

26.407-SD Bijlage 4

Contractmanagement

Wmo-voorzieningen 2027-2034:

Huishoudelijke ondersteuning, Individuele begeleiding, Dagbesteding en Kortdurend verblijf



Gemeente
EDAM
VOLENDAM

Ondernemend en betrokken.

Contractmanagement Wmo-voorzieningen 2027-2034

Contractmanagement

Inleiding

Deze bijlage licht de essentie van contractmanagement toe. Het geeft inzicht in de werkwijze van de afdeling contractmanagement Sociaal Domein van de Gemeente Edam-Volendam gedurende implementatiefase, de contractfase (= looptijd van de overeenkomst) en de afrondingsfase aan het eind van de looptijd van de overeenkomst.

Deze bijlage zoomt op een aantal onderwerpen nader in, waaronder de gekozen contractvorm, de basis van samenwerken en hoe we onderscheid maken in het samenwerken op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

Daarnaast is aandacht voor de verschillende fases van het contract en de inhoud van het contractmanagementgesprek. Daarnaast vinden we het belangrijk om informatie te verstrekken over de ontwikkeltafels en welke KPI's en prestatieafspraken we vastleggen om te monitoren.

Tot slot wordt de escalatieladder toegelicht. Deze treedt in werking als een of meerdere KPI's en/of prestatieafspraken en/of andere overeengekomen (contractuele) afspraken en/of eisen niet worden behaald en/of nagekomen.

De contractvorm: dynamisch & gericht op ontwikkeling

Dynamisch contractvorm

Binnen de inkoop van Wmo-voorzieningen kiest de gemeente Edam-Volendam voor een dynamische contractvorm. Dit betekent dat de contractafspraken niet uitsluitend gericht zijn op het vastleggen van prestaties en tarieven, maar ook op het periodiek evalueren, bijsturen en doorontwikkelen van (de inhoud van) het aanbod gedurende de looptijd van het contract.

Het belang van de inwoner staat daarbij centraal. Het dynamische karakter van het contract zorgt ervoor dat de geïndiceerde ondersteuning tijdig, passend en zo dichtbij mogelijk wordt ingezet, met zoveel mogelijk behoud van eigen regie, zelfstandigheid en kwaliteit van leven.

Met andere woorden: de ondersteuning sluit aan bij wat de inwoner nodig heeft, (start) op het juiste moment en wordt op de best passende manier ingezet, passend bij de gestelde eisen.

De contractvorm biedt flexibiliteit om gedurende de looptijd van de overeenkomst samen met alle gecontracteerde aanbieders doorlopend te verbeteren en bij te sturen.

Deze flexibiliteit maakt het mogelijk om, binnen de kaders van wet- en regelgeving, tijdig in te spelen op veranderingen, zonder steeds weer een volledig nieuwe inkoopprocedure te hoeven starten.

De gemeente stuurt daarbij niet alleen op het leveren van afgesproken prestaties, maar ook op gezamenlijk leren en verbeteren. Dit gebeurt bijvoorbeeld via periodieke contractmanagementgesprekken en/of het bespreken van verschillende onderwerpen van de ontwikkelagenda op de ontwikkeltafels.

Er is ruimte om gedurende de looptijd mee te bewegen met veranderende behoeften van de inwoners, werkwijzen en beleidskeuzes.

Een dynamisch contract kenmerkt zich bijvoorbeeld door:

- Meebewegen met de/een (veranderende) vraag bijvoorbeeld bij een veranderde instroom, zorgzwaarte of doelgroep;
- Regelmatige bijsturing: afspraken over evaluatie, indexatie, volume, kwaliteit en doorontwikkeling;
- Ruimte voor tussentijdse nieuwe toetreders (of afvallers);

- Aanpassing van de uitvoeringsafspraken zonder telkens een geheel nieuwe aanbesteding te hoeven starten, passend binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht.

Bij Wmo-voorzieningen is dit relevant omdat de ondersteuningsvraag:

- Lastig exact voorspelbaar is;
- Inhoudelijk kan veranderen;
- Beïnvloed wordt door demografie, veranderingen in landelijk en/of lokaal beleid en lokale ontwikkelingen.

Ontwikkeling

Ontwikkeling binnen een dynamische contractvorm is het proces waarbij de Gemeente Edam-Volendam en aanbieders gezamenlijk werken aan continue verbetering.

Het is meer dan “leveren van ondersteuning tegen de afgesproken prijs”.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan samenwerken die gericht is op:

- Betere aansluiting van de ingekochte producten op de ondersteuningsbehoefte van inwoners;
- Gezamenlijk werken aan maatschappelijke resultaten zoals het vergroten van de zelfredzaamheid, toewerken naar meer passende en lichtere vormen van ondersteuning;
- Verbeteren van de dienstverlening;
- Verminderen van administratieve lasten;
- Beheersing van kosten voor geïndiceerde ondersteuning op de langere termijn;
- Versterken van kwaliteit en doelmatigheid;
- Innovatie in werkwijzen en samenwerking;
- Doorontwikkelen van het aanbod;
- Leren van data en praktijkervaring.

Basis van samenwerken

De samenwerking tussen de Gemeente Edam-Volendam en gecontracteerde aanbieders én gecontracteerde aanbieders onderling is gericht op het bouwen aan een constructieve (werk)relatie, die waarde verhogend is voor alle partijen.

De samenwerking tussen de aanbieder(s) en de Gemeente Edam-Volendam is gericht op:

- Wederzijdse verbinding;
- Open en eerlijke communicatie;
- Professionaliteit;
- Betrokkenheid;
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid;
- Tonen van eigenaarschap.

Wij verwachten van de aanbieder:

- Proactief handelen door verantwoordelijkheid te nemen voor de invulling en uitvoering van de ondersteuning;
- Ontzorgen van de Gemeente Edam-Volendam;
- Flexibiliteit en meebewegen met marktontwikkelingen en trends;
- Informeren van de Gemeente Edam-Volendam op afgesproken momenten én proactief over feiten en omstandigheden die van invloed zijn op de uitvoering van de dienstverlening;

- Meewerken aan het door de gemeente ingerichte en wettelijk verplichte Wmo-toezicht;
- Verantwoording op operationeel niveau via rapportages op clientniveau over het behaalde resultaat van de ingezette ondersteuning richting de medewerkers van het Breed Sociaal Loket;
- Verantwoording op tactisch/strategisch niveau welke gericht is op het ontwikkelen van een duurzame, langetermijn visie. Denk hierbij aan bijvoorbeeld rapportages over de vastgestelde KPI's en periodieke prestatieafspraken, contractuele afspraken en de kwaliteit van de dienstverlening,

Vormen van samenwerken

Strategische samenwerking

Op strategisch niveau werken de gemeente en aanbieders samen vanuit een gedeelde missie om het verschil te maken voor inwoners. Het is meer dan alleen het uitvoeren van contractuele afspraken rondom de inzet van Wmo-voorzieningen.

Strategische samenwerking richt zich op het ontwikkelen van een duurzame, langetermijn visie. Daarbij staan continuïteit en vertrouwen centraal. Beide partijen investeren in de relatie door het delen van informatie, het bespreekbaar maken van knelpunten en het gezamenlijk oplossen van deze knelpunten.

Op dit niveau maken de gemeente en aanbieders afspraken over bijvoorbeeld kostenbeheersing, kostenbesparing, het afschalen van zorg naar lichtere vormen van ondersteuning en/of algemene voorzieningen en/of collectieve vormen van ondersteuning, vormgeven en ontwikkelen van samenwerken met De Toegang en verbeteringen die gericht zijn op preventie.

De gemeente wil samen met de aanbieder de transitie binnen het Sociaal Domein verder gezamenlijk vormgeven, benaderd vanuit kwaliteit, doelmatigheid en de best passende ondersteuning op het juiste niveau. Daarbij verwacht de gemeente dat de aanbieder ook richting zijn medewerkers uitdraagt dat deze transitie gericht is op toewerken naar nadrukkelijker samenwerking met en het warm overdragen van caseload richting De Toegang, waar de voorliggende voorzieningen zijn ondergebracht.

Tactische samenwerking

Op tactisch niveau wordt de samenwerking geconcretiseerd door het maken van afspraken over de inzet van middelen en wordt de kwaliteit van de dienstverlening gezamenlijk gemonitord.

Dit niveau van samenwerken beoogt dat de integrale beleidsdoelstellingen van de gemeente worden vertaald naar concrete acties tussen gemeente en aanbieders en is pragmatisch (doelgericht en praktisch handelen) van aard.

Deze samenwerking richt zich op wat in de praktijk echt werkt, zoeken naar de meest effectieve oplossing om zo concrete resultaten te behalen.

Daarnaast is tactisch samenwerken ook de monitoring van de gemaakte (contractuele) afspraken en de overeengekomen eisen. Deze monitoring betreft bijvoorbeeld:

- Wordt de beoogde contractdoelstelling gerealiseerd: “inzetten van tijdige, passende en zo dichtbij als mogelijk geïndiceerde ondersteuning, waarbij de inwoner zoveel mogelijk de eigen regie, zelfstandigheid en kwaliteit van leven behoudt. Met andere woorden: de ondersteuning sluit aan bij wat de inwoner nodig heeft, (start) op het juiste moment en wordt op de best passende manier ingezet, passend bij de gestelde eisen”;
- Nagaan of de vastgestelde eisen uit het Programma van Eisen worden nageleefd;

- Waarborgen van voldoende, tijdige en kwalitatief geschikte personele inzet;
- Oplossen van mogelijke wachtlijsten en een proactieve houding bij (het ontwikkelen van centraal) wachtlijstbeheer;
- Het bewaken van alle andere overeengekomen contractafspraken;
- Bespreken van aangeleverde informatie vanuit het Operationele niveau en deze zo nodig vertalen naar nieuwe KPI's en prestatieafspraken, trends en ontwikkelingen;
- Voortgang op de vastgestelde KPI's;
- Monitoren van de financiële situatie van de contractpartij;
- Begeleiden van de onderlinge samenwerking tussen gecontracteerde aanbieders met externe stakeholders;
- Bespreken van signalen en suggesties vanuit andere gecontracteerde partijen binnen de gemeente;
- Afstemmen en eventueel terugkoppelen van gemaakte (werk)afspraken richting het operationele niveau;
- Rapporteren van de prestaties aan het Strategisch overleg.

Operationele samenwerking

Tot slot werken medewerkers van contractpartij op operationeel niveau samen met medewerkers van het Breed Sociaal Loket en andere medewerkers van de gemeente, zoals de backoffice. Samenwerken op operationeel niveau is cruciaal om de doelen van het tactisch en strategisch niveau daadwerkelijk te realiseren in de praktijk. Het is de invulling van de dagelijkse en praktische afstemming tussen de aanbieder en medewerkers van de gemeente over de inzet van de geïndiceerde zorg voor inwoners, zodat meldingen, aanvragen en afgesproken voorzieningen tijdig, correct en volgens de gemaakte werkafspraken worden opgepakt.

Het zijn samenwerkingsafspraken over bijvoorbeeld:

- Directe afstemming over o.a. indicaties van individuele inwoners;
- Uitvoeren van afspraken en beschikkingen;
- Oplossen van praktische knelpunten in de dienstverlening;
- Hoe te schakelen bij vragen, wijzigingen of escalaties;
- Zorgen dat de ondersteuning zonder onderbreking doorgaat;
- Zorgdragen voor een warme overdracht richting een andere aanbieder of voorliggende voorzieningen.

De gemeente streeft ernaar om de ondersteuning steeds slimmer en passender te organiseren. Onderling samenwerken tussen medewerkers van de gemeente, de aanbieders en medewerkers van De Toegang, waarin de voorliggende voorzieningen zijn ondergebracht, wordt gedurende de contractperiode steeds belangrijker.

Daarnaast heeft het operationeel niveau ook een belangrijke signaalfunctie richting het tactisch en/of strategisch niveau. Denk hierbij aan bijvoorbeeld:

- Het signaleren van operationele problemen, het vastleggen van een mogelijke oplossingsrichting en deze voorleggen aan het tactisch niveau;
- Het verzamelen van gegevens t.b.v. de rapportages voor het tactisch overleg van de uitgevoerde werkzaamheden en behaalde resultaten.

Contractuele fase

Hierbij onderscheiden we drie fasen:

- Implementatiefase;
- Contractfase;
- Afrondingsfase.

1. Implementatiefase

Na gunning wordt een overeenkomst afgesloten met de aanbidders en start de implementatiefase. Deze implementatiefase start vanaf definitieve gunning tot aan de start van de overeenkomst. De aanbieder werkt actief mee aan de implementatie en levert tijdig en op verzoek de gegevens aan die de gemeente nodig heeft. De aanbieder wijst een verantwoordelijk medewerker aan die hier uitvoering aan geeft en/of dit coördineert. Momenteel wordt gewerkt aan een implementatieplan om de start van de overeenkomst zo soepel als mogelijk te laten verlopen. Zodra het implementatieplan definitief is vastgesteld, wordt dit gedeeld met de gegunde aanbidders.

2. Contractfase

Nadat de implementatiefase is afgerond, is de beoogde startdatum van de overeenkomsten 1 januari 2027 en start de contractfase. Het is mogelijk dat na de beoogde startdatum van de overeenkomst nog acties vanuit de implementatiefase doorlopen. Dit wordt duidelijk gedurende de implementatiefase en zal per product en/of aanbieder verschillend zijn.

De Gemeente Edam-Volendam en de gecontracteerde aanbidders maken hierover zo nodig aanvullende afspraken.

Binnen de contractfase vinden de contractmanagementgesprekken plaats, organiseert Opdrachtgever ontwikkeltafels, komen de vastgestelde KPI's en de prestatieafspraken aan de orde. Bij het niet nakomen van de gemaakte (contractuele) afspraken en/of voldoen aan de gestelde eisen, wordt binnen deze fase de escalatieladder ingezet.

3. Afrondingsfase (eind van de looptijd overeenkomst)

In het laatste jaar van de initiële looptijd van de overeenkomst (inclusief één of meerdere optionele verlengingen) maken partijen tijdig (en zo nodig) schriftelijke afspraken over een (warme) overdracht naar een andere aanbieder door deze te voorzien van relevante informatie en dossiers, waarbij de toepasselijke wet- en regelgeving in acht wordt genomen en tevens continuïteit van de zorg is geborgd.

Daarnaast worden afspraken gemaakt over het afwikkelen van de openstaande verplichtingen en de financiële (verplichte) eindverantwoording.

Bij een tussentijdse beëindiging van de overeenkomst wordt deze fase ook doorlopen, om, indien noodzakelijk, een zorgvuldige en warme overdracht na te streven naar een andere gecontracteerde aanbieder of andere voorliggende voorzieningen. Per product en aanbieder worden daarover specifieke afspraken gemaakt en deze worden schriftelijk vastgelegd.

Contractmanagementgesprek***Frequentie contractmanagementgesprek***

De gemeente voert jaarlijks minimaal één contractmanagementgesprek met de individuele aanbieders. Met een nog nader te bepalen aantal aanbieders kan vaker gesproken worden om bijvoorbeeld ontwikkelingen samen vorm te geven. Het doel van het contractmanagementgesprek is om de kwaliteit, de continuïteit en het resultaat van de geleverde dienstverlening en ondersteuning te evalueren en te waarborgen.

Rapportage

Voorafgaand aan het contractmanagementgesprek levert de aanbieder een rapportage aan waarin minimaal is opgenomen:

- Cliëntaantallen (per product, zo nodig opgesplitst in de kernen van de gemeente);
- Klachten (aantallen, inclusief aard en afhandeling);
- Calamiteiten en incidenten (en hoe deze zijn opgelost);
- Beschikbaarheid en geldigheid kwaliteitscertificaat (indien noodzakelijk).

Periodiek worden de prestatieafspraken besproken. Indien nodig wordt ook besproken of de winstmarges in overeenstemming zijn met de marktconforme tarieven en niet buitensporig zijn ten opzichte van de geleverde diensten en de verhouding tussen inhuur en vast personeel (zie Programma van eisen, AE 28).

Op de agenda van het contractmanagementgesprek staan bijvoorbeeld onderstaande onderwerpen:

- Opening en Mededelingen
 - Vaststellen agenda
 - Verslag en actiepunten vorig gesprek
- Rapportage aanbieder bespreken
- Bedrijfsvoering en Organisatie
 - Administratie (berichtenverkeer en facturaties)
 - Financiële gezondheid en winstgevendheid
 - Personeel en gevolgen van personeelstekort
 - Wachttijden/wachtlijsten
 - Governance en zelfevaluatie
 - Cliënttevredenheidsonderzoeken
- Meldingen en Incidenten
 - Signaleren van klachten en verbeterpunten
 - Innovatie en ontwikkeling
 - Opleiding en ontwikkeling van personeel
 - Proces ondersteuningsplan, zorgplan, uitvoering en evaluatie
 - Innovaties en nieuwe initiatieven
 - KPI's
 - Samenwerking met Breed Sociaal Loket, Contractmanagement en andere aanbieders, aanbieders betrokken bij De Toegang
 - Overige regionale en/of landelijke trends en ontwikkelingen

Ontwikkelafels en ontwikkelagenda

Ontwikkelafels

Het doel van de ontwikkelafel is het bevorderen van een constructieve samenwerking en structurele communicatie tussen de gemeenten en de gecontracteerde aanbieders. De ontwikkelafels worden benut om de kwaliteit van de ondersteuning verder te ontwikkelen en mogelijke knelpunten rondom de inzet van de voorzieningen met elkaar op te lossen.

Als de actualiteit daarom vraagt, kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst onderwerpen worden toegevoegd.

De ontwikkelafels zijn gebaseerd op:

- Product en/of
- Meerdere producten (samenhang) en/of
- Thema (zoals ontwikkelingen en innovaties binnen een bepaald product, pilots).

De gemeente Edam-Volendam is verantwoordelijk voor de organisatie van de ontwikkelafels.

De frequentie van de ontwikkelafel is één keer à twee keer per jaar, afhankelijk van het onderwerp.

Sommige onderwerpen kunnen direct om een hogere frequentie vragen, zodat besluitvorming eerder tot stand komt.

De ontwikkelafel vindt plaats op een nog nader te bepalen locatie en zijn in principe fysiek.

Deelname aan de ontwikkelafels (fysiek) is verplicht voor de aanbieders.

De aanbieder waarborgt dat de deelnemer(s), minimaal één, maximaal twee, beslissingsbevoegd is/zijn voor het desbetreffende onderwerp en over voldoende kennis beschikken om gerichte input te leveren.

Het succes van de ontwikkelafel is namelijk mede afhankelijk van de kennis en expertise van de deelnemer(s) aan de ontwikkelafel.

De gemeente Edam-Volendam waarborgt, in samenspraak met de aanbieders, dat de ontwikkelafel een afspiegeling is van zowel de belangen en percepties van gecontracteerde aanbieders als van de gemeente.

Dit kan betekenen dat het per product en onderwerp verschillend kan zijn hoeveel aanbieders en/of deelnemers worden uitgenodigd voor deelname aan de ontwikkelafel.

De gemeente toetst in overleg met aanbieders de effectiviteit van de ontwikkelafel en passen de samenstelling zo nodig aan.

Terugkoppeling van hetgeen is besproken in de ontwikkelafel wordt gecommuniceerd met alle betrokken aanbieders van het specifieke product en betrokken relevante stakeholders van de gemeente Edam-Volendam en de aanbieders.

Ontwikkelagenda

De gemeente Edam-Volendam heeft een ontwikkelagenda gemaakt met een aantal onderwerpen.

Deze worden via afzonderlijke ontwikkelafels besproken:

- 1) Beweging van maatwerkondersteuning naar ondersteuning vanuit de Sociale Basis en De Toegang;
- 2) Tijdige start Huishoudelijke Ondersteuning;
- 3) Eigen bijdrage Algemene voorzieningen;
- 4) Opleidingseisen personeel;
- 5) Overgang tussen verschillende wetten (zoals 18- naar 18+);
- 6) Reablement.

De gemeente Edam-Volendam en de aanbieders committeren zich aan doelstellingen van de ontwikkelagenda, namelijk de transformatie en houdbaarheid van het stelsel en spelen gezamenlijk in op lokale, regionale en landelijke ontwikkelingen.

Korte inhoud van de ontwikkeltafels

Ontwikkeltafel 1: De beweging van maatwerkondersteuning naar ondersteuning vanuit de Sociale Basis en De Toegang

De gemeente wil de Sociale Basis en De Toegang zo versterken dat afschalen naar deze voorliggende mogelijkheden eerder mogelijk is. We vragen aanbieders om mee te gaan in deze beweging. We willen we hier graag samen met (een deel van) de gecontracteerde aanbieders een doorontwikkeling in maken. De focus ligt hierbij op het versterken van de samenwerking met de partners in de sociale basis en De Toegang, met name op het gebied van op- en afschalen.

Ontwikkeltafel 2: Tijdige start huishoudelijk ondersteuning

In het Programma van Eisen wordt gesteld dat de ondersteuning binnen 6 weken na ontvangst van het toekenningsbericht of verwijzing start. De afgelopen jaren heeft de gemeente ervaren dat deze termijn m.n. bij Huishoudelijke ondersteuning niet wordt gehaald. Het uitgangspunt van de gemeente is dat er geen wachtlijsten mogen ontstaan. Het doel van deze ontwikkeltafel is een methode ontwikkelen ten behoeve het beperken van wachttijden. De ontwikkeltafel zal zich richten op beheersmaatregelen vanuit aanbieder (individueel en/of gezamenlijk) om wachttijden te beperken.

Ontwikkeltafel 3: Eigen bijdrage Algemene voorziening

Momenteel geldt er voor de maatwerkvoorzieningen een abonnementstarief ongeacht inkomen, vermogen of gebruik. De eigen bijdrage voor maatwerkvoorzieningen wordt door het Centraal Administratiekantoor (CAK) geïnd. Ook de eigen bijdrage voor de algemene voorzieningen Huishoudelijke ondersteuning en Dagbesteding Basis worden door het CAK geïnd.

Het kabinet is voornemens om per 1 januari 2028 weer een inkomensafhankelijke eigen bijdrage (IVB) in te voeren. Uitgaande van het concept- wetsvoorstel mag ook voor algemene voorzieningen een eigen bijdrage in rekening worden gebracht maar kan het CAK deze niet innen. De gemeente is voornemens om vanaf ingangsdatum IVB voor de algemene voorzieningen een eigen bijdrage vast te stellen, die door de aanbieder wordt geïnd. De geïnde bijdragen worden aan de gemeenten afgestaan. Zodra het wetsvoorstel, de ingangsdatum en gevolgen duidelijk zijn wil de gemeente het werkproces uitwerken met aanbieders.

Ontwikkeltafel 4: Opleidingseisen personeel

In het Programma van Eisen stelt de gemeente per product minimale opleidingseisen. Gezien de krapte op de arbeidsmarkt en signalen rondom de betrouwbaarheid van de EVC-trajecten wil de gemeente met aanbieders in gesprek of de bekwaamheid en professionalisering van personeel (ook) op een andere manier kan worden aangetoond.

Ontwikkeltafel 5: Overgang tussen verschillende wetten

De gemeente ervaart al jaren uitdagingen rondom inwoners die geconfronteerd worden met de overgang tussen verschillende wetten. Met name de overgang tussen 18- en 18+ (van de Jeugdwet

naar de Wmo) en de overgang van de Wmo naar de Wet Langdurige Zorg wil de gemeente samen met aanbieders bespreken.

Ontwikkeltafel 6: Reablement Huishoudelijke ondersteuning

Onlangs is er vanuit de gemeente en De Zorgcirkel een pilot gestart met betrekking tot reablement binnen de Huishoudelijk ondersteuning; het project Langer Vitaal Thuis. Indien resultaten van deze pilot hiertoe aanleiding geven, willen we dit gedachtengoed verder met aanbieders uitwerken.

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en Prestatieafspraken

De gemeente Edam-Volendam hecht veel waarde aan de door de inwoners ervaren kwaliteit van de ingezette ondersteuning en dat de ondersteuning tijdig (uiterlijk binnen zes weken) start.

Om dit te bewerkstelligen, monitort en stuurt de gemeente Edam-Volendam gedurende de looptijd van de overeenkomst op twee Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), namelijk cliënttevredenheid en tijdige start van de ondersteuning.

Op basis van ervaringen gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen voorgestelde methodes voor normering, schaalverdeling en/of scoringsmethodiek waar nodig bijgesteld en daarna opnieuw vastgesteld. De gemeente Edam-Volendam verwacht daarbij actieve medewerking van alle gecontracteerde aanbieders.

Het niet behalen en/of nakomen van een of meerdere KPI's en/of prestatieafspraken kan aanleiding zijn om de escalatieladder te starten. De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst (een) nieuwe KPI ('s) toe te voegen.

KPI 1- Cliënttevredenheid

De gemeente wil dat de inwoners tevreden zijn over de ontvangen ondersteuning.

Om vast te stellen of inwoners dit daadwerkelijk zo ervaren, wordt jaarlijks door de aanbieder een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De uitkomsten worden gedeeld met de gemeente.

- Meting vindt plaats over de periode 1 januari t/m 31 december van het lopende contractjaar.
- Het resultaten van KPI 1 worden in het eerste kwartaal van het volgende contractjaar (uiterlijk 1 april) vastgesteld en via een rapportage gedeeld met de gemeente.
- Om betrouwbaarheid en representativiteit van het resultaat te garanderen, dient onderzoek plaats te vinden naar minimaal 20% van de cliënten in zorg.

Norm: Aanbieder behaalt minimaal het cijfer 7,5 op de KPI Cliënttevredenheid.

- Schaalverdeling:
0 – 7.5 = niet behaald
7,5 - 10 = behaald
- Voorbeeld onderzoeksvragen huishoudelijke ondersteuning (cijfer 1 tot 10 en ja/nee en open vraag).
 - Welk cijfer geeft u aan kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning (cijfer)?
 - Vindt u uw huis schoon en leefbaar als uw hulp klaar is (cijfer)?

Aanvullende, inzicht gevende vragen:

- Komt uw hulp op de afgesproken dag en tijdstip (ja/nee)?

- Ontvangt u huishoudelijke ondersteuning op een ander moment als uw hulp niet kan op de afgesproken vaste dag/tijdstip (ja/nee)?
- Blijft de hulp gedurende de met u afgesproken tijd (ja/nee)?
- Helpt u zelf ook mee als de hulp er is (ja/nee)?
- Kunt u makkelijk contact krijgen met de organisatie van uw hulp (ja/nee)?
- Kunt u aangeven wat voor u nog meer belangrijk is, naast dat uw huis wordt schoongemaakt, als de hulp komt (open vraag)

KPI 2- Continuïteit van ondersteuning (start zorg)

De gemeente Edam-Volendam vindt het belangrijk dat haar inwoners tijdig zorg verkrijgen en er geen wachttijden zijn. Daarom wordt gemeten hoe snel de ondersteuning start na verwijzing door de gemeente. Voor de snelheid waarmee een aanbieder de ondersteuning start, wordt een KPI vastgesteld.

Norm: Aanbieder start de ondersteuning binnen 6 weken* na toewijzing op KPI Continuïteit van ondersteuning (start zorg).

6 weken is gebaseerd op de landelijk vastgestelde treeknorm voor het starten van zorg

- Schaalverdeling:
Start zorg langer dan 6 weken < 80%: onvoldoende
Start zorg uiterlijk binnen 6 weken tussen 80 en 90%: voldoende
Start zorg uiterlijk binnen 6 weken vanaf 90%: goed

Aan de hand van de resultaten van 2027 wordt de voorgestelde schaalverdeling per product geëvalueerd, zo nodig bijgesteld en opnieuw vastgesteld.

Voor het meten van de duur tot de start van de ondersteuning geldt de volgende procedure:

- De gemeente informeert de aanbieder via een toewijzingsbericht (iWmo301) op welke datum zorg kan starten.
- De aanbieder dient de zorg uiterlijk binnen 6 weken na de in het iWmo301 opgenomen startdatum te starten.
- De aanbieder informeert de gemeente over de daadwerkelijke startdatum met een start-zorg-bericht (iWmo305). Dit iWmo305-bericht dient binnen 5 werkdagen na de start van de zorg verstuurd te worden.

Prestatieafspraken

Prestatielevering	Meetfrequentie
Aanbieder levert een klachtenrapportage aan.	1x per jaar en zo nodig tussentijds op aanvraag.
Aanbieder levert rapportage rondom cliënttevredenheidsonderzoek aan.	1x per jaar, Q1.
Aanbieder levert een medewerker-tevredenheidsonderzoek aan.	1x per twee jaar
Aanbieder werkt mee aan mogelijke pilots waarvoor een redelijke personele inzet kan worden gevraagd.	Op verzoek

Aanbieder levert een financieel jaaroverzicht aan, die in ieder geval een specificatie bevat van de kosten voor personeel in loondienst, kosten uitbesteed werk en kosten inhuren personeel.	1x per jaar
Aanbieder levert een verplichte productieverantwoording aan (voorlopige verantwoording uiterlijk op 1 maart en definitieve verantwoording uiterlijk op 1 april).	1x per jaar
Aanbieder is in staat om op verzoek van de gemeente op individueel niveau (steekproefsgewijs) agenda's of (digitale) urenbriefjes van medewerkers en (indien van toepassing) verslagen aan te leveren.	Op verzoek
Aanbieder registreert en levert een rapportage over de daadwerkelijk geleverde en gedeclareerde uren op clientniveau.	Op verzoek
Aanbieder registreert de inzet van medewerkers op clientniveau (tijdschrijven).	Op verzoek

Escalatieladder:***Gevolgen van een onvoldoende score op (een van) de KPI's, de prestatieafspraken en/of andere contractueel niet nagekomen eisen.***

De gemeente en de aanbieder evalueren gezamenlijk de vastgestelde KPI's en de prestatieafspraken tijdens het contractmanagementgesprek.

De gemeente stelt na het contractmanagementgesprek de KPI's en prestatieafspraken, indien nodig, bij om verbetering en optimalisatie van de dienstverlening te bevorderen en communiceert de wijzigingen met de aanbieder.

Als een aanbieder onvoldoende scoort op een of meerdere KPI's en/of een of meerdere prestatieafspraken en/of andere contractueel niet nagekomen eisen wordt dit besproken in het contractmanagementgesprek.

Dit kan leiden tot het opstellen en vervolgens evalueren van een op te leveren verbeterplan binnen een vastgestelde termijn door de betreffende aanbieder (stap 1 escalatieladder).

Toelichting escalatieladder

Consequenties van het niet realiseren van (één van) de KPI's en/of de prestatieafspraken en/of andere contractueel niet nagekomen eisen.

Stap 1

De gemeente signaleert dat aanbieder niet voldoet aan de verplichting uit de overeenkomst en/of aan één of meerdere van de (prestatie)afspraken en initiëren een (escalatie)gesprek. De gemeente zorgt voor verslaglegging van het gesprek waarin alle afspraken, acties en daarbij behorende termijnen worden opgenomen en delen deze zo snel als mogelijk met de aanbieder.

Dan volgt stap 2 van de escalatieladder.

Als tijdens het eerste (escalatie)gesprek uit de houding en/of mededeling van de aanbieder blijkt dat de verbeteringen niet binnen de afgesproken termijn worden gerealiseerd, volgt direct stap 4.

Als tijdens het eerste (escalatie)gesprek blijkt dat de tekortkoming blijvend onmogelijk is, waardoor de aanbieder naar het oordeel van de gemeente redelijkerwijs niet in staat is om te verbeteren, volgt direct stap 4.

Stap 2

Aanbieder levert een verbeterplan inclusief beheersmaatregelen en/of verbeteracties en met een termijn wanneer de verbeteracties zijn gerealiseerd binnen twee (2) weken na het (escalatie)gesprek op. De termijn voor het aanleveren van het verbeterplan is in beginsel twee (2) weken maar kan door de gemeente in redelijkheid worden verkort of verlengd, passend bij het tekortschieten.

De vorm en inhoud van het verbeterplan dient aan te sluiten bij de aard en ernst van het tekortschieten.

Het verbeterplan wordt gerapporteerd aan de contractmanager en de beleidsmedewerker.

Indien het verbeterplan als onvoldoende wordt beoordeeld, onvoldoende geïmplementeerd kan worden, onvoldoende resultaat oplevert en/of niet wordt opgeleverd, dan volgt direct stap 4.

Stap 3

Na de afgesproken verbeterperiode worden de gerealiseerde verbeteringen volgens het verbeterplan nogmaals door de aanbieder schriftelijk gerapporteerd. Als blijkt dat één of meerdere afgesproken verbeteringen niet volgens de afspraak zijn gerealiseerd, dan wel indien de aanbieder de gerealiseerde verbeteringen niet schriftelijk heeft gerapporteerd, volgt stap 4.

NB: Tijdens het opvragen van een verbeterplan en de gestelde termijn van het verbetertraject kan de gemeente een cliëntenstop instellen. Gedurende deze cliëntenstop worden er geen nieuwe cliënten aan de aanbieder toegewezen.

Als de aanbieder dusdanig tekortschiet in haar verplichtingen met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening, is de gemeente gerechtigd om een derde partij in te schakelen i.v.m. de continuïteit van de dienstverlening, ook aan de bestaande cliënten. Eventuele extra kosten hiervan zullen worden verhaald op de aanbieder, voor wie het verbetertraject geldt.

Stap 4

Er is sprake van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

De aanbieder is in verzuim. Artikelen 3.19.1 t/m 3.19.5 van de overeenkomst zijn van toepassing, onverminderd het recht van de gemeenten om passende maatregelen in overeenstemming met de wet en/of de Algemene inkoopvoorwaarden te nemen.



Gemeente
**EDAM
VOLENDAM**

Ondernemend en betrokken.

W. van der Knoopdreef 1
1132 KN Volendam
Telefoon: 0299-398398
Email: info@edam-volendam.nl

www.edam-volendam.nl