

Onderwerp: AGENDA DIALOOGSESSIE 1 WMO	
Datum: 3 juni 2025	Auteur: Herma Hemmen

Datum: Dinsdag 3 juni 2025
Tijdstip: 15.00 uur tot 17.00 uur
Locatie: Raadszaal gemeentehuis Apeldoorn,

Digitaal aantal aanwezigen: ongeveer 65

1. Welkom en opening

Herma Hemmen heet iedereen in de zaal en online welkom.

2. Kennismaking

Rondje kennismaking.

3. Mededelingen

- De aanbieders die meeluisteren via Teams, kunnen meeluisteren, maar niet reageren in de chatfunctie.

- Voor de volgende twee dialoogtafels op resp. 17 juni en 1 juli: agendapunten kunnen steeds vooraf worden ingediend door aanbieders.

- Herma licht toe dat aanmeldingen in de kluis niet in behandeling kunnen worden genomen (dit is omdat we er niet in kunnen). Herma doet de oproep om nog eens goed te checken of je inmiddels een bevestiging van je aanmelding hebt gehad. Mocht je andere aanbieders kennen, geef hun dan ook dit advies.

Gegevens die in de kluis zijn, kunnen er niet meer worden uitgehaald, ook niet door de betreffende aanbieder zelf.

Het inschrijven is in de periode van 15-25 september. In deze periode kunnen ook nog niet eerder aangemelde organisaties zich alsnog aanmelden en inschrijven.

4. Toelichting op dialoogfase en inschrijffase

Aan de hand van de presentatie geeft Herma een toelichting op de dialoogfase en de inschrijffase. Ze geeft aan dat we de meest intensieve fase achter de rug hebben.

Herma licht toe hoe de selectie van de aanbieders voor deelname aan de dialoogtafels heeft plaatsgevonden. Ook na het vaststellen van de documenten blijft deze samenstelling bestaan. Na de definitieve inschrijving en beoordeling wordt opnieuw gekeken naar de samenstelling.

5. Bespreken wijzigingen in inkoopdocument

Herma neemt aan de hand van de presentatie de wijzigingen in het inkoopdocument door.

Een aanbieder heeft over het inkoopdocument een vraag ingediend, zie presentatie, dia 9:

'Wij willen graag weten of ik het goed lees, dat je als bestaande aanbieder maar 1 x per jaar jezelf kan aanmelden voor nieuw product bv dagbesteding. Wij zijn van plan om dit product in alle onze gebieden te gaan aanbieden. Wij leveren dat nu alleen bij Voorst en Nijmegen.'

Antwoord van Herma: ja, dat klopt, dat is 1 x per jaar.

Herma geeft aan dat het inkoopdocument voor alle gemeenten hetzelfde is.

6. Bespreken concept-inkoopovereenkomst Wmo

De inkoopovereenkomst is het belangrijkste document is.

De concept-inkoopovereenkomst bestaat uit drie delen. Zie presentatie, dia 10:

- Deel 1: Bepalingen die gelden tussen de Gemeente en alle aanbieders waarmee de Gemeente een overeenkomst sluit (artikelen uit contractstandaard 1.1 t/m 1.7)
- Deel 2: Bepalingen die gelden tussen de Gemeente en een individuele aanbieder waarmee de Gemeente een overeenkomst sluit
- Deel 3: Generieke bepalingen

De inkoopovereenkomst heeft een aantal bijlagen. Zie presentatie, dia 11:

- Bijlage 1 – aangepast concept-inkoopovereenkomst (zie rode tekst)
- Bijlage 2 – Nota's van inlichtingen
- Bijlage 3 – Deel II van de overeenkomst (n.v.t.)
- Bijlage 4
 - Bijlage 4.1: Inkoopdocument Wmo (aangepast zie rode tekst)
 - Bijlage 4.2: Productenboek
 - Bijlage 4.3: Model Algemene inkoopvoorwaarden
 - Bijlage 4.4: Inkoopstrategie Wmo
 - Bijlage 4.5: Overzicht producten en voorlopige tarieven 2026
 - Bijlage 4.6: De innovatie-agenda
 - Bijlage 4.7: Convenant SROI
 - Bijlage 5 - De aanmelding
 -

Herma noemt de wijzigingen in de concept-inkoopovereenkomst. Zie presentatie, dia 12:

- Pag. 11	Artikel 1.2	Bijlage Convenant SROI
- Pag. 19	Artikel 1.9 L	Kernwaarden
- Pag. 23	Artikel 1.15.6	Geheimhouding
- Pag. 24	Artikel 1.16	Privacy
- Pag. 25	Artikel 1.19	Cliëntervaringen
- Pag. 26	Artikel 1.20.6	Klachtenprocedure
	Artikel 1.21.1	SROI
- Pag. 30	Artikel 1.30	Tijdigheid declaraties
	Artikel 1.31	Aanvulling SAP

- Pag. 31 Artikel 1.32 *Afwijking Alg. Inkoopvoorwaarden bij opleggen boete*

7. Behandeling gestelde vragen

Als eerste bespreekt Herma een aantal artikelen en vragen over SROI. Zie ook presentatie, dia 13, 14 en 15:

Artikel 1.22.1 SROI

*De overeenkomst kent als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde 5% SROI van de (geraamde) opdrachtwaarde. Dit is een resultaatverplichting van toepassing op 5% van de totale opdrachtwaarde, van onderhavige opdracht over de hele contractperiode (incl. verlengingen excl. btw), aan te wenden voor Social Return. **De SROI-verplichting is niet van toepassing op aanbieders die minder dan € 250.000,- per jaar aan omzet heeft voor deze opdracht. (toezegging uit Nota van Inlichtingen moet nog worden aangepast).***

- Vraag aanbieder: 'Als potentiële aanbieder van zowel Jeugdhulp als WMO binnen de zorgregio Midden IJssel Oost Veluwe zou het voor ons fijn zijn, met het oog op contractmanagement en beheersbaarheid, dat de SROI percentages in beide contracten gelijk worden getrokken. Binnen de jeugdhulp wordt deze waarschijnlijk op 2,5% gezet, dus ons voorstel is om deze ook voor het WMO contract op 2,5% te zetten. Ook hierbij geldt de motivatie dat van 0 (in het vorige contract) naar 5% een hele grote stap in één keer is.'

Artikel 1.22.1 SROI

- Vraag aanbieder: 'In de nota van inlichtingen ronde 1 zien wij in het document in regel 120 dat er bij SROI wordt uitgegaan van 5% SROI bij een omzet van 250k per jaar. In de bijlage 1 aangepast 27 mei, staat echter dat 5% SROI van toepassing is op de totale opdrachtwaarde. Kan dit nog worden aangepast of hebben wij iets gemist in het proces?'

- Vraag aanbieder: 'Daarnaast vroegen wij ons af of wij per gemeente een contract ontvangen en of de omzet-eis van 250k bij SROI dan dus geldt per gemeente of dat dit voor de hele regio geldt. Sowieso zijn wij van mening dat 5% SROI waarde opeens wel veel is als je weinig zorg levert in de Regio. Kan hier zoals bij Jeugd het percentage van 2,5% worden overwogen door de Regio?'

- Vraag aanbieder: 'Wat ons betreft staat het onderdeel SROI niet duidelijk in de Overeenkomst. Er staat benoemd de uitvoeringsvoorwaarde 5% SROI van de opdrachtwaarde. In dit document is niet opgenomen dat er een omzetgrens van € 250.000,- wordt gehanteerd, dit wordt wel benoemd in de 1e nota van inlichtingen. Indien een gecontracteerde aanbieder minder dan € 250.000,- per jaar aan omzet heeft voor deze opdracht is daarmee SROI niet van toepassing. Wij zouden het op prijs stellen dat dit ook wordt benoemd in de overeenkomst. Zou dit punt op de agenda toegevoegd kunnen worden?'

Vanuit de aanbieders worden de volgende punten aangegeven:

- signalering om vooral kleine aanbieders te helpen en te adviseren.
- het is heel lastig is om aan de genoemde bedragen te komen.

Voor een aanbieder met een grote locatie is het makkelijker om de doelstelling te halen. De suggestie wordt gedaan om als aanbieders gezamenlijk de inspanningsverplichting te halen.

- moet de invulling daadwerkelijk in deze zorgregio plaatsvinden.
- aanbieders werken met publiek geld en dit geld vloeit sowieso terug in de maatschappij, en hiermee is de sector per definitie SROI.
- klopt het dat je binnen zes dagen een plan van aanpak op SROI moet indienen?

De aanwezige SROI-adviseurs lichten toe dat er heel veel mogelijkheden zijn om het in te vullen. De adviseurs denken graag mee, en ontzorgen de aanbieders volledig. De adviseur beaamt dat de genoemde termijn klopt. Na de gunning worden alle contracten in het systeem ingevoerd, en nemen de adviseurs contact op met de aanbieders en komen ze tot een gesprek met de aanbieder. Op papier zetten is overigens geen verplichting. Aanbieder die ook onder Beschermd Thuis valt, en daar ook SROI heeft, vraagt of het onder dit contract aanvullend kan zijn. De adviseur bevestigt dit. Een aanbieder geeft als tip om ook te kijken naar voorliggende voorzieningen. In het SROI-convenant is opgenomen dat er binnen zes dagen een plan van aanpak moet worden ingediend, maar hier wordt veel vrijheid gegeven. De SROI-adviseurs gaan met alle gecontracteerde partijen in overleg om tot een goede maatwerkaanpak te komen.

Toezegging:

Herma vat samen dat er veel maatwerk mogelijk is. Ze voegt toe dat we de SROI na een jaar gaan evalueren.

Ze stelt voor om dit onderwerp met de gemeenten te heroverwegen en eventueel met een wijzigingsvoorstel te komen. Hier komen we in Dialoogtafel 2 op terug.

De volgende vragen gaan over cliëntervaringen en cliënttevredenheid. Zie ook presentatie, dia 15:

Cliëntervaringen en cliënttevredenheid

Vraag over overeenkomst: Op blz. 25

- *'Vervalt het onderzoek om de drie jaar? En wordt dit alleen onderzoek bij afloop zorg? Hoe wordt dit gemonitord i.v.m. niet altijd mogelijk bij voortijdige opnamen over overlijden client.'*
- *'1.19.2 Na afloop van de dienstverlening meet de Aanbieder de tevredenheid/ervaring van de cliënt over de geleverde ondersteuning.'*
- *'1.19.2 De Aanbieder houdt minimaal eens per drie jaar een cliënt-ervaringsonderzoek via een onafhankelijk bureau of levert gegevens over tevredenheid aan volgens de werkafspraken van de Gemeente.'*
- *'Gaat over de in de overeenkomst staande punt 1.19.2 hier staat nu in het rood doorgestreept evaluatie iedere drie jaar, komt deze te vervallen? Komt daarvoor in de plaats indevaluatie? Dat is in HV soms lastige i.v.m. opname of overlijden cliënt.'*

Herma antwoordt dat bij overlijden cliënt het evident is dat de monitoring dan ophoudt. Verder licht ze toe dat art. 1.19.2 komt te vervallen.

Een aanbieder merkt op dat zij met het KIWA-keurmerk werken. Het voordeel daarvan is dat hun systeem de mogelijkheid biedt dat een andere partij ook kan inloggen, zoals een gemeente. Die kan er dan zelf informatie uithalen.

Vervolgens gaat Herma in op een aandachtspunt t.a.v. administratieve lasten, dat is ingediend door een aanbieder. Zie presentie, dia 16:

Beperking administratieve lasten

'Graag wil ik een agendapunt toevoegen aan de agenda en dat is de verlaging van de administratieve lasten voor zowel aanbieder als inkooporganisatie. Dit vraag ik vanuit het oogpunt van een inschrijving van de franchiseorganisatie waarbij elke vestiging administratieve lasten worden opgelegd die wij ze graag uit handen nemen, maar dit door regelgeving zeer moeilijk wordt gemaakt.

Daarnaast is het in zijn algemeenheid denk ik een belangrijk punt om te kijken hoe we kunnen werken op gerechtvaardigd vertrouwen in plaats van wantrouwen.'

Toezegging:

Herma geeft aan dat om de vraag goed te kunnen behandelen er meer specificaties en context vanuit de aanbieder nodig is. Dit punt komt daarom terug in Dialoogtafel 2.

Een aanbieder stelt voor om van dit onderwerp een doorontwikkelpunt van te maken.

De volgende vraag gaat over de ontwikkeling naar groepsbegeleiding.

Zie ook presentatie, dia 17:

Ontwikkeling naar groepsbegeleiding

- Vraag aanbieder: 'Tevens hadden wij de vraag hoe de Regio omgaat met de ontwikkeling naar groepsbegeleiding als er individuele cliënten aan elkaar gekoppeld zouden kunnen worden (bij bijvoorbeeld begeleiding individueel basis of complex)? Is dat ook iets dat wordt onderzocht in de innovatieagenda? Als we kijken naar de GGZ dan zien we dat bij behandeling al vaker wordt gevraagd naar groepsbehandelaanbod, maar is groepsbegeleiding dan ook een product dat we nader gaan onderzoeken met elkaar binnen deze overeenkomst (ook in het kader van lotgenotencontact)?'

Vanuit de gemeenten wordt geantwoord dat de doorontwikkeling van groepsbegeleiding en individuele begeleiding kan worden meegenomen. Een aanbieder voegt toe dat lotgenotencontact hier ook bij helpt.

De volgende vraag gaat over tarieven. Zie presentatie, dia 18:

Tarieven: Tarieven – behandeling vraag bij dialoogsessie 3

- Vraag aanbieder: 'Ik zie in bijlage 1b voorlopige tarievenblad 2026 dat er bij respijtopvang laag en basis jeugd lagere tarieven gebruikt worden dan die nu gelden voor 2025. En bij respijtopvang hoog blijft het tarief gelijk. In deze opvang zijn ook begeleidingsuren mee berekend. Voor die begeleiding zijn alle tarieven opgehoogd voor 2026. Hoe verhoudt zich dat dan in de tarieven voor respijtopvang, waarbij ook alle andere componenten duurder zijn geworden. En de tarieven dus naar beneden gaan of gelijk blijven.'

Dit onderwerp komt terug in Dialoogtafel 3.

Het volgende onderwerp is de omzetvereiste van de gemeente Apeldoorn. Hierover zijn een aantal vragen gesteld. Zie presentatie, dia 19 en 20:

Omzet-eis

Toepassing en proportionaliteit van omzetvereiste Apeldoorn (€ 100.000) in toelatingsfase
- *'In de aanbestedingsdocumenten is opgenomen dat aanbieders die zich aanmelden voor "Begeleiding Individueel" in Apeldoorn dienen aan te tonen dat zij over de afgelopen drie boekjaren een gemiddelde jaaromzet van €100.000 hebben gerealiseerd binnen dit domein. In de aanmeldingsfase zijn hierover vragen gesteld, maar uit de Nota van Inlichtingen blijkt niet hoe dit vereiste is getoetst op proportionaliteit of toegankelijkheid voor nieuwe zorgaanbieders.'*

- *'Ook een toelatingsprocedure is een vorm van aanbesteding en eisen moeten dus proportioneel, transparant, objectief en niet-discriminerend zijn. Het proportionaliteitsbeginsel vereist dat de gestelde eisen, voorwaarden en criteria in redelijke verhouding staan tot de aard en omvang van de opdracht. In dit geval gaat het om een raamovereenkomst zonder afnameverplichting en is er dus geen directe opdrachtwaarde per aanbieder.'*

- *'Onduidelijk is daarom hoe een harde ondergrens van € 100.000 omzet wordt gerechtvaardigd en hoe de proportionaliteit getoetst is zonder inschatting van de potentiële opdrachtomvang per aanbieder.'*

- *'Nu in de aanbestedingsdocumenten tot nu toe hierover geen duidelijkheid is gegeven, is dit met name voor nieuwe en nog groeiende ondernemingen in onze optiek een onredelijke eis. Dit kan leiden tot een niet-dekkend zorglandschap voor Apeldoorn en betekent dat cliënten onnodig moeten wisselen van zorgaanbieder.'*

- *'De aanbestedingsprocedure loopt nog en om te voorkomen dat hierover formele procedures moeten worden gevoerd, achten wij het noodzakelijk dat hierover in de dialoofase wordt gesproken.'*

'Doel van agendering:

*Bespreken of en op welke wijze met gemeenten (in het bijzonder Apeldoorn) tot een passende, uitvoerbare oplossing kan worden gekomen voor aanbieders die op inhoud voldoen, maar nu formeel dreigen te worden uitgesloten vanwege omzetcriteria waar ze op (korte) termijn wel aan kunnen voldoen. Dit ook met het oog op een **dekkend zorglandschap voor Apeldoorn en continuïteit** voor cliënten.'*

Herma licht de beantwoording op deze vragen toe aan de hand van de presentatie, zie dia 21:

De omzet-eis van €100.000 is bedoeld om continuïteit, kwaliteit en betrouwbaarheid van zorg te waarborgen.

- *De eis toont aan dat een aanbieder over voldoende organisatiekracht en ervaring beschikt om cliënten adequaat te bedienen.*
- *De grens is gebaseerd op de gemiddelde zorgkosten per traject en het minimale volume dat nodig is voor verantwoorde zorgverlening.*
- *De eis is proportioneel en objectief onderbouwd, en sluit aan bij de aard en omvang van het zorgproduct.*
- *De toelatingsprocedure blijft open, aanbieders kunnen zich opnieuw aanmelden zodra zij aan de eis voldoen.*

- *Een toelatingsprocedure is géén vorm van aanbesteden en de aanbestedingsbeginselen gelden dan ook niet (Rb. Midden-Nederland 28 januari 2025, ECLI:NL:RBMNE:2025:133). De algemene beginselen van behoorlijk bestuur wel (via art. 3:14 BW). Aan die beginselen voldoet de eis, althans dat is aan Apeldoorn om aan te tonen.*

De aanwezige vertegenwoordiger van de gemeente Apeldoorn voegt toe er heel zorgvuldig is gekeken naar het huidige zorglandschap en het nieuwe zorglandschap.

Het volgende onderwerp is no-show. Zie presentatie, dia 22:

*'Voor de eerste dialoogsessie van Wmo willen wij graag een agenda punt inbrengen:
- In de Nota van Inlichtingen hebben wij het No show beleid aangekaart, daarbij gaan wij in op het door ons gevoerde no show beleid en het beleid van de regio Achterhoek tav No Show (No-show wordt maximaal tweemaal per cliënt per kalenderjaar vergoed indien de afmelding minder dan 24 uur voorafgaand aan de afspraak plaatsvindt. - Bij een derde keer afwezigheid neemt de zorgaanbieder contact op met de gemeente. - No-show wordt actief gemonitord en besproken binnen het contractmanagement en de periodieke overleggen.) In reactie hierop geeft u aan 'U kunt dit punt agenderen bij de dialoogsessies'.
- 'Bij deze agenderen wij dit punt voor de dialoogsessie op 3 juni. Hierbij willen we expliciet refereren aan het voorstel om aansluiting te zoeken bij de werkwijze van de Achterhoek en hierin als regiogemeenten één lijn te trekken.'*

Het antwoord op deze vraag wordt toegelicht aan de hand van de presentatie, zie dia 23:
*Het uitgangspunt is dat we de aanbieder de dienst krijgt betaald die geleverd is. Niet geleverd betekent in die zin dus ook geen facturatie en geen betaling.
De gemeenten blijven bij hun standpunt dat no-show niet wordt betaald.
Direct cliëntgebonden tijd besteed aan de no-show is wel declarabel.*

Een aanbieder vraagt tegen welk tarief dit is. Herma antwoordt dat als het bijvoorbeeld om dagbesteding gaat, dit in de tariefsopbouw zit.
Ze voegt toe dat we naar een doorontwikkeling gaan, en ook bijvoorbeeld producten opnieuw willen beschrijven. Dan komt er ook een nieuw kostprijsonderzoek, met nieuwe parameters. Dus dat gaat sowieso spelen als we nieuwe producten gaan ontwikkelen.

Vanuit de aanbieders wordt aangegeven dat het hem niet alleen in de declaratieregels zit. En, er zit soms veel tijd en energie in om cliënten te motiveren.
Een aanbieder doet de suggestie om een extra product binnen zorgcoördinatie op te nemen. Herma concludeert dat het verzoek vanuit de aanbieders eigenlijk is om de afspraken in de inkoopovereenkomst concreet te maken, zoals een instructie.
Als een aanbieder t.a.v. cliënten merkt dat er een probleem is, dan is het van belang dit tijdig te bespreken met de Wmo-consulent; het gaat om een doelgroep die continuïteit van zorg nodig heeft.
Herma geeft aan dit opgepakt moet worden bij de doorontwikkeling en in de innovatie-agenda moet worden opgenomen (en aangeven bij welke producten dit geldt).
Extra product bij zorgcoördinatie kan bij de doorontwikkeling Begeleiding groep.
Herma merkt aanvullend op dat op de website van de zorgregio bij de tariefbladen 5% is opgenomen voor no-show.

Toezegging:

Herma zegt toe dat aanbieders t.a.v. van no-show het besprokene op schrift krijgen.

Samenvatting van de toezeggingen:

- SROI: komt weer terug in dialoogtafel 2
- Administratieve lasten: idem
- No-show: toesturen aan aanbieders samenvatting van hetgeen is besproken, met een aanvulling

8. W.v.t.k.

- Aanbieders krijgen nog een geactualiseerd productenboek. Die wordt volgende week gepubliceerd in Tendered.

Alle benodigde documenten voor Dialoogtafel 2 komen ook volgende week op Tendered. Ook is het weer mogelijk om vragen en agendapunten in te dienen voor de volgende dialoogtafel.

- Herma licht de planning toe. Deze staat ook in de presentatie van deze Dialoogtafel 1. Een belangrijk moment is de datum van 30 september; dan krijgen aanbieders uiterlijk het bevestigingsbericht van de inschrijving.

De belangrijkste actie voor aanbieders t.a.v. de inschrijving die in de periode van 15-25 september is, is om een check te doen op je aanmeldformulier (juiste producten? juiste gemeente(n)?) -LETOP: in het aanmeldformulier kun je dit nog wijzigen- en de overeenkomst te tekenen en weer terug te sturen.

Dat zijn de acties die aanbieders moeten doen, MITS de aanmelding is gedaan. In geval je nog geen aanmelding hebt gedaan, dan is er nog een tweede kans in de periode van 15-25 september, en kun je je tegelijkertijd aanmelden en inschrijven, maar wel onder de voorwaarde dat alle vereiste documenten volledig en geldig zijn aangeleverd.

- Het addendum wordt naar alle huidige aanbieders toegestuurd via de mail.

9. Rondvraag

Aanbieder vraagt wanneer het addendum wordt toegestuurd. Herma antwoordt dat dit woensdag 4 juni is.

Aanbieder stelt voor om bij Dialoogtafel 2 als agendapunt op te voeren de aansluiting van Jeugd op Wmo. **Herma neemt dit mee naar Dialoogtafel 2.**

10. Sluiting

Herma bedankt iedereen voor de aanwezigheid en inbreng. We zien elkaar weer bij de volgende sessie op 17 juni in Twello (gemeentehuis Voorst).