

Lijst van Vraag en Antwoord (versie 9c incl. rectificatie) d.d. 24-8-2014

WMO

Inleiding

Deze lijst met ontvangen vragen/opmerkingen en antwoorden/reactie van Netwerk Sociaal Domein Midden Holland (NSDMH) fungeert als Nota van Inlichtingen binnen de inkoopmethodiek Inclusief Onderhandelen.

Met deze Lijst van Vraag en Antwoord maken we voor alle partijen gelijktijdig transparant wat er speelt in het inkoopproces van Wmo-zorg en Jeugdhulp voor 2015. De vragen/opmerkingen zijn zowel procesmatig als inhoudelijk van aard.

Wij publiceren hier niet letterlijk alle vragen. We clusteren vragen die qua inhoud gelijk zijn. Vragen die verwijzen naar individuele situaties worden of alleen richting indiener beantwoord, of in algemene zin opgenomen indien het antwoord ook voor overige aanbieders van belang is. Vragen en input met een kwetsende of aanstootgevende inhoud worden niet gepubliceerd en ter zijde gelegd. De indiener zal hiervan op de hoogte worden gebracht. Deze lijst wordt wekelijks aangemaakt.

Vanaf versie 3 wordt binnen de lijst een driedeling gemaakt in de vragen/opmerkingen die algemeen procedureel van aard zijn, vragen/opmerkingen die specifiek de onderhandelingen rond de tafels van de WMO aangaan en vragen/opmerkingen die specifiek de onderhandelingen rond de tafels van de Jeugd aangaan. Dit heeft tot gevolg dat vragen omgenummerd worden en dat vragen per onderdeel (Algemeen, WMO en Jeugd) genummerd zijn.

Tevens wordt vermeld op welke datum een antwoord aan de lijst is toegevoegd. Hier geldt het principe dat het gegeven antwoord geldt op de genoemde datum.

Ook zijn er mogelijk enkele vragen opgenomen die nog niet zijn beantwoord. Wij doen dit om u al wel te informeren over vragen die wij hebben ontvangen. Dergelijke vragen zijn op dat moment nog onderhanden bij inhoudelijk deskundigen en zullen in de volgende versie zijn beantwoord.

In versie 4 krijgen we te maken met 'voortschrijdend inzicht'. Door o.a. geboekte resultaten aan de Fysieke Overlegtafel moeten eerder gegeven antwoorden in deze vraag en antwoord lijst worden bijgesteld. In die gevallen zullen wij de vraag opnieuw opnemen onder een nieuw nummer en dit ook vermelden bij het eerder gegeven antwoord.

In de terminologie veranderen we 'gunningscriteria' in 'rangschikkingsfactoren'. Deze term dekt beter de lading omdat deze criteria niet worden gebruikt voor een gunning van prijs en volume voor een product maar voor het rangschikken van de voorkeuren van cliënten in het toeleidingsproces.

Vanaf versie 9 is de lijst van Vraag en Antwoord gesplitst in een Algemeen deel, een deel WMO en een deel Jeugd. Op de website worden deze delen bij de respectievelijke onderdelen geplaatst.

WMO:

Beantwoording 30-5-2014:

Vraag W1:

Relatie Deelovereenkomst met gebundelde krachten (GK)

Vervoer – in GK wordt aangegeven dat er 1 raamovereenkomst en 1 systematiek gehanteerd wordt. In de voorliggende overeenkomst wordt dit weer bij de dienstverlener neergelegd en is deze gedachte in mijn opinie weggefallen. Een toelichting op deze wijziging is op zijn plaats aangezien de vervoerskosten in de regio aanzienlijk zijn.

In GK is het adagio 1 huishouden, 1 plan en 1 contactpersoon. Dat zie ik in deze deelovereenkomst niet terug. Het kan zijn dat door het veilingsysteem van Stipter er een andere keuze gemaakt wordt, die niet in overeenstemming met deze grondgedachte is.

In GK wordt aangegeven dat maatwerkvoorzieningen dichtbij en integraal georganiseerd moeten worden. Het veilingsysteem borgt deze gedachte niet en hierin is het mogelijk dat inwoners buiten hun directe leefomgeving naar hun voorziening moeten gaan en alsnog langs verschillende loketten moeten gaan om dit alsnog te realiseren. Graag verneem ik dus van u hoe u dit voorkomt?

In GK wordt de keuzevrijheid van de inwoner voorop gesteld, maar wederom garandeert het veilingsysteem dit niet. Hoe borgt u de keuze vrijheid?

Antwoord:

In Gebundelde Krachten hebben we aangegeven te zoeken naar één systeem voor alle vervoersstromen (en contracten). We voorzien dat dit in 2015 nog niet is gerealiseerd en kiezen er daarom voor in 2015 de verantwoordelijkheid voor vervoer nog bij het oude te laten.

In GK is bedoeld te zeggen dat we één regie per huishouden nastreven en ook één integraal plan. Dat plan bestaat naast maatwerkvoorzieningen ook uit inzet eigen kracht, vrijwilligersinzet etc. Één regie is iets anders dan één hulpverlener.

M.n. voor de algemene voorzieningen als het sociaal team en de dagbesteding nieuwe stijl streven we naar ondersteuning in de buurt, gebiedsgebonden. Soms is bij b.v. gespecialiseerde dagbesteding dichtbij niet altijd ondersteuning te realiseren.

De voorkeur van de klant is één van de rangschikkingsfactoren binnen het dynamisch selectiemodel.

We verwachten juist dat de klant een ruim zicht krijgt op potentiële aanbieders die een goed aanbod hebben dat past bij de vraag. De klant is ook bij de keuze betrokken.

In vraag W51 is dit antwoord bijgesteld.

Vraag W2:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Pg 1 D

U stelt dat partijen oog hebben voor de totale context en niet alleen voor de individuen. Graag zie ik dit nader toegelicht aangezien zorgverlening zich te allen tijde op het specifieke individu richt.

Antwoord:

Het betreft hier een algemene overweging. Wij verwachten van onszelf, maar ook van de aanbieders om individuen voortaan te zien als onderdeel van een "systeem". De wisselwerking met dat systeem (de sociale context) heeft invloed op de ondersteuningsbehoefte.

Vraag W3:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Pg. 1 D

U geeft aan dat partijen streven naar vermindering van administratieve lasten. Ik kan dit punt van harte ondersteunen en verzoek u dan ook om de overeenkomst met Stipter te overleggen en de totale vergoeding die per Gemeente begroot is inzichtelijk te maken.

Antwoord:

Er is op dit moment geen overeenkomst met Stipter voor Begeleiding. De overeenkomst die er wel is heeft alleen betrekking op de lopende overeenkomst Hulp bij het Huishouden en is dus niet relevant.

Vraag W4:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Art. 1

o Algemene voorziening – komt hier ook een deelovereenkomst voor?

Antwoord:

Nee; overeenkomsten voor algemene voorzieningen worden lokaal afgesloten.

Vraag W5:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Art. 3.3

o Kunt u aangeven waar de basisovereenkomst in de rangorde past?

Antwoord:

Deze staat boven de Deelovereenkomst.

RECTIFICATIE d.d. 27-10-2014. **Antwoord: Deze staat onder de Deelovereenkomst.**

Vraag W6:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Art. 5

o Volgens mij staan er al een aantal van de genoemde zaken in de basisovereenkomst en zou ik graag toegelicht zien waarom dit artikel niet in de basisovereenkomst opgenomen is? Lijkt mij een betere plek.

Antwoord:

Nee, het betreft hier opzeggingsmogelijkheden specifiek voor de deelovereenkomst. Partijen kunnen deze opzeggen/ontbinden en dan toch onderdeel blijven uitmaken van de Basisovereenkomst.

Vraag W7:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Art. 6

o Ook voor dit artikel lijkt het mij mogelijk om deze in de basisovereenkomst op te nemen.

Antwoord:

Nee, het betreft hier tussentijdse toetreding. Dit geldt zowel voor de Basisovereenkomst als voor de Deelovereenkomst.

Vraag W8:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Art. 10

o Ook voor dit artikel lijkt het mij mogelijk om deze in de basisovereenkomst op te nemen.

o Graag dit artikel wederkerig maken.

Antwoord:

- o Het betreft hier aansprakelijkheid. Dit geldt specifiek voor de Deelovereenkomst.
- o In versie 005 van de Deelovereenkomst Begeleiding is dit aangepast.

Vraag W9:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Art. 11

In mijn visie is het niet toegestaan om af te wijken van de wetgeving. Graag dus enige toelichting. Overigens geeft u in artikel 16 aan dat het Nederlandse recht van toepassing is

Antwoord:

Het betreft hier overmacht. Afwijking is alleen niet mogelijk als sprake is van dwingend recht. Overigens is het artikel inmiddels aangepast in versie 005 van de Deelovereenkomst Begeleiding.

Vraag W10:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Art. 13.2

o Er wordt verwezen naar een procedure in de basisovereenkomst in geval de Gemeente de overeenkomst wijzigt. Kunt u aangeven naar welk artikel u precies verwijst.

Wijzigingen maken in de bijlagen tasten de overeenkomst, omdat zij ermee onlosmakelijk verbonden zijn, als geheel aan. Bijlagen (o.a. 2) geven de inhoud van de werkzaamheden en een wijziging hierin heeft dus direct invloed op o.a. kosten en verantwoordelijkheid en moet de mogelijkheid bieden tot onmiddellijke ontbinding vanuit de zijde van de dienstverlener zonder consequenties.

Antwoord:

o Er wordt verwezen naar artikel 7 t/m 10.

Die mogelijkheid kent deze Deelovereenkomst.

Vraag W11:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.2

Graag het beoordelingskader vrijgeven.

Antwoord:

Dit beoordelingskader wordt vastgelegd in de lokale Wmo-verordeningen die momenteel opgesteld worden en uiterlijk 1 november in de raad moeten zijn vastgesteld.

Vraag W12:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.3

Mag ik hieruit concluderen dat de keuzevrijheid van de inwoners zeer beperkt is?

Antwoord:

Nee, de klant heeft invloed op de keuze. In welke mate de keuze van de klant meespeelt moeten we nog met elkaar bespreken. Dit wordt uitgewerkt in de werkgroep "Geschiktheidsfactoren en wegingsfactoren".

In vraag W52 is dit antwoord bijgesteld.

Vraag W13:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.4

Inwoner krijgt een besluit. Kunt u aangeven wat de dienstverlener van de Gemeente ter beschikking krijgt.

Antwoord:

Naast de gegevens die al beschikbaar zijn ten tijde van het uitbrengen van een aanbod ontvangt de leverancier (bij gunning) de specifieke kenmerken van de cliënt. Hoe specifiek dit is wordt nader uitgewerkt in de project groep.

Vraag W14:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.5
Kunt u aangeven wat de samenstelling van het sociaal team is.

Antwoord:

De samenstelling van het sociaal team is per gemeente verschillend. Over het algemeen gaat het om HBO geschoolde professionals.
In vraag W53 is dit antwoord bijgesteld.

Vraag W15:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.6
Graag toelichting op de positie van Stipter en waarom hiervoor gekozen is en niet voor het CIZ.

Antwoord:

Stipter is een ICT applicatie die ons ondersteunt. We hebben in de inmiddels gegeven toelichting "van contractering naar zorgverdeling" waarom wij kiezen voor het dynamisch selectiemodel en welke voordelen wij zien. CIZ heeft geen rol in de zorgverdeling.

Vraag W16:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.6. Er ligt een vaste prijs waarom wordt de prijs dan meegenomen in de selectie module?

Antwoord:

Prijs als rangschikkingsfactor gaat om het kortingspercentage dat wordt geboden op de prijs.
In vraag W54 is dit antwoord bijgesteld.

Vraag W17:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.6
Graag een voorbeeld van de selectie module

Antwoord:

Inmiddels is er een presentatie geweest van Stipter tijdens de 2^e Fysieke Overlegtafel van 21 mei 2014. De powerpoint presentatie van Stipter is als achtergrondinformatie geplaatst op de website.

Vraag W18:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.6
U spreekt van wegingsfactoren, dat geeft aan dat elke factor een bepaalde weging heeft, kunt u deze per factor expliceren.

Antwoord:

Hierover gaan we graag in gesprek in de werkgroep "Geschiktheidsfactoren en wegingsfactoren". We hebben nog niet alle wegingsfactoren bepaald. Inmiddels is er via de website een uitnodiging uitgedaan om deelnemers te werven voor deze werkgroep. Er hebben zich inmiddels voldoende deelnemers gemeld met wie wij kunnen komen tot verdere uitwerking.

Vraag W19:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.7
€35,- per inwoner houdt, volgens de begripsomschrijving, in dat er voor **alle** inwoners van de Gemeente betaald moet worden.

Antwoord:

Het bedrag geldt alleen voor een geslaagde koppeling van vraag en aanbod en is maximaal eens per jaar per klant.

Vraag W20:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.7

Graag ontvang ik een voorbeeld van het 'plan van aanpak'

Antwoord:

De format voor het plan van aanpak is nog in ontwikkeling.

In vraag W55 is dit antwoord bijgesteld.

Vraag W21:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2

Graag een duidelijke explicatie van de genoemde bouwstenen en aan welke doelgroepen daarbij gedacht wordt.

Ik mis in de bouwstenen het kortdurend verblijf.

Antwoord:

Onderbouwing is gegeven en op de website geplaatst (bij de agenda van de 2^e Fysieke Overlegtafel, d.d. 21 mei jl.). De bouwsteen kortdurend verblijf zal worden toegevoegd.

Vraag W22:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 4.2

dit artikel zou ik graag wederkerig zien.

Antwoord:

De vermogenspositie van de gemeente is openbare informatie voor alle inwoners.

Vraag W23:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 4.3

Alle rapporten van het IGZ betreffende een organisatie zijn openbaar en eenvoudig op de site van het IGZ te raadplegen. Dus begrijp ik dit artikel niet.

Antwoord:

De gemeente gaat niet controleren of deze rapporten er zijn, maar verwacht van u dat u aangeeft als deze er zijn. De gemeente zal gebruik maken van de mogelijkheid via internet een controle uit te voeren, indien de gemeente dat nodig vindt.

Vraag W24:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 4.4

Kunt u hiervoor een format geven.

Antwoord:

Dat is een goed idee. We gaan dit ontwikkelen.

Vraag W25:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 4.5

Het doen van een 2 jaarlijks tevredenheidsonderzoek is gebruikelijk en daar worden ook deze activiteiten in meegenomen. Vanuit kosten oogpunt zou het beter zijn om hierin gelijk op te trekken. Waarom is er voor dit alternatief gekozen?

Antwoord:

Klanttevredenheid is een rangschikkingsfactor en zal daarom systematisch gemeten worden. U hoeft daar niets voor te doen. Ook zijn daar geen extra kosten aan verbonden.

Vraag W26:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 5.2 – 5.6 Graag zie ik de achterliggende calculatie van de genoemde tarieven en de verhouding met de huidige tarieven.

Antwoord :

We hebben op 21 mei afgesproken dat de onderbouwing voor de opbouw van de tarieven op onze website zal worden geplaatst.

Vraag W27:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 5.7

In 5.1 geeft u aan dat er gewerkt wordt met omgekeerde facturering en dat de dienstverlener hier op kan corrigeren. Daarbij ga ik er vanuit dat de Gemeente niet blindelings tot vergoeding overgaat. Met andere woorden; maandelijks wordt er door beide partijen gecontroleerd en is de Gemeente op de hoogte van de actualiteit. Waarom dan nog jaarlijks een specificatie? En waarom niet aangesloten bij de binnen de zorg gebruikelijke termijn waarin de jaarverantwoording plaatsvindt, nl. 31 mei?

Antwoord:

Dit onderwerp zal in één van de volgende Fysieke Overlegtafels in bespreking worden gebracht. De Gemeente zal hiervoor ondermeer afstemming zoeken met de (gemeentelijke) accountant.

Vraag W28:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding Overgangsrecht, artikel 5.1

U past een generieke korting toe van 30% op de NZa tarieven. Graag zie ik een explicatie van de onderbouwing van dit bedrag. Wanneer de bezuinigingen en de later toegevoegde verzachtingen bij elkaar opgeteld worden ligt een korting van 15% voor begeleiding in de ouderenzorg meer voor de hand.

Antwoord:

Voor de overgangsdiensten staat zorgcontinuïteit voorop. We willen daarom op basis van bestaande rechten en bekostigingssystematiek tot afspraken komen. Dit biedt voor cliënten en aanbieders de meeste zekerheid. Daarbij zijn we wel gehouden een korting door te rekenen op de tarieven. De hoogte van het kortingspercentage verdisconteert minimaal de opgelegde rijkskorting en bouwt ruimte in voor de risico's die gemeenten lopen bij het garanderen van oude rechten. Bovendien toetsen we het kortingspercentage aan de reële tarieven die we voor nieuwe klanten hanteren.

Vraag W29:

Twee werkdagen voor een gepland overleg op woensdag 7 mei ontvingen we de tekst van de deelovereenkomst Begeleiding, met een bijlage met tarieven en condities, en waarin en passant de inkoopvoorwaarden van de gemeente Gouda van toepassing worden verklaard. Een dergelijke procedurele overval en de eenzijdige juridische benadering die uit deze documenten spreekt, passen in onze optiek niet bij het "samen op weg gaan" dat u met de constructie van het bestuurlijk aanbesteden zegt na te streven.

Antwoord:

De betreffende stukken werden op 2 mei beschikbaar gesteld op de website. Inmiddels is afgesproken dat te behandelen stukken voortaan uiterlijk één week voor het overleg gepubliceerd zullen worden.

Zoals tijdens het Fysieke tafeloverleg is aangegeven wordt uitdrukkelijk namens de gemeenten uitgesproken dat we gezamenlijk met diënten en aanbieders willen komen tot inhoudelijke afspraken en juridisch correcte overeenkomsten. Hierbij is bestuurlijk aanbesteden voor alle betrokkenen nieuw en vraagt om dialoog c.q. samenwerking. Respect en vertrouwen zijn de kernwaarden van waaruit de gemeenten dit complexe proces met geïnteresseerde aanbieders wil aangaan om te komen tot krachtige overeenkomsten.

Vraag W30:

Door Gemiva is op 19 mei een brief gestuurd met diverse wijzigingsvoorstellen voor de concept-deelovereenkomst Begeleiding. Deze brief is als ingekomen stuk op de website geplaatst bij de agenda van het Fysieke tafeloverleg van 21 mei.

Antwoord:

De wijzigingsvoorstellen zijn besproken in het Fysieke tafeloverleg van 21 mei. Het resultaat van deze bespreking is weergegeven in het conceptverslag van het overleg van 21 mei; dit concept is te vinden op de website.

Vraag W31:

Door Gemiva is op 19 mei ook een brief gestuurd met diverse wijzigingsvoorstellen voor Bijlage 2 van de concept-deelovereenkomst Begeleiding. Deze brief is als ingekomen stuk op de website geplaatst bij de agenda van het Fysieke tafeloverleg van 21 mei.

Antwoord:

De wijzigingsvoorstellen zijn besproken in het Fysieke tafeloverleg van 27 mei. Het resultaat van deze bespreking is weergegeven in het conceptverslag van het overleg van 27 mei.

Vraag W32:

Na de presentatie van het platform Stipter wil ik graag reageren, ondanks dat het onderhandelingsproces nog niet is afgerond.

In het kort komt het er op neer dat de visie die we met elkaar in de nota Gebundelde Krachten hebben neergelegd, niet past bij de presentatie van Stipter. Hetgeen betekent dat wij geen vertrouwen hebben in het voorgestelde veilingmodel.

Onze motivatie hiervoor is:

- Het veilingmodel ondergraaft de eigen regie/keuze van cliënten en zijn systeem
- Elk jaar wordt de cliënt geconfronteerd met een aangepast aanbod en mogelijk een nieuwe aanbieder
- De kans bestaat dat er tegelijkertijd verschillende aanbieders in een cliëntsysteem werken wordt verhoogd in plaats van de visie 1 cliënt 1 systeem wordt uitgedragen
- De administratieve werkzaamheden zullen enorm toenemen bij het gebruik van een veilingmodel
- Extra kosten voor aanbieders als gevolg van de te betalen 35 euro per cliënt.

Deze argumenten gelden voor zowel begeleiding als hulp bij het huishouden.

Antwoord:

De Gemeente heeft gekozen voor het dynamisch selectiemodel, en is, onder verwijzing naar Gebundelde Krachten, ervan overtuigd met dit model de daarin voorgenomen doelen te bereiken. Zoals ook bij vraag 28 is toegelicht, is het Stiptermodel (gepresenteerd in het Fysieke tafeloverleg van 21 mei, deze presentatie is beschikbaar gesteld op de website) een ondersteunend instrument. De verwachting dat het model zal leiden tot een toename van administratieve lasten kunnen wij niet onderschrijven.

In vraag W56 is dit antwoord bijgesteld.

Vraag W33:

Is het misschien niet het overwegen waard om vanuit de Wmo-raden een (gemandateerde) vertegenwoordiger volwaardig te laten deelnemen aan de fysieke overlegtafel?

Antwoord:

De Gemeente onderschrijft de waarde van deelname aan het Fysieke tafeloverleg vanuit de WMO-raden. Inmiddels zijn twee afgevaardigden vanuit WMO-raden toegetreden tot de overlegtafel.

Vraag W34:

Graag vermelden dat diverse deelnemers (waaronder Gemiva, Kwintes en ASVZ) een schriftelijke reactie op 23/5 en 24/5 hebben ingestuurd. Vraag: worden genoemde reacties ook op de website geplaatst?

Antwoord:

De stukken die wij ontvangen worden op de website geplaatst.

Beantwoording 6-6-2014:

Vraag W35:

In het AEF-rapport wordt op pagina 8 opgemerkt dat een bepaalde werkwijze om een deelpopulatie te bepalen niet werkt. Kan dit worden toegelicht ?

Rapport AEF: redenering op pag 8 over het niet goed kunnen bepalen van een deelpopulatie met Individuele begeleiding; gaat om groep van 27 % (is hier geen extra toelichting op mogelijk?)

Antwoord:

AEF heeft aan de hand van de prestatiecodes uit de Vektisgegevens zoveel mogelijk gegevens herleid naar de grootste doelgroepen: ouderen, mensen met een psychische beperking en mensen met een verstandelijke beperking. Bij sommige codes is de achtergrond van de cliënt niet te herleiden. Dit gaat uiteindelijk om 16 % van het totaal.

Vraag W36:

In hoofdstuk 5 van het AEF-rapport staat een aantal kritische succesfactoren vermeld, waaronder de ontwikkeling van algemene voorzieningen. Houdt de gemeente in haar beleid rondom de invoering van de nieuwe maatwerkvoorzieningen hiermee rekening ?

Rapport AEF: de in hoofdstuk 5 genoemde kritische succesfactoren (zoals de relatie met algemene voorzieningen): komt het beleid van de gemeente hier wel (voldoende) aan tegemoet?

Antwoord:

De gemeenten onderkennen de kritische succesfactoren en werken aan het zoveel mogelijk wegnemen van deze risico's. Zoals AEF ook aangeeft zal dat samen met de aanbieders van ondersteuning moeten gebeuren. Met onze vorm van industrieel onderhandelen geven we daar mede vorm aan. Veel zal ook op het lokale niveau moeten gebeuren. De gemeenten in de regio Midden Holland hebben duidelijk bepaald wat lokaal en regionaal wordt opgepakt en stemmen dat ook af binnen de regionale programmastructuur.

In vraag W57 is dit antwoord bijgesteld.

Vraag W37:

De in de conceptovereenkomsten aangeboden prijzen zetten de kwaliteit van diensten onverantwoord onder druk. Is dit de wens van gemeenten ?

Antwoord:

De in de eerste concepten vermelde tarieven zijn te beschouwen als openingsbiedingen. De uiteindelijke afspraken over tarieven en kwaliteit van de maatwerkvoorzieningen zullen het resultaat zijn van het regionale onderhandelingsproces.

Beantwoording 20-6-2014:

Vraag W38

Er spelen diverse vragen m.b.t. Stipter en het dynamisch selectiemodel:

- Hoe past het dynamisch selectiemodel bij het uitgangspunt uit Gebundelde Krachten van keuzevrijheid voor klanten? Het model leidt tot slechts één alternatief en geeft geen inzicht in de keuzemogelijkheden en lijkt niet ondersteunend aan de inzet op meer eigen regie.
- Het dynamisch selectiemodel staat samenwerking, aansluiting en afstemming van aanbieders onderling in de weg. Dit lijkt in tegenspraak met de borging van de kwaliteit van zorg en levert onvoldoende flexibiliteit op.
- Het systeem lijkt arbeidsintensief en leidt tot hoge administratieve kosten.
- Er dient jaarlijks opnieuw gekozen te worden wat niet in het belang lijkt van diverse specifieke doelgroepen.
- De beschreven systematiek is onduidelijk over de prijsstelling. Betreft het hier een vaste prijs, maximum of minimum prijs of een prijs waar later een korting over berekend wordt.

Antwoord:

In de werkdocumenten 'toepassing dynamisch selectie model voor begeleiding' en 'toepassing dynamisch selectie model voor HbH', allebei van 18-6-2014, die bij de agenda van de Fysieke Overlegtafel van 25 juni a.s. zijn geplaatst, vindt u een verdere uitwerking van de toepassing en werking van de rangschikkingsfactoren.

Vraag W39:

Overeenkomst Hulp bij huishouding

Art. 3.2:

Conflicteren de algemene leveringsvoorwaarden van de gemeente niet met de wettelijke kaders die gesteld zijn? Hoe komen de algemene leveringsvoorwaarden tot stand? De klant/burger moeten we hierin niet vergeten.

Antwoord:

Deze conflicteren niet. De klant/burger heeft niets te maken met de inkoopvoorwaarden van de gemeente die gelden voor de overeenkomst met de zorgaanbieders.

Vraag W40:

Overeenkomst Hulp bij huishouding

Art. 5.2

We begrijpen dat bij opzegging van de overeenkomst gesproken moet worden over de overname van cliënten. Waarom zijn hierbij ook de andere verplichtingen en het personeel meegenomen? Dit valt naar onze mening niet onder verantwoordelijkheid van de gemeente.

Antwoord:

De gemeente is verplicht dit te faciliteren op basis van de Wmo (oud artikel 10).

Vraag W41:

Overeenkomst Hulp bij huishouding

Art. 9

Kunt u concreter zijn wat de zorgvuldigheidsmaatstaven zijn, bijvoorbeeld door te verwijzen naar een bron?

Antwoord:

Zorgvuldigheidsmaatstaven zijn maatstaven voor zorgvuldigheid zoals uw vakgenoten die hanteren bij hun werkzaamheden en waarvan verwacht mag worden dat eenieder die bij het uitvoeren van deze werkzaamheden kent of kan kennen.

Vraag W42:

Overeenkomst Hulp bij huishouding

Art. 10

Kunt u een juridisch kader aangeven m.b.t. toerekenbare tekortkoming en onrechtmatige daad? Evt. verwijzing naar wet.

Antwoord:

Burgerlijk wetboek, boek 6 en boek 7.

Vraag W43:

Overeenkomst Hulp bij huishouding

Art. 11

Dit artikel wijkt af van welke wet? Hoe verhoudt dit zich tot artikel 16?

Antwoord:

Burgerlijk wetboek. Deze afwijking is contractueel mogelijk, ook gezien artikel 16.

Vraag W44:

Overeenkomst Hulp bij huishouding

Art 13.2

Als we het goed begrijpen kan de wijziging van bijlagen gebeuren zonder het vragen van een handtekening van de leverancier. De bijlagen zijn naar onze mening van groot belang, waardoor deze niet zonder toestemming gewijzigd kunnen worden. Kan het artikel hierop aangepast worden?

Antwoord:

Nee. De wijziging wordt eerst besproken aan de fysieke overlegtafel en aan de digitale overlegtafel. Daarna besluit de gemeente wel of niet een voorstel over te nemen. En daarna worden bijlagen wel of niet aangepast. Het staat Dienstverleners vrij uit te treden conform artikel 5 als zij dan niet langer willen deelnemen.

Vraag W45:

Overeenkomst Hulp bij huishouding, bijlage 2

Art. 1.3

Waarom wordt hier niet genoemd dat de dienstverlener conform de wensen van de cliënt en het selectie model wordt geselecteerd?

Antwoord:

De dienstverlener wordt hier conform het selectiemodel geselecteerd. Binnen dit model wegen de wensen van de cliënt mee.

Vraag W46:

Overeenkomst Hulp bij huishouding, bijlage 2

Art. 1.4

Wie bepaalt of het plan van aanpak niet juist is en wat wel het juiste plan van aanpak is? Kan dit duidelijk benoemd worden.

Antwoord:

De gemeente, eventueel op advies van de Dienstverlener.

Vraag W47:

Overeenkomst Hulp bij huishouding, bijlage 2

Art. 1.7

Bullet 2: Waar blijven de 40 punten die de zorgverlener nodig heeft om tot 100 punten te komen en dus de klant te mogen bedienen?

Antwoord:

Deze is afhankelijk van de geboden korting.

In de werkdocumenten 'toepassing dynamisch selectie model voor begeleiding' en 'toepassing dynamisch selectie model voor HbH', allebei van 18-6-2014, die bij de agenda van de Fysieke Overlegtafel van 25 juni a.s. zijn geplaatst, vindt u een verdere uitwerking van de toepassing en werking van de rangschikkingsfactoren.

Vraag W48:

Overeenkomst Hulp bij huishouding, bijlage 2

Art. 1.8

We nemen aan dat de acceptatieplicht geldt na een bieding. Dit graag toevoegen om verwarring te voorkomen.

Antwoord:

Dit is aangepast in een latere versie.

Vraag W49:

Overeenkomst Hulp bij huishouding, bijlage 2

Art. 2

We nemen aan dat we bij begeleiding bieden per cliënt. Wijzigt het plan van aanpak dan gaat niet weer opnieuw het toewijzings/biedingsproces van start. Is dit juist?

Antwoord:

Ja.

Vraag W50:

Wat gebeurt er in het geval van de volgende casus:

Mijnheer heeft begeleiding bij Cedrah en wordt opgenomen in het ziekenhuis. Nadat hij ontslagen is uit het ziekenhuis krijgt hij een geheel nieuw plan van aanpak, doordat hij meer en andere begeleiding nodig heeft. Gaat deze man dan direct door naar zijn vorige dienstverlener als dat mogelijk is of gaat er een nieuw toewijzings/biedingsproces van start?

Antwoord:

Alleen als sprake is van een nieuwe Beschikking (niet van een plan van aanpak) wordt een nieuwe toewijzingsprocedure gestart. De voorkeur van de cliënt weegt hierin mee.

Vraag W51:

Relatie Deelovereenkomst met gebundelde krachten (GK)

Vervoer – in GK wordt aangegeven dat er 1 raamovereenkomst en 1 systematiek gehanteerd wordt. In de voorliggende overeenkomst wordt dit weer bij de dienstverlener neergelegd en is deze gedachte in mijn opinie weggefallen. Een toelichting op deze wijziging is op zijn plaats aangezien de vervoerskosten in de regio aanzienlijk zijn.

In GK is het adagio 1 huishouden, 1 plan en 1 contactpersoon. Dat zie ik in deze deelovereenkomst niet terug. Het kan zijn dat door het veilingsysteem van Stipter er een andere keuze gemaakt wordt, die niet in overeenstemming met deze grondgedachte is.

In GK wordt aangegeven dat maatwerkvoorzieningen dichtbij en integraal georganiseerd moeten worden. Het veilingsysteem borgt deze gedachte niet en hierin is het mogelijk dat inwoners buiten hun directe leefomgeving naar hun voorziening moeten gaan en alsnog langs verschillende loketten moeten gaan om dit alsnog te realiseren. Graag verneem ik dus van u hoe u dit voorkomt?

In GK wordt de keuzevrijheid van de inwoner voorop gesteld, maar wederom garandeert het veilingsysteem dit niet. Hoe borgt u de keuze vrijheid?

Antwoord:

In Gebundelde Krachten hebben we aangegeven te zoeken naar één systeem voor alle vervoersstromen (en contracten). We voorzien dat dit in 2015 nog niet is gerealiseerd en kiezen er daarom voor in 2015 de verantwoordelijkheid voor vervoer nog bij het oude te laten. Voor vervoer wordt een aparte prijs opgenomen in de Deelovereenkomst.

In GK is bedoeld te zeggen dat we één regie per huishouden nastreven en ook één integraal plan. Dat plan bestaat naast maatwerkvoorzieningen ook uit inzet eigen kracht, vrijwilligersinzet etc. Eén regie is iets anders dan één hulpverlener.

M.n. voor de algemene voorzieningen als het sociaal team en de dagbesteding nieuwe stijl streven we naar ondersteuning in de buurt, gebiedsgebonden. Soms is bij b.v. gespecialiseerde dagbesteding dichtbij niet altijd ondersteuning te realiseren.

De voorkeur van de klant is één van de rangschikkingsfactoren binnen het dynamisch selectiemodel. We verwachten juist dat de klant een ruim zicht krijgt op potentiële aanbieders die een goed aanbod hebben dat past bij de vraag. De klant is ook bij de keuze betrokken.

In de werkdocumenten 'toepassing dynamisch selectie model voor begeleiding' en 'toepassing dynamisch selectie model voor HbH', allebei van 18-6-2014, die bij de agenda van de Fysieke Overlegtafel van 25 juni a.s. zijn geplaatst, vindt u een verdere uitwerking van de toepassing en werking van de rangschikkingsfactoren.

Dit is een bijgesteld antwoord van vraag W1.

Vraag W52:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.3

Mag ik hieruit concluderen dat de keuzevrijheid van de inwoners zeer beperkt is?

Antwoord:

Nee, de klant heeft invloed op de keuze. In welke mate de keuze van de klant meespeelt moeten we nog met elkaar bespreken. Dit wordt uitgewerkt in de werkgroep "Geschiktheidsfactoren en wegingsfactoren".

In de werkdocumenten 'toepassing dynamisch selectie model voor begeleiding' en 'toepassing dynamisch selectie model voor HbH', allebei van 18-6-2014, die bij de agenda van de Fysieke Overlegtafel van 25 juni a.s. zijn geplaatst, vindt u een verdere uitwerking van de toepassing en werking van de rangschikkingsfactoren.

Dit is een bijgesteld antwoord van vraag W2.

Vraag W53:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.5
Kunt u aangeven wat de samenstelling van het sociaal team is.

Antwoord:

De samenstelling van het sociaal team is per gemeente verschillend.
In de werkdocumenten 'toepassing dynamisch selectie model voor begeleiding' en 'toepassing dynamisch selectie model voor HbH', allebei van 18-6-2014, die bij de agenda van de Fysieke Overlegtafel van 25 juni a.s. zijn geplaatst, vindt u een verdere uitwerking van de toepassing en werking van de rangschikkingsfactoren.
Dit is een bijgesteld antwoord van vraag W14.

Vraag W54:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.6. Er ligt een vaste prijs waarom wordt de prijs dan meegenomen in de selectie module?

Antwoord:

Prijs als rangschikkingsfactor gaat om het kortingspercentage dat wordt geboden op de prijs.
Voor begeleiding is de prijs als rangschikkingsfactor losgelaten.
In de werkdocumenten 'toepassing dynamisch selectie model voor begeleiding' en 'toepassing dynamisch selectie model voor HbH', allebei van 18-6-2014, die bij de agenda van de Fysieke Overlegtafel van 25 juni a.s. zijn geplaatst, vindt u een verdere uitwerking van de toepassing en werking van de rangschikkingsfactoren.
Dit is een bijgesteld antwoord van vraag W16.

Vraag W55:

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding, Bijlage 2, 1.7
Graag ontvang ik een voorbeeld van het 'plan van aanpak'

Antwoord:

In de werkdocumenten 'toepassing dynamisch selectie model voor begeleiding' en 'toepassing dynamisch selectie model voor HbH', allebei van 18-6-2014, die bij de agenda van de Fysieke Overlegtafel van 25 juni a.s. zijn geplaatst, vindt u een verdere uitwerking van de toepassing en werking van de rangschikkingsfactoren.
Dit is een bijgesteld antwoord van vraag W20.

Vraag W56:

Na de presentatie van het platform Stipter wil ik graag reageren, ondanks dat het onderhandelingsproces nog niet is afgerond.

In het kort komt het er op neer dat de visie die we met elkaar in de nota Gebundelde Krachten hebben neergelegd, niet past bij de presentatie van Stipter. Hetgeen betekent dat wij geen vertrouwen hebben in het voorgestelde veilingmodel.

Onze motivatie hiervoor is:

- Het veilingmodel ondergraaft de eigen regie/keuze van cliënten en zijn systeem
- Elk jaar wordt de cliënt geconfronteerd met een aangepast aanbod en mogelijk een nieuwe aanbieder
- De kans bestaat dat er tegelijkertijd verschillende aanbieders in een cliëntsysteem werken wordt verhoogd in plaats van de visie 1 cliënt 1 systeem wordt uitgedragen
- De administratieve werkzaamheden zullen enorm toenemen bij het gebruik van een veilingmodel
- Extra kosten voor aanbieders als gevolg van de te betalen 35 euro per cliënt.

Deze argumenten gelden voor zowel begeleiding als hulp bij het huishouden.

Antwoord:

De Gemeente heeft gekozen voor het dynamisch selectiemodel, en is, onder verwijzing naar Gebundelde Krachten, ervan overtuigd met dit model de daarin voorgenomen doelen te bereiken. Zoals ook bij vraag 28 is toegelicht, is het Stiptermodel (gepresenteerd in het Fysieke tafeloverleg van 21 mei, deze presentatie is beschikbaar gesteld op de website) een ondersteunend instrument. De verwachting dat het model zal leiden tot een toename van administratieve lasten kunnen wij niet onderschrijven.

In de werkdocumenten 'toepassing dynamisch selectie model voor begeleiding' en 'toepassing dynamisch selectie model voor HbH', allebei van 18-6-2014, die bij de agenda van de Fysieke Overlegtafel van 25 juni a.s. zijn geplaatst, vindt u een verdere uitwerking van de toepassing en werking van de rangschikkingsfactoren.

Dit is een bijgesteld antwoord van vraag W32.

Vraag W57:

In hoofdstuk 5 van het AEF-rapport staat een aantal kritische succesfactoren vermeld, waaronder de ontwikkeling van algemene voorzieningen. Houdt de gemeente in haar beleid rondom de invoering van de nieuwe maatwerkvoorzieningen hiermee rekening ?

Rapport AEF: de in hoofdstuk 5 genoemde kritische succesfactoren (zoals de relatie met algemene voorzieningen): komt het beleid van de gemeente hier wel (voldoende) aan tegemoet?

Antwoord:

De gemeenten onderkennen de kritische succesfactoren en werken aan het zoveel mogelijk wegnemen van deze risico's. Zoals AEF ook aangeeft zal dat samen met de aanbieders van ondersteuning moeten gebeuren. Met onze vorm van industrieel onderhandelen geven we daar mede vorm aan. Veel zal ook op het lokale niveau moeten gebeuren. De gemeenten in de regio Midden Holland hebben duidelijk bepaald wat lokaal en regionaal wordt opgepakt en stemmen dat ook af binnen de regionale programmastructuur. De ontwikkeling van algemene voorzieningen is een lokale verantwoordelijkheid.

Dit is een bijgesteld antwoord van vraag W36.

Vraag W58:

Is de samenhang met de GGZ behandeling, die binnen de Zorgverzekeringswet is geregeld, gewaarborgd?

Antwoord:

De gemeenten zijn in overleg met de zorgverzekeraar VGZ over de afstemming in de GGZ waar behandeling en begeleiding samenkomen. Op dit moment is het nog niet mogelijk om te komen tot integrale arrangementen waar WMO begeleiding en ZVW behandeling samengebracht worden. We zijn wel bezig om tot afspraken te komen met de GGZ en de verslavingszorg over een meer integrale aanpak.

Beantwoording 27 -6-2014

Vraag W59:

In het verlengde van een eerdere vraag (A10) is de vraag gesteld of de inbreng vanuit de cliënt tijdens het proces van zorginkoop voldoende is vormgegeven. Bijvoorbeeld ook als het gaat om het toepassen van het dynamisch selectiemodel ?

Antwoord:

De gemeenten hebben in het voortraject van het inkoopproces, na afstemming met cliëntorganisaties, gekozen voor de lijn van de WMO-raden voor de vertegenwoordiging en participatie vanuit de cliënt. Inmiddels zijn meerdere plekken aan de Fysieke Tafel ingenomen door vertegenwoordigers van WMO-raden. Alle partijen hebben in het Tafeloverleg hierbij ten aanzien van alle besprekingspunten een volwaardige inbreng.

Vraag W60:

Bijlage 2 deelovereenkomst overgangsrecht:

4.3; Voorstel: alleen die rapporten die verband houden met de door de dienstverlener te leveren diensten vallen binnen deze overeenkomst.

Antwoord:

Een vraag met een zelfde strekking is eerder gesteld. Zie de beantwoording van vraag W23.

Vraag W61:

Bijlage 2 deelovereenkomst overgangsrecht:

4.4; voorstel: toevoegen dat de gemeente hiertoe uiterlijk in november 2014 een standaard format verstrekt.

Antwoord:

Een vraag met een zelfde strekking is eerder gesteld. Zie de beantwoording van vraag W24.

Vraag W62:

Bijlage 2 deelovereenkomst overgangsrecht:

4.5; voorstel: toevoegen dat deze kosten voor rekening van de gemeenten zijn.

Antwoord:

Een vraag met een zelfde strekking is eerder gesteld. Zie de beantwoording van vraag W25.

Vraag W63:

Bijlage 2 deelovereenkomst overgangsrecht:

5.1: kortingspercentage van 30% is (zie ook AEF rapport) niet haalbaar

Antwoord:

Een vraag met een zelfde strekking is eerder gesteld. Zie de beantwoording van vraag W28.

Beantwoording 4-7-2014

Vraag W64:

Bijlage 2 deelovereenkomst overgangsrecht:

2.3; Zijn de genoemde cao's ook van toepassing op ZZP-ers?

Antwoord:

Ja, voor zover het kwaliteitseisen en competenties betreft

Vraag W65

Bijlage 2 deelovereenkomst overgangsrecht:

5.1; voorstel: toevoegen: kortverblijf/logeren (etmalen)

Antwoord:

Dit is verwerkt.

Vraag W66:

Bijlage 2 deelovereenkomst overgangsrecht:

5.2; graag eerst inzage in de gewenste verantwoording alvorens in te schatten of de genoemde datum haalbaar is

Antwoord:

Deze datum is gewijzigd in 1 juni. Hiemee moet de gewenste verantwoording tijdig aangeleverd kunnen worden.

Vraag W67:

Gezien der rollen die wij als aanbieders graag willen vervullen in de gemeente Zuidplas zien wij de opbouw van de tarieven conform de NZA tarieven. De prijs is gekoppeld aan volumeafspraken en deze hebben een wederzijdse afhankelijkheid.

Wij interpretern deze inbreng als volgt:

Zijn tarieven conform NZA tarieven mogelijk in deze aanbesteding, als aanbieders een andere rol willen spelen in een gemeente?

Waarom worden er geen volume afspraken gemaakt? Want de prijs en volumeafspraken hebben een wederzijdse afhankelijkheid.

Antwoord:

De tarieven voor de maatwerkvoorzieningen WMO die resulteren uit de aanbesteding worden na onderhandeling tussen partijen door de gemeenten bepaald. Hierbij bestaat geen relatie met de NZA-tarieven, die immers alleen van toepassing zijn voor de AWBZ.

Er worden geen volumeafspraken gemaakt omdat de gemeenten van mening zijn dat hierdoor de keuzevrijheid van de cliënt het meest is gediend.

Beantwoording 8-8-2014

Vraag W68:

Hoe werkt het dynamisch selectiemodel (module selectie en toewijzing)?

Antwoord:

Het proces van toewijzing is van toepassing voor de volgende bouwstenen:

- Begeleiding thuis (specialistisch)
- Dagbesteding (gespecialiseerde dagbesteding en arbeidsmatige dagbesteding)
- Kortdurend verblijf

De module selectie en toewijzing werkt als volgt:

1. Individuele ondersteuningsvragen¹ worden twee keer per week op vaste tijden door de gemeenten diensten op de website van Stipter geplaatst;
2. De gecontracteerde aanbieders lezen de vraag en bepalen of zij een aanbod op willen doen. De snelheid van leveren moet onderdeel zijn van het aanbod 2.
3. Na tweeënhalve werkdag sluit het dynamisch selectiemodel.
4. Op basis van de aanbiedingen vindt er een rangschikking plaats.
5. Uitkomst(en) worden door Wmo consulent besproken³ met cliënt waarna er door de diënt een definitieve keuze wordt gemaakt voor een leverancier.
6. De administratieve afhandeling wordt verzorgd door Stipter: de aanbieder ontvangt per toegewezen individuele ondersteuningsvraag een overeenkomst tot levering van begeleiding.
7. De aanbieder start binnen de aangegeven beschikbaarheid na toewijzing van de ondersteuningsvraag begeleiding met de levering.
8. De ondersteuning wordt uitgevoerd door de aanbieder gedurende een vastgestelde indicatieperiode. Indien er binnen deze indicatieperiode een wijziging plaatsvindt in de indicatiestelling blijft de huidige leverancier de ondersteuning leveren

Vraag W69:

Omschrijf wat valt onder kortdurend verblijf en betrek hierbij ook de situaties van hulpvragen na ontslag uit het ziekenhuis.

Antwoord:

Uitgangspunt is dat mensen langer in staat worden gesteld om thuis te blijven wonen. Dit betekent dat er vaker een beroep zal worden gedaan op medisch noodzakelijke, kortdurende, opnames die er steeds op gericht zijn om mensen daarna weer thuis te kunnen laten wonen. Met de invoering van de Wet langdurige zorg (Wlz) is het niet meer mogelijk om kortdurend te worden opgenomen op basis van de Wlz. Hiervoor in de plaats is vanaf 2015 kortdurend eerstelijns verblijf mogelijk. Dit verblijf (onder de zvw) omvat verblijf dat medisch noodzakelijk is in verband met geneeskundige zorg. De situatie van hulpvragen na ontslag uit het ziekenhuis valt hieronder. Het vaststellen van kortdurend eerstelijns verblijf wordt gedaan door de huisarts in samenspraak met de transferverpleegkundige. Het kortdurend verblijf waar gemeenten onder de Wmo verantwoordelijk voor zijn gaat uitsluitend om respijtzorg. Het tijdelijk overnemen van de totale zorg ter ontlasting van de mantelzorger. Zie hiervoor ook de omschrijving van de bouwsteen kortdurend verblijf.

Beantwoording 24-8-2014

Vraag W70:

Artikel 1.3 van de Deelovereenkomst Begeleiding Overgangsrecht geeft aan dat wanneer inwoners een besluit hebben voor Begeleiding en een besluit hebben voor Hulp bij het Huishouden, zodra een van beide besluiten afloopt, voor beide besluiten herindicatie zal plaats vinden. In hoeverre is deze lijn logisch, aangezien het gaat om twee inhoudelijk verschillende producten ?

Antwoord:

Voor deze lijn is gekozen om de ondersteuningsvraag van de klant integraal te kunnen benaderen. Ook Hulp bij het Huishouden en Begeleiding kunnen niet geheel los van elkaar worden gezien.