



Inkoop Wmo maatwerk- voorzieningen

Dialogsessie 2

17 juni 2025

Programma

Welkom

Mededelingen

Afspraken uit dialoogsessie 1

Toelichting zorgproductenboek en innovatie-agenda

Bespreken zorgproductenboek (bijlage 4.2)

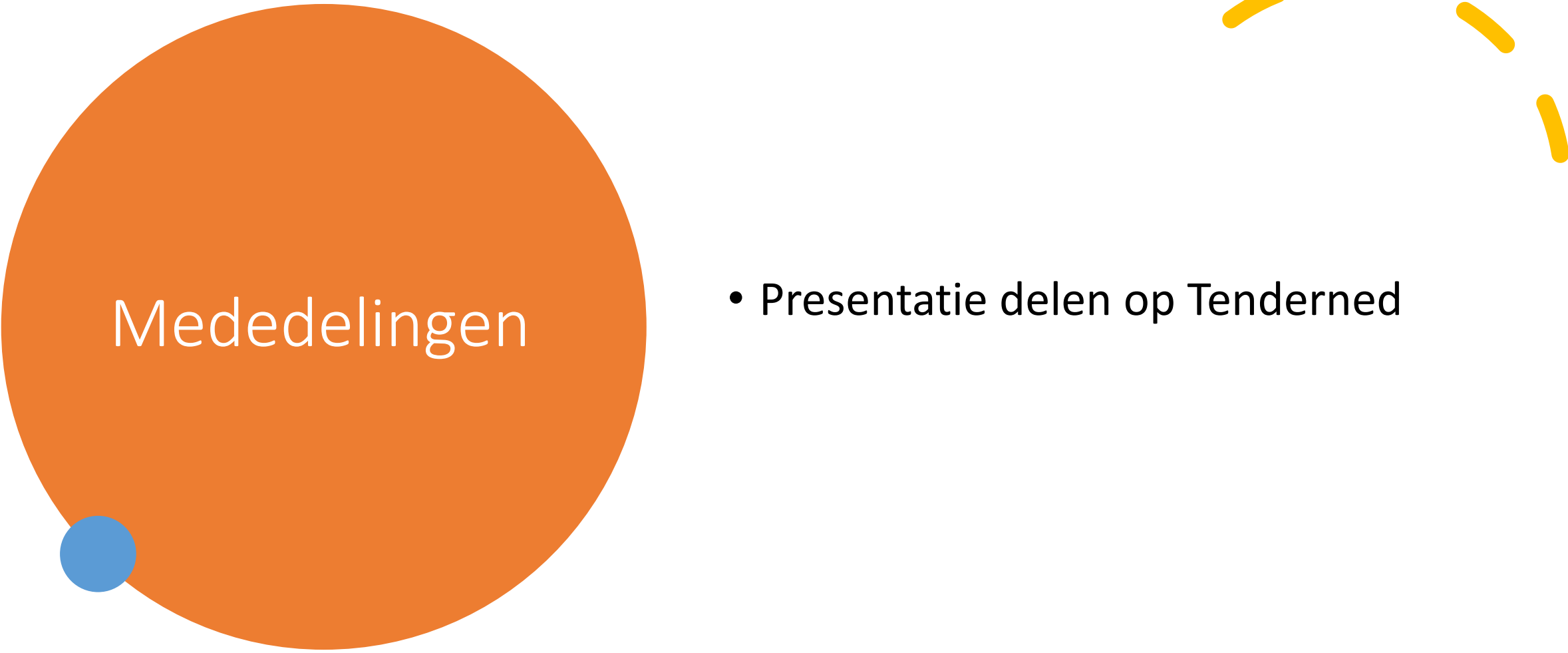
Bespreken innovatieagenda (bijlage 4.6)

Suggesties en vragen digitale deelnemers

Formuleren mogelijke wijzigingsvoorstellen

Agenda derde dialoogtafel

Rondvraag en sluiting



Mededelingen

- Presentatie delen op Tendered

Afspraken uit dialoogsessie 1 (1)

1.22.1 SROI (verzoek aanbieders is om SROI percentage in lijn te brengen met inkoop Jeugdhulp)

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.**

Advies:

- Geen wijzigingen doorvoeren
- Percentage blijft 5 %
- Resultaatsverplichting blijft staan, maar wel maatwerkafspraken mogelijk met aanbieders (groeimodel).
- Na evaluatie na 1 of 2 jaar eventueel percentage naar beneden bijstellen.



Ingebrachte vraag (no show):

1. Wij verlenen op dit moment **huishoudelijke hulp** in de gemeente Hattem. Voor ons betekent no-show het moment dat onze medewerker voor de deur van de cliënt staat en hij/zij niet aanwezig is. In deze situatie is onze medewerker wel 2 a 3 uur kwijt, maar door deze maatregel kunnen wij dit niet declareren en komt dit dus voor onze eigen rekening. In de sessie werd aangegeven dat in het tarief een percentage van 5% is opgenomen voor no-show, maar in genoemde situatie is dit niet voldoende om dit op te vangen. Hoe werkt dit precies?
2. Bij **begeleiding individueel basis en complex** kan het maar zo zijn dat onze medewerker voor een dichte deur staat. Het is afhankelijk van de doelgroep of het vaker voorkomt dan de 3% die is meegerekend. De reistijd is in zo'n geval wel gemaakt en die is verdisconteerd in het uurtarief, maar als je niets mag declareren op dat moment, dan is het niet zo dat het met de andere keren dat je naar de cliënt gaat dat het wordt rechtgetrokken. Hoe kijken jullie daarnaar?
3. Heroverweging **no show en indirecte tijd** – bij complexe doelgroep (casus aangeleverd door aanbieder).

Afspraken uit dialoogsessie 1 (2)

○ Artikel 1.26 no show - voorstel om aansluiting te zoeken bij de werkwijze van de Achterhoek



- 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 vaker voorkomt.
- Daarnaast is het zo dat direct cliëntgebonden tijd besteedt aan de no-show wel declarabel is.
- Uitzondering is Werkt Mee, voor direct en indirect cliëntgebonden tijd (conform artikel 1.25.2 en 1.25.4 Overeenkomst) kan de aanbieder maximaal 60 minuten per dag per cliënt declareren bij afwezigheid van de cliënt. Verantwoording van deze uren dient vastgelegd te worden in het cliëntdossier.

Afspraken uit dialoogsessie 1 (3)

○ Artikel 1.26 no show – wijziging lid 2

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.

Artikel 1.26.2 als volgt worden aanvullen 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.

Direct cliëntgebonden tijd bij no-show kan zijn een telefoontje naar de cliënt om te achterhalen waarom de cliënt niet komt opdagen. En het betreft dus **geen** verslaglegging, omdat dit ook bij ons valt onder indirect cliëntgebonden tijd.

Rectificatie



Productenboek Wmo

- Veranderingsarm over

Wel:

- De (inleidende) teksten zijn geactualiseerd en verduidelijkt
- Producten zijn op de Wmo toegespitst.
- Opbouw productbeschrijving is gewijzigd.
- CAO-mix, functiemix zijn aangepast op Wmo
- Uitgaan op een gemiddelde groepsgrootte
- Leefgebieden (verschillende methodieken)



CAO-mix en Functiemix

- Gemeenten gaan in de nieuwe inkoop 2026 volledige niet-integrale tarieven hanteren.
- Tijdens de marktconsultatie kostprijsonderzoek 2025 zijn er vragen gesteld over onder andere cao-mix en functie-mix.
- Gemeenten hebben signalen ontvangen van toezicht (quickscans), account- en contractmanagers dat een aantal aanbieders niet (kan) voldoen aan de functie-mix voor met name Begeleiding Groep.
- Aanvullend heeft HHM een onderzoek uitgevoerd naar cao-mix en functie-mix en onze regio vergeleken met andere regio's.
- In het bijgevoegde HHM-rapport zijn de aanpassingen op basis van wijzigingen in de functiemix en cao-mix gewijzigd opgenomen.

CAO-mix

- HHM adviseert de Jeugdzorg cao buiten beschouwing te laten voor Wmo-producten en de volgende mix te hanteren: 25% GGZ, 25% GHZ, 25% SW en 25% VVT.
- Behalve bij persoonlijke verzorging, 100% VVT.



Functie-mix

Voor Begeleiding Groep en Individueel stelt HHM dat de Wmo, vanwege de integrale tarieven met Jeugd, concessies heeft gedaan door hogere eisen te stellen aan functie-mix dan strikt genomen voor volwassenen nodig is.

De bevindingen van toezicht en contract- en accountmanagers in combinatie met het advies van HHM heeft geleid tot wijzigingen in de functie-mix, op onder meer een lagere Hbo- en WO-eis.

Vragen aanbieders – productenboek (1)

- Wij hebben kennisgenomen van de door u gestelde **opleidingseisen voor medewerkers** in de zorg. Deze eisen zijn zeer specifiek geformuleerd op een zorg gerelateerde opleiding. In de praktijk merken wij echter dat, mede door de aanhoudende personeelskrapte in de sector, wij beschikken over meerdere bevoegde en bekwame medewerkers met een MBO- of HBO-diploma die niet binnen de gestelde toetsingscriteria vallen. Kan hier, met inachtneming van de vereiste kwaliteit en veiligheid, een nieuwe afweging in gemaakt worden?
- Is de diplomeringseis in het productenboek **locatie specifiek of regio breed**? Onze locaties werken namelijk veelvuldig met elkaar samen.
- Zorgcoördinatie: In de product specifieke eisen van het product zorgcoördinatie lezen wij dat de zorgprofessional direct in staat is in te spelen op de zorgvraag van de cliënt. Kan de gemeente toelichten wat **zij onder 'direct' verstaat**?
- Het onderwerp is de **scheiding en duiding tussen verschillende zwaarte van de producten**. Hoe gaat we in de praktijk discussie op dit gebied voorkomen? We zien in de praktijk dat we een doelgroep en problematiek krijgen die wij anders beoordelen dan consultants. Dit raakt zowel de inhoud van de product omschrijving als de kennis en ervaring van meerdere consultants. Heel plat gezegd: Toegangmedewerkers moeten in korte tijd een inschatting maken en er wordt daarbij snel en te gemakkelijk gedacht over de gehandicaptenzorg en Niet aangeboren hersenletsel (NAH), want "als het complex is, dan wordt het wel WLZ".

Vragen aanbieders – productenboek (2)

- Wij bieden op dit moment dit productie in Apeldoorn in de regio Oost. De Wmo consulenten hebben in deze wijk afgesproken dat zij geen referent voor dit product willen zijn. Wmo consulenten in andere wijken in Apeldoorn willen geen referent zijn omdat wij daar dit product niet bieden. **Op welke wijze kunnen wij zorgdragen voor een referentie binnen Apeldoorn voor dit product?**
- Wat is de **termijn van het stellen van de indicatie voor de respijtopvang producten thuis en basis?** We zien nog weleens dat deze producten met spoed ingezet moeten worden.
- In het algemeen lijken sommige producten meer passend voor andere sectoren dan de VV. We zien dat het product begeleiding individueel licht binnen de WMO in de VV sector prima geleverd kan worden door een niveau 2 opgeleide, zoals het nu ook plaatsvindt binnen de WLZ. Dit wel onder supervisie van minimaal een niveau 4 opgeleide. **Is het mogelijk om nogmaals kritisch te kijken naar de inzet van het kwalificatieniveau voor de VV t.o.v andere doelgroepen?**



Innovatie-agenda

- Actualiseren/moderniseren van productenboek
- Maar breder dan alleen productontwikkeling
- Onderwerpen door gemeenten, aanbieders en consulenten
- Dynamische agenda
- Bespreken op de dialoogtafel



Onderwerpen en prioritering innovatie-agenda

- Begeleiding Individueel
- Begeleiding groep
- Waakvlam
- Respijtopvang

Inbreng aanbieders

- Ontwikkeling naar groepsbegeleiding (lotgenotencontact)
- We zien de noodzaak en het nut van de ontwikkeling van het product waakvlam. We zijn het ermee eens dat dit meer prioriteit heeft dan de doorontwikkeling van begeleiding individueel die pas in Q1 en Q2 van 2027 gepland staat. Toch zou het mooi zijn als **begeleiding individueel wel iets naar voren** kan worden gehaald en er ook voldoende tijd is voor het implementeren. Het lijkt kort op elkaar (uitvoering en ingangsdatum), waardoor we vrezen dat er te weinig tijd wordt genomen voor het onderzoek. Kunnen jullie die twee **zaken goed op elkaar afstemmen?**
- Innovatie-agenda: Gemeente Apeldoorn gaat onderzoek doen naar het omvormen van BI licht naar de doelgroep stabiel en BI Basis omvormen tot een product gericht op de doelgroep ontwikkeling. Zijn er **ook plannen t.a.v. het product begeleiding individueel complex in het kader van die omvorming?**



Inbreng aanbieders

- Gemeente Apeldoorn gaat onderzoek doen naar het omvormen van BI licht naar de doelgroep stabiel en BI Basis omvormen tot een product gericht op de doelgroep ontwikkeling. BI licht zou de ondersteuning meer richting het voorliggend veld worden getrokken als we het uitgangspunt lezen. Bij de **doelgroep GGZ kan stabiliteit** op zich een behoorlijke opgave zijn voor de cliënt. En die stabiliteit kenmerkt zich niet enkel door praktische ondersteuning (zoals nu in het productenboek opgenomen onder BI licht). We begrijpen goed dat het enkel een onderzoek is, maar **wordt er wel rekening gehouden met deze doelgroep die meer nodig heeft bij stabiliteit (en ook een hogere inzet dan MBO-3) in het onderzoek?**
- De huidige innovatie agenda betreft met name (door)ontwikkeling van producten. In hoeverre staat de regio open voor **innovatie op het gebied van inzet zorgtechnologie en de financiering hiervan?**





Ingebrachte
agendapunten:

1. Beperking administratieve lasten
(werken op basis van vertrouwen)

Antwoord:

huidige afspraken voor ZZP-ers, franchisenemer en onderaannemers. En hoe dit zich verhoudt tot verlagen administratieve lasten.
(1)

- Wanneer een hoofdaannemer zich aanmeldt met onderaannemers, dient de hoofdaannemer alle gevraagde documenten en bewijsstukken aan te kunnen leveren.
- De onderaannemers leggen in ieder geval een zogenaamde gedragsverklaring aanbesteden over. De gemeenten laten geen onderaannemers toe die geen gedragsverklaring aanbesteden overleggen of die een gedragsverklaring aanbesteden overleggen waaruit niet blijkt dat geen sprake is (geweest) van deelneming aan een criminele organisatie, corruptie, fraude, terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten, witwassen van geld of financiering van terrorisme en/of kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel.

Antwoord:

huidige afspraken voor ZZP-ers, franchisenemer en onderaannemers. En hoe dit zich verhoudt tot verlagen administratieve lasten.
(2)

Hoofdaannemer:

opdrachtnemer richting de Gemeente en opdrachtgever richting zijn onderaannemers. De hoofdaannemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het vormgeven van het aanbod aan maatschappelijke ondersteuning voor de cliënt, de verantwoording aan de Gemeente én de contractering en financiële afhandeling richting onderaannemers.

Onderaannemer:

een Aanbieder die in opdracht van de hoofdaannemer maatschappelijke ondersteuning levert aan de cliënten ter uitvoering van de daartoe door de gemeente met de hoofdaannemer aangegane overeenkomst. **Een zelfstandige zonder personeel die via een hoofdaannemer ondersteuning levert, coöperatieleden en franchisenemers zijn onderaannemer.**

Antwoord:

huidige afspraken voor
ZZP-ers,
franchisenemer en
onderaannemers. En
hoe dit zich verhoudt
tot verlagen
administratieve lasten.
(3)

Artikel 3.9: Hoofd- en onderaanneming

3.9.1

De Aanbieder meldt in onderaanneming te verlenen maatschappelijke ondersteuning vooraf bij de Gemeente. **Voor de inzet van een onderaannemer heeft de Aanbieder schriftelijke toestemming nodig van de Gemeente, tenzij sprake is van een zelfstandige zonder personeel.** De Gemeente neemt daarbij wet- en regelgeving in acht.

3.9.2

De Aanbieder schakelt voor eigen rekening en risico een onderaannemer in; dit doet niet af aan de verplichtingen die Aanbieder heeft op basis van deze overeenkomst. De onderaannemer dient in ieder geval aantoonbaar in het bezit te zijn van een inschrijving in het Handelsregister. Ook dient er geen bestuurs- of strafrechtelijke maatregel van kracht te zijn bij de onderaannemer of een onderzoek naar vermoeden van fraude bij de onderaannemer plaats te vinden.

3.9.3

De Aanbieder als hoofdaannemer garandeert dat de maatschappelijke ondersteuning door de onderaannemer(s) aan dezelfde eisen voldoet als die zijn gesteld aan de maatschappelijke ondersteuning geleverd door de Aanbieder zelf.

3.9.4

De hoofdaannemer geeft de Gemeente desgevraagd nadere informatie over de onderaannemer. In voorkomend geval kunnen Partijen **nadere afspraken maken** met betrekking tot de onderaanneming en deze vastleggen in deel 1 of 2 van de overeenkomst.

3.9.5

De hoofdaannemer kan aantonen dat hij met alle onderaannemers afspraken heeft gemaakt die borgen dat zij geen onderaannemer(s) inschakelen voor de uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning. Alleen met toestemming van de Gemeente aan de hoofdaannemer is het inschakelen van onderaannemer(s) door een onderaannemer toegestaan.

Antwoord:

huidige afspraken voor ZZP-ers, franchisenemer en onderaannemers. En hoe dit zich verhoudt tot verlagen administratieve lasten.
(4)

Artikel 1.28: Onderaannemers (in aanvulling op artikel 3.9.4)

1.28.1

Een hoofdaannemer zet uitsluitend één of meer onderaannemers aan in een situatie waarin hij zelf de capaciteit of het specialisme niet heeft om een inwoner van de benodigde ondersteuning te voorzien.

1.28.2

De onderaannemer:

- Staat aantoonbaar ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel met een SBI code van toepassing op de ondersteuning waarvoor de hoofdaannemer de onderaannemer inzet;
- Beschikt op aanvraag van de Gemeente over een verklaring omtrent gedrag rechtspersoon (in het geval van een rechtspersoon) of natuurlijke persoon (in het geval van een natuurlijke persoon) niet ouder dan 24 kalendermaanden op het tijdstip van ontvangst door de Gemeente;
- beschikt over een geldig certificaat voor kwaliteitsmanagement dat voldoet aan de eisen daaraan gesteld bij de beschrijving van de maatschappelijke ondersteuning in het productenboek in Bijlage 4.2 bij het productenboek waarvoor de hoofdaannemer de onderaannemer wil inzetten. Als de onderaannemer niet over een dergelijk geldig certificaat beschikt, is de onderaannemer gehouden aan te tonen dat het door de onderaannemer wel overgelegde certificaat gelijkwaardig is aan de opgesomde certificaten. De Gemeente aanvaardt gelijkwaardige certificaten en eigen kwaliteitshandboeken, mits is voorzien in audits door derden.
- voldoet aan de diploma- en andere personele vereisten gesteld bij de beschrijving van de maatschappelijke ondersteuning in het productenboek in Bijlage 4.2 bij het productenboek waarvoor de hoofdaannemer de onderaannemer wil inzetten.

1.28.3

Het inzetten van een onderaannemer die niet voldoet aan hetgeen gesteld in artikel 1.28.2 merkt de Gemeente aan als een tekortkoming in de nakoming van de hoofdaannemer.

-
- Overige vragen digitale deelnemers



Ingebrachte vraag (1):

1. Wij hebben de dialoogsessie 1 gevolgd via de luisterlink. Helaas is onderstaande vraag niet of niet volledig beantwoord. Wij willen graag weten wat de **gevolgen zijn van het besluit op het product Apeldoorn werkt mee**. Als organisatie hebben wij meerdere individuele trajecten en ontwikkeltrajecten vanuit dit product. Daarbij stelt de gemeente Apeldoorn een **omzet grens** in, terwijl zij zelf opdrachtgever zijn van het aantal trajecten dat organisaties toegekend krijgen. Wij hebben ruimte voor 24 deelnemers per dag deel, maar hebben nu slechts 6 deelnemers actief op onze werkplaatsen. Dit maakt dat de omzet niet voldoet aan de eisen.

Hoe gaat de gemeente zorgdragen voor een omzet groei om te kunnen voldoen aan de eis? Of de mogelijkheid bieden om aanbieder te blijven voor de Apeldoorn Werkt Mee trajecten.



Antwoord:

De omzeteis is specifiek voor de gemeente Apeldoorn gesteld voor alleen het product Individuele begeleiding. Het betreft dus niet de Werkt Mee-producten. Omzetgroei is niet iets wat de gemeente gaat organiseren. Als het gaat om de omzeteis voor begeleiding individueel dan kunnen organisaties ook samen inschrijven om in de gezamenlijkheid wel te kunnen voldoen aan de omzeteis.



Ingebrachte vraag (2):

Wij overwegen om toch op meerdere producten in te schrijven:

1. Is deze inschrijving alleen mogelijk in de periode 15-25 september of kan dit ook al eerder?
2. Is het voldoende om het aanmeldformulier opnieuw te verzenden in Tendersnet, met de aanvulling van de extra producten?
3. Hoe om te gaan met het referentieformulier voor die producten die vorig jaar wel in de contracten waren opgenomen, maar niet zijn geleverd, of die we eerder nog nooit geleverd hebben?
4. Zijn er nog aanvullende acties uit te voeren of documenten aan te leveren voor de “nieuwe” producten?

Antwoord:

1. Ja, inschrijving is alleen mogelijk in de periode 15-25 september. Niet eerder aangezien we pas na besluit Colleges een definitieve overeenkomst kunnen publiceren.
2. Ja, bij de inschrijving krijgen alle aanbieders de kans om het aanmeldformulier te wijzigen en aan te vullen. U dient dan wel voor deze producten aan te tonen dat u aantoonbaar ervaring heeft met de levering van deze producten. Hiervoor dient u per productgroep een referentieformulier aan te leveren. Check ook de checklist bewijsmiddelen bij het inkoopdocumenten, voor product-specifieke eisen, o.a. omzeteis voor begeleiding individueel voor specifiek de gemeente Apeldoorn en de locatie-eis voor begeleiding groep en Werkt Mee trede 3 ook voor specifiek de gemeente Apeldoorn.
3. Als u nog geen ervaring heeft met het leveren van diensten en geen referentie kunt leveren dan geeft u dit aan op het referentieformulier. Er worden dan afspraken met u gemaakt op welk moment u wel aantoonbaar kunt maken dat u ervaring heeft opgedaan met het betreffende product.
4. Zie hierboven.

Ingebrachte vraag (3):

- Wij stellen voor om in de raamovereenkomst een ondergrens op te nemen van minimaal 15.000 deelnemers-uren per jaar, waarvoor wij een (begeleidings)plek bieden.

A large orange circle is positioned on the left side of the slide, partially cut off by the edge.

Antwoord:

1. Uw voorstel om met een ondergrens te werken van minimaal 15.000 deelnemers-uren per jaar is niet akkoord. In een toelatingsprocedure is het niet mogelijk om hierover afspraken te maken en is er dus geen sprake van een afnamegarantie. Het mechanisme binnen een open house is gestoeld op de keuzevrijheid van de cliënt.
- 
- Four yellow curved lines are located in the bottom right corner of the slide, arranged in a diagonal pattern.

Formuleren "mogelijke" wijzigingsvoorstellen



Agenda derde dialoogtafel

Datum: Dinsdag 1 juli 2025
Tijdstip: 15.00 uur tot 17.00 uur
Locatie: Raadszaal gemeentehuis
Hattem, Markt 1, 8051
EZ Hattem

Concept- agenda:

1. Welkom en opening
2. Mededelingen
3. Bespreken definitieve inkoopdocumenten
4. Presentatie definitieve tarieven 2026
5. Bespreken Vervolgproces inschrijven
6. Bespreken vervolgproces dialoogtafels
7. W.v.t.t.k.
8. Rondvraag
9. Sluiting

Agendapunten, inbreng op een agendapunt en vragen voor deze sessie kunnen uiterlijk worden aangeleverd tot **maandag 30 juni 12.00 uur**.

Rondvraag en sluiting

