



UITVOERINGSPLAN

Herijking Ondersteuning Wmo

Gemeente **L**eeuwarden

Uitvoeringsplan Herijking Ondersteuning Wmo gemeente Leeuwarden

10 juli 2019



Inhoud

1. Inleiding	6
1.1 Waarom herijking ondersteuning Wmo?	6
1.2 Totstandkoming van dit plan	6
1.3 Gezamenlijke werkgroep zorgt voor draagvlak	6
1.4 Meenemen overige actieve partijen	7
1.5 Integraliteit en samenwerking	7
1.6 Vervolg tijdens implementatie	8
2. Kaders en uitgangspunten voor de planvorming Wmo	9
2.1 Beschikkingsvrij werken	9
2.2 Sociale basis is de kern	9
2.3 Integrale aanpak: één huishouden, één plan, één regievoerder	10
2.4 Ondersteuning op maat per wijk, dorp en gebied	10
2.5 Financiering	10
2.6 Het behalen van de taakstelling van	11
3. Werkwijze om de Wmo te organiseren	12
3.1 Organisatie werkwijze Wmo	12
3.2 Wat betekent dit voor inwoners?	15
3.3 Wat betekent dit voor organisaties en hun medewerkers?	16
4. Takenpakket: wie doet wat?	17
4.1 Uitvoering algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen	17
4.2 Overige (Wmo-)taken	20
4.3 Schuldhulpverlening	20
4.4 Jeugdtaken binnen de basisondersteuning	21
4.5 PGB	21
4.6 Regievoering: één gezin, één plan, één regievoerder	22
4.7 Ingang tot en regie voeren op regionale en landelijke voorzieningen	22
4.8 Eigen bijdrage	22
4.9 Klachten en bezwaren	22
4.10 Privacy	23
5. Contracteervorm, kwaliteit en monitoring	24
5.1 Welke vorm van contracteren past het best bij deze werkwijze?	24
5.2 Aantal gebieden	25
5.3 Kwaliteit en monitoring en ICT	25
6. Overgang naar nieuwe werkwijze	27
6.1 Overgang van cliënten	27
6.2 Gevolgen overgang voor organisaties en medewerkers	28
6.3 Financiën	28

7. Financiële paragraaf	29
7.1 Maatregelen	29
7.2 Maatregelen en verwachte effecten 2021	29
7.3 Periode 2019 – 2020: toelichting op bezuinigingsmaatregelen	30
8. Risicoparagraaf	31
8.1 Mogelijke onrust bij inwoners	31
8.2 Mogelijke onrust bij medewerkers	31
8.3 Risico's bij zorgaanbieders	32
8.4 Risico's beheersing lumpsum bedragen	32
8.5 Financiële risico's bij maatregelen 2020	33
8.6 Risico geen inschrijvers op opdracht	33
8.7 Risico buurt- en dorpskamers	33
8.8 Risico sociale basis onvoldoende sterk	34
8.9 Juridische risico's	34
8.10 Risico's ontwikkelingen decentralisaties Beschermd Wonen en Opvang en openstelling Wet langdurige zorg.	35
8.11 Risico's bij de uitvoering van de basisondersteuning door één partij (financieel, inhoudelijk en keuzevrijheid)	35
9. Vervolgstappen	36
9.1 Te nemen stappen	36
9.2 Buurt- en dorpskamers	36
9.3 Overgang cliënten en personeel	37
9.4 Indeling basisondersteuning en aanvullende ondersteuning	37
9.5 Vaststellen lumpsum passend bij zorgvraag	37
9.6 Kwaliteit en monitoring en ICT	37
9.7 Overige onderwerpen	38

1. Inleiding

1.1 Waarom herijking ondersteuning Wmo?

De meeste inwoners van de gemeente Leeuwarden geven zelf vorm aan hun leven en beschikken over voldoende veerkracht om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen die daarbij horen om te (leren) gaan. Zij gebruiken daarbij hun talenten en vaardigheden. Ook kunnen ze een beroep doen op hun naasten (familie, vrienden, buurtgenoten) of betrokkenen vanuit vrijwilligers- en maatschappelijke organisaties. Soms is echter ondersteuning door beroepskrachten nodig.

Aan kwetsbare inwoners die voor kortere of langere tijd ondersteuning nodig hebben, bieden we die. Het liefst dichtbij en laagdrempelig toegankelijk, in eigen wijk of dorp. Ondersteuning die past bij de vraag van onze inwoners en die aansluit bij hun eigen kracht en mogelijkheden. Hierdoor ontstaat een vanzelfsprekende samenwerking tussen inwoners, hun eigen netwerk, de sociale basis en beroepskrachten. Daarnaast blijft voor de meest kwetsbare inwoners aanvullende ondersteuning beschikbaar.

De afgelopen jaren is op verschillende plekken in de gemeente veel inspanning geleverd om de transitie en de transformatie van het sociaal domein vorm te geven. Er is een stevige basis ontstaan van individuen, groepen actieve inwoners, vrijwilligers en beroepskrachten die met elkaar een groot deel van de ondersteuningsvragen van inwoners oppakken.

Ondanks deels geslaagde pogingen om te bezuinigen (zo realiseerden we € 20 miljoen van de opgelegde rijksbezuiniging van € 30 miljoen), heeft de gemeente Leeuwarden te maken met een meerjarig tekort. Om structureel binnen de budgettaire kaders te blijven is daarom een herijking van de Wmo-ondersteuning noodzakelijk. Deze herijking is niet alleen financieel gedreven, maar juist ook bedoeld om de transformatie inhoudelijk te versnellen. Hiermee is dit plan een verdere doorontwikkeling van het Koersdocument Herijking Sociaal Domein 2014 en het Koersdocument Sociaal Domein 2018.

Een herijking van de ondersteuning vanuit de Wmo betekent dat lastige keuzes gemaakt moeten worden. Het streven hierbij is dat de ondersteuning blijft terechtkomen bij de mensen die dit het hardst nodig hebben. We willen ons hierbij herbezinnen op de organisatorische en administratieve kanten van de huidige ondersteuning. Daarnaast willen we kijken naar meer inzet van de sociale basis en meer samenwerking tussen de sociale basis en de basisondersteuning en aanvullende ondersteuning.

Zoals gezegd gaat dit plan uit van de uitgangspunten zoals beschreven in het koersdocument. Drijfveer achter deze inhoudelijke koerswijziging is met name vanwege de noodzakelijke robuustheid van het zorgsysteem. Dit vanuit het bewustzijn dat er in de toekomst nog ontwikkelingen zijn die nog meer druk op de schaarse middelen leggen. Het doorgaan op de huidige manier, met veel papierwerk en met een p*q financiering, helpt niet om efficiënter te werken en helpt niet om samenwerking ook vanuit financieel oogpunt noodzakelijk te maken. Daar komt bij dat als deze huidige manier van werken wordt gehandhaafd alle besparingen gehaald moeten worden uit een inkrimping van het budget (tarieven) van alle zorgaanbieders met circa 14%. Dat gaat dan alleen ten koste van cliënten en personeel, omdat er veel minder efficiency gehaald wordt uit afschaling, flexibiliteit en samenwerking. Bovendien blijft het budget voor de gemeente een open eind omdat de p*q financiering blijft, tenzij de gemeente de toegang zelf ter hand zou gaan nemen.

1.2 Totstandkoming van dit plan

In juni 2018 is door de gemeenteraad het Koersdocument Sociaal Domein vastgesteld. In december 2018 heeft de eerste uitwerking van het Koersdocument voor de ondersteuning Wmo onvoldoende draagvlak verkregen bij de gemeenteraad, de Adviesraad Sociaal Domein en de partijen die actief zijn in de uitvoering. Naar aanleiding van de reacties uit de gemeenteraad en het veld is een ander proces opgezet om tot een betere uitwerking te komen. In gezamenlijkheid met partijen is gewerkt aan inhoud, uitwerking en draagvlak. De gemeenteraad is doorlopend geïnformeerd over en meegenomen in de voortgang. Er is een onafhankelijke procesbegeleider aangetrokken om te borgen dat ieders belangen worden meegenomen in het proces.

1.3 Gezamenlijke werkgroep zorgt voor draagvlak

Om tot een breed gedragen plan te komen dat invulling geeft aan de opgave zoals die hiervoor is beschreven, is samen met partijen uit het veld het voorliggende plan ontwikkeld. Alle partijen die actief zijn binnen de Wmo hebben zich kunnen aanmelden om mee te werken aan dit plan. Uit de 35 partijen die zich hebben aangemeld, zijn 12 partijen gekozen. Deze 12 partijen vormen een brede, representatieve vertegenwoordiging van het Wmo-velde. Het gaat hier zowel over 0e, 1e als 2e lijn, kleinere én grotere partijen, verschillende soorten ondersteuning (zoals thuisondersteuning, dagbesteding en huishoudelijke hulp) en partijen die ervaring hebben met een andere manieren van organiseren.

De partijen zijn:

- Aardema Thuiszorg
- Adviesraad Sociaal Domein (ASD)
- Alliade (Wil, Reik en Support&Co)
- Amaryllis
- MindUp, onderdeel van GGZ Friesland
- Het Buro
- Inluzio
- Kwadrantgroep
- Pluskwadraat
- Rondomzorg
- Vrijwilligers Organisaties Leeuwarden (V-O-L)
- WerkPro

Deze partijen vormen samen met de gemeente de 'Werkgroep Belanghebbenden Wmo'. Deze gezamenlijke werkgroep is vanaf 11 februari 2019 tweewekelijks bij elkaar gekomen. De groep is aan de slag gegaan om samen te komen tot een plan dat zoveel mogelijk recht doet aan de uitgangspunten uit het Koersdocument én de zorgplicht die de gemeente heeft voor haar inwoners. Hierbij is eerst met elkaar gesproken over de huidige situatie en de noodzaak voor een nieuw plan: waarom is er een nieuw plan nodig, wat zijn de sterke punten in huidige werkwijze, welke knelpunten moeten in het nieuwe plan worden opgelost en welke aandachtspunten hebben we daarbij?

De Werkgroep Belanghebbenden kwam verder overeen om in al haar afwegingen uit te gaan van passende ondersteuning in wijk of dorp, van organisaties die hun werk goed doen en van een eindig beschikbaar budget van de gemeente.

De werkgroep heeft de volgende opdracht uitgewerkt:

1. Inventariseer passende mogelijkheden.
Welke mogelijkheden zijn er om de ondersteuning op een andere manier te organiseren, en hoe verhouden die mogelijkheden zich tot de door de gemeenteraad gestelde kaders en uitgangspunten? Dit levert een volgorde op van mogelijkheden, van best passend tot minst passend.
2. Werk de meest passende mogelijkheid verder uit.
Hiervoor zijn verschillende subwerkgroepen gevormd. Zij hebben deelonderwerpen zoals huishoudelijke hulp, thuisondersteuning & dagbesteding, contractering en financiën verder uitgewerkt. De opbrengsten van deze werkgroepen zijn door de gezamenlijke werkgroep verwerkt in het plan.
3. Concretiseer bezuinigingsmaatregelen en verschaft inzicht in de financiële effecten. Hiervoor is gebruik gemaakt van het rekenmodel van Berenschot (zie hoofdstuk 7).
4. Adviseer het college van burgemeester en wethouders.

1.4 Meenemen overige actieve partijen

Op 5 april 2019 is er een sessie georganiseerd waarbij alle partijen die actief zijn binnen de Wmo hebben kunnen meepraten en meedenken over de meest passende mogelijkheid voor een herijking ondersteuning Wmo. De werkgroep gaf tijdens deze sessie toelichting op proces en inhoud én haalde gestructureerd input op van overige aanwezigen. De sessie startte met een korte plenaire presentatie waarin onder andere de voorkeursvariant is toegelicht. Vervolgens discussieerden alle aanwezigen in drie rondes aan tien gesprekstafels met elk een eigen stelling. De sessie leverde een rijke oogst aan suggesties en aandachtspunten die bij de verdere uitwerking van de voorkeursvariant en de totstandkoming van dit uiteindelijke plan zijn meegenomen. Dit betreft onder andere het zorgvuldig omgaan met kwetsbare burgers (zeker in relatie tot een eventuele overgang naar andere ondersteuning), het vormgeven van maatwerk per wijk, dorp en gebied en buurt- en dorpskamers, de manier waarop samenwerking tot sociale basis en basisondersteuning en aanvullende ondersteuning wordt vormgegeven, afspraken over continuïteit van zorg en het onderscheid tussen basisondersteuning en aanvullende ondersteuning. Zie de hoofdstukken 2, 3, 4, 5 en 6.

Op 5 juni is opnieuw een sessie georganiseerd waarbij alle partijen die actief zijn binnen de Wmo hebben kunnen meepraten en meedenken op de verdere uitwerking van het plan. Overdag was er de mogelijkheid tot inloop om eventuele vragen te stellen over het conceptplan en toelichting te krijgen. Hierbij was een deel van de Werkgroep Belanghebbenden aanwezig. 's Avonds is er een plenaire sessie georganiseerd waarbij toelichting is gegeven op het proces en de inhoudelijke afwegingen. Vervolgens hebben de aanwezigen hun suggesties en aandachtspunten meegegeven. Alle reacties op het conceptplan zijn meegenomen in een reactienota.

1.5 Integraliteit en samenwerking

Binnen het sociaal domein hebben we te maken met drie wetten: De Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet. Vaak komen inwoners met een vraag die binnen één wet opgelost kan worden. Op het moment dat er ondersteuningsvragen onder meerdere wetten vallen, is het belangrijk om goed af te stemmen en samen te werken.

Om passende ondersteuning te bieden aan onze inwoners is meer nodig dan alleen datgene wat vanuit de Wmo wordt georganiseerd. Het is belangrijk dat we binnen de gemeente in samenhang en afstemming domein-overstijgend samenwerken aan effectieve en efficiënte hulp en ondersteuning van onze inwoners. Er kan in geval van een Wmo-aanvraag ook sprake zijn van bijstandsafhankelijkheid in het kader van de Participatiewet, of er wordt gebruikgemaakt van een participatievoorziening. Deze samenwerking vindt nu al op diverse plekken plaats, zoals bij de screening van inwoners die een participatieuitkering ontvangen waarbij Sociale Zaken en Amaryllis nauw samenwerken.

In de dagelijkse praktijk wordt daarnaast intensief samengewerkt met de GGD, De Friesland Zorgverzekeraar, wijkverpleegkundigen, huisartsen, scholen, kinderopvang, sportverenigingen, politie en nog veel meer organisaties. Ook spelen binnen een huishouden regelmatig vragen op het grensvlak met de Wet langdurige zorg (Wlz) en de zorgverzekeringswet (Zvw). Voor de inwoner is het belangrijk dat deze betrokkenen goed met elkaar samenwerken en afstemmen. De integrale samenwerking in het kader van de Jeugdwet, werken we verderop uit.

1.6 Vervolg tijdens implementatie

Bovenstaande geeft aan dat het voorliggende plan een resultaat is van veel overleg en afstemming met belanghebbenden, uitmondend in een besluit van de gemeenteraad waarin voorliggende plan is vastgesteld.

De implementatie wordt op basis van dat besluit verder uitgewerkt met sociale basis, sociaal werkers en betrokken zorgaanbieders, met de intentie te voorkomen dat mensen die ondersteuning ontvangen in een overgangsfase tussen wal en schip raken.

2. Kaders en uitgangspunten voor de planvorming Wmo

Vertrekpunt voor het maken van dit plan zijn de kaders en uitgangspunten die de gemeenteraad heeft vastgesteld in het Koersdocument Sociaal Domein van juli 2018:

- Beschikkingsvrij werken;
- Sociale basis is de kern;
- Integrale aanpak: één huishouden, één plan, één regiovoerder;
- Ondersteuning op maat per wijk, dorp en gebied; Lumpsum financiering;
- Het behalen van de taakstelling van € 3,6 miljoen per 2020.

2.1 Beschikkingsvrij werken

De Wmo kent een onderscheid tussen algemene voorzieningen en individuele maatwerkvoorzieningen. Een algemene voorziening is voor iedereen toegankelijk. Een individuele maatwerkvoorziening is toegankelijk via een beschikking en nadat uit onderzoek (het 'keukentafel-gesprek') is gebleken dat de ondersteuningsvraag niet kan worden opgelost op eigen kracht of met behulp van andere voorzieningen.

Het proces van het komen tot een beschikking en het starten van de ondersteuning kent vele stappen en handelingen. Deze kosten tijd en zorgen niet altijd voor snelle inzet van ondersteuning. Bovendien is er weinig ruimte voor flexibiliteit in de uitvoering: de geboden ondersteuning moet precies binnen de indicatie en de aangeboden producten passen, en daarnaast is er nauwelijks ruimte voor een creatieve of een innovatieve invulling. Zowel de inwoners als de betrokken professionals (sociaal werker en zorgaanbieder) ervaren dit proces vaak als vervelend en onnodig lang. Het werken met beschikkingen brengt een administratieve last met zich mee voor zowel de sociaal werker, de zorgaanbieder als de gemeente. Dit geldt voor nieuwe aanvragen, maar ook voor verzoeken tot wijziging van de geboden ondersteuning.

Om meer beschikkingsvrij te kunnen werken, stappen we over op een werkwijze met twee soorten ondersteuning: de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning.

De basisondersteuning is een algemene voorziening die toegankelijk is zonder beschikking. De aanvullende ondersteuning is een individuele maatwerkvoorziening die toegankelijk is middels een verwijzing vanuit de basisondersteuning. Deze verwijzing, middels een brief, wordt zo laagdrempelig mogelijk gehouden. Indien de bewoner dit wenst, ontvangt hij echter een beschikking. In deze situaties stelt de basisondersteuning een ondersteuningsplan op en een zwaarwegend advies, dat wordt getoetst en beschikt

door de gemeente. Bij het inzetten van een individuele maatwerkvoorziening heeft een inwoner de keuze om de ondersteuning te ontvangen via Zorg in Natura (ZIN) of via een persoonsgebonden budget (PGB). Als een inwoner kiest voor een PGB, dan moet zij/hij wel PGB-vaardig zijn en voldoen aan de regels en voorwaarden zoals omschreven in de Wmo 2015, en aan de geldende verordening en beleidsregels.

Beschikkingsvrij werken betekent dat er vanuit de Wmo meer ondersteuning beschikbaar is zonder beschikking. Hoe meer inwoners immers zonder beschikking zorg krijgen vanuit de basisondersteuning, hoe minder administratieve druk en 'onderhandelingsdynamiek' er is tussen deze basisondersteuning en aanvullende ondersteuning. Beschikkingsvrij werken leidt dus tot een snellere en meer flexibele inzet.

Om beschikkingsvrij werken mogelijk te maken, zorgen wij ervoor dat de sociale basis en de basisondersteuning goed zijn toegerust voor het uitvoeren van hun taken.

2.2 Sociale basis is de kern

De sociale basis vormt de ruggengraat van het sociaal domein. De sociale basis bestaat uit bewoners en hun sociaal netwerk-, vrijwilligers-, wijk- en dorpsorganisaties, die bewoners op alle leefgebieden ondersteunen. De sociale basis is actief op de beleidsdomeinen van Jeugd, Participatie en Wmo en daarbuiten. Onder de sociale basis verstaan we het geheel van informele netwerken, bewonersactiviteiten en betekenisvolle relaties tussen burgers onderling. Dit hele scala aan netwerken opereert vaak zonder inhoudelijke en/of financiële ondersteuning van de gemeente. De sociale basis wordt aangevuld door meer geformaliseerde structuren, zoals vrijwilligersorganisaties die, samen met of met (financiële) steun van de gemeente, ondersteuning bieden aan bewoners. Deze organisaties hebben vaak een sterke eigen identiteit waarin vrijwilligers zich herkennen en waarvan ze deel willen uitmaken.

Inwoners krijgen basisondersteuning als ze op eigen kracht, of met behulp van hun eigen sociale netwerk, niet zelfredzaam genoeg zijn of onvoldoende aan de samenleving kunnen participeren. Aanvullende ondersteuning wordt alleen geboden als dit noodzakelijk en meer passend is. De sociale basis is vaak verankerd in wijken en dorpen. Het loont om te investeren in de sociale basis om een zo breed mogelijk aanbod aan zorg en ondersteuning mogelijk te maken.

We willen voorkomen dat inwoners hinder hebben van schotten tussen organisaties en voorzieningen. Om goede en passende ondersteuning te bieden aan onze inwoners is het essentieel dat de sociale basis, de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning goed met elkaar samenwerken. Ook is daarom een goede onderlinge samenwerking tussen partijen uit de sociale basis en versterking van de sociale basis als geheel belangrijk.

2.3 Integrale aanpak: één huishouden, één plan, één regievoerder

Regelmatig komt het voor dat een huishouden meerdere vormen van ondersteuning nodig heeft, waarbij verschillende partijen betrokken zijn. Bij het verkennen van de ondersteuningsvraag wordt met een brede blik gekeken. Voor alle leden van het huishouden wordt gewerkt volgens een gezamenlijk plan van de leden van het huishouden en de betrokken ondersteuners, onder regie van één professionele regievoerder.

Op het moment dat er aanvullende ondersteuning vanuit de Jeugdwet nodig is, komt het Jeugd Expert Team (JET) in beeld. Het JET bepaalt de ondersteuning op het Jeugdterrein; is procesregisseur op dit onderdeel. Dit team is regelmatig aanwezig in de buurt- en wijkkamers, waardoor het zijn werk goed kan afstemmen met de medewerkers aldaar. Er kan een samenloop zijn tussen ondersteuningsvragen vanuit de Wmo en vanuit de participatiewet, zoals een inkomensvoorziening (bijstand) of een traject naar werk. De regie op werk en participatie ligt bij Sociale Zaken van de gemeente Leeuwarden. De medewerker van de basisondersteuning heeft de regie bij Wmo en schuldhulpverlening en bewaakt het uitgangspunt van één huishouden, één plan, één regievoerder.

De gemeente Leeuwarden werkt zoveel mogelijk volgens het principe van de Inclusieve Stad. Bij deze werkwijze staan het perspectief van de bewoner en het door hen gewenste effect van de ondersteuning centraal. Domeinen, wetten en manieren van organiseren zijn daarbij niet leidend. Vanwege de veelal geschotte financiering tussen de domeinen is het vaak moeilijk om tot de best mogelijke integrale oplossing voor een inwoner te komen. De werkwijze Inclusieve stad gaat door deze schotten heen en heeft meer mandaat om te doen wat nodig is voor de bewoners.

De integraliteit en het werken vanuit het principe van de Inclusieve stad krijgt door de hiervoor beschreven manier van organiseren een praktische invulling. Het vergt een te grote omslag om in één keer een volledig geïntegreerde organisatie en financiering op te zetten die alle verschillende wetten uitvoert. Gekozen is om dit in stappen te doen. Bij al die stappen bestaat er een stimulans om de gewenste en noodzakelijke integraliteit tot stand te brengen. Door bijvoorbeeld te werken met een lumpsum en door de coördinatie te beleggen bij de basisondersteuning, is er ook een prikkel om zoveel mogelijk samenwerking te zoeken.

Voor gezinnen die steun krijgen vanuit de Jeugdwet, maar ook ondersteuning krijgen vanuit andere domeinen, is het noodzakelijk dat één regiehouder alle hulp coördineert. Hoe deze regie vorm krijgt, wordt vanaf september 2019 in afstemming en in nauw overleg met de basisondersteuning uitgewerkt.

2.4 Ondersteuning op maat per wijk, dorp en gebied

Wijken, dorpen en gebieden verschillen van elkaar. Er zijn verschillen in inwonersaantal, bevolkingsdichtheid, leeftijdsopbouw, in de samenstelling van huishoudens en in sociaaleconomische opbouw. Er is verschil in infrastructuur, in de verhouding tussen koop- en huurwoningen en in aanwezige voorzieningen. Er zijn andere bewoners- en wijkinitiatieven en vrijwilligersstructuren. Er kan een hecht gemeenschapsgevoel zijn of juist meer individualisme. Er zijn meer of minder professionele zorgaanbieders en –locaties en deze staan sterker of minder sterk in verbinding met de lokale samenleving. In de ene wijk speelt soms andere problematiek dan in de andere wijk.

De kracht van ondersteuning op maat per wijk, dorp en gebied zit in het benutten van de aanwezige potentie van bewoners, vrijwilligers en professionals. De kracht zit dus in een mix van ondersteuners die elkaar versterken en aanvullen, met respect voor elkaars kwaliteiten en grenzen. Passende ondersteuning aan kwetsbare inwoners kan alleen geboden worden wanneer die partijen met elkaar ondersteuning op maat bieden. Ondersteuning op maat kan ook betekenen dat de ondersteuning buiten de wijk of bijvoorbeeld op stedelijk of regionaal niveau wordt geboden.

V-O-L is met een groot aantal partijen uit de sociale basis (niet alleen Wmo) in gesprek om een analyse te maken van de huidige stand van zaken in wijken en dorpen: wat is er, wat gaat er goed en wat mist er nog? Daarnaast komt er een inventarisatie van wat er per wijk, dorp en gebied nodig is om de sociale basis verder te versterken. Ook de al beschikbare gegevens vanuit 1e en 2e lijn en vanuit de gemeente worden hierbij gebruikt.

2.5 Financiering

Binnen de ondersteuning vanuit de Wmo onderscheiden we drie ondersteuningspijlers: de sociale basis, de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning. De pijlers worden op verschillende manieren gefinancierd.

De financiering van de sociale basis vindt plaats via subsidies aan diverse vrijwilligersorganisaties. De financiering van de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning vindt plaats door middel van een lumpsum per onderdeel. Voor wat betreft de aanvullende ondersteuning geldt dat er een lumpsum komt voor het onderdeel 'thuisondersteuning en dagbesteding' en daarnaast een lumpsum voor het onderdeel 'huishoudelijke hulp' (zie ook hoofdstuk 5 en 6.3).

Lumpsumfinanciering houdt in dat voor een vooraf gedefinieerde opdracht een vast bedrag beschikbaar wordt gesteld waarvoor die opdracht uitgevoerd moet worden. Het is aan de opdrachtnemer om binnen de kaders van het contract en binnen deze lumpsum te blijven.

Het financieren middels een lumpsum past het best bij de door de raad gestelde kaders en bij dit plan. Zo is de aanbieder vrijer om snel en flexibel passende ondersteuning in te zetten. Door zo veel mogelijk beschikkingsvrij te werken zijn de administratieve lasten lager.

Er is voor de basisondersteuning meer ruimte voor creatieve en innovatieve vormen van ondersteuning, omdat die niet precies hoeven te passen binnen een vooraf gedefinieerde voorziening. Daarnaast is er voor de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning een prikkel om samenwerking te zoeken met de sociale basis, zodat de beroepskrachten zich meer kunnen richten op de complexere ondersteuningsvragen. Voor zowel de gemeente als de zorgaanbieder is vooraf duidelijkheid over het te besteden budget en de voorwaarden die hiervoor gelden.

Het gezamenlijke budget voor de basisondersteuning en aanvullende ondersteuning wordt gesplitst in een deel voor de basisondersteuning en een deel voor de aanvullende ondersteuning. De verdeling wordt onder andere gemaakt op basis van de ondersteuningsbehoefte en het daarbij behorende aantal cliënten. Wanneer de cliëntaantallen en dus ook de kosten grotere verschuivingen tussen beide budgetten laten zien dan verwacht, dienen de partijen daar in principe onderling uit te komen. Immers, wanneer ondersteuning volgens de startsituatie door de basisondersteuning zou worden uitgevoerd maar uiteindelijk door de aanvullende ondersteuning wordt geleverd, heeft de basisondersteuning minder hoeven leveren dan verwacht en de aanvullende ondersteuning meer. Het hiervoor toegekende budget dient dan te worden overgeheveld. Of vice versa. Dat betekent dat er een prikkel in de werkwijze blijft zitten om zo flexibel mogelijk te werken en waar mogelijk af te schalen. De lumpsum wordt alleen herverdeeld wanneer beide partijen zich daarin kunnen vinden en gezamenlijk hiertoe een verzoek indienen bij de gemeente. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar absolute cliëntenaantallen, maar ook naar de procentuele verdeling van de cliënten over de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning. De gemeente besluit dan of en op welke manier dit plaatsvindt binnen de initieel beschikbaar gestelde totale lumpsum. Alleen bij uitzonderlijke toename van bijvoorbeeld het aantal cliënten door externe omstandigheden zal de gemeente budgettaire aangesproken kunnen worden.

De subsidies en lumpsumbedragen zijn gebaseerd op een reële inschatting van kosten (personeelskosten, aantal en intensiteit van ondersteuningsvragen, demografische ontwikkelingen), verwachte transformatie-effecten (minder administratieve last, meer mogelijkheden tot afschaling door een sterkere sociale basis en basisondersteuning, een efficiëntere inzet van de ondersteuning, meer algemene voorzieningen). Dit leidt tot de basis waarop de taakstelling van € 3,6 miljoen structureel wordt ingevuld.

2.6 Het behalen van de taakstelling van € 3,6 miljoen per 2020

De gemeente Leeuwarden moet vanaf 2020 een structurele bezuiniging van € 3,6 miljoen per jaar realiseren op de uitgaven voor ondersteuning Wmo, om zo binnen het budget te kunnen blijven dat de gemeente hiervoor ontvangt van het Rijk. In de financiële paragraaf is uitgewerkt hoe hier invulling aan wordt gegeven.

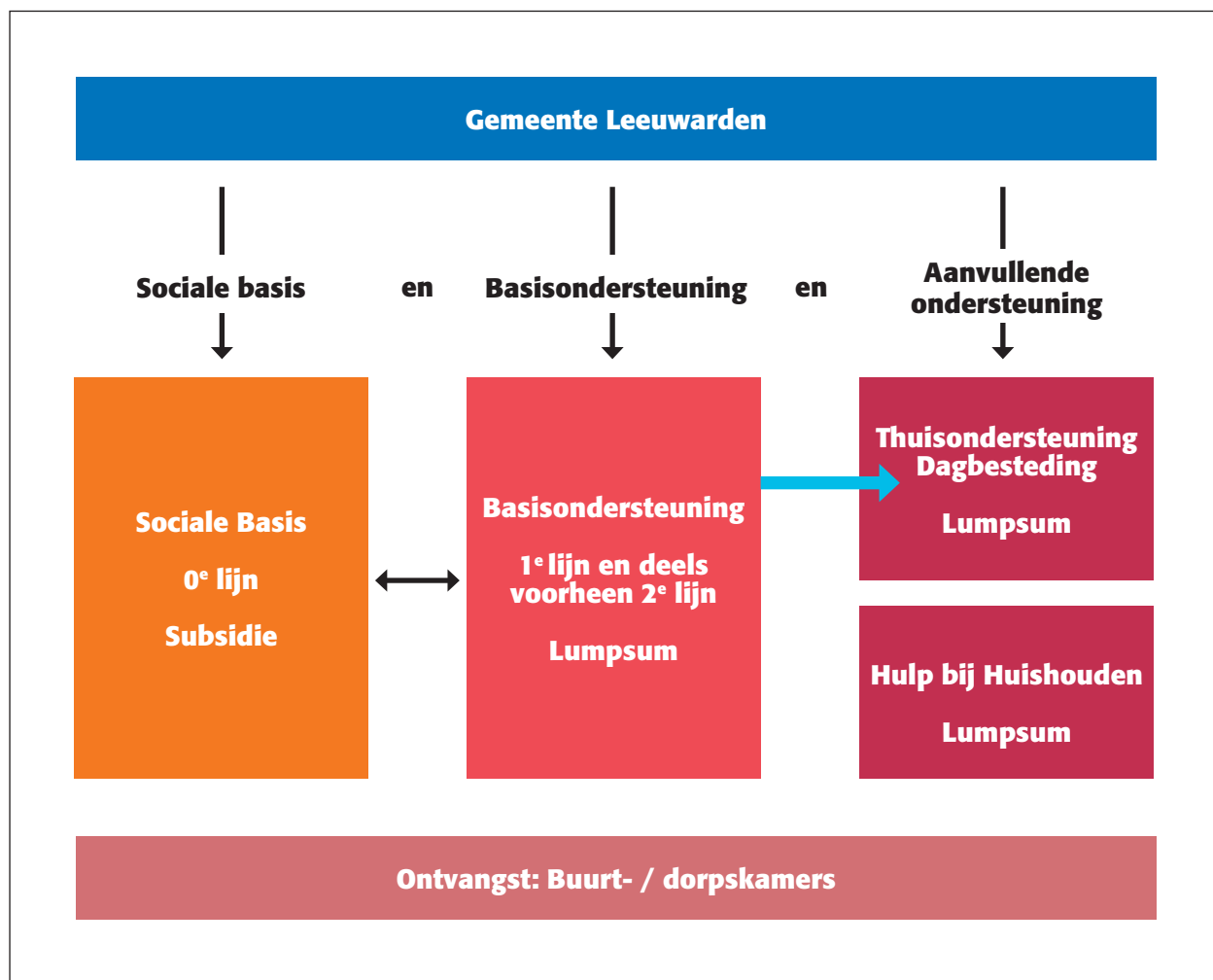
3. Werkwijze om de Wmo te organiseren

3.1 Organisatie werkwijze Wmo

De Werkgroep heeft gezamenlijk bekeken wat de sterke punten zijn in de 'oude' werkwijze die behouden kunnen worden, en welke knelpunten in de nieuwe werkwijze moeten worden opgelost. Hiertoe zijn verschillende varianten ontwikkeld. Deze zijn getoetst aan de kaders die door de gemeenteraad zijn meegegeven. De variant die daaraan het meest voldoet én zo veel mogelijk de sterke punten van de huidige structuur behoudt, is onderstaande variant. Kern van deze werkwijze is de buurt-

of dorpskamer waar inwoners terecht kunnen met hun ondersteuningsvraag. In deze buurt- of dorpskamer zitten medewerkers van de sociale basis, basisondersteuning en aanvullende ondersteuning samen aan tafel zodat snel de juiste mix van ondersteuning kan worden ingezet. Er wordt zo veel mogelijk beschikingsvrij gewerkt.

Onderstaand schema geeft de werkwijze in hoofdlijnen weer.



Buurt- en dorpskamer: basis voor sociale basis en basisondersteuning

Nieuw is de buurt- of dorpskamer. Iedereen is welkom in de buurt- of dorpskamer; met of zonder ondersteuningsvraag. De buurt- en dorpskamer biedt de mogelijkheid om elkaar te ontmoeten, vrijwilligerswerk te doen en activiteiten voor en met elkaar te ontplooiën. Ook inwoners met een ondersteuningsvraag kunnen hier terecht. Samen met de aanwezige vrijwilligers en beroepskrachten wordt onderzocht welke ondersteuning passend is. Deze ondersteuning wordt snel en meestal beschikingsvrij ingezet.

In de buurt- of dorpskamers zijn verschillende medewerkers aanwezig: in ieder geval mensen vanuit de sociale basis en de basisondersteuning, en daar waar nodig of wenselijk de aanvullende ondersteuning en het Jeugd Expert Team (JET) en medewerkers van Sociale Zaken. Iedere wijk is anders. Per wijk wordt de juiste mix tussen vrijwilligers en beroepskrachten gezocht, passend bij wat er al is in die wijk en wat er aanvullend nodig is. Dat betekent dat er in de ene wijk voornamelijk vrijwilligers in de buurt- of dorpskamer kunnen zijn, aangevuld met enkele beroepskrachten. Terwijl in een andere wijk een grotere aanwezigheid van beroepskrachten nodig is. Door het aansluiten van het Jeugd Expert Team (JET) op de basisondersteuning, komt op het terrein van Wmo en Jeugd een goede afstemming en samenwerking tot stand. Ook mensen die niet naar de buurtkamer kunnen of willen komen, zullen door outreachend te werken worden bereikt.

Werkwijze

Vrijwilligers zijn de spil van de buurt- en dorpskamers: zij zorgen voor de eerste ontvangst en gaan met de bewoner in gesprek over zijn ondersteuningsvraag. Echter, de afweging of iemand terecht kan in de Sociale Basis of professionele hulp nodig heeft is de verantwoordelijkheid van de beroepskracht. Er is altijd een beroepskracht in de buurt of beschikbaar om mee te denken wanneer dat nodig is en om een inschatting te maken van eventuele noodzaak tot snel handelen of opschalen. Als inzet vanuit de sociale basis passend is om te voorzien in de vraag, wordt deze direct ingezet. Hierbij kan gedacht worden aan hulp bij het invullen van formulieren, het opstarten van een maatjestrage, of bijvoorbeeld het meedraaien bij een wijkactiviteit. Vrijwilligers worden ook nu al met succes ingezet om bij gesprekken enkelvoudige vragen op te pakken. In de buurt- en dorpskamers zijn deskundige medewerkers vanuit de basisondersteuning beschikbaar om mee te denken – en om indien nodig het gesprek over te nemen. Dit kan bijvoorbeeld wanneer de inwoner die ondersteuning nodig heeft dit niet vanuit eigen kracht of met hulp vanuit de sociale basis kan oplossen, of wanneer een beroepskracht nodig is om de situatie in te schatten. Elke verwijzing naar aanvullende ondersteuning wordt gedaan door een deskundige medewerker uit de basisondersteuning. Deze medewerker beschikt over voldoende expertise om de ondersteuningsvraag adequaat te onderzoeken en een passende mix van ondersteuning vanuit de sociale basis,

basisondersteuning en/of aanvullende ondersteuning in te zetten. Dit betekent dat er niet vanuit vaste 'producten' wordt gewerkt, maar dat inwoners makkelijk een combinatie kunnen krijgen van ondersteuning uit de sociale basis en/of basisondersteuning en/of aanvullende ondersteuning. Inwoners die huishoudelijke hulp nodig hebben, kunnen rechtstreeks contact opnemen met één van de gecontracteerde aanbieders. De buurt- of dorpskamers verwijzen inwoners naar hen door.

Organisatie

De buurt- en dorpskamer is een locatie die voor de inwoner dichtbij, herkenbaar en laagdrempelig is. Dit kunnen al bestaande locaties zijn, zoals wijk- of buurthuizen of locaties waar al ondersteuning wordt geboden (huidige wijkteamlocaties of locaties voor inloop, dagbesteding). Ook een winkelpand, een voormalig schoolgebouw, een sportkantine, een deel van een verzorgingshuis of een wijkbedrijf kan een geschikte locatie zijn, afhankelijk van wat passend is bij de wijk of het dorp. De insteek is dat de buurt- en dorpskamers de gehele dag zijn geopend en er gedurende die tijd altijd iemand aanwezig is die mensen ontvangt. Ook is volgens vaste tijden iemand van de basisondersteuning aanwezig. Een betaalde buurthuisbeheerder is geen randvoorwaarde voor elke buurt- en dorpskamer en die is ook niet overal financieel gedekt. Daar waar dit wel het geval is, heeft dit een meerwaarde voor de sociale basis in de wijk of dorp en die sociale basis kan daar ook mee worden doorontwikkeld.

De kracht van buurt- en dorpskamers is dat vrijwilligers en beroepskrachten samen aan tafel zitten en hun kennis en kunde delen en gezamenlijk inzetten. Door elke dag met elkaar te werken, leer je elkaar kennen en versterk je elkaar. Zo ontstaan het vertrouwen en de samenwerking waarmee de transformatie wordt vormgegeven: het aanbod vanuit de sociale basis, de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning zodanig inzetten dat dit voor elke bewoner een passende mix oplevert. Passend omdat je elkaar kent, weet wat de ander te bieden heeft en omdat je daarin gezamenlijk doet wat de inwoner nodig heeft. Samen omdat je elkaar ontmoet en van elkaar leert.

De sociale basis is het bruisend hart van de buurt- en dorpskamers. De betrokkenheid, inzet en activiteiten van de sociale basis zijn veel breder dan alleen het Wmo-domein. Tegelijkertijd worden veel formele Wmo-activiteiten uitgevoerd door de basisondersteuning. De taak van de basisondersteuning is om het formele deel van de buurt- en dorpskamers uit te voeren: de toegang tot Wmo-ondersteuning de uitvoering van de overige taken die in dit plan zijn beschreven. De basisondersteuning werkt om die reden in principe vanuit de buurt- en dorpskamers, maar niet wanneer dit een nadelig effect heeft op een bestaande, goed werkende structuur die door vrijwilligers wordt gedragen. Ook moet voorkomen worden dat door de aanwezigheid van beroepskrachten de drempel voor mensen hoger wordt om binnen te stappen bij de buurt- of dorpskamer. Wat per

buurt- of dorpskamer de beste samenstelling is, is maatwerk en wordt dus per wijk of dorp ingevuld.

De buurt- en dorpskamers zijn de vanzelfsprekende plekken waar alle betrokkenen elkaar treffen. Naast dat medewerkers vanuit de sociale basis, de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning vanuit de buurtkamers met elkaar samenwerken, zijn zij ook daarbuiten actief. De sociale basis is al op vele andere plekken in de gemeente actief: dit blijft zo. Vanuit de aanvullende ondersteuning kan ook op eigen locaties ondersteuning worden geboden, wanneer dat beter passend is bij de ondersteuningsvraag van de inwoner. Bijvoorbeeld wanneer de inwoner een prikkelarme, meer beschermde plek nodig heeft. De buurt- en dorpskamers zijn de vanzelfsprekende plekken waar alle betrokkenen elkaar treffen.

Totstandkoming van de buurt- en dorpskamers

Buurt- en dorpskamers worden zoveel mogelijk van onderop vormgegeven. Vanuit de sociale basis wordt zoveel mogelijk per wijk en dorp bekeken hoe de daar best passende buurt- en dorpskamers georganiseerd kunnen worden. Wat er in de afgelopen jaren in de wijken en dorpen van onderaf, en in samenwerking met de sociale basis, is opgebouwd en wat passend is binnen de nieuwe werkwijze van de WMO, blijft en wordt niet afgebroken. Deze inmiddels opgebouwde structuur zorgt voor continuïteit. De buurt- en dorpskamers worden opgezet, aanvullend aan dat wat er nu al is. Dit is afhankelijk van wat er is opgebouwd. De gemeente ondersteunt de sociale basis hierbij en spant zich in voor de fysieke totstandkoming van de buurt- en dorpskamers. De gemeente stelt budget beschikbaar en stelt 3 opbouwwerkers aan die zo snel mogelijk van start gaan met het opstarten van de buurt- en dorpskamers en het versterken van de sociale basis hierin. Deze opbouwwerkers helpen in ieder geval tot in het eerste kwartaal van 2021 met het stimuleren en versterken van een vrijwilligersnetwerk en -activiteiten. Het doel is om vanaf 2021 een sociale basis te hebben die maximaal aansluit bij de vraag in die wijk. Daar waar mogelijk gaan deze opbouwwerkers ook afspraken maken over het gebruik en de inrichting van de buurt- en dorpskamers. We hanteren een groeiemodel om, afhankelijk van de ontwikkelingen in wijken en dorpen, toe te groeien naar een dekkend netwerk van buurt- en dorpskamers. De formele toegang tot Wmo-voorzieningen komt hierdoor echter nooit in het gedrang; het beschikbaar hebben van een basisvoorziening waar in ieder geval de toegang en ondersteuning zijn gehuisvest, blijft een verantwoordelijkheid van de basisondersteuning. Huisvestingskosten worden zo laag mogelijk gehouden door zo veel mogelijk gebruik te maken van reeds bestaande locaties en overeenkomsten.

De buurt- en dorpskamers worden bemenst vanuit de sociale basis en de basisondersteuning. Indien nodig zijn er ook mensen aanwezig die vanuit de aanvullende ondersteuning werken, conform hun respectievelijke opdrachten, en is onderdeel van de reguliere financiering (subsidie danwel lumpsum). Afspraken over samenwerking

tussen sociale basis, basisondersteuning en aanvullende ondersteuning in en vanuit de buurtkamers worden vastgelegd in de betreffende subsidieovereenkomsten en contracten.

De gemeente zorgt dat in elke wijk vastgoed beschikbaar is waar in ieder geval een aantal mensen van de sociale basis en de basisondersteuning een plaats hebben. Wat de minimale eisen hieraan zijn wordt in overleg met de betrokkenen in de volgende fase bepaald. Zoals al eerder aangegeven wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van bestaande locaties. Daar waar de gemeente al kosten voor vastgoed maakt en deze kosten niet toenemen door de buurt- en dorpskamers, zullen die niet worden doorberekend aan de basisondersteuning. Indien locaties alleen tegen betaling kunnen worden aangeboden aan de aanbieder van de basisondersteuning en de sociale basis, worden deze kosten wel doorberekend aan de aanbieder.

Thuisondersteuning en dagbesteding

Een deel van de thuisondersteuning en dagbesteding die nu door de 2e lijn wordt geboden, zal worden toegevoegd aan de basisondersteuning. Om welk deel het gaat, is onderzocht op basis van het huidige afwegingskader voor thuisondersteuning en dagbesteding. Een eerste schatting is dat ongeveer 55% van de dagbesteding en 75% van de thuisondersteuning overgaat naar de basisondersteuning. Die schatting is nodig om een startsituatie te creëren waarmee de lumpsum bedragen voor de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning kunnen worden bepaald. Bij het vaststellen welke ondersteuning een bewoners nodig heeft, wordt echter maatwerk toegepast. Met iedere inwoner wordt individueel bekeken of basisondersteuning dan wel aanvullende ondersteuning passend is. Hoe dit precies gebeurt komt later in dit plan aan bod.

Veel inwoners worden voldoende geholpen door inzet vanuit de basisondersteuning. Voor de inwoners die een specialistische ondersteuningsvraag hebben, is ondersteuning beschikbaar vanuit de aanvullende ondersteuning. Toegang tot deze aanvullende ondersteuning verloopt via de basisondersteuning. Hiervoor is een verwijzing nodig vanuit de basisondersteuning. Deze verwijzing is zo laagdrempelig mogelijk: via een brief. Indien de bewoner dit wenst ontvangt hij in plaats hiervan een beschikking. Ook een mix waarbij een deel van de ondersteuning wordt geboden door de sociale basis, een deel door de basisondersteuning en een deel door de aanvullende ondersteuning is mogelijk.

Voorbeeld:

anders ondersteunen in de nieuwe werkwijze

Jelle (44) is dakloos geweest en heeft nu weer een eigen huurwoning. Hij heeft een tijd drugs gebruikt toen hij op straat leefde. Dat doet hij nu niet meer, en hij wil 'uit dat wereldje' blijven. Jelle is trots op zijn appartement, maar ook bang dat hij dat door een terugval weer kwijtraakt. Jelle heeft schulden overgehouden aan zijn periode op straat, heeft weinig sociale contacten en heeft al een tijd niet meer gewerkt.

Huidige situatie: Jelle heeft een beschikking voor Thuisondersteuning 2. Zijn begeleider komt vier uur per week. Hij helpt Jelle om zijn financiën op orde te krijgen, brengt ter sprake wanneer hij signaleert dat het slechter gaat met Jelle en onderzoekt met hem hoe hij weer kan participeren en zijn sociale netwerk kan uitbreiden.

Nieuwe situatie: Jelle krijgt vanuit de basisondersteuning een vaste begeleider. Deze komt gemiddeld drie uur per week bij hem langs, maar afhankelijk van wat nodig is komt hij meer of minder vaak. Dit kan flexibel zonder beschikking. Daarnaast komt er twee uur per week een vrijwilliger langs die hem helpt om zijn financiën en administratie op orde te krijgen en te houden. Deze vrijwilliger bereidt ook het traject naar een schuldsanering voor. De begeleider denkt mee wanneer dat nodig is. De begeleider praat met Jelle wanneer hij signaleert dat het slechter met hem gaat, om een terugval te voorkomen. En hij onderzoekt hoe Jelle weer kan participeren. Als eerste stap brengt hij Jelle in contact met de sollicitatieclub op dinsdagmiddag in de buurtkamer. Daar helpen vrijwilligers hem bij het opstellen van een CV. Bijkomend effect is dat Jelle hier een paar buurtgenoten leert kennen. De begeleider houdt regie op iedereen die Jelle ondersteuning biedt.

Jelle krijgt in de nieuwe situatie minder uren begeleiding door een beroepskracht, maar krijgt dankzij de inzet van meer vrijwilligers in totaal wel meer én andere ondersteuning.

Hulp bij het huishouden

Huishoudelijke hulp blijft een apart onderdeel van de ondersteuning vanuit de Wmo. Het is dus niet zo, als bij thuisondersteuning en dagbesteding, dat een deel van de huishoudelijke hulp wordt overgedragen aan de basisondersteuning. In 2020 blijft de toegang hiervoor liggen bij de afdeling Publieke Dienstverlening van de gemeente. Vanaf 2020, of zoveel eerder als mogelijk, wordt er gewerkt met een nieuwe normering. Deze is door bureau HHM en KPMG ontwikkeld op basis van data bij meer dan 50 gemeenten. Uit vergelijking van deze nieuwe normering en de door Leeuwarden gebruikte normering blijkt dat er in Leeuwarden gemiddeld hogere normtijden gehanteerd worden. Door de toepassing van de nieuwe normering kan een bezuiniging gerealiseerd worden.

Ook onderzoeken we hoe we administratieve lastenkunnen verminderen door beschikkingen in een aantal situaties voor een langere periode af te geven. Dan hoeft er minder vaak een nieuwe aanvraag te worden gedaan. Bijvoorbeeld zouden mensen boven de 80 jaar en mensen met een chronische beperking een beschikking kunnen krijgen voor een langere periode. Dit vermindert ook de stress die een nieuwe aanvraag met zich mee kan brengen ('blijf ik mijn hulp wel houden?').

Daarnaast willen we in overleg met de cliënten minder schoonmaken tijdens de vakantieperiode. Bij een deel van de inwoners wijzigt er tijdens de vakantieperiode niets. In andere gevallen wordt in overleg met de cliënt afgesproken dat er in de vakantie minder vaak wordt schoongemaakt.

In 2021 gaat de huishoudelijke hulp ook over op lumpsumfinanciering. De aanbieders verzorgen dan zelf de toegang en worden gemandateerd om zelf onderzoek te doen. Ook wordt het onderscheid tussen de algemene schoonmaakvoorziening en huishoudelijke hulp losgelaten.

3.2 Wat betekent dit voor inwoners?

Veel inwoners kunnen sneller en dichter in de buurt ondersteuning krijgen doordat de sociale basis en basisondersteuning worden versterkt en uitgebreid. De meeste ondersteuningsvragen hebben betrekking op ondersteuning in het alledaagse: de inwoner heeft behoefte aan ondersteuning bij meedoen, wonen, welzijn, financiën, sociale relaties en/of gezondheid. Deze brede, algemene ondersteuning kan goed worden geboden vanuit de basisondersteuning, in nauwe samenwerking met de sociale basis. Daarnaast vindt er een verbreding van de basisondersteuning plaats; een deel van de expertise van de voormalige 2e lijn wordt onderdeel van de basisondersteuning. Hierdoor kan ook specifiekere ondersteuning beschikkingsvrij worden geboden. Dit leidt tot een snellere en flexibelere inzet.

Ook kan er worden op- en afgeschaald zonder dat er een indicatie nodig is. In de basisondersteuning is meer expertise aanwezig, waardoor er ook bij complexe vragen meer ondersteuning op maat kan worden geleverd. De inwoner maakt gebruik van meer en bredere algemene voorzieningen.

Met inwoners die voor langere tijd op ondersteuning zijn aangewezen, wordt een ondersteuningsplan gemaakt. Inwoners die aan basisondersteuning niet genoeg hebben, krijgen aanvullende ondersteuning. Hiervoor is wel een verwijzing nodig. De toegang tot de aanvullende ondersteuning ligt bij de basisondersteuning. Vooraf is helder gedefinieerd welke ondersteuningsbehoefte thuishoort bij de basisondersteuning en welke bij de aanvullende ondersteuning. De regie ligt bij de basisondersteuning.

Een deel van de inwoners die voorheen ondersteuning ontving vanuit de aanvullende ondersteuning, gaat over naar de basisondersteuning. Het kan betekenen dat de inwoner een andere begeleider krijgt of dagbesteding op een andere locatie krijgt. Dit brengt vaak onzekerheid en spanning met zich mee. Het is daarom een belangrijke voorwaarde dat de overgang op een verantwoorde manier gebeurt, dat er duidelijk en tijdig wordt gecommuniceerd met iedere individuele inwoner voor wie iets verandert en dat er niemand tussen wal en schip raakt. Principe is verder: wanneer het niet kan, wordt er een oplossing op maat gezocht. Tegelijkertijd kan een dergelijke verandering ook kansen op een frisse blik en creativiteit bieden.

3.3 Wat betekent dit voor organisaties en hun medewerkers?

Voor organisaties en vrijwilligers in de sociale basis betekent dit dat zij samen met de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning nadrukkelijker een positie krijgen in de buurt- en dorpskamers. Vrijwilligers(organisaties) zijn deskundig in het versterken en zo goed mogelijk inzetten van de sociale basis ten behoeve van inwoners. Van hen wordt verwacht dat ze nadrukkelijk de samenwerking opzoeken met de overige partijen, hun eigen expertise inbrengen en ook leren van de expertise van andere partijen.

Voor partijen in de basisondersteuning betekent dit een groter takenpakket. De huidige eerstelijnstaken worden uitgebreid met een deel van de huidige tweedelijnstaken, inclusief een deel van de cliënten en een deel van het personeel. Om deze inwoners de passende ondersteuning te kunnen bieden, is extra capaciteit en deskundigheid van medewerkers nodig. Met het overhevelen van een deel van het budget vanaf de tweede lijn, kan ook een deel van de medewerkers over naar de eerste lijn. Om zoveel mogelijk te voorkomen dat er zowel onder inwoners als medewerkers onrust ontstaat, zal er een lange periode zijn waarin we toewerken naar de nieuwe situatie. In hoofdstuk 6 gaan we uitgebreid in op de manier waarop de overgangssituatie zo zorgvuldig mogelijk wordt vormgegeven.

Voor partijen in de aanvullende ondersteuning betekent dit een kleiner takenpakket en een andere financieringswijze.

Een deel van de huidige tweedelijnstaken, inclusief budget, gaat over naar de basisondersteuning. Het betekent dat het aantal mensen dat werkzaam is in de aanvullende ondersteuning zal afnemen. Voor een deel kunnen zij weer een plek vinden in de basisondersteuning. Aansluitend op de besparingsopdracht zal er in totaal wel een kleiner aantal beroepskrachten dan nu werkzaam zijn in de Wmo-ondersteuning.

4. Takenpakket: wie doet wat?

De Wmo kent taken op het gebied van preventie, veiligheid en leefbaarheid, sociale samenhang en toegankelijkheid, ondersteuning van vrijwilligers en mantelzorgers, en het bieden van algemene en maatwerkvoorzieningen. Voor alle geboden ondersteuning geldt dat deze wordt ingezet ter bevordering van zelfredzaamheid en participatie, waarin eigen kracht zo veel als mogelijk wordt ingezet en versterkt en het eigen netwerk zo mogelijk wordt betrokken en versterkt. Dit geldt zowel voor ondersteuning vanuit de sociale basis als voor basisondersteuning en aanvullende ondersteuning. Uitgangspunt hierbij is dat ondersteuning op maat wordt geboden aan de inwoners.

Om te zorgen voor een dekkend en passend aanbod aan ondersteuning dat van goede kwaliteit is en continuïteit biedt, worden de taken van de Wmo ter uitvoering belegd bij partijen. Met het beleggen van een taak bij een partij heeft die partij ook de verantwoordelijkheid om de taak goed uit te voeren en ontvangt de partij hiervoor budget. Daarbij wordt in het belang van integrale ondersteuning in de uitvoering door de verschillende partijen nauw samengewerkt.

Alle mensen die in de gemeente Leeuwarden hun hoofdverblijf hebben, kunnen hun ondersteuningsvraag neerleggen bij de buurt- en dorpskamers. Ook een vraag rond problemen bij het opvoeden of opgroeien kan hier gesteld worden. Indien nodig krijgt de aanvrager thuis bezoek. Niet alle inwoners vinden op eigen initiatief de weg naar de buurt- of dorpskamers. Medewerkers gaan actief de wijken in en op mensen af wanneer er signalen zijn dat dat nodig is. Die signalen kunnen van inwoners zelf komen of van anderen die een zorg melden. In de buurtkamer wordt de inschatting gemaakt of dit signaal wordt opgepakt en zo ja, door wie: de sociale basis, de basisondersteuning of de aanvullende ondersteuning. Er wordt zo veel mogelijk ingezet op preventie. Preventief werken vraagt een vroegtijdige investering, maar voorkomt vaak zwaardere hulpvragen.

4.1 Uitvoering algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen

De sociale basis is actief op vele terreinen, (ook) breder dan de Wmo. De basisondersteuning biedt algemene voorzieningen op het gebied van thuisondersteuning, dagbesteding en persoonlijke verzorging en voert ook participatietaken uit zoals bedoeld in de Wmo. Het gaat dan om sociale participatie, activering en het kunnen meedoen in de maatschappij. De aanvullende ondersteuning biedt maatwerkvoorzieningen op gebied van thuisondersteuning, dagbesteding, hulp bij huishouden en kortdurend verblijf.

We staan hier extra stil bij de veranderingen in dagbesteding en thuisondersteuning. Deze voorzieningen

worden nu grotendeels uitgevoerd vanuit de aanvullende ondersteuning. In de nieuwe werkwijze gaat een deel van deze voorzieningen naar de basisondersteuning en blijft een deel bij de aanvullende ondersteuning. De overgang van de huidige werkwijze naar de nieuwe werkwijze vraagt een grote mate van zorgvuldigheid.

Om te bepalen welk deel overgaat naar de basisondersteuning, is gekeken welke verschillen er zijn tussen de ondersteuningsbehoeften van inwoners. Vervolgens is onderzocht tot waar de basisondersteuning deze ondersteuningsbehoefte kan opvangen, en vanaf waar aanvullende ondersteuning nodig is. Hierbij is gebruik gemaakt van elementen uit het huidige afwegingskader (beleidsregels Wmo). Het gaat hier om de mate van inzicht in de beperking, de mate waarin de ondersteuning kan worden gepland en de benodigde deskundigheid voor de begeleiding. Op basis van deze elementen wordt in samenhang met de aard van de beperking, de taken waarbij de inwoner ondersteuning nodig heeft en de omvang van de ondersteuning gewogen of iemand basisondersteuning of aanvullende ondersteuning nodig heeft. Voor de nieuwe situatie zijn criteria opgesteld op basis waarvan de sociaal werker bepaalt of een cliënt ondersteuning krijgt vanuit de basisondersteuning of vanuit de aanvullende ondersteuning. Dit wordt verder in het hoofdstuk nader toegelicht.

Verfijning ondersteuning op maat, met name voor zeer kwetsbare mensen

Zoals aangegeven zal de overgang voor cliënten van het huidige naar het nieuwe systeem zeer zorgvuldig plaats moeten vinden. Met name voor zeer kwetsbare mensen, voor wie veranderingen een grote impact hebben, is het niet passend om hen alleen op basis van aannames onder te brengen bij de basisondersteuning of bij de aanvullende ondersteuning.

Vóór 1 januari 2021 hebben alle mensen die nu een beschikking hebben voor thuisondersteuning of dagbesteding een persoonlijk gesprek gehad met de sociaal werker en indien nodig ook met de begeleider van de aanvullende ondersteuning. Dit is nodig om te onderzoeken welke ondersteuning zij op basis van de nieuwe criteria vanaf 2021 specifiek nodig hebben. De lumpsum bedragen voor basisondersteuning en aanvullende ondersteuning worden voorlopig vastgesteld op basis van onderstaande initiële verdeling. Op het moment dat alle cliënten individueel zijn gesproken, is de startsituatie voor wat betreft het aantal cliënten en de intensiteit van de ondersteuningsvraag per 1 januari 2021 definitief bekend. Eventuele herijking van de lumpsumbedragen is dan mogelijk. Het vraagt een lange voorbereidingstijd om dit op een zorgvuldige manier vorm te geven. In hoofdstuk 6 wordt deze overgang verder beschreven.

Voorbeeld:

gesprek ondersteuning op maat 1

Mariska (25) krijgt ondersteuning voor haar borderlineproblematiek en PTSS. Ze heeft een indicatie voor thuisondersteuning categorie 3 (middel) en dagbesteding categorie 5 (middel). Ze heeft in juni 2020 een gesprek met haar regievoerder (sociaal werker) en haar vaste begeleider over welke ondersteuning zij vanaf 2021 zal ontvangen. In het gesprek komen de drie tot de conclusie dat voor Mariska ondersteuning vanuit de aanvullende ondersteuning het meest passend blijft. Haar begeleiding heeft specifieke deskundigheid nodig op het gebied van borderline en PTSS en moet regelmatig direct ingrijpen. Ze heeft een strakke structuur nodig op de dagbesteding in een prikkelarme omgeving. Mariska weet na dit gesprek dat haar ondersteuning in 2021 niet zal veranderen.

Voorbeeld:

gesprek ondersteuning op maat 2

Pieter (28) krijgt ondersteuning nadat hij uit de opvang is gekomen. Hij heeft een indicatie voor thuisondersteuning categorie 2 (licht) en dagbesteding categorie 2 (middel). Hij heeft in september 2020 een gesprek met zijn regievoerder (sociaal werker) en zijn vaste begeleider over welke ondersteuning hij vanaf 2021 zal ontvangen. In het gesprek wordt de conclusie getrokken dat voor Pieter ondersteuning vanuit de basisondersteuning het meest passend is. Zijn begeleiding heeft een brede, generieke deskundigheid nodig op alle levensgebieden. De zorg is meestal goed te plannen, al moet de begeleiding wel signaleren wanneer Pieter zich lijkt terug te trekken. Pieter kan qua dagbesteding behoorlijk zelfstandig aan de slag bij het groenproject in de wijk, maar heeft daarbij wel structuur nodig en een begeleider die hem helpt sociaal te functioneren in de groep. Pieter weet na dit gesprek dat zijn ondersteuning gaat veranderen en ook wat die verandering inhoudt. Pieter heeft ruim drie maanden de tijd om samen met zijn begeleider en regievoerder de overgang zorgvuldig te maken.

Hieronder worden de criteria voor de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning vanaf 1 januari 2021 nader beschreven.

Startsituatie per 1 januari 2021

De onderstaande inhoudelijke criteria vormen de richtlijn voor het in kaart brengen van de ondersteuningsbehoefte van de inwoners, om daarmee te bepalen of ze hun ondersteuning ontvangen vanuit de basisondersteuning of vanuit de aanvullende ondersteuning. Deze criteria worden in onderlinge samenhang gewogen.

Thuisondersteuning

Doel	Basisondersteuning: Algemene ondersteuning die bijdraagt aan zelfredzaamheid en participatie.	Aanvullende ondersteuning: Specialistische ondersteuning die bijdraagt aan zelfredzaamheid en participatie
Mate van inzicht in beperking	Inwoner heeft een redelijk tot beperkt inzicht in zijn/haar beperking	Inwoner heeft een beperkt tot zeer beperkt inzicht in zijn/haar beperking
Mate van planbaarheid van de zorg	Zorg is deels planbaar, deels onplanbaar. Soms is er een noodzaak tot direct handelen/ingrijpen (fysiek/gedrag)	Zorg is voornamelijk onplanbaar en complex. Er is vaak een noodzaak tot direct handelen/ingrijpen (fysiek/gedrag)
Benodigde deskundigheid medewerker	Generieke deskundigheid, aangevuld met specifieke deskundigheid en signalerend vermogen	Specifieke deskundigheid en signalerend vermogen

In bovenstaande tabel staan de criteria voor thuisondersteuning per soort ondersteuning vermeld.

Vertaald naar de huidige situatie betekent dit dat Praktische Thuisondersteuning, Thuisondersteuning 1 en Thuisondersteuning 2 worden uitgevoerd door de basisondersteuning. Thuisondersteuning 4 wordt uitgevoerd door de aanvullende ondersteuning.

De groep die onder Thuisondersteuning 3 valt is qua complexiteit erg divers. Sommigen zitten net boven Thuisondersteuning 2, anderen zitten net onder Thuisondersteuning 4. Aanname is dat een deel van deze inwoners passend geholpen kan worden binnen de basisondersteuning en een deel valt onder de aanvullende ondersteuning. Dit moet zorgvuldig per persoon bekeken worden. Tegelijkertijd is een initiële verdeling nodig om tot een lumpsum te komen. Op basis van bovengenoemde criteria wordt de helft van deze groep initieel toegevoegd aan de basisondersteuning en de helft aan de aanvullende ondersteuning. Daarbij wordt de best passende ondersteuning zorgvuldig en op maat geïndiceerd door de sociaal werkers.

In de huidige situatie worden de voorzieningen Praktische Thuisondersteuning, Thuisondersteuning 1, 2, 3 en 4 onderscheiden. Deze voorzieningen verschillen in taken, mate waarin de inwoner inzicht heeft in zijn of haar beperking, planbaarheid van de zorg en benodigde deskundigheid van de medewerker. Hierbij geldt dat Praktische Thuisondersteuning vooral gericht is op schoonmaakwerkzaamheden en verzorgende werkzaamheden vanuit 'samen op werken'. Thuisondersteuning 1 wordt geboden door Amaryllis. Thuisondersteuning 2, 3 en 4 zijn tweedelijnsvoorzieningen waarbij TO2 de lichtste variant is en TO4 de zwaarste.

In de huidige situatie worden de voorzieningen Dagbesteding 1 t/m 6 onderscheiden. Deze voorzieningen verschillen in doel, benodigde structuur en begeleiding. Dagbesteding 1 t/m 3 is gericht op stabilisatie en behoud van zelfredzaamheid en participatie. Hierbij is 1 de lichtste variant en 3 de zwaarste. Dagbesteding 4 t/m 6 is gericht op ontwikkeling en bevordering van zelfredzaamheid en participatie. Hierbij is 4 de lichtste variant en 6 de zwaarste.

Dagbesteding

Doel dagbesteding	Basisondersteuning:	Aanvullende ondersteuning:
	Algemene ondersteuning die bijdraagt aan het stabiliseren/behouden of bevorderen/verbeteren/ontwikkelen van zelfredzaamheid en participatie	Specialistische ondersteuning die bijdraagt aan het stabiliseren/behouden of bevorderen/verbeteren/ontwikkelen van zelfredzaamheid en participatie
Mate van benodigde structuur en omgeving	Inwoner heeft dagbesteding met een gemiddelde tot duidelijke structuur nodig. Soms is er noodzaak tot direct handelen/ingrijpen (fysiek/gedrag)	Inwoner heeft dagbesteding met een strakke structuur nodig. Er is vaak een noodzaak tot direct handelen/ingrijpen (fysiek/gedrag)
Mogelijkheid tot mix in doelgroep	Vaak een mix van doelgroepen mogelijk	Zeer beperkt een mix van doelgroepen mogelijk
Benodigde deskundigheid medewerker	Generieke deskundigheid, aangevuld met specifieke deskundigheid en signalerend vermogen	Specifieke deskundigheid en signalerend vermogen

In bovenstaande tabel staan de criteria voor dagbesteding vermeld.

Concreet betekent dit dat dagbesteding 1 en 4 ('lichte' dagbesteding) worden uitgevoerd door de basisondersteuning. Dagbesteding 3 en 6 ('zware' dagbesteding) worden uitgevoerd door de aanvullende ondersteuning. De groep die onder dagbesteding 2 en 5 valt is qua complexiteit erg divers. Sommigen zitten net boven dagbesteding 1 of 4, anderen zitten net onder dagbesteding 3 of 6. Aanname is dat een deel van deze inwoners passend geholpen kan worden door de basisondersteuning en een

deel door de aanvullende ondersteuning. Dit moet zorgvuldig per persoon bekeken worden. Tegelijkertijd is een initiële verdeling nodig om tot een lumpsum te komen. Op basis van bovengenoemde criteria wordt de helft van deze groep initieel toegevoegd aan de basisondersteuning en de helft aan de aanvullende ondersteuning. Daarbij wordt de best passende ondersteuning zorgvuldig en op maat geïndiceerd door de sociaal werkers.

Huishoudelijke hulp

De huishoudelijke hulp is onderdeel van de aanvullende ondersteuning. Per 2021 wordt overgestapt op lumpsum financiering. De toegang en het onderzoek worden in 2021 ook gemandateerd aan de aanbieders.

Persoonlijke verzorging

Persoonlijke verzorging wordt uitgevoerd door de basisondersteuning.

Kortdurend verblijf

Kortdurend verblijf wordt uitgevoerd door de aanvullende ondersteuning.

4.2 Overige (Wmo-)taken

Onafhankelijke cliëntondersteuning

De onafhankelijke cliëntondersteuning is onderdeel van de Wmo. Een cliëntondersteuner denkt mee met de inwoner welke zorg en ondersteuning passend is voor zijn of haar situatie. De cliëntondersteuner moet onafhankelijk zijn van de organisaties die indicaties stellen en zorg leveren. De cliëntondersteuner kent het ondersteuningsaanbod in de buurt. Cliëntondersteuning wordt onafhankelijk van de gemeente en van de uitvoerende organisaties geregeld.

Mantelzorgondersteuning

De basisondersteuning zorgt voor optimale ondersteuning voor mantelzorgers en regelt ook de jaarlijkse blijk van waardering voor hen. Uitgangspunt is dat de blijk van waardering in de vorm van activiteiten wordt geleverd. Preventie van overbelasting van de mantelzorger is hierin belangrijk. De basisondersteuning zorgt voor passende ondersteuning om hierin de taken van de mantelzorger (tijdelijk) te verlichten. De basisondersteuning biedt in ieder geval passende respijtzorg om (dreigend) overbelaste mantelzorgers te ontlasten. Dit kan vanuit de sociale basis worden aangeboden of door middel van inzet van aanvullende ondersteuning.

Jongerenwerk

De basisondersteuning biedt ambulante, gebiedsgericht en stedelijk jongerenwerk. Dit betreft preventief en outreachend jongerenwerk, gericht op zelfredzaamheid, talentontwikkeling en participatie. Inzet van jongerenwerk moet ernstiger problemen en inzet van zwaardere ondersteuning voorkomen. Jimmy's, het stedelijk inlooppunt voor jongeren, en het Ontmoetingscentrum Jonge Ouders behoren tot het jongerenwerk. Ook vanuit de sociale basis krijgen jongeren ondersteuning. Sociale basis en basisondersteuning werken hierin nauw samen.

Facilitering sociale basis en vrijwilligerswerk

Het faciliteren van vrijwilligerswerk is voornamelijk een functie van de basisondersteuning. Zo wordt op de korte termijn een robuuste structuur gegarandeerd. Zodat vrijwilligers in de sociale basis gebruik kunnen maken van inzet van hoge kwaliteit rondom facilitering, kennisdeling en –vergroting,

training, begeleiding, werving, gezamenlijke promotie, etc. We sluiten een overeenkomst tussen de sociale basis en de aanbieder van de basisondersteuning om te waarborgen dat de dienstverlening optimaal ten dienste staat van de sociale basis en aansluit bij de wensen, ambities en behoeftes die in de sociale basis leven. Zo versterken we de samenwerking tussen beiden. We zien het overdragen van deze taak aan de sociale basis als een realistische optie op termijn, zodat zij hun eigen ondersteuning kunnen vormgeven.

Inloopvoorziening GGZ

De uitvoering van de inloopvoorzieningen wordt nader uitgewerkt door de huidige aanbieders en de vertegenwoordigers van V-O-L. Daarbij wordt in acht genomen dat er grote verschillen zijn in de huidige inloopvoorzieningen, te weten die van Ixta Noa (uitvoering door ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en beroepskrachten), MindUp (vangnet voor zelfstandig wonende ex cliënten van de Beschermende woonvormen) en de inloop aan het Groot Schavernek (nu nog een regionale voorziening) door GGZ Friesland.

4.3 Schuldhulpverlening

Bewoners met schulden hebben vaak ook problemen op andere leefgebieden en vice versa. Door in te zetten op het stabiliseren van de financiële situatie ontstaat ruimte bij de inwoner om effectief met de problemen op andere leefgebieden aan de slag te gaan.

Schuldhulpverlening vindt vooral plaats door de sociale basis en basisondersteuning. Aanvullende ondersteuning op het terrein van schuldhulpverlening (denk aan inkomensbeheer, beschermingsbewind, curatieve schuldhulpverlening dat door derden wordt geboden) wordt alleen ingezet wanneer dit nodig en passend is en voor zolang dit nodig is.

De basisondersteuning voert, in nauwe samenwerking met de sociale basis, de volgende taken op het gebied van schuldhulpverlening uit:

- Signalering. Vroeg- en laatsignaleringsaanpak, waarbij bewoners met beginnende respectievelijk problematische schulden outreachend worden benaderd.
- Oppakken van crisissituaties, zoals dreigende uithuiszetting of afsluiting van nutsvoorzieningen.
- Regie, begeleiding en nazorg gericht op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid en het realiseren van een duurzame stabiele financiële situatie.
- Toegang en toeleiding tot curatieve schuldhulpverlening en budgetbeheer.
- Het zelf bieden van ondersteuning bij relatief eenvoudige, niet-problematische schuldensituaties.
- Uitvoering geven aan het adviesrecht dat de gemeente Leeuwarden op termijn in het onderbewindstellingsproces krijgt.

4.4 Jeugdtaken binnen de basisondersteuning

De basisondersteuning biedt een algemene voorziening met lichte ondersteuning voor gezinnen met opvoed- en opgroevragen. Voor deze ondersteuning is geen beschikking nodig.

Dit omvat:

- Informatie en advies gericht op het vergroten van opvoedvaardigheden,
- Het versterken van het opvoedkundig handelen van de ouder(s) (versterken van de eigen kracht). Dit kan ook ouders met een eigen beperking betreffen.
- Het herstellen van de balans in draagkracht en draaglast van de ouder(s).
- Het verbeteren van het psychosociaal functioneren van de jeugdige.
- Het verbeteren van de gezinscommunicatie.
- Het vergroten van specifieke opvoedingsvaardigheden van ouders ten behoeve van hun kind met ontwikkelings- en/of gedragsproblemen.

Vragen voor ondersteuning bij opvoed- en opgroei-problemen kunnen via de buurtkamer binnenkomen bij de basisondersteuning. Heeft het gezin een vraag voor lichte ondersteuning dan kan deze meteen door de basisondersteuning worden uitgevoerd. Voor de beoordeling welke ondersteuning vanuit de Jeugdwet passend is, vindt er nauwe samenwerking met de medewerker van het JET plaats. De outreachende jeugdexpert van het JET wordt vroegtijdig betrokken voor consultatie en advies zodat de integraliteit aan de voorkant wordt bevorderd. Het JET neemt het besluit over de in te zetten ondersteuning vanuit de Jeugdwet, dit kan ook de inzet van ondersteuning vanuit de sociale basis of basisondersteuning zijn. De medewerker van het JET is procesregisseur op de ondersteuning geboden vanuit de Jeugdwet.

Vanaf september 2019 wordt in onderling overleg en afstemming onderzocht hoe de regie georganiseerd moet worden bij gezinnen die naast ondersteuning vanuit de Jeugdwet ook ondersteuning vanuit andere domeinen ontvangen en in situaties van onveiligheid waarbij een jeugdige betrokken is.

Naast het bieden van lichte ondersteuning bij opvoedings- en/of opgroei-problemen heeft de basisondersteuning ook de verantwoordelijkheid voor het zicht op veiligheid in gezinnen. Ten aanzien van het zicht op veiligheid heeft de basisondersteuning, zoals ook andere partijen die betrokken zijn bij jeugdigen, de volgende generieke taken:

- Het signaleren van (risico's voor) onveiligheid van kinderen.
- Op basis van onderzoek een risicotaxatie maken van de veiligheid van het kind, waarbij standaard beoordeeld wordt of volwassenenproblematiek een risico oplevert voor de veilige ontwikkeling van het kind, ook als er geen kindsignalen zijn.

- Op basis van de stappen in de meldcode afwegen of een melding gedaan dient te worden bij Veilig Thuis en waar nodig een melding bij Veilig Thuis doen.
- Indien er zorgen over ontwikkeling van kinderen is registreren in de Verwijsindex en contact opnemen met de organisaties uit de daaruit voortkomende matches.
- Waar nodig voor het borgen van de veiligheid van het kind (multi-disciplinair) overleg met andere professionals en delen van informatie over het cliëntsysteem met andere betrokken professionals.
- Samenwerken met Gecertificeerde Instellingen, om gezamenlijk te komen tot een goede en integrale ondersteuning van gezinnen en waar mogelijk afschalen van het gedwongen kader naar het vrijwillig kader.

Naast de generieke taken, die voor alle partijen betrokken bij jeugdigen gelden, zijn er ook meer specifieke taken ten aanzien van veiligheid. Voor deze specifieke taken geldt dat in samenspraak met het JET, op casusniveau beoordeeld wordt wie deze specifieke taken uitvoert.

Het gaat om de volgende taken:

- Op basis van de risicotaxatie beoordelen of een veiligheidsplan en herstelplan noodzakelijk is en waar nodig deze samen met het gezin opstellen.
- Het indienen van een Verzoek tot Onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming en deelnemen aan de jeugdbeschermingstafel, indien een kind zodanig opgroeit dat het in zijn ontwikkeling ernstig wordt bedreigd én ouders de zorg die nodig is om die bedreiging op te heffen niet voldoende accepteren of verwacht wordt dat ouders binnen een voor het kind aanvaardbare termijn hun opvoedingsverantwoordelijkheid niet zullen waarmaken.
- De overdrachten Huiselijk Geweld en Kindermishandeling vanuit Veilig Thuis oppakken en daarbij werken volgens de vastgestelde handreiking samenwerking Veilig Thuis en Gebiedsteams.
- Regie op de benodigde vervolgstappen uit het veiligheids- en herstelplan en waar nodig direct interveniëren.

De basisondersteuning werkt samen met betrokkenen die vanuit de Jeugdwet eerstelijns- of tweedelijns ondersteuning bieden aan jeugdigen en gezinnen. Het gaat onder andere om het JET, de steunstructuur 12-/ 12+, het medisch domein, de jeugdgezondheidszorg (het Opvoedpunt), de gecertificeerde instellingen, Veilig Thuis en aanbieders van (specialistische) jeugdhulp.

4.5 PGB

De mogelijkheid om ondersteuning aan te vragen en zelf in te kopen via een PGB blijft bestaan. Dit is immers ook in de wet vastgelegd. Het vaker bieden van ondersteuning vanuit de sociale basis of als basisvoorziening in plaats van als aanvullende ondersteuning betekent wel dat minder mensen gebruik zullen maken van een PGB. Immers, van de mogelijkheid tot een PGB is pas sprake wanneer er aanvullende ondersteuning wordt ingezet. Voor inwoners

die nu hun aanvullende ondersteuning zelf inkopen via een PGB kan dit betekenen dat zij, na afloop van hun beschikking, niet opnieuw aanvullende ondersteuning en dus een PGB krijgen, maar worden verwezen naar de basisondersteuning. Wanneer blijkt dat de ondersteuningsvraag onvoldoende beantwoord kan worden middels de sociale basis of basisondersteuning, is inzet van aanvullende ondersteuning nog steeds mogelijk. En dus ook de mogelijkheid om deze middels een PGB zelf in te kopen.

De uitgaven aan PGB's zijn geen op zichzelf staand budget. PGB en Zorg in Natura (ZIN) zijn de twee mogelijke verstrekkingvormen voor aanvullende ondersteuning. Er kan binnen de aanvullende ondersteuning een verschuiving optreden van ZIN naar PGB of vice versa, naar gelang de keuze die inwoners maken voor ondersteuning vanuit PGB of vanuit ZIN. De gemeente schat op basis van de huidige gegevens in welk deel van het budget nodig is voor PGB en welk deel voor ZIN. Een eventuele verschuiving tussen PGB en ZIN kan worden verrekend.

Voorbeeld: PGB in nieuwe werkwijze

Frank (32) heeft een stoornis in het autistische spectrum. Hij woont bij zijn ouders. Frank heeft veel structuur nodig, is snel overprikkeld en heeft veel last van compulsieve handelingen die hem belemmeren in het dagelijks leven thuis. Hij komt niet veel buiten, alleen samen met zijn ouders. Zijn ouders willen zijn wereld groter maken en hebben lang gezocht naar een begeleider die goed bij hem past en een klik met hem heeft. Deze hebben ze gevonden bij een kleinschalige PGB-organisatie die zich heeft gespecialiseerd in mensen met autisme en dwanghandelingen. Het heeft wel even geduurd voordat Frank deze hulp accepteerde en de begeleider vertrouwde, maar nu maken ze voorzichtig stappen.

Toen de ouders van Frank in de buurtkamer om deze vorm van begeleiding vroegen, is eerst onderzocht welke ondersteuning het best past. In dit geval concludeerde de basisondersteuning dat de hulpvraag te specifiek was om vanuit de basisondersteuning te beantwoorden. Frank kreeg een verwijzing voor aanvullende ondersteuning. Die wordt betaald vanuit een PGB, dat door zijn ouders wordt beheerd. Onderzocht wordt of Frank op termijn, naast zijn begeleider, aan een maatje gekoppeld kan worden om samen activiteiten te ondernemen.

4.6 Regievoering: één gezin, één plan, één regievoerder

Het leidende principe één gezin, één plan, één regievoerder blijft ook in de nieuwe situatie het uitgangspunt. Wanneer er alleen ondersteuning wordt geboden vanuit de sociale basis, houdt de sociale basis zicht op hoe het gaat. Wanneer ingeschat wordt dat er andere ondersteuning nodig is, wordt de basisondersteuning ingeschakeld. De basisondersteuning voert de regie bij bewoners die basisondersteuning of aanvullende ondersteuning ontvangen. Wanneer het een jeugdige en/of ouder(s) betreft die ondersteuning vanuit de Jeugdwet ontvangt/ontvangen, dan vindt de procesregie op de ondersteuning geboden vanuit de Jeugdwet plaats door medewerker van het JET. Vanaf september 2019 wordt in nauw overleg en afstemming met de basisondersteuning uitgewerkt hoe de procesregie plaats moet vinden bij gezinnen met ondersteuning vanuit de Jeugdwet in combinatie met ondersteuning op andere domeinen.

Bij casussen waar meerdere vormen van ondersteuning uit andere domeinen spelen, bijvoorbeeld huisvesting of veiligheid, stelt de basisondersteuning in afstemming met de diverse partijen een ondersteuningsplan op en maakt uitvoeringsafspraken.

4.7 Ingang tot en regie voeren op regionale en landelijke voorzieningen

De basisondersteuning vormt naast de toegang tot de aanvullende ondersteuning ook de toegang tot regionale en landelijke voorzieningen en stelt hier zwaarwegende adviezen voor op. Bij de toegang tot regionale voorzieningen gaat het om beschermd wonen (BW) en ThuisPlus. Onder landelijke voorzieningen vallen voorzieningen voor mensen met een zintuiglijke beperking of heel specialistische BW-voorzieningen. Advisering kan soms samen met een expertiseteam worden uitgevoerd. De gemeente toetst deze adviezen en beschikt. De basisondersteuning voert regie op de uitvoering.

4.8 Eigen bijdrage

Het kabinet heeft in het regeerakkoord afgesproken om de eigen bijdrage voor de Wmo met een abonnementstarief te organiseren. Dit is inmiddels vastgelegd in de wet Abonnementstarief Wmo. Dit betekent dat vanaf 2020 iedere cliënt, ongeacht inkomen en volume aan zorg die men ontvangt, € 19,00 per maand betaalt. Deze wijziging geldt voor zowel algemene voorzieningen als maatwerkvoorzieningen, behalve vervoer, beschermd wonen en opvang. Voor de ondersteuning door de basisondersteuning en aanvullende ondersteuning, waarbij sprake is van een structurele hulpverleningsrelatie, wordt het abonnementstarief gevraagd.

4.9 Klachten en bezwaren

Als een inwoner ontevreden is over hoe hij/zij behandeld is door de medewerkers of over de geboden ondersteuning, dan kan de inwoner een klacht indienen. Dit kan op meerdere manieren; de klacht wordt (in eerste instantie) besproken met degene die de ondersteuning biedt of als deze er samen niet uitkomen met de leidinggevende. Vervolgens is het mogelijk om de kwestie voor te leggen aan de klachtenbemiddelaar van de aanbieder. Tenslotte kan een klacht ingediend worden bij een externe klachtencommissie.

Een inwoner kan altijd een aanvraag voor aanvullende ondersteuning doen en ontvangt hier dan een besluit/beschikking op. Hiertegen kan een bezwaar ingediend worden bij de gemeente. Deze is gehouden om het bezwaar binnen een bepaalde tijdsperiode te behandelen. Ook houdt de gemeentelijke toezichthouder zicht op de kwaliteit van de ondersteuning (zie volgend hoofdstuk) en kunnen bewoners terecht bij de nationale ombudsman.

4.10 Privacy

De gemeente en de partijen die de Wmo-ondersteuning uitvoeren, werken conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Een organisatie mag alleen persoonsgegevens verwerken als dit berust op een van de zes grondslagen uit de AVG. De grondslag die voor de gemeente Leeuwarden van toepassing is, is het voldoen aan een wettelijke verplichting (art. 6 lid 1 onder C AVG). De Wmo is een wettelijke verplichting van de gemeente (art. 2.1.1 Wmo) en in die zin heeft de gemeente dus een grondslag voor het verwerken van gegevens. In het kader van de AVG wordt onderzocht op welke manier privacy van inwoners gegarandeerd wordt in de buurt- en dorpskamers.

De Jeugdwet bevat eveneens privacyregels in aanvulling op de AVG. Het gaat hier om de Regeling Jeugdwet waarin specifieke privacyregels voor jeugdhulpaanbieders beschreven staan. Daarnaast heeft iedere aanbieder zich te houden aan de in de organisatie vastgestelde afspraken rondom het verwerken en delen van persoonlijke gegevens.

In dit geval vindt de uitvoering hiervan (grotendeels) plaats door andere partijen: de aanbieders. Ook dit is volgens de wet mogelijk (art. 2.6.4 Wmo). Voor Jeugd is dit geregeld in art. 2.11 Jeugdwet, met betrekking tot de Participatie staat dit in art. 7 lid 4 Participatiewet en de mogelijkheid bij schuldhulpverlening is geformuleerd in blz. 7 van de Memorie van Toelichting.

Het is belangrijk om een toegankelijk privacyprotocol of –convenant te hebben waarin helder en transparant wordt beschreven hoe wordt omgegaan met de gegevens van de cliënt, zodat een veilige gegevensuitwisseling tussen samenwerkende organisaties kan worden gewaarborgd. We willen hierbij voorkomen dat er nieuwe administratieve uitdagingen ontstaan die voor extra lasten zorgen bij de aanbieders, zowel in de basisondersteuning als de aanvullende ondersteuning.

5. Contracteervorm, kwaliteit en monitoring

5.1 Welke vorm van contracteren past het best bij deze werkwijze?

De manier van contracteren is een middel en geen doel op zich. Doel is om de best passende manier van contractering en financiering mogelijk te maken, zodat kwalitatief goede en passende ondersteuning wordt geboden. Die voldoet aan de gestelde kaders van de gemeente (zowel inhoudelijke als financiële kaders) en daarnaast de juiste prikkels geeft tot de gewenste transformatie, tot samenwerking en tot afschaling.

Met dit in gedachten is onderzocht hoe onderstaande vormen van contractering zich verhouden tot de genoemde doelstellingen. Voor de sociale basis, de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning:

- a. Subsidieren (al dan niet via een subsidietender)
- b. Open House (al dan niet met gebruik van de rechtsvorm van een coöperatie)
- c. Zeeuws model
- d. Aanbesteden op basis van de volgende procedures->
Europees openbaar, niet-openbaar, concurrentiegerichte dialoog, onderhandelingsprocedure.

Vooraf naar de contractvormen a, b (met de oprichting van een coöperatie) en d (aanbesteding met concurrentiegerichte dialoog) is intensief onderzoek gedaan, omdat dit al snel de meest kansrijke vormen bleken. Uiteindelijk zijn onderstaande vormen beoordeeld als zijnde het best passend.

Sociale basis: contractering middels subsidiëring

De sociale basis zal op dezelfde manier bekostigd worden als nu: door middel van subsidiëring. Dit past het best bij de doelstellingen en de manier van werken van de sociale basis.

Basisondersteuning: contractering middels aanbesteding via een concurrentiegerichte dialoog

Voor de basisondersteuning liggen twee vormen van contractering dicht bij elkaar. Beiden zijn grotendeels passend en wettelijk mogelijk: subsidiëren middels een subsidietender, of aanbesteden via een concurrentiegerichte dialoog. Uiteindelijk is een aanbesteding via een concurrentiegerichte dialoog het meest passend bevonden. Er wordt één partij (of samenwerking van partijen) gecontracteerd voor de uitvoering van de basisondersteuning.

Beide vormen komen erg overeen op de volgende zaken:

- Uitvoering en belasting van het traject zelf zijn ongeveer

even zwaar (zowel voor aanbieders als voor de gemeente).

- In beide trajecten moet de gemeente uitvoering geven aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur: transparant, objectief, non-discriminatoire en zorgvuldig handelend. Dit betekent dat partijen vanuit een niet-discriminerend en gelijk speelveld evenveel aanspraak moeten kunnen maken op de uit te voeren diensten. Dit betekent ook dat middels beide trajecten niet uitgesloten kan worden dat partijen van buitenaf de opdracht verkrijgen.

De vormen verschillen op de volgende punten:

- In het traject om tot contractering te komen, biedt de concurrentiegerichte dialoog ruimte om als gemeente samen met de inschrijvers, na het indienen van hun plan van aanpak door middel van een dialoog te komen tot een optimale oplossing (inschrijving) voor de behoefte (opdracht) van de gemeente. Als gemeente maak je in dit traject gebruik van de kennis en ervaring van de inschrijvende partijen om tot de beste oplossing te komen voor het doel van de gemeente die tegelijk zo goed mogelijk uitvoerbaar is voor de inschrijvende partijen en die past bij de kenmerken en manier van werken van de inschrijver. Bij een subsidietender bestaat de mogelijkheid niet om met de inschrijver inhoudelijk in gesprek te gaan over de inhoud van zijn plan van aanpak.
- Bij een subsidie zijn de diensten contractueel en gerechtelijk niet afdwingbaar. Bij een contract middels aanbesteding wel. Hiermee vormt contractering middels een subsidie een risico voor de gemeente met betrekking tot de zorgplicht die de gemeente heeft vanuit de stelselverantwoordelijkheid die de uitvoering van de Wmo met zich meebrengt. Dit betekent ook dat bijvoorbeeld afspraken over sturing die zijn vastgelegd in een subsidieovereenkomst, niet gerechtelijk afdwingbaar zijn. In de praktijk kan er wel een strategische relatie worden opgebouwd met de aanbieder.

De term 'subsidietender' klinkt wellicht lichter dan 'aanbesteding via concurrentiegerichte dialoog', maar beide vormen lijken erg op elkaar. Het advies van de werkgroep hecht waarde aan de mogelijkheid die de concurrentiegerichte dialoog biedt om tijdens de procedure met de gemeente in gesprek te kunnen over de inhoud.

Aanvullende ondersteuning: contractering door middel van openbare aanbesteding

Voor de aanvullende ondersteuning is door de werkgroep contractering door middel van openbare aanbesteding de best passende vorm bevonden. Hierbij worden twee percelen onderscheiden: het perceel 'hulp bij huishouden'

en het perceel 'thuisondersteuning en dagbesteding'. Op het perceel thuisondersteuning en dagbesteding worden maximaal vijf partijen gecontracteerd. Hierdoor kunnen meerdere partijen een deel van de opdracht uitvoeren, terwijl het volume per partij voldoende groot is. Het is mogelijk om als meerdere partijen gezamenlijk een aanbieder te doen. Het beschikbare lumpsumbedrag voor het perceel 'thuisondersteuning en dagbesteding' wordt verdeeld in vijf gelijke delen. Op het perceel hulp bij huishouden worden maximaal twee aanbieders gecontracteerd. Het lumpsumbedrag voor het perceel 'hulp bij het huishouden' wordt in twee gelijke parten verdeeld.

Positie kleine(re) partijen

De waarde van kleine(re) partijen wordt volop gezien en erkend. Zowel in de basisondersteuning als in de aanvullende ondersteuning dient ruimte gecreëerd te worden, zodat kleine(re) partijen diensten kunnen leveren binnen de genoemde contracteringsvormen. Kleine(re) partijen hebben vaak een specifiek en uniek aanbod dat past bij een specifieke doelgroep.

Deze waarde wordt geborgd door zowel in de basisondersteuning als in de aanvullende ondersteuning de hoofdaanbieder te verplichten ook kleine(re) partijen in te zetten. Deze verplichting is al onderdeel van het gemeentelijk inkoopbeleid. We accepteren dat deze verplichte inzet van kleine(re) partijen wel administratieve lasten meebrengen tussen de hoofdaanbieder en deze partijen. We spannen ons maximaal in om deze lasten zo laag mogelijk te houden en ook de kwaliteitseisen zo goed mogelijk uitvoerbaar te maken.

Hoofd- en onderaannemerschap in relatie tot basisondersteuning en aanvullende ondersteuning

Partijen mogen niet hoofdaanbieder zijn in zowel de basisondersteuning- als de aanvullende ondersteuning. Dit omdat er dan een ongewenste prikkelwerking kan ontstaan. Partijen mogen wel onderaannemer zijn in beide pijlers, of hoofdaanbieder in de ene pijler en onderaannemer in de andere.

Kortdurend verblijf

De omvang van de voorziening Kortdurend Verblijf is dermate klein dat deze gecontracteerd kan worden middels een enkelvoudige of meervoudige onderhandse procedure.

5.2 Aantal gebieden

In het Koersdocument staat dat de gemeente opgedeeld wordt in één tot maximaal vier gebieden. Dit was een overweging behorend bij de vorming van een Alliantie.

In de planvorming zoals die nu voorligt, wordt de gemeente niet opgedeeld in meerdere gebieden. Voor zowel de basisondersteuning, als de aanvullende ondersteuning is opdeling in gebieden niet logisch. De

aanvullende ondersteuning is zodanig specialistisch van aard dat het niet wenselijk is om die specialismen op te knippen in verschillende gebieden. De totale omvang van de aanvullende ondersteuning is kleiner dan in de huidige werkwijze, waardoor ook vanuit het oogpunt van volume van aanbieders een opdeling niet wenselijk is. De basisondersteuning zorgt door de werkwijze met buurt- en dorpskamers voor voldoende kleinschaligheid. Uitvoering van de opdracht door één partij zorgt voor maximale flexibiliteit in de uitvoering (weinig schotten, groter volume) en voorkomt overdrachtsmomenten wanneer een bewoner verhuist of gebruik wil maken van ondersteuningsaanbod uit een ander gebied. Tot slot is het eenvoudiger om de lumpsumbedragen van de basisondersteuning en die van de aanvullende ondersteuning met elkaar te verrekenen wanneer er geen opdeling is in meerdere gebieden.

5.3 Kwaliteit en monitoring en ICT

De intentie van zowel kwaliteitsmonitoring als sturing is om de juiste gegevens met elkaar uit te wisselen zodat de gemeente haar wettelijke taken kan uitvoeren en dit tot zo min mogelijk administratieve last leidt bij de betrokken partijen. Hierbij wordt zo veel mogelijk aangesloten bij reeds bestaande landelijke toetsingskaders, en wordt dubbel werk bij aanbieders die reeds voldoen aan landelijke toetsingskaders zo veel mogelijk voorkomen.

Kwaliteit

Inwoners van de gemeente Leeuwarden kunnen rekenen op kwalitatief goede ondersteuning die past bij hun persoonlijke situatie. Om dit te kunnen borgen en monitoren heeft de gemeente een 'Kwaliteitskader sociaal domein' vastgesteld dat voor de toegang (tot en eventuele hulp vanuit de) basisondersteuning en aanvullende ondersteuning geldt. Het kader geldt hiermee zowel voor de toegang tot de voorzieningen, als voor de algemene voorzieningen en individuele maatwerkvoorzieningen zelf.

Dit kwaliteitskader kan in de basis worden toegepast op de planvorming die voorligt, maar behoeft op een aantal punten aanpassing. Dit betreft in ieder geval de buurt- en dorpskamers en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen sociale basis, basisondersteuning en aanvullende ondersteuning.

De gemeente heeft als wettelijke taak om toezicht (kunnen) houden op de kwaliteit van de toegang en de ondersteuning. Het kwaliteitskader geeft een uitwerking van de wettelijke kwaliteitseisen vanuit de Wmo en Jeugdwet. Zo worden eisen gesteld aan:

- De **organisatie** die toegang / ondersteuning biedt,
- De **beroepskracht** die namens de organisatie de toegang / ondersteuning daadwerkelijk uitvoert en
- Het **resultaat** dat de toegang / ondersteuning moet opleveren.

De eisen aan de organisatie, de beroepskracht en het resultaat zijn verdeeld in de vier categorieën: het ondersteuningsplan, het kwaliteitssysteem (PDCA), de veiligheid, en de medewerkers en vrijwilligers/ ervaringsdeskundigen. Ook het cliëntperspectief speelt een belangrijke rol binnen de kwaliteitscriteria. Een voorbeeld hiervan is het meten van cliëntenervaringen. Maar ook cliëntenmedezeggenschap en een goede klachtenregeling zijn hierbij van belang.

Monitoring

De sturing op de Wmo richt zich op de effecten van het beleid. Hiervoor is een systeem van monitoring nodig dat inzicht verschaft om tijdig bij te sturen. De inhoudelijke indicatoren die onderdeel zijn van de financiering en de instrumenten die de gemeente tot haar beschikking heeft om de resultaten van de aanbieders in hun context te beoordelen, vormen de basis voor de periodieke monitoring. Deze monitoring wordt gedaan vanuit interactieve (zoals bijvoorbeeld accountgesprekken, dialoogtafels, focusgroepen en experimenten) en diagnostische controlesystemen (zoals bijvoorbeeld klanttevredenheid, cliëntenaantallen, klantstromen, en klachten).

Berichtenverkeer

Voor de monitoring wordt gebruik gemaakt van digitale gegevensuitwisseling volgens de landelijke berichtenstandaard. Het wegvallen van het declareren per persoon zorgt voor een administratieve lastenverlichting. Hierdoor kan er gebruik gemaakt worden van een minimum aan gegevensuitwisseling. Doordat er niet meer op persoonsniveau gedeclareerd wordt, zijn hiervoor slechts 4 berichtenparen nodig. Hiervoor worden de volgende berichten gebruikt: verzoek om toewijzing, toewijzing, startbericht, stopbericht. Startberichten zijn belangrijk omdat toewijzingen niet in alle gevallen leiden tot een zorgtraject en ze geven informatie over de wachttijd van cliënten. Stopberichten markeren het daadwerkelijke einde van het zorgtraject en bevatten informatie over de reden van beëindiging.

De informatie uit start- en stopberichten, in combinatie met toewijzingen, is belangrijke sturings- en verantwoordingsinformatie die onder andere wordt benut bij kwartaalgesprekken, voor monitoring en sturing op stelselniveau en voor de verantwoording aan de gemeenteraad.

Op basis van deze berichten is het ook mogelijk de verschuiving tussen de cliënten van de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning te monitoren. Daarnaast zijn cliëntengegevens met de start- en einddatum nodig voor het opleggen van de eigen bijdrage.

Basisondersteuning

De registratie van de cliënten in de basisondersteuning blijft, net zoals in de huidige situatie, in Mens Centraal. De gemeente stelt hiervoor een gebruikersaccount beschikbaar. Van iedere cliënt voor wie een structurele hulpverleningsrelatie geldt, wordt het soort ondersteuning en de start- en einddatum van de ondersteuning vastgelegd. Via Mens Centraal is gegevensuitwisseling tussen de gemeente en de aanbieder mogelijk.

Aanvullende ondersteuning

Vanuit het sturingsprincipe zoals hiervoor is beschreven, vormt het (minimale) berichtenverkeer de basis om de klantstromen in beeld te brengen. De monitoring en sturing van de aanvullende ondersteuning wordt, net zoals in de huidige situatie, gedaan op basis van het berichtenverkeer.

ICT

De gemeente maakt gebruik van Mens Centraal. De basisondersteuning kan gebruik maken van dit systeem. De gemeente stelt hiervoor gebruikersaccounts beschikbaar. Er moeten afspraken gemaakt worden welke gegevens gedeeld kunnen worden met de sociale basis en partijen in de aanvullende ondersteuning. Juridisch moet getoetst worden welke gegevens gedeeld mogen worden. Mogelijk dat hiervoor nog aanpassingen in het mandaat nodig zijn.

Als een aanbieder, naast de basisuitwisseling van gegevens via Mens Centraal, het een meerwaarde vindt dat er aanvullende digitale systemen beschikbaar komen. Bijvoorbeeld om de cliënten meer inzicht te geven in hun dossier of om meer zorg op afstand te kunnen leveren, dan kan dit een plek krijgen in het plan van aanpak dat ingediend wordt. Dat wordt dan meegenomen in de beoordeling van de kwaliteit van de aanbieder. Deze investering moet de aanbieder dan zelf doen uit de lumpsum.

6. Overgang naar nieuwe werkwijze

6.1 Overgang van cliënten

Met het invoeren van een nieuwe werkwijze krijgt een deel van de cliënten te maken met een overgangssituatie. Zo gaat een deel van de cliënten over van de huidige tweedelijns ondersteuning naar de basisondersteuning. Een verandering/overgang is vaak onzeker en voor een aantal niet prettig en voor de meest kwetsbare cliënten is zelfs terugval of achteruitgang een risico. Ook kan het zijn dat mensen door een nieuwe situatie zorg gaan mijden. Deze effecten willen we uiteraard zoveel mogelijk voorkomen. De overgang moet op een verantwoorde manier gebeuren. Iedere cliënt, met name voor wie er iets verandert, moet tijdig en volledig geïnformeerd worden. Het spreekt voor zich dat er geen mensen tussen wal en schip mogen raken. Ook dient er een ruime periode te zijn om te wennen aan de eventuele verandering. Een nieuwe situatie is altijd onzeker, maar biedt ook nieuwe mogelijkheden, zoals snellere en flexibele ondersteuning voor de cliënt.

Overgangsfase

Met alle cliënten die nu via een beschikking ondersteuning ontvangen, wordt een persoonlijk maatwerkgesprek gevoerd om te zien of zij of hij vanaf 1 januari 2021 ondersteuning krijgt vanuit de basisondersteuning of vanuit de aanvullende ondersteuning. Dit gebeurt op basis van de criteria zoals die in hoofdstuk 4 zijn beschreven. Het gaat om in totaal zo'n 2.000 mensen. Om de startsituatie (lumpsum) te kunnen vaststellen is er een uitgangspunt gekozen voor de verdeling. Voor de feitelijke overgang wordt dit beoordeeld door de medewerkers uit de basisondersteuning (huidige 1e lijn sociaal werkers). Zij doen immers de indicatiestelling. Voor de overgang worden een paar uitgangspunten aangehouden:

- Er wordt een lange periode aangehouden voor de gesprekken en de overgang naar een nieuwe situatie. In januari 2020 willen we duidelijk hebben welke partij(en) de Wmo-ondersteuning gaan bieden vanaf 1 januari 2021.
- De beoordeling van de cliënten van de huidige tweede lijn gebeurt per persoon door deskundige mensen.
- Het is niet gewenst dat in één keer in hele korte tijd alle cliënten opnieuw beoordeeld worden.
- Lopende beschikkingen worden gerespecteerd.
- Voordat men daadwerkelijk over kan gaan naar de nieuwe situatie moet de infrastructuur van de nieuwe werkwijze gereed zijn.
- Er worden zo weinig mogelijk dubbele kosten gemaakt.
- Indien er in de nieuwe werkwijze geen passende ondersteuning aangeboden kan worden, wordt er voor reeds bekende cliënten een oplossing op maat geboden.

Op basis van de hiervoor genoemde uitgangspunten is de uitwerking van de overgangsfase hieronder beschreven. Dat is de situatie voor mensen die nu een beschikking hebben

voor tweedelijns ondersteuning voor mensen die nog voor 1 januari 2021 een beschikking krijgen.

Hoe werkt het?

Na vaststelling van het plan voor de Wmo door de gemeenteraad zijn de hoofdlijnen van het beleid vastgesteld. Daarna wordt een nadere uitwerking gedaan voor de inkoopdocumenten. Deze inkoopdocumenten beschrijven meer gedetailleerd op welke manier de ondersteuning door partijen geboden moet worden. Op basis van het vastgestelde plan en de nadere uitwerking worden nieuwe verordeningen en beleidsregels (hierna verordeningen) opgesteld met een datum van inwerkingtreding op 1 januari 2021. Deze verordeningen zijn de basis voor het geven van beschikkingen voor de situatie vanaf 1 januari 2021. Door het vaststellen en publiceren van de nieuwe verordeningen begin 2020, kan in het jaar 2020 ook gestart worden met het indiceren en beschikken op basis van de nieuwe werkwijze.

Het jaar 2020 is hiermee het overgangsjaar van de huidige naar de nieuwe situatie. In alle beschikkingen die vanaf 1 januari 2020 worden afgegeven, wordt ook de nieuwe situatie per 1 januari 2021 omschreven (gaat deze inwoner vanaf dan naar de basisondersteuning of naar de aanvullende ondersteuning). Omdat ook de aanbesteding begin 2020 is afgerond, zijn de aanbieders voor 2021 bekend. Het jaar 2020 is daarmee een overgangsjaar waarin de voorbereidingen voor 2021 kunnen worden gedaan. Inwoners en aanbieder weten zo tijdig waar zij aan toe zijn.

Met inwoners die een beschikking hebben die voor 2020 is afgegeven en die in 2021 eindigt, wordt in de tweede helft van 2020 gesproken. Zo wordt voor hen duidelijk dat zij vanaf 2021 overgaan naar de basisondersteuning of dat zij aanvullende ondersteuning houden. Aangezien de meeste cliënten een beschikking met een looptijd van maximaal 1 jaar hebben, zal dit een relatief kleine groep zijn.

Afhankelijk van welke partijen gecontracteerd zijn voor uitvoering van de aanvullende ondersteuning én welke afspraken deze partijen eventueel maken met onderaannemers, behoudt de inwoner dezelfde aanbieder of niet.

Deze werkwijze sluit ook aan bij de contracten met de huidige tweedelijns aanbieders. Hierin is een zorgplicht opgenomen voor cliënten waarbij de aanbieder de verplichting heeft om in een overgangperiode de benodigde zorg te leveren. Deze verplichting strekt zich ook uit tot drie maanden na afloop van de contractperiode.

6.2 Gevolgen overgang voor organisaties en medewerkers

Met de mogelijke verandering van organisaties die de ondersteuning gaan aanbieden per 1 januari 2021 is ook de overgang van personeel en/of onderneming een situatie die ontstaat. Bij een eventuele overgang van personeel is de cao waaronder zij vallen het uitgangspunt voor hun rechtszekerheid. Aangezien er sprake is van een bezuiniging op de Wmo zal dit niet gaan zonder vermindering van het aantal personeelsleden. De aanbieders kunnen onderling afspraken maken om zich in te spannen voor het huidige personeel een passende invulling te vinden. De gemeente zal zich hier ook actief voor inspannen.

De cao voor personeel van de huidige eerstelijns geeft aan dat zij bij een eventuele beëindiging van de onderneming, door bijvoorbeeld het wegvallen van de bekostiging, bij gelijke geschiktheid een preferente positie hebben voor benodigde functies bij de nieuwe aanbieder. Dit wordt ook een uitgangspunt in de opdrachtformulering van de gemeente. Hiermee wordt het behoud van de opgebouwde sterke werkwijze – de uitvoerend medewerkers die bekend zijn in de wijken en met de inwoners – geborgd. Voor personeel van de huidige tweedelijnsaanbieders geldt dat zij binnen de kaders van de bij hun gemaakte afspraken met personeel de overgang moeten afwikkelen.

De overgangperiode van ongeveer een jaar voor cliënten geeft ook de huidige aanbieder in de loop van 2020 steeds meer inzicht in het aantal cliënten dat in de basisondersteuning dan wel de aanvullende ondersteuning een plek krijgt. Begin 2020 is er duidelijkheid over welke aanbieder(s) vanaf januari 2021 welk deel van de uitvoering van de Wmo verzorgen. Hiermee is er een behoorlijke overgangperiode en hebben zowel de nieuwe organisatie(s) als de huidige organisatie(s) de tijd om afspraken te maken over het inpassen van personeel. Ook kan steeds gericht het personeelsbestand afgestemd worden op het aantal te verwachten cliënten. Om de overgang van zowel cliënten als personeel zo soepel mogelijk vorm te kunnen geven, wordt binnen de opdracht de ruimte geboden aan organisatie(s) om al eerder dan 1 januari 2021 te beginnen met het overdragen van cliënten en personeel. Dit onder de randvoorwaarde dat beide partijen en de cliënt het er onderling over eens zijn, zowel inhoudelijk als financieel. Hiermee wordt ook de mogelijkheid voor een geleidelijke overgang van personeel geboden.

6.3 Financiën

Door een lange overgangperiode aan te houden en doordat er in de loop van 2020 steeds meer duidelijkheid wordt verkregen over cliënten en personeel, is de verwachting dat er nauwelijks extra kosten gemaakt hoeven te worden om lopende afspraken voor bijvoorbeeld personeel en vastgoed op een verantwoorde wijze af te wikkelen. Voor gecontracteerde partijen is dit zelfs vastgelegd in de contracten die op dit moment zijn afgesloten. Hierin is opgenomen dat eventuele kosten die uit een beëindiging van een contract voortvloeien voor rekening en risico van de aanbieder zijn. Vanuit maatschappelijk oogpunt zal de gemeente zich inspannen om ook voor deze medewerkers een goed verloop te bevorderen. Vanuit financieel oogpunt heeft de gemeente hierin geen verantwoordelijkheid. Omdat de gemeente de overgang van personeel zeer belangrijk vindt, wordt wel een reservering opgenomen voor het bemiddelen en begeleiden van personeel dat op voorhand geen plek krijgt in de nieuwe organisatie(s). Hiervoor wordt een bedrag van € 250.000 gereserveerd, dat beschikbaar gesteld kan worden op basis van een plan van aanpak vanuit de aanbieders.

Voor het verder versterken van de sociale basis treedt de gemeente op als voortrekker. De gemeente maakt hier in 2019 en 2020 al een start mee. Hiervoor worden drie professionals ingeschakeld die in ieder geval tot het eerste kwartaal van 2021 actief zijn om de sociale basis op een dusdanige wijze te versterken dat dit maximaal bijdraagt aan de algehele werkwijze, waaronder het opzetten van de buurt- en dorpskamers. Hiervoor wordt eenmalig een bedrag vrijgemaakt van € 250.000,-.

7. Financiële paragraaf

7.1 Maatregelen

De bezuiniging van € 3,6 miljoen wordt in 2020 incidenteel gehaald en vanaf 2021 structureel. De hieronder gepresenteerde maatregelen zijn inhoudelijk besproken met en getoetst door de Werkgroep Belanghebbenden. De Werkgroep heeft aangegeven deze maatregelen en bijbehorende financiële effecten realistisch en haalbaar te vinden. De gemeente heeft deze maatregelen globaal doorgerekend. De uitkomst daarvan komt overeen met de hieronder genoemde financiële effecten.

Vertaling naar lumpsum

De berekening van de financiële effecten van het in dit document beschreven plan worden in de inkoopfase vertaald in een lumpsum voor het totaal. Deze totale lumpsum wordt vervolgens onderverdeeld tot een lumpsum voor de basisondersteuning en een lumpsum voor de aanvullende ondersteuning. Aangezien er op dit moment nog geen duidelijkheid is over de exacte scheiding tussen de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning

is er voor deze berekeningen een aanname gedaan. De aanname is dat in de nieuwe situatie ongeveer 75% van alle huidige cliënten thuisondersteuning en 55% van de huidige cliënten van dagbesteding onder de basisondersteuning komt te vallen. Vóór 1 januari 2021 zijn alle mensen die nu een beschikking hebben voor 2e lijns ondersteuning, opnieuw geïndiceerd op basis van de nieuwe criteria. Op dat moment is de startsituatie wat betreft het aantal cliënten en intensiteit van de ondersteuningsvraag per 1 januari 2021 definitief bekend. Eventuele herijking van de lumpsum bedragen is dan mogelijk.

7.2 Maatregelen en verwachte effecten 2021

Op basis van de nieuwe werkwijze is een inschatting gemaakt welke financiële effecten structureel te verwachten zijn. In onderstaande tabel is aangegeven welke maatregelen effect hebben en hoeveel dat bijdraagt aan de taakstelling van € 3,6 miljoen structureel.

Financieel overzicht plan vanaf 2021, invulling taakstelling 3,6 miljoen.		
Afschaling dagbesteding 2018 door Amaryllis	€	600.000
Opdracht afschaling 2019 aan Amaryllis	€	650.000
Opdracht afschaling 2020 aan Amaryllis	€	650.000
Huishoudelijke hulp/ASV 2020	€	650.000
Subtotaal		€ 2.550.000
Inzet overige maatregelen vanaf 2021		
Vermindering administratieve lasten:		
• Besparing basisondersteuning (1800 beschikkingen minder)	€	160.000
• Besparing zorgaanbieders 1% van omzet	€	150.000
Besparing totale begeleiding/TO 10%	€	560.000
Besparing totale dagbesteding 10%	€	240.000
Besparing HH	€	200.000
Vermindering kosten PGB 10% van begrote uitgaven TO	€	300.000
5% op resterend budget aanvullende ondersteuning	€	280.000
Subtotaal		€ 1.890.000
Totaal maatregelen	€	4.440.000
Taakstelling	€	3.600.000
Risicoreserve/investeringsbedrag	€	840.000

Investerings en risicoreservering

Het inrichten en opzetten van een nieuwe werkwijze brengt onzekerheden met zich mee en kan in de overgangsfase wellicht onvoorziene kosten opleveren. Door bovengenoemde maatregelen wordt, naast de structurele taakstelling van € 3,6 miljoen, een structurele ruimte gecreëerd € 840.000,-. Dit bedrag dient ten goede te komen aan de ondersteuning. Er wordt nader bepaald op welke manier dit bedrag wordt ingezet. Denkbaar is dat dit bedrag deels wordt toegevoegd aan de lumpsum, zodat aanbieders meer ruimte hebben voor innovatie en dit extra budget kwalitatief kunnen inzetten. Het uiteindelijke besluit hierover is mede afhankelijk van hoe de risicospreiding en ventielen in de opdracht landen.

7.3 Periode 2019 – 2020: toelichting op bezuinigingsmaatregelen

In de periode 2019 – 2020 wordt € 3,6 miljoen bezuiniging gerealiseerd. Hiervan wordt € 2,55 miljoen structureel behaald en het resterende deel gedekt uit het incidentele budgettaire voordeel van 2019 ad € 1,25 miljoen. Deze bezuinigingen worden bereikt door afschaling op thuisondersteuning en dagbesteding en maatregelen op hulp bij huishouden.

Maatregelen 2019-2020	
Afschaling 2018 DB via 1e lijn	€ 600.000
Afschaling 2019-2020 TO/DB via 1e lijn	€ 1.300.000
Maatregel HH/ASV 2020	€ 650.000
Totaal	€2.550.000

In 2018 blijkt is al € 600.000,- van de taakstelling 2020 gerealiseerd door afschaling van dagbesteding. Door de Werkgroep Belanghebbenden is gesteld dat voor thuisondersteuning en dagbesteding in 2019 aanvullend een afschaling van € 650.000,- mogelijk is. Dit geeft in 2019 een verwacht incidenteel budgettair voordeel van € 1,25 miljoen, vooruitlopend op de taakstelling Wmo 2020. Ook is door de werkgroep gesteld dat vanaf 2020 door verdere afschaling op thuisondersteuning en dagbesteding € 650.000,- gerealiseerd kan worden. En op Huishoudelijke Hulp eveneens € 650.000,-. Totaal wordt daarmee in 2020 € 2,55 miljoen gerealiseerd. Ten opzichte van de taakstelling van € 3,6 miljoen is dan aanvullende dekking nodig van € 1,05 miljoen. Het voorstel is dit tekort in 2020 te dekken uit het verwachte incidentele budgettaire voordeel van 2019 ad € 1,25 miljoen zoals in de alinea hierboven vermeld.

Maatregelen huishoudelijke hulp (HH)/ Algemene schoonmaakvoorziening (ASV):

Vanaf 2020 of zoveel eerder als mogelijk wordt gewerkt met nieuwe standaard landelijke normtijden voor huishoudelijke ondersteuning (onder andere gebaseerd op rapport KPMG). Dit heeft met name betrekking op vermindering van de standaard normtijden voor wasverzorging (wassen, drogen, strijken). Uit onderzoek blijkt dat Leeuwarden een hogere normtijd hanteert dan landelijk gebruikelijk. Deze maatregel geldt alleen voor nieuwe cliënten en na afloop van een lopende beschikking. Omdat Leeuwarden hiermee aansluit bij landelijk normtijden, wordt deze maatregel acceptabel geacht.

Het ingezette aantal uren huishoudelijke hulp en algemene schoonmaakvoorziening kan verminderd worden door efficiëntere inzet in de vakantieperiode. Bij de inwoners bij wie dat kan, wordt dan in overleg minder vaak schoongemaakt. Ervaringen in andere gemeenten hebben geleid tot een realistische inschatting van deze besparingsmogelijkheid. Door deze maatregelen wordt in 2020 naar verwachting al € 650.000,- gerealiseerd. In 2021 wordt aanvullend daarop nog € 200.000,- bespaard, evenals in 2022.

Afschaling thuisondersteuning en dagbesteding

In de subsidiebeschikking aan Amaryllis zijn in 2018 en 2019 afspraken opgenomen over de afschaling van cliënten: minder doorverwijzingen naar de 2e lijn en doorverwijzing naar lichtere vormen van ondersteuning. In 2018 is al een structurele besparing van € 600.000,- gerealiseerd. De verwachte additionele structurele besparing in 2019 en 2020 bedraagt € 650.000,-.

Pilots

De huidige contracten bieden ruimte om pilots op te zetten. Vooruitlopend op de nieuwe werkwijze biedt dit vanaf de tweede helft van 2019 al de ruimte om in de wijk als de sociale basis, basisondersteuning en aanvullende ondersteuning samen te werken vanuit een lumpsum. Randvoorwaarde is dat het lumpsumbedrag van de pilot gelijk of lager moet zijn dan de huidige kosten. Afhankelijk van concrete voorstellen van de huidige aanbieders levert dit mogelijk nog een financieel voordeel op. Naast een mogelijk financieel voordeel in 2020, leveren de pilots in ieder geval ook op dat er al ervaring wordt opgedaan in de nieuwe werkwijze.

8. Risicoparagraaf

Een verandering van werkwijze en het doorvoeren van een financiële bezuiniging betekent dat de situatie zal veranderen vanaf 2021. Ondanks het zorgvuldig nadenken om dit op een zorgvuldige en beheerste wijze te doen, zullen er vanwege de onbekendheid ongetwijfeld onverwachte effecten optreden en zitten er risico's in het proces. De risico's en onzekerheden die op dit moment bekend zijn, zijn in dit hoofdstuk benoemd. Daarbij is ook aangegeven hoe deze risico's beheerst worden. Aangezien het een nieuwe werkwijze betreft kunnen er ook onverwachte zaken optreden. Het risicodossier is dan ook dynamisch en wordt aangepast in de loop van de tijd. Er kunnen risico's bij komen, maar sommige risico's doen zich niet meer voor omdat ze beheersbaar blijken of zich niet hebben voorgedaan.

8.1 Mogelijke onrust bij inwoners

Beschrijving van het risico

Invoering van de nieuwe werkwijze waarbij inwoners te maken krijgen met veranderingen kan zorgen voor onrust bij inwoners. Zij kunnen zich afvragen wat de verandering voor hen en voor de ondersteuning die ze ontvangen betekent. Krijgen ze straks wel de zorg die ze nodig hebben en behouden ze hun vaste begeleider? Daarnaast is onduidelijkheid voor een aantal mensen die ondersteuning ontvangt erg vervelend. En heeft dit mogelijk ook invloed op hun functioneren. Die situatie moet zo weinig mogelijk voorkomen en zo kort mogelijk duren.

Beheersmaatregelen:

Met deze nieuwe werkwijze wordt zo min mogelijk gesneden in de uitvoerende zorg. Besparingen zitten vooral in minder administratieve last en het anders organiseren, waarbij inzet door beroepskrachten aanvullend is op inzet vanuit sociale basis. De nieuwe werkwijze bevat maximale prikkels om dit mogelijk te maken. Om een besparing te halen bij hulp bij huishouden gaat door aanpassing van de normtijden en minder vervanging tijdens de vakantie het aantal uren hulp voor een deel van de inwoners wel omlaag. Dit is nodig om een besparing te halen. Omdat de maatregelen aansluiten bij de landelijke normtijden, en de inzet van hulp in vakanties in overleg gaat, wordt deze teruggang verantwoord geacht.

De implementatie van de nieuwe werkwijze is zo georganiseerd dat er een zo lange mogelijke gewennings- of overgangperiode is. Begin 2020 is bekend welke aanbieder(s) de ondersteuning gaan leveren. Vanaf dat moment wordt in een individueel maatwerkgesprek met de inwoners voor wie mogelijk iets verandert. De beoordeling vindt persoonlijk en zorgvuldig plaats, door een deskundige medewerker. De inwoner heeft vroegtijdig helderheid over wat de verandering voor hem of haar betekent. Heel 2020 wordt gebruikt als overgangsjaar. Geleidelijke overdracht is

ook al vóór 2021 mogelijk wanneer inwoner en begeleider daarmee akkoord zijn. De kwaliteit van de ondersteuning wordt gewaarborgd door kwaliteitseisen te stellen en hierop te monitoren en te sturen. Er is heldere en tijdige communicatie aan inwoners over wat de verandering gaat betekenen voor hen.

Wie beheerst het risico?

Het beheersen van deze risico's is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeente als opdrachtgever, de huidige aanbieders en de nieuwe aanbieders. De gemeente dient de goede randvoorwaarden te scheppen, de uitvoerende partijen dienen een zorgvuldige uitvoering te geven aan de wijzigingen. Daarnaast dient er een gezamenlijke en eenduidige communicatie te worden aangehouden.

8.2 Mogelijke onrust bij medewerkers

Beschrijving van het risico

Invoering van de nieuwe werkwijze waarbij medewerkers te maken krijgen met verandering voor hun cliënten, henzelf en hun organisatie, kan zorgen voor onrust bij deze medewerkers. Zij kunnen zich afvragen wat de nieuwe werkwijze betekent voor hun cliënten, voor henzelf en voor hun organisatie. Krijgen hun cliënten straks wel passende ondersteuning? Wat betekent dit voor hun eigen baan? Blijft hun eigen organisatie wel bestaan en op welke manier?

Beheersmaatregelen:

De implementatie van de nieuwe werkwijze is zo georganiseerd dat er een zo lange mogelijke gewennings- of overgangperiode is. Begin 2020 is bekend welke aanbieder(s) de ondersteuning gaan leveren. Gedurende 2020 wordt steeds meer duidelijk welke cliënten over zullen gaan naar de basisondersteuning. Voor organisaties en medewerkers wordt daarmee steeds meer duidelijk wat dit betekent voor hen. De cao waaronder medewerkers vallen is daarbij leidend voor wat betreft hun rechtszekerheid. Er is echter sprake van een bezuiniging op de Wmo, dus er zal een kleiner aantal betaalde medewerkers ingezet worden. Aanbieders kunnen onderling afspraken maken om voor huidig personeel een passende plek te vinden, waaronder de mogelijkheid om een geleidelijke overdracht van personeel van aanvullende ondersteuning naar basisondersteuning al in 2020 mogelijk te maken. De gemeente gaat zich hier actief voor inspannen.

Vanuit de cao voor het personeel van de huidige eerstelijns aanbieder (Amaryllis) heeft dit personeel een preferente positie bij een eventuele nieuwe aanbieder. Zo veel mogelijk behoud van de huidige werkwijze van uitvoerende medewerkers wordt onderdeel van de opdrachtformulering van de gemeente aan de aanbieder. Er wordt onderzocht of het mogelijk en wenselijk is om voor te schrijven dat

het uitvoerend personeel van Amaryllis overgenomen moet worden.

Wie beheerst het risico?

De gemeente vindt dat de overgang van personeel een belangrijk criterium is en stelt zelf extra middelen beschikbaar om de aanbieders te helpen om voor iedereen een passende oplossing te vinden. Uiteindelijk is het een verantwoordelijkheid voor de aanbieders om hier een passende oplossing voor te vinden. Zij zijn als werkgever hier primair voor aansprakelijk.

8.3 Risico's bij zorgaanbieders

Beschrijving van het risico

Invoering van de nieuwe werkwijze heeft gevolgen voor het takenpakket en de financiering van huidige aanbieders en daarmee dus ook voor hun personeel. Door het wegvallen van (een deel van) de opdracht en daarmee de financiering, kan de situatie ontstaan waarin er minder personeel nodig is en er dus personeel uit moet. Voor aanbieders betekent dit een risico op frictiekosten en transitievergoedingen. Afhankelijk van inschaling en arbeidsduur van de medewerker kan dit gaan om forse bedragen. Daarnaast kan de nieuwe werkwijze betekenen dat aanbieders niet op de huidige manier zelfstandig verder kunnen gaan of hun opdracht wordt dusdanig klein dat zij niet in de huidige vorm kunnen doorgaan.. Dat kan betekenen dat zij wellicht aan moeten sluiten bij een (groep van) aanbieders of dat ze als onderaannemer hun kennis inbrengen. Of dat ze hun bedrijf moeten beëindigen of eventueel als zzp-er aan de slag gaan.

Een ander risico is dat personeel zelf weg gaat bij een aanbieder die vanaf 2021 geen zorg meer gaat verlenen. Dit terwijl hij vanuit het lopende contract nog wel cliënten moet ondersteunen en daar ook middelen voor ontvangt. Dit kan leiden tot een tekort aan personeel en daarmee uiteindelijk het risico dat er geen zorg verleend kan worden aan iemand die de zorg wel nodig heeft.

De afschaling die vanuit reguliere afspraken plaatsvindt, heeft als effect dat het aantal aanmeldingen voor aanvullende ondersteuning al terugloopt. Dit betekent dat zorgaanbieders nu al te maken kunnen krijgen met een kleinere opdracht, en dat dit gevolgen kan hebben voor hun organisatie.

Beheersmaatregelen:

Voor de huidige eerstelijns aanbieder heeft de gemeente vanuit de subsidierelatie een verantwoordelijkheid bij eventueel wegvallen van de opdracht en de financiering. Uitvoerend personeel van deze organisatie heeft bij overgang van onderneming een preferente positie bij een eventuele nieuwe aanbieder. Zo veel mogelijk behoud van de huidige werkwijze van uitvoerende medewerkers wordt onderdeel van de opdrachtformulering van de gemeente aan de aanbieder.

Voor personeel van de huidige tweedelijns aanbieder heeft de gemeente geen financiële- en juridische verantwoordelijkheid. Kosten voor de aanbieder die voortkomen uit het wegvallen

van (een deel van) de opdracht en de financiering, vallen onder de bedrijfsvoering van deze aanbieder. De gemeente voelt wel een sterke maatschappelijke verantwoordelijkheid en gaat zich actief inspannen om ook voor deze medewerkers een goed verloop te bevorderen. Hiervoor wordt een reservering van € 250.000,- opgenomen voor het bemiddelen en begeleiden van personeel dat op voorhand geen plek krijgt in de nieuwe organisatie(s).

De lange overgangperiode biedt de mogelijkheid om gefaseerd een overgang van cliënten en personeel te krijgen. Dit is een gezamenlijk belang voor nieuwe aanbieders en de huidige aanbieders. De één heeft personeel nodig, de ander heeft geen plek meer voor personeel. Als de aanbieders er onderlinge overeenstemming over bereiken en de zorg voor de cliënt is gegarandeerd, is de gemeente bereid om medewerking te verlenen aan vroegtijdige overgang (dus voor 1 januari 2021) van cliënten en personeel.

Wie beheerst het risico?

De huidige en de eventuele nieuwe aanbieder(s) hebben vanuit hun zorgplicht voor de cliënten, hun betrokkenheid bij hun personeel en hun organisatie belang om de overgang zo goed mogelijk te laten verlopen. De aanbieder van de basisondersteuning heeft extra medewerkers nodig; de aanbieders van de aanvullende ondersteuning hebben minder medewerkers nodig. Een deel van de uitvoerende medewerkers van de aanvullende ondersteuning, is dus nodig in de basisondersteuning en daar een plek vinden. Deze overgang van medewerkers wordt zoveel mogelijk parallel georganiseerd aan de overdracht van cliënten, zodat zoveel bestaande begeleidingsrelaties in stand blijven.

8.4 Risico's beheersing lumpsum bedragen

Beschrijving van het risico

Wanneer gewerkt wordt met financiering door middel van lumpsum, bestaat het risico dat de uitvoerende partij gedurende het jaar aangeeft dat het verstrekte bedrag te laag is om de opdracht voor uit te voeren. Hiermee kan de uitvoering van de ondersteuning in gevaar komen. Ook bestaat het risico dat de initiële verdeling van de cliënten tussen basisondersteuning en aanvullende ondersteuning onjuist is en dat daarmee de ene lumpsum te hoog is vastgesteld en de andere lumpsum te laag.

Beheersmaatregelen:

Het totale bedrag (lumpsum basisondersteuning en lumpsum aanvullende ondersteuning gezamenlijk) moet een realistisch bedrag zijn om de totale ondersteuning mee uit te voeren. Om te bepalen of dit bedrag realistisch is, wordt rekening gehouden met factoren zoals; huidige populatie en zorgconsumptie, demografische ontwikkelingen en loon- en prijsontwikkelingen. Daarnaast wordt rekening gehouden met transformatie-effecten, zoals anders organiseren en verlaging van administratieve lasten. Hiermee worden zoveel mogelijk relevante factoren op voorhand meegenomen in het vaststellen van de lumpsum. In de opdracht aan de partijen

wordt duidelijk omschreven hoe de risico's verdeeld zijn tussen gemeente en de partijen. En bij welke omstandigheden een eventuele herverdeling van de lumpsum mogelijk is. Uitvoeringsafspraken over onder andere kwaliteit en acceptatieplicht van cliënten worden contractueel vastgelegd.

De initiële verdeling van cliënten over basisondersteuning en aanvullende ondersteuning is gemaakt op basis van een breed gesprek in de werkgroep. Deze verdeling is van tevoren nodig om de lumpsum bedragen te kunnen bepalen. In 2020 wordt per persoon onderzocht of de initiële verdeling juist is. Wanneer dit niet zo blijkt te zijn, bijvoorbeeld omdat een deel van de cliënten toch aanvullende ondersteuning nodig blijkt te hebben in plaats van de ingeschatte basisondersteuning, én de uitvoerende partijen voor de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning het hierover met elkaar eens zijn, dan kunnen zij een verzoek tot herverdeling indienen bij de gemeente. Dit kan betekenen dat een deel van de lumpsum die was toegewezen aan de ene partij, alsnog wordt overgeheveld naar de andere partij.

Wie beheerst het risico?

Dit is een gezamenlijk proces primair tussen de aanbieders van de basisondersteuning en aanvullende ondersteuning. De gemeente zal hierin als opdrachtgever voorstellen van de aanbieders beoordelen en al dan niet akkoord gaan met herverdeling.

8.5 Financiële risico's bij maatregelen 2020

Beschrijving van het risico

Bij de vertaling van de maatregelen wordt ervan uitgegaan dat de toegezegde afschaling door Amaryllis en de verwachte vermindering van ureninzet bij huishoudelijke hulp daadwerkelijk gerealiseerd worden. Mocht dit niet het geval zijn, dan is dit van invloed op de hoogte van de taakstelling. Vóór 2020 dient de normering voor de huishoudelijke hulp in de Beleidsregels aangepast te worden. Bij de berekening van deze maatregelen is uitgegaan van realisatiecijfers 2018 en wordt nog geen rekening gehouden met demografische ontwikkelingen. Ook loon- en prijsontwikkelingen zijn nog niet vertaald in deze cijfers. Daarnaast is nog geen rekening houden met het mogelijk effect van de aanzuigende werking als gevolg van de invoering van het abonnementstarief.

Beheersmaatregel

In de contracten van zowel de basis- als aanvullende ondersteuning wordt opgenomen dat de lumpsum voor 2021 definitief wordt vastgesteld in december 2020. Op dat moment is er meer duidelijkheid of de afschaling waar rekening mee wordt gehouden, daadwerkelijk gerealiseerd is. Dit geldt ook voor de mogelijke gevolgen van de invoering van het abonnementstarief.

Wie beheerst dit risico?

De gemeente.

8.6 Risico geen inschrijvers op opdracht

Beschrijving van het risico

Bij het in de markt zetten van een opdracht bestaat het risico dat er geen inschrijving komt op de opdracht(en). De opdracht kan dan niet worden uitgevoerd.

Beheersmaatregel:

De opdracht dient inhoudelijk en financieel haalbaar en aantrekkelijk te zijn voor belangstellende aanbieders. Tijdens het afgelopen proces om te komen tot planvorming, is het werkveld intensief betrokken bij vele aspecten van de planvorming. De gegeven input van het werkveld over inhoudelijke- en financiële mogelijkheden en belemmeringen in het plan zijn zo veel mogelijk meegenomen. Hiermee is de basis gelegd voor een aantrekkelijke en realistische opdracht.

Wanneer er geen inschrijving komt op de opdracht(en), kan de nieuwe werkwijze niet worden uitgevoerd. Binnen de huidige werkwijze moet dan, naast de in 2019 en 2020 te behalen bezuinigingen van € 2,55 miljoen, alsnog de resterende bezuiniging van € 1,05 miljoen euro gehaald worden. Zonder de transformatie-effecten die in de nieuwe werkwijze mogelijk zijn, zal dit betekenen dat er moet worden gesneden in de zorg. Daarnaast betekent dat geen wezenlijke verandering in hoe de ondersteuning wordt georganiseerd, waarmee de beoogde duurzaamheid en robuustheid op de lange termijn niet worden bereikt.

Begin 2020 is er duidelijk is of er al dan niet een succesvolle aanbesteding is geweest. Als dit niet het geval is, blijft de bestaande werkwijze voorlopig gelden. Om toch financieel resultaat te halen moet er dan op de bestaande contracten worden gekort. Daarnaast moet zo snel mogelijk gestart worden met een inkooptraject voor de huidige diensten van Amaryllis. Het nogmaals verlenen van een een-op-een subsidie is niet toegestaan.

Wie beheerst dit risico?

De gemeente.

8.7 Risico buurt- en dorpskamers

Beschrijving van het risico

Kern van de planvorming en de transformatie is het werken vanuit de buurt- en dorpskamers. Het risico bestaat dat bij de start van de nieuwe werkwijze op 1 januari 2021 de buurt- en dorpskamers nog niet overal voldoende zijn ontwikkeld.

Beheersmaatregelen:

Zo snel mogelijk na het vaststellen van dit plan wordt begonnen met het zodanig versterken van de sociale basis dat dit maximaal bijdraagt aan de algehele werkwijze, waaronder het opzetten van buurt- en dorpskamers. Hiervoor stelt de gemeente € 250.000,- beschikbaar waarmee professionals (opbouwwerkers) kunnen worden aangesteld om dit samen met de sociale basis en overige betrokkenen vorm te geven. Zodat de buurt- en dorpskamers op maat en passend bij wat er al is in wijken en dorpen is,

kan worden vormgegeven. Insteek is dat er zoveel mogelijk gebruikt gemaakt wordt van bestaande- en in wijken en dorpen bekende locaties. Hiermee wordt geborgd dat de buurt- en dorpskamers op voor inwoners 'logische' en toegankelijke plekken komen. En dat er zo min mogelijk nieuwe locaties hoeven te worden opgetuigd. Realiteit is dat per wijk en dorp het tempo waarin en de manier waarop buurt- en dorpskamers worden vormgegeven, zal verschillen. V-O-L is al bezig om in kaart te brengen wat per wijk en dorp de behoeftes zijn.

De uitvoering van de wettelijke taken van de Wmo (toegang tot ondersteuning en uitvoering van ondersteuning) mag hierdoor nooit in het geding komen. In de opdracht aan de basisondersteuning wordt vastgelegd dat de basisondersteuning verantwoordelijk is om altijd de toegang tot en uitvoering van Wmo-ondersteuning te leveren. Als een buurt- of dorpskamer nog onvoldoende operationeel is in een bepaalde wijk of dorp, zorgt de basisondersteuning voor uitvoering van deze taken. Ook voor de aanbieders van aanvullende ondersteuning wordt contractueel bepaald dat zij hun ondersteuningstaken moeten uitvoeren, ook wanneer zij nog onvoldoende gebruik kunnen maken van een buurt- of dorpskamer.

Wie beheerst dit risico?

De gemeente.

8.8 Risico sociale basis onvoldoende sterk **Beschrijving van het risico:**

De inzet van sociale basis en vrijwilligers ten behoeve van ondersteuning aan kwetsbare inwoners is een essentieel onderdeel van de in dit plan beschreven werkwijze. Onder andere door deze inzet kan er meer ondersteuning worden afgeschaald en wordt daarmee een deel van de bezuiniging behaald. Wanneer de sociale basis onvoldoende in staat blijkt om deze ondersteuning te bieden. Bijvoorbeeld omdat er te weinig vrijwilligers zijn of er geen goede match is tussen wat de vrijwilliger biedt en wat de inwoner nodig heeft, kan dit er mogelijk toe leiden dat er (tijdelijk) minder inzet door vrijwilligers kan worden gepleegd, waardoor meer inzet van beroepskrachten nodig is.

Beheersmaatregelen:

Omdat het inzet van vrijwilligers betreft, is er geen absolute zekerheid dat er voldoende vrijwilligers zijn passend bij de vraag die er is. Om die reden is er financieel gezien uitgegaan van een reële inzet, en niet van een grote en snelle groei van het aantal vrijwilligers. De inzet voor het werven van meer vrijwilligers voor de benodigde functies en het begeleiden en ondersteunen van de nu al actieve vrijwilligers is wel een speerpunt voor alle betrokken partijen.

De gemeente investeert in het versterken van de sociale basis door reguliere inzet van middelen voor facilitering van de sociale basis. De gemeente gaat extra investeren in de sociale basis door het aanstellen van drie opbouwwerkers.

V-O-L is bezig met een inventarisatie van wat er al is en wat er nog nodig is aan sociale basis per wijk, dorp en gebied. Deze inventarisatie helpt om gericht en effectiever inzet te kunnen plegen op versterking van de sociale basis. En het helpt om in beeld te krijgen wat er al is aan sociale basis, zodat partijen gebruik kunnen maken van elkaars mogelijkheden.

Het faciliteren van een sterke sociale basis en het kunnen inzetten van voldoende vrijwilligers is ook in het belang van de partijen die de ondersteuning gaan uitvoeren. Hoe meer en hoe beter zij vrijwilligers kunnen inzetten voor de ondersteuning, hoe beter zij hun opdracht kunnen uitvoeren binnen de lumpsum. Deze werkwijze bevat dus een prikkel voor aanbieders om ook zelf actief te investeren in het versterken van de sociale basis en vrijwilligers.

De gemeente maakt afspraken met de sociale basis en met de basisondersteuning over de bemensing van buurt- en dorpskamers. Deze moet passend zijn voor de wijk, buurt of dorp. Dat betekent dat in de ene buurtkamer meer vrijwilligers werkzaam kunnen zijn dan in de andere. Net zoals er in de ene buurtkamer meer beroepskrachten kunnen zijn dan in de andere. De gemeente maakt afspraken over in ieder geval de minimumbezetting van de buurt- of dorpskamer. Hoeveel vrijwilligers en beroepskrachten moeten er minimaal zijn om op een verantwoorde manier met elkaar de ondersteuning te organiseren? Wanneer een bepaalde buurt- of dorpskamer (nog) onvoldoende gevuld kan worden met vrijwilligers, wordt de toegang tot en ondersteuning uit de Wmo georganiseerd door de basisondersteuning.

De zekerheid dat mensen met een ondersteuningsvraag ook daadwerkelijk passende ondersteuning krijgen, is een verantwoordelijkheid van de basisondersteuning. Als er geen of te weinig vrijwilligers beschikbaar zijn voor de vraag die er op dat moment is, zal de basisondersteuning beroepskrachten in moeten zetten.

Wie beheerst dit risico?

Zoals aangegeven heeft de basisondersteuning de verantwoordelijkheid voor passende ondersteuning. Dit wordt ook vastgelegd in het contract met de aanbieder. De gemeente heeft echter de inspanningsverplichting om te zorgen dat er een zo sterk mogelijke sociale basis is.

8.9 Juridische risico's **Beschrijving van het risico**

In de nieuwe werkwijze wordt zoveel mogelijk beschikkingsvrij gewerkt. Dit is één van de elementen om de administratieve lasten zo laag mogelijk te houden en om snelle en flexibele inzet van ondersteuning mogelijk te maken (sneller op- en afschalen). Wettelijk gezien heeft een inwoner altijd recht op het ontvangen van een beschikking als hij of zij daar om vraagt. Als veel inwoners vragen om het ontvangen van een beschikking, wordt daarmee de beoogde vermindering van administratieve lasten kleiner.

Beheersmaatregelen:

Een deel van de thuisondersteuning en dagbesteding die in de huidige werkwijze alleen toegankelijk is door middel van een beschikking (tweedelijns ondersteuning) wordt in de nieuwe werkwijze toegevoegd aan de basisondersteuning en daarmee beschikkingsvrij toegankelijk. Bij verwijzing naar aanvullende ondersteuning, in de vorm van een individuele maatwerkvoorziening is juridisch gezien een formele beschikking nodig. In de nieuwe werkwijze wordt zo veel mogelijk gewerkt met doorverwijzingen middels een brief. Wanneer de inwoner daar om vraagt, wordt een beschikking afgegeven. Deze beschikking wordt dan door de gemeente afgegeven, op basis van een zwaarwegend advies vanuit de basisondersteuning.

Wie beheerst dit risico?

De aanbieders voor wat betreft het opstellen van het zwaarwegend advies. De gemeente voor wat betreft het toetsen en beschikken.

8.10 Risico's ontwikkelingen decentra- lisaties Beschermd Wonen en Opvang en openstelling Wet langdurige zorg.

Beschrijving van het risico

Vanaf 1 januari 2021 worden alle gemeenten financieel verantwoordelijk voor de beleidsterreinen Beschermd Wonen en Opvang. De Vrouwenopvang blijft wel een centrumgemeentetaak. De centrumtaak voor de Openbare Geestelijk Gezondheidszorg (OGGZ), Bescherm Wonen (BW) en Maatschappelijk Opvang (MO) vervalt vanaf die datum. Alle gemeenten ontvangen vanaf januari 2021 een integraal budget waarin de budgetten voor Beschermd Wonen, Opvang en ambulante thuisondersteuning verwerkt zijn. De afzonderlijke budgetten zijn daarmee niet meer te herleiden. Het landelijk beschikbare macrobudget voor Beschermd Wonen is dan vooraf opnieuw herverdeeld. Het is gewijzigd van een subjectief verdeelmodel naar een objectief verdeelmodel. Elke regio moet voor eind 2019 met elkaar afspreken in hoeverre en op welke manier ze nog regionaal blijven samenwerken (regioplan). De plannen kunnen van invloed zijn op de taken van de basisondersteuning en aanvullende ondersteuning. De uitkomst hiervan is nu nog niet bekend. Vanaf 1 januari 2021 wordt ook de Wet langdurige zorg (Wlz) opengesteld voor een deel van de doelgroep Beschermd Wonen. Voor Friesland is op basis van een onderzoek bij aanbieders ingeschat dat ongeveer één derde van de doelgroep over zal gaan naar de Wlz. Het budget voor deze cliënten gaat dan mee naar de Wlz.

Beheersmaatregelen:

De precieze inhoudelijke en budgettaire gevolgen van bovenstaande ontwikkelingen zijn nog niet bekend. Er wordt gewerkt aan het opstellen van een regioplan. In de formulering van de opdracht wordt rekening gehouden met deze ontwikkelingen en de uitkomsten van het regioplan.

Wie beheerst dit risico?

De gemeente.

8.11 Risico's bij de uitvoering van de basisondersteuning door één partij (financieel, inhoudelijk en keuzevrijheid)

Beschrijving van het risico

Wanneer de volledige basisondersteuning wordt uitgevoerd door één gecontracteerde partij (of een samenwerking van partijen) is er geen mogelijkheid tot het vergelijken van de werkwijzen en resultaten van verschillende uitvoerende partijen. Dit kan een nadeel zijn wanneer er discussie ontstaat over de financiële en inhoudelijke haalbaarheid van het uitvoeren van de opdracht. Dit betekent een risico in de contractbeheersing en de financiële resultaten van de Wmo. Daarnaast heeft de inwoner geen keuzevrijheid met betrekking tot de aanbieder van de basisondersteuning en ontstaat er daarmee een afhankelijkheid tussen cliënt en aanbieder.

Beheersmaatregelen:

In de huidige werkwijze is voor de basisondersteuning ook één partij verantwoordelijk. De inwoners hebben op dat punt ook nu weinig keuzevrijheid. Die keuzevrijheid wordt overigens wel ingevuld wanneer het gaat om de match tussen inwoner en begeleider. Wanneer een inwoner aangeeft onvoldoende uit de voeten te kunnen met zijn begeleider, is het mogelijk om binnen dezelfde organisatie een andere begeleider te krijgen.

De basisondersteuning heeft (net als de aanvullende ondersteuning) de plicht om ook kleine(re) partijen in te zetten voor uitvoering van de ondersteuning. Hiermee draag je ook bij aan de keuzevrijheid voor de inwoner.

Het risico dat de uitvoerende partij de opdracht niet kan uitvoeren binnen het beschikbare budget, wordt beheerst door op voorhand heldere afspraken te maken over de inhoud en de scope van de opdracht. En de daarbij behorende reële lumpsum (zie risico's beheersing lumpsum bedragen) en de omstandigheden waaronder de lumpsum eventueel kan worden aangepast. Tijdens de looptijd wordt er gemonitord op de uitgangspunten van het contract en kan de gemeente als opdrachtgever de uitvoerende partij aanspreken en indien nodig bijsturen of afdwingen van een goede uitvoering.

Wie beheerst dit risico?

De gemeente moet door een duidelijke opdracht en goede contractbeheersing dit risico beheersen. De uitvoerende partij heeft de verantwoordelijkheid voor juiste uitvoering van het contract.

9. Vervolgstappen

In het voorliggende plan zijn de uitgangspunten van de nieuwe werkwijze binnen de Wmo van de gemeente Leeuwarden vastgelegd. Het detailniveau zoals in dit document is opgenomen sluit aan bij de manier van totstandkoming van het plan en de fase waarin de planvorming zich bevindt. Namelijk het vaststellen van de uitgangspunten door de gemeenteraad vanuit haar rol als kaderstellend orgaan. Het detailniveau in het plan is niet voor alle onderwerpen gelijk. Onderwerpen die cruciaal zijn voor het functioneren van de nieuwe werkwijze zijn vrij gedetailleerd omschreven. Andere onderwerpen kunnen nog nader uitgewerkt worden. Uitwerking niet op wát de gemeente wil, maar vooral hoe dat het beste bereikt kan worden. Dit vervolg in stappen brengt met zich mee dat er in deze fase ook niet op elke vraag een antwoord kan worden gegeven. In dit hoofdstuk wordt aangegeven wanneer die duidelijkheid er dan wel komt.

De gemeenteraad zal vanzelfsprekend gedurende de uitvoering van de vervolgstappen goed geïnformeerd worden over de voortgang en ontwikkelingen.

9.1 Te nemen stappen

Na de vaststelling van dit document door de gemeenteraad worden de volgende stappen nog doorlopen. De planning van de stappen is globaal. Deze kan in beperkte mate afwijken.

1. Opstellen aanbestedingsdocument (uitvraag van de gemeente) - oktober 2019
2. Indienen plan van aanpak door aanbieders - november 2019
3. Dialoofase (in geval van basisondersteuning) - december 2019
4. Gunning van de opdrachten - januari 2020
5. Voorbereidingsfase vanaf - januari 2020
6. Start nieuwe werkwijze - januari 2021

Voordat de uitvoering in 2021 van start gaat, vindt er in deze stappen voor de diverse onderwerpen nadere detaillering plaats. Bij elk van de stappen wordt het duidelijker hoe de situatie in 2021 precies zal zijn. Hieronder wordt dit per onderwerp nader beschreven.

9.2 Buurt- en dorpskamers

Vastgoed

In dit plan is beschreven dat de gemeente zorg draagt voor de fysieke realisatie van de buurt- en dorpskamers. Aangegeven is dat een buurt- en dorpskamer minimaal plek moet bieden aan een aantal vrijwilligers en een aantal beroepskrachten van de basisondersteuning.

In **stap 1** (opstellen aanbestedingsdocument) wordt nader beschreven aan welke minimale eisen een buurt- en dorpskamer moet voldoen. Als het gaat om het aantal mensen dat minimaal een plek moet krijgen, hoeveel m2 er per persoon beschikbaar moet zijn, hoe de toegankelijkheid is geregeld, wie zorg draagt voor schoonmaak en welke faciliteiten er moeten zijn. Uitgangspunt is dat de huisvestingskosten door de gemeente worden gedragen en, dat er daar waar mogelijk, gebruik gemaakt wordt van bestaande gebouwen. Op basis van de resultaten van het onderzoek van V-O-L en van de bij de gemeente beschikbare gegevens wordt bepaald hoeveel buurt- en dorpskamers er moeten komen. Dit aantal zal duidelijk worden in stap 1. Hierbij zullen ook de ervaring van de huidige zorgverleners en de wensen van inwoners betrokken worden.

In het plan van aanpak **stap 2** (indienen plan van aanpak door aanbieders) geven de aanbieders van de basisondersteuning aan op welke wijze ze verdere invulling willen geven aan de buurt- en dorpskamers. Hoe willen zij deze plekken inrichten en gebruiken. Zijn er extra wensen aan het gebouw en hebben ze voorstellen voor locaties? Stellen ze combinaties van gebouwen voor, et cetera. Uiteraard passend binnen de kaders van de uitvraag van de gemeente. De manier waarop de aanbieders in hun plan van aanpak invulling geven aan de buurt- en dorpskamers kan extra punten betekenen in de beoordeling van dat plan van aanpak.

In **stap 3** (dialoofase) wordt met elkaar gesproken om te kijken of er nog een nadere aanscherping kan plaatsvinden in het plan van aanpak. Om nog beter aan te sluiten bij de invulling van de buurt- en dorpskamers. De inzichten die zijn verkregen door de sociale basis en de beroepskrachten die bezig zijn om de buurt- en dorpskamers nader in te vullen, worden uiteraard meegenomen.

Na opdrachtverlening **stap 4** (gunning van de opdrachten) kan de aanbieder van de basisondersteuning beginnen om samen met de gemeente en de sociale basis concreet invulling te geven aan de buurt- en dorpskamers. De aanbieder gaat op een gegeven moment de buurt- en dorpskamers inrichten en klaarmaken voor de start in januari 2021, **stap 5** (voorbereidingsfase).

Versterken sociale basis

De gemeente heeft een inspanningsverplichting om op 1 januari 2021 een zo sterk mogelijke sociale basis in de gemeente te hebben. In hoofdstuk 4 staat wat hiervan verwacht wordt. Zo snel mogelijk na het beschikbaar stellen van middelen door de raad voor beroepskrachten (opbouwwerkers) voor de verdere ontwikkeling van de sociale basis en de concretisering van de buurt- en dorpskamers, worden hiervoor mensen aangesteld. De expertise die zij al opdoen vóór de aanbesteding begint, kan nog in stap 2 (indienen plan van aanpak door aanbieders) worden ingepast. Daarna wordt hun kennis en ervaring ook ingebracht in de dialoofase, stap 3 (dialoofase). Na de gunning (stap 4) wordt in de voorbereidingsfase, onder leiding van deze aangestelde beroepskrachten, verder worden gewerkt aan de sociale basis. En hoe zij zo goed mogelijk kunnen samenwerken met de mensen van de basisondersteuning. Er zullen in deze fase ook hele concrete afspraken gemaakt worden met locaties waar de buurt- en dorpskamers komen. Bijvoorbeeld ook over de rol van een locatiebeheerder en de vrijwilligers.

Versterking van de sociale basis blijft, naast de extra impuls die vanuit deze planvorming wordt gegeven, onderdeel van de reguliere gemeentelijke taak.

9.3 Overgang cliënten en personeel

In hoofdstuk 6.1 en 6.2 is beschreven wat de uitgangspunten zijn voor de overgang van cliënten en personeel en wie welke verantwoordelijkheid daarin draagt. Het is aan de aanbieders onderling om hierin een voor de cliënten en het personeel zo gunstig mogelijke situatie te creëren. Een situatie waarbij de aanbieder dient te streven naar zo weinig mogelijk onrust en onduidelijkheid voor de cliënt en de medewerker. Om dit zo goed mogelijk te borgen worden in de aanbestedingsstukken, **stap 1** (opstellen aanbestedingsdocument), criteria opgenomen waaraan de plannen van aanpak van de aanbieders worden getoetst. Voor het vaststellen van die criteria worden de belanghebbenden geconsulteerd. Een voorbeeld van zo'n criterium kan zijn dat er in het in te dienen voorstel beschreven moet worden hoe de aanbieder er voor zorgt dat de bestaande structuur in wijken en dorpen zoveel mogelijk in stand blijft en zoveel mogelijk cliënten hun bestaande begeleider behouden. En als dat niet mogelijk is, te beschrijven hoe de overgang dan zo soepel mogelijk verloopt voor cliënt en medewerkers.

De aanbieders moeten hieraan bij het indienen van hun plan invulling geven, **stap 2** (indienen plan van aanpak door aanbieders). Hoe beter de oplossingen in het plan van een aanbieder zijn om de overgang zo goed mogelijk te laten verlopen voor cliënten en medewerkers, hoe hoger de score op dat onderdeel. En hoe meer kans die aanbieder dan heeft om de opdracht gegund te krijgen, stap 3 en 4 (Dialoofase en gunning van de opdrachten).

9.4 Indeling basisondersteuning en aanvullende ondersteuning

In **stap 2** (indienen plan van aanpak door aanbieders) worden de criteria zoals deze in hoofdstuk 4 zijn beschreven nader geconcretiseerd. Hier staan duidelijke afwegingspunten (criteria) op basis waarvan een medewerker van de basisondersteuning een indicatie kan opstellen. Met andere woorden; hij of zij kan beoordelen of iemand ondersteuning krijgt binnen de basisondersteuning of dat er aanvullende ondersteuning nodig is. Op basis van deze criteria worden door de gemeente parallel aan de **stappen 3 en 4** (dialoofase en gunning van de opdrachten) verordeningen opgesteld. Om in 2020 alle cliënten die nu in de 2e lijn ondersteuning krijgen, al in 2020 een nieuwe beschikking te kunnen geven. Hiermee wordt in 2020, **stap 5** (voorbereidingsfase), voor steeds meer cliënten duidelijk welke ondersteuning ze in 2021 krijgen.

9.5 Vaststellen lumpsum passend bij zorgvraag

Aan de verdeling van het aantal cliënten over de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning is ook de lumpsum gekoppeld van beide onderdelen. In dit plan is op basis van bestaande cliëntgegevens en voorzieningen een inschatting gemaakt van het aantal mensen dat vanaf 2021 in de basisondersteuning en de aanvullende ondersteuning zorg zal krijgen. Op basis van deze aantallen wordt de aanbesteding en gunning gedaan (**stap 1 t/m 4**).

In de contracten van zowel basis- als aanvullende ondersteuning wordt opgenomen dat de lumpsum voor 2021 definitief wordt vastgesteld aan het eind van 2020. Op basis van de nieuwe beoordeling (indicatie) in 2020 van alle huidige 2e lijns cliënten kan het aantal cliënten (en daarmee een passende lumpsum) namelijk veel preciezer worden bepaald. Daarmee wordt geborgd dat er voor iedere cliënt passende zorg door de juiste professional kan worden geboden, **stap 5** (voorbereidingsfase). Daarnaast wordt in de contracten opgenomen dat de lumpsum van beide onderdelen communicerende vaten zijn. Deze verdeling zullen de aanbieders onderling moeten bijstellen (zie hoofdstuk 7.1).

9.6 Kwaliteit en monitoring en ICT

In hoofdstuk 5.3 zijn de basisuitgangspunten voor het bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening en monitoring beschreven. Het huidige kwaliteitskader biedt hiervoor een goede basis en zal op een aantal punten worden aangepast zodat het volledig van toepassing is op de nieuwe werkwijze. Dit betreft in ieder geval buurt- en dorpskamers en taakverdeling en verantwoordelijkheden van de uitvoerende partijen. De gemeente neemt het initiatief om, waar mogelijk, dit vorm te geven in afstemming met partijen. Omdat er een vast bedrag beschikbaar is voor de zorg hoeft de gemeente in eerste instantie minder te monitoren op uitgaven.

In **stap 1** (opstellen aanbestedingsdocument) vindt er, waar mogelijk, samen met de belanghebbenden een nadere uitwerking plaats op welke onderwerpen exact gemonitord zal worden. Welke informatie moet hoe vaak aan de gemeente als opdrachtgever worden geleverd. Daarbij moet een evenwicht worden gevonden om zo weinig mogelijk administratie te hoeven bijhouden en toch voldoende informatie te krijgen als gemeente om inzicht te hebben in wat er gebeurt binnen de uitvoering van de Wmo. Te denken valt aan (ontwikkeling van) het aantal cliënten en de inhoud en duur van de ondersteuningstrajecten, voortgang van de uitgave van financiële middelen (ook genoeg geld hebben om zorg te leveren aan het eind van het jaar). De aanbieders beschrijven in hun plan van aanpak (**stap 2 en 3**) duidelijk hoe zij dit zien en of ze meer kunnen bieden bijvoorbeeld op het vlak ICT. Als ze hier een meerwaarde in hebben kunnen ze hier een hogere score op behalen (**stap 4**) en maken ze meer kans op gunning van de opdracht. In het overgangsjaar wordt de koppeling tussen gemeente en nieuwe aanbieders gemaakt (**stap 5**). Ook de precieze uitwerking van de invoering van het abonnementstarief wordt gedaan (**stap 1**). In de verordeningen wordt opgenomen voor welke voorzieningen de eigen bijdrage gaat gelden. De impact hiervan voor aanbieders is beperkt omdat de gemeente verantwoordelijk is voor het aanleveren van de benodigde gegevens aan het CAK.

9.7 Overige onderwerpen

Voor een aantal specifieke onderwerpen is er benoemd hoe er in de tijd tot aan de start van de inwerkingtreding van de nieuwe werkwijze steeds meer duidelijkheid komt. Ook voor andere onderwerpen komt er gedurende het proces meer duidelijkheid. Uiteraard geldt voor deze onderwerpen ook dat hier de vijf stappen worden doorlopen. In stap 1 (opstellen aanbestedingsdocument) komt voor alle onderwerpen aan de orde in hoeverre de gemeente sturend wil zijn. Sturend door niet alleen aan te geven wat we als gemeente willen bereiken, maar ook hoe we het willen bereiken. Daar waar de gemeente niet sturend wil zijn, wordt de invulling van de uitvoering aan de aanbieders gelaten. En kan het "hoe" ook onderdeel zijn van de gunningscriteria en dus ook van het plan van aanpak van de aanbieders. Hiermee kunnen aanbieders zich onderscheiden op kwaliteit en werkwijze. De keuzes die hierin gemaakt moeten worden, worden waar mogelijk in samenspraak met de belanghebbenden opgesteld en door het college van B&W vastgesteld.

