

Rapport evaluatie raamovereenkomsten Wmo maatwerkdiensten

Versie 1.2

17-04-2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Inhoud rapport	4
2. Resultaten	5
2.1 Resultaten op de doelstelling: het verkrijgen van meer inzicht in, en grip en sturing op het sociaal domein	5
2.2. Resultaten op de doelstelling: beperken van administratieve lasten en bureaucratie voor aanbieders	13
3. Conclusies & aanbevelingen	15
4. Bijlagen	17

1. Inleiding

De huidige raamovereenkomsten voor de Maatwerkdiensten Wmo bij de MGR van de Noord Limburgse gemeenten hebben een looptijd tot en met 31 december 2025. Om te kunnen komen tot een advies welke leidt tot een besluit inzake verlengen zonder wijzigingen, verlengen met minimale wijzigingen (dus géén wezenlijke wijzigingen¹) of opnieuw aanbesteden, heeft er een evaluatie plaatsgevonden van de raamovereenkomsten.

Centrale vraag tijdens deze evaluatie was of de sturingselementen bekostiging en contractvorm en voorwaarden een bijdrage leveren aan de hoofddoelstellingen die tijdens Programma Sturing & Inkoop zijn geformuleerd, en daarmee aan de Inkoopstrategie Wmo.

De hoofddoelstellingen luiden:

- Het verkrijgen van meer inzicht in, en grip en sturing op het sociaal domein.
- Beperken van de administratieve lasten en bureaucratie voor aanbieders.

Op basis van beantwoording van de centrale vraag kan per onderdeel de keuze worden gemaakt voor verlengen, met of zonder wijzigingen, of een nieuwe inkoop en contractering. Er is geen sprake van een evaluatie van de totale opbrengsten van het programma Sturing & Inkoop.

In dit evaluatierapport zijn de conclusies opgenomen waarop het advies over het al dan niet verlengen van de bestaande raamovereenkomsten is gebaseerd. Het zal ter informatie en kennisname aangeboden worden aan het PHO Vitaal & Gezond op 23 mei. 30 mei zal het ter informatie en kennisname aan het Algemeen bestuur van de MGR worden aangeboden. De leden van het Dagelijks bestuur nemen deel aan het Algemeen bestuur van 30 mei en zullen daaropvolgend worden verzocht via een schriftelijke ronde besluitvorming plaats te laten vinden op de adviesnota.

¹ Wezenlijke wijziging: de wijziging voorziet in voorwaarden die, als ze deel hadden uitgemaakt van de oorspronkelijke aanbestedingsprocedure, andere gegadigden hadden kunnen toelaten of de gunning aan een andere inschrijver mogelijk hadden gemaakt. (Bron: Pianoo)

1.1 Inhoud rapport

Dit rapport beantwoordt de centrale vraag of de raamovereenkomsten een bijdrage leveren aan de hoofddoelstellingen die tijdens Programma Sturing & Inkoop zijn geformuleerd op basis van:

- 'Beslisnota Inkoopstrategie, mandaat en tarieven (Progr. S&I) t.b.v. colleges Noord-Limburg' (hierna 'beslisnota inkoopstrategie', bijlage 1)
- 'Inkoopstrategie Programma Sturing & Inkoop SD Regio Noord Limburg Inkoop Wmo segmenten 1A, 1B, 2A, 2B, 3A, 3B' (hierna: 'inkoopstrategie', bijlage 2)
- 'Evaluatie Programma Sturing en Inkoop Sociaal domein Noord-Limburg (hierna: 'evaluatierapport Berenschot', bijlage 3): dit rapport is in juni 2022 opgesteld door adviesbureau Berenschot in opdracht van het Regionaal Management Overleg Sociaal Domein.
- De raamovereenkomsten waaronder bijlages:
 - 'Selectieleidraad aanbesteding Wmo Noord-Limburg' (hierna: 'selectieleidraad', bijlage 4)
 - 'Nadere overeenkomst' (deze is aanbiedersspecifiek en daarom niet opgenomen)
 - 'Addendum 'Raamovereenkomst segment 1A1' (Bijlage 5)

Aan de hand van semigestructureerde interviews (bijlage 6) zijn verschillende stakeholders (bijlage 7) bevraagd. Aan de hand van een enquête zijn alle gecontracteerde aanbieders bevraagd. Daarnaast is data-analyse ingezet voor het beantwoorden van de centrale vraag. Hoewel de evaluatie gaat over de raamovereenkomsten kunnen deze niet los worden gezien van de regionale strategische doelstellingen en een aantal landelijke ontwikkelingen.

De strategische doelen in de inkoopstrategie luiden:

- We normaliseren
- We bevorderen zelfredzaamheid, eigen kracht en positieve gezondheid.
- Vitale gemeenschappen vormen de basis van onze samenleving.
- We bieden snelle en passende hulp en ondersteuning aan inwoners die het op eigen kracht niet redden. Deze hulp en ondersteuning geven we samen met de inwoner, zijn omgeving en onze partners vorm.

(in andere stukken ook wel doelen en transformatiedoelen genoemd)

Eerdere versies zijn gedeeld in de regionale werkgroep Wmo. De opmerkingen hieruit zijn verwerkt in voorliggende rapportage.

2. Resultaten

2.1 Resultaten op de doelstelling: het verkrijgen van meer inzicht in, en grip en sturing op het sociaal domein

2.1.1 Resultaten in grip op de uitgaven en kostenbeheersing

In de beslisnota inkoopstrategie staat onder andere dat:

- ‘De veranderingen die vanaf 1 januari 2022 worden ingezet zijn groot en hebben veel impact. Deze impact is niet altijd aan de voorkant volledig in te schatten. Daarom dat er maximale flexibiliteit in de contracten is ingebouwd om op cruciale punten bij te kunnen sturen. Denk hierbij aan het tussentijds kunnen wijzigingen van intensiteiten, looptijden, tarieven, budgetafspraken en het inpassen van pilots en andere innovaties. Deze flexibiliteit is direct vanaf het eerste contactjaar ingebouwd om met name financiële risico's te beperken.’
- ‘Zoals in vorige notities al aangegeven is nog niet te bepalen wat de exacte financiële gevolgen van het programma Sturing en Inkoop zijn. Zeker is wel dat grip op de uitgaven en kostenbeheersing centraal staan bij alle sturelementen (toegang, leveranciersmanagement, contractmanagement en bekostiging) voor met name de regionale percelen. Door middel van leveranciersmanagement waarmee we KPI's nauwgezet volgen, een toegang die stuurt op afschaling en geen verlenging van trajecten, contracten die flexibel genoeg zijn om bij te sturen als dat nodig is en beheersinstrumenten als budgetafspraken, budgetplafonds en populatiebekostiging hebben we voldoende waarborgen om de grip op de uitgaven te versterken. Die waarborgen in combinatie met de uitkomsten van de kostprijsonderzoeken bij Jeugd, Wmo en Participatie rechtvaardigen de verwachting dat we met het programma Sturing en Inkoop in elk geval de jaarlijkse groei van de uitgaven in het sociaal domein gaan afremmen en daarmee dus minder gaan uitgeven dan we zouden doen als er geen programma Sturing en Inkoop zou zijn. We zullen door middel van monitoring nauwgezet volgen hoe de uitgaven zich ontwikkelen zodat we snel kunnen bijsturen als we zien dat er zich ongewenste ontwikkelingen voordoen.’
- ‘We willen, mede op basis van het project sturing en inkoop, de grip op de kosten vergroten en een beter beeld krijgen van de (te verwachten) kosten. Dat betekent in elk geval dat we onverwachte pieken in de uitgaven voorkomen en uitgaven beter voorspelbaar worden.’

In de aanbestedingsleidraad staat:

‘Als gemeenten willen we tegelijkertijd meer inzicht in, en grip en sturing hebben op het sociaal domein. Om zo een passend en duurzaam zorglandschap te bouwen, waarin we uitkomen met de budgetten die we beschikbaar hebben.’

Resultaten uit de interviews

- Het herijkingsonderzoek naar de intensiteiten van de trajecten is succesvol afgerond voor de trajecten 1A1, 1B en 2A in het najaar van 2022. Aan de hand van door aanbieders aangeleverde

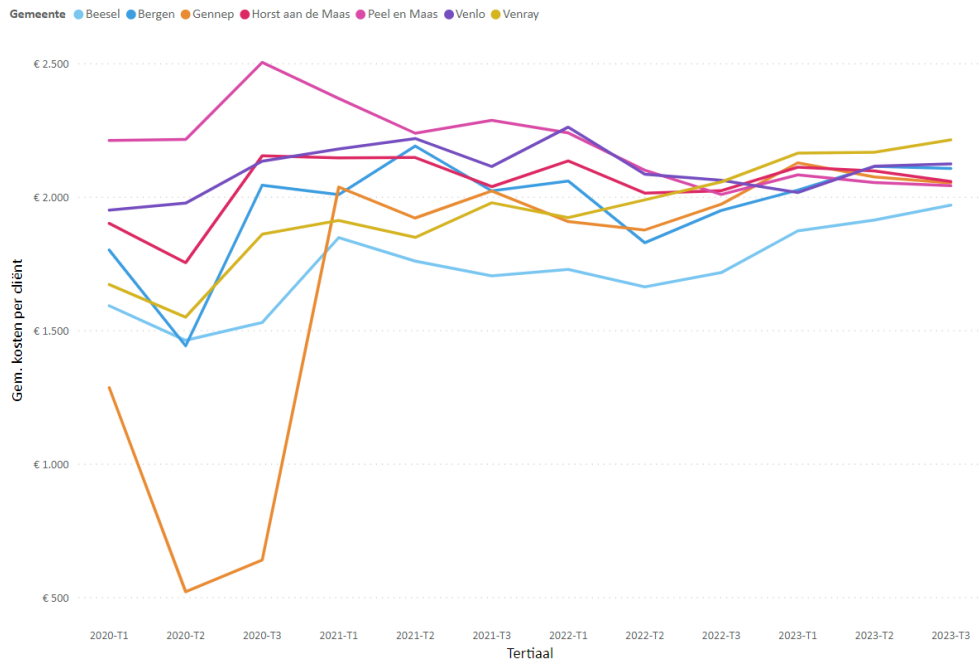
data blijken de ingezette uren in trajecten gemiddeld acceptabel af te wijken van de aannames die in de inkoopfase gedaan zijn. Enkel van het traject 1A1 is de looptijd gewijzigd.

- Voor de trajecten 1A2, 2B en 3A is er onvoldoende data aangeleverd door aanbieders en heeft het herijkingsonderzoek niet uit kunnen wijzen of de gemiddelden van ingezette uren overeenkomen met de aannames die in de inkoopfase gedaan zijn. Met name op het 3A segment is er een aannemelijk risico voor gemeenten dat de gemiddeld ingezette uren onacceptabel afwijkt van de ureninzet waarop de trajectprijs is berekend. Ook omdat aanbieders aangeven dat men er vaker niet in slaagt om vervanging van hulp bij ziekte of verlof te organiseren vanwege de schaarste van hulpen in de regio. De impact hiervan is substantieel omdat dit ongeveer 56 % van de Wmo maatwerkdiensten uitgaven zijn.
- Regionaal werken we enkel voor de segmenten 1A1, 1A2 en 1B met budgetplafonds omdat het voor deze segmenten opgenomen is in de overeenkomsten. De financiële omvang van de 3 segmenten is in totaal slechts 10% van de totale financiële omvang Wmo maatwerkdiensten. Als gevolg hiervan is de bijdrage van de budgetplafonds op de grip op uitgaven beperkt. Het uitbreiden van de budgetplafonds naar de andere percelen is niet mogelijk binnen de huidige overeenkomsten. Ook de herzieningsclausule geeft hier geen ruimte voor.
- De Regionale Werkgroep Financiën stelt dat trajectfinanciering in theorie beter prognoses kan afgeven dan PXQ-financiering, maar ze dit in de praktijk nog niet terugzien. Dit is vooral een gevolg van het nog niet voldoende ingericht zijn van de systemen van gemeenten en aanbieders hiervoor.

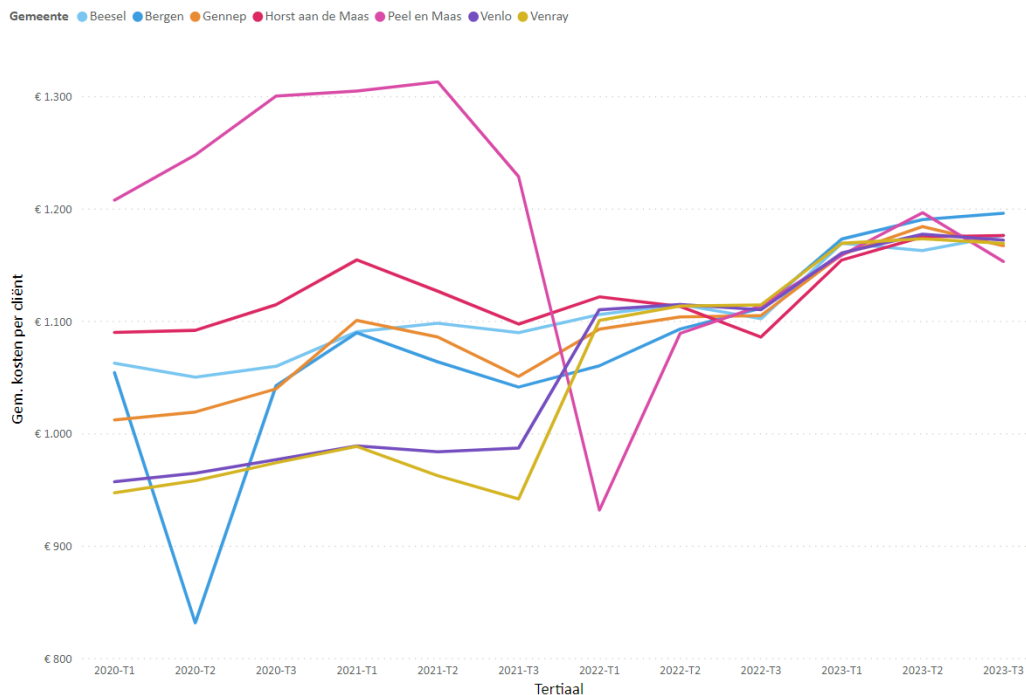
Resultaten uit de data-analyse

- De kosten voor begeleiding en dagbesteding zijn sinds het begin van Sturing en Inkoop gedaald van iets meer dan € 7 miljoen per tertiaal in 2021 naar ongeveer € 6,5 miljoen per tertiaal in 2022 en 2023. Dit komt vooral doordat het aantal unieke cliënten in deze segmenten begeleiding en dagbesteding ook licht afnemen, van zo'n 3.380 cliënten per tertiaal in 2021, tot net iets minder dan 3.100 cliënten in T2 en T3 van 2023. Voor deze ondersteuning kan gesteld worden dat het Programma sturing en inkoop de jaarlijkse groei van de uitgaven afremt.
- De kosten hulp bij huishouden blijven toenemen. Deze kostentoeename is eenvoudig te verklaren door het toenemende aantal cliënten in het segment. In 2021 waren er gemiddeld zo'n 7.000 unieke cliënten per tertiaal met hulp bij huishouden, dit aantal is in T3 van 2023 toegenomen tot 7.750 unieke cliënten. De cliëntentoeename kan deels worden verklaard door de vergrijzing en deels worden verklaard door het abonnementstarief, een eigen bijdrage van maximaal € 20,60 per maand. Voor deze ondersteuning kan gesteld worden dat de jaarlijkse groei van de uitgaven niet afremt.
- De gemiddelde kosten per cliënt per gemeente, voor segmenten 1&2 (begeleiding en dagbesteding) lagen vóór 2022 nogal wat uit elkaar [Figuur 1]. Vanaf 2022, de start van Sturing en Inkoop, zie je dat de gemiddelde kosten per cliënt per gemeente naar elkaar toe bewegen. Er kunnen afhankelijk van de productenmix nog steeds verschillen voorkomen tussen gemeenten, echter bewegen de lijnen steeds meer naar elkaar toe wat leidt naar grotere voorspelbaarheid van de kosten. Voor segment 3A (hulp bij huishouden) convergeren de verschillende gemeente-lijnen nog sterker omdat het hier slechts om 1 product gaat [Figuur 2]. Hier is duidelijk te zien dat de omzetting van PxQ-financiering (vóór 2022) naar

trajectfinanciering (vanaf 2022) een enorm positief effect heeft op de voorspelbaarheid van de kosten.



Figuur 1: Gemiddelde kosten per cliënt per gemeente, voor Segmenten 1&2 (begeleiding en dagbesteding)



Figuur 2: Gemiddelde kosten per cliënt per gemeente, voor Segment 3A (HbH).

Landelijke voorgenomen maatregelen

- De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) adviseert haar leden om mogelijke bezuinigingen voor te bereiden voor taken in medebewind (m.n. het fysieke domein, zorg en veiligheid). Dit naar aanleiding van de voorspelde vermindering van middelen vanaf 2026 (het zogenaamde ravijnjaar).
- Het (demonstratie) kabinet is van plan per 2026 de eigen bijdrage inkomensafhankelijk te maken. De VNG vermoedt dat de nieuwe eigen bijdrage in het voorstel wat er nu ligt te laag is om hoge en middeninkomens te laten stoppen met de gesubsidieerde hulp vanuit de Wmo en met name de huishoudelijke hulp weer zelf te regelen op de particuliere markt.

Conclusie realisatie van de doelstelling:

Op basis van de opgehaalde input kan er geconcludeerd worden dat de jaarlijkse groei van de uitgaven in de segmenten 1 & 2 vanuit regionaal oogpunt afgeremd wordt en de sturingselementen daarmee bijdragen aan deze doelstelling. Middels het herijkingsonderzoek hebben we ons er op een aantal segmenten van kunnen verzekeren dat de gemiddelde ureninzet in een traject overeenkomt met waar we voor betalen. Bovendien dragen de trajecten bij aan een betere voorspelbaarheid van de uitgaven voor Wmo Maatwerkdiensten.

Echter, in het hulp bij het huishouden segment stijgen de regionale uitgaven en is er nauwelijks sprake van zicht en grip op de output wat zorgt voor het risico op onderprestatie. De impact van dit segment op de uitgaven is aanzienlijk, het beslaat regionaal ongeveer 56 % van de Wmo maatwerkdiensten uitgaven. In het licht van de landelijk voorgenomen maatregelen is het aannemelijk dat gemeenten de komende jaren op dit segment onvoldoende beheersmaatregelen hebben om de doelstelling 'uitkomen met de budgetten die we beschikbaar hebben' voor de Wmo te (blijven) behalen. De belangrijkste aanbeveling is dan ook de volgende:

- Onderzoek in de huidige looptijd van de overeenkomst taakgerichte bekostiging en alternatieve contractvoorwaarden voor het segment Hulp bij Huishouden. Een mogelijkheid zou kunnen zijn:
Stap over op een taakgerichte bekostiging per wijk/postcodegebied met als belangrijkste doel dat de kosten vooraf vast staan. Beleg de toegang tot de maatwerkvoorziening bij de aanbieders. Maak resultaatafspraken over de gewenste kwaliteit van dienstverlening met financiële consequenties (bonus-malus of shared savings) om kwaliteit en vernieuwing te stimuleren. Voor de financiële verantwoording is het belangrijk dat in de overeenkomst duidelijk uitgelegd wordt hoe en wanneer deze financiële consequenties toegepast worden.

De resultaten van deze aanbevelingen leiden zeer waarschijnlijk tot een wezenlijke wijziging op de raamovereenkomst. Het voorbereiden van een nieuwe inkoop en contractering zal dan noodzakelijk zijn.

2.1.2 Resultaten in grip op de strategische doelen

Informatie uit de beslisnota inkoopstrategie

- ‘Het programma sturing en inkoop is gericht op optimale grip en sturing in het sociaal domein. Op basis van samenhangende keuzes op de vier sturelementen willen we per domein en (sub)segment de vastgestelde ontwikkeldoelen realiseren en daarmee bijdragen aan de strategische doelen.’
- ‘Belangrijke doelstelling is het krijgen van meer inzicht in, en grip en sturing op het sociaal domein <...> Met als resultaat een passend en duurzaam zorglandschap, waarin we uitkomen met de budgetten die we beschikbaar hebben.’
- ‘Professioneel partnership is de basis van de samenwerking met de aanbieders. Deel van dit partnership is het elkaar aanspreken op het behalen van ontwikkeldoelen en bijbehorende prestatie-indicatoren en hierop per aanbieder bij te sturen indien nodig (intensief leveranciersmanagement).’
- ‘De kwaliteit en het resultaat van de geboden ondersteuning bespreken we structureel met de aanbieders, zodat we daar meer en tijdiger op kunnen (bij)sturen.’

Informatie evaluatierapport Berenschot (2022)

In het rapport staat onder andere:

- ‘Ondanks dat de visie en doelen vanaf de start helder waren, zijn de doelen in de loop van het programma enigszins uit beeld verdwenen. Dit is met name in fase 3 gebeurd. Op onderdelen lijkt, in deze fase, de focus op ‘grip en sturing’ een grotere rol te hebben vervuld dan de inhoudelijke transformatiedoelstellingen en de integrale opgave.’
- ‘De doelen zijn vertaald naar een groot aantal KPI’s. Hiermee is een goede basis gelegd om sturing mogelijk te maken. Dit is ook gekoppeld aan de contracten met de aanbieders en wordt meegenomen in het contractmanagement. Het monitoren en sturen op de KPI’s is nog maar deels ingericht. Dit komt deels door (i) de registraties, (ii) door het momentum waarop deze aflopen maar ook (iii) doordat de systemen van gemeenten niet gelijk/uniform zijn. Het is op dit moment nog onduidelijk hoe deze elementen tot effectieve sturing op de doelstellingen gaan leiden.’
- ‘De transformatiedoelen zijn breder dan de scope van het programma. Het programma heeft een basis gelegd voor het realiseren van de transformatiedoelstellingen en kan vanuit dat perspectief als randvoorwaardelijk worden beschouwd. De daadwerkelijke transformatie begint echter nu pas. Wanneer we het realiseren van de transformatiedoelstelling koppelen aan het programma, dan is vanuit het perspectief inkoop de basis gelegd om deze transformatie vorm te geven, om beter te sturen op de kosten en op de geformuleerde KPI’s. De komende periode moet inzichtelijk worden op welke wijze het realiseren van de brede transformatiedoelstellingen vorm gaat krijgen.’
- ‘Met oog op de transformatiedoelstelling en de looptijd van de huidige contracten (tot maximaal 10 jaar) is de ambitie om op strategisch niveau partnership aan te gaan met aanbieders. Momenteel is dit nog onvoldoende van de grond gekomen en vormt het een aandachtspunt voor de toekomst.’

Resultaten uit de interviews

- Een deel van de Kpi's zijn in samenspraak met een aantal beleidsmedewerkers en vertegenwoordigers van aanbieders meetbaar gemaakt op basis van beschikbare data uit het berichtenverkeer. Hiervoor zijn dashboards gebouwd (bijlage 8) waar gemeenten, aanbieders en de MGR de prestaties van aanbieders kunnen volgen. De resultaten worden in de accountgesprekken met aanbieders besproken. Wanneer de prestatie afwijkt van de norm spreekt contractmanagement de aanbieder hier op aan.
- Lang niet alle Kpi's kunnen gemonitord worden op basis van al uit te lezen gegevens, zoals het berichtenverkeer. In samenspraak met beleidsvertegenwoordigers en aanbiedervertegenwoordigers is besloten om extra registratiesystemen voor aanbieder, welzijnsparitij of gemeentelijke toegangsmedewerker, enkel ten behoeven van Kpi-meting, te mijden. Bijlage 6 is een overzicht van de Kpi's, voor iedere Kpi wordt aangegeven of deze vanuit de MGR gemonitord wordt.
- De Kpi's op cliënttevredenheid zijn omgebogen naar de volgende werkafspraak met strategisch regionale aanbieders om meer nadruk te leggen op kwaliteitsverbetering:

De aanbieder voert cliënttevredenheidsonderzoek uit, deelt de resultaten met de contractmanager en informeert de contractmanager over haar verbeterplannen op basis van de verbeterpunten die opgehaald zijn.
- De ontwikkeldoelen zijn voor de Wmo-segmenten 1 & 2 samengevoegd en gelijk getrokken. Deze 3 herschreven ontwikkeldoelen gelden voor alle strategisch regionale aanbieders:
 - *Samenwerken met de sociale basis met als doel te komen tot normalisering en het bevorderen van inclusiviteit. Hiervoor dient voldoende collectief aanbod aanwezig te zijn of te worden ontwikkeld.*
 - *Aanbieders binnen een segment werken samen en gebruiken elkaars expertise, capaciteit en middelen om op cliëntniveau passende ondersteuning te bieden.*
 - *Aanbieders, gemeenten en de sociale basis onderzoeken mogelijkheden om gebiedsgericht te werken met een passend financieringsmodel (segment en domein overstijgend).*

op dit moment wordt getracht hier ook de strategisch regionale hulp bij huishouden aanbieders bij aan te laten sluiten. De inhoud van de ontwikkeldoelen leken veel op elkaar, samenvoegen zou de focus van aanbieders ten goede moeten komen. Bij het in de kopgroep herschrijven van de ontwikkeldoelen is er geen tijdsbinding toegevoegd aan de doelen en is er ruimte voor interpretatie van de begrippen. Dit zorgt voor verschillende interpretaties van gemeenten een aanbieders en maakt aanspreken op het realiseren van de doelen niet goed mogelijk.
- Aanbieders ervaren de samenwerking met gemeenten over het algemeen als positief. De kopgroep heeft voor hen bijgedragen aan het gevoel van partnerschap onder meer omdat zij de ruimte krijgen mee te denken over de ontwikkeldoelen.
- Een groot deel van de toewijzingen start binnen de overeengekomen termijn. Hierdoor kunnen inwoners snel terecht voor hulp. Een uitzondering hierop zijn de toewijzingen hulp bij huishouden. De wachttijd voor inwoners met een indicatie is in alle gemeenten al sinds de start van de nieuwe contractering significant veel langer dan de in werkafspraken overeengekomen 7 werkdagen. Aanbieders wijten dit aan de schaarste aan hulpen in de regio en het niet kunnen behouden van hulpen. In het geval van een viertal urgente situaties zijn er aanvullende werkafspraken gemaakt waardoor hier hulp wél snel van start gaat. Middels de lijsten actuele wachttijden nieuwe cliënten HbH, op postcodeniveau, informeren aanbieders toegangen over hun wachttijd zodat zij de inwoner met indicatie kunnen adviseren in de keuze voor een

aanbieder. Op de acceptatieplicht wordt in dit segment herhaaldelijk gestuurd door contractmanagement, gemeenten blijven hun opdrachten daarmee door kunnen zetten naar aanbieders. Contractmanagers zien momenteel nog maar weinig aanvullende sturingsmogelijkheden.

- De output in het segment Hulp bij Huishouden is onvoldoende te toetsen omdat de norm met betrekking tot een schoon en leefbaar huis en wasverzorging niet specifiek uitgewerkt is binnen de overeenkomsten of in gemeentelijke voorschriften. Gemeentelijke toegangsmedewerkers geven aan niet te kunnen toetsen of aanbieders het juiste leveren wanneer de inwoner zijn beklag doet bij hen. Op deze trajecten vindt zeer beperkte tot geen regievoering plaats door de gemeentelijk toegang. Aanbieders stellen dat er vaak discussie ontstaat met cliënten vanwege het ontbreken van de norm. Desondanks is de huidige inrichting werkbaar voor hen. Cliënttevredenheid (aanbieder)/cliëntervaring (gemeenten) is een meetbare werkafspraken binnen het segment, deze is voor alle aanbieders binnen de norm (rapportcijfer 7,5 voor cliënttevredenheid).
- In het kader van passende zorg missen gemeentelijke toegangsmedewerkers en aanbieders aanbod tussen 1A en beschermd wonen, ook nu de verlengingsoptie 1A1 erbij is gekomen. Daarnaast wordt een enkele keer dagbestedingsaanbod voor jongvolwassenen en aanbieders met een cultuur sensitieve achtergrond gemist.
- In het kader van passende zorg werd er aanbod gemist waarbij wonen en zorg niet gescheiden was. Naar aanleiding hiervan is er een addendum gekomen op de overeenkomst om dit aanbod toe te staan. Als gevolg hiervan ziet contractmanagement nu dat er een oneerlijk speelveld is ontstaan voor aanbieders.

Resultaten uit de data-analyse

- De regionale Niet Gecontracteerd Aanbod-inzet (hierna: NGA-inzet) in de Wmo is redelijk constant, in 2022 en 2023 betrof het respectievelijk 43 en 48 overeenkomsten. Ook uit het berichtenverkeer (enkel beschikbaar voor 2023) is te zien dat het aantal actieve NGA- trajecten over de maanden heen redelijk constant rond de 38 per maand ligt in 2023. De NGA-inzet is ten opzichte van gecontracteerd aanbod zeer beperkt. In segmenten 1 en 2 (begeleiding en dagbesteding) is het aandeel NGA's 1,23%. In het segment 3A (HbH) slechts 0,23% van het totaal aantal.

Conclusie realisatie van de doelstelling:

Op basis van de opgehaalde input kan er geconcludeerd worden dat er inzicht en sturing is op de Kpi's. Maar niet zoals bij het opstellen van de aanbestedingsstukken bedacht is. Belangrijkste reden daarvoor is de registratielast die een deel van de Kpi's met zich mee zou brengen en de (on)mogelijkheden in het uitlezen van systemen in de gemeentelijke toegang of van de aanbieder. Toegangsmedewerkers en de NGA-data geven het inzicht dat op het gebied van begeleiding en dagbesteding het zorglandschap in grote mate passend lijkt. De lange wachttijden in het hulp bij het huishouden segment laten zien dat deze aanbieders al langere tijd te maken hebben met een te grote vraag naar het product en we er daar met de huidige sturingselementen niet in slagen een passend en duurzaam zorglandschap op te realiseren.

Het aanspreken van aanbieders op het realiseren van ontwikkeldoelen gebeurt beperkt, omdat het in de doelen ontbreekt aan een tijdsbinding en eenduidigheid.

Aanbevelingen met betrekking tot grip op de strategische doelen:

- Beslis of er uit bijlage 6 Kpi's zijn die (ondanks extra registratielast) gemeten moeten worden en waarop gestuurd moet worden en beleg het registeren en meten bij de juiste personen/partij.
- Maak de acties op de ontwikkeldoelen in samenspraak met aanbieders concreet en tijdsgebonden.
- Onderzoek een taakgerichte bekostiging en alternatieve contractvoorwaarden voor het segment Hulp bij Huishouden. (zie ook aanbevelingen m.b.t. grip op de uitgaven en kostenbeheersing)
- Onderzoek of de trajectdoelen voor het segment Hulp bij Huishouden verder te specificeren zijn en opgenomen kunnen worden in nadere beleidsregels van de gemeentelijke verordening of in de overeenkomst tussen aanbieder en MGR.
- Onderzoek met de huidige aanbieders 1A2 en 2A de opties voor dagbestedingsplekken voor jongvolwassenen en koppel resultaat terug aan de gemeentelijke toegangen.
- Onderzoek welk aanbod er vanuit de toegangen gemist wordt met betrekking tot cultureel sensitieve ondersteuning. Pak de resultaten hiervan op met aanbieders in de desbetreffende segmenten.
- Repareer het addendum scheiden wonen zorg behorende bij de overeenkomst 1A1 zodat er een gelijk speelveld komt voor alle aanbieders 1A1.

2.2. Resultaten op de doelstelling: beperken van administratieve lasten en bureaucratie voor aanbieders

In de beslisnota staat het volgende:

- ‘We beperken de administratieve lasten en bureaucratie voor aanbieders door gezamenlijk beleid te voeren, gezamenlijk aan te besteden en toe te werken naar zo weinig mogelijk verschillende systemen voor registratie en verantwoording.’
- In de beslisnota inkoopstrategie staat dat er in plaats van een generieke benadering met betrekking tot het zorg- en ondersteuningslandschap, er gekozen is voor segmentering. De domeinen zijn ingedeeld in logisch samenhangende segmenten, waarbij er per segment specifieke keuzes zijn gemaakt om zo goed mogelijk bij de specifieke ondersteuningsvragen aan te kunnen sluiten. In de regio wordt er gewerkt met hetzelfde beleid betreft de segmentering.

In de inkoopstrategie staat het volgende:

- In de inkoop is besloten om het toegangsmanagement lokaal te organiseren en de toegang blijft daarmee een verantwoordelijkheid van elke individuele gemeente. Wel is het uitgangspunt om daar waar mogelijk samen te werken en te uniformeren, om onder andere het eenvoudig en overzichtelijk te houden voor aanbieders (gezamenlijk beleid).
- In de inkoopstrategie is gekozen voor een werkwijze waarbij het trajecttarief van langdurige trajecten gesplitst wordt in kleinere delen waardoor er een vorm van maand-trajecten ontstaat die ook maandelijks worden afgerekend. De feitelijke totaalrekening gebeurt aan het eind van het jaar, om de administratieve lasten beperkt te houden.

In het evaluatierapport Berenschot staat het volgende:

‘Er is een keur aan werkdocumenten opgeleverd en er zijn afspraken gemaakt die de uniformiteit in praktijk moeten faciliteren. Het ontbreekt echter aan borging van de uniformiteit waardoor er lokaal, op het moment van schrijven, alweer verschillen ontstaan.’

Resultaten uit de interviews:

- Zowel aanbieders als de lokale toegangen geven aan dat het beleid betreft werkwijze bij de toegang nog niet volledig uniform wordt uitgevoerd. Als gevolg hiervan ervaren aanbieders een hogere mate van bureaucratie aangezien het beleid per gemeente anders wordt toegepast en aanbieders er dus anders mee om moeten gaan.
- Beleid geeft aan dat de regionale samenwerking vooruit is gegaan sinds het programma Sturing en Inkoop, maar er toch nog regelmatig verschillen per gemeente zijn in hoeverre bepaalde afspraken worden nageleefd, bekend zijn en er onderling communicatie hierover plaatsvindt.
- Aanbieders geven aan dat de huidige segmentering bijdraagt aan het verlagen van de bureaucratie aangezien er geen sprake meer is van verschillende intensiteiten in toewijzingen waardoor er minder vaak gedurende het traject contact moet worden gelegd met gemeentes om de intensiteit aan te passen, dan wanneer dit onderscheid wel werd gemaakt.
- Aanbieders ervaren dat de administratieve last van de trajectfinanciering is afgenomen sinds begin sturing en inkoop als gevolg van het beter inregelen van de systemen en het duidelijker worden van afspraken zoals welke maandbedragen gedeclareerd mogen worden en wanneer de eindafrekening van een traject plaatsvindt. Het gezamenlijk beleid van de regio met betrekking tot deze werkwijze en bekostigingsvorm dragen bij aan de hoofddoelstelling.

- De samenvoeging van individuele begeleiding en dagbesteding in de segmenten 2A en 2B zorgt ervoor dat bij een ondersteuningsvraag waar maatwerkinzet van beide vormen noodzakelijk wordt bevonden, opdrachtnemers een onderaannemerschap aan moeten gaan wanneer zij niet beiden vormen in huis hebben. Zowel aanbieders als de lokale toegangen geven aan dat het maken van onderlinge afspraken en vormgeven van deze contracten veel tijd in beslag neemt en dus de administratieve last hierdoor toeneemt.

Landelijk voorgenomen maatregelen

- In het kader van het Integraal Zorgakkoord is de afspraak gemaakt dat eind 2025 per zorgprofessional twee uur per week minder aan administratie wordt besteed. Landelijk startte de Regiegroep Aanpak Regeldruk om het effect en de merkbaarheid van [Ont]Regel de Zorg te vergroten. Zij focussen zich in 2026 op het sociaal domein.

Conclusie realisatie van de doelstelling:

Op basis van de opgehaalde input kan er geconcludeerd worden dat aanbieders als gevolg van het regionaal samenwerken met gezamenlijk beleid sinds de start van het programma Sturing en Inkoop op een aantal onderdelen van de overeenkomsten een verlaagde administratieve last en bureaucratie voelen. Uit de opgehaalde input is ook naar voren gekomen dat er onderdelen van de overeenkomsten zijn waar er als gevolg van geen of weinig gezamenlijk beleid een hogere administratieve last en bureaucratie ervaren wordt, of juist als gevolg van het gezamenlijk beleid de administratieve last indirect verhoogd is. Naar aanleiding hiervan zijn enkele aanbevelingen te doen.

Aanbevelingen mbt doelstelling verlagen administratieve last en bureaucratie:

- Het uniform werken in het toegangsproces is nog niet voldoende operationeel, op basis van wat aanbieders en toegangen zelf aangeven. Om de bureaucratie voor aanbieders te verlagen is het aan te bevelen deze regionale afspraken opnieuw met elkaar te belichten en werk te maken van de borging van de uniformiteit in het toegangsproces, zoals ook geconcludeerd in het onderzoek van Berenschot, zodat de realisatie van het doel vergroot wordt.
- De huidige invulling van sommige segmenten werkt onderaannemerschap in de hand. Het is aan te bevelen aanbieders meer advies te geven om gemakkelijker dergelijke overeenkomsten af te sluiten, bijvoorbeeld door een modelovereenkomst beschikbaar te stellen voor aanbieders en het model van eerlijke kostenverdeling beschikbaar te stellen voor alle aanbieders. Dit model van eerlijke kostenverdeling is vormgegeven door aanbieders 2B.
- Hoewel de Regiegroep Aanpak Regeldruk zich pas in 2026 op het sociaal domein gaat richten, is het in het licht van deze hoofddoelstelling aan te raden om al eerder deze Regiegroep te volgen en te onderzoeken wat er al aan winst hieruit te halen is voor de regio.

De aanbevelingen zijn volledig onder te brengen binnen de bestaande overeenkomsten. Naar aanleiding hiervan kan gesteld worden dat wanneer de aanbevelingen omgezet worden in acties, de raamovereenkomsten bijdragen aan het verlagen van de administratieve last en bureaucratie voor aanbieders.

3. Conclusies & aanbevelingen

Dit rapport bevat een evaluatie op de centrale vraag of de sturingselementen een bijdrage leveren aan de hoofddoelstellingen die tijdens Programma Sturing & Inkoop zijn geformuleerd.

Naar aanleiding van de opgehaalde input kan er geconcludeerd worden dat de sturingselementen over het algemeen een bijdrage leveren aan het behalen van de hoofddoelstellingen, maar er ruimte is voor verbetering. Speciale aandacht verdient de mate van grip op de uitgaven en kostenbeheersing die met de huidige sturingselementen behaald kan worden in het segment 3A, hulp bij huishouden. Op basis van bovenstaande conclusie worden aanbevelingen gedaan. Hieronder volgt een overzicht. Het advies is om de aanbevelingen te vertalen naar acties en deze acties regionaal bij de juiste personen te beleggen.

Aanbevelingen met betrekking tot grip op de uitgaven en kostenbeheersing:

- Onderzoek in de looptijd van de huidige overeenkomst of een taakgerichte bekostigingsvorm voor het segment hulp bij huishouden waar de kosten vooraf vaststaan bij kan dragen aan meer grip op de uitgaven en kostenbeheersing. De uitwerking van deze aanbeveling past binnen de herzieningsclausule en dus binnen de huidige overeenkomsten.
- Onderzoek in de looptijd van de huidige overeenkomst of alternatieve contractvoorwaarden voor het segment hulp bij huishouden bijdragen aan grip op de uitgaven en kostenbeheersing. Het wijzigen van contractvoorwaarden komt neer op een wezenlijke wijziging op de raamovereenkomst. Het voorbereiden van een nieuwe inkoop en contractering van de overeenkomst hulp bij huishouden zal noodzakelijk zijn wanneer na uitvoering van het onderzoek deze wijzigingen wenselijk blijken.

Mogelijke voorwaarden zouden kunnen zijn: de toegang tot de maatwerkvoorziening bij de aanbieder.

Aanbevelingen met betrekking tot grip op de strategische doelen:

- Beslis of er uit bijlage 6 Kpi's zijn die (ondanks extra registratielast) gemeten moeten worden en waarop gestuurd moet worden en beleg het registeren en meten bij de juiste personen/partij.
- Maak de acties op de ontwikkeldoelen in samenspraak met aanbieders concreet en tijdsgebonden.
- Onderzoek een taakgerichte bekostiging en alternatieve contractvoorwaarden voor het segment Hulp bij Huishouden. (zie ook aanbevelingen m.b.t. grip op de uitgaven en kostenbeheersing)
- Onderzoek of de trajectdoelen voor het segment Hulp bij Huishouden verder te specificeren zijn en opgenomen kunnen worden in nadere beleidsregels van de gemeentelijke verordening of in de overeenkomst tussen aanbieder en MGR.
- Onderzoek met de huidige aanbieders 1A2 en 2A de opties voor dagbestedingsplekken voor jongvolwassenen en koppel resultaat terug aan de gemeentelijke toegangen.
- Onderzoek welk aanbod er vanuit de toegangen gemist wordt met betrekking tot cultureel sensitieve ondersteuning. Pak de resultaten hiervan op met aanbieders in de desbetreffende segmenten.

- Repareer het addendum scheiden wonen zorg behorende bij de overeenkomst 1A1 zodat er een gelijk speelveld komt voor alle aanbieders 1A1.

Aanbevelingen mbt doelstelling verlagen administratieve last en bureaucratie:

- Regionale afspraken maken om een uniforme werkwijze in het toegangsproces te borgen in de regio.
- Aanbieders meer advies geven om sneller en eerlijker onderaannemerschap vorm te geven met elkaar, bijvoorbeeld door een modelovereenkomst beschikbaar te stellen.
- De Regiegroep Aanpak Regeldruk volgen en onderzoeken wat er al aan winst hieruit te halen is voor de regio.

Op basis van deze evaluatie geven we het onderstaande advies inzake het al dan niet verlengen van de bestaande raamovereenkomsten. Het is bepalend voor de keuze om wel of niet te verlengen, of er sprake is van zogenaamde wezenlijke wijzigingen op de bestaande raamovereenkomsten. In de gevallen waar een verlenging wordt voorgesteld zijn er geen wezenlijke wijzigingen nodig. Of beperkte wijzigingen noodzakelijk zijn in de verlenging, wordt uitgewerkt in een gezamenlijke sessie met de Regionale Werkgroep Wmo.

Segment	Raamovereenkomst	Advies
1A1	Volwassenen met een complexe en meervoudige ondersteuningsvraag – begeleiding lokaal	Verlengen (met of zonder wijzigingen)
1A1	Volwassenen met een complexe en meervoudige ondersteuningsvraag – begeleiding	Verlengen (met of zonder wijzigingen)
1A2	Volwassenen met een complexe en meervoudige ondersteuningsvraag – dagbesteding	Verlengen (met of zonder wijzigingen)
1B	Volwassenen met een kortdurende en enkelvoudige ondersteuningsvraag lokaal	Verlengen (met of zonder wijzigingen)
1B	Volwassenen met een kortdurende en enkelvoudige ondersteuningsvraag	Verlengen (met of zonder wijzigingen)
2A	Volwassenen met een langdurige ondersteuningsvraag lokaal	Verlengen (met of zonder wijzigingen)
2A	Volwassenen met een langdurige ondersteuningsvraag	Verlengen (met of zonder wijzigingen)
2B	Volwassenen met aan ouderdom gerelateerde beperkingen lokaal	Verlengen (met of zonder wijzigingen)
2B	Volwassenen met aan ouderdom gerelateerde beperkingen	Verlengen (met of zonder wijzigingen)
3A	Hulp bij huishouden lokaal	Verlengen (met of zonder wijzigingen)
3A	Hulp bij huishouden	Verlengen (met of zonder wijzigingen)
3B	Wmo Logeren	Verlengen (met of zonder wijzigingen)

4. Bijlagen

Bijlage 1 – ‘Beslisnota Inkoopstrategie, mandaat en tarieven’

Klik [hier](#) voor de Beslisnota Inkoopstrategie, mandaat en tarieven.

Bijlage 2 - ‘Inkoopstrategie Programma Sturing & Inkoop SD Regio Noord Limburg Inkoop Wmo segmenten 1A, 1B, 2A, 2B, 3A, 3B’

Klik [hier](#) voor de Inkoopstrategie Programma Sturing & inkoop SD Regio Noord Limburg Inkoop Wmo segmenten 1A, 1B, 2A, 2B, 3A, 3B.

Bijlage 3 – ‘Evaluatie Programma Sturing en Inkoop Sociaal domein Noord-Limburg’

Klik [hier](#) voor de Evaluatie Programma Sturing en Inkoop Sociaal domein Noord-Limburg.

Bijlage 4 – ‘Selectieleidraad aanbesteding Wmo Noord-Limburg’

Klik [hier](#) voor de selectieleidraad aanbesteding Wmo Noord-Limburg.

Bijlage 5 – Addendum ‘raamovereenkomst segment 1A1’

Klik [hier](#) voor het addendum raamovereenkomst segment 1A1.

Bijlage 6 – Interviewleidraden

Klik [hier](#) voor de interviewleidraden van de interviews met de verschillende stakeholders.

Bijlage 7 – Kpi monitoringsoverzicht

Klik [hier](#) voor het Kpi monitoringsoverzicht.

Bijlage 8 – Stakeholders

Stakeholder groepen	Proces
Zorgaanbieders	Per segment is er een representatieve selectie gemaakt van zorgaanbieders om deel te nemen aan de interviews. Deze selectie is afgestemd met de klankbordgroep. In totaal zijn er 36 aanbieders uitgenodigd om deel te nemen aan het interview. Alle gecontracteerde aanbieders hebben de kans gekregen input te geven via een enquête.
Beleid, backoffice en financiën	Een selectie van medewerkers vanuit beleid, backoffice en financiën van de aangesloten gemeenten zijn uitgenodigd voor een interview. Hiervoor zijn de Regionale Werkgroep Wmo, Regionale Werkgroep Backoffice en Regionale Werkgroep Financiën benaderd.
Contractmanagement	Er heeft met het contractmanagement Wmo binnen de MGR een interview plaatsgevonden aan de hand van de leidraad.
Toegang	Een selectie van toegangsmedewerkers van de aangesloten gemeenten zijn gevraagd deel te nemen aan een interview. Voor het uitvoeren van dit interview is er aangesloten bij het Regionaal Uitvoeringsoverleg Wmo.

Bijlage 9.1 Kpi-monitor

9.1.1 Kpi-pagina Wmo: 1A1 Begeleiding



**Wmo - 1A1
Begeleiding**

Datum
1-1-2022 31-12-2024

Gemeente
Alle

Aanbieder
Alle

Regionaal/Lokaal
Alle

PRODUCTCODE
02A02 02C02 02M02

Aantal gestarte toewijzingen
914

Aantal gestopte toewijzingen
643

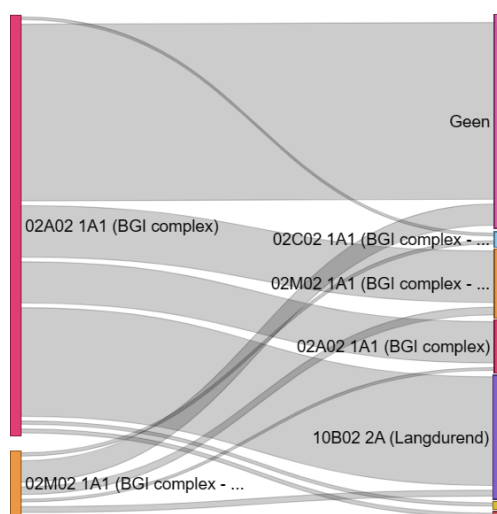
Aantal unieke cliënten
733

KPI 1:
Minimaal 30% van de cliënten heeft aan het einde van het traject geen maatwerkvoorziening uit segment 1A, 1B of 2A nodig.

% geen product meer nodig direct na 1A1

47,4%

Vervolgproducten op 1A1-toewijzingen



KPI 2:

Maximaal 15% van de cliënten waarvan de ondersteuning is beëindigd, krijgt binnen een half jaar opnieuw een maatwerkvoorziening uit segment 1A, 1B of 2A.

% binnen half jaar na 1A1 nieuwe toewijzing

7,6%

Terugvalproduct / Product	02A02	02M02	Totaal
02A02 1A1 (BGI complex)	11	1	12
02M02 1A1 (BGI complex - Meerwerk)	12	1	13
07A02 1A2 (DB complex)	7		7
07M02 1A2 (DB complex - Meerwerk)	1		1
10B02 2A (Langdurend)	15	1	16
Totaal	46	3	49

9.1.2 Kpi-pagina Wmo: 1B Kortdurend



**Wmo - 1B
Kortdurend**

Datum
1-1-2022 31-12-2024

Gemeente
Alle

Aanbieder
Alle

Regionaal/Lokaal
Alle

PRODUCTCODE
10B01 10M01

Aantal gestarte toewijzingen
468

Aantal gestopte toewijzingen
434

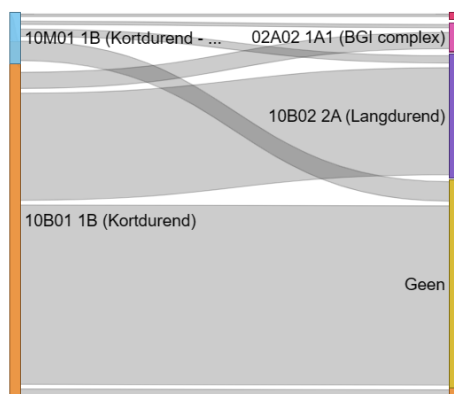
Aantal unieke cliënten
428

KPI 1:
Maximaal 5% de cliënten heeft aan het einde van het traject nog een maatwerkvoorziening uit segment 1A, 1B of 2A nodig.

% Nog een product nodig na 1B

44,5%

Vervolgproducten op 1B-toewijzingen



KPI 2:

Maximaal 10% van de cliënten waarvan de ondersteuning is beëindigd, krijgt binnen een half jaar opnieuw een maatwerkvoorziening uit segment 1A, 1B of 2A.

% binnen half jaar na 1B nieuwe toewijzing

9,0%

Terugvalproduct / Product	10B01	10M01	Totaal
02A02 1A1 (BGI complex)	3		3
07A02 1A2 (DB complex)	1	1	2
10B01 1B (Kortdurend)	1		1
10B02 2A (Langdurend)	27	3	30
10M01 1B (Kortdurend - Meerwerk)	3		3
Totaal	35	4	39

KPI 3:
80% van de trajecten zijn volgens plan beëindigd en doelen zijn bereikt.

% volgens plan beëindigd en doelen zijn bereikt

77,2%

Doelen gerealiseerd?	Aantal stopberichten
Levering volgens plan geëindigd en doelen zijn bereikt	335
Levering niet volgens plan geëindigd en doelen zijn niet bereikt	99
Totaal	434

9.1.3 Kpi-pagina Wmo: 2A Langdurend



**Wmo - 2A
Langdurend**

Datum
1-1-2022 31-12-2024

Gemeente
Alle

Aanbieder
Alle

Regionaal/Lokaal
Alle

PRODUCTCODE
10B02

Aantal gestarte toewijzingen
3737

Aantal gestopte toewijzingen
1980

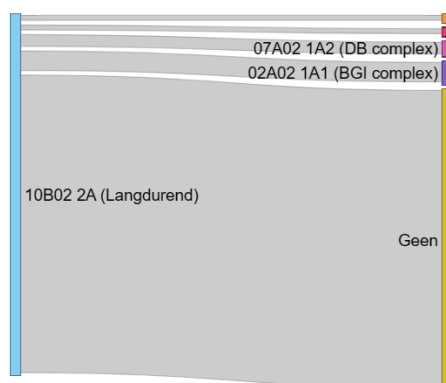
Aantal unieke cliënten
2883

KPI 1:
Minimaal 20% van de cliënten stroomt binnen 2 jaar duurzaam uit de maatwerkvoorziening.

% dat duurzaam uitstroomt met doorlooptijd
binnen 2 jaar

21,7%

Product na uitstroom uit 2A



Aantal unieke cliënten dat meer dan 6 maanden geleden uit 2A is gestroomd met een doorlooptijd < 2 jaar.

627

Aantal unieke cliënten met een doorlooptijd binnen 2 jaar, maar met uitstroom naar 1A of 1B.

80

Aantal unieke cliënten met een looptijd langer dan 2 jaar. (zowel afgesloten als lopend)

319

Aantal unieke cliënten met looptijd korter dan 2 jaar, maar uitgestroomd in afgelopen 6 maanden (wachterende op status "duurzaam").

335

Aantal lopende unieke cliënten waarbij de huidige doorlooptijd nog binnen 2 jaar ligt.

1522