

Raadsinformatiebrief

<i>Aan</i>	Raad
<i>Portefeuillehouder</i>	Pernell Criens, Koos Krook
<i>Onderwerp</i>	Raadsinformatiebrief Ontwikkelingen Inkoop Sociaal Domein Regio Hart van Brabant
<i>Datum</i>	09-11-2023

Kennisnemen van

de ontwikkelingen Inkoop Sociaal Domein Regio Hart van Brabant

Inleiding

De afgelopen maanden is er door alle betrokkenen veel energie gestoken in de implementatie van de nieuwe inkoopafspraken in het Sociaal Domein. De gebiedsteams zijn ingericht en de samenwerking met de lokale Toegang krijgt vorm. De klantreis voor inwoners is leidend voor deze samenwerking.

In de bijlage treft u informatie aan vanuit het programmateam Tilburg over de voortgang van deze implementatie. Deze informatie is, gezien de vele ontwikkelingen, uitgebreider dan u wellicht gewend bent.

Het gaat om de volgende onderwerpen:

- Samenwerking met onderaannemers
- Informatie aan medewerkers Toegangen en SIEM over nieuwe werkwijze
- Regionale programmateam helpt partners het zorglandschap vorm te geven
- Investing in communicatie
- Ontwikkelingen Buro Maks
- Follow the money
- Presentatie SIEM en Crossroads op Radenavond Sociaal Domein
- Vervolgstappen segment 3 en 4 jeugd.

Vervolg

n.v.t.

Communicatie

Deze informatie wordt gedeeld met alle deelnemende raden van de gemeenten regionale inkoop Hart van Brabant

Bijlage

regionale informatiebrief ontwikkelingen inkoop Sociaal Domein Regio Hart van Brabant

BIJLAGE

SIEM doorloopt zorgvuldig proces om samenwerking met onderaannemers vorm te geven

Dit voorjaar kwamen er signalen dat de beschikbare tijd voor de gecontracteerde zorgaanbieders, verenigd in SIEM, om de juiste onderaannemers te kiezen en afspraken te maken over de overdracht van cliënten van niet geselecteerde aannemers, erg kort was. Daarom is besloten om meer tijd te nemen voor een zorgvuldig proces met potentiële onderaannemers. Voor de onderdelen Wmo-begeleiding en Dagopvang heeft SIEM tot 1 juli met circa 200 potentiële onderaannemers gesproken. SIEM heeft op basis van onder andere die gesprekken 59 onderaannemers geselecteerd op basis van kwaliteit, visie en de wens tot een dekkend zorglandschap. Met de andere bestaande aanbieders is afgesproken tot 1 januari 2024 de tijd te nemen om cliënten warm over te dragen.

Voor Beschermd Wonen is langer tijd genomen en worden nu afspraken met aanbieders gemaakt. Dat is het sluitstuk van een proces waarbij SIEM met alle aanbieders Beschermd Wonen heeft gesproken. Daarbij is stilgestaan bij de visie vanuit SIEM (gebaseerd op de transformatie opgave), de kwaliteitseisen, de inrichting van de governance bij aanbieders en financiële aspecten als doorzichtige bedrijfsstructuren en bovenmatige winsten.

SIEM heeft een set van algemene criteria en specifieke criteria. U kunt daarbij denken aan kwaliteit en certificering, methodisch werken, betrokkenheid cliënten, rapportage en privacy, veiligheid en opleiding. SIEM vertaalt zo de eisen, die wij aan SIEM hebben gesteld naar een professionele standaard van SIEM. Daarnaast heeft SIEM tarieven bepaald voor de verschillende vormen van Beschermd Wonen. Deze tarieven zijn gebaseerd op de tarieven die wij met SIEM overeen zijn gekomen.

SIEM neemt de tijd om deze overgang in banen te leiden en met alle betrokkenen afspraken te maken over een zorgvuldig proces. Deze overgang wordt door SIEM ook met onderaannemers nog uitgewerkt, zowel met de onderaannemers als op cliëntniveau, zodat de gevolgen voor cliënten zo beperkt mogelijk blijven. In totaal maakt SIEM afspraken met:

- 16 onderaannemers voor 3 jaar (totaal 146 cliënten)
- 1 onderaannemer voor 2 jaar (totaal 12 cliënten), met een afspraak over kwaliteitsverbetering
- 13 onderaannemers voor 1 jaar (totaal 40 cliënten)
- Voor 1 onderaannemer wacht SIEM nog op afronding van een onderzoek door de toezichthouder van de gemeente. Met 1 potentiële onderaannemer wordt nog gesproken door SIEM.

Met de onderaannemers wordt per aanbieder een maatwerk traject afgesproken om de gevolgen in goede banen te leiden. Vanuit SIEM is hiervoor relatiemanagement ingevoerd. Daarbij is er ook oog voor het feit dat het op termijn afscheid nemen van aanbieders, betekent dat er ruimte moet zijn de cliënten van deze aanbieders elders onder te brengen. Het aantal beschikbare plaatsen voor Beschermd Wonen blijft gelijk.

In de gesprekken die met de onderaannemers zijn gevoerd zijn diverse kansen en risico's aan bod geweest. Deze werkwijze van SIEM sluit goed aan bij de dialooggerichte aanpak die wij als regio hebben gekozen. Het is een traject dat voortvloeit uit de opdracht om tot een overzichtelijk en

dekkend zorgveld te komen. Dat is een noodzakelijke randvoorwaarde om de transformatie opdracht uit te kunnen voeren.

Aandacht vanuit regionale programmateam voor informatie aan medewerkers en cliënten over nieuwe werkwijze

Het regionale programmateam heeft de afgelopen tijd veel geïnvesteerd in het overbrengen van de kennis naar en expertise over de nieuwe inkoop bij alle betrokkenen in de keten. Deze kennis is gedeeld via verschillende kanalen en daarnaast zijn er diverse gesprekken gevoerd met de medewerkers van de toegangen om deze kennis en expertise op een juiste wijze toe te passen en zodoende uniform te werken. Ook de samenwerkende zorgpartijen hebben regelmatig gesprekken gevoerd met de medewerkers van de toegangen en een afvaardiging van leden van het programmateam. In samenwerking is er hard gewerkt aan het optimaliseren van de werkprocessen en verduidelijken van de klantreizen waarbij met nadruk aandacht is (geweest) voor signalen, klachten en bezwaren. Tijdens deze bijeenkomsten zijn de oorzaken van klachten/signalen besproken en daarbij voorstellen gemaakt om deze in de toekomst te voorkomen.

Op het moment dat de cliënt zich toch genoodzaakt voelt om een signaal of zelfs klacht af te geven bij de gemeente, is het van belang dat hier zorgvuldig mee om wordt gegaan. Hiervoor wordt een stappenplan opgesteld. Zodra dit stappenplan beschikbaar is, maken we een visualisatie die de gemeenten kunnen gebruiken in combinatie met de visualisatie van het proces van ondersteuning dat intussen voor alle gemeenten beschikbaar is. Zo is voor iedere cliënt duidelijk wat de mogelijkheden zijn en bij wie ze moeten zijn.

Regionale programmateam helpt partners het zorglandschap vorm te geven

In de diverse gemeenteraden bestonden zorgen of de periode van een halfjaar wel realistisch is om de zorgcoalitie de transitie te laten doorlopen om van de eerdere organisatiegerichte werkwijze over te stappen naar het gebieds- en wijkgericht werken. Ook waren er zorgen over de neerwaartse inkomsten van de onderaannemers door het bijstellen van het tarief en de afslag voor diverse ondersteunde functies vanuit SIEM. Ook speelden de vragen of het personeel wel behouden blijft in deze transitie en of er sprake blijft van een dekkend zorglandschap. Over deze zorgen is het regionale programmateam in overleg gegaan met de regio Hart van Brabant en de zorgcoalitie om hierop te handelen.

In de situaties waarin het gesprek tussen niet-gecontracteerde partijen en SIEM niet goed liep hebben we ondersteuning geboden en zo nodig een bemiddelende rol gespeeld. Met SIEM hebben we meegedacht over de contractering van onderaannemers en de financiering daarvan. Dit heeft geresulteerd in een aangepaste afspraak die op 6 juli aan alle onderaannemers voor Wmo-begeleiding en dagbesteding zijn gepresenteerd. Daarbij gaat het om het vormgeven van de samenwerking en een aanpassing van de tariefstructuur.

Vanuit meerdere aanbieders of andere betrokkenen worden gemeenten ook via u als raadsleden geïnformeerd over knelpunten die zich voordoen in de implementatie van de nieuwe inkoop. Deze berichten zijn veelzijdig. Dat kan gaan over afspraken met cliënten, bedrijfsvoering vraagstukken (zoals facturatie) en over de afspraken in kader van onderaannemerschap. Het is van belang snel te kunnen schakelen bij vraagstukken en daar de organisatie in opbouw van SIEM en regio goed op in te richten. Het regionale programmateam is hierover in gesprek met SIEM op verschillende niveaus. Dat

doen we ook op bestuurlijk niveau. We richten ons op de gehele klantreis, van melding van een inwoner bij Toegang tot en met de inzet door SIEM. Zo houden we overzicht over de knelpunten en de oorzaken ervan. Daarover zijn we in gesprek, met SIEM en soms met individuele onderaannemers.

We vragen u dan ook om signalen en knelpunten met ons te blijven delen. Dat hebben wij nodig om een zo genuanceerd mogelijk beeld te hebben hoe de implementatie in de praktijk verloopt en waar dat knelpunten geeft, voor cliënten, aanbieders of andere betrokkenen.

Investering in communicatie

Samen met u hebben we geconstateerd dat de communicatie richting onze inwoners over de nieuwe inkoop sociaal domein beter kan en moet. Daarom is een communicatieplan uitgewerkt waarbij de prioriteit ligt op onze inwoners in verbinding met de noodzakelijke verwijzers zoals toegangen, huisartsen en andere belangrijke betrokken maatschappelijke organisaties. Dit plan heeft als primair doel het ondersteunen van alle spelers in het Sociaal domein in de regio en het creëren van overzicht en duidelijkheid.

Omdat communicatie in het Sociaal domein plaats vindt door meerdere partijen heeft het programmateam geïnvesteerd in korte lijnen met de communicatieverantwoordelijken van alle betrokken spelers. Een eerste concreet resultaat is een herkenbare visualisatie van het proces om ondersteuning te vragen vanuit het perspectief van de inwoners. Deze is in september beschikbaar gesteld aan alle gemeenten en zorgaanbieders om op maat in hun communicatie te gaan gebruiken. Aanvullend gaan we ook het proces van eventuele klachten visualiseren. Hierdoor wordt het voor cliënten nog duidelijker hoe de ondersteuning geregeld is. Daarnaast is er nauwe afstemming geweest met SIEM over de invulling van de communicatie in het traject naar de onderaannemers en hun cliënten. Ook hebben de aanbieders hard gewerkt aan hun websites (Start - SIEM (metsiem.nl); Home - Zorgcombinatie Crossroads);([KikMaat - KikMaat](#)); nieuwsbrieven en bijeenkomsten voor bijvoorbeeld onderaannemers of verwijzers.

De volgende stap is alle communicatieactiviteiten verder op elkaar af te stemmen. Zo is voor de communicatieprofessionals van de 11 gemeenten een gezamenlijke online werkomgeving ingericht om de communicatie naar inwoners verder te verbeteren en ervaringen met de visualisatie van het proces te delen. Deze visualisatie is voor de verdere ontwikkeling van communicatie met inwoners een belangrijke bouwsteen.

Ontwikkelingen Buro Maks / Mutsaersstichting

Buro Maks: Wmo

Een onvoorziene ontwikkeling is het feit dat SIEM medio april de samenwerking met Buro Maks heeft opgezegd. Daarover ben u in april apart geïnformeerd. In de maanden daarna is door alle betrokkenen hard gewerkt om de continuïteit van zorg voor cliënten van Buro Maks te garanderen. Per 1 september zijn alle cliënten voor de Wmo ondergebracht bij de gebiedsteams van SIEM . Voor de meesten betekent dat ook dat zij zorg ontvangen, voor een aantal wordt daar nog aan gewerkt. Er is contact met alle voormalige cliënten van Buro Maks om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

Buro Maks: Jeugdwet

Door de Mutsaersstichting wordt aan één cliënt jeugdhulp verleend. Buro Maks heeft in onze regio de zorg voor 7 cliënten in de jeugdwet. Eind augustus is door de contractmanager en toezichthouder op locatie over deze zorg gesproken. In dit gesprek is door Buro Maks aangegeven dat de jeugdwet-clieñten die jeugdhulp krijgen allemaal een vaste (gekwalficeerde) begeleider hebben en de zorg krijgen die ze nodig hebben. Door de toezichthouder is aanvullende informatie opgevraagd om zeker te stellen dat deze jeugdigen inderdaad de juiste zorg krijgen. Daarbij zijn ook garanties gevraagd aan de Mutsaersstichting. Deze heeft daarbij aangegeven dat zij garant staan voor de continuering van hulp voor drie maanden. Dat is conform de contractvoorwaarden. Aanvullend is een afspraak gemaakt voor bestuurlijk overleg over de continuïteit van jeugdhulpzorg in de Regio Hart van Brabant.

Op 7 november is onze regio geïnformeerd door de regio Noord-Limburg (als account houdende regio) dat de Mutsaersstichting inclusief de aan haar verbonden zorgondernemingen (waaronder Buro Maks) zich in een zorgelijke financiële situatie bevinden. Dit is door de Jeugdautoriteit op basis van de aan hen verstrekte financiële informatie bevestigd.

De Mutsaersstichting gaat in overleg met de regio Noord-Limburg een herstelplan opstellen. De Mutsaersstichting heeft PricewaterhouseCoopers ingeschakeld om dit proces te begeleiden. Uiteraard is dit ook voor ons reden de ontwikkelingen zorgvuldig te volgen om de continuïteit van zorg voor de cliënten in onze regio zeker te stellen. Het gaat om cliënten in de gemeenten Tilburg, Goirle, Gilze-Rijen, Waalwijk en Loon op Zand.

Onderzoek Follow the Money

Deze zomer is Follow the Money ook gestart met een vervolgonderzoek naar toezicht op zorgaanbieders. Dit onderzoek heeft betrekking op het proces van de onderzoeken, de bepaling van handhavende maatregelen, wachtlijsten en de samenwerking met SIEM en onderaannemers. Zodra de publicatie bekend is, informeren wij u nader.

Presentatie SIEM/Crossroads bij radenavond sociaal domein

De afgelopen maanden hebben SIEM en Crossroads ook gewerkt aan het inzichtelijk maken van hun activiteiten zodat zij deze overzichtelijk en toegankelijk aan de gemeenten in de Regio Hart van Brabant kunnen presenteren. Zij lichten deze aanpak toe op de Radenavond van 29 november a.s.

Vervolgstappen segment 3 en 4 Jeugd

De overeenkomsten voor segment 3 en 4 zijn op dit moment voor twee jaar gesloten met twee maal optie tot een jaar verlenging. Dit met het oog op ontwikkelingen op het gebied van jeugdzorg. Idee was in deze twee jaren data te verzamelen om onderbouwde vervolgstappen te zetten. Intussen is vanuit het Rijk de Hervormingsagenda vastgesteld. Om zorgvuldig te werk te gaan zijn we gestart met het inventariseren van de ervaringen en het analyseren van de mogelijke consequenties van de Hervormingsagenda. Daarover gaan we begin 2024 ook met de raden in gesprek.
