

# Uitgangspuntennotitie inkoop Wmo 2015

Inkoop Wmo S3H& DOWR  
15-05-2014

Kenmerk: 2014-508288

## Inhoud

<b>Inhoud</b> .....	<b>2</b>
<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 1: Regionale contractering, lokale uitvoering</b> .....	<b>5</b>
<b>Hoofdstuk 2: Waarom contracteren?</b> .....	<b>7</b>
2.1 Doelmatige uitvoering.....	7
2.1 Rechtmatige overeenkomsten .....	7
<b>Hoofdstuk 3: Doelstellingen contractering</b> .....	<b>9</b>
<b>Hoofdstuk 4: Financiën en bekostiging</b> .....	<b>11</b>
4.1 Macrobudget .....	11
4.2 Financiële taakstelling .....	11
4.3 ZIN versus Persoonsgebonden Budget.....	12
4.4 Omzetbelasting (btw).....	12
<b>Hoofdstuk 5: Contractmodel</b> .....	<b>13</b>
5.1 Toegang per gemeente .....	13
5.2 Raamovereenkomst met bouwstenen.....	14
5.3 Beschrijving bouwstenen .....	16
5.4 Open systeem.....	18
5.5 Contractmodel in de praktijk.....	18
<b>Hoofdstuk 6: Contracteringsprocedure</b> .....	<b>20</b>
6.1 Bestuurlijk ingerichte procedure .....	20
6.2 Tijdsplan .....	20
6.3 Nota's van Inlichtingen en gesprekken met aanbieders .....	20
6.4 Gunning Raamovereenkomst & sluiten lokale overeenkomsten.....	21
6.5 Continuïteit van zorg (overgangsrecht).....	21
6.6 Mogelijkheid tot aansluiten van huidige Wmo overeenkomsten .....	22
<b>Hoofdstuk 7: De Raamovereenkomst</b> .....	<b>23</b>
7.1 Algemene Raamovereenkomst en lokale overeenkomsten per aanbieder .....	23
7.2 Tarieven en betaling .....	23
7.2.1 Tarieven per bouwsteen.....	23
7.2.2 Facturatie & betaling.....	24
7.3 Kwaliteit van dienstverlening .....	24
7.3.1 Communicatie .....	24

7.4 Kwaliteit van aanbieders .....	25
7.4.1 Geschiktheidseisen aanbieders (excl. zzp'ers) .....	25
7.4.2 Geschiktheidseisen zzp'ers.....	26
7.4.3 Dienstverleningsvoorwaarden .....	28
7.3.6 Algemene bepalingen.....	29
7.4 Social Return On Investment (SROI).....	30
7.5 Managementinformatie en sturing .....	31
<b>Hoofdstuk 8. Definities .....</b>	<b>33</b>

## Inleiding

Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor nieuwe taken in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (verder Wmo). In dit kader is in het voorjaar van 2013 verkend of er mogelijk regionaal samengewerkt kan worden op verscheidene vlakken, waaronder inkoop. Dit heeft ertoe geleid dat de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Olst-Wijhe en Voorst besloten hebben om zoveel mogelijk gezamenlijk op te trekken in de contractering van aanbieders voor een deel van de maatwerkvoorzieningen binnen de Wmo.

De gemeenten onderkennen hierbij de verschillen door invulling van couleur locale, maar zien ook zeker de overeenkomsten in de taken die zij in het kader van de Wmo erbij krijgen. Als resultaat van het contracteringstraject wordt een Raamovereenkomst gesloten. Ook voor de taken die in het kader van de Jeugdwet naar de gemeenten komen worden voorbereidingen getroffen voor de contractering. Dit wordt gedaan door middel van een separate projectorganisatie met andere deelnemende gemeenten. Daar waar mogelijk zullen de beide projecten aansluiting bij elkaar zoeken.

Voor onder andere de totstandkoming van de Raamovereenkomst is een regionale projectgroep Wmo ingericht waarin vanuit de verschillende samenwerkende gemeenten deskundigen plaatsnemen. Echter voordat er overgegaan wordt tot het opstellen van de Raamovereenkomst is besloten tot het opstellen van een uitgangspuntennotitie. De uitgangspuntennotitie dient als basis voor het opstellen van de Raamovereenkomst en de wijze waarop deze tot stand komt. Hiermee is de uitgangspuntennotitie zeker niet uitputtend ten opzichte van de informatie die in de Raamovereenkomst komt te staan. Zij dient slechts om richting te geven en input te leveren voor de uitwerking van de Raamovereenkomst.

Als startpunt voor het schrijven van deze uitgangspuntennotitie is de contourennotitie inkoop Wmo van de gemeente Apeldoorn gebruikt. Op basis van deze notitie is de projectgroep Wmo met elkaar in gesprek gegaan.

Voor u ligt nu de uitgangspuntennotitie inkoop Wmo 2015. Deze notitie is door de colleges van B&W vrijgegeven voor inspraak en voorgelegd aan alle Wmo-raden voor advies. Hierin is de inspraak en het advies van de Wmo raden zo goed mogelijk verwerkt. Gedurende de inspraak en adviesperiode van de Wmo-raden (van 1 april tot en met 8 mei 2014) hebben de gemeenten, op basis van de uitgangspunten, verder gewerkt aan het opstellen van een concept Raamovereenkomst en een procesdocument waarin het proces om tot contractering te komen wordt beschreven voor aanbieders. Deze documenten zijn eveneens bijgewerkt naar aanleiding van de inspraak en de advisering van de Wmo-raden. De reden om gedurende de adviesperiode verder te werken aan de uitwerking van documenten heeft slechts te maken met de tijdsdruk waar de gemeenten onder opereren om de contractering tijdig af te kunnen ronden en cliënten en aanbieders de benodigde continuïteit te bieden.

## Hoofdstuk 1: Regionale contractering, lokale uitvoering

De grote veranderingen binnen de Wmo betekenen dat de gemeenten volop in beweging zijn. Om alle taken goed uit te kunnen voeren wordt door de gemeenten veel samengewerkt op (boven)regionaal niveau. Er blijft echter ook een veelheid aan zaken over die iedere gemeente voor zich op lokaal niveau inricht en uitvoert. Hieronder is een overzicht weergegeven van taken die lokaal en regionaal plaats vinden.

<b>Lokaal</b>
Toegang/opstellen ondersteuningsplan/inzet van medische advisering
Zorg coördinatie/cliëntregie
Inrichting sociale wijkteams c.q. buurtteams
Inrichting & organisatie algemene/overige voorzieningen
Uitvoering inrichten
Contractbeheer op basis van de inkoop maatwerkvoorzieningen

<b>Regionaal</b>
Contractering van medische advisering
Raamovereenkomst maatwerkvoorzieningen
Maatschappelijke Opvang/beschermd wonen GGZ (in Oost Veluwe gecombineerd met maatwerk voor multi problem)
Overleg zorgverzekeraars

De gemeenten realiseren een deel van de nieuwe taken door de contractering van diensten bij derden. Deze uitgangspuntennotitie gaat alleen in op het deel contractering dat plaats vindt voor de inkoop van maatwerkvoorzieningen bij zorgaanbieders. Een maatwerkvoorziening is een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:

- Ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen.
- Ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen.
- Ten behoeve van beschermd wonen en opvang<sup>1</sup>.

Een maatwerkvoorziening kan zowel individueel als in groepsverband geleverd worden.

Waar de contractering voor maatwerkvoorzieningen door de samenwerkende gemeenten gezamenlijk gedaan wordt, vindt de uiteindelijke uitvoering – en de inrichting daarvan – plaats op

---

<sup>1</sup> Maatschappelijke opvang en beschermd wonen GGZ zijn formeel taken van de centrumgemeente. Ook lokaal kan er echter sprake zijn van opvang, bijvoorbeeld de opvang bij spoedhulp aan dementerenden of een vorm van beschermd wonen, bijvoorbeeld kleinschalig beschut wonen voor mensen met een verstandelijke beperking. Voor de maatschappelijke opvang, beschermd wonen GGZ en multi problem aanpak in Oost Veluwe (Apeldoorn, Brummen, Epe, Heerde en Voorst) wordt een separate contracteringsprocedure doorlopen.

lokaal niveau. Dit betekent dat elke individuele gemeenten de vrijheid heeft om de dienstverlening lokaal in te vullen. Hiertoe worden, indien gewenst, per gemeenten per individuele aanbieder lokale overeenkomsten gesloten. Dit begrip wordt in hoofdstuk 6 verder toegelicht.

De algemene voorzieningen worden lokaal gefinancierd en blijven in deze uitgangspuntennotitie buiten beschouwing.

## Hoofdstuk 2: Waarom contracteren?

Deze uitgangspuntennotitie heeft betrekking op de contractering van maatwerkvoorzieningen. Maar waarom contracteert de gemeente eigenlijk? Het antwoord hierop is tweeledig. Enerzijds zijn er redenen in het kader van doelmatigheid die contractering wenselijk maken en anderzijds is er wet- en regelgeving die contractering noodzakelijk acht. Hieronder wordt op beide aspecten een toelichting gegeven.

### 2.1 Doelmatige uitvoering

Door de verantwoordelijkheid voor nieuwe taken in het kader van de Wmo krijgen de gemeenten deels te maken met een nieuwe groep cliënten en aanbieders. Voor deze cliënten en in samenwerking met (en tussen) aanbieders moet niet alleen een transitie, maar ook een transformatie tot stand gebracht worden. De transitie heeft betrekking op de overdracht van taken, terwijl de transformatie vraagt om een nieuwe 'gekantelde' werkwijze. Daarbij moeten gemeenten voldoen aan de opgelegde financiële taakstelling. Dit betekent dat er een optimale besteding van overheidsgeld plaats moet vinden, waarbij de gemeenten controle en regie houden op de uitgaven in het kader van de Wmo. De gemeenten maken hiertoe afspraken met aanbieders over de uitvoering. Op die manier is de invulling geborgd en is de uitvoering doelmatig en binnen het financiële kader. Hiermee kunnen de gemeenten de continuïteit van de dienstverlening voor de cliënten borgen (transitie), de financiële taakstelling bewaken en zijn er richtlijnen om te werken aan innovatie en vernieuwing (transformatie). Dit is een continu spanningsveld tussen het beschikbaar stellen van de juiste ondersteuning aan burgers die dit nodig hebben en het bieden van mogelijkheden aan aanbieders voor een goede bedrijfsvoering versus de beheersbaarheid van de uitgaven.

### 2.1 Rechtmatige overeenkomsten

Vanuit de Aanbestedingswet 2012 wordt aan overheidsinstanties wet- en regelgeving opgelegd inzake de wijze waarop de overheid overeenkomsten afsluit. Dit kan zijn op het gebied van diensten, werken of leveringen. Het contracteren van aanbieders voor de ondersteuning in het kader van de Wmo 2015 valt onder diensten voor gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening. De Aanbestedingswet 2012 geeft aan dat voor deze diensten de procedure voor 2B-diensten<sup>2</sup> toegepast dient te worden. Dit houdt in dat er voor de contractering, in tegenstelling tot bij 2A-diensten, een 'verlicht' aanbestedingsregime wordt doorlopen. Een 'verlicht' aanbestedingsregime kent relatief weinig voorschriften ten aanzien van het proces en de wijze waarop de procedure wordt ingericht en op welk moment in het proces informatie met de aanbieders wordt gedeeld. In het kader van een 2B-dienst is het ook mogelijk om de Raamovereenkomst sámen met aanbieders op te stellen. Er wordt dus niet eenzijdig door de gemeenten een 'bestek' of 'programma van eisen' vastgesteld.

Er zijn verschillende inkoopmethodieken voor het contracteren van 2B-diensten. Belangrijk is dat inschrijvingen worden getoetst aan de vooraf opgestelde technische specificaties, normen en eisen en dat de gunning achteraf aangekondigd wordt. In de aankondiging kan de aanbestedende dienst aangeven dat de gunning enkel ter kennisgeving van de Europese Commissie is en dus niet algemeen gepubliceerd dient te worden. Daarnaast dient de procedure aan de aanbestedingsbeginselen (gelijkheids-, transparantie- en proportionaliteitsbeginsel) te voldoen en

---

<sup>2</sup> In bijlage 2B van Richtlijn 2004/18/EG staat een opsomming van diensten waarvoor een verlicht Europees aanbestedingsregime geldt. Voor deze zogenoemde 2B-diensten geldt een uitzondering, omdat wordt aangenomen dat het niet-Europees aanbesteden van deze diensten de mededinging tussen lidstaten niet wezenlijk beïnvloedt.

dient een aanbestedende dienst rekening te houden met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, waaronder het zorgvuldigheidsbeginsel.

Indien de opdracht in de markt wordt geplaatst, waarbij de gemeenten zich houden aan het opstellen van objectieve vereisten, de gelijkheid van marktpartijen borgen en het proces transparant laten verlopen, zijn er in principe geen risico's aan de gunning van de opdracht verbonden.

### Hoofdstuk 3: Doelstellingen contractering

De gemeenten maken in de Wmo onderscheid tussen algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen. Deze uitgangspuntennotitie legt de basis voor de contractering van maatwerkvoorzieningen. Bij de aansturing, inkoop en verantwoording van maatwerkvoorzieningen voor de maatschappelijke ondersteuning in het kader van het wetsvoorstel Wmo 2015 draait het om twee doelen:

- Mensen worden zelfredzamer en kunnen beter participeren in de samenleving dankzij de geboden ondersteuning.
- Door de benodigde inzet van menskracht en hulpmiddelen krijgen mensen de mogelijkheid geboden zo zelfstandig mogelijk te wonen en deel te nemen aan het maatschappelijk leven.

De gemeenten beschikken voor de realisatie en uitvoering van de maatwerkvoorzieningen over wettelijke bevoegdheden, legitimiteit op basis van politieke besluitvorming en financiële middelen.

De aanbieders beschikken voor de realisatie en uitvoering van de maatwerkvoorzieningen over posities in de lokale en regionale infrastructuur en de benodigde deskundigheid, ervaring en integriteit.

Gemeenten en aanbieders hebben, naast uiteenlopende belangen en doelstellingen, in ieder geval één gezamenlijk belang en doelstelling: het op efficiënte wijze realiseren van kwalitatief hoogwaardige maatwerkvoorzieningen om de centrale Wmo-doelstellingen - zelfredzaamheid en participatie- te bereiken.

Om dit te bereiken worden door de gemeenten vanuit hun regierol, eisen c.q. doelstellingen gesteld - het 'wat' - aan de inkoop van maatwerkvoorzieningen. Deze eisen/doelstellingen geven richting aan de wijze waarop aanbieders in de uitvoering daadwerkelijk invulling kunnen geven aan de maatwerkvoorziening:

- De cliënt staat centraal, er is voldoende tijd en aandacht en er wordt vraaggericht gewerkt;
- Er is keuzevrijheid voor de cliënt binnen de financiële kaders;
- Ondersteuning in de vorm van maatwerk is doelmatig en haalbaar;
- Maatschappelijke ondersteuning zet zoveel mogelijk in op (het creëren van) eigen kracht, het eigen sociale netwerk, mantelzorg, informele zorg en algemene voorzieningen;
- Maatschappelijke ondersteuning wordt gebiedsgericht aangeboden, is systeemgericht (gericht op het hele gezin en omgeving) en integraal (omvat meerdere leefgebieden);
- De ondersteuning wordt opgebouwd vanuit de behoefte c.q. de gewenste resultaten zoals geformuleerd in het individuele ondersteuningsplan in plaats van op de hoeveelheid verleende ondersteuning of realisatie van indicatoren en normen. Bepalend voor de vraag of middelen doelmatig worden ingezet is niet wat wordt gedaan, maar wat moet worden bereikt;
- De ondersteuning wordt zo nabij (passend en afgestemd op de lokale situatie en mogelijkheden) en doelmatig mogelijk aangeboden, met 'zorg nabij' wordt, afhankelijk van het gemeentelijk desbetreffende beleid, lokaal vorm en inhoud gegeven aan het 'wijkgericht' of 'gebiedsgericht' werken;
- Er wordt gewerkt vanuit vertrouwen in de kwaliteiten van de burgers, vrijwilligers en beroepskrachten;

- Waar mogelijk sluit de formele ondersteuning aan op de informele ondersteuning;
- Er wordt gewerkt vanuit het vertrouwen dat samenwerken leerzaam is (onder andere door intercollegiale reflectie) is en 'waarde' toevoegt voor de cliënt (1 gezin, 1 plan, ketensamenwerking en zorgcontinuïteit).

## Hoofdstuk 4: Financiën en bekostiging

Met de overdracht van taken in het kader van de decentralisaties van AWBZ<sup>3</sup> naar Wmo komt er een enorme financiële verantwoordelijkheid bij voor de gemeenten. Met de overdracht van taken wordt vanuit het Rijk ook gekort op de over te hevelen budgetten. De nieuwe taak begeleiding wordt direct met ingang van 1 januari 2015 gekort met 25%. Daarnaast wordt ook het huidige budget voor huishoudelijke hulp verlaagd met 40%.

### 4.1 Macrobudget

Vanuit het Rijk is een eerste inzicht geboden in het budget dat gemeenten voor 2015 ter beschikking krijgen voor de taken en verantwoordelijkheden die voortkomen uit het wetsvoorstel Wmo 2015. Hierbij is ook de voorlopige verdeling van het macrobudget in 2015 per gemeente gegeven. Dit budget kan nog substantieel wijzigen in verband met enkele nog door te voeren correcties in de berekening van het macrobudget. Bij de bekendmaking van het macrobudget geeft het Rijk geen toelichting op de herkomst naar functie en/of specifieke onderdelen waarvan de financiering exact afkomstig is. Zo geeft het Rijk bijvoorbeeld voor het budget voor de begeleiding géén transparantie naar ondersteuningsbudget en uitvoeringsbudget. Ook een uitsplitsing naar bijvoorbeeld het budget voor begeleiding en het budget voor persoonlijke verzorging is niet herleidbaar.

De verdeling naar gemeenten zal in 2015 plaatsvinden op historische basis. Elke gemeente krijgt een aandeel in de financiering die vergelijkbaar is met het aandeel onder de AWBZ. In de meicirculaire 2014 wordt definitief inzicht geboden in de budgetten voor 2015. Vooralsnog is een voorlopige verdeling beschikbaar gesteld waarbij op basis van verscheidene verdeelsleutels het beschikbare budget verdeeld is over de Nederlandse gemeenten.

In de loop van 2015 wordt het macrobudget en de verdeling hiervan voor 2016 en verder bekend. De verdeling zal vanaf 2016 plaatsvinden aan de hand van een objectief verdeelmodel. Er wordt nadrukkelijk rekening gehouden met het feit dat deze regio in het objectieve model zal behoren tot de zogenaamde 'nadeelgemeenten'. Dit wordt veroorzaakt door een relatief hoog zorgvolume, dat deels is gebaseerd op het bieden van bovenregionale en/of landelijke voorzieningen/expertisecentra.

Binnen de wettelijke kaders hebben de gemeenten beleids- en bestedingsvrijheid.

Van belang is dat de uiteindelijke contractering, en het proces daar naar toe, past binnen het financiële kader dat iedere gemeente heeft.

### 4.2 Financiële taakstelling

De taakstelling vanuit het Rijk die wordt meegegeven voor de begeleiding bedraagt 25% korting op het huidige budget. Naar aanleiding van onderhandeling met de VNG heeft het Rijk €200 miljoen toegevoegd aan het macrobudget voor gemeenten. In april 2014 is daar op basis van een politiek akkoord nog €195 miljoen bijgekomen, onder andere voor het realiseren van adequate dagbesteding. Dit geeft een verzachting aan de eerder genoemde korting van 25%. De korting kan bereikt worden door verschillende variabelen te onderzoeken. Zo kan er gekeken worden of er gebruik gemaakt kan worden van meer 'gekantelde' dienstverlening als bijvoorbeeld beschikbare algemene voorzieningen en mogelijkheden binnen het eigen van netwerk van de cliënt. Daarnaast

---

<sup>3</sup> Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten

kan er gekeken worden of de cliënt voldoende goede ondersteuning behoudt als er minder diensten c.q. uren ingezet worden. Met de aanbieder kunnen ook voor maatwerkvoorzieningen afspraken gemaakt worden over een nieuwe, gekantelde invulling daarvan. Dit kan bijvoorbeeld door creatieve dagbesteding om te vormen in vrijwilligerswerk of maatschappelijk nuttige dagbesteding. Tot slot kan ook besloten worden om de tarieven onder de loep te nemen en deze waar mogelijk omlaag proberen te brengen.

### **4.3 ZIN versus Persoonsgebonden Budget**

Zoals eerder toegelicht dient het contracteringstraject voor het contracteren van maatwerkvoorzieningen in het kader van ondersteuning. Deze dienstverlening wordt geleverd als Zorg in Natura (ZIN). Daarnaast is er de mogelijkheid voor cliënten om een Persoonsgebonden Budget (PGB) aan te vragen. Het wetsvoorstel Wmo 2015 stelt hierbij de aanvullende voorwaarde dat een cliënt gemotiveerd aan kan geven waarom de beschikbare maatwerkvoorzieningen niet passend zijn.

De af te sluiten Raamovereenkomst bevat een grote verscheidenheid aan mogelijke ondersteuningsvormen. De verwachting is daarmee dat de geboden Zorg In Natura veelal toereikend is. Dit laat onverlet de mogelijkheid om een Persoonsgebonden Budget aan te vragen of te verstrekken. Daarnaast is er de mogelijkheid voor een PGB-aanbieder om ook bij de Raamovereenkomst aan te sluiten, mits voldaan wordt aan de eisen en voorwaarden als in gesteld in de Raamovereenkomst.

### **4.4 Omzetbelasting (btw)**

Reeds in 2013 heeft de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) bij het Rijk aangegeven dat de bestaande btw-wetgeving aangepast moet worden aan de nieuwe situatie, zodat alle bestaande btw-vrijstellingen minimaal gehandhaafd blijven. De VNG heeft op korte termijn inhoudelijke gesprekken met het Rijk om zich ervan te verzekeren dat minimaal de diensten die op dit moment vrijgesteld zijn van btw, ook na de gewenste transformatie van btw vrijgesteld blijven. Zaken als hulpmiddelen, woningaanpassingen, vervoer en kortdurend verblijf zijn overigens op dit moment niet vrijgesteld van btw. Indien de btw-wetgeving niet wordt gehandhaafd kan dit gevolgen hebben voor de wijze van contractering.

In aanvulling op bovenstaande kan aangegeven worden dat het wetsvoorstel Wmo 2015 stelt dat er een Algemene Maatregel van Bestuur opgesteld zal worden die diensten aanwijst<sup>4</sup> waarvoor btw-vrijstelling verleend wordt.

Daarnaast kunnen de gemeenten eventueel gebruik maken van het btw-compensatiefonds. Hiermee kan voor diensten of goederen die extern ingekocht zijn door de gemeenten btw teruggevraagd worden.

---

<sup>4</sup> Die deel uitmaken van een voorziening ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen als bedoeld in de Wmo 2015, van wie vaststaat dat zij ingevolge deze wet op die diensten zijn aangewezen.

## Hoofdstuk 5: Contractmodel

In dit hoofdstuk wordt het gekozen contractmodel van de gemeenten toegelicht. Hierbij wordt eerst een toelichting gegeven op de toegang tot maatwerkvoorzieningen, omdat dit essentieel geweest is voor de vormgeving van het model. Vervolgens wordt beschreven hoe de Raamovereenkomst eruit komt te zien en uit welke onderdelen, ofwel bouwstenen deze bestaat. Daarna volgt informatie over het toetreden van nieuwe aanbieders en tot slot wordt een korte beschrijving gegeven van de werking van het contractmodel in de praktijk.

### 5.1 Toegang per gemeente

De toegang is het werkproces waarmee ondersteuningsvragen worden gemeld of gesignaleerd en waarmee een besluit genomen kan worden over de toekenning van een maatwerkvoorziening. In de diverse gemeenten kan dit op allerlei manieren en vormen worden georganiseerd. Zo kan het (deels) bij het Wmo-loket zijn georganiseerd, bij het sociale (wijk)team of bij aanbieders van zorg in de gemeente.

Wanneer de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning wordt gemeld of gesignaleerd kan de vraag naar informatie of de behoefte aan ondersteuning, door middel van bijvoorbeeld een algemene voorziening, oplossingen binnen de eigen kracht of binnen de eigen omgeving, direct worden afgehandeld. Wanneer de vraag of behoefte verder gaat, en dus niet enkel is af te handelen met een algemene voorziening, binnen de eigen kracht of binnen de eigen omgeving, voert het loket of het sociale team binnen zes weken een onderzoek uit, 'het Gesprek' en doet daar verslag van. Het onderzoek is gericht op het bereiken van een resultaat dat aansluit bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt en zijn omgeving. De cliënt wordt van de uitkomsten van het onderzoek op de hoogte gesteld, tenzij hij dat niet wil, door middel van een onderzoeksverslag. De cliënt kan er vervolgens voor kiezen om een maatwerkvoorziening aan te vragen. Binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag beslist het college op de aanvraag door middel van een (verlenings)beschikking aan de cliënt.<sup>5</sup>

De maatwerkvoorziening levert, rekening houdend met de uitkomsten van het genoemde onderzoek, een passende bijdrage aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en waarin de cliënt zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven.

De maatwerkvoorziening wordt opgenomen in een arrangement of ondersteuningsplan welke kan bestaan uit een combinatie van maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen en/of anderszins. De maatwerkvoorziening wordt in het wetsvoorstel Wmo 2015 nadrukkelijk beschreven.

---

<sup>5</sup> De benoemde procedure is de standaardprocedure met bijbehorende standaardtermijnen. Bijvoorbeeld in het geval van crisisopvang kan iedere gemeenten voor zich bepalen of een afwijkende procedure toegepast kan worden, waarbij eerst toewijzing plaats vindt en pas daarna 'het Gesprek' en de beschikking.

Deze maatwerkvoorzieningen worden ingekocht via de Raamovereenkomst Maatwerkvoorzieningen Wmo 2015.

Het wetsvoorstel Wmo 2015 schrijft voor dat cliëntondersteuning kosteloos en vrij toegankelijk beschikbaar moet zijn voor alle burgers voor een bredere range aan ondersteuningsvragen op uiteenlopende levensdomeinen. De cliëntondersteuning is in het wetsvoorstel Wmo 2015 geregeld voor de Wmo, de Participatiewet en de Jeugdwet. Dit betekent dat cliëntondersteuning moet worden geboden bij onder andere maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

Naast de cliëntondersteuning gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid, is de gemeente verplicht om cliëntondersteuning te bieden bij de toeleiding naar een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo. Deze laatste vorm van cliëntondersteuning dient nadrukkelijk onafhankelijk te zijn georganiseerd (net zoals Sociale Raadsliden) en dient primair ingevuld te worden in het belang van de cliënt.

Cliëntondersteuning heeft daarmee een sterkere positie gekregen in de wet dan nu het geval is en is medebepalend voor hoe de toegang verloopt.

## 5.2 Raamovereenkomst met bouwstenen

De gemeenten sluiten een algemene Raamovereenkomst met alle aanbieders die voldoen aan de gestelde criteria. In de Raamovereenkomst zijn bouwstenen opgenomen. Ook aanbieders die een onderdeel van een bouwsteen kunnen bieden, kunnen de Raamovereenkomst aangaan. Tijdens het samenstellen van het ondersteuningsplan wordt met de cliënt bekeken welke bouwstenen nodig zijn om de benoemde resultaten te bereiken. Door het gebruik van bouwstenen kan een optimale afstemming van ondersteuning per cliënt gerealiseerd worden. Voor het opstellen van een ondersteuningsplan gebruiken de gemeenten gebruik van een regionaal basissjabloon. Het ondersteuningsplan kan betrekking hebben op één client of op één huishouden / gezin.

De volgende bouwstenen worden onderscheiden:

1. Coördinatie op ondersteuningsplan;
2. Wonen;
3. Hulpverlening;
4. Schoonmaakondersteuning.

In het procesdocument geven de individuele gemeenten aan welke (onderdelen van) bouwstenen de zij willen contracteren.

In deze uitgangspuntennotitie worden alleen bovenstaande bouwstenen, de maatwerkvoorzieningen die gecontracteerd worden door middel van de bestuurlijk ingerichte procedure, nader uitgewerkt in paragraaf 5.3. Een ondersteuningsplan kan echter ook andere bouwstenen bevatten als:

- Fysieke goederen (bijv. hulpmiddelen, woningaanpassingen, vervoersmiddelen, domotica);
- Bovenregionale jeugdhulp (ingekocht in G7-verband<sup>6</sup>) waaronder jeugdzorg plus, jeugdbescherming, jeugdreclassering);
- Landelijke inkoop specialistische hulp Wmo en Jeugd;

---

<sup>6</sup> Dit is het samenwerkingsverband van zeven jeugdregio's in Gelderland, te weten: Achterhoek, Arnhem, Food Valley, Nijmegen, Noord Veluwe, Rivierenland, Oost Veluwe en Midden IJssel.

- Algemene voorzieningen Welzijn, Wmo en Jeugd;
- Bestaand contract huishoudelijke hulp 1 en 2 (voor zover gecontinueerd na 1-1-2015);
- Overige diensten Sociaal Domein (bijv. schuldhulpverlening, beschermingsbewind, inkomensondersteuning, re-integratie en participatie/WSW).

In de volgende paragraaf wordt een nadere beschrijving gegeven van de vier bouwstenen die afgenomen worden door middel van de beoogde Raamovereenkomst in het kader van het wetsvoorstel Wmo 2015. De overige bouwstenen zijn beschikbaar als Algemene voorziening, zijn reeds door gemeenten gecontracteerd of anderszins beschikbaar en maken dus geen onderdeel uit van de inkoop door deze Raamovereenkomst.

Voor de onderhavige vier bouwstenen wordt per bouwsteen het te bereiken resultaat omschreven. Die resultaten hebben betrekking op één of meer van de volgende leefgebieden:

- Huisvesting: woonsituatie
- Financiën: financiële situatie en bestedingspatroon
- Sociaal functioneren: relatie tussen cliënt en omgeving, inclusief maatschappelijk gedrag (justitie)
- Psychisch functioneren: welbevinden, inclusief verslaving en psychiatrisch
- Zingeving: motivatie om te leven, levens- en geloofsovertuiging
- Lichamelijk functioneren: fysieke gesteldheid en zelfzorg
- Praktisch functioneren: huishoudelijke en technische vaardigheden, taalvaardigheid
- Dagbesteding: werk, hobby's, studie, maatschappelijke- sociale activering

Bovenstaande leefgebieden zijn ter illustratie. De leefgebieden kunnen per individuele gemeente anders omschreven zijn.

Na ontvangst van het ondersteuningsplan maakt de aanbieder een concreet uitvoeringsplan. Ook het concrete uitvoeringsplan kan betrekking hebben op één cliënt of op één huishouden / gezin. Voor het uitvoeringsplan komt er een regionaal basissjabloon, dit betekent een opsomming van gegevens die in ieder geval opgenomen moeten worden door alle aanbieders. Het uitvoeringsplan geeft nadere concretisering aan alle onderdelen in het ondersteuningsplan. Dit kan zijn een combinatie van maatwerkvoorzieningen, informele zorg, mantelzorg, algemene voorzieningen en andere vormen van ondersteuning op de verschillende leefgebieden. Er is één resultaat dat geldt voor alle bouwstenen: de cliënt heeft één aanspreekpunt ((klant)regisseur, coördinerend aanbieder, gespreksvoerder).

## 5.3 Beschrijving bouwstenen<sup>7</sup>

### 1. Coördinatie op ondersteuningsplan:

Zodra sprake is van een integraal ondersteuningsplan, is van belang wie regie houdt op de uitvoering van het plan. Gezien de doelgroepen van AWBZ-begeleiding is de eigen regie van inwoners veelal beperkt. Het kunnen opnemen van de bouwsteen “coördinatie” in het ondersteuningsplan biedt de mogelijkheid een aanbieder deze rol te geven. Op deze manier wordt integraliteit bij de uitvoering van het plan gewaarborgd.

Resultaten:

- De cliënt heeft één coördinerend aanbieder die tevens fungeert als het centrale aanspreekpunt voor de cliënt voor (de uitvoering van) het integrale ondersteuningsplan<sup>8</sup> én
- De integraliteit in de uitvoering van het ondersteuningsplan is geborgd én:
- de gemeente heeft één aanspreekpunt voor de ondersteuning aan het betreffende huishouden.

Als er binnen één ondersteuningsplan / één uitvoeringsplan sprake is van meerdere maatwerkvoorzieningen die geleverd worden door verschillende aanbieders, kunnen de facturen door de verschillende aanbieders rechtstreeks bij de gemeente worden ingediend. De gemeente blijft eindverantwoordelijk en bewaakt de rechtmatigheid van de facturen. De coördinerend aanbieder is procesverantwoordelijk en bewaakt de doelmatigheid van de ondersteuning. Om de doelmatigheid te kunnen bewaken, kan het zinvol zijn dat de coördinerend aanbieder de facturen van collega aanbieders ook ziet. Zo krijgt de coördinerend aanbieder er bijvoorbeeld zicht op of de Cliënt daadwerkelijk heeft deelgenomen aan de afgesproken dagbesteding. In voorkomende gevallen zullen de gemeenten hieromtrent nadere afspraken maken met de aanbieders.

### 2. Wonen:

In veel ondersteuningsplannen maakt een wooncomponent onderdeel uit van het plan. Het gaat om uiteenlopende vormen zoals: crisisopvang, deeltijd verblijf, terreinvoorzieningen, maar ook: verblijf 24 uur residentieel en opname ten behoeve van voortgezette psychodiagnostiek.

Resultaten:

- De tijdelijke woonomgeving en daarbinnen geboden structuur sluiten aan bij het zelfredzaamheidsniveau en de eventuele behoefte aan bescherming van de inwoner óf:
- de zelfstandige woonsituatie wordt door opvang elders tijdelijk ontlast op de momenten dat de inwoner en/of omgeving dat nodig hebben óf:

---

<sup>7</sup> Landelijk worden ‘productstandaarden’ ontwikkeld voor het geautomatiseerd berichtenverkeer in de Wmo. De gemeenten zullen een overzicht aanleveren voor de aanbieders waardoor een ‘boekhoudkundige vertaling’ gemaakt kan worden tussen de oude NZA productcodes, de AWBZ prestatiecodes, de nieuwe landelijke Wmo productcodes en de door de gemeenten gekozen indeling in bouwstenen / onderdelen van bouwstenen in deze procedure.

<sup>8</sup> Voor de ondersteuning aan Cliënten met meervoudige problemen en multi problem Cliënten en/of multi problem huishoudens kan de coördinerend aanbieder een casemanager aanwijzen.

- De tijdelijke woonomgeving met toezicht biedt de mogelijkheid voortgezet psychodiagnostisch onderzoek te doen.

### 3. Hulpverlening:

Hieronder vallen uiteenlopende vormen van ondersteuning, begeleiding en behandeling. Soms is de hulp gekoppeld aan de bouwsteen 'wonen', omdat iemand ten behoeve van de hulpverlening ook die bouwsteen moet worden geboden. Voorbeelden van huidige hulpverlening die onder deze bouwsteen valt: voortgezette diagnostiek, crisishulp en behandeling bij de crisisopvang, ambulante crisishulp (meldpunt vrij toegankelijk), extramurale / ambulante begeleiding / ambulante hulp, dag- en deeltijdbehandeling (zonder verblijf) inclusief vervoer<sup>9</sup>, pleegzorg, persoonlijke verzorging<sup>10</sup>, verpleging, voortgezette psychodiagnostiek en regie op het gestructureerd huishouden waaronder zo nodig ook eenmalige ontruiming/schoonmaak bij ernstige woningvervuiling valt.<sup>11</sup> Onder de bouwsteen hulpverlening vallen dus ook maatwerkvoorzieningen in het kader van praktische hulp en ondersteuning in het gezin, die voorheen waren geregeld in de zogenaamde HH2.

Resultaten:

- Er wordt hulp geboden, gericht op het verbeteren of stabiliseren van de fysieke of geestelijke gezondheid van het individu met als einddoel het verbeteren van de zelfredzaamheid en participatie van het gezin / de cliënt

### 4. Schoonmaakondersteuning

Deze bouwsteen biedt Gemeenten de mogelijkheid om schoonmaakondersteuning als Maatwerkvoorziening aan te blijven bieden. Onder schoonmaakondersteuning wordt verstaan het geheel of gedeeltelijk overnemen van activiteiten op het gebied van het huishouden. Afhankelijk van de behoefte van Cliënt wordt hierbij invulling gegeven aan de uit te voeren werkzaamheden. Daarbij is van belang dat degene die de schoonmaakondersteuning uitvoert bijzonderheden en opvallende zaken in de uitvoering van de werkzaamheden signaleert en meldt bij de afgesproken persoon/organisatie.

Resultaten:

- De cliënt beschikt over een schoon en leefbaar huis;
- De cliënt kan beschikken over benodigdheden om te voorzien in primaire levensbehoeften;
- De cliënt kan beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding;

Onder de bouwsteen schoonmaakondersteuning vallen de diensten en resultaten die voorheen waren geregeld in de zogenaamde HH1.

---

<sup>9</sup> Het vervoer van en naar de dagbesteding dient de aanbieder inclusief aan te bieden in zijn dienstverlening in ieder geval tot 1 augustus 2016. Na deze datum is het mogelijk dat de vervoersstromen bij verscheidene gemeenten anders georganiseerd worden, waardoor van de aanbieder niet langer gevraagd wordt om dit te faciliteren. Echter moet wel de mogelijkheid aanwezig blijven voor individuele gemeenten om ook dit onderdeel van de dienstverlening na 1 augustus 2016 te continueren.

<sup>10</sup> Voor de Wmo is het van groot belang om het onderscheid met de Wet Langdurige Zorg en de Zorgverzekeringswet scherp te houden. De exacte afbakening zal samen met de zorgverzekeraars moeten worden geformuleerd. Voor volwassenen vallen behandeling en persoonlijke verzorging / verpleging in principe niet onder de Wmo, met uitzondering van 5% persoonlijke verzorging.

<sup>11</sup> Eenmalige ontruiming/schoonmaak hoeft niet per se bij een gecontracteerde aanbieder afgenomen te worden, maar kan ook via een andere partij geregeld worden, bijvoorbeeld via de GGD of een (O)GGZ team.

## 5.4 Open systeem

De gemeenten hebben ervoor gekozen om gedurende de contractperiode een open systeem te hanteren. Het open systeem houdt in dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (eventueel op gezette periodes) geïnteresseerde inschrijvers zich aan kunnen melden bij de gemeenten. Indien de inschrijver voldoet aan de eisen die de gemeenten gesteld hebben in de Raamovereenkomst wordt ook met hem een overeenkomst afgesloten.

Enerzijds willen de gemeenten hiermee aan alle aanbieders gelijke kansen bieden om hun diensten aan de gemeenten te kunnen leveren. Anderzijds willen de gemeenten in het kader van de transformatie ook nieuwe en innovatieve partijen toe kunnen voegen aan het rijtje met aanbieders.

## 5.5 Contractmodel in de praktijk

Hieronder wordt een kort stappenplan weergegeven dat per stap de rol van de burger, gemeente en de aanbieders beschrijft. Voor een deel is de procedure in de toegang wettelijk voorgeschreven in de Wmo 2015. Met name de stappen melding, onderzoeksverslag, aanvraag en beschikking zijn wettelijk voorgeschreven inclusief de globale inhoud en het tijdsplan dat bij deze stappen hoort. Gemeenten zullen deze procedures zo efficiënt mogelijk vormgeven met zo min mogelijk bureaucratie. Het streven is er op gericht zo min mogelijk gelden te besteden aan de uitvoering.

Stap 1: Een Burger of een derde komt met een ondersteuningsbehoefte bij de Toegangspoort of de Toegangspoort signaleert zelf een ondersteuningsbehoefte bij een Burger bijvoorbeeld via het sociaal wijkteam.

Stap 2: Bij de Toegangspoort wordt vastgesteld wat de Burger vanuit zijn/haar eigen kracht, het eigen netwerk, Mantelzorg, Informele zorg en Algemene Voorzieningen kan oplossen en wat zijn/haar aanvullende behoefte is voor wat betreft een Maatwerkvoorziening en welk resultaat men hier mee wil bereiken. Op basis van het onderzoek (waaronder het Gesprek) wordt binnen zes weken een onderzoeksverslag verstrekt aan de Cliënt. Hierin zijn reeds suggesties voor het Ondersteuningsplan en mogelijke Aanbieders voor het bieden van de benodigde ondersteuning opgenomen. Vervolgens kan de Cliënt er voor kiezen om een aanvraag in te dienen voor een Maatwerkvoorziening waarbij de Cliënt ook al aangeeft van welke Aanbieders hij/zij de ondersteuning wil ontvangen. Binnen twee weken na de aanvraag moet de Gemeente een (verlenings)beschikking afgeven. Deze beschikking kan een afwijzing van de aangevraagde Maatwerkvoorziening(en), een toekenning van de aangevraagde Maatwerkvoorziening(en), of de toekenning van een door de Toegangspoort meer passend gevonden Maatwerkvoorziening(en) inhouden. Indien in de (verlenings)beschikking Maatwerkvoorzieningen worden afgegeven is daarin ook vermeld tot welk financieel bedrag Zorg in Natura (of een PGB) wordt toegekend en wat de hoogte is van de eigen bijdrage die de Cliënt moet betalen.

Vanuit het Gesprek en op basis van de aanvraag voor een Maatwerkvoorziening door de Cliënt wordt ook een Ondersteuningsplan opgesteld<sup>12</sup>. Hierin wordt aangegeven welke (onderdelen van) bouwstenen de Cliënt ontvangt aan ondersteuning, het te behalen resultaat, het aantal uren c.q. dagdelen dat de ondersteuning ingezet wordt, looptijd van de ondersteuning en de voorkeur van Aanbieder(s). Het Ondersteuningsplan is opgebouwd uit verscheidene bouwstenen, waarvan een

---

<sup>12</sup> Eventueel kan de beoogde Coördinerend aanbieder geconsulteerd worden over het Ondersteuningsplan en de invulling daarvan.

deel (coördinatie, wonen, hulpverlening en schoonmaakondersteuning) door middel van deze Raamovereenkomst gecontracteerd is. Andere bouwstenen uit het Ondersteuningsplan kunnen zijn:

- Fysieke goederen (bijv. hulpmiddelen, woningaanpassingen, vervoersmiddelen, domotica);
- Bovenregionale jeugdhulp (ingekocht in G7-verband);  
waaronder jeugdzorg plus, jeugdbescherming, jeugdreclassering);
- Landelijke inkoop specialistische hulp Wmo en Jeugd;
- Algemene voorzieningen Welzijn, Wmo en Jeugd;
- Bestaand contract huishoudelijke hulp 1 en 2 (voor zover gecontinueerd na 1-1-2015);
- Overige diensten Sociaal Domein (bijv. schuldhulpverlening, beschermingsbewind, inkomensondersteuning, re-integratie en Participatie/WSW).

Een deel van bovenstaande bouwstenen, waaronder hulpmiddelen en woningaanpassingen wordt op andere wijze door de Gemeenten ingekocht c.q. gecontracteerd.

Wanneer de aanvraag voor de Maatwerkvoorziening(en) is goedgekeurd ontvangt de Cliënt een (verlenings)beschikking met daarbij als bijlage het Ondersteuningsplan.

Stap 3: De (Klant)regisseur/gespreksvoerder in de Toegangspoort geeft aan de door de Cliënt gekozen Aanbieders de vastgestelde ondersteuningsbehoefte door middel van het Ondersteuningsplan. Hierbij kan er tevens voor gekozen worden om de bouwsteen 'coördinatie op Ondersteuningsplan' in te zetten, zodat bij een complexe of multi-problem situatie één Aanbieder de algehele sturing op het Ondersteuningsplan monitort en bijstuurt (evt. in overleg met de Gemeente).

Stap 4: De individuele Aanbieder controleert het voor hem van toepassing zijnde deel van het Ondersteuningsplan, doet waar mogelijk en nodig suggesties ter verbetering en verwerkt de gegevens van de Cliënt. Indien ervoor gekozen is om een Coördinerend aanbieder in te zetten, kan deze ook de beschreven rol vervullen.

Stap 5: De (Coördinerend) Aanbieder(s) neemt contact op met de Cliënt. In samenspraak met de Cliënt legt hij werkafspraken vast in een Uitvoeringsplan op basis van het in stap 2 vastgestelde Ondersteuningsplan c.q. coördineert op de uitvoering hiervan.

Stap 6: De (Klant)regisseur/gespreksvoerder (en eventueel Coördinerend aanbieder) houdt regie op de casus en overlegt met Aanbieder(s) over de voortgang van en eventuele aanpassingen in het Ondersteuningsplan c.q. het Uitvoeringsplan.

Stap 7: De Aanbieder verantwoordt, communiceert, rapporteert en factureert aan de Gemeente. Daarnaast informeert Aanbieder het CAK ten behoeve van de berekening van de eigen bijdrage door de Cliënt.

## Hoofdstuk 6: Contracteringsprocedure

Om te komen tot overeenkomsten met aanbieders wordt een bestuurlijk ingerichte procedure doorlopen. Dit hoofdstuk gaat in op de inrichting van deze procedure met het bijbehorende tijdspad en de wijze waarop aanbieders een overeenkomst krijgen met de gemeenten. Ook wordt er speciale aandacht geschonken aan het overgangsrecht van cliënten en de aansluiting met huidige Wmo voorzieningen.

### 6.1 Bestuurlijk ingerichte procedure

De contractering van aanbieders wordt gerealiseerd door middel van een bestuurlijk ingerichte procedure. Deze methodiek is afgeleid van de bestuurlijke procedure. Net als bij bestuurlijk aanbesteden zullen de gemeenten bij het opstellen van de contractvoorwaarden in overleg treden met aanbieders op basis van een concept Raamovereenkomst zoals opgesteld door de gemeenten. Dit leidt tot één algemene definitieve Raamovereenkomst betreffende de samenwerking en lokale overeenkomsten waarin op aanbiedersniveau onder andere de prijzen en de invulling van de couleur locale vastgelegd worden. Met de bestuurlijk ingerichte procedure worden de ruime mogelijkheden van het 'verlichte' aanbestedingsregime, als omschreven in paragraaf 1.2, optimaal benut. Daarnaast heeft deze variant, door een andere inrichting van inspraak vanuit aanbieders zoals verder op in dit hoofdstuk beschreven, een kortere looptijd waardoor de overeenkomsten op 2 oktober 2014 getekend kunnen zijn. Het belang van het behalen van deze datum wordt toegelicht in paragraaf 4 van dit hoofdstuk.

### 6.2 Tijdspad

In onderstaande tabel wordt het (streef)tijdspad weergegeven van de bestuurlijk ingerichte procedure.

Verzenden/publiceren procesdocument + concept Raamovereenkomst	28 mei
Gesprekken met aanbieders	Week 26
Definitieve Raamovereenkomst	Week 29
Indienen inschrijving / sluitingsdatum	Week 31
Ondertekening Raamovereenkomst	Week 37
Onderhandelingen gemeenten & aanbieders t.b.v. lokale overeenkomsten	Week 38 en 39
Ondertekening lokale overeenkomsten	Week 40
Start dienstverlening	Week 1, 2015

### 6.3 Nota's van Inlichtingen en gesprekken met aanbieders

Zoals reeds is aangegeven, gaan de gemeenten in overleg met aanbieders over de uiteindelijk te hanteren Raamovereenkomst. Op 28 mei 2014 wordt het procesdocument voor de procedure tezamen met de concept Raamovereenkomst verzonden/gepubliceerd. Hiertoe wordt in ieder geval een mededeling verzonden naar alle aanbieders die reeds in beeld zijn bij de gemeenten. Daarnaast wordt ook op andere wijze, bijvoorbeeld via de websites van de gemeenten, aangegeven dat de procedure start en dat aanbieders zich aan kunnen melden om mee te doen in het proces van het vormen van de algemene Raamovereenkomst.

Vanaf het moment van verzending/publicatie kunnen geïnteresseerde aanbieders schriftelijk vragen stellen over de concept Raamovereenkomst en/of tekstvoorstellen voor wijzigingen van (met

motivatie) indienen. Dit is een doorlopend proces, waarbij aanbieders tot 14 dagen voor sluitingstermijn van de inschrijvingen vragen kunnen stellen. De binnengekomen vragen worden gebundeld, beantwoord en geanonimiseerd verzonden naar alle geïnteresseerde aanbieders in de vorm van verschillende Nota's van Inlichtingen.

Daarnaast worden in week 26 gesprekken met aanbieders gehouden, zodat er ook face-to-face gesproken kan worden over de Raamovereenkomst. Deze gesprekken worden gehouden in de vorm van één grote plenaire sessie waar geïnteresseerde aanbieders zich voor aan kunnen melden. De nadruk ligt hierbij op het in gesprek gaan met elkaar. Van aanbieders die zich aanmelden wordt dan ook een (pro-)actieve rol gevraagd tijdens deze sessie.

Tijdens de plenaire sessie wordt de groep opgesplitst in drie verschillende subgroepen, te weten: gehandicaptenzorg, geestelijke gezondheidszorg en verpleging en verzorging. In deze subgroepen wordt vervolgens onder gespreksleiding vanuit de gemeenten gesproken over de concept Raamovereenkomst en eventuele wijzigingen/aanvullingen hierop.

Alle informatie vanuit de Nota's van Inlichtingen en de gesprekken met aanbieders wordt meegenomen om de definitieve Raamovereenkomst vast te stellen.

#### **6.4 Gunning Raamovereenkomst & sluiten lokale overeenkomsten**

Na vaststelling van de Raamovereenkomst kunnen geïnteresseerde aanbieders een inschrijving indienen op één of meerdere (onderdelen van) bouwstenen. Iedere aanbieder die voldoet aan de eisen zoals neergelegd door de gemeenten krijgt vervolgens de algemene Raamovereenkomst gegund. Hierna gaan de individuele gemeenten, indien gewenst, per aanbieder in onderhandeling om een lokale overeenkomst te sluiten. In deze lokale overeenkomst kan nader ingegaan worden op lokale inrichting van de toegang tot Maatwerkvoorzieningen en de lokale inrichting van het sociaal domein.. De daadwerkelijke opdrachtverstrekking in de uitvoering vindt plaats op basis van het ondersteuningsplan en een opdrachtverlening.

#### **6.5 Continuïteit van zorg (overgangsrecht)<sup>13</sup>**

Voor alle cliënten die op 1 januari 2015 AWBZ zorg ontvangen geldt een overgangsregime. Het overgangsregime betreft een zorgvuldige transitie van cliënten van de huidige AWBZ naar de Wmo. Deze cliënten behouden gedurende een jaar (tenzij de indicatie eerder afloopt) de rechten die verbonden zijn aan het indicatiebesluit. De zorg en ondersteuning wordt onder dezelfde condities geleverd als in de AWBZ, wat betekent dat de cliënt een vergelijkbaar aanbod krijgt. Dit betekent niet per definitie dat de zorg of ondersteuning door dezelfde aanbieder of op dezelfde wijze geleverd wordt. De eigen bijdrage blijft (indien van toepassing) gelden gedurende het overgangsjaar. De baten hiervan zijn voor de gemeenten. Het overgangsrecht geldt overigens ook voor cliënten die zorg inkopen met een Persoonsgeboden Budget (PGB). In overleg met de cliënt kan de gemeente afspraken maken over een vervangend Wmo-ondersteuningsarrangement gedurende de overgangsperiode. Voorwaarde is wel dat de cliënt daarmee instemt. Na afloop van het overgangsrecht eindigen alle oude AWBZ-aanspraken van rechtswege.

Cliënten met een 'laag' zorgzwaartepakket die deze per 1 januari niet verzilveren in verblijf, maar gebruik maken van extramurale zorg vallen onder de overgangsregeling van de Wet Langdurige zorg

---

<sup>13</sup> Bron: ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Zij krijgen een jaar de tijd om een keuze te maken tussen intramurale zorg of ondersteuning vanuit de Wmo.

Omdat op de huishoudelijke hulp een korting op het budget plaatsvindt, kan de gemeente hierbij de beschikkingen aanpassen. De gemeente moet daarbij rekening houden met de wettelijke termijnen in de Awb<sup>14</sup>. Deze bedragen maximaal een half jaar overgangstermijn nadat de beschikking is afgegeven.

Om uitvoering te geven aan het overgangsrecht moeten gemeenten voor 2015 passende ondersteuning inkopen.

Bovenstaande informatie betreffende het overgangsrecht is onder voorbehoud van definitieve wetgeving hieromtrent.

## **6.6 Mogelijkheid tot aansluiten van huidige Wmo overeenkomsten**

In het kader van de huidige Wmo hebben de gemeenten reeds een diversiteit aan lopende overeenkomsten met aanbieders en/of leveranciers. Voor de diensten die vallen onder 2B-diensten, waarvoor een 'verlicht' aanbestedingsregime doorlopen mag worden, willen de gemeenten de mogelijkheid onderzoeken om deze aan te laten sluiten c.q. onder te brengen in de nieuw af te sluiten Raamovereenkomst in het kader van de Wmo 2015. Dit kan door toevoeging of uitbreiding van een bouwsteen. De huishoudelijke hulp is in dit kader een goed voorbeeld. In verband met de korting die op dit budget naar de gemeenten komt, is het veelal niet houdbaar om de huidige dienstverleningssystematiek te handhaven. Iedere gemeente is voor zichzelf bezig om te onderzoeken hoe het beleid omtrent huishoudelijke hulp richting de toekomst vorm gegeven moet worden. Om in de Raamovereenkomst Wmo 2015 hierin al te voorzien is ervoor gekozen om een onderdeel 'regie op het gestructureerd huishouden' in de bouwsteen hulpverlening in te bouwen. Daarnaast is een bouwsteen 'schoonmaakondersteuning' opgenomen.<sup>15</sup> Deze kunnen optioneel ingezet worden door de individuele gemeenten afhankelijk van de te kiezen richting op dit gebied.

---

<sup>14</sup> Algemene wet bestuursrecht

<sup>15</sup> In het procesdocument moet ten behoeve van de aanbieders wel duidelijk aangegeven worden wat hierin de keuze is van de individuele gemeenten.

## Hoofdstuk 7: De Raamovereenkomst

Aan de hand van een aantal hoofdthema's worden in dit hoofdstuk verscheidene zaken uitgelicht die een plaats krijgen in de Raamovereenkomst. Er wordt gestart met een korte toelichting op de systematiek van de Raamovereenkomst gevolgd door tarieven en betaling, de kwaliteit van de dienstverlening, sociaal aanbesteden en managementinformatie en sturing.

### 7.1 Algemene Raamovereenkomst en lokale overeenkomsten per aanbieder

Zoals deels al toegelicht in paragraaf 5.3 wordt er een algemene Raamovereenkomst afgesloten. Deze Raamovereenkomst wordt in enkelvoud getekend door alle deelnemende gemeenten en alle aanbieders die ingeschreven hebben en aan de eisen voldoen. Deze werkwijze heeft een voornamelijk praktische inslag, omdat er anders een onevenredig aantal handtekeningen gezet moet worden door zowel gemeenten als aanbieders.

Vervolgens worden per aanbieder per gemeente lokale overeenkomsten gesloten. Deze lokale overeenkomst is als het ware een aanvulling op de algemene Raamovereenkomst die ruimte laat voor de couleur locale.

Voor zowel de algemene Raamovereenkomst als de lokale overeenkomst geldt dat er géén afnameverplichting is voor de gemeenten. Beide overeenkomsten geven slechts het kader aan waarbinnen de dienstverlening afgenomen kan worden, maar stelt geen aantallen (bv. uren of aantal cliënten) vast.

De Raamovereenkomst wordt aangegaan voor een periode van 2 jaar met een stilzwijgende verlenging van zesmaal 1 jaar. Deze verlengingsopties zijn eenzijdig. Dat wil zeggen dat de gemeenten bepalen of zij hier wel of geen gebruik van willen maken. Hiermee willen de gemeenten de intentie meegeven aan de aanbieders voor een langdurige relatie, waarbij zij wel de mogelijkheid hebben om bij omstandigheden geen gebruik te maken van de verlengingsopties.

### 7.2 Tarieven en betaling

In de Raamovereenkomst worden afspraken gemaakt over tarieven, maar ook over wijze van factureren en betaling. In deze paragraaf wordt ingegaan op de totstandkoming van tarieven en de wijze van facturatie en betaling.

#### 7.2.1 Tarieven per bouwsteen

Er wordt per (onderdeel van een) bouwsteen één tarief gehanteerd. Alle aanbieders krijgen hetzelfde tarief voor dezelfde (vergelijkbare) dienstverlening. Dit betekent voor gemeenten en aanbieders een overzichtelijk geheel met een beperkt aantal tarieven wat een sterke vereenvoudiging betekent ten opzicht van de AWBZ. Bij de toegang worden het gewenste volume en de looptijd op cliëntniveau / gezinsniveau bepaald. Dit schept optimale keuzevrijheid voor cliënten bij welke aanbieder zij de dienstverlening willen afnemen. Voorkomen wordt dat gemeenten cliënten 'adviseren' om te kiezen voor de aanbieder met het laagste tarief. Aanbieders kunnen zich focussen op de optimale kwaliteit binnen het afgesproken tarief en kunnen onderling concurreren op de kwaliteit van dienstverlening en cliëntbejegening. Dit beantwoordt ook aan het beleidsuitgangspunt dat gemeenten kiezen voor kwaliteit en samenwerkende aanbieders, en niet voor concurrentie op prijs.

Om te komen tot reële tarieven per (onderdeel van een) bouwsteen (voor zowel de gemeenten als aanbieders) hebben de gemeenten onderzoek gedaan naar berekeningsmethoden. Er zijn landelijk berekeningsmethoden gepubliceerd. De gemeenten hebben deze methodieken en de beschikbare informatie kritisch geanalyseerd om zo tot een onderbouwde keuze te komen voor de te hanteren berekeningsmethodiek, waarbij ook onderscheid is gemaakt in berekeningsmethodiek tussen de verschillende onderdelen van bouwstenen. De uiteindelijke tarieven zijn opgenomen in de Raamovereenkomst behorende bij de procedure.

### **7.2.2 Facturatie & betaling**

De gemeenten hebben ervoor gekozen om periodieke facturering mogelijk te maken voor aanbieders. Dit betekent dat een aanbieder achteraf een verzamelfactuur kan sturen aan de gemeente voor wie ondersteuning is geleverd. Deze facturen worden vervolgens binnen 30 kalenderdagen na datum van ontvangst en na goedkeuring door de gemeente betaald aan de aanbieder. De Raamovereenkomst zal verdere procedure afspraken bevatten over onder andere de periodieke termijn voor facturering, accordering van de factuur, format van de factuur en de wijze van indienen. De gemeenten ontwikkelen een regionaal basis sjabloon voor de facturen waarin is opgenomen welke gegevens minimaal geleverd moeten worden en dat alle aanbieders geacht worden te gebruiken. Daarbij wordt er rekening mee gehouden dat het factureringssysteem geen onnodige belemmeringen tot gevolg heeft voor kleine aanbieders en zzp'ers. Zo mogelijk is het streven gericht op het realiseren van geautomatiseerd berichtenverkeer.

## **7.3 Kwaliteit van dienstverlening**

Voor de maatschappelijke ondersteuning worden nieuwe landelijke kwaliteitsstandaarden ontwikkeld. Dit gebeurt in samenwerking tussen cliëntenorganisaties, aanbieders en gemeenten. Deze nieuwe standaarden zijn naar verwachting niet gereed voor 1 januari 2015. Echter wanneer deze kwaliteitsstandaarden vastgesteld zijn, moeten de aanbieders van de gemeenten hier wel aan voldoen. In de Raamovereenkomst wordt een bepaling opgenomen waarin aangegeven wordt dat een aanbieder zich aan deze kwaliteitsstandaarden moet conformeren. Hierbij wordt een redelijke termijn geboden aan aanbieders om te zorgen dat zij aan deze standaarden gaan voldoen, omdat de standaarden op dit moment nog niet bekend zijn en een aanbieder wellicht zaken moet regelen om te voldoen.

De gemeenten hebben besloten om zich aan deze landelijke kwaliteitsstandaarden te conformeren en niet of nauwelijks aanvullende kwaliteitseisen te stellen. Komende jaren willen we samen met de aanbieders werken aan een systeem van meer resultaatgerichte verantwoording, hoe we dit precies gaan doen zal de komende jaren vorm moeten krijgen. Wat betreft de methode voor het meten van kwaliteit zal naast het kwantitatief meten (verplicht landelijk cliëntervaringsonderzoek) vanuit de regierol van de gemeente ook kwalitatief onderzoek worden gedaan in de vorm van bijvoorbeeld casestudies, cliëntenpanels en diepte- interviews met professionals. Per jaar worden kwaliteitsthema's gekozen waar het accent op ligt.

### **7.3.1 Communicatie**

Voor een succesvolle transitie, en daarop volgend transformatie, herkennen en erkennen de gemeenten het belang van goede communicatie met de aanbieders. Dit betekent dat er ingezet wordt op periodiek overleg tussen aanbieder en gemeente. Natuurlijk kan ook op initiatief van een aanbieder besloten worden tot overleg.

De overlegmomenten worden niet alleen gebruikt voor monitoring (bijv. cliënttevredenheid) en evaluatie, maar kunnen indien gewenst tegelijkertijd dienen ter verdieping van de kennis van gemeenten van aanbieders en de cliënten waar zij mee werken.

Over het algemeen geldt dat de gemeenten de wens hebben om (over en weer) proactief en adequaat door korte lijnen via vaste contactpersonen en aanspreekpunten te communiceren.

De informatievoorziening is helder, duidelijk en doelmatig en vergt zo min mogelijk inspanning van beide partijen. Kennisuitwisseling en kennisdeling staan hoog in het vaandel om de gewenste transformatie vorm te kunnen geven.

## **7.4 Kwaliteit van aanbieders**

In de nieuwe situatie vanaf 1 januari 2015 kiezen de gemeenten ervoor om een regierol aan te nemen, zoals ook beschreven in hoofdstuk 2 van deze uitgangspuntennotitie. Deze regierol brengt niet alleen met zich mee dat de gemeente zich voornamelijk richt op het 'wat', maar ook dat het 'hoe' aan de aanbieders overgelaten wordt. Daarnaast kiezen de gemeenten er ook voor om een open systeem te hanteren, waarbij het voor kleine aanbieders en zzp'ers ook mogelijk moet zijn om deel te nemen aan de Raamovereenkomst. Deze zaken leiden er toe dat de gemeenten een basisset aan eisen en voorwaarden zullen hanteren, zowel als het gaat om geschiktheid van aanbieders als om te stellen eisen aan de dienstverlening. Na het opstellen van het ondersteuningsplan wordt gekeken welke aanbieder hier het beste bij past

De geschiktheidseisen waaraan een zelfstandige zonder personeel (verder zzp'er) moet voldoen worden in een separate paragraaf benoemd.

### **7.4.1 Geschiktheidseisen aanbieders (excl. zzp'ers)**

In deze paragraaf worden de criteria weergegeven waar aanbieders minimaal aan moeten voldoen om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen. Aan deze eisen dient de aanbieder te voldoen bij indiening van zijn inschrijving en gedurende de looptijd van de overeenkomst.

#### *Uitsluitingsgronden*

Vanwege het belang van continuïteit van deze opdracht worden dwingende uitsluitingsgronden gehanteerd. Een aanbieder moet bij inschrijving verklaring dat deze uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Aanbieder verklaart dat zijn onderneming of een bestuurder of, in geval van een natuurlijk persoon, hijzelf niet bij een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is veroordeeld wegens:

- deelname aan een criminele organisatie; omkoping;
- fraude;
- witwassen van geld.

Daarnaast hebben de gemeenten er vanwege het belang van continuïteit van de dienstverlening toe besloten om tevens de (conform de Aanbestedingswet 2012) facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing te verklaren. Een aanbieder dient bij inschrijving te verklaren dat:

- zijn onderneming niet verkeert in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden niet zijn gestaakt, jegens hem geen surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord geldt, en zijn onderneming niet verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving;
- tegen hem in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak (waaronder het tuchtcollege) of een

bindende uitspraak van een brancheorganisatie c.q. arbitragecommissie is gedaan op grond van overtreding van op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving wegens overtreding van een voor hemrelevante beroepsgedragsregel;

- zijn onderneming, of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving in de uitoefening van zijn beroep niet een ernstige fout heeft begaan;
- zijn onderneming heeft voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen;
- zijn onderneming, bij het verstrekken van inlichtingen die door de aanbestedende dienst van hem waren verlangd in het kader van aanbestedingprocedures, zich niet in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen of zijn onderneming deze inlichtingen niet, of niet volledig heeft verstrekt.

#### Organisatorische bekwaamheid

- Aanbieder is ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel.
- Een aanbieder verklaart te voldoen en zich te houden aan alle wettelijke eisen en vigerende wet- en regelgeving, waaronder en voor zover van toepassing de Mededingingswet, Wet BIG<sup>16</sup>, WNT<sup>17</sup> en de Wcz<sup>18</sup> en de Wmo 2015.
- Een aanbieder dient afdoende verzekerd te zijn inzake aansprakelijkheid door middel van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dient minimaal € 2.500.000,- per gebeurtenis te dekken alsmede minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per jaar.

#### Bedrijfsadministratie

- De aanbieder beschikt over een gedegen bedrijfsadministratie die strekt tot de tijdige levering van gegevens aan Opdrachtgever binnen de door Opdrachtgever aangegeven termijn, waaronder de maandelijkse productie-realisatiecijfers. Daarnaast declareert en verantwoordt hij de geleverde zorg en is de zzp'er in staat deze gegevens aan te leveren bij het CAK in verband met inning van de eigen bijdrage.

### **7.4.2 Geschiktheidseisen zzp'ers**

Zoals eerder aangegeven worden voor zzp'ers separate geschiktheidseisen gehanteerd. Reden hiervoor is dat zij veelal niet kunnen voldoen aan de 'zwaardere' voorwaarden waar een andere rechtspersoon wel aan kan voldoen. Overigens wordt met een aanbieder in de overige hoofdstukken en paragrafen van deze notitie ook een zzp'er bedoeld.

#### Uitsluitingsgronden

Vanwege het belang van continuïteit van deze opdracht worden uitsluitingsgronden gehanteerd. Een zzp'er moet bij inschrijving verklaring dat deze uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.

- Een zzp'er verklaart dat hijzelf niet bij een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is veroordeeld wegens:
  - deelname aan een criminele organisatie;

---

<sup>16</sup> Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg

<sup>17</sup> Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector

<sup>18</sup> Wet cliëntenrechten zorg

- omkoping;
- fraude;
- witwassen van geld.
- Hij niet verkeert in staat van faillissement of een situatie van schuldhulpverlening, diens werkzaamheden niet zijn gestaakt, jegens hem geen surseance van betaling, een (faillissements-)akkoord of toelating tot schuldhulpsanering geldt, en hij niet verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving;
- tegen hem in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak (waaronder het tuchtcollege) of een bindende uitspraak van een brancheorganisatie c.q. arbitragecommissie is gedaan op grond van overtreding van op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving wegens overtreding van een voor hemrelevante beroeps gedragsregel;
- tegen hem in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving in de uitoefening van zijn beroep niet een ernstige fout heeft begaan;
- hij heeft voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen;
- hij, bij het verstrekken van inlichtingen die door de aanbestedende dienst van hem waren verlangd in het kader van aanbestedingsprocedures, zich niet in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen of zijn onderneming deze inlichtingen niet, of niet volledig heeft verstrekt.

#### Bekwaamheid

- Een zzp'er is ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel en beschikt over een geldige VAR WUO of VAR DG verklaring.
- Een zzp'er verklaart te voldoen en zich te houden aan alle wettelijke eisen en vigerende wet- en regelgeving, waaronder en voor zover van toepassing de Mededingingswet, Wet BIG<sup>19</sup>, WNT<sup>20</sup> en de Wcz<sup>21</sup> en de Wmo 2015.
- Een zzp'er dient afdoende verzekerd te zijn inzake aansprakelijkheid door middel van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dient minimaal € 250.000,- per gebeurtenis te dekken alsmede minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per jaar.
- De zzp'er garandeert continuïteit van zorg voor zijn of haar cliënten, door achterwachtafspraken te maken met andere gecontracteerde zzp'ers (of andere aanbieders) binnen dezelfde regio en deze afspraken op schrift vast te leggen.

#### Bedrijfsadministratie

- De zzp'er beschikt over een gedegen bedrijfsadministratie die strekt tot de tijdige levering van gegevens aan Opdrachtgever binnen de door Opdrachtgever aangegeven termijn, waaronder de maandelijkse productie-realisatiecijfers. Daarnaast declareert en verantwoordt hij de geleverde zorg en is de zzp'er in staat deze gegevens aan te leveren bij het CAK in verband met inning van de eigen bijdrage.

<sup>19</sup> Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg

<sup>20</sup> Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector

<sup>21</sup> Wet cliëntenrechten zorg

### 7.4.3 Dienstverleningsvoorwaarden

Dienstverleningsvoorwaarden zijn voorwaarden waar een aanbieder aan moet voldoen wanneer hij over gaat tot daadwerkelijke uitvoering van de ondersteuning. Een deel van deze kwalitatieve eisen is reeds opgenomen in het wetsvoorstel Wmo 2015<sup>22</sup>.

Bij inschrijving moet iedere aanbieder verklaren zich aan deze voorwaarden te conformeren.

- Een aanbieder voldoet, werkt en houdt zich gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor haar geldende en op het moment van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving.
- Aanbieder dient een stabiele onderneming/bedrijfsvoering te hebben, welke haar continuïteit kan garanderen.
- Een aanbieder heeft voldoende kennis van de lokale “sociale kaart” en is continue op de hoogte van de beschikbare informele zorg en algemene voorzieningen die voor de uitvoering van zijn dienstverlening van belang zijn en informeert de gemeente hierover.
- Een aanbieder werkt mee aan en initieert het ontwikkelen van algemene voorzieningen en preventieprogramma’s tezamen met de individuele gemeente met toepassing van de beschikbare lokale infrastructuur.
- Een aanbieder draagt proactief bij aan de kennisdeling met informele organisaties.
- Een aanbieder van een maatwerkvoorziening draagt er zorg voor dat de maatwerkvoorziening van goede kwaliteit is.
- Een maatwerkvoorziening wordt in elk geval:
  - Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
  - Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,
  - Verstrekt in overeenstemming met de op de professional rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard,
  - Verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.
- Een aanbieder stelt een meldcode vast, afgestemd op de reeds bestaande lokale meldcodes, waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en welke er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden. Daarbij bevordert een aanbieder de kennis en het gebruik van de meldcode.
- Een aanbieder, niet zijnde een aanbieder die hulpmiddelen of woningaanpassingen levert, is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens voor beroepskrachten en andere personen die beroepsmatig met zijn cliënten in contact kunnen komen. Deze verklaring is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkenen voor de aanbieder ging werken.
- In het geval een aanbieder een solistisch werkende natuurlijk persoon is, is hij in het bezit van een verklaring omtrent gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens, afgegeven op een tijdstip dat niet langer dan drie jaar is verstreken.

---

<sup>22</sup> Kwaliteit wordt primair bepaald door wat de klant er zelf van vindt. Het gaat om het totaal van invulling van het ondersteuningsplan, de bejegening, de behaalde resultaten en de duurzaamheid van die resultaten. De aanbieder moet op het juiste moment signaleren, de ondersteuning beëindigen of juist opschalen als er meer ondersteuning nodig is. De kwaliteit van dienstverlening wordt mede bepaald door de duurzaamheid van het resultaat. Als er binnen een jaar terugval is, was het resultaat mogelijk niet voldoende duurzaam.

- Een aanbieder beschikt over een vastgelegd privacybeleid.
- Een aanbieder conformeert zich aan de eisen omtrent gegevensverwerking als opgenomen in het wetsvoorstel Wmo 2015 hoofdstuk 4.
- Een aanbieder dient voldoende kennis en kunde in huis te hebben om de dienstverlening binnen één of meerdere bouwstenen efficiënt, effectief en vakkundig uit te voeren.
- Een aanbieder meldt iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een maatwerkvoorziening onverwijld aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar.
- Een aanbieder heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder of haar medewerkers jegens een cliënt.
- Een aanbieder heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn en voor zover het diensten in het kader van maatwerkvoorzieningen betreft.
- Een aanbieder is verplicht om deel te nemen aan het nog te ontwikkelen landelijke Wmo breed cliëntvervalsonderzoek.
- Een aanbieder conformeert zich aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de publieke en semi-publieke sectoren.
- Een aanbieder werkt samen met vrijwilligers, mantelzorgers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk) en aanbieders van beschikbare algemene voorzieningen;
- Een aanbieder geeft invulling aan het stimuleren van de eigen kracht van de cliënten (wat kan iemand wel ondanks eventuele beperkingen);
- Een aanbieder geeft invulling aan het begrip cliëntgericht werken;
- Een aanbieder geeft invulling aan het begrip resultaatgericht werken;
- Een aanbieder waarborgt de professionaliteit van medewerkers die de ondersteuning bieden (scholing, intervisie, etc., etc.).
- Een aanbieder zet zich in voor interprofessionele samenwerking met andere aanbieders.

Voor aanbieders die een rechtspersoon zijn geldt tevens dat zij:

- a. Schriftelijk vast legt hoe de dienstverlening is georganiseerd en welke bevoegdheden de verschillende onderdelen of medewerkers hebben;
- b. Periodiek een beleidsplan vast stelt en dit openbaar maakt;
- c. Eventuele relaties met andere organisatorische eenheden en de aard van deze relaties openbaar maakt;
- d. Een deugdelijke administratie voert waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven en verplichtingen te herleiden zijn naar bron en bestemming.

### 7.3.6 Algemene bepalingen

De Raamovereenkomst bestaat voor een deel uit algemene bepalingen die als het ware de basis zijn van de overeenkomst en aangevuld en gecompleteerd worden door de dienstverleningsvoorwaarden. Een aantal van deze algemene bepalingen zien op de kwaliteit van de dienstverlening en worden daarom nader toegelicht in deze paragraaf.

- Niet-nakoming c.q. ontbinding van de Raamovereenkomst:

In geval een aanbieder zijn verplichtingen bijvoorbeeld blijvend niet na kan komen, toerekenbaar tekort schiet of niet langer voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen zijn er voor de gemeenten mogelijkheden om (uiteindelijk) tot ontbinding van de Raamovereenkomst met de individuele aanbieder over te gaan.

- **Overdracht verplichtingen bij beëindiging Raamovereenkomst:**  
In geval een aanbieder om wat voor reden dan ook stopt met zijn bedrijfsvoering vragen de gemeenten aan andere aanbieders om mee te werken aan de continuïteit van de dienstverlening aan de cliënten. Dit betekent dat een andere gecontracteerde aanbieder, waar mogelijk naar keuze van de cliënt een warme, zorgvuldige overdracht krijgt van de wegvallende aanbieder en dat deze vervolgens de dienstverlening continueert. Dit overigens slechts na akkoord van de desbetreffende gemeente.
- **Wijzigingen en aanvullingen:**  
De bestuurlijk ingerichte procedure en de uiteindelijk daaruit voortvloeiende lokale overeenkomsten bieden gemeenten en aanbieders de mogelijkheid om, binnen de reikwijdte van de Raamovereenkomst, in onderlinge overeenstemming wijzigingen aan te brengen in de lokale overeenkomsten. Daarnaast zullen de gemeenten ook in de Raamovereenkomst flexibiliteit inbouwen die het mogelijk maken om de noodzakelijke aanpassingen te maken, indien door bijvoorbeeld maatregelen van de rijksoverheid en de daaruit voortvloeiende lokale verordeningen en besluiten zaken wijzigen.  
Ook het wegvallen van dienstverlening binnen de Raamovereenkomst door wijzigingen in de wet- en regelgeving is reden om dat betreffende deel van de overeenkomst te laten eindigen. Behalve het wegvallen van dienstverlening kunnen gemeenten ook besluiten om een bouwsteen aan de Raamovereenkomst toe te voegen.
- **Overname van personeel:**  
Bij bepaling van een Algemene Maatregel van Bestuur is het Besluit Maatschappelijke Ondersteuning gewijzigd. Om de continuïteit (in het kader van het overgangsrecht, maar ook in de toekomst) te kunnen borgen, hebben gemeenten de plicht om een minimale periode van drie maanden in acht te nemen tussen afronding van de inkoopprocedure en het in werking treden van nieuwe overeenkomsten. Hiermee wordt de periode van onzekerheid voor cliënten, aanbieders en hulpverleners zo kort mogelijk gehouden. Aanbieder en gemeenten moeten deze periode gebruiken om te overleggen over overname van personeel, het adequaat invulling geven aan werknemers- en werkgeversverplichtingen die van toepassing zijn en het toezicht daarop. Gemeenten moeten aanbieders hiermee aan kunnen spreken op hun verantwoordelijkheid om met degenen die laatstelijk vóór danwel ná hem in opdracht van de gemeente maatwerkvoorzieningen hebben verleend dan wel gaan verlenen, in overleg te treden over de overname van het betrokken personeel. Gemeenten zijn ook verplicht om dit op te nemen als contractuele verplichting in de Raamovereenkomst, zodat zij bij het niet naleven van deze verantwoordelijkheden daaraan richting aanbieders (indien noodzakelijk) consequenties kan verbinden.

## 7.4 Social Return On Investment (SROI)

In het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de deelnemende gemeenten is opgenomen dat SROI wordt toegepast bij opdrachten met een bedrag boven de Europese aanbestedingsdrempel voor diensten. Het totale bedrag wat met de beoogde raamovereenkomst gemoeid is ligt ver boven deze Europese aanbestedingsdrempel. Er is enige variatie in het beleid van de verschillende gemeenten,

maar het komt erop neer dat alle gemeenten de inschrijvers verplichten voor een bepaald percentage (vaak 5%) van de aanneemsom van de gegunde opdracht werkplekken te realiseren voor inwoners die behoefte hebben aan, of ondersteuning nodig hebben bij het vinden van een leer- en/of werkplek.

Bij deze bestuurlijk ingerichte procedure zijn er belangrijke argumenten om het verplichtende karakter van SROI achterwege te laten. In de eerste plaats wordt aan deelnemende organisaties aan de raamovereenkomst geen enkele afnamegarantie gegeven, waardoor er vooraf niet te bepalen is welk bedrag een bepaald percentage vertegenwoordigt. In deze situatie zou het verplichten van een bepaald percentage SROI een onredelijke eis betekenen.

In de tweede plaats worden de beschikbare budgetten voor de dienstverlening sterk verlaagd waardoor het al een grote uitdaging is om de benodigde dienstverlening te realiseren.

Ten derde worden kleine zelfstandigen en zzp'ers ook uitgenodigd om zich aan te sluiten bij de Raamovereenkomst. Voor deze aanbieders zou een verplicht percentage SROI disproportioneel zijn.

Verder zullen veel organisaties waarvan verwacht wordt dat ze zich aansluiten bij de Raamovereenkomst reeds plekken creëren om cliënten een zinvolle bezigheid te bieden. Dit kan op gespannen voet staan met een SROI-eis.

Wel zal het volgende verwerkt worden in de Raamovereenkomst:

De samenwerkende gemeenten hebben in hun beleid vastgesteld dat ze mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt weer aan het werk willen helpen. Met de ondertekenaars van de Raamovereenkomst wordt contact opgenomen om samen de mogelijkheden ten aanzien van de gezamenlijke uitvoering van dit beleid te verkennen. Aanbieders zijn bereid om een gesprek hierover aan te gaan en serieus te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om leer- en/of werkplekken voor de genoemde doelgroep te creëren. In dit gesprek wordt de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO) ook meegenomen<sup>23</sup>. Naast het creëren van leer- en of werkplekken is onderdeel van het gesprek het plegen van gerichte interventies die veranderingen bij de doelgroep van SROI te weeg brengen om zo als organisatie meer maatschappelijke waarde te creëren.

Verder wordt opgenomen dat vacatures die ontstaan bij aanbieders eerst bij het werkplein gemeld moeten worden. Kandidaten uit eigen organisaties van de aanbieders hebben voorrang (conform eigen interne sollicitatieprocedure) en aanbieders hebben de vrijheid om tegelijkertijd elders (extern) kandidaten te werven.

## 7.5 Managementinformatie en sturing

De transitie en transformatie met de daarbij horende budgettaire opgaven maken dat het essentieel is voor de gemeenten om over de juiste sturingsinformatie te beschikken. Dit kan zowel uit kwantitatieve als kwalitatieve informatie bestaan.

---

<sup>23</sup>De PSO is een meetinstrument dat meet hoeveel een bedrijf bedraagt aan werkgelegenheid voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositief. Het doel is om door middel van de PSO meer mensen duurzaam aan het werk te krijgen. Voor meer informatie wordt verwezen naar [www.pso-nederland.nl](http://www.pso-nederland.nl)

Kwalitatieve informatie:

- Cliëntervaring
- Behaalde resultaten uit ondersteuningsplannen cliënten
- Ontwikkelingen op het gebied van innovatie & transformatie

Kwantitatieve informatie:

- Rapportage en analyse van geleverde ondersteuningsvormen
- Aantal, soort en afhandeling van klachten
- Facturen

Overigens hebben de gemeenten nog geen beveiligd systeem waarlangs informatie met en tussen aanbieders uitgewisseld kan worden zoals dit nu gebeurt tussen zorgkantoor en aanbieders door middel van het AZR-systeem. Dit is een knelpunt in de contractering, omdat aanbieders bezwaren kunnen hebben tegen het verzenden van privacy gevoelige informatie via een onbeveiligd systeem. Wel wordt in de regio gewerkt aan een dergelijk systeem. Deze ontwikkeling wordt 'living labs' genoemd. De bedoeling is dat de gemeenten in de regio dit systeem per 1 januari 2015 aan kunnen schaffen.

Voor analyse van de managementinformatie en (bij)sturing op de resultaten is het van belang om contractbeheer uit te voeren op basis van de inkoop van maatwerkvoorzieningen. Dit kan per gemeente uitgevoerd worden, maar er kan ook gekozen worden om hiervoor een coördinerende gemeente aan te wijzen. Deze opties worden nog onderzocht door de gemeenten.

## Hoofdstuk 8. Definities

- *Aanbesteden*: aanbesteden (procedure) is het uitvragen van een behoefte aan marktpartijen met de bedoeling een opdracht te verstrekken op basis van de uitvraag en ontvangen inschrijvingen.
- *Aanbieder*: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren.
- *Algemene voorziening*: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op het versterken van zelfredzaamheid en participatie, of op opvang.
- *Calamiteit*: niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.
- *Cliënt*: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt door of namens wie een melding is gedaan.
- *Cliëntondersteuning*: ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.
- *College*: college van burgemeester en wethouders.
- *Huiselijk geweld*: lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld of bedreiging daarmee door iemand uit de huiselijke kring.
- *Huiselijke kring*: een familielid, een huisgenoot of een mantelzorger.
- *Maatschappelijke ondersteuning*: zet zoveel mogelijk in (op het creëren van) eigen kracht, het eigen sociale netwerk, mantelzorg, informele zorg en algemene voorzieningen en wordt wijkgericht aangeboden, is systeemgericht (gericht op het hele gezin en omgeving) en integraal (omvat meerdere leefgebieden);
- *Maatwerkvoorziening*: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:
  - o *Ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen,*
  - o *Ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen.*

- *Ten behoeve van beschermd wonen en opvang.*
- *Mantelzorg:* hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang, rechtstreeks voortvloeiend uit een tussen personen bestaande sociale relatie en niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep.
- *Ondersteuningsplan:* een ondersteuningsplan is de overeenkomst tussen zorgvrager (cliënt) en de zorgaanbieder (de gemeente). Ondersteuningsplannen worden afgenomen via een overeenkomst (dus tussen gemeente en aanbieder)
- *Opvang:* onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.
- *Overeenkomst:* de contractuele afspraken tussen de gemeente en een aanbieder op basis van de procedure, de inschrijving van de aanbieder en de overige tijdens de aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken en documenten.
- *Participatie:* deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.
- *Persoonsgebonden budget:* bedrag waaruit namens het college betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken.
- *Toeleiding:* toeleiding is het proces waar elke actie leidt tot een reactie op de (hulp)vraag.
- *Toegang (voor niet-vrij toegankelijke hulp):* toegang is het verkrijgen van persoonlijk recht op niet-vrij toegankelijke hulp. Hier is een beschikking/verleningsbeslissing voor nodig.
- *Toestemming voor niet-vrij toegankelijke hulp:* er is toestemming voor niet-vrij toegankelijke hulp nodig om toegang te krijgen voor niet-vrij toegankelijke hulp. Hier is een beschikking/verleningsbeslissing voor nodig.
- *Toegangverleners:* toegangverleners zijn de instanties of professionals die voor of namens de gemeente toegang tot niet-vrij toegankelijke hulp mogen verlenen.
- *Zelfredzaamheid:* in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.