

NSDMH  
Per adres Gemeente Gouda  
Postbus 1086  
2800 BB GOUDA

Kenmerk : S/GG/EZ/A000-0118

8 oktober 2015

Betreft : overleg en contractering Wmo

Geachte dames en heren,

Bijna twee jaar voeren wij nu overleg met u aan de WMO-tafel. Gedurende deze periode hebben wij meermalen – aan de tafel en daarbuiten – onze zorgen geuit over de wijze waarop de overleg- en contracteringsprocessen met betrekking tot de WMO verlopen. Wij hebben de stellige overtuiging dat wij niet de enige partij aan tafel zijn met dergelijke zorgen. Tegelijkertijd bemerken we bij u weinig bereidheid daar serieus over in gesprek te gaan en met ons ook naar oplossingen te zoeken. Daarnaast kunnen we ons niet aan de indruk onttrekken dat uw bestuurders ten opzichte van gemeenteraden en hun burgers een goed nieuws show opvoeren, die niet overeenstemt met datgene wat wij in de overlegpraktijk en bij de feitelijke uitvoering van gesloten overeenkomsten ervaren. Een navrant voorbeeld daarvan speelde zich gisteren, 7 oktober jl., af. In de ochtend voeren wij aan de tafel Jeugd overleg met NSDMH en daar komt voor de zoveelste maal het probleem van het digitaal toewijzen, registreren en declareren voorbij. Uw zegspersoon merkt op 'dat het overal een probleem is' en vraagt in die zin om enige clementie van de aanbieders die tot 1 januari jl. via AZR doelmatig het berichtenverkeer konden vormgeven, maar door de uiteenlopende beleidskeuzen van gemeenten nu met een veelvoud aan slecht ingeregelde stelsels worden geconfronteerd. Die middag kregen we het – ongetwijfeld door NSDMH-ambtenaren voorbereide - antwoord van het College van Gouda aan de Gemeenteraad van deze stad onder ogen, waarin op vragen van raadsleden over vertraging in de afwikkeling van het berichtenverkeer Wmo - in het bijzonder met betrekking tot de eigen bijdragen - doodleuk wordt gesuggereerd dat 'vijf grote aanbieders' de kwestie niet op orde hebben, de gemeente er 'klaar voor is' en het ambtelijk apparaat 'dagelijks' over deze materie met die aanbieders in gesprek is. Op zijn zachtst uitgedrukt is hier sprake van een grove vertekening van de werkelijkheid en dat hebben wij gisteren ook aan de raadsfracties laten weten. Dit voorval tekent wat ons betreft het gebrek aan daadkracht en daadwerkelijke samenwerkingsbereidheid van uw zijde. Alvorens wij daarover rechtstreeks contact opnemen met gemeentebestuurders en gemeenteraadsleden willen wij graag een laatste poging doen om serieus met u in gesprek te komen.

Voor de goed orde benadrukken we nog eens dat wij het proces zo'n twee jaar geleden zijn ingegaan vanuit de 'ik ben ok, jij bent ok'- insteek. Wij begrijpen heel goed dat gemeenten met een majeure opgave en een forse financiële taakstelling worden geconfronteerd en lopen niet weg voor de verantwoordelijkheid om naar vermogen bij te dragen aan de effectivering daarvan. Wij contracteren met ongeveer 80% van de gemeenten in Zuid Holland en kunnen op basis van een doorleefde ervaring diverse 'good practices' aanwijzen. Waar het om NSDMH en de daarin opererende gemeenten gaat, heeft bij ons echter de overtuiging postgevat dat u niet toegerust bent tot een oplossingsgerichte samenwerking, maar kiest voor het afwentelen van uw bestuurlijke



en ambtelijke last op zorgaanbieders. Wij onderbouwen die overtuiging met de volgende observaties:

- Wij ervaren het proces en de “onderhandelingen” aan de overlegtafel als zeer stroperig. We hebben het gevoel dat er van gemeentezijde onvoldoende mandaat aan de tafel zit. Voorstellen en afspraken aan de overlegtafel worden regelmatig naar letter of geest door uw ‘backoffice’ ten nadele van aanbieders gewijzigd c.q. anders geïnterpreteerd of toegepast. Een open discussie daarover blijkt dan keer op keer niet mogelijk.
- De vijf gemeenten die de gezamenlijke inkooporganisatie NSDMH hebben opgezet, lijken onderling niet erg veel te hechten aan een goede afstemming en coördinatie. Als het gaat om toewijzing, registratie, communicatie en verantwoording hanteren zij uiteenlopende praktijken. Wij ervaren dat als ondoelmatig en nodeloos belastend. Het is daarnaast merkwaardig dat gemeenten en NSDMH van aanbieders samenwerking (ook over sectoren heen) verwachten, maar laten de beurt voorbijgaan waar zij zelf aanbieders praktisch en kosteloos kunnen faciliteren.
- De facturatie/declaratie is nu bij verschillende gemeenten op verschillende manieren geregeld. Dit dwingt zorgaanbieders tot onevenredige administratieve inspanningen. Wij vinden dat hier nu echt een eind aan moet komen en dat de gemeenten in NSDMH-verband uniforme, simpele en voor aanbieders hanteerbare procedures moeten hanteren, conform de landelijke iWMO-standaard. Er is geen enkel excuus voor eigenstandige regelingen op dit gebied. Een beroep op gemeentelijke autonomie is in onze ogen vooral een excuus voor onwil en onderlinge rivaliteit. Daar is geen zorgaanbieder, laat staan een burger die is aangewezen op ondersteuning mee gediend. Deze ‘praktijk’ staat bovendien in schril contrast tot de meermalen door gemeenten in beleidsdocumenten geuite ambitie om de ‘burecratische last’ te verminderen en zo meer middelen vrij te spelen voor de daadwerkelijke zorgverlening.
- Regelmatig uiten wij onze ernstige zorgen over het functioneren van Stipter. Berichtenverkeer op basis van de spelregels en (on)mogelijkheden van Stipter is ondoelmatig en genereert fout op fout. Het is onvoorstelbaar dat zorgaanbieders anno 2015 handmatig alle gegevens moeten controleren en verwerken. Hoe kan het dat tot 1 januari 2015 het berichtenverkeer met zorgkantoren over de zorg aan een burger volledig geautomatiseerd verliep, er zoals opgemerkt een landelijke iWMO-standaard is vastgesteld, maar de eigengereide opstelling van Stipter (‘Wij zijn er alleen voor kleine aanbieders’) en uw klaarblijkelijk weigering om daar krachtig tegen op te treden zo’n chaos heeft veroorzaakt?
- We concluderen voorts dat het Stipterplatform niet presteert wat ons voorgespiegeld is. Wij ervaren onkunde en onwil aan de kant van Stipter. De gemeenten laten dit als opdrachtgever allemaal gebeuren in plaats van Stipter aan te spreken op wanprestatie en krachtig de deur te wijzen.
- Omdat het verkeer met Stipter – ondanks intensieve pogingen onzerzijds om bij te dragen aan werkbare oplossingen – nog steeds niet adequaat is ingeregeld, konden wij pas eind september beginnen met deugdelijke facturering via dit platform. Dat betekent ook dat de gegevens voor de vaststelling van de eigen bijdrage van burgers – die Stipter aan het CAK dient aan te leveren – grotendeels pas nu beschikbaar komen. De consequentie is dat cliënten met een hoge aanslag eigen bijdrage, die terugwerkt tot 1 januari 2015, worden geconfronteerd. Cliënten worden hiermee slachtoffer van de gebrekkige regie van de gemeenten die Stipter hebben ingeschakeld. Waar met gemeenten is afgesproken dat de zorgaanbieders zelf de gegevens aanleveren, zoals met Krimpenerwaard en Waddinxveen, loopt het proces nadrukkelijk wel.
- We willen verder dat het principe van het veilingmodel serieus wordt geëvalueerd. Brengt dit nu echt de keuzevrijheid van de cliënt verder? Gemeenten spreken uit graag samenwerking te zien tussen zorgaanbieders, maar het veilingmodel brengt hen juist in een concurrentieverhouding. Daarnaast



blad -3-  
brief d.d. 8 oktober 2015  
kenmerk: S/GG/EZ/A000-0118

leidt het gekozen proces ertoe dat elke wijziging in de 'indicatie' van de burger opnieuw via Stipter moet worden uitgezet en dus een administratieve inspanning vereist.

- Veel cliënten wachten nog op een keukentafelgesprek. Gemeenten zouden dit in gang zetten en prioriteit bij de herindicaties leggen. Sommige NSDMH-gemeenten maken zich daar wel erg makkelijk van af door af te wachten tot de cliënt zelf actie onderneemt. Hierdoor worden termijnen niet gehaald en ontstaat er een gat tussen lopende en nieuwe indicaties, waar vervolgens Stipter op vastloopt.
- We constateren verder dat binnen NSDMH het contracteren voor en overleggen over de ondersteuning op basis van de WMO en de dienstverlening op grond van de Jeugdwet totaal van elkaar gescheiden zijn. Op deze manier houden we tot in lengte van jaren onnodige schotten in stand. Er wordt geen voor ons waarneembaar gebruik gemaakt van de mogelijkheid om via uniforme werkwijzen, procedures en afspraken doelmatigheidswinst te boeken, zowel in de relatie met aanbieders als binnen het ambtelijk apparaat. Dat is een gemiste kans.
- We hebben in de afgelopen twee jaar een leger aan ambtenaren, tijdelijke krachten en dure ingehuurd adviseurs voorbij zien trekken. Dat heeft bepaald niet bijgedragen aan helderheid en continuïteit. Op basis van deze waarneming vinden we het een gotspe dat gemeenten ons durven aan te spreken op onze overhead. Die ligt immers op de helft van wat bij gemeenten – volgens objectieve metingen van Berenschot – de standaard is.
- Weliswaar zijn er onder de noemer 'innovatie' tal van overleggen opgestart, maar tot enige concrete en werkbare uitkomst hebben die niet geleid. Helder blijkt dat u geen kennis hebt genomen van het inzicht dat uw voormalige adviseur Tim Robbe zo beeldend heeft verwoord: innovaties ontstaan niet omdat gemeenten dat verordonneren, of managers er over overleggen, maar omdat medewerkers samen met burgers in de dagelijkse ondersteuningspraktijk experimenteren en uitproberen. Daar is niet vooraf een 'target' voor te formuleren. Het enige wat nodig is, is ruimte en vertrouwen bieden. De wijze waarop het overleg tussen aanbieders en NSDMH nu verloopt, sluit helaas niet bij deze uitgangspunten voor succesvolle innovatie aan.
- In 2014 hebt u een tarieventabel vastgesteld voor de jaren 2015, 2016 en 2017. Daarin zijn oplopende en forse kortingspercentages verwerkt, die er praktisch toe leiden dat de budgettaire problemen van de gemeenten geheel op aanbieders en hun medewerkers– en met name zij die burgers met complexe zorgvragen bedienen - worden afgewenteld. Dat brengt de inhoudelijke transformatie niet verder. In gemeenten buiten het NSDMH-verband zien we allerlei creatieve oplossingen die aanbieders belonen voor het in goede wisselwerking met hun cliënten terugbrengen van de hoeveelheid geleverde zorg. Die omvatten ook het aanspreken op 'eigen kracht' en co-creatie binnen netwerken in de wijk en in de omgeving van de cliënt. Maar NSDMH lijkt er als het om de budgettaire vertaling gaat niet voor ontvankelijk.

Wij willen een serieuze discussie over onze zorgen. En we willen ook een serieuze discussie over een andere bekostigingsmethodiek in 2017, waarin op evenwichtige wijze een kostendekkend tarief en een impuls tot afschaling aan elkaar zijn verbonden. Dat dit effectief is, wordt al in andere gemeenten bewezen. Daarbij willen we ook het gesprek hervatten over de foutieve calculaties die aan uw tariefstelling ten grondslag liggen. Bij de contractering 2015 hebben wij nadrukkelijk aangetekend dat wij ons alle rechten voor 2016 en 2017 voorbehouden en ons daarbij op geen enkel wijze gebonden achten aan uw tarieventabel voor deze jaren. Met het oog op de belangen van burgers, die wij niet plotsklaps in de kou zullen laten staan, en gegeven de omstandigheid dat het lopende jaar al bijna om is, accepteren wij uw tarieven 2016. Ons voorbehoud voor 2017 geldt echter nog onverkort. Wij spreken de verwachting uit dat u in het komende jaar



blad -4-  
brief d.d. 8 oktober 2015  
kenmerk: S/GG/EZ/A000-0118

bereid bent tot een serieus gesprek over de bekostigingsstructuur 2017 en komen daartoe graag een realistische planning met u overeen.

Onverhoopt zou deze brief bij niet-ingevoerden de indruk kunnen wekken dat wij graag zeuren over paarse krokodillen en de transformatie-opgave uitsluitend als een bureaucratische last ervaren. Niets is minder waar. In onze praktijk zien we dat onze medewerkers samen met hun cliënten en een grote variëteit aan 'derden' met elan werken aan een 'nieuwe werkelijkheid'. Een kleine bloemlezing:

- In Schoonhoven bieden we inloop GGZ, de samenwerking vindt plaats zowel in het AC als in de buurt. In het AC werken mensen vanuit de GGZ met cliënten met een beperking (Wlz). Zij controleren bijvoorbeeld samen periodiek alle kranen in het gebouw op legionella. Dat vergroot het gevoel van eigenwaarde van zowel de GGZ- als de VG-client. En de professional speelt tijd vrij.
- 'Schoonhoven maakt schoon' is een samenwerkingsproject van Gemiva, de GGZ, de buurtcoach en burgers. Dit project loopt ook in Stolwijk en Lekkerkerk. Dit is nu ontschotten en dat past volledig in de transitie.
- Het Project Belbus. Inmiddels heeft de Stichting Belbus 100 leden en beschikt zij over 2 bussen. Voor 9.30 uur vervoert men cliënten van Gemiva en na 9.30 uur burgers van Schoonhoven. Circa 35 vrijwilligers voeren het project uit.
- In onze locatie Thiendenland in Schoonhoven is een (gezamenlijke) beweegactiviteit voor burgers, cliënten GGZ en cliënten VG van start gegaan.
- In ons AC Baanbreker in Stolwijk werken we samen met Palet Welzijn, waarbij onze LG cliënten en ouderen van Palet Welzijn samen activiteiten verrichten.
- Onze buurtsuper in Ammerstol verstrekt kant en klare maaltijden en bezorgt deze indien wenselijk bij de burgers van dit dorp. Voor met name de oudere inwoners komt deze activiteit de leefbaarheid van hun woonsituatie ten goede
- We spannen ons in voor betaalde banen voor Wajongers in deze buurtsuper in Ammerstol. Inmiddels is al een Wajonger doorgestroomd naar een reguliere winkel. Ook in een locatie in Zuidplas is een Wajonger aangenomen in betaald werk.
- In Gouda hebben we inmiddels op een drietal locaties een open inloop gerealiseerd: het Zoutmanplein (met Zorgpartners en De Klup), De Rotonde in Plaswijck en in de wijk Korte Akkeren (o.a. met Kwintes). Hier wordt bij uitstek "de beweging naar voren" gemaakt en raken buurtbewoners meer betrokken bij hun wijk.
- In Moordrecht hebben we in de samenwerking met Sanare een inloop gerealiseerd en in Nieuwerkerk starten we een inloop met Sanare en Kwintes.
- Op het terrein van Passend Onderwijs hebben we inmiddels afspraken over Onderwijs-Zorgarrangementen met De Ark (SO/VSO) om doorstroom naar onderwijs te bevorderen en uitval uit het onderwijs te voorkomen.
- We bieden op grote schaal stageplekken voor jongeren uit het Praktijkonderwijs en leerlingen uit het ZML-onderwijs.
- Met het IDCcollege realiseren we op meerdere plekken leeromgevingen waar leerlingen met een lage startkwalificatie onderwijs in de praktijk krijgen.

Wat we er mee willen zeggen: het is niet de sturing vanuit de Wmo-tafel en ook niet die van directie en bestuur van onze organisatie waardoor deze innovaties – hoe bescheiden soms ook – tot stand komen, maar de omslag in het denken en de creativiteit van onze medewerkers, hun cliënten en betrokken burgers en maatschappelijke partners, waardoor deze bloemen bloeien. Het zou mooi zijn als we het daar aan de tafel



blad -5-  
brief d.d. 8 oktober 2015  
kenmerk: S/GG/EZ/A000-0118

ook eens over konden hebben!

We verlangen dat deze brief tijdens de eerstvolgende tafel wordt geagendeerd en besproken. Afhankelijk van verloop en uitkomst van die discussie – die wij nog steeds bij voorkeur als een betekenisvolle dialoog met u zouden willen voeren – zullen wij onze verdere opstelling in de richting van gemeentebesturen en raadsleden bepalen.

Met vriendelijke groet,  
Gemiva-SVG Groep

Gerard Gerding  
Raad van Bestuur