

Overzicht wijzigingsvoorstellen dialoogsessie 1 Wmo

Doel dialoogsessie:

1. Bespreken wijzigingsvoorstellen dialoogsessie 1
2. Bespreken productenboek en innovatie-agenda

1. Bespreken wijzigingsvoorstellen dialoogsessie 1

Hieronder zijn de bespreekpunten opgenomen die naar voren zijn gekomen bij het fysieke overleg en vanuit de digitale deelnemers bij de bespreking van de wijzigingsvoorstellen uit dialoogsessie 1. De wijzigingsvoorstellen zijn opgenomen in de bijgevoegde bijlage.

Bespreekpunten:

No-show

Bij dagbesteding/groepsbegeleiding passen we een correctie toe van 5% op de groepsgrootte vanwege no show. Concreet betekent dit dat we bij een groepsgrootte van gemiddeld 10 cliënten per begeleider, het tarief berekenen met een groepsgrootte van 9,5 cliënten per begeleider.

Voor de concepttarieven voor het product begeleiding individueel complex voor zowel de Wmo als Jeugd wordt in de productiviteit van de medewerkers voor 3 % rekening gehouden met no-show. Omdat no-show onderdeel uitmaakt van de dagelijkse praktijk en tot productieverlies leidt. En omdat no-show onlosmakelijk verbonden is aan de problematiek van kwetsbare inwoners die aanbieders ondersteunen. Dit omdat bij deze producten sprake is van regieverlies door de cliënt en hierdoor no-show veelvuldig voorkomt.

Daarnaast is het zo dat direct cliëntgebonden tijd besteedt aan de no-show wel declarabel is.

Advies:

Zin "Direct cliëntgebonden tijd besteedt aan de no-show wel declarabel is" toevoegen aan artikel no show. Direct cliëntgebonden tijd is tijd dat in aanwezigheid met de cliënt wordt ingevuld. Bij no-show betreft dit bijvoorbeeld een telefoongesprek met de cliënt om de reden van no-show te achterhalen.

SROI

1.21.1 SROI (te grote stap van geen SROI naar 5 % en resultaatsverplichting). Graag toevoegen omzetrempel aan artikel zoals opgenomen in de nota van inlichtingen.

Advies:

De omzetrempel van 250.000,- euro wordt opgenomen in het artikel. We houden vast aan het percentage van 5 % en de resultaatsverplichting, omdat gemeenten van mening zijn dat 5 % een redelijk percentage is en er voldoende maatwerk mogelijk is binnen de SROI-aanpak.

Na een jaar of twee jaren evalueren en op basis van de uitkomsten overwegen om dit percentage alsnog aan te passen als blijkt dat dit voor aanbieders niet haalbaar blijkt te zijn.

Actie 1: Bovenstaande bespreekpunten komen terug op de agenda van de derde dialoogsessie.

Bijlage voorgestelde wijzigingen in inkoopovereenkomst uit dialoogsessie 1

Tijdens de dialoogsessie jeugdhulp zijn wijzigingsvoorstellen doorgevoerd op verzoek van aanbieders voortkomend uit de jeugdhulpdialoogsessies.

- a. 1.18 de wens is uitgesproken om de term cliënttevredenheid te vervangen door cliëntervaring. Aanbieders zijn al verplicht om informatie te delen met CBS. Op het onderdeel tevredenheid worden onderstaande drie onderdelen opgevraagd door CBS:
1. Tevredenheid van de cliënt over het nut/effect van de ondersteuning;
 2. De mate waarin de cliënt zonder hulp verder kan;

Omdat deze vragen ruimer zijn opgesteld dan enkel tevredenheid kan de term tevredenheid ook worden aangepast naar cliëntervaring.

Advies:

Cliënttevredenheid vervangen door cliëntervaring.

- b. 1.18.2 door onafhankelijk bureau (wat is de toegevoegde waarde/ CBS-cijfers worden ook aangeleverd).

Advies:

Het klopt inderdaad dat aanbieders via het CBS ook gegevens verplicht moeten aanleveren op postcodeniveau over cliënttevredenheid. Hiermee kan terecht de vraag gesteld worden wat de toegevoegde waarde om eens in de drie jaar een extern onderzoek te laten doen?

Advies: lid 2 uit dit artikel verwijderen.

- c. 1.18.3 meten tevredenheid naar afronding traject

Advies:

Laten staan zit voor overgrote deel standaard in bedrijfsvoering processen van de organisaties.

- d. 1.25 no show (prijsprikkel - inhoudelijke of financiële prikkel, component no show in integraal tarief, no show wel factureren voor specifieke doelgroep/dienstverlening), hoe 25.1 te lezen?

Advies:

Het uitgangspunt is dat een aanbieder de dienst krijgt betaald die geleverd is. Niet geleverd betekent in die zin dus ook geen facturatie en geen betaling. Wel mogen gemeenten hier aanvullende afspraken over maken.

De gemeenten blijven bij hun standpunt dat No-show alleen wordt betaald bij die producten waar no-show tot nadelige gevolgen leidt voor de aanbieder. No-show is voor deze producten als component meegenomen in het tarief.

Advies: Artikel 1.25.2 als volgt aanvullen.

Artikel 1.25.2 kan als volgt worden aangevuld ter verduidelijking:

De aanbieder mag de kosten die voortvloeien uit een no-show niet in rekening brengen aan de Gemeente, omdat no show is meegenomen in de berekening van het tarief. Waar no show niet in het tarief is meegenomen, komt deze voor rekening van de aanbieder. Direct cliëntgebonden tijd besteedt aan de no-show is wel declarabel.

Hoe artikel 25.1 te lezen?

1.25.1

*Van een **no-show** is sprake wanneer een cliënt zonder tijdige afmelding, dat wil zeggen 24 uur voor zijn of hun afspraak, niet verschijnen op een geplande afspraak.*

In lid 1 van artikel 25 is opgenomen wat we verstaan onder no show. Een cliënt moet zich tijdig afmelden voor een afspraak. Doet hij/zij dat 24 uur voordat de afspraak zou plaatsvinden dan zien we dat niet als no-show. Hij/zij heeft immers tijdig afgezegd. De organisatie heeft dan voldoende tijd om hierop te organiseren. Afzeggingen die binnen minder dan 24 uur worden afgezegd of afspraken waarbij de cliënt niet komt opdagen wordt dus gezien als niet tijdige afmeldingen en vallen onder no-show.

e. 1.28.2 verzoek tot wijziging

Advies:

Tekstueel aanpassen.

f. 3.20 – geen wederkerigheid mogelijk in beperking aansprakelijkheid, verzoek is om dan 16.1 Alg. Inkoopvoorwaarden VNG wel van toepassing te verklaren en /of uit te breiden.

Advies:

Niet wijzigingen omdat:

- Deze discussie wordt nu ook landelijk gevoerd. Op verzoek van aanbieders is bij het opstellen van de contractstandaarden juist het voorstel gedaan om artikel 16.1 van de Algemene inkoopvoorwaarden VNG niet van toepassing te verklaren omdat de bedragen die daar in de tabel benoemd staan, niet zijn te verzekeren. Als we dit nu wel van toepassing verklaren dan betekent dit dat we een disproportionele contractvoorwaarde opstellen. Dit kan dus niet.
- Wel vindt er nu landelijk een discussie plaats of de tabel uit artikel 16.1 algemene inkoopvoorwaarden VNG qua bedragen dienen te worden aangepast en dan deze tabel ook toe te voegen aan de contractstandaarden. Zodra er een wijziging wordt doorgevoerd in de contractstandaarden dan is deze wijziging ook op onze inkoopovereenkomst van toepassing. Dit hebben expliciet opgenomen.
- De bedrijfsaansprakelijk uit artikel 3.20 inkoopovereenkomst is ook niet onbeperkt. De beperking op deze aansprakelijkheid is geborgd in het BW hierin kan aansprakelijkheid worden gematigd.