bladel, manager KikMaat heette iedereen welkom en verzorgde het centrale programma in de rol van dagvoorzitter.

Als inleiding werd iedereen bijgepraat op het proces tot nu toe. Het product 'OAD' is vanuit de regio hart van Brabant inbesteed bij de Diamant-groep en deze vertaalt op haar beurt de inbesteding door naar een aanbesteding richting de zorgaanbieders. Het onderdeel van de Diamant-groep, dat de ontwikkelopgave binnen OAD met de zorgaanbieders vorm gaat geven is KikMaat.

Op 1 september komt de aanbesteding online via Tendered en worden zorgaanbieders uitgenodigd in te schrijven op de OAD- opdracht. In totaal zullen er voorafgaand drie werksessies gehouden worden, waarbij in de laatste werksessie ook aandacht komt en een laatste ondersteuning geboden kan worden voor het invullen van de aanbesteding. We spraken namelijk ook af dat we een *'hoe doe ik mee aan een Europese aanbesteding'*-workshop zullen verzorgen in de weken voorafgaand aan 1 september waar geïnteresseerde zorgpartijen zich voor kunnen opgeven. Hierover volgt separate nadere communicatie (ook via Tendered).

Na de inleiding werd de centrale vraag gesteld 'welke vragen leven er momenteel ?

Er werd een vraag gesteld over het overgangsrecht en hoe dit in de praktijk tot uiting zal komen. Het overgangsrecht is gewoon van toepassing en lopende indiceringen kunnen worden uitgediend. Ook kan in individuele, uitzonderlijke gevallen worden besloten een verlenging af te spreken met een partij die niet heeft ingeschreven dan wel niet geselecteerd is in de aanbesteding, wanneer hiervoor zwaarwegende argumenten aan te wijzen zijn vanuit de belangen van de cliënt.

Er werd een vraag gesteld over de opbouw van de tarieven en of hier al meer over bekend was. Deze vraag is geparkeerd en wordt in de volgende werksessie uitvoerig beantwoord, waarbij ook, gelijk aan de werkwijze in deze werksessie, om feedback van zorgpartners zal worden gevraagd. Daarbij werd door Rob benadrukt dat de uitleg van de tarievenstructuur en het onderliggend rekenmodel met de best mogelijke transparantie zal gebeuren waarbij het uitgangspunt is zoveel mogelijk zorggeld daadwerkelijk aan te wenden voor de cliënt.

We gaan verder met de presentatie en het spoorboekje van de ontwikkelroutes wordt gepresenteerd. Belangrijke punten hieruit zijn;

De klant krijgt het beste product van de beste aanbieder in de regio gedurende de tijd dat hij of zij het nodig heeft. Ontwikkelroutes betekent simpel switchen voor de klant. De regierol vanuit KikMaat gaat de zorgaanbieder ontlasten op het gebied van traploos schakelen tussen aanbieders en plekken en de administratie die alle regelingen met zich meebrengt.

Bij de slide van het simpel switchen ontstaat een positieve discussie of activeringsgerichte dagbesteding tot OAD behoort. De uitkomst van deze discussie is dat alles wat geen opvanggerichte dagbesteding omvat onder OAD begrepen moet worden. Niettemin zijn we mede naar aanleiding van deze feedback doende een scherpe definitie op papier aan het zetten wat verstaan moet worden onder 'dagbesteding' en 'arbeidsmatige dagbesteding' om aldus meer grip te laten ontstaan zowel bij de Toegang, als bij DG en de zorgpartners. Ook hier wordt de samenwerking gezocht in het maken van deze definities met zorgpartners zodat we bij dit aanvullende voorstel we samen 'de bal in één keer goed weten te raken'.

Vervolgens wordt nogmaals de essentie van de ontwikkelopdracht uitgelegd en benadrukt dat dit een gezamenlijke opdracht is tussen zorgaanbieders, Diamant-groep en gemeente. Uiteindelijk willen we ook in dit proces groeien en zullen er afgevaardigden vanuit deze partijen zitting nemen aan de ontwikkeltafels om het product verder door te ontwikkelen. Ook in de te ontwerpen governancestructuur gaan we uit van de driehoek 'gemeenten' – 'zorgpartners' – 'KikMaat/Diamant-groep'.

Na een kleine pauze gaan we door met het interactieve gedeelte, waarbij er inzicht wordt verkregen, welke vragen er nog leven en aan welke partij deze gericht zijn. Er worden drie groepen gemaakt en dit leverde de volgende vragen op:

Aan de gemeente:

| Vraag | Antwoord |
|---|--|
| Hoe wordt de prijs bepaald ? | Er wordt momenteel hard gewerkt aan een businesscase, die in de volgende werksessie wordt gepresenteerd. |
| Hoe gaat de gemeente zorgen dat er niemand tussen wal en schip belandt ? | Door bij de toegang een heldere procedure te hanteren zodat altijd duidelijk is welk product op een inwoner van toepassing is. Vb: alles dat geen opvanggerichte dagbesteding omvat, valt onder OAD. Hier moeten ook de aangescherpte definities voor meer helderheid en grip gaan zorgen (zie boven). |
| Stel je voor, mijn plek is best passend, maar ik heb niet meegedaan met de aanbesteding, kan die dan toch bij mij komen ? | Dat kan in uitzonderlijke gevallen inderdaad en daarbij is het zwaarwegende klantbelang doorslaggevend. |
| Gaan mens trajecten onder OAD vallen ? | Nee, dit is een ander traject met een andere opdracht vanuit het sociaal domein. |
| Hoe vinden kandidaten de weg naar OAD of ander participatie producten. | De kandidaten melden zich bij de toegang, tevens kan er ook altijd contact gezocht worden met KikMaat, die over alle kennis en kunde beschikt om uitleg te geven over de verschillende producten en procedures. |

Aan KikMaat:

Vraag

Antwoord

| | |
|---|---|
| Wie is onze reisleader ? | De reisleader is de trajectbegeleider vanuit KikMaat, deze is overkoepelend betrokken bij de ontwikkelstappen van de klant. . Deze treedt dus nadrukkelijk niet in de schoenen van de begeleider van de zorgpartner. |
| Hoe wordt de expertise georganiseerd ? | De expertise zit binnen de samenwerking bij alle partijen. De zorgaanbieders brengen expertise in bij bijvoorbeeld de uitvoering van het ontwikkeltraject en KikMaat bij het voeren van de regie op het ontwikkeltraject en de gemeente bij bijvoorbeeld het bewaken van de kwaliteit en resultaten van het totale product OAD. |
| Wie bepaalt binnen het traploos schakelen wanneer het tijd is voor een stapje op de ladder of juist terug ? | Dit zal vanuit een gezamenlijke insteek gaan (zorgpartner + KikMaat) en zal worden vastgelegd in het integrale plan van aanpak. |
| Hoe ziet de ondersteuning van de Diamant eruit ? | Dit komt terug in de volgende werksessie waarbij we dieper ingaan op de businesscase. |
| Volgens welke maatstaven wordt het switchen tussen aanbieders vorm gegeven ? | Het gaat niet om het switchen persé; wanneer een volgende ontwikkelstap kan worden gezet binnen de muren van eenzelfde aanbieder dan is er weinig reden voor switchen. De mogelijkheden, belangstelling en het verzilverde potentieel van de cliënt is leidend. Het is een opgave voor ons allemaal het oog gericht te houden op het belang van de klant, zijn mogelijkheden op het zetten van ontwikkelstappen waarbij de mogelijkheden van de totale keten, het totale netwerk centraal staan en dus niet de 'toevallige opties' die binnen de eigen muren bestaan. |
| Indien deelnemers zelf binnenlopen bij een aanbieder, hoe is dan de volgorde ? | Deelnemers zullen naar de toegang verwezen worden en vanuit hier wordt gekeken of een kandidaat in aanmerking komt voor het product OAD. |
| Hoe ziet de rolverdeling eruit tussen zorgaanbieders en Diamant-groep ? | Zorgaanbieders voeren het ontwikkeltraject uit door het bieden van de beste plek en bijbehorende begeleiding op dat moment, voor zolang de klant het nodig heeft. KikMaat voert de regie op de ontwikkeling en stelt samen met de zorgaanbieder een integraal plan van aanpak op en zorgt voor de monitoring en rapportage richting de gemeente. |
| Hoe ga je in beeld brengen wat het aanbod is ? | Door persoonlijk in gesprek te gaan met zorgaanbieders en we hebben natuurlijk via het 'huiswerk' hiervoor samen een eerste stap gezet. |

| | |
|---|---|
| <p>Heeft Diamant-groep een beeld bij de intake fase ?</p> | <p>Het is de bedoeling dat de Toegang bij een vermoeden van potentieel op het zetten van ontwikkelstappen van cliënten binnen de doelgroep, direct door verwijst naar KikMaat. KikMaat stelt samen met de zorgaanbieder een integraal plan van aanpak op; dit moet immers vanuit beide perspectieven worden opgesteld. Het plan van aanpak is dan tevens de beschikking. We stellen ons voor dat in een x aantal gevallen een langere periode van oriëntatie nodig is, al dan niet i.c.m. met praktijkdiagnostiek, om tot een goed onderbouwd plan van aanpak te komen. Ook in die gevallen geven we dat vorm in hechte samenwerking met zorgpartners en, althans dat zijn we nu aan het onderzoeken, ook in samenwerking met het Praktijkdiagnose Centrum van de gemeente Tilburg.</p> |
|---|---|

Aan de zorgaanbieders :

Vraag

Antwoord

| | |
|--|---|
| <p>Hoe zien jullie de communicatie, samenwerking en expertise verdeling onderling tussen de zorgaanbieders ?</p> | <p>Dit hele concept slaagt alléén wanneer we als gelijkwaardige kennispartners naar mekaar optreden. Daarbij hebben we wel verschillende rollen: de zorgpartners richten zich op de ontwikkeling van cliënten waarbij KikMaat vooral de regie op zich neemt en de ontwikkelstappen op hoofdlijnen volgt. KikMaat zal, zeker in het begin, de verkeersleider zijn ten aanzien van communicatie en samenwerking.</p> |
| <p>Hoe leren we elkaar en elkaars producten kennen ?</p> | <p>Ook hier heeft KikMaat een positie in te pakken. Naast het kennen van elkaars producten is het via de in te richten innovatietafels ook zaak dat we stappen zetten in het optimaliseren van professionaliteit en gebruikte methodiek alsmede de vormgeving van de ontwikkelroutes zélf.</p> |
| <p>Hoe gaan we elkaar vinden in het traploos schakelen ?</p> | <p>Dat gebeurt tussen de begeleider van de zorgpartner en de trajectconsulent van KikMaat. Die zijn in gesprek over het halen van de doelen in het plan van aanpak afgesproken en komen samen tot de afweging dat het tijd is voor het zetten van een volgende stap die dan mogelijk binnen die zorgpartner kan plaatsvinden of waarbij overstap noodzakelijk blijkt naar een andere zorgpartij die beter kan aansluiten op de mogelijkheden en belangstelling van de cliënt.</p> |

| | |
|---|--|
| Hoe stemmen we het aanbod op elkaar af ? | We hebben nu een start gemaakt met het in kaart brengen van het aanbod. We zoeken naar een vorm (infographic?) die dit aanbod makkelijk ontsluit voor belanghebbenden. |
| Hoe halen we dubbelingen uit het aanbod ? | We hebben nu een start gemaakt met het in kaart brengen van het aanbod. We zoeken naar een vorm (infographic?) die dit aanbod makkelijk ontsluit voor belanghebbenden. |

De workshop leverde een heleboel waardevolle informatie op, de meeste vragen konden direct beantwoord worden.

Na een korte pauze gingen we door naar het cliëntproces. Jos Groenendaal presenteerde een prototype van een klantreis, uitgesplitst naar de oriëntatiefase en de uitvoeringsfase. Hierna gingen we in drie groepen weer uiteen en werd er feedback gegeven op deze klantreis d.m.v. de engel-bengel methode. De engelen gaven aan wat er goed aan het voorstel was en de bengels gaven aan wat er niet goed was aan het voorstel. Uiteindelijk gaf de gehele groep uiteindelijk aan wat eventueel de oplossing zou moeten zijn.

Groep 1

Engel

Bengel

| | |
|--|--|
| Beter overzicht van aanbod | Inrichting van berichtenverkeer omslachtig. |
| Meer gericht op doorontwikkeling. | Overdracht tussen twee partijen op dezelfde casus. |
| Eigen organisatie belang minder voorop, Client voorop. | Personeel wordt gekaapt bij elkaar. |
| Effectiever gebruik van dagbestedingsplekken. | |
| Beperken van dubbelingen. | |

Oplossing

| |
|--|
| KikMaat moet gaan werken met Vecozo. |
| Minimale monitoring en lichtgewicht governance. |
| Werken met Zilver. |
| Client zelf toegang verlenen om in te loggen binnen het systeem. |

Groep 2

Engel

Bengel

| | |
|---|--|
| Herindicatie wordt een doorlopend proces. | Het koppelen van systemen Afas-Vecoza wordt problematisch. |
| Goed kunnen kiezen uit een breed aanbod. | Bureaucratie. |
| Aansluiten op vraag vanuit de klant. | Administratief proces wordt ingewikkelder. |
| Samen goed in gesprek zijn. | |

Oplossing

| |
|--|
| Indien bekende klant in de zorg dan doet de toegang alleen een check en geen nieuw gesprek. |
| Bekende leidinggevende uit de zorg doet warme overdracht bij een klant wanneer deze een ontwikkelstap zet. |
| Evaluatie zorg en werk wordt uitgevoerd door KikMaat. |

Groep 3

Engel

Bengel

| | |
|---|---|
| Het proces wordt soepeler, de klant wordt niet belast met rompslomp. | Zijn er koppelingen te maken tussen de systemen ? |
| Iemand vanuit extern kijkt mee of een klant nog verder kan ontwikkelen. | Kan de toegang integraal indiceren ? |
| Durven mixen zorgt voor meer klantgerichtheid. | Waar vindt de verantwoording van het zorgcomponent plaats ? |
| Breder aanbod voor cliënten. | |
| Samenwerking trajectbegeleiders zorgt voor professionalisering. | |
| Er valt gezondheidswinst te behalen hierdoor. | |

Oplossing

| |
|--|
| Kan de trajectbegeleider van KikMaat in dienst zijn bij de zorgaanbieder ? |
|--|

Twee centrale vraagstukken die we hier uit willen halen in dit verslag:

1. Administratief proces en inzet Vecozo

Dit is een zwaarwegend issue en dat hebben we goed in de oren geknoopt. Ondertussen is voor ons duidelijk dat we als Diamant-groep, ook via de GR, niet kunnen beschikken over Vecozo. Dat kan ook de gemeente niet want die laden hun data via het Gemeentelijk Gegevens Kantoor (GGK) in Vecozo. We zijn nu doende om te bezien wat nodig is om het proces zoals dat nu is ingericht door de gemeenten, kan worden overgenomen door KikMaat waarbij aangetekend dat we andere informatie-eisen te stellen hebben aan de nieuwe manier van werken bij OAD. We zijn bezig op zeer korte termijn een overleg te plannen, wederom in de driehoek zorgpartners – gemeenten en KikMaat met mensen die ruim voldoende inzicht hebben in de bestaande processen en onderliggende systeemoplossingen om dit uiteindelijk op een meer acceptabele manier voor iedereen in te richten.

2. We staan positief tegenover het overnemen, detacheren of anderszins lenen van elkaar personeel. Zo lossen we niet alleen mekaars problemen op maar combineren op een handige manier elkaars kennis en expertise.

Mede door het enthousiasme en de goede input van alle deelnemers hadden we weinig tijd over om het gehele programma uit te rollen. Hierdoor is de laatste opdracht meegegeven als huiswerk en zal deze besproken worden in de volgende werksessie van 6 juli aanstaande. Deze opdracht staat in het teken van 'de doelgroep'. Inmiddels is de huiswerkopdracht aan alle deelnemers via de mail verstuurd. Al met al hebben wij vanuit KikMaat een ontzettend goed gevoel over gehouden aan deze eerste werksessie en is er een goede basis gelegd voor verdere samenwerking. We kijken er erg naar uit om jullie allemaal weer te verwelkomen bij de volgende werksessie op 6 juli.

Tot dan!

Bijlage 1: Vormen van inschrijving.

Bijlage 1: Vormen van inschrijving

Zelfstandig

Aanbieders kunnen zich zelfstandig voor deze opdracht inschrijven, of gebruik maken van de kennis en expertise van andere aanbieders en gezamenlijk inschrijven voor de opdracht om beter invulling te geven aan de inhoud van de opdracht.

Samenwerkingsverband

Als een aanbieder zich niet zelfstandig inschrijft, dan schrijft deze zich voor ons in als een samenwerkingsverband. Een samenwerkingsverband kent in deze aanbestedingsprocedure verschillende gradaties, die we hieronder uitwerken. Wij hebben hierin geen voorkeur, het is aan de aanbieder om een keuze te maken in de wijze waarop deze zich wil inschrijven voor de procedure. U geeft in het UEA aan op welke wijze u een inschrijving indient.

Combinatie

Inschrijven als een combinatie betekent dat een aanbieder zich samen met (een) andere aanbieder(s) opwerpt als contractpartner. Elke aanbieder in de combinatie is hoofdelijk aansprakelijk voor uitvoering van de overeenkomst. Hoofdelijke aansprakelijkheid betekent dat alle leden individueel verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Leden van een samenwerkingsverband kunnen hier onderling afspraken over maken.

Mochten aanbieders zich inschrijven als een combinatie, dan mag de combinatie alle kennis en ervaring van alle deelnemers aan de combinatie inbrengen voor de opdracht. Dat wil zeggen, alle leden van de combinatie kunnen een beroep doen op elkaars draagkracht om aan de eisen te voldoen, tenzij anders beschreven. Alle leden van de combinatie dienen bij de inschrijving afzonderlijk een UEA in, door deze toe te voegen aan de gezamenlijke inschrijving.

Bij een inschrijving als een combinatie vragen wij het samenwerkingsverband om een penvoerder aan te wijzen. De penvoerder kunt u zien als een contactpersoon voor Diamant-groep, tijdens het aanbestedingsproces. De wijze waarop het penvoerderschap wordt vormgegeven is een besluit dat de combinatie zelf mag maken. Wij hebben hierin geen voorschrift of voorkeur. Er komt één contract tussen de contractpartner en Diamant-groep.

Overige leden van de combinatie hoeven geen inschrijving in te dienen. De inschrijving wordt eenmaal ingediend via het TenderNed account van de penvoerder. Verder is het zo dat leden van de combinatie niet ook nog zelfstandig, als hoofdaannemer of als lid van een (andere) combinatie mogen inschrijven voor het betreffende inkoopspoor/gebied. Een lid van een combinatie mag zich beschikbaar stellen als onderaannemer van een andere inschrijving (ook binnen hetzelfde inkoopspoor/gebied) zolang kan worden aangetoond dat de betreffende inschrijvingen onafhankelijk van elkaar zijn opgesteld. Tenslotte tellen we een inschrijving als een combinatie als één inschrijving. Ongeacht de omvang van de combinatie en de hoeveelheid aanbieders die hierin deelnemen. U kunt in een combinatie ook gebruik maken van onderaannemers, zie hiervoor het volgende kopje.

Hoofd- onderaannemersconstructie

Bij deze constructie schakelt de hoofdaanbieder voor de uitvoering van (een deel) van de opdracht een onderaannemer in. Het is niet nodig om de samenwerking te formaliseren in de vorm van bijvoorbeeld een overeenkomst. Hoe u vorm geeft aan de samenwerking is aan uzelf en uw onderaannemers.

Wel is het zo dat wij transparantie van u vragen ten aanzien van de inzet van onderaannemers. De aanbieder(s) die u voornemens bent in te zetten voor deze procedure moet u zoveel als mogelijk kenbaar maken bij uw inschrijving (door middel van het UEA deel II C en D). Een aanbieder kan door meerdere hoofdaanbidders worden ingezet als onderaannemer, zolang kan worden aangetoond dat de betreffende inschrijvingen onafhankelijk van elkaar zijn opgesteld.

Wij wijzen u erop dat de hoofdaanbieder volledig verantwoordelijk is en hoofdelijk aansprakelijk is en blijft voor alle aspecten van de door de onderaannemer geleverde begeleiding/ondersteuning. Daaronder valt in ieder geval -doch niet uitsluitend- levering van kwalitatief verantwoorde ondersteuning op een rechtmatige en doelmatige wijze en de borging van continuïteit van de ondersteuning. Bij het, om wat voor reden dan ook, wegvallen van een onderaannemer, is gegadigde is hoofdaanbieder dan ook verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit van de ondersteuning.

We behouden ons het recht voor om bij vermoeden van ernstige tekortkoming bij een onderaannemer zelfstandig onderzoek te doen naar naleving van de overeenkomst en relevante wet- en regelgeving. De aanbieder wordt hierover vooraf geïnformeerd.

De hoofdaannemer meldt zich aan voor de aanbesteding. Onderaannemers hoeven geen inschrijving in te dienen. Verder is het zo dat hoofdaannemers niet ook nog zelfstandig, nogmaals als hoofdaannemer of als lid van een combinatie mogen inschrijven voor het betreffende inkoopspoor/gebied. Een hoofdaannemer mag zich beschikbaar stellen als onderaannemer van een andere inschrijving (ook binnen hetzelfde inkoopspoor/gebied), zolang kan worden aangetoond dat de betreffende inschrijvingen onafhankelijk van elkaar zijn opgesteld. Alle onderaannemers dienen bij de inschrijving afzonderlijk een UEA in, door deze toe te voegen aan de gezamenlijke inschrijving.