



Onderzoek naar de toepassing van de AMvB 'Reële prijs Wmo'

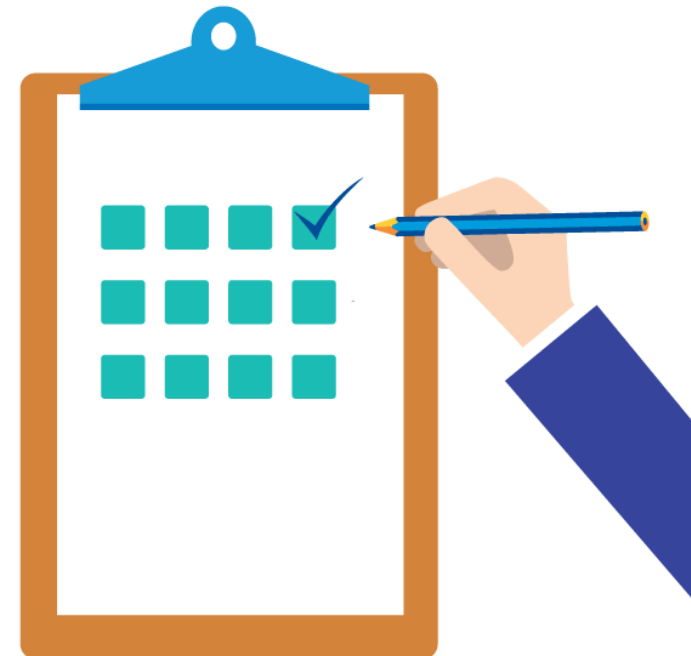
Wat leren we van de uitvoeringspraktijk in tien gemeenten

Eindrapportage ten behoeve van duiding actuele status toepassing AMvB voor hulp bij het huishouden

18 december 2018

Disclaimer:

Deze rapportage is uitgevoerd in opdracht van het NDSD en de VNG, mede mogelijk gemaakt met financiële middelen van het ministerie van VWS, en is uitsluitend bestemd voor deze partijen. Het is niet bedoeld voor andere partijen, buiten deze doelgroep, en het gebruik van dit rapport door andere partijen is dan ook voor eigen risico. KPMG aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het gebruik van dit rapport anders dan waarvoor het is opgesteld en aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens andere partijen dan het NDSD, de VNG en het ministerie van VWS.



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1. Inleiding onderzoek AMvB	6
1.1 Aanleiding	7
1.2 Deelvragen, scope en leeswijzer	8
2. Aanpak	9
2.1 Fasen en methoden	10
3. Proces van toepassing AMvB bij tien gemeenten	11
3.1 Inzicht in het AMvB proces per gemeente	12
3.2 AMvB proces per gemeente	13
4. Belangrijkste inzichten en aandachtspunten	23
4.1 Start van toepassing AMvB	24
4.2 Proces van toepassing AMvB	25
4.3 Uitkomsten van toepassing AMvB	26
4.4 Ondersteunende middelen	27
5. AMvB benadrukt onderliggende problematiek	28
5.1 De discussie is breder dan alleen de AMvB	29
Bijlagen	30
Bijlage A: Begeleidende brief	31
Bijlage B: Vragenlijst	32

De contacten bij KPMG in relatie tot de opdrachtuitvoering:

Arjan Ogink
Health
Director
KPMG Advisory N.V.
Tel: +31 6 48 26 35 03
Ogink.Arjan@kpmg.nl

Moniek van Klink - de Goeij
Health
Manager
KPMG Advisory N.V.
Tel: +31 6 51 23 79 17
vanKlink-deGoeij.Moniek@kpmg.nl

Ronald Muller
Finance & Business Services
Senior Consultant
KPMG Advisory N.V.
Tel: +31 6 53 58 75 75
Muller.Ronald@kpmg.nl



Management samenvatting

Aanleiding onderzoek toepassing AMvB

Aanleiding onderzoek

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) verplicht de gemeenteraad tot het stellen van regels voor een goede verhouding tussen prijs en kwaliteit van een voorziening. De AMvB reële prijs Wmo 2015 regelt nader hoe een reële kostprijs moet worden vastgesteld. In oktober 2017 is na invoering van de AMvB (Juni 2017) de regiegroep monitoring juiste toepassing AMvB in het leven geroepen (zie tijdslijn hiernaast). Vanuit deze hoedanigheid is reeds beeldvorming opgehaald over de huidige stand van zaken omtrent de toepassing van de AMvB door gemeenten. Om meer inzicht te krijgen in hoe het proces en de communicatie in de praktijk is verlopen, zijn in tien gemeenten interviews met de betrokkenen van de gemeenten gehouden, waarvan bij acht ook een aanbieder aanwezig was.

Tijdslijn AMvB 'Reële prijs Wmo'



Belangrijkste inzichten en actiepunten

Belangrijkste inzichten en aandachtspunten op basis van interviews met tien gemeenten (waarvan acht met ook een aanbieder), over het AMvB-proces (zie tijdslijn op pagina 4 voor sleutelmomenten)

De volgende inzichten met daarbij horende aandachtspunten zijn naar voren gekomen tijdens de interviews:

1. Over het algemeen hebben gemeenten toepassing van de AMvB proactief opgepakt: op dit moment geeft de prijzenradar een vertekend beeld. Gemeenten kunnen proactiever ondersteund worden rondom aankomende wijzigingen
2. Gemeenten en aanbieders voeren een constructieve dialoog over de toepassing van de AMvB; de innovatieve stappen die worden gezet blijven beperkt. Er is meer duidelijkheid en richting nodig voor de kostprijs-elementen
3. Aanbieders zijn het niet altijd eens met het door de gemeente vastgestelde tarief en de onderbouwing daarvan; dat ligt deels ook aan de communicatie. Het is van belang om met de aanbieder in gesprek te blijven om te zoeken naar oplossingen
4. Aangeboden handreikingen en instrumenten worden gebruikt en kunnen op punten worden verbeterd. Er is ruimte voor verbetering in het rekenmodel
5. De toepassing van de AMvB draagt bij aan de financiële druk in het sociaal domein die thans door gemeenten wordt ervaren



Actiepunten voor landelijke en lokale partijen

1. Voer als gemeente uitgebreid het gesprek met aanbieders om duidelijkheid te verkrijgen over wat een reëel tarief is en welke cijfers te gebruiken per kostprijs-element. Aanscherping van het rekenmodel kan meer richting geven maar is uiteindelijk niet de oplossing: dat is een constructieve dialoog. Zorg met elkaar dat de dialoog niet financieel gedreven blijft, maar verleg de focus naar dat waar het echt om gaat: innovatie en kwaliteit
2. Blijf na vaststelling van het tarief als gemeente met aanbieders in gesprek, ook als aanbieder niet achter het nieuw vastgestelde tarief staat
3. Blijf landelijk aandacht besteden aan proactieve communicatie richting het veld over de impact van aanstaande maatregelen en wijzigingen in het Rijksbeleid.
4. Anticipeer tijdig op nu nog onbekende kostenstijgingen: zowel landelijk (door met Rijk, branches, sociale partners en de VNG hierover in gesprek te gaan en afspraken te maken) als lokaal (door als gemeente met gecontracteerde aanbieders het gesprek aan te gaan)



1. Inleiding onderzoek AMVB

1.1 Aanleiding

Achtergrond Algemene Maatregel van Bestuur

Binnen de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) 2015 staat passende ondersteuning voor de burger/ cliënt t.b.v. zelfredzaamheid en participatie centraal. Gemeenten zijn op grond van Art 2.1.1 verplicht zorg te dragen voor de uitvoering van deze maatschappelijke ondersteuning én de borging van de kwaliteit en continuïteit van de voorzieningen. In het geval de maatschappelijke ondersteuning door derden wordt verricht, verplicht de Wmo 2015 gemeenten daarnaast om regels te stellen ter borging van een goede verhouding tussen de vergoeding en de daarbij horende kwaliteitseisen (Art 2.6.4 en 2.6.6).

Vanaf het moment dat gemeenten verantwoordelijk zijn geworden voor het bieden van thuiszorg en ondersteuning is volgens het Rijk de vergoeding die gemeente en aanbieder overeenkomen gedaald (VNG, [handreiking AMvB](#)). Daarnaast uitten aanbieders hun zorgen aan het Rijk over de kwaliteit en continuïteit. Deze zorgen werden bevestigd door het rapport '[De bodem bereikt](#)' van Berenschot die een onwenselijke "race-to-the-bottom" effect constateert. Deze signalen hebben in 2015 geleid tot de [Code Verantwoordelijk Marktgedrag Thuisondersteuning](#) ("Code"). Deze Code had niet het beoogde effect: slechts 90 gemeenten onderschreven het. Het Rijk heeft daarom besloten om via een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) landelijke regels te stellen voor alle gemeenten om tot een reële vergoeding te komen.

De AMvB reële prijs Wmo 2015 is per juni 2017 van kracht gegaan. Het stelt nadere regels aan de verplichting voor gemeenten om bij het vaststellen van een reële prijs zich te baseren op de kostprijselementen zoals vastgelegd in Art 5.4. Bij uitvoering van de ondersteuning door derden verplicht de AMvB dat de vaststelling van een reële kostprijs is verankerd in de aanbestedingsprocedure.

Aanleiding onderzoek

Bestuurders van gemeenten en Rijk ontvangen signalen over de toepassing van een reële kostprijs voor Hulp bij het Huishouden (HbH) in de lerende praktijk. De sociale partners in de verpleging, verzorging en thuiszorg (ActiZ, Zorgthuisnl, CNV, FBZ, FNV en NU'91) stellen bijvoorbeeld dat veel gemeenten met tarieven werken die de gemaakte kosten niet dekken. Deze zomer lanceerden ze een online [prijzenradar](#) waarbij op landelijk niveau per gemeente inzichtelijk is gemaakt wat de status is van toepassing van de AMvB.

Ook maakten ActiZ, Zorgthuisnl, CNV, FNV, VNG, NDSD en het ministerie van VWS vorig jaar afspraken om een 'regiegroep monitoring' op te richten. Deze regiegroep begeleidt een zorgvuldige invoering van de AMvB reële prijs Wmo 2015 in het veld. Vanuit deze hoedanigheid is reeds beeldvorming opgehaald over de huidige stand van zaken omtrent de toepassing van de AMvB door gemeenten. Echter is meer duiding nodig van deze status: hoe is het proces en de communicatie verlopen, en hoe is de AMvB in de praktijk vastgesteld en toegepast?

Daarom is het onderzoek, waar dit rapport het eindresultaat van is, uitgevoerd met als hoofdvraag:

Welke inzichten doen we op en wat leren we van de toepassing van de AMvB reële prijs Wmo 2015 vanuit de lerende uitvoeringspraktijk?

1.2 Deelvragen, scope en leeswijzer

Deelvragen

De volgende deelvragen zijn geformuleerd om de hoofdvraag te beantwoorden:

1. Hoe verloopt het communicatieproces met de aanbieder?
2. Wat is de actuele stand van zaken per gemeente omtrent het in kaart brengen van de verplichte kostprijselementen en wordt het tarief hier ook op gebaseerd in de contractering?
3. Wat is de looptijd van het huidige contract en de hoogte van de tarieven (nu en straks) en in welke mate vertalen de gemeenten de nieuwe cao (4% verhoging) en de nieuwe loonschaal door in de tarieven?
4. Zijn er factoren die momenteel belemmerend zijn voor het effectief toepassen van de AMvB, hoe wordt hiermee omgegaan en welke afspraken zijn / worden gemaakt met de aanbieder over het toepassen van de AMvB ?
5. Hoe verloopt de vernieuwing op het huishoudelijke hulpaanbod (inkoop / productniveau / samenwerking etc.) vanuit de Wmo 2015 gemaakte afspraken: wat gaat goed en welke stappen zijn / worden ondernomen?

Scope

De volgende elementen vallen buiten de scope van dit onderzoek:

- De gevraagde nadruk op duiding van het proces betekent dat KPMG geen eigenstandig tarief onderzoek heeft gedaan. Wel wordt op een zuivere en eenduidige manier gekeken naar de gelijkwaardige perspectieven van aanbieders en gemeente.
- Het onderzoek betreft uitsluitend een procesanalyse op de toepassing van de AMvB door gemeente. KPMG voert geen audit uit of andere assurance gerelateerde werkzaamheden.

De initiële scope van het onderzoek betrof een steekproef van 15 gemeenten om uit te nodigen, met een minimum van tien interviews.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de aanpak van het onderzoek. Hierin komt onder andere terug hoe we de gemeenten hebben geselecteerd en welke vragen we hen hebben gesteld.

Hoofdstuk 3 beschrijft het AMvB proces van tien gemeenten, gestructureerd langs de volgende vier thema's:

- Start van toepassing AMvB
- Proces van toepassing AMvB
- Uitkomsten van toepassing AMvB
- Ondersteunende middelen

Hoofdstuk 4 beschrijft de belangrijkste inzichten en aandachtspunten opgedaan in dit onderzoek, met in hoofdstuk 5 een afsluitende paragraaf wat deze inzichten en aandachtspunten betekenen voor de praktijk.

Tot slot bevat bijlage A een voorbeeld van de uitnodiging aan de geselecteerde gemeenten, en bijlage B de geprotocolleerde vragenlijst, gebruikt als leidraad bij elk interview.



2. Aanpak

2.1 Fasen en methoden

Fase 1: Opstartfase

Deze fase startte met een bijeenkomst met de opdrachtgever om het onderzoeksplan, inclusief tijdslijnen, toe te lichten en de lijst met te selecteren gemeenten vast te stellen. Vervolgens stelde KPMG een uitnodiging op voor verzending aan gemeenten.

Selectie gemeenten

Op basis van de [prijzenradar](#) en informatie uit de regiegroep zijn uiteindelijk 15 gemeenten geselecteerd en afgestemd met de opdrachtgever voor deelname aan het onderzoek. De steekproef is geen random selectie, maar gericht op het schetsen van een zo compleet mogelijk beeld. Selectiecriteria waren:

- Een rode vlag op de [prijzenradar](#) (hogere loonschaal van 1 oktober 2018 niet toegepast). De actuele prijzenradar geeft enkel de gemeenten weer die AMvB-plichtig zijn
- De omvang van de gemeenten en spreiding door het land
- Twee geselecteerde gemeenten, zijn nog niet AMvB-plichtig (en staan daarom niet op de prijzenradar) maar passen de AMvB op vrijwillige basis toe en zijn daarmee relevant om te spreken
- Niet betrokken bij de al bestaande 'regiegroep monitoring'

Uiteindelijk heeft KPMG tien gemeenten gesproken, waarvan acht ook met een aanbieder. Vijf gemeenten vielen af vanwege praktische redenen: geen tijd om deel te nemen of geen contact met hen gekregen.

Uitnodiging onderzoek

Na selectie van de gemeenten is een uitnodiging, inclusief een begeleidende brief vanuit de VNG (zie bijlage A), door ons verstuurd aan contactpersonen bij de betreffende gemeenten.

De uitnodiging kwam uit naam van zowel KPMG als VNG. Gegeven de korte doorlooptijd en gevraagde flexibiliteit is geprobeerd met alle gemeenten een afspraak te maken inclusief aanwezigheid van een aanbieder, te organiseren door gemeente. Hier is actief op gestuurd door KPMG. Als de aanbieder niet aanwezig kon zijn bij het interview is ervoor gekozen het interview toch te laten plaatsvinden.

Fase 2: Uitvoeringsfase

De interviews vonden gestructureerd plaats aan de hand van een vooraf opgestelde vragenlijst (zie bijlage B) met als hoofdthema's:

- Proces (inclusief communicatie)
- Vaststelling en toepassing van de AMvB in de praktijk
- Verkenning vernieuwing aanbod HbH

Deze vragenlijst werd ter voorbereiding naar de desbetreffende personen gemaïld.

De belangrijkste hoofdpunten per gesprek, die staan beschreven in hoofdstuk 3, zijn teruggekoppeld ter validatie aan zowel gemeenten als aanbieders aanwezig bij het interview. Aanbieders ontvingen enkel de hoofdpunten vanaf het moment van aanschrijven. Informatie is volledig geanonimiseerd verwerkt in deze rapportage.

Op basis van deze hoofdpunten konden inzichten en aandachtspunten worden opgesteld (rode draad) die staan beschreven in hoofdstuk 4.



3. Proces van toepassing AMvB bij tien gemeenten

3.1 Inzicht in het AMvB proces per gemeente

Leeswijzer

Dit hoofdstuk bevat voor elk van de tien geïncludeerde gemeenten een weergave van het gehele doorlopen proces (zie figuur onderaan deze pagina voor de belangrijkste gebeurtenissen op landelijk niveau in het proces) om een reële kostprijs voor HbH vast te stellen conform AMvB vereisten. De hoofdpunten uit de interviews zijn onderverdeeld in drie fasen: in aanloop naar (start proces), gedurende (proces), en ná vaststelling (uitkomsten) van een reële kostprijs.

Deze rapportage is uitsluitend gebaseerd op ervaringen en indrukken van gemeente en/ of aanbieder en is geen waardeoordeel van KPMG. Interviewresultaten zijn verder niet gecontroleerd op juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid. De ervaringen en indrukken beschreven in deze rapportage kunnen op het moment van uitbrengen anders zijn dan ten tijde van het onderzoek.

Start van toepassing AMvB

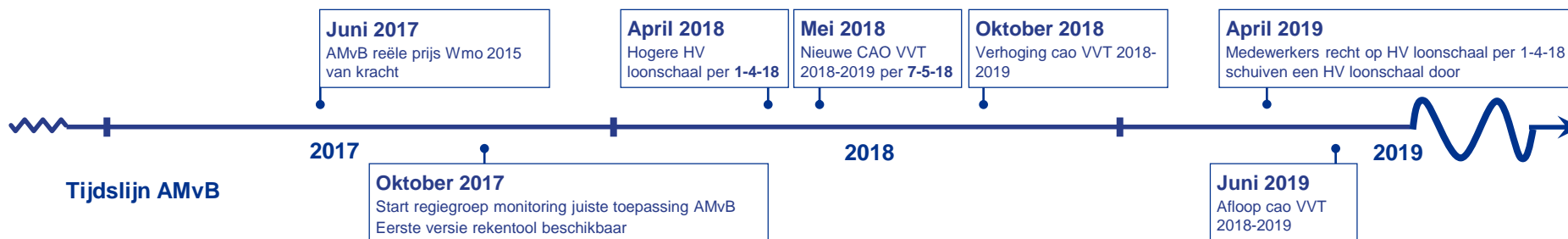
In deze fase wordt de context beschreven waarin gemeente met aanbieder(s) werkzaam is en hoofdpunten die betrekking hebben op de periode rondom het van kracht worden van de AMvB.

Proces van toepassing AMvB

In deze fase zijn de inzichten opgenomen die gedurende de inhoudelijke vaststelling van het tarief naar voren kwamen. Deze fase geeft vooral inzicht in welk ondersteunend hulpmiddel is gebruikt voor vaststelling, welke kostprijselementen tot onduidelijkheid of discussie leidden en wat de afwegingen zijn geweest voor de uiteindelijk gekozen werkwijze.

Uitkomsten van toepassing AMvB

In deze fase zijn de inzichten opgenomen die volgden na vaststelling en communicatie van de reële kostprijs. Zijn aanbieders wel of niet akkoord gegaan en waarom? Hoe hebben gemeenten en aanbieders dit ervaren en wat zou anders kunnen?



3.2 AMvB proces per gemeente

Gemeente 1

Start van toepassing AMvB

- Gemeente heeft in juli 2017 (na van kracht gaan AMvB) aanbieders een eigen vastgesteld tarief aangeboden, inclusief indexatie. Een derde van de aanbieders ging niet akkoord en vroeg om een aanbod op basis van de rekentool van Zorgthuisnl en ActiZ
- Een extern adviesbureau heeft vanaf dat moment in opdracht van de gemeente het proces om tot een reële prijs te komen begeleid voor wat betreft de coördinatie, informatievoorziening en communicatie
- Het externe adviesbureau ondervond hinder van de lange doorlooptijd over definitieve besluitvorming omtrent de cao-wijziging per 1 april 2018

Proces van toepassing AMvB

- Aanbieders werden gevraagd om de rekentool in te vullen op basis van hun gegevens
- Op basis van de aangeleverde data is door de gemeente een voorstel gedaan per aanbieder (dus een gedifferentieerd tarief) voor HbH
- Nadat landelijke besluitvorming omtrent indexeren per 1 april 2018 (hogere loonschaal) definitief was heeft het externe adviesbureau het definitieve tarief vastgesteld
- De gemeente paste indexatie toe voor zowel de nieuwe cao per april 2018, als de cao verhoging per oktober 2018. De uitgangspunten en onderbouwing werden vastgelegd in memo's en schriftelijk gecommuniceerd richting de aanbieders. Aanbieders konden hier vervolgens op reageren
- Aanbieder is tevreden over hoe het proces vanuit het externe adviesbureau en gemeente is gecoördineerd en gecommuniceerd; Daarnaast is de relatie met de gemeente goed: alles is bespreekbaar

Uitkomsten van toepassing AMvB

- De helft van de aanbieders was direct akkoord met het tarief; De andere helft had nog enkele inhoudelijke vragen, met name over waarom in het tarief geen opslag voor tredestijgingen in de komende jaren was opgenomen
- Eén aanbieder is na een gesprek met de gemeente alsnog akkoord gegaan; De overige aanbieders zijn nog steeds niet akkoord, waarna de dialoog stopte
- De 'ontevreden' aanbieders stapten naar de landelijke Regiegroep monitoring om dit punt aan te kaarten
- Gemeente geeft aan dat de relatie nog steeds goed is: ze zijn het alleen niet met elkaar eens over enkele inhoudelijke standpunten

3.2 AMvB proces per gemeente

Gemeente 2

Start van toepassing AMvB

- De gemeente is samen met een aantal andere gemeenten onderdeel van een samenwerkingsovereenkomst, waarbij gebruik wordt gemaakt van een gezamenlijk inkoopcontract
- De gemeente heeft een Open House contract en resultaatfinanciering
- Ondanks dat de gemeente op dit moment niet AMvB plichtig is, heeft de gemeente er wel voor gekozen het tarief te verhogen. Zij hebben de hogere loonschaal per april 2018 doorgevoerd vanwege de ervaren noodzaak om een reële kostprijs vast te stellen en de nadrukkelijke wens vanuit de andere gemeenten

Proces van toepassing AMvB

- De gemeente heeft meer dan tien aanbieders schriftelijk verzocht een onderbouwde kostprijs aan te leveren op basis van het Zorgthuisnl excel model (rekentool)
- Op basis van de aangeleverde data heeft de gemeente een uniform tarief vastgesteld en gecommuniceerd richting de aanbieders. Daarbij is de mogelijkheid gegeven om deze met de gemeente te bespreken
- De gemeente heeft op juiste wijze het tarief geïndexeerd en per oktober 2018 ca. 5% verhoging toegepast. Daarnaast verhoogt de gemeente in januari 2019 opnieuw het tarief met de hogere HV-loonschaal
- De gemeente heeft naast enkele vragen over % ziekteverzuim, met name de dialoog gevoerd met de aanbieders over verwachte kostprijsverhogingen per 2019 die nu nog onbekend zijn
- De gemeente maakte een mondelinge afspraak dat gedurende 2019 de ontwikkelingen gevolgd worden om op basis daarvan het tarief voor 2020 vast te stellen
- Contractmanager geeft aan dat de dialoog vooral financieel gedreven is, waarbij veel focus wordt gelegd op de individuele kostprijs-elementen en minder tijd is voor hoofdthema's als doelmatigheid en kwaliteit

Uitkomsten van toepassing AMvB

- Van de ca. 15 aanbieders is 95% direct akkoord gegaan. Eén aanbieder niet omdat de gemeente onvoldoende rekening houdt met kostprijsverhogingen in 2019
- De gemeente bood een tweejarig contract aan, maar aanbieders gaven aan dat er dan beperkte ruimte is om de verwachte kostprijsverhogingen in 2019 te bespreken
- Gemeente ervaart dat de dialoog met aanbieders over het algemeen constructief van aard is. Dit komt met name door de korte communicatielijnen en goede relatie, waardoor mondelinge afspraken met aanbieder mogelijk zijn. Aanbieders herkennen dit ook
- Aanbieder en gemeente waren het er over eens dat de situatie onhoudbaar wordt als er niet meer budget wordt verstrekt gezien het aankomende abonnementstarief en blijvende cao-stijgingen

3.2 AMvB proces per gemeente

Gemeente 3

Start van toepassing AMvB

- De gemeente werkt met een aantal andere gemeenten samen conform een raamovereenkomst op basis van een Open House constructie
- Na van kracht gaan van de AMvB is de gemeente proactief aan het werk gegaan: eind 2017 voerde ze een kostprijs uitvraag uit bij ca. vijf aanbieders en begin 2018 werd een rondetafelgesprek georganiseerd om de impact van de AMvB met aanbieders te doorleven

Proces van toepassing AMvB

- Op basis van ontvangen data, wat volgens de gemeente van redelijk niveau was, is een gemiddeld uniform tarief voor HbH vastgesteld en gecommuniceerd, inclusief een uitnodiging aan aanbieders om de kostprijs-elementen te bespreken. De drie grootste aanbieders hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt
- De cao-wijziging per april 2018 en cao-verhoging per oktober 2018 zijn in het tarief verdisconteerd
- Gemeente geeft aan dat de discussie vooral ging over % ziekteverzuim, en minder over % overheadkosten. Per kostprijs-element werd als uitgangspunt het gemiddelde over alle aanbieders genomen
- Wel bestaat er volgens de gemeente nog onduidelijkheid over indexatie, met name in hoeverre de rekentool voorziet in tredestijgingen van medewerkers naar hogere CAO schalen
- Ook is er onduidelijkheid over hoe om te gaan met aankomende stijgingen van loonkosten. Moet hier bij het vaststellen van het tarief dan al rekening mee worden gehouden?
- Als laatste merkt gemeente op dat uitgangspunten tussen gemeenten verschillen. Welk uitgangspunt is dan het beste om een reëel tarief vast te stellen? Hierover is ook onduidelijkheid

Uitkomsten van toepassing AMvB

- De helft van de aanbieders waren direct akkoord en de andere helft is met de gemeente in gesprek gegaan. Vragen gingen met name over de vastgestelde functiemix
- Uiteindelijk is deze functiemix verdeling aangepast na diverse gesprekken met de aanbieders, waarna iedereen akkoord was
- Ondanks dit goede resultaat ontbreekt volgens de gemeente de juiste dialoog met de aanbieders. Zo wordt bijvoorbeeld niet gesproken over de kwaliteit van dienstverlening: krijgen de cliënten die HbH ontvangen wel de beste ondersteuning tegen de beste kwaliteit? Het gesprek gaat vooral over de details van de kostprijsberekening
- De gemeente experimenteert met een vorm van resultaatsturing en heeft de wens om hierop aan te besteden
- Om de administratieve lasten te verminderen oppert de gemeente om een vast landelijk tarief in te stellen voor een eenvoudige voorziening als HbH

3.2 AMvB proces per gemeente

Gemeente 4

Start van toepassing AMvB

- Op dit moment hanteert de gemeente de uitvoeringsvariant P*Q; ze gaan over op arrangementen om zodoende de administratieve lastendruk te verminderen
- Na van kracht gaan AMvB heeft de gemeente een kostprijsonderzoek laten uitvoeren door een externe partij. Ze erkende dat het tarief vrij laag was in vergelijking met die van andere gemeenten

Proces van toepassing AMvB

- Op basis van de onderzoeksresultaten (inclusief data uitvraag bij aanbieders) is een nieuw tarief vastgesteld (inclusief cao-wijziging en –verhoging in 2018) en per brief, zonder onderbouwing, richting aanbieders gecommuniceerd. Vanuit aanbieders kwam in beperkte mate reactie. Dit tarief ligt ter goedkeuring bij het College
- De gemeente heeft de onderzoeksresultaten getoetst aan de hand van het Zorgthuisnl rekenmodel en heeft Code Verantwoord Marktgedrag gehanteerd voor opslag opleidingskosten en ziekteverzuim
- Gemeente vond het onduidelijk of met terugwerkende kracht tarieven aangepast moeten worden; de toelichting in het rekenmodel geeft geen handvatten hoe hier mee om te gaan
- Aanbieder ervaart doorgaans een goede verstandhouding met gemeente maar gaf aan dat de communicatie richting hen over tariefwijzigingen en het ambtelijke proces beter kan. De gemeente herkent dit en besloot gedurende het interview dit beter te gaan organiseren

Uitkomsten van toepassing AMvB

- Van de ca. tien aanbieders ging maar één aanbieder niet akkoord met het vastgestelde tarief omdat onvoldoende werd rekening gehouden met voorziene kostenstijgingen per 2019
- Dezelfde aanbieder vroeg hoe de gemeente rekening gaat houden met kostenstijgingen in de toekomst, zoals een zwaardere functiemix en cao veranderingen. Op basis hiervan heeft de gemeente een herzieningsmogelijkheid van het tarief opgenomen in het contract vanaf 2020
- Gemeente gaf aan dat de koepelorganisaties aankomende veranderingen vroeg signaleren (bijv. aankondiging AMvB), maar vaak (te) laat is met besluitvorming waardoor het proces al gehaast wordt ervaren
- Gemeente heeft door de bezuinigingen het gevoel achter de feiten aan te lopen

3.2 AMvB proces per gemeente

Gemeente 5

Start van toepassing AMvB

- Gemeente werkt samen met enkele andere gemeenten op het gebied van zorginkoop en biedt arrangementen aan waar een normenkader aan ten grondslag ligt
- Gedurende contractverlenging per juli 2017 communiceerde de gemeente richting aanbieders het tarief. Twee aanbieders gaven een onderbouwing waarom het tarief te laag was. Op basis van deze onderbouwing heeft de gemeente een extra opslag toegekend
- De communicatie met de aanbieders verloopt volgens gemeente goed, met name omdat de gemeente klein is en de communicatielijnen kort zijn
- Vanaf het moment dat via de VNG nieuwsbrieven bekend werd gemaakt dat de nieuwe cao van kracht ging (1 april 2018) heeft de grootste gemeente in het samenwerkingsverband, samen met de grootste aanbieder het Zorgthuis.nl rekenmodel ingevuld

Proces van toepassing AMvB

- Op basis van de data van de grootste aanbieder is het tarief vastgesteld. Het resultaat is zonder onderbouwing (want het is bedrijfsgevoelige informatie) per brief gecommuniceerd richting de overige aanbieders
- Het was voor de geïnterviewde onduidelijk of de cao stijging per 1 oktober 2018 in het tarief is verwerkt. Aanbieders hebben echter geen tegengeluid gegeven. Gemeente kreeg enkel een paar specifieke vragen over opslag reiskosten en aankomende cao-wijzigingen
- Gemeente gaf aan het ingewikkeld te vinden hoe het rekenmodel in te vullen
- Binnenkort worden alle aanbieders uitgenodigd voor een bijeenkomst om te bespreken of er een X-percentages bovenop het huidige tarief moet komen. Het model wordt niet opnieuw ingevuld

Uitkomsten van toepassing AMvB

- In 2019 wil de gemeente overstappen naar een Open House constructie. Gemeente anticipeert hierdoor een toestroom van meer (kleinere) aanbieders. Door meer (kwaliteit)controles en gespreksmomenten te organiseren hoopt de gemeente dat het minder attractief wordt voor aanbieders met weinig cliënten
- Vanaf het inwerking treden van de cao-wijziging (1 april 2018) is volgens gemeenten vanuit landelijke partijen te langzaam en te weinig informatie verstrekt over hoe zij hiermee moeten omgaan. Dit kan anders bij aankomende wijzigingen, zoals het abonnementstarief
- De gemeente heeft geen budgettekort. Bij een andere gemeente in het samenwerkingsverband wordt per 2019 wel een tekort verwacht als gevolg van de invoering van het abonnementstarief

3.2 AMvB proces per gemeente

Gemeente 6

Start van toepassing AMvB

- Gemeente heeft vanaf bekendmaking van de AMvB, zorgvuldig de tijd genomen om de impact vast te stellen, rekening houdend met ontwikkelingen in het accres en toekomstige vergoedingen
- Dit betreft bijvoorbeeld de financiële doorvertalingen van maatregelen op Veilig Thuis, Loonschaal HbH en het abonnementstarief Wmo (maartcirculaire-gemeentefonds-2018) en de koppeling van de algemene uitkering aan het totale netto uitgavenkader van het Rijk, welke voor het Sociaal Domein grotendeels per 2020 zal ingaan (overheveling naar algemene uitkering)
- Discussie over cao indexatie speelde toen al. In de overeenkomst is een bepaling opgenomen dat bij voortschrijdend inzicht opnieuw overleg zou volgen met aanbieder. Dat is eind april/begin mei 2018 gebeurd
- Gemeente heeft een extern adviseur ingeschakeld voor een kostprijsonderzoek resulterend in drie scenario's, waarbij één scenario op prijs is voorgelegd aan aanbieders (niet op volume wegens keuzevrijheid burgers)
- In het kader van het behoud van een administratief houdbaar systeem heeft gemeente met aanbieders gesprekken gevoerd over hoe om te gaan met nieuwe cao-afspraken

Proces van toepassing AMvB

- Op basis van het Zorgthuisnl rekenmodel hebben aanbieders kostprijzen doorgegeven. Ca. tien aanbieders hebben een tariefvoorstel gekregen op basis van een Adviesrapport en het model. Hierin is zowel de cao-wijziging en –verhoging in 2018 verdisconteerd
- Gemeente gaf aan dat het rekenmodel complex is en niet alle zaken afdekt: op regioniveau bestaat geen onderscheid meer in het oude HH1, HH2 en HH3 en op productniveau worden combinaties gemaakt met begeleiding
- Ook ontstaan snel problemen in de beoordeling van aangeleverde kostprijzen: feitelijke opgave van cijfers zijn niet getoetst aan de praktijk (inzet bij gemeente danwel aansluiting 'boeken' instelling)
- Discussies over kostprijs-elementen zijn lastig. Het leidt vaak tot een ongewenste financieel gedreven focus in het gesprek waarbij een reële prijs op onderdelen arbitrair blijft. Er bestaat een risico dat gemeenten uiteenlopende standpunten innemen bij het vaststellen van een reële tarief
- Aanbieder benadrukte het belang van het blijven voeren van de dialoog. Sommige gemeenten doen een eenzijdig voorstel waarna de dialoog stopt

Uitkomsten van toepassing AMvB

- Aanbieder gaf hierbij aan dat de situatie tussen aanbieders sterk kan verschillen (uiteenlopende personeelsbestanden vanuit historische ontwikkelingen)
- Van de ca. tien aanbieders was de helft direct akkoord met het voorgestelde tarief. De andere helft ging na enkele vragen ook akkoord
- Gemeente stelde dat het rekenmodel beter en duidelijker kan
- De urgentie bij gemeenten en landelijke partijen en het zicht op de werkelijke kostprijsstijgingen in de komende jaren is volgens aanbieder zeer beperkt. Aanbieder voorziet kostenstijgingen van tientallen procenten
- De prijzenradar biedt in die zin op dit moment ook geen correcte weergave van de werkelijke situatie: meerdere gemeenten die samen inkopen met gelijke tarieven en gelijke contracten per aanbieder kunnen verschillend kleuren op de prijzenradar. Daarnaast waren veel gemeenten nog bezig met de contractonderhandelingen
- Gemeente legt nu al geld toe op het totaal. Dit neemt naar inschatting alleen maar toe vanuit de mogelijke volumestijging als gevolg van invoeren van het abonnementstarief. Zij gaven aan dat hier kritisch naar gekeken moet worden

3.2 AMvB proces per gemeente

Gemeente 7

Start van toepassing AMvB

- Gemeente heeft in het voorjaar van 2017 op vrijwillige basis een reële tariefstelling bepaald (nog voor de AMvB) als input voor de contractafsluiting per januari 2018 waarbij o.b.v. schriftelijke marktconsultatie meer dan 50 aanbieders zijn gevraagd een kostprijs aan te leveren conform een door de gemeente ontwikkeld rekenmodel
- Slechts 10% van de aanbieders leverde data aan (wel de aanbieders die 50% van de cliënten ondersteunen)
- Gemeente werkt met “Zeeuws model”; inschrijver die voldoet aan eisen en akkoord is met tarieven wordt gecontracteerd
- Gemeente ondervond al snel uitdagingen in de dialoog met aanbieders: het door gemeente vastgestelde tarief was volgens aanbieders te laag en hield onvoldoende rekening met kostenstijgingen in 2018; Aanbieders uitten hun ontevredenheid bij de wethouder
- Gemeente weerlegde dit: er was immers in het contract opgenomen (als voetnoot) dat voorziene en onvoorziene kosten in 2018 meegenomen kunnen worden in het tarief
- In 2018 kwam het Zorgthuisnl rekenmodel beschikbaar. Op basis van dit model kwam de gemeente uit op hogere tarieven dan verwacht; Wegens gebrek aan kennis en het gemis aan handvatten is een externe partij ingeschakeld ter ondersteuning

Proces van toepassing AMvB

- Gemeente heeft aangegeven dat het rekenmodel op punten niet volledig toereikend is. Zo is het model ingericht op enkel HbH terwijl er vanuit HbH ook productcombinaties voorkomen met o.a. individuele begeleiding. Daarnaast is onduidelijk hoe met terugwerkende kracht te indexeren
- Gemeente besloot om niet met terugwerkende kracht de hogere loonschaal per april 2018 aan te passen in het tarief, tot grote ontevredenheid van aanbieder
- Aanbieder gaf aan dat de communicatie met gemeente wisselend is verlopen. De ontevredenheid kwam met name voort uit het feit dat het tarief was vastgesteld door de gemeente (o.b.v. aangeleverde data), zonder de ruimte te geven aan aanbieders hierop te reageren
- Aanbieder gaf wel aan een gezonde verstandhouding met gemeente te hebben. Het belang van het blijven voeren van de dialoog werd benadrukt. Gemeente erkende dit waarna aanvullende afspraken werden gemaakt over vervolgstappen

Uitkomsten van toepassing AMvB

- Per 1 januari 2018 is het nieuwe tarief ingegaan, waarbij niet met terugwerkende kracht wordt geïndexeerd. Wel is in de overeenkomst een clause opgenomen dat tarieven in 2019 worden aangepast o.b.v. een nader te bepalen verhouding tussen de kostenstijging van de nieuwe cao en de consumentenprijsindex (CPI)
- Gemeente vraagt om meer duidelijkheid hoe om te gaan met dure functiemixen bij aanbieders en hoe om te gaan met indexeren
- Gemeente gaf aan dat een reëel tarief hand in hand zou moeten gaan met een reële budgetverstrekking vanuit het Rijk. Dat is nu niet het geval. Gemeente heeft budgettekorten en verwacht dat dit toeneemt als het abonnementstarief ingaat

3.2 AMvB proces per gemeente

Gemeente 8

Start van toepassing AMvB

- Gemeente maakt onderdeel uit van een samenwerkingsverband met andere gemeenten
- Enkele weken voorafgaand aan het van kracht gaan van de AMvB heeft gemeente afscheid genomen van de externe partij die HbH voor gemeente inkocht. Dit leidde tot een te korte doorlooptijd om een tarief conform AMvB vereisten vast te stellen. De gemeente heeft daarom bestaande contracten met driekwart jaar verlengd in de vorm van een convenant (van 1 april 2018 tot 1 januari 2019)
- Gemeente heeft bewust geen gebruik gemaakt van het Zorgthuis.nl rekenmodel omdat dit gefocust is op HbH. Gemeente heeft besloten een eigen model te maken, gebaseerd op de verplichte kostprijs-elementen, met daarin alle cao's verwerkt, niet enkel gericht op HbH
- Dit model is samen met de grootste aanbieder doorgenomen en op enkele plekken aangepast (o.a. reiskosten en ondergrens eindejaarsuitkering en vakantiegeld)
- Gemeente gaf aan korte communicatielijnen te hebben met de (directeuren van) aanbieders.

Proces van toepassing AMvB

- Gemeente heeft voor het vaststellen van het tarief per 1 januari 2019 per mail loonkosten uitgevraagd bij aanbieders. Ca. tien aanbieders hadden hierop gereageerd
- Gemeente heeft geprobeerd rekening te houden met de nog onbekende kostenstijgingen in 2019 door een opslag in het tarief te verdisconteren o.b.v. aannames
- Het vastgestelde tarief staat in principe vast voor een jaar, maar kan wel tussentijds gewijzigd worden indien een afwijking van 5% optreedt binnen één van de kostprijs-elementen. In oktober 2018 is daarom ook het tarief opgehoogd vanwege de cao-stijging
- Het vastgestelde tarief is per kostprijs-element onderbouwd in de vorm van een bijlage bij de aanbesteding. Deze is publiek toegankelijk
- Aanbieder heeft zich bewust op de zijlijn gehouden bij de discussies rondom het vaststellen van het tarief, omdat zij met een lager tarief uitkomen

Uitkomsten van toepassing AMvB

- Eén aanbieder is nog niet akkoord met het tarief omdat het voorgestelde tarief onvoldoende dekkend zou zijn
- De gemeente gaf aan dat als een nieuwe maatregel van kracht gaat, zoals de AMvB, daar ook een reëel budget tegenover moet staan
- Aanbieder heeft bij andere gemeenten een aantal signalen opgevangen die hij wil delen:
 - De 'zuinigste' partij in het samenwerkingsverband blijkt vaak leidend, waardoor een race-to-the-bottom effect kan ontstaan
 - Komt geregeld voor dat aanbieder het niet eens is met de berekening gemaakt door de gemeente o.b.v. informatie vanuit de uitvraag
 - Er is geregeld discussie over welke kostprijs-elementen wel of niet meegenomen moeten worden
- Gemeente heeft opgevangen dat er bij dezelfde aanbieder verschillende vergoedingen worden gegeven aan hun medewerkers, afhankelijk van in welke gemeente de cliënt woont en welk tarief daar is afgesproken

3.2 AMvB proces per gemeente

Gemeente 9

Start van toepassing AMvB

- Gemeente is op dit moment nog niet AMvB-plichtig. Echter n.a.v. diverse juridische uitspraken is besloten tot een nieuw contract op basis van een Open House constructie, inclusief een nieuw normenkader én de daaruit voortvloeiende AMvB plicht per 1 januari 2019
- Normenkader ontwikkeling en de AMvB vonden parallel plaats, timing werd door gemeente als onprettig ervaren. Beleid (normenkader) en inkoop (AMvB) werden vaak verrast
- Gemeente neemt een proactieve signalerende houding aan: gemeente heeft een bijeenkomst georganiseerd met aanbieders over de toepassing van de AMvB en communiceert tijdig over verwachtingen omtrent inhoud oplevering
- Gemeente heeft lering getrokken uit de bijeenkomst, namelijk dat heldere communicatie over verwachtingen omtrent het te hanteren model en daarbij richting geven welke aannames aanbieders dienen te gebruiken, randvoorwaardelijk is voor een constructieve dialoog

Proces van toepassing AMvB

- Gemeente hanteert het Zorgthuisnl excel model voor vaststelling van het tarief: een handig instrument, maar gemeente en aanbieder stuiten op meerdere onduidelijkheden in het model
 - Werknemers die geen CAO loon krijgen (stagiaires) kunnen niet in de functiemix worden opgenomen
 - Er zijn meerdere versies van het model in omloop: een model inclusief en exclusief geïndexeerde kostprijs (4% verhoging conform hogere HV schaal)
 - Aanbieders leveren niet altijd goed aan, deels vanuit kennisgebrek of onduidelijkheid in het model. Gemeente gaf ook aan dat aanbieders soms te hoge opslagen invullen: bijvoorbeeld % ziekteverzuim (het [Vernet](#) gemiddelde van 6,67%, terwijl men 4,5% realiseert)
 - Discussies over de niet aan cao gebonden elementen zoals % ziekteverzuim kunnen voortkomen uit onduidelijkheid, maar behelst volgens gemeente ook een perverse prikkel: aanbieders kunnen cijfers invullen die voor hen beter uitkomen welke niet door gemeente zijn getoetst
- Gemeente heeft alle aanbieders telefonisch benaderd met het tarief en de voorwaarden en gevraagd of zij nog een gesprek wensten
- Bijna de helft van de aanbieders is op gesprek geweest

Uitkomsten van toepassing AMvB

- Onduidelijkheid en ruimte voor interpretatie in het model, met name bij vaststellen van functiemix en onduidelijkheid bij indexeren, leidt in gevallen tot een lastige dialoog
- Gemeente wijt dit aan de onervarenheid omdat de AMvB nieuw is en erkent zelf ook hiervan geleerd te hebben
- De te hanteren werkwijze en wederzijdse verwachtingen zal bij de volgende keer dat de AMvB wordt vastgesteld scherper zijn. Dit is ook erkend door aanbieder
- Gemeente wordt geconfronteerd met budgetbeperkingen en geeft aan hierdoor heel strak in de onderhandelingen met aanbieder aan tafel te zitten
- Gemeente gaf aan dat de Prijzenradar “framing” betreft waar aanbieders beter uitkomen dan gemeenten. Dit overzicht zou moeten worden herijkt of andere zaken inzichtelijk moeten maken, zoals waar de dialoog wel of niet wordt gevoerd
- Werkwijze in andere gemeenten beïnvloedt de onderhandelingen (risico op hanteren laagste tarief uit regio)
- Gemeente gaf aan dat de AMvB gaat over prijsvorming. Aanbieders zijn momenteel nog niet zover om op prijs te differentiëren, waardoor de AMvB niet uit de verf komt

3.2 AMvB proces per gemeente

Gemeente 10

Start van toepassing AMvB

- Gemeente past sinds 2015 resultaatgericht werken toe
- In 2017 heeft de gemeente, samen met de aanbieders, een bouwstenen-methodiek ontwikkeld (vorm van resultaatfinanciering, ingegaan op 1 juli 2018). Hierbij is niet het Zorgthuisnl model gebruikt, maar wel de gedachtegang
- De invoering van de bouwstenen-methodiek heeft geleid tot een herziening van de overeenkomst met aanbieders. Gemeente benadrukt in dit kader het resultaat vanuit een constructieve dialoog
- De gemeente heeft individuele gesprekken gevoerd met aanbieders, resulterend in een gedifferentieerd tarief per aanbieder op basis van de verschillen tussen aanbieders (vb. verschillende personeelsbestanden). Dit heeft geen frictie opgeleverd
- Na vaststelling van de AMvB heeft gemeente een individuele uitvraag gedaan bij alle aanbieders op basis van het Zorgthuisnl model. Op basis van retour ontvangen aanleveringen heeft gemeente een nieuw tarief vastgesteld, inclusief de wijzigingen per 1 april 2018 en 1 oktober 2018
- Sommige aanbieders zijn direct akkoord gegaan, andere niet (met name vanwege dure functiemix, al dan niet uit eerdere overnames, ziekteverzuim en reiskosten).

Proces van toepassing AMvB

- De rekentool heeft heel erg geholpen in het gesprek tussen gemeente en aanbieder
- De doorlooptijd tussen bekendmaking en start AMvB was kort waardoor gemeenten hier geen rekening mee konden houden
- Aanbieders blijken volgens gemeente niet altijd voldoende kundig t.a.v. het op juiste wijze invullen van het model (welke cijfers in te vullen en waar dit vandaan te halen). Ook vullen sommige aanbieders de tool zodanig in om uit te komen op een wenselijk tarief. Dit levert een uitdaging op voor gemeente bij beoordeling van aangeleverde data
- Er wordt in de dialoog geen ruimte gegeven aan aanbieders voor innovatie (middels het risico- en resultaatelment in de rekentool). Gemeente noemt Berenschot als partij die hiervoor duidelijke benchmarkgegevens heeft
- De discussie gaat vaak over geld en juridische borging i.p.v. inhoud (wat de aanbieder ook begrijpt i.v.m. beperkt gemeentelijk budget). Aanbieder komt in de praktijk niet toe aan innovatie
- De rekentool moet indien er wijzigingen optreden (bv. abonnementstarief en cao-wijziging in 2019) snel aangepast worden. Het model proactief actualiseren, rekening houdend met aankomende ontwikkelingen, is van groot belang

Uitkomsten van toepassing AMvB

- Voorstel ligt nu bij het College om met terugwerkende kracht nieuwe tarieven te hanteren (tussen 1 april 2018 en 1 juli 2019), waarin de loonkosten wijzigingen van 2018 zijn meegenomen. Verwachting is dat het College begin november een beslissing neemt
- Begin 2019 wil de gemeente weer met de aanbieders in gesprek, als de cao-effecten per 1 juli 2019 bekend worden
- De aanbieder gaf aan dat dit de enige gemeente is die volgend jaar weer het gesprek aangaat met de aanbieders vanwege de aankomende wijzigingen in 2019 (abonnementstarief per 1 januari en nieuwe cao per 1 juli)
- De gemeente heeft aanbieder op heldere wijze geïnformeerd over de onderbouwing van het vastgestelde tarief
- Er zijn reeds vele issues geïdentificeerd waar aanbieders / gemeente op stuiten bij de vaststelling van een reëel tarief. Deze zijn aangekaart bij de Regiegroep. De Regiegroep dient volgens gemeente een proactieve rol aan te nemen, maar aanbieder stelt hier weinig van te horen
- Communicatie, vanuit o.a. de VNG, kan breder, sneller en duidelijker



4. Belangrijkste inzichten en aandachtspunten

4.1 Start van toepassing AMvB

In dit hoofdstuk beschrijven we inzichten opgedaan bij de bezochte gemeenten, en aandachtspunten voor de verdere toepassing van de AMvB (op basis van deze inzichten). De inzichten en aandachtspunten zijn onderverdeeld in dezelfde fasen als in het vorige hoofdstuk: Start van toepassing AMvB (paragraaf 4.1), Proces van toepassing AMvB (paragraaf 4.2), en Uitkomsten van toepassing AMvB (paragraaf 4.3). Paragraaf 4.4 gaat verder in op de ondersteunende middelen die een rol spelen in alle fasen. De inzichten en aandachtspunten zijn gebaseerd op de interviews met gemeenten en aanbieders en is geen waardeoordeel van KPMG.

Inzichten: Over het algemeen hebben gemeenten toepassing van de AMvB proactief opgepakt: op dit moment geeft de prijzenradar een vertekend beeld

Gemeenten zijn doorgaans proactief gestart met het toepassen van de AMvB. Gemeenten snappen de urgentie en het belang om een reëel kostendekkend tarief te betalen aan aanbieders. De AMvB gaf hier mooi richting en duiding aan. De mate van proactiviteit verschilt tussen gemeenten. Zo komt het voor dat een gemeente na van kracht gaan AMvB zelf al een rekenmodel heeft ontwikkeld en het gesprek is aangegaan met de aanbieder, terwijl een andere gemeente pas in actie kwam na bekendmaking van de daadwerkelijke effecten van de cao-wijziging in 2019. De koepelorganisaties van aanbieders publiceerden deze zomer (2018) de [prijzenradar](#) om een signaal van urgentie af te geven aan gemeenten. Gemeenten moeten snel overgaan tot tariefverhogingen op basis van de nieuwe cao (1 april 2018) en nieuwe loonschaal (1 oktober 2018), indien dit nog niet is gedaan. Hoewel het een krachtig signaal was, zijn er volgens de gemeenten op dit moment grote kanttekeningen bij de prijzenradar te plaatsen:

— Het geeft een te negatief beeld, omdat bijna alle gemeenten op het moment van onderzoek het tarief hebben verhoogd. Gemeenten erkennen lerende te zijn, maar geven aan grote stappen te hebben gemaakt. Dit geldt ook voor een groot deel van de aanbieders.

- Het oordeel of een tarief kostendekkend is, baseert de prijzenradar soms op input van één aanbieder en soms op input van meer dan vijf aanbieders. Dit geeft geen consistent en voor sommige gemeenten een vertekend beeld.
- In sommige gevallen zijn weergaven in de prijzenradar niet correct. Ter illustratie: meerdere gemeenten die samen inkopen met gelijke tarieven en gelijke contracten per aanbieder scoren verschillend.

Bij de start van de toepassing van de AMvB zijn gemeenten en aanbieders wel tegen complicerende factoren aangelopen:

- De tijd tussen aankondiging AMvB en het daadwerkelijke besluit ervaren gemeenten als relatief lang. Hierdoor voelden zij zich gehaast om het proces snel te starten en in te gaan, met gevolgen voor het proces (bijv. betrekken van aanbieders).
- Onduidelijkheid bij gemeenten en aanbieders over wanneer een vastgesteld tarief realistisch is heeft ook niet bijgedragen aan een snelle en vlotte start (maar ook het proces daarna) van toepassing van de AMvB.

Aandachtspunten: Gemeenten kunnen proactiever ondersteund worden rondom aankomende wijzigingen

Twee punten vragen tijdens de start van toepassing van de AMvB om aandacht van zowel gemeenten, aanbieders, als landelijke partijen:

1. Als bij elke cao-wijziging het tarief opnieuw moet worden vastgesteld, in samenspraak met aanbieders, heeft dit grote gevolgen voor de administratieve lasten van beide partijen. Hier moet meer aandacht voor zijn bij de landelijke partijen: hoe kan dit slim georganiseerd worden?
2. Het proces zou vergemakkelijkt worden als er een meer proactieve, signalerende rol, en snellere en duidelijke communicatie is vanuit Rijk en koepelorganisaties. Bijvoorbeeld om oplossingen voor knelpunten maar ook de effecten van aankomende cao-wijzigingen in kaart te brengen en te communiceren richting gemeenten.

4.2 Proces van toepassing AMvB

Inzichten: Gemeenten en aanbieders voeren een constructieve dialoog over de toepassing van de AMvB; de innovatieve stappen die worden gezet blijven beperkt

In de meeste gevallen verloopt de communicatie tussen gemeenten en aanbieders goed en is de dialoog die met elkaar wordt gevoerd constructief van aard. Soms verhard de discussie als bijvoorbeeld gemeente en aanbieder het niet eens worden over een specifiek kostprijselement of over hoe te indexeren. Factoren die bijdragen aan een succesvol proces zijn:

- Korte lijntjes met de aanbieders waardoor problemen sneller gesignaleerd en opgelost kunnen worden. Dit blijkt vaak gemakkelijker te realiseren in kleinere gemeenten.
- Aanbieders ervaren het als prettig wanneer de gemeenten verwachtingen helder communiceren en uitgangspunten die de basis vormen voor het vastgestelde tarief toelichten. Sommige gemeenten schakelen hier – of voor een kostprijsonderzoek – een extern bureau voor in omdat ze zelf de kennis en/ of tijd niet hebben.

Innovatie om zodoende te kunnen focussen op dat wat nodig is komt echter lastig van de grond tussen gemeenten en aanbieders. De enige vaak terugkomende vormen van innovatie, maar die ook al meerdere jaren in ontwikkeling zijn, zijn pilots naar het combineren van HbH met begeleiding en de overstap van P*Q naar sturen op resultaat (bijv. arrangementen). Deze vormen in combinatie met digitale hulpmiddelen zijn wel vernieuwend, en kan mogelijk administratieve lasten terugdringen. Innovatie komt lastig van de grond omdat:

- De dialoog tussen gemeenten en aanbieders vooral gaat over de details van de kostprijsberekening, zoals welk percentage ziekteverzuim of overheadkosten ingevuld moet worden in het rekenmodel. Er is daardoor beperkt tijd om dat te bespreken wat nodig is: hoe kunnen we de toegankelijkheid, doelmatigheid en kwaliteit van de geleverde ondersteuning in gezamenlijkheid verbeteren? Hoe kunnen we blijven vernieuwen?

- Gemeenten ervaren dat de [CRvB-uitspraken](#) van de afgelopen jaren de vernieuwing soms in de weg zitten.
- Prioritering bij andere (Wmo-)voorzieningen ligt binnen gemeenten. Er wordt niet altijd een meerwaarde gezien wanneer HbH op andere manieren wordt ingekocht of geleverd. Er zijn wel uitzonderingen: enkele gemeenten zetten in (o.a. via sociaal netwerk) op onderzoek naar de potentie van digitale hulpmiddelen om zodoende de kwaliteit te verbeteren en administratieve lasten te verminderen.

Aandachtspunten: Er is meer duidelijkheid en richting nodig voor de kostprijselementen

Eén punt vraagt tijdens het proces van toepassing van de AMvB om aandacht van zowel gemeenten, aanbieders, als landelijke partijen:

1. Om te zorgen dat de dialoog tussen gemeenten en aanbieders daar over gaat wat nodig is (o.a. kwaliteit en vernieuwing) is meer aandacht nodig voor de kostprijselementen (zie ook paragraaf 4.4). Meer duidelijkheid en richting wordt ervaren als nodig.

4.3 Uitkomsten van toepassing AMvB

Inzichten: Aanbieders zijn het niet altijd eens met het door de gemeente vastgestelde tarief en de onderbouwing daarvan; dat ligt deels ook aan de communicatie

In de meeste gemeenten staat het grootste deel van de aanbieders achter het uiteindelijk vastgestelde tarief. Als een aanbieder aangeeft het tarief niet kostendekkend te vinden, is dat inhoudelijk van aard, en komt dit vaak omdat:

- De gemeente per kostprijs-element een (gewogen) gemiddelde neemt van de aangeleverde data door alle aanbieders. Aanbieders met een dure functiemix, vaak vanwege overname van personeel in het verleden, zitten boven dit gemiddelde. Een niet kostendekkend tarief heeft vooral een grote impact op hun bedrijfsvoering als het om een grote gemeente gaat waar zij een groot aandeel van de cliënten ondersteunen. Ontevredenheid komt logischerwijs dus ook vaker terug bij de grotere gemeenten (choose your battles).
- Gemeenten – in de meeste gevallen – de aankomende loonstijgingen in 2019 nog niet hebben verdisconteerd. De effecten daarvan zijn immers nog niet vastgesteld. Aanbieders willen in 2019 wel gecompenseerd worden voor deze kosten oprijvende effecten. Uitzonderingen zijn er ook: sommige gemeenten hebben al een opslag in het tarief van 2019 verwerkt. Andere gemeenten hebben een addendum opgenomen in het contract: dit addendum biedt ruimte om met de aanbieders in gesprek te gaan over het tarief, als er meer duidelijkheid is over de effecten. Kleinere gemeenten maken deze afspraak vaak mondeling.

Communicatie van de uitkomsten van de toepassing van de AMvB, m.a.w. het uiteindelijk berekende tarief en de onderbouwing daarvan, richting aanbieders kan beter vinden aanbieders. In enkele gevallen werd het gecommuniceerd als een vaststaand gegeven, zonder toelichting en onderbouwing hoe tot het bedrag is gekomen. Voor relatiebeheer is dit geen handige en slimme aanvliegroute.

Aandachtspunten: Blijf met aanbieder in gesprek om escalatie te voorkomen en om te blijven zoeken naar oplossingen

Twee punten vragen aan het eind van toepassing van de AMvB om aandacht van zowel gemeenten, aanbieders, als landelijke partijen:

1. Er bestaat onduidelijkheid bij aanbieders over bij wie zij terecht kunnen als ze er met de gemeente niet uitkomen. Er is geen externe partij waar ze kunnen escaleren of die hen kan helpen om het doorlopen proces en de onderbouwing van het uiteindelijke tarief te valideren. Het enige wat zij op dit moment kunnen doen is een signaal afgeven bij de wethouder van de desbetreffende gemeente of bij de regiegroep monitoring. Gemeenten moeten aandacht hebben voor ontevredenheid. Blijf als gemeente altijd in gesprek met de aanbieder om gezamenlijk te zoeken naar oplossingen: bijvoorbeeld een gefaseerde afbouw van het tarief de komende jaren zodat de aanbieder tijd heeft om zijn functiemix bij te stellen. Het behouden van een gezonde relatie is van groot belang.
2. Gemeenten nemen verschillende standpunten in omtrent indexeren met terugwerkende kracht en stellen dat het bijvoorbeeld ongebruikelijk is om contracten open te breken. Duidelijkheid vanuit Rijk en koepelorganisaties over of met terugwerkende kracht voldaan moet worden aan de cao-wijziging van 1 april laat volgens gemeenten en aanbieders ook te lang op zich wachten. Met andere woorden of het contract opengebroken moet worden om de loonkostenverhoging van 1 april en 1 oktober met terugwerkende kracht uit te betalen aan de aanbieders, of dat gewacht kan worden tot beëindiging van het contract. De regiegroep heeft in een bericht, met en namens gezamenlijke partijen, (17 december jl.) duidelijkheid gegeven in welke mate cao afspraken voortgaan op contractrecht. De conclusie is dat het niet wettelijk verplicht is om tussentijds de tarieven aan te passen naar aanleiding van de nieuwe cao VVT en de nieuwe loonschaal.

4.4 Ondersteunende middelen

Inzichten: Aangeboden handreikingen en instrumenten worden gebruikt en kunnen op punten worden verbeterd, en de financiële middelen zijn beperkt om dat te doen wat moet

Gemeenten maken veel gebruik van de door de VNG beschikbaar gestelde [handreikingen en tools](#), zoals de handreiking toepassing AMvB, het rekenmodel en de modelverordening. Het rekenmodel werkt goed om de kostenopbouw bij aanbieders inzichtelijk te maken en het gesprek constructief in te gaan. Het is soms wel onduidelijk voor aanbieders hoe zij hun bedrijfsgegevens in het model moeten invullen: hoe werkt het format; moeten we uitgaan van cijfers uit het verleden van de eigen organisatie (laatste jaar of gemiddeld); of toch gebruik maken van benchmarkgegevens? Ook voor gemeenten is er onduidelijkheid: zijn de aangeleverde gegevens door de aanbieder realistisch; hoe kunnen we de kwaliteit beoordelen; De volgende punten voor verbetering worden daarom aangedragen:

- Meer concreetheid en toelichting op hoe gemeenten en aanbieders in gezamenlijkheid de kostprijs-elementen kunnen invullen. Bijvoorbeeld een uitgebreidere definitie per kostprijs-element, een overzicht van benchmarkgegevens en wanneer deze benchmarkgegevens gelden (bijv. bij kleine of grote gemeenten/ aanbieders)
- Meer richting geven aan de uiteindelijke invulling (bijv. min-max percentage overhead of ziekteverzuim) als gemeente en aanbieder er op basis van de toelichting niet uitkomen. Hieronder vallen ook afspraken over normeringen en doelstellingen.

Ook dit onderzoek biedt aanknopingspunten om te reflecteren op de eigen uitvoeringspraktijk en de inzichten te benutten om van te leren en de eigen praktijk te verbeteren.

Naast meer richting en duiding ervaren alle gemeenten dat de financiële middelen vanuit het Rijk ontoereikend zijn, of in de toekomst worden. Méér moet met minder geld. Gemeenten signaleren nu al een tekort op het budget als gevolg van het vaststellen van het tarief conform AMvB vereisten.

Daarnaast geven zij aan niet volledig gecompenseerd te worden voor alle door te voeren indexaties. Voor HbH hebben zij te maken met kostenstijgingen van circa 6% tot 16% per 2019 t.o.v. 2018. Hier bovenop gaat de invoering van het abonnementstarief volgens gemeenten en aanbieders een kosten opdrijvende werking hebben waardoor budgettekorten een groter probleem gaan worden. Hoe houden we het geheel dan toch betaalbaar? Als optie werd door gemeenten aangedragen om een vast landelijk tarief te introduceren voor een eenvoudig product als HbH, met mogelijkheden tot verhoging mits dat kan worden onderbouwd door aanbieders: bijvoorbeeld vanwege complexiteit zorgaanbod (naast HbH worden ook nog andere voorzieningen aangeboden) en mate van investeringen (bijvoorbeeld in euro's t.o.v. een landelijke norm of o.b.v. doelmatigheid van investeringen). Door een dergelijk vast tarief worden de administratieve lasten bij zowel gemeente als aanbieder aanzienlijk verminderd.

Aandachtspunten: Er is ruimte voor verbetering in het rekenmodel en het budget vanuit het Rijk staat in spanning met toepassing van de AMvB

Twee middelen ter ondersteuning van toepassing van de AMvB vragen om aandacht:

- Het rekenmodel kan op punten verder gespecificeerd worden: dit helpt de dialoog tussen gemeente en aanbieder een stap verder.
- Gemeenten begrijpen en onderstrepen het belang van een reëel tarief. Inhoudelijk gezien staan zij daarom achter de AMvB. Toepassing van de AMvB betekent echter bovenop de doorgevoerde bezuinigingen in 2015 en de complexer wordende ondersteuningsvraag van burgers een probleem voor het gemeentebudget. Het budget blijkt niet toereikend en vraagt van gemeenten om geld bij te leggen. Het aankomende abonnementstarief is nog een extra complicerende factor. Deze opstapeling vraagt om aandacht.



5. AMvB benadrukt onderliggende problematiek

5.1 De discussie is breder dan alleen de AMvB

Knelpunten vanuit de AMvB brengt ons samen met andere complicerende factoren verder weg van waar het echt om gaat: het organiseren van passende en toegankelijke zorg voor de burger

Op basis van de resultaten in dit onderzoek (beschreven in hoofdstuk 3 en 4) kan geconcludeerd worden dat de AMvB richting geeft en een goed hulpmiddel is voor gemeenten en aanbieders om het gesprek met elkaar aan te gaan. Zodoende kan men in een constructieve dialoog tot een onderbouwd reëel tarief komen. Enkele in dit onderzoek geïdentificeerde knelpunten, die soms breder zijn dan alleen de AMvB, brengt het veld – indien ze niet worden opgepakt – echter wel verder weg van waar het echt om gaat: het organiseren van passende en toegankelijke zorg voor de burger. Deze knelpunten zijn:

1. Verkeerd gebruik van het instrument omdat het onduidelijk is wat de definitie is van de kostprijselementen, wat een reëel tarief is, en hoe eigen en benchmarkgegevens gebruikt kunnen worden. Dit kan resulteren in het vaststellen van een ‘verkeerd’ tarief en ‘misbruik’ van het model. Daarnaast drijft deze onduidelijkheid er toe dat sommige gemeenten aangeven een landelijk tarief te willen (zie paragraaf 4.4), terwijl dat het tegenovergestelde is van wat met de decentralisatie in 2015 werd beoogd (o.a. lokaal maatwerk, innovatie en transformatie) en daardoor niet iets is wat logisch is. Ook kan onduidelijkheid in het model leiden tot een teveel financieel gedreven dialoog. Dit gaat ten koste van onderwerpen als innovatie en kwaliteit. Aanpassingen in het rekenmodel, zoals aangedragen in paragraaf 4.4, is echter niet ‘de’ oplossing voor dit knelpunt. Hoe het model ook wordt aangescherpt, er bestaat altijd ruimte voor interpretatie van kostprijselementen. Middels een constructieve dialoog tussen gemeente en aanbieder moet overeenstemming worden bereikt.

2. De wettelijke kaders zijn soms onduidelijk, waardoor invulling en ondersteuning vanuit de koepelorganisaties lastig wordt. Eén van deze onduidelijkheden is zeer recent weggenomen (zie ook pagina 26): contracten hoeven niet opgebroken te worden om met terugwerkende kracht het tarief aan te passen.
3. Het budget werd al als beperkt ervaren – door de bezuiniging in 2015 en de steeds complexer wordende ondersteuningsvraag – en wordt de komende jaren alleen nog maar beperkter vanwege aankomende loonkosten stijgingen en de veronderstelde aanzuiging bij het hanteren van het abonnementstarief. Het beheersen van de zorgkosten vraagt daarom de aandacht. Vraag is wel hoe dit het beste het hoofd te bieden: wat kan opgevangen worden door vernieuwing van de zorg en wat vraagt mogelijk een hogere financiële bijdrage?

Kortom, de optelsom van meerdere ontwikkelingen in het veld leidt op dit moment tot een ongewenste en teveel financieel gedreven dialoog. Dit zet spanning op innovatie en sturing op kwaliteit. Bovendien kunnen in een meer financieel gedreven dialoog onduidelijkheden in het model worden benut om eigen belangen te dienen. Deze prikkel ontstaat voor zowel de aanbieder als gemeente.

De zoektocht van gemeenten naar passende ondersteuning voor burgers komt steeds verder onder druk te staan: er moet meer worden gedaan met minder beschikbare financiële middelen. Wanneer de instroom stijgt en de ondersteuning ‘thuis’ gemiddeld genomen complexer wordt is het belang van vernieuwende leveringsconcepten groot. Het risico bestaat dat een financieel gedreven dialoog polariseert en dat een “race-to-the-top” of “race-to-the-bottom” wordt ingezet. Het gezamenlijke belang om de kracht van HbH-inzet te benutten en dit betaalbaar te houden vraagt daarom vooral een breder gesprek dan de AMvB.



Bijlagen

Bijlage A: Begeleidende brief

Verzenden	Aan...	Gemeente X
	CC...	
	BCC:	
Onderwerp	Verzoek tot medewerking kortlopend onderzoek KPMG i.s.m. VNG	

Geachte heer / mevrouw,

Hierbij informeer ik u dat uw gemeente is geselecteerd voor deelname aan een kortlopend onderzoek naar de toepassing van de AMvB Reële Prijs Wmo 2015, bij de voorziening hulp bij het huishouden. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door KPMG als onafhankelijk bureau, in opdracht van VNG i.s.m. NDSO. Met dit onderzoek willen wij graag een bijdrage leveren aan een beter inzicht in de stand van zaken met betrekking tot de toepassing van de AMvB. Op dit moment circuleren beelden over gemeenten die niet lijken te stroken met de actuele situatie. Wij hopen met uw input een meer evenwichtig beeld te kunnen schetsen. **NB:** Dit onderzoek staat los van het evaluatie onderzoek van de AMvB welke is gestart en waarbij 80% van de gemeenten in dit kader een vragenlijst ontvangt. Hieronder vindt u de aanleiding van het onderzoek, de onderzoeksmethode en wat wij van u vragen.

Aanleiding:

Er worden met regelmaat signalen ontvangen over mogelijke strijdigheden met de wet in het gemeentelijk beleid omtrent de passendheid van tarieven voor hulp bij het huishouden, zowel vanuit brieven van burgers, signalen van cliëntorganisaties als vragen van Kamerleden. De Wmo verplicht de gemeenteraad tot het borgen van een goede verhouding tussen prijs en kwaliteit van een voorziening, waarbij de AMvB Reële prijs Wmo 2015 nadere regels stelt t.a.v. het bepalen van een reële kostprijs. De betrokken partners (ActiZ, BTN, CNV, FBZ, FNV en NU'91) maken zich zorgen en stellen dat veel gemeenten met te lage tarieven werken die de kosten niet dekken. Ze lanceerden deze zomer een [online prijzenradar](#) waarbij op landelijk niveau inzichtelijk is gemaakt of:

- (1) de AMvB-plichtige gemeenten de HV-loonschaal in het gemeentelijke tarief hebben verwerkt (aanduiding: groen = wel verwerkt; rood = niet verwerkt) en;
- (2) of het tarief naar oordeel van de aanbieder kostendekkend is (aanduiding: groen=goed tarief; geel=break-even; rood=te laag tarief)

Gemeenten en Rijk verschillen met deze partners van mening over de mate van ernst bij de geuite zorgen. Om meer duiding te geven aan deze perspectiefverschillen en inzicht te krijgen in de actuele stand van zaken onderzoekt KPMG bij een selectie van 10-15 gemeenten uit de online prijzenradar hoe zij de AMvB toepassen, welke afspraken zij maken met aanbieders en welke rol de uitgangspunten en AMvB speelt of gaat spelen. Uw gemeente is voor dit onderzoek geselecteerd. De selectie van de gemeenten is in overleg met de opdrachtgevers vastgesteld op basis van het verwerken van de HV-loonschaal (de aanduiding = rood: zie punt 1 boven), de mate waarin het tarief kostendekkend is (zie punt 2 boven), spreiding en omvang.

Onderzoeksmethode:

Per geselecteerde gemeente worden geprotocolleerde interviews uitgevoerd van 1,5 uur. Het eerste uur van dit interview vindt plaats met inhoudelijk betrokken personen vanuit de gemeente. Het laatste half uur vindt bij voorkeur plaats in gezamenlijkheid met inhoudelijk betrokken personen van de gemeente en een door u gekozen aanbieder waar u veel mee werkt.

Wat wij van u vragen:

Kunt u voor de komende drie weken (tot en met vrijdag 26 oktober) drie opties (datum en tijdstip) aangeven waarop KPMG langs kan komen? Gezien de voorkeur om een deel van het interview te laten plaatsvinden in gezamenlijkheid met een aanbieder, zou u daarom ook rekening kunnen houden met de beschikbaarheid van deze aanbieder?

U kunt de gekozen opties en eventuele vragen communiceren aan Ronald Muller, contactpersoon (KPMG) voor dit onderzoek. Zie contactgegevens onderaan deze mail.

Tot slot:

Het inplannen van het interview is een uitdaging in verband met de korte doorlooptijd van het project. KPMG stelt zich daarom flexibel op en conformeert zich (zo veel als mogelijk) aan de door u doorgegeven data. Wij kijken uit naar uw medewerking en danken u alvast hartelijk voor uw inspanningen.

Met vriendelijke groet,

Ronald Muller **KPMG**
 Mobiel nummer: +31 6 53587575
 E-mail: muller.ronald@kpmg.nl

A Rabarison – van der Laan **Vereniging van Nederlandse Gemeenten**
 Directeur Beleid

Bijlage B: Vragenlijst

Vragen m.b.t. timing & het door de gemeente gehanteerde proces

- 1 Op welk moment is de gemeente geïnformeerd over de wijziging in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 (hierna "Wijziging")? Wanneer is uw gemeente stappen gaan zetten t.b.v. de invoering van de AmvB?
- 2 Welke keuzes en afwegingen heeft uw gemeente gemaakt t.a.v. de toepassing van de AMvB in relatie tot contract afspraken met aanbieders?
- 3 Welke processtappen en tijdslijnen heeft de gemeente gehanteerd om het Besluit reële prijzen verwerkt te krijgen in een aangepaste verordening?
- 4 Op welk moment en op welke wijze heeft de gemeente met de aanbieder gecommuniceerd gedurende het proces in aanloop naar de vaststelling van een reële prijs?
 - Hoe verloopt de communicatie tussen de gemeente en aanbieder?
 - Is het duidelijk voor beide partijen wat de impact is en wat er van elkaar wordt verwacht?
 - Zijn er afspraken gemaakt met de aanbieder en worden deze opgevolgd?
 - Worden acties geformuleerd en opgevolgd om in partnership eventuele discussies te beslechten?
- 5 Heeft de gemeente of aanbieder gedurende het proces knelpunten ervaren? Zo ja, over wat en zijn hier gezamenlijke acties uit voortgekomen en opgevolgd?
- 6 Op welke wijze is de aanbieder geïnformeerd over de invoering van de AMvB? In hoeverre heeft de koepelorganisatie een rol gespeeld bij de informatie overdracht?
- 7 Is de gemeente / aanbieder tevreden over de samenwerking met de zorgaanbieder en vice versa? Heeft hier gedurende het proces een wijziging in waargenomen?

Vragen ten aanzien van de vaststelling en toepassing van de AMvB in de praktijk

- 1 Welke kostprijs-elementen zijn in kaart gebracht bij het vaststellen van de reële prijs en wie doet dit (gemeente of aanbieder)?
- 2 Verlopen uw gesprekken in wederkerige openheid van zaken? Kunt u over dit specifieke onderwerp in openheid communiceren met de aanbieder?
- 3 Maakt de gemeente gebruik van de rekentool en handreikingen beschikbaar gesteld door de VNG? Zo nee, waarom niet?
- 4 Zijn de verplichte kostprijs-elementen conform art 5.4 meegenomen in de vaststelling van de reële prijs (zie onder)?
 - A. de kosten van de beroepskracht;
 - Samenwerking met aanbieders?
 - Wat gaat hier in goed en wat niet? Wat zou volgens uw gemeente moeten gebeuren om dit proces beter te laten verlopen?

- B. redelijke overheadkosten;
 - C. kosten voor niet productieve uren van de beroepskrachten als gevolg van verlof, ziekte, scholing, werkoverleg;
 - D. reis en opleidingskosten;
 - E. indexatie van de reële prijs voor het leveren van een dienst;
 - F. overige kosten als gevolg van door de gemeente gestelde verplichtingen voor aanbieders waaronder rapportageverplichtingen en administratieve verplichtingen.
- 5 Ad E: Wordt de reële prijs geïndexeerd o.b.v. de volgende bronnen? Waarom wel of niet?
 - 1) de stijging vanuit de nieuwe loonschaal voor HbH conform de gemaakte afspraken vanuit de CAO Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg 2014 – 2016 per 1 april 2018 met terugwerkende kracht?
 - 2) De generieke algemene stijging in de loonkosten per 1 oktober 2018
 - 6 Welke afwegingen en uitgangspunten heeft de gemeente gemaakt t.a.v. het hanteren van een nieuwe reële prijs bij de afsluiting / verlenging van lopende / toekomstige contracten?
 - 7 Zijn alle gehanteerde aannames en uitgangspunten om te komen tot een reële prijs onderbouwd en vastgelegd?
 - 8 Wie valideert de uitkomst van een vastgestelde reële prijs? Wordt de aanbieder hier over geïnformeerd en zo ja, op welk moment?
 - 9 Levert de uitkomst van een vastgestelde reële prijs discussie op tussen gemeente en aanbieder? Zo ja, over wat?
 - 10 Ervaart de gemeente of aanbieder knelpunten in de communicatie in het proces gedurende of na de vaststelling van een reële prijs? Zo ja, over wat? Worden vanuit partnership concrete acties gemaakt en opgevolgd om deze te beslechten?

Vragen ten aanzien van verkennen vernieuwing huishoudelijk hulpaanbod

- 1 In het kader van de gemaakte afspraken over de vernieuwing en doorontwikkeling van de wmo 2015 is uw gemeente voor het huishoudelijke hulpaanbod bezig geweest met de;
 - Vernieuwing op inkoop?
 - Vernieuwing op de inhoud van de functie?



KPMG on social media



KPMG app

© 2018 KPMG Advisory N.V., ingeschreven bij het handelsregister in Nederland onder nummer 33263682, is lid van het KPMG-netwerk van zelfstandige ondernemingen die verbonden zijn aan KPMG International Cooperative ('KPMG International'), een Zwitserse entiteit. Alle rechten voorbehouden.

De naam KPMG en het logo zijn geregistreerde merken van KPMG International.